جامعـــــــــة المـــــــلك فيصـــــل

التعليم عن بعد

مـــلـــخـــص

خدمة الفرد و الجماعة

الدكتور: مصطفى عوض

تلخيص : me3ad

تنسيق : IbtiHAlinO

للحصول على الملزمة من الأنترنت : ibtihalino.blogspot.com

مقدمة عامة عن الخدمة الاجتماعيه وتطورها وطرق الخدمة الاجتماعيه الثلاثه

الخدمة الاجتماعية كمهنة متخصصة وليدة القرن العشرين ولكنها كمفوم انساني ولدت منذ نشأة الانسان في صورة الاحسان والتعاون بين أفراد المجتمع وقد مرت الخدمة الاجتماعية بتطورات عديدة حتى وصلت الى ماوصلت اليه كامهنة تعمل على الرقي بالانسان فأصبحت تعتمد على قواعد ومبادئ علمية وطرق للعمل الاجتماعي فهي وليدت الثورة الصناعية في اوروبا فقد كان من أهم النتائج الاجتماعية للثورة الصناعية هي نمو المدن وزيادة الجرة من الريق الى المدن او الحضر حيث ساد جو من التنافس والفردية العنيفة وطغت العلاقات الثانوية وضعفت العلاقات الاجتماعية وضعف الضبط الاجتماعي فظهرت المشكلات الاجتماعية مثل التسول والانحراف والتشرد والجريمة وكان من الطبيعي في ذلك الوقت ان يبدأ عمال الصناعة في تنظيم انفسم داخل نقابات للدفاع عن حقوقهم وكان طبيعيا ان يبدأ المصلحون الاجتماعيون في تدبير المجهودات الاصلاحية للحد من بؤس الطبقة الفقيرة وكانت الطبقات الاجتماعية هي احدى هذه المحاولات الانسانية والمتتبعون لنشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها يرجعونها إلى ظروف عالمية مهدت لذلك في اوائل القرن العشرين تمثلت فيما يلي:

1 - قيام الثورة الصناعية
2 - نشوب الحروب والنزعات التي فرضتها النزاعات الاوروبية
3 - فشل التشريعات التي كانت تصدر لمحاربة الفقر لانها كانت تُحمل الفير مسئؤولية فقرة وتسولة.
4 - ظهور الافكار الاصلاحية الاجتماعية التي نادت بالعلاقات الايجابية بين المجتمع والفرد والمسئوولية الاجتماعية تجاة تكيف الافرادفي داخل المجتمع.
5 - ظهور العلوم الانسانية وخروجها بحقائق جديدة عن الانسان ودوافعة وسلوكة وأهمية التعامل الانساني.
6 - بروز خصوصية الانسان الفرد من خلال الابحاث الاجتماعية التي قام بها رجال الاصلاح في أمريكا و أوروبا.
7 - نشاط حركة جمعيات الاحسان والمحلات الاجتماعية ونظام المدرس الزاشر والتي شكلت بداية للتفكير في إيجاد تخصص منهجي في الخدمة الاجتماعية.

الخدمة الاجتماعية منذ ظهرها في عشرينات القرن الماضي شغلت بتفكيرها العمل الفردي الذي يعرف بطريقة خدمة الفرد ولكن مع دخول العالم عقد الثلاثينات استحدثت الخدمة الاجتماعية لنفسها طريقة التعامل الجماعي عُرفت بأسم خدمة الجماعة أو العمل مع الجماعات بعد ذلك انبثقت مهنة الخدمة الاجتماعية وتوصلت الى طريقتها الثالثة وهي تنظيم المجتمع وتنميته. مرت على هذه المهنة مايقارب السبعين عاماً اكتسبت خلالها مهارات وخبرات كثيرة مكنتا من ان تتكيف من أجل صالح الانسانية مع المجتمعات فأوجدت وسائل وطرق وأدوات وأجزة للوصول إلى تحقيق اهدافها.

الخطوات التي مرت بها المهنة في الوقت الحاضر:..

أولا: مرحلة الاجتهاد والتجربة وفي هذه المرحلة كما هو واضح من العنوان كانت تقوم مجموعة من المؤسسات الاجتماعية بتعيين عدد من الموظفين لتقديم خدماتها للمواطنين المحتاجين ولم يكن هؤلاء الموظفين محترفين كل مافي الامر انهم كانوا متطوعين وكانوا يقدمون خدماتهم في العديد من الميادين مثل الميدان التعليمي والصحي والاحداث والمنحرفين بجانب الميدان التقليدي وو ميدان الاحسان والانحراف الخُلقي.

ثانياً: مرحلة الدراسة والتحليل والوصول الى مبادئ وطرق. في هذه المرحلة أخذ المشتغلون بالخدمة الاجتماعية يبحثون عن مقومات مهنية للخدمة الاجتماعية وساعد ذلك ظهور العلوم الانسانية والاجتماعية وارتباطها بالخدمة الاجتماعية خاصةً علم النفس وظهور التحليل النفسي.

ثالثاً: هي مرحلة تطور مفهوم الخدمة الاجتماعية واصبحت في هذه المرحلة نظام اجتماعي وذلك نتيجة احتياجات المجتمع المتغيرة كالفقر على سبيل المثال الاجرام كان يستوجب تدخل الخدمة الاجتماعية كمهنة وكنظام لمعالجة ذه الظواهر ليس معنى هذا ان الخدمة الاجتماعية مسؤولة مسئولية كاملة عن علاجها ولكن النظم الاجتماعية الاخرى والحكومات كانت مطالبة بالتعاون معها لحل هذه المشكلات.

رابعاً: النظريات والنماذج الاجتماعية والاستعانة بالعلوم الانسانية والاجتماعية في هذ المرحلة استفادت الخدمة الاجتماعية من علم النفس وبخاصة في الموضوعات المتصلة بمراحل النمو الشخصية وديناميكية السلوك الفردي ودوافع السلوك الانساني كذلك استفادت من علوم اخرى كعلم الاقتصاد والسياسة والقانون وكذلك العلوم الطبيعية.

خامساً: مرحلة تكوين الاتجاهات الرئيسية في الخدمة الاجتماعية استطاعت الخدمة الاجتماعية في هذ المرحلة أن تُكون إتجاهات اساسية في العمل الاجتماعي نعرض اهمهـا:

1 - الاخصائي الاجتماعي هو قائد مهني يحتاج إلى دراسة وإعداد و إلمام كافي بالعلوم التي تدرس الانسان و المجتمع ثم هو بحاجة إلى مواد مهنية تتصل بطرق ومبادئ المهنة ثم تدريب عملي على هذ الطرق والمبادئ.

2 - يعمل عادةً الاخصائي الاجتماعي في مؤسسة اجتماعية حكومية او اهلية والمؤسسة ليست سوى وسيلة لتحقيق هدفة وو سعادة الافراد.

3 - رفاهية الافراد مرتبطة برفاهية المجتمع لذلك يجب ان تهتم كل مؤسسات وإدارات الرعاية الاجتماعية لاشباع جميع حاجات الانسان.

4 - كان مفهوم أن رفاهية طبقة واحدة في المجتمع ملدأ خطير يجب العمل على إيقافة و رفاهية المجتمع تقتضي ان تنتشر خدمات الرعاية الاجتماعية دون تقيد بطائفة او طبقة معينة سواء كانت هذه الطبقة إقليمية أو دينية أو لغوية أو غيرها من هذه الطبقات.

5 - إن المجتمع المحلي الصغير هو أهم وحدة إجتماعية يجب العناية بها تماماً وهذا لا يعني ان هناك مشكلات على المستوى القومي او الدولي وتحتاج الى عمل شامل في هذه المستويات إضافةً الى ذلك على الحكومات الحديثة مسئولية غير محدده في ميادين الرعاية الاجتماعية كذلك الاسلوب العملي أو الطرق الثلاثة من طرق الخدمة الاجتماعية هي وسائل لتحقيق أداف المهنة وأهداف المجتمع وعلى ذلك يجب أن تعمل على تقدم أساليبها العلمية وان لا تقف ثابتة دون تطور وتقدم.

6 - أن الخدمة الاجتماعية تقوم على فلسفة انسانية وعلى اسلوب علمي ومبادئ و ديومقراطية تعترف بحق العميل في المساعدة كلما تحتاج اليها بصرف النظر عن اخطأ وتعطية حق اختيار الوسيلة التي يُساعد بها و الاشتراك بالقرارات النهائية التي تؤثر وتحدد مستقبلة.

مفوم الخدمة الاجتماعية :

ظلت الخدمة الاجتماعية أزمان طويلة لا تعني في نظر الناس إلا الصدقة والاحسان الذي يقدم إالى الفرد أو جماعة نتيجة مشاعر انسانية واحساسيس ذاتية بحاجة ؤلاء الناس الى المساعدة والمعونة فأقتصرت الرعاية الاجتماعية حتى عهد قريب عل المساعدات المالية والغذائية والكسائية ولكن بعد أن تطورت المجتمعات بدأت

الخدمة الاجتماعية تتجة الى التعرف على الاحتياجات الانسانية للافراد والجماعات والمجتمعات ودراستها ومقابلتها بالخطط والخدمات الفنية فأنتقلت جهود الخدمة الاجتماعية بذلك من مجرد خدمات علاقية ذاتية الى الاهتمام بالنواحي الوقائية والانشائية الاجتماعية ولم تعد المساعدات المالية والعينية إلا جانبا فرعيا منها. تهتم الخدمة الاجتماعية بإعداد ممارسين مهنيين فيعملوا على مساعدة غيرهم من الناس على حل مشكلاتهم والوقاية منها والمرتبطة بأدائهم الاجتماعي ويتضمن الاداء الاجتماعي الانشطة الضرورية التي تحقق علاقات مُرضية في مختلف الخبرات الاجتماعية للحياة اليومية للانسان والتفاعل بين الافراد والجماعات والتنظيم الاجتماعي بشكل مستمر أي عقبة تقف أمام انجاز الدور الاجتماعي الذي يؤدية الانسان تتسبب في مشكلة مرتبطة بالاداء الاجتماعي تعددت الاراء واختلفت وجهات النظر حول الخدمة الاجتماعية كمهنة متخصصة شأنها في ذلك المهن الاخرى كالطب والمحاماة ويرجع ذلك الى انه من الصعب في العلوم الاجتماعية ان نصل الى تعريف واحد شامل ولذلك التعريف دائما يتغير في علوم الخدمة الاجتماعية ةالتعريف الذي يكون مقبولا في وقت مضى لا يصلح بعد وقت اخر وذا السبب هو سبب في قيام المتخصص من آن الى اخر من تعيين التعريف وتقويمة وتعريفة و وضع تعريف جديد اذا اقتضت الحاجة لذلك. التعريف بالخدمة الاجتماعية لمهنة انسانية حديثة وهذه هي النقطه الثالثة في الموضووع الذي نتحث فيه الان.

معظم المشتغلين في مهنة الخدمة الاجتماعية متفقيين على ان الخدمة الاجتماعية مازالت تعاني جوانب غامضة في مفاهيمها ومصطلحاتها التي تستخدمها سنشير الى مجموعة من التعريفات وجدت اتفاقا بين المشتغلين بالخدمة الاجتماعية على انا تعريفات جيدة للخدمة الاجتماعية واحد التعريفات هي :

أن **الخدمة الاجتماعية** هي انشطة مهنية لمساعدة الافراد والجماعات والمجتمعات لزيادة إمكانياتهم وأدائهم لوظائفهم الاجتماعية وتحسين اوضاعهم الاجتماعية بتحقيق الاهداف.كلمة خدمة تعني مجهودات هادفة يقصد بها تحقيق فائدة او منفعه معينة او ايقاف ومنع ضرر واقع او محتمل الوقوع اما لفظ اجتماعية مشتق من مجتمع او ارتباطات العلاقات المتبادلة بالبيئه أما المعني الخاص فهو يشير الى ان الخدمة الاجتماعية مهنة هدفها الرئيسي تنمية المجتمعات ومنع العوامل المختلفة التي تحول دون النمو والتقدم الاجتماعي مثل الحرمان او المرض او الظروف الاجتماعية السيئة كذلك البحث عن اسباب العلل في المجتمع والقضاء عليها او التقليل من اثارها

تعريف اخر **للخدمة الاجتماعية** ينص على انها نوع من انواع التدخل الاجتماعي الذي يساعد على تنمية وتدعيم الوسائل التي يتمكن عن طريقها الاشخاص سواء افراد اوجماعات من حل المشكلات اللتي تعترض حياتهم الاجتماعية.هناك تعريف اخر ينص على انها نوع من الخدمة تعمل من جانب على مساعدة الفرد او الجماعة او الاسرة التي تعاني من مشكلات لتتمكن من الووصل الى مرحلة سوية ملائمة وتعمل من جانب اخر على ان تزيل بقدر ما العوائق التي تعرقل الافراد من ان يستثمروا اقصى قدراتهم. تعريف اخر المؤتمؤ الدولي للخدمة الاجتماعية توصل الى تعريف الخدمة الاجتماعية على انها تلك الجهود المقصودة التي تدف الى تحقيق الاغراض التالية تحقيق الآمال التي تصدر عن الافراد و منع الكوارث والنكبات ونقل الافراد والاسر من حالة البؤس التي وقعوا فيها الى حالة معيشية مُلائمة او عادية واتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنع وقوع الامراض الاجتماعية في المستقبل والعمل على رفع المعيشة وتحسين الاحوال عامةً في سبيل تحقيق الرفاهية الاجتماعية.هناك تعريف اخر يقول ان الخدمة الاجتماعية هي مهنة تؤدى للناس بغرض مساعدتهم كأفراد وجماعات ولتنشأ بينهم علاقات مُرضية ليصلوا الى مستويات الحياة التي تتماشى مع رغباتهم وقدراتهم وتتفق مع اهداف المجتمع.هناك تعريف اخر اضاف للخدمة الاجتماعية مفاهيم العلم والفن والمهارة والطرق الثلاث للخدمة الاجتماعيه وهي طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة الجماعة وطريقة تنظيم المجتمع الى جانب البعد العلاجي وينص هذا التعريف على ان الخدمة الاجتماعيه هي فن توصيل المواد المختلفة الى الفرد والجماعة والمجتمع لاشباع حاجاتهم عن طريق طريقة علمية لمساعدة الناس على مساعدة انفسهم.

تعريف اخر يقول ان **الخدمة الاجتماعيه** هي توفير الخدمة المتخصصة لمساعدة الافراد إما بمفردهم او في جماعات للتغلب على العوائق الاجتماعية والنفسية الحالية والمستقبلية والتي من المحتمل ان تعوق مساهمتهم الكاملة الفعالة في المجتمع.

تعريف اخر **للخدمة الاجتماعية** هي مهنة انسانية تعمل على تهيئة اسباب التغيير تحقيقا للرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجي يُجند طاقات الافراد والجماعات والمجتمعات المحلية بتدعيم قدرتها وإمكانياتها وعلاج مشاكلها على اساس من المساعدة الذاتية وفي الاطار الايدولوجي للمجتمع.هذه بعض التعريفات الخاصه بالخدمة الاجتماعية وناك العشرات من التعريفات ولكن اثرنا اختيار هذه المجموعة السهلة.

نتعرف الان على **طرق الخدمة الاجتماعية** وهي هذه الطرق الثلاثة. يستخدم الاخصائيون الاجتماعيون كلمة طريقة للدلالة على الفروع الرئيسية للخدمة الاجتماعية لذلك نشأة طرق الخدمة الاجتماعية الثلاث وهذه الطرق متكاملة وليست منفصلة وكلها ممكن استخدمها مع بعضها في نفس الوقت ولكننا سنشير الى كل طريقة على حدى:
نتناول اولا طريقة خدمة الفرد التي تعرف يالسوشيل كيس ورك متل" >> ارجو التأكد من الكلمة" هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تقدم المساعدة للافراد والاسر على المستوى الفردي وذلك بهدف الوقاية او العلاج من المشكلات التي تحول دون قيامهم بالادوار الاجتماعية المنوطه بهم على الوجة الاكمل. كما هو واضح من هذا المسمى فهي تهتم بالتعامل مع الفرد في علاقتة الاجتماعية المختلفة في الحياة التي يعيشها فالفرد بطبيعة علاقاتة الاجتماعية والافراد الذين يعانون مشقات ماهم الا افراد عجزت ظروفهم ان تُهئ لهم الاستقرار والتكيف السليم وهناك عدة تعريفات لخدمة الفرد نذكر منها خدمة الفرد هي مساعدة العميل لكي يساعد نفسة او هي عملية تهتم بفهم الافراد كشخصيات وكذلك تهتم بتكيف هؤلاء لافراد مع حياة اجتماعية صحية . خدمة الفرد طريقة خاصة لمساعدة الافراد لمقابلة حاجاتهم الشخصية والاجتماعية وخدمة الفرد هي فن مساعدة العميل في تنمية قدراته الشخصية والاجتماعية منها في تناول المشكلات التي يواجهها في بيئتة الاجتماعية. خدمة الفرد هي طريقة قياس قدرات العميل في مواجته لمشاكلة والحقائق المحيطة بة وذلك اثناء معاونة الاخصائي الاجتماعي لعملية توضيح مشكلتة حتي يفكر بنفسة في الحلول المختلفة لها. هي الطريقة المؤسسية لتنمية واستثمار قدرات الافراد للنضج الاجتماعي للاستفادة من إمكانيات المجتمع للتغلب على العقبات الاجتماعية اللتي تعترضهم .
هذه بعض التعريفات الخاصه بطريقة خدمة الفرد .

وهناك أهداف لخدمة الفرد نذكر منها:

1 - زيادة حاجة الطاقة العاملة في المجتمع و زيادة فعاليتها.
2 - برعاية خدمة الفرد لهذه الفئات فهي تعمل على توفير الاعباء الاقتصادية والاجتماعية.
3 - تدعيم قيم التضامن الاجتماعي وتعميق الشعور بالولاء عند الافراد تجاة مجتمعهم
لان خدمة الفرد مظهر من مظاهر الكفالة المجتمعية التي تشعر ابنائها بالوحده والترابط والعدالة الاجتماعية.
4 - إكتشاف مصادر ومنابع المشكلات الاجتماعية والوقوف على اسبابها والعوامل التي تؤدي اليا مما يساعد على دراستها ووضع الحلول لعلاجها.
5 - تأكيد قيم العدالة بالمجتمع وتحقيق الشعور بالعدل بين الناس وتوجية المجتمعية التوجية السليم والصحيح.

طريقة خدمة الجماعة:

شأنها في ذلك شأن الطرق المهنية الاخرى في الخدمة الاجتماعية ويمكن ان نصنفها على انها احد الاساليب العلمية لمقاولة وتحقيق الاشباع للحاجات الاجتماعية. خدمة الجماعة نقول انها احدى طرق الخدمة الاجتماعية للعمل مع الجماعات بهدف تحقيق التوظيف لامثل لقدراتهم والامكانيات والموارد المجتمعية
وذلك من خلال الجوانب الوقائية والانشائية والعلاجية التي تحقق بالنهاية التوافق الايجابي بين الفرد والمجتمع في ضوء الاهداف التنموية المقصودة. تُعرف خدمة الجماعة ايضاً بأنها طريقة يتضمن استخدامها طرق عملية عن طريقا يستطيع الاخصائي الاجتماعي مساعدة الافراد اثناء ممارستهم لاوجة نشاط البرامج في الانواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينمو كافراد وجماعة ويساهموا في تغيير الجماعة في حدود اهداف المجتمع وثقافتة.

تعريف اخر وهو ان **خدمة الجماعة** هي احدى مناهج الخدمة الاجتماعية تختص بمساعدة الافراد على اداء اجتماعي أفضل من خلال الخبرات الجمعية الهادفة وعلى مواجهة مشكلاتهم الشخصية ومشكلات الجماعة التي ينتمون اليا والمجتمع الذي يعيون فيه بطريقة أكثر فاعلية وعلى هذا تهتم الطريقة هنا بالفرد في الجماعة وفي العديد من المؤسسات وتهدف الى نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع.

طريقة تنظيم المجتمع :

يعرف غالبا بانة نشاط يقوم بة الناس الذين يحاولون ان يوازنوا بين احتياجات مجتمعهم وبين الموارد المتاحة او التي قد تتاح. كذلك من التعريفات الاخرى ان تنظيم المجتمع هو محاولة استثمار الموارد المتاحة لمواجهة المشكلات الناجمة عن عدم اشباع الاحتياجات الاجتماعية والبيولوجية والنفسية لأفراد وجماعات المجتمع وتعديل تلك الموارد اذا كانت قد فشلت في ان تساير الاحتياجات الحالية وتكوين موارد جيدة اذا تطلب الامر ذلك. تعريف اخر يرى ان تنظيم المجتمع هي العملية التي يتمكن بها المجتمع من تحديد حاجاته واهدافة وترتيب هذ الحاجات والهداف حسب اهميتها ثم اذكاء الثقة والرغبة في العمل لمقابلة هذه الحاجات والاداف والوقوف على الموارد الداخلية والخارجية التي تتصل بهذه الحاجات والاهداف ثم القيام بعمل بشأنها وعند هذ الطريقة تمتد وتنمو روح التعاون والتضامن في المجتمع.

تعريف اخر **لطريقة تنظيم المجتمع** يقول هذا التعريف ان **تنظيم المجتمع** هو طريقة أُخرى للخدمة الاجتماعية يستخدمها الاخصائيون الاجتماعيون والمتطوعون من الشعب المتعاونون معهم لتنظيم الجود المشتركة حكومية كانت ام اهلية وفي مختلف المستويات لتعبأة الموارد الموجودة او التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقاً لخطط مرسومة وفي حدود السياسة الاجتماعية للمجتمع. واضح من هذه التعاريف ان تنظيم المجتمع له مجموعة من الاهداف من المعروف ان المجتمعات تمر بتغيرات سريعة وان كل مجتمع يحاول توفير الرفاهية لافرادة عن طريق رفع المستوى الاقتصادي والاجتماعي ويتطلب ذلك ان يحدد المواطنين اهدافهم في ضوء السياية العامة للمجتمع طبعا العمل مع المجتمعات الهدف الاساسي منه هو اشباع احتياجات أهالي المجتمع وحل مشكلاتهم وهذا هو الهدف العام للعمل مع المجتمعات ولكن هناك أهداف أُخرى .

أهداف فرعية وهذه الاهداف من الممكن أن تكون أهداف مادية ومن الممكن أن تكون أهداف معنوية : المادية تكون من خلال إيجاد حلول للمشكلات المجتمعية من خلال إنشاء مؤسسات وهيئات وتنظيمات وكذلك العمل على توفير الموارد المادية والامكانيات المادية الازمة لمواجة المشكلات المجتمعية والاهداف المعنوية تتلخص بتنمية وعي المجتمع على حل مشكلاتة بنفسه اي تنمية قدرة المجتمع على مواجهة مشاكلة بالاعتماد على جهودة الذاتية.

واضح من هذه الاهداف ان هناك اهداف عامة واخرى فرعية وكلها تتكامل مع بعض لتحقيق الهدف الاسمى وهو تنمية المجتمعات و واضح من ذلك ان طريقة تنظيم المجتمع يعتبر من الطرق الهامة التي يعتمد عليها الاخصائيون الاجتماعيون في مساعدة المجتمعات على النهوض بنفسها وعلى حل مشكلاتها وبالاعتماد على الجهود الذاتية لافراد هذا المجتمع فيما يتعلق بالطرق التي يتبعها الاخصائي الاجتماعي حينما يعمل بهذه الطريقة.من طرق تنظيم المجتمع نستخلص الى ان تنظيم المجتمع هي طريقة للعمل مع المجتمع على المستوى الكبير او العمل بين الجماعات. الاخصائي الاجتماعي عندما يعمل بطريقة تنظيم المجتمع اودورة في تنظيم المجتمع لهدف محدد او عمل محدد يقوم به وهو:

1 - مساعدة الجماعات على تكوين جهاز مناسب لتحقيق الاهداف الاجتماعية المنشودة .
2 - مساعدة الافراد على تمثيل جماعاتهم بأسلوب سليم .
3 - مساعدة الاعضاء الممثلين للجماعات على المساهمة في عمليات المجتمع بطريقة فعالة و يجب ان يكون هناك تطابق نسبي بين الخصائص التي من المفروض ان يتحلى بها الاخصائي الاجتماعي مع خصائص طالب الخدمة الاجتماعية.

تطور خدمة الفرد و تطورها

مقدمة :

نبدأ بالتحدث عن كيفية نشأة خدمة الفرد وتطورها كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية، خدمة الفرد كما ذكرنا في المحاضرة الاولى هي أول طرق الخدمة الاجتماعية المهنية ونشأة في عام ١٨٩٨ميلادية وكلمة خدمة الفرد ترجمة للمصطلح الاجنبي (كيس وورك) وهو مصطلح عام نضيف له كلمة (سوشيل) وهي معناها إجتماعي حتى نحدد الطبيعة الاجتماعية للطريقة ولكي نميزها عن الطرق الاخرى لذلك نستخدم لفظة " سوشيل كيس وورك " وهو الاسم الذي أُتفق علية للاشارة الى هذه الطريقة في مجتمعنا العربي الذي اتفق على استخدام عبارة خدمة الفرد لتشير الى هذا المعني بما تتضمنه من مفهوم اجتماعي ليصبح الاسم الشائع في المؤلفات العربية والمؤسسات الاجتماعية في عام ١٩١٧ميلادي يعتبر التاريخ الرسمي لميلاد هذه الطريقة، ولكن على ذلك يمكن القول ان مصطلح خدمة الفرد كان يستخدم قبل هذا التاريخ و أول من استخدم هذا المصطلح يُقال انه كان العالم (ديفن) والبعض يشير الى انه (ويلر) الذي كان يعمل في جمعية تنظيم الاحسان و اول من استخدم هذا المصطلح في عام ١٩٠٢م وكان يقصد به دراسة الحالة بدقة وعناية دراسة تشمل الفرد وبيئته في نفس الوقت وفي عام ١٩٠٩م اقترحت (فيتش) ان يستخدم مايسمى خدمة الفرد مع الاسر التي تخدمها المحلات الاجتماعية في عام ١٩١١م كان مصطلح خدمة الفرد متداول وبدأت فنيتة تظهر من خلال مقابلات الاخصائيين الاجتماعيين مع عملائهم ومع قيامهم بالزيارات المنزلية وبحثهم للحالات في مابين عامي ١٩١١م و١٩١٧م كانت خدمة الفرد تحضى بإهتمام وتقدير الاخصائيين الاجتماعيين وغيرهم مما يتعاملون مع الامراض النفسية والاجتماعية ولم تعد تقتصر على مساعدة المحتاجين مادياً فكانت تُستخدم احياناً في مجال الانحراف ووقاية الاطفال من الانحراف وتقدمت هذه الطريقة (طريقة خدمة الفرد) بخُطى واسعة بفضل تقدم الطب النفسي وسيظهر ذلك من خلال مناقشة النقاط القادمة

- **التطور التاريخي لخدمة الفرد :**

خدمة الفرد كطريقة علمية متخصصة في مهنة الخدمة الاجتماعي منذ نشأتها حتى وقتنا الحالي مرت بعدة مراحل لكل منها خصائص معينة وبحسب الترتيب الزمني نحن نشير اليها بمرحلة الشيوع والعشوائية ,ثم مرحلة اخرى تسمي بمرحلة الاجتهاد والتجربة ثم المرحلة الاخيرة وتسمى بالمرحلة المهنية
(مرحلة النظريات والنماذج العلمية)

١- مرحلة الشيوع والعشوائية :

وتعتبر هي المرحلة التي مرت بها هذه المهنة خلال الفترة التي عاشتة الانسانية منذ فجر التاريخ وحتى نهاية القرن الثامن عشر الميلادي في هذه المرحلة ظهرت الخدمات الفردية كظواهر انسانية تلقائية. اخذت اشكالا مختلفة من احسان مباشر يقدم للفقراء واليتامى والمسنين والمساكين أو خدمات صحية كانت تقدم للمرضى و ذوي العاهات والمشوهين كان يقوم بتقديمها أفراد من الشعب أو الحكومات المختلفة دون ارتباط بتأديتها او حق لمنتفعين بالمطالبة بها بمعني انه كانت تقدم (ليست باشكال دائمة ولم يكن هناك اي حق للمنتفيعن بالمطالبة بها طوال الوقت وانما كانت تقدم بطريقة عشوائية وغير منتظمة) ولكنا نعرف أن جميع الاديان حثت الانسان على مساعدة ومساندة اخية الانسان و قُدمت باسم الاديان الكثير من المساعدات للمحتاجين و وزعت الصدقات على المستحقين في المناسبات الدينية . كذلك بعض المؤسسات الدينية كانت تقوم برعاية المرضى و ذوي العاهات وكذلك الاهتمام بالاسر المحتاجة والايتام والارامل ، الاسلام حدد تحديد واضح مسؤولية المسلم تجاة اسرته وتجاة مجتمعة وأكد على كرامة الفرد وضرورة احترامة وجعل المجتمع مسئول عن الفقراء والمحتاجين فأوجب الزكاة وكيفية توزريعها وحقوق المسلم وغير المسلم في أموال بيت المال وحث على الصدقات وغيرها ... الخ.

هذه المرحلة تميزت بعدة خصائص منها ان طابع هذه المرحلة كان أقرب للعشوائية والبساطة ومارست فيه الخدمات الفردية للاقارب و ذوي النفوذ ورجال الدين هم من قام بهذه الممارسات لم تكن هناك مؤسسات مستقلة خاصة تُقدم فيها هذه الخدمات بل كانت مُشاعاً تمارس في بيوت المال أو في دور العبادة سواء كانت المساجد أو الكنائس أو المعابد كذلك كانت تمارس في الجمعيات الدينية وبيوت الاصلاح والتشغيل والطوائف التي ظهرت في المجتمعات الغربية أو الشرقية هذا هو الطابع الذي كان يميز هذه المرحلة التي اتسمت بالشيوع والعشوائية لم يكن في هذه المرحلة تخصص يسمي خدمة الفرد يمارسة أناس متخصصون بل كانت المسألة ملقاة على عاتق المتطوعين أو من يمارسون أعمال الاحسان والمساعدة بصورة تلقائية وبشكل عشوائي.

٢- مرحلة الاجتهاد والتجربة :

في عام ١٦٠١م صدر قانون الفقراء في انجلترا وهذ القانون حدد بصراحة مسؤولية الحكومة المباشرة نحو الفقراء والقانون كان عبارة عن محاولة لتنظيم الاعمال الخيرية والمساعدات التي كان يقوم بها الافراد والهيئات لكن على الرغم من ذلك لم يتصلح الامر بل زادت الاوضاع سوءاً لأن هذا القانون أُسي استخدامة من قبل بعض المؤسسات ودور الايواء التي أنشأة. وانتشرت بعض الموبقات الاخلاقية بين النزلاء وعمت العدوة بينهم وظهرت العديد من الامراض وتحكم المسؤولون بشئوون ذوي الحاجة واستغلوهم لمصالحهم هذه الاوضاع السيئة دفعت الكثير من المصلحين الاجتماعيين الى ان ينادوا بضرورة تصليح الاوضاع في المؤسسات الاجتماعية وطالبوا بضرورة عزل الاطفال عن الكبار وأن يخصص لكل فئه دور خاصة بهم وكذلك بعزل المرضى عن الاصحاء والمجرمين عن الاسوياء. في أواخر القرن التاسع عشر ظهرت حركة اجتماعيه على قدر كبير من الاهمية هي حركة جمعيات تنظيم الاحسان بدأت عام ١٨٦٩م في انجلترا وفي عام ١٨٧٧م بدات في أمريكا نتيجة للعيوب التي كانت موجوده في تطبيق قانون الفقراء ، كان بإمكانها تنظيم الجهود الاهلية في ميادين الاحسان والبر بالفقراء ومنع الازدواج والتكرار والبحث عن افضل الاساليب التي تمكن الفراء والمحتاجين من ايجاد طريق اساليب المساعدة وكان من بينها اسلوب الزيارت التي كان يقوم بها موظفي هذ الجمعيات للفقراء والمحتاجين الجهود هذ كانت هي المقدمة لظهور طريقة خدمة الفرد وعلى ذلك فالجهود التي كان يقوم بها هؤلاء الاصدقاء والزوار للقيام بالبحث الاجتماعي والتعرف على احوال مقدمي طلبات المساعدة لجمعيات تقديم الاحسان هذه تمثل القاعدة الاولى التي تقوم عليها طريقة خدمة الفرد حيث طُورت هذه الجهود في البرامج التدريبية التي قادتها جمعية تقديم الاحسان.

٣- المرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية)

مع بداية القرن العشرين نمت خدمة الفرد كمهنة وأكتملت مقدمتها واصبحت تنظر الى الانسان النظرة الشمولية ومن زوايا مختلفة في مجموعة من العوامل ساعدت في ظهور هذه المهنة ومهدت لها.نذكر منها على سبيل المثال التقدم الصناعي والحروب المتتالية وفشل التشريعات الوضعية والقوانين لمواجهة الفقر وظهور الافكار الاجتماعية واسهامتها خلال هذه المرحلة . الاكتشافات العلمية الحديثة التي توصلت اليها العلوم الإنسانية حول الانسان ودوافعة السلوكية والبحوث الاجتماعية التي قام بها المصلحون الاجتماعييون وخاصةً في انجلترا وامريكا والتي كشفت النقاب عن الحاجة الماسة الى التخصص والتعمق في تفسير مشكلات الانسان. حركات جمعية تنظيم الاحسان التي ظرت وسبق الاشارة اليها وسوف نتناول التطورات التي حدث بشي من التفصيل.

من حيث الاهداف تطورت خدمة الفرد المهنية تدرجت من اهداف محدودة الى اداف عريضه ومن اهداف مبهمة الى اهداف واضحه كذلك تطورت خدمة الفرد المهنية من حيث المجال ونشأة خدمة الفرد في نطاق المشكلة الاسرية والاقتصادية وكانت مرتبطه بجمعية تنظيم الاحسان وامتدت جهودها نحو العلاقات الاسرية ومشكلات الطفولة بمعني انها اتسعت خدمة الفرد ونمت وتطورت لتغطي قاعدة عريضة من المجالات بعيدا عن المجال الاسري وان ارتبطت بها ارتباطاً وثيقاًولهذا نقول انا ظهرت بالتوالي اشكال من خدمة الفرد منها خدمة الفرد الطبية عام ١٩٠٦م والمرضى العقليين عام ١٩٠٧م وميدان الانحراف ١٩٠٧م المعوقين واصحاب العاهات عام ١٩٢٣م

كذلك انتشرت خدمة الفرد منذ ذلك التاريخ في مختلف المؤسسات الاجتماعية والمجالات المختلفة كرعاية المسنيين والمدمنين والمجال الصناعي والمدرسي. فظهرت خدمات نوعية كثيرة في خدمة الفرد وتطورت خدمة الفرد من حيث اساليب التدخل المهني فتطورت على النحو التالي.

تحسين الوظيفة الاجتماعية للفرد وهذ اهداف خدمة الفرد ويتم ذلك اما من خلال تعديل جذري في شخصية العميل وظروفة البيئية او تعديل نسبي في كل من شخصية العميل وظروف البيئة واما تعديل نسبي او كلي في النواحي الذاتية فقط او تعديل نسبي او كلي في نواحي البيئة وحدها.

المراحل التي سنتحدث عنها الان هي مراحل متطورة في المرحلة المهنية:

المرحلة العملية المبكرة ونجسدها في مراحل نطلق عليها اولا:

١- المرحلة الاجتماعية العلمية :

وتميزت هذه المرحلة بعدد من الخصائص كانت هذ الفترة ترتكز على مقولة:"ان احتياجات الانسان ومشاكلة تنبع من خارجة ومن داخلة والعلاج يكمن في توفير الغذاء والمسكن والعمل والخدمات الطبية والاجتماعية والايوائية" ونحن نقول ان البيئة الاجتماعية وليست البيئة الداخلية بمعني اخر" لا وجود للحياة النفسية والعقلية في عملية البحث والتفسير والعلاج إلا ما كان يعرف آن ذاك بعملية الوعظ والنصح لتقويم سلوك العملاء. كانت هذه المرحلة (الاجتماعية العلمية) تركز على البيئة الاجتماعية وليست العوامل الذاتية الخاصه بالفرد، تميزت هذه المرحلة بعدة خصائص منهـــا:

- من اسباب شقاء الانسان الموقف الاجتماعي الذي يتعرض له او البيئة الاجتماعية.
- ظهور ما يعرف بتشخيص المشكلة بمعني انه نعرف اسبابها بنفس الطريقة التي كانت سائدة في علوم الطب.
- الاسرة كوحدة اجتماعية لها اهمية رئيسية في تحقيق التكيف الانساني .
- الاعتماد على المعرفة العلمية المستمدة من الخبرة وليس من النظريات العلمية لان السائد في تلك المرحلة كان خبرات العاملين والعاملات في جمعيات تنظيم الاحسان.

٢- هي المرحلة النفسية :

كانت معظم الحالات التي كانت تتطلب العلاج في تلك المرحلة كانت من ما يعانون من مشكلات نفسية التشخيص الاجتماعي في تلك المرحلة كان يعتمد على مدرسة التحليل النفسي وبالذات " مدرسة فرويد " ومن هنا ظهرت الاهتمام بنمو خدمة الفرد النفسية واخصائي خدمة الفرد النفسي كانت من المجالات التي ظهرت بعد الحرب العالمية الاولى السائد على افكار هذه المرحلة هي الافكار الفرويدية وافكار التحليل النفسي. الهدف في هذه المرحلة كان اتجاة يغلب علية الاتجاة النفسي وعلاج المشكلات النفسية نظرية التحليل الفرويدية كانت هي المستخدمة في هذا المجال أفكار" الذات والانا والانا العُليا والضمير" كانت كلها الافكار التي كانت تعتمد عليها هذه الفترة .بجانب هذ النظريات كانت هناك النظريات الوظيفية وكانت تتلخص في هذه النظرية ان التفاعل بين الدوافع الغريزية الداخلية للفرد وبين المؤثرات البيئية إنما يوجهة شغف الفرد التلقائي وتعلقة بذاته بمعني ان النظرية الوظيفية كانت تعتمد على عملية المساعدة أو نشاط المساعدة ولا تستخدم مصطلح للعلاج لأن العلاج مرتبط بالتشخيص فالمنظور الوظيفي كان يعتمد على عدد من الاسس مثل ان العميل انسان يمتلك فطريا ارادات القوة كلك ان هذه الارادة حدثت فيها عطل او خلل ان عملية المساعدة الهدف الاساسي منها هو تنشيط هذه الارادة وتنميتها لتنشيطها عليهاان تمارس تجربة نفسية جديدة يضع فيها الاخصائي الاجتماعي خبراته التجربة هي علاقة جديدة بمراحلها الثلاثة ويجب أن تتعدل بهذه التجربة شخصية العميل ليواجهة هو مشكلتة لا الاخصائي حيث يستعيد إرادته وقوته وقدرته.

المرحلة العلمية المحدثة والمعاصرة :

ممكن تطلق عليها مرحلة النظريات المطوعة والنماذج المستحدثة هذه المرحلة هي المرحلة الخصبة في مسيرة التطور في تخصص خدمة الفرد في هذ المرحلة لم يكن الاعتماد فيها مجرد الاقتباس الحرفي لنظريات العلوم الاخرى

مثل النظرية الوظيفية أو مثل نظرية التحليل النفسي لفرويد التي ذكرنا انها كان يُعتمد عليها في المرحلة العلمية المبكرة لكن في هذه المرحلة لم يكن الاقتباس هو الاساس ولكن كان يجب تطويع النظريات مختارة بعناية من هذا العلوم لكي تتناسب أهداف وقيم خدمة الفرد وكان هذا يتم من خلال مبادرات الداعية ومهدت السبيل لمزيد من الاسهامات حتى الوصول الى استقلالية خدمة الفرد وعدم تبعيتها لعلوم أخرى أهم هذه الابداعات النظرية نذكر ما قام به عدد من رواد المحدثين في خدمة الفرد مثل هيلين برلمان وفلورنس هولس وسمولي و ورنر وستيورات وغيرهم فمن قاموا بتطويع نظريات مقتبسة من الطب النفسي لتناسب خدمة الفرد كذلك شهدت هذه المرحلة نماذج مستحدثة تطبيقية انطلقت غالبيتها من مجموعة النظريات النفسية والاجتماعية أو بعضها وسنشير بإيجاز إلى هذه النظريات المطوعة والنماذج المستحدثة في خدمة الفرد.

نبدأ أولا **بسكيلوجية الذات** يجب ان نذكر اسهامات الفروديين الجدد ونقصد بذلك اصحاب المدرسة الفرودية مفكرين من المنظور السيكودينمي ونذكر منهم هورني وآنا فرويد وأريكسون وغيرهم. وجد العديد من أساتذة خدمة الفرد البارزين مثل جوردن هاملتون وجارين وتاول وجدوا في هذا الاتجاة الجديد إتجاة يناسب طبيعة خدمة الفرد وتعاملها الإساسي مع الشعور وشبة الشهور واللاشعور و وجدوا فيه كذلك عودة الى المشكلة الاجتماعية النفسية بدلاًمن الاتجاة النفسي الذي كان يميز المدرسة الفرويدية فالذات هي منطقة ترتبط أساساً بالواقع بل أن قوة هذه الذات نفسها متوقفة على مدى إدراكها لهذا الواقع لكن هذا الواقع ماهو إلا الجانب الاجتماعي للفرد المتمثل في البيئة الاجتماعية والحياة الاجتماعية للفرد ليطلق على ذه الفترة من حياة خدمة الفرد (السكيوسوشيل) أو المرحلة النفسية الاجتماعية

ولذلك سكيولوجية الذات تتمثل العودة الى الاهتمام بالواقع النفسي للعميل والوسط الاجتماعي الذي يعيش فية في نفس الوقت. الشخصية كما يؤكد العلماء هنا تتكون من جانبين (البيولوجي) (الثقافي) ولذلك تعتبر الدراسة الاجتماعية هامه لمعرفة هذه الجوانب

وكذلك يجب على الاخصائي الاجتماعي الاهتمام بالتاريخ الاجتماعي للعميل ليتعرف على تاريخة الاجتماعي لما لذلك التاريخ من اهمية كبيرة في دراسة الموقف الاشكالي أو في دراسة المشكلة كذلك اكدت على التركيز على الموقف الحاضر للعميل وركزت عل الظروف اللآنية "<<الآن" للعميل اي الظروف الحالية للعميل والتركيز الشديد على الذات مع مراعاة عدم التقليل من قيمة الطريقة التاريخية في الدراسة لان ذلك من شأنة ألقاء الضوء على الموقف الاشكالي الحالي وكذلك من الممكن أن نعالج الشخصية الحالية في إطار ظروفها الحاضرة واضعين في الاعتبار التاريخ التطوري للعميل وبلك ظهرت مدرسة جديدة في خدمة الفرد تمارس المساعدة في اطار هذا المدخل الذي نطلق علية النفسي الاجتماعي أو التحليلي المعاصر آلا وهو سيكولوجية الذات.

١- النظرية السلوكية :

وعلى الرغم انها نظرية نفسية ارتبطت بنظريات التعلم منذ أواخر القرن الماضي إلا انها طُوعت للعلاج النفسي في منتصف هذا القرن من خلال أعمال دولر وسكنر مع اوائل الخمسينيات وأمتدت هذه النظرية إلى مجال خدمة الفرد تقوم هذه النظرية على اساس فردية قوامها أن سلوك العميل أياً كانت توجهاته هو سلوك مكتسب وليس غريزي وعادات يتعلمها الفرد ويكتسبها بالتعلم وبالدعم والتشجيع ومن ثم يمكن مساعدة العميل عن طريق تعديل سلوكة اللا توافقي عن طريق إضعاف أنماط السلوك الغير مرغوب وتدعيم وتقوية انماط السلوك المرغوب بها.

٢- النظرية المعرفية العقلية :

وهي عبارة عن مدخل علمي لممارسة خدمة الفرد وظهرت هذ النظرية في الستينيات وترتكز على الفردية المحورية مؤداها ان سلوك الفرد و انفعالاته سواء كانت منطقية او غير منطقية هي نتاج لأفكارة و تصوراته الفكرة تحدد مضمون الادراك وهذا بدورة يثير نوعا من الاحاسيس وهذه الاحاسيس تشكل الدافعية للسلوك وهذه العملية من التفكير تتم على اساس شعوري لا تتدخل بها اي قوة لا شعورية معناة ان المشكلة التي يعاني منها العميل تكمن في المعاني والتصورات الخاطئة التي يملكها العقل المضطرب الذي يحرف الحقائق.

هناك من ضمن ذه النظريات والنماذج العلمية المستحدثة نموذج يعرف بأسم نموذج حل المشكلات عُرف في مطلع الخمسينيات مستمد جذورة من نظريات سكيولوجية الذات والتعلم والدُور بالاضافة إلى مفاهيم من النظرية الوظيفية الفردية الرئيسية أو المحورية التي يقوم عليها هذا النموذج تفترض ان المشكلة التي يعاني منها الفرد وعدم قدرته على التصدي لها يرجع أساساً إلى ضعف الدافعية لدية أو إلى تعطل طاقاته أو عدم توفر الفرصة التي تسمح بالتعامل مع المشكلة بالطريقة المناسبة لحلها او التخفيف من حدتها مما يجعل هذا الفرد يلجأ إلى المؤسسة طالبا المساعده سواء مادية او نفسية لمواجهة مشكلاتة وتأسيساً على هذه الفردية تتجه تكنيكات التدخل في عملية المساعدة إلى تحقيق أهداف هي تحرير او تنشيط دافعية العميل للتعامل مع المشكلة بعبارة أخرى تغطية الدعم النفسي وتحرير طاقات العميل العقلية والعاطفية واستثمارها وتوظيفها للتصدي للمشكلة.

وتوفير فرصة أمام العميل للاستفادة من خدمات المؤسسة ومن مواردها البيئية المتاحة لحل مشكلته أو التخفيف من حدتها وذلك لتمكينه من اداء وظائفه على النحو المرجو.

٣- إتجاهات نظرية ونماذج مستحدثة :

وهذه هي المرحلة الاخيرة من مراحل تطور خدمة الفرد، هذه المرحلة شهدت نظريات ونماذج مستحدثة قامت على تراكمات المداخل النفسية والاجتماعية المعاصرة وفيها على سبيل المثال نظرية الانسان العامة ونظرية الدُوور ونموذج الانسان الاربعة ونموذج التدخل في الازمات وغيرها كثير من النظريات والنماذج العلمية لخدمة الفرد وسنجد الكثير من الايضاحات لها خلال دراستنا في السنوات القادمة.

ننتي من هذا العرض إلى ان خدمة الفرد المهنية كان ظهورها بداية مرحلة جديدة لأسلوب مساعدة الانسان في العصر الحديث فكانت طريقة مهنية فريدة جعلت من فعل الخير علم ومن الاحسان منهج علمي متكامل ومن مشكلات الانسان مجالا لتطبيق حصيلة التفكير الوضعي.

هذا الطبع الانساني مكن خدمة الفرد من أن تتحرك بحرية وتنطلق بلا حدود تمتص من العلوم الاخرى معارفها ونظرياتها لتسخرها لخدمة الانسان اينما كان واينما عاش دون ان تعوق حركاتها أفكارا جامدة أو فلسفات متحجرة هدفها هو رفاهية الانسان كما هو في موقعه الاجتماعي وفن الممارسين المهنيين يكمن في الاستفادة المطلوبة من ما يوجد في هذه العلوم الانسانية من اتجاهات ونظريات تمكنة من تصميم النموذج المطلوب لمساعدة العملاء وفق حاجاتهم الفعلية ومواقفهم الاشكالية التي يتعرضون لها.

الطبيعة العامة لخدمة الفرد وخصائصها

مقدمه :

نبدأ أولا بالحديث عن الجدل الذي ثار بين الكُتاب والممارسون حول طبيعة خدمة الفرد وما إذا كانت تعتبر علماً او فناً او طريقة او عملية او هي مهنة ويرجع هذا الجدل إلى أن خدمة الفرد في نشأتها في بادئ الامر كانت تستند للخبرات والمهارات الخاص بالافراد وكانت تعتمد في ممارستها على كل من لدية الاستعداد وحب الخير والقدرة عل تقديم المساعدة والخدمات في أي تجمع بشري أكثر من اعتمادها على أُسس فنية ومهنية وعلى الحقائق الموضوعية العلمية وقبل أن نتخذ موقف من هذا الجدل الثائر نتعرض لاوجه الخلاف وإدعائات كل فريق من هذه الفرق...

أولاً: خدمة الفرد بين العلم والفن الكُتاب أختلفوا في هذا الخصوص البعض منهم نظر الى خدمة الفرد على انها علم والبعض الاخر اعتبرها فن الامر الذي ترتب علية وجود اتجاهات ثلاث متميزة. الاتجاة الأول يرى أن خدمة الفرد ي علم والاتجاة الثاني يرى أن خدمة الفرد فن والاتجاة الثالث يرى انها تجمع بين العلم والفن في نفس الوقت.

الاتجاة الاول: هو الذي يقول بعملية خدمة الفرد يذهب الى ان خدمة الفرد علم شأنه في ذلك شأن العلوم الانسانية الاخرى وان هذا العلم لة مبادئ وأساليب وأُسس وأُطر ومناج ونظام دراسي يميزة فنحن نتسأل هل خدمة الفرد تندرج في قائمة العلوم الخالصة طبعا للاجابة على هذا السؤال يجب ان نتعرف على ماهو المقصود بالعلم، للعلم أركان وشروط ولابد لكي نطلق على أي نوع من انواع المعرفة علم لابد من ان تتوفر فيها الشروط الثلاثة الاتية:

1 - العلم هو طائفة متميزة من الظواهر يتخذها العلم موضوعا مهما للدراسة والبحث بمعني اخر انها ظواهر لاتتداخل مع غيرها من الظواهر الاخرى بل ان لها دائما وجود مستقل عن غيرها تمام الاستغلال.

2 - هو إمكانية إخضاع هذه الظواهر لمنهج أو اكثر من مناهج البحث العلمي حيث ان المنهج هو الاسلوب العلمي الوحيد الذي يسلكة الباحث بغيت الوصول الى النظرية أو القضايا الكلية.

3 - أن لتحقق هذه المناهج طائفة من القوانين والقضايا الكلية التي لها صفة الحتمية والعمومية والتي يمكن ان تكشف الماضي والحاضر كما انها يمكن ان تتنبأ بالمستقبل ومعيار صدقها يعتمد على ظروف حدوث الظواهر اذا ماتوافرت لها ظروف معينة في كل زمان ومكان .

قياس على ماتقدم يمكن القول إن خدمة الفرد علم تتوافر فيه الشروط الثلاثة ألا وهي الموضوع والمنهج والقوانين. فموضوعها مستقل يتمثل بالمساعدة الاجتماعية أو بما يعرف بالعلاج الاجتماعي كنمط من أنماط النشاط أو نوع مزيد من المساعدات. كذلك لا مناهج بحث أمكن ممارستها في العديد من الدراسات و الابحاث الاجتماعية التي لعبت دورا هاما في عملية تطور خدمة الفرد وارتقائها.

الشرط الثالث الا وهو القوانين وطبعا لابد من ان نقول أن هناك أعتبارين لابد من مراعاتهما وهما التسليم المطلق باستقلالية المساعدة في خدمة الفرد وثانيهما أن تسليمنا في أن خدمة الفرد علم فهذا يعني بان الخدمة الاجتماعية علم وخدمة الفرد بإعتبارها فرع من فروعها لابد في مثل تلك الحالة أن تنطبق عليها الاسس العلمية ولكنها ليست علما قائما في ذاته يعني ان علم الاجتماع علم وهناك فروع كالاجتماعي والاسري والديني والطبي فالقول بعلمية خدمة الفرد يعني التسليم بأنها علم مستقل ولكننا نقول إن الخدمة الاجتماعيه هي التي من الممكن أعتبارها علم وخدمة الفرد تعتبر فرع من فروع هذا العلم . هذا هو الاتجاة الاول القائل بعلمية خدمة الفرد.

هناك اتجاة اخري يقول بفنية خدمة الفرد وذهب عدد من الكُتاب والباحثيين إلى فنية خدمة الفرد أي أن خدمة الفرد فن بمعني أنها تعتمد أساساً على المهارات الشخصية والقدرات الذاتية

ومن هذا الكلام يعني ان خدمة الفرد فن تطبيقي يتطلب استعداداً إنسانياً خاصاً تهيئه الطبيعة وتنمية الممارسة والخبرة ولابد أن نشير بإختصار إلى ماهو المقصود بالفن قبل أن نتخذ قرار بأن خدمة الفرد فن ، أولا الفن هو عبارة عن المهارة في الأداء والاسلوب الفني لتحقيق النتائج المرغوبة كذلك من الممكن النظر إليها لأنها المعرفة السلوكية ولاشك أن هذا التعريف يقرب خدمة الفرد من الفن بالمعني المهاري.

دُعات هذا الاتجاة الذين يقولون بفنية خدمة الفرد تأثروا بطبيعة الجانب التطبيقي لخدمة الفرد على اعتبار انها تتعامل في ميدان المشكلات الانسانية لمساعدة الافراد على التصدي لمشكلاتهم التي تعوق أدائهم الاجتماعي وتحول دون توافقهم النفسي مما دعاهم إلى وصف خدمة الفرد بأنها فن ولذلك جاءت معظم التعريفات التي طرحوها معبرة عن هذا الرأي نذكر منها على سبيل المثال :

١. أن خدمة الفرد هي فن اداء أعمال مختلفة من أجل ومع الأفراد بالتعاون معهم لتحسين أوضاعهم وأوضاع مجتمعهم بنفس الوقت.

٢. خدمة الفرد هي فن مساعدة العميل في تنمية قدراته الشخصية واستثمارها في التعامل مع المشكلات التي يواجهها في بيئته الاجتماعية. وفي حقيقة القول بفنية خدمة الفرد هو واقع يحتمه الطبع الانساني لخدمة الفرد وتؤكده عدة اعتبارت منها:

١- هناك جوانب من حياة الانسان ومن سلوكة مثل الطبيعة الانسانية قد لاتخضع بالدقة الكافية والثقة المطلوبة للدراسة العلمية البحته.
٢- هناك بعض المشكلات النفسية المعقدة لا يوفر العلم وحده تفسيرا كاملا لها.
٣- الأخصائي الاجتماعي حينما يعمل في العيادة النفسية أو في مكاتب التوجيه أو الاستشارات الاسرية أو المدرسة أو المستشفيات أو غيرها من المؤسسات يلتقي بعملاء بينهم فروق فردية واضحة في شخصايتهم وفي نوعية مشكلاتهم ومن ثم لابد وان يطور أساليب عملية المساعدة بما يتناسب وهؤلاء العمال فنياً وليس علمياً كذلك ان عملية المساعدة ذاتها يلزمها الأقبال والقبول والتقبل من جانب الاخصائي والعميل كذلك تتطلب عملية المساعدة مهارة وخبرة فنية طويلة خاصه في عملية الدراسة والتشخيص والعلاج والتقويم وفي مواجهة طوارئ عملية المساعدة مثل عندما تواجه الاخصائي الاجتماعي نوع من انواع المقاومة أو التحايل. أخيرا كل اخصائي يُضفي لمسات فنية حتى يطبق عمليا مايعرفة علميا من تقنيات وأساليب للتداخل مع العملاء، هذا في ما يتعلق بالاتجاه القائل بفنيه خدمة الفرد.

هناك اتجاة ثالث يقول بأن خدمة الفرد تجمع بين العلم والفن هذا الاتجاة يقول بانها ليست علماً مستقلاً وايضا ليست فناً بحتاً يعتمد فقط على المهارات والقدرات الذاتية والشخصية وإنما هو مزيج من العلم والفن في آن واحد فهي على حد قول بعض الكُتاب فن تستخدم فيه معارف العلوم الانسانية والمهارة في العلاقة الانسانية لتوجيه كل طاقات الفرد إمكانيات المجتمع لتحقيق أفضل درجة ممكنة من التوافق بين العميل وبيئته الاجتماعية أو بينه وبين جانب منها.

في الحقيقة يعتبر هذا التعريف أكثر دقة لخدمة الفرد حيث يشير إلية كفن وعلم بنفس الكيفية التي ينظر بها الى مهن مثل الطب والمحاماة والقانون وغيرها فخدمة الفرد بمفهومها المعاصر تقوم بحق على فن استخدام العلم بحيث ياتي التطبيق على افضل النتائج في عملية المساعدة فالعلم يثرسي للاخصائي ما ينبغى أن يلتزم به من قواعد وأُسس مهنية ونظريات علمية في الممارسة وكذلك الفن يتيح له تطبيق تلك المعارف العلمين بأكبر قدر من الفاعلية لتحقيق الأهداف المنشودة.

بذلك تصبح الممارسة المهنية لخدمة الفرد هي فن استخدام العلم في عملية المساعدة يجب في هذه النقطه أن نذكر أنه يجب ان يكون واضحا في اذهاننا أن وجود المعارف العلمية لا يكفي وحدها لنجاح الاخصائي في أداء عملة المهني

إذ يجب على الاخصائي الاجتماعي أن يعرف بفنة أي بمهارته الشخصية كيف يستخدم هذه المفاهيم المهنية والنظريات العلمية ثم كيف يستطيع أن يطوعها بما يتفق وفردية كل حالة من الحالات المبحوثه لصالح العميل وسلامة المجتمع الذي يعيش فيه ويجب ان نذكر أن وصف خدمة الفرد بأنها علم وفن في نفس الوقت أمر لا ينطوي على التناقض ذلك أن الفن والعلم ليس متناقضين وليس بديليين عن بعضهما بل متممان لبعضهما يكمل كل منهما الاخر.

فالاخصائي الناجح هو الذي يمزج علمة بالاسس والاصول العلمية لخدمة الفرد بخبرات يتزود بها في العمل الميداني شأنه في ذلك شأن الطبيب لو انه تلقى المبادئ العلمية في مجال الطب دون أن يمارس مهنة الطب فترة كافية فلن يستطيع بالتأكيد أن يُعالج مرضاة العلاج الامثل كما انه لو كان مُزوداً بخبرات في مجال الطب دون مبادئ علمية يستند عليها فمن المحتمل أن يصيبة النجاح في علاج الحالات التي يكون قد سبق له علاجها ولكن على أي حال سيصيبة الفشل بالتأكيد إذا ماواجه حالات جديده لا تشملها خبراته السابقه.

وهكذا يمكن القول بالمثل إن خدمة الفرد هي مزيج من العلم والفن في آن واحد فهي تحتاج إلى كلا الجانبين العلمي والفني معا تحتاج الى قاعده علمية معرفية تستند عليها في الممارسة كالعلم وتتطلب قدرات فنية خاصه وهي ما يطلق عليها الفن لوضع هذه المعارف العلمية موضع التطبيق أو التنفيذ هذ فيما يتعلق بالجدل حول علمية أو فنية خدمة الفرد.

ننتقل الان الى خدمة الفرد بين الطريقة والعملية نفس الجدل الذي أُثير حول علمية او فنية خدمة الفرد كذلك البعض أشار إلى ان خدمة الفرد طريقة وآخرون إلى انها عملية وفريق ثالث إلى أنها تجمع بين الاثنين وسنعرض الان الاراء القائلة بأنها طريقة .
الطريقة هي عبارة عن وسيلة لعمل شيئ وهي شكل أو نوع خاص من الإجراءات يقوم على اساس من المعرفة والفهم والقيم والمهارات قياساً على هذا التعريف نستطيع أن نقول إن خدمة الفرد هي طريقة لأنها وسيلة للقيام بعمل يعتمد على عدد من المتداولات وهي:

اولاً : قاعده معرفية وهي القاعده الاساسية لعملية الممارسة المستمدة من العلوم الانسانية والنظريات العلمية المتراكمة التي تساعد في تحديد اساليب العمل والتدخل المهني مع العملاء لكي يتمكن الاخصائي الاجتماعي من أداء عملة على أفضل وجه ممكن.

ثانياً: تشمل مهارات وهذه المهارات يتدرب عليها الاخصائي في أثناء مراحل إعداده في معاهد وكليات وأقسام الخدمة الاجتماعية ويكتسبها من خلال الممارسه فهي أساساً تقوم على التطبيق العملي للمعارف والعلوم الاجتماعيه والانسانية.

ثالثاً: هي أساس قيمي بمعني انها تقوم على عدد من القواعد وتوجيهات والافتراضات القيمية والمفاهيم المهنية التي تحكم العلاقه بين الاخصائي والعميل.

رابعاً: أنها فهم أي انها تعتمد على الفهم ويقصد بذلك المهام التحليلية أو الجهود العقلانية المنطقية التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي في عمله مع العميل لفهم موقفة الاشكالي او مشكلته مستنداً إلى المعارف أو المعلومات وكذلك قدرته على توظيف هذه المعارف من اجل مساعدة العميل.

لاشك في أن هذه الابعاد والمقاومات التي سنتناولها فيما بعد بالتفصيل أنها تعطي الاخصائي نوعا من التوجية والارشاد يؤديان إلى مهارة في إستخدام ذاته المهنية بطريقة فعالة في عملية المساعدة للعميل ومن ثم مفهوم الطريقه هنا الذي نناقشة من أكثر المفاهيم ملائمة لطبيعة خدمة الفرد وقد أدى ذلك ببعض الكُتاب إلى تبني هذا المفهوم في تعاريفهم لخدمة الفرد فالبعض على سبيل المثال يذكر ان خدمة الفرد هي طريقة في الخدمة الاجتماعيه لمساعدة العميل على التوافق مع مشكلاته الشخصية هذا فيما يتعلق بخدمة الفرد كطريقة.

IbtiHAlinO

خدمة الفرد كعملية :

العملية كمفهوم تعني مجموعه من الخطوات المتكررة بمعني أنها تحدث بشكل مستمر أو متكرر والمرتبط بعضها ببعض والتي تؤدي إلى نتيجة خاص وهناك تعريفات أخرى نذكر منها أن العملية تعني سلسلة من المراحل والاجراءات المتتالية التي تتخذ من خلال علاقة هادف كالعلاقه بين الممارس المهني والعميل تسعى إلى التأثير في العميل لكي تزداد فاعليته في التصدي لمشكلاته من أجل حلها أو التخفيف من حدتها كذلك من الممكن القول ان العملية عبارة عن خطوات منظمة موجه لتحقيق هدف معين وتتميز بعنصر التفاعل والمشاركة.

مفهوم العملية هنا تبناة البعض وتأثروا به ونجد ذلك واضحا في بعض تعريفات خدمة الفردحيث نجد البعض يُعرف خدمة الفرد بأنها عملية تهتم بتفهم الافراد كشخصيات كلية وبتوافق هؤلاء الافراد لتحقيق حياة إجتماعية صحية كذلك تعريف آخر يذكر أن خدمة الفرد هي عملية تمارس في مؤسسات إجتماعيه لمساعدة الأفراد على المواجهه الفعاله للمشكلات التي تعوق أدائهم لوظائفهم الإجتماعيه .

الرأي الثالث الذي يتبني مفوم أن خدمة الفرد هي طريقة وعملية في نفس الوقت هذا الرأي يؤكد على ان خدمة الفرد طريقة لأنا تقوم على أساس من الفهم والقيم والمهارات والمعرفه كما انها في نفس الوقت عملية لتوافر عنصر التفاعل و ديناميكية العلاقة و المشاركة بين الاخصائي والعميل في الحقيقة أن قصر خدمة الفرد على أنها طريقة يتضمن شي من الجمود الذي يلازم إستخدام نفس الخطوات والاجراءات التي تتخذ لمساعدة العملاء الذين يتميزون بالفردية والديناميكيه كذلك اقتصارنا على القول بأنها عملية فقط فيه شي من التجاهل لالوان المعرفة والمفاهيم التي يسترشد بها الاخصائي في معاملته مع عملائه ومن ثم يمكن القول أن خدمة الفرد تتضمن الجانبين فهي مزيج من الطريقة والعملية معا في آن واحد.

وبإمكاننا طبعا أن نتفهم ذلك إذا تعرضنا لبعض التعريفات التي تتبني هذا المفهوم الذي يقر بأن خدمة الفرد هي طريقة وعملية في نفس الوقت مثل التعريف الذي يعبر عن مثل هذا الرأي هو أن خدمة الفرد طريقة مؤسسية يتضمن إستخدامها عملية لمساعدة الأفراد على المواجهه الفعالة الممكنة للمشكلات التي تعوق أدائهم الاجتماعي وتحد من توافقهم النفسي.

خدمة الفرد كمهنة :

من المعروف أن المهن المعترف بها في الازمنه الماضيه كانت مهن محدودة كالطب والقانون والمحاماة وعندما تزايدة المهن ظرت الحاجة الى تميزها عن بعض وهنا نتسأل هل خدمة الفرد يمكن إدراجها في قائمة المهن لابد أننا قبل ان نناقش هذه النقطه أن تعرض لمفهوم المهنة او ماالمقصود بالمهن، المهنه كمفهوم تُعرف على انها وظيفه أو عمل يهدف إلى خدمة الغير أو وظيفة وعمل يتطلب ترخيص أو تأهيل رسمي وهناك خصائص تميز المهنة مثل:

١- الممارسة في المهنة تقوم وتتأسس على قاعدة معرفية تستند إلى العلم.
٢- تتطلب ممارسة المهنة توافر اساس مهاري لدي الممارسيين.
٣- للمهنة اغراض وأهداف مجتمعية واضحه.
٤- تستند المهنة إلى اسلوب أو منهاج علمي في الممارسة.
٥- لكل مهنه أساس أخلاقي قيمي أو ميثاق شرف يحكم سلوك اعضائها أو تقاليدهم.
٦- لابد ان يكون هناك إعتراف للمجتمع بالمهنة. إذا نظرنا إلى خدمة الفرد من خلال هذه المعايير المهنية السابقة فإننا نجد أن خدمة الفرد مهنة بالفعل تنطبق عليها هذه المعايير والشروط التي تؤهلها كي تصبح مهنة.

طبعا في السنوات الاخيره أستقرت الخدمة الاجتماعيه كمهنة معترف بها توفرت بها هذه الشروط والعناصر الاساسية للمهنة وهي القيم والهدف والاعتراف المجتمعي والمعرفة والمنهج العلمي أو الاسلوب وكذلك المهارة.

IbtiHAlinO

خدمة الفرد كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعيه تنطبق عليها نفس الخصائص أو الشروط التي تميز الخدمة الاجتماعيه من هذه الشروط كما ذكرنا :

١- أنها قاعدة معرفية تستند إلى العلم
٢- توافر أساس مهاري للممارسين.
٣- وجود اساس اخلاقي قيمي للممارسين.
٤- لها اهداف مجتمعية.
٥- لها اسلوب او منهاج علمي في الممارسة.
٦- هناك اعتراف مجتمعي بالمهنة.

تأسيساً على هذا القول يمكننا ان نقول بأن خدمة الفرد هي مهنة يمكن ادراجها في قائمة المهن التي تعمل في ميدان المشكلات الانسانية لانها تتوفر فيها كافة الشروط والعناصر الاساسية للمهنة ونجد ذلك إذا استعرضنا بعض التعريفات التي تشير إلى أنها مهنة من خلال التعريف التالي: إن خدمة الفرد مهنة تقوم بتقديم الخدمات لمن يحتاجون للمساعده في حل مشكلاتهم الشخصية والاجتماعية وهدفها هو تخفيف العناء ومعاونة الفرد على بلوغ التوافق الافضل الشخصي والاجتماعي .

وتتبقى نقطه اخيرة نناقشها الان تتعلق بالخصائص الرئيسية لخدمة الفرد. مما سبق ان ناقشناها نستطيع أن نخلُص إلى ان لخدمة الفرد عدد من الخصائص الرئيسية التي تميزها عن غيرها من المهن والممارسات الاخرى.

الخاصية الاولى : أن خدمة الفرد طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية وعندما نذكر كلمة طريقة فإننا نشير إلى ان طريقة هو المصطلح الذي يستخدمة المشتغلون بالخدمة الاجتماعيه للإشارة إلى فرع من فروع الخدمة الاجتماعيه تعمل في ميدان المشكلات الانسانية لمساعدة الافراد على الاستفادة من إمكانياتهم وإمكانيات المجتمع لتحقيق الاداء الاجتماعي المناسب وصولاً إلى حسن توافقهم الشخصي والإجتماعي.

الخاصية الثانية : تؤمن خدمة الفرد بأن مشكلات الانسان نابعه بالضرورة من تفاعلة مع بيئته الاجتماعيه ومن ثم فهي تعتمد على ممارسة أنواع مختلفة من إستراتجيات التدخل الموجهه إلى شخصية هذا الانسان وبيئته في نفس الوقت.

الخاصية الثالثة : يتم التدخل من خلال عمليات عقلانية متتابعه تسير بشكل منطقي من دراسة إجتماعية نفسية للمشكلة وتحديدها إلى تشخيص المشكلة في ضوء العوامل المؤثرة فيها ثم التدخل العلاجي واخيراً القيام بعمليات مستمرة للمتابعه والانهاء والتقويم لنتائج التدخل المهني.

الخاصية الرابعة : أن خدمة الفرد تمارس في مؤسسات إجتماعيه أولية أو ثانوية حكومية أو أهلية لها فلسفتها وأهدافها وشروطها وإمكانياتها التي تحدد إتجاهات عملية المساعدة في خدمة الفرد وحجمها أو مداها.

الخاصية الخامسة : إن خدمة الفرد يُمارسها اخصائيون اجتماعيون يتم إعدادهم مهنياً ونظرياً وعملياً في معاهد وكليات وأقسام إعداد الاخصائيين الاجتماعيين بمستوياتهم المختلفة.

الخاصية السادسة : إن خدمة الفرد تُمارس وفق نظام اخلاقي ينبع من المهنة ذاتها ويقوم ذلك النظام الاخلاقي بترشيد سلوك الممارسين وتحديد إلتزاماتهم الاخلاقية في عملية المساعدة.

الخاصية السابعة : تعتمد خدمة الفرد على قاعدة معرفية عريضة من العلوم الانسانية والاجتماعيه تمكنها من فهم العملاء ومشكلاتهم وكيفية التدخل المهني لمواجهه هذه المشكلة

الخاصية الثامنة : وأخيراً تتميز خدمة الفرد بطابعها العلاجي أساساً إن كان ذلك بالضرورة يحقق أهداف وقائية وتنموية بنفس الوقت فهي تتعامل مع العملاء في مواقف عدم التكييف أو عدم التوافق النفسي لمساعدتهم على التصدي لمشكلاتهم التي تحد من فاعليتهم في ادائهم لادوارهم الاجتماعيه كذلك الجانب الوقائي في خدمة الفرد يتضح من الجود المبذولة بقصد منع وقوع النتائج التي تترتب على المشكلات أما الاهداف التنموية فتنبع من اساليب التدخل لتحسين الظروف الاجتماعيه للعملاء وزيادة فاعلية وكفاءة أدائهم الاجتماعي

هذه هي الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد وبذلك نكون قد وصلنا لنهاية المحاضرة الثالثة.

البناء المعرفى لممارسة خدمة الفرد

مقدمه
سبق وذكرنا في المحاضره السابقه الى ان خدمة الفرد كطريقه من طرق الخدمه الاجتماعيه تهتم بمشكلات الانسان والتدخل لمساعدته على مواجهة هذه المشكلات بما يحقق توافقه النفسي.

هل تستطيع خدمة الفرد ان تمارس هذه المهام لتحقيق هذا الهدف دون ان تستند الى قاعده معرفيه علميه في ممارستها المهنيه؟؟ بمعنى آخر كيف يتحقق ذلك دون ان نكون على معرفه بالطبيعه الانسانيه او معرفة كيفية التدخل لمساعدة هذا الانسان على مواجهة مشكلاته؟؟

لو تأملنا تلك التساؤلات سنجد انها مرتبطه مباشرة بمسألة البناء المعرفي في ممارسة خدمة الفرد وهذا ماسوف نقوم بمناقشته الآن.

القاعده المعرفيه للممارسه :

مسألة القاعده المعرفيه أو العلميه لممارسة خدمة الفرد احتلت جانبا كبيراً من الاهميه في التراث المهني. القاعده المعرفيه هي الاساس الذي تستند عليه ممارسات خدمة الفرد في اكتساب صفة العلميه واضفائها على الممارسه تتمييزاً لها عن أي نشاط آخر يتصف بالعموميه وعدم التخصص.

<u>بمعنى آخر:</u>

بدون قاعده معرفيه تستند عليها خدمة الفرد في ممارستها لايمكن اطلاق لفظ علم على خدمة الفرد.

القاعده المعرفيه هي:

سلاح أخصائي خدمة الفرد في تصديه لمشكلات العملاء الذي يتعامل معهم والاساليب التي يستخدمها لمواجهتها.

<u>ومن هنا نستطيع ان نقول ان المعرفه العلميه هي:</u>

الخاصيه الدقيقه التي تضع حداً فاصلاً بين الممارس المهني وبين أي شخص مهتم آخر قد يتصادف ان يمارس هذه المهنه او يتعامل في هذا المجال.

من هنا نقول ان الاهتمام بالقاعده المعرفيه أصبح بمثابة شرط ضروري لازم لنجاح الممارسه في خدمة الفرد لاسيما ان معظم الممارسات المهنيه ترتبط بصورة مباشره بالعلوم النفسيه والاجتماعيه ، حيث اصبح الاعتقاد في كفاءة هذه العلوم أمر معترف به بين كتاب خدمة الفرد باعتبارها مصدراً لفهم شخصية العملاء ومشكلاتهم والتعامل معها .

بإمكاننا ان نطرح عدد من التساؤلات عندما يتعلق الامر بمناقشة القاعده المعرفيه للممارسه.
ماالذي نحتاج اليه من معارف كممارسين في خدمة الفرد؟؟
هل لخدمة الفرد قاعده معرفيه خاصه بها من الناحية الواقعيه ؟؟
كيف يمكن تنظيم القاعده المعرفيه بطريقه ترفع من كفاءة توظيفها؟؟

<u>لو قمنا بتحليل هذه التساؤلات سنصل الى حقيقه هامه وهي:</u>

ان هناك فرق بين مايمكن اعتباره معرفه خاصه بخدمة الفرد ومعرفه عامه ترتبط بها.

سنقوم بالاهتمام بالنوع الاول للمعرفه بمعنى تلك المعارف المتصله والناتجه عن ممارسة خدمة الفرد ونقول هنا ان تلك المعارف تتكون من:

1. معارف مستمده من الممارسه الميدانيه من نضريات و نماذج للتدخل المهني هذه المناهج و النضريات طورها أخصائيون اجتماعيون و أخصائيوا خدمة فرد من خلال الممارسه الميدانيه و قاموا بتطويعها لكي تناسب متطلبات الممارسه في خدمة الفرد.

2. معارف مستمده من علوم أخرى ذات صله بخدمة الفرد وهذه المعارف تم صياغتها في سياق الممارسه المهنيه ومن اجل ذلك نشير هنا اليها باعتبارها معارف خاصه بخدمة الفرد وهي المعارف المتعلقه بالشخصيه والسلوك الانساني وديناميه السلوك الانساني ودوافعه والمعارف المتصله بالبيئه الاجتماعيه وكذلك المتصله بالقيم والاخلاقيات والاسس والمفاهيم المهنيه والمهارات ونضريات و نماذج وعمليات التدخل المهني وتكنيكاته ...الخ

يمكن تصنيف القاعده المعرفيه لخدمة الفرد المستمده من العلوم الاخرى الى:

- مجموعة معارف يتصل بعضها بمناهج وطرائق البحث التي تستند اليها خدمة الفرد أثناء تقويمها لنتائج التدخل العلاجي مع العملاء وتقويم ماتعتمد عليه من نضريات ونماذج في عملية الممارسه
- وبعضها يتصل بمهن وعلوم انسانيه اخرى ذات علاقه مباشره بخدمة الفرد.
- واخيرا مجموعه من المعارف التي تفيد الممارسه ولكنها لاتتصل بها بشكل مباشر , مثال: المعارف المستمده من العلوم البيولوجيه.

أولاً: المعارف المتصله بمناهج وطرق البحث:

من الضروري ان تستند الممارسه في خدمة الفرد الى مناهج وطرق علميه تتعامل بها مع العملاء ومشكلاتهم ,كذلك لابد من أساليب منهجيه لتنظيم المعلومات وكيفية الحصول عليها حتى يتمكن الاخصائي من فهم الظروف والمشكلات التي يعاني منها العملاء.

من الطبيعي ان الاخصائي عندما يستند الى هذه المناهج لابد ان يهتم بإخضاع مداخله العلميه ونماذجه في ممارساته مع العملاء للتجريب والاختبار والتقويم للتأكد من صحتها وتطويرها بما يناسب متطلبات عملية الممارسه في خدمة الفرد ، وعلى ذلك نقول انه من الضروري توفر مجموعه من المعارف المتصله بطرق ومناهج البحث الاجتماعي واساليب جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها وإلمام أخصائي الفرد بها ، ف من الممكن أن نذكر ان تلك المناهج وطرق البحث قد تكون مستمده من علوم انسانيه واجتماعيه اخرى وليست بالضروره طرق خاصه بخدمة الفرد.

بمعنى آخر : ان هذه المناهج وهذه الطرق للبحث هي طرق شائعه في كل العلوم والمعارف الانسانيه والاجتماعيه وهي ليست حكرا على علم اجتماعي دون العلوم الاخرى

ثانياً: المعارف المتصله بالمهن والعلوم الانسانيه ذات العلاقه المباشره بخدمة الفرد:

ممارسة خدمة الفرد لاتدور في فراغ ، الهدف الذي تسعى اليه خدمة الفرد وهو تحسين وتدعيم آداء الفرد لوظائفه الاجتماعيه وتحقيقه لتوافقه النفسي هو في نفس الوقت هدف مشترك بين كل المهن الانسانيه الاخرى التي تتعامل مع الانسان وإن اتخذ ذلك مسميات مختلفه مثل :الارشاد النفسي – العلاج النفسي- الطب النفسي– خدمة الفرد ، كل هذه المهن تشترك مع بعض في نفس الهدف ألا وهو تحسين وتدعيم آداء الفرد لوظائفه الاجتماعيه وتحقيقه لتوافقه النفسي.

من أجل ذلك كان لابد للقاعده المعرفيه العملية المساعده في خدمة الفرد ان تتضمن مجموعه من المعارف ذات الصله بالمهن والعلوم الانسانيه التي تشاركها في فهم الانسان وحل مشكلاته.

ظلت خدمة الفرد في جميع مراحلها التاريخيه تستقي معارفها من هذه العلوم وتطور من اساليب الممارسه في ضوء الاكتشافات العلميه لهذه العلوم ، نظراً للاتصال الوثيق بين خدمة الفرد من جهه وبين هذه العلوم الانسانيه والاجتماعيه من جهه اخرى (كالطب النفسي – علم النفس – العلوم الاجتماعيه) سنفرد لكل من هذه العلوم عرض خاص او مناقشه خاصه بها لكي نفهم العلاقه بين خدمة الفرد وبين تلك العلوم:

- خدمة الفرد وعلم النفس:

خدمة الفرد ترتبط بعلم النفس بشكل قوي حيث تستمد من علم النفس كثيرا من المعارف النظريه (المداخل – المناهج – النظريات العلميه) التي توجه الممارسه وترشدها.

على سبيل المثال : علم نفس النمو استمدت منه خدمة الفرد المفاهيم الخاصه بالتعرف على مراحل النمو النفسي لدى الانسان وخصائص ومشكلات كل مرحله من مراحل النمو ، كذلك من علم نفس النمو نتعرف على مطالب النمو ومعاييره التي يمكن ان نرجع اليها في تقييم الفرد..هل هذا الفردعادي ام غير عادي؟؟ هل هو سوي ام غير سوي ؟؟...ونركز على نمو الذات وتحقيق الذات.

تؤكد خدمة الفرد اهمية مساعدة الفرد في تحقيق النضج النفسي وهذا هدف مشترك مع علم نفس النمو.

كذلك علم نفس الشواذ تستمد خدمة الفرد من هذا الفرع من فروع علم النفس معلومات هامه عن السلوك الشاذ للشخص الغير عادي.

كذلك تستفيد خدمة الفرد من علم النفس التربوي الذي يهتم بالتعلم واكتساب السلوك والعادات وأهمية التعزيز والتعميم وغير ذلك من قوانين التعلم ، يهتم ايضا علم النفس التربوي بالدافعيه والذكاء والقدرات وغير ذلك ، ولابد ان نشير في هذا المجال الى ان عمليات المساعده في خدمة الفرد هي في جوهرها عملية تعلّم وتعليم.

كذلك من علم النفس الصناعي بتستفيد خدمة الفرد ، هذا العلم الذي يطبق المبادئ العامه في علم النفس على المشكلات العمليه في الصناعه والانتاج والتدريب وبذلك من الممكن ان يستفيد اخصائي خدمة الفرد الذي يعمل في المجال المهني العمالي.

كذلك فيما يتعلق بعلم النفس الجنائي تستفيد خدمة الفرد من هذا الفرع الذي يهتم بدوافع السلوك المنحرف المضاد للمجتمع والذي يعاقب عليه القانون مثل :(جناح الاحداث – انحراف الكبار) وكثيرمن الاخصائيين الاجتماعيين يعملون في مؤسسات رعاية الاحداث وميدان السجون والرعايه اللاحقه.

علم النفس العام يستفيد منه خدمة الفرد في دراسة الشخصيه وديناميتها والفروق الفرديه والاسس السيكولوجيه العامه للسلوك الانساني ودوافعه ..الخ.

كذلك تستفيد خدمة الفد من علم النفس الاجتماعي وتستقي منه معلومات هامه عن التنشئه الاجتماعيه للفرد وكيفية تأثير المجال الاجتماعي والثقافه التي ينشأ فيها الفرد وكيف يؤثر ذلك في تكوين الاتجاهات والقيم لدى الفرد.

تستفيد كذلك من علم النفس العلاجي ألا وهو الارشاد النفسي والعلاج النفسي ويعيننا ذلك بالتعرف على الشخص السوي واللآ سوي ومعرفة الاضطرابات النفسيه كالعصاب والذهان ومعرفة اسبابها وافضل الوسائل الفنيه لعلاجها وتستقي منها النظريات والاسس الفنيه والنفسيه التي يجب ان يعمل اخصائي خدمة الفرد في ضوئها.

IbtiHAlinO

مجال آخر من المجالات وهو مجال الارشاد النفسي وهو: عمليه بناءه تهدف لمساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويفهم شخصيته وبعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي امكانياته ويحل هذه المشكلات في ضوء معرفته وقدرته وتعليمه وتدريبه لكي يصل الى تحديد وتحقيق اهدافه وتحقيق الصحه النفسيه والتوافق الشخصي والتربوي والمهني والاسري والزواج.

خدمة الفرد سبق ان عرفناها ولو استعرضنا التعريفات السابقه لخدمة الفرد تستطيع ان ندرك من ذلك العلاقه الوثيقه بين خدمة الفرد و بين الارشاد النفسي.

العلاج النفسي

هو : نوع من العلاج تستخدم في الطرق النفسيه لعلاج مشكلات او اضطرابات او امراض ذات صبغه انفعاليه يعاني منها المريض وتؤثر في سلوكه .، وفيه يقوم المعالج بالعمل على ازالة الاعراض المرضيه الموجوده اوتعديلها اوتعطيل اثرها مع مساعدة المريض على حل مشكلاته الخاصه والتوافق مع بيئته واستغلال امكانياته على خير وجه ومساعدته على تنمية شخصيته ودفعها في طريق النمو النفسي الصحي بحيث يصبح المريض اكثر نضجاً واكثر قدره على التوافق النفسي في المستقبل.

- خدمة الفرد وعلم الاجتماع:

علم الاجتماع هو : العلم الذي يهتم بدراسة الفرد والجماعه ، يعتبر هذا العلم أساسياً في تزويد الاخصائي الاجتماعي وفي إعداده ، والصله وثيقه بين خدمة الفرد وبين علم الاجتماع نظراً لان كلاً منهما يهتم بالسلوك الاجتماعي والقيم والتقاليد والعادات والثقافه والمعايير الاجتماعيه والنمو الاجتماعي والتنشئه الاجتماعيه والادوار الاجتماعيه ..الخ.

أخصائي خدمة الفرد في عملية المساعده وفي محيط عمله يهتم بالمجال الاسري ودراسة الاسره باعتبارها من اقوى الوسائط الاجتماعيه تأثيراً في الفرد وفي تنشئته الاجتماعيه ، كذلك يهتم بمعرفة الطبقه الاجتماعيه التي ينتمي اليها الفرد واسلوب حياته الاجتماعيه ،كذلك يهتم بدراسة نظام الحياه فيالريف والحضر والبدو على اساس ان هناك فروق بين الشخص الريفي والحضري والشخص البدوي ولذلك نجد ان اخصائي خدمة الفرد يهتم بدراسة علم الاجتماع الريفي علم الاجتماع الحضري علم الاجتماع البدوي.

تعتمد عملية المساعده في خدمة الفرد على مفاهيم ونظريات أساسيه في علم الاجتماع كنظريه الدور الاجتماعي ونظرية الانساق وهي نظريات صاغها بعض علماء الاجتماع لتحديد مشكلات الفرد واسلوب مساعدته.

- خدمة الفرد والدين:

من اهم المفاهيم في عملية المساعده في خدمة الفرد مفهوم الالتزام الديني وهو مفهوم فوقي يمثل محور عملية التوازن وصمام الامن الذي يحكم اتجاه المساعده وعوامل الجذب والشد فيها ولذلك الدين يدخل في عمليات ديناميات المساعده لان التدين والعقيده الدينيه السليمه تعتبر اساسا متيناً للسلوك السوي والتوافق والصحه والنفسيه من أجل ذلك استقت خدمة الفرد نماذج للعلاج النفسي الاجتماعي يعتمد على الدين والعقيده وهو مايعرف بالعلاج الديني كنمط من العلاج لبعض المرضى النفسيين واليائسين ومن ألمت بهم نكبات وأزمات مباغته وغير ذلك.

تنتقل الى مناقشة علاقة خدمة الفرد بعدد من المعارف العامه ذات الصله غير المباشره بالممارسه في خدمة الفرد

مثال ذلك :

خدمة الفرد والتشريعات الاجتماعية - خدمة الفرد والأنثروبولوجيا - خدمة الفرد والعلوم البيولوجية.

IbtiHAlinO

- خدمة الفرد والتشريعات الاجتماعية:

التشريعات الاجتماعيه تشمل التشريعات الخاصه بالاحوال الشخصيه في نطاق الاسره وهي التشريعات التي تتناول أمور(النفقه- الحضانه- حقوق الزوجه- حالات الطلاق...الخ) ، كذلك التشريعات العماليه التي تتناول قواعد التأمينات الاجتماعيه وأنواعها ، كذلك القوانين الخاصه بالضمان الاجتماعي وغيرها.

أخصائي خدمة الفرد كثيراً مايتعرض لمشكلات مرتبطه بهذه الامور لذلك نقول ان دراسته لهذه التشريعات وفهمه لها تعينه كثيراً على علاج مثل هذا النوع من المشكلات وفقاً لما تقتضيه من نصوص ومن قواعد ، فمن هنا نقول ان دراسة التشريعات الاجتماعيه ضروريه لأخصائي خدمة الفرد لانه كثيراً ماتواجهه مشكلات مرتبطه بأمور (كالأحوال الشخصيه – الزواج – الطلاق – التشريعات العماليه – قواعد تأمينات اجتماعيه) وغيرها ، عندما يصبح أخصائي خدمة الفرد على إلمام تام التشريعات الاجتماعيه ستكون لديه القدره على حل بعض المشكلات التي يواجهها وذات الصله الوثيقه بهذه التشريعات.

- خدمة الفرد والانثروبولوجيا:

الانثروبولوجيا هي : علم الانسان ، وهو العلم الذي يدرس الجوانب الاجتماعيه والثقافيه والبيولوجيه للإنسان ، خدمة الفرد تشترك مع الانثروبولوجيا في دراسة العديد من الجوانب المتعلقه بشخصية الفرد والبيئه الاجتماعيه وكذلك البيئه الثقافيه التي يعيش فيها الانسان ، وكلنا نعلم ان هناك فروقاً بين الثقافات وفروقاً ثقافيه بين المجتمعات لابد ان يحيط بها أخصائي خدمة الفرد لانه قد يتعرض الى حل بعض المشكلات تنتمي الى ثقافات مختلفه عن الثقافه التي يعيش فيها أخصائي خدمة الفرد ولذلك عليه ان يكون على إلمام تآم بمختلف الثقافات ومختلف البيئات الاجتماعيه حتى يستطيع ان يكون قادرعلى مواجهة مختلف المشكلات ويسهم في حلّها بطريقه علميه .

- خدمة الفرد والعلوم البيولوجيه:

العلوم البيولوجيه أو علوم الحياه هذه العلوم تضيف إطار عريض لفهم الانسان ككائن حي له خصائص وله سمات تميزه عن الكائنات الحيه الاخرى ، علوم الصحه وعلوم الطب وعلوم الوراثه كلها تزودنا بمعلومات عن كيفية آداء الجسم الانساني لوظائفه والامراض التي تؤثر على سلامة الصحه ، كذلك تزودنا بالمعارف حول مراحل النمو الجسمي وتطوره ومشكلاته وعلاقة ذلك بتوافق الفرد في بيئته وغير ذلك من معارف لابد ان يحيط بها أخصائي خدمة الفرد.

لو نظرنا الى مجموعة العلوم البيولوجيه سنجد انها تختلف في مدى أهميتها بالنسبه للممارسه المهنيه لخدمة الفرد ، لابد أن يلم أخصائي خدمة الفرد بعدد من العلوم البيولوجيه التي تمكنه من فهم كيفية اداء الفرد لوظائفه بشكل طبيعي كإنسان ، علوم الوراثه مهمه جداً لأخصائي خدمة الفرد لكي يعرف كيفية انتقال السمات الوراثيه من جيل الى جيل آخر لانه كثيراً ماتعرض عليه حالات قد تكون مصابه بأمراض وراثيه على سبيل المثال ويطلب منه في مثل تلك الحالات إعطاء النصح او الرأي فيما يتعلق في إنجاب بعض الأسر لاطفال مشوهين وراثياً او غيره ، فالقاعده المعرفيه الخاصه بالعلوم البيولوجيه تزود أخصائي خدمة الفرد بخلفيه عريضه لفهم الكثير من الحالات التي يتعامل معها.

إذا نظرنا الى مجموعة العلوم التي عرضنا اليها سنلاحظ انها تختلف في مدى أهميتها بالنسبه للممارسه المهنيه لخدمة الفرد ، المجموعتين الاوليتين (علم النفس- علم الاجتماع) التي عرضنا اليها تكاد تكون بمثابة الاسس التي لاغنى عنها كقاعده معرفيه موجهه لإعداد أخصائي خدمة الفرد لانها هي التي تزوده بمعارف حول شخصية العملاء العامه والمرتبطه بمواقفهم الاشكاليه ، ومعارف اخرى متعلقه بمداخل ونظريات عملية المساعده واسسها وعملياتها المهنيه .

ومن ثم تحتاج هذه المجموعات من المعارف لمزيد من التعمق الدراسي حيث لايستطيع ان يعمل دونها اي ممارس في خدمة الفرد.

من هنا يوجد سؤال يواجهنا ...هل يوجد مايمكن ان نطلق عليه معارف خدمة الفرد؟؟

بمعنى آخر..

هل استطاعت خدمة الفرد ان تكون لنفسها معارف خاصه بعيداً عن هذه المعارف التي عرضنا لها فيما سبق؟؟

من الواضح كما سبق ان رأينا ان خدمة الفرد تستند الى معارف تنتمي الى فروع معرفيه أخرى ، كل مامن شأنه ان يوصلنا الى فهم صحيح للإنسان وبيئته الاجتماعيه ومشكلاته ،

هل استطاعت خدمة الفرد من خلال الممارسه تنمية معارف ذاتيه خاصه بها مستقله؟؟

لو نظرنا الى خدمة الفرد بإعتبارها طريقه نفسيه اجتماعيه للعلاج تهتم بمشكلات الانسان لمساعدته على التصدي لها لتحسين او تدعيم الاداء الاجتماعي سيصبح من الطبيعي انها تستند وتعتمد على معارف العلوم الانسانيه الاخرى ، وهذا لايشكل عيب او نقص يقلل من القيمه الاكاديميه لخدمة الفرد وأهميتها كضروره حتميه في المجتمع.

المشكله لاتتمثل في ان خدمة الفرد تعتمد على هذه المعارف لكن ستتضح فيما لو انها اعتمدت على هذه المعارف دون تمييز، من اجل ذلك نقول ان خدمة الفرد آثرت تشكيل بناءها المعرفي على اسس من اهمها:

١. انتقائيه مختاره للمعارف بكل دقه لتناسب فردية كل موقف اشكالي.
بمعنى : ان خدمة الفرد تنتقي معارفها حسب الموقف الاشكالي الذي يتطلب حل.

٢. الاعتماد الحذر على النظريات الاكثر رسوخاً واستقراراً حفاظاً على مصائر العملاء.

٣. اعتبار معارفنا حول ماهية الانسان معارف غير قاطعه ولكنها عباره عن فروض تتطلع الى التأكيد او التصحيح.

٤. اعتبارها دائما معارف غير ثابته بسبب تغير ايقاع الحياه ونسبية الزمان والمكان .

٥. القابليه للتغير الجذري في حالة اكتشاف معطيات جديده تكون أقرب الى الحقيقه.

وبصفه عامه اذا كانت خدمة الفرد تعتمد على الاسهامات النظريه لغيرها من العلوم في ميادين المعرفه نلاحظ انها لاتعتمد على مجرد الاقتباس الحرفي لمعارف ونظريات هذه العلوم بل انها تقوم بتعديلها وتطويعها لتناسب قيمها واهدافها وهذا ماقد تم بالفعل من خلال مبادرات ابداعيه قام بها بعض الرواد في خدمة الفرد وبالتالي ظهرت نظريات مطوعه ونماذج علميه مستحدثه في خدمة الفرد كمحاوله لتكوين قاعده معرفيه خاصه بخدمة الفرد بجانب القاعده المعرفيه المستحدثه التي تعتمد عليها من العلوم الاخرى ومازالت خدمة الفرد تسعى عن طريق البحوث والدراسات والمؤتمرات العلميه من اجل الوصول لبناء قاعده معرفيه خاصه بها وتنميتها وتطويرها بما يناسب متطلبات عملية الممارسه ذاتها.

البناء القيمى فى ممارسة خدمة الفرد

مقدمه:
موضوع القيم في ممارسة الفرد يعتبر من المحاور الهامه في التراث المعاصر في خدمة الفرد ، هناك العديد من الكتاب الذين عالجوا هذا الموضوع والتراث المهني انشغل بمناقشة هذه المسأله وخاصة مكانة القيم في بناء قاعدة الممارسه في خدمة الفرد ، من البدايه لابد ان نؤكد على ان القيم عنصر هام في بناء المهن لانها تمثل غايات موجهه للسلوك وهي لذلك ذات مضمون أخلاقي وهي تعتبر مفهوم عالي التجريد ، بمعنى انها ذات طبيعه غير ماديه محسوسه من الممكن تبسيط هذا التعريف بقول ان القيمه هي:

شئ ما مرغوب ذاتياً , وكذلك يمكن تعريفها بأنها : الاشياء المفضله.

تنقسم القيم إلى مستويات ثلاث:
- مفاهيم مفضله لدى الناس.
- ثم نتائج مفضله لدى الناس.
- أساليب مفضله للتعامل مع الناس.

نظراً لاهمية ومحورية البناء القيمي في خدمة الفرد سوف نتناول القيم بالمعالجه التحليليه.

الممارسه في خدمة الفرد

هي مجموعة تصرفات وسلوك الاخصائي الاجتماعي بصفته ، هذه الممارسه تظهر بوضوح أهمية القيم التي تحكم سلوكه المهني أي الممارسه وقوة ونوعية الإلزام لهذه القيم ، لكل مهنه من المهن دستور قيمي وأخلاقيات تحكم ممارسات أعضائها فهي عنصر أساسي في قيمها ، كل مهنه من هذه المهن تحرص كل الحرص على التأكيد على هذا الدستور ومراقبة تنفيذه ، وهي قبل ذلك تحرص على ألا يتعارض دستورها هذا مع النسق القيمي العام الذي يحكم المجتمع ككل ، يتمثل الاساس القيمي للخدمه الاجتماعيه في الايمان بقيمة الفرد وكرامته واحترام الفروق الفرديه بين مختلف الافراد وعدم التفرقه بينهم على أساس اللون والجنس أو الدين أو اللغه وغير ذلك من مجموعة المبادئ والقيم التي يؤمن بها الاخصائيون الاجتماعيون.

على هذا الاساس القيمي التطبيق العملي لمبادئ الخدمة الاجتماعيه يتشكل مثل :حق تقرير المصير ، والتقبل والمساعده والعلاقه المهنيه والموضوعيه ، لذلك لابد اننا اذا نظرنا الى التراث المهني وألقينا نظره على بعض القيم كقاعده أساسيه للممارسه سنجد انها تشكل قاعده اساسيه كمصدر للأساليب الفنيه من أجل الممارسه.

طبعاً بدون قيم الممارسه ستصبح عمياء ، فالقيم هنا لابد ان نؤكد بأنها تمنح الممارس قدرة الإبصار والرؤيه و البصيره وهي على ذلك تعتبر أساس ومضمون التفاعل الدينمي الذي يحدث بين الاخصائيين والعملاء.

لابد أن نؤكد على أهمية الالتزام بهذا النسق القيمي في عميلة المساعده كمطلب ضروري لإستمرارية هذه الطريقه والمهنه عامةً ، لان ان لم تكن القيم التي نحملها والتي نعمل من أجلها تهتم بحياة الانسان واحترامه وحقه في تأكيد ذاته حينئذٍ سوف تنتهي هذه الطريقه والمهنه عامةً .

هناك سؤال لابد من طرحه .. هل القاعده العلميه لخدمة الفرد خاصه بها فقط؟؟.. وهل الممارسه المهنيه في خدمة الفرد تتميز بالتفرد والتميز من البناء القيمي الذي تعتمد عليه في عملية المساعده ؟؟
الإجابه: ستكون بالنفي ؛ لان خدمة الفرد كمهنه توجد داخل سياق ثقافي أكبر وهي تستخدم قيم موجوده من قبل في المجتمع وليست قاصره تماماً على خدمة الفرد.

بمعنى : أن القيم كانت ولازالت تحتل أهميتها كركيزه أساسيه في أي نشاط مهني يتصل بالعمل مع الانسان.

في مهنه كخدمة الفرد تهتم غايتها وأساليبها بالانسان وحياته وتوافقه النفسي ، لكي نقف على طبيعة هذه القيم ونفهم أهميتها في عملية المساعده لخدمة الفرد علينا أن ندرك ان مساعدة العميل على التصدي لمشكلاته وتنمية شخصيته يمر من خلال وسيط معين هذا الوسيط هو التفاعل الذي يتم بين الاخصائي وبين العملاء ، ومن ثم ف على الاخصائي في ممارساته المهنيه الايمان والالتزام بهذه القيم الانسانيه الاخلاقيه كمعتقدات لديه عن العملاء وعن الاساليب المناسبه للتعامل معهم.

ماهي إذاً القيم الرئيسيه التي يجب على الاخصائي الاجتماعي أو أخصائي خدمة الفرد الالتزام بها في عملية المساعده ؟؟

هناك العديد من القيم التي سنشير اليها فيما يلي :

1 - الإيمان باحترام كرامة الفرد وقيمته كإنسان :

الدستور الاخلاقي للمهنه يشير الى ان لكل فرد الحق بأن يعامل بإحترام وكرامه في المواقف المختلفه لتعامل الاخصائي معه بصرف النظر عن حالته الاقتصاديه إذا كان غني او فقير، أو الحاله الصحيه إذا كان ضعيف أو مريض أو قوي ، وبغض النظر عن الحاله النفسيه او العقليه أو سنه أو جنسه ..وما الى ذلك.

2- الإيمان بالخصوصية الفردية :

هذه النقطه نقصد بها إذا كانت هناك احتياجات انسانيه عامه ومشتركه لدى كل البشر إلا ان لكل فرد ذآتيته المستقله والفريده التي تميزه عن الآخرين ,

بمعنى آخر : ضرورة ان نأخذ في الاعتبار عند التعامل مع العملاء الايمان بخصوصيتهم الفرديه في ضوء ظروفهم وقدراتهم الخاصه بما فيها من امكانيات ، هذا المبدأ يؤكد على الخصوصيه التامه لكل فرد وضرورة وجود اختلافات فرديه بين الناس على الرغم من وجود صفات عامه أو احتياجات عامه مشتركه بين كل الناس إلا ان كل حاله من الحالات تعتبر حاله فرديه خاصه بذاتها لها احتياجات خاصه قد تختلف تمام الاختلاف عن حاجات الافراد الآخرين.

3 - الإيمان بحق الفرد فى تقرير مصيره بنفسه :

نقصد بحق تقرير المصير أن يتجنب الاخصائي الاجتماعي فرض آراء او حلول خاصه على العميل بشكل يؤدي الى سلبه هذا الحق ,

المقصود بذلك : انه كلما كانت القرارات والخطط الخاصه بمواجهة المشكلات والمواقف التي يعاني منها العملاء نابعه عن إدراك وإقتناع تام من جانبهم كلما حرصوا على الالتزام بها.

4 - الإيمان بالتسامح والحب لا بالإدانة والعقاب :

خدمة الفرد تُشجب تلك الافكار العدائيه مثل الساديه او الضارونيه الاجتماعيه وغيرها من الافكار التي تنادي بتعذيب الفرد وإيذائه أو تحميله وحده مسؤلية الموقف الذي يواجهه.
الخدمه الاجتماعيه بما فيها خدمة الفرد تدين تلك النظريات ولاتؤمن بمثل تلك الممارسات ، فهي ترى ان سلوك الانسان ومواقفه هي استجابات حتميه لضغوط واقعيه فرضت عليه سواءً في داخله أو خارجه ، وتؤمن كذلك ان الظروف او المعطيات الوراثيه او العوامل الوراثيه نفسها عباره عن قيود أبديه فرضت على الانسان منذ ولادته ليس له حيله فيها وليس له قدره على تغييرها ، بمعنى: الايمان بالحتميه الوراثيه.

5 - الإيمان بمسئولية المجتمع كاملة فى إزالة المعوقات التى تحد من تأكيد الذات :

من المعروف ان وجود معوقات تواجه الانسان في آدائه الاجتماعي أو أثناء ممارساته اليوميه يعني في النهايه عدم قدرة هذا الانسان على ممارسة وظائفه الاجتماعيه ، ومن هنا هناك مسؤليه مجتمعيه هذه المسؤليه المجتمعيه تدور حول محور هام وهو ضرورة سعي المتجمع بأجهزته وهيئاته المتعدده لإزالة أي صعوبات او معوقات تقف في طريق تأكيد الفرد لذاته وتحد من تكيّفه مع المجتمع وتساعده على التغلب عليها بما يؤدي في النهايه الى إطلاق قدرات الافراد لتحسين آدائهم الإجتماعي .

تحليل هذه القيم يؤدي الى استنتاج محدد:

فهي عباره عن قيم تشير الى اتجاهات نحو اهداف مرغوب فيها أو غايات مثاليه لإشباع الحاجات الانسانيه الأساسيه ، فالانسان عامةً في أي مكان وزمان ومهما كانت قدرات او امكانيات هذا الانسان فهو في حاجه دائمه الى الامن والى الشعور بالانتماء والى الحب والى احترام الذات والى تقدير الذاتالى ادراك الذات الى تأكيد الذات الى الانجاز.

فالقيمه الخاصه بجدارة الانسان وكرامته ترتبط تمام الارتباط بالحاجه الى تقدير الذات ، كذلك القيمه الخاصه بفردية الانسان ترتبط بالحاجه الى تأكيد الذات ، والقيمه الخاصه بالتسامح لا بالإدانه ترتبط بالحاجه الى الانتماء والحب ...وهكذا

عناصر عملية المساعدة فى خدمة الفرد

مقدمه

هذه العناصر تشكل اضلاع مربع يتفاعل كل عنصر منها مع الآخر وذلك من خلال مجال رئيسي وهو العلاقه المهنيه ، هذا التفاعل يظهر من خلال عدد معين من الحقائق:

أولاً العميل يتفاعل مع المشكله يتأثر بها ويؤثر فيها وكذلك العميل يخضع لتأثير الاخصائي عليه ، حيث يمتلك الاخصائي الاجتماعي المهاره في استخدام خبرته واسلوبه المهني في التدخل ، كذلك المؤسسه تمثل إطار وحدود عملية المساعده ، كذلك مايقوم به الاخصائي من تدخل مهني للتأثير في الموقف الاشكالي الذي يواجهه العميل هدف نهائي يتطلع الى تحقيق تعديل في ذات العميل او تأثير على الموقف عن طريق الخدمات المؤسسيه والخدمات البيئيه.

في هذا المجال نقول ان التخل المهني للأخصائي الاجتماعي للتأثير في المشكله أو الموقف الإشكالي هذا يتم عن طريق عمليات مهنيه من دراسه وتشخيص وعلاج ومجال تأثير هذه العمليات هو العلاقه المهنيه.

لايوجد لأي عنصر من هذه العناصر التي ذكرناها وجود مستقل عن العناصر الاخرى لأنها كلها كما اشرنا من قبل ترتبط ببعض أشد الارتباط لكن على الرغم من ذلك فإن لكل عنصر من هذه العناصر ملامح وخصائص مميزه لها ولذلك من المفيد إلقاء نظره عليها للتعرف عليها:

1 - العميل :

كلمة العميل هي الاسم الشائع لطلب المساعده وهذا العميل يمثل الجانب الشخصي للمشكله حيث ارتباطه بها تأثيراً وتأثراً ، العميل هو عباره عن انسان له سماته الشخصيه الخاصه كسائر الناس لكنه واجهته بعض المشكلات أو واجه حاله من التفاعل غير التكيفي مع ظروفه المحيطه به او حاله من الاضطراب بين نزعاته الداخليه وطموحه وقدراته تؤدي به هذه الحاله الى إحساس بالعجز يدفعه الى طلب المساعده ، هذا "العميل" في خدمة الفرد هو الشخص الذي يعاني من مشكله او يواجهه بعض الصعوبات في اداء ادواره الاجتماعيه التي يعجز عن التصدي لها بمفرده بفاعليه مناسبه ، من اجل ذلك هذا العميل يتقدم الى المؤسسه طالباً المساعده سواءً كانت مساعده ماديه او نفسيه لمواجهة المشكلات التي يعاني منها ويشعر بضغطها عليه في الوقت الحاضر .

من هنا نشير الى عدد من الموضوعات لها أهميتها في عملية المساعده ألا وهي :
1- شخصية العميل كمحور لعملية المساعده.
2- أنماط العملاء وانواعهم في عملية المساعده.
3 - مسؤليات العملاء في عملية المساعده

شخصية العميل:

تعتبر الشخصيه هي محور عملية المساعده في خدمة الفرد لانها نقطة البدايه في فهم مشكلات العملاء ، من اجل ذلك الاخصائي الاجتماعي يجب ان يركز على دراسة شخصية العميل وظيفياً وديناميا ويحاول ان يفهمها في توافقها واضطرابها ويعرفها في تكاملها وتفككها والعوامل المؤثره فيها.

IbtiHAlinO

هناك بناء وظيفي للشخصيه وأي شخصيه لها مكونات ...مكونات جسديه ، مكونات عقليه ومعرفيه ، ومكونات انفعاليه ، ومكونات اجتماعيه.

كذلك البناء الدينمي للشخصيه يتكون من الـ هو والذات والذات العليا كل هذه عباره عن مفهومات لبناء الشخصيه من وجهة نظر التحليل النفسي " لفرويد."

شخصية العميل في التكامل والتفكك من مجال الصحه النفسيه دائماً تمثل الشخصيه على انها حبل متصل على احد طرفيه يوجد الفرد كامل التكامل هذا اذا كان موجود هذا الشخص أصلن في الطرف الاخر يوجد الشخص كامل التفكك ، بين كامل التكامل وكامل التفكك يوجد الاشخاص الاخرين في نقاط على هذا الحبل و بينهما يوجد المتوافقون والعاديون والعصابيون والذهانيون...وغيرهم ، في منطقة السواء واللاسواء سنجد أنماط من الشخصيات يجد الاخصائي الاجتماعي نفسه مدفوعاً الى التعامل معها من أمثلة ذلك:

هناك شخصيات قادره على العمل وعلى الحب وعلى الشعور بالأمن ، هناك شخصيات مضطربه غيرالمرضيه ولكنها شخصيات مضطربه ، هناك اضطرابات في نمط الشخصيه هناك اضطرابات في سمة الشخصيه ، هناك نمط اخر من الشخصيات نطلق عليه الشخصيه اللإجتماعيه.

عندما نتحدث عن شخصيات العملاء ، الشخصيات الغير سويه نقصد بها تلك الشخصيات التي لاتستطيع التوافق مع العالم الخارجي المحيط بها بطريقه تكفل لها الشعور بالسعاده لتجعل العميل غير قادر على مواجهة الحياه ، نذكرفي ذلك مرضى الامراض العقليه والذهنيون وحالات الانفصام والبرنويا والهوس والاكتئاب كذلك المرضى النفسيون او مرضى النفس وهو مانطلق عليهم اسم العصابيون كحالات الهستيريا والفوبيا والخوف والوسواس القهري وهؤلاء لابد من عرضهم على الطبيب النفسي ، كاأمثله للإضطرابات النفسيه العصابيه نذكر خداع الحواس والهلوسه واضطرابات التفكير واضطرابات الشعور والوجدان والشعور بالاجهاد وتوهم المرض والعدوانيه والقلق ...وغيرها.

انماط العملاء في عملية المساعده:
في خدمة الفرد هناك اتفاق على تصنيف العملاء الى ثلاث انماط أساسيه:

١- انماط اشكاليه في مواقف خاصه. ٢- انماط اشكاليه دائمه . ٣- انماط سويه.

- الانماط الاشكاليه التي تظهر في مواقف خاصه :
هي انماط تعاني اضطراب في تنظيم الشخصيه الاساسي لكن مشكلتها لاتظهر إلا اذا توفرت مثيرات خارجيه خاصه .

أمثله : العملاء الذين يتسمون بالاضطراب الانفعالي ، الانفعالي الزائد ، او المتبلدين ، الشعور بالنقص ، الشعور بالذنب ، الشعور بالاضطهاد ، حالات الانطواء ، الاكتئاب ، الميل للعدوان ، المنحرفين.

- الانماط الاشكاليه الدائمه:
هي الانماط التي تخلق المشاكل اينما وجدت بسبب وجود اضطراب اساسي في الشخصيه .

أمثله: مرضى العقل ، حالات الذهان ، مرضى النفس ، حالات العصاب ، حالات الضعف العقلي ، والحالات السيكوباتيه وهي خاصه بالامراض المضاده للمجتمع.

IbtiHAlinO

- الانماط السويه:
وهي التي يتوفر لها اكبر قدر ممكن من التوازن بين عناصرها وهي قادره على التوافق مع المجتمع الخارجي بطريقه تجعلهم يشعرون بالسعاده والرضا.

من وجهة نظر خدمة الفرد في عملية المساعده يتم تصنيف العملاء الى عدة فئات من امثلة ذلك:

- النمط المستكين:
وهذا النمط يحط من قدر نفسه ويبدو عليه الخنوع والضعف والاستسلام للآخرين ومحاولة الاعتماد عليهم ويسعى للحصول على الحمايه والحب ويصيبه شعور بالفشل والنقص وكراهية الذات وتبدو عليه سلبيه مطلقه.

- النمط المستسلم :
هذا النمط يبدو عليه الاستسلام والانسجام من انفعالاته الداخليه ومن مشاق الحياه دائم يتخذ موقف المشاهد للحياه المنفصل عنها ، يتجنب هذا النمط بذل الجهد ، يحتفظ بالعاده لنفسه ببعد بينه وبين الناس ، ويتجنب الدخول في أي علاقه انسانيه ، يؤدي هذا الى ايجاد صعوبه كبيره لعمل علاقه علاجيه بينه وبين الاخصاء.

- النمط المتعجرف :
هذا النمط يوحي للأخصائي الاجتماعي بأنه واثق من نفسه ولديه فكره عاليه عن نفسه ويضخم من ذاته ، يبدو مجادلاً صفصطائياً ، ويبدو وكأنه يحس بأنه يتمكن من التأثير على الاخرين وخداعهم ويوحي اليهم الى انه هناك شي ما لابد ان يكون كذلك ، هذا النمط صعب المراس ويصعب ايجاد علاقه علاجيه معه في بداية الامر لكن مع الممارسه ومع الدخول في العمليه العلاجيه تتحطم عملياته الدفاعيه بسهوله . مثل : المقاوم ، المحول ، الناصح ، المتواكل ، الخاضع ، المنسحب ، القلق ، كبش الفداء ، المصادق الاجتماعي ، المحتكر.

للعملاء مسؤوليات في عملية المساعده :
العميل لابد ان يكون مسؤول عليه واجبات معينه ، مهمته هنا لاتقتصر على مجرد التقدم للمؤسسه ثم الالقاء بمشكلاته كي يحلها له الاخصائي الاجتماعي ؛ لكن العميل عليه مسؤليات في عملية المساعده ، فهو المسؤول لانه هو الذي يقبل وهو الذي يزود الاخصائي بالمعلومات وهو الذي يتخذ القرارات وهو الذي ينفذ ،انه مسؤول وله حق تقرير مصيره بنفسه.

أهم مسؤوليات العميل:
الاقبال بإقتناع ورضى وأمل على عملية المساعده والاستعداد لها وان يدلي بالمعلومات الصادقه ويبوح بأمانه عن الاسرار ، ان يتعاون اثناء المقابلات بحيث يكون عميل سهل غير صعب ، ان يستفيد من الامكانيات والخدمات والمساعدات والفرص المتاحه في عملية المساعده ليتعلم كيف يساعد نفسه ويحل مشكلاته ، كذلك ان يعمل بإيجابيه وان يبذل اقصى جهد في اقتراح الحلول وممارسة حقه في اتخاذ قراراته بنفسه ، كذلك تنفيذ مايتم التوصل اليه من قرارات والاتفاق عليه من حلول اثناء المقابلات ثم المشاركه في التقويم لعملية المساعده مما قد يؤدي الى تحسين هذه العمليه.

٢- المشكلة أو الموقف الإشكالى الذى يعانى منه العميل:
عندما نذكر هنا المشكله فاننا نقصد المشكله الفرديه ، لاتخلو حياة الانسان من مشكلات او عقبات سواء او معنويه بسيطه او عنيفه ، هذه المشكلات تزيد وتتعقد كلما تعقدت الحياه الانسانيه ، الحياه كلما كانت بسيطه كلما كانت خاليه من المشاكل وحتى لو كانت بها مشاكل فهي مشاكل بسيطه

IbtiHAlinO

مثلاً : حياة البداوه تخلو من العديد من المشاكل التي تنتاب الانسان الحضري ، المشاكل التي نتحدث عنها تعني ان الانسان في ضروف خآصه وبالذات في ضروف الحياه المعاصره لايستطيع التكيف تماما في حياته يصبح معرض لضغوط عديده تؤثر عليه ، الوسيله الطبيعيه لإزالة هذه العقبات او التغلب عليها هو ان يضاعف الفرد جهوده ويكرر محاولاته في التغلب عليها ، وان لم يفلح ان يأخذ في البحث والتفكير عن طرق اخرى لحل هذه المشكلات التي تعترضه ، كأن يحاول الالتفاف حول العقبه ، او ارضاء دوافعه المعوقه بطريقه اخرى ، او تأجيل هذه المشكله الى حين ، وقد يقع على الحل بعد جهد وعناء قد يطول او يقصر ، إذا كان هذا هو الوضع الطبيعي للتغلب على المشكلات لابد هنا ان نشير الى ان سلوك الناس وطرقهم في حل مشكلاتهم ليس واحدا وانما يختلفون فيما بينهم في اختلافات كثيره ، منهم من يبذل جهد ومنهم من يستسلم ويتخاذل على الفور ومنهم من يضطرب ويختل ميزانه بعد محاولات تطول او تقصر.

ومن هنا نشير الى ان المشكله كخلل او سوء في التوافق الاجتماعي يعاني منه الفرد بينشأ من ثلاث مصآدر محتمله :

- قد تنشأ المشكلات عن حاجات ورواسب طفليه بمعنى انها رواسب منذ مرحلة الطفوله و استمرت مع الشخص بعد مرحلة البلوغ ،

-هناك ضغوط يتعرض لها الفرد في مراحل حياته الراهنه ،

- هناك اداء وضيفي خاطئ للذات وللذات العليا.

مكونات الموقف الاشكالي:
المشكلات هي ظاهره عامه في حياة البشر وحياة أي انسان لاتخلو من مشكلات الا نادراً ، انواع المشكلات كثير ومتنوعه منها : مشكلات اقتصاديه - نفسيه - طبيه - مرضيه - توافق اسري - مدرسي - مهني ....الخ

بعض العوامل التي تؤدي الى هذه المشكلات:
عوامل بيئيه – عوامل شخصيه او ذاتيه – هناك ظروف خارجيه خارجه عن ذات العميل ومحيطه به وتؤثر في الموقف الاشكالي.

المشكله الفرديه لها عدد من الخصائص:

1 - انها شخصيه واجتماعيه .. بمعنى : ان الفرد يشعر بها ويعاني من اثرها وتقوم في اطار التفاعل الاجتماعي أي اثناء التفاعل بين شخص وشخص آخر او مجموعة اشخاص اخرين.
2 - انها تحد وتقلل من طاقات وامكانيات الفرد وانشطته.
3 - انها تحتاج لتدخل خارجي ومساعده مهنيه.
4 - انها حدث في حياة العميل لها ماضي ولها حاضر ولها مستقبل ، نقصد بالماضي تاريخ نشأتها ، ونقصد بالحاضر الظروف الحاليه التي يعاني منها العميل ، ونقصد بالمستقبل مصير المشكله للعلاج ومدى امكانية حلّها او بعباره اخرى ماذا سيحدث للمشكله في ضوء ماضيها وحاضرها.
5 - لها جوانب ذاتيه وجوانب موضوعيه..

نقصد بالجوانب الذاتيه : العوامل التي ترجع الى الفرد ذاته أي الاتجاهات والعادات والمعتقدات..
اما الجوانب الموضوعيه : فهي التي لاترجع الى شخصية الفرد ودوافعه ومعتقداته أي انها حقائق موجوده في موقف العميل.
لابد ان نذكر هنا الى انه في احيان كثير لاتنفصل الجوانب الموضوعيه عن الجوانب الذاتيه.

3 - الأخصائي:
خدمة الفرد كمهنه تعمل في ميدان المشكلات الانسانيه وهي مهنه حساسه ودقيقه تتعرض لشخصيات الناس وحياتهم واسرارهم ومشكلاتهم بغرض مساعدتهم للتصدي لها وتحقيق التوافق النفسي ، هذه المهنه ليست مهنه سهله ولا يجب الاستهانه بها وهي تتطلب ممارستها درجه عاليه من الاعداد المهني للأخصائي خدمة الفرد لكي يستطيع معاونة من يتعامل معهم من العملاء في الوصول الى حالة التوافق النفسي الشخصي والاجتماعي المرغوب ، هذا الاعداد يبلغ ذروته ويؤدي دوره بفاعليه لو توفر الاستعداد الشخصي المناسب للاخصائي وكذلك الاساس المهاري لممارسه المهنه في نطاق هذا الميدان الخاص .

الاعداد المهني لاخصائي خدمة الفرد:

أي مهنه متميزه لابد من اعداد الممارسين لها حتى يؤدي الشخص المهني المعد إعداداً كافياً مسؤليات وظيفته بدقه ومهاره ، لذلك هناك ضرورة الاعداد المهني النظري والعملي لأخصائي خدمة الفرد حتى يؤدي عمله المهني بنجاح ،

هذا الاعداد المهني يتطلب عدد من النقاط:

1 - يجب ان يتزود أخصائي خدمة الفرد بقاعده علميه واسعه من العلوم الانسانيه المختلفه وخاصة علم النفس وعلم الاجتماع وطرق البحث العلمي ، ولابد له من دراسه شامله ومتعمقه لأسس خدمة الفرد ونظرياتها وطرقها المهنيه ، بالاضافه الى دراسته لطرق الخدمه الاجتماعيه الاخرى.

2 - اتاحة الفرصه الكافيه للأخصائي الاجتماعي ليمارس بشكل عملي تحت إشراف مهني مؤسسي ومعهدي مسؤليات العمل المهني في كافة مجالاته وميادينه حتى يمكن ان يكتسب الممارس خبره عمليه تربط النظريه بالتطبيق لتكوين المهارات الاساسيه اللازمه لعملية الممارسه ، لابد هنا ان نشير الى انه يخطئ من يظن ان الاعداد المهني للأخصائي الاجتماعي بينتهي بمجرد التخرج والحصول على شهاده تسمح له بممارسة المهنه ؛لان الاخصائي الحريص على اداء واجبه بدقه ومهاره لابد له من الاستمرار في عملية الاعداد المهني ، او بعباره اخرى / الاستعداد للمسؤليات التي يقابلها والتي لم يستعد لها من قبل.

3 - الاخصائي الاجتماعي حينما يمارس مهامه الوظيفيه تعترضه مواقف ومشكلات جديده لم يصادفها من قبل ولم يتم اعداده المهني لها لذلك فعليه ان يتوجه لمصادر المعرفه والدراسه من جديد يلتمس منها العون والمساعده والمعرفه والبصيره ويكتسب منها قدر ملائم من المهاره التي تعده لاداء دوره الحيوي.

4 - في عدد من المؤسسات الاجتماعيه الاخصائي الاجتماعي حديث التخرج لابد له ان يعمل تحت اشراف الرؤساء وتحت توجيههم لفتره كافيه ، وهذه الفتره نعتبرها بمثابة دراسه و تدريب لاعداده المهني حتى يتمكن من اداء مسؤلياته للعمل بكفايه مناسبه.

5 - إضافة الى الخبره العلميه و العمليه لابد ان يكون لدى اخصائي خدمة الفرد استعداد شخصي ، والاستعداد الشخصي يشمل عدد من المكونات او العناصر مثل:

- القدرات الجسميه والصحيه التي تساعده على القيام بواجباته المهنيه.
- ان يتميز بالاتزان الانفعالي.
- تنظيم معرفي عقلي مناسب.
- قيم اجتماعيه تسمح له بالتحلي بسمات اخلاقيه سويه كي يتحكم في نزعاته وأهوائه الخاصه

الاساس المهاري لأخصائي خدمة الفرد:

يجب ان يكتسب عدد من المهارات الانسانيه (حب العطاء – التسامح – التقمص الوجداني بمعنى انه يضع نفسه دائما موضع من يتعامل معهم من العملاء – الحساسيه للمشاعر).

هناك مهارات اخرى لابد ان نشير اليها وهي المهارات الفنيه هذه المهارات الفنيه تشمل:

المهارات الادراكيه مثل (حسن الاستماع – الانصات – دقة الملاحظه)
المهارات التأثيريه بمعنى ان تكون له قدره على التأثير في افكار العميل ، ولابد ان يتحلى بعدد من المهارات الاخرى

مثل (المهاره في توجيه المقابله – المهاره في الاتصال – مهاره في استخدام العلاقه المهنيه وتنميتها – مهاره في استخدام المصادر والموارد المتاحه – المهاره في جمع المعلومات وكافة الحقائق المتعلقه بالمشكله – المهاره في القدره على تشخيص المشكله – المهاره في تصميم خطه للتدخل – المهاره في اختبار واستخدام تكنيكات التدخل العلاجي – المهاره في التقويم والانتهاء من عملية المساعده)
كل ذلك يتطلب من الاخصائي الاجتماعي استعدادات شخصيه ومعرفه وكذلك تدريب وإشراف.

هناك التزامات اخلاقيه لأخصائي خدمة الفرد والنساق الاخلاقي للاخصائيين الاجتماعيين يهدف الى تحقيق عدد من الاهداف:
- تحديد سلوك الاخصائي وحدوده في عملية المساعده.
- مسؤليات الاخصائي تجاه العملاء والزملاء والمؤسسه التي يعمل بها.
- تحديد مسؤليات الاخصائي تجاه المهنه والمجتمع بشكل عام.
- تعريف الاخصائي بما يجب عليه ان يعمله في عملية المساعده.

هناك مسؤليه اخلاقيه للاخصائي تجاه العملاء نذكر منها: (خدمته للعملاء بكل اخلاص – لايجب ان يتحيز ضد أي شخص – ان يزود العملاء بالمعلومات الدقيقه والكامله المتعلقه بطبيعة الخدمات المتاحه في المؤسسه التي يعمل بها – لابد ان يخبرهم بكيفية انتهاء الخدمه المقدمه ويخبرهم بها – يجب على الاخصائي ان يطلب المشوره والنصح من الزملاء و المشرفين عندما يكون ذلك لصالح العملاء – يجب ان ينهي الاخصائي خدمة العملاء والعلاقات المهنيه معهم عندما تصبح هذه الخدمات غير مطلوبه – هناك حقوق وامتيازات للعملاء – هناك سريه وخصوصيه).

هناك مسؤليه اخلاقيه للاخصائي الاجتماعي اتجاه زملائه مثل : الاحترام - الاخلاص - الكرم والتعامل مع العملاء والزملاء.

IbtiHAlinO

كذلك لديه مسؤليه اخلاقيه تجاه المؤسسه التي يعمل بها ومسؤليه اخلاقيه تجاه المهنه التي يعمل بها مثل : (حماية وتدعيم كرامة المهنه – ان يساهم بالوقت والجهد والخبره المهنيه بالانشطه التي تحقق الاحترام والمنفعه والنزاهه والكفاءه للمهنه – يجب ان يساند الاخصائي صياغة وتطوير وتطبيق سياسات اجتماعيه مفيده للمهنه – ان يعمل على تطوير المعرفه المهنيه لخدمة الفرد)

هناك ايضاً مسؤليه اخلاقيه للاخصائي الاجتماعي تجاه المجتمع:

يجب على اخصائي خدمة الفرد ان يعمل على ضمان وصول كل الموارد والخدمات الى كل الافراد الذين يحتاجونها ، ويجب عليه ان يسارع بتقديم الخدمات العاجله في حالات الطوارئ والازمات المفاجئه.

4 - المؤسسه :

نحن نعرف ان خدمة الفرد تمارس في مؤسسات اجتماعيه كمكان يأتي اليه الشخص لمساعدته على التصدي لمشكلاته وذلك من خلال ماتقدمه له المؤسسه من خدمات ومساعدات ماديه او نفسيه وما الى ذلك ، هذا يعني ان الخدمه او المساعده التي تقدم الى العملاء لايمكن ان تؤدى عن طريق آخر غير المؤسسه.

الاخصائي الاجتماعي كموظف بالمؤسسه لايجب عليه ان يخرج عن نطاقها وحدود العمل التي رسمتها هذه المؤسسه ، ونذكر من ذلك ان شروط المؤسسه وتطبيقها نوع من تدريب العميل على الخضوع لتفاعل معين ، المؤسسه تعتبر احد التنظيمات التي يتعامل معها العميل فعليه ان يخضع لها وخضوع العميل لتقديم انواع من المستندات والبيانات المطلوبه منه اثناء تعامله مع المؤسسه يجب عليه ان يتقبل ذلك وهذا مانطلق عليه اسم مجال التفاعل العميل والتسليم بحق المؤسسه في التصرف في بعض شؤونه للتعاون معها.

المؤسسه لها صفه رسميه ، لديها القدره على الاتصال بالهيئات والموارد الموجوده في المجتمع والاخصائي الاجتماعي اذا لم ينتمي الى احد المؤسسات في عمله بتسقط عنه صفة الاخصائي المهنيه ، ارتباط الاخصائي بالمؤسسه يخضعه للإشراف الفني والإداري وهذا يساعده على ان يتبين موقفه من التعامل مع العملاء وهذا يساعد بطبيعة الحال على تنمية مهارة الاخصائي وزيادة كفاءته المهنيه ، ارتباط الاخصائي بالمؤسسه يعتبر المصدر الوحيد لإتصاله بالعملاء ، المؤسسه المكان الوحيد الذي يجب ان تحفظ فيه التقارير والملفات صوناً لسرية المعلومات التي يحصل عليها الاخصائي هذه المعلومات تعتبر ملك لطرفين اثنين احدهما العميل والثاني هو المؤسسه ، على الرغم من ان الاخصائي هو الوسط الذي تنتقل فيه هذه المعلومات من العميل للمؤسسه وبالعكس فليس من حقه ان يتصرف في أي منها الا بموافقة العميل وتحت إشراف ونظام المؤسسه الإداريه.

مؤسسات العمل الاجتماعي يمكن تصنيفها بشكل عام حسب تبعيتها ومصادر تمويلها الى مؤسسات حكوميه ومؤسسات أهليه ..، كذلك من الممكن تصنيف المؤسسات حسب طبيعة وظيفتها المتخصصه ومجال خدمتها المؤسسات متخصصه في رعاية الاسره او رعاية الطفوله او رعاية الاحداث او رعاية المسجونين واسرهم او رعاية المعوقين ...الى غير ذلك ، كذلك تصنف المؤسسات وفقاً لمصادر السلطه المهنيه.

تمارس الخدمه المهنيه في مؤسسات قد تغلب على خدماتها ممارسة هذه الطريقه ولذلك نطلق عليها اسم مؤسسات اوليه أي متخصصه اساسا في خدمة الفرد وهي لها استقلال بكيانها القائم على تحديد اهداف خاصه مثل (وحدات الضمان الاجتماعي - جمعيات رعاية المسجونين واسرهم - مكاتب الخدمه الاجتماعيه الضمانيه - مكاتب الخدمه الاجتماعيه المدرسيه - مكاتب التوجيه والاستشارات الاسريه - مكاتب المراقبه الاجتماعيه والرعايه اللاحقه للاحداث ...الى غير ذلك من المؤسسات النوعيه التي انشأها المجتمع كضروره اجتماعيه تخدم افراد المجتمع المحتاجين لهذه الخدمه.

يوجد مؤسسات اخرى ثانويه غير متخصصه في خدمة الفرد مثل (المدارس - المستشفيات - المصانع - السجون ...الى غير ذلك ، هذه النوعيه من المؤسسات تتميز بعدد من الخصائص منها :

- المؤسسات الاجتماعيه هي رمز للتكافل الاجتماعي ومسؤلية المجتمع لرفاهية افراده.

- هذه المؤسسات لها فلسفه ونظام اساي ولائحه تحدد اهدافها ونظام للعمل بها وشروط تضعها لتقديم الخدمه للعملاء.

- المؤسسات الاجتماعيه عامة تمول اما من الدول هاو من الاهالي او منهما معاً.

- يمارس النشاط المهني في هذه المؤسسات اخصائيون اجتماعيون مهنيون مؤهلون للقيام بهذا النشاط.

- يمثل الاخصائي الاجتماعي في هذه المؤسسات مهنة الخدمه الاجتماعيه قبل ان يمثل المؤسسه ذاتها و ولائه للخدمه الاجتماعيه يسبق ولائه للمؤسسه ذاتها ودوره يتمثل في تدعيم قيم المهنه في المؤسسه ذاتها.

- لتحقق المؤسسه اهدافها ولتؤكد رسالتها في فإنها تسعى دائماً للإتصال الدائم بالهيئات والمؤسسات الخارجيه بكافة مصادر المجتمع لمعاونتها في علاج مشكلات العملاء وسد احتياجاتهم.

كثيرا مايحتاج الاخصائي الاجتماعي الى تحويل العميل في ضروف متعدده الى مؤسسه اخرى وهناك حالات معينه تتطلب تحول الى مؤسسات اخرى مثل (عدم انطباق شروط المؤسسه على العميل بسبب طبيعة المشكله او السن او الدين - حاجة المؤسسه الى استكمال دراسه للوصول الى تشخيص سليم كحاجتها لاجراء اختبارات ذكاء او كشف طبي على العميل وما الى ذلك – كذلك تحويل العميل الى مؤسسه نوعيه للحصول على خدمات جانبيه مع استمرار العميل في العمل مع المؤسسه الاصليه بسبب عدم انتهاء الخطه العلاجيه.

المفاهيم الأساسية وموجهات الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة

أولا : المفاهيم الأساسية فى طريقة خدمة الجماعة:

هناك عدة مفاهيم لابد من الاشاره اليها وتحديدها منذ البدايه لكي تتضح معاني هذه المفاهيم اثناء تناولنا لها في ثنايا هذه المحاضره.

- مفهوم اخصائي الجماعه:
نقصد بأخصائي الجماعه هو الشخص الذي يتم إعداده علمياً ومهنياً في الكليات والمعاهد المتخصصه في الخدمه الاجتماعيه لكي يستطيع العمل مع الافراد والجماعات في اطار مهنيه واضحه.

- مفهوم اهداف الجماعه:
هي كافة الحاجات والمتطلبات التي يسعى الاخصائي الاجتماعي و اخصائي الافراد والجماعه للوصول اليها من خلال خطه واضحه تتضمن برامج يقوم الاخصائي بمساعدة الاعضاء والجماعه في وضعها وتنفيذها وقد تكون هذه الحاجات قصيرة المدى او طويلة المدى.

- مفهوم تكوين الجماعه:
نقصد به الاسلوب الذي تستخدمه المؤسسات في انضمام الاعضاء للجماعه او في تشكيل الجماعات سواءً كان ذلك يتم بطريقه اختياريه او طريقه اجباريه ، وتختلف كل مؤسسه عن المؤسسات الاخرى في اساليب تكوين الجماعات.

- مفهوم العضويه في الجماعه:
نقصد بذلك جميع الافراد الذين يرغبون بالانضمام للجماعه وينضمون اليها بناءً على شروط المؤسسه ، ولذلك تمثل العضويه حجم الجماعه الذي قد يختلف من جماعه الى اخرى.

- مفهوم عضو الجماعه:
هو الفرد الذي ينظم للجماعه وينتمي اليها بناء على رغبته الشخصيه او بطريقه اجباريه ويشترك في برامجها واعمالها المختلفه ولتزم بشروطها.

- مفهوم تفاعل الجماعه:
هذا المفهوم يقصد به كافة الانشطه والافعال وردود الافعال وكذلك العلاقات من خلال ادوار معينه يقوم بها الاعضاء في اطار اهداف الجماعه وشروطها.

- مفهوم العلاقه المهنيه في خدمة الجماعه:
هي الرابطه التي تتكون بين الاخصائي والجماعه والاعضاء ، والغرض الاساسي هنا هو مساعدة الاعضاء والجماعه على تحقيق الهدف الجماعي وكذلك تكوين وبناء الثقه والتقدير والاحترام المتبادل وغيره من الاهداف

- مفهوم قيادة الجماعه:
نقصد بها عملية توجيه الاعضاء والجماعه ومساعدتهم خلال المواقف المختلفه وينتخب الاعضاء القائد في إطار لائحة الجماعه التي ينتمي اليها.

- مفهوم تنظيم الجماعه الوظيفي:
هو الاطار العام لتنظيم الحياه الجماعيه من خلال قيام الاعضاء بوضع نظام معين يرتبط به الاعضاء والجماعه وتحديد المسؤليات الوظيفيه والقياديه والتنظيم يجب ان يتميز بالمرونه من حيث القابليه للتعديل و التغيير في بعض الجوانب اذا تطلب ذلك.

- مفهوم مهام الجماعه:
تعتبر مهام الجماعه من الاعمال المحدده والاجراءات المرتبطه بها التي تقوم بها الجماعه ويشترط في المهام تحديد هدف المهمه وتحديد اجراءات المهمه وارتباط المهمه بالادوار والاعمال وتحديد مجال زمني للمهام وتوفير متطلبات اداء المهمه.

- مفهوم الجماعه الفرعيه:
في المجموعات الرئيسيه تتكون مجموعات صغيره من اثنين او اكثر يطلق عليها الجماعات الفرعيه ، الحاجه الى تكوين هذه الجاعات هو اشباع حاجات مشتركه كالحصول على المكانه ويتعامل الاخصائي الاجتماعي مع هؤلاء الافراد بالاساليب المختلفه من اجل تفاعلهم وادماجهم في الحياه الجماعيه.

- مفهوم مبادئ خدمة الجماعه:
المبادئ هي الحقائق التي تستند على المعرفه وعلى العلم وكذلك على الخبرات حيث تتفاعل تلك المكونات مع بعضها لتكون المفاهيم التي تختبر وتصبح من الموجهات الاساسيه للممارسه المهنيه لطريقة العمل مع الجماعه.

- مفهوم المبادئ في خدمة الجماعه:
وهو يعبر عن كافة الافعال والاعمال المرتبطه بحاجات الاعضاء والجماعه التي تمارس بشكل منظم ويهدف الى تحقيق هدف جماعي متفق عليه في بداية الحياه الجماعيه ، والبرنامج هو كافة الانشطه والعلاقات التي تتكون بين الاعضاء والجماعه والاخصائي من اجل الوصول الى اشباع حاجات نفسيه واجتماعيه وثقافيه تؤثر في نمو الفرد والجماعه.

- مفهوم المشكله الجماعيه:
نقصد بها تفاعل مجموعه من العوامل النفسيه والاجتماعيه والثقافيه الصادره عن الاعضاء والجماعه وقد يشترك فيها الاخصائي وينتج عن هذا التفاعل اثار ومظاهر فكريه وسلوكيه تتطلب التدخل المهني للاخصائي باستخدام قدرات وامكانيات الاعضاء ومهاراته وخبراته في مواجهة تلك المواقف لتوجيه التفاعل الجماعي.

- مفهوم وسائل التعبير:
الادوات التي تستخدم للتعبير عن حاجات الافراد ورغباتهم.

- مفهوم ديناميكية الجماعه:
هي كافة العوامل والقوى المؤثره الصادره عن الاعضاء والجماعه والاخصائي او غيرها من المصادر التي يمكن ان تؤدي الى نمو الجماعه او عدم نموها ، وقد تكون تلك القوى واضحه وظاهره وقد تكون غير واضحه

- مفهوم نمو الجماعه:
يعبر عن الجوانب البنائيه التي توصلت اليها الجماعه من خلال مراحل حياتها المختلفه حيث ان الحياه الجماعيه تنتقل من مرحله الى اخرى ، ولذلك نقول ان نمو الجماعه هو السمات والمظاهر والانشطه الواضحه والمعبره عن اكتساب خبرات ومهارات تكوين علاقات تتميز بالتحديد والابتكار.

- مفهوم النماذج في خدمة الجماعه:
نقصد بها اطار ذهني يتكون في اطار الباحث او الممارس ويرغب في تطبيقه في الواقع الفعلي من خلال الممارسه المهنيه لطريقة العمل مع الجماعه.

- مفهوم الموقف الجماعي:
هو اطار زمني معين يعبر فيه الاعضاء والاخصائي والجماعه عن جوانب واضحه في شكل افكار واتجاهات وسلوكيات معينه مشتركه او خاصه بعضو معين او مجموعة اعضاء.

- مفهوم التسجيل في خدمة الجماعه:
هو تكوين وحفظ البيانات والحقائق والمعلومات بطريقه يدويه او بطريقه تكنولوجيه باستخدام الكمبيوتر ، وذلك من اجل استخدامها في تحقيق اهداف العمل مع الجماعات.

- مفهوم التدخل المهني:
نقصد به قيام الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعه على مساعدة الاعضاء والجماعه في وضع خطة عمل او برنامج يتضمن اعمال وافعال واجراءات في شكل منظم وبناء محدد.

- مفهوم تقويم الحياه الجماعيه:
نقصد بذلك تحديد العائد والقيمه الفعليه لما قام به الاعضاء والجماعه خلال فتره زمنيه معينه ، سواءً كان هذا العائد كمي او كيفي.

- مفهوم وظيفة المؤسسه:
هي الاطار العام الذي يتضمن الاغراض والشروط والقواعد والاهداف والمحددات الاساسيه للاستفاده من خدمات وبرامج المؤسسه.

- مفهوم الممارسه المهنيه لطريقة خدمة الجماعه:
نقصد بها قيام الاخصائي بتطبيق المبادئ والاسس المهنيه لطريقة العمل مع الجماعات.

ثانيا : مفهوم طريقة خدمة الجماعة:

- ان طريقة خدمة الجماعه هي اسلوب من اساليب العمل الاجتماعي المختلفه ووسيله تسهم في الفاعليه الاجتماعيه للفرد في اطار التجربه المشتركه الفعاله .

- ان خدمة الجماعه هي طريقه للعمل مع الناس في الجماعات لتقوية الاداء الاجتماعي لديهم من اجل تحفيزهم اجتماعيا للوصول الى الاهداف المرغوبه باستخدام المعرفه والاعتماديه المتبادله بين اعضاء الجماعه وكذلك باستخدام التفاعل الاجتماعي.

- ان خدمة الجماعه طريقه يتضمن استخدامها عمليه عن طريقها يساعد الاخصائي الافراد اثناء ممارستهم لاوجه نشاط البرنامج في الانواع المتعدده من الجماعات في المؤسسات المختلفه لينمو كأفراد وكجماعات ويسهمون في تغيير المجتمع في حدود اهداف المجتمع و ثقافته.

- ان طريقة خدمة الجماعه هي طريقة من طرق الخدمه الاجتماعيه يستخدمها الاخصائي الاجتماعي لمساعدة الجماعات بالمؤسسات المتنوعه كي تنمو قدرات الاعضاء بها واكتسابها الخبرات التي تمكنها من مقابلة احتياجاتهم او تحقيق مصالحهم او مواجهة مشكلاتهم من خلال عملية التفاعل الدائره فيها.

IbtiHAlinO

- خدمة الجماعه هي طريقة الخدمه الاجتماعيه في مساعدة الافراد من خلال الجماعات التي ينضمون اليها برغبتهم او اجباريا و يستخدم الاخصائي الاجتماعي و سائل و اساليب مهنيه من خلال توجيه التفاعل الجماعي لتحقيق نمو الافراد والجماعه او مساعدتهم .

من هذه التعاريف نستطيع ان نفهم ان مفهوم خدمة الجماعه يتضمن مايلي:

1- خدمة الجماعه طريقه مهنيه من طرق الخدمة الاجتماعيه.
2 - تسعى طريقة خدمة الجماعه نحو مساعدة الفرد والجماعه وتغيير المجتمع باستخدام الجماعه كأداه اساسيه في الممارسه المهنيه في العمل مع الجماعات.
3 - يقوم اخصائي الجماعه بتوجيه التفاعل الجماعي باستخدام الوسائل والاساليب المهنيه.
4 - الممارسه المهنيه لطريقة خدمة الجماعه في إطار وظيفة المؤسسه واهداف المجتمع.
5 - استخدام البرنامج كوسيله لتحقيق اهداف خدمة الجماعه سواء للفرد او الجماعه او المجتمع .

ثالثا : أهداف طريقة خدمة الجماعة:

طريقه خدمة الجماعه تسعى الى تحقيق اهداف متعدده بالنسبه للعضو وللجماعه وللتغيير المرغوب في المجتمع ، الجماعه لابد ان تحقق اهداف او جوانب اساسيه للافراد وبالتالي ذلك يؤثر في الجماعه وكذلك يكون له ردود افعال على المجتمع ، اهم اهداف خدمة الجماعه:

1 - مجموعة اهداف خاصه بعضو الجماعه.
2 - أغراض يمكن ان تحققها خدمة الجماعه للجماعه ككل .
3 - أهداف خدمة الجماعه الخاصه بالمؤسسه .
4 - أهداف خدمة الجماعه الخاصه بالمجتمع .

1 - مجموعة اهداف خاصه بعضو الجماعه.

خدمة الجماعه تحقق اهداف يبحث عنها ويسعى اليها عضو الجماعه مثل: (إشباع الحاجات النفسيه والاجتماعيه – الحاجه الى الحب – الحاجه الى الامن – الحاجه الى التقدير – الحاجه الى التشجيع)

كذلك تكوين علاقات مع اشخاص اخرين في حياته يثق فيهم ويتعلم منهم ويتفاعل معهم ، واكتساب القيم والخبرات التي تساعد الفرد على ان يتعامل ويتفاعل مع الاخرين ، والتدريب على القياده والتبعيه في الحياه الاجتماعيه ، واتاحة الفرص المناسبه للتعبير عن الاراء والمشاعر، وتنمية احساس العضو وقدراته وامكانياته الذاتيه وتدريبه على تنميتها استخدامها كلما امكن تحقيق ذلك ، واكتساب المهارات الانتاجيه التي يمكن ان تساهم في تدعيم الجوانب التنمويه لدى الاعضاء ، التدريب على كيفية التحدث والاستماع للاخرين خلال مواقف الجماعه المختلفه

2 - أغراض يمكن ان تحققها خدمة الجماعه للجماعه ككل :

خدمة الجماعه تسعى الى ان تشعر الجماعه بوحدتها وانها كيان متميز عن باقي الجماعات الاخرى ، كذلك اتجاهات الجماعات نحو المشاركه في المجتمع في المجالات التي يتطلب الامر فيها مشاركة الجماعه مثل (خدمات البيئه – التطوع – التوعيه الشامله) ، خدمة الجماعه تسعى الى ان تتعرف الى امكانيات وقدرات الجماعه الكامنه والكشف عنها واستخدامها بما ينفع الجماعه والمؤسسه والمجتمع ، كذلك تسعى خدمة الجماعه الى استخدام الجماعه كأداه مناسبه للوقايه من الانحراف والسلوكيات الخطيره سواء كانت نفسيه اقتصاديه صحيه اجتماعيه مثل:(التدخين والادمان والجريمه والانحراف) ،

IbtiHAlinO

كذلك تسعى خدمة الجماعه الى ان تكون المجال الذي يتضمن عدة مواقف ويستخدمها الاخصائي الاجتماعي كمواقف تعليميه لتعليم الاعضاء كيفية المشاركه مع الاخرين ، ان الجماعات تقوم باتاحة الفرص المناسبه لتحمل المسؤليه الاجتماعيه مع المجتمع في مجالات مختلفه من خلال ممارسة خدمة الجماعه مع تلك الجماعات بالاتصال بالمؤسسات الاخرى بالمجتمع والقيام بمشروعات خدمة البيئه من النماذج التي توضح دور الجماعات في تحمل المسؤليه.

3 - أهداف خدمة الجماعه الخاصه بالمؤسسه :

تسعى خدمة الجماعه الى استخدام الجماعات في تحقيق وظيفة المؤسسه التي تتضمن الشروط والقواعد والاغراض التي تسعى اليها ، ممارسة خدمة الجماعه مع الجماعات المختلفه يمكن ان يحقق للمؤسسه مكانه اجتماعيه بالمجتمع من حيث الادوار التي تلعبها الجماعه من خلال الانشطه التي تمارسها ، ممارسه خدمة الجماعه مع الجماعات قد يؤدي الى جاذبيه في العضويه مما يؤثر في بناء العضويه بالمؤسسه وبالتالي يؤثر ذلك ماديا ومعنويا في المؤسسه، ممارسة خدمة الجماعه مع الجماعات بالمؤسسه يمكن ان يحقق تكوين القيادات التي يمكن تدريبها داخل الجماعات وبالتالي يمكن للمؤسس هان تستعين بهم في برامجها

4 - أهداف خدمة الجماعه الخاصه بالمجتمع :

خدمة الجماعه تهدف الى تحقيق اهداف تتعلق بالمجتمع الذي توجد فيه المؤسسه ، من اهم الاهداف التي تسعى اليها خدمة الجماعه الخاصه بالمجتمع هو: يمكن ان تؤدي ممارسة خدمة الجماعه الى تدعيم الانتماء نحو المجتمع الذي توجد فيه المؤسسه ، كذلك خدمة الجماعه تؤدي الى توجيه الجماعات لمتابعة مايدور في المجتمع من متغيرات اقتصاديه او اجتماعيه ، ممارسة طريقة خدمة الجماعه مع الجماعات يمكن ان يؤدي استخدام تلك الجماعات في مشروعات مجتمعيه هامه تحقق النمو او التنميه مثل: (المشروعات الصغيره – المشروعات التطوعيه – مشروعات خدمة البيئه وغيرها) ، يتطلب المجتمع من وقت لآخر تدعيم مايصدره من قواعد وقوانين تتطلبها المتغيرات الاقتصاديه والاجتماعيه التي تواجه المجتمع وبالتالي يمكن لطريقة خدمة الجماعه ان تحقق ذلك من خلال الجماعات ، تواجه المجتمع مشكلات متعدده تعوق نموه الاقتصادي و الاجتماعي من اهم تلك المشكلات: (الزياده السكانيه – الادمان – التشرد – انحراف الاطفال – عدم التطوع في المجالات الاجتماعيه) وبالتالي ممكن حل تلك المشكلات من خلال البرامج التي تمارسها الجماعات وكذلك المجالات التي تشترك في ممارستها.

رابعا : التطور التاريخى لطريقة خدمة الجماعة:

هناك مراحل مرت بها طريقة خدمة الجماعه وارتبطت بتطورات اجتماعيه حصلت واقتصاديه حصلت في المجتمع وكذلك التطورات التي حدثت في العلوم الاجتماعيه والانسانيه.

<u>أهم المراحل يمكن ان نحددها فيما يلي:</u>

- اهتمام بعض المؤسسات بممارسة الخدمه الاجتماعيه واهتمامها بطريقة خدمة الجماعه ومن اهمها: (جمعيات الشبان المسلمين – وجمعيات الشبان المسيحيين – والمحلات الاجتماعيه – وحركات الكشافه) التي كانت تقوم بتقديم خدمات رسميه او غير رسميه.

- كذلك ماساعد على ظهور طريقة خدمة الجماعه الاهتمام برفع مستوى الاسر الفقيره والتركيز على مشكلات البيئه باستخدام الانشطه الجماعيه من اجل توجيه الافراد الى الحياه الافضل.

- ظهور مايطلق عليه جمعيات الشبان المسيحيين وغيرها من المؤسسات المسيحيه وانتشارها في العديد من بلدان العالم واستخدام الانشطه الجماعيه كالمعسكرات واكساب الطلاب خبرات جديده في حياتهم.

- كان للثوره الصناعيه دور في تكوين او ظهور العديد من المشكلات مثل : (البطاله – والظروف الحياتيه التي يعاني منها العمال – حقوق العمال- الاهتمام بشغل اوقات الفراغ – مشكلات الهجره)

- كذلك الاهتمام بالكتابات التي اهتمت بطريقة خدمة الجماعه وكذلك تأسيس الجمعيه الامريكيه لدراسه طريقة خدمة الجماعه وهذه الجمعيه كانت تعقد مؤتمرات خاصه بخدمة الجماعه.

- كذلك الاعتراف بالطريقه المهنيه التي تعمل مع الجماعات بداية من عام ١٩٤٦ بفضل مجهودات عدد من العلماء.

- ظهور مؤسسات خاصه بطريقة العمل مع الجماعات او ممارسة خدمة الجماعه مثل: (مؤسسات رعاية المعاقين ذهنيا – مؤسسات علاج المضطربين نفسيا – مؤسسات رعاية الاحداث المنحرفين – مؤسسات علاج انحرافات الصغار كالادمان وغيرها.

- كذلك بدأت الطريقه خلال القرن العشرين خاصه في السبعينيات والثمانينيات في اتساع دائرة الممارسه وتحديد مفاهيم اساسيه واستخدام نظريات جديده في توجيه تفاعل الجماعه والاعتماديه المتبادله.

- كذلك مماساعد على تطور طريقة خدمة الجماعه ظهور العديد من التقنيات والاساليب الحديثه للممارسه خاصة مع المشكلات العالميه والقوميه مثل (كيفية العمل مع جماعات اطفال الشوارع - جماعات المدمنين - كيفية العمل مع جماعات الاسر ومواجهة مشكلاتهم).

- كذلك الاهتمام بالنماذج المهنيه التي تتميز بها طريقة خدمة الجماعه مثل (النماذج الاكلينيكيه - النماذج التبادليه - نماذج التركيز)

- ظهور المراجع التي صنعت اتجاهات متكامله بين العلاج و الوقايه و التنميه في طريقة خدمة الجماعه وهذه المراجع وضعت اخيرا في مجالات طريقة خدمة الجماعه و ممارساتها.

خامسا : المضمون العلمى والمهنى لطريقة خدمة الجماعة:

المضمون العلمي والمهني يتضمن المحتويات الاساسيه المعرفيه والمهنيه وماتحمله من معاني وخبرات تميز طريقة خدمة الجماعه عن غيرها من الطرق والمهن التي تستخدم الجماعه كوسيله اساسيه ، هناك عدد من المصادر نحصل منها على المضمون العلمي والمهني لطريقة خدمة الجماعه منها:

أهداف الممارسه - مجال الممارسه - البحوث والدراسات العلميه والمهنيه التي ترتبط بالمجال الذي نعمل فيه - المتغيرات المستحدثه في المجتمع - ثقافة المجتمع ومايرتبط بها من قيم دينيه واجتماعيه وتقاليد وعادات.

<u>سنتناول كل مصدر من هذه المصادر:</u>

- أهداف الممارسه :

يتم تحديد المضمون العلمي والمهني من خلال اهداف الممارسه المهنيه لطريقة العمل مع الجماعات لو كانت

الممارسه تهدف الى تغيير السلوك فإنها سوف تعتمد على نظريات خاصه بالسلوك البنائي والتفاعل وكذلك نظريات تتعلق بالتغيير الاجتماعي.

- مجال الممارسه :

يتم تحديد المضمون العلمي والمهني من خلال مجال الممارسه حيث ان مجال الممارسه يرتبط ارتباط وثيق بطبيعة الجماعات التي سوف تتفاعل معها في مجال الاحداث المنحرفين والجريمه على سبيل المثال قد يلجأ الاخصائي الى دراسة النظريات المتعلقه بجريمة ما كجوانب علميه يستفيد منها ، كذلك قد يلجأ الى الجوانب المرتبطه باختيار الانشطه الملائمه لتلك الفئه والتي يمكن الاعتماد عليها في الممارسه المهنيه كوسائل تستخدم في تحديد شخصيات أعضاء تلك الجماعات.

- البحوث والدراسات العلميه والمهنيه التي ترتبط بالمجال الذي نعمل فيه :

هنا نعتمد على البحوث والدراسات العلميه والمهنيه المرتبط بمجال الممارسه المهنيه هذه البحوث هذه البحوث والدراسات قد تكشف عن متغيرات جديد هاو انها تؤكد العلاقه بين المتغيرات الحاليه كذلك تفيد في الكشف عن اهمية التجارب الميدانيه وارتباطها بالواقع لان هذه البحوث تستخدم الاسلوب العلمي في الدراسه بالاضافه الى انها تعتمد على خبرات ميدانيه ومهنيه ولذلك التفاعل بين الجانب العلمي والمهني يتوفر في هذا المجال.

- المتغيرات المستحدثه في المجتمع :

هذه المتغيرات هي التي تميز كل مجتمع عن غيره من المجتمعات الاخرى ، هناك تطورات اقتصاديه واجتماعيه وسيكولوجيه تؤثر في حياة الافراد وبالتالي في الجماعات وفي المجتمعات ولذلك لابد من ضرورة الاهتمام بهذه المتغيرات والارتباط بها ونكون على إلمام تام بها كموجودات للممارسه في طريقة العمل مع الجماعات ، أمثله لهذه المتغيرات : العولمه – الثوره الهائله او الطفره الهائله في مجال الاتصالات والبرمجه وتكنولوجيا المعلومات – ثورة المعلوماتيه التي أكدت على ضرورة توافر كم هائل من المعلومات اثناء العمل مع الجماعات – الخصخصه – البحث عن ما اذا كانت الخدمه ستقدم بمقابل ام بطريقه مجانيه بدون مقابل – المشروعات الصغيره – الغزو الثقافي....كل هذه المتغيرات تحدث بالمجتمعات ولابد من مراعاتها عندما نمارس طريقة خدمة الجماعه لانها هي التي بعض المجتمعات عن غيرها من المجتمعات الاخرى.

- ثقافة المجتمع ومايرتبط بها من قيم دينيه واجتماعيه وتقاليد وعادات واعراف :

هنا لابد ان نؤكد على ان الاخصائي الاجتماعي الذي يستخدم طريقة خدمة الجماعه لابد ان يختار بشكل واعي النظريات والطرق العلميه التي تتناسب مع طبيعة المجتمع الذي يمارس فيه هذا الاخصائي الاجتماعي عمله ؛ ولان هناك العديد من الظريات والطرق العلميه التي قد تكون ضد ثقافة المجتمع وقد تكون هناك مكونات لاتدعم هذه الثقافه ، ولذلك لابد ان يكون الاخصائي الاجتماعي على وعي تام حتى يستطيع ان يختار ما يتناسب مع طبيعة المجتمع الذي يعمل فيه وما يتناسب مع قيم وعادات واخلاقيات وثقاليد وثقافة هذا المجتمع حتى لايصدم مع الثقافه السائده في ذلك المجتمع.

هذه هي اهم المصادر التي يعتمد عليها الاخصائي الاجتماعي وهناك مصار اخرى مثل (رأي العلماء – رأي الخبراء – البرامج المختلفه) ؛ ولكن ماأشرنا اليه هو اهم المصادر التي يعتمد عليها اخصائي خدمة الجماعه

الموجهات المهنية فى ممارسة طريقة العمل مع الجماعات

أولا : مصادر الموجهات المهنية لممارسة العمل مع الجماعات:

هناك مجموعه من الموجهات الاساسيه توجه اخصائي العمل مع الجماعات الى جوانب اساسيه من اجل تحقيق اهداف الممارسه ، نقصد بالموجهات المهنيه هنا : الاسترشاد بمجموعه من الحقائق والاسس المهنيه الخاصه بطريقة العمل مع الجماعات ، كذلك الالتزام بما يتلائم مع طريقة الممارسه من مفاهيم ومبادئ تخص الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعات دون غيره من الاخصائيين الاخرين.

تعددت هذه المصادر واصبحت هامه لكي يحصل منها الاخصائي الاجتماعي على مكونات لها اهميه لتحقيق الاهداف التي تسعى اليها طريقة العمل مع الجماعات.

أهم مصادر الموجهات المهنيه:

1 - فلسفة العمل مع الجماعات :
نقصد هنا آراء المفكرين والعلماء حيث يشيرون الى ان الفلسفه عباره عن حقائق أساسيه لها اهميه في الممارسه المهنيه يؤمن بها الاخصائي الاجتماعي.

2 - الركائز المهنية كموجه للممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات :
ونقصد بالركائز المهنيه هي القواعد التي تم الاتفاق عليها نتيجة الخبرات الميدانيه في ميدان الممارسه المرتبطه بطريقة العمل مع الجماعات.

3 - مبادىء طريقة العمل مع الجماعات :
هذه المبادئ تنبع من تفاعل الحقائق مع الخبرات وتحولها الى مفاهيم اساسيه يتم اختبارها ثم تتحول الى مبادئ يلتزم بها الاخصائي الذي يعمل في طريقة العمل مع الجماعات ، ثم وظيفة المؤسسات المهنيه التي تتعامل مع الجماعات حيث ان وظيفة المؤسسه تتضمن الاهداف والشروط والقواعد المنظمه للعمل.

سنناقش فيما يلي هذه النقاط بشي من التفصيل...

1 - فلسفة العمل مع الجماعات :

كما اشرنا الفلسفه هنا المقصود بها مجموعة الحقائق التي تقوم عليها هذه الطريقه ، وقد تم تحديد اهم تلك الحقائق في النقاط الاتيه:

- ان حياة الفرد وسلوكه يتأثران بالجماعات ويتأثران فيها ، ويمكن مساعدة الافراد وتنمية شخصية كل عضو وتعديل اتجاهاته واكتشاف قدراته من خلال علاقاته والتفاعل مع الاخرين في الجماعات المختلفه عن طريق توجيه ومساعدة اخصائي الجماعه.

- قدرة الجماعات على تحقيق التغيير او التعديل المرغوب في جوانب شخصية الفرد ، والجماعه هنا كوسيله للتغيير والتعديل يمكن ان يكتسب منها الفرد عادات وقيم وسلوكيات مرغوبه ، و يتم ذلك عن طريق عدة نقاط:

١- التعرف على الجوانب السلبيه التي يجب تغييرها او تعديلها في شخصية الفرد.

IbtiHAlinO

٢- استخدام المواقف الجماعيه لكي نحقق التغيير المرغوب أي ان حياة الجماعه عباره عن مواقف تؤثر في حياة الافراد المكونين لها ،وتحديد العوامل التي يمكن ان تؤثر على تأثير الجماعات على سلوك الافراد سلبيا او ايجابيا.

٣- إشباع الحاجات الانسانيه الاساسيه يتحقق عن طريق الجماعات أي ان الجماعات قادره على اشباع حاجات الانسان على اختلاف انواعها ، الانسان بالاضافه الى الحاجات الفسيولوجيه بحاجه الى عدد من الحاجات النفسيه والاجتماعيه مثل (الحاجه الى الحب – الحاجه الى التقدير – الحاجه الى الامن – الحاجه الى الانتماء).

- التعليم والتدريب على إشباع السلوك الديمقراطي حتى يصبح من الجوانب المميزه لشخصية كل فرد في الجماعه ، البعض يعتقد ان السلوك الديمقراطي خاص بالجوانب الساسيه فقط دون الجوانب الاجتماعيه المختلفه لكن لابد ان نؤكد هنا على ان السلوك الديمقراطي بمعناه الحقيقي يجب ان يشمل جميع الجوانب الغير سياسيه كذلك كالجوانب الاجتماعيه ، ولابد ان يقوم السلوك الديمقراطي على احترام كرامة الانسان والاحساس بالمسؤوليه والحصول على الحقوق وأداء الواجبات.

- كيف يتعلم ويكتسب الافراد السلوك الديمقراطي بالمعنى الحقيقي ؟؟ ...لابد للاخصائي الاجتماعي لكي يحقق هذا الهدف أن يتبع عدة خطوات منها : (الفهم الحقيقي الواعي لمعنى الديمقراطيه كمفهوم محدد للحياه الاجتماعيه ، يجب ان يربط الديمقراطيه بالمشاركه والنشاط الذاتي والتعبير الهادف عن الافكار والمشاعر واحترام كل الاراء حتى لو كانت تختلف فيما بينها ، الديمقراطيه سلوك يكتسبه الفرد من خلال المواقف التعليميه ومن هنا يجب على الاخصائي الاجتماعي مساعدة الافراد على ذلك ، كذلك اكتساب السلوك الديمقراطي من خلال التدريب والممارسه الفعليه في الحياه الجماعيه ، ولذلك يجب على الاخصائي الاجتماعي او اخصائي خدمة الجماعه ان يساعد الجماعه على التدريب على الديمقراطيه وممارستها.

- هذه الحقيقه تقر ان التفاعل الجماعي هو المحور الاساسي لممارسة العمل مع الجماعات ، هناك وسائل متعدده تستخدم في العمل مع الجماعات أهمها: (الجماعه – البرامج – مجموعة الانشطه) ولا يمكن ان يتحقق كل ذلك الا من خلال اطار التفاعل الجماعي ، كل موقف تفاعلي في حياة الافراد له اهميه اساسيه لتحقيق اهداف نسعى اليها من خلال ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وهذا يتطلب ضرورة مشاركة كل فرد في عملية التفاعل ، والتفاعل ننظر اليه على انه قوه دافعه للتعبير والتعليم والتدريب والايمان بأن التفاعل يختلف من فئه عمريه لفئه اخرى ومن موقف لآخر ولكن مضمونه كأفعال وردود افعال ودوافع لايتأثر في أي مجال من المجالات.

2 - الركائز المهنية كموجه للممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات :

طريقة العمل مع الجماعات كممارسه مهنيه لها مجموعة ركائز مهنيه بمعنى انها ترتكز على اسس ثابته هذه الاسس عباره عن قواعد تم استخدامها وممارستها وتم تحديد هذه الركائز من خلال الخبرات التي اكتسبها الاخصائيين الاجتماعيين واستعانوا بها اثناء ممارستهم اثناء العمل مع الجماعات ، اهم تلك الركائز :

- اخصائي الجماعه لايشبع رغباته واحياجاته خلال الجماعه التي يعمل معها ؛ لان هذا الهدف قد يؤثر سلباً في علاقته مع الجماعه وفي دوره المهني الذي يسعى الى تحقيقه.

- أخصائي الجماعه ليس قائد للجماعه ؛ لان القائد الفعلي للجماعه هو القائد الطبيعي ، الاخصائي قد يقوم بأدوار قياديه في بعض المواقف التي تتطلب ذلك مثل: قيادة تعلم المهارات – قيادة مجموعة عمل تشترك مع مؤسسه تعليميه في القيام بمشروع معين وهكذا، ولكنه ليس قائد للجماعه.

- ان النشاط الذاتي هام للاعضاء والجماعه أي ان كل عضو يجب ان يعبر عن نفسه ذاتيا وان يقدم افكاره وخبراته تلقائيا ، وكذلك الجماعه تسعى للتفكير المنطقي وتشترك في القيام بالانشطه والمشروعات.

IbtiHAlinO

- ان الاخصائي الاجتماعي يستخدم الاسلوب الديمقراطي ولايفرض رأيه على الاعضاء والجماعه ولذلك فهو يساعد الاعضاء والجماعه على المشاركه في الحياه الجماعيه.

- ضرورة تدعيم العلاقه بين الجماعه وجماعات المؤسسه الموجوده في البيئه الخارجيه لان الجماعه لاتمارس نشاطها وتحقق اهدافها بعيدا عن البيئه التي توجد فيها.

- لكل عضو في الجماعه شخصيته الخاصه به وكذلك الجماعه بنفسها تتميز بشخصيه مميزه ، والعمل يتطلب النظر للجماعه كوحده قائمه بذاتها لها مشاعرها وافكارها واتجاهاتها ويجب التعرف عليها وهي تختلف في ذلك عن غيرها من الجماعات.

- الجماعات الفرعيه ليست خطراً في كل المواقف الجماعيه ، ونقصد بالجماعات الفرعيه : هي الجماعات الصغرى التي تتفرع عن الجماعه الام ، وفي تلك الحاله لايجب على الاخصائي الاجتماعي ان يهمل تلك الجماعات بل المطلوب منه ان يسعى الى توجيهها والاستفاده من الاعضاء المكونين لها ويعمل على إدماجها في الجماعه كل ما أمكن ذلك ، وهنا يجب ان نشير الى ان هناك خطوره اذا اصبحت الجماعات الفرعيه جماعات مغلقه وانعزلت عن باقي الاعضاء وهنا لابد للاخصائي ان يتفاعل معها ويقوم بعملية ادماجها مره اخرى مع الجماعه الام.

- يتعرض اخصائي الجماعه الجديد الى اختبار الاعضاء والجماعه من خلال توجيه الاسئله وتقديم طلبات معينه واقتراح اقتراحات احيانا تكون غير منطقيه ولذلك يجب على الاخصائي ادراك مايقوم به الاعضاء والاستجابه لذلك بالاساليب المناسبه.

- ضرورة المبادره الى علاج المشكلات الصغيره حتى لاتنمو وتزداد تعقيداً وتؤثر سلباً في حياة الجماعه.

- ان هدف الاخصائي هو مساعدة الجماعه والاعضاء على التعلم والنمو وتحمل المسؤليه الاجتماعيه و تقبل الافكار الجديده واكتساب القيم الاجتماعيه والسعي الى تنمية الشخصيه من كآفة جوانبها.

3 - مبادىء طريقة العمل مع الجماعات :

المبادئ هي عباره عن موجهات ناتجه من الخبره ومن البحث العلمي وهي تشمل المفاهيم والحقائق الاساسيه التي تم التأكد من صحتها وتفيد في تحقيق اهداف العمل مع الجماعات ، ولذلك يستخدم الاخصائي الاجتماعي في أي ميدان من ميادين الممارسه هذه المبادئ ولكن اسلوب التطبيق قد يختلف من مجتمع لمجتمع آخر ومن ميدان الى ميدان اخر ولكن مضمون تلك المبادئ محدد وواضح وهنا نشير الى ان تلك المبادئ تتسم بالديناميكيه والتغير بمعنى ان الاخصائي الاجتماعي يستطيع ان يستخدم اكثر من مبدأ واحد في موقف معين ولذلك المبادئ غير ثابته بل تتسم بالديناميكيه والتغير في استخدامها.

هناك مجموعه من اهم المبادئ التي يمكن ان تمثل مبادئ مشتركه بين معظم الميادين الخاصه بالممارسه المهنيه في العمل مع الجماعات:

- المبدأ الاول / مبدأ الاهداف المحدده والمعينه علمياً ومهنياً:

طريقة العمل مع الجماعات تسعى نحو تحقيق اهداف تتعلق بنمو الفرد والجماعه من كآفة الجوانب ومن الضروري ان تعلن تلك الاهداف مثل: تكوين الجماعه وان تكون محدده وواضحه ، ويكون للاخصائي الاجتماعي دور هام في مساعدة الجماعه في تحقيق اهدافها..

ماهو هذا الدور الذي يجب ان يقوم به ؟؟

دراسة حاجات ورغبات الاعضاء الراغبين في الانضمام للجماعه وتعريفها واعلانها على جميع الاعضاء - تحديد وظيفة المؤسسه ومايرتبط بها من شروط واغراض - كذلك التعرف من خلال الحياه الجماعيه على الهدف الجماعي من وقت لآخر - مساعدة الجماعه على الحصول على الامكانيات والموارد التي تساهم في تحقيق الاهداف - تقسيم الاهداف الى اهداف جزئيه او فرعيه في حالة اذا كان هناك صعوبه في تحقيق الهدف الكلي - مساعدة الاعضاء على تذكر الهدف الجماعي في المراحل التاليه اذا كانت هناك اتجاهات تسعى الى الابتعاد عن الهدف الجماعي - تقويم الاهداف المعينه في كل مرحله من مراحل العمل مع الجماعه.

- المبدأ الثاني / مبدأ التكوين الجماعي المخطط والمنظم:

هذا يعتبر من المبادئ الهامه وتتوقف على عملية تكوين الجماعه الاجراءات والخطوات التاليه في العمل مع الجماعات:

تكوين الجماعه هي عملية اساسيه مهنيه يتحمل مسؤليتها الاخصائي في اطار وظيفة المؤسسه ، يجب النظر الى العوامل التي تساهم في تكوين الجماعات بصوره أفضل حتى تجعلها اداه فعاله في العمل مع الجماعات ولذلك يوجه هذا المبدأ نظر الاخصائي الى اهمية التكوين المخطط والمنظم للجماعات ويجب ان يراعي الاخصائي عدد من النقاط منها : (الاعلان والوضوح عن شروط الانتماء والعضويه للجماعه – تحديد الخطوات الاساسيه التي تمر بها عملية تكوين الجماعات – تنظيم عملية التسجيل للافراد الراغبين الانضمام للجماعه وتحديد البيانات التي يجب ان يقدمها كل فرد لكي يطلب الانضمام للجماعه – مراعاة العوامل التي تتطلبها كل جماعه من الافراد حتى يتحقق التقارب والانسجام – مراعاة ان هناك متغيرات اجتماعيه واقتصاديه وثقافيه قد تدفع الاخصائي الى ادخال عوامل اخرى يجب توفرها في الاعضاء الراغبين بالانضمام الى الجماعه).

- المبدأ الثالث / مبدأ فرديه العضو او الجماعه :

كما يشير هذا العنوان هذا المبدأ يؤكد على فردية وخصوصيه كل من الفرد والجماعه ، لايجب ان ننظر للفرد او للجماعه على انه متشابه تماما مع افراد اخرين او مع جماعات اخرى ، لكل فرد ولكل جماعه خصوصيتها وتميزها وتفردها ، ولذلك يؤكد هذا المبدأ على عدة نقاط منها: (ان الافراد يختلفون فيما بينهم طبقا لمفهوم الفروق الفرديه – تختلف الجماعات عن بعضها وفقا لمفاهيم التغير والاختلاف – التفرد يتطلب ضرورة معالجة مشكلات الافراد والجماعات على انها مشكلات خاصه بهؤلاء الافراد والجماعه كذلك بمعنى خصوصية كل وحده من الوحدات سواء كانت هذه الوحده عضو او جماعه – التفرد او التفريد يجعل التعامل والتوجيه والمساعده يتم بناء على خصائص وحدة عمل الفرد او الجماعه بمعنى ان العوامل المؤثره تختلف فيما بينها – تتطلب موضوعية العمل مع الجماعات الالتزام بهذا المبدأ وتطبيق المكونات الاساسيه له الا وهو مبدأ التفريد او فردية العضو او الجماعه.)

- المبدأ الرابع / مبدأ تكوين العلاقه المهنيه بين الاخصائي والجماعه:

العلاقه المهنيه هنا عنصر اساسي في الخدمه الاجتماعيه وفي طريقة العمل مع الجماعات بصفه خاصه حيث ان هناك تفاعل مباشر ومستمر بين الاخصائي الاجتماعي والاعضاء والجماعه و لذلك لابد هنا للاخصائي ان يراعي عدة اعتبارات عند تكوين العلاقه المهنيه:

(لابد ان يراعي ان العلاقه المهنيه ليست علاقه شخصيه او وديه فقط ولكنها علاقه وديه قائمه على الحزم في التعامل وتهدف الى مساعدة الاعضاء والجماعه – ان العلاقه المهنيه تستند على مفاهيم التقبل المتبادل بين الاخصائي والاعضاء والجماعه حيث ان التقبل كعمليه انسانيه تساعد في تكوين المشاعر الايجابيه والرغبه

الصادقه للتفاعل والتعامل من الطرفين – العلاقه المهنيه لها حدود يجب الالتزام بها وتلك الحدود تحددها وظيفة المؤسسه بما تتضمنه من شروط واجراءات – ضرورة الابتعاد عن أي جوانب تؤثر في طبيعة العلاقه المهنيه من حيث الهدف المهني – لها اهميه ليست على مستوى الافراد بل ان العلاقه المهنيه تتكون مع جميع الاعضاء ومع الجماعه ككل – يبدأ الاخصائي الاجتماعي في تكوبن العلاقه المهنيه منذ بداية العمل ومن خلال مواقف تتعلق بالحياه الجماعيه – كذلك العلاقه المهنيه تتطور وتنمو خلال الحياه الجماعيه بصوره واقعيه.)

- المبدأ الخامس / مبدأ توجيه التفاعل الجماعي:

التفاعل هو محور الحياه الجماعيه ، يتكون التفاعل من الافعال وردود الافعال الصادره من الافراد ومن الجماعه ومن الاخصائي الاجتماعي في نفس الوقت ، التفاعل الايجابي بين الاعضاء والجماعه والاخصائي يؤدي الى تحقيق اهداف الجماعه ، لذلك على الاخصائي الاجتماعي دور مهني في إطار مبدأ توجيه التفاعل الجماعي فيجب على الاخصائي الاجتماعي هنا أن يقوم بالأتي:

دراسة تفاعل الجماعه والعوامل المؤثره فيها سلباً او ايجاباً – ضرورة ان يعمل الاخصائي على زيادة التفاعل الجماعي باستخدام اساليبه المختلفه كالتشجيع والارشاد والتحفيز – يقوم الاخصائي في بعض المواقف بالحد من تفاعله مع الاعضاء والجماعه ويتيح الفرصه المناسبه لتفاعل الاعضاء والجماعه حتى تكون هناك فرصه للمشاركه وتدعيم الانتماء للجماعه – على الاخصائي هنا ان يتدخل في بعض المواقف حفاضاً على الروح الجماعيه ومساعدة بعض الاعضاء على مواجهة مشكلاتهم في عملية التفاعل.

- المبدأ السادس / مبدأ التنظيم الوظيفي للجماعات:

التنظيم الوظيفي هنا نقصد به الاطار العام لكيفية ممارسة الجماعه لبرامجها وتحقيق أغراضها وكيفية مواجهة مشكلاتها من خلال مسؤوليات محدده يقوم بها الاعضاء ومن خلال نظم مستقره يلتزم بها الاعضاء ، هناك فرق بين تنظيم الجماعه وبين مساعدة الجماعه على تنظيم نفسها ، تنظيم الجماعه قد يكون نابع من رغبة الاخصائي ولكن مساعدة الجماعه على تنظيم نفسها يتضمن استخدام اساليب كثيره مثل التشجيع والتوضيح والاستشاره ، تنظيم الجماعه شكل من اشكال الحياه الجماعيه وقد يهتم الاعضاء بهذا الشكل وكذلك الاخصائي كجانب اساسي للحياه الجماعيه ، هناك نقاط اخرى تتعلق بمتى تبدأ تنظيم الجماعه ؟؟؟ نبدأ تنظيم الجماعه عندما تصل الجماعه لمرحلة النضج ، وكيف يستخدم الاخصائي المواقف المناسبه لعرض مقترحات خاصه بالتنظيم؟؟ ووجود مشكلات في الجماعه يتطلب ضرورة التنظيم في حالة إذا كانت الجماعه لم تقترح تنظيم ،

تنظيم الجماعه يتميز بخصائص أساسيه :

التنظيم تقتضيه الظروف والحاجه اليه – يجب ان يتمز التنظيم بالمرونه – ارتباط التنظيم بوظيفة المؤسسه – التنظيم يحقق الفرص المناسبه لمشاركة الاعضاء – يحدد التنظيم الحقوق والواجبات لجميع أعضاء الجماعه - التنظيم الوظيفي للجماعه يعطي سمات خاصه للجماعه وهنا نقول ان دور اخصائي الجماعه في التنظيم الوظيفي للجماعات هو مساعدة الاعضاء على فهم اهمية التنظيم ومساعدتهم على اختيار الشكل المناسب للتنظيم والتدخل لمساعدة اعضاء الجماعه ومتابعة مدى ملائمة التنظيم الوظيفي للحياه الجماعيه وتدريب الاعضاء الذين يتحملون المسؤوليات وكذلك مساعدة اعضاء الجماعه على الاستفاده من مكونات التنظيم والمشاركه مع الجماعه في تقويم التنظيم الوظيفي من وقت الى آخر....

ماهي مكونات التنظيم الوظيفي للجماعات ؟؟؟

اختيار اسم وشعار للجماعه - تحديد شكل التنظيم ومكوناته - تحديد الجوانب الاداريه للتنظيم - وضع لآئحه خاصه بتنظيم الجماعه - تحديد المسؤليات لكل عضو بالتنظيم - قواعد العمل في إطار التنظيم - مجال زمني للتنظيم - تحفيز وجزاءات خاصه بالاعضاء

- المبدأ السابع / مبدأ استخدام موارد الاعضاء والبيئه:

لكي تحقق المؤسسه او الجماعه اهدافها لابد من توافر موارد هذه الموارد ممكن ان تأتي من المجالات الاتيه : (أعضاء الجماعه كمصدر للموارد – الجماعه بكافة مكوناتها – الاخصائي الاجتماعي – المؤسسه التي تمثل الكيان العام الذي توجد فيه الجماعه – البيئه بكافة اجهزتها ومؤسساتها المختلفه). كل هذه الموارد لابد ان يستخدمها اخصائي العمل مع الجماعات ويوضفها التوظيف الملائم لتحقيق اهداف المؤسسه.

الاعضاء كمصدر للموارد : هنا يستعين اخصائي الجماعه بااعضاء الجماعه وخاصه من يتميزون بالمهارات والخبرات والقدرات لكي يستفيد من مواردهم.

الجماعه بكافة مكوناتها كمصدر للموارد : هنا مجموعة اعضاء او جماعه يتميزون بمهارات وخبرات متنوعه ومتعدده هنا تصبح الجماعه مصدر للموارد وعلى الاخصائي ان يستخدم هذه الجماعه ويوظفها التوظيف الامثل.

الاخصائي الاجتماعي كمصدر للموارد : هنا الاخصائي مصدر لموارد الجماعه ونتيجه ان لهذا الاخصائي خبرات وله مهارات متعدده من الممكن استخدام هذه المهارات والخبرات لكي يصبح الاخصائي الاجتماعي نفسه مصدر للموارد.

المؤسسه كمصدر للموارد : موارد المؤسسه تعتبر من الموارد الموجوده في البيئه وهنا لابد ان نحدد طبيعة هذه الموارد التي يمكن الاستفاده بها من المؤسسه التي تكونت بها الجماعه سواء كانت هذه الموارد موارد ماليه او موارد تتعلق بالخدمات والاداوت والخبراء الذين يعملون في تلك المؤسسه.

البيئه كمصدر للموارد : هنا خبير العمل مع الجماعات لابد ان يتعرف على الخدمات والامكانيات المتوفره في البيئه لان الامر قد يتطلب استعانه بها نظرا لعدم توفر هذه الموارد بالمؤسسه وهنا يجب على اخصائي العمل مع الجماعات ان يكون على علم تام بالموارد المتاحه في البيئه المحيطه بالمؤسسه لكي يستطيع ان يستخدمها عند الحاجه.

- المبدأ الثامن / مبدأ الدراسه والبحث المستمر:

عملية الدراسه للاعضاء وللجماعه وكذلك اجراء البحث العلمي يعتبر من الشروط الاساسيه والضروريه لمتابعة الحياه الجماعيه وتطويرها وكذلك للتعرف على المشكلات التي تواجه ممارسة العمل مع الجماعات وكيفية مواجهتها ، ولذلك لابد من اهمية الدراسه والبحث بالنسبه للتغير الذي يطرأ على الجماعه من وقت لآخر...وأهمية الدراسه والبحث تتضح من خلال استخدام الاخصائي الاساليب ووالمهارات التي تتمشى مع الوضع الحالي للجماعه والجماعه تختلف عن الجماعات الاخرى لانها لها كيان مميز ويؤكد على فردية الجماعه وانها وحده اجتماعيه متميزه...الدراسه والبحث يفيد في القيام بالتقويم المرحلي او التقويم النهائي لانه يوضح القيمه الفعليه للجهود التي قام بها الاخصائي الاجتماعي في تحقيق اهداف الجماعه..

الجماعات فى خدمة الجماعة

مقدمه
الجماعه في طريقة خدمة الجماعه هي وسيله اساسيه يتم عن طريقها تحقيق الاهداف المرغوبه بحيث ان الجماعه هنا تصبح الوحده الاساسيه للعمل مع الجماعه ، عن طريق الجماعه يتم مساعدة الاعضاء على تكوين الشخصيه وتنميتها وكذلك اتاحة الفرصه للتفاعل الجماعي الموجه ، الجماعه في مجال خدمة الجماعه تختلف عن الجماعه في تخصص اجتماعي آخر نظرا لخصوصية الممارسه المهنيه في طريقة العمل مع الجماعات.

أولا : تعريف الجماعة فى طريقة خدمة الجماعة:

- هناك من يعرفها بأن الجماعه : تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر في علاقه غير رسميه تتسم بوجود نشاط عاطفي طويل الامد بين الافراد المكونين لها.
- تعريف آخر يؤكد على ان الجماعه : هي أي عدد من الافراد يكونون في حالة تفاعل.
- تعريف آخر..الجماعه : هي مجموعه من الافراد بينهم اعتماد متبادل.
- كذلك الجماعه : مجموعة افراد يرتبطون من أجل انجاز أهداف مشتركه.
- الجماعه هي : مجموعه من الافراد الذين يحاولون اشباع حاجاتهم من خلال الارتباط الاجتماعي بكيان واضح ومحدد.

- من كل ما سبق يمكن ان نضع تعريف اجرائي للجماعه ينص هذا التعريف على ان:

الجماعه هي : مجموعه من الافراد لهم سمات وقدرات متقاربه ولديهم رغبه صادقة للانتماء للجماعه والمشاركه في التفاعل الجماعي الموجه ، تسعى الجماعه الى تحقيق اهداف واضحه ومحدده ، كذلك تتكون العلاقات الاجتماعيه داخل الجماعه من خلال مواقف محدده ، لكل عضو في الجماعه دور ويرتبط بأدوار الاخرين ، الاخصائي الاجتماعي يقوم بتوجيه التفاعل الجماعي ويساعد الاعضاء والجماعه ، تستمر الحياه الجماعيه فتره زمنيه مناسبه وحسب طبيعة الوظائف التي تؤديها الجماعه يعني الجماعه لن تضل جماعه الى الابد ولكن ستضل في حالة وجود الى ان تحقق الاهداف المطلوبه منها.

ثانيا : السمات الأساسية للجماعة فى خدمة الجماعة:

الجماعه في خدمة الجماعه او في تخصص خدمة الجماعه تتميز بسمات اساسيه تجعلها تختلف عن الجماعات الاخرى في بعض التخصصات التي تستعين بالجماعه كوسيله اساسيه لتحقيق الاهداف ، بمعنى اننا عندما نتحدث عن السمات الاساسيه للجماعه نقصد هنا السمات المميزه للجماعه في خدمة الجماعه وليس في أي تخصصات اخرى ، من أهم تلك السمات:

هناك سمات خاصه بالاهداف ، وسمات خاصه بخصائص الاعضاء ، وسمات خاصه بالتنظيم الوظيفي الجماعي ، وسمات خاصه بالعلاقات الاجتماعيه ، وسمات خاصه بنظام العمل الجماعي ، وسمات خاصه بالعلاقه مع المجتمع.

- السمات الخاصه بالاهداف : تتميز الجماعه في خدمة الجماعه بأن لها اهداف واضحه مشتركه تجمع بين أهداف العضو وأهداف الجماعه والاخصائي وتلك الاهداف ترتبط بنظام المؤسسه ووظيفتها ، هذه الاهداف تتميز بالمرونه بمعنى انها قابله للتعديل والتغيير في بعض المواقف لتتماشى مع الظروف التي تواجه الاعضاء والجماعه.

- السمات الخاصه بخصائص الاعضاء : يفضل عند تكوين الجماعه ان تكون هناك سمات مشتركه بين الاعضاء المشتركين في هذه الجماعه ، ونقصد في ذلك الاشتراك في المستويات الثقافيه والعمريه والصحيه والاجتماعيه بمعنى انه لايجب ان يكون هناك تباين في هذه الخصائص والسمات حتى يمكن ان تتحق للجماعه الاستقرار في جوانبها المختلفه ، لكن مع ذلك هذا لايعني عدم الاختلاف وانما هناك اختلافات بين الافراد وهي اختلافات بقدر محدود في السمات.

- السمات الخاصه بالتنظيم الوظيفي الجماعي : حيث تتميز الجماعات بوجود او تكوين وظيفي بمعنى ان هناك ادوار او مستويات محدده لكل عضو من الاعضاء يحدد لائحة العمل ويوافق عليه الاعضاء.

- السمات الخاصه بالعلاقات الاجتماعيه : حيث تتميز الجماعات بتكوين العلاقه المهنيه بين الاخصائي والجماعه ثم العلاقات الاجتماعيه بين الاعضاء ، وهذه العلاقات تتميز بالتماسك الواضح وهذا يشير الى مدى جاذبيه الجماعيه للاعضاء.

- السمات الخاصه بنظام العمل الجماعي : وهذا يعتبر من السمات الاساسيه حيث يكون هناك ميعاد محدد لممارسة الانشطه ولعقد الاجتماعات والمقابلات وعقد اجتماعات اللجان التي تتكون منها الجماعه ، وبالتالي يعرف النظام لدى جميع الاعضاء ويشتركون مع الاخصائي في وضعه وتقويمه من وقت لآخر.

- السمات الخاصه بالعلاقه مع المجتمع : حيث تتميز جماعات خدمة الجماعه بالعلاقه مع المجتمع من خلال مؤسسات لانها لاتستطيع ان تنعزل عن المجتمع او انها تعمل منفرده بدون الارتباط بتلك المؤسسات.

ثالثا : المكونات الأساسية فى بناء الجماعة:

هناك مكونات اساسيه يجب توفرها حتى يجب بناء وتكوين الجماعات في طريقة خدمة الجماعه ،

أولا : الاهداف الاساسيه للجماعه : والاهداف هي التي توجه كافة الاجراءات والخطوات المهنيه لتكوين الجماعه من كآفة الجوانب ويجب هنا ان تتوفر شروط أساسيه: (ان يكون الهدف معلننا لجميع الراغبين بالانضمام للجماعه – ان يكون الهدف واضح امام جميع الاعضاء – ان يكون الهدف محدد وليس مرتبط بجوانب غامضه غير مرتبطه بالاعضاء - ان يكون الهدف متميز وجذاب بالنسبه لاعضاء الجماعه).

من المكونات الاساسيه غير الاهداف هنا : اعضاء الجماعه : حيث ان الافراد الذين يكونون الجماعه لهم اهميه خاصه من حيث انهم يمثلون الهدف الذي تسعى اليه من حيث حل مشكلاتهم او اشباع حاجاتهم او اكسابهم مهارات جديده ، ولذلك يجب مراعاة الجوانب الاتيه:

(تحديد الفئات العمريه المناسبه للانضمام للجماعه - تحديد خصائص تلك الفئات العمريه المطلوبه للانضمام للجماعه - احيانا يتطلب الامر توفر خبرات معينه في الافراد الذين سوف ينضمون للجماعات - التعبير الذاتي عن الرغبات الصادقه من الاعضاء في الانضمام لتلك الجماعات.)

كذلك من المكونات الاساسيه في بنا الجماعه : الاخصائي الاجتماعي : ويرجع ذلك الى ان الاخصائي الاجتماعي هو الموجه لتفاعل الجماعه وهو الشخص المهني المعد علمياً ومهنياً الذي يؤثر في التفاعل ويوجه سلوك الاعضاء والجماعه نحو الاهداف المرغوبه.

كذلك من المكونات الاساسيه في بناء الجماعه : وضع تنظيم وظيفي مناسب : حيث انه يصعب بناء الجماعه واستقرارها دون وجود تنظيم وظيفي واضح يتضمن توزيع المسؤليات والادوار والاعمال الوظيفيه التي تتطلبها الحياه الجماعيه خلال مراحل نموها المختلفه ، هناك عدد من الشروط الضروريه في تكوين التنظيم الوظيفي عند بناء الجماعه (ان يكون التنظيم ملائم لأهداف الجماعه من كآفة الجوانب – ان يكون التنظيم معلن لجميع الاعضاء منذ بداية وضع التنظيم الوظيفي في الجماعه – ان يكون التنظيم مناسب لامكانيات وقدرات الاعضاء – ان يتميز التنظيم بالمرونه كلما امكن ذلك – تحديد الادوار والوظائف من خلال التنظيم وان يكون ذلك واضح للاخصائي الاجتماعي ولكل عضو من الاعضاء).

كذلك من المكونات الاساسيه : نظام العمل وممارسة الانشطه والاعمال الخاصه بالحياه الجماعيه :
حيث ان لكل جماعه او مؤسسه او تنظيم معين نظام خاص يمكن ان يضع الحدود المناسبه لسلوك كل فرد وكذلك للتفاعل الجماعي حتى لا تنتج مشكلات او صعوبات خاصه بالحياه الجماعيه ، ولذلك يجب ان يتميز نظام الحياه الجماعيه بعدد من الخصائص (ان يكون النظام نابع من الاعضاء والجماعه والاخصائي - ان يكون النظام مرتبط بنظام العمل بالمؤسسه ولايتعارض معها – ضرورة ملائمة النظام مع اهداف الجماعه ويساعد على تحقيق تلك الاهداف - ان يكون نظام العمل معروف لدى جميع الاعضاء والجماعه بصفه عامه وكذلك يعلن عنه في المؤسسه).

كذلك من المكونات الاساسيه في بناء الجماعه : وضع شروط واجراءات واضحه للعضويه و استمراريتها بالحياه الجماعيه : لان تلك الشروط هي الموجه نحو الحياه الجماعيه وهي التي تساعد الافراد على اتخاذ القرارات المناسبه للانظمام للجماعه والمحافظه على العضويه بها وعدم مخالفة أي قواعد تؤثر في الحياه الجماعيه بطريقه سلبيه ، من تلك الشروط والاجراءات (لائحة المؤسسه التي تكونت بها الجماعه – خبرات الاعضاء ووضعهم لتلك الشروط – الاستعانه بالخبراء الذين يستطيعون مساعدة الجماعه في وضع تلك الشروط والاجراءات – ارتباط الاجراءات بطبيعة الجماعه ونوع الفئه العمريه التي تتكون منها – العلاقه المهنيه بين الاخصائي الاجتماعي واعضاء الجماعه من المكونات الاساسيه التي تساهم في استقرار الجماعه وتوفير الثقه المتبادله بين مكونات الجماعه ومكونات البناء حرصا على وضوح الاهداف.)

رابعا : الدوافع المؤدية للإنضمام للجماعات:

نقصد بالدوافع الاسباب المؤديه للانضمام للجماعات ، هناك دوافع شخصيه خاصه بإشباع الحاجات النفسيه والاجتماعيه ، وهناك دوافع تتعلق بمواجهة المشكلات الذاتيه والاجتماعيه ، هناك دوافع متعلقه بتشجيع الاسره ، هناك دوافع نتيجه تشجيع الاصدقاء ورغبة في تكوين العلاقات الاجتماعيه ، هناك دوافع التعليم والاكتساب للمعارف والمهارات والخبرات الجماعيه والاجتماعيه المختلفه.

- دوافع شخصيه خاصه بإشباع الحاجات النفسيه والاجتماعيه:

الافراد بينضموا الى الجماعات رغبة منهم في إشباع حاجاتهم والتعبير عن دوافعهم من خلال الحياه الجماعيه ، الافراد يجدوا فرصه لإشباع هذه الحاجات من خلال عضويتهم في الجماعات حيث لايجدون مجالات اخرى يعبرون فيها عن احتياجاتهم ويشبعون فيها رغباتهم ، من اهم الحاجات التي يمكن اشباعها عن طريق الجماعات : (الحاجه للانتماء للجماعه – الحاجه للشعور بالامن والاستقرار- الحاجه للتقدير ويتحقق ذلك من خلال التفاعل الجماعي والتعبير عن الافكار والقدرات – الحاجه للتحصيل والنجاح).

- دوافع تتعلق بمواجهة المشكلات الذاتيه والاجتماعيه:

كثيرا ماينضم الافراد الى الجماعات رغبة منهم في حل مشكلات ذاتيه او مشكلات اجتماعيه قد لايجدون

IbtiHAlinO

مجالات اخرى تساعدهم في حلها هذه المشكلات قد تتطلب جهود لايستطيع الفرد ان يقوم بها منفرداً او بالامكانات المتاحه له ، امثله لتلك المشكلات الذاتيه : (مشكلات الشعور بالعزله والاغتراب في المجتمع – مشكلات الشعور بعدم القدره على التعامل مع الاخرين في مجالات المجتمع المختلفه – مشكلات الافكار الذاتيه الخاطئه عن الشخصيه ومكوناتها – مشكلات خاصه بعدم القدره على مواجهة الاخرين نتيجة الانطواء او مواجهة الاخرين للفرد بطرق سلبيه)هذه فيما يتعلق بالمشكلات الذاتيه ، اما فيما يتعلق بالمشكلات الاجتماعيه فمنها على سبيل المثال: (عدم القدره على تكوين علاقات اجتماعيه ناجحه مع الاخرين – عدم القدره على ايجاد الفرص المناسبه للقياده او القيام بأدوار قياديه – الرغبه في اختيار ما لدى الفرد من قدرات ومهارات وتعامله مع الاخرين والتأثير فيهم بما لديه من أفكار – الرغبه في الحصول على مكانه اجتماعيه نتيجة الانظمام لجماعه معينه).

- دوافع متعلقه بتشجيع الاسره:

كثيرا ماتلعب الاسر ادواراً في تشجيع الافراد للانضمام لبعض الجماعات بناءً على ذلك تتكون لدى الفرد رغبه ذاتيه ودوافع واضحه للانظمام ، ومن بين الجماعات التي تشجع الاسر افرادها على الانظمام اليها مايلي : (جماعات الهوايات على اختلاف انواعها – جماعات الانشطه الرياضيه بسبب ماتكسبه للافراد من قدرات ومهارات رياضيه – جماعات التدريب التكنولوجي وماتهتم به من تدريبات على استخدام الحاسب الالي والانترنت ووسائل من هذا القبيل – جماعات الهلال الاحمر ومايرتبط بها من التدريب على مهارات صحيه واسعافات اوليه واعمال الخير المتعلقه بالجوانب الانسانيه وغيرها)

- دوافع نتيجه تشجيع الاصدقاء ورغبة في تكوين العلاقات الاجتماعيه:

أعضاء الجماعه كثيرا مايتجهون للانظمام للجماعات نتيجة تشجيع الاصدقاء او نتيجة إنظمام هؤلاء الاصدقاء الى تلك الجماعات ، وبالتالي يتكون لدى الافراد دافع للإتجاه للانظمام نتيجة حديث اصدقائهم معهم عن هذه الجماعات وكذلك نتيجة مشاهدة مااكتسبه اصدقائهم من خبرات ومهارات نتيجة انظمامهم لهذه الجماعات ، وبناءً على ذلك تتولد لدى الافراد الرغبه في الانظمام للجماعات نتيجة حث اصدقائهم وتشجيعهم لهم على الانظمام لهذه الجماعات.

- دوافع التعليم والاكتساب للمعارف والمهارات والخبرات الجماعيه والاجتماعيه المختلفه:

هناك مهارات وخبرات من الممكن ان يكتسبها الافراد عن طريق الجماعات ، وبالتالي بينظم الافراد للجماعات بدافع اكتساب الخبرات والمهارات ، ماهي اهم تلك الخبرات والمهارات التي يمكن ان يكتسبها الافراد ؟؟ (الخبرات الخاصه بالتعامل مع مجموعه من الافراد – خبرات تتعلق باعداد البرامج والمشروعات – خبرات تتعلق بكيفية استخدام الامكانيات الذاتيه والمجتمعيه من اجل تحقيق اهداف مرغوبه – مهارات الاتصال مع الاخرين في مواقف محدده وواضحه – مهارات القياده والتفاعل مع الاخرين في الجماعات الصغيره – مهارات التنظيم والاداره نتيجة المشاركه في المواقف الجماعيه)...كل تلك الخبرات من الممكن ان يكتسبها الفرد من خلال انظمامه للجماعات المختلفه.

خامسا : وظائف الجماعات:

الجماعات تتؤدي وظائف محدده في حياة الانسان وفي المجتمعات بصفه عامه ، هذه الوظائف قد تظهر في المؤسسات الاجتماعيه على مختلف انواعها ، معظم الجماعات تؤدي وظائف رسميه وغير رسميه ، الجماعات تقدم حاجات كل من المنظمات واعضائها،ف من الممكن هنا ان نشير الى اهم الوظائف التي تؤديها الجماعات:

الوظائف المؤسسيه :

ونقصد هنا ان المؤسسه التي تشمل هذه الجماعات تحقق وظائف اساسيه مرتبطه بنظامها الاساسي واهدافها التي قامت من اجلها ، قد تكون الجماعات هي الوسيله الاساسيه في تحقيق اهداف تلك المؤسسه ، من الوظائف الاساسيه التي تسعى الى تحقيقها وظيفتين: (وظائف تعليميه - وظائف متعلقه بإشباع الحاجات)..

الوظائف التعليميه :

تتحقق الوظائف التعليميه عندما تكون المؤسسات متخصصه في المجال التعليمي الرسمي كالمدارس والمعاهد والجامعات وهي لاتستطيع تحقيق ذلك الاعن طريق الجماعات ولذلك نجد مايسمى ب جماعة الفصل وتنظر المؤسسه كمؤسسه تعليميه وتربويه على الجماعات على انها وسائل اساسيه للتعليم غير الرسمي ايضاً بما تمارسه من انشطه وماتعده من برامج يمكن ان تفيد في جوانب متعدده تتعلق بتنمية الشخصيه ومساعدتها في القيام بأدوارها..

الوظائف المتعلقه بإشباع الحاجات :

تعتبر الحاجات الانسانيه التي اشرنا اليها من قبل كالحاجات السيكولوجيه والاجتماعيه ، تعتبر من الاشياء الاساسيه في البناء النفسي للشخصيه ، اعضاء الجماعات ينضمون للجماعات ومعهم حاجاتهم المتنوعه التي يرغبون في اشباعها ، اهم تلك الحاجات التي يمكن للجماعات تحقيق إشباعها هي الحاجات السيكولوجيه والتي اشرنا اليها من قبل كالحاجه الى الحب ومن العناصر الاساسيه المكونه للحاجه الى الحب هي وجود عناصر متشابهه لدى الافراد سواءً في الافكار او الامكانيات او العلاقات او حتى في الجوانب الشكليه ، كذلك يجب توافر موضوع مشترك يحقق الارتباط والقبول بين اعضاء الجماعه الواحده مثل (الرغبه في ممارسة هواية الموسيقى و الرغبه الصادقه في مساعدة المسنين والرغبه في مكافحة التدخين او الادمان)..وهنا يجب ان تكون هناك اهتمامات مشتركه بين مجموعة الافراد هي التي تجمعهم وتكون رابطه بينهم وتحقق استمرارية العلاقه الوديه ، كذلك من الحاجات السيكولوجيه الهامه التي تحققها الجماعه للعضو الذي ينتمي اليها هي الشعور بالانتماء وهو مشاعر تكون لدى الانسان من خلال مواقف اجتماعيه يشترك فيها مجموعه من الافراد ويرتبطون معاً لتحقيق هدف مشترك ، يسعى كل عضو من اعضاء الجماعه الى ان يؤكد بأنه يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالجماعه وانه يشترك في الدفاع عنها وحمايتها من أي اضرار تلحق بها بل يتحدث دائما عن هذه الجماعه في مواقف متعدده ، هناك علامات واضحه تحدد مدى انتماء الانسان الى جماعه من الجماعات ومن ذلك استخدام الشعارات ووضعها في مكان واضح امام الاخرين مثل شعارات الجماعات جماعات الكشفيه وجماعات المرشدين والمرشدات ونلاحظ هنا كثرة ترديد اسم الجماعه والتحدث عنها بكل فخر وتكرار التحدث عن الجماعه وتناول مواقف عن حياتها كل ذلك يؤكد ان العضو ينتمي الى الجماعه ويرتبط بها ، ولا شك ان مستوى الانتماء يختلف من عضو الى عضو اخر طبقاً لدرجة الاشباع والمناخ الاجتماعي الذي تكونت فيه الجماعه وكذلك المكانه الاجتماعيه التي تحصل عليها المؤسسه التي توجد فيها تلك الجماعه وكذلك مكانة تلك الجماعه في المؤسسه او في المجتمع.

الوظائف المتعلقه بحل المشكلات :

الانسان تواجهه العديد من المشكلات التي تعوق قيامه بادواره الاجتماعي هاو تكوينه للعلاقات الانسانيه او اشباع حاجاته المتعدده سواء البيولوجيه او السيكولوجيه او الاجتماعيه ، تختلف تلك المشكلات باختلاف الفئات العمريه كما انها تتنوع وفقاً للمجالات التي يعيش فيها الانسان ويمارس فيها ادواره فالمشكلات التي توجد في المجال التعليمي تختلف عن المشكلات التي توجد في المجال الصناعي وتختلف عن المشكلات التي توجد في مجال المسنين او الاطفال او الشباب وهكذا.. ولكن نستطيع ان نؤكد ان هناك العديد من المشكلات الانسانيه التي يمكن ان تعالج عن طريق الجماعات بشكل واضح بسبب وجود طاقات كامنه في الجماعات او لان الموارد الانسانيه عندما ترتبط معا وتتفاعل فإنها تكون طاقة دافعه نحو الانجاز وتحقيق الاهداف.

الجماعات فى خدمة الجماعة (تابع)

سادسا : أنواع الجماعات:

من المعروف ان الاخصائي الاجتماعي يعمل مع جماعات متنوعه في مؤسسات مختلفه ، هناك عدة انواع من الجماعات سنشير اليها ويعمل معها اخصائي الجماعه وهي:

جماعات النمو – جماعات المشاركه والمواجهه لمشكلات المجتمع – جماعات الرعايه والمسانده الاجتماعيه – جماعات العمل والمهام – الجماعات العلاجيه للامراض والاضطرابات النفسيه – الجماعات التلقائيه.

- جماعات النمو:

هذه الجماعات تهدف الى نمو الشخصيه من مختلف الجوانب النفسيه والاجتماعيه والصحيه والثقافيه ، ولذلك تأخذ هذه الجماعات اشكالاً مختلفه منها: (جماعات الانشطه المتعدده – جماعات النشاط المحدد – جماعات تدريبيه سواء كانت رياضيه او ثقافيه او تكنولوجيه او نفسيه وغيرها – جماعات التعليم والتثقيف والهدف الاساسي من الانظمام اليها هو الحصول على معلومات ومعارف وخبرات جديده تسهم في تنمية الشخصيه من امثلة ذلك جماعات التثقيف الصحي ، جماعات محو الاميه ، جماعات المناقشات والحوار التي نطلق عليها احيانا صالونات الفكر والادب والثقافه).

- جماعات المشاركه والمواجهه لمشكلات المجتمع:

الافراد المنظمين لمثل تلك الجماعات يشاركون من اجل حل مشكلات المجتمع ومواجهة صعوبات الحياه المعاصره من امثله ذلك : (جماعات الاهالي التي تشارك في حل مشكلات النظافه هذه الجماعات تتكون من افراد لديهم قدرات واهتمامات متعلقه بالمجتمع الذي يعيشون فيه ويرغبون في بذل الجهد وتنمية المعارف وتقديم خبرات وامكانيات يمكن ان تساهم في حل تلك المشكلات – جماعات التأهيل المرتكز على المجتمع، يقصد بذلك تكوين جماعات من مختلف فئات المجتمع ومنظماته من اجل مشكلات تواجه المجتمع ، كجماعات من ممثلي الجمعيات الاهليه او اولياء الامور اصحاب المشكله أو مديري بعض المؤسسات المهني هاو بعض الخبراء في المجتمع من اجل حل مشكلة الابناء المعاقين ذهنياً والسعي لمواجهة هذه المشكلات بإستخدام موارد المجتمع التي يمكن الحصول عليها من خلال اعمال وبرامج ومشروعات تلك الجماعات – جماعات المواجهه العلاجيه تعبر هذه الجماعات عن اسلوب علاجي وهي اشبه بجماعه يتقابل فيها الاعضاء غير الاسوياء عامة لادراك ابعاد المشكله المحدده واكتساب المزيد من الخبرات والمهارات الخاصه بمواجهة مشكلاتهم أمثلة ذلك الافراد الذين يتعثرون في دراستهم أو استكمال دراستهم بإسلوب منظم ، يستخدم الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع هذه الجماعات بعض الوسائل مثل استخدام النماذج التي تتماثل مع مشكلات الاعضاء وخبراتهم التي يرغب في تعديلها ، استخدام الفرد الذي استطاع مواجهة مشكلاته او تم علاجة بالفعل كنموذج يساعد الاخرين على كيفية مواجهة هذه المشكله ،استخدام الافلام والصور الموضحه لما يجب القيام به كأسلوب علاجي ...وهكذا.

- جماعات الرعايه والمسانده الاجتماعيه:

هذه الجماعات تحقق اهداف معينه ومنها: العمل مع الفئات التي تتطلب جهود لرعايتها وتعتبر الجهود الحكوميه غير كآفيه لمواجهة مثل تلك المشكلات امثلة ذلك : (رعاية المسنين ، رعاية المعاقين ، رعاية الطفوله) ، الرغبه في مساعدة الفئات الضعيفه التي تواجه مشكلات لها طابع خآص امثلة ذلك: (المدمنين ، بعض جماعات المنحرفين)ويتم التضامن معهم ومساعدة هذه الفئات من خلال برامج وانشطه منظمه ، امكانية الحصول على الامكانيات والمساعدات سواءً كانت ماليه او ماديه او فنيه لمساعدة الافراد الذين يواجهون اضطرابات سلوكيه او صحيه ،

IbtiHAlinO

كذلك تهدف تلك الجماعات الى اتاحة الفرصه للمتطوعين او الراغبين في التطوع لممارسة اعمالهم وتقديم مالديهم من وقت ومال لمساعدة الاخرين ...ماهو المطلوب من اخصائي الجماعه الذي يعمل مع هذه الجماعات ؟؟؟ المطلوب منه ان يقوم بالاعلان عن اهداف تلك الجماعات والمؤسسات كذلك يتعرف على الراغبين في الانضمام لتلك الجماعات ومدى ملائمة شخصياتهم وامكانياتهم للهدف من تكوين تلك الجماعات وكذلك تنظيم الجماعات بما يتناسب مع الهدف من تكوينها وتوجيه تلك الجماعات نحو مجالات العمل المستهدفه من تلك الجماعات وتشجيع الافراد المنظمين لتلك الجماعات بالاساليب الممكنه.

- جماعات العمل والمهام:

هذه الجماعات من الجماعات الاساسيه في المؤسسات والمنظمات ، تصنف الى عدة جماعات فرعيه مثل: (جماعات التطوع وخدمة البيئه – جماعات المهام – جماعات طريق العمل) ، جماعات التطوع وخدمة البيئه من امثلتها (جماعات العمل الاجتماعي – جماعات عمل في البيئه – جماعات خدمة البيئه – جماعات الفكر والعمل) تهدف هذه الجماعات الى اتاحة الفرصه لكي يقوم الافراد بالمشاركه في اعمال يمكن ان تستفيد من قدراتهم وامكانياتهم كذلك تهدف الى مشاركة الافراد في مجالات تتطلب الاهتمام بها وتظافر الجهود مثل المحافظه على البيئه او تحسينها ، جماعات التطوع التي يمكن ان تكسب الافراد المهارات والخبرات الازمه كذلك من الممكن ان تحقق هذه الجماعات أهداف متعدده طبقاً لتوجيه الاخصائي الاجتماعي ، اما جماعات المهام ونقصد بها تلك الجماعات التي يطلب منها انجاز مهام معينه تختلف عن باقي المهام الاخرى أمثلة جماعات المهام: (اللجان بإختلاف انواعها واللجنه عباره عن مجموعة افراد يختارون بالتعيين او بالرغبه الذاتيه لانجاز اهداف محدده قد تكون مؤقته او دائمه من امثلتها لجنة بحث شؤون العضويه والمؤسسه ولجنة زيادة الموارد الماليه ولجنة الاتصال والعلاقات العامه والمؤسسات المجتمعيه ولجنة القيام بحفل خيري لصالح المعاقين.... وغيرها من اللجان ، تهدف تلك الجماعات الى اكتشاف امكانيات وقدرات الاعضاء وتحقيق الانتماء للمؤسسه وتنظيم العمل وتركيز المناقشات واعداد الموضوعات وتنظيمها بالاساليب العلميه المنظمه ، النوع الاخر من انواع هذه الجماعات جماعة فريق العمل هذه الجماعات تنتشر في معظم مؤسسات الرعايه الاجتماعيه والاقتصاديه والصحيه مثل تلك الجماعات تتكون داخل المؤسسات وتسعى الى تحقيق اهداف معينه أهداف فريق العمل تتجلى في الاتي : (السعي للتكامل بين الجوانب المختلفه – يحدد فريق العمل الادوار التي يقوم بها كل متخصص – يوفر فريق العمل الخبرات المختلفه التي يمكن تبادلها بين أفراد الفريق – يؤكد فريق العمل الاهتمام بكافة الجوانب وبالذات التي تتطلب تخصصات معينه أمثله لفرق العمل (فريق العمل بمؤسسات الرعايه والتأهيل المهني للمعاقين – فرق العمل الخاصه بالمصحات وعلاج المدمنين – فرق العمل التي تعمل في مؤسسات رعاية الاحداث المنحرفين – فرق العمل في مؤسسات رعاية الاطفال.)

- الجماعات العلاجيه للامراض والاضطرابات النفسيه:

بعض المؤسسات تكون جماعات علاجيه رغبة منها في علاج مرض معين او مواجهة اضطرابات نفسيه محدده كعلاج المدمنين او علاج المضطربين نفسياً او علاج اولئك الذين يعانون من سلوكيات تتسم بالإضطراب كالسلوك العدواني والانسحابي والانطوائي وتتكون تلك الجماعات طبقا لحاجة المؤسسات اليها ، تهدف تلك الجماعه الى الاتي : (مساعدة الافراد كأعضاء في جماعه على التعبير عن مشاعرهم واتجاهاتهم نحو مشكلاتهم رغبة في التخلص منها إذا كانت سلبيه – كذلك مساعدة الاعضاء على ادراك انهم يشتركون مع غيرهم في نفس المشكله والاضطراب ويرغبون في مواجهتها – توفير الوقت والجهد لدى الاخصائي بسبب انه سوف يعمل مع مجموعه من الافراد يشتركون في وحدة المشكل هاو نوع الاضطراب الذين يعانون منه – تحقيق الجماعه العلاجيه مساعدة الاعضاء كجماعه في الحياه الجماعيه التي تتطلب إكتساب سلوكيات جديده مرتبطه بمواجهة المشكلات او المرض الذين يعانون منه).

- الجماعات التلقائيه:

هي الجماعات التي تتكون من تلقاء نفسها ولايتدخل في تكوينها الاخصائي الاجتماعي ، امثله لذلك: (جماعات الشارع او جماعات النواصي في الاحياء الشعبيه – جماعات اطفال الشوارع – جماعات الاطفال بلا مأوى – جماعات تعاطي المخدرات والعقاقير) يسعى اخصائي الجماعه الذي يعمل مع هذه الجماعات الى تحقيق عدة اهداف : (تكوين علاقة مهنيه مع هؤلاء الافراد للتعرف على حاجاتهم ومشكلاتهم – إتاحة الفرصه للافراد لمناقشة مشكلاتهم ودراسة العوامل المؤديه الى تواجدهم في المكان المتواجدون فيه بعيداً عن اسرهم – مناقشة هؤلاء الاعضاء في امكانية الاستعانه بمؤسسات الرعايه المختلفه – توجيه الاعضاء نحو المؤسسات والمراكز التي يمكن مساعدتهم في مثل تلك الحالات بناءً على رغبتهم الذاتيه) نذكر امثله لذلك: (مؤسسات رعاية الاطفال المشردين – مؤسسات علاج المدمنين التابعه لوزارات الصحه - اندية الدفاع الاجتماعي التابعه لوزارات الشؤون الاجتماعيه.)

سابعا : المراحل الأساسية لنمو الجماعة:

أي جماعه لابد ان تمر بمراحل نمو متعدده لكل مرحله سمات وخصائص ومشكلات تجعلها تختلف عن بقية المراحل مما يجعل الاخصائي الاجتماعي له ادوار خاصه مع كل مرحله من مراحل النمو ، من الممكن ان نعرض لمراحل نمو الجماعات في طريقة خدمة الجماعه على النحو التالي:

المرحله الاولى : مرحلة التكوين والقبول
المرحله الثانيه : مرحلة التفاعل والمشاركه
المرحله الثالثه : مرحلة الانتماء والممارسه الفعليه للحياه الجماعيه
المرحله الرابعه : مرحلة النضج والانجاز
المرحله الخامسه : مرحلة تحقيق الاهداف والانهاء
.....

- المرحله الاولى : مرحلة التكوين والقبول :

هذه المرحله تتميز بقلة التفاعل وقلة المعلومات التي يعرفها الاعضاء عن الجماعه ، من اهم سمات تلك المرحله: (محاولة الاعضاء اكتشاف جوانب متعدده في حياة الجماعه – وجود التردد والمخاوف لدى بعض الاعضاء – قيام الاخصائي باستقبال الاعضاء ومحاولة الرد على اسئلتهم واستفساراتهم – الرغبه في تكوين العلاقات مع الاخصائي او بين الاعضاء بعضهم مع بعض – التعبير عن بعض مشاعر الود والقبول لإنضمامهم الى الجماعه)...

<u>المطلوب من اخصائي الجماعه في هذه المرحله...</u>

ان يستمع بشكل جيد لما يقولونه الاعضاء ويعبرون عنه ، ان يناقش الاعضاء في بعض مايعبرون عنه ، ان يوضح اهداف الجماعه وتحديد مكوناتها ، ان يخفف من مشاعر القلق لدى البعض وقبول مايعبرون عنه ، ان يتقبل افكار ورغبات البعض مع توجيههم الى ماهو واقعي ، ان لا يهون او يهول في الشروط والاجراءات الخاصه بالحياه الجماعيه.

- المرحله الثانيه : مرحلة التفاعل والمشاركه :

من اهم سمات هذه المرحله...ظهور ملامح الحياه الجماعيه من حيث جاذبية البرامج ، الرغبه في تكوين علاقات مع الاخصائي ومع الاعضاء بشكل واقعي وواضح ،

IbtiHAlinO

يقوم الاعضاء ببعض الادوار الواضحه والمسؤليات المحدده ، ويقترح الاعضاء انشطه متعدده مرتبطه ببعضها في الجماعه ، والبدء في اكتشاف القاده الذين يتميزون بالمهارات المناسبه.

المطلوب من أخصائي الجماعه في هذه المرحله....

ان يشجع الاعضاء على المشاركه في الحياه الجماعيه ، ويستخدم بعض المقترحات العمليه ومساعدة الاعضاء على تنفيذها ، ان يعمل على ايجاد مواقف تسهم في تنمية التفاعل ، ان يدرب الاعضاء على القياده وعلى التابعيه ، ان ينمي العلاقه المهنيه.

- المرحله الثالثه : مرحلة الانتماء والممارسه الفعليه للحياه الجماعيه :

من اهم سمات هذه المرحله...رغبة الاعضاء في ممارسة المزيد من الانشطه ، استخدام الاعضاء لقدراتهم وخبراتهم لما يفيد الاعضاء في الجماعه ، وضوح عدم التركيز على الرغبات الذاتيه بل الى الانتقال الى الجوانب الجماعيه - يقوم الاعضاء بالافعال والاعمال الجماعيه مهما كانت بسيط هاو مؤقته - يشارك الاعضاء الاخصائي في تطوير الحياه الجماعيه – تقوم الجماعه بتمثيل نفسها امام الجماعات الاخرى بالمؤسسه او المجتمع.

المطلوب من اخصائي الجماعه في هذه المرحله...

تدعيم ادوار الاعضاء ، اتاحة الفرص والمواقف التي يمكن ان يشترك فيها الاعضاء عدم التركيز على المتميزين بالمهارات العاليه بل اتاحة الفرصه لجميع الاعضاء المشاركين ، العمل على حل الصعوبات والمشكلات التي تواجه البعض.

- المرحله الرابعه : مرحلة النضج والانجاز :

تتسم هذه المرحله بظهور مؤشرات وعلامات التماسك بين اعضاء الجماعه ، وكذلك المحافظه على تنظيم الجماعه والمعايير المختلفه التي تعبر عن كينونة الجماعه ، نمو العلاقه المهنيه بين الاعضاء والجماعه والاخصائي من خلال مظاهر الثقه والاحترام والتقدير ، قدرات الاعضاء الواضحه على حل مشكلات الجماعه.

المطلوب من اخصائي الجماعه في هذه المرحله...

استخدام الاساليب المهنيه التي تدفع الاعضاء للابتكار والتجديد ، مساندة الجماعه على عدم الطموحات العاليه التي تفوق قدراتهم ، مساعدة الجماعه على تقويم ماوصلت اليه من انجاز ، مساعدة الافراد المختلفين على القيام بالعمل القيادي وامكانية اكتشاف قيادات جديده.

- المرحله الخامسه : مرحلة تحقيق الاهداف والانهاء :

من سمات هذه المرحله ..الشعور بالرضا والاشباع نتيجة تحقيق الاهداف المرغوبه ، تعبير بعض الاعضاء عن رغبتهم في الانسحاب من هذه الجماعه والانضمام الى جماعات اخرى ، رغبة بعض الاعضاء في تقويم ما وصلت اليه الجماعه او ما حققته من انجازات ، الشعور بالقلق والخوف من انهاء الحياه الجماعيه او الوصول الى مرحلة النهايه.

المطلوب من اخصائي العمل مع الجماعات في هذه المرحله...

مساعدة الاعضاء على فهم ماتوصلوا اليه وانها مرحله طبيعيه وتوجد في جميع الجماعات ، توجيه الاعضاء الى امكانية استمرارية الحياه الجماعيه بوضع اهداف اخرى ، تقبل مشاعر الغضب والقلق عند الاعلان عن انتهاء الحياه الجماعيه وتوجيه الاعضاء للمشاركه في جماعات اخرى ، القيام بتقويم شامل للحياه الجماعيه يشارك فيه الاعضاء في كل المراحل التي مرت بها الجماعه.

ثامنا : مشكلات الجماعات وكيف يواجهها أخصائى الجماعة :

أي جماعه من الجماعات تسعى الى تحقيق اهداف معينه وهذه الاهداف تشبع رغبات وحاجات الاعضاء المكونين لهذه الجماعه ، أي جماعه من الجماعات تواجهها مشكلات متعدده احيانا تؤدي الى تماسك الجماعه في بعض المواقف او قد تؤدي الى تفكك الجماعات في مواقف اخرى وفقاً لموضوع المشكله التي تواجه الجماعه ، من المهم ان نشير الى اهم العوامل المؤديه الى مشكلات الجماعات ، هناك عدة عوامل يمكن ان نشير اليها :

(هناك عوامل راجعه الى خصائص الاعضاء ، هناك عوامل راجعه الى الجماعه كوحده قائمه بذاتها ، هناك عوامل راجعه الى البرنامج الذي تمارسه الجماعه ، وهناك عوامل راجعه الى الاخصائي الجماعي الذي يعمل مع الجماعه ، وهناك عوامل راجعه الى المؤسسه).

-عوامل راجعه الى خصائص الاعضاء:

نقصد بذلك الخصائص الجماعات الصحيه والنفسيه والعقليه والاجتماعيه ، هذه الخصائص قد تكون الدافع لحدوث بعض المشكلات كالاضطرابات النفسيه او غيرها او الاضطرابات الصحيه اوغيرها من العوامل التي ترجع الى خصائص الاعضاء المنظمين لتلك الجماعات.

-عوامل راجعه الى الجماعه كوحده قائمه بذاتها:

من اهم العوامل الراجعه الى الجماعه وتؤدي لحدوث مشكلات ... عدم التنظيم الوظيفي المناسب للجماعه التي يعمل معاها الاخصائي الاجتماعي ، وجود صراعات وخلافات خلال الحياه الجماعيه مثل الصراعات حول المراكز والمكانات الاجتماعيه او صراعات فرض الاراء او صراعات من اجل اشباع الحاجات او الرغبات او صراعات تحقيق الذات وتأكيد القدرات ، من اهم انواع الجماعات التي تواجه تلك الصراعات : (جماعات الاحداث المنحرفين الموجودين بمؤسسات – جماعات اطفال الشوارع – جماعات الانشطه بمراكز رعاية الشباب – جماعات الاسر الطلابيه التي تتكون بالمعاهد والكليات المختلفه – جماعات خدمة البيئه والخدمه العامه).

-عوامل راجعه الى البرنامج الذي تمارسه الجماعه:

البرنامج هو خطة عمل يتضمن كآفة الافعال والعلاقات والانشطه التي تمارسها الجماعه ، من الممكن ان يكون هذا البرنامج هو احد العوامل المؤديه الى ظهور مشكلات تواجه الجماعه من امثلة ذلك : (عدم ملائمة البرنامج لرغبات وحاجات الاعضاء – عدم توزيع المسؤليات المرتبطه بتنفيذ البرنامج على بعض اعضاء الجماعه مما يجعلهم يشعرون بأنهم لايشتركون في الحياه الجماعيه – سطحية البرامج وعدم تطويرها بالشكل الذي يمثل جاذبيه واضحه للأعضاء – عدم توفر الادوات والامكانيات اللازمه لممارسة البرنامج مما يؤدي الى وجود مشكلات بين الاعضاء والاخصائي الذي يعمل مع هذه الجماعه – فرض البرامج على الاعضاء والجماعه سواء من المؤسسه او من الاخصائي الاجتماعي مما يجعل اعضاء الجماعه يشعرون بالسيطره ويلجأون الى رفضها.

-عوامل راجعه الى الاخصائي الجماعي الذي يعمل مع الجماعه:

من امثلة ذلك : عدم تمكنه من تكوين علاقه مهنيه بينه وبين اعضاء الجماعه ، عدم توفر الخبرات لدى الاخصائي ، كلها عوامل ترجع الى خلل في الاخصائي الاجتماعي سواءً تجلى ذلك في نقص تدريبه او نقص خبراته او عدم قدرته على تكوين علاقات مع بقية الاعضاء.

-عوامل راجعه الى المؤسسه:

هناك بعض المؤسسات قد تفرض قواعد ونظم للتدخل في شؤون الجماعه وتضع قيود على دور الاخصائي الاجتماعي وقد لا يتفق ذلك مع المضمون الذي يتوقعه الاعضاء من الحياه الجماعيه ، بالاضافه الى ذلك عدم توفر علاقه طيبه بين الجماعه وباقي الجماعات بالمؤسسه وكذلك بين الجماعه وبين التنظيم الاداري للمؤسسه ، عدم قبول المؤسسه للجماعه قد يؤدي بطريقه غير مباشره الى مشكلات وصراعات جماعيه...

كيفية مواجهة المشكلات الجماعيه وكيفية علاجها؟؟؟

تواجه الجماعات مشكلات متعدده كالمشكلات التي ذكرناها وهذه المشكلات قد تنجم عن الاعضاء او من الجماعه ككل او من الاخصائي الذي يعمل مع الجماع هاو العناصر السابقه كلها كعوامل مسببه للمشكلات ، وجود المشكلات ليست مؤشراً للفشل في العمل مع الجماعه او ان هناك مايهدد الحياه الجماعيه ، ولكن وجود المشكلات هي عباره عن مظاهر تنبه الاخصائي الى ضرورة البحث في الحياه الجماعيه والتدخل المهني في مراحل معينه من الحياه الجماعيه والتعرف على المتغيرات التي تواجه الجماعه وماهي الاثار الناتجه عن تلك المتغيرات وكيفية التغلب عليها.

هناك اعتبارت اساسيه لابد من اخذها في الاعتبار عند مواجهة المشكله:

لابد على الاخصائي الاجتماعي عندما يتعامل مع المشكلات ان يراعي الاتي: (تحديد المشكله تحديد واضح امام الاعضاء والجماعه – الاستماع الى كافة الاراء التي تعبر عن هذه المشكله – استثارة الاعضاء نحو البحث في المشكله والمشاركه في علاجها – ضرورة ان تكون المشكله واقعيه من كآفة جوانبها – مراعاة خصوصية المشكلات حيث ان كل جماعه لها مشكلاتها الخاصه – المشاركه الجماعيه من قبل الاخصائي والاعضاء في مواجهتها بالوسائل والاساليب الممكنه)

كيف نواجه مشكلات الجماعات؟؟

... هنا تتضح مهارة الاخصائي الاجتماعي من خلال خطوات واجراءات يجب ان يقوم بها: (الاحساس بالمشكله عند وقوعها – قدرته على تحديد المشكله ودراستها من كآفة الجوانب – لابد ان يعرف نوع المشكله التي تواجه الجماعه – العوامل الاساسيه المؤثره في المشكله – العلامات الواضحه والمظاهر الواقعيه الموضحه لحدوث المشكله – عرض المشكله على الجماعه ومناقشتهم في عواملها الاساسيه والاثار الناتجه عنها والاستماع الجيد الى كافة الاراء – استثارة الاعضاء للمشاركه في مواجهة المشكله – عدم فرض حلول معينه اوخطه معينه على الاعضاء بل يفضل ان تكون المواجهه نابعه من اعضاء الجماعه – يبدأ الاخصائي طرح الحلول من حيث خطوات واجراءات بسيطه – ضرورة عدم تحيز الاخصائي لحلول معينه – تنظيم الاعضاء في مواجة بعض المشكلات مثل تكوين مجموعات صغيره – متابعة وتقويم الخطوات التي تتخذ نحو مواجهة المشكلات – ضرورة استخدام المشكلات وكيفية مواجهتها كمواقف تعليميه يكتسب عن طريقه الاعضاء خبرات جديده – الاهتمام بالتركيز على جوانب المشكله وليس على الاشخاص فقط الذين يسببون المشكله.

تكوين الجماعات والعضوية

مقدمه:
ان طريقة العمل مع الجماعات في الخدمه الاجتماعيه تنظر الى الجماعه على انها الوحده الاساسيه التي يمكن من خلالها تقديم الخدمه للفرد لذلك كان على الاخصائي الاجتماعي والمؤسسات كذلك تحمل مسؤلية تكوين الجماعات او تقبل الجماعات المكونه فعلاً في المؤسسات ، وهنا تعتبر الجماعه هي الوحده الاساسيه التي من خلالها يستطيع اخصائي الجماع هان يؤدي للفرد مايحتاجه من خدمات وعلى ذلك على الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل في تكوين الجماعات في المؤسسه أن يراعي التجانس بين اعضاء الجماعه بقدرالامكان ويجب عليه ان يدرك العوامل الكامنه في موقف الجماعه والتي تجعل منها اداه ايجابيه لنمو الافراد ومقابلة احتياجاتهم بمعنى تكوين الجماعه على اساس مرسوم بمعنى ان لا يترك تكوين الجماعات لمسألة الصدفه البحته او للارتجال بل يتم التخطيط التام لتكوين الجماعات ومراعاة قدر من التجانس بين الاعضاء حتى يستفيد الاعضاء من العلاقات الجماعيه على النحو المطلوب ، التجانس نشير اليه الى انه درجة التشابه بين اعضاء الجماعه فيما يتعلق بخصائص وسمات معينه ومن الممكن ان يكون هذا التجانس في العوامل الخاصه بالجنس وخاصه بالعمر وخاصه بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي كذلك التجانس في الاهداف والاهتمامات المشتركه والعادات وهذه كلها من الامور الموضوعيه التي يجب اخذها في الاعتبارعند تكوين الجماعه ، عملية التكوين المتجانس تجانسا تاما للجماعه يعتبر من الصعوبات في احيان كثيره ، تحقيق التجانس المطلق للجماعه غير مستحيل وانما هنا نقصد التجانس النسبي او تحقيق التجانس الى حد ما.

أولا : مناهج دراسة تكوين الجماعات:

علماء النفس الاجتماعي وهذا من موضوعاتهم تعرضوا لموضوع تكوين الجماعات وأشاروا الى وجود منهجين رئيسيين في تكوين الجماعات:

المنهج الاول يتعلق بتكوين الجماعات الغير متجانسه:
يعني ذلك وجود اختلافات بقدر الامكان بين الاعضاء في مسائل السن والجنس والوظيفه ومحل الاقامه ، هذا المنهج يرى ان عدم التجانس او الاختلاف في تكوين الجماعه يزيد من عملية التعلم ويقويها.

المنهج الثاني ينظر الى تكوين الجماعات على اساس التجانس :
التجانس في سمات الشخصيه والمزاج وتوافق الادوار ، وهذا المنهج يرى يزيد من عملية الاتصال ويسهلها ويساعد على نقل المعلومات والتواصل.

اشار بعض العلماء الى اربعة نماذج لتكوين الجماعات من ذلك:
1 - عضوية بناء على اختيار العضو او اختيار الاعضاء الذين ينضمون للجماعه نتيجة توافراهتمامات او دوافع مشتركه.
2 - من الممكن اختيار الاعضاء من خلال معايير موضوعيه.
3 - تكوين جماعات بناء على خصائص معينه او حاجات محدوده او مشكلات خاصه.
4 - تكوين جماعات من خلال مايطلق عليه معايير مؤسسيه. وهذا ينطبق على الجماعات التي تتكون داخل مؤسسات الرعايه الاجتماعي مثل مؤسسات الاحداث المنحرفين.

ثانيا : الإجراءات التى يجب القيام بها عند تكوين الجماعة:

هناك اجراءات يجب اتباعها عند تكوين الجماعه ويجب ان يراعيها اخصائي الجماعه سواءً كان يعمل داخل المؤسسات المختلفه او خارجها...
)لابد ان يتأكد من تحديد طرق تكوين الجماعات - وتحديد الغرض من تكوين الجماعات - وتحديد الاجراءات التنظيميه للعمل داخل الجماعه - وتحديد الخبرات اللازمه للعمل مع الجماعه - وتحديد الاساليب المهنيه للعمل مع الجماعه - وتحديد فريق العمل الذي يعمل معه اخصائي الجماعه - تحديد اساليب الاتصال اللازمه لربط الجماعه بالمجتمع المحلي - تحديد طرق واساليب التقويم كعمليه مهنيه في طريقة خدمة الجماعه).

- تحديد طرق تكوين الجماعات:

كما قلنا من قبل الجماعه هي الوحده الاساسيه التي يستطيع من خلالها اخصائي العمل مع الجماعه ان يقدم للفرد مايحتاجه من خدمات ، على ذلك يجب على الاخصائي والمسؤلين عن تكوين الجماعات في المؤسسه ان يهتموا بالعوامل التي تجعل من الجماعه أداه ايجابيه لنمو الفرد ومقابلة حاجاته ، مثلا عند تكوين الجماعات يجب مراعاة العمر الزمني والعمر العقلي والعمر التحصيلي للاعضاء ومستواهم الاقتصادي والصحي والاجتماعي ، وكذلك مراعاة العادات والتقاليد وحاجات ورغبات وخبرات الاعضاء وغيرها من العوامل التي تساعد على تجانس الجماعه وتكيفها ، مثلا اذا تكونت جماعه وكانت درجة ذكاء الاعضاء متفاوته تفاوت كبير سنجد انه من الصعب ان يتكيف هؤلاء الاعضاء مع بعضهم لوجود اختلافات كبيره في سلوكياتهم وادراكهم للامور ولوفرض ان هؤلاء الاعضاء متفاوتون ايضا بدرجه كبيره في المستوى الاقتصاديسنجد ان هذا العامل الاقتصادي سيؤثر في تماسك الجماعه ، ولو فرض انهم متفاوتون بالمستوى التعليمي او المستوى التحصيلي سنجد ان هذا عامل مؤثر في تماسك الجماعه ... الخ...كل هذه الامثله تشير الى ضرورة ان يراعي الاخصائي الاجتماعي عند تشكيل الجماعات تجانس الجماعه من حيث العمر والجنس والمستوى الاقتصادي ومستوى الذكاء والمستوى التعليمي وغيره..

- تحديد الغرض من تكوين الجماعات:

يجب عند تكوين أي جماعه ان يكون واضح في اذهاننا الغرض المقصود من تكوين هذه الجماعات ، لكل جماعه هدف معين تسعى اليه ولكل جماعه مجموعة اغراض لابد ان تحققها والجماعات تختلف مع بعضها من حيث هذه الاغراض البعض منها له غرض محدد كدراسة موضوع معين وابداء الرأي فيه ، والبعض الاخر موضوعاتها تكون مرنه كما في جماعات مؤسسة خدمة الجماعه التي يقصد من ورائها مساعدتها هي واعضائها ، الجماعات ذات الغرض المحدد مثل اللجان الاستشاريه أو الاداريه يقوم الاخصائي فيها بمساعدتها على تحقيق الغرض بتحديد وظيفتها الموضوعه لها وهو غير مسؤل في هذه الحاله عن الحد من هذا النشاط بمعنى ان الاخصائي هنا غير مسؤل عن نمو الجماعه واعضائها كما يحدث في الجماعات التي تكونت خصيصاً لهذا الغرض ، الجماعات التي تكونت لمساعدة الافراد على النمو العقلي والجسمي والانفعالي والاجتماعي هنا دور الاخصائي الاجتماعي يختلف عن دوره في الجماعات السابقه لان نشاط الجماعه ماهو الا وسيله لتحقيق نمو الافراد والجماعات.

- تحديد الاجراءات التنظيميه للعمل داخل الجماعه:

نقصد بذلك ان اخصائي الجماعه عليه منذ بداية عمله مع الجماعه التي تكونت ان يضع الخطوط العريضه التي تضمن سير العمل وتنظيمه وذلك من خلال جمع كآفة المعلومات التي تتعلق بالعضو الذي ينظم الى تلك الجماعه وهنا يجب على اخصائي الجماعه ان يقوم بشرح وتأكيد أهداف الجماعه للعضو المنتظر وتوضيح الهدف من اشتراكه ومساعدة العضو المنظم لتلك الجماعه للتحدث عن مخاوفه ان وجدت ومشاعره بالنسبه الى انضمامه الى الجماعه ، كذلك عليه ان يقوم بتكوين علاقه مهنيه طيبه بينه وبين الاعضاء وعليه ان يقوم بوضع مايسمى العقد بينه وبين اعضاء الجماعه ونقصد بالعقد هنا : الاتفاق والتفوض من اجل الوصول الى اتفاق نهائي بين اعضاء الجماعه والاخصائي وكذلك بين الاعضاء حول الغرض الذي من اجله تكونت الجماعه ، العقد يشمل بعض النواحي التنظيميه للعمل داخل الجماعه (كمواعيد الاجتماعات ومدتها وعدد الاجتماعات الاسبوعيه ومكان الاجتماع ومرات الغياب المسموح بها وحضور الاجتماعات في الواعيد المحدده والبقاء في الاجتماع الى نهايته وسرية المناقشات واتصال الاعضاء ببعضهم واتصالهم بالاخصائي والسجلات التي يتطلبها العمل داخل الجماعه)..من خلال ذلك يتضح ان الاجراءات التنظيميه للعمل داخل الجماعه التي تكونت يمكن تحقيقها من خلال هذا العقد الذي يوضع بمعرفة كلاً من اخصائي الجماعه والاعضاء انفسهم ، يجب على اخصائي الجماعه مساعدة الجماعه على تنظيم نفسها وعليه ان يساعد كل فرد في هذا التنظيم ومن النقاط الذي يشملها التنظيم) اختيار اسم للجماعه – وضع دستور او قانون للجماعه يتضمن شروط العضويه كالجزاءات والانتخابات والترشيح للوظائف والاشتراك المالي وطريقة سداده وغير ذلك من القواعد والاجراءات)..

- تحديد الخبرات اللازمه للعمل مع الجماعه:

هنا المقصود تحديد الصفات والخبرات المهنيه الواجب توفرها في اخصائي الجماعه الذي يعمل من اجل مساعدة الجماعه ، بمعنى اخر ان اخصائي الجماعه لابد ان تتوافر فيه العديد من الصفات والسمات والخبرات المهنيه التي تساعده على تأدية عمله مع الافراد والجماعات بنجاح ، اهم هذه الصفات المهنيه اللازم توافرها في اخصائي الجماعه: (التجاوب مع اعضاء الجماعه والاستجابه الى حاجتهم النفسيه والاجتماعيه وغير ذلك من الحاجات المطلوبه - الانصاف والتقدير والعدل في معاملته مع جميع اعضاء الجماعه ويجب ان يقدر ظروفهم وسلوكياتهم وان تكون معاملته للافراد على قدر من المساواه - الانطلاق ونقصد بها قدرة الاخصائي على الانطلاق في الحديث والقدره على التعبير عن ما يجول في نفسه تعبير منطقي ويقظ لكل مايدور في الجماعه – الاتزان الانفعالي يجب على اخصائي الجماع هان يكون متزن انفعالياً لايغضب بسرعه ولايثور لأتفه الاسباب ويجب ان يكون طبيعياً في تصرفاته – يجب ان يتصف بالذكاء وان يستغل ذكائه لصالح الجماعه وأعضائها)..هذا من حيث الصفات المهنيه ، اما عن الخبرات الواجب توافرها في اخصائي الجماعه: (ان يكون ذا كفايه وخبره في كل مايتعلق بالعمل مع الجماعات وتشمل تلك الخبرات المهنيه مايلي : الخبره المهنيه التي تساعده في توجيه ومساعدة الجماعه على وضع وتنظيم برامجها / الخبره في مساعدة الجماعه على حل مشكلاتها / الخبره في تقبل الجماعه واعضائها كما هي / الخبره في السير مع الجماعه حسب قدرتها وطاقتها...الخبره المهنيه اللازمه للعمل مع الجماعات تتضمن الآتي : حب الاعضاء / وضع الحدود لسلوك الاعضاء / مساعدة الاعضاء على التحصيل / مساعدة الاعضاء على تقبل الافكار الجديده وتعديل او استبدال الافكار الاخرى الغير صالحه واكتساب مهارات جديده وتحسين مالديهم منها...

- تحديد الاساليب المهنيه للعمل مع الجماعه:

من الاساليب المهنيه: (المناقشات الجماعيه ، لعب الدور ، الرحلات ، المعسكرات ، المشروعات الجمعيه)...

المناقشه الجماعيه: اجتماع او اكثر لجماعه صغيره من الافراد يتفاعلون وجها لوجه لتحقيق اهداف الجماعه ، والمناقشه الجماعيه تعرف انها: الحوار الكلامي الذي يدور بين عدد من الاشخاص بغرض الوصول الى فهم متبادل للموضوع او حل مشكله او ايجاد اشباع لإحتياجات ، تستخدم المناقشه الجماعيه في طريقة خدمة الجماعه لمساعدة اعضاء الجماعه على اكتساب سلوكيات اجتماعيه مرغوبه وزيادة فهمهم لمبادئ وقوانين خاصه بالجماعه ، في عملية المناقشه الجماعيه لابد من مراعاة الاتي: (تحديد جدول اعمال للمناقشات الجماعيه ، ضمان استعداد جميع الاعضاء لعملية المناقشه ، اختيار رئيس لاجتماع المناقشه ، تحديد زمن مناسب للمناقشه الجماعيه ، انهاء اجتماع المناقشه بعمل ملخصات لكل مادار اثناء المناقشه وتسجيل جميع مادار في اجتماع المناقشه ، وتقويم اجتماع المناقشه)..

لعب الدور: هو اسلوب يعبر به الاعضاء عن مواقف ومشكلات من واقع الحياه حيث يؤدون هذا الدور بشكل تلقائي ويستخدم كأسلوب تعليمي لإكتشاف عمليات التفاعل بين الافراد في مجتمع من المجتمعات ، اسلوب لعب الدور من الاساليب التي يمكن استخدامها في أي من المواقف الجماعيه التي يواجه فيها الفرد او الجماعه بعض الصعوبات.

الرحلات : تعتبر أحد الاساليب الفنيه في طريقة خدمة الجماعه ولها اهميتها في اكساب اعضاء الجماعه العديد من الخبرات ، ومن الممكن ان تساعد الفرد في الاعتماد على نفسه عن طريق المشاركه في اداء خدمات للمجموعه وكذلك القيام بخدمة نفسه ، تساعد على تكوين الشخصيه الاجتماعيه عن طريق اتصال الفرد بغيره في بيئات مختلفه هذا الاتصال ينمي قدراته ويكسبه معارف وصداقات جديده ، والرحلات تساعد الاشخاص على التدريب والتعاون وتحمل المسؤليه.

المعسكرات : هي عباره عن مؤسسات اجتماعيه من الممكن ان تسهم في تكوين المواطنين الصالحين وإشباع رغباتهم ، وتهدف المعسكرات الى تعليم الحياه الصحيه والوقايه من المخاطر ، والترويح وشغل اوقات الفراغ ، والاسهام في تنمية شخصية الافراد وممارسة الحياه الديمقراطيه.

المشروعات الجمعيه : ليس المقصود منه التدريب لاكتساب مهاره معينه او تحقيق غايه فنيه بحته ، وانما نقصد منه تربية الفرد تربيه كليه وكذلك تنمية الافراد المشتركين في المشروع كجماعه لانهم يتعاونون لتحقيق هدف مشترك ، والعمل الجمعي يتيح فرص كثيره ليتعرف كل فرد على قدراته بالنسبه للاخرين ويدرك امكانياته ويعمل على تنميتها .

- تحديد فريق العمل الذي يعمل معه اخصائي الجماعه:

فريق العمل نشير اليه الى انه الجهد التعودي بالنسبه لمجموعه منظمه لتحقيق هدف مشترك خاصة وان فريق العمل يمنع تفتيت الخدمه المقدمه للعملاء ، على اخصائي الجماعه هنا ان يعي جيدا ان العمل يعد من المهارات الهامه واللازمه لطريقة خدمة الجماعه وهذا يتطلب تعاون الاخصائي مع تخصصات متعدده ، ومن المطلوب من اخصائي الجماعه ان يزود نفسه من الخبرات والمهارات التي تمكنه من جمع المعلومات والبيانات الكافيه ، اخصائي الجماعه له دور بالغ الاهميه في العمل الفريقي في مختلف الاوقات وذلك من خلال الادوار التي يمارسها كموجه ومرشد ومستشار ومبتكر ، هناك امثله متعدده للعمل الفريقي الذي يعمل معه اخصائي خدمة الجماعه : (المشرفون – الاداريون – المدرسون – التربويون – مدرسوا الحرف والمهن – فرق العمل مع الاطباء - مع الاخصائيون – مع النفسيون – مع الممرضون – مع مشرفين التغذيه – مع مشرفين النظافه – مع المدرسين التربويين)..

IbtiHAlinO

هذه امثله لفرق العمل التي يمكن ان يشترك معها اخصائي الجماعه ...امثله مثلا للعمل الفريقي داخل المدرسه (اخصائي الجماعه الذي يعمل مع المدرسون – مع الجهاز الاداري – مع مشرف الانشطه - مع مدير المدرسه – مع الاخصائي النفسي للمدرسه).

- تحديد اساليب الاتصال اللازمه لربط الجماعه بالمجتمع المحلي:

هنا نقصد بها الطرق والاساليب التي يتبعها أخصائي الجماعه عندما يتصل بالمجتمع الخارجي وبالمؤسسات الموجوده بالمجتمع كمجالس واتحادات المؤسسات وصناديق التمويل المشتركه والمؤسسات الاخرى التي تقدم الخدمات الاجتماعيه ، على اخصائي الجماعه عندما يتصل بالعالم الخارجي او بالمجتمع الخارجي مراعاة:

(تحديد وظيفة المؤسسه – شرح وتوضيح وظيفة المؤسسه وخدماتها للمجتمع – عليه ان يتصل ويتعاون مع المؤسسات الاخرى الموجوده في المجتمع المحلي – اجراءات عمليات التقويم لتحقيق اهداف المؤسسه)...هناك امثله كثيره على كيفية الاتصال بجميع المؤسسات في المجتمع المحلي على سبيل المثال : قد يوجد بالجماعه عضو يعاني من مشكلات او اضطرابات انفعاليه خاصه تهدد كيان ووحدة الجماعه واستمرار بقائها ..مالمطلوب من اخصائي الجماعه في مثل تلك الحاله من ادوار؟؟؟ المطلوب منه ...ان بتصل بالمؤسسات العلاجيه الموجوده بالمجتمع المحلي ويعمل على تحويل العضو اليها حتى يستفيد من خدماتها ، وعلى ذلك على اخصائي الجماعه ان يكون ملم و واعي وعياً تاما بكافة الموارد والامكانات الموجوده بالمجتمع المحلي وأساليب وطرق الاتصال بها حتى يتمكن من مساعدة الجماعه التي يعمل معها وكذلك مساعدة اعضائها بشكل مناسب.

- تحديد طرق واساليب التقويم كعمليه مهنيه في طريقة خدمة الجماعه:

التقويم نعرفه بانه وسيله موضوعيه او اداه او منهج علمي يهدف الى الكشف عن حقيقة التأثير الكلي او الجزئي لبرنامج اثناء سريانه او تنفيذه هل حقق المطلوب منه هذا البرنامج ام لا؟؟...التقويم هو عملية جمع حقائق ومعلومات وبيانات خاصه بعناصر ممارسة خدمة الجماعه ، ترتبط هذه الحقائق والمعلومات والبيانات بالتغيرات التي تم تحقيقها من خلال المواقف المهنيه ،تتضمن تلك الحقائق والمعلومات والبيانات بجوانب كميه واخرى كيفيه ، التقويم عمليه ضروريه ولازمه للممارسه المهنيه منذ التخطيط لهذه الممارسه حتى الانتهاء منها بمعنى انها عمليه مستمره ولاتقتصر فقط على تقويم النتائج النهائيه ، التقويم يعتمد على استخدام الطريقه العلميه في القياس ويستخدم كذلك العديد من الاساليب والادوات المختلفه مثل الملاحظه والتقارير والمقاييس الاجتماعيه ..وغيرها ، يشترك في عملية التقويم افراد لهم علاقه بالممارسه المهنيه وكذلك لهم خبره في عملية التقويم ، تستخدم نتئج التقويم في وضع خطه مناسبه لترشيد وتدعيم وتوجيه عملية الممارسه ، يهدف التقويم الى العنايه بعملية الممارسه المهنيه وتشمل الاعضاء والاخصائي والمؤسسه والبيئه والبرنامج أي كافة مدخلات عملية الممارسه المهنيه حتى يمكن استخدامها بكفآءه للوصول الى نجاح الممارسه المهنيه.

تكوين الجماعات والعضوية

ثالثا : عضوية الجماعة فى طريقة خدمة الجماعة:

لاشك ان الجماعات التي تتعامل معها مجالات الخدمه الاجتماعيه المتنوعه تعتمد بصفه اساسيه على عضوية تلك الجماعات واستمرارية الانضمام للجماعه لأهدافها ، ولذلك يعتبر الاعضاء اساس في تكوين الجماعه ، والحياه الجماعيه لايمكن لها الاستمرار والتفاعل دون وجود عضويه جماعيه محدده واضحه ومستمره ، واعضاء الجماعه مهمين كأساس لهذه العضويه ، والجماعه تعتمد على قدرات كل عضو فيها وقراراته ومساهمته في انتمائه لها وتشجيعه للاعضاء الاخرين للانتماء لهذه الجماعه ايضاً.

رابعا : الاتجاهات الأساسية فى بناء العضوية:

هناك اتجاهات متعدده في بناء عضوية الجماعات منها: (الاتجاه السيكولوجي في بناء عضوية الجماعات – الاتجاه الاجتماعي في بناء العضويه – الاتجاه البيئي في بناء العضويه – الاتجاه الاقتصادي في بناء العضويه)..

- الاتجاه السيكولوجي او النفسي في بناء عضوية الجماعات:

هذا الاتجاه يرى ان الانظمام الى الجماعات وعضوية الجماعات وتكوينها والاساس لهذا الانظمام هو الاشباع النفسي للحاجات النفسيه ومواجهة الاضطرابات التي تعاني منها الشخصيه ، بمعنى ان الاشخاص ينظمون الى الجماعات ويطلبون عضويتها لإشباع حاجات نفسيه ، لماذا يرغب الناس بالارتباط ببعضهم البعض؟؟؟ هناك عوامل كثير ،وفيما يتعلق بالعوامل النفسيه : التشابه في الفكر والادراك والحاجه الى التعبير عن المشاعر والتقارب بين الافراد ، ف من هنا الجوانب السيكولوجيه لها تأثير واضح في تكوين الجماعات في مختلف المؤسسات والمنظمات الاجتماعيه ، هناك حاجات يمكن ان تشبعها الجماعه من خلال الانظمام اليها (الحاجه الى الحب والتقدير وتحقيق الذات) وكل ذلك يتحقق من خلال ارتباط الاصدقاء معاً ورغبتهم في الانظمام لجماعه من الجماعات ، يجب على أخصائي خدمة الجماعه ان يكون مدرك لطبيعة الجوانب السيكولوجيه او النفسيه المؤثره في توجيه ودفع الافراد نحو الانضمام الى الجماعه ؛لانه دون فهم وادراك لتلك الجوانب قد يواجه مشكلات متعدده ، ولا يستطيع الاخصائي الجماعي الذي يعمل مع الجماعات ان لا يقدر حاجات الاعضاء السيكولوجيه وان لايتجاهلها ومن هنا نؤكد على ضرورة اهتمام الاخصائي الاجتماعي بهذه الحاجات وكدوافع لإنظمام الافراد الى عضوية الجماعات.

- الاتجاه الاجتماعي في بناء العضويه:

يركز هذا الاتجاه على الجوانب الاجتماعيه في تكوين الجماعات ويرى ان الافراد ينضمون الى الجماعات لإشباع حاجات إجتماعيه قد يعبر عن رغباته المعلن منها وغير المعلن من خلال وسائط اجتماعيه ومن خلال مشاركته في جماعه تمارس هوايه من الهوايات التي تشبع حاجاته ، داخل الجماعه هناك عملية تفاعل اجتماعي هذا التفاعل الهدف منه هو تحقيق الانسان لذاته من خلال الادوار التي يقوم بها نتيجة المكانه الاجتماعيه التي يحتلها داخل الجماعه ،

من ضمن الاسباب الاجتماعيه: هناك حاجات يحتاج اليها الانسان مثل الحاجه الى الارتباط بالاخرين من اجل القيام بعمل معين او من اجل تحقيق اشباع حاجات معينه فالفرد لايعرف مكانته ولايحقق ذاته الا من خلال الاخرين الذي يرتبط بهم في مجال النشاط والعمل والعلاقات الاجتماعيه المختلفه ، ومن هنا نقول ان الجوانب الاجتماعيه في حياة الافراد قد تكون دافعاً الى تكوين الجماعه والاستمرار فيها وقد تكون مدخل هام لدراسة الجماعه والتعرف على عوامل الجذب والنفور داخلها.

- الاتجاه البيئي في بناء العضويه:

هذا الاتجاه يركز على اهمية العوامل البيئيه بوصفها دافعاً واضحاً في تكوين الجماعات ، البيئه تتضمن كآفة الجوانب الماديه واللاماديه التي يرتبط بها الانسان ويعيش في إطارها ، هناك اهتمامات محليه وعالميه بالبيئه ومشكلاتها وتطوراتها المختلفه وقد ظهر هذا الاهتمام في صورة ظهور دراسات متخصصه تعالج مشكلات البيئه السائده في المجتمعات ، قد نجد بعض الافراد في بيئه معينه يهتمون بمشكله بيئيه كمشكلة التلوث او مشكلة النظافه وبناءً على ذلك يكونون جماعات بهدف التعامل مع الجوانب البيئيه ونجد امثله لذلك في مختلف المؤسسات التعليميه والاجتماعيه جماعات تتكون خاصه بخدمة البيئه والعمل على تحسينها وتنميتها ، هناك جماعات تلقائيه بيئيه تتواجد في البيئات المختلفه ولاسيما البيئات الشعبيه او الريفيه او الهامشيه وبالتالي يهتم الاخصائي الجماعي بهذه البيئات التلقائيه واصبحت هذه الجماعات من مجال عمل الاخصائي الاجتماعي ، من امثلة الجماعات التي تتكون في البيئات الطبيعيه: (جماعة الجيران – جماعة اطفال الشوارع – جماعة العاملين بالورش الحرفيه – جماعات النواصي في البيئات الشعبيه) هذه امثله لبعض الجماعات البيئيه والتي تتكون بطريقه تلقائيه.

- الاتجاه الاقتصادي في بناء العضويه:

كثيرا ماينضم الافراد الى الجماعات للبحث عن مجالات يكسبون من خلالها مهارات يستخدمونها في زيادة الانتاج او الحصول على دخل مناسب ، وكذلك هناك جماعات تتكون بهدف القيام بمشروعات اقتصاديه يسميها البعض مشروعات انتاجيه او مشروعات الجماعات الصغيره ..وهكذا ، هذه الجماعات اصبحت لها ضروره في المجتمع ؛ لانها تحل مشكلات اساسيه مثل: (مشكلة البطاله – انخفاض الدخل الفردي – الانفتاح على مجالات انتاجيه واقتصاديه حديثه) تتطلب التنميه على اختلاف انواعها ...بعد ان عرضنا هذه النقاط هناك جانب هام يجب الاشاره اليه وهو ان: الاتجاه نحو تكوين الجماعات قد لايكون له اتجاه واحد كالاتجاه السيكولوجي بالنسبه للافراد فقد ينتمي الفرد الى الجماعه لدوافع كثير قد يكون الدافع نفسي واقتصادي في نفس الوقت وقد يكون اجتماعي ونفسي في نفس الوقت، دراسة هذه الاتجاهات تفيد في فهم الجماعات وتفيد في فهم دوافع انظمام الافراد اليها والاسباب الرئيسيه المؤديه الى مشكلات الافراد والجماعات وكذلك تفيد الاخصائي الاجتماعي في فهمه لوضع خطة التدخل لمساعدة هذه الجماعات على تحقيق اهدافها.

خامسا : مصادر العضوية فى طريقة خدمة الجماعة:

من خلال التعرف على مختلف اللوائح والنظم الخاصه بالمؤسسات تم التعرف على اهم الاتجاهات الخاصه بتكوين الجماعات وعضويتها ، ف هناك عدد من الاتجاهات: (الاتجاه المؤسسي – الاتجاه الفردي).

- الاتجاه المؤسسي :

يركز على تكوين الجماعات وفقاً لشروط أساسيه وطبيعة ومجال عمل المؤسسه ، فقد تشترط المؤسسه شروط معينه لعضوية الجماعه كاشتراط السن او مرحله عمريه معينه وضرورة توفر خصائص في الافراد الذين يكونون الجماعه ليرتبطون بوظيفة المؤسسه ، ف المؤسسه التي تعمل في مجال الاحداث المنحرفين على سبيل المثال تختلف عن المؤسسه التي تعمل في مجال المعوقين عقلياً وبالتالي ترتبط شروط تكوين الجماعات وعضويتها بشروط المؤسسه ومجال عملها.

- الاتجاه الفردي :

هذا الاتجاه يقوم على الانجاز الفردي للهدف وهذا مانلمسه في جماعات الهوايات والانشطه والمهارات الفرديه كجماعة التمثيل مثلاً ، وهي عباره عن انشطه فرديه تعتمد على الفرد ذاته والفرد هو عضو الجماعه وهو ينظم لإشباع حاجات ذاتيه وشخصيه ، والانظمام الى هذه الجماعه يعمل على تنمية شخصية العضو من كآفة الجوانب ويؤثر بالتالي في نمو الجماعه.

سادسا : أساليب بناء العضوية فى الجماعات الصغيرة:

مختلف المؤسسات تستخدم أساليب متعدده لتكوين العضويه في الجماعات ، وهذه الاساليب عادة ما ترتبط بوظيفة المؤسسات ، وسوف نشير هنا الى تلك الاساليب والجوانب السلبيه والايجابيه التي ترتبط بهذه الاساليب وأهميتها في تكوين الجماعات وعضويتها..

هناك الاساليب المهنيه في بناء العضويه في الجماعات ، الاسلوب الاول عباره عن تكوين اختياري والاسلوب الثاني الخاص بتكوين الجماعات الاجباريه.

<u>فيما يتعلق بالتكوين الاختياري :</u>

هنا يتقدم الفرد بالرغبه بالانضمام الى جماعه من الجماعات التي تتيح تلك العضويه ولا تشترط أي شروط في الانضمام اليها سوى توفر الرغبه الشخصيه في إطار النظام العام للمؤسسات التي تتكون بداخلها تلك الجماعات ، هناك مؤسسات كثيره تستخدم الاسلوب الاختياري او التلقائي في تكوين الجماعات من ذلك:(مؤسسات ومراكز رعاية الشباب – الانديه الثقافيه الاجتماعيه التابعه لوزارات الشؤون الاجتماعيه – الانديه الاجتماعيه العامه – الاسر الجامعيه بالجامعات المختلفه – جماعات النشاط المدرسي – جماعات خدمة البيئه والتطوع لخدمة المجتمع – جماعات الجمعيات والمنظمات غير الحكوميه) كل هذه المؤسسات ينظم اليها الافراد الى عضوية جماعاتها بطريقه تلقائيه وبشكل اختياري تماماً ، هناك مساوء متعدده تتعلق بالاسلوب الاختياري عند تكوين الجماعات وهذا قد يؤدي الى حدوث صراعات بين الاعضاء وبين الجماعه ، كذلك من مساوء هذا الاسلوب ان الاعضاء قد تكون لهم رغبه بالانضمام لبعض الجماعات ولاتكون لديهم رغبه بالانضمام الى جماعات اخرى مما يؤدي الى وجود عدم توازن في عضوية الجماعات ، بمعنى ان بعض الجماعات قد تكون عضويتها كبيرة الحجم وجماعات اخرى ليس بها اعضاء او صغيرة الحجم ، العوامل المؤثره في رغبات الافراد في الانضمام قد تكون عوامل موقفيه او وقتيه غير مستمره في الحياه الجماعيه ، كذلك تركيز الافراد خلال عضويتهم على اشباع رغباتهم وحاجاتهم فقط دون الاهتمام بأهداف المؤسسه والمجتمع لان تلك الرغبات هي الدافع الاساسي لانظمامهم ،

عدم ملائمة الاسلوب الاختياري احيانا مع وظيفة المؤسسه لان المؤسسه قد تتضمن أهداف وشروط مما يجعل المؤسسات لا تستخدم هذا الاسلوب كالمعسكرات التدريبيه ومؤسسات الاحداث المنحرفين وجماعات الفصول في المدارس وغيرها من المؤسسات ، هناك مراحل اساسيه لتطبيق الاسلوب الاختياري وهذه المراحل تتبع عند استخدام الاسلوب الاختياري ، في إطار المؤسسات الافراد ينظمون الى الجماعات دون اجبار او ارغام بأسلوب معين ليتوفر للاعضاء شروط الارتياح النفسي والشعور بالرضا والبحث عن تحقيق الرغبات والميول الذاتيه بجانب تحقيق الاهداف الاجتماعيه.

فيما يتعلق بالتكوين الاجباري :

هنا ينتمي الفرد الى الجماعه في إطار النظام العام للمؤسسه التي تتكون بداخلها الجماعات ، من اهم المؤسسات التي تعتمد على الاسلوب الاجباري في العضويه هي مؤسسات رعاية الاحداث والسجون وجماعات الفصول المدرسيه ، من مساوء الاسلوب الاجباري: (عدم ارتباط الرغبات والحاجات الحقيقيه للاعضاء باهداف الجماعه مما يخلق صراعات بين الاعضاء والجماعه – عدم ملائمة الاسلوب الاجباري مع الاهداف التي قد يسعى اليها الاخصائي – قد يتعارض الاسلوب الاجباري الى حد ما مع بعض المبادئ المهنيه التي تستخدمها طريقة العمل مع الجماعات كمبدأ الديمقراطيه وحرية الفرد وحقه في تقرير مصيره ، هناك في تطبيق الاسلوب الاجباري مراحل اساسيه يمر بها هذا الاسلوب يشمل ذلك شروط ووظيفة المؤسسه ولذلك يمكن ان يتبين في الاعضاء عدم الارتياح النفسي او الشعور بالرضا ومحاولة البحث عن تحقيق رغبات وميول ذاتيه بجانب سعيهم لتحقيق اهداف ذاتيه قد تتعارض مع المؤسسه التي ينظم اليها العضو ، من المزايا الاساسيه في استخدام الاسلوب الاختياري وهو الاسلوب الافضل في عضوية الجماعه : ان هناك تأكد من ارتباط بين أهداف الجماعه وأهداف الافراد الذين يرغبون بالانضمام لتلك الجماعات كذلك هناك احساس بالرضا والارتياح النفسي والقبول الذاتي والاجتماعي للتعبير عن الرغبات الحقيقيه للانظمام للجماعه هناك ايضاً مشاركه ايجابيه واعيه للحياه الجماعيه من كآفة الجوانب بناءً على ماتقدمه الجماعه ومايمارسه الاعضاء ورغبات وحاجات الاعضاء ، الاسلوب الاختياري يؤكد حقيقة انتماء الاعضاء وارتباطهم بالحياه الجماعيه في إطار محددات الحياه الجماعيه ومتطلباتها ، ايضاً الاسلوب الاختياري يوفر الوقت والجهد وكافة الاجراءات التي تبذل في حالة استخدام الاسلوب الاجباري حيث يتطلب الامر ضرورة دراسة رغبات وحاجات الاعضاء والعمل على ايجاد علاقه بينها وبين اهداف الجماعه والسعي الى تكوين مواقف معينه تهدف الى تأكيد الانتماء المطلوب الى الجماعه ، يمكن استخدام الاسلوب الاختياري في تكوين الجماعات الصغيره كجماعات النشاط المدرسي وجماعات الهوايات وجماعات خدمة البيئه سواء تم ذلك في المجتمعات المحليه او في مراكز الانشطه المختلفه.

سابعا : المشكلات التى تواجه العضوية وكيفية مواجهتها:

من الطبيعي في أي جماعه من الجماعات عندما تتكون لابد من حدوث مشكلات تواجه الاخصائي الاجتماعي عند تكوينه لتلك الجماعات وتتطلب منه التدخل لحل هذه المشكلات ، هناك (مشكلات نفسيه – مشكلات اجتماعيه – مشكلات اقتصاديه.)

- مشكلات نفسيه:

تعتبر المشكلات النفسيه من المشكلات الاساسيه التي تواجه حياة الانسان وتهدده في تحقيق اهدافه ، كما انها ترتبط ببقية المشكلات الاخرى وقد تتسبب في حدوث اضطرابات او امراض نفسيه كتلك التي ازدادت في العصر الحالي كمشكلة الاكتئاب والادمان والوساوس القهريه والقلق وغيرها ... الانسان كثيرا مايشعر بانه في حاجه الى انسان اخر يرتبط به ويشترك معه في مواقفه ويستطيع ان يخرج ما بداخله من شحنات عاطفيه

IbtiHAlinO

او نفسيه الى هذا الانسان الاخر .. الجماعات تستطيع ان تحقق تكوين وتقوية وتأكيد احترام الذات من خلال عضوية الجماعات ويستطيع الفرد من خلال عضويته في الجماعه ان يقوم ببعض الادوار ويستطيع ان يحصل على عدد من المكانات المناسبه والادوار مما يدعم ذاتيه ويقويها في المجالات التي يشترك فيها.

- مشكلات اجتماعيه:

من المعروف ان الانسان كائن اجتماعي بطبعه و بالتالي ف هو يعيش داخل جماعات انسانيه ولايستطيع ان يعيش بمفرده ومن خلال تواجده داخل هذه الجماعات قد تواجهه مشكلات معينه ويطلق عليها مشكلات انسانيه او مشكلات اجتماعيه وقد تختلف تلك المشكلات من فرد لآخر او من بيئه الى اخرى لعدة اسباب: ان كل الافراد لايخضعون لنفس عمليات التنشئه الاجتماعيه فالافراد المختلفون قد يتعرضون لعمليات تنشئه اجتماعيه مختلفه وبالتالي تصبح عملية التطبيع الاجتماعي في حياة الانسان مختلفه بين شخص وآخر ، وهنا طبعا وسائل التعامل مع هؤلاء الاشخاص لابد انها تختلف ايضاً من شخص لآخر القيم التي تحرص جماعه معينه اكسابها لافرادها كالاسره على سبيل المثال تختلف عن تلك القيم التي تركز عليها اسر اخرى وهنا تختلف المشكلات التي يواجهه الافراد بسبب التباين في عمليات التنشئه الاجتماعيه والتباين في القيم التي تكسبها الاسر لأعضائها ، كذلك البيئات التي يعيش فيها البشر تختلف وتتباين وتتعدد بصوره واضحه وكذلك بسبب الاختلاف في معدلات التطور في المجتمعات المختلفه والاختلاف في المتغيرات الاقتصاديه والاجتماعيه والصحيه والسياسيه وغيرها..فهناك البيئات الريفيه وبيئات حضريه وبدويه وبيئات حضريه متخلفه وهناك بيئات صناعيه وبيئات شعبيه وبيئات هامشيه عشوائيه وبيئات مستحدثه ومجتمعات جديده وغيرها وقد ينتقل الانسان من بيئه الى اخرى او من مجتمع الى اخر وقد لايستطيع التكيف مع هذا المجتمع الجديد وبالتالي تواجهه مشكلات لايستطيع حلها الا عن طريق جماعات انسانيه والعمل معها وزيادة فعاليتها ، تختلف المشكلات اختلافا واضحا بين بعضها نتيجة عدم التدريب على حل تلك المشكلات بطريقه فعاله ومؤثره لكل مشكله من المشكلات اسلوب معين في المواجهه حيث ان مايستخدم مع المشكلات الخاصه بالعلاقات الاجتماعيه يختلف عن الاساليب التي تستخدم مع المشكلات التي تتعلق بالادوار الاجتماعيه او مايتعلق بمشكلات القياده ، المشكلات الاجتماعيه ليست مشكلات منفصله ولكنها ترتبط بالعوامل المختلفه المؤثره في حياة الانسان سواء كانت هذه العوامل سيكولوجيه او بيولوجيه او عوامل اقتصاديه بل حتى العوامل البيئيه سواءً كانت ماديه او معنويه اصبحت من المؤثرات الهامه في سلوك الانسان سواءً كان سلوكه الفردي او الاجتماعي ولذلك عندما يسعى الانسان على مواجهة تلك المشكلات فهو يبحث عن التدعيمات المناسبه التي توجه سلوكه.

- مشكلات اقتصاديه:

المشكلات الاقتصاديه من المشكلات الهامه في حياة الانسان حيث ان مايعانيه الانسان من نقص في الموارد الاقتصاديه وعدم حصوله على دخل كافي قد يسبب معاناه ومشكلات متنوعه ، لم تهتم الجماعات في بداية استخدامها وممارسة طبيعة العمل مع الجماعات لم تهتم بالبدايه بهذه الجوانب لان الاتجاه الاساسي كان شغل وقت الفراغ واحداث التغيير الثقافي في المجتمع ؛ ولكن اصبحت الجماعات الان اداه اساسيه لتحقيق اهداف متعدده مرتبطه بحياة الانسان من بينها اهداف اقتصاديه ، هناك مايسمى بجماعات المشروعات الانتاجيه الصغيره وجماعات المشروعات الجماعيه وجماعات المهارات الحرفيه المنتشره في المؤسسات الحكوميه وغير الحكوميه والهدف الاساسي لهذه الجماعات هو تحقيق التنميه الاقتصاديه من خلال تزويد الافراد والجماعات بالمهارات الحرفيه والمهنيه والاقتصاديه وتحقيق برامج انتاجيه حقيقيه تواجه بها المجتمعات مشكلات البطاله وتحقق للانسان افضل استخدام للموارد وللطاقات البشريه والفكريه والمهارات المهنيه التي يجد لها مجال وسوق للعمل والانتاج المثمر.

دعواتكم ...