خدمـة الفرد والجمـاعة

للدكتـور /حسن أبو زيد

1433هـ

إعداد / رنـو]~

المحاضرة التمهيدية]~

خدمة الفرد والجمـاعة

أهمية خدمة الفرد والجماعة :

تعتبر خدمة الفرد من اهم طرق الخدمة الاجتماعية فهى تهتم بالمشكلات التى يعانى منها الافراد وتقدم الكثير من الطرق التى يستخدمها الممارسون المهنيون فى مساعدة الافراد ، اماخدمة الجماعة فهى تهتم بتكوين الجماعات وتقدم للممارسين المهنيين الادوات والتقنيات التى تساعدهم فى التعامل مع الجماعات بسهولة ويسر .

اهداف المقرر

- تعريف الطالب بمفاهيم خدمة الفرد
- تعريف الطالب بمبادئ واسس واهداف خدمة الفرد
- تعريف الطالب بعمليات خدمة الفرد
- تمكين الطالب من استخدام مبادئ خدمة الفرد وعملياتها
- تعريف الطالب بمفاهيم خدمة الجماعة
- تعريف الطالب باسس ومبادئ خدمة الجماعة
- تعريف الطالب بانواع الجماعات

محتوى المقرر

- نشاة خدمة الفرد وتطورها
- طبيعة خدمة الفرد وخصائصها
- البناء المعرفى لممارسة خدمة الفرد
- البناء القيمى فى ممارسة خدمة الفرد
- عناصر عملية المساعدة فى خدمة الفرد
- اساسيات طريقة خدمة الجماعة
- الموجهات المهنية فى طريقة خدمة الجماعة
- الجماعات فى خدمة الجماعة
- تكوين الجماعات واخصائى العمل مع الجماعات

المراجع والمصادر التعليمية

- **عبد الفتاح عثمان وعلى الدين السيد محمد ، خدمة الفرد المعاصرة ،مكتبة عين شمس ، القاهرة ، 1996.**
- **محمد شمس الدين احمد ، الاسس والمداخل المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات ، دار العمرانية للطباعة ، القاهرة ، 1999.**

أنتهت المحاضره الـ ت]~

المحاظره الأولى]~

نشأة خدمة الفرد وتطورها

مقدمة فى خدمة الفرد

- خدمة الفرد: هي أول طرق الخدمة الاجتماعية المهنية منذ نشاتها

مفهوم خدمة الفرد ترجمة للمصطلح الاجنبى case work

واضيف اليه لفظ social ليوضح الطبيعة الاجتماعية للطريقة وربما يكون Devine اول من استخدم هذا اللفظ ، وكان مقدرا لطريقة خدمة الفرد أن تتقدم بخطى واسعة بفضل تقدم الطب النفسى .

التطور التاريخى لخدمة الفرد

اولاً مرحلة الشيوع والعشوائية :

- تمثل هذه المرحلة تاريخ الانسانية الطويل منذ فجر التاريخ الانسانى وحتى نهاية القرن الثامن عشر ، وظهرت فيها الخدمة الفردية كظواهر انسانية تلقائية اخذت شكالا مختلفة من الاحسان المباشر للفقراء واليتامى والمسنين
- حثت جميع الاديان الانسان على مساندة اخيه الانسان ووزعت المساعدات فى المناسبات الدينية ، كما قامت المؤسسات الدينية برعاية المرضى وذوى العاهات .
- حددالاسلام مسؤلية المسلم نحو اسرته ومجتمعه واكد على كرامة الفرد وجعل المجتمع مسئولاً عن الفقراء والمحتاجين فاوجب الزكاة وحدد كيفية توزيعها .
- خصائص مرحلة العشوائية

1- العشوائية والبساطة وتقديم الخدمات الفردية من خلال ذوى النفوذ ورجال الدين والاقارب
2- عدم وجود مؤسسات مستقلة خاصة لتقديم هذه الخدمات الفردية وكانت تمارس من خلال دور العبادة وبيوت المال .

•ثانياً مرحلة الاجتهاد والتجربة

•فى بداية القرن السابع عشر ظهرت فى اوروبا بعض القوانين التى تحدد مسئولية الحكومة عن الفقراء ،وتنظم الاعمال الخيرية ورغم ذلك زادت الاوضاع سوءاً، واسيئ استغلال المؤسسات ودور الايواء التى انشئت فى ذلك الوقت

•فى اواخر القرن التاسع عشر ظهرت حركة جمعيات تنظيم الاحسان ونظمت الجهود الاهلية فى مجال البر والاحسان .

•كانت هذه الجهود مقدمة لظهور طريقة خدمة الفرد.

•ثالثا المرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية)

فى بداية القرن العشرين نمت الخدمة الاجتماعية وبدات تنظر للانسان نظرة شمولية

•العوامل التى ادت الى ظهور المرحلة المهنية :

1-التقدم الصناعى والتغير الذى صاحبه والذى ادى الى ظهورالمشكلات الاجتماعية
2-الحروب المتوالية وما ترتب عليها من ضحايا
3-فشل التشريعات الوضعية المتتالية لمواجهة مشكلات الفقر
4- ظهور الافكار الاجتماعية المتعلقة بعلاقة الفرد بالمجتمع ومسئولية المجتمع تجاه افراده
5- الاكتشافات العلمية الحديثة التى توصلت اليها العلوم الانسانية حول دوافع سلوك الانسان
6-البحوث الاجتماعية التى قامت بها جماعات المصلحين الاجتماعيين
7-حركات جمعيات تنظيم الاحسان

تطور خدمة الفرد من حيث الاهداف:

- تطورت خدمة الفرد من الاهداف المحددة الى الاهداف العريضة ومن المثالية للواقعية و
- وتحددت الاهداف فى تحسين الوظيفة الاجتماعية للفرد من خلال :

1- التعديل الجذرى فى كل من شخصية العميل والظروف البيئية المحيطة كهدف مثالى صعب التحقيق
2- التعديل النسبى فى كل من شخصية العميل والظروف البيئية المحيطة به وهذا المستوى اكثر واقعية ويتلاءم مع امكانات خدمة الفرد
3- التعديل النسبى او الكلى فى النواحى الذاتية فقط ويعنى القضاء على جميع العوامل الذاتية المرتبطة بالمشكلة وهذا شائع حينما يستحيل تعديل الظروف البيئية
4- التعديل النسبى او الكلى فى النواحى البيئية فقط وهو عكس المستوى السابق
5 – تجميد الموقف كما هو دون تعديل فى البيئة او العميل لتجنب المزيد من التدهور فى حالة العميل كحالات المرض العقلى

تطورخدمة الفرد من حيث المجال :

وسيتم تناولها بمشيئة الله فى المحاضرة القادمة

أنتهت المحاضره الـ1]~

المحاضرة الثانية]~

تابع نشأة خدمة الفرد وتطورها

تطور خدمة الفرد من حيث المجال :

نشات خدمة الفرد فى نطاق الاسرة والمشاكل الاقتصادية ثم امتد مجالها ليشمل مشكلات الطفولة والمجال الطبى ومجال الاحداث المنحرفين ورعاية المسنين والمجال الصناعى والمدرسى وظهر نوع من التخصص العلمى فى هذه المجالات .

تطور خدمة الفرد من حيث اساليب التدخل المهنى:

المرحلة العلمية المبكرة:

أ-المرحلة الاجتماعية العلمية :

وتميزت هذه المرحلة بعدة خصائص :

1- ارجاع شقاء الانسان الى البيئة المحيطة والموقف الاجتماعى
2- ظهور مايعرف بالتشخيص
3- الاعتماد المطلق على المعطيات المعرفية المستمدة من الخبرة لا من النظريات العلمية

تطور خدمة الفرد من حيث اساليب التدخل المهنى

ب المرحلة النفسية :

فى بداية القرن العشرين تطورت خدمة الفرد وتاثرت بافكار نظريات التحليل النفسى وتاثرت بالطب النفسى وظهرت كتابات متعددة فى خدمة الفرد وبدا الاهتمام بالعلاقة بين العميل والاخصائى وظهر اخصائيون يتبعون مدرسة التحليل النفسى وكانت ابرز هذه النظريات النفسية هى :

1-النطرية التحليلية :

واهتمت بحقيقة سلوك الانسان ومكوناته النفسية وتاثرت خدمة الفرد بعدة مفاهيم اهمها الشعور وماقبل الشعور واللاشعور ، وتقع الذات الشخصية الشعورية تحت تاثير ثلاث قوى وهى الذات الدنيا بقواها التى تنزع للتعبير عن نفسها والذات العليا والتى تسمح بقبول بعض النزعات والعالم الخرجى بمغرياته وقيمه وتقاليده وكان لهذه النظرية تاثيرفى خدمة الفرد تمثل فى اهتمامها بالنواحى التالية :

- نمط شخصية العميل ذاتها التى تمثل جانبا مهما فى دراسة مشكلة العميل وتشخيصها الى جانب الموقف الخارجى
- خبرات السنوات الخمس الاولى للعميل تكمن فيها جذور المشكلة

- تعديل شخصية العميل مرتبط بالضرورة بتحريره من صراعاته الداخلية واللاشعورية وان العلاقة الطيبة بين العميل والاخصائى هى بداية عملية العلاج
- تطورت بذلك عمليات خدمة الفرد ومبادئها لكى تشمل الدراسة الاجتماعية للمشكلة ، ودراسة اخرى لنمط العميل وسماته النفسية كما يشمل تشخيص المشكلة تفسيرا لسلوك العميل ذاته

2- النظرية الوظيفية

وتتلخص هذه النظرية فى ان التفاعل بين الدوافع الغريزية الداخلية للفرد وبين المؤثرات البيئية يوجهه تعلق الفرد بذاته ، وترتكز على افتراض وجود قوة ضابطة منظمة فى الشخصية الانسانية وهى (الارادة)التى تنشط فى مواقف الالم والتحدى ، وتطلق خدمة الفرد الوظيفية على نشاطها عملية المساعدة ولاتستخدم مصطلح العلاج وترتكز عملية المساعدة على الاسس التالية :

- العميل يملك فطريا ارادة القوة
- حدث عطل ما فى هذه الارادة
- عملية المساعدة هى تنشيط هذه الارادة وزيادتها
- يتم التنشيط من خلال تجربة نفسية جديدة مع الاخصائى الاجتماعى
- التجربة هى علاقة جديدة بمراحلها الثلاث الاتصال والتوحد والانفصال ولكن بصورة صحية والامل فى هذه التجربة ان يستعيد العميل ارادته

ج - المرحلة العلمية المعاصرة :

وهى مرحلة خصبة فى تطور خدمة الفرد باعتمادها على تطويع نظريات العلوم الاخرى المختارة بعناية لتناسب اهداف وقيم خدمة الفرد واهم هذه النظريات بايجاز شديد هى :

1- سيكولوجية الذات :

وهى عودة للاهتمام بالواقع النفسى للعميل والوسط الاجتماعى الذى يعيش فيه ، والنظر للانسان باعتباره يتكون من جانبين احدهما بيولوجى والاخر ثقافى ، وعليه يجب ان يهتم الاخصائى الاجتماعى بالوقوف على التاريخ الاجتماعى للعميل لما له من اهمية فى فهم الموقف الاشكالى للعميل

2- النظرية السلوكية: وبالرغم من انها نظرية نفسية ارتبطت بنظريات التعلم الا انه تم تطويعها للعلاج النفسى وتقوم هذه النظرية على **اساس فرضية مؤداها ان سلوك العميل ايا كان توجهه هو سلوك مكتسب وعادات تعليمية اكتسبت بالتشجيع ومن ثم يمكن تعديل سلوك العميل عن طريق اضعاف انماط السلوك غير المرغوب فيه وتدعيم السلوك المرغوب فيه ويركز تعديل السلوك على التدعيم والعقاب**

- **3- النظرية المعرفية :** وترتكز هذه النظرية على فرضية مؤداها ان سلوك الفرد وانفعالاته هى نتاج لافكاره وتصوراته ومن ثم فان المشكلة التى يعانى منها العميل تكمن فى المعانى الخاطئة التى توجد فى العقل المضطرب الذى يحرف الحقائق تطور خدمة الفرد من حيث اساليب التدخل المهنى

4- نموذج حل المشكلة :

وهومشتق من نظريات سيكولوجية الذات ونظرية التعلم والدور والفرضية الاساسية لها ان المشكلة التى يعانى منها الفرد وعدم قدرته على التصدى لها يرجع الى ضعف الدافعية لديه اوتعطل طاقاته اوعدم توفر الفرصة له وبناءا عليه فالمساعدة تتم من خلال :

تحرير اوتنشيط دافعية العميل
تحرير طاقات العميل المعطلة
توفير الفرصة للعميل للاستفادة من خدمات المؤسسة

تطور خدمة الفرد من حيث اساليب التدخل المهنى

5- اتجاهات نظرية ونماذج مستحدثة :

قامت تلك الاتجاهات على تراكمات المداخل النفسية والاجتماعية ومنها على سبيل المثال :

a. نظرية الانساق العامة
b. نظرية الدور
c. نموذج الانساق الاربعة
d. نموذج التدخل فى الخدمات

- **وهكذا كان ظهور الخدمة الاجتماعية بداية مرحلة جديدة لاسلوب مساعدة الانسان فى العصر الحديث واصبحت طريقة مهنية تعمل على تحقيق رفاهية الانسان.**

أنتهت المحاضره الـ2]~

المحاضرة الثالثة]~

الطبيعة العامة لخدمة الفرد وخصائصها

خدمة الفرد بين العلم والفن:

- أياً كانت خدمة الفرد علماً أو فناً ، طريقة أم عملية ، أم هي مهنة فقد نشأت مستندة إلى الخبرات والمهارات الخاصة بالأفراد أكثر من اعتمادها على المبادئ والأسس الفنية المهنية والحقائق العلمية .

و فيما يلي عرض لأوجه الجدل وإدعاءات كل فريق :

أدى اختلاف الكتاب فيما إذا كانت خدمة الفرد علما أم فنا إلى وجود ثلاثة اتجاهات متميزة وهى :

الاتجاه الأول : القائل بعلمية خدمة الفرد:

- وذهب أنصاره إلى أن خدمة الفرد علم شأنه في ذلك شأن العلوم الإنسانية الأخرى له مبادئه وأساليبه ومناهجه

- والسؤال الآن :

هل خدمة الفرد يمكن أن تدرج في قائمة العلوم الخالصة ؟

وللإجابة على هذا التساؤل يتعين معرفة ما هو المقصود بالعلم .

- يسعى العلم دائما إلى استبدال التخمين بالمعرفة الدقيقة ، وذلك بجمع المعلومات وتنظيمها وتفسيرها بغرض الوصول حقائق وقوانين عامة

الشروط الواجب توافرها لتكامل أركان العلم :

1- وجود طائفة متميزة من الظواهر يتخذها العلم موضوعا مستقلا للدراسة والبحث فتصبح ظواهره لا تتداخل مع غيرها من الظواهر.

2- إمكان إخضاع هذه الظواهر لمنهج أو أكثر من مناهج البحث العلمي ؛ لأن المنهج هو الأسلوب العلمي الوحيد الذي يسلكه العقل للوصول إلى القضايا الكلية .

3- أن تُحقق هذه المناهج طائفة من القوانين والقضايا الكلية لها صفة الحتمية والعمومية تكشف الماضي والحاضر كما تتنبأ بالمستقبل ومعيار صدقها هو فى اطراد حدوث الظاهرة إذا ماتوافرت لها ظروف معينة فى كل زمان ومكان فالماضي يشبه الحاضر وكل منهما يشبه المستقبل .

الاتجاه الثاني: القائل بفنية خدمة الفرد :

وذهب أنصاره إلى أن خدمة الفرد فن لاعتمادها أساسا على المهارات الشخصية والقدرات الذاتية ، ولذا فهي فن تطبيقي تتطلب استعداداً إنسانياً خاصا يوهبه الله وتنميه الممارسة

وإذا كانت خدمة الفرد تتعامل مع البشر المختلفون في الشخصية والسلوك ..فهل يمكن إدراجها في قائمة الفنون ؟

فالفن هو المهارة في الأداء والأسلوب الفني لتحقيق النتائج المرغوبة ، أوكما عرفه Brandبأنه المعرفة السلوكية .

- ويقرب هذا التعريف خدمة الفرد من الفن بمفهومه المهارى كما يعنيه أنصار هذا الاتجاه وليس الفن بمفهومه الجمالي

تأثر دعاة هذا الاتجاه بالجانب التطبيقي لخدمة الفرد على اعتبار أنها تعمل فى ميدان المشكلات الإنسانية لمساعدة الأفراد على التصدي لمشكلاتهم التي تعوق أدائهم الاجتماعي وتحول دون توافقهم النفسي مما دعاهم إلى وصف خدمة الفرد بأنها فن

- وتذهب (M.RICHMOND) إلى أن خدمة الفرد "فن أداء أعمال مختلفة من أجل ومع الأفراد وبالتعاون معهم لتحسين أحوالهم وأحوال مجتمعهم "

والحقيقة أن فنية خدمة الفرد واقع يحتمه الطابع الإنساني لخدمة الفرد

الاعتبارات التي تؤكد أن خدمة الفرد فن :

1- هناك جوانب من حياة الإنسان وسلوكه (كطبيعة الإنسان) قد لا تخضع للدراسة العلمية البحتة .
2- هناك بعض المشكلات النفسية المعقدة لا يوفر العلم وحده تفسيرا كاملا لها .
3- الأخصائي الاجتماعي حين يعمل في العيادة النفسية أو مكاتب للاستشارات الأسرية أو المدرسة ....يلتقي بعملاء بينهم فروق فردية واضحة ومن ثم لا بد وأن يطوع أساليب عملية المساعدة بما يناسب هؤلاء العملاء فنيا وليس علميا .
4- عملية المساعدة ذاتها يلزمها الإقبال والقبول والتقبل من جانب الأخصائي والعميل .
5- عملية المساعدة تحتاج إلى مهارة وخبرة فنية خاصة في عملية الدراسة والتشخيص والعلاج والتقويم ...الخ ، وفي مواجهة طوارئ عملية المساعدة مثل المقاومة والتحويل
6- وأخيراً فإن كل أخصائي يضفي لمسات فنية حين يطبق عملياً ما يعرفه علمياً من فنيات وأساليب للتدخل مع العملاء

الاتجاه الثالث : القائل بأن خدمة الفرد تجمع بين العلم والفن

ويذهب أنصاره إلى أن خدمة الفرد ليست علماً مستقلا ، وليست أيضاً فناً بحتاً تعتمد فقط على المهارات والقدرات الذاتية ،و إنما هي مزيج من العلم والفن في آن واحد ؛ فهي "فن تستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة في العلاقة الإنسانية لتوجيه كل من طاقات الفرد وإمكانيات المجتمع لتحقيق أفضل درجة ممكنة من التوافق بين العميل وبيئته الاجتماعية أو بينه وبين جانب منها".

- وفي الحقيقة هذه التعاريف أكثر دقة لخدمة الفرد حيث تشير إليها كعلم وفن بنفس الكيفية التي ينظر بها إلى الطب والمحاماة وغيرها.
- فخدمة الفرد فى العالم المعاصر تقوم على فن استخدام العلم بحيث يؤتى التطبيق أفضل النتائج فى عملية المساعدة
- **فالعلم** يرسى للاخصائى ما ينبغي إن يلتزم به من قواعد وأسس مهنية ونظريات علمية فى الممارسة ، والفن يتيح له تطبيق تلك المعارف بأكبر قدر من الفعالية لتحقيق الأهداف المنشودة

والجانب الفني فى خدمة الفرد هو الذي يقودنا إلى البحث عما يجب عمله فى المواقف المختلفة بذلك تصبح الممارسة المهنية لخدمة الفرد هي فن استخدام العلم فى عملية المساعدة

-

وأخيرا فان وصف خدمة الفرد بأنها علم وفن فى نفس الوقت أمر لاينطوى على التناقض لان العلم والفن ليسا متناقضين ولابديلين بل إنهما يكملان بعضهما البعض

والاخصائى الناجح هو الذى يمزج علمه بالأسس والأصول العلمية لخدمة الفرد بخبرات يتزود بها من الميدان

وبذلك يمكن القول إن خدمة الفرد مزيج من العلم والفن فى آنٍ واحد فهي تحتاج إلى كل من العلم والفن معاً .

~[أنتهت المحاضره الـ3]~

المحاضرة الرابعة]~

تابع الطبيعة العامة لخدمة الفرد وخصائصها

خدمة الفرد بين الطريقة والعملية:

- يرى البعض إن طريقة خدمة الفرد طريقة بينما يراها آخرون أنها عملية ويذكر فريق ثالث أنها طريقة وعملية
- وحول هذا الاختلاف دار جدل طويل بين المتخصصين وسنعرض لوجهة نظر كل فريق حول طبيعة خدمة الفرد

2- خدمة الفرد كعملية :

-الطريقة معناها الوسيلة لعمل شيء معين أو هي شكل أو نوع خاص من الإجراءات يقوم على أساس من المعرفة والفهم والقيم والمهارات

وقياساً على هذا التعريف يمكن القول بان طريقة خدمة الفرد طريقة فهي وسيلة لأداء عمل يعتمد على المحددات السابقة وهى:

أ-القاعدة المعرفية وهى القاعدة الأساسية لعملية الممارسة المستمدة من العلوم الإنسانية والنظريات العلمية المتراكمة والتي تساعد فى تحديد أساليب العمل والتدخل المهني حتى يتمكن الاخصائى من مساعدة العملاء على أفضل وجه

ب- مهارات يتدرب عليها الاخصائى فى أثناء فى مراحل إعداده فى معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية

ج- أساس قيمي ويقوم على عدة قواعد وافتراضات وتوجيهات قيمية ومفاهيم مهنية تحكم علاقة الاخصائى

د- فهم وهو يمثل المهام التحليلية أو الجهود العقلانية التي يقوم بها الاخصائى فى عمله مع العميل لفهم موقفه الإشكالى مستنداً إلى المعارف والمعلومات ، وكذلك قدرته على توظيفها

- يشير مفهوم العملية إلى مجموعة من الخطوات المتكررة والمرتبطة مع بعضها البعض وتؤدى إلى نتيجة خاصة
- ويشير أيضا إلى سلسلة من المراحل والإجراءات المتتالية التي تُنفذ من خلال علاقة هادفة - بين ممارس وعميل – تسعى الى التأثير فى العميل لكي تزداد فاعليته فى التصدي لمشكلته من اجل حلها أو التخفيف منها
- ويمكن القول إن خدمة الفرد كعملية تتطلب من طرفي العلاقة فى عملية المساعدة أن يكونا مشتركين فى كافة خطوات المساعدة

3- خدمة الفرد كطريقة وعملية :

تبين مما سبق إن خدمة الفرد طريقة لأنها تقوم على أساس الفهم والقيم والمهارات وأنها عملية لتوافر عنصر التفاعل بين الاخصائى والعميل

إن قصر خدمة الفرد على أنها طريقة أو عملية فقط فيه نوع من الجمود والتجاهل وبالتالي فهي طريقة وعملية معاً فى إن واحد

فطريقة خدمة الفرد طريقة مؤسسية تستخدم عملية المساعدة لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة الممكنة للمشكلات التي تعوق أدائهم الاجتماعي وتحد من توافقهم النفسي .

4- خدمة الفرد كمهنة :

- يشير مفهوم المهنة إلى وظيفة أو عمل يهدف إلى خدمة الغير:**الشروط الواجب توافرها فى أى نشاط حتى يصبح مهنة .**

1- وجود قاعدة معرفية علمية تستند إلى العلم
2- توافر أساس مهارى لدى ممارسي المهنة
3- وجود أغراض وأهداف مجتمعية واضحة

4- استناد المهنة إلى إسلوب ومنهاج علمي
5- وجود أساس قيمي وأخلاقي أو ميثاق شرف يحكم سلوك أعضائها وتقاليدهم
6- اعتراف المجتمع بالمهنة
وتحدد مكانة المهنة فى المجتمع بحسب ما تمتلكه من معايير مهنية .

مدى توافر شروط المهنة فى خدمة الفرد:

1- قاعدة معرفية تستند إلى العلم : تستند عملية المساعدة أو التدخل المهني فى خدمة الفرد على قاعدة معرفية (مفاهيم ونظريات علمية) مستمدة من العلوم الإنسانية والنفسية والاجتماعية
2- توافر أساس مهارى للممارسين ونجاح خدمة الفرد فى تقديم المساعدة يعتمد على توافر أساس مارى للأخصائيين
3- وجود أساس أخلاقى قيمي للممارسين ، وخدمة الفرد منذ نشأتها تستند على مجموعة من القيم الأخلاقية كاحترام العملاء وتقبلهم وغيرها .....
4- للمهنة أهداف مجتمعية وخدمة الفرد تشكل ضرورة حتمية لمواجهة المشكلات الفردية فهدفها العام مساعدة الإفراد على مواجهة مشكلاتهم التي تحد من أدائهم وتعوق توافقهم النفسي
5- أسلوب ومنهاج علمي فى الممارسة وتعتمد خدمة الفرد فى تدخلها على أسلوب أو منهاج علمي يرتبط أساساً بما اتفق علي تسميته مراحل وعمليات التدخل المهني أو مراحل عملية المساعدة وخطواتها .
6- الاعتراف المجتمعي ويعنى اعتراف المجتمع صراحة بقيام المهنة وتحملها لمسؤولياتها تجاه المجتمع الذي يضفى عليها شرعية وجودها وممارستها

وبناءاً على ما سبق يمكن القول إن خدمة الفرد مهنة يمكن إدراجها فى قائمة المهن التي تعمل فى ميدان المشكلات الاجتماعية إذ تتوفر فيها العناصر الأساسية للمهنة والتي سبق الحديث عنها

الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد:

1- خدمة الفرد طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تعمل فى ميدان المشكلات الإنسانية لمساعدة الأفراد
2- تؤمن خدمة الفرد بان مشكلاته نابعة بالضرورة من تفاعله مع بيئته الاجتماعية
3- يتم التدخل من خلال عمليات عقلانية متتابعة تسير منطقياً من دراسة نفسية اجتماعية للمشكلة وتحديدها ثم تشخيصها ثم القيام بالتدخل العلاجي والمتابعة المستمرة والتقويم
4- تمارس خدمة الفرد فى مؤسسات اجتماعية أولية أو ثانوية حكومية أو أهلية لها فلسفتها وأهدافها وشروطها
5- يمارسها أخصائيون اجتماعيون يتم إعدادهم مهنياً فى كليات الخدمة الاجتماعية
6- تمارس خدمة الفرد وفق نظام أخلاقى ينبع من قيم المهنة ذاتها
7- تعتمد خدمة الفرد على قاعدة معرفية عريضة من العلوم الإنسانية والاجتماعية
8- تتميز خدمة الفرد بطابعها العلاجي أساساً وان كان ذلك بالضرورة يحقق أهدافاً وقائية وتنموية فى نفس الوقت

~[أنتهت المحاضره الـ4]~

المحاضرة الخامسة]~

عناصر عملية المساعدة في خدمة الفرد

مقدمة

هناك عدة عناصر متداخلة في عملية المساعدة في خدمة الفرد وهي العميل ، والمشكلة أو الموقف الإشكالي ، والأخصائي والمؤسسة ؛ وتشكل هذه العناصر أضلاع متفاعلة من خلال العلاقة المهنية، ويقوم التفاعل بين العناصر السابقة على عدة حقائق وهى:

أن العميل يتفاعل مع المشكلة يتأثر ويؤثر فيها على أساس درجة إشباع احتياجاته أو عدم إشباعها ، وعلى أساس قدرته في توظيف إمكاناته لمواجهة مشكلاته

أن العميل يخضع لتأثير الأخصائي من خلال استخدام الأخصائي مهارته وخبرته المهنية

ج- المؤسسة تمثل إطار وحدود عملية المساعدة ، ويلتزم الأخصائي المهني بشروط وأهداف عملية المساعدة

د- إن ما يقوم به الأخصائي من تدخل مهني للتأثير في الموقف الإشكالي ، ومساعدة العميل في مواجهة مشكلته ، وتأخذ هذه المساعدة شكلين :

التدخل لتعديل سلوكيات العميل واتجاهاته

التدخل للتأثير في الموقف الإشكالي عن طريق خدمات المؤسسة وخدمات البيئة

أولاً العميل:

مفهوم العميل client وهو الإسم الشائع لطالب المساعدة .

والعميل هو: إنسان واجهته حالة من التفاعل اللاتوافقي مع الظروف المحيطة به، أو حالة من الاضطراب بين نزعاته الداخلية وطموحاته وقدراته تؤدي به إلى حالة من العجز تدفعه إلى طلب المساعدة

مفهوم العميل

والعميل في عملية المساعدة في خدمة الفرد: هو الشخص الذي يعاني من مشكلة أو تواجهه بعض الصعوبات في أداء أدواره الاجتماعية والتي يعجز عن التصدي لها . لذا يتقدم إلى المؤسسة طالباً المساعدة لمواجهة المشكلة التي يعاني منها .

وهناك عدة عناصر للعميل تؤثر في عملية المساعدة وهى شخصية العميل وأنماط العملاء ومسئولياتهم وسنعرض لها فيما يلي :

شخصية العميل كمحور للمساعدة:

يعرف ALport الشخصية بأنها التنظيم الدينامي في الفرد لجميع الأجهزة الجسمية النفسية الذي يحدد توافق الفرد مع بيئته . وتعد الشخصية محور عملية المساعدة

أ-بنية شخصية العميل :

ويقصد بها تركيب ومكونات الشخصيات، ويهتم الأخصائي بدراسة مدى تماسك الشخصية أو تفككها

شخصية العميل كمحور للمساعدة

وتتكون الشخصية من بنائين:

A -البناء الوظيفي للشخصية :

وترتبط مكوناته ارتباطاً وظيفياً في حالة السواء ، وإذا حدث اضطراب بين مكوناته أدي إلي اضطراب في البناء العام والأداء الوظيفي للشخصية

مكونات البناء الوظيفي للشخصية:

مكونات جسمية من الطول والوزن ووظائف الأعضاء ووظائف الحواس

مكونات عقلية معرفية وتشمل الذكاء العام والقدرات العقلية ، والحفظ والتذكر والإدراك .....

مكونات انفعالية وتتعلق بالانفعالات مثل الحب والكره والخوف والغضب .....

B- البناء الدينامي للشخصية :

ويتكون من عناصر نفسية شعورية ولا شعورية وشبه شعورية تؤثر في سلوك الفرد وهذا البناء الدينامي للشخصية هو الذي يحدد السلوك والذي يؤدي بدوره إلى التوافق أو عدم التوافق

ب- شخصية العميل في تكاملها وتفككها :

والتكامل يعني وجود منظومة تتكون من عدة منظومات والتي بدورها تتكون من منظومات أخرى ، ويعنى التكامل عمل تلك المنظومة قي تناغم وانسجام ، وإذا ما حدث خلل في هذه المنظومة من العناصر حدث تفكك في الشخصية

وعلى الأخصائي الوقوف على شخصية العميل ومدى اضطرابها أو تفككها

ج- العميل في منطقة السواء واللاسواء :

فالعميل في عملية المساعدة قد يكون من الأسوياء العاديين وقد يكون من غير الأسوياء .

والشخص السوي هو الذي يتطابق سلوكه مع سلوك الشخص الهادئ في تفكيره ومشاعره ونشاطه ويكون متوافقاً شخصياً وانفعالياً واجتماعياً.

وفي ضوء ذلك

يمكن تصنيف شخصيات العملاء إلي:

الشخصية القادرة على العمل وعلى الحب :

وهي الخالية من الأمراض ويندر وجودها بين العملاء

الشخصية المضطربة

وهم مضطربي الشخصية ولكن لم تصل حالتهم إلى الشلل الاجتماعي التام ويمكن تقسيمهم إلى نمطين الأول من يعانون من اضطرابات فى نمط الشخصية ويعانون من عدم القدرة على التكيف ، والنمط الثاني من يعانون اضطرابات سمة الشخصية وهم غير المتزنين انفعالياً

الشخصية اللاجتماعية

ويتميز أصحاب هذه الشخصية بعدم القدرة على التوافق مع مجتمعهم

أنماط العملاء في عملية المساعدة .

أ/أنماط إشكالية في مواقف خاصة:

وهى أنماط تعاني اضطراباً في تنظيم الشخصية الأساسي ، ولكن لا تظهر مشكلاتها إلا إذا تعرضت لمثيرات خارجية خاصة ، وهم العملاء الذين يتسمون بالاضطراب الانفعالي ، والشعور بالنقص ، والشعور بالذنب والاكتئاب

أنماط العملاء في عملية المساعدة

ب/أنماط إشكالية دائمة :

وهى أنماط الشخصية التي تخلق المشاكل أينما وجدت لاضطراب في تنظيم الشخصية ، ومن أنماط هؤلاء العملاء مرضى العقل (الذهان) ، وحالات العصاب

ج/أنماط سوية :

وهى التي يتوافر لها اكبر قدر من ممكن من التوازن بين عناصرها ، والقادرة على التوافق مع المجتمع الخارجي بطريقة تكفل لهم الشعور بالسعادة والرضا ، وهؤلاء يتحولون إلى عملاء إذا ما وجهتهم ظروف خارجية مفاجئة أعجزتهم عن أداء وظائفهم الاجتماعية ؛ كحالات التعطل ، والكوارث ، والنكبات.

تصنيف كارن هورناى للعملاء:

النمط المستكين

وهذا النمط يحط من قدر نفسه ويبدو عليه الخنوع ، والاستسلام للآخرين ، ومحاولة الاعتماد عليهم ، ويسعي للحصول على الحماية والحب ، ويجتاحه شعور بالفشل والنقص وكراهية الذات ، كما يبدو سلبياً ، غير أنه يدخل في العلاقات العلاجية بسهولة .

د/ النمط المستسلم :

ويبدو عليه عدم الانسجام وعدم الاهتمام ، ويتخذ موقف المشاهد للحياة المنفصل عنها ، ويتجنب هذا النمط بذل الجهد ، ويتجنب الدخول في أية علاقة إنسانية ، ويؤدي ذلك إلى تضاؤل دخوله في علاقة علاجية

النمط المتعجرف

ويوحي للأخصائي بان لديه فكرة كبيرة عن نفسه ، فيضخم من ذاته ، ويبدو مجادلاً ، كما يبدو وكأنه يحس بأنه يتمكن من التأثير على الآخرين ، وهذا النمط صعب المراس ، ويصعب إيجاد علاقة علاجية معه في بداية الأمر ، غير أنه عندما تتحطم عملياته الدفاعية يندمج في هذه العلاقة بسهولة

مسئوليات العملاء في عملية المساعدة

تتركز عملية المساعدة كلها حول العميل وهو محور هذه العملية ، ومن ثم فلابد أن يكون العميل مسئولاً.

لا تقتصر مهمة العميل على مجرد التقدم إلى المؤسسة ، ولكن العميل عليه مسئوليات في عملية المساعدة ؛ فهو الذي يقبل المساعدة ، وهو الذي يزود بالمعلومات ، وهو الذي يتخذ القرار ، وهو الذي ينفذه ، وله الحق في تقرير مصيره بنفسه .

مسئوليات العملاء فى عملية المساعدة

أهم مسئوليات العميل:

الإقبال باقتناع ورضا وأمل في عملية المساعدة والاستعداد لها

إعطاء المعلومات الصادقة وكشف الأسرار

التعاون أثناء المقابلات

الاستفادة من كل الخدمات والإمكانات والمساعدات والفرص المتاحة في عملية المساعدة ليتعلم كيف يساعد نفسه ويحل مشكلته

العمل الايجابي وبذل أقصى الجهد في اقتراح الحلول ، وممارسة حقه في اتخاذ قراراته بنفسه ولنفسه

تنفيذ ما يتم التوصل إليه من قرارات

المشاركة في تقويم عملية المساعدة ، واقتراح ما يؤدي إلي تحسينها

أنتهت المحاضرة الـ5]~

المحاضرة السادسة]~

تابع عناصر المساعدة في خدمة الفرد

ثانياً المشكلة الفردية:

-تذهب بيرلمان إلى أن المشكلة هى الموقف الذي ينشأ عن عدم إشباع حاجة ، أو صعوبة ، أو تراكم إحباطات ، أو سوء توافق ،أو نتيجة ضغوط نفسية أو اجتماعية يعجز الفرد عن التعامل معها مما يعوق أدائه لأدواره الاجتماعية بفعالية مناسبة.

يمكن تعريف المشكلة الفردية: بأنها موقف متأزم يعجز فيه الفرد عن التصدي له بفعالية مناسبة مما يعوق أدائه الاجتماعي ويحد من توافقه النفسي

أسباب المشكلة :

- حاجات ورواسب مرتبطة بمرحلة الطفولة (الاتكالية –عدم القدرة على تحمل المسئولية – العدوان –الإحساس الزائد بالذنب)
- الضغوط التي يتعرض لها الفرد في حياته (الاقتصادية -الاجتماعية – الصحية – النفسية)
- الأداء الوظيفي الخاطئ للذات (إدراك مشوه للعالم الخارجي- فقدان القدرة على إصدار الأحكام- ضعف القدرة على توجيه السلوك)

مكونات الموقف الإشكالي:

- العوامل الشخصية أو الذاتية وتشير العوامل الشخصية إلى القوى المختلفة سواء كانت اجتماعية أو نفسية أو عقلية أو جسمية
- العوامل البيئية وتشير إلى القوى المختلفة الكامنة في البيئة سواء كانت متعلقة بالبيئة الأسرة أو الوسط المدرسي أو بيئة العمل أو القيم والثقافة السائدة

خصائص المشكلة الفردية:

- أنها شخصية اجتماعية (تخص فرد في إطار التفاعل الاجتماعي)
- تعطل طاقات الفرد وتقلل من إمكاناته
- تحتاج إلي تدخل علاجي
- أنها حدث في حياة العميل له ماضيه وحاضره ومستقبله
- لها جوانب ذاتية وأخرى موضوعية

ثالثا المؤسسة:

المؤسسة

- هى المكان الذي يذهب إليه الفرد لتلقي المساعدة للتصدي للمشكلة التي تواجهه ، وتحد من تكيف وأدائه لدوره
- وهى المكان الذي يلتقي فيه العميل بالأخصائي
- وهى التي تحدد للأخصائي الإطار الذي يعمل فيه

تصنيف المؤسسات :

حسب تبعيتها ومصادر التمويل (أهلية –حكومية-شبه حكومية)
حسب طبيعتها ومجال خدماتها (رعاية الأسرة – رعاية الطفولة – الرعاية الطبية – رعاية المعوقين)
حسب التخصص (أولية تمارس خدمة الفرد فيها بشكل أساسي – ثانوية تمارس خدمة الفرد كجانب من جوانب أنشطة المؤسسة)

خصائص المؤسسات الاجتماعية :

رمز للتكافل الاجتماعي
للمؤسسة فلسفة ونظام أساسي ولائحة أساسية تحدد أهداف ونظام العمل فيها
تمول المؤسسة من الحكومة أو الأهالي
يقوم الأخصائيون بالممارسة المهنية داخل المؤسسة
يمثل الأخصائي مهنة الخدمة الاجتماعية داخل المؤسسة

رابعاً أخصائي خدمة الفرد

الإعداد المهني لأخصائي خدمة الفرد ويتطلب:

التزود بقاعدة علمية واسعة من العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
الدراسة المتعمقة لأسس ونظريات خدمة الفرد
إتاحة الفرصة للأخصائي للممارسة العملية لمسئوليات العمل المهني وربط النظرية بالتطبيق .

الاستعداد الشخصي لأخصائي خدمة الفرد :

ويجب أن يتمتع الأخصائي بمجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:
قدرات جسمية وصحية مناسبة لعمله
اتزان انفعالي يكسبه القدرة على ضبط النفس
تنظيم معرفي ، وذكاء اجتماعي
قيم اجتماعية تسمح له بالتحلي بالسمات الأخلاقية اللازمة لممارسة المهنة

الأساس المهاري لأخصائي خدمة الفرد:

أ - مهارات إنسانية:

حب العطاء (مساعدة العملاء)
التسامح (التعاطف مع العملاء لظروفهم)
التقمص الوجداني (يضع نفسه موضع العميل)
الحساسية للمشاعر (تفهم نبرات الصوت والإيماءات وتعبيرات الوجه)

ب - مهارات فنية:

مهارات إدراكية (حسن الاستماع – دقة الملاحظة)
مهارات تأثيرية (القدرة على التأثير في أفكار العميل)
مهارات في الاتصال
مهارات في استخدام العلاقة المهنية
مهارة في جمع المعلومات
مهارة في تشخيص المشكلة
مهارة في تصميم خطة التدخل
مهارة في التدخل العلاجي

مهارة في التقويم

الالتزامات الأخلاقية :

أ - سلوك الأخصائي في عملية المساعدة

عدم التورط في مواقف أخلاقية تتصل بالأمانة والشرف
التمييز بين السلوك المهني والنزعات الشخصية
تحمل مسئولية العمل الذي يؤديه
التزود بالعلم والمعرفة
عدم استغلال العلاقة المهنية في تحقيق منافع شخصية

ب- المسئولية الأخلاقية تجاه العملاء

الإخلاص في تقديم الخدمات
عدم التحيز ضد أي شخص على أساس الجنس أو النوع
إنهاء العلاقة المهنية عند انتهاء عملية المساعدة
إعطاء العملاء حق تقرير المصير
احترام خصوصية العملاء

ج- المسئولية الأخلاقية تجاه الزملاء:

-التعاون مع زملائه لتحقيق المصالح المهنية

- المحافظة على أسرار الزملاء
- احترام أراء الزملاء
- -مساعدة عملاء الزملاء في المواقف الطارئة

د - المسئولية الأخلاقية تجاه المؤسسة:

تحسين وتطوير أداء المؤسسة وسياستها
الحرص في استخدام موارد المؤسسة
الحرص على تقديم خدمات المؤسسة بكفاءة وفعالية

هـ - المسئولية الأخلاقية تجاه المهنة:

حماية وتدعيم كرامة المهن
اتخاذ إجراءات مؤسسية ضد السلوك غير الأخلاقي
المساهمة في تطوير السياسات الاجتماعية المفيدة للمهنة
الاعتماد على المعارف المهنية في ممارسة خدمة الفرد
المساهمة في بناء القاعدة المعرفية لخدمة الفرد

و- المسئولية الأخلاقية تجاه المجتمع:

يجب على الأخصائي ضمان وصول كل الموارد والخدمات إلى كل الأفراد الذين يحتاجونها ويجب أن يسارع في تقديم الخدمات العاجلة في حالة الطوارئ .

~[أنتهت المحاضرة الـ6]~

المحاضرة السابعة]~

البناء المعرفي والقيمي لخدمة الفرد

أولاً البناء المعرفي :

1- القاعدة المعرفية

تحتل القاعدة المعرفية العلمية لممارسة خدمة الفرد أهمية كبيرة في التراث المهني فهي التي تستند عليها ممارسات خدمة الفرد وتكسبها الصفة العلمية

تعد هذه القاعدة المعرفية هى أداة الأخصائي الاجتماعي في مواجهة مشكلات العملاء

يعد الاهتمام بالقاعدة المعرفية شرطاً ضرورياً لنجاح عملية الممارسة في خدمة الفرد

2- المعارف المتصلة بمناهج البحث

تستند الممارسة في خدمة الفرد إلى مناهج وطرق البحث في:

الحصول على البيانات والمعلومات التي تتصل بالعملاء حتى يتمكن الأخصائي من فهم مشكلات العملاء ومساعدتهم

الاعتماد على مناهج البحث في تقييم نتائج التدخل العلاجي

3- المعارف المتصلة بالمهن والعلوم الإنسانية

تشترك خدمة الفرد مع الإرشاد النفسي والطب النفسي والعلاج النفسي في تدعيم أداء الفرد لوظائفه الاجتماعية وتحقيق توافقه النفسي

تستمد خدمة الفرد الكثير من معارفها النظرية من علم النفس فكثير من المداخل والنظريات العلمية التي توجه الممارسة في خدمة الفرد مستمدة من علم النفس بكافة فروعه

عناصر الاتفاق بين خدمة الفرد والإرشاد النفسي:

كلاهما عملية مساعدة تهدف إلى تحقيق الذات وحل المشكلات

المعلومات المطلوبة في دراسة الحالة واحدة لكل منهما

يشتركان في الأسس التي تقوم عليها عملية المساعدة

لكل منهما أهداف إستراتيجية وإنمائية ووقائية وعلاجية

كلاهما خدمة ميدانية في مجال المشكلات الإنسانية

كلاهما عملية مساعدة للفرد بهدف تحقيق التوافق النفسي

كلاهما له إستراتيجية وقائية وعلاجية في نفس الوقت

يستخدمان نظريات وأساليب مشتركة في الدراسة والتشخيص والعلاج والمتابعة والإنهاء والتقويم

علم الاجتماع وخدمة الفرد

يهتم علم الاجتماع بدراسة الفرد والجماعة ، ولذلك يعد علما أساسيا في إعداد الأخصائي الاجتماعي

يهتم كل من علم الاجتماع وخدمة الفرد بدراسة السلوك الاجتماعي والمعايير الاجتماعية ، والأدوار الاجتماعية

تعتمد عملية المساعدة في خدمة الفرد على مفاهيم ونظريات أساسية في علم الاجتماع

4- مجموعة المعارف ذات الصلة غير المباشرة بالممارسة في خدمة الفرد

ويقصد بها مجموعة متناثرة من المعارف التي تتصل بمهن أو علوم بعيدة عن عملية الممارسة مباشرة إلا أنها تفيد أخصائي خدمة الفرد في فهم مشكلات العملاء مثل التشريعات العمالية التي ترتبط بالعمال ، والانثربولوجيا ، والعلوم البيولوجية

- الانثربولوجيا وتشترك مع خدمة الفرد في الاهتمام بشخصية الفرد والمجال البيئي والثقافي والاجتماعي الذي يعيش فيه
- العلوم البيولوجية

- تضيف العلوم البيولوجية إطاراً عريضاً لفهم الإنسان ككائن حي له خصائصه وسماته

تمدنا العلوم البيولوجية بكيفية أداء الجسم الإنساني لوظائفه

تمدنا العلوم البيولوجية بالمعرفة حول مراحل النمو الجسمي وتطوره ومشكلاته وعلاقة ذلك بتوافق الفرد مع بيئته

وهذه المعارف لابد أن يحيط بها أخصائي خدمة الفرد

ثانياً البناء القيمي :

1- احترام كرامة الفرد كإنسان

لكل فرد أن يعامل باحترام وكرامة في المواقف المختلفة لتعامل الأخصائي معه بغض النظر عن حالته الاقتصادية أو الصحية أو النفسية أو العقلية

ويمثل احترام العميل كانسان قيمة محورية في خدمة الفرد

- تعد الفردية والتقبل والتوجيه الذاتي والسرية كمفاهيم لعملية المساعدة في خدمة الفرد ترجمة فعلية وتجسيد حي لهذه القيمة

2- خصوصية الفرد

بالرغم من وجود احتياجات إنسانية عامة ومشتركة بين البشر إلا أن لكل فرد ذاتيته التي تميزه عن الآخرين

يجب أخذ هذه الذاتية فى الاعتبار عند التعامل مع العملاء في ضوء ظروفهم وقدراتهم الخاصة وإمكاناتهم

3- حق الفرد في تقرير مصيره

لكل فرد الحق في أن يعيش حياته بطريقته الخاصة بشرط ألا يعتدي على حياة الآخرين

لكل فرد الحق في اتخاذ القرارت الخاصة به

يجب على الأخصائي ألا يفرض معاييره السلوكية وأهدافه على العميل

يجب على الأخصائي ألا يفرض الحلول التي يعتقد أنها ضرورية للتغلب على مشاكل العميل

يجب على الأخصائي احترام حق العميل في اتخاذ القرارت التي يرى أنها ملائمة لظروفه ، وتخطيط أسلوب حياته بنفسه

يؤدي اتخاذ العميل لقراراته بنفسه إلي تنمية شخصيته

4- التسامح والحب

ترفض خدمة الفرد السادية وغيرها من الأفكار التي تنادي بتعذيب الفرد وتحميله وحده المسئولية عن الموقف الذي يواجهه

تؤمن خدمة الفرد بان سلوك الإنسان ومواقفه هى استجابة حتمية لضغوط واقعة على الفرد سواء من داخله أو من خارجه

تؤمن خدمة الفرد بان خصائص الفرد الوراثية قيد أبدي على الفرد منذ ولادته ولاحيلة له فيه

5- مسئولية المجتمع

يعد وجود معوقات تواجه الإنسان في أدائه الاجتماعي يؤدي إلى عدم قدرته على ممارسة وظائفه الاجتماعية

تتمثل مسئولية المجتمع في ضرورة سعى المجتمع بأجهزته وهيئاته المختلفة لإزالة أي معوقات أو صعوبات تقف في طريق تأكيد الفرد لذاته

تؤدي مساعدة المجتمع للأفراد في التغلب على مشكلاتهم إلى إطلاق قدراتهم لتحسين أدائهم الاجتماعي

أنتهت المحاضره الـ7]~

المحاضرة الثامنة]~

المفاهيم الأساسية وموجهات الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة

-

- **أولا : المفاهيم الأساسية في طريقة خدمة الجماعة :**
- **أخصائي الجماعة :**
- وهو الشخص الذي يتم إعداده علميا ومهنيا في الكليات والمعاهد المتخصصة في الخدمة الاجتماعية
- **أهداف الجماعة :**
- هى كافة الرغبات التي يسعى الأخصائي والجماعة للوصول إليها من خلال خطة واضحة تتضمن برامج يقوم الأخصائي بمساعدة الجماعة في وضعها وتنفيذها
- **تكوين الجماعة :**
- الأسلوب الذي تستخدمه المؤسسات في انضمام الأعضاء للجماعة أو في تشكيل الجماعات
- **العضوية في الجماعة :**
- يكون الانضمام إلى الجماعة بناءاً على شروط المؤسسة ، وتمثل العضوية حجم الجماعة الذي يختلف من جماعة إلى أخري
- وقد تظل العضوية مفتوحة أو تحدد بوقت معين
- **عضو الجماعة :**
- هو الفرد الذي ينضم للجماعة بناء على رغبته الشخصية أو بطريقة إجبارية ويشترك في أعمالها المختلفة ويلتزم بشروطها
- **تفاعل الجماعة :**
- وهو كافة الأنشطة والأفعال وردودها والعلاقات من خلال أدوار معينة يقوم بها الأعضاء في إطار أهداف الجماعة وشروطها
-
- **العلاقة المهنية في خدمة الجماعة :**
- هى الرابطة التي تتكون بين الأخصائي وأعضاء الجماعة
- وغرضها الأساسي مساعدة الأعضاء والجماعة على تحقيق الهدف الجماعي ، وبناء الثقة والاحترام والحرية
- **قيادة الجماعة :**
- وهى عملية توجيه الأعضاء والجماعة ومساعدتهم خلال المواقف المختلفة
- وينتخب القائد في إطار نظام لائحة الجماعة التي ينتمي إليها والتي تحدد شروطه
- يساعد الأخصائي القائد منذ قيامه بمسئولياته القيادية

مهام الجماعة :

- يشترط في المهام :
- تحديد هدف المهمة
- تحديد إجراءات المهمة
- ارتباط المهمة بالأدوار التي يقوم بها الأعضاء
- تحديد مجال زمني للمهام
- توفير متطلبات أداء المهام

- **الجماعة الفرعية :**
  - تتكون في الجماعة مجموعات صغيرة من اثنين أو أكثر يطلق عليها الجماعات الفرعية
  - قد يكون السبب هو إشباع حاجات مشتركة كالحصول على المكانة الواضحة

- يتعامل الأخصائي مع هؤلاء الأفراد بالأساليب المختلفة من أجل تفاعلهم وإدماجهم في الحياة الاجتماعية

- **مبادئ خدمة الجماعة :**
- وهى الحقائق التي تستند على المعرفة ونتائج البحث العلمي وكذلك الخبرات ، حيث تتفاعل تلك المكونات مع بعضها مكونة للمفاهيم التي تصبح من الموجهات الأساسية للممارسة المهنية
- **البرنامج في خدمة الجماعة :**
- ويعبر عن كافة الأفعال والأعمال المرتبطة بحاجات الأعضاء والجماعة التي تمارس بانتظام
- ويهدف إلى تحقيق هدف جماعي متفق عليه في بداية الحياة الجماعية
- أولا : المفاهيم الأساسية في طريقة خدمة الجماعة
- **المشكلة الجماعية :**
- هى تفاعل مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية الصادرة عن الأعضاء والجماعة وقد يشترك فيها الأخصائي
- وينتج من هذا التفاعل آثار ومظاهر فكرية وسلوكيه تتطلب التدخل المهني للأخصائي
- **وسائل التعبير :**
- هى الأدوات التي تستخدم للتعبير عن حاجات الأفراد ورغباتهم
- وتظهر وسائل التعبير في شكل أنشطة كالرحلات والمعارض ، أو في شكل وسيلة اتصال كالنشرات
- أولا : المفاهيم الأساسية في طريقة خدمة الجماعة
- **ديناميكية الجماعة :**
- هى كافة العوامل المؤثرة الصادرة من الأعضاء والجماعة والأخصائي وغيرها من المصادر التي يمكن أن تؤدي إلى نمو الجماعة أو عدم نموها
- **نمو الجماعة :**
- ويعبر عن الجوانب البنائية التي توصلت إليها الجماعة من خلال مراحل حياتها المختلف

النموذج في خدمة الجماعة :

- هو إطار ذهني يتكون في ذهن الباحث أو الممارس يرغب في تطبيقه في الواقع الفعلي من خلال الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات
- يتكون النموذج من المكونات الآتية :
  - الأهداف الأساسية
  - المفاهيم والحقائق
  - أهم المبادئ والمهارات
  - الأدوار التي سوف يؤديها الأعضاء والجماعة
  - أدوار وسلوكيات الأخصائي
  - الإجراءات التي سوف تتبع
  - التوقعات التي يمكن مواجهتها
  - الموارد والإمكانيات
  - المجال الزمني والمكاني
  - كيفية تقويم ماتم القيام به

- **الموقف الجماعى :**
- هو إطار زمني معين يعبر فيه الأعضاء والأخصائي والجماعة عن جوانب واضحة في شكل أفكار واتجاهات وسلوكيات معينة مشتركة أو خاصة بعضو معين أو مجموعة أعضاء
- **التسجيل في خدمة الجماعة :**
- التسجيل هو تدوين وحفظ البيانات والحقائق والبيانات والمعلومات بطريقة يدوية أو تكنولوجية لاستخدامها من أجل تحقيق أهداف العمل مع الجماعات
- **التدخل المهنى :**
- قيام الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة بمساعدة الأعضاء والجماعة في وضع خطة عمل أو برنامج

- **تقويم الحياة الجماعية :**
- هو تحديد العائد والقيمة الفعلية لما قام به الأعضاء والجماعة خلال فترة زمنية معينة باستخدام وسائل مناسبة للأهداف التقويمية
- **وظيفة المؤسسة :**
- هى الإطار العام الذي يتضمن الأغراض والشروط والقواعد والأهداف والمحددات الأساسية للاستفادة من خدمات وبرامج المؤسسة
- **الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة :**
- هى قيام الأخصائي بتطبيق المبادئ والأسس المهنية لطريقة العمل مع الجماعات والارتباط بالإطار العام المحدد للعمل مع الجماعات

- **ثانيا : مفهوم طريقة خدمة الجماعة :**

- **التعريف الأول: تعريف هارلي تريكر:**
- طريقة خدمة الجماعة طريقة من خلالها يساعد الأخصائي الاجتماعي الأفراد المنضمين إلى الجماعة التي تنتمي إلى مؤسسة اجتماعية وتوجيه تفاعلهم من خلال الأنشطة المختلفة لكي يرتبطوا معا من أجل تنمية خبراتهم للوصول إلى الهدف النهائي وهو نمو الفرد والجماعة والمجتمع
- **التعريف الثاني : تعريف مارجور مورفي :**
- طريقة خدمة الجماعة أسلوب من أساليب العمل الاجتماعي المختلفة ووسيلة تسهم في الفاعلية الاجتماعية للفرد في إطار التجربة المشتركة الفعالة للأفراد الذين ينضمون للجماعة
- **التعريف الثالث : تعريف كلارا كايزر**
- خدمة الجماعة طريقة للعمل مع الناس في الجماعات لتقوية الأداء الاجتماعي لديهم من أجل تحفيزهم اجتماعيا للوصول إلى الأهداف باستخدام المعرفة والاعتمادية المتبادلة بين الأعضاء .
- **تعريف محمد شمس :**
- خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وكجماعة ويسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته

- **ثالثا : أهداف طريقة خدمة الجماعة :**

- **أ: أهداف خاصة بعضو الجماعة :**
- إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية (كالحب والأمن والتقدير)
- تكوين العلاقات مع أشخاص آخرين في حياته يتعلم منهم ويتفاعل معهم
- اكتساب القيم والخبرات التي تساعده على التفاعل مع الآخرين
- التدريب على القيادة والتبعية في الحياة الجماعية
- إتاحة الفرص المناسبة للتعبير عن الآراء والمشاعر قدر الإمكان
- تنمية إحساس العضو بقدراته وإمكانياته والتدريب على استخدامها
- اكتساب المهارات الإنتاجية التي يمكن أن تساهم في تدعيم الجوانب التنموية لدى الأعضاء
- التدريب على كيفية التحدث والاستماع للآخرين خلال مواقف الجماعة المختلفة

- **ب : الأغراض التي يمكن أن تحققها خدمة الجماعة للجماعة ككل :**
- تسعى خدمة الجماعة إلى أن تشعر الجماعة بوحدتها وأنها كيان متميز عن باقي الجماعات الأخرى
- تنمية اتجاهات الجماعات نحو المشاركة مع المجتمع في المجالات التي يتطلب الأمر مشاركة الجماعة فيها مثل التطوع وخدمة البيئة
- تسعى خدمة الجماعة إلى أن تتعرف على إمكانيات الجماعة وقدراتها الكامنة واستخدامها لنفع الجماعة والمؤسسة والمجتمع

- تسعى خدمة الجماعة إلى أن تكون الجماعة المجال الذي يتضمن عدة مواقف ويستخدمها الأخصائي كمواقف تعليمية لتعليم الأعضاء كيفية المشاركة مع الآخرين ...
- تسعى خدمة الجماعة إلى استخدام الجماعة كأداة مناسبة للوقاية من الانحراف والسلوكيات التي تعرض الأفراد للمخاطر النفسية والصحية
- تقوم الجماعات بإتاحة الفرص المناسبة لتحمل المسئولية الاجتماعية مع المجتمع في المجالات المختلفة من خلال ممارسة خدمة الجماعة مع تلك الجماعات

- **ج : أهداف خدمة الجماعة الخاصة بالمؤسسة :**
- تسعى خدمة الجماعة إلى استخدام الجماعات في تحقيق وظيفة المؤسسة التي تتضمن الشروط والقواعد والأغراض التي تسعى إليها
- ممارسة خدمة الجماعة مع الجماعات المختلفة يمكن أن يحقق للمؤسسة مكانة اجتماعية بالمجتمع
- ممارسة خدمة الجماعة مع الجماعات قد يؤدي إلى جاذبية للعضوية مما يؤثر في بناء العضوية بالمؤسسة
- ممارسة خدمة الجماعة مع الجماعات بالمؤسسة يمكن أن يحقق تكوين القيادات التي تم تدريبها داخل الجماعات
- يمكن أن تؤدي ممارسة خدمة الجماعة إلى تدعيم الانتماء نحو المجتمع الذي توجد فيه المؤسسة
- تؤدي ممارسة خدمة الجماعة إلى توجيه الجماعات لمتابعة ما يدور في المجتمع من متغيرات اقتصادية واجتماعية

- **د : أهداف خدمة الجماعة الخاصة بالمجتمع :**
- ممارسة طريقة خدمة الجماعة مع الجماعات يمكن أن يؤدي إلى استخدام تلك الجماعات في مشروعات مجتمعية هامة في تحقيق التنمية مثل مشروعات خدمة البيئة
- تواجه المجتمع مشكلات متعددة - كالزيادة السكانية والإدمان تعوق التنمية الاقتصادية والاجتماعية - مما يتطلب اهتمام طريقة خدمة الجماعة بتلك المشكلات من خلال البرامج التي تمارسها الجماعات وكذلك المجالات التي تشترك في ممارستها

أنتهت المحاضره الـ 8]~

مبادئ طريقة العمل مع الجماعات

المحاضرة التاسعة]~

مبادئ العمل مع الجماعات:

المبادئ

- هى موجهات ناتجة عن الخبرة والبحث العلمي وتتكون من المفاهيم والحقائق الأساسية التي تم التأكد من صحتها ، وتفيد في تحقيق أهداف العمل مع الجماعات
- ولذلك يستخدم الأخصائي الاجتماعي تلك المبادئ في أي ميدان من ميادين الممارسة ولكن قد يختلف أسلوب التطبيق من مجتمع لآخر ولكن مضمون هذه المبادئ محدد وواضح
- **ولذلك تتسم المبادئ بالديناميكية** بمعني أن الأخصائي الاجتماعي يستطيع أن يستخدم أكثر من مبدأ واحد في موقف واحد

المبدأ الأول : مبدأ الأهداف المحددة والمعينة علميا ومهنيا

دور الأخصائي الاجتماعي في مساعدة الجماعة في تحديد أهدافها وتصميمها :

1- دراسة حاجات ورغبات الأعضاء الراغبين في الانضمام للجماعة وإعلانها على جميع الأعضاء
2- تحديد وظيفة المؤسسة وما يرتبط بها من شروط وأغراض لها أهميتها
3- التعرف من خلال الحياة الجماعية على الهدف الجماعي
4- مساعدة الجماعة في الحصول على الإمكانيات والموارد التي تسهم في تحقيق الأهداف
5- تقسيم الأهداف إلى أهداف فرعية في حالة صعوبة تنفيذ الهدف الكلي
6- مساعدة الأعضاء على تذكر الهدف الجماعي في المراحل التالية
7- تقويم الأهداف المعينة في كل مرحلة من مراحل الحياة الجماعية وإجراء التعديل المطلوب دون تغيير الهدف الأساسي

المبدأ الثاني : مبدأ التكوين الجماعي المخطط والمنظم :

يجب أن يراعي الأخصائي ما يلي عند تخطيط وتنظيم عملية تكوين الجماعات :

1- الإعلان والوضوح عن شروط الانتماء والعضوية للجماعة
2- تحديد الخطوات الأساسية التي تمر بها عملية تكوين الجماعات
3- تنظيم عملية التسجيل للأفراد الراغبين في الانضمام للجماعة وتحديد البيانات المطلوبة لذلك
4- مراعاة العوامل التي تتطلبها كل جماعة من الأفراد حتى يتحقق الانسجام والتقارب
5- مراعاة أن هناك متغيرات اجتماعية واقتصادية وثقافية قد تدفع الأخصائي إلى إدخال عوامل أخرى يجب توافرها في الأفراد الراغبين في الانضمام للجماعة ،

لأنه كلما كانت الجماعة متقاربة المستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية كلما سَهل ذلك عمل الأخصائي مع الجماعة

المبدأ الثالث : مبدأ التفريد أو فردية العضو والجماعة :

ويتطلب هذا المبدأ مراعاة الجوانب التالية :

1- يختلف الأفراد فيما بينهم طبقا لمفهوم الفروق الفردية كذلك تختلف الجماعات فيما بينها تمشيا مع مفهومي التغير والاختلاف
2- التفريد يتطلب ضرورة معاملة مشكلات الأفراد والجماعات على أنها مشكلات خاصة بهؤلاء الأفراد والجماعات أيضا

المبدأ الرابع : مبدأ تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة:

العلاقة المهنية عنصر أساسي في الخدمة الاجتماعية وفي طريقة العمل مع الجماعات بصفة خاصة

يجب على الأخصائي مراعاة الاعتبارات الآتية :

- العلاقة المهنية ليست علاقة شخصية ولكنها علاقة ودية قائمة على الحزم
- تستند العلاقة المهنية على التقبل المتبادل بين الأخصائي والأعضاء والجماعة
- العلاقة المهنية لها حدود يجب الالتزام بها ، وتلك الحدود تحددها وظيفة المؤسسة بما تتضمنه من الشروط والأغراض والاستفادة من خدمات المؤسسة
- ضرورة الابتعاد عن أي جوانب تؤثر في طبيعة العلاقة المهنية من حيث الهدف المهني والمساعدة في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية
- العلاقة المهنية لها أهمية لأنها تتكون مع جميع الأعضاء ومع الجماعة ككل
- يبدأ الأخصائي الاجتماعي في تكوين العلاقة المهنية منذ بداية العمل ومن خلال مواقف تتعلق بالحياة الجماعية ، كما أن العلاقة المهنية تتطور خلال الحياة الجماعية بصورة واضحة .

المبدأ الخامس : مبدأ توجيه التفاعل الجماعي

التفاعل هو محور الحياة الجماعية ، ويتكون من الأفعال وردودها من الأعضاء والجماعة والأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة خلال الحياة الجماعية

ويتمثل أهم ما يجب أن يقوم به الأخصائي الاجتماعي في إطار مبدأ توجيه التفاعل الجماعي ما يلي :

- دراسة تفاعل الجماعة والعوامل المؤثرة فيها سلبا وإيجابا
- ضرورة أن يعمل الأخصائي على زيادة التفاعل الجماعي باستخدام الأساليب المختلفة كالتشجيع والتحفيز ... مما يؤثر في العلاقات الجماعية مما يؤدي الى نمو الجماعة وأعضائها
- يقوم الأخصائي في بعض المواقف بالحد من تفاعله مع الأعضاء والجماعة ويتيح الفرص المناسبة لتفاعل الأعضاء والجماعة لتدعيم الانتماء للجماعة
- ضرورة التدخل في بعض المواقف حفاظا على الروح الجماعية ومساعدة الأعضاء على مواجهة مشكلاتهم في عملية التفاعل

ومن أمثلة مواقف التدخل

١. مساعدة بعض الأعضاء على فهم بعض جوانب ممارسة المؤسسة
٢. مساعدة الأعضاء على استخدام أساليب مناسبة لعرض الأفكار
٣. تشجيع المنطويين للمشاركة في التفاعل الجماعي
٤. محاولة حماية الجماعة من الانقسام أو الصراعات

المبدأ السادس : مبدأ التنظيم الوظيفي للجماعات :

١. التنظيم الوظيفي للجماعات يعني الإطار العام لكيفية ممارسة الجماعة لبرامجها وتحقيق أغراضها وكيفية مواجهة مشكلاتها من خلال مسئوليات محددة يقوم بها الأعضاء
٢. يتميز تنظيم الجماعة بخصائص أساسية أهمها ما يلي :
٣. ارتباط التنظيم بمقتضيات الظروف والحاجة إليه
٤. ضرورة أن يتميز التنظيم بالمرونة أي القابلية للتعديل والتغيير حسب الحاجة الفعلية للجماعة
٥. يتميز تنظيم الجماعة بخصائص أساسية أهمها ما يلي :
٦. ارتباط التنظيم بوظيفة المؤسسة والأهداف التي تسعى إليها
٧. يحقق التنظيم الفرص المناسبة لمشاركة الأعضاء والجماعة في تحمل المسئولية
٨. يحدد التنظيم الحقوق والوجبات لجميع أعضاء الجماعة وأن يكون هناك توازن بين تلك الجوانب
٩. التنظيم الوظيفي للجماعة يعطي سمات خاصة للجماعة أي أنه مرتبط بالهدف الجماعي وخصائص الأعضاء ؛ فالتنظيم الوظيفي لجماعة المعاقين حركيا يختلف عن تنظيم جماعة المعاقين سمعيا
١٠. مساعدة الأعضاء على فهم أهمية التنظيم ومضمونه
١١. مساعدة الأعضاء على اختيار الشكل المناسب للتنظيم الوظيفي

١٢. التدخل لمساعدة أعضاء الجماعة الذي يتحملون مسئوليات محددة في التنظيم
١٣. متابعة مدى ملائمة التنظيم الوظيفي للحياة الجماعية
١٤. تدريب الأعضاء الذين يتحملون المسئوليات على أداء تلك المسئوليات على أحسن وجه ممكن
١٥. مساعدة أعضاء الجماعة على الاستفادة من مكونات التنظيم بطريقة إيجابية
١٦. المشاركة مع الجماعة في تقويم التنظيم الوظيفي من وقت لآخر

المبدأ السابع : مبدأ استخدام موارد الأعضاء والبيئة :

مصادر تلك الموارد يرتكز على مجالات أساسية أهمها :

١ - **أعضاء الجماعة كمصدر للموارد:**

- أي يستعين أخصائي الجماعة بأعضاء الجماعة ممن يتميزون بالمهارات والخبرات في الجوانب الآتية :
- تعليم أوجه نشاط البرنامج المختلفة
- قيادة الأنشطة والمشروعات
- عملية الاتصال بالمؤسسات الموجودة في البيئة
- الاستفادة من خبراتهم المرتبطة بالحياة الجماعية
- استخدام علاقاتهم مع بقية الأعضاء ومع المؤسسات الموجودة في البيئةلصالح الجماعة

- **2- الجماعة بكافة مكوناتها كمصدر للدخل :**
  - المشروعات الجماعية التي تهتم بمشروعات خدمة البيئة والتوعية الصحية
  - التماسك الاجتماعي كمورد معنوي واجتماعي
  - الفكر الجماعي الذي يوجه العمل نحو الاتجاهات الإيجابية
  - الموارد المالية والمادية التي يسهم بها أعضاء الجماعة
  -

3- الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة كمصدر للموارد :

- تقديم المقترحات والأفكار المختلفة المرتبطة بأهداف الجماعة
- استخدام العلاقات والاتصالات مع المؤسسات الأخرى
- التعرف على كيفية الحصول على الموارد من المؤسسات الأخرى
- استخدام الخبرات والمهارات التي تتوفر للأخصائي في مساعدة الجماعة على تحقيق أهدافها

المبدأ السابع : مبدأ استخدام موارد الأعضاء والبيئة

4- المؤسسة التي تمثل الكيان العام الذي توجد فيه الجماعة كمصدر للموارد:

- الموارد الخاصة بالخبراء المتخصصين في مجالات الأنشطة المختلفة
- الموارد المالية المخصصة لمساعدة الجماعة على تحقيق أهدافها
- الموارد التي تتعلق بالخدمات والخامات والأدوات الخاصة بالنشاط
- الموارد التي تتعلق بالإمكانيات والقاعات المخصصة لاستخدام الجماعات في ممارسة الأنشطة والمشروعات المختلفة

5- البيئة بكافة مؤسساتها وأجهزتها ومواردها المختلفة كمصدر للموارد:

يستعين الأخصائي بالبيئة كمصدر للموارد في الحالات الآتية :

- استخدام الموارد التي لها طابع خاص لا يتوفر بالمؤسسة مثل توفر الملاعب ...
- استخدام موارد الخدمات التي يرغب الأعضاء في الاستفادة منها مثل المؤسسات الثقافية كالمكتبات العامة
- استخدام الخبراء الذين يتوفر وجودهم في المجتمع مثل الأطباء والإعلاميين

- **المبدأ الثامن : مبدأ الدراسة والبحث المستمر** :

- ـ تعد عملية الدراسة المستمرة للأعضاء والجماعة وكذلك إجراء البحث العلمي على التغيرات التي قد تحدث للجماعة ضرورة أساسية لمتابعة الحياة الجماعية، وتطويرها، والتعرف على أهم المشكلات التي تواجه ممارسة العمل مع الجماعة وكيفية مواجهتها
- ـ الدراسة والبحث يفيد في القيام بالتقويم المرحلي أو النهائي لأنه يوضح القيمة الفعلية لمجهود الأخصائي وأثرها في تحقيق أهداف الجماعة والتعرف على العوامل المؤثرة في الحياة الجماعية وكيفية مواجهتها .

أنتهت المحاضره الـ9]~

الجماعة في طريقة خدمة الجماعات

المحاضرة العاشرة]~

أولا : تعريف الجماعة في طريقة خدمة الجماعة :

تعريف سلافسون :

و تُعرف الجماعة طبقا لطبيعة العلاقة بين أعضاء الجماعة ، فهى تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر في علاقة غير رسمية تتسم بوجود نشاط عاطفي بين الأفراد المكونين لها ونتيجة لذلك تتغير شخصية كل عضو في الجماعة

تعريف بوجاردس :

تعريف الجماعة طبقا لعدد الأعضاء ، فالجماعة الاجتماعية هى : أي عدد من الكائنات الحية التي هى في حالة تفاعل

- تعريف الجماعة من حيث الاعتمادية المتبادلة (شوارتز):

هى مجموعة من الأفراد بينهم اعتماد متبادل

- تعريف الجماعة من حيث الدافعية (وارنر):

الجماعة هى مجموعة من الأفراد الذين يحاولون إشباع احتياجاتهم من خلال الارتباط الاجتماعي بكيان واضح محدد ومما سبق يتضح أن تحديد مضمون الجماعة له أبعاد مختلفة ولكنها تتضمن جوانب مشتركة كالعدد والهدف والارتباط الجماعي

- **ويمكن وضع تعريفا إجرائيا على النحو التالي :**
- الجماعة مجموعة من الأفراد لهم سمات وقدرات متقاربة
- الرغبة الصادقة للانتماء للجماعة والمشاركة في التفاعل الجماعي الموجه
- تسعى الجماعة إلى تحقيق أهداف واضحة محددة
- تتكون العلاقات الاجتماعية خلال مواقف محددة
- كل عضو يقوم بدوره ويرتبط بأدوار الآخرين
- الأخصائي الاجتماعي يقوم بتوجيه التفاعل الجماعي ومساعدة الأعضاء والجماعة
- تستمر الحياة الجماعية فترة زمنية مناسبة للأهداف ولطبيعة الوظائف التي تؤديها الجماعة

ثانيا : السمات الأساسية للجماعة فى خدمة الجماعة :

- تتميز الجماعة في خدمة الجماعة بسمات أساسية تجعلها قد تختلف عن الجماعات الأخرى ومن تلك السمات ما يلي :

- سمات خاصة بالأهداف : تتميز الجماعة في خدمة الجماعة بأن لها أهداف واضحة مشتركة
- سمات خاصة بخصائص الأعضاء : يُفضل عند تكوين الجماعة أن تكون هناك سمات مشتركة بين المستويات الثقافية والعمرية والصحية والاجتماعية حتى يمكن أن تحقق الجماعة الاستقرار
- سمات خاصة بالتنظيم الوظيفي الجماعي : حيث تتميز الجماعات بوجود تكوين أو تنظيم وظيفي أي أن هناك أدواراً أو مستويات محددة لكل عضو من الأعضاء
- سمات خاصة بالعلاقات الاجتماعية : حيث تتميز الجماعات بتكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة ثم العلاقات الاجتماعية بين الأعضاء
- نظام العمل الجماعي : يعد من السمات الأساسية حيث أن هناك ميعاد محدد لممارسة الأنشطة ، وعقد الاجتماعات ، وعقد المقابلات
- العلاقة مع المجتمع : حيث تتميز جماعات خدمة الجماعة بالعلاقة مع المجتمع من خلال مؤسسات

ثالثا : المكونات الأساسية في بناء الجماعة في طريقة خدمة الجماعة :

- هناك مكونات أساسية يجب توفرها حتى يمكن بناء وتكوين الجماعات في خدمة الجماعة :

1- الأهداف الأساسية للجماعة : ويجب توفر شروط أساسية في الأهداف وهى :

- أن يكون الهدف معلنا لجميع الراغبين للانضمام للجماعة
- أن يكون الهدف واضحا أمام جميع الأعضاء
- أن يكون الهدف محدداً وليس مرتبطا بجوانب غامضة غير مرتبطة بالأعضاء
- أن يكون الهدف متميزا بالجاذبية لأعضاء الجماعة
-

2-أعضاء الجماعة حيث أن الأفراد الذين يكونون الجماعة يمثلون الهدف الذي تسعى إليه لحل مشكلاتهم ، ويجب مراعاة الجوانب الآتية في أعضاء الجماعة:

- تحديد الفئات العمرية المناسبة للانضمام للجماعة
- تحديد خصائص تلك الفئات العمرية
- أحيانا يشترط توافر خبرات معينة في الأفراد الذين سوف ينضمون للجماعات
- التعبير الذاتي عن الرغبات الصادقة من الأعضاء في الانضمام لتلك الجماعات

3- يعد الأخصائي الاجتماعي من المكونات الأساسية لبناء الجماعات في طريقة خدمة الجماعة

4- من المكونات الأساسية لبناء الجماعة هو وضع التنظيم الوظيفي المناسب ويشترط في تكوين التنظيم الوظيفي عند بناء الجماعة ما يلي :

- ملائمة التنظيم لأهداف الجماعة من كافة الجوانب
- أن يكون التنظيم معلنا لجميع الأعضاء منذ بداية وضع التنظيم الوظيفي في الجماعة
- أن يكون التنظيم مناسبا لقدرات وإمكانيات الأعضاء
- أن يتميز التنظيم بالمرونة كلما أمكن ذلك
- تحديد الأدوار والوظائف من خلال التنظيم

5- من المكونات الأساسية لبناء الجماعة واستقرارها هو نظام العمل وممارسة الأنشطة والأعمال الخاصة بالحياة الجماعية

6- من المكونات الهامة في الحياة الجماعية وضع شروط وإجراءات واضحة للعضوية واستمراريتها بالحياة الجماعية حيث أن تلك الشروط هى الموجه نحو الحياة الجماعية وهى التي تساعد الأفراد على اتخاذ القرارات المناسبة للانضمام للجماعة والمحافظة على العضوية بها وعدم مخالفة أي قواعد تؤثر في الحياة الجماعية بطرق سلبية ،

ويمكن أن نحدد أن الشروط (العضوية) والإجراءات تنبع من المصادر الآتية :

- لائحة المؤسسة التي تكونت بها الجماعة
- خبرات الأعضاء
- الاستعانة بالخبراء
- ارتباط الإجراءات بطبيعة الجماعة ونوع الفئة العمرية التي تتكون منها

7- العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي وأعضاء الجماعة من المكونات الأساسية التي تساهم في استقرار الجماعة

رابعا : الدوافع المؤدية للانضمام إلى الجماعات:

1-دوافع شخصية خاصة بإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية :

ومن أهم الحاجات التي يمكن إشباعها عن طريق الجماعات :

- الحاجة للانتماء للجماعة بمعنى وجود الارتباط الذي قد يستمر فترة طويلة
- الحاجة للشعور بالأمن والاستقرار من خلال التفاعل الجماعي
- الحاجة للتقدير ويتحقق من خلال التفاعل الجماعي
- الحاجة للتحصيل والنجاح فالعضو دائما يسعى إلى أن يحصل على المعارف والخبرات والمهارات وغيرها

.

2-دوافع تتعلق بمواجهة المشكلات الذاتية والاجتماعية :

- يتجه الأفراد للانضمام رغبة في حل مشكلات ذاتية أو اجتماعية

- ومن المشكلات الذاتية ما يلي :
- مشكلات الشعور بالعزلة والاغتراب
- مشكلات الشعور بعدم القدرة على التعامل مع الآخرين في مجالات المجتمع المختلفة

ومن المشكلات الذاتية ما يلي :

- مشكلات الأفكار الذاتية الخاطئة عن الشخصية ومكوناتها
- مشكلات عدم القدرة على مواجهة الآخرين نتيجة الانطواء
- عدم القدرة على تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين
- عدم القدرة على إيجاد الفرص المناسبة للقيادة أو القيام بأدوار قيادية
- الرغبة في اختبار ما لدى الفرد من قدرات ومهارات في تعامله مع الآخرين
- مشكلات تتعلق بالرغبة في الحصول على مكانة اجتماعية

3- دوافع تتعلق بتشجيع الأسرة :

- تقوم الأسرة التي ينتمي إليها الفرد بدور أساسي في تشجيع الأفراد لانضمامهم إلى بعض الجماعات
- ومن بين الجماعات التي تشجع الأسرة أفرادها على الانضمام لها:
- جماعات الهوايات على اختلاف أنواعها
- جماعات الأنشطة الرياضية
- جماعات التدريب التكنولوجي

4-دوافع الانضمام للجماعة نتيجة تشجيع الأصدقاء ورغبة في تكوين العلاقات الاجتماعية :

يتجه أعضاء الجماعة للانضمام للجماعات نتيجة لدفع الأصدقاء لهم للانضمام إلى تلك الجماعة وتكوين الدافع داخل هؤلاء الأفراد للاتجاه إلى الانضمام نتيجة حديث الأصدقاء معهم

5-دوافع التعليم والاكتساب للمهارات والخبرات الجماعية والاجتماعية المختلفة :

يرتبط انضمام الأفراد للجماعات بدافع الاكتساب للخبرات والمهارات مما يؤدي إلى الاتجاه للمجالات التي تساهم في اكتساب الخبرات والمهارات

ومن أهم الخبرات والمهارات التي يمكن اكتسابها عن طريق الجماعات ما يلي :

أ)الخبرات الخاصة بالتعامل مع مجموعة من الأفراد

ب)الخبرات التي تتعلق بإعداد البرامج والمشروعات

ج) الخبرات التي تتعلق بكيفية استخدام الإمكانيات الذاتية والمجتمعية من أجل تحقيق الأهداف

د) مهارات الاتصال مع الآخرين في مواقف محددة وواضحة

هـ) مهارات القيادة والتفاعل مع الآخرين في الجماعات الصغيرة

و) مهارات التنظيم والإدارة نتيجة المشاركة في المواقف الجماعية

~[أنتهت المحاضره الـ10]~

وظائف الجماعات وأنواعها ومراحل نموها

المحاضرة الحادية عشر]~

- **وظائف الجماعات**
- **1-الوظائف المؤسسية :**
- **ويقصد بها أن المؤسسة تحقق وظائف أساسية مرتبطة بنظامها الأساسي وأهدافها التي قامت من أجلها وقد تكون الجماعات هى الوسيلة الأساسية في تحقيق أهداف تلك المؤسسة**
- **ومن الوظائف الأساسية التي تسعى إلى تحقيقها ما يلي : -**
- **أ-الوظائف التعليمية :**
- **خاصة عندما تكون المؤسسات متخصصة في المجال التعليمي الرسمي كالمدارس فإنها لا تستطيع تحقيق ذلك إلا عن طريق الجماعات وبالتالي يوجد ما يسمى جماعة الفصل**
- **وتنظر المدرسة كمؤسسة تعليمية وتربوية إلى الجماعات على أنها الوسائل الأساسية للتعليم غير الرسمي أيضا بما تمارسه من أنشطة وما تعده من برامج**

- **ب-الوظائف المتعلقة بإشباع الحاجات :**
- تعتبر الحاجات الإنسانية السيكولوجية والاجتماعية خاصة من المعوقات الأساسية للبناء النفسي للشخصية حيث أن أعضاء الجماعات ينضمون للجماعات ومعهم حاجاتهم المتنوعة التي يرغبون في إشباعها ومن أهم تلك الحاجات التي يمكن للجماعات تحقيق إشباعها
- الحاجات السيكولوجية الحاجة للحب ؛ فالإنسان يرغب أن يكون مقبولا ، مرغوبا في علاقته مع الآخرين ، مشاركا في الحياة الجماعية ويشعر أنه يستطيع اختيار أصدقاء من الجماعة التي ينتمي إليها
- ومن العناصر الأساسية المكونة للحاجة للحب هو وجود عناصر متشابهة لدى الأفراد سواء في الأفكار أو الإمكانيات أو العلاقات أو الجوانب الشكلية

ومن الحاجات السيكولوجية التي تحققها الجماعات للعضو الذي ينتمي إليها وينضم إلى عضويتها الانتماء

- وهناك علامات واضحة توضح وتؤكد مدى انتماء الإنسان إلى جماعة من الجماعات ومن بينها استخدام شعارات ووضعها في مكان واضح أمام الآخرين مثل شعارات الجماعات الكشفية وجماعات المرشدات
- ونلاحظ ترديد اسم الجماعة والتحدث عنها بكل افتخار وتكرار التحدث عن الجماعة وتناول مواقف عن حياتها يؤكد أن العضو ينتمي للجماعة ويرتبط بها

- **2- وظائف متعلقة بحل المشكلات :**
- يواجه الإنسان العديد من المشكلات التي تعوق قيامه بأدواره الاجتماعية أو تكوينه للعلاقات الإنسانية أو إشباع حاجاته المتعددة سواء البيولوجية ، أو السيكولوجية أو الاجتماعية

- **أنواع الجماعات في طريقة خدمة الجماعة :**
- هناك عدة أنواع للجماعات التي يمكن أن نحددها ويعمل معها أخصائي الجماعة كما يلي :
  - **1- جماعات النمو** : تهدف جماعات النمو إلى تنمية الشخصية من الجوانب النفسية ، الاجتماعية ، الصحية والثقافية وغيرها من جوانب ولذلك قد تأخذ تلك الجماعات أشكال مختلفة ومن أهمها :
  -
- أ)جماعات الأنشطة المتعددة
- ب)جماعات النشاط المحدد بكافة عوامله
- ج) جماعات تدريبية سواء رياضية ، ثقافية ، نفسية ، تكنولوجية وغيرها
- د) جماعات التعليم والتثقيف من أجل حصول العضو على معلومات ، معارف ، خبرات جديدة تساهم في تنمية الشخصية مثل جماعات التثقيف الصحي
-
- 2-**جماعات المشاركة والمواجهة لمشكلات المجتمع :**
- يهتم المجتمع في الوقت المعاصر بمشاركة الأفراد في حل مشكلات المجتمع ومواجهة صعوبات الحياة المعاصرة مثل جماعات الأهالي في مواجهة مشكلات النظافة ، وتهتم تلك الجماعات بتكوين أفراد لديهم قدرات واهتمامات خاصة بالمجتمع الذي يعيشون فيه
- ومن أنواع تلك الجماعات في الوقت الحالي :
- جماعات التأهيل المرتكز على المجتمع : والمقصود بها تكوين جماعات من مختلف فئات المجتمع ومنظماته من أجل مواجهة مشكلات تواجه المجتمع؛ مثل تكوين جماعات من ممثلي الجمعيات الأهلية ، وأولياء الأمور أصحاب المشكلة ، ومديري بعض المؤسسات المهنية ، وبعض الخبراء في المجتمع من أجل حل مشكلة الأبناء المعاقين ذهنيا والسعي نحو مواجهة مشكلاتهم باستخدام إمكانيات المجتمع
- جماعات المواجهة العلاجية : وتعبر تلك الجماعات عن أسلوب علاجي يتقابل فيه الأعضاء غير الأسوياء لإدراك أبعاد المشكلة المحددة واكتساب المزيد من الخبرات والمهارات الخاصة بمواجهة مشكلاتهم مثل الأعضاء الذين يتعثرون في استكمال دراساتهم بالأسلوب المنظم

3- **جماعات الرعاية والمساندة الاجتماعية :**

- تعد جماعات الرعاية والمساندة من الجماعات التي ظهرت أهميتها في الوقت المعاصر بشكل واضح
- وعن الأهداف التي تحققها تلك الجماعة فهى كمايلي :-

- أ)العمل مع الفئات التي تتطلب تضافر الجهود لرعايتها
- ب)الرغبة في مساعدة الفئات الضعيفة التي تواجه مشكلات لها طابع خاص
- ج)إمكانية الحصول على الإمكانيات والمساعدات سواء المالية أو المادية أو الفنية
- د)تهدف تلك الجماعات إلى إتاحة الفرصة للمتطوعين أو الراغبين في التطوع

جماعات العمل والمهام :

- ويمكن تصنيف تلك الجماعات على النحو التالي :
- أ)جماعات التطوع وخدمة البيئة :
- والمقصود بتلك الجماعات القيام بعمل محدود وواضح في مواقف محددة ومن أمثلتها : جماعات العمل الاجتماعي ، وجماعات خدمة البيئة
- وتهدف تلك الجماعات إلى :
- إتاحة الفرصة لكي يقوم الأفراد بالمشاركة
- مشاركة الأفراد في مجالات تتطلب الاهتمام بها وتضافر الجهود مثل المحافظة على البيئة وتحسينها
- تأكيد روح الانتماء للمجتمع الذي تعيش فيه
- يمكن أن تحقق جماعات التطوع وخدمة البيئة أهداف متعددة طبقا لتوجه الأخصائي الاجتماعي
- ب)جماعات المهام :
- ومنها اللجان باختلاف أنواعها مثل : لجنة بحث شئون العضوية بالمؤسسة ، لجنة زيادة الموارد المالية ، لجنة الاتصال بالمؤسسات المجتمعية ، لجنة القيام بحفل خيري لصالح المعاقين ، لجنة فحص أنشطة مؤسسة خاصة برعاية الشباب
- وتهدف تلك اللجان إلى تحقيق الأهداف التالية :
- اكتشاف إمكانيات وقدرات الأعضاء
- تحقيق الانتماء للمؤسسة والمجتمع
- تنظيم العمل وتركيز المناقشات وإعداد الموضوعات وتنظيمها بالأساليب العلمية المنظمة
-
- ج) جماعة فريق العمل :
  - وتنتشر في معظم مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، والصحية ، والاقتصادية وغيرها من المؤسسات.
  - وأهم أهداف فريق العمل :
- السعي للتكامل بين الجوانب المختلفة
- تحديد الأدوار التي يمكن أن يقوم بها كل متخصص
- توفير الخبرات المختلفة التي يمكن تبادلها بين أفراد الفريق
- تأكيد الاهتمام بكافة الجوانب خاصة في الأعمال التي تتطلب تخصصات مختلفة
-
-
-
-

5-الجماعات العلاجية للأمراض والاضطرابات النفسية :

- وتقوم بعض المؤسسات بتكوين جماعات علاجية رغبة في علاج مرض معين أو مواجهة اضطرابات نفسية محددة وتنتشر تلك الجماعات في مجال علاج المدمنين وعلاج المضطربين نفسيا
- وتهدف تلك الجماعة إلى مايلي :

- قيام الأخصائي الاجتماعي بمساعدة الأفراد كأعضاء في جماعة على التعبير عن مشاعرهم واتجاهاتهم نحو مشكلاتهم
- مساعدة الأعضاء على إدراك أنهم يشتركون مع غيرهم في نفس المشكلة
- توفير الوقت والجهد لدى الأخصائي
- تحقق الجماعة العلاجية المساعدة للأعضاء في الحياة الجماعية

- **أنواع الجماعات في طريقة خدمة الجماعة**
-

6- الجماعات التلقائية :

- يعمل الأخصائي الاجتماعي مع الجماعات التلقائية التي تتكون من تلقاء نفسها طبقا لظروف البيئة والأفراد ونتيجة للعوامل النفسية والاجتماعية التي تواجه بعض الأفراد مثل جماعات النواصي في الأحياء الشعبية
- ويسعى أخصائي الجماعة إلى تكوين علاقة مهنية مع هؤلاء الأفراد للتعرف على حاجاتهم ومشكلاتهم

- **المراحل الأساسية لنمو الجماعة :**
-

- **المرحلة الأولى : مرحلة التكوين والقبول**
- **وتتميز تلك المرحلة بقلة التفاعل والتركيز على ما يعرفه الأفراد عن الجماعة ومن السمات الأساسية لتلك المرحلة :**
- **محاولة الأعضاء اكتشاف جوانب متعددة في حياة الجماعة**
- **التردد والمخاوف لدى بعض الأعضاء**
- **قيام الأخصائي باستقبال الأعضاء**
- **الرغبة في تكوين العلاقات مع الأخصائي أو بين الأعضاء بعضهم البعض**
- **التعبير عن بعض مشاعر الود والقبول لانضمامهم إلى الجماعة**

- أما عن دور أخصائي الجماعة في هذه المرحلة فهو على النحو التالي :
- الاستماع الجيد لما يقوله الأعضاء
- مناقشة الأعضاء في بعض ما يعبرون عنه
- توضيح أهداف الجماعة وتحديد مكوناتها
- تخفيف مشاعر القلق لدى البعض
- القبول الفعلي لأفكار ورغبات البعض
-
-

-
-
- المرحلة الثانية : مرحلة التفاعل والمشاركة
- من سمات تلك المرحلة ما يلي :
- ظهور ملامح الحياة الجماعية من حيث جاذبية المراحل
- الرغبة في تكوين العلاقات مع الأخصائي
- يقوم الأعضاء ببعض الأدوار الواضحة
- يقترح الأعضاء أنشطة متعددة مرتبطة بأهداف الجماعة
- البدء في اكتشاف القادة ومن يتميزون بالمهارات المناسبة لتحقيق أهداف الجماعة
-
- أما عن دور أخصائي الجماعة فهو كمايلي :
- تشجيع الأعضاء على المشاركة في الحياة الجماعية
- استخدام بعض المقترحات العلمية
- العمل على إيجاد مواقف تسهم في تنمية التفاعل الجماعي
- تدريب الأعضاء على القيادة والتبعية
- تنمية العلاقة المهنية
-

- المرحلة الثالثة : مرحلة الانتماء والممارسة الفعلية للحياة الجماعية
- يمكن تحديد سمات تلك المرحلة على النحو التالي :
  - **رغبة الأعضاء في ممارسة المزيد من الأنشطة**
- **استخدام الأعضاء لقدراتهم وخبراتهم**
- **وضوح عدم التركيز على الرغبات الذاتية**
- **يقوم الأعضاء بالأفعال والأعمال المؤكدة لاهتمامهم بالحياة الجماعية**
- **قيام الأعضاء بالمشاركة مع الأخصائي في تطوير الحياة الجماعية**
- **تمثيل الجماعة أمام الجماعات الأخرى**
-
- **أما عن دور أخصائي الجماعة في هذه المرحلة فهو كما يلي :**
- تدعيم أدوار الأعضاء
- إتاحة الفرص والمواقف التي يمكن أن يشترك فيها الأعضاء
- عدم التركيز على المتميزين بالمهارات العالية فقط
- العمل على حل الصعوبات والمشكلات

- المرحلة الرابعة : مرحلة النضج والإنجاز

- ويمكن تحديد سمات تلك المرحلة كما يلي :
- **ظهور مؤشرات وعلامات التماسك بين أعضاء الجماعة**
- **المحافظة على تنظيم الجماعة**
- **نموالعلاقة المهنية بين الأعضاء والجماعة والأخصائي**
- **قدرات الأعضاء الواضحة على حل المشكلات**

ويقوم أخصائي الجماعة بالأدوار الآتية :

- استخدام الأساليب المهنية التي تدفع الأعضاء للابتكار والتجديد
- مساعدة الجماعة على عدم الطموحات العالية التي تفوق قدراتهم
- مساعدة الجماعة على تقويم ما وصلت من انجاز
- مساعدة الجماعة على إيجاد مستويات مختلفة للعمل القيادي

- المرحلة الخامسة : مرحلة تحقيق الأهداف والإنهاء
- ويمكن تحديد سمات تلك المرحلة كما يلي :
- الشعور بالرضا والإشباع نتيجة تحقيق الأهداف المرغوبة
- يعبر بعض الأعضاء عن رغبته في الانسحاب والانضمام إلي جماعات أخرى
- رغبة بعض الأعضاء في تقويم ما وصلت إليها الجماعة من انجازات
- الشعور بالقلق والخوف من إنهاء الحياة الجماعية
-
-
- ويقوم الأخصائي في هذه المرحلة بالأدوار الآتية :
- مساعدة الأعضاء على فهم ما توصلوا إليه
- توجيه الأعضاء إلى إمكانية استمرارية الحياة الجماعية
- تقبل مشاعر الغضب والقلق عند الإعلان عن انتهاء الحياة الجماعية
- القيام بتقويم شامل للحياة الجماعية

- أنتهت المحاضره الـ11]~

مشكلات الجماعات وكيفية مواجهتها

المحاضرة الثانية عشر]~

مقدمة

مشكلات الجماعات وكيفية مواجهة أخصائي الجماعة لها

تسعى الجماعات إلى تحقيق أهداف تشبع رغبات وحاجات الأعضاء والجماعة قدر الإمكان وتواجه الجماعات بالمشكلات المتعددة التي قد تؤدي إلى تماسك الجماعة في بعض المواقف أو إلى تفككها في مواقف أخرى تبعا لموضوع المشكلة والعوامل المؤثرة فيها كذلك تمشيا مع المهارات التي اكتسبها الأخصائي الاجتماعي ويمارسها من خلال ممارسته للعمل مع الجماعات

العوامل المؤدية للمشكلات الجماعية :

العوامل الراجعة إلى خصائص الأعضاء :

وقد تكون بعض الخصائص واضحة مثل الجوانب الصحية وقد تكون جوانب أخرى غير واضحة مما يتطلب ضرورة إجراء الاختبارات والمقاييس واستخدام أساليب التحليل المختلفة المقننة

العوامل الراجعة إلى الجماعة كوحدة قائمة بذاتها : والجماعة تسعى منذ تكوينها إلى تحقيق أهدافها باستخدام الإمكانيات والموارد الممكنة التي يمكن الاستعانة بها وتوظيفها ،

ومن أهم تلك العوامل التي تؤدي إلي حدوث المشكلات ما يلي :-

أ- عدم التنظيم الوظيفي المناسب للجماعة التي يعمل معها الأخصائي ، وقد يكون التنظيم بسيطا لا يتمشى مع الأهداف التي تسعى إليها الجماعة ، وقد يكون التنظيم معقدا لدرجة أنه لا يتمشى مع قدرات وأدوار الأعضاء التي يؤدونها خلال الحياة الجماعية

ب- الصراعات والخلافات خلال الحياة الجماعية ومنها :

- صراعات حول المراكز والمكانات
- صراعات فرض الآراء والأفكار
- صراعات من أجل إشباع الحاجات والرغبات
- صراعات تحقيق الذات وتأكيد القدرات

- ومن أهم أنواع الجماعات التي يمكن أن تواجه تلك الصراعات ما يلي :
- **النوع الأول : جماعات الأحداث المنحرفين المودعين بالمؤسسات**
- **النوع الثاني : جماعات أطفال الشوارع الذين تتعامل معها المؤسسات المتخصصة**
- **النوع الثالث : جماعات الأنشطة بمراكز رعاية الشباب**
- **النوع الرابع : جماعات الأسر الطلابية بالكليات والمعاهد العليا**
- **النوع الخامس : جماعات خدمة البيئة والخدمة العامة التي تعمل من أجل تطوير المجتمع**

العوامل الراجعة إلى البرنامج الذي تمارسه الجماعة :

ويتضمن البرنامج كافة الأفعال والعلاقات والأنشطة التي تمارسها الجماعة بمساعدة الأخصائي الاجتماعي في إطار سياسة ووظيفة المؤسسة

وقد يصبح البرنامج أحد العوامل المؤدية إلى المشكلات التي تواجه الجماعة ومصدرا لمشكلاتها وهو ما يتضح مما يلي :

أ)عدم ملائمة البرنامج لرغبات وحاجات الأعضاء

ب)عدم توزيع المسئوليات المرتبطة بتنفيذ البرنامج

ج) سطحية البرنامج وعدم تطويره بالشكل الذي يمثل جاذبية واضحة للأعضاء

د) عدم توفر الأدوات والإمكانيات اللازمة لممارسة البرنامج مما يؤدي إلى وجود المشكلات بين الأعضاء والأخصائي

هـ) فرض البرامج على الأعضاء والجماعة سواء من المؤسسة أو الأخصائي الذي يعمل معها مما يجعل الأعضاء والجماعة يشعرون بالسيطرة عليها من خلال تلك البرامج

- 4- العوامل الراجعة إلى الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة :
- من حيث عدم إمكانية تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والأعضاء والجماعة
- كذلك عدم توفر الخبرات اللازمة لدى الأخصائي التي تساعده في القيام بأدواره المهنية
- كما أن الخبرات السابقة غير المناسبة لدى الأخصائي قد تؤدي إلى مشكلات جماعية من خلال عمله

5-العوامل الراجعة إلى المؤسسة : من حيث أن بعض المؤسسات قد تفرض قواعد ونظم تساعد على التدخل في شئون الجماعة وتضع قيوداً على أدوار الأخصائي ، وقد لا يتمشى ذلك مع المضمون الذي يتوقعه الأعضاء من الحياة الجماعية

الاعتبارات الأساسية لمواجهة المشكلات الجماعية

مواجهة المشكلات الجماعية وعلاجها :

تواجه الجماعات مشكلات متعددة سواء أكانت هذه المشكلات ناتجة عن الأعضاء أم عن الجماعة أم عن الأخصائي

والمشكلة هى موقف يعبر عن التفاعل السلبي بين بعض العوامل المكونة للحياة الجماعية

وحتى نحدد المشكلة ويدركها الأخصائي لا بد من مراعاة ما يلي :

- تحديد المشكلة تحديد واضح أمام الأعضاء والجماعة
- الاستماع إلى كافة الآراء التي تعبر عن تلك المشكلة
- استثارة الأعضاء نحو البحث في المشكلة والمشاركة في وضع خطة علاجها
- ضرورة أن تكون المشكلة واقعية من كافة الجوانب
- مراعاة خصوصية المشكلات
- المشاركة معا (الأخصائي – الأعضاء – الجماعة) في مواجهتها بالوسائل الممكنة

كيفية مواجهة مشكلات الجماعات

وعن كيفية مواجهة مشكلات الجماعات :

- تتضح مهارة الأخصائي فيها من خلال الإجراءات التالية :
- الإحساس بالمشكلة عند وقوعها أو قبل وقوعها
- قدرة الأخصائي على تحديد المشكلة ودراستها
- عرض المشكلة على الأعضاء والمناقشة معهم
- استثارة الأعضاء للمشاركة في مواجهة المشكلة
- عدم فرض حلول معينة على الأعضاء
- يبدأ الأخصائي بعرض الحلول الممكنة للمشكلة من حيث الخطوات
- ضرورة عدم تحيز الأخصائي لحلول معينة
- تنظيم الأعضاء في مواجهة بعض المشكلات
- متابعة الأخصائي وتقويمه للخطوات التي يجب أن تُتخذ نحو مواجهة المشكلات الجماعية
- ضرورة استخدام المشكلات وكيفية مواجهتها كمواقف تعليمية
- الاهتمام بالتركيز على جوانب المشكلة وليس على الأشخاص الذين يقومون بها

~[أنتهت المحاضره ال12]~

إجراءات تكوين الجماعات والعضوية
في طريقة خدمة الجماعة
المحاضرة الثالثة عشر]~

الإجراءات الواجب القيام بها عند تكوين الجماعة :

1- تحديد طرق تكوين الجماعات

- **الجماعة هي الوحدة الأساسية التي بواسطتها يستطيع أخصائي الجماعة إن يقدم للفرد ما يحتاجه من خدمات**
- **ولذلك يهتم الأخصائي والمسئولين عن تكوين الجماعة بالعوامل التي تجعل من الجماعة أداة ايجابية لنمو الفرد ومقابلة حاجاته فعند تكوين الجماعات يجب مراعاة العمر الزمني والعمر العقلي لأعضاء الجماعة ، والمستوى الاقتصادي الاجتماعي لهم**
- **وكذلك مراعاة العادات والتقاليد وحاجات ورغبات الأعضاء ، وغيرها من العوامل التي تساعد على تجانس الجماعة**

- **تحديد طرق تكوين الجماعات**
- وعلى الأخصائي في خدمة الجماعة منذ بداية تكوين الجماعة أن يتقبل الجماعة ، وأن يقوم بدراسة وتفهم تلك الجماعة كوحدة قائمة بذاتها ولها فرديتها الخاصة بها ، كما أن الجماعات تنمو وتتغير ، وتؤثر عليها عوامل مختلفة يجب إن تكون موضع اعتبار وتقدير وتتبع الأخصائي والمؤسسة
- وعلى الأخصائي إن يساعد الجماعة التي يتم تكوينها فعلاً على النمو وتحقيق أهدافها في حدود إمكانياتها وإمكانيات المؤسسة والمجتمع المحلي
- وعلى الأخصائي أن يضع في اعتباره أن الجماعات لا يمكن أن تسير على نظام واحد أو أن تتشابه في الحاجات والرغبات التي تبدو من الأعضاء

2- تحديد الغرض من تكوين الجماعات

لابد من تحديد الإغراض التي تكونت الجماعة من أجل تحقيقها منذ بداية العمل مع الجماعة حيث تختلف الجماعات فيما بينها من حيث الأغراض

3- تحديد الإجراءات التنظيمية للعمل داخل الجماعة

ويجب على الأخصائي أن يضع الخطوط العريضة التي تضمن سير العمل وتنظيمه ، ومن أجل تحديد الإجراءات التنظيمية يقوم الأخصائي الاجتماعي بشرح أهداف الجماعة للعضو المنتظر ويساعده في التحدث عن مخاوفه وبدء تكوين علاقة معه

4-تحديد الخبرات اللازمة للعمل مع الجماعة

والمقصود هنا تحديد الصفات والخبرات المهنية الواجب توافرها في أخصائي العمل مع الجماعات، وذلك من أجل مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم

لابد إن تتوافر لديه مجموعة من الصفات المهنية التي تساعده على تأدية عمله مع الأفراد والجماعات، ومنها التجاوب مع أعضاء الجماعة، ،والإنصاف والتقدير في علاقته بالجماعة ، والانطلاق في الحديث ،والاتزان الانفعالي ، والذكاء

5- تحديد الأساليب المهنية اللازمة للعمل مع الجماعات ومنها:

أ-المناقشة الجماعية وتشير إلى اجتماع أو أكثر لجماعة صغيرة من الإفراد يتفاعلون معاً وجها لوجه لتحقيق أهداف الجماعة وتستخدم لمساعدة أعضاء الجماعة على اكتساب السلوكيات الاجتماعية المرغوبة ، وزيادة فهمهم للقوانين الخاصة بالجماعة.

ب -لعب الدور ويقصد به السلوك الذي يعبر به الأعضاء عن مشكلات من واقع الحياة حيث يؤدونه بشكل تلقائي

ج- الرحلات كأحد الأساليب في طريقة خدمة الجماعة لها أهميتها في إكساب أعضاء الجماعة الكثير من والخبرات

د- المعسكرات وتهدف إلى تعليم الأفراد الحياة الصحية والوقاية من المخاطر والترويح وشغل أوقات الفراغ

هـ- المشروع الجمعي والهدف منه تحقيق غاية جماعية

6- تحديد فريق العمل

ويجب على الأخصائي الاجتماعي تحديد فريق العمل الذي سيعمل داخل الجماعة متعاوناً معه من أجل تحقيق الأهداف التي تكونت داخل الجماعة، والعمل الفريقي هو ذلك العمل الذي يجمع بين أفراده مسئولية اجتماعية على الرغم من تباين المستويات الاجتماعية والتعليمية والثقافية والاقتصادية لأعضاء الفريق

الإجراءات الواجب القيام بها عند تكوين الجماعة

7- تحديد أساليب الاتصال

ويعني أن يقوم أخصائي الجماعة بتحديد الأساليب والطرق التي تهيئ الفرص من أجل مساعدة الجماعة التي يعمل معها على الاتصال بالمجتمع الخارجي الذي تنتمي إليه المؤسسة التي يعمل بها

وذلك من أجل تحقيق أكبر استفادة ممكنة للجماعة التي يعمل بها ، ولفعالية عملية الاتصال بالمجتمع الخارجي يجب على الأخصائي تحديد وظيفة المؤسسة وشرحها وتوضيحها ، والاتصال والتعاون مع المؤسسات الأخرى ، وإجراء عملية التقويم

الإجراءات الواجب القيام بها عند تكوين الجماعة

8- تحديد طرق وأساليب التقويم في طريقة خدمة الجماعة ويجب عل الأخصائي منذ البداية تحديد طرق وأساليب التقويم كعملية مهنية في طريقة خدمة الجماعة

والتقويم هو وسيلة موضوعية يهدف إلى الكشف عن حقيقة التأثير الكلى أو الجزئي لبرنامج إثناء سريانه وتنفيذ عملياته واقتراح الوسائل التي تعمل على تحقيق أهدافه أي أن التقويم وسيلة وليس غاية في حد ذاته

عضوية الجماعة في طريقة خدمة الجماعة

- تعتمد الجماعات التي يعمل معها الأخصائي بصفة أساسية على عضوية تلك الجماعات واستمرارية الانضمام للجماعة طبقا لأهدافها ،
- ويعتبر الأعضاء أساس تكوين الجماعة فالحياة الجماعية لا يمكن أن تستمر بدون عضوية جماعية محددة ، وتكمن أهمية العضوية بالنسبة للجماعة في اعتمادها على قدرات كل عضو فيها، وفي قراراته ، وفي تشجيعه للأعضاء الآخرين

الاتجاهات الأساسية في بناء العضوية

ومن أهم تلك الاتجاهات :

الاتجاه السيكولوجي في بناء العضوية ويري إن الدافع نحو الانضمام لعضوية الجماعة يرجع إلى الرغبة في الإشباع الأساسي للحاجات النفسية ومواجهة الاضطرابات التي تعاني منها الشخصية

أما الاتجاه الاجتماعي في بناء العضوية فيعتبر الجوانب الاجتماعية هى أساس تكوين الجماعة، ولذلك نجد أن الجوانب الاجتماعية في حياة الفرد قد تكون دافعاً إلى تكوين الجماعات والإستمرا ر فيها ، بل أنها قد تكون مدخلاً مناسباً لدراسة الجماعة

الاتجاه البيئي في بناء العضوية

قد يهتم بعض الأفراد في بيئة معينة بمشكلة من مشكلات البيئة ، وبناءا علي ذلك تتكون الجماعات بهدف التعامل مع الجوانب البيئية

الاتجاه الاقتصادي في بناء العضوية

فالاتجاهات الاقتصادية من الاتجاهات المؤثرة في تكوين الجماعات المعاصرة ، أي أن بعض الأفراد يبحثون في المجالات التي تساهم في إكسابهم مهارات تساعدهم في زيادة الدخل ، وهناك جماعات تتكون بهدف القيام بمشروعات اقتصادية

مصادر العضوية في طريقة خدمة الجماعة

الاتجاهات الخاصة بتكوين الجماعات ومصادر العضوية فيها وتتمثل في الاتجاه المؤسسي والذي يرتبط بتكوين الجماعات طبقاً لشروط المؤسسة، وطبيعة ومجال عملها، والاتجاه الفردي القائم على الإنجاز الفردي للهدف، ويظهر ذلك بوضوح في جماعات الهوايات ، والمهارات الفردية

أساليب بناء العضوية في طريقة خدمة الجماعة

الأسلوب الأول التكوين الاختياري

وفي أطار هذا الأسلوب يتقدم الفرد بطلب للانضمام لجماعة من الجماعات التي تتيح تلك العضوية والتي لا تشترط أي شروط للانضمام إليها سوى توافر الرغبة الشخصية ؛ ومن المؤسسات التي تستخدم الأسلوب التلقائي في تكوين الجماعة ، الأندية الثقافية، وجماعات النشاط ، وجماعات خدمة البيئة

الأسلوب الثاني تكوين الجماعات الإجبارية

وفي إطار هذا الأسلوب يدخل الفرد في جماعة في إطار النظام العام للمؤسسة التي تتكون بداخلها الجماعات مثل مؤسسات رعاية الأحداث والسجون ، ومساوئ الأسلوب الإجباري عدم ارتباط رغبات الأعضاء بأهداف الجماعة ، وتعارض الأسلوب الإجباري مع المبادئ المهنية ، وعدم ملائمة الأسلوب الإجباري مع الأهداف التي يسعى الأخصائي إلى تحقيقها

المشكلات التي تواجه العضوية وكيفية مواجهتها

1- المشكلات النفسية

وهي المشكلات التي تواجه الأفراد في المجتمع ، كما أنها ترتبط بباقي المشكلات الأخرى

2- المشكلات الاجتماعية

قد يواجه الإنسان العديد من من المعوقات التي تشكل مشكلات محددة في حياة الفرد ويطلق عليها مشكلات إنسانية أو مشكلات اجتماعية وتختلف المشكلات فيما بينها للأسباب الآتية:

- **التنشئة فبعض الأسر تحرص على اكتساب أعضائها لقيم قد لا تحرص عليها أسر أخرى مما يؤدي إلي اختلاف المشكلات التي يعاني منها الأفراد**
- **اختلاف البيئة يؤدي إلى اختلاف المشكلات التي يعاني منها الأفراد**

3- المشكلات الاقتصادية

أصبحت المشكلة الاقتصادية من المشكلات الهامة في حياة الإنسان فنقص الموارد الاقتصادية وعدم قيام الإنسان بمشروعات لزيادة دخله قد تسبب له العديد من المشكلات، ولم تهتم الجماعات في بداية نشأتها بالهدف الاقتصادي بل اهتمت بالترفيه، أما الآن فأصبحت الجماعة أداة أساسية لتحقيق الأهداف العديدة المرتبطة بحياة الإنسان ومنها الأهداف الاقتصادية ، فهناك ما يسمى بجماعات المشروعات الإنتاجية

أنتهت المحاضره الـ13]~

أخصائي العمل مع الجماعات

المحاضرة الرابعة عشر]~

- **الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي**
- **يتضمن الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الجماعات محاور أساسية تتضمن الاستعداد الشخصي والمهني والإعداد النظري**
- **الاستعداد الشخصي ويشمل مايلي**
- **الصفات الشخصية الفطرية وهى**
- **قدرات صحية وجسمية مناسبة بالقدر الذي لا يثير الشفقة لدى العملاء**
- **الاتزان الانفعالي الذي يكسب القدرة على ضبط النفس وادراك الواقع والنضج الانفعالي**
- **تنظيم معرفي عقلي مناسب**
- **قيم اجتماعية تسمح له بالتحلي بسمات أخلاقية سوية والتحكم في نزعاته**

الإعداد المهني ويشمل :

- **أن يزود الأخصائي بقاعدة علمية واسعة من العلوم الإنسانية المختلفة وخاصة علم النفس الاجتماعي والإحصاء**
- **دراسة شاملة للخدمة الاجتماعية وعملياتها وأهدافها وفلسفتها**
- **تدريباً عملياً يخضع لإشراف مؤسسي يكسب الممارس خبرة عملية تربط النظرية بالتطبيق لتكوين المهارات الأساسية**
- **بالإضافة إلى ما سبق يجب إن يتحلى الأخصائي بالصفات الآتية:**
- **معرفة تامة ودراية كاملة بطرقة خدمة الجماعة ، وعملياتها**
- **مرانا وخبرة في بعض ميادين خدمة الجماعة**
- **اهتماما كبيراً وتحمساً مبنيا على اقتناع لطريقة خدمة الجماعة**
- **مقدرة على إقناع الآخرين بأهمية طريقة خدمة الجماعة ودورها في المجتمع**
- **مقدرة على اكتساب مهارات ضرورية للارتقاء بخدمة الجماعة**
- **مقدرة على تعليم الغير**
- **مقدرة على فهم سلوك الأفراد والجماعات**
-
- **المهارات الأساسية التي يجب أن يكتسبها أخصائي خدمة الجماعة**
- يعرف قاموس ويبستر المهارة بأنها معرفة وخبرة ومقدرة على التنفيذ والأداء
- أو هى المقدرة على العمل في عملية مع جماعة لتحقيق هدف واضح محدد
- وتتمثل أهم المهارات اللازمة للأخصائي في خدمة الجماعة ما يلي:
- المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة :
- ويجب على الأخصائي إن يكون على دراية بوظيفة المؤسسة ، التي يعمل فيها وعلاقتها بالمجتمع الذي توجد فيه وتخدمه وعليه أن يستخدم تلك الوظيفة كأداة هامة لمساعدة الجماعة على النمو.
- المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة وتشتمل تلك المهارة على العمليات الآتية :

- عملية قبول الأعضاء بالمؤسسة ويتبع الأخصائي في قبول الأعضاء كافة إجراءات القبول التي تضعها المؤسسة ويناقش العضو في نوع الخدمة التي يتوقعها من المؤسسة
- عملية ربط الجماعة بالمؤسسة ويجب إن يحول الأخصائي باستمرار عن طريق البرامج ربط الجماعة بالمؤسسة وذلك من خلال مساعدتهم على تفهم وإدراك نوع السلوك الذي لا توافق عليه المؤسسة ، وبذلك يكتسب الأعضاء معرفة أكبر بالمؤسسة

- **ج- عملية مساعدة العضو عن طريق الجماعة**
- **تتضمن وظيفة مؤسسات خدمة الجماعة مساعدة الأعضاء قي جماعات ولذلك فعلى الأخصائي إن يحقق تلك الوظيفة باتصالاته المستمرة بأعضاء الجماعة خارج اجتماعات الجماعة**
- **د- عملية التحويل**
- **كثيرا مايصادف الأخصائي عضوا يعاني من مشكلة لا يدخل علاجها ضمن وظيفة المؤسسة ، ولا يعني ذلك التخلي عن العميل بل عليه إن يساعده على الالتحاق بمؤسسة أخرى تستطيع مساعدته**
- **المهارة في الاتصال بالمشاعر**

- **وتتضمن هذه المهارة :**
- **مشاعر الأخصائي وتتضمن ناحيتين احدهما تلقائية والأخرى موجهة . فالمشاعر التلقائية للأخصائي تتبع منه كشخص وهى تتضمن جانبين احدهما سلبي والأخر ايجابي فالمشاعر الايجابية مثل الثقة في النفس والحب ، إما المشاعر السلبية مثل التخوف والكراهية والتحيز**
- **لذلك كان يجب علي الأخصائي كشخص مهني إن يوجه ويضبط مشاعره حتى يسيطر علي ذلك الجانب السلبي، فمشاعر الأخصائي نحو العضو والجماعة يجب إن تكون مشاعر حب وتقبل .**
- مشاعر أعضاء الجماعة
- إن مشاعر عضو الجماعة تشتمل أيضا علي جانبين احدهما ايجابي والأخر سلبي ، والمشاعر الايجابية مثل تقبل الأعضاء و الجماعة ، تقبل الأخصائي و المؤسسة ، أما المشاعر السلبية فمثل كراهية عضو في الجماعة أو الجماعة أو العداء الموجه للأخصائي.
- وواجب الأخصائي هو مساعدة العضو أن يتفهم ويتقبل تلك المشاعر بعد تفهمها.
- **المهارات الأساسية التي يجب أن يكتسبها أخصائي خدمة الجماعة**
- مشاعر الجماعة
- أن الجماعة لا تتكون من مجموعة من الأعضاء وإن لها خصائصها المنفصلة عن خصائص الأعضاء كأفراد ، كما إن لها ذاتها وكيانها وعلي ذلك فلا يمكن البتة اعتبار مشاعر الجماعة كمجموع حسابي لمشاعر الأعضاء.
- وعلى الأخصائي إن يحاول إن يتفهم مشاعر الجماعة ويدرس دوافعها ويحاول إن يتعامل معها بطريقة موضوعية فيتقبل مشاعر الجماعة ودوافعها ، ويحاول إن يتعامل معها بطريقة موضوعية
- المهارة في استخدام واقع الزمن الحاضر

- يعتبر الزمن الحاضر هو البعد الزمني الرئيسي الذي يساعد فيه الأخصائي الجماعة وأعضائها لتحقيق إغراضها، فالحاضر هو مكان التقاء الماضي بالمستقبل .
- المهارة في استثارة واستخدام علاقات الجماعة
  - يستخدم الأخصائي تلك المهارة لمساعدة الجماعة على النمو الاجتماعي وتتضمن تلك المهارة ما يلي :
- علاقة الجماعة كبؤرة اهتمام لعملية خدمة الجماعة
- يعمل أخصائي خدمة الجماعة على مساعدة كل عضو في الجماعة على إقامة علاقات اجتماعية مع سائر أعضاء الجماعة حتى يحتل مركزا في الجماعة يتفق مع قدراته وإمكانياته،ويجب إن يدرك الأخصائي إن العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة تلقائية أنه لا يتسبب في حدوثها بل عليه دراستها كظاهرة .وفهمها واستخدامها حتى يحقق للجماعة والأعضاء النمو المنشود

- استخدام البرامج كوسيلة لتقوية العلاقات الاجتماعية
- تزداد العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة قوة كلما التفوا حول هدف مشترك ، وعلى ذلك يستطيع الأخصائي مساعدة الجماعة على اختيار تلك البرامج التي تعمل على توحيد جهود الجماعة لتحقيق أهداف مشتركة
- ضبط النفس
- على الأخصائي إن يحاول إن يتدخل في النشاط الجماعي إلا عند اللزوم ولا يستحسن إن يكون تدخله سافراً

- د- علاقات الجماعة في المواقف الحرجة :
- في بعض الأحيان تتعرض الجماعة لبعض المواقف الحرجة التي تهدد تماسكها وتعرضها للتمزق ، وفي تلك المواقف يجب إن تشعر الجماعة بان الأخصائي يقف بجانبها وبأنها يمد لها يد المساعدة ، وعلى الأخصائي في تلك المواقف إن يزيد من مقدار تدخله في التفاعل

- المهارة في تكوين علاقة مهنية

والعلاقة المهنية هي تفاعل سيكولوجي بين مهني وعميل يرتكز على مبادئ وأسس المهنة ويتسم دائماً بالثقة والموضوعية وتتمثل أسس العلاقة المهنية فيما يلي :

- الاحترام إذا أن الأخصائي يحترم عميله ويحترم مشاعره ولا يسخر منه
- التقبل فالأخصائي يجب إن يتقبل ما يصدر عن العميل
- السرية فالأخصائي يجب أن يحترم أسرار العميل
- الثقة من جانب العميل ومن جانب الأخصائي
- الموضوعية تتسم بأنها هادفة متحررة من أي غرض أو تحيز شخصي
- **مهارة الأخصائي في مساعدة الأعضاء والجماعة على تنظيم وإدارة الحياة الجماعية فالتنظيم ركن أساسي من أركان نماذج الحياة الجماعية ولذلك ننظر إليه كمبدأ يلتزم به الأخصائي الاجتماعي ولكن بالإضافة إلى ذلك لابد إن تتوفر لدي الأخصائي مهارة استخدام هذا التنظيم**

- **مهارة الاتصال مع الأعضاء والجماعة و الاتصال هو نقل المعارف من طرف إلى من خلال المواقف الجماعية وله أهمية كبيرة في حياة الجماعة ولذلك يجب أن يراعي الأخصائي تحديد هدف عملية الاتصال وموضوعاته والوسيلة والأساليب المستخدمة**
- **مهارة الحصول على البيانات وتوظيفها لمساعدة الأعضاء والجماعة فالتسجيل هو مكون أساسي في الحياة الجماعية وهو الأساس الذي تبنى عليه دراسته**

- دور أخصائي العمل مع الجماعة :
- **وضح تريكر دور أخصائي الجماعة فيما يلي :**
  - **مساعدة الجماعة في وضع الأهداف**
  - **مساعدة الجماعة علي وضع الخطط**
  - **مساعدة الجماعة في تنفيذ الخطط**
  - **مساعدة الجماعة في تنظيم نفسها**
  - **مساعدة الجماعة في اختيار قادتها**
  - **مساعدة الجماعة في اختيار البرامج**
  - **مساعدة الجماعة في التدريب علي عمليات النقد الذاتي**
  - **مساعدة الجماعة في التعرف علي الموارد والإمكانات**
  - **مساعدة الجماعة في تكوين علاقات مع الجماعات الأخرى**

- **من المواقف التي تواجه الأخصائي في عمله مع الجماعة؛** مهارات وقدرات أعضاء الجماعة، والمناصب ،ووضع خطة عمل الجماعة ، وظهور الجماعات الفرعية (الشلل)، وأدوار أعضاء الجماعة ، وسيطرة فئة قليلة على أعمال الجماعة ، والتنازع في الجماعة ، وترجع أسباب حدوث التنازع داخل الجماعة إلى؛ أسباب تتعلق بالفرد وعدم معالجة المشكلات الصغيرة ، والتنظيم الخطأ للجماعة ، وزيادة حجم الجماعة، وسوء توزيع العمل ، وعدم مشاركة الجماعة في حل مشكلاتها ، وعدم وضوح أغراض الجماعة

أنتهت المحاضره الـ14]~

لاتنسونـي من دعواتـك الكريمـه]~

لي ولوالديني

رنـو