



مهارات العمل مع الجماعات

- مهارات توجيه عمليات مع الجماعة
- مهارات جمع المعلومات والقيام بعملية
التشخيص أو التقدير.
- المهارات العملية أو التطبيقية

مهارات العمل مع الجماعات

تعرف المهارة في الاصطلاح اللغوي (المهارة) بالفتح أي الحذق في الشيء (الرازي، ١٤١٦). ويقال: (مهر الشيء) ومهر فيه وبه مهر مهارة: أحكمه، صار به حاذقاً فهو ماهر (أنيس وآخرون).

وذكر (بدوي، ١٩٧٨ : ٣٧٨) أن المهارة تعني القدرة على القيام بالأعمال الحركية المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على تكيف الأداء للظروف المتغيرة. وأن للمهارة درجات مختلفة يمكن التعرف عليها وقياسها عن طريق اختبارات المهارة التي تمكن من معرفة مدى اكتساب المهارات اللازمة لممارسة مهنة معينة. والعامل الماهر هو الذي حصل على جميع المؤهلات اللازمة لأداء مهنة أو حرفة ما.

ويرى (أحمد، ١٩٨٦ : ١٣٨) أن المهارة تعني القدرة على دفع وتسيير عمليتي النمو والتغيير والسيطرة عليهما في حدود قدرة الجماعة وأعضائها، واستغلال طاقاتهم إلى أقصى حد ممكن، ولا شك أن ذلك يتضمن طبيعة العلاقات التي يجب أن تقوم بين الاختصاصي الاجتماعي والجماعة لحدوث هذا النمو والتغيير، واكتساب وتنمية مهارة الاختصاصي الاجتماعي في الوقت نفسه.

ويشير (Barker, ١٩٩١) إلى أن المهارة هي براعة الشخص في استخدام يديه ومعارفه ومواهبه وموارده وجميع خصائصه الذاتية المميزة. والمهارة في الخدمة الاجتماعية تعني براعة المختص الاجتماعي في القيام

بعمليات الاتصال communication، وتقدير المشكلات assessing problems وقدرات العميل، والربط بين الاحتياجات والموارد match- ing needs with resources، وتغيير البنية الاجتماعية changing social structure .

والمهارات الأساسية للعمل مع الجماعات هي مجموعة الاتجاهات والأعمال والسلوكيات التي يمارسها القائد خلال جلسات الجماعة بهدف مساعدة أعضاء الجماعة على تحقيق أهدافهم الشخصية، وأهداف الجماعة ككل .

يشير (Reid, ١٩٧٧) إلى أن المنظرين في مجال التحليل النفسي، والعلاج الموجه نحو العميل وغيرهم يؤكدون على ثلاثة عناصر أو مهارات أساسية تؤثر في نجاح عملية المساعدة مع الجماعات نلخص هذه المهارات في التالي :

- ١- قدرة القائد على فهم العميل وإشعاره بذلك .
- ٢- قدرة القائد على تقبل العميل والتعاطف معه .
- ٣- قدرة القائد على التعبير عن نفسه بكل حرية وصراحة وصدق، والتعبير عن مشاعره وأفكاره وقت الحاجة .

كما يؤكد (Reid) على أن لشخصية القائد تأثيراً نفسياً كبيراً على أعضاء الجماعة، فسن القائد، وطريقة لباسه، وأسلوب حديثه، واسمه، وجنسه، وثقافته كلها عوامل تؤثر في نفسية الأعضاء . ولهذا فإن على القائد الاهتمام بهذه العوامل ومراعاتها أثناء عمله مع الجماعة، كما أن عليه

أن يبذل قصارى جهده لكي يكون مقبولاً من جانب أعضاء الجماعة. ويرى الباحث أن أفضل طريقة للتعامل مع هذه الجوانب يكمن في تصرف القائد بشكل طبيعي ويتجنب التكلف والاصطناع، وأن يكون صادقاً ومشاركاً الجماعة مشاعرها.

ويرى (Brenner, ١٩٨٢) أنه بغض النظر عن طبيعة إعداد الاختصاصي وتوجهاته وخبراته فإن هناك أربعة خصائص أساسية وضرورية ينبغي أن تتوفر في كل معالج هي:

١- التعاطف والمشاركة الوجدانية empathy، حيث إن كل عميل بحاجة إلى أن يكون مفهوماً من قبل الآخرين وعلى المعالج إيصال هذه الرسالة إليه، أي ينبغي أن يعرف العميل بأنك منصتاً إليه ومقدراً لمشاعره. فالتعاطف إذاً هو القدرة على معرفة وإدراك وفهم الحالة النفسية لشخص آخر.

٢- الهدوء ورباطة الجأش composure، من الضروري أن يكون المعالج مرتاحاً في علاقته بعميله بغض النظر عن رأيه فيه وفي ما يقوله ويفعله وما يشعر به.

٣- الاستعداد لمناقشة كل شيء readiness to discuss everything، فالمعالج الناجح هو الذي يكون مستعداً لمناقشة أي موضوع يطرحه العميل، والاستعداد هنا يعني إبداء الرغبة في المساعدة وبذل كل جهد في سبيل ذلك.

٤- التشجيع encouragement، فالمعالج الفاعل والمؤثر هو الذي يؤمن بقدرة عملائه على مساعدة أنفسهم ومساعدة بعضهم بعضاً، وتحمل

المسؤولية وأن دوره معهم ينبغي أن يركز على تشجيعهم وتوفير الدعم والمعونة والمساندة.

٥- وأخيراً أن يكون المعالج هادفاً في كل عمله purposefulness، بمعنى أن يكون لكل نشاط أو عمل يقوم به هدف واضح، وأن يخدم هذا الهدف مصالح عميله، كما أن من الواجب عليه توضيح هدفه من عمل أو نشاط لعميله.

أما (Konopka, ١٩٦٣) فقد اقترحت مجموعة من المبادئ الأساسية للعمل مع الجماعات وأشارت إلى ضرورة اتفاق جميع العاملين مع الجماعات على أهميتها والالتزام بها أثناء العمل. ومن أهم هذه المبادئ:

- ١- المشاركة والتفاعل.
- ٢- العلاقات الإيجابية بين جميع أعضاء الجماعة بغض النظر عن سنهم ولونهم ومستواهم الاجتماعي.
- ٣- الإيمان بقيمة التعاون والمشاركة في عملية اتخاذ القرار.
- ٤- مراعاة الفروق الفردية بين أعضاء الجماعة.
- ٥- حرية المشاركة والتعبير عن الرأي والمشاعر.

ويشير (Schulman, ١٩٨٦) إلى أن المستوى التعليمي لقائد الجماعة ليس مهماً بقدر أهمية إيمانه بقدرات أعضاء الجماعة على النمو والتغير، وقدرته على استخدام خبراته ومهاراته ووسائل الاتصال المناسبة للتعامل مع أعضاء الجماعة ومشكلاتهم. ومع اختلاف العاملين في مجال مهن المساعدة

الإنسانية من حيث خصائصهم الذاتية ومستوى تدريبهم وخبراتهم، إلا أن امتلاكهم للمهارات الأساسية في العمل المهني أمر ضروري ومسلم به ولا يمكن العمل بدونه، فقد ثبت أن استخدام مهارات كالملاحظة، والاستماع والإنصات الجيد، والاستجابة، والتعاطف، والتقدير تسهم إلى حد بعيد في نجاح عملية المساعدة.

ويفضل (Zastrow, 1991: 41-44) الحديث عن الأدوار التي يقوم بها القائد بدلاً من الحديث عن المهارات، حيث يشير إلى أن قائد الجماعة يقوم بأداء أدوار ووظائف مختلفة ومتنوعة أهمها: الدور الخاص بإنجاز أهداف محددة ويسميه task role، والدور الخاص بالمحافظة على الجماعة واستمراريتها ويسميه group maintenance role، والأدوار متعددة الوظائف التي تستخدم للقيام بوظائف مختلفة.

ومن المهارات المرتبطة بالدور الأول: مهارة تقديم الحقائق والمعلومات والآراء والأفكار والاقتراحات، ومهارة البدء في الحديث، والتوجيه، والتلخيص، والتنسيق، والتشخيص أو التقدير، والتنظيم، واختبار الواقع، والتقييم.

أما الدور الثاني فيتطلب استخدام مهارات تشجيع الأعضاء على المشاركة، ومهارة التفاوض، والمساعدة في التخلص من عوامل التوتر، والمساعدة على الاتصال، وتقويم الجو الانفعالي والعاطفي داخل الجماعة، وملاحظة سير عمليات الجماعة، ومهارة وضع الضوابط والمعايير، والاستماع والإنصات، وبناء الثقة، وحل المشكلات الشخصية.

والدور الثالث والأخير فيستلزم استخدام مهارات متنوعة كمهارة وضع السياسات، والتوجيه، والتخطيط، وتوفير الخبرة، وتمثيل الجماعة ومصالحها، وتحديد أساليب الثواب والعقاب، والتوسط، ومهارة ضرب الأمثلة.

أما (Brandler & Roman, ١٩٩١) فيشيران إلى أن مهارات العمل مع الجماعات يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أقسام رئيسة هي:

- ١- مهارات اتصالية communication skills.
- ٢- مهارات لبناء التماسك cohesion-building skills.
- ٣- مهارات حل المشكلات problem-solving skills.

ويشير الباحثان إلى أن النوع الأول من هذه المهارات ينقسم بدوره إلى قسمين: مهارات تستخدم لمساعدة أعضاء الجماعة للوصول إلى فهم مشترك ومنها: مهارة التوضيح clarifying، وإعادة الصياغة rephrasing، والتشكيل framing، والتركيز focusing، واختبار الواقع reality testing، والمواجهة confronting، والتفسير والتحليل، ووضع الحدود setting limits، والاستكشاف والتوسع، والمهارات الوجدانية affective skills التي تساعد في استخراج المشاعر والاستجابة لها، والبحث عن المعلومات والخبرات والدعم والمساندة والتعاطف، وتحديد جوانب المقاومة التي يبديها أعضاء الجماعة والتعامل معها، وتحديد دلالات التلميحات أو التعبيرات غير اللفظية nonverbal cues والتعامل معها، والربط بين السلوك والمشاعر، ومعالجة المشاعر غير السوية، والفحص أو الملاحظة الدقيقة.

أما النوع الثاني من المهارات والخاص ببناء التماسك فلخصاها في التالي : المهارة في وضع الحدود الزمانية والمكانية للعمل الجماعي ، والربط بين الأعضاء ومواقفهم ومشكلاتهم من خلال ما يقولونه ويفعلونه ، والبحث عن أوجه التشابه بين الأعضاء مع عدم الإخلال بمبدأ الفروق الفردية ، والتلخيص ، واستخدام ألفاظ الجمع (نحن) ، وتحديد الأهداف ، وتوضيح الحاجات ، وتحديد الأدوار والمسؤوليات ، والوصول إلى اتفاق .

وأخيراً أشار الباحثان إلى أن مهارات حل المشكلات تتضمن : مهارة تحديد مدى الحاجة إلى اتخاذ القرار وكيفية تطبيقه ، وتقديم البدائل ، والسؤال عن الآراء ، والتركيز ، وتحديد المناطق أو الجوانب التي ينبغي التعامل معها ، وإيجاد الدافع للعمل ، وحث الأعضاء وتشجيعهم على بذل الجهد ، وتجزئة العمل إلى أجزاء صغيرة بحيث يمكن التعامل معها ، والتوسط ، والتفاوض .

أما (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) فقد صنفا مهارات العمل مع

الجماعات إلى ثلاثة أقسام رئيسة هي :

١- مهارات لتوجيه عمليات الجماعة

skills to facilitate group processes

٢- مهارات جمع المعلومات والتقدير

data gathering and assessment skills

action skills

٣- المهارات العملية أو التطبيقية

ونظراً لما يتميز به هذا التصنيف من منهجية وشمولية في عرض مهارات العمل مع الجماعات، ولكونه أحدث تصنيف في هذا المجال رأينا الاعتماد عليه وشرحه بالتفصيل.

أولاً: مهارات لتوجيه عمليات الجماعة:

التوجيه في الخدمة الاجتماعية يعني قيام الاختصاصي الاجتماعي بتوضيح المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر للعميل، وتشجيع عملية التعبير عن المشاعر، وتحليل السلوكيات، ومناقشة الأنشطة التي يمكن العمل بها في سبيل حل المشكلات ومعالجة المواقف وتوضيحها، وتوفير التشجيع والتطمين (Barker, 1991: 80).

ويرى (Toseland & Rivas, 1998) أن مهارات توجيه عمليات الجماعة هي مجموعة المهارات التي يستخدمها القائد بهدف تشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة والتفاعل، والتعبير عن مشاعرهم وأفكارهم وآرائهم، والقيام بالأعمال والأنشطة والمهام المتفق عليها أو المطلوبة منهم لتحقيق أهداف الجماعة. بالإضافة إلى أن هذه المهارات تعمل على توجيه عمليتي الاتصال والتفاعل التي تعتمد عليها الجماعة في تحقيق أغراضها. ومن هذه المهارات التالي:

- ١- مهارات الحضور attending skills.
- ٢- المهارات التعبيرية expressive skills.
- ٣- مهارات الاستجابة responding skills.
- ٤- مهارات التركيز focusing skills.

- ٥- مهارات توجيه عمليات التفاعل *guiding group interaction* .
٦- مهارات تشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة *involving group members* .

ولمهارات توجيه عمليات الجماعة دور إيجابي في الحصول على نتائج سريعة وفعّالة وتحقيق أهداف الجماعة، خاصة إذا أدرك وفهم أعضاء الجماعة الغرض من استخدامها وكان لديهم الاستعداد الكافي للعمل، وعمل القائد على توضيحها وشرحها لهم، وحثهم على المشاركة والتفاعل في جميع أعمال وأنشطة الجماعة .
مهارات الحضور:

الحضور *attending* في مقابلات الخدمة الاجتماعية يعني المحافظة على اليقظة والانتباه، والاستجابة لكل ما يقال ويحدث، والانتباه لكل التعبيرات الحركية الصادرة عن العميل كالنظر والإيماء (Barker, ١٩٩١ : ٨).

ومهارات الحضور في العمل مع الجماعات هي جميع التعبيرات اللفظية *verbal* وغير اللفظية *nonverbal* (الحركية) التي يمارسها قائد الجماعة بهدف إظهار وتأكيد حضوره ومتابعته لكل ما يحدث داخل الجماعة . ويقصد بالتعبيرات اللفظية جميع الكلمات والجمل التي يستخدمها القائد للتعبير عن اهتمامه، وتشجيعه، ومتابعته، وتعاطفه، وثقته، واحترامه، وتقبله لأعضاء الجماعة والجماعة ككل . أما التعبيرات غير اللفظية فتتمثل في الحركات الجسمية كحركات اليدين، واللمس، والنظر، والإيماء، والابتسامة التي تدل على اهتمام القائد بأعضاء الجماعة والجماعة ومشكلاتهم وتشجيعه لهم لمواصلة العمل أو الحديث .

ومن مهارات الحضور أيضاً مهارة الإنصات والاستماع، ومهارة اختيار أسلوب الحديث وطريقة الجلوس، واختيار نبرة الصوت والتي تدل على تفاعل القائد مع الجماعة.

وتعتبر مهارات الحضور أساس عملية المساعدة وتكوين العلاقة المهنية بين القائد والجماعة، كما أن القائد بحاجة إلى كل هذه المهارات في جميع عمليات وأنشطة الجماعة اللاحقة.

وتتطلب مهارات الحضور لاستخدامها بشكل جيد الاعتماد على أسلوب الملاحظة التي يقوم بها القائد داخل الجماعة وهذه الملاحظة ذات وجهين (Toseland & Rivas, 1998).

أ. الوجه الأول خاص بملاحظة القائد لنفسه والانتباه لكل ما يقوله ويفعله داخل الجماعة، ومن ذلك:

* اختيار الكلمات وأسلوب الحديث ونبرة الصوت التي تتفق مع الموقف.

* ملاحظة اللغة التي يتحدث بها وقدرة أعضاء الجماعة على فهمها.

* ملاحظة المسافة التي تفصله عن الجماعة وقدرة الأعضاء على متابعته.

* ملاحظة حركات جسمه وكل ما يشعر ويفكر به أثناء عمله مع الجماعة.

ب. الوجه الثاني خاص بملاحظة القائد لأعضاء الجماعة والجماعة ككل وذلك من حيث :-

* درجة متابعة كل عضو ومشاركته في أعمال وأنشطة الجماعة.

* ملاحظة التعبيرات اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن أعضاء الجماعة ومعرفة مدلولاتها.

* ملاحظة طريقة وأسلوب الاتصال والتفاعل بين أعضاء الجماعة وتأثيرها على عمل الجماعة.

* ملاحظة درجة التماسك والانسجام بين أعضاء الجماعة.

* إدراك المرحلة التي تمر بها الجماعة واحتياجاتها.

المهارات التعبيرية:

المهارات التعبيرية هي الوسائل والأساليب التي يستخدمها المختص لتشجيع عملائه للتعبير عن مشاكلهم ومشاعرهم بكل حرية، ومعرفة تأثيرها عليهم، ومساعدتهم للتعامل معها. وفي العمل مع الجماعات هي مجموعة المهارات التي يستخدمها القائد بغرض مساعدة أعضاء الجماعة على التعبير عن آرائهم وأفكارهم ومشاعرهم وخبراتهم، ومن أهم هذه المهارات قدرة القائد على زرع الثقة والاطمئنان في نفوس أعضاء الجماعة، وقدرته على تكوين العلاقة المهنية أو علاقة العمل (working relationship) مع كل عضو من أعضاء الجماعة وبين كل عضو والأعضاء الآخرين. وتعتبر العلاقات الطيبة بين أعضاء الجماعة المبنية على الاحترام والتقبل والتعاطف والمساندة والدعم والتعاون من أهم العوامل التي تساعد على التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، لذلك ينبغي على القائد تشجيع علاقات الثقة والتعاطف بين أعضاء الجماعة، حيث إن عدم توفر هذا النوع من الثقة يؤدي بأعضاء الجماعة إلى الشعور بالشك والريبة والتردد والخوف من المشاركة.

ويرى كل (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) أن من المهارات التي يمكن لقائد الجماعة استخدامها في هذا المجال ما يلي:

* البحث عن أوجه الشبه بين أعضاء الجماعة سواء من حيث الاهتمامات أو الرغبات أو الاحتياجات أو طريقة الاستجابة والتفاعل أو من حيث الصعوبات التي تواجههم ومحاولة ربطهم ببعض.

* تشجيع أعضاء الجماعة على التحدث مع بعضهم البعض.

* تشجيع أعضاء الجماعة للاستماع والانتباه لما يقوله ويفعله الآخرون في الجماعة.

ويؤكد (Garvin, ١٩٨٧) على أهمية مشاركة القائد الجماعة بخبراته ومهاراته وأفكاره ومشاعره الشخصية خاصة في بداية العمل معهم، حيث إن هذه المشاركة تعمل على تشجيع أعضاء الجماعة للتحدث والتعبير عن مشكلاتهم ومشاعرهم، كما وأنها تساعدهم في معرفة ما هو مطلوب منهم أو متوقع منهم عمله داخل الجماعة. ويجد كثير من الناس أن من السهل عليهم التحدث عن مشكلاتهم وأفكارهم ومشاعرهم أمام الآخرين متى ما أحسوا باستعداد الآخرين مشاركتهم نفس العمل. وينبغي على القائد أن لا يسرف في استخدام هذا الأسلوب، وأن يقصر استخدامها في الحالات والمواقف التي يرى أنها تحقق الهدف من استخدامها.

وأخيراً يرى (Barker, ١٩٩١) أن الدور العلاجي therapeutic

role لقائد الجماعة في ممارسة هذه المهارات يتطلب منه القيام بالعمليات

التالية :-

- معرفة الصعوبات والمعوقات التي تواجه أعضاء الجماعة وتمنعهم من المشاركة والتعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، وذلك كما في حالات الخوف والشك التي تتاب بعض أعضاء الجماعة بسبب نوعية المشكلة التي يتحدثون عنها، أو بسبب نقص الثقة في قدرتهم على التعبير السليم، وكذلك حالات الخجل والشعور بالعزلة.

- العمل على إزالة هذه المعوقات والصعوبات وذلك عن طريق استخدام أساليب الاستشارة والتشجيع والتطمين وإتاحة الفرصة للتعبير الحر والاستجابة المناسبة.

- مساعدة أعضاء الجماعة على إدراك طبيعة هذه الصعوبات ومسبباتها وتأثيرها عليهم وعلى المحيطين بهم وعلى العمل الجماعي بصفة عامة، ومساعدتهم للتخلص منها وذلك باستخدام أساليب الشرح والتوضيح والتفسير والربط (أي ربط المشاعر بموقف العميل والظروف المحيطة به).

مهارات الاستجابة:

وهي مجموعة المهارات التي يستخدمها القائد لمساعدة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على إنجاز الأعمال والأنشطة المطلوبة منهم. فقد يعتمد القائد إلى وصف أو توضيح أو تلخيص حديث أحد أعضاء الجماعة، أو يطلب من أحد أعضاء الجماعة الإسهاب والتفصيل في شرح ووصف جانب معين من المشكلة (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) هذا بالإضافة إلى مهارات الحضور التي سبقت الإشارة إليها (التعاطف والإنصات وعبارات الثناء والتشجيع) للتأكيد على أهمية الموضوع أو العمل الذي يقوم به.

ويستخدم القائد نوعين من الاستجابة:

١- الاستجابة الإيجابية positive respond التي تشجع الأعضاء على العمل ومواصلة الحديث. كالتعبير عن الاهتمام والمتابعة من خلال استخدام التعبيرات اللفظية والحركية (كقول القائد: نعم، وأحسن، وأنا معك، وأكمل وغيرها من الكلمات والجمل المشجعة، أو من خلال استخدام الإيماء دلالة على الموافقة، والمتابعة، والرغبة في مواصلة الحديث) التي يمكن أن تعطي الأعضاء الدافع لإكمال العمل أو السلوك.

٢- الاستجابة السلبية negative respond التي تمنع الأعضاء من مواصلة العمل أو الحديث كإبداء عدم الاهتمام أو المعارضة، والتي قد يترتب عليها استجابة مماثلة من جانب الأعضاء. حيث تتراوح استجابة أعضاء الجماعة بين الصمت والدفاع، وغالباً ما يتوقف العضو عن مواصلة حديثه أو سلوكه؛ لهذا ينبغي على القائد أن يقرن اعتراضه على الفعل أو السلوك بالشرح والتوضيح للأسباب والنتائج المحتملة، وكذلك إتاحة الفرصة لدفاع.

مهارات التركيز:

وهي جميع المهارات التي يستخدمها القائد لمساعدة الجماعة على التركيز في موضوع أو نشاط محدد. ومن أمثلة هذه المهارات التذكير بأهداف الجماعة، والتدخل للحد من تعليقات بعض أعضاء الجماعة غير المرغوبة وغير الملائمة، وتشجيع أحد أعضاء الجماعة للحديث أو القيام بالنشاط، أو الطلب من عضوين التفاعل فيما بينهما وسؤال بقية أعضاء الجماعة الانتباه والتركيز.

ويرى (Hepworth & Larsen, ١٩٩٠) أن مهارة التركيز تساعد في توفير الوقت والجهد، وتسمح بالتوسع في مناقشة المشكلة والخروج بنتائج إيجابية، وتمنع ظهور المشكلات داخل الجماعات. ويؤكد الباحثان على أن هذه المهارة تتطلب الاهتمام بثلاث عمليات أساسية هي:

١- اختيار موضوع المناقشة بكل دقة.

٢- التوسع أو التعمق في مناقشة الموضوع.

٣- المحافظة على التركيز.

ويشير (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) إلى أن عملية تركيز جهود الجماعة في مناقشة موضوع أو أداء عمل محدد يساعد على تحقيق الأغراض التالية:

* إتاحة الفرصة لمناقشة ودراسة الموضوع أو المشكلة من جميع جوانبها.

* سهولة تحديد العوامل والجوانب التي تحتاج إلى تدخل الجماعة.

* سرعة إنجاز العمل وأهداف الجماعة.

مهارات توجيه عملية التفاعل:

التفاعل الجماعي هو أحد المبادئ الأساسية في طريقة العمل مع الجماعات، وهو المصدر الأول والأساس الذي تعتمد عليه الجماعات لنمو أعضائها وتحقيق أهدافهم الشخصية *personal goals* وأهداف الجماعة ككل. لذلك كان من الضروري الاهتمام بهذه العملية والاستفادة منها إلى أقصى حد ممكن وتشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة الفاعلة والإيجابية، وتوجيهها بطريقة تضمن تحقيق أهداف أعضاء الجماعة

والجماعة ككل . ويمكن تلخيص دور القائد في توجيه عملية التفاعل في النقاط التالية :

- العمل على اختيار طريقة الاتصال والتفاعل المناسبة التي تتفق مع أهداف الجماعة، وطبيعة المشكلة، ونوعية الأعضاء، والمرحلة التي تمر بها الجماعة .

- توجيه عملية التفاعل في الاتجاه السليم الذي يحقق أهداف الأعضاء والجماعة ككل وذلك من خلال التدخل وقت الحاجة كما في الحالات التالية :

١- في حالة ظهور جماعات فرعية subgroups تعمل على تعطيل الجماعة الأصلية عن تحقيق أهدافها . فيعمد القائد إلى استخدام مجموعة من الأساليب بهدف الحد من عملية الاتصال بين أعضاء الجماعة الفرعية، وزيادة اتصالهم وتفاعلهم مع أعضاء الجماعة الأصلية . ومن الأساليب المستخدمة في هذا المجال تغيير أماكن الجلوس، وتوجيه أو تكليف بعض أعضاء الجماعة الفرعية القيام بأعمال يتطلب تنفيذها تفاعلهم ومشاركتهم أعضاء آخرين في الجماعة الأصلية .

٢- في حالة الحاجة إلى تركيز جهود أعضاء الجماعة في دراسة جانب معين من جوانب المشكلة . فيعمد القائد إلى أساليب التذكير والشرح والتوضيح وتوجيه الأسئلة .

مهارات تشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة:

من المفترض أن يشارك جميع أعضاء الجماعة في كل ما يحدث داخل الجماعة . وغالباً ما يحقق أعضاء الجماعة أهدافهم الشخصية من خلال المشاركة الفاعلة والإيجابية في جميع أنشطة الجماعة . وللمشاركة فوائد عديدة نلخص بعضاً منها في التالي :

- من خلال المشاركة يتعرّف العضو على قدراته وقدرات الآخرين ، كما يتعرّف على أوجه الشبه والاختلاف بينه وبين الأعضاء الآخرين في الجماعة .

- أيضاً يتعرّف العضو على تأثير المشكلة عليه وعلى المحيطين به ، وكيف أن علاج مشكلة أحد أعضاء الجماعة قد يساعده بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في حل مشكلته .

- المشاركة تحقق الانسجام والتماسك والتعاون بين أعضاء الجماعة .

وقد يواجه بعض أعضاء الجماعة بعض الصعوبات التي تمنعهم من المشاركة خاصة في بداية العمل والجلسات الأولى للجماعة ؛ وذلك بسبب خجلهم أو خوفهم من انتقاد الآخرين ، أو عدم الثقة في قدرتهم على التعبير السليم ، أو بسبب خوفهم من التحدث في أمور يرون أن من الصعب الحديث أو الخوض فيها لخصوصيتها ؛ لذلك فإن من واجب قائد الجماعة مساعدة هؤلاء الأعضاء للتعرف على الأسباب الحقيقية التي تحول دون مشاركتهم ومحاولة التعامل معها . ومن المهم أن يستخدم القائد أسلوب التدرج في إشراك مثل هؤلاء الأعضاء وعدم الضغط عليهم لكي لا يتسبب هذا الضغط في انقطاعهم أو انسحابهم من الجماعة .

ومن المهارات التي يستخدمها القائد لمساعدة أعضاء الجماعة وحثهم على المشاركة ما يلي :-

١- توضيح أهمية المشاركة وما هو المطلوب أو المتوقع من العضو عمله داخل الجماعة .

٢- زرع الثقة وإيجاد الجو الملائم الذي يساعد على المشاركة والتأكيد على أهمية سرية ما يحدث ويقال داخل الجماعة .

٣- توجيه الأسئلة المباشرة وخاصة الأسئلة التي تتطلب إجابات مختصرة كالأسئلة المغلقة وذلك في بداية العمل ، والتدرج إلى الأسئلة المفتوحة التي تتطلب مشاركة العضو برأيه في مرحلة متقدمة بهدف تسهيل عملية المشاركة وتجنب الإحراج .

٤- وتوفير التشجيع وإتاحة الفرصة للتعبير الحر عن المخاوف والتعامل مع مشاعر المقاومة (٦٩-٦٦ : ١٩٨٢، Corey & Others).

ثانياً: مهارات جمع المعلومات والقيام بعملية التقدير:

من المعروف أن العمل مع الجماعات يمر بمجموعة من المراحل التي تمثل كل مرحلة فيها درجة نمو الجماعة stages of group development . وتختلف عدد ومسميات هذه المراحل باختلاف الباحثين، إلا أنه يمكن اختصار هذه المراحل في التالي :

١- المرحلة الأولية أو التمهيديّة التي تتضمن عمليات الاستعداد والاستكشاف وتكوين العلاقة .

٢- ومرحلة العمل التي تحتوي على عمليات الدراسة والتشخيص ووضع خطة العلاج .

٣- والمرحلة النهائية أو مرحلة الانفصال التي تتضمن عمليات إنهاء العلاقة ووضع خطة الرعاية اللاحقة والتقييم. ونجاح العمل مع الجماعة وتحقيق الأهداف العلاجية يعتمد بدرجة كبيرة على الاهتمام بعملية الدراسة والتقدير. وقد أشرنا في الفصل السابق إلى مفهومي الدراسة والتقدير في العمل الجماعي، وأهميتهما، وأهم الجوانب المرتبطة بهما، وسنحاول في هذا الجانب استعراض أهم المهارات التي تساعد قائد الجماعة في القيام بهاتين العمليتين.

يستخدم القائد للقيام بعملية الدراسة والتقدير مجموعة من المهارات التي تساعده في جمع المعلومات اللازمة، وتحديد العوامل المسببة للمشكلة، ووضع خطة التدخل المناسبة. ويلخص الباحثان (Tose- ١٩٩٨: ٦٦-٩٩ land & Rivas) مهارات عملية الدراسة والتقدير في التالي:

- ١- مهارات الوصف والتحديد identifying and describing skills.
- ٢- مهارات الاستكشاف أو التحقيق probing، وتوجيه الأسئلة-ques- tioning، وطلب المعلومات requesting information.
- ٣- مهارات التلخيص والتجزئة summarizing and partializing skills.

٤- مهارات التحليل والتفسير analyzing skills.

مهارات الوصف والتحديد:

وهي من المهارات الأساسية التي يستخدمها القائد للحصول على المعلومات information أو المادة الدراسية اللازمة. وترى

(Schram & Others, ١٩٨٦) أن الغرض من استعمال هذه المهارات هو مساعدة الجماعة في تحديد موقف أو جانب معين من المشكلة ثم تناولها بالوصف والتحليل ، وبهذه الطريقة تتاح الفرصة لأعضاء الجماعة للتحدث بالتفصيل عن جوانب وثيقة الصلة بالمشكلة والتعرف عليها ، وتحديد آثارها والعوامل المرتبطة بها أو المسببة لها ، وكيفية التعامل معها .

وينبغي على قائد الجماعة أن يكون واضحاً ودقيقاً في تحديد الجانب أو الموقف المطلوب دراسته . ومن المفيد أيضاً لفهم مشكلة أحد أعضاء الجماعة قيام القائد بعرض التاريخ التطوري للمشكلة ، وتحديد أبرز العوامل المرتبطة بها والمؤثرة فيها ، وتوضيح الوضع الحالي للعضو . وأخيراً يعمد القائد إلى تشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة لمعرفة آرائهم في أسباب المشكلة ، ومقترحاتهم بشأن الحلول الممكنة للتعامل مع كل جانب أو عامل أو سبب .

مهارات الاستكشاف وتوجيه الأسئلة والحصول على المعلومات :

تعتبر مهارات الاستكشاف ، وتوجيه الأسئلة ، وطلب المعلومات من المهارات الأساسية التي يستخدمها القائد للحصول على المعلومات اللازمة عن المشكلة ، وأعضاء الجماعة . ويرى (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) أن مهارات الاستكشاف وتوجيه الأسئلة وطلب المعلومات تساعد في :

- ١- القيام بعملية الوصف والتحديد .
- ٢- والإشارة إلى الجوانب والعوامل ذات الصلة بالمشكلة وتوضيحها .
- ٣- وتوسيع نطاق عمل الجماعة وذلك من خلال الحصول على معلومات إضافية قد تفيد جميع أعضاء الجماعة .

وتوجيه الأسئلة هي أداة أو وسيلة وإجراء منظم يعتمد عليه المختص لطلب المعلومات، واسترجاع الغامض منها وتوضيحها، ومعرفة الانطباعات النفسية للعملاء، كما تساعد هذه العملية العملاء في فهم أنفسهم، وتعلم مهارات جديدة، والتبصر بمشكلاتهم وأوضاعهم. هذا بالإضافة إلى أن هذه العملية تساعد في عمليتي التركيز والتوجيه، وتوجيه العلاقة المهنية بين المختص والعميل (Barker, 1991: 192)؛ لهذا ينبغي أن تكون الأسئلة التي يوجهها القائد لأعضاء الجماعة واضحة وقابلة للإجابة وهادفة، كما يفضل اختيار الأسئلة المفتوحة open questions التي تساعد أعضاء الجماعة على التحدث والتعبير عن آرائهم ومشاعرهم، وتجنب الأسئلة المزدوجة double questions التي عادة ما تقابل بالمقاومة والغضب وإساءة الفهم.

وقد يرى بعض أعضاء الجماعة أن توجيه أسئلة مباشرة إليهم وطلب معلومات مفصلة عنهم وعن حياتهم أنها نوع من المواجهة والتحدي من جانب القائد خاصة إذا كانت هذه المعلومات تتعلق بجوانب يرى هؤلاء الأعضاء أن كشفها والإفصاح عنها قد يؤدي إلى تغيير نظرة الجماعة نحوهم، أو أنها تحملهم مسؤولية ظهور المشكلة؛ لذلك ينبغي على القائد معرفة العوامل المسببة للخوف والتعامل معها ما أمكن (Schram & Others, 1986).

مهارات التلخيص والتجزئة:

يستخدم قائد الجماعة مهارات التلخيص والتجزئة بعد حصوله على المعلومات اللازمة أو بعد انتهاء عملية الحوار والنقاش بين أعضاء الجماعة

في مشكلة أو موضوع معين، حيث يلجأ إلى أسلوب التلخيص أو إعادة الصياغة paraphrasing الذي يركز على إبراز أهم العوامل والجوانب التي تمت مناقشتها وإتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة للتعليق وإبداء الرأي. وإعادة الصياغة هي أسلوب يستخدمه القائد للتعبير عن أفكار وآراء أعضاء الجماعة في موضوع معين بطريقة مختلفة تركز على إبراز الجوانب الهامة فيه، وتساعد في توضيحها، وتؤكد لأعضاء الجماعة متابعة القائد لهم وفهمه إياهم. كما يشير (Schluman, ١٩٨٦) إلى أن مهارة إعادة الصياغة هي شكل من أشكال التنسيق coordination، والتكرار repeating، والإبراز highlighting والترجمة التي تقتضي قيام مستقبل الرسالة (القائد) بإعادة صياغة ما سمعه من خلال التركيز على إبراز أهم النقاط والجوانب في الرسالة، وتهدف هذه العملية إلى توضيح ما قيل وتنسيقه وترتيبه وتكراره والتأكيد على أهميته.

أما (Zastrow, ١٩٨٩) فيرى أن عملية التلخيص تعني الربط بين الآراء والأفكار والمقترحات، وإعادة صياغة النقاط المهمة في الحديث أو الموضوع.

ويرى الباحثان (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) أن عملية التلخيص

- تهدف إلى تحقيق الأغراض التالية :-
- تنظيم وتركيز جهود أعضاء الجماعة.
- تحديد العوامل المسببة للمشكلة.
- تحديد الخطوات اللاحقة.
- مساعدة أعضاء الجماعة على مقارنة آرائهم برأي القائد.

أما مهارة التجزئة فيقصد بها تقسيم المشكلة إلى أجزاء صغيرة يمكن التحكم فيها والتعامل معها بصورة أكثر واقعية وسهولة . ويشير (Barker, ١٩٩١) إلى أن التجزئة هي مهارة أو عملية تنظر إلى مشكلات العميل المترابطة مؤقتاً بصورة منفصلة عن بعضها البعض ، بحيث تصبح قابلة للتحكم فيها والتعامل معها وحلها بسهولة أكبر ، وفي مدة زمنية قصيرة . وأن هذه العملية تتضمن تحديد الأولويات ، والتفريق بين الحاجات والمشكلات والمطالب ، وتحديد الجوانب التي ينبغي التعامل معها مباشرة وتلك التي يمكن تأخيرها لبعض الوقت .

وتهدف مهارة التجزئة إلى إيجاد الدافع لدى أعضاء الجماعة والمحافظة عليه خاصة إذا شعروا وأحسوا بالتغيير وحققوا بعض الإنجازات ، كما أنها تساعد في توزيع العمل وتشجيع أعضاء الجماعة للتعامل مع أكثر من عامل أو جانب في نفس الوقت .

مهارات التحليل والتفسير:

بعد الانتهاء من عملية جمع المعلومات وتنظيمها يقوم القائد بمساعدة أعضاء الجماعة في عملية تحليل وتركيب المعلومات والوصول إلى تشخيص مناسب . والتفسير هو عبارة عن اقتراح يتجاوز رأي العميل ، أو هو وجهة نظر القائد ورأيه الشخصي بشأن ملاحظات العميل وأفكاره ومشاعره المرتبطة بالمشكلة . ويرى (Schulman, ١٩٨٦) أن التفسير يعتبر فرصة للعميل لكي ينظر إلى مشكلته ويفكر فيها بطريقة مختلفة ، كما يؤكد على أن عملية التفسير تحتوي على جميع خصائص مهارات إعادة الصياغة ، والتلخيص ، والمواجهة ، والاستجابات الانعكاسية reflection responses .

أما التحليل فهو اهتمام منظم بموضوع أو مشكلة تأخذ في اعتبارها جميع العناصر المرتبطة بالموضوع والعلاقة بين هذه العناصر (Barker, 1991: 13). وعملية التحليل ينبغي أن تنتهي بالتشخيص أو التقدير الذي يحدد العوامل المسببة للمشكلة، ويوضح أهمية كل عامل وإمكانية التعامل معه، ويضع الإجراءات والنشاطات اللازمة للتدخل في كل عامل. ويشير (Zastrow, 1991) إلى أن التشخيص في العمل مع الجماعات ينبغي أن يحدد مصادر الصعوبات والمعوقات التي تمنع الجماعة من أداء عملها بصورة طبيعية وتوقعها عن الوصول إلى أهدافها.

ويشير (Corey & Others, 1982) إلى أن مهارة التحليل تتضمن قيام

القائد بالعمليات التالية:

- الإشارة إلى المعلومات التي تم الحصول عليها.
- تحديد جوانب النقص في تلك المعلومات.
- وضع خطة لاستكمال النقص في تلك المعلومات.
- القيام بعملية التقدير أو التشخيص التي تهدف إلى تحديد العوامل المسببة للمشكلة، وتحديد أساليب التدخل.

ثالثاً: المهارات العملية أو التطبيقية:

المهارات التطبيقية هي جميع الأساليب التي يستخدمها القائد بهدف مساعدة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على القيام بإنجاز الأعمال والأنشطة والمهام التي تم الاتفاق عليها للتعامل مع المشكلة أو الموضوع. ويشير (Toseland & Rivas, 1998) إلى أن هذا النوع من المهارات يتضمن ما يلي:

- ١- مهارات التوجيه directing skills .
- ٢- مهارات توفير المعونة النفسية لأعضاء الجماعة supporting group members .
- ٣- مهارات إعادة التنظيم والتصوير والتوضيح reframing and re-defining skills .
- ٤- مهارات حل الخلافات والنزاعات resolving conflicts .
- ٥- مهارات تقديم النصائح والاقتراحات والتعليمات giving advice, suggestions, and instructions .
- ٦- مهارات المواجهة confrontation skills .
- ٧- مهارات تزويد أعضاء الجماعة بالموارد providing resources .
- ٨- مهارات التمثيل ولعب الأدوار والتمرين والتدريب modeling , role playing , rehearsing , and coaching skills .

مهارات التوجيه:

مهارة التوجيه تستلزم قيام القائد بتزويد أعضاء الجماعة بالتعليمات والمعلومات والمقترحات والأفكار التي تساعد في التعرف على كيفية إنجاز عمل أو نشاط معين والتركيز عليه . ويتحمل القائد مسؤولية توجيه أعمال الجماعة وذلك بما يحقق أهدافها . وينبغي أن يكون الهدف من عملية التوجيه هو تحقيق مشاركة جميع أعضاء الجماعة بدون استثناء، وتزويدهم بجميع المعلومات والتعليمات التي تساعد في إنجاز العمل والنشاط الذي يقومون به . ومن أساليب التدخل التي يعتمد عليها القائد في هذا المجال التالي :-

- إعادة توضيح الهدف من القيام بالعمل أو النشاط .
 - مساعدة أحد أعضاء الجماعة على المشاركة في أعمال الجماعة .
 - الإشراف على الحوار وتنظيم طريقة الاتصال والتفاعل داخل الجماعة .
 - تقديم معلومات جديدة .
 - القيام بعملية التلخيص والتقدير لموضوع معين .
- كما تتضمن مهارة التوجيه أيضاً قيام القائد بملاحظة أعضاء الجماعة ، والتعرف على أساليب وطرائق استجاباتهم ، ومعرفة أفضل السبل لتعليمهم والتأثير فيهم والاستفادة منها في العملية العلاجية (Corey & Oth-١٩٨٢-ers) .

مهارات توفير المعونة النفسية:

توفير المعونة والدعم والمساندة لأعضاء الجماعة هي مهارة أساسية تهدف إلى مساعدتهم للمحافظة على أساليب تكيفية مقبولة . ومما لا شك فيه أن خبرات وآراء أعضاء الجماعة يجب أن تكون موضع التقدير والاحترام من الجميع داخل الجماعة . والجو العام داخل الجماعة ينبغي أن يعكس هذه القيمة ؛ وذلك من خلال تشجيع الأعضاء على توفير الدعم والمعونة لبعضهم البعض ، ومن خلال توفير هذا الدعم من جانب القائد أيضاً . ويستخدم القائد مجموعة من الأساليب لتوفير المعونة النفسية لأعضاء الجماعة منها: التطمين ، وتقديم النصح ، وتوفير المعلومات ، وتوفير الموارد .

ويشير (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) إلى أن مهارة توفير الدعم والمعونة النفسية والمساندة لأعضاء الجماعة تستلزم من القائد استخدام المهارات التالية:

- تشجيع أعضاء الجماعة على التعبير عن آرائهم ومشاعرهم بكل حرية وصراحة خاصة في الموضوعات التي تهمهم وتهم الجماعة.
- توجيه الأسئلة المباشرة direct questions وسؤال الأعضاء عن أفكارهم.
- الاستجابة الملائمة لمشاعرهم ومقترحاتهم وتعليقاتهم.
- الإشادة بقدراتهم ومجهوداتهم في مساعدة بعضهم بعضاً.
- زرع الثقة والأمل في نفوسهم للاستمرار في أداء الأعمال المنوطة بهم.

مهارات إعادة التوضيح والتصوّر والتنظيم:

مهارات إعادة التنظيم والتصوّر والتوضيح تعني مساعدة أعضاء الجماعة على إعادة تنظيم طريقة تفكيرهم الخاطئة واستبدالها بطرائق وأساليب أخرى سليمة وواقعية. والهدف من هذه العملية هو تغيير المفاهيم والأفكار غير الحقيقية وغير الواقعية، والتعامل مع المشاعر المرتبطة بها (أي تغيير الحالة النفسية الناجمة عن فهم الموقف بصورة خاطئة). وينبغي أن يحدث التغيير بطريقة منطقية منظمة تعتمد على أساس مهني من خلال:

- توضيح العوامل أو الأسباب الحقيقية للموقف أو المشكلة.
- إبراز الجوانب الإيجابية والتقليل من شأن الجوانب السلبية.
- إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة للمشاركة والتعرّف على وجهات النظر المختلفة في تحليل هذه العوامل.

ويشير (Toseland & Rivas, ١٩٩٨: ٢١٥) إلى أن خطوات تغيير

طريقة التفكير الخاطئة لدى أعضاء الجماعة تتلخص في التالي:

- مساعدة أحد أعضاء الجماعة للتعرف على الافتراض الذي بنى عليه تفكيره أو رأيه .

- مساعدته في البحث عن افتراضات بديلة .

- التأكد من الافتراضات الجديدة وترسيخها من خلال تطبيقها في مواقف مختلفة داخل وخارج الجماعة .

- مساعدة العضو للحصول على تقويم بقية الأعضاء للافتراضات الجديدة، وطريقة أو أسلوب ممارستها والاستفادة منها .

مهارات حل الخلافات والنزاعات:

من المهارات الأساسية للعمل مع الجماعات مهارة حل الخلافات والنزاعات التي قد تنشأ بين أعضاء الجماعة، أو بينهم وبين البيئة الخارجية . فقد يقع الخلاف بين أعضاء الجماعة بسبب اختلاف اهتماماتهم، أو رغباتهم، أو أهدافهم، أو المسؤوليات والأدوار التي يقومون بها . كما قد يقع الخلاف بينهم وبين بعض القوى الخارجية كالمؤسسة التي تعمل فيها الجماعة أو مع أسرهم أو أصدقائهم .

ومن المهارات التي يستخدمها القائد في حل الخلافات التي تنشأ بين أعضاء الجماعة مهارة (العقد الجماعي group contract) وهو عبارة عن عقد شفهي أو مكتوب يتضمن اتفاق القائد وأعضاء الجماعة على الأهداف، والإجراءات، والنظم والقوانين التي تنظم أعمال الجماعة، كما يتضمن

العقد تحديداً دقيقاً للأدوار والمسؤوليات التي يفترض أن يقوم بها كل عضو. وينبغي أن يحرص قائد الجماعة على إشراك أعضاء الجماعة في عملية تحديد بنود هذا العقد، وتوضيح محتواه لأعضاء الجماعة خلال الجلسات الأولى ويبيّن لهم أهمية التقيد بما جاء فيه (Toseland & Rivas, ١٩٩٨).

وفي بعض أنواع الجماعات يعمد القائد إلى الاتفاق مع أعضاء الجماعة على كتابة هذه البنود في شكل عقد ويطلب من الجميع - بما فيهم هو - بالتوقيع عليه وذلك بهدف التأكيد على أهمية ما جاء فيه.

وقد أشار بعض المختصين إلى أن استخدام هذا الأسلوب مفيد جداً مع جماعات الأطفال؛ وذلك لأنهم يشعرون بالاستمتاع لدى مشاركتهم في وضع قواعد تنظم عمل جماعاتهم، كما أنهم أكثر استعداداً من غيرهم على مساعدة بعضهم بعضاً في التقيد بالقواعد التي شاركوا في وضعها.

كما يستخدم القائد مهارات الوساطة أو التوسط moderating or mediating ومهارات التفاوض negotiating ومهارات التحكيم arbitration لحل الخلافات التي تنشأ بين أعضاء الجماعة. والوساطة أو التوسط هي مهارة تهدف إلى المحافظة على جلسات الجماعة في اتجاه محدد مرغوب ذلك لتجنبّ الخلاف والنزاع، كما تعني أيضاً قيام القائد بدور الوسيط للوصول إلى اتفاق بين عناصر الخلاف. أما التفاوض فيقصد به تقريب وجهات النظر بين الطرفين بالتحليل والحوار خاصة عندما تكون الآراء مختلفة ومتباينة. وفي حالة فشل جميع الأساليب السابقة يلجأ القائد إلى أسلوب التحكيم وذلك من خلال استخدام سلطاته لحل الخلاف (Schwartz, ١٩٨٧).

نموذج عقد جماعي

أتعهد أنا الموقع أدناه بالتقيد بما يلي :-

- ١- حضور جميع جلسات الجماعة، وإبلاغ الجماعة في حالة عدم القدرة على الحضور قبل موعد الجلسة بيوم واحد على الأقل .
- ٢- عدم التحدث بما يحدث داخل الجماعة لأي شخص من خارجها، فيما عدا الأمور التي تخصني شخصياً.
- ٣- القيام قدر الإمكان بتنفيذ جميع الأعمال التي يتم الاتفاق عليها مع الجماعة .
- ٤- المشاركة في الحوار في حدود أهداف الجماعة، وإتاحة الفرصة للآخرين للمشاركة .

الاسم :

التوقيع :

التاريخ :

وقد يقع الخلاف بين أعضاء الجماعة وقوى خارجية كما في حالات الغضب ومشاعر العداة التي يقابل بها أعضاء الجماعة من أفراد الأسرة أو الأصدقاء بسبب تعبيرهم عن آرائهم بكل حرية وصراحة . وتدخل القائد في مثل هذه الحالات يعتمد على أسلوبين :-

- أسلوب مباشر وذلك من خلال التخفيف من آثار ونتائج الخلاف على أعضاء الجماعة، ومقابلة الطرف الآخر من خارج الجماعة والتحدث معه في أسباب الخلاف والوصول إلى حلول يتفق عليها الطرفان .

- أسلوب غير مباشر وذلك من خلال تعليم وتدريب أعضاء الجماعة على مجموعة من المهارات والأساليب الجديدة التي قد تساعدهم في التعامل مع الآخرين في مواقف مشابهة .

مهارات تقديم النصائح والاقتراحات والتعليمات:

يرى (Barker, ١٩٩١) أن تقديم النصح هو أسلوب من أساليب التدخل يهدف إلى مساعدة العميل على فهم مشكلته، والتفكير في حلول مناسبة للتعامل معها، وتحديد خطة عمل ملائمة للتغلب عليها . وتقديم النصائح والاقتراحات والتعليمات من المهارات التي يشترك في استخدامها كل من القائد وأعضاء الجماعة على حد سواء . واستعمال هذه المهارات من جانب القائد ينبغي أن يهدف إلى:

- مساعدة أعضاء الجماعة على اكتساب سلوكيات جديدة new behaviors .
- ومساعدتهم على فهم المشكلات والصعوبات التي تواجههم .
- ومساعدتهم على تغيير المواقف التي تسبب لهم الصعوبات .

وتعتبر مهارات تقديم النصائح والاقتراحات والتعليمات من أكثر المهارات استخداماً حيث يقدر نسبة استخدامها ما بين ١ إلى ٥ من جميع عمليات الاتصال التي تحدث داخل الجماعة (Toseland & Rivas, ١٩٩٨).

ويختلف العاملون مع الجماعات بشأن استخدام مهارة تقديم النصائح ودرجة استخدامها، فيقول البعض: إن تقديم النصائح من الأمور المتوقعة والمرغوبة لدى الكثير من أعضاء الجماعات، ويظهر أن لها تأثيراً فعالاً في مساعدة بعضهم لتغيير أفكارهم والبحث عن طرائق وأساليب جديدة لحل مشكلاتهم؛ لهذا فهم يفضلون استخدامها بطريقة مباشرة في كثير من المواقف (Toseland & Rivas, ١٩٩٨).

بينما يشعر البعض الآخر أن تقديم النصائح للآخرين ليس من حقهم؛ لأن تقديمها - من وجهة نظرهم - يعني أفضلية شخص على الآخر وهو إحساس يتتاب كثير من الناس عندما توجه لهم النصيحة؛ لذلك فهم يحاولون تجنب استخدامها قدر الإمكان. وعندما يشعرون بحاجة الآخرين إليها فهم يقدمونها لهم بطريقة غير مباشرة وبأسلوب معتدل ولطيف بحيث لا تؤدي إلى جرح مشاعرهم، كما أنهم يطلبون رأي الآخرين فيما يقدم لهم من نصائح ولا يؤكدون على أهميتها في حالة عدم قبولهم (Reid, ١٩٨٣).

وبغض النظر عن هذه الاختلافات فإننا نؤكد على أهمية استخدام أسلوب تقديم النصيحة لما يحققه من فوائد في مساعدة الأفراد للتفكير في مشكلاتهم، وبذل الجهد للتغلب عليها والتخفيف من آثارها. ولكي نضمن إلى حد بعيد نجاح هذا الأسلوب في تحقيق أهدافه واستفادة أعضاء الجماعة منه ينبغي علينا مراعاة العوامل التالية:

- اختيار الوقت المناسب (والمرحلة التي تمر بها الجماعة) لكي يسهل على الآخرين تقبلها والاستفادة منها والعمل بها. وعادة ما يكون الوقت المناسب بعد تكوين العلاقة المهنية وإحساس القائد باستعداد أعضاء الجماعة لتقبل النصيحة.

- اختيار الأسلوب الذي تقدم به النصيحة. فينبغي أن تكون النصيحة واضحة ومفهومة لدى الطرف الآخر. فالنصائح التي تقدم لجماعات الأطفال مثلاً ينبغي أن تكون مختلفة عن النصائح التي تقدم لجماعات البالغين من حيث بساطتها ولغتها وقدرة الأعضاء على فهمها (Schram & Others, 1986).

- مراعاة نوعية أعضاء الجماعة من حيث المستوى التعليمي، ودرجة النضج والوعي، ودرجة استخدام هذه المهارة.

- مراعاة مدى الحاجة إلى استخدام هذا الأسلوب، وما يمكن أن يحققه لأعضاء الجماعة، وهل يمكن استخدام أسلوب آخر يكون أكثر قبولاً.

ويفضل بعض المختصين في مجال العمل مع الجماعات إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لاستخدام أسلوب تقديم النصيح وذلك من خلال تشجيعهم على المشاركة وتقديم النصائح لبعضهم البعض. ومن العوامل الأساسية التي تساعد على تحقيق مشاركة أعضاء الجماعة في هذا المجال هو قيام القائد من بداية العمل مع الجماعة بتوجيه عملية نمو علاقات التعاطف والمساعدة facilitate the development of helping network بين أعضاء الجماعة بطريقة تضمن مشاركتهم بأرائهم وخبراتهم ومشاعرهم ومواردهم، وبأسلوب مقبول من الجميع. ولعل أهم ما يميّز طريقة العمل

مع الجماعات مقارنة بطريقة العمل مع الأفراد هو إمكانية اعتماد أعضاء الجماعة على بعضهم البعض في حل مشكلاتهم والتغلب على الصعوبات التي تواجههم في حياتهم اليومية .
مهارات المواجهة:

يرى (Barker, 1991) أن المواجهة تعني لفت انتباه العضو إلى سلوكه وتصرفاته غير المرغوبة أو غير السوية . والمواجهة تعني أيضاً قدرة القائد على توضيح واختبار وتحدي السلوكيات والتصرفات غير المرغوبة وغير السوية الصادرة عن أعضاء الجماعة . ويرى (Corey & Others, 1982) أن المواجهة فعل واع ومقصود وأسلوب علاجي يرمي إلى تحقيق الأغراض التالية :-

- التعرف على السلوك غير السوي وتقويمه .
- التعرف على أساليب المقاومة التي يبدئها بعض أعضاء الجماعة والتغلب عليها .
- التعرف على عوامل التحريف والتشويه التي تصيب الفكر والمشاعر والتعامل معها .
- التعرف على جوانب القوة في شخصية أعضاء الجماعة وتدعيمها ، والتعرف على جوانب الضعف والتخلص منها .

وللمواجهة تأثير نفسي شديد على الكثير من الناس خاصة إذا لم يتوفر لديهم الاستعداد الكافي لتقبلها ، لذلك ينبغي على قائد الجماعة معرفة (متى؟ وكيف؟) يستعمل هذا الأسلوب وبطريقة تعزز من مشاركة الأعضاء داخل الجماعة وخارجها؛ لهذا فقد قيد بعض المختصين الحالات التي

تستخدم فيها مهارة المواجهة، وأكدوا على أهمية استخدامها في حالات الضرورة. انظر (Zastrow 1991; Toseland & Rivas 1998; Corey & Others, 1982) حيث أشاروا إلى أن المواجهة تستخدم كأسلوب علاجي في الحالات التالية:

- حالات التناقض والتعارض بين القول والفعل.
 - حالات التحريف والتشويه وعدم القدرة على التفريق بين الواقع والخيال، وفي حالة الشعور بالعجز والضعف واليأس.
 - حالات رفض العلاج ومقاومته، وحالات رفض المشاركة في نشاط الجماعة.
 - حالات عدم التقيد بالقواعد والتعليمات التي تم الاتفاق عليها بين أعضاء الجماعة.
- ولضمان نجاح أسلوب المواجهة فإن على القائد التقيد بالشروط والضوابط التالية:
- اختيار الوقت المناسب للمواجهة، أي بعد تكوين العلاقة وشعور القائد باستعداد أعضاء الجماعة لتقبل المواجهة.
 - استخدامها عند الضرورة وفي حالة الشعور بالخطر على العضو أو الأعضاء الآخرين.
- وأخيراً يرى (Reid, 1983) أن استخدام أسلوب المواجهة يتأثر بدرجة كبيرة بعدة عوامل أساسية هي:
- العلاقة بين القائد وأعضاء الجماعة أو الجماعة ككل، فكلما كانت العلاقة

قوية وقائمة على أساس من الثقة والاحترام والتقبل كلما سهل على القائد استخدام المواجهة وكانت النتائج المترتبة عليها أفضل .

- مرحلة النمو التي تمر بها الجماعة . فالمواجهة في مراحل العمل الأولى قد لا تكون مقبولة أو لا يتوقع أن تحقق أهدافها ، وعلى العكس من ذلك إذا استخدمت في مراحل متقدمة .

- قدرة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على تحمّل المواجهة . فالأفراد والجماعات يختلفون في قدرتهم على تحمّل هذا الأسلوب نتيجة لاختلاف خصائصهم الذاتية واتجاهاتهم .

- العقد وهو ما تم الاتفاق عليه بين أعضاء الجماعة في بداية العمل . فالإشارة في بند من بنود العقد على إمكانية استخدام هذا الأسلوب في حالات معينة وتوضيح أسباب ذلك قد يخفّف من آثاره السلبية على أعضاء الجماعة .

مهارات تزويد أعضاء الجماعة والجماعة بالموارد:

الموارد هي الخدمات والبرامج المتاحة في المجتمع المحلي والتي يمكن الاستفادة منها في إشباع حاجة (Barker, ١٩٩١) ويقصد بتزويد أعضاء الجماعة والجماعة بالموارد تقديم المعلومات لأعضاء الجماعة والجماعة ككل التي تعرفهم بالبرامج والخدمات المتاحة في المجتمع المحلي ، وكيفية الاستفادة منها ، ومعاونتهم للوصول إليها ، والاستفادة منها قدر الإمكان .

والاستفادة من الموارد المجتمعية المتاحة يتطلب من القائد القيام بالعمليات

التالية :

- تيسير الاستفادة من الخدمات التي تقدّم من خلال المؤسسة التي يعمل بها، والقيام بتبني المواقف التي تحقق مصلحة الجماعة أمام جميع الأقسام داخل المؤسسة وأمام جميع العاملين فيها.

- توجيه أعضاء الجماعة والجماعة للمؤسسات المحلية، وتيسير عملية الاستفادة من برامج وخدمات هذه المؤسسات. وهذه العملية تتطلب معرفة القائد بالمجتمع المحلي ومؤسساته، ومعرفة البرامج والخدمات المتاحة في هذه المؤسسات. كما يتطلب ذلك أيضاً القيام بالدراسات اللازمة لمعرفة حاجات أعضاء الجماعة والجماعة ككل لتوجيههم إلى المؤسسات المناسبة.

- إيجاد أو ابتكار خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل. ومن ذلك اقتراح إنشاء عيادات متخصصة للاستشارات الاجتماعية في المؤسسات المختلفة، أو تنظيم خدمات تطوعيّة مرتبطة بحاجات أفراد المنطقة وأهداف وسياسة المؤسسة التي تقدّم من خلالها الخدمات هذه والخدمات (Hollis, ١٩٨١).

- التعامل مع أفراد من المجتمع المحلي ممن لهم علاقة بالجماعة وذلك بهدف مساعدتهم على إدراك الصعوبات التي تواجه أعضاء الجماعة وتوجيههم لتغيير طريقة معاملتهم لهم وإقناعهم بتوفير الدعم والمساندة لهم.

مهارات التمثيل ولعب الأدوار والتمرين والتدريب:

يرى (Barker, ١٩٩١) أن تمثيل الدور هو شكل أو أسلوب من أساليب التعلّم من خلال تقليد سلوك الآخرين. يتمثل هذا الأسلوب في قيام القائد أو أحد أعضاء الجماعة بتمثيل موقف أو دور معيّن، ويقوم بقية أعضاء

الجماعة بدور الملاحظ ويتعلمون من خلال مشاهدتهم لتمثيل الموقف .
ويطلق على هذه العملية أيضا (التعلم عن طريق ملاحظة سلوك الآخرين).
وتهدف هذه الطريقة إلى مساعدة أعضاء الجماعة للتغلب على بعض
المشكلات الشخصية التي تتصل بعلاقاتهم وطريقة تعاملهم مع الآخرين ،
وذلك من خلال إكسابهم مهارات وأساليب وسلوكيات جديدة للتعامل .

وقد أشار (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) إلى ثلاثة عوامل أساسية
ينبغي على قائد الجماعة مراعاتها عند تطبيق أسلوب تمثيل الدور هي :

- درجة انتباه أعضاء الجماعة وملاحظتهم . فالانتباه والتركيز من جانب
الأعضاء أمر ضروري وأساسي في عملية التعلم ؛ لذلك ينبغي على القائد
استعمال جميع الأساليب الممكنة لجذب انتباه الأعضاء أثناء ممارسة هذا
النشاط ، كأن يطلب منهم ملاحظة أسلوب الحديث ونوعية الكلمات
والجمل التي يستخدمها الممثل ، أو ملاحظة تعبيرات الوجه ، وحركات
الأيدي ، وطريقة الجلوس ومناسبتها للموقف .

- إعادة أو تكرار تمثيل الموقف أو الدور عدة مرات إن لزم الأمر ، والتوقف
عند كل نقطة تحتاج إلى شرح وتوضيح . كما ينبغي الإجابة على أسئلة
واستفسارات أعضاء الجماعة ، وإشراكهم في عملية التوضيح وإبداء
آرائهم وتعليقاتهم ومقترحاتهم على الأساليب الجديدة للتعامل . ويمكن
تسجيل الموقف وإعادة عرضه - حسب الحاجة - للمناقشة والتعليق .

- قدرة العضو على تمثيل الموقف . فاختيار العضو المناسب لأداء الدور يعتبر
من العوامل المشجعة على المتابعة . ويفضل أن يبدأ العضو صاحب العلاقة
بأداء الدور ، ثم يطلب من عضو آخر إعادة تمثيله مرة أخرى .

أما لعب الأدوار فيقصد به تمثيل سلوكيات معينة يستفيد منها أعضاء الجماعة في إشباع بعض التوقعات وإنجاز بعض الأهداف . ويستخدم القائد هذا الأسلوب عادة بهدف مساعدة أعضاء الجماعة في تمثيل المواقف الواقعية للتعرف على طريقة استجاباتهم وسلوكهم وتصرفاتهم ، وتغيير غير الملائم منها ، وتحسين مهاراتهم لمواجهة مواقف مستقبلية مشابهة . ويشير (Barker, ١٩٩١) إلى أن أسلوب لعب الأدوار استخدمه J. L. Moreno في طريقة السيكودراما العلاجية ، وأصبح اليوم يستخدم في أنواع مختلفة من الجماعات لتعليم أفرادها ، وعلاجهم ، وتحليل الألعاب ، والتدريب على القيادة وذلك بهدف اختبار سلوكيات محددة والحصول على معلومات وخبرات وآراء الآخرين بشأنها . ويتلخص أسلوب لعب الأدوار في قيام أعضاء الجماعة بالاشتراك في تمثيل مواقف مختلفة بهدف :-

١- التعرف على طريقة استجاباتهم وسلوكياتهم في هذه المواقف .

٢- تغيير غير الملائم من هذه الاستجابات والسلوكيات .

٣- تحسين مهاراتهم لمواجهة مواقف مشابهة .

ويتم تحقيق هذه الأهداف من خلال خبرات ومهارات قائد الجماعة ، ومن خلال ما يطرحه أعضاء الجماعة من أفكار وآراء ومقترحات ، أو بواسطة استخدام عمليتي التمرين والتدريب .

ويرى (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) أن لعب الأدوار من الأساليب التي يكثر استخدامها في الجماعات العلاجية ؛ لأنها تعمل على إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لاكتساب مهارات وخبرات جديدة ، وتساعدهم

- على تطبيقها في بيئة آمنة (داخل الجماعة) قبل العمل بها في البيئة الخارجية .
كما أن لأسلوب لعب الأدوار خمسة استعمالات نلخصها في التالي :
- * تقدير أو تشخيص مشكلة أحد أعضاء الجماعة أو الجماعة ككل .
 - * إيجاد الدافع لدى أعضاء الجماعة والمحافظة عليه .
 - * مساعدة أعضاء الجماعة على إدراك وفهم المشكلات التي تواجههم .
 - * مساعدتهم على اتخاذ القرار المناسب .
 - * تغيير سلوكياتهم وإكسابهم سلوكيات جديدة .

ولمزيد من الإيضاح في هذه النقطة يمكن الإشارة إلى بعض الإجراءات الأساسية لعملية لعب الأدوار والربط بينها وبين مجالات استخدامها .

١- تمثيل الدور الخاص own role الذي يتمثل في قيام أحد أعضاء الجماعة بتمثيل نفسه (أي تمثيل سلوكه وتصرفاته واستجاباته) في موقف معين ، ويساعده عضو آخر سواء القائد أو أحد أعضاء الجماعة في الكشف عن أفكاره ومشاعره أثناء التعامل مع الموقف . وهذا الأسلوب مفيد في عمليتي الدراسة والتشخيص ؛ وذلك لأنه يساعد في التعرف على جوانب القوة والضعف في شخصية العضو ، كما أنها تعمل على إتاحة الفرصة للقائد وبقية أعضاء الجماعة لملاحظة سلوك وتصرفات العضو في الموقف ، بالإضافة إلى أنها تساعد العضو صاحب العلاقة على ممارسة واكتساب سلوكيات ومهارات جديدة .

٢- عملية تبديل الدور role reversal بمعنى قيام أحد أعضاء الجماعة بتمثيل دور العضو السابق بهدف مساعدته للتعرف على نفسه من خلال الآخرين .

وهذا الأسلوب مفيد في عملية توضيح العوامل المسببة للمشكلة، كما وأنها تعمل على زيادة إدراك وفهم ومعرفة ووعي العضو لنفسه.

٣- الأدوار المتعددة أي قيام أحد أعضاء الجماعة بتمثيل أدوار متعددة ومختلفة في حياته باستخدام ما يسمى بـ *autodrama monodrama* and *chairing* التي تساعد العضو في التعرف على سلوكه في كل دور من الأدوار التي يقوم بتمثيلها، كما تساعد في معرفة درجة تأثير كل دور على الأدوار الأخرى. وتتم هذه الطريقة باستخدام عدة مقاعد خالية يمثل كل مقعد دوراً مختلفاً عن الآخر، ويطلب من العضو القيام بالتنقل بين هذه المقاعد وأداء الدور الخاص بكل مقعد. ويشترط أن يكون التفاعل أثناء أداء الدور مع الأدوار الأخرى.

نموذج لاستخدام أسلوب لعب الأدوار:

لو افترضنا أن أحد أهداف العمل مع الجماعة هو تحسين مهارات أعضاء الجماعة للتعامل مع الأفراد الآخرين من حولهم كالأب أو المدرس أو الصديق مثلاً، فإن أسلوب لعب الأدوار هي إحدى الأساليب التي قد يلجأ إليها القائد لتحقيق هذا الهدف. حيث يطلب من أحد أعضاء الجماعة تمثيل دور الأب أو المدرس، ويطلب من عضو آخر تمثيل دور الابن أو الطالب، ثم يقوم القائد باختيار موقف أو موضوع محدد لتمثيله ومناقشته - ويفضل أن يكون من المواقف الواقعية التي يواجهها أعضاء الجماعة - وبعد انتهاء عملية التمثيل يطلب من العضوين تبديل أدوارهم وإعادة تمثيل الموقف مرة أخرى. وبهذه الطريقة يستطيع أعضاء الجماعة التعرف على سلوك ومشاعر الآخرين، والأسباب التي تدفعهم إلى التصرف بالطريقة التي تصرفوا بها، كما

تساعدهم هذه الطريقة في معرفة مدى تأثير سلوكهم على استجابة الآخرين . وبعد ذلك يقوم أعضاء الجماعة والقائد باقتراح أساليب جديدة للتعامل في مثل هذه المواقف ويتم الاتفاق على بعض منها لتطبيقها داخل الجماعة .

أما التمرين والتدريب فهما وسيلتان لتعزيز السلوك الجديد الذي تم الاتفاق عليه بين أعضاء الجماعة ، فقد تتطلب عملية تعزيز السلوك الجديد ممارسته من قبل الجماعة لعدة مرات وفي مواقف متعددة ومع شخصيات مختلفة . والفرق بين التمرين والتدريب يكمن في درجة تدخل القائد في عملية تعزيز السلوك الجديد . فالتدريب غالباً ما يستخدم مع الأعضاء الذين يجدون صعوبة في أداء السلوك الجديد فيعمد القائد إلى تزويدهم بالتعليمات والتوجيهات التي تساعدهم على أداء السلوك والتعود عليه .

مستويات التدخل مع الجماعات:

ولعل من المفيد في نهاية موضوع المهارات الإشارة بإيجاز إلى طرق ومستويات التدخل مع الجماعات العلاجية في الخدمة الاجتماعية -inter-vention methods with treatment groups in social work ومحاولة الربط بينها وبين المهارات التي سبق شرحها . ويمكن تلخيص مستويات التدخل في ثلاثة مستويات (٢٤٧-٢١٤ :١٩٩٨, Toseland & Rivas) هي :-

١- التدخل على مستوى أعضاء الجماعة كل حسب احتياجاته وظروفه - in-tervening with group members

٢- التدخل على مستوى الجماعة ككل intervening with the group . as a whole

٣- التدخل على مستوى البيئة intervening with the environment .

و اختيار طريقة من هذه الطرق الثلاث يعتمد بدرجة كبيرة على احتياجات أعضاء الجماعة والجماعة ككل، كما يمكن للقائد التغيير من طريقة أو مستوى إلى آخر حسب الحاجة وتغير احتياجات الجماعة.

أولاً: التدخل على مستوى أعضاء الجماعة:

يستعمل القائد أثناء عمله مع أعضاء الجماعة ثلاثة مستويات من

التدخل:-

١- التدخل المرتبط بالعوامل الشخصية interpersonal intervention

.ويتضمن مساعدة العضو على:

- تحديد أفكاره ومشاعره وسلوكه والتفريق بينهم .

- إدراك وفهم العلاقة بين الأفكار والمشاعر وبين السلوك .

- تحليل الأفكار والمشاعر لمعرفة مدى واقعيتها .

- تغيير الأفكار المحرّفة أو غير المنطقية واستبدالها بأخرى سليمة ومنطقية .

٢- التدخل المرتبط بعلاقات العضو بالآخرين interpersonal inter-

vention سواء داخل الجماعة أو خارجها ويتضمن:

- تدخل غير مباشر indirectly intervention وذلك عن طريق

الاستماع إلى الآخرين أثناء تحدثهم عن سلوكهم وتصرفاتهم في

مواقف مختلفة .

- تدخل بديلي vicariously intervention وذلك عن طريق

مشاهدة وملاحظة الآخرين .

- تدخل مباشر directly intervention وذلك من خلال ممارسة وتطبيق السلوك الجديد .
- ٣- التدخل المرتبط ببيئة العضو environmental intervention . ويتضمن :
 - ربط العضو بموارد بيئية مناسبة تفي باحتياجاته .
 - توسيع نطاق شبكة العلاقات الاجتماعية للعضو social network .
 - إعداده لمواجهة العوائق والصعوبات المحتملة أثناء قيامه بتطبيق السلوك الجديد المرغوب وتوفير أساليب الثواب والعقاب .
 - تعديل البيئة المادية التي يعيش فيها .
- ثانياً: التدخل مع الجماعة ككل :
 - تدخل القائد مع الجماعة ككل يتركز في أربعة جوانب أساسية هي : -
 - تغيير طرق وأساليب الاتصال والتفاعل داخل الجماعة .
 - تدعيم عوامل الجذب بين أعضاء الجماعة لتحقيق الانسجام والتماسك ، والتخلص من عوامل الطرد .
 - الاستعمال الفعال لعملية الضبط الاجتماعي social control لسلوك وتصرفات أعضاء الجماعة ، وذلك عن طريق تحديد القوانين والقواعد والأدوار والمناصب ووضع قواعد للسلوك السوي .
 - تغيير العادات والأفكار والقيم (ثقافة الجماعة group culture) الخاطئة التي يشترك فيها جميع أعضاء الجماعة .

ثالثاً: التدخل مع البيئة المحيطة بالجماعة:

أما تدخل القائد في البيئة التي تعمل فيها الجماعة فيهدف إلى تعديلها وتغييرها بما يحقق مصلحة الجماعة ويتم ذلك من خلال:

- العمل على زيادة الدعم والخدمات التي تقدمها المؤسسة للجماعات .
- زيادة التعاون والتنسيق مع المؤسسات الاجتماعية الأخرى .
- العمل على زيادة الوعي المجتمعي بالمشكلات التي تواجه أفراد المجتمع بصورة عامة .

المراجع

- إبراهيم أنيس وآخرون، المعجم الوسيط، دار إحياء التراث العربي .
- محمد بن أبي بكر الرّازي، معجم مختار الصحاح، المكتبة العصرية، صيدا، لبنان، الطبعة الثانية، ١٤١٦ .
- محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، ١٩٨٦ .
- Aguilera, D. & Messick, J. (١٩٨٦). Crisis Intervention: Theory and Methodology. Fifth Edition. St. Louis: The C. V. Mosby Company.
- Barker, R. (١٩٩١). The Social Work Dictionary. Washington, DC: National Association of Social Workers , (NASW).
- Brenner, D. (١٩٨٢).The Effective Psychotherapist Conciusion From Practice and Reseach. New York: Pergamon Press.
- Corey, G., Corey, M., Callanan, P., & Russell, M. (١٩٨٢). Group Techniques. Monterey, California: Brooks / Cole Publishing Company.
- Garvin, C. (١٩٨٧). Contemporary Group Work. Second Edition . New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Hepworth, D. & Larsen, J. (١٩٨٦). Direct Social Work Practice. Third Edition. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.

- Hollis, F. & Woods, M. (١٩٨١). Casework a Psychsocial Therapy. Third Edition . New York: Random House.
- Konopka, G. (١٩٦٣). Social Group Work: A helping process. Englewood Cliffs, NJ: Prentive-Hall, Inc.
- Luciano L. & Michale A. Milan. (١٩٨٥). Hand Book of Social Skills Trianing and Research. Intercience Publication.
- Philips, H. (١٩٨٠). What is Group Work. In Perspectives on group work practice. New York: Macmillan Publishing Company., Inc.
- Reid, K. (١٩٧٧). Worker Authenticity in Group Work. Clinical Social Work Journal, Vol. ٥, no. ١.
- Reid, K. (١٩٨٣). The Use of Confrontation in Group Treatment Attack or Challenge ?. Journal of Social Work . October.
- Schram, B. & Mandell, B. (١٩٨٦). Human Services Strategies of Intervention. New Yowk: Macmillan Publishing Compy.
- Schulman, E. (١٩٨٦). Intervention in Human Services: A guid to skills and knowledge. Third Edition. Columbus: Merrill Publishing Company.
- Schwartz, W. (١٩٨٧). On the Use of Groups in Social Work Practice. Course Matrial, SW ٦٣٦ . Theory and Practice of Group Treatment . WMU.

- Shulman, L. (١٩٦٨). A Casework of Social Work with Groups: The Mediating Model. New York: Council on Social Work Education.
- Toseland, R. and Rivas, R . (١٩٩٨). An Introduction to Group Work Practice. New York: Macmillan Publishing Company.
- Vinter, R. (١٩٨٧). The Essential Components of Social Group Work Practice. Course material, SW ٦٣٦. Theory and Practice of Group Treatment . WMU.
- Zastrow, C. (١٩٩١). Social Work with Groups. Second Edition. Chicago: Nelson-Hall Publishing.