الفصل الثاني
فريق العمل في المجال

مقدمة:

الإعاقة مشكلة متعددة في أبعاد ومتدخلة في جوانبها، حيث يتشابك فيها الجانب الطبي بالاجتماعي النفسي والتعليمي والتأهيلي، وذلك بصورة يصعب الفصل بينها، فالكشف عن الأسباب والعلل والتنبؤ بها السيطرة عليها تدخل في نطاق مهمة عدة علوم ومهن بمعناها الأكاديمي والاجتماعي والإنساني، كما أن عمليات التصنيف والتقسيم والتشخيص وسبل الرعاية والتأهيل تمثل تحديا قويا للعلوم الإنسانية.

وأصبح أسلوب العمل الفريقي Team Work ضرورة من ضرورات نحاج العمل مع المعاقين نظرا لحاجتهم للعديد من جهود الأخصائيين من تخصصات مهنية متنوعة. فمشكلة الإعاقة كغيرها من المشكلات الاجتماعية مرتبطة بالعديد من العوامل والمتغيرات المتشابكة تحتاج إلى تكاتف الجهود وتكثيف العمل من أجل مواجهة هذه المشكلة على مستوى الوقاية منها والعلاج لها.

العمل الفريقي أصبح ضرورة من ضرورات نحاج وتقدم المنظمات، في ضوء حرص كل منها في تحقيق مستوى أعلى من الجودة.

إن تحقيق الأهداف الآن يحتاج على التعاون بين مختلف العاملين ذوي التخصصات المهنية المتعددة، وإلى قدراتهم على العمل الجماعي معا. وتعتبر فرق العمل من الأدوات الفعالة لإنجاز المهام المشتركة. ولقد أثبتت خبرات العمل أنه يمكن لأية مجموعة من البشر أن تتحول إلى قوة تتقاسم الأهداف والمهام، وتتعاون معا لتحقيق النجاح المطلوب.

إن إنساناً واحداً فرداً لا يستطيع مهما كانت عبقريته وقدراته العقلية والجسمية والإدارية أن يقوم بإنجاز كل شيء بمفرده، إلا أن فريق العمل يمكنه أن يفعل ذلك.

أولاً : تعريف فريق العمل :

تعرف جيسكا Jessica وجيفري Jeffrey فريق العمل بأنه مجموعة من الأعضاء، ذوي تخصصات مهنية متنوعة، تم اختيارهم بشكل مدروسين للقيام بمهمة Task أو مهام معينة، في زمن محدد. ويرى بريل Brill فريق العمل بأنه جماعة من الأفراد كل منهم لديه خبرة ومهارة معينة، ولديهم مهمة مشتركة لابد من إنجازها، يجتمعون معا لتبادل المعلومات، التي تساعد على الاستجابة المناسبة المطلوبة من الفريق. إن فريق العمل جماعة من العناصر البشرية يعملون معا لإنجاز ما لا يمكن إنجازه في حالة عمل كل منهم بمفرده، بما يضفي على روح العمل شيء من الاهتمام والرضا، إلى جانب المتعة في الأداء نفسه.

وبمعنى أكثر تفصيلاً، فإن فريق العمل هو:

١- مجموعة من الأعضاء ذوي خبرات متنوعة.
٢- يعملون معاً، لتحقيق أهداف محددة سلفاً.
٣- العمل يتم بشكل جماعي، وبالاعتماد على التعاون المتبادل والتكامل فيما بينهم.
٤- تطبيق مفهوم القيادة وليس السلطة بواسطة قائد فريق العمل.

ففريق العمل أسلوب في العمل والإدارة قائم على أهمية التعاون المتبادل والتنسيق بين مجموعة من المهنيين ذوي التخصصات المختلفة، بما يسهم في إنجاز الأعمال المطلوب منهم بشكل أكثر كفاءة وفاعلية.

ونظرا لأهمية التعاون بين أعضاء فريق العمل العاملين مع المعاقين سنلقى الضوء على مفهوم التعاون.

ثانياً : تعريف التعاون :

من منا يستطيع أن يعيش بمفرده أو يعمل بمفرده. فالحياة الإنسانية، بطبيعتها حياة اجتماعية، بمعنى أن الإنسان يعيش في جماعات متنوعة (مثل: جماعة الأسرة، جماعة العمل، جماعة الأصدقاء،..) ووجوده في هذه الجماعات يحتم عليه التفاعل مع الآخرين والتعاون معهم.

لا يستطيع أحد منا أن يعيش وحيدا في مجتمعه ويتدبر كل أموره بحيث يعيش الأفراد داخل مجتمعهم وكأنهم وحدات مستقلة.

كثير من الأعمال والأنشطة لا يستطيع فرد واحد أن ينجزها بمفرده، وإنما بالتعاون يمكن تحقيقها.. وبالتعاون تألف القلوب ويؤدي العمل بشكل أفضل وبأقل قدر من الأخطاء.

أخيرا: التعاون صفة من صفات الإنسان والمجتمع الفاضل.

يقول سبحانه وتعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تُحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلا الْهَدْيَ وَلا الْقَلائِدَ وَلا آمِّينَ الْبَيْتَ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلاً مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَاناً وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنْ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ**﴾ [سورة المائدة: ٢].

ويقول الرسول ﷺ: **[من نفس عن مؤمن كربة من كرب الدنيا نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يسر على معسر يسر الله عليه الدنيا والآخرة، ومن ستر مسلما ستره الله في الدنيا والآخرة والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه]**.

ومن الأمثال الشعبية التي تحض على التعاون:

- ❖ يد واحدة لا تصفق.
- ❖ كثرة الأيدي تخفف من عبء العمل.
- ❖ رؤوس كثيرة خير من رأس واحدة.

ثالثاً: مراحل بناء ونمو فريق العمل:

يمكن تحديد المراحل التالية لعملية بناء ونمو فريق العمل كالتالي:

١- مرحلة إدراك أهمية العمل الفريقي والحاجة إليه.

٢- مرحلة استكشاف إمكانية تكوين فريق علم جيد.

٣- مرحلة تكوين فريق عمل جيد.

٤- مرحلة التدريب على هذا الأسلوب في العمل
٥- مرحلة العاصفة والاختلافات والصراع أحيانا.
٦- مرحلة هدوء العاصفة والتعود والهدوء وتماسك الفريق.
٧- مرحلة نضوج الفريق وقيامه بالأعمال المكلف بها بشكل كفء وفعال.

ويلخص Redday و Jamision هذه المراحل في خمس مراحل هي كالتالي:

(١) مرحلة البناء أو التكوين للفريق	Formulating
(٢) مرحلة العاصفة	Storming
(٣) مرحلة وضع القواعد والمعايير	Norming
(٤) مرحلة الأداء	Performing
(٥) مرحلة الانتهاء	Terminating

رابعاً : مقومات نجاح فريق العمل :

وحتى ينجح فريق العمل في تحقيق أهدافه فلابد أن يراعي الآتي:

١- العلاقات المباشرة بين لأعضاء الفريق.
٢- الاحترام المتبادل على المستوى الشخصي.
٣- احترام كل عضو لمهن الأعضاء الآخرين، فلا يقوم الطبيب على سبيل المثال بالتقليل من شأن مهنة التمريض،أو يقوم الأخصائي النفسي بالإشارة إلى أنه قادر على القيام بدور الأخصائي الاجتماعي.
٤- الصراحة.
٥- التعاون المتبادل
٦- الثقة المتبادلة
٧- توفير مناخ الحرية والابتكار
٨- ممارسة بسيطة للسلطة
٩- القيادة الموفقة
١٠- القيادة المناسبة والمرنة والديمقراطية

خامساً : فريق العمل مع المعاقين :

وقد يتكون فريق العمل مع المعاقين من: الطبيب والممرضة وأخصائي العلاج الطبيعي والأخصائي النفسي والأخصائي الاجتماعي ومدرس التربية الخاصة وأخصائي التأهيل المهني. هذا ويقترح المؤلف أن يضم لفريق العمل مع المعاقين معاق أو اثنين حتى يكون هناك صوت وتمثيل للمعاقين في فريق العمل، وحتى يستطيع هذا المعاق أن ينقل وجهات نظر المعاقين إلى فريق العمل وبالعكس.

كذلك فإن إشراك واحد أو أثنين من المعاقين في فريق العمل يعتبر إحدى وسائل تحقيق مبادئ هامة في العمل مع المعاقين، منها: مبدأ المساعدة الذاتية Self Help ومبدأ المشاركة Participation ومبدأ حق تقرير المصير Self Determination وهي كلها أيضاً حقوق اجتماعية للمعاقين يجب أن يحصلوا عليها. ولقد سبقتنا في تطبيق هذه المبادئ إدارة قطاع الأعمال الخاصة في الشركات والمنشآت التجارية والصناعية عندما رفعت شعار (الزبون دائما على حق) وطبقت سياسة (العميل يدير الشركة) ونفذت برامج (المراجع هو المدير) و(الإصغاء للزبون).

ويوصي المؤلف بالتأكيد على أهمية العمل الفريقي مع المعاقين حتى يساهم ذلك في تحسين الخدمات التي تقدم لهم من منظور تكاملي. بمعنى أن العمل الفريقي يتيح الفرصة لاستخدام القدرات المتعددة لأعضاء مختلفين في تخصصاتهم مما يساعد على زيادة وتوسيع نطاق المعرفة والخبرة والمهارة التي تؤدى إلى تقديم أفضل خدمة من خلال تكوين فرق مهنية توظف بشكل فعال لتقديم خبرة مشتركة للمعاقين وتحقيق الأهداف المطلوبة في هذا المجال. أيضا لابد من زيادة فرص المعاقين وأولياء أمورهم في الاشتراك في كافة مراحل عملية المساعدة من دراسة وتشخيص وعلاج وتقويم، وفي جميع مراحل عملية صنع القرارات المتعلقة بحاجاتهم ومشكلاتهم وبرامج الرعاية التي تقدم لهم، بل وبطريقة إدارة الجمعية أو المؤسسة التي يتعاملون معها.