الفصل الرابع

الكوتشنج
والمهن الأخرى

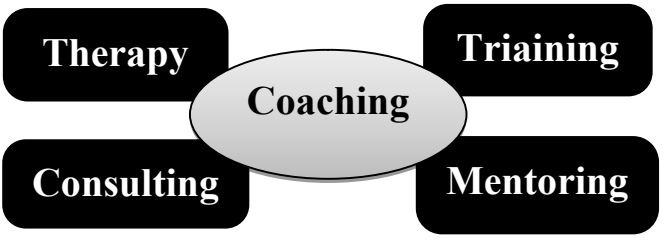
ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- الكوتشنج والتعليم
- الكوتشنج والتدريب
- الكوتشنج والتوجيه
- الكوتشنج وعلم النفس
- الكوتشنج والطب النفسي
- الكوتشنج والإدارة
- الكوتشنج والخدمة الاجتماعية

الفصل الرابع

الكوتشنج
والمهن الأخرى

هناك فرق بين الكويتشينج وعلوم ومهن أخرى، مثل: التعليم، والتدريب، والعلاج، والإرشاد، والتوجيه، والاستشارات، والمتابعة، وعلم النفس بصفة عامة، وعلم النفس النجاح بصفة خاصة، والبرمجة اللغوية العصبية، وإدارة الذات، وطريقة خدمة الفرد في مهنة الخدمة الاجتماعية، وفيما يلي توضيح للفرق بين مهنة الكوتشنج وبعض العلوم والمهن..



الكوتشنج والتعليم:

يعتبر التعليم Education حق من الحقوق الأساسية اللازمة لكل أفراد المجتمع، وهذا يستلزم وجود اهتمام كامل وشامل بكل الحاجات الاجتماعية والتعليمية والنفسية للمتعلم وأسرته، ويحتل التعليم مكانة متميزة في منظومة الرعاية الاجتماعية لمختلف الدول، حيث يمثل أفضل استثمار ممكن، وتعتبر المدرسة إحدى المؤسسات التعليمية التي تقدم الخدمات التعليمية للتلاميذ، بدءاً من سن السادسة حتى سن ما قبل الدخول إلى الجامعة؛ ليحصلوا على العلم والمعرفة والتربية السليمة.

ويعد التعليم من أهم ركائز التنمية البشرية في أي مجتمع، لما يؤديه من وظائف مهمة في حياة الفرد والأسرة، بالإضافة إلى ارتباطه ارتباطاً قوياً بكثير من مؤشرات التنمية الأخرى، ويطلق لفظ التعليم عادة على الدراسة التي يتلقاها الفرد الناشئ في المؤسسات التعليمية (المدارس والمعاهد والجامعات)، وهى عملية تهدف إلى.. تزويد الطلاب بالعلوم والمعارف في إطر ومجالات معينة، وإعدادهم فكرياً وعقلياً واجتماعياً، تأهيلهم للحياة العملية، وذلك من خلال إكسابهم المهارات المناسبة والمطلوبة لممارسة حرفة معينة أو مهنة معينة.

ويعرف التعليم بأنه عملية نقل المعارف والمعلومات من المعلم إلى المتعلم باستخدام بعض الوسائل التعليمية، وهناك فروق بين التعليم والكوتشنج، منها:

- المدرس يتحدث والطالب ينصت، بينما الكوتشنج ينصت، والعميل يتحدث.
- المدرس ينقل المعرفة، بينما الكوتش يطرح الأسئلة لتعزيز الفهم والوعي.
- الطالب تنقصه المعرفة والخبرات، بينما العميل لديه معرفة وخبرات، وإن كان في حاجة إلى زيادة هذه المكونات.
- العلاقة بين المدرس والطالب، علاقة من أعلى إلى أسفل (اتصال رأسي)، بينما العلاقة بين الكوتش والعميل، علاقة متساوية (اتصال أفقي).

الكوتشنج والتدريب:

من تعريفات التدريب Training هو:

1- عملية إعداد الفرد للعمل المثمر والاحتفاظ به على مستوى الخدمة المطلوبة، فهو نوع من التوجيه صادر من إنسان وموجه إلى إنسان آخر.

2- عملية تطوير وتنمية سلوك الفرد بوسيلة أو أكثر من وسائل التدريب، أو وسائل نقل الخبرة في مجال المعرفة أو المهارة أو الاتجاهات، بغرض تحقيق معيار أداء مرغوب فيه.

3- عملية مخططة لتصحيح الأداء والمعرفة والمهارات من خلال تجربة تعليمية بهدف الوصول إلى أداء أكثر فاعلية.

4- عملية مستمرة خلال حياة الفرد، تبدأ منذ ولادته، وحتى آخر حياته، وفقاً لاحتياجاته كفرد، أو كأحد العاملين، أوكعضو في المجتمع.

5- عملية تعديل إيجابي، ذات اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية، وذلك لاكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الفرد.

6- عملية منظمة مستمرة محورها الفرد، تهدف إلى إحداث تغييرات محددة ذهنيا وسلوكيا وفنيا، لمقابلة احتياجات المحددة حالياً ومستقبلياً يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمنظمة التي يعمل فيها.

7- عملية إكساب المتدربين الخبرات والمهارات التي يحتاجون إليها، لأداء أعمالهم بشكل أفضل، أو لتجهيزهم لوظائف أعلى، أو لتحسين قدراتهم على مواجهة مشكلات تواجه المنظمة التي يعملون بها.

8- عملية مخططة لتغيير الاتجاهات أو المعارف أو المهارات السلوكية من خلال خبرة تعليمية، لبلوغ أداء فعال في نشاط أو مجال معين، والغرض من التدريب في محيط العمل هو تطوير قدرات الفرد وتحقيق احتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية من القوى العاملة.

9- عملية نقل معرفة ومهارات محددة وقابلة للقياس.

10- نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات إيجابية في المتدربين Trainees من ناحية اتجاهاتهم ومعلوماتهم وأدائهم ومهاراتهم وسلوكياتهم، بما يجعل مستوى الأداء لديهم أفضل مما هو عليه.

11- نظام يتبع في دراسة فن من الفنون أو مهنة من المهن أو أعمال وظيفية ما.

12- مجموعة الطرق المستخدمة في تزويد العاملين الجدد أو الحاليين بالمهارات اللازمة لأداء وظائفهم بنجاح.

13- التطوير ويقصد به كافة الجهود المخططة والمنفذة لتنمية قدرات معارف ومهارات العاملين بالمنظمة على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم وترشيد سلوكياتهم، بما يعظم من فاعلية أدائهم وتحقيق ذواتهم من خلال تحقيق أهدافهم الشخصية وإسهامهم في تحقيق أهداف المنظمة.

في ضوء ما سبق يمكن تعريف التدريب بأنه..

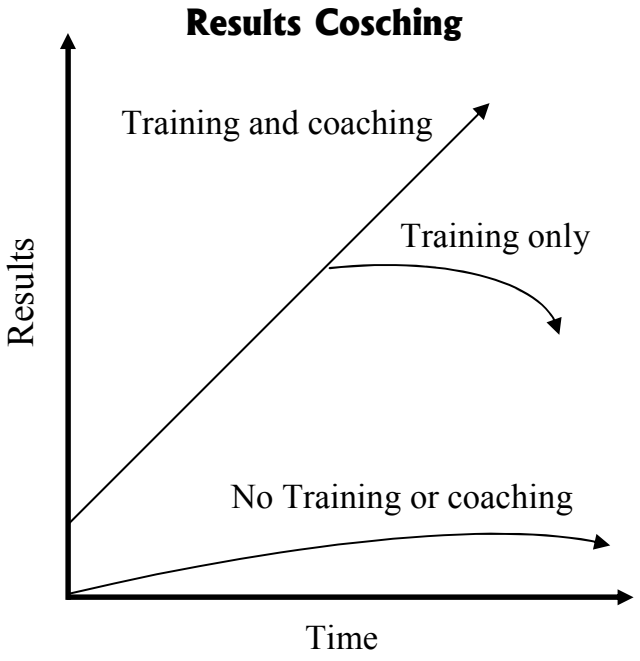
"عملية مخططة ومستمرة، تهدف إلى تلبية احتياجات الفرد التدريبية الحالية والمستقبلية، من خلال زيادة معارفه، وتدعيم اتجاهاته، وتحسين مهاراته، بما يؤدي إلى تحسين أدائه في العمل وزيادة الإنتاجية في المنظمة" (مدحت أبو النصر: 2005).

وهناك فروق بين التدريب والكوتشنج، منها:

- التدريب يرتكز بصورة عامة على المدرب وقدرته على شرح وعرض المعلومات والاتجاهات والمهارات ذات العلاقة لمجموعة من المتدربين في سياق زمني ومكاني

محدد ينتهي غالبا بانتهاء عملية التدريب، وعبر مادة وأنشطة تدريبية محددة ومعدة مسبقا من قبل مدرب البرنامج، بينما الكوتشنج هو حوار متبادل وعملية نمائية تطويرية مركزة على العميل وماذا يريد بصورة خاصة، وأيضا عملية مستمرة يتم تحديد اطارها الزمني الكوتش والعميل معاً تبدأ من يوم إلى سنة (حسب نوع البرنامج).

- التدريب أحد الخيارات المطروحة أمام الكوتش، ولكن ليس الخيار الوحيد، حيث أن هناك تحديات يواجهها العميل تحتمل أكثر من احتمال وأكثر من اتجاه ولايمكن الإجابة عليها بإجابة واحدة محددة إلا بعد الاستماع والإنصات، ومحاورة وإثارة أفكار العميل أو المتدرب مع الكوتش، بينما الكوتش يركز على تمكين العميل للوصول إلى الإجابات والخيارات المناسبة من بيئته ومن داخل نفسه، وليس عبر نقل معلومة ما أو تدريبه على مهارة ما، كما يحدث في التدريب أو التدريس.



فالكوتش ليس مدربا بالمعني التقليدي للتدريب، وفي المقابل العميل ليس متدربا يحتاج من يلقنه بعض المعلومات لمدة تمتد من 3 أيام إلي 5 أيام كما العادة في الغالبية العظمي من البرامج التدريبية، على عكس ذلك فالكوتش والعميل ينخرطان في علاقة بين راشد أو ناضج، ويعملان معا أو سوياً كفريق متعاون، لكل شخص مسؤولياته المحددة مسبقاً والتي يتم مناقشتها مع الكوتش؛ لتحديد أهداف واحتياجات العميل وكيفية تحقيقها وإشباعها.

وفي ضوء الشكل السابق سنجد أن...

النتائج بدون تدريب وكوتشنج ستكون محدودة، بينما تزداد النتائج بعد التدريب، إلا أن النتائج ستكون أكثر وتزداد مع الوقت في حالة تقديم التدريب والكوتشنج معا.

الكوتشنج والتوجيه : Conseling & Guidance

عرف ميلر Miller التوجيه بأنه عملية تقديم المساعدة للأفراد، لكي يصلوا إلى فهم أنفسهم، واختيار الطريق الصحيح والضروري للحياة، وتعديل السلوك؛ لغرض الوصول إلى الأهداف الناضجة والذكية والتي تصحح مجرى الحياة.

أيضا يمكن تعريف التوجيه بأنه عملية مخططة ومنظمة تهدف إلى مساعدة الشخص؛ لكي يفهم ذاته، ويعرف قدراته، وينمي إمكاناته، ويحل مشكلته؛ ليصل إلى تحقيق توافقه النفسي والاجتماعي والتربوي والمهني.

والكوتشنج قريب جدا من فكر التوجيه، فهو يستخدم ويستفيد من التوجيه عند العمل مع العميل؛ لتوجيهه إلي الأهداف، وإلي تحديد حاجاته ومشكلاته وموارده والتخصص المناسب له، والعمل المناسب له، بهدف تحقيق النجاح الشخصي والمهني، أو لتحقيق النجاح في الحياة وفي الدراسة وفي العمل.

الكوتشنج وعلم النفس:

تتكون كلمه علم النفس Psychology (سيكولوجي) في اللغة الإنجليزية من مقطعين لهما أصل يونانى هىPsyche وهى تشير إلي الحياه أو الروح، أما المقطع الثانى logos فهو يفيد معنى العلم أي البحث الذى له أصول منهجية علمية، وعلم النفس هو أحد العلوم الانسانية، وهو الدراسة العلمية للسلوك الإنساني ودوافعه، والشخصية الإنسانية، والعقل البشري ووظائفه (وخاصة وظيفة التفكير والإدراك)، والأمراض النفسية والعقلية لدي الإنسان، وهناك من عرَّف علم النفس بأنه العلم الذى يدرس سلوك الإنسان، بهدف للوصول إلى معرفة دقيقة لهذا السلوك، وهذه المعرفة تدور على ثلاثة محاور:

- الأول: وصف سلوك الإنسان وصفا دقيقا سواء كان سلوك سوي أو غير سوى.
- الثـانى: تفسير هذا السلوك لمعرفة أسبابه ودوافعه.
- الثالث: محاولة التنبؤ بهذا السلوك، أى توقع ماذا سيكون سلوك أي شخص إذا وضع فى ظروف معينة، ومن ثم التحكم فى هذا السلوك وضبطه وتعديله.

كذلك تشير كلمة علم النفس إلى تطبيق المعارف على مجالات مختلفة من النشاط الإنساني، بما فيها مشكلات الأفراد في الحياة اليومية، ومعالجة الأمراض النفسية والعقلية، ومن أهداف علم النفس التوصل إلى فهم هذا السلوك وتفسيره والتنبؤ به والتحكم فيه.

لعلم النفس فروع عديدة، مثل: علم النفس (التجريبي، الفسيولوجى، النمو، الاجتماعي، التربوي، الصناعي، الرياضي، العلاجي النفسي، الإرشادي النفسي، السياسي، السياحي، المرضي، علم النفس الجنائي، علم النفس الأمني، علم النفس القانوني، علم النفس البيئي، علم النفس الاحصائي، علم النفس الحربي (علم النفس العسكري)، علم النفس اللغوي، علم نفس السعادة، علم نفس النجاح أو الانجاز، ويطلق علي

الأخيرين علم النفس الإيجابي، ومن أهم مدارس علم النفس: مدرسة التحليل النفسي (المدرسة الفرويدية) والمدرسة السلوكية...

ومهنة الكوتشنج تلجأ إلى علم النفس، لفهم السلوك الإنساني للعملاء، ودوافع السلوك لديهم، ولتحقيق الفهم الدقيق للشخصية الإنسانية للعملاء، وتحديد خصائصها وأنماطها وأمراضها، أيضا تستفيد المهنة من علم النفس في معرفة مراحل النمو لدي العملاء، وذلك من حيث الخصائص والحاجات والمشكلات.

كذلك يقدم علم النفس معرفة مهمة لمهنة الكوتشنج للمساعدة في فهم الأدوار الاجتماعية (الفعلية والمتوقعة والمثالية) التي يمارسها العملاء، والصراع الذي يمكن أن يحدث بين هذه الأدوار، أيضا تستفيد مهنة الكوتشنج بصفة خاصة من علم النفس النجاحPsychology of Success في فهم معني النجاح وأهميته وأنواعه، ومفاتيح وقواعد النجاح، وكيفية تحقيقه، والصعوبات التي تعوق النجاح وكيفية التغلب عليها.

فالعلاقة بين الكوتشنج وعلم النفس، أن الأولي مهنة والثانية علم، والأولي تقدم الممارسة المهنية، والثانية تقدم المعرفة المطلوبة لتحقيق الفهم.

الكوتشنج والطب النفسي:

ترى بعض الكتابات أن الكوتشنج أقرب إلى العلاج النفسي ولكن دون قيود قانونية وتنظيم الدولة للأطباء النفسيين، فالكوتشنج ليس علاجاً نفسياً أو عقليا، فهو يختلف كلياً عن هذه الأنواع من العلاجات، بمعني أنه لا يعالج الأمراض النفسية والعقلية، لأن ذلك عمل وتخصص الطبيب النفسي أو الأخصائي النفسى، حيث يهتما بدراسة وتشخيص وعلاج مثل هذه الأمراض، بينما الكوتشنج على العكس من ذلك يتعامل مع الناس الطبيعيين - وليس مع المرضي النفسيين أو العقليين – ولكن لديهم صعوبات وتحديات في تحقيق أهدافهم بالصورة المطلوبة والمناسبة، وفي تحقيق التوازن والسعادة والنجاح في حياتهم أو في عملهم، بمعني أن العلاج النفسى يهتم ويتعامل

أساساً مع المرضى Patients، بينما فى الكوتشنج يتم التعامل أساساً مع الأسوياء Normal Persons، أو ما نطلق عليهم العملاء Clients.

أيضا الطبيب النفسي والأخصائي النفسي يميلا عادة إلى التركيز على الماضي ومشكلات العميل النفسية والعقلية والسلوكية أو غيرها، ومن ثم تشخيص المشكلة وتقديم العلاج الطبي لها (غالبا ما يكون دواءً) في حالة الطبيب النفسي أو تقديم استشارة نفسية في حالة الأخصائي النفسي، بينما الكوتش يركز في الغالب على حاضر ومستقبل العميل، وليس على ماضيه، فهو لا يتعامل مع المشكلات النفسية أو العقلية أو السلوكية بمختلف أنواعها، وإنما يتعامل مع شخص يواجه مجموعة من التحديات في الحياة أو العمل ويريد أن يديرها بطريقة أكثر فعالية، أو شخص يريد أن يتخذ قرار أو اختيار ما مثل: نوع الدراسة، التخصص، العمل أو الوظيفة، أو اختيار الزوج أو الزوجة، أو موعد الإنجاب المناسب، فالكوتش لايشخص ولايصف طرق للعلاج؛ بل يثق في إمكانات وموارد الإنسان متى ما سنحت له الفرصة المناسبة ليتعرفها ويستثمرها الاستثمار الأمثل، فهو يركز على نقاط القوة الإيجابية لدى العميل، بينما العلاج النفسى يركز على نقاط الضعف لديه، فالعلاج النفسى أقدم من الكوتشنج وهو أحد الدعائم التى قامت على أكتافها مهنة الكوتشنج.

الكوتشنج والقيادة:

هناك تعريفات عدة لمفهوم القيادة Leadership، منها أن القيادة هى:

1- فن التأثير في الآخرين لإيجاد سلوك معين أو تغييره لتحقيق أهداف معينة.

2- صفات تتوفر في شخص يطلق عليه لقب قائد، من هذه الصفات: الحرص على

العمل والرغبة في التقدم في العمل، وتحقيق الأهداف والاستعداد الفطري لتحمل المسئولية، والحزم في القرارات، والـود تجـاه الآخـرين، والقـدرة عـلى التـصرف، والإصرار على النجاح.

3- ليست مجرد موهبة وصفات شخصية في بعض الأفراد، بل هى مدى التفاعل الإيجابي للفرد مع الموقف ومع الآخرين، بما يؤدي إلي التصرف السليم والمناسب إتجاه هذا الموقف وإتجاه هؤلاء الآخرين.

4- عملية يقوم فيها القائد بمعرفة وتحديد احتياجات الآخرين العاملين معه، ويجيد وسائل تحقيقها بشكل ودي.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف القيادة بأنها:

فن وعملية وقدرة شخص يسمى القائد على التأثير فى الآخرين وتجميعهم حول تحقيق هدف مشترك، بشكل ودي وليس قسري، ودون الاستناد الى السلطة التي تمنحها له المنظمة.

هناك فرق بين الإدارة والقيادة:

- الإدارة تركز جهودها على العمليات والأشياء والأنظمة والحاضر وكفاءة سير العملية الادارية، بينما القيادة علي عكس الإدارة تهتم بالناس والعلاقات والمستقبل والتغيير والتطلعات المستقبلية للمنظمة.
- المدير يأمر، والقائد يوجه.
- المدير يطلب الطاعة، والقائد يطلب المشاركة.
- المدير يستخدم السلطة التي تمنحها له المنظمة، والقائد يستخدم قدرته المتميزة على التأثير في الآخرين بالود وليس بالقسر.
- المدير يركز على انجاز المهام، والقائد يركز على الاثنين: الناس والعلاقات وانجاز المهام.
- المدير رئيس، والقائد ميسر ومسهل ومدرب وموجه.

- المدير يضع أهداف وخطط قصيرة ومتوسطة المدى، بينما القائد يطور أهداف وخطط عمل متوسطة وطويلة المدى...

هذا ويمكن أن نقول بأن... هناك علاقة قوية بين الكوتشنج والقيادة، فكلهما له نفس الفلسفة والمنطق في التعامل مع الآخرين، فالقيادة عملية بها قائد وتابعين أو مرؤوسين، بينما الكوتشنج عملية بها كوتش وعميل وليس تابع أو مرؤوس. أيضا العلاقة بين القائد والتابعين علاقة شبه رسمية، بينما العلاقة بين الكوتش والعميل أو المستفيد شبه شخصية.

الكوتشنج والإدارة:

الإدارة Management لغوياً: من الفعل يدير Manage بمعنى يدير ويوظف ويستخدم ويحرك ويقتصد ويوجه ويرشد، وهذا هو معنى الإدارة، وكذلك هو إشارة إلى بعض أدوار المدير Manager، ومن أشهر تعريفات الإدارة: الإدارة: هى أن تعرف بالضبط ماذا تريد، ثم تتأكد من أن الأفراد يؤدون ذلك بكفاءة وفعالية (فريدريك تايلور Fredric Taylor).وهى عملية تنبؤ وتخطيط وتنظيم، والقيام بالتوجيه والمراقبة (هنري فايول H. Fayol).

هذا ويمكن تعريف الإدارة بأنها: مهنة وعلم وفن توفير التعاون والتنسيق بين العناصر البشرية والموارد المالية والمادية والمعرفية والتكنولوجية ؛ لتحقيق الأهداف المخططة بكفآة وفاعلية وبصورة رشيدة، أي في أقل وقت وجهد وتكاليف.

ساهمت مهنة وعلم الإدارة بصورة ملموسة في تأسيس مهنة الكوتشنج خاصة في مجال الكوتشنج القيادي والكوتشنج الوظيفي أو المهني، واستفادت مهنة الكوتشنج من كثير من مداخل ونماذج وأدوات الإدارة في تحقيق أهدافها. فنجدها تستفيد من النماذج الإدارية، مثل نموذج SWOT، ونموذج تحديد الأهداف SMARTER، ونموذج عظمة السمكة FISH BONE.

وهناك فروق بين مهنة الكوتشنج ومهنة الإدارة، منها:

- أن مهنة الكوتشنج حديثة جدا ومهنة الإدارة قديمة جدا، مهنة الكوتشنج تهتم بمساعدة العملاء سواء خارج العمل (كوتشنج الحياة Life Coaching) أو داخل العمل (كوتشنج العمل Work Coaching)، بينما مهنة الإدارة تهتم بشكل رئيسي بالعاملين داخل العمل،
- مهنة الكوتشنج تهدف في الأساس إلي تطوير وتنمية قدرات العملاء؛ حتي تكون حياتهم أفضل، ومهنة الإدارة تهتم بتحقيق نفس المهمة للعاملين في المنظمات، ولكن بهدف زيادة الانتاجية وزيادة الأرباح بشكل رئيسي،
- مهنة الكوتشنج ترتكز في عملها على علم النفس والصحة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية والخدمة الاجتماعية، بينما مهنة الإدارة ترتكز علي النظريات الإدارية ونظريات القيادة ونظريات السلوك التنظيمي.

الكوتشنج والخدمة الاجتماعية:

فى مواجهة الحياة المعقدة المليئة بالمشكلات والأزمات والضغوط، وفى سبيل قيام الناس بأدوارهم ووظائفهم العديدة والصعبة أحياناً، يحتاج الناس إلى الكثير من الموارد، وإلى مساعدة العديد من المهن، والخدمة الاجتماعية Social Work تعتبر إحدى المهن التى تهدف إلى مساعدة الناس وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم بهدف أن يقوموا بأدوارهم ووظائفهم بشكل أفضل.

إن خصائص الناس والبيئة المحيطة بهم وطبيعة مشكلاتهم هى التى تحدد أهداف عملية المساعدة Helping Process التى ستقوم بها الخدمة الاجتماعية مع هؤلاء الناس، والخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية Human Profession ظهرت حديثاً فى أوائل القرن العشرين، تعمل مع المهن الأخرى لإحداث التغيير الاجتماعى، بل والاقتصادي فى المجتمع بما يحقق أهداف هذا المجتمع من تماسك ورعاية وإنتاج وتقدم.

ويسمى الشخص المهنى الذى يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية بالأخصائي الاجتماعي (الاختصاصي الاجتماعي– Social Worker) ذلك الشخص الذى تم إعداده نظريا وميدانياً خلال أربع سنوات بعد مرحلة الدراسة الثانوية العامة – فى مدارس أو معاهد أو أقسام أو كليات الخدمة الاجتماعية.

والأخصائي الاجتماعي يتعاون مع العاملين من التخصصات المهنية الأخرى، مثل (الطبيب، الممرضة، المدرس، مدرس التربية الخاصة، أخصائي العلاج الطبيعى، أخصائي التأهيل المهنى، الإداري...) فى تحقيق أهداف مساعدة الناس وتقديم برامج الرعاية التى يحتاجونها، مثل (الرعاية الصحية والتعليمية والاجتماعية)، ويأخذ هذا التعاون شكل فريق عمل Team Work كنوع من التنسيق والتكامل فى تحقيق الأهداف.

والخدمة الاجتماعية من المهن المقبولة والمعترف بها حكوميا وأهليا، وتستعين بها كثير من المؤسسات الحكومية والشركات (القطاع الخاص) ومنظمات المجتمع المدني، وخاصة الجمعيات الأهلية في تحقيق أهدافها، ويمكن تعريف الخدمة الاجتماعية بأنها: "مهنة إنسانية تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات في تنمية قدراتهم ومواردهم، وزيادة فرصهم فى الحياة، ووقايتهم من المشكلات، وإشباع حاجاتهم، وحل مشكلاتهم، ويتم ذلك فى ضوء موارد وثقافة المجتمع، ومن خلال مؤسسات المجتمع المختلفة أو إنشاء مؤسسات جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها".

ولمهنة الخدمة الاجتماعية ثلاث طرق رئيسة Basic Methods هى:

1- طريقة خدمة الفرد Social Case Work
2- طريقة خدمة الجماعة Social Group Work
3- طريقة تنظيم المجتمع Community Organization

الكوتشنج وطريقة خدمة الفرد:

ومن تعريفات طريقة خدمة الفرد، أنها:

1- تتكون من العمليات التي تنمي الشخصية من خلال التوافق الواعي المتأثر بعلقمة الفرد بفرد أخر أو بالناس أو مع البيئة الاجتماعية (ماري ريتشموند: 1922).

2- عملية تمارس في مؤسسات اجتماعية، لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم لوظائفهم الاجتماعية (هيلين برلمان: 1957).

3- نفس طريقة مهنة الخدمة الاجتماعية في مساعدة الأفراد سيئ التكيف الواقعين في مجالها باستغلال طاقاتهم الشخصية والبيئية لتصحيح تكيفهم (فاطمة الحاروني: 1970).

4- فن تستخدم فيه المعارف الإنسانية والمهارة العلاقية لتوجيه كل من طاقات الأفراد وإمكانات المجتمع لتحقيق أفضل درجة ممكنة من الأداء الاجتماعي في حدود فلسفة المؤسسة (عبد الفتاح عثمان: 1980).

والعميل في طريقة خدمة الفرد هو كل من الفرد Individual والأسرة Family. ويمكن تحديد الخصائص الرئيسة لطريقة خدمة الفرد في أنها:

1- طريقة رئيسة في مهنة الخدمة الاجتماعية، تهدف إلى مساعدة الأفراد والأسر الذين لديهم مشكلات فردية أو يواجهون عقبات في أدائهم الاجتماعي.

2- نوع من الخدمات المعروضة والمفروضة في الوقت نفسه إذا تطلب الأمر، وهناك مخاطر سيتعرض لها الفرد أو الأسرة أو المجتمع.

3- ترتكز على قاعدة معرفية منبثقة من العلوم الإنسانية وبصفة خاصة علم النفس..

4- تمارس في العديد من المؤسسات الاجتماعية والتعليمية والصحية والثقافية بواسطة أخصائيون اجتماعيون تم إعدادهم إعدادا مهنيا مناسبا، لمساعدة عملاء هذه المؤسسات أو ما يطلق عليهم المستفيدين من خدمات هذه المؤسسات.

5- تنظر إلى أن أي مشكلة هى نتاج تفاعل متبادل بين كل من شخصية العميل والبيئة التي يعيش بها.

6- تستهدف إحداث التأثير الإيجابي للعميل في بيئته لعلاج المشكلة التي تعترضه.

وتهدف خدمة الفرد إلى مساعدة العملاء وأسرهم في إشباع حاجاتهم الاجتماعية، وحل مشكلاتهم الاجتماعية، وتنمية قدراتهم الشخصية والاتصالية، مما يساهم في علاج المشكلات الفردية والأسرية في المجتمع.

وثمة ستة مستويات لهذا الهدف، يحددها عبد الفتاح عثمان (1980) فى الآتى:

- الأول : وقاية العميل من المشكلات، لمنع ظهورها.
- الثاني : تعديل أساسى في شخصية العميل وظروف بيئته.
- الثالث: تعديل نسبي في شخصية العميل وظروف بيئته.
- الرابع: تعديل كلي أو نسبي في شخصية العميل.
- الخامس: تعديل كلي أو نسبي للظروف البيئية.
- السادس: تثبيت الموقف تجنبا لظهور مشكلات جديدة.

ومهنة الكوتشنج قريبة جدا من طريقة خدمة الفرد في مهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك من حيث الأهداف والأساليب، إلا أن مهنة الكوتشنج تستفيد وتسترشد من مهنة التدريب ومهنة الإدارة أكثر، بينما طريقة خدمة الفرد تستفيد وتسترشد من علم النفس والصحة النفسية أكثر.

أيضا مهنة الكوتشنج في أغلب الوقت تتعامل مع العملاء كأفراد، بينما طريقة خدمة الفرد في أغلب الوقت تتعامل مع الأفراد وأسرهم كعملاء لها.

كذلك مهنة الكوتشنج لا تمارس العلاج الاجتماعي وتهتم أكثر بالتدريب والتوجيه والارشاد والتوعية، بينما طريقة خدمة الفرد تهتم بالعلاج الاجتماعي.