



الفصل الثاني  
خدمة الفرد والجماعة



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

- 1- قيام الثورة الصناعية.
- 2- نشوب الحروب والنزاعات التي فرضتها النزاعات الاوروبية.
- 3- فشل التشريعات التي كانت تصدر لمحاربة الفقر لانها كانت تُحمل الفير مسئولية فقرة وتسولة.

- 4- ظهور الافكار الاصلاحية الاجتماعية التي نادى بالعلاقات الايجابية بين المجتمع والفرد والمسؤولية الاجتماعية تجاه تكيف الافراد في داخل المجتمع.
- 5- ظهور العلوم الانسانية وخروجها بحقائق جديدة عن الانسان ودوافعه وسلوكه وأهمية التعامل الانساني.
- 6- بروز خصوصية الانسان الفرد من خلال الابحاث الاجتماعية التي قام بها رجال الاصلاح في أمريكا وأوروبا.
- 7- نشاط حركة جمعيات الاحسان والمحلات الاجتماعية ونظام المدرس الزاشر والتي شكلت بداية للتفكير في إيجاد تخصص منهجي في الخدمة الاجتماعية.

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

**الخطوات التي مرت بها المهنة في الوقت الحاضر:..**

**أولاً:** مرحلة الاجتهاد والتجربة وفي هذه المرحلة كما هو واضح من العنوان كانت تقوم مجموعة من المؤسسات الاجتماعية بتعيين عدد

من الموظفين لتقديم خدماتها للمواطنين المحتاجين ولم يكن هؤلاء الموظفين محترفين كل ما في الامر انهم كانوا متطوعين وكانوا يقدمون خدماتهم في العديد من الميادين مثل الميدان التعليمي والصحي والاحداث والمنحرفين بجانب الميدان التقليدي وو ميدان الاحسانوالانحراف الخُلقي.

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

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

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

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

- 1- الاختصاصي الاجتماعي هو قائد مهني يحتاج إلى دراسة وإعداد وإلمام كإيف بالعلوم التي تدرس الانسان والمجتمع ثم هو بحاجة إلى مواد مهنية تتصل بطرق ومبادئ المهنة ثم تدريب عملي على هذه الطرق والمبادئ.
- 2- يعمل عادةً الاختصاصي الاجتماعي في مؤسسة اجتماعية حكومية او اهلية والمؤسسة ليست سوى وسيلة لتحقيق هدفة و سعادة الافراد.
- 3- رفاهية الافراد مرتبطة برفاهية المجتمع لذلك يجب ان تهتم كل مؤسسات وإدارات الرعاية الاجتماعية لاشباع جميع حاجات الانسان.
- 4- كان مفهوم أن رفاهية طبقة واحدة في المجتمع ملداً خطير يجب العمل على إيقافه ورفاهية المجتمع تقتضي ان تنتشر خدمات الرعاية الاجتماعية دون تقييد بطائفة او طبقة معينة سواء كانت هذه الطبقة إقليمية أو دينية أو لغوية أو غيرها من هذه الطبقات.
- 5- إن المجتمع المحلي الصغير هو أهم وحدة اجتماعية يجب العناية بها تماماً وهذا لا يعني ان هناك مشكلات على المستوى القومي او الدولي وتحتاج الى عمل شامل في هذه المستويات إضافة الى ذلك على الحكومات الحديثة مسئولية غير محدد في ميادين الرعاية الاجتماعية كذلك الاسلوب العملي أو الطرق الثلاثة من طرق الخدمة الاجتماعية هي وسائل لتحقيق أهداف المهنة وأهداف

المجتمع وعلى ذلك يجب أن تعمل على تقدم أساليبها العلمية وان لا تقف ثابتة دون تطور وتقدم.

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

**مفهوم الخدمة الاجتماعية:** ظلت الخدمة الاجتماعية أزمان طويلة لا تعني في نظر الناس إلا الصدقة والاحسان الذي يقدم إلى الفرد أو جماعة نتيجة مشاعر انسانية واحساسيس ذاتية بحاجة ولاء الناس الى المساعدة والمعونة فأقتصرت الرعاية الاجتماعية حتى عهد قريب على المساعدات المالية والغذائية والكسائية ولكن بعد أن تطورت المجتمعات بدأت الخدمة الاجتماعية تتجه الى التعرف على الاحتياجات الانسانية للأفراد والجماعات والمجتمعات ودراستها ومقابلتها بالخطط والخدمات الفنية فانتقلت جهود الخدمة الاجتماعية بذلك من مجرد خدمات علاقية ذاتية الى الاهتمام بالنواحي الوقائية والانشائية الاجتماعية ولم تعد المساعدات المالية والعينية إلا جانبا فرعيا منها. تهتم الخدمة الاجتماعية بإعداد ممارسين مهنيين فيعملوا على مساعدة غيرهم من الناس على حل مشكلاتهم والوقاية منها والمرتبطة بأدائهم الاجتماعي ويتضمن الاداء الاجتماعي الانشطة الضرورية التي تحقق علاقات مُرضية في مختلف الخبرات الاجتماعية للحياة اليومية للانسان والتفاعل بين الافراد والجماعات والتنظيم الاجتماعي بشكل مستمر أي عقبه تقف أمام انجاز الدور الاجتماعي الذي يؤديه الانسان تتسبب في مشكلة مرتبطة

بالاداء الاجتماعي تعددت الاراء واختلفت وجهات النظر حول الخدمة الاجتماعية كمهنة متخصصة شأنها في ذلك المهن الاخرى كالطب والمحاماة ويرجع ذلك الى انه من الصعب في العلوم الاجتماعية ان نصل الى تعريف واحد شامل ولذلك التعريف دائما يتغير في علوم الخدمة الاجتماعية التعريف الذي يكون مقبولا في وقت مضى لا يصلح بعد وقت اخر وذا السبب هو سبب في قيام المتخصص من آن الى آخر من تعيين التعريف وتقوية وتعريفه ووضع تعريف جديد اذا اقتضت الحاجة لذلك .  
التعريف بالخدمة الاجتماعية لمهنة انسانية حديثة وهذه هي النقطة الثالثة في الموضوع الذي نتحدث فيه الان.

معظم المشتغلين في مهنة الخدمة الاجتماعية متفقين على ان الخدمة الاجتماعية مازالت تعاني جوانب غامضة في مفاهيمه أو مصطلحاتها التي تستخدمها سنشير الى مجموعة من التعريفات وجدت اتفاقا بين المشتغلين بالخدمة الاجتماعية على ان تعريفات جيدة للخدمة الاجتماعية واحد التعريفات هي: أن الخدمة الاجتماعية هي أنشطة مهنية لمساعدة الافراد والجماعات والمجتمعات لزيادة إمكانياتهم وأدائهم لوظائفهم الاجتماعية وتحسين اوضاعهم الاجتماعية بتحقيق الاهداف .  
كلمة خدمة تعني مجهودات هادفة يقصد بها تحقيق فائدة او منفعة معينة او ايقاف ومنع ضرر واقع او محتمل الوقوعا لفظا اجتماعية مشتق من مجتمع او ارتباطات العلاقات المتبادلة بالبيئة أما المعني الخاص فهو يشير الى ان الخدمة الاجتماعية مهنة هدفها الرئيسي تنمية المجتمعات ومنع العوامل المختلفة التي تحول دون النمو والتقدم الاجتماعي مثل الحرمان او المرض أو الظروف الاجتماعية السيئة كذلك البحث عن اسباب العلل في المجتمع والقضاء عليها او التقليل من اثارها تعريف اخر للخدمة

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

على العوائق الاجتماعية والنفسية الحالية والمستقبلية والتي من المحتمل ان تعوق مساهمتهم الكاملة الفعالة في المجتمع.

تعريف اخر للخدمة الاجتماعية هي مهنة انسانية تعمل على تهيئة اسباب التغيير تحقيقا للرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجيُّجند طاقات الافراد والجماعات والمجتمعات المحلية بتدعيم قدرتها وإمكانياتها وعلاج مشاكلها على اساس من المساعدة الذاتية وفي الاطار الايدولوجي للمجتمع. هذه بعض التعريفات الخاصة بالخدمة الاجتماعية وناك العشرات من التعريفات ولكن اثرنا اختيار هذه المجموعة السهلة. نتعرف الان على طرق الخدمة الاجتماعية وهي هذه الطرق الثلاثة. يستخدم الاخصائيون الاجتماعيون كلمة طريقة للدلالة على الفروع الرئيسية للخدمة الاجتماعية لذلك نشأ طرق الخدمة الاجتماعية الثلاث وهذه الطرق متكاملة وليست منفصلة وكلها ممكن استخدامها مع بعضها في نفس الوقت ولكننا سنشير الى كل طريقة على حدى:

نتناول اولا طريقة خدمة الفرد التي تعرف بالسوشيل كريس ورك مثل "ارجو التأكد من الكلمة" هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تقدم المساعدة للأفراد والأسر على المستوى الفردي وذلك بهدف الوقاية او العلاج من المشكلات التي تحول دون قيامهم بالأدوار الاجتماعية المنوطه بهم على الوجه الاكمل. كما هو واضح من هذا المسمى فهي تهتم بالتعامل معالفرد في علاقتة الاجتماعية المختلفة في الحياة التي يعيشها فالفرد بطبيعة العلاقات الاجتماعية والافراد الذين يعانون مشقات ماهم الا افراد عجزت ظروفهم ان تُهى لهم الاستقرار والتكيف السليم وهناك عدة تعريفات لخدمة الفرد نذكر منها خدمة الفرد هي مساعدة العميل لكي يساعد نفسه او هي عملية تهتم بفهم الافراد كشخصيات

وكذلك تهتم بتكيف هؤلاء لافراد مع حياة اجتماعية صحية . خدمة الفرد طريقة خاصة لمساعدة الافراد لمقابلة حاجاتهم الشخصية والاجتماعية وخدمة الفرد هي فن مساعدة العميل في تنمية قدراته الشخصية والاجتماعية منها في تناول المشكلات التي يواجهها في بيئة الاجتماعية . خدمة الفرد هي طريقة قياس قدرات العميل في مواجهته لمشكلة والحقائق المحيطة به وذلك اثناء معاونة الاخصائي الاجتماعي لعملية توضيح مشكلته حتي يفكر بنفسه في الحلول المختلفة لها. هي الطريقة المؤسسية لتنمية واستثمار قدرات الافراد للنضج الاجتماعي للاستفادة من إمكانيات المجتمع للتغلب على العقبات الاجتماعية التي تعترضهم . هذه بعض التعريفات الخاصة بطريقة خدمة الفرد .

#### وهناك أهداف لخدمة الفرد نذكر منها:

- 1- زيادة حاجة الطاقة العاملة في المجتمع وزيادة فعاليتها.
- 2- برعاية خدمة الفرد لهذه الفئات فهي تعمل على توفير الاعباء الاقتصادية والاجتماعية.
- 3- تدعيم قيم التضامن الاجتماعي وتعميق الشعور بالولاء عند الافراد تجاه مجتمعاتهم لان خدمة الفرد مظهر من مظاهر الكفالة المجتمعية التي تشعر ابنائها بالوحدة والترابط والعدالة الاجتماعية.
- 4- إكتشاف مصادر ومنابع المشكلات الاجتماعية والوقوف على اسبابها والعوامل التي تؤدي اليها مما يساعد على دراستها ووضع الحل وللعلاجها.
- 5- تأكيد قيم العدالة بالمجتمع وتحقيق الشعور بالعدل بين الناس وتوجيه المجتمعية التوجيه السليم والصحيح.

طريقة خدمة الجماعة شأنها في ذلك شأن الطرق المهنية الأخرى في الخدمة الاجتماعية ويمكن أن نصنفها على أنها أحد الأساليب العلمية لمقاولة وتحقيق الأَشباع للحاجات الاجتماعية. خدمة الجماعة نقولانها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية للعمل مع الجماعات بهدف تحقيق التوظيف لأمثل لقدراتهم والامكانيات والموارد المجتمعية وذلك من خلال الجوانب الوقائية والانشائية والعلاجية التي تحقق بالنهاية التوافق الايجابي بين الفرد والمجتمع في ضوء الاهداف التنموية المقصودة. تُعرف خدمة الجماعة أيضاً بأنها طريقة يتضمن استخدامها طرق عملية عن طريقها يستطيع الأخصائي الاجتماعي مساعدة الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وجماعة ويساهموا في تغيير الجماعة في حدود اهداف المجتمع وثقافته. تعريف آخر وهو أن خدمة الجماعة هي إحدى مناهج الخدمة الاجتماعية تختص بمساعدة الأفراد على أداء اجتماعي أفضل من خلال الخبرات الجمعية الهادفة وعلى مواجهة مشكلاتهم الشخصية ومشكلات الجماعة التي ينتمون إليها والمجتمع الذي يعيرون فيه بطريقة أكثر فاعلية وعلى هذا تهتم الطريقة هنا بالفرد في الجماعة وفي العديد من المؤسسات وتهدف إلى نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع.

طريقة تنظيم المجتمع يعرف غالباً بأنه نشاط يقوم به الناس الذين يحاولون أن يوازنوا بين احتياجات مجتمعهم وبين الموارد المتاحة أو التي قد تتاح. كذلك من التعريفات الأخرى أن تنظيم المجتمع هو محاولة استثمار الموارد المتاحة لمواجهة المشكلات الناجمة عن عدم اشباع الاحتياجات الاجتماعية والبيولوجية والنفسية لأفراد وجماعات المجتمع وتعديل تلك الموارد إذا كانت قد فشلت في أن تسير الاحتياجات الحالية

وتكوين موارد جيدة اذا تطلب الامر ذلك. تعريف اخر يرى ان تنظيم المجتمع هي العملية التي يتمكن بها المجتمع من تحديد حاجاته واهدافه وترتيب هذ الحاجات والهداف حسب اهميتها ثم اذكاء الثقة والرغبة في العمل لمقابلة هذه الحاجات والاداف والوقوف على الموارد الداخلية والخارجية التي تتصل بهذه الحاجات والاهداف ثم القيام بعمل بشأنها وعند هذ الطريقة تمتد وتنمو روح التعاون والتضامن في المجتمع.

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

أهداف فرعية وهذه الاهداف من الممكن أن تكون أهداف مادية ومن الممكن أن تكون أهداف معنوية: المادية تكون من خلال إيجاد حلول للمشكلات المجتمعية من خلال إنشاء مؤسسات وهيئات وتنظيمات وكذلك العمل على توفير الموارد المادية والامكانيات المادية

الازمة لمواجهة المشكلات المجتمعية والاهداف المعنوية تتلخص بتنمية وعي المجتمع على حل مشكلاته بنفسه اي تنمية قدرة المجتمع على مواجهة مشاكلة بالاعتماد على جهودة الذاتية .

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

1- مساعدة الجماعات على تكوين جهاز مناسب لتحقيق الاهداف الاجتماعية المنشودة.

2- مساعدة الافراد على تمثيل جماعاتهم بأسلوب سليم.

3- مساعدة الاعضاء الممثلين للجماعات على المساهمة في عمليات المجتمع بطريقة فعالة ويجب ان يكون هناك تطابق نسبي بين الخصائص التي من المفروض ان يتحل بها الاخصائي الاجتماعي مع خصائص طالب الخدمة الاجتماعية .

**التطور التاريخي لخدمة الفرد:**

1- مرحلة الشيوخ والعشوائية

2- مرحلة الاجتهاد والتجربة

3- المرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية)

\*المرحلة العلمية المبكرة

\*المرحلة العلمية المحدثه والمعاصرة

نبدأ بالتحدث عن كيفية نشأة خدمة الفرد وتطورها كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية، خدمة الفرد كما ذكرنا في المحاضرة الاولى هي أول طرق الخدمة الاجتماعية المهنية ونشأة في عام 1898 ميلادية وكلمة خدمة الفرد ترجمة للمصطلح الاجنبي (كيس وورك) وهو مصطلح عام نضيف له كلمة (سوشيل) وهي معناها إجتماعي حتى نحدد الطبيعة الاجتماعية للطريقة ولكي نميزها عن الطرق الاخرى لذلك نستخدم لفظة "سوشيل كيس وورك" وهو الاسم الذي أتفق عليه للإشارة الى هذه الطريقة في مجتمعنا العربي الذي اتفق على استخدام عبارة خدمة الفرد لتشير الى هذا المعنى بما تتضمنه من مفهوم اجتماعي ليصبح الاسم الشائع في المؤلفات العربية والمؤسسات الاجتماعية في عام 1917 ميلادي يعتبر التاريخ الرسمي لميلاد هذه الطريقة ,ولكن على ذلك يمكن القول ان مصطلح خدمة الفرد كان يستخدم قبل هذا التاريخ و أول مناستخدم هذا المصطلح يُقال انه كان العالم (ديفن ) والبعض يشير الى انه (ويلر) الذي كان يعمل في جمعية تنظيم الاحسان و اول من استخدم هذا المصطلح في عام 1902 م وكان يقصد به دراسة الحالة بدقة وعناية دراسة تشمل الفرد وبيئته في نفس الوقت وفيعام 1909م اقترحت (فيتش) ان يستخدم مايسمى خدمة الفرد مع الاسر التي تخدمها المحلات الاجتماعية في عام 1911م كان مصطلح خدمة الفرد متداول وبدأت فنيته تظهر من خلال مقابلات الاخصائيين

الاجتماعيين مع عملائهم ومع قيامهم بالزيارات المنزلية وبحثهم للحالات في ما بين عامي 1911م و1917م كانت خدمة الفرد تحظى باهتمام وتقدير الاخصائيين الاجتماعيين وغيرهم مما يتعاملون مع الامراض النفسية والاجتماعية ولتعد تقتصر على مساعدة المحتاجين مادياً فكانت تُستخدم احياناً في مجال الانحراف ووقاية الاطفال من الانحراف وتقدمت هذه الطريقة (طريقة خدمة الفرد ) بخطى واسعة بفضل تقدم الطب النفسي وسيظهر ذلك من خلال مناقشة النقاط القادمة...

### **التطور التاريخي لخدمة الفرد:**

خدمة الفرد كطريقة علمية متخصصة في مهنة الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها حتى وقتنا الحالي مرت بعدة مراحل لكل منها خصائص معينة وبحسب الترتيب الزمني نحن نشير اليها بمرحلة الشيوخ والعشوائية ثم مرحلة اخرى تسمى بمرحلة الاجتهاد والتجربة ثم المرحلة الاخيرة وتسمى بالمرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية) نتحدث اولاً عن المرحلة الاولى وهي مرحلة الشيوخ والعشوائية وتعتبر هي المرحلة التي مرت بها هذه المهنة خلال الفترة التي عاشتها الانسانية منذ فجر التاريخ وحتى نهاية القرن الثامن عشر الميلادي في هذه المرحلة ظهرت الخدمات الفردية كظواهر انسانية تلقائية. اخذت اشكالا مختلفة من احسان مباشر يقدم للفقراء واليتامى والمسنين والمساكين أو خدمات صحية كانت تقدم للمرضى و ذوي العاهات والمشوهين كان يقوم بتقديمها أفراد من الشعب أو الحكومات المختلفة دون ارتباط بتأديتها او حق لمنفعين بالمطالبة بها بمعنى انه كانت تقدم ( ليست باشكال دائمة ولم يكن هناك اي حق للمنتفعين بالمطالبة بها طوال الوقت وانما كانت تقدم بطريقة عشوائية وغير منتظمة ) ولكننا نعرف

أن جميع الأديان حثت الإنسان على مساعدة ومساندة أخيه الإنسان وقدمت باسم الأديان الكثير من المساعدات للمحتاجين ووزعت الصدقات على المستحقين في المناسبات الدينية. كذلك بعض المؤسسات الدينية كانت تقوم برعاية المرضى وذوي العاهات وكذلك الاهتمام بالأسر المحتاجة واليتام والأرامل، الإسلام حدد تحديد واضح مسؤولية المسلم تجاه أسرته وتجاه مجتمعه وأكد على كرامة الفرد وضرورة احترامه وجعل المجتمع مسئول عن الفقراء والمحتاجين فأوجب الزكاة وكيفية توزيعها وحقوق المسلم وغير المسلم في أموال بيت المال وحث على الصدقات وغيرها ... الخ. هذه المرحلة تميزت بعدة خصائص منها أن طابع هذه المرحلة كان أقرب للعشوائية والبساطة ومارست فيه الخدمات الفردية للأقارب وذوي النفوذ ورجال الدين هم من قام بهذه الممارسات لم تكن هناك مؤسسات مستقلة خاصة تُقدم فيها هذه الخدمات بل كانت مُشاعاً تمارس في بيوت المال أو في دور العبادة سواء كانت المساجد أو الكنائس أو المعابد كذلك كانت تمارس في الجمعيات الدينية وبيوت الإصلاح والتشغيل والطوائف التي ظهرت في المجتمعات الغربية أو الشرقية هذا هو الطابع الذي كان يميز هذه المرحلة التي اتسمت بالشيوع والعشوائية لم يكن في هذه المرحلة تخصص يسمى خدمة الفرد يمارسه أناس متخصصون بل كانت المسألة ملقاة على عاتق المتطوعين أو من يمارسون أعمال الإحسان والمساعدة بصورة تلقائية وبشكل عشوائي.

المرحلة الأخرى هي مرحلة الاجتهاد والتجربة . في عام 1601م صدر قانون الفقراء في إنجلترا وهذا القانون حدد بصراحة مسؤولية الحكومة المباشرة نحو الفقراء والقانون كان عبارة عن محاولة لتنظيم

الاعمال الخيرية والمساعدات التي كان يقوم بها الافراد والهيئات لكن على الرغم من ذلك لم يتصلح الامر بل زادت الاوضاع سوءاً لأن هذا القانون أسي استخدامة من قبل بعض المؤسسات ودور الايواء التي أنشأة . وانتشرت بعض الموبقات الاخلاقية بين النزلاء وعمت العدو بينهم وظهرت العديد من الامراض وتحكم المسؤولون بشئون ذوي الحاجة واستغلوهم لمصالحهم هذه الاوضاع السيئة دفعت الكثير من المصلحين الاجتماعيين الى ان ينادوا بضرورة تصليح الاوضاع في المؤسسات الاجتماعية وطالبوا بضرورة عزل الاطفال عن الكبار وأن يخصص لكل فئة دور خاصة بهم وكذلك بعزل المرضى عن الاصحاء والمجرمين عن الاسوياء. في أواخر القرن التاسع عشر ظهرت حركة اجتماعية على قدر كبير من الاهمية هي حركة جمعيات تنظيم الاحسان بدأت عام 1869 م في انجلترا وفي عام 1877م بدأت في أمريكا نتيجة للعيوب التي كانت موجوده فيتطبيق قانون الفقراء ، كان بإمكانها تنظيم الجهود الاهلية في ميادين الاحسان والبر بالفقراء ومنع الازدواج والتكرار والبحث عن افضل الاساليب التي تمكن الفقراء والمحتاجين من ايجاد طريق اساليب المساعدة وكان من بينها اسلوب الزيارات التي كان يقوم بها موظفي هذا الجمعيات للفقراء والمحتاجين الجهود هذ كانت هي المقدمة لظهور طريقة خدمة الفرد وعلى ذلك فالجهود التي كان يقوم بها هؤلاء الاصدقاء والزوار للقيام بالبحث الاجتماعي والتعرف على احوال مقدمي طلبات المساعدة لجمعيات تقديم الاحسان هذه تمثل القاعدة الاولى التي تقوم عليها طريقة خدمة الفرد حيث طُورت هذه الجهود في البرامج التدريبية التي قادتها جمعية تقديم الاحسان.

المرحلة الثالثة هي المرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية) مع بداية القرن العشرين نمت خدمة الفرد كمهنة وأكتملت مقدماتها واصبحت تنظر الى الانسان النظرة الشمولية ومن زوايا مختلفة في مجموعة من العوامل ساعدت في ظهور هذه المهنة ومهدت لها. نذكر منها على سبيل المثال التقدم الصناعي والحروب المتتالية وفشل التشريعات الوضعية والقوانين لمواجهة الفقر وظهور الافكار الاجتماعية واسهامتها خلال هذه المرحلة . الاكتشافات العلمية الحديثة التي توصلت اليها العلوم الانسانية حول الانسان ودوافع السلوكية والبحوث الاجتماعية التي قام بها المصلحون الاجتماعيون وخاصة في انجلترا وامريكا والتي كشفت النقاب عن الحاجة الماسة الى التخصص والتعمق في تفسير مشكلات الانسان . حركات جمعية تنظيم الاحسان التي ظرت وسبق الاشارة اليها وسوف نتناول التطورات التي حدثت من التفصيل . من حيث الاهداف تطورت خدمة الفرد المهنية تدرجت من اهداف محدودة الى اداة عريضة ومن اهداف مبهمة الى اهداف واضحة كذلك تطورت خدمة الفرد المهنية من حيث المجال ونشأة خدمة الفرد في نطاق المشكلة الاسرية والاقتصادية وكانت مرتبطة بجمعية تنظيم الاحسان وامتدت جهودها نحو العلاقات الاسرية ومشكلات الطفولة بمعنياتها اتسعت خدمة الفرد ونمت وتطورت لتغطي قاعدة عريضة من المجالات بعيدا عن المجال الاسري وان ارتبطت بها ارتباطاً وثيقاً ولهذا نقول اننا ظهرت بالتوالي اشكال من خدمة الفرد منها خدمة الفرد الطبية عام 1906م والمرضى العقليين عام 1907م وميدان الانحراف 1907م المعوقين واصحاب العاهات عام 1923م كذلك انتشرت خدمة الفرد منذ ذلك التاريخ في مختلف المؤسسات الاجتماعية والمجالات المختلفة كراعية المسنين والمدمنين والمجال الصناعي والمدرسي. فظهرت خدمات نوعية

كثيرة في خدمة الفرد وتطورت خدمة الفرد من حيث اساليب التدخل المهني فتطورت على النحو التالي .تحسين الوظيفة الاجتماعية للفرد وهذا اهداف خدمة الفرد ويتم ذلك اما من خلال تعديل جذري في شخصية العميل وظروفه البيئية او تعديل نسبي في كل من شخصية العميل وظروف البيئة واما تعديل نسبي او كلي في النواحي الذاتية فقط او تعديل نسبي او كلي في نواحي البيئة وحدها.

## **المراحل التي سنتحدث عنها الآن هي مراحل متطورة في المرحلة المهنية :**

**المرحلة العملية المبكرة ونجسدها في مراحل نطلق عليها اولا:**

1- المرحلة الاجتماعية العلمية وتميزت هذه المرحلة بعدد من الخصائص كانت هذه الفترة تركز على مقولة: "ان احتياجات الانسان ومشاكله تتبع من خارجة ومن داخله والعلاج يكمن في توفير الغذاء والمسكن والعمل والخدمات الطبية والاجتماعية والايوائية" ونحن نقول ان البيئة الاجتماعية وليست البيئة الداخلية بمعنى اخر" لا وجود للحياة النفسية والعقلية في عملية البحث والتفسير والعلاج إلا ما كان يعرف آن ذاك بعملية الوعظ والنصح لتقويم سلوك العملاء كانت هذه المرحلة (الاجتماعية العلمية) تركز على البيئة الاجتماعية وليست العوامل الذاتية الخاصة بالفرد، تميزت هذه المرحلة بعدة خصائص منها:

- من اسباب شقاء الانسان الموقف الاجتماعي الذي يتعرض له او البيئة الاجتماعية.

- ظهور ما يعرف بتشخيص المشكلة بمعنيانه نعرف اسبابها بنفس الطريقة التي كانت سائدة في علوم الطب.
- الاسرة كوحدة اجتماعية لها اهمية رئيسية في تحقيق التكيف الانساني.
- الاعتماد على المعرفة العلمية المستمدة من الخبرة وليس من النظريات العلمية لان السائد في تلك المرحلة كان خبرات العاملين والعاملات في جمعيات تنظيم الاحسان.

**المرحلة الثانية هي المرحلة النفسية:** كانت معظم الحالات التي كانت تتطلب العلاج في تلك المرحلة كانت من ما يعانون من مشكلات نفسية التشخيص الاجتماعي في تلك المرحلة كان يعتمد على مدرسة التحليل النفسي وبالذات "مدرسة فرويد" ومن هنا ظهرت الاهتمام بنمو خدمة الفرد النفسية وخصائي خدمة الفرد النفسي كانت من المجالات التي ظهرت بعد الحرب العالمية الاولى السائد على افكار هذه المرحلة هي الافكار الفرويدية وافكار التحليل النفسي. الهدف في هذه المرحلة كان اتجاة يغلب عليه الاتجاة النفسي وعلاج المشكلات النفسية نظرية التحليل الفرويدية كانت هي المستخدمة في هذا المجال أفكار "الذات والانا والانا العليا والضمير" كانت كلها الافكار التي كانت تعتمد عليها هذه الفترة. بجانب هذه النظريات كانت هناك النظريات الوظيفية وكانت تتلخص في هذه النظرية ان التفاعل بين الدوافع الغريزية الداخلية للفرد وبين المؤثرات البيئية إنما يوجهة شغف الفرد التلقائي وتعلقة بذاته بمعنى ان النظرية الوظيفية كانت تعتمد على عملية المساعدة أو نشاط المساعدة ولا تستخدم مصطلح للعلاج لأن العلاج مرتبط بالتشخيص فالمنظور الوظيفي كان يعتمد على عدد من الاسس

مثل ان العميل انسان يمتلك فطريا ارادات القوة كلك ان هذه الارادة حدثت فيها عطل او خلل ان عملية المساعدة الهدف الاساسي منها هو تنشيط هذه الارادة وتتميتها لتشيطها عليها ان تمارس تجربة نفسية جديدة يضع فيها الاخصائي الاجتماعي خبراته التجربة هي علاقة جديدة بمراحلها الثلاثة ويجب أن تتعدل بهذه التجربة شخصية العميل ليوافقها هو مشكلته لا الاخصائي حيث يستعيد ارادته وقوته وقدرته.

المرحلة العلمية المحدثه والمعاصرة ممكن تطلق عليها مرحلة النظريات المطوعة والنماذج المستحدثه هذه المرحلة هي المرحلة الخصبة في مسيرة التطور في تخصص خدمة الفرد في هذه المرحلة لم يكن الاعتماد فيها مجرد الاقتباس الحري في نظريات العلوم الاخرى مثل النظرية الوظيفية أو مثل نظرية التحليل النفسي لفرويد التي ذكرنا انها كان يُعتمد عليها في المرحلة العلمية المبكرة لكن في هذه المرحلة لم يكن الاقتباس هو الاساس ولكن كان يجب تطويع النظريات المختارة بعناية من هذ العلوم لكي تتناسب أهداف وقيم خدمة الفرد وكان هذا يتم من خلال مبادرات الداعية ومهدت السبيل لمزيد من الاسهامات حتى الوصول الى استقلالية خدمة الفرد وعدم تبعيتها لعلوم أخرى أهم هذه الابداعات النظرية نذكر ما قام به عدد من الرواد المحدثين في خدمة الفرد مثل هيلين برلمان وفلورنس هولس وسمولي وورنر وستيوراتو وغيرهم فمن قاموا بتطويع نظريات مقتبسة من الطب النفسي لتناسب خدمة الفرد كذلك شهدت هذه المرحلة نماذج مستحدثه تطبيقية انطلقت غالبيتها من مجموعة النظريات النفسية والاجتماعية أو بعضها و سنشير بإيجاز إلى هذه النظريات المطوعة والنماذج المستحدثه في خدمة الفرد.

نبدأ أولاً بسكيولوجية الذات يجب ان نذكر اسهامات  
الفرويديين الجددونقصد بذلك اصحاب المدرسة الفرويدية مفكرين من  
المنظور السيكو دينمي ونذكر منهم هورنيوآنا فرويد وأريكسون  
وغيرهم. وجد العديد من أساتذة خدمة الفرد البارزين مثل جوردهاملتون  
وجارين وتاول وجدوا في هذا الاتجاه الجديد إتجاه يناسب طبيعة خدمة  
الفرد وتعاملها الاساسي مع الشعور وشبة الشهور واللاشعور ووجدوا فيه  
كذلك عودة الى المشكلة الاجتماعية النفسية بدلاً من الاتجاه النفسي  
الذي كان يميز المدرسة الفرويدية فالذات هي منطقة ترتبط أساساً  
بالواقع بل أن قوة هذه الذات نفسها متوقفة على مدى إدراكها لهذا  
الواقع لكن هذا الواقع ماهو إلا الجانب الاجتماعي للفرد المتمثل في  
البيئة الاجتماعية والحياة الاجتماعية للفرد ليطلق على ذه الفترة من حياة  
خدمة الفرد ( السكيوسوشيل) أو المرحلة النفسية الاجتماعية ولذلك  
سكيولوجية الذات تتمثل العودة الى الاهتمام بالواقع النفسي للعميل  
والوسط الاجتماعي الذي يعيش فيه نفس الوقت. الشخصية كما  
يؤكد العلماء هنا تتكون من جانبين ( البيولوجي ) ( الثقافي ) ولذلك  
تعتبر الدراسة الاجتماعية هامه لمعرفة هذه الجوانب وكذلك يجب على  
الاخصائي الاجتماعي الاهتمام بالتاريخ الاجتماعي للعميل ليتعرف على  
تاريخه الاجتماعي لما لذلك التاريخ من اهمية كبيرة في دراسة الموقف  
الاشكالي أو في دراسة المشكلة كذلك اكدت على التركيز على  
الموقف الحاضر للعميل وركزت على الظروف اللآنية "الآن" للعميل أي  
الظروف الحالية للعميل والتركيز الشديد على الذات مع مراعاة عدم  
التقليل من قيمة الطريقة التاريخية في الدراسة لان ذلك من شأنه  
ألقاء الضوء على الموقف الاشكالي الحالي وكذلك من الممكن أن  
نعالج الشخصية الحالية في إطار ظروفها الحاضرة واضعين في الاعتبار

التاريخ التطوري للعميل وبلك ظهرت مدرسة جديدة في خدمة الفرد تمارس المساعدة في اطار هذا المدخل الذي نطلق عليه نفسيااجتماعي أو التحليلي المعاصر ألا وهو سيكولوجية الذات.

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

النظرية الاخرى هي النظرية المعرفية العقلية وهي عبارة عن مدخل علمي لممارسة خدمة الفرد وظهرت هذه النظرية في الستينيات وترتكز على الفردية المحورية مؤداها ان سلوك الفرد وانفعالاته سواء كانت منطقية اوغير منطقية هي نتاج لأفكاره وتصوراته الفكرة تحدد مضمون الادراك وهذا بدوره يثير نوعا من الاحاسيس وهذه الاحاسيس تشكل الدافعية للسلوك وهذه العملية من التفكير تتم على اساس شعوري لا تتدخل بها اي قوة لا شعورية معناه ان المشكلة التي يعاني منها العميل تكمن في المعاني والتصورات الخاطئة التي يملكها العقل المضطرب الذي يحرف الحقائق. هناك من ضمن هذه النظريات والنماذج العلمية المستحدثة نموذج يعرف بأسم نموذج حل المشكلات عُرف في

مطلع الخمسينيات مستمد جذوره من نظريات سكيولوجية الذات والتعلم والدور بالإضافة إلى مفاهيم من النظرية الوظيفية الفردية الرئيسية أو المحورية التي يقوم عليها هذا النموذج تفترض ان المشكلة التي يعاني منها الفرد وعدم قدرته على التصدي لها يرجع أساساً إلى ضعف الدافعية لديه أو إلى تعطل طاقاته أو عدم توفر الفرصة التي تسمح بالتعامل مع المشكلة بالطريقة المناسبة لحلها أو التخفيف من حدتها مما يجعل هذا الفرد يلجأ إلى المؤسسة طالبا المساعدة سواء مادية أو نفسية لمواجهة مشكلاته وتأسيساً على هذه الفردية تتجه تكتيكات التدخل في عملية المساعدة إلى تحقيق أهداف هي تحرير أو تنشيط دافعية العميل للتعامل مع المشكلة بعبارة أخرى تغطية الدعم النفسي وتحرير طاقات العميل العقلية والعاطفية واستثمارها وتوظيفها للتصدي للمشكلة. وتوفير فرصة أمام العميل للاستفادة من خدمات المؤسسة ومن مواردها البيئية المتاحة لحل مشكلته أو التخفيف من حدتها وذلك لتمكينه من أداء وظائفه على النحو المرجو.

نتحدث أخيراً عن المرحلة الأخيرة وهي تشير إلى إتجاهات نظرية ونماذج مستحدثة وهذه هي المرحلة الأخيرة من مراحل تطور خدمة الفرد، هذه المرحلة شهدت نظريات ونماذج مستحدثة قامت على تراكمات المداخل النفسية والاجتماعية المعاصرة وفيها على سبيل المثال نظرية الانسان العامة ونظرية الدور ونموذج الانسان الاربعة ونموذج التدخل في الازمات وغيرها كثير من النظريات والنماذج العلمية لخدمة الفرد وسنجد الكثير من الايضاحات لها خلال دراستنا في السنوات القادمة. ننتي من هذا العرض إلى ان خدمة الفرد المهنية كان ظهورها بداية مرحلة جديدة لأسلوب مساعدة الانسان في العصر الحديث فكانت

طريقة مهنية فريدة جعلت من فعلا لخير علم ومن الاحسان منهج علمي متكامل ومن مشكلات الانسان مجالا لتطبيق حصيلة التفكير الوضعي . هذا الطبع الانساني مكن خدمة الفرد من أن تتحرك بحرية وتتطلق بلا حدود تمتص من العلوم الاخرى معارفها ونظرياتها لتسخرها لخدمة الانسان اينما كانوا اينما عاش دون ان تعوق حركاتها أفكارا جامدة أو فلسفات متحجرة هدفها هو رفاهية الانسان كما هو في موقعه الاجتماعي وفن الممارسين المهنيين يكمن في الاستفادة المطلوبة من ما يوجد في هذه العلوم الانسانية من اتجاهات ونظريات تمكنا من تصميم النموذج المطلوب لمساعدة العملاء وفق حاجاتهم الفعلية ومواقفهم الاشكالية التي يتعرضون لها .

### **الطبيعة العامة لخدمة الفرد وخصائصها:**

- 1- خدمة الفرد بين العلم والفن.
- 2- خدمة الفرد بين الطريقة والعملية.
- 3- خدمة الفرد كمهنة.
- 4- الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد.

نبدأ أولاً بالحديث عن الجدل الذيثار بين الكتاب والممارسون حول طبيعة خدمة الفرد وما إذا كانت تعتبر علماً أو فناً أو طريقة أو عملية أو مهنة ويرجع هذا الجدل إلى أن خدمة الفرد في نشأتها في بادئ الامر كانت تستند للخبرات والمهارات الخاص بالافراد وكانت تعتمد في ممارستها على كمن لديه الاستعداد وحب الخير والقدرة على تقديم المساعدة والخدمات في أي تجمع بشري أكثر من اعتمادها على أسس فنية ومهنية وعلى الحقائق الموضوعية العلمية وقبل أن نتخذ موقف

من هذا الجدل الثائر نتعرض لوجه الخلاف وإدعائات كل فريق من هذه الفرق...

**أولاً:** خدمة الفرد بين العلم والفن الكتاب اختلفوا في هذا الخصوص البعض منهم نظر الى خدمة الفرد على انها علم والبعض الاخر اعتبرها فن الامر الذي يترتب عليه وجود اتجاهات ثلاث متميزة. الاتجاه الأول يرى أن خدمة الفرد هي علم والاتجاه الثاني يرى أن خدمة الفرد فن والاتجاه الثالث يرى انها تجمع بين العلم والفن في نفس الوقت.

**الاتجاه الاول:** هو الذي يقول بعملية خدمة الفرد يذهب الى ان خدمة الفرد علم شأنه في ذلك شأن العلوم الانسانية الاخرى وان هذا العلم له مبادئ وأساليب وأسس وأطر ومناج ونظام دراسي يميزه فنحن نتساءل هل خدمة الفرد تندرج في قائمة العلوم الخالصة طبعا للاجابة على هذا السؤال يجب ان نتعرف على ماهو المقصود بالعلم، للعلم أركان وشروط ولا بد لكي نطلق على أي نوع من انواع المعرفة علم لا بد من ان تتوفر فيها الشروط الثلاثة الاتية:

- 1- العلم هو طائفة متميزة من الظواهر يتخذها العلم موضوعا مهما للدراسة والبحث بمعنى اخر انها ظواهر لا تتداخل مع غيرها من الظواهر الاخرى بلان لها دائما وجود مستقل عن غيرها تمام الاستقلال.
- 2- هو إمكانية إخضاع هذه الظواهر لمنهج أو أكثر من مناهج البحث العلمي حيث ان المنهج هو الاسلوب العلمي الوحيد الذي يسلكه الباحث بغيت الوصول الى النظرية أو القضايا الكلية.

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

قياس على ماتقدم يمكن القول إن خدمة الفرد علم تتوافر فيه الشروط الثلاثة ألا وهي الموضوع والمنهج والقوانين. فموضوعها مستقل يتمثل بالمساعدة الاجتماعية أو بما يعرف بالعلاج الاجتماعي كنمط من أنماط النشاط أو نوع مزيد من المساعدات. كذلك لا مناهج بحث أمكن ممارستها في العديد من الدراسات و الابحاث الاجتماعية التي لعبت دورا هاما في عملية تطور خدمة الفرد وارتقائها. الشرط الثالث الا وهو القوانين وطبعا لا بد من ان نقول أن هناك اعتبارين لا بد من مراعاتهما وهما التسليم المطلق باستقلالية المساعدة في خدمة الفرد وثانيهما أن تسليمنا في أن خدمة الفرد علم فهذا يعني بان الخدمة الاجتماعية علم وخدمة الفرد بإعتبارها فرع من فروعها لا بد في مثل تلك الحالة أن تنطبق عليها الاسس العلمية ولكنها ليست علما قائما في ذاته يعني ان علم الاجتماع علم وهناك فروع كالاجتماعي والاسري والديني والطبي فالقول بعلمية خدمة الفرد يعني التسليم بأنها علم مستقل ولكننا نقول إنالخدمة الاجتماعية هي التي من الممكن أعتبارها علم وخدمة الفرد تعتبر فرع من فروع هذا العلم . هذا هو الاتجاه الاول القائل بعلمية خدمة الفرد.

هناك اتجاه اخري يقول بفنية خدمة الفرد وذهب عدد من الكُتابوالباحثين إلى فنية خدمة الفرد أي أن خدمة الفرد فن بمعنى أنها

تعتمد أساساً على المهارات الشخصية والقدرات الذاتية ومن هذا الكلام يعني ان خدمة الفرد فن تطبيقي يتطلب استعداداً إنسانياً خاصاً تهيئه الطبيعة وتنمية الممارسة والخبرة ولا بد أن نشير بإختصار إلى ماهو المقصود بالفن قبل أن نتخذ قرار بأن خدمة الفرد فن , وأوالفن هو عبارة عن المهارة في الأداء والاسلوب الفني لتحقيق النتائج المرغوبة كذلك من الممكن النظر إليها لأنها المعرفة السلوكية ولاشك أن هذا التعريف يقرب خدمة الفرد من الفن بالمعنى المهاري. دُعَات هذا الاتجاه الذين يقولون ببنية خدمة الفرد تأثروا بطبيعة الجانب التطبيقي لخدمة الفرد على اعتبار انها تتعامل في ميدان المشكلات الانسانية لمساعدة الافراد على التصدي لمشكلاتهم التي تعوق أدائهم الاجتماعي وتحول دون توافقتهم النفسي مما دعاهم إلى وصف خدمة الفرد بأنها فن ولذلك جاءت معظم التعريفات التي طرحوها معبرة عن هذا الرأي نذكر منها على سبيل المثال:

- 1) أن خدمة الفرد هي فن اداء أعمال مختلفة من أجل ومع الأفراد بالتعاون معهم لتحسين أوضاعهم وأوضاع مجتمعاتهم بنفس الوقت.
- 2) خدمة الفرد هي فن مساعدة العميل في تنمية قدراته الشخصية واستثمارها في التعامل مع المشكلات التي يواجهها في بيئته الاجتماعية. وفي حقيقة القول ببنية خدمة الفرد هو واقع يحتمه الطبع الانساني لخدمة الفرد وتؤكد عدة اعتبارات منها:

1) هناك جوانب من حياة الانسان ومن سلوكه مثلالطبيعة الانسانية قد لاتخضع بالدقة الكافية والثقة المطلوبة للدراسة العلميةالبحته.

(2) هناك بعض المشكلات النفسية المعقدة لا يوفر العلم وحده تفسيراً كاملاً لها.

(3) الأخصائي الاجتماعي حينما يعمل في العيادة النفسية أو في مكاتب التوجيه أو الاستشارات الأسرية أو المدرسة أو المستشفيات أو غيرها من المؤسسات يأتي بعملاء بينهم فروع فردية واضحة في شخصياتهم وفي نوعية مشكلاتهم ومن ثم لا بد وأن يطور أساليب عملية المساعدة بما يتناسب وهؤلاء العمال فنياً وليس علمياً كذلك ان عملية المساعدة ذاتها يلزمها الأقبال والقبول والتقبل من جانب الاخصائي والعميل كذلك تتطلب عملية المساعدة مهارة وخبرة فنية طويلة خاصه في عملية الدراسة والتشخيص والعلاج والتقويم وفي مواجهة طوارئ عملية المساعدة مثل عندما تواجه الاخصائي الاجتماعي نوع من انواع المقاومة أو التحايل. أخيراً كل اخصائي يُضفي لمسات فنية حتى يطبق عملياً ما يعرفه علمياً من تقنيات وأساليب للتداخل مع العملاء، هذا في ما يتعلق بالاتجاه القائل بفنيه خدمة الفرد. هناك اتجاه ثالث يقول بأن خدمة الفرد تجمع بين العلم والفن هذا الاتجاه يقول بانها ليست علماً مستقلاً وايضا ليست فناً بحتاً يعتمد فقط على المهارات والقدرات الذاتية والشخصية وإنما هو مزيج من العلم والفن فيآن واحد فهي على حد قول بعض الكُتاب فن تستخدم فيه معارف العلوم الانسانية والمهارة في العلاقة الانسانية لتوجيه كل طاقات الفرد إمكانيات المجتمع لتحقيق أفضل درجة ممكنة من التوافق بين العميل وبيئته الاجتماعية أو بينه وبين جانب

منها. في الحقيقة يعتبر هذا التعريف أكثر دقة لخدمة الفرد حيث يشير إلى كفن وعلم بنفس الكيفية التي ينظر بها إلى مهن مثل الطب والمحاماة والقانون وغيرها فخدمة الفرد بمفهومها المعاصر تقوم بحق على فن استخدام العلم بحيث يأتي التطبيق على أفضل النتائج في عملية المساعدة فالعلم يترسي للاخصائي ما ينبغي أن يلتزم به من قواعد وأسس مهنية ونظريات علمية في الممارسة وكذلك الفن يتيح له تطبيق تلك المعارف العلمين بأكبر قدر من الفاعلية لتحقيق الأهداف المنشودة. بذلك تصبح الممارسة المهنية لخدمة الفرد هي فن استخدام العلم في عملية المساعدة يجب في هذه النقطة أن نذكر أنه يجب أن يكون واضحاً في أذهاننا أن وجود المعارف العلمية لا يكفي وحدها لنجاح الاخصائي في أداء عمله المهني إذ يجب على الاخصائي الاجتماعي أن يعرف بفن أي بمهارته الشخصية كيف يستخدم هذه المفاهيم المهنية والنظريات العلمية ثم كيف يستطيع أن يطوعها بما يتفق وفردية كل حالة من الحالات المبحوثة لصالح العميل وسلامة المجتمع الذي يعيش فيه ويجب أن نذكر أن وصف خدمة الفرد بأنها علم وفن في نفس الوقت أمر لا ينطوي على التناقض ذلك لأن الفن والعلم ليس متناقضين وليس بديلين عن بعضهما بل متممان لبعضهما يكمل كل منهما الآخر. فالإخصائي الناجح هو الذي يمزج علماً بالأسس والأصول العلمية لخدمة الفرد بخبرات يتزود بها في العمل الميداني شأنه في ذلك شأن الطبيب لو أنه تلقى المبادئ العلمية في مجال الطب دون أن يمارس مهنة الطب فترة كافية فلن يستطيع بالتأكيد أن يُعالج مرضاً العالج الامثل كما انه

لو كان مُزوداً بخبرات في مجال الطب دون مبادئ علمية يستند عليها فمن المحتمل أن يصيبة النجاح في علاج الحالات التي يكون قد سبق له علاجها ولكن على أي حال سيصيبه الفشل بالتأكيد إذا ماواجه حالات جديدة لا تشملها خبراته السابقة. وهكذا يمكن القول بالمثل إن خدمة الفرد هي مزيج من العلم والفن في آن واحد فهي تحتاج إلى كلا الجانبين العلمي والفني معاً تحتاج إلى قاعده علمية معرفية تستند عليها في الممارسة كالعلم وتتطلب قدرات فنية خاصه وهي ما يطلق عليها الفن لوضع هذه المعارف العلمية موضع التطبيق أو التنفيذ هذفيما يتعلق بالجدل حول علمية أو فنية خدمة الفرد.

ننتقل الان الى خدمة الفرد بين الطريقة والعملية نفس الجدل الذي أُثير حول علمية او فنية خدمة الفرد كذلك البعض أشار إلى ان خدمة الفرد طريقة وآخرون إلى انها عملية وفريق ثالث إلى أنها تجمع بين الاثنين وسنعرض الان الاراءالقائلة بأنها طريقة . الطريقة هي عبارة عن وسيلة لعمل شياً وهي شكل أو نوع خاص من الإجراءات يقوم على اساس من المعرفة والفهم والقيم والمهارات قياساً على هذا التعريف نستطيع أن نقول إن خدمة الفرد هي طريقة لأنها وسيلة للقيام بعمل يعتمد على عدد من المتداولات وهي: اولاً قاعده معرفية وهي القاعده الاساسية لعملية الممارسة المستمدة من العلوم الانسانية والنظريات العلمية المتراكمة التي تساعد في تحديد اساليب العمل والتدخل المهني مع العملاء لكي يتمكن الاخصائي الاجتماعي من أداء عمله على أفضل وجه ممكن. ثانياً: تشمل مهارات وهذه المهارات يتدرب عليها الاخصائي في أثناء مراحل إعدادة في معاهد وكليات وأقسام الخدمة الاجتماعية

ويكتسبها من خلال الممارسه فهي أساساً تقوم على التطبيق العملي للمعارف والعلوم الاجتماعيه والانسانية. ثالثاً: هي أساس قيمي بمعنى انها تقوم على عدد من القواعد وتوجيهات والافتراضات القيمية والمفاهيم المهنية التي تحكم علاقه بين الاخصائي والعميل .رابعاً: أنها فهم أي انها تعتمد على الفهم ويقصد بذلك المهام التحليلية أو الجهود العقلانية المنطقية التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي في عمله مع العميل لفهم موقفه الاشكالي او مشكلته مستنداً إلى المعارف أو المعلومات وكذلك قدرته على توظيف هذه المعارف من اجل مساعدة العميل.

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

خدمة الفرد كعملية، العملية كمفهوم تعني مجموعه من الخطوات المتكررة بمعنى أنها تحدث بشكل مستمر أو متكرر والمرتبطة بعضها ببعض والتي تؤدي إلى نتيجة خاص وهناك تعريفات أخرى نذكر منها أن العملية تعني سلسلة من المراحل والاجراءات المتتالية التي تتخذ من خلال علاقة هادف كالعلاقه بينالممارس المهني والعميل تسعى إلى التأثير في العميل لكي تزداد فاعليته في التصدي لمشكلاته من أجل حلها أو التخفيف من حدتها كذلك من الممكن القول ان

العملية عبارة عن خطوات منظمة موجهة لتحقيق هدف معين وتتميز بعنصر التفاعل والمشاركة. مفهوم العملية هنا تبنية البعض وتأثروا به ونجد ذلك واضحاً في بعض تعريفات خدمة الفرد حيث نجد البعض يُعرف خدمة الفرد بأنها عملية تهتم بتفهم الافراد كشخصيات كلية وبتوافق هؤلاء الافراد لتحقيق حياة إجتماعية صحية كذلك تعريف آخر يذكر أن خدمة الفرد هي عملية تمارس في مؤسسات إجتماعية لمساعدة الأفراد على مواجهته الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم لوظائفهم الإجتماعية. الرأي الثالث الذي يتبنى مفهوم أن خدمة الفرد هي طريقة وعملية في نفس الوقت هذا الرأي يؤكد على ان خدمة الفرد طريقة لأننا نقوم على أساس من الفهم والقيم والمهارات والمعرفة كما انها في نفس الوقت عملية لتوافر عنصر التفاعل وديناميكية العلاقة والمشاركة بين الاخصائي والعميل فيالحقيقة أن قصر خدمة الفرد على أنها طريقة يتضمن شي من الجمود الذي يلازم إستخدام نفس الخطوات والاجراءات التي تتخذ لمساعدة العملاء الذين يتميزون بالفردية والديناميكية كذلك اقتصرنا على القول بأنها عملية فقط فيه شي من التجاهل لالوان المعرفة والمفاهيم التي يسترشد بها الاخصائي في معاملته مع عملائه ومن ثم يمكننا القول أن خدمة الفرد تتضمن الجانبين فهي مزيج من الطريقة والعملية معا في آن واحد . وبإمكاننا طبعاً أن نتفهم ذلك إذا تعرضنا لبعض التعريفات التي تتبنى هذا المفهوم الذي يقر بأن خدمة الفرد هي طريقة وعملية في نفس الوقت مثل التعريف الذي يعبر عنمثل هذا الرأي هو أن خدمة الفرد طريقة مؤسسية يتضمن إستخدامها عملية لمساعدة الأفراد على مواجهته الفعالة الممكنة للمشكلات التي تعوق أدائهم الاجتماعي وتحدهم متوافقهم النفسي.

**خدمة الفرد كمهنة :** من المعروف أن المهنة المعترف بها في الازمنة الماضية كانت مهن محدودة كالطب والقانون والمحاماة وعندما تزايدت المهن ظرت الحاجة الى تمييزها عن بعض وهنا نتسأل هل خدمة الفرد يمكن إدراجها في قائمة المهن لابد أننا قبل ان نناقش هذه النقطة أن تعرض لمفهوم المهنة او ما المقصود بالمهن ,المهنة كمفهوم تُعرف على انها وظيفة أو عمل يهدف إلى خدمة الغيرأو وظيفة وعمل يتطلب ترخيص أو تأهيل رسمي وهناك خصائص تميز المهنة مثل:

1) الممارسة في المهنة تقوم وتتأسس على قاعدة معرفية تستند إلى العلم.

2) تتطلب ممارسة المهنة توافر اساس مهاري لدي الممارسين.

3) للمهنة اغراض وأهداف مجتمعية واضحة.

4) تستند المهنة إلى اسلوب أو منهاج علمي في الممارسة.

5) لكل مهنة أساس أخلاقي قيمى أو ميثاق شرف يحكم سلوك اعضائها أو تقاليدهم.

6) لابد ان يكون هناك إعتراف للمجتمع بالمهنة .إذا نظرنا إلى خدمة الفرد من خلال هذه المعايير المهنية السابقة فإننا نجد أن خدمة الفرد مهنة بالفعل تتطبق عليها هذه المعايير والشروط التي تؤهلها كي تصبح مهنة.

طبعاً في السنوات الاخيره أستقرت الخدمة الاجتماعية كمهنة معترف بها توفرت بها هذه الشروط والعناصر الاساسية للمهنة وهي القيم والهدف والاعتراف المجتمعي والمعرفة والمنهج العلمي أو الاسلوب وكذلك المهارة. خدمة الفرد كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تتطبق عليها

نفس الخصائص أو الشروط التي تميز الخدمة الاجتماعية من هذه  
الشروط كما ذكرنا :

- (1) أنها قاعدة معرفية تستند إلى العلم.
- (2) توافر أساس مهاري للممارسين.
- (3) وجود اساس اخلاقي قيمى للممارسين.
- (4) لها اهداف مجتمعية.
- (5) لها اسلوب او منهاج علمي في الممارسة.
- (6) هناك اعتراف مجتمعي بالمهنة. تأسيساً على هذا القول يمكننا ان نقول بأن خدمة الفرد هي مهنة يمكن ادراجها في قائمة المهن التي تعمل في ميدان المشكلات الانسانية لانها تتوفر فيها كافة الشروط والعناصر الاساسية للمهنة ونجد ذلك إذا استعرضنا بعض التعريفات التي تشير إلى أنها مهنة من خلال التعريف التالي: إن خدمة الفرد مهنة تقوم بتقديم الخدمات لمن يحتاجون للمساعدة في حل مشكلاتهم الشخصية والاجتماعية وهدفها هو تخفيف الغناء ومعاونة الفرد على بلوغ التوافق الافضل الشخصي والاجتماعي . وتتبقى نقطه اخيرة نناقشها الان تتعلق بالخصائص الرئيسية لخدمة الفرد. مما سبق ان ناقشناها نستطيع أن نخلص إلى ان لخدمة الفرد عدد من الخصائص الرئيسية التي تميزها عن غيرها من المهن والممارسات الاخرى.

**الخاصية الاولى:** أن خدمة الفرد طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية وعندما نذكر كلمة طريقة فإننا نشير إلى ان طريقة هو المصطلح الذي يستخدمه المشتغلون بالخدمة الاجتماعية للإشارة إلى فرع

من فروع الخدمة الاجتماعية تعمل في ميدان المشكلات الانسانية لمساعدة الافراد على الاستفادة من إمكانياتهم وإمكانيات المجتمع لتحقيق الاداء الاجتماعي المناسب وصولاً إلى حسن توافقهم الشخص لإجتماعي.

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

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

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

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

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

**الخاصية السابعة:** تعتمد خدمة الفرد على قاعدة معرفية عريضة من العلوم الانسانية والاجتماعية تمكنها من فهم العملاء ومشكلاتهم وكيفية التدخل المهني لمواجهة هذه المشكلة.

**الخاصية الثامنة:** وأخيراً تتميز خدمة الفرد بطابعها العلاجياً أساساً إن كان ذلك بالضرورة يحقق أهداف وقائية وتنموية بنفس الوقت فهي تتعامل مع العملاء في مواقف عدم التكييف أو عدم التوافق النفسي لمساعدتهم على التصدي لمشكلاتهم التي تحد من فاعليتهم في ادائهم لادوارهم الاجتماعية كذلك الجانب الوقائفي خدمة الفرد يتضح من الجود المبذولة بقصد منع وقوع النتائج التي تترتب على المشكلات أما الاهداف التنموية فتتبع من اساليب التدخل لتحسين الظروف الاجتماعية للعملاء وزيادة فاعلية وكفاءة أدائهم الاجتماعي . هذه هي الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد وبذلك نكون قد وصلنا لنهاية المحاضرة الثالثة.

## **خدمة الفرد والجماعة**

**البناء المعرفي لممارسة خدمة الفرد**

### **1- قاعدة المعرفية للممارسة.**

أ- المعارف المتصلة بمناهج وطرق البحث.

ب- المعارف المتصلة بالمهن والعلوم الإنسانية.

1- خدمة الفرد وعلم النفس.

2- خدمة الفرد وعلم الاجتماع.

3- خدمة الفرد والدين.

4- خدمة الفرد والتشريعات الاجتماعية.

5- خدمة الفرد والانثربولوجيا.

6- خدمة الفرد والعلوم البيولوجية.

سبق أن ذكرنا في السابق أن خدمة الفرد كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تهتم بمشكلات الإنسان والتدخل لمساعدته على مواجهة هذه المشكلات بما يحقق توافقه النفسي..

السؤال الذي نطرحه هنا .. هل تستطيع خدمة الفرد أن تمارس هذه المهام لتحقيق هذا الهدف دون أن تستند إلى قاعدة معرفية علمية في ممارستها المهنية ؟

بمعنى آخر .. كيف يتحقق ذلك دون أن تكون على معرفة بالطبيعة الإنسانية أو معرفة كيفية التدخل لمساعدة هذا الإنسان على مواجهة مشكلاته ؟ لو تأملنا تلك التساؤلات سنجد أنها مرتبطة مباشرة بمسألة البناء المعرفي لممارسة خدمة الفرد وهذا ما سنقوم بمناقشته الآن.

### **القاعدة المعرفية للممارسة:**

مسألة القاعدة المعرفية أو العلمية لممارسة خدمة الفرد احتلت جانب كبير من الأهمية في التراث المهني.

القاعدة المعرفية هي الأساس الذي تستند عليه ممارسات خدمة الفرد في اكتساب صفة العلمية وإضافتها على الممارسة تميز لها عن أي نشاط يتصف بالعمومية وعدم التخصص.

بمعنى آخر .. بدون قاعدة معرفية تستند عليها خدمة الفرد في ممارساتها لا يمكن إطلاق لفظ علم على خدمة الفرد.

القاعدة المعرفية هي سلاح أخصائي خدمة الفرد في تصديه لمشكلات العملاء التي يتعامل معها والأساليب التي يستخدمها لمواجهتها.

ومن هنا نستطيع أن نقول المعرفة العلمية هي:

"الخاصية الدقيقة التي تضع حداً فاصلاً بين الممارس المهني وبين أي شخص مهتم قد يتصادف أن يمارس هذه المهنة أو يتعامل في هذا المجال"

من هنا نقول أن الاهتمام بالقاعدة المعرفية أصبح بمثابة شرط ضروري لازم لنجاح الممارسة في خدمة الفرد ، لا سيما أن معظم الممارسات المهنية ترتبط بصورة مباشرة ب العلوم النفسية والاجتماعية ، حيث أصبح الاعتقاد في كفاءته هذه العلوم أمر معترف به بين كتاب خدمة الفرد باعتبارها مصدر لفهم شخصية العملاء ومشكلاتهم والتعامل معهم.

من هنا أصبح بإمكاننا أن نطرح عدد من التساؤلات عندما يتعلق الأمر بمناقشة القاعدة المعرفية للممارس.

نستطيع أن نقول ما الذي نحتاج إليه من معارف كممارسين في خدمة الفرد ؟

تساؤل آخر .. هل لخدمة الفرد قاعدة معرفية خاصة بها من الناحية الواقعية ؟

تساؤل ثالث .. كيف يمكن تنظيم القاعدة المعرفية بطريقة ترفع من كفاءته وتوظيفها ؟ لو قمنا بتحليل هذه التساؤلات سنصل إلى حقيقة هامة وهي : "أن هناك فرق بين ما يمكن اعتباره معرفة خاصة بالفرد ومعرفة عامه ترتبط بها سنقوم بالاهتمام بالنوع الأول بالمعرفة بمعنى تلك المعارف المتصلة والناجمة عن ممارسة خدمة الفرد.

**ونقول هنا .. أن تلك المعارف تتكون من:**

معارف مستمدة من الممارسة الميدانية..

"من نظريات ونماذج للتدخل المهني ، هذه النظريات والمنهج طورها أخصائيو اجتماعيون وأخصائيو خدمة الفرد من خلال الممارسة الميدانية وقاموا بتطويرها لتتناسب مع متطلبات الممارسة في خدمة الفرد"

معارف مستمدة من علوم أخرى ذات صلة بخدمة الفرد .. كعلم النفس و علم الاجتماع على سبيل المثال.. وهذه المعارف تم صياغتها في سياق الممارسة المهنية ومن أجل ذلك نشير إلى هنا .. بإعتبارها معارف خاصة بخدمة الفرد وهي المعارف المتعلقة بالشخصية والسلوك الإنساني ودينامية السلوك الإنساني ودوافعه والمعارف المتصلة بالبيئة الاجتماعية وكذلك المتصلة بالقيم والاخلاقيات والأسس والمفاهيم المهنية والمهارات ونظريات ونماذج وعمليات التدخل المهني وتكنيكاته .. إلى غير ذلك.

يمكن تصنيف القاعدة المعرفية لخدمة الفرد المستمدة من العلوم الأخرى إلى .. مجموعة معارف يتصل بعضها بمنهج وطرائق البحث التي تستند إليها خدمة الفرد أثناء تقويمها لنتائج التدخل العلاجي مع العملاء وتقويم ما تعتمد عليه من نظريات ونماذج في عملية

الممارسة وبعضها يتصل بمهن وعلوم إنسانية أخرى ذات علاقة مباشرة  
بخدمة الفرد.

وأخيراً مجموعة من المعارف قد تفيد الممارسة ولكنها لا تتصل  
بها بشكل مباشر .. أمثلة على ذلك:

المعارف المستمدة من العلوم البيولوجية.

### **أولاً : المعارف المتصلة بمناهج وطرق البحث:**

من الضروري أن تستمد الممارسة في خدمة الفرد إلى مناهج  
وطرق علمية تتعامل بها مع العملاء ومشكلاتهم كذلك لا بد من  
أساليب منهجية لتنظيم المعلومات وكيفية الحصول عليها حتى يتمكن  
الأخصائي من فهم الظروف والمشكلات التي يعاني منها العملاء.

طبيعي أن الأخصائي هنا عندما يستند إلى هذه المناهج لا بد أن  
يهتم بإخضاع مداخله العلمية ونماذجه في ممارساته مع العملاء ولتجريب  
والإختبار والتقويم للتأكد من صحتها وتطويرها بما يتناسب مع  
متطلبات عملية الممارسة في خدمة الفرد.

وعلى ذلك نقول أنه من الضروري توفر مجموعة من المعارف  
المتصلة بطرق ومناهج البحث الاجتماعي وأساليب جمع البيانات  
والمعلومات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها وإمام أخصائي الفرد بها.

من الممكن أن نذكر هنا أن تلك المناهج وطرق البحث قد  
تكون مستمدة من علوم إنسانية واجتماعية أخرى وليست بالضرورة  
طرق خاصة بخدمة الفرد.

بمعنى آخر .. إن هذه المناهج وهذه الطرق للبحث هي طرق شائعة في كل العلوم والمعارف الإنسانية والاجتماعية وهي ليست حكراً على علم اجتماعي دون العلوم الأخرى.

### **ثانياً: المعارف المتصلة بالمهن والعلوم الإنسانية:**

طبعاً ممارسة خدمة الفرد لا تدور في فراغ .. الهدف الذي تسعى إليه خدمة الفرد وهو " تحسين وتدعيم أداء الفرد لوظائفه الاجتماعية وتحقيقه لتوافقه النفسي , " هو هدف مشترك بين كل المهن الإنسانية الأخرى التي تتعامل مع الإنسان وإن إتخذ ذلك مسميات مختلفة ... مثل: الإرشاد النفسي , العلاج النفسي , الطب النفسي , خدمة الفرد.

كل هذه المهن تشترك مع بعض في نفس الهدف وهو تحسين وتدعيم أداء الفرد لوظائفه الاجتماعية وتحقيق تكيفه وتوافقه النفسي.

من أجل ذلك كان لابد للقاعدة المعرفية لعملية المساعدة في خدمة الفرد أن تتضمن مجموعة من المعارف ذات الصلة بالمهن والعلوم الإنسانية التي تشاركها في فهم الإنسان وحل مشكلاته.

ضلت خدمة الفرد في جميع مراحلها التاريخية تستقي معارفها من هذه العلوم وتطور من أساليب الممارسة في ضوء الإكتشافات العلمية لهذه العلوم.

نظراً للإتصال الوثيق بين خدمة الفرد من جهة وبين هذه العلوم الإنسانية والاجتماعية من جهة أخرى كالتب النفسي ، وعلم النفس ، والعلوم الاجتماعية.

سنفرد لكل من تلك العلوم مناقشة خاصة بها لكي نفهم العلاقة بين خدمة الفرد وبين تلك العلوم .. نبدأ بـ:

### **أولاً : خدمة الفرد وعلم النفس:**

خدمة الفرد ترتبط بعلم النفس بشكل قوي حيث تستمد من علم النفس كثيراً من المعارف النظرية ، المداخل ، المناهج ، النظريات العلمية التي توجه الممارسة وترشدها.

من علم نفس النمو على سبيل المثال : إستمدت خدمة الفرد المفاهيم الخاصة بالتعرف على مراحل النمو النفسي لدى الإنسان وخصائص ومشكلات كل مرحلة من مراحل النمو.

كذلك من خلال علم نفس النمو نتعرف على مطالب النمو ومعاييره التي قد نرجع لها في تقييم نمو الفرد ، هل هذا الفرد عادي أو غير عادي ، هل هو سوي أو غير سوي ، ونركز على نمو الذات وتحقيق الذات.

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

كذلك علم نفس الشواذ تستمد خدمة الفرد من هذا الفرع من فروع علم النفس معلومات هامة عن السلوك الشاذ للشخص غير العادي.

كذلك تستمد خدمة الفرد أو تستفيد من علم النفس التربوي الذي يهتم بالتعلم وإكتساب السلوك والعادات وأهمية التعزيز والتعميم وغير ذلك من قوانين التعلم.

علم النفس التربوي يهتم كذلك بالدافعية والذكاء والقدرات وغير ذلك ولا بد أن نشير في هذا المجال إلى أن عملية المساعدة في خدمة الفرد هي في جوهرها هي عملية تعلم وتعليم.

من علم النفس الصناعي تستفيد خدمة الفرد هذا العلم الذي يطبق المبادئ العامة في علم النفس على المشكلات العملية في الصناعة والإنتاج والتدريب وبذلك من الممكن أن يستفيد أخصائي خدمة الفرد الذي يعمل في المجال المهني العمالي.

كذلك فيما يتعلق بعلم النفس الجنائي تستفيد خدمة الفرد من هذا الفرع الذي يهتم بدوافع السلوك المنحرف المضاد للمجتمع والذي يعاقب عليه القانون مثل جناح الأحداث ، إنحراف الكبار .. وكثير من الأخصائيين يعملون في مؤسسات رعاية الأحداث وميدان السجن والرعاية اللاحقة.

علم النفس العام يفيد خدمة الفرد في دراسة الشخصية وديناميتها والفروق الفردية والأسس السيكلوجية العامة للسلوك الإنساني ودوافعه .. الخ.

كذلك تستفيد خدمة الفرد من علم النفس الاجتماعي وتستقي منه معلومات هامة عن التنشئة الاجتماعية للفرد ، كيفية تأثير المجال الاجتماعي والثقافة التي ينشأ فيها الفرد فيه ، وكيف يؤثر ذلك في تكوين الاتجاهات والقيم لدى الفرد.

تستفيد كذلك من علم النفس العلاجي ألا وهو الإرشاد النفسي.. والعلاج النفسي يعين ذلك على التعرف على الشخص السوي واللا سوي ، معرفة الإضطرابات النفسية كالعصاب والذهان ومعرفة

أسبابها وأفضل الوسائل والأساليب الفنية لعلاجها ، تستقي منها النظريات والأسس الفنية والنفسية التي يجب أن يعمل أخصائي الفرد على ضوءها.

مجال آخر من المجالات.. مجال الإرشاد النفسي .. نعرف بأنه عملية بناءه تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته وينمي إمكانياته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه لكي يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق الشخصي والتربوي والمهني والأسري والزواج.

خدمة الفرد سبق أن عرفناها ولو إستعرضنا التعريفات السابقة نستطيع أن ندرك أو نلمس من ذلك العلاقة الوثيقة بين خدمة الفرد وبين الإرشاد النفسي.

فيما يتعلق بالعلاج النفسي والذي نعرفه بأنه نوع من العلاج تستخدم فيه الطرق النفسية لعلاج مشكلات أو اضطرابات أو أمراض ذات صبغه إنفعالية يعاني منها المريض وتؤثر في سلوكه وفيه يقوم المعالج بالعمل على إزالة الأعراض المرضية الموجودة أو تعديلها أو تعطيل أثرها مع مساعدة المريض على حل مشكلاته الخاصة والتوافق مع بيئته وإستغلال إمكانياته على خير وجه ومساعدته على تنمية شخصيته ودفعها في طريق النمو النفسي الصحي ، بحيث يصبح المريض أكثر نضجاً وأكثر قدرة على التوافق النفسي في المستقبل.

ولو إستعرضنا تعريفات خدمة الفرد لأدركنا العلاقة الوثيقة بين خدمة الفرد وبين العلاج النفسي إلى حد كبير وكيفية التقارب بينهما. هذا فيما يتعلق بالعلاقة بين خدمة الفرد وبين علم النفس.

## ثانياً : خدمة الفرد وعلم الإجتماع:

علم الاجتماع هو العلم الذي يهتم بدراسة الفرد والجماعة ويعتبر هذا العلم أساسياً في تزويد الأخصائي الاجتماعي وفي إعداده ، والصلة وثيقة بين خدمة الفرد وعلم الاجتماع ، نظراً لأن كل منهما يهتم بالسلوك الاجتماعي والقيم والتقاليد والعادات والثقافة والمعايير الاجتماعية والنمو الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية ... الخ هذه الموضوعات.

أخصائي خدمة الفرد في عملية المساعدة وفي محيط عمله يهتم بالمجال الأسري ، يهتم بدراسة الأسرة بإعتبارها من أقوى الوسائط الاجتماعية تأثيراً في الفرد وفي تنشئته الاجتماعية. كذلك يهتم بمعرفة الطبقات الاجتماعية أو الطبقة الاجتماعية التي ينتمي اليها الفرد وأسلوب حياته الاجتماعية ، كذلك يهتم بدراسة نظام الحياة في الريف والحضر والبدو على أساس أن هناك فروق بين الشخص الريفي والحضري والبدوي ولذلك نجد أن أخصائي خدمة الفرد يهتم بدراسة علم الاجتماع الريفي ، وعلم الاجتماع الحضري ، وعلم الاجتماع البدوي تعتمد عملية المساعدة في خدمة الفرد أيضاً على مفاهيم ونظريات أساسية في علم الاجتماع كنظرية الدور ، ونظرية الأنساق ، والنظرية الوظيفية ، وهي نظريات صاغها بعض علماء الاجتماع لتحديد مشكلات الفرد وأسلوب مساعدته.

## ثالثاً : خدمة الفرد والدين:

من أهم مفاهيم عملية المساعدة في خدمة الفرد مفهوم الإلتزام الديني وهو مفهوم فوقي يمثل محور عملية التوازن وصمام الأمن الذي يحكم إتجاه المساعدة وعوامل الجذب والشد فيها.

لذلك هنا الدين يدخل في ديناميات عملية المساعدة لأن التدين والعقيدة الدينية السليمة تعتبر أساساً متيناً للسلوك السوي والتوافق والصحة النفسية .

من أجل ذلك إستقت خدمة الفرد نماذج للعلاج النفسي الاجتماعي يعتمد على الدين والعقيدة وهو ما يعرف بالعلاج الديني كنمط من العلاج لبعض المرضى النفسيين واليأسيين ومن أمت بهم نكبات وأزمات مبالغته وغير ذلك.

بعد ذلك ننتقل إلى مناقشة علاقة خدمة الفرد بعدد من المعارف العامة ذات الصلة غير المباشرة بالممارسة في خدمة الفرد مثال ذلك: خدمة الفرد والتشريعات الاجتماعية، خدمة الفرد والأنثروبولوجيا ، خدمة الفرد والعلوم البيولوجية.

عندما نتحدث عن مجموعة المعارف العامة ذات الصلة غير المباشرة بالممارسة في خدمة الفرد نقصد بها مجموعة متناثرة من المعارف التي تتصل بمهن أو علوم بعيداً عن عملية الممارسة مباشرة إلا أنها تفيد أخصائي خدمة الفرد في فهم بعض مشكلات العملاء .. من هذه العلوم .. التشريعات الاجتماعية , الانثروبولوجيا , العلوم البيولوجية.

### **أولاً : خدمة الفرد والتشريعات الاجتماعية:**

التشريعات الاجتماعية تشمل التشريعات الخاصة بالاحوال الشخصية في نطاق الأسرة والتشريعات التي تتناول أمور النفقه ، الحضانه , حقوق الزوجة في حالات الطلاق ... الخ. كذلك التشريعات العمالية التي تتناول قواعد التأمينات الاجتماعية وأنواعها كذلك القوانين الخاصة بالضمان الاجتماعي وغيرها.

أخصائي خدمة الفرد كثيراً ما يتعرض لمشكلات مرتبطة بهذه الامور ولذلك نقول أن دراسته لهذه التشريعات وفهمه لها تعينه كثيراً على علاج مثل هذا النوع من المشكلات وفقاً لما تقتضيه من نصوص وقواعد.

فمن هنا نقول أن دراسة التشريعات الاجتماعية ضرورية لأخصائي خدمة الفرد لأنه كثيراً ما تواجهه مشكلات مرتبطة بأمور كالأحوال الشخصية ، كأمور خاصة بالزواج ، امور خاصة بالطلاق ، كتشريعات عمالية ، كقواعد تأمينات إجتماعية .. وغيرها.

عندما يصبح اخصائي خدمة الفرد على إلمام تام بالتشريعات الاجتماعية ستكون لديه القدرة على حل بعض المشكلات التي يواجهها وذات الصلة الوثيقة بهذه التشريعات.

### **ثانياً : خدمة الفرد والأنثروبولوجيا:**

الأنثروبولوجيا هي علم الانسان وهو العلم الذي يدرس الجوانب الاجتماعية والثقافية والبيولوجية للإنسان.

خدمة الفرد تشترك مع علم الإنسان أو " الأنثروبولوجيا " في الإهتمام بدراسة العديد من الجوانب المتعلقة بشخصية الفرد ، البيئة الاجتماعية وكذلك البيئة الثقافية التي يعيش فيها الإنسان ، وكلنا يعلم أن هناك فروق بين الثقافات وهناك فروق ثقافية بين المجتمعات لا بد أن يحيط بها أخصائي خدمة الفرد لأنه قد يتعرض لمشكلات تنتمي إلى ثقافات مختلفة عن ثقافته التي يعيش فيها أخصائي خدمة الفرد ولذلك لا بد أن يكون على إلمام تام بمختلف الثقافات ومختلف البيئات

الاجتماعية حتى يستطيع أن يكون قادر على مواجهة مختلف المشكلات حتى يسهم في حلها بطريقة علمية.

### ثالثاً : خدمة الفرد والعلوم البيولوجية:

العلوم البيولوجية أو " علوم الحياة" هذه العلوم تضيف إطار عريض لفهم الإنسان ككائن حي له خصائص وله سمات تميزه عن الكائنات الحية الأخرى.

علوم الصحة , وعلوم الطب , وعلوم الوراثة .. كلها تزودنا بمعلومات عن كيفية أداء الجسم الإنساني لوظائفه والأمراض التي تؤثر على سلامة الصحة وكذلك تزودنا بالمعارف حول مراحل النمو الجسمي وتطورة ومشكلاته وعلاقة ذلك بتوافق الفرد في بيئته وغير ذلك من معارف لا بد أن يحيط بها أخصائي خدمة الفرد.

لو نظرنا إلى مجموعة العلوم البيولوجية سنجد أنها تختلف في مدى أهميتها بالنسبة للممارسة المهنية لخدمة الفرد ، لا بد أن يلم أخصائي خدمة الفرد بعدد من العلوم البيولوجية التي تمكنه من فهم كيفية أداء الفرد لوظائفه بشكل طبيعي كإنسان.

علوم الوراثة مهمة جداً لأخصائي خدمة الفرد لكي يعرف كيفية انتقال السمات الوراثية من جيل إلى جيل آخر ، لأنه كثيراً ما تعرض عليه حالات قد تكون مصابة بأمراض وراثية .. على سبيل المثال .. ويطلب منه في مثل تلك الحالات إعطاء النصح أو الرأي فيما يتعلق في إنجاب بعض الأسر أطفال مشوهين وراثياً أو غيره.

فالقاعدة المعرفية الخاصة بالعلوم البيولوجية تزود أخصائي خدمة الفرد بخلفية عريضة لفهم الكثير من الحالات التي يتعامل معها.

بالنظر إلى مجموعة المعارف التي عرضنا إليها سنلاحظ بأنها تختلف في مدى أهميتها بالنسبة للممارسة المهنية لخدمة الفرد ، والمجموعتين الأولى والثانية أي " علم النفس ، علم الاجتماع " تكاد تكون بمثابة الأسس التي لا غنى عنها كقاعدة معرفية موجهة لإعداد أخصائي خدمة الفرد .. لأنها تزود بمعارف حول شخصية العملاء العامة والمرتبطة بمواقفهم الاشكالية.

ومعارف أخرى متعلقة بمداخل ونظريات عملية المساعدة وأسسها وعملياتها المهنية ومن ثم تحتاج هذه المجموعات من المعارف لمزيد من التعمق الدراسي حيث لا يستطيع أن يعمل بدونها أي ممارس في خدمة الفرد.

### من هنا سؤال يواجهنا :

هل يوجد ما يمكن أن نطلق عليه أسم معارف خدمة الفرد ؟

بمعنى آخر ..

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

من الواضح أننا كما سبق أن رأينا أن خدمة الفرد تستند لمعارف تنتمي لفروع معرفية أخرى في معارف الاجتماع، الصحة، الفسيولوجيا ، علم النفس ، الصحة النفسية... كل ذلك

كل ما من شأنه أن يوصلنا الى فهم صحيح للإنسان وبيئته الاجتماعية ومشكلات حياته هل استطاعت خدمة الفرد من خلال الممارسة تنمية معارف ذاتية خاصة بها مستقلة؟

لو نظرنا إلى خدمة الفرد باعتبارها طريقة نفسية اجتماعية في العلاج تهتم بمشكلات الإنسان لمساعدته على التصدي لها لتحسين أو تدعيم الأداء الاجتماعي سيصبح من الطبيعي أن تستند وتعتمد على معارف العلوم الانسانية الاخرى.

وهذا بالطبع يمكن القول بأنه لا يشكل عيب أو نقص يقلل من القيمة الاكاديمية لخدمة الفرد وأهميتها كضرورة حتمية في المجتمع.

المشكلة لا تتمثل في أن خدمة الفرد تعتمد على هذه المعارف لكن ستتضح فيما لو أنها إعتمدت على هذه المعارف دون تمييز.

من أجل ذلك نقول أن خدمة الفرد أثرت تشكيل بنائها المعرفي على أسس من أهمها:

1- إنتقائية مختاره للمعارف بكل دقة لتناسب فردية كل موقف إشكالي . بمعنى " أن خدمت الفرد تتقي معارفها حسب الموقف الاشكالي الذي يتطلب حل ."

2- الإعتداد الحذر على النظريات الأكثر رسوخاً واستقراراً حفاظاً على مصائر العملاء.

3- إعتبار معارفنا حول ماهية الإنسان معارف غير قاطعة ولكنها عبارة عن فروض تتطلع إلى التأكيد أو التصحيح.

4- إعتبارها دائماً معارف غير ثابتة طبعاً بسبب إيقاع الحياة ونسبية الزمان والمكان .

5- القابلية للتغيير الجذري في حالة إكتشاف معطيات جديدة تكون أقرب إلى الحقيقة. وبصفة عامة إذا كانت خدمة الفرد تعتمد على الإسهامات النظرية لغيرها من العلوم في ميادين المعرفة

نلاحظ أنها لا تعتمد على مجرد الاقتباس الحرفي لمعارف ونظريات هذه العلوم بل إنها تقوم بتعديلها وتطويرها لتناسب أهدافها وقيمتها.

وهذا ما قدر تم بالفعل من خلال مبادرات إبداعية قام بها بعض الرواد في خدمة الفرد وبالتالي ظهرت نظريات مطوعة ونماذج علمية مستحدثة في خدمة الفرد كمحاولة لتكوين قاعدة معرفية خاصة بخدمة الفرد بجانب القاعدة المعرفية المستحدثة من العلوم الأخرى أو التي تعتمد عليها من العلوم الأخرى وما زالت خدمة الفرد تسعى عن طريق البحوث والدراسات والمؤتمرات العلمية من أجل الوصول إلى بناء قاعدة معرفية خاصة بها وتنميتها وتطويرها بما يناسب متطلبات عملية الممارسة ذاتها البناء القيمي في ممارسة خدمة الفرد:

## 2- قيم خدمة الفرد وأهميتها في عملية الممارسة:

- أ - الإيمان باحترام كرامة الفرد وقيمه كإنسان
- ب - الإيمان بالخصوصية الفردية
- ج - الإيمان بحق الفرد في تقرير مصيره بنفسه
- د - الإيمان بالتسامح والحب لا بالإدانة والعقاب
- هـ - الإيمان بمسئولية المجتمع كاملة في إزالة المعوقات التي تحد من تأكيد الذات

موضوع القيم في ممارسة الفرد يعتبر من المحاور الهامة في التراث المعاصر في خدمة الفرد ، هناك العديد من الكتاب الذين عالجوا هذا الموضوع والتراث المهني انشغل بمناقشة هذا المسألة وخاصة مكانة القيم في بناء قاعدة الممارسه في خدمة الفرد ، منالبدايه لابد ان نؤكد على ان

القيم عنصر هام في بناء المهن لانها تمثل غايات موجهه للسلوك وهي لذلك ذات مضمون أخلاقي وهي تعتبر مفهوم عاليًا لتجريد ، بمعنى انها ذات طبيعه غير ماديه محسوسه من الممكن تبسيط هذا التعريف بقول ان القيمة هي:

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

### تنقسم القيم إلى مستويات ثلاث:

- مفاهيم مفضله لدى الناس.
- ثم نتائج مفضله لدى الناس.
- أساليب مفضله للتعامل مع الناس.

نظراً لأهمية ومحورية البناء القيمي في خدمة الفرد سوف نتناول القيم بالمعالجة التحليلية.

الممارسه في خدمة الفرد هي مجموعة تصرفات وسلوك الاخصائي الاجتماعي بصفته ، هذه الممارسه تظهر بوضوح أهمية القيم التي تحكم سلوكه المهني أي الممارسه وقوة ونوعية الإلزام لهذه القيم ، لكل مهنة من المهن دستور قيمي وأخلاقيات تحكم ممارسات أعضائها فهي عنصر أساسي في قيمها ، كل مهنة من هذه المهن تحرص كل الحرص على التأكيد على هذا الدستور ومراقبة تنفيذه ، وهي قبل ذلك تحرص على ألا يتعارض دستورها هذا مع النسق القيمي العام الذي يحكم المجتمع ككل ، يتمثل الأساس القيمي للخدمة الاجتماعية في لاي مان بقيمة الفرد وكرامته واحترام الفروق الفرديه بين مختلف الافراد

وعدم التفرقه بينهم على أساس اللون والجنس أو الدين أو اللغة وغير ذلك من مجموعة المبادئ والقيم التي يؤمن بها الاخصائيون الاجتماعيون.

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

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

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

هنا كسؤال لابد من طرحه .. هل القاعده العلميه لخدمة الفرد خاصه بها فقط؟؟.. وهلاللممارسه المهنيه في خدمة الفرد تتميز بالفرد والتميز من البناءالقيمي الذي تعتمد عليه في عملية المساعده ؟؟

الإجابة: ستكون بالنفي ؛ لان خدمةالفرد كمهنه توجد داخل سياق ثقافي أكبر وهي تستخدم قيم موجوده من قبل في المجتمع وليست قاصره تماماً على خدمة الفرد.

بمعنى : أن القيم كانت ولا زالت تحتل أهميتها كركيزه أساسيه في أي نشاطمهني يتصل بالعمل مع الانسان. في مهنة كخدمة الفرد تهتم غايتها وأساليبها بالانسان وحياته وتوافقه النفسي ، لكي نقف على طبيعة هذه القيم ونفهم أهميتها في عملية المساعدة لخدمة الفردعلينا أن ندرك ان مساعدة العميل على التصدي لمشكلاته وتنمية شخصيته يمر من خلال وسيط معين هذا الوسيط هو التفاعل الذي يتم بينالاحصائي وبين العملاء ، ومن ثم فعلى الاحصائي في ممارساته المهنيةالايمان والالتزام بهذه القيم الانسانيه الاخلاقيه كمعتقدات لديه عن العملاء وعن الاساليب المناسبه للتعامل معهم.

ماهي إذا القيم الرئيسييه التي يجب على الاحصائي الاجتماعي أو أخصائي خدمة الفرد الالتزام بها في عملية المساعدة؟

**هناك العديد من القيم التي سنشير اليها فيما يلي:**

## **1- الإيमान باحترام كرامة الفرد وقيمه كإنسان:**

الدستورالاخلاقي للمهنة يشير الى ان لكل فرد الحق بأن يعامل بإحترام وكرامه في المواقف المختلفه لتعامل الاحصائي معه بصرف النظر عن حالتهاالاقتصاديه إذا كان غني او فقير، أو الحاله الصحيه إذا كان ضعيف أو مريض أو قوي ، وبغض النظر عن الحاله النفسيه او العقليه أو سنه أو جنسه .. وما الى ذلك.

## **2- لإيمان بالخصوصية الفردية:**

هذه النقطه نقصد بها إذا كانت هناك احتياجاتانسانيه عامه ومشتركه لدى كل البشر إلا ان لكل فرد ذاتيته المستقله والفيده التي تميزه عن الآخرين ، بمعنى آخر :

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

### 3- الإيمان بحق الفرد فى تقرير مصيره بنفسه:

نقصد بحق تقرير المصير أن يتجنب الاخصائي الاجتماعي فرض آراء او حلول خاصه على العميل بشكل يؤدي الى سلبه هذا الحق ، المقصود بذلك : انه كلما كانت القرارات والخطط الخاصه بمواجهه المشكلات والمواقف التي يعاني منها العملاء نابعه عن إدراك وإقتناع تام من جانبهم كلما حرصوا على الالتزام بها.

### 4- الإيمان بالتسامح والحب لا بالإدانة والعقاب:

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

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

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

### تحليل هذه القيم يؤدي الى استنتاج محدد:

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

فالقيمه الخاصه بجداره الانسان وكرامته ترتبط تمام الارتباط بالحاجه الى تقدير الذات، كذلك القيمه الخاصه بفرديه الانسان ترتبط بالحاجه الى تأكيد الذات ، والقيمه الخاصه بالتسامح لا بالإدانه ترتبط بالحاجه الى الانتماء والحب... وهكذا عناصر عمليه المساعدة فى خدمة الفرد.

## 1- عناصر عملية المساعدة فى خدمة الفرد:

أ - العميل

ب - المشكلة أو الموقف الإشكالي الذى يعانى منه العميل

ج - الإخصائى

د - المؤسسة

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

أولاً : العميل يتفاعل مع المشكله يتأثر بها ويؤثر فيها وكذلك العميل يخضع لتأثير الإخصائى علي ، حيث يمتلك الإخصائى الإجتماعي مهاره فى استخدام خبرته واسلوبه المهني فى التدخل ، كذلك المؤسسة تمثل إطار وحدود عملية المساعدة ، كذلك مايقوم به الإخصائى من تدخل مهني للتأثير فى الموقف الإشكالي الذي يواجهه العميل هدف نهائي يتطلع الى تحقيق تعديل فى ذات العميل او تأثير على الموقف عن طريق الخدمات المؤسسيه والخدمات البيئيه.

فى هذا المجال نقول ان التدخل المهني للأخصائى الإجتماعي للتأثير فى المشكله أو الموقف الإشكالي هذا يتم عن طريق عمليات مهنيه من دراسه وتشخيص وعلاج ومجال تأثير هذه العمليات هو العلاقه المهنيه.

لايوجد لأي عنصر من هذه العناصر التي ذكرناها وجود مستقل عن العناصر الأخرى لأنها كلها كما اشرنا من قبل ترتبط ببعض أشد الارتباط لكن على الرغم من ذلك فإن لكل عنصر من هذه

العناصر ملامح وخصائص مميزه لها ولذلك من المفيد إلقاء نظره عليها  
للتعرف عليها:

## 1- العميل:

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

من هنا نشير الى عدد من الموضوعات لها أهميتها في عملية المساعدة ألا وهم/شخصية العميل كمحور لعملية المساعدة أنماط العملاء وانواعهم في عملية المساعدة.  
مسؤوليات العملاء في عملية المساعدة.

## شخصية العميل:

تعتبر الشخصية هي محور عملية المساعدة في خدمة الفرد لانها نقطة البدايه في فهم مشكلات العملاء ، من اجل ذلك الاخصائي

الاجتماعي يجب ان يركز على دراسة شخصية العميل وظيفياً ودينامياً  
ويحاول ان يفهمها في توافقها واضطرابها ويعرفها في تكاملها  
وتفككها والعوامل المؤثره فيها.

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

كذلك البناء الديني للشخصيه يتكون من الهو والذات  
والذات العليا كل هذه عباره عن مفهومات لبناء الشخصيه من وجهه  
نظر التحليل النفسي "لفرويد".

شخصية العميل في التكامل والتفكك من مجال الصحه  
النفسيه دائماً تمثل الشخصيه على انها حبل متصل على احد طرفيه  
يوجد الفرد كامل التكامل هذا اذا كان موجود هذا الشخص أصلن  
في الطرف الاخر يوجد الشخص كامل التفكك ، بين كامل التكامل  
وكامل التفكك يوجد الاشخاص الاخرين في نقاط على هذا الحبل و  
بينهما يوجد المتوافقون والعاديون والعصابيون والذهانيون... وغيرهم ، في  
منطقة السواء واللاسواء سنجد أنماط من الشخصيات يجد الاخصائي  
الاجتماعي نفسه مدفوعاً الى التعامل معها من أمثله ذلك: هناك  
شخصيات قادره على العمل وعلى الحب وعلى الشعور بالأمن، هناك  
شخصيات مضطربه غيرالمرضيه ولكنها شخصيات مضطربه ، هناك  
اضطرابات في نمط الشخصيه هناك اضطرابات في سمة الشخصيه ،  
هناك نمط اخر من الشخصيات نطلق عليه الشخصيه الاجتماعيه.

عندما نتحدث عن شخصيات العملاء ، الشخصيات الغير سويه  
نقصد بها تلك الشخصيات التي لاتستطيع التوافق مع العالم الخارجي

المحيط بها بطريقة تكفل لها الشعور بالسعادة لتجعل العميل غير قادر على مواجهة الحياة ، نذكر في ذلك مرضى الامراض العقلية والذهنيون وحالات الانفصام والبرنويا والهوس والاكتئاب كذلك المرضى النفسيون او مرضى النفس وهو ما نطلق عليهم اسم العصائبيون كحالات الهستيريا والفوبيا والخوف والوسواس القهري وهؤلاء لابد من عرضهم على الطبيب النفسي ، كأمثله للإضطرابات النفسية العصائبيه نذكر خداع الحواس والهوسه واضطرابات التفكير واضطرابات الشعور والوجدان والشعور بالاجهاد وتوهم المرض والعدوانيه والقلق... وغيرها.

### انماط العملاء في عملية المساعدة:

في خدمة الفرد هناك اتفاق على تصنيف العملاء الى ثلاث انماط

أساسية:

- انماط اشكاليه في مواقف خاصه. - انماط اشكاليه دائمه.
- انماط سويه.

### - الانماط الاشكاليه التي تظهر في مواقف خاصه :

هي انماط تعاني اضطراب في تنظيم الشخصيه الاساسي لكن مشكلتها لاتظهر إلا اذا توفرت مثيرات خارجيه خاصه . أمثله: العملاء الذين يتسمون بالاضطراب الانفعالي، الانفعالي الزائد، او المتبلدين ، الشعور بالنقص ، الشعور بالذنب ، الشعور بالاضطهاد، حالات الانطواء، الاكتئاب ، الميل للعدوان ، المنحرفين.

### - الانماط الاشكاليه الدائمه:

هي الانماط التي تخلق المشاكل اينما وجدت بسبب وجود اضطراب اساسي في الشخصيه . أمثله: مرضى العقل ، حالات الذهان ،

مرضى النفس ، حالات العصاب ، حالات الضعف العقلي ، والحالات  
السيكوباتيه وهي خاصه بالامراض المضاده للمجتمع.

#### - الانماط السويه:

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

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

#### - النمط المستكين:

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

#### - النمط المستسلم :

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

#### - □ النمط المتعجرف :

هذا النمط يوحى للأخصائي الاجتماعي بأنه واثق من نفسه  
ولديه فكره عاليه عن نفسه ويضخم من ذاته ، يبدو مجادلاً

صفتائياً ، ويبدو وكأنه يحس بأنه يتمكن من التأثير على الآخرين  
وخداهم ويوحي اليهم الى انه هناك شي ما لابد ان يكون كذلك ،  
هذا النمط صعب المراس ويصعب ايجاد علاقه علاجيه معه في بداية  
الامر لكن مع الممارسه ومع الدخول في العمليه العلاجيه تتحطم عملياته  
الدفاعيه بسهوله . مثل : المقاوم ، المحول ، الناصح ، المتواكل ،  
الخاضع ، المنسحب ، القلق ، كبش الفداء ، المصادق الاجتماعي ،  
المحتكر

### **للعلماء مسؤوليات في عملية المساعدة:**

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

### **أهم مسؤوليات العميل:**

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

2- المشكلة أو الموقف الإشكالي الذي يعاني منه العميل: عندما نذكر هنا المشكلة فاننا نقصد المشكلة الفرديه ، لاتخلو حياة الانسان من مشكلات او عقبات سواء او معنويه بسيطه او عنيفه ، هذه المشكلات تزيد وتتعدد كلما تعقدت الحياه الانسانيه ، الحياه كلما كانت بسيطه كلما كانت خاليه من المشاكل وحتى لو كانت بها مشاكل فهي مشاكل بسيطه مثلاً : حياة البداوه تخلو من العديد من المشاكل التي تتاب الانسان الحضري ، المشاكل التي نتحدث عنها تعني ان الانسان في ظروف خاصه وبالذات في ظروف الحياه المعاصره لا يستطيع التكيف تماما في حياته يصبح معرض لضغوط عديده تؤثر عليه ، الوسيله الطبيعيه لإزالة هذه العقبات او التغلب عليها هو ان يضاعف الفرد جهوده ويكرر محاولاته في التغلب عليها ، وان لم يفلح ان يأخذ في البحث والتفكير عن طرق اخرى لحل هذه المشكلات التي تعترضه ، كأن يحاول الالتفاف حول العقبه ، او ارضاء دوافعه المعوقه بطريقه اخرى ، او تأجيل هذه المشكله الى حين ، وقد يقع على الحل بعد جهد وعناء قد يطول او يقصر ، إذا كان هذا هو الوضع الطبيعى للتغلب على المشكلات لابد هنا ان نشير الى ان سلوك الناس وطرقهم في حل مشكلاتهم ليس واحدا وانما يختلفون فيما بينهم في اختلافات كثيره ، منهم من يبذل جهد ومنهم من يستسلم ويتخاذل على الفور ومنهم من يضطرب ويختل ميزانه بعد محاولات تطول او تقصر.

ومن هنا نشير الى ان المشكله كخلل او سوء في التوافق الاجتماعى يعاني منه الفرد بينشأ من ثلاث مصادر محتمله / قد تنشأ المشكلات عن حاجات ورواسب طفليه بمعنى انها رواسب منذ مرحله الطفوله واستمرت مع الشخص بعد مرحله البلوغ ، هناك ضغوط يتعرض

لها الفرد في مراحل حياته الراهنه ، @هناك اداء وظيفي خاطئ للذات وللذات العليا

## مكونات الموقف الاشكالي:

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

### بعض العوامل التي تؤدي الى هذه المشكلات:

عوامل بيئيه - عوامل شخصيه او ذاتيه - هناك ظروف خارجيه خارجه عن ذات العميل ومحيطه به وتؤثر في الموقف الاشكالي.

### المشكلة الفرديه لها عدد من الخصائص:

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

نقصد بالجوانب الذاتية : العوامل التي ترجع الى الفرد ذاته أي الاتجاهات والعادات والمعتقدات..اما الجوانب الموضوعية : فهي التي لاترجع الى شخصية الفرد ودوافعه ومعتقداته أي انها حقائق موجودة في موقف العميل.

لابد ان نذكر هنا الى انه في احيان كثير لاتتفصل الجوانب الموضوعية عن الجوانب الذاتية.

### 3- الأخصائي:

خدمة الفرد كمهنة تعمل في ميدان المشكلات الانسانية وهي مهنة حساسة ودقيقة تتعرض لشخصيات الناس وحياتهم واسرارهم ومشكلاتهم بغرض مساعدتهم للتصدي لها وتحقيق التوافق النفسي ، هذه المهنة ليست مهنة سهلة ولا يجب الاستهانة بها وهي تتطلب ممارستها درجة عالية من الاعداد المهني للأخصائي خدمة الفرد لكي يستطيع معاونة من يتعامل معهم من العملاء في الوصول الى حالة التوافق النفسي الشخصي والاجتماعي المرغوب ، هذا الاعداد يبلغ ذروته ويؤدي دوره بفاعليه لو توفر الاستعداد الشخصي المناسب للأخصائي وكذلك الاساس المهاري لممارسه المهنة في نطاق هذا الميدان الخاص.

### الاعداد المهني لأخصائي خدمة الفرد:

أي مهنة متميزه لابد من اعداد الممارسين لها حتى يؤدي الشخص المهني المعد إعداداً كافياً مسؤوليات وظيفته بدقه ومهاره ، لذلك هناك ضرورة الاعداد المهني النظري والعملي لأخصائي خدمة الفرد حتى يؤدي عمله المهني بنجاح ، هذا الاعداد المهني يتطلب عدد من النقاط:

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

2- اتاحة الفرصه الكافيه للأخصائي الاجتماعى ليمارس بشكل عملي تحت إشراف مهني مؤسسي ومعهدى مسؤوليات العمل المهني في كافة مجالاته وميادينه حتى يمكن ان يكتسب الممارس خبره عمليه تربط النظرية بالتطبيق لتكوين المهارات الاساسيه اللازمه لعملية الممارسه ، لا بد هنا ان نشير الى انه يخطئ من يظن ان الاعداد المهني للأخصائي الاجتماعى ينتهي بمجرد التخرج والحصول على شهاده تسمح له بممارسه المهنة ؛لان الاخصائي الحريص على اداء واجبه بدقه ومهاره لا بد له من الاستمرار في عملية الاعداد المهني ، او بعبارة اخرى / الاستعداد للمسؤوليات التي يقابلها والتي لم يستعد لها من قبل.

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

4- في عدد من المؤسسات الاجتماعيه الاخصائي الاجتماعى حديث التخرج لا بد له ان يعمل تحت اشراف الرؤساء وتحت توجيههم لفترة كافيه ، وهذه الفتره نعتبرها بمثابة دراسه وتدريب لاعداده المهني حتى يتمكن من اداء مسؤولياته للعمل بكفايه مناسبه.

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

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

### الاساس المهاري لأخصائي خدمة الفرد:

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

هناك مهارات اخرى لابد ان نشير اليها وهي المهارات الفنيه هذه

المهارات الفنيه تشمل:

المهارات الادراكيه مثل ( حسن الاستماع - الانصات - دقة الملاحظه ) المهارات التأثيريه بمعنى ان تكون له قدره على التأثير في افكار العميل ، ولابد ان يتحلى بعدد من المهارات الاخرى مثل (المهاره في توجيه المقابله - المهاره في الاتصال - مهاره في استخدام العلاقه المهنيه وتمييزها - مهاره في استخدام المصادر والموارد المتاحه - المهاره في جمع المعلومات وكافة الحقائق المتعلقة بالمشكله - المهاره في القدره على تشخيص المشكله - المهاره في تصميم خطه للتدخل - المهاره في اختبار واستخدام تكتيكات التدخل العلاجي - المهاره في التقويم والانتهاء من عمليه المساعده ).

كل ذلك يتطلب من الاخصائي الاجتماعي استعدادات شخصيه ومعرفه وكذلك تدريب وإشراف.

هناك التزامات اخلاقيه لأخصائي خدمة الفرد والنساق الاخلاقي للاخصائيين الاجتماعيين يهدف الى تحقيق عدد من الاهداف:

- تحديد سلوك الاخصائي وحدوده في عملية المساعدة.
- مسؤوليات الاخصائي تجاه العملاء والزملاء والمؤسسه التي يعمل بها.
- تحديد مسؤوليات الاخصائي تجاه المهنة والمجتمع بشكل عام.
- تعريف الاخصائي بما يجب عليه ان يعمل في عملية المساعدة.

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

هناك مسؤوليه اخلاقيه للاخصائي الاجتماعي اتجاه زملائه مثل :  
( الاحترام - الاخلاص - الكرم والتعامل مع العملاء والزملاء .  
كذلك لديه مسؤوليه اخلاقيه تجاه المؤسسه التي يعمل بها ومسؤوليه اخلاقيه تجاه المهنة التي يعمل بها مثل ) : حماية وتدعيم كرامة المهنة - ان يساهم بالوقت والجهد والخبره المهنيه بالانشطه التي تحقق الاحترام والمنفعه والنزاهه والكفاءه للمهنة - يجب ان يساند الاخصائي صياغة

وتطوير وتطبيق سياسات اجتماعيه مفيده للمهنه – ان يعمل على تطوير المعرفه المهنيه لخدمة الفرد ).

**هناك ايضاً مسؤوليه اخلاقيه للاخصائي الاجتماعي تجاه المجتمع:**

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

#### **4- المؤسسه:**

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

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

المؤسسه لها صفة رسميه ، لديها القدره على الاتصال بالهيئات والموارد الموجوده في المجتمع والاخصائي الاجتماعي اذا لم ينتمي الى احد المؤسسات في عمله بتسقط عنه صفة الاخصائي المهنيه ، ارتباط الاخصائي بالمؤسسه يخضعه للإشراف الفني والإداري وهذا يساعده على

ان يتبين موقفه من التعامل مع العملاء وهذا يساعد بطبيعة الحال على تنمية مهارة الاخصائي وزيادة كفاءته المهنية ، ارتباط الاخصائي بالمؤسسة يعتبر المصدر الوحيد لإتصاله بالعملاء ، المؤسسة المكان الوحيد الذي يجب ان تحفظ فيه التقارير والملفات صوتاً لسرية المعلومات التي يحصل عليها الاخصائي هذه المعلومات تعتبر ملك لطرفين اثنين احدهما العميل والثاني هو المؤسسة ، على الرغم من ان الاخصائي هو الوسيط الذي تنتقل فيه هذه المعلومات من العميل للمؤسسة وبالعكس فليس من حقه ان يتصرف في أي منها الا بموافقة العميل وتحت إشراف ونظام المؤسسة الإداريه.

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

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

ذلك من المؤسسات النوعية التي انشأها المجتمع كضروره اجتماعيه  
تخدم افراد المجتمع المحتاجين لهذه الخدمه.

يوجد مؤسسات اخرى ثانويه غير متخصصه في خدمة الفرد مثل  
(المدارس - المستشفيات - المصانع - السجون ...الى غير ذلك)، هذه  
النوعيه من المؤسسات تتميز بعدد من الخصائص منها: المؤسسات  
الاجتماعيه هي رمز للتكافل الاجتماعي ومسؤولية المجتمع لرفاهية  
افراده. هذه المؤسسات لها فلسفه ونظام اساي ولائحه تحدد اهدافها  
ونظام للعمل بها وشروط تضعها لتقديم الخدمه للعملاء، المؤسسات  
الاجتماعيه عامه تمول اما من الدول هاو من الاهالي او منهما معاً.

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

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

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

كثيرا ما يحتاج الاخصائي الاجتماعي الى تحويل العميل في  
ضروف متعدده الى مؤسسه اخرى وهناك حالات معينه تتطلب تحول الى  
مؤسسات اخرى مثل (عدم انطباق شروط المؤسسه على العميل بسبب  
طبيعة المشكله او السن او الدين - حاجه المؤسسه الى استكمال

دراسه للوصول الى تشخيص سليم كحاجتها لاجراء اختبارات ذكاء او كشف طبي على العميل وما الى ذلك - كذلك تحويل العميل الى مؤسسه نوعيه للحصول على خدمات جانبيه مع استمرار العميل في العمل مع المؤسسه الاصليه بسبب عدم انتهاء الخطه العلاجيه.

**المفاهيم الأساسية وموجهات الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة:**

أولاً : المفاهيم الأساسية فى طريقة خدمة الجماعة

ثانياً : مفهوم طريقة خدمة الجماعة

ثالثاً : أهداف طريقة خدمة الجماعة

رابعاً : التطور التاريخى لطريقة خدمة الجماعة

خامساً : المضمون العلمى والمهنى لطريقة خدمة الجماعة

**أولاً : المفاهيم الأساسية فى طريقة خدمة الجماعة.**

هناك عدة مفاهيم لا بد من الاشارة اليها وتحديدتها منذ البدايه لكي تتضح معاني هذه المفاهيم اثناء تناولنا لها في ثنايا هذه المحاضره.

**مفهوم اخصائى الجماعه:**

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

**مفهوم اهداف الجماعه:**

هي كافة الحاجات والمتطلبات التي يسعى الاخصائى الاجتماعى و اخصائى الافراد والجماعه للوصول اليها من خلال خطه

واضحه تتضمن برامج يقوم الاخصائي بمساعدة الاعضاء والجماعه في وضعها وتنفيذها وقد تكون هذه الحاجات قصيرة المدى او طويلة المدى.

### **مفهوم تكوين الجماعه:**

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

### **مفهوم العضويه في الجماعه:**

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

### **مفهوم عضو الجماعه:**

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

### **مفهوم تفاعل الجماعه:**

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

### **مفهوم العلاقه المهنيه في خدمة الجماعه:**

هي الرابطه التي تتكون بين الاخصائي والجماعه والاعضاء ، والغرض الاساسي هنا هو مساعدة الاعضاء والجماعه على تحقيق

الهدف الجماعي وكذلك تكوين وبناء الثقة والتقدير والاحترام المتبادل وغيره من الاهداف .

### **مفهوم قيادة الجماعه:**

نقصد بها عملية توجيه الاعضاء والجماعه ومساعدتهم خلال المواقف المختلفه وينتخب الاعضاء القائد في إطار لائحه الجماعه التي ينتمي اليها.

### **مفهوم تنظيم الجماعه الوظيفي:**

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

### **مفهوم مهام الجماعه:**

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

### **مفهوم الجماعه الفرعيه:**

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

## مفهوم مبادئ خدمة الجماعة:

المبادئ هي الحقائق التي تستند على المعرفة وعلى العلم وكذلك على الخبرات حيث تتفاعل تلك المكونات مع بعضها لتكون المفاهيم التي تختبر وتصبح من الموجهات الاساسيه للممارسه المهنيه لطريقة العمل مع الجماعة.

## مفهوم المبادئ في خدمة الجماعة:

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

## مفهوم المشكله الجماعيه:

نقصد بها تفاعل مجموعه من العوامل النفسيه والاجتماعيه والثقافيه الصادره عن الاعضاء والجماعه وقد يشترك فيها الاختصاصي وينتج عن هذا التفاعل اثار ومظاهر فكريه وسلوكيه تتطلب التدخل المهني للاختصاصي باستخدام قدرات وامكانيات الاعضاء ومهاراته وخبراته في مواجهه تلك المواقف لتوجيه التفاعل الجماعي.

## مفهوم وسائل التعبير:

الادوات التي تستخدم للتعبير عن حاجات الافراد ورغباتهم.

## مفهوم ديناميكية الجماعة:

هي كافة العوامل والقوى المؤثرة الصادره عن الاعضاء والجماعه والاختصاصي او غيرها من المصادر التي يمكن ان تؤدي الى نمو الجماعه او عدم نموها ، وقد تكون تلك القوى واضحه وظاهره وقد تكون غير واضحه

## مفهوم نمو الجماعه:

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

## مفهوم النماذج في خدمة الجماعه:

نقصد بها اطار ذهني يتكون في اطار الباحث او الممارس ويرغب في تطبيقه في الواقع الفعلي من خلال الممارسه المهنيه لطريقه العمل مع الجماعه.

## مفهوم الموقف الجماعي:

هو اطار زمني معين يعبر فيه الاعضاء والاختصاصي والجماعه عن جوانب واضحه في شكل افكار واتجاهات وسلوكيات معينه مشتركه او خاصه بعضو معين او مجموعه اعضاء.

## مفهوم التسجيل في خدمة الجماعه:

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

## مفهوم التدخل المهني:

نقصد به قيام الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة على مساعدة الاعضاء والجماعة في وضع خطة عمل او برنامج يتضمن اعمال وافعال واجراءات في شكل منظم وبناء محدد.

## مفهوم تقويم الحياه الجماعيه:

نقصد بذلك تحديد العائد والقيمه الفعلية لما قام به الاعضاء والجماعة خلال فتره زمنية معينه ، سواءً كان هذا العائد كمي او كيفي.

## مفهوم وظيفة المؤسسه:

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

## مفهوم الممارسه المهنيه لطريقة خدمة الجماعة:

نقصد بها قيام الاخصائي بتطبيق المبادئ والاسس المهنيه لطريقة العمل مع الجماعات.

## ثانيا : مفهوم طريقة خدمة الجماعة:

- - ان طريقة خدمة الجماعة هي اسلوب من اساليب العمل الاجتماعي المختلفه ووسيله تسهم في الفاعليه الاجتماعيه للفرد في اطار التجربه المشتركه الفعاله
- ان خدمة الجماعة هي طريقه للعمل مع الناس في الجماعات لتقوية الاداء الاجتماعي لديهم من اجل تحفيزهم اجتماعيا للوصول الى

الاهداف المرغوبه باستخدام المعرفه والاعتماديه المتبادله بين اعضاء الجماعه وكذلك باستخدام التفاعل الاجتماعي.

- ان خدمة الجماعه طريقه يتضمن استخداما عمليه عن طريقها يساعد الاخصائي الافراد اثناء ممارستهم لواجهه نشاط البرنامج في الانواع المتعدده من الجماعات في المؤسسات المختلفه لينمو كأفراد وجماعات ويسهمون في تغيير المجتمع في حدود اهداف المجتمع وثقافته.

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

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

من هذه التعاريف نستطيع ان نفهم ان مفهوم خدمة الجماعه

يتضمن ما يلي:

- 1- خدمة الجماعه طريقه مهنيه من طرق الخدمه الاجتماعيه.
- 2- تسعى طريقة خدمة الجماعه نحو مساعدة الفرد والجماعه وتغيير المجتمع باستخدام الجماعه كأداة اساسيه في الممارسه المهنيه في العمل مع الجماعات.

- 3- يقوم اخصائي الجماعة بتوجيه التفاعل الجماعي باستخدام الوسائل والاساليب المهنية.
- 4- الممارسه المهنيه لطريقة خدمة الجماعة في إطار وظيفة المؤسسه واهداف المجتمع.
- 5- استخدام البرنامج كوسيله لتحقيق اهداف خدمة الجماعة سواء للفرد او الجماعة او المجتمع.

### ثالثا : أهداف طريقة خدمة الجماعة:

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

- 1- مجموعة اهداف خاصه بعضو الجماعة.
  - 2- اغراض يمكن ان تحققها خدمة الجماعة للجماعه ككل.
  - 3- أهداف خدمة الجماعة الخاصه بالمؤسسه.
  - 4- أهداف خدمة الجماعة الخاصه بالمجتمع.
  - 1- مجموعة اهداف خاصه بعضو الجماعة:
- خدمة الجماعة تحقق اهداف يبحث عنها ويسعى اليها عضو الجماعة مثل: (إشباع الحاجات النفسيه والاجتماعيه - الحاجه الى الحب - الحاجه الى الامن - الحاجه الى التقدير - الحاجه الى التشجيع)

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

## 2- أغراض يمكن ان تحققها خدمة الجماعه للجماعه ككل:

خدمة الجماعه تسعى الى ان تشعر الجماعه بوحدتها وانها كيان متميز عن باقي الجماعات الاخرى ، كذلك اتجاهات الجماعات نحو المشاركه في المجتمع في المجالات التي يتطلب الامر فيها مشاركة الجماعه مثل (خدمات البيئه - التطوع - التوعيه الشامله)، خدمة الجماعه تسعى الى ان تتعرف الى امكانيات وقدرات الجماعه الكامنه والكشف عنها واستخدامها بما ينفع الجماعه والمؤسسه والمجتمع ، كذلك تسعى خدمة الجماعه الى استخدام الجماعه كأداة مناسبه للوقايه من الانحراف والسلوكيات الخطيره سواء كانت نفسيه اقتصاديه صحيه اجتماعيه مثل:(التدخين والادمان والجريمه والانحراف)، كذلك تسعى خدمة الجماعه الى ان تكون المجال الذي يتضمن عدة مواقف ويستخدمها الاخصائي الاجتماعي كمواقف تعليميه لتعليم الاعضاء كيفية المشاركه مع الاخرين ، ان الجماعات تقوم باطاحة الفرص المناسبه لتحمل المسئليه الاجتماعيه مع المجتمع في

مجالات مختلفه من خلال ممارسة خدمة الجماعه مع تلك الجماعات بالاتصال بالمؤسسات الاخرى بالمجتمع والقيام بمشروعات خدمة البيئه من النماذج التي توضح دور الجماعات في تحمل المسؤليه

### 3- أهداف خدمة الجماعه الخاصه بالمؤسسه :

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

### 4- أهداف خدمة الجماعه الخاصه بالمجتمع:

خدمة الجماعه تهدف الى تحقيق اهداف تتعلق بالمجتمع الذي توجد فيه المؤسسه ، من اهم الاهداف التي تسعى اليها خدمة الجماعه الخاصه بالمجتمع هو: يمكن ان تؤدي ممارسة خدمة الجماعه الى تدعيم الانتماء نحو المجتمع الذي توجد فيه المؤسسه ، كذلك خدمة الجماعه تؤدي الى توجيه الجماعات لمتابعة مايدور في المجتمع من متغيرات اقتصاديه او اجتماعيه ، ممارسة طريقه خدمة الجماعه مع الجماعات يمكن ان يؤدي استخدام تلك الجماعات في مشروعات مجتمعيه هامه تحقق النمو او التتميه مثل: ( المشروعات الصغيره - المشروعات التطوعيه

– مشروعات خدمة البيئه وغيرها ) ، يتطلب المجتمع من وقت لآخر تدعيم ما يصدره من قواعد وقوانين تتطلبها المتغيرات الاقتصادية والاجتماعيه التي تواجه المجتمع وبالتالي يمكن لطريقة خدمة الجماعه ان تحقق ذلك من خلال الجماعات ، تواجه المجتمع مشكلات متعدده تعوق نموه الاقتصادي والاجتماعي من اهم تلك المشكلات) :الزيادة السكانيه – الادمان – التشرذ – انحراف الاطفال – عدم التطوع في المجالات الاجتماعيه ) وبالتالي ممكن حل تلك المشكلات من خلال البرامج التي تمارسها الجماعات وكذلك المجالات التي تشترك في ممارستها.

#### رابعاً : التطور التاريخي لطريقة خدمة الجماعة:

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

#### أهم المراحل يمكن ان نحددها فيما يلي:

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

- كذلك ما ساعد على ظهور طريقه خدمة الجماعه الاهتمام برفع مستوى الاسر الفقيره والتركيز على مشكلات البيئه باستخدام الانشطه الاجتماعيه من اجل توجيه الافراد الى الحياه الافضل.

- □ ظهور ما يطلق عليه جمعيات الشبان المسيحيين وغيرها من المؤسسات المسيحية وانتشارها في العديد من بلدان العالم واستخدام الانشطه الجماعيه كالمسكرات واكساب الطلاب خبرات جديده في حياتهم.
- □ كان للثوره الصناعيه دور في تكوين او ظهور العديد من المشكلات مثل : ( البطاله - الظروف الحياتيه التي يعاني منها العمال - حقوق العمال - الاهتمام بشغل اوقات الفراغ - مشكلات الهجره )
- □ كذلك الاهتمام بالكتابات التي اهتمت بطريقه خدمه الجماعه وكذلك تأسيس الجمعيه الامريكه لدراسه طريقه خدمه الجماعه وهذه الجمعيه كانت تعقد مؤتمرات خاصه بخدمه الجماعه.
- □ كذلك الاعتراف بالطريقه المهنيه التي تعمل مع الجماعات بداية من عام 1946 بفضل مجهودات عدد من العلماء.
- □ ظهور مؤسسات خاصه بطريقه العمل مع الجماعات او ممارسه خدمه الجماعه مثل: (مؤسسات رعايه المعاقين ذهنيا - مؤسسات علاج المضطربين نفسيا - مؤسسات رعايه الاحداث المنحرفين - مؤسسات علاج انحرافات الصغار كالادمان وغيرها.
- □ كذلك بدأت الطريقه خلال القرن العشرين خاصه في السبعينيات والثمانينيات في اتساع دائره الممارسه وتحديد مفاهيم اساسيه واستخدام نظريات جديده في توجيه تفاعل الجماعه والاعتماديه المتبادل.

- □ كذلك مما ساعد على تطور طريقة خدمة الجماعة ظهور العديد من التقنيات
- الاساليب الحديثه للممارسه خاصه مع المشكلات العالميه والقوميه مثل (كيفية العمل مع جماعات اطفال الشوارع – جماعات المدمنين كيفية العمل مع جماعات الاسر ومواجهة مشكلاتهم )
- كذلك الاهتمام بالنماذج المهنيه التي تتميز بها طريقة خدمة الجماعة مثل (النماذج الاكلينيكيه – النماذج التبادليه – نماذج التركيز)
- ظهور المراجع التي صنعت اتجاهات متكامله بين العلاج والوقايه والتميه في طريقة خدمة الجماعة وهذه المراجع وضعت اخيرا في مجالات طريقة خدمة الجماعة و ممارساتها.

### **خامسا : المضمون العلمى والمهنى لطريقة خدمة الجماعة:**

المضمون العلمى والمهنى يتضمن المحتويات الاساسيه المعرفيه والمهنيه وما تحمله من معاني وخبرات تميز طريقة خدمة الجماعة عن غيرها من الطرق والمهن التي تستخدم الجماعة كوسيله اساسيه ، هناك عدد من المصادر نحصل منها على المضمون العلمى والمهنى لطريقة خدمة الجماعة منها: أهداف الممارسه – مجال الممارسه – البحوث والدراسات العلميه والمهنيه التي ترتبط بالمجال الذي نعمل فيه – المتغيرات المستحدثه في المجتمع – ثقافة المجتمع وما يرتبط بها من قيم دينيه واجتماعيه وتقاليده وعادات.

**سنتناول كل مصدر من هذه المصادر:**

- أهداف الممارسه :

يتم تحديد المضمون العلمي والمهني من خلال اهداف الممارسه المهنيه لطريقة العمل مع الجماعات لو كانت الممارسه تهدف الى تغيير السلوك فإنها سوف تعتمد على نظريات خاصه بالسلوك البنائي والتفاعل وكذلك نظريات تتعلق بالتغيير الاجتماعي.

#### - مجال الممارسه :

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

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

#### - المتغيرات المستحدثه في المجتمع:

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

- ثقافه المجتمع وما يرتبط بها من قيم دينيه واجتماعيه وتقاليد وعادات واعراف/ هنا لا بد ان نؤكد على ان الاخصائي الاجتماعي الذي يستخدم طريقه خدمة الجماعه لا بد ان يختار بشكل واعى النظريات والطرق العلميه التي تتناسب مع طبيعه المجتمع الذي يمارس فيه هذا الاخصائي الاجتماعي عمله ؛ ولان هناك العديد من النظريات والطرق العلميه التي قد تكون ضد ثقافه المجتمع وقد تكون هناك مكونات لاتدعم هذه الثقافه ، ولذلك لا بد ان يكون الاخصائي الاجتماعي على وعي تام حتى يستطيع ان يختار ما يتناسب مع طبيعه المجتمع الذي يعمل فيه وما يتناسب مع قيم وعادات واخلاقيات وتقاليد وثقافه هذا المجتمع حتى لا يصدم مع الثقافه السائده في ذلك المجتمع.

هذه هي اهم المصادر التي يعتمد عليها الاخصائي الاجتماعي وهناك مصادر اخرى مثل ( رأي العلماء - رأي الخبراء - البرامج المختلفه ) ؛ ولكن ماأشرنا اليه هو اهم المصادر التي يعتمد عليها اخصائي خدمة الجماعة.

## **الموجهات المهنية فى ممارسة طريقة العمل مع الجماعات**

**أولا : مصادر الموجهات المهنية لممارسة العمل مع الجماعات:**

- 1- فلسفة العمل مع الجماعات
- 2- الركائز المهنية كموجه للممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات
- 3- مبادئ طريقة العمل مع الجماعات

**ثانيا: تطبيقات لاستخدام الموجهات النظرية لطريقة العمل مع الجماعات**

- 1- تطبيقات فى استخدام المبادئ المهنية للعمل مع الجماعات
- 2- تطبيقات خاصة بالركائز المهنية لأخصائى العمل مع الجماعات
- 3- التطبيقات المهنية التى تتضمن العمليات الأساسية فى طريقة العمل مع الجماعات

## **أولا: مصادر الموجهات المهنية لممارسة العمل مع الجماعات:**

هناك مجموعه من الموجهات الاساسيه توجه اخصائى العمل مع الجماعات الى جوانب اساسيه من اجل تحقيق اهداف الممارسه ، نقصد بالموجهات المهنية هنا : الاسترشاد بمجموعه من الحقائق والاسس المهنية الخاصه بطريقة العمل مع الجماعات ، كذلك الالتزام بما يتلائم مع طريقة الممارسه من مفاهيم ومبادئ تخص الاخصائى الاجتماعى الذى

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

**أهم مصادر الموجهات المهنية:**

### **1- فلسفة العمل مع الجماعات:**

نقصد هنا آراء المفكرين والعلماء حيث يشيرون الى ان الفلسفه عباره عن حقائق أساسيه لها اهميه في الممارسه المهنية يؤمن بها الاخصائي الاجتماعي.

### **2- الركائز المهنية كموجه للممارسه المهنية لطريقة العمل مع الجماعات:**

ونقصد بالركائز المهنية هي القواعد التي تم الاتفاق عليها نتيجة الخبرات الميدانيه في ميدان الممارسه المرتبطه بطريقة العمل مع الجماعات.

### **3- مبادئ طريقة العمل مع الجماعات :**

هذه المبادئ تتبع من تفاعل الحقائق مع الخبرات وتحويلها الى مفاهيم اساسيه يتم اختبارها ثم تتحول الى مبادئ يلتزم بها الاخصائي الذي يعمل في طريقة العمل مع الجماعات ، ثم وظيفة المؤسسات المهنية التي تتعامل مع الجماعات حيث ان وظيفة المؤسسه تتضمن الاهداف والشروط والقواعد المنظمه للعمل.

**سنناقش فيما يلي هذه النقاط بشي من**

**التفصيل...**

## 1- فلسفة العمل مع الجماعات:

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

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

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

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

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

إشباع الحاجات الانسانيه الاساسيه يتحقق عن طريق الجماعات أي ان الجماعات قادره على اشباع حاجات الانسان على اختلاف انواعها، الانسان بالاضافه الى الحاجات الفسيولوجيه بحاجه

الى عدد من الحاجات النفسية والاجتماعيه مثل (الحاجه الى الحب-  
الحاجه الى التقدير - الحاجه الى الامن - الحاجه الى الانتماء)  
□ التعليم والتدريب على إشباع السلوك الديمقراطي حتى يصبح من  
الجوانب المميزه لشخصية كل فرد في الجماعه ، البعض يعتقد ان  
السلوك الديمقراطي خاص بالجوانب الساسيه فقط دون الجوانب  
الاجتماعيه المختلفه لكن لابد ان نؤكد هنا على ان السلوك  
الديمقراطي بمعناه الحقيقي يجب ان يشمل جميع الجوانب الغير ساسيه  
كذلك كالجوانب الاجتماعيه ، ولا بد ان يقوم السلوك الديمقراطي  
على احترام كرامة الانسان والاحساس بالمسؤوليه والحصول على  
الحقوق وأداء الواجبات.

كيف يتعلم ويكتسب الافراد السلوك الديمقراطي بالمعنى  
الحقيقي ؟؟ ...لا بد لاختصاصي الاجتماعى لكي يحقق هذا الهدف أن يتبع  
عدة خطوات منها : (الفهم الحقيقي الواعى لمعنى الديمقراطية كمفهوم  
محدد للحياه الاجتماعيه ، يجب ان يربط الديمقراطية بالمشاركه  
والنشاط الذاتى والتعبير الهادف عن الافكار والمشاعر واحترام كل  
الاراء حتى لو كانت تختلف فيما بينها ، الديمقراطية سلوك يكتسبه  
الفرد من خلال المواقف التعليميه ومن هنا يجب على الاختصاصي  
الاجتماعى مساعدة الافراد على ذلك ، كذلك اكتساب السلوك  
الديمقراطي من خلال التدريب والممارسه الفعلية في الحياه الجماعيه ،  
ولذلك يجب على الاختصاصي الاجتماعى او اختصاصي خدمة الجماعه ان  
يساعد الجماعه على التدريب على الديمقراطية وممارستها.

هذه الحقيقه تقرر ان التفاعل الجماعى هو المحور الاساسى  
لممارسة العمل مع الجماعات ، هناك وسائل متعدده تستخدم في العمل

مع الجماعات أهمها: ( الجماعة - البرامج - مجموعة الأنشطة) ولا يمكن ان يتحقق كل ذلك الا من خلال اطار التفاعل الجماعي ، كل موقف تفاعلي في حياة الافراد له اهمية اساسيه لتحقيق اهداف نسعى اليها من خلال ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وهذا يتطلب ضرورة مشاركة كل فرد في عملية التفاعل ، والتفاعل ننظر اليه على انه قوة دافعه للتعبير والتعليم والتدريب والايمان بأن التفاعل يختلف من فئة عمرية لفئة اخرى ومن موقف لآخر ولكن مضمونه كأفعال وردود افعال ودوافع لا يتأثر في أي مجال من المجالات.

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

طريقة العمل مع الجماعات كممارسه مهنيه لها مجموعة ركائز مهنيه بمعنى انها تتركز على اسس ثابتة هذه الاسس عباره عن قواعد تم استخدامها وممارستها وتم تحديد هذه الركائز من خلال الخبرات التي اكتسبها الاخصائيين الاجتماعيين واستعانوا بها اثناء ممارستهم اثناء العمل مع الجماعات ، أهم تلك الركائز : اخصائي الجماعة لا يشبع رغباته واحياجاته خلال الجماعة التي يعمل معها ؛ لان هذا الهدف قد يؤثر سلباً في علاقته مع الجماعة وفي دوره المهني الذي يسعى الى تحقيقه.

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

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

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

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

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

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

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

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

□ ان هدف الاخصائي هو مساعدة الجماعه والاعضاء على التعلم والنمو وتحمل المسئليه الاجتماعيه وتقبل الافكار الجديده واكتساب القيم الاجتماعيه والسعي الى تنميه الشخصيه من كآفة جوانبها.

### 3- مبادئ طريقة العمل مع الجماعات :

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

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

### المبدأ الاول / مبدأ الاهداف المحدده والمعينه علمياً ومهنياً:

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

### ما هو هذا الدور الذي يجب ان يقوم به ؟؟

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

### المبدأ الثاني / مبدأ التكوين الجماعي المخطط والمنظم:

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

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

### المبدأ الثالث / مبدأ فرديه العضو او الجماعه:

كما يشير هذا العنوان هذا المبدأ يؤكد على فرديه وخصوصيه كل من الفرد والجماعه ، لا يجب ان ننظر للفرد او للجماعه على انه متشابه تماما مع افراد اخرين او مع جماعات اخرى ، لكل فرد ولكل جماعه خصوصيتها وتميزها وتفرداها ، ولذلك يؤكد هذا المبدأ على عدة نقاط منها ) : ان الافراد يختلفون فيما بينهم طبقا لمفهوم الفروق الفرديه - تختلف الجماعات عن بعضها وفقا لمفاهيم التغير والاختلاف - التفرد يتطلب ضرورة معالجة مشكلات الافراد والجماعات على انها مشكلات خاصه بهؤلاء الافراد والجماعه كذلك بمعنى خصوصية كل وحده من الوحدات سواء كانت هذه الوحده عضو او جماعه -

التفرد او التفريد يجعل التعامل والتوجيه والمساعدته يتم بناء على خصائص وحدة عمل الفرد او الجماعة بمعنى ان العوامل المؤثره تختلف فيما بينها - تتطلب موضوعية العمل مع الجماعات الالتزام بهذا المبدأ وتطبيق المكونات الاساسيه له الا وهو مبدأ التفريد او فردية العضو او الجماعة)

#### المبدأ الرابع / مبدأ تكوين العلاقة المهنية بين الاخصائي والجماعه:

العلاقة المهنية هنا عنصر اساسي في خدمه الاجتماعيه وفي طريقة العمل مع الجماعات بصفه خاصه حيث ان هناك تفاعل مباشر ومستمر بين الاخصائي الاجتماعي والاعضاء والجماعه ولذلك لا بد هنا للاخصائي ان يراعي عدة اعتبارات عند تكوين العلاقة المهنية: (لا بد ان يراعي ان العلاقة المهنية ليست علاقته شخصيه او وديه فقط ولكنها علاقته وديه قائمه على الحزم في التعامل وتهدف الى مساعدة الاعضاء والجماعه - ان العلاقة المهنية تستند على مفاهيم التقبل المتبادل بين الاخصائي والاعضاء والجماعه حيث ان التقبل كعملية انسانيه تساعد في تكوين المشاعر الايجابيه والرغبه الصادقه للتفاعل والتعامل من الطرفين - العلاقة المهنية لها حدود يجب الالتزام بها وتلك الحدود تحددها وظيفه المؤسسه بما تتضمنه من شروط واجراءات - ضرورة الابتعاد عن أي جوانب تؤثر في طبيعة العلاقة المهنية من حيث الهدف المهني - لها اهميه ليست على مستوى الافراد بل ان العلاقة المهنية تتكون مع جميع الاعضاء ومع الجماعه ككل - يبدأ الاخصائي الاجتماعي في تكوين العلاقة المهنية منذ بداية العمل ومن خلال مواقف تتعلق بالحياه الجماعيه - كذلك العلاقة المهنية تتطور وتتمو خلال الحياه الجماعيه بصوره واقعيه)

## □ المبدأ الخامس / مبدأ توجيه التفاعل الجماعي:

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

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

## المبدأ السادس / مبدأ التنظيم الوظيفي للجماعات:

التنظيم الوظيفي هنا نقصد به الاطار العام لكيفية ممارسة الجماعه لبرامجها وتحقيق أغراضها وكيفية مواجهه مشكلاتها من خلال مسؤوليات محدده يقوم بها الاعضاء ومن خلال نظم مستقره يلتزم بها الاعضاء ، هناك فرق بين تنظيم الجماعه وبين مساعدة الجماعه على تنظيم نفسها ، تنظيم الجماعه قد يكون نابع من رغبة الاخصائي ولكن مساعدة الجماعه على تنظيم نفسها يتضمن استخدام اساليب كثيره مثل التشجيع والتوضيح والاستشاره ، تنظيم الجماعه شكل من

اشكال الحياه الجماعيه وقد يهتم الاعضاء بهذا الشكل وكذلك الاخصائي كجانب اساسي للحياه الجماعيه ، هناك نقاط اخرى تتعلق بمتى تبدأ تنظيم الجماعه ؟؟؟ نبدأ تنظيم الجماعه عندما تصل الجماعه لمرحلة النضج ، وكيف يستخدم الاخصائي المواقف المناسبه لعرض مقترحات خاصه بالتنظيم؟؟ ووجود مشكلات في الجماعه يتطلب ضرورة التنظيم في حالة إذا كانت الجماعه لم تقترح تنظيم.

### تنظيم الجماعه يتميز بخصائص أساسيه :

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

### ماهي مكونات التنظيم الوظيفي للجماعات ؟؟؟

(اختيار اسم وشعار للجماعه - تحديد شكل التنظيم ومكوناته - تحديد الجوانب الاداريه للتنظيم - وضع لآئحه خاصه بتنظيم الجماعه - تحديد المسؤوليات لكل عضو بالتنظيم - قواعد

العمل في إطار التنظيم - مجال زمني للتنظيم - تحفيز وجزاءات خاصة بالاعضاء.

### المبدأ السابع / مبدأ استخدام موارد الاعضاء والبيئه:

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

الاعضاء كمصدر للموارد / هنا يستعين اخصائي الجماعة باعضاء الجماعة وخاصة من يتميزون بالمهارات والخبرات والقدرات لكي يستفيد من مواردهم.

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

الاخصائي الاجتماعي كمصدر للموارد / هنا الاخصائي مصدر لموارد الجماعة ونتيجة ان لهذا الاخصائي خبرات وله مهارات متعددة من الممكن استخدام هذه المهارات والخبرات لكي يصبح الاخصائي الاجتماعي نفسه مصدر للموارد.

المؤسسة كمصدر للموارد / موارد المؤسسة تعتبر من الموارد الموجودة في البيئة وهنا لابد ان نحدد طبيعة هذه الموارد التي يمكن الاستفادة بها من المؤسسة التي تكونت بها الجماعة سواء كانت هذه الموارد موارد مالية او موارد تتعلق بالخدمات والادوات والخبراء الذين يعملون في تلك المؤسسة.

البيئة كمصدر للموارد / هنا خبير العمل مع الجماعات لابد ان يتعرف على الخدمات والامكانيات المتوفرة في البيئة لان الامر قد يتطلب استعانه بها نظرا لعدم توفر هذه الموارد بالمؤسسة وهنا يجب على اخصائي العمل مع الجماعات ان يكون على علم تام بالموارد المتاحة في البيئة المحيطه بالمؤسسة لكي يستطيع ان يستخدمها عند الحاجة.

### المبدأ الثامن / مبدأ الدراسة والبحث المستمر:

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

### الجماعات في خدمة الجماعة

أولا : تعريف الجماعة فى طريقة خدمة الجماعة

ثانيا : السمات الأساسية للجماعة فى خدمة الجماعة

ثالثا : المكونات الأساسية فى بناء الجماعة

رابعا : الدوافع المؤدية للإنضمام للجماعات

خامسا : وظائف الجماعات

سادسا : أنواع الجماعات

سابعا : المراحل الأساسية لنمو الجماعة

ثامنا : مشكلات الجماعات وكيف يواجهها أخصائى الجماعة

## **مقدمه :**

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

## **أولا : تعريف الجماعة فى طريقة خدمة الجماعة:**

- هناك من يعرفها بأن الجماعة : تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر فى علاقه غير رسميه تتسم بوجود نشاط عاطفي طويل الامد بين الافراد المكونين لها.

- تعريف آخر يؤكد على ان الجماعة : هي أي عدد من الافراد يكونون في حالة تفاعل.
- تعريف آخر..الجماعة : هي مجموعه من الافراد بينهم اعتماد متبادل.
- كذلك الجماعة : مجموعة افراد يرتبطون من أجل انجاز أهداف مشتركة
- الجماعة هي : مجموعه من الافراد الذين يحاولون اشباع حاجاتهم من خلال الارتباط الاجتماعي بكيان واضح ومحدد.
- من كل ما سبق يمكن ان نضع تعريف اجرائي للجماعة ينص هذا التعريف على ان: الجماعة هي : مجموعه من الافراد لهم سمات وقدرات متقاربه ولديهم رغبه صادقة للانتماء للجماعة والمشاركه في التفاعل الجماعي الموجه ، تسعى الجماعة الى تحقيق اهداف واضحه ومحدده ، كذلك تتكون العلاقات الاجتماعيه داخل الجماعة من خلال مواقف محدده ، لكل عضو في الجماعة دور ويرتبط بأدوار الاخرين ، الاخصائي الاجتماعي يقوم بتوجيه التفاعل الجماعي ويساعد الاعضاء والجماعه ، تستمر الحياه الجماعيه فتره زمنييه مناسبه وحسب طبيعه الوظائف التي تؤديها الجماعه يعني الجماعه لن تظل جماعه الى الابد ولكن ستظل في حالة وجود الى ان تحقق الاهداف المطلوبه منها

### ثانيا : السمات الأساسية للجماعة في خدمة الجماعة:

الجماعه في خدمة الجماعه او في تخصص خدمة الجماعه تتميز بسمات اساسيه تجعلها تختلف عن الجماعات الاخرى في بعض التخصصات التي تستعين بالجماعه كوسيله اساسيه لتحقيق الاهداف ،

بمعنى اننا عندما نتحدث عن السمات الاساسيه للجماعه نقصد هنا السمات المميزه للجماعه في خدمة الجماعه وليس في أي تخصصات اخرى ، من أهم تلك السمات:

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

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

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

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

- السمات الخاصة بالعلاقات الاجتماعية / حيث تتميز الجماعات بتكوين العلاقة المهنية بين الاخصائي والجماعه ثم العلاقات الاجتماعية بين الاعضاء ، وهذه العلاقات تتميز بالتماسك الواضح وهذا يشير الى مدى جاذبيه الجماعيه للاعضاء.
- السمات الخاصة بنظام العمل الجماعي / وهذا يعتبر من السمات الاساسيه حيث يكون هناك ميعاد محدد لممارسة الأنشطة ولعقد الاجتماعات والمقابلات وعقد اجتماعات اللجان التي تتكون منها الجماعه ، وبالتالي يعرف النظام لدى جميع الاعضاء ويشتركون مع الاخصائي في وضعه وتقويمه من وقت لآخر.
- السمات الخاصة بالعلاقة مع المجتمع / حيث تتميز جماعات خدمة الجماعه بالعلاقة مع المجتمع من خلال مؤسسات لانها لاتستطيع ان تنعزل عن المجتمع او انها تعمل منفردة بدون الارتباط بتلك المؤسسات.

### ثالثا : المكونات الأساسية في بناء الجماعة:

هناك مكونات اساسيه يجب توفرها حتى يجب بناء وتكوين الجماعات في طريقة خدمة الجماعه ، أولا: الاهداف الاساسيه للجماعه (والاهداف هي التي توجه كافة الاجراءات والخطوات المهنية لتكوين الجماعه من كافة الجوانب ويجب هنا ان تتوفر شروط أساسيه: ) ان يكون الهدف معلنا لجميع الراغبين بالانضمام للجماعه - ان يكون الهدف واضح امام جميع الاعضاء - ان يكون الهدف محدد وليس مرتبط بجوانب غامضه غير مرتبطه بالاعضاء - ان يكون الهدف متميز وجذاب بالنسبه لاعضاء الجماعه (

من المكونات الاساسيه غير الاهداف هنا (اعضاء الجماعه)  
حيث ان الافراد الذين يكونون الجماعه لهم اهميه خاصه من حيث انهم  
يمثلون الهدف الذي تسعى اليه من حيث حل مشكلاتهم او اشباع  
حاجاتهم او اكسابهم مهارات جديده، ولذلك يجب مراعاة الجوانب  
الاتيه: (تحديد لفئات العمريه المناسبه للانضمام للجماعه - تحديد  
خصائص تلك الفئات العمريه المطلوبه للانضمام للجماعه - احيانا  
يتطلب الامر توفر خبرات معينه في الافراد الذين سوف ينضمون  
للجماعات - التعبير الذاتي عن الرغبات الصادقه من الاعضاء في  
الانضمام لتلك الجماعات )

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

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

من خلال التنظيم وان يكون ذلك واضح للاخصائي الاجتماعي ولكل  
عضو من الاعضاء

(كذلك من المكونات الاساسيه) نظام العمل وممارسة  
الانشطه والاعمال الخاصه بالحياه الجماعيه (حيث ان لكل جماعه او  
مؤسسه او تنظيم معين نظام خاص يمكن ان يضع الحدود المناسبه  
لسلوك كل فرد وكذلك للتفاعل الجماعي حتى لا تنتج مشكلات او  
صعوبات خاصه بالحياه الجماعيه ، ولذلك يجب ان يتميز نظام الحياه  
الجماعيه بعدد من الخصائص (ان يكون النظام نابع من الاعضاء  
والجماعه والاختصاصي - ان يكون النظام مرتبط بنظام العمل  
بالمؤسسه ولايتعارض معها - ضرورة ملائمة النظام مع اهداف الجماعه  
ويساعد على تحقيق تلك الاهداف - ان يكون نظام العمل معروف  
لدى جميع الاعضاء والجماعه بصفه عامه وكذلك يعلن عنه في  
المؤسسه. (كذلك من المكونات الاساسيه في بناء الجماعه) وضع  
شروط واجراءات واضحه للعضويه واستمراريتها بالحياه الجماعيه (لان  
تلك الشروط هي الموجه نحو الحياه الجماعيه وهي التي تساعد الافراد  
على اتخاذ القرارات المناسبه للانضمام للجماعه والمحافظة على العضويه  
بها وعدم مخالفة أي قواعد تؤثر في الحياه الجماعيه بطريقه سلبيه ، من  
تلك الشروط والاجراءات ( لائحة المؤسسه التي تكونت بها الجماعه -  
خبرات الاعضاء ووضعهم لتلك الشروط - الاستعانه بالخبراء الذين  
يستطيعون مساعدة الجماعه في وضع تلك الشروط والاجراءات - ارتباط  
الاجراءات بطبيعه الجماعه ونوع الفئه العمريه التي تتكون منها -  
العلاقه المهنيه بين الاختصاصي الاجتماعي واعضاء الجماعه من المكونات  
الاساسيه التي تساهم في استقرار الجماعه وتوفير الثقه

المتبادل بين مكونات الجماعه ومكونات البناء حرصا على وضوح  
الاهداف )

#### رابعا : الدوافع المؤدية للانضمام للجماعات:

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

#### - دوافع شخصيه خاصه بإشباع الحاجات النفسيه والاجتماعيه:

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

#### - دوافع تتعلق بمواجهه المشكلات الذاتيه والاجتماعيه:

كثيرا ما ينضم الافراد الى الجماعات رغبة منهم في حل  
مشكلات ذاتيه او مشكلات اجتماعيه قد لايجدون مجالات اخرى  
تساعدهم في حلها هذه المشكلات قد تتطلب جهود لايسطيع الفرد ان

يقوم بها منفرداً أو بالامكانيات المتاحة له ، امثله لتلك المشكلات الذاتية : (مشكلات الشعور بالعزله والاغتراب في المجتمع - مشكلات الشعور بعدم القدره على التعامل مع الاخرين في مجالات المجتمع المختلفه - مشكلات الافكار الذاتيه الخاطئه عن الشخصيه ومكوناتها - مشكلات خاصه بعدم القدره على مواجهه الاخرين نتيجة الانطواء او مواجهه الاخرين للفرد بطرق سلبيه (هذه فيما يتعلق بالمشكلات الذاتيه ، اما فيما يتعلق بالمشكلات الاجتماعيه فمنها على سبيل المثال: (عدم القدره على تكوين علاقات اجتماعيه ناجحه مع الاخرين - عدم القدره على ايجاد الفرص المناسبه للقياده او القيام بأدوار قياديه - الرغبه في اختيار ما لدى الفرد من قدرات ومهارات وتعامله مع الاخرين والتأثير فيهم بما لديه من أفكار - الرغبه في الحصول على مكانه اجتماعيه نتيجة الانضمام لجماعه معينه )

#### - دوافع متعلقه بتشجيع الاسره:

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

## - دوافع نتيجته تشجيع الاصدقاء ورغبة في تكوين العلاقات الاجتماعية:

أعضاء الجماعة كثيرا ما يتجهون للانضمام للجماعات نتيجة تشجيع الاصدقاء او نتيجة إنضمام هؤلاء الاصدقاء الى تلك الجماعات ، وبالتالي يتكون لدى الافراد دافع للإلتجاه للانضمام نتيجة حديث اصدقائهم معهم عن هذه الجماعات وكذلك نتيجة مشاهدة ما اكتسبه اصدقائهم من خبرات ومهارات نتيجة انضمامهم لهذه الجماعات ، وبناءً على ذلك تتولد لدى الافراد الرغبة في الانضمام للجماعات نتيجة حث اصدقائهم وتشجيعهم لهم على الانضمام لهذه الجماعات.

## - دوافع التعليم والاكتساب للمعارف والمهارات والخبرات الجماعية والاجتماعية المختلفة:

هناك مهارات وخبرات من الممكن ان يكتسبها الافراد عن طريق الجماعات ، وبالتالي يينظم الافراد للجماعات بدافع اكتساب الخبرات والمهارات ، ماهي اهم تلك الخبرات والمهارات التي يمكن ان يكتسبها الافراد ؟؟ (الخبرات الخاصة بالتعامل مع مجموعه من الافراد - خبرات تتعلق باعداد البرامج والمشروعات - خبرات تتعلق بكيفية استخدام الامكانيات الذاتية والمجتمعية من اجل تحقيق اهداف مرغوبه - مهارات الاتصال مع الاخرين في مواقف محددة وواضحه - مهارات القيادة والتفاعل مع الاخرين في الجماعات الصغيره - مهارات التنظيم والاداره نتيجة المشاركة في المواقف الجماعية... كل تلك الخبرات من الممكن ان يكتسبها الفرد من خلال انضمامه للجماعات المختلفة.

## خامسا : وظائف الجماعات:

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

- **الوظائف المؤسسيه :** ونقصد هنا ان المؤسسه التي تشمل هذه الجماعات تحقق وظائف اساسيه مرتبطه بنظامها الاساسي واهدافها التي قامت من اجلها ، قد تكون الجماعات هي الوسيله الاساسيه في تحقيق اهداف تلك المؤسسه ، من الوظائف الاساسيه التي تسعى الى تحقيقها وظيفتين: (وظائف تعليميه – وظائف متعلقه بإشباع الحاجات )
- **الوظائف التعليميه:** تتحقق الوظائف التعليميه عندما تكون المؤسسات متخصصه في المجال التعليمي الرسمي كالمدارس والمعاهد والجامعات وهي لاتستطيع تحقيق ذلك الا عن طريق الجماعات ولذلك نجد مايسمى بجماعة الفصل وتتنظر المؤسسه كمؤسسه تعليميه وتربويه على الجماعات على انها وسائل اساسيه للتعليم غير الرسمي ايضا بما تمارسه من انشطه وماتعده من برامج يمكن ان تفيد في جوانب متعدده تتعلق بتنمية الشخصيه ومساعدتها في القيام بأدوارها..
- **الوظائف المتعلقه بإشباع الحاجات:** تعتبر الحاجات الانسانيه التي اشرنا اليها من قبل كالحاجات السيكلوجيه والاجتماعيه ، تعتبر

من الاشياء الاساسيه في البناء النفسي للشخصيه ، اعضاء الجماعات ينضمون للجماعات ومعهم حاجاتهم المتنوعه التي يرغبون في اشباعها ، اهم تلك الحاجات التي يمكن للجماعات تحقيق اشباعها هي الحاجات السيكلوجيه والتي اشرفنا اليها من قبل كالحاجه الى الحب ومن العناصر الاساسيه المكونه للحاجه الى الحب هي وجود عناصر متشابهه لدى الافراد سواءً في الافكار او الامكانيات او العلاقات او حتى في الجوانب الشكلييه ، كذلك يجب توافر موضوع مشترك يحقق الارتباط والقبول بين اعضاء الجماعه الواحده مثل (الرغبه في ممارسه هوايه الموسيقى و الرغبه الصادقه في مساعده المسنين والرغبه في مكافحه التدخين او الادمان)..وهنا يجب ان تكون هناك اهتمامات مشتركه بين مجموعه الافراد هي التي تجمعهم وتكون رابطه بينهم وتحقق استمراريه العلاقه الوديه ، كذلك من الحاجات السيكلوجيه الهامه التي تحققها الجماعه للعضو الذي ينتمي اليها هي الشعور بالانتماء وهو مشاعر تكون لدى الانسان من خلال مواقف اجتماعيه يشترك فيها مجموعه من الافراد ويرتبطون معاً لتحقيق هدف مشترك ، يسعى كل عضو من اعضاء الجماعه الى ان يؤكد بأنه يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالجماعه وانه يشترك في الدفاع عنها و حمايتها من أي اضرار تلحق بها بل يتحدث دائماً عن هذه الجماعه في مواقف متعدده ، هناك علامات واضحه تحدد مدى انتماء الانسان الى جماعه من الجماعات ومن ذلك استخدام الشعارات ووضعها في مكان واضح امام الآخرين مثل شعارات الجماعات جماعات الكشفيه وجماعات المرشدين والمرشديات ونلاحظ هنا كثرة ترديد اسم الجماعه والتحدث عنها بكل فخر وتكرار التحدث عن الجماعه وتناول مواقف عن حياتها

كل ذلك يؤكد ان العضو ينتمي الى الجماعة ويرتبط بها ، ولا شك ان مستوى الانتماء يختلف من عضو الى عضو اخر طبقاً لدرجة الاشباع والمناخ الاجتماعي الذي تكونت فيه الجماعة وكذلك المكانة الاجتماعية التي تحصل عليها المؤسسة التي توجد فيها تلك الجماعة وكذلك مكانة تلك الجماعة في المؤسسة او في المجتمع.

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

## **الجماعات في خدمة الجماعة :**

سادسا : أنواع الجماعات

سابعا : المراحل الأساسية لنمو الجماعة

ثامنا : مشكلات الجماعات وكيف يواجهها أخصائى الجماعة

## سادسا :أنواع الجماعات :

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

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

### جماعات النمو:

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

### □ جماعات المشاركه والمواجهه لمشكلات المجتمع:

الافراد المنظمين لمثل تلك الجماعات يشاركون من اجل حل مشكلات المجتمع ومواجهه صعوبات الحياه المعاصره من امثله ذلك :

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

**جماعات الرعايه والمسانده الاجتماعيه:**

هذه الجماعات تحقق اهداف معينه ومنها: العمل مع الفئات التي تتطلب جهود لرعايتها وتعتبر الجهود الحكوميه غير كافيه لمواجهة مثل تلك المشكلات امثلة ذلك: (رعاية المسنين ، رعاية المعاقين ، رعاية الطفوله ) ، الرغبة في مساعدة الفئات الضعيفه التي تواجه مشكلات لها طابع خاص امثلة ذلك: (المدمنين ، بعض جماعات المنحرفين ) ويتم التضامن معهم ومساعدة هذه الفئات من خلال برامج وانشطه منظمه ، امكانية الحصول على الامكانيات والمساعدات سواءً كانت ماليه او ماديه او فنيه لمساعدة الافراد الذين يواجهون اضطرابات سلوكيه او صحيه ، كذلك تهدف تلك الجماعات الى اتاحة الفرصه للمتطوعين او الراغبين في التطوع لممارسة اعمالهم وتقديم مالىهم من وقت ومال لمساعدة الاخرين... ماهو المطلوب من اخصائي الجماعه الذي يعمل مع هذه الجماعات؟؟؟ المطلوب منه ان يقوم بالاعلان عن اهداف تلك الجماعات والمؤسسات كذلك يتعرف على الراغبين في الانضمام لتلك الجماعات ومدى ملائمة شخصياتهم وامكانياتهم للهدف من تكوين تلك الجماعات وكذلك تنظيم الجماعات بما يتناسب مع الهدف من تكوينها وتوجيه تلك الجماعات نحو مجالات العمل المستهدفه من تلك الجماعات وتشجيع الافراد المنظمين لتلك الجماعات بالاساليب الممكنه.

### جماعات العمل والمهام:

هذه الجماعات من الجماعات الاساسيه في المؤسسات والمنظمات، تصنف الى عدة جماعات فرعيه مثل: (جماعات التطوع وخدمة البيئه - جماعات المهام - جماعات طريق العمل ) ، جماعات التطوع وخدمة البيئه من امثلتها ( جماعات العمل الاجتماعي - جماعات عمل في البيئه - جماعات خدمة البيئه - جماعات الفكر والعمل

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

فرق العمل الخاصه بالمصحات وعلاج المدمنين - فرق العمل التي تعمل في مؤسسات رعاية الاحداث المنحرفين - فرق العمل في مؤسسات رعاية الاطفال )

### الجماعات العلاجيه للأمراض والاضطرابات النفسيه:

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

### الجماعات التلقائيه:

هي الجماعات التي تتكون من تلقاء نفسها ولايتدخل في تكوينها الاخصائي الاجتماعي ، امثله لذلك: (جماعات الشارع او جماعات النواصي في الاحياء الشعبيه - جماعات اطفال الشوارع - جماعات الاطفال بلا مأوى - جماعات تعاطي المخدرات والعقاقير)

يسعى اخصائي الجماعة الذي يعمل مع هذه الجماعات الى تحقيق عدة اهداف : (تكوين علاقة مهنيه مع هؤلاء الافراد للتعرف على حاجاتهم ومشكلاتهم - إتاحة الفرصه للافراد لمناقشة مشكلاتهم ودراسة العوامل المؤديه الى تواجدهم في المكان المتواجدون فيه بعيداً عن اسرهم - مناقشة هؤلاء الاعضاء في امكانية الاستعانه بمؤسسات الرعايه المختلفه - توجيه الاعضاء نحو المؤسسات والمراكز التي يمكن مساعدتهم في مثل تلك الحالات بناءً على رغبتهم الذاتيه ) نذكر امثله لذلك: (مؤسسات رعاية الاطفال المشردين - مؤسسات علاج المدمنين التابعه لوزارات الصحة - اندية الدفاع الاجتماعي التابعه لوزارات الشؤون الاجتماعيه )

### **سابعاً : المراحل الأساسية لنمو الجماعة :**

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

المرحله الاولى : مرحلة التكوين والقبول

المرحله الثانيه : مرحلة التفاعل والمشاركه

المرحله الثالثه : مرحلة الانتماء والممارسه الفعليه للحياه

الجماعيه

المرحله الرابعه : مرحلة النضج والانجاز

المرحله الخامسه : مرحلة تحقيق الاهداف والانهاء

## المرحلة الاولى : مرحلة التكوين والقبول

هذه المرحلة تتميز بقلّة التفاعل وقلّة المعلومات التي يعرفها الاعضاء عن الجماعة ، من اهم سمات تلك المرحلة: (محاولة الاعضاء اكتشاف جوانب متعددة في حياة الجماعة - وجود التردد والمخاوف لدى بعض الاعضاء - قيام الاخصائي باستقبال الاعضاء ومحاولة الرد على استئلتهم واستفساراتهم - الرغبة في تكوين العلاقات مع الاخصائي او بين الاعضاء بعضهم مع بعض - التعبير عن بعض مشاعر الود والقبول لانضمامهم الى الجماعة ) المطلوب من اخصائي الجماعة في هذه المرحلة...

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

## المرحلة الثانيه : مرحلة التفاعل والمشاركه

من اهم سمات هذه المرحلة...ظهور ملامح الحياه الجماعيه من حيث جاذبيه البرامج ، الرغبة في تكوين علاقات مع الاخصائي ومع الاعضاء بشكل واقعي وواضح ، يقوم الاعضاء ببعض الادوار الواضحه والمسؤوليات المحدده ، ويقترح الاعضاء انشطه متعدده مرتبطه ببعضها في الجماعة ، والبدء في اكتشاف القاده الذين يتميزون بالمهارات المناسبه. المطلوب من اخصائي الجماعة في هذه المرحلة....

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

### **المرحله الثالثه : مرحله الانتماء والممارسه الفعليه للحياه الجماعيه**

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

### **المطلوب من اخصائي الجماعه في هذه المرحله...**

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

### **المرحله الرابعه : مرحله النضج والانجاز**

تتسم هذه المرحله بظهور مؤشرات وعلامات التماسك بين  
اعضاء الجماعه ، وكذلك المحافظه على تنظيم الجماعه والمعايير  
المختلفه التي تعبر عن كينونه الجماعه ، نمو العلاقه المهنيه بين

الاعضاء والجماعه والاختصاصي من خلال مظاهر الثقة والاحترام والتقدير ، قدرات الاعضاء الواضحه على حل مشكلات الجماعه.

**المطلوب من اختصاصي الجماعه في هذه المرحله...**

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

### **المرحله الخامسه : مرحله تحقيق الاهداف والانهاء**

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

**المطلوب من اختصاصي العمل مع الجماعات في هذه المرحله...**

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

## ثامنا : مشكلات الجماعات وكيف يواجهها أخصائى الجماعة :

أي جماعه من الجماعات تسعى الى تحقيق اهداف معينه وهذه الاهداف تشبع رغبات وحاجات الاعضاء المكونين لهذه الجماعه ، أي جماعه من الجماعات تواجهها مشكلات متعدده احيانا تؤدي الى تماسك الجماعه في بعض المواقف او قد تؤدي الى تفكك الجماعات في مواقف اخرى وفقاً لموضوع المشكله التي تواجه الجماعه ، من المهم ان نشير الى اهم العوامل المؤديه الى مشكلات الجماعات ، هناك عدة عوامل يمكن ان نشير اليها: (هناك عوامل راجعه الى خصائص الاعضاء ، هناك عوامل راجعه الى الجماعه كوحده قائمه بذاتها ، هناك عوامل راجعه الى البرنامج الذي تمارسه الجماعه ، وهناك عوامل راجعه الى الاخصائى الجماعى الذي يعمل مع الجماعه ، وهناك عوامل راجعه الى المؤسسه )

### - عوامل راجعه الى خصائص الاعضاء:

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

### - عوامل راجعه الى الجماعه كوحده قائمه بذاتها:

من اهم العوامل الراجعه الى الجماعه وتؤدي لحدوث مشكلات ... عدم التنظيم الوظيفي المناسب للجماعه التي يعمل معاها الاخصائى الاجتماعى ، وجود صراعات وخلافات خلال الحياه الجماعيه مثل

الصراعات حول المراكز والمكانات الاجتماعيه او صراعات فرض الاراء او صراعات من اجل اشباع الحاجات او الرغبات او صراعات تحقيق الذات وتأكيد القدرات ، من اهم انواع الجماعات التي تواجه تلك الصراعات : (جماعات الاحداث المنحرفين الموجودين بمؤسسات - جماعات اطفال الشوارع - جماعات الانشطه بمراكز رعاية الشباب - جماعات الاسر الطلابيه التي تتكون بالمعاهد والكليات المختلفه - جماعات خدمة البيئه والخدمه العامه )

#### - عوامل راجعه الى البرنامج الذي تمارسه الجماعه:

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

#### - عوامل راجعه الى الاختصاصي الجماعي الذي يعمل مع الجماعه:

من امثله ذلك : عدم تمكنه من تكوين علاقه مهنيه بينه وبين اعضاء الجماعه ، عدم توفر الخبرات لدى الاختصاصي ، كلها عوامل

ترجع الى خلل في الاخصائي الاجتماعي سواءً تجلى ذلك في نقص تدريبه او نقص خبراته او عدم قدرته على تكوين علاقات مع بقية الاعضاء.

#### - عوامل راجعه الى المؤسسة:

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

#### كيفية مواجهة المشكلات الجماعيه وكيفية علاجها؟؟؟

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

هناك اعتبارات اساسيه لابد من اخذها في الاعتبار عند مواجهة

المشكلة:

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

كيف نواجه مشكلات الجماعات؟؟...هنا تتضح مهارة الاخصائي الاجتماعي من خلال خطوات واجراءات يجب ان يقوم بها: (الاحساس بالمشكله عند وقوعها - قدرته على تحديد المشكله ودراستها من كآفة الجوانب - لابد ان يعرف نوع المشكله التي تواجه الجماعه - العوامل الاساسيه المؤثره في المشكله - العلامات الواضحه والمظاهر الواقعيه الموضحه لحدوث المشكله - عرض المشكله على الجماعه ومناقشتهم في عواملها الاساسيه والاثار الناتجه عنها والاستماع الجيد الى كافة الاراء - استشارة الاعضاء للمشاركه في مواجهة المشكله - عدم فرض حلول معينه او خطه معينه على الاعضاء بل يفضل ان تكون المواجهه نابعه من اعضاء الجماعه - يبدأ الاخصائي طرح الحلول من حيث خطوات واجراءات بسيطه - ضرورة عدم تحيز الاخصائي لحلول معينه - تنظيم الاعضاء في مواجهه بعض المشكلات مثل تكوين مجموعات صغيره - متابعة وتقويم الخطوات التي تتخذ نحو

مواجهة المشكلات - ضرورة استخدام المشكلات وكيفية مواجهتها  
كمواقف تعليمية يكتسب عن طريقه الاعضاء خبرات جديدة -  
الاهتمام بالتركيز على جوانب المشكله وليس على الاشخاص فقط  
الذين يسببون المشكله .

## تكوين الجماعات والعضوية:

أولاً : مناهج دراسة تكوين الجماعات

ثانياً : الإجراءات التي يجب القيام بها عند تكوين الجماعة

ثالثاً : عضوية الجماعة في طريقة خدمة الجماعة

رابعاً : الاتجاهات الأساسية في بناء العضوية

خامساً : مصادر العضوية في طريقة خدمة الجماعة

سادساً : أساليب بناء العضوية في الجماعات الصغيرة

سابعاً : المشكلات التي تواجه العضوية وكيفية مواجهتها

ان طريقة العمل مع الجماعات في خدمه الاجتماعيه تنظر الى  
الجماعه على انها الوحده الاساسيه التي يمكن من خلالها تقديم  
الخدمه للفرد لذلك كان على الاخصائي الاجتماعي والمؤسسات كذلك  
تحمل مسؤليه تكوين الجماعات او تقبل الجماعات المكونه فعلاً في  
المؤسسات ، وهنا تعتبر الجماعه هي الوحده الاساسيه التي من خلالها  
يستطيع اخصائي الجماع هان يؤدي للفرد ما يحتاجه من خدمات وعلى  
ذلك على الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل في تكوين الجماعات في  
المؤسسه أن يراعي التجانس بين اعضاء الجماعه بقدر الامكان ويجب  
عليه ان يدرك العوامل الكامنه في موقف الجماعه والتي تجعل منها اداة

ايجابيه لنمو الافراد ومقابلة احتياجاتهم بمعنى تكوين الجماعه على اساس مرسوم بمعنى ان لا يترك تكوين الجماعات لمسألة الصدفة البحتة او للارتجال بل يتم التخطيط التام لتكوين الجماعات ومراعاة قدر من التجانس بين الاعضاء حتى يستفيد الاعضاء من العلاقات الجماعية على النحو المطلوب ، التجانس نشير اليه الى انه درجة التشابه بين اعضاء الجماعه فيما يتعلق بخصائص وسمات معينه ومن الممكن ان يكون هذا التجانس في العوامل الخاصه بالجنس وخاصة بالعمر وخاصة بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي كذلك التجانس في الاهداف والاهتمامات المشتركة والعادات وهذه كلها من الامور الموضوعية التي يجب اخذها في الاعتبار عند تكوين الجماعه ، عملية التكوين المتجانس تجانسا تاما للجماعه يعتبر من الصعوبات في احيان كثيره ، تحقيق التجانس المطلق للجماعه غير مستحيل وانما هنا نقصد التجانس النسبي او تحقيق التجانس الى حد ما.

### **أولا : مناهج دراسة تكوين الجماعات :**

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

#### **المنهج الاول : يتعلق بتكوين الجماعات الغير متجانسه .**

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

## المنهج الثاني : ينظر الى تكوين الجماعات على اساس التجانس:

التجانس في سمات الشخصية والمزاج وتوافق الادوار ، وهذا المنهج يرى يزيد من عملية الاتصال ويسهلها ويساعد على نقل المعلومات والتواصل.

### أشار بعض العلماء الى اربعة نماذج لتكوين الجماعات من ذلك:

- 1- عضوية بناء على اختيار العضو او اختيار الاعضاء الذين ينضمون للجماعة نتيجة توافرها اهتمامات او دوافع مشتركة.
- 2- من الممكن اختيار الاعضاء من خلال معايير موضوعية.
- 3- تكوين جماعات بناء على خصائص معينة او حاجات محدوده او مشكلات خاصه.
- 4- تكوين جماعات من خلال ما يطلق عليه معايير مؤسسيه. وهذا ينطبق على الجماعات التي تتكون داخل مؤسسات الرعايه الاجتماعيه مثل مؤسسات الاحداث المنحرفين.

### ثانيا : الإجراءات التي يجب القيام بها عند تكوين الجماعة:

هناك اجراءات يجب اتباعها عند تكوين الجماعة ويجب ان يراعيها اخصائي الجماعة سواء كان يعمل داخل المؤسسات المختلفه او خارجها...

- (لابد ان يتأكد من تحديد طرق تكوين الجماعات - وتحديد الغرض من تكوين الجماعات - وتحديد الاجراءات التنظيميه للعمل داخل الجماعة - وتحديد الخبرات اللازمه للعمل مع الجماعة - وتحديد الاساليب المهنيه للعمل مع الجماعة - وتحديد فريق العمل الذي يعمل معه اخصائي الجماعة - تحديد اساليب الاتصال اللازمه

لربط الجماعة بالمجتمع المحلي - تحديد طرق واساليب التقويم  
كعملية مهنيه في طريقة خدمة الجماعة )

### تحديد طرق تكوين الجماعات:

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

## □ تحديد الغرض من تكوين الجماعات:

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

## تحديد الاجراءات التنظيميه للعمل داخل الجماعه:

نقصد بذلك ان اخصائي الجماعه عليه منذ بداية عمله مع الجماعه التي تكونت ان يضع الخطوط العريضة التي تضمن سير العمل وتنظيمه وذلك من خلال جمع كافة المعلومات التي تتعلق بالعضو الذي ينظم الى تلك الجماعه وهنا يجب على اخصائي الجماعه ان يقوم بشرح وتأكيد أهداف الجماعه للعضو المنتظر وتوضيح الهدف من اشتراكه ومساعدة العضو المنظم لتلك الجماعه للتحدث عن مخاوفه ان وجدت

ومشاعره بالنسبه الى انضمامه الى الجماعه ، كذلك عليه ان يقوم بتكوين علاقته مهنيه طيبه بينه وبين الاعضاء وعليه ان يقوم بوضع مايسمى العقد بينه وبين اعضاء الجماعه ونقصد بالعقد هنا : الاتفاق والتفوض من اجل الوصول الى اتفاق نهائي بين اعضاء الجماعه والاختصاصي وكذلك بين الاعضاء حول الغرض الذي من اجله تكونت الجماعه ، العقد يشمل بعض النواحي التنظيميه للعمل داخل الجماعه (كمواعيد الاجتماعات ومدتها وعدد الاجتماعات الاسبوعيه ومكان الاجتماع ومرات الغياب المسموح بها وحضور الاجتماعات في الواعيد المحدده والبقاء في الاجتماع الى نهايته وسريه المناقشات واتصال الاعضاء ببعضهم واتصالهم بالاختصاصي والسجلات التي يتطلبها العمل داخل الجماعه).من خلال ذلك يتضح ان الاجراءات التنظيميه للعمل داخل الجماعه التي تكونت يمكن تحقيقها من خلال هذا العقد الذي يوضع بمعرفة كلاً من اختصاصي الجماعه والاعضاء انفسهم ، يجب على اختصاصي الجماعه مساعدة الجماعه على تنظيم نفسها وعليه ان يساعد كل فرد في هذا التنظيم ومن النقاط الذي يشملها التنظيم ( اختيار اسم للجماعه - وضع دستور او قانون للجماعه يتضمن شروط العضويه كالجزاءات والانتخابات والترشيح للوظائف والاشتراك المالي وطريقة سداده وغير ذلك من القواعد والاجراءات )

### تحديد الخبرات اللازمه للعمل مع الجماعه:

هنا المقصود تحديد الصفات والخبرات المهنيه الواجب توفرها في اختصاصي الجماعه الذي يعمل من اجل مساعدة الجماعه ، بمعنى اخر ان اختصاصي الجماعه لابد ان تتوافر فيه العديد من الصفات والسمات والخبرات المهنيه التي تساعد على تأدية عمله مع الافراد والجماعات

بنجاح ، اهم هذه الصفات المهنيه اللازم توافرها في اخصائي الجماعه:  
(التجاوب مع اعضاء الجماعه والاستجابة الى حاجتهم النفسيه  
والاجتماعيه وغير ذلك من الحاجات المطلوبه - الانصاف والتقدير والعدل  
في معاملته مع جميع اعضاء الجماعه ويجب ان يقدر ظروفهم  
وسلوكياتهم وان تكون معاملته للافراد على قدر من المساواه -  
الانطلاق ونقصد بها قدرة الاخصائي على الانطلاق في الحديث والقدرة  
على التعبير عن ما يجول في نفسه تعبير منطقي ويقظ لكل ما يدور في  
الجماعه - الاتزان الانفعالي يجب على اخصائي الجماعه هان يكون  
متزن انفعالياً لا يغضب بسرعه ولا يثور لأتفه الاسباب ويجب ان يكون  
طبيعياً في تصرفاته - يجب ان يتصف بالذكاء وان يستغل ذكائه  
لصالح الجماعه وأعضائها). هذا من حيث الصفات المهنيه ، اما عن  
الخبرات الواجب توافرها في اخصائي الجماعه: (ان يكون ذا كفايه  
وخبره في كل ما يتعلق بالعمل مع الجماعات وتشمل تلك الخبرات المهنيه  
ما يلي الخبره المهنيه التي تساعده في توجيه ومساعدة الجماعه على وضع  
وتنظيم برامجها / الخبره في مساعدة الجماعه على حل مشكلاتها /  
الخبره في تقبل الجماعه وعضائها كما هي / الخبره في السير مع  
الجماعه حسب قدرتها وطاقاتها الخبره المهنيه اللازمه للعمل مع  
الجماعات تتضمن الآتي : يحب الاعضاء / وضع الحدود لسلوك  
الاعضاء / مساعدة الاعضاء على التحصيل / مساعدة الاعضاء على  
تقبل الافكار الجديده وتعديل او استبدال الافكار الاخرى الغير  
صالحه واكتساب مهارات جديده وتحسين مآلديهم منها

### تحديد الاساليب المهنيه للعمل مع الجماعه:

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

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

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

الرحلات / تعتبر أحد الاساليب الفنيه في طريقه خدمة الجماعه ولها اهميتها في اكساب اعضاء الجماعه العديد من الخبرات ، ومن الممكن ان تساعد الفرد في الاعتماد على نفسه عن طريق المشاركه في اداء خدمات للمجموعه وكذلك القيام بخدمة نفسه ، تساعد على تكوين الشخصيه الاجتماعيه عن طريق اتصال الفرد بغيره في بيئات

مختلفه هذا الاتصال ينمي قدراته ويكسبه معارف وصادقات جديده ،  
والرحلات تساعد الاشخاص على التدريب والتعاون وتحمل المسؤولية.

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

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

### تحديد فريق العمل الذي يعمل معه اخصائي الجماعه:

فريق العمل نشير اليه الى انه الجهد التعودي بالنسبه لمجموعه  
منظمه لتحقيق هدف مشترك خاصه وان فريق العمل يمنع تقطيت الخدمه  
المقدمه للعملاء ، على اخصائي الجماعه هنا ان يعي جيدا ان العمل يعد  
من المهارات الهامه واللازمه لطريقة خدمة الجماعه وهذا يتطلب تعاون  
الاخصائي مع تخصصات متعدده ، ومن المطلوب من اخصائي الجماعه  
ان يزود نفسه من الخبرات والمهارات التي تمكنه من جمع المعلومات  
والبيانات الكافيه ، اخصائي الجماعه له دور بالغ الاهميه في العمل  
الفريقي في مختلف الاوقات وذلك من خلال الادوار التي يمارسها  
كموجه ومرشد ومستشار ومبتكر ، هناك امثله متعدده للعمل الفريقي

الذي يعمل معه اخصائي خدمة الجماعة : (المشرفون - الاداريون -  
المدرسون - التربويون - مدرسوا الحرف والمهن - فرق العمل مع الاطباء  
- مع الاخصائيين - مع النفسيين - مع الممرضين - مع مشرفين  
التغذية - مع مشرفين النظافه - مع المدرسين التربويين)..هذه امثله  
لفرق العمل التي يمكن ان يشترك معها اخصائي الجماعة ...امثله مثلا  
للعمل الفريقي داخل المدرسه (اخصائي الجماعة الذي يعمل مع المدرسون  
- مع الجهاز الاداري - مع مشرف الانشطه - مع مدير المدرسه - مع  
الاخصائي النفسي للمدرسه)

#### □ تحديد اساليب الاتصال اللازمه لربط الجماعة بالمجتمع المحلي:

هنا نقصد بها الطرق والاساليب التي يتبناها اخصائي الجماعة  
عندما يتصل بالمجتمع الخارجي وبالمؤسسات الموجوده بالمجتمع  
كمجالس واتحادات المؤسسات وصناديق التمويل المشتركه والمؤسسات  
الاخرى التي تقدم الخدمات الاجتماعيه ، على اخصائي الجماعة عندما  
يتصل بالعالم الخارجي او بالمجتمع الخارجي مراعاة: (تحديد وظيفة  
المؤسسه - شرح وتوضيح وظيفة المؤسسه وخدماتها للمجتمع - عليه ان  
يتصل ويتعاون مع المؤسسات الاخرى الموجوده في المجتمع المحلي -  
اجراءات عمليات التقويم لتحقيق اهداف المؤسسه )...هناك امثله كثيره  
على كيفية الاتصال بجميع المؤسسات في المجتمع المحلي على سبيل  
المثال : قد يوجد بالجماعه عضو يعاني من مشكلات او اضطرابات  
انفعاليه خاصه تهدد كيان ووحدة الجماعة واستمرار بقائها ..ماالمطلوب  
من اخصائي الجماعة في مثل تلك الحاله من ادوار؟؟؟ المطلوب منه ...ان  
يتصل بالمؤسسات العلاجيه الموجوده بالمجتمع المحلي ويعمل على تحويل  
العضو اليها حتى يستفيد من خدماتها ، وعلى ذلك على اخصائي

الجماعه ان يكون ملم و واعي وعياً تاماً بكافة الموارد والامكانيات الموجوده بالمجتمع المحلي وأساليب وطرق الاتصال بها حتى يتمكن من مساعدة الجماعه التي يعمل معها وكذلك مساعدة اعضائها بشكل مناسب.

### تحديد طرق واساليب التقويم كعملية مهنيه في طريقة خدمة الجماعه:

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

## تكوين الجماعات والعضوية :

أولاً : مناهج دراسة تكوين الجماعات

ثانياً : الإجراءات التي يجب القيام بها عند تكوين الجماعة

ثالثاً : عضوية الجماعة في طريقة خدمة الجماعة

رابعاً : الاتجاهات الأساسية في بناء العضوية

خامساً : مصادر العضوية في طريقة خدمة الجماعة

سادساً : أساليب بناء العضوية في الجماعات الصغيرة

سابعاً : المشكلات التي تواجه العضوية وكيفية مواجهتها

### ثالثاً : عضوية الجماعة في طريقة خدمة الجماعة :

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

### رابعاً : الاتجاهات الأساسية في بناء العضوية :

هناك اتجاهات متعدده في بناء عضوية الجماعات منها : (الاتجاه السيكلولوجي في بناء عضوية الجماعات - الاتجاه الاجتماعي في بناء

العضوية - الاتجاه البيئي في بناء العضوية - الاتجاه الاقتصادي في بناء العضوية ..).

### الاتجاه السيكلولوجي او النفسي في بناء عضوية الجماعات:

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

## الاتجاه الاجتماعي في بناء العضوية:

يركز هذا الاتجاه على الجوانب الاجتماعية في تكوين الجماعات ويرى ان الافراد ينضمون الى الجماعات لإشباع حاجات إجتماعيه قد يعبر عن رغباته المعلن منها وغير المعلن من خلال وسائل إجتماعيه ومن خلال مشاركته في جماعه تمارس هوايه من الهوايات التي تشبع حاجاته ، داخل الجماعه هناك عملية تفاعل اجتماعي هذا التفاعل الهدف منه هو تحقيق الانسان لذاته من خلال الادوار التي يقوم بها نتيجة المكانه الاجتماعيه التي يحتلها داخل الجماعه ، من ضمن الاسباب الاجتماعيه: هناك حاجات يحتاج اليها الانسان مثل الحاجه الى الارتباط بالآخرين من اجل القيام بعمل معين او من اجل تحقيق اشباع حاجات معينه فالفرد لايعرف مكانته ولايحقق ذاته الا من خلال الاخرين الذي يرتبط بهم في مجال النشاط والعمل والعلاقات الاجتماعيه المختلفه ، ومن هنا نقول ان الجوانب الاجتماعيه في حياة الافراد قد تكون دافعاً الى تكوين الجماعه والاستمرار فيها وقد تكون مدخل هام لدراسة الجماعه والتعرف على عوامل الجذب والنفور داخلها.

## الاتجاه البيئي في بناء العضوية:

هذا الاتجاه يركز على اهمية العوامل البيئيه بوصفها دافعاً واضحاً في تكوين الجماعات ، البيئه تتضمن كآفة الجوانب الماديه واللاماديه التي يرتبط بها الانسان ويعيش في إطارها ، هناك اهتمامات محليه وعالميه بالبيئه ومشكلاتها وتطوراتها المختلفه وقد ظهر هذا الاهتمام في صورة ظهور دراسات متخصصه تعالج مشكلات البيئه السائده في المجتمعات ، قد نجد بعض الافراد في بيئه معينه يهتمون بمشكلة بيئيه كمشكلة التلوث او مشكلة النظافه وبناءً على ذلك

يكونون جماعات بهدف التعامل مع الجوانب البيئية ونجد امثله لذلك في مختلف المؤسسات التعليميه والاجتماعيه جماعات تتكون خاصه بخدمه البيئه والعمل على تحسينها وتميئتها ، هناك جماعات تلقائيه بيئيه تتواجد في البيئات المختلفه ولاسيما البيئات الشعبيه او الريفيه او الهامشيه وبالتالي يهتم الاخصائي الجماعي بهذه البيئات التلقائيه واصبحت هذه الجماعات من مجال عمل الاخصائي الاجتماعي ، من امثله الجماعات التي تتكون في البيئات الطبيعيه: (جماعة الجيران - جماعة اطفال الشوارع - جماعة العاملين بالورش الحرفيه - جماعات النواصي في البيئات الشعبيه ) هذه امثله لبعض الجماعات البيئيه والتي تتكون بطريقه تلقائيه.

### الاتجاه الاقتصادي في بناء العضويه:

كثيرا ماينضم الافراد الى الجماعات للبحث عن مجالات يكسبون من خلالها مهارات يستخدمونها في زيادة الانتاج او الحصول على دخل مناسب ، وكذلك هناك جماعات تتكون بهدف القيام بمشروعات اقتصاديه يسميها البعض مشروعات انتاجيه او مشروعات الجماعات الصغيره .وهكذا ، هذه الجماعات اصبحت لها ضروره في المجتمع ؛ لانها تحل مشكلات اساسيه مثل: (مشكلة البطاله - انخفاض الدخل الفردي - الانفتاح على مجالات انتاجيه واقتصاديه حديثه) تتطلب التميمه على اختلاف انواعها ...بعد ان عرضنا هذه النقاط هناك جانب هام يجب الاشاره اليه وهو ان: الاتجاه نحو تكوين الجماعات قد لا يكون له اتجاه واحد كالاتجاه السيكولوجي بالنسبه للافراد فقد ينتمي الفرد الى الجماعه لدوافع كثير قد يكون الدافع نفسي واقتصادي في نفس الوقت وقد يكون اجتماعي ونفسي في نفس

الوقت، دراسة هذه الاتجاهات تفيد في فهم الجماعات وتفيد في فهم دوافع انضمام الافراد اليها والاسباب الرئيسيّة المؤدية الى مشكلات الافراد والجماعات وكذلك تفيد الاخصائي الاجتماعي في فهمه لوضع خطة التدخل لمساعدة هذه الجماعات على تحقيق اهدافها.

### **خامسا : مصادر العضوية في طريقة خدمة الجماعة :**

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

#### **الاتجاه المؤسسي :**

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

#### **الاتجاه الفردي :**

هذا الاتجاه يقوم على الانجاز الفردي للهدف وهذا مانلمسه في جماعات الهوايات والانشطه والمهارات الفرديه كجماعة التمثيل مثلاً ، وهي عباره عن انشطه فرديه تعتمد على الفرد ذاته والفرد هو عضو الجماعه وهو ينظم لإشباع حاجات ذاتيه وشخصيه ، والانضمام الى هذه

الجماعة يعمل على تنمية شخصية العضو من كافة الجوانب ويؤثر بالتالي في نمو الجماعة.

### **سادسا : أساليب بناء العضوية في الجماعات الصغيرة :**

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

• هناك الاساليب المهنية في بناء العضوية في الجماعات ، الاسلوب الاول عبارته عن تكوين اختياري والاسلوب الثاني الخاص بتكوين الجماعات الاجباريه.

فيما يتعلق بالتكوين الاختياري / هنا يتقدم الفرد بالرغبة بالانضمام الى جماعه من الجماعات التي تتيح تلك العضوية ولا تشترط أي شروط في الانضمام اليها سوى توفر الرغبة الشخصية في إطار النظام العام للمؤسسات التي تتكون بداخلها تلك الجماعات ، هناك مؤسسات كثيره تستخدم الاسلوب الاختياري او التلقائي في تكوين الجماعات من ذلك:(مؤسسات ومراكز رعاية الشباب - الانديه الثقافيه الاجتماعيه التابعه لوزارات الشؤون الاجتماعيه - الانديه الاجتماعيه العامه - الاسر الجامعيه بالجامعات المختلفه - جماعات النشاط المدرسي - جماعات خدمة البيئه والتطوع لخدمة المجتمع - جماعات الجمعيات والمنظمات غير الحكوميه ) كل هذه المؤسسات ينظم اليها الافراد الى عضوية جماعاتها بطريقه تلقائيه وبشكل اختياري تماما ، هناك مساوئ متعدده تتعلق بالاسلوب الاختياري عند تكوين الجماعات وهذا قد يؤدي الى حدوث صراعات بين الاعضاء وبين الجماعه ،

كذلك من مساوء هذا الاسلوب ان الاعضاء قد تكون لهم رغبة بالانضمام لبعض الجماعات ولا تكون لديهم رغبة بالانضمام الى جماعات اخرى مما يؤدي الى وجود عدم توازن في عضوية الجماعات ، بمعنى ان بعض الجماعات قد تكون عضويتها كبيرة الحجم وجماعات اخرى ليس بها اعضاء او صغيرة الحجم ، العوامل المؤثرة في رغبات الافراد في الانضمام قد تكون عوامل موقفيه او وقتيه غير مستمره في الحياه الجماعيه ، كذلك تركيز الافراد خلال عضويتهم على اشباع رغباتهم وحاجاتهم فقط دون الاهتمام بأهداف المؤسسه والمجتمع لان تلك الرغبات هي الدافع الاساسي لانضمامهم ، عدم ملائمة الاسلوب الاختياري احيانا مع وظيفة المؤسسه لان المؤسسه قد تتضمن أهداف وشروط مما يجعل المؤسسات لا تستخدم هذا الاسلوب كالمعسكرات التدريبيه ومؤسسات الاحداث المنحرفين وجماعات الفصول في المدارس وغيرها من المؤسسات ، هناك مراحل اساسيه لتطبيق الاسلوب الاختياري وهذه المراحل تتبع عند استخدام الاسلوب الاختياري ، في إطار المؤسسات الافراد ينظمون الى الجماعات دون اجبار او ارغام بأسلوب معين ليتوفر للاعضاء شروط الارتياح النفسي والشعور بالرضا والبحث عن تحقيق الرغبات والميول الذاتيه بجانب تحقيق الاهداف الاجتماعيه. فيما يتعلق بالتكوين الاجباري / هنا ينتمي الفرد الى الجماعه في إطار النظام العام للمؤسسه التي تتكون بداخلها الجماعات ، من اهم المؤسسات التي تعتمد على الاسلوب الاجباري في العضويه هي مؤسسات رعاية الاحداث والسجون وجماعات الفصول المدرسيه ، من مساوء الاسلوب الاجباري: ( عدم ارتباط الرغبات والحاجات الحقيقيه للاعضاء باهداف الجماعه مما يخلق صراعات بين الاعضاء والجماعه - عدم ملائمة الاسلوب الاجباري مع الاهداف التي قد يسعى اليها الاخصائي -

قد يتعارض الاسلوب الاجباري الى حد ما مع بعض المبادئ المهنية التي تستخدمها طريقة العمل مع الجماعات كمبدأ الديمقراطية وحرية الفرد وحقه في تقرير مصيره ، هناك في تطبيق الاسلوب الاجباري مراحل اساسيه يمر بها هذا الاسلوب يشمل ذلك شروط ووظيفة المؤسسه ولذلك يمكن ان يتبين في الاعضاء عدم الارتياح النفسي او الشعور بالرضا ومحاولة البحث عن تحقيق رغبات وميول ذاتيه بجانب سعيهم لتحقيق اهداف ذاتيه قد تتعارض مع المؤسسه التي ينظم اليها العضو ، من المزايا الاساسيه في استخدام الاسلوب الاختياري وهو الاسلوب الافضل في عضوية الجماعه : ان هناك تأكد من ارتباط بين أهداف الجماعه وأهداف الافراد الذين يرغبون بالانضمام لتلك الجماعات كذلك هناك احساس بالرضا والارتياح النفسي والقبول الذاتي والاجتماعي للتعبير عن الرغبات الحقيقيه للانضمام للجماعه هناك ايضاً مشاركته ايجابيه واعيه للحياه الجماعيه من كآفة الجوانب بناءً على ماتقدمه الجماعه ومايمارسه الاعضاء ورغبات وحاجات الاعضاء ، الاسلوب الاختياري يؤكد حقيقة انتماء الاعضاء وارتباطهم بالحياه الجماعيه في إطار محددات الحياه الجماعيه ومتطلباتها ، ايضاً الاسلوب الاختياري يوفر الوقت والجهد وكافة الاجراءات التي تبذل في حالة استخدام الاسلوب الاجباري حيث يتطلب الامر ضرورة دراسة رغبات وحاجات الاعضاء والعمل على ايجاد علاقه بينها وبين اهداف الجماعه والسعي الى تكوين مواقف معينه تهدف الى تأكيد الانتماء المطلوب الى الجماعه ، يمكن استخدام الاسلوب الاختياري في تكوين الجماعات الصغيره كجماعات النشاط المدرسي وجماعات الهوايات وجماعات خدمة البيئه سواء تم ذلك في المجتمعات المحليه او في مراكز الانشطه المختلفه.

## **سابعاً : المشكلات التي تواجه العضوية وكيفية مواجهتها :**

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

### **مشكلات نفسيه:**

تعتبر المشكلات النفسيه من المشكلات الاساسيه التي تواجه حياة الانسان وتهدهد في تحقيق اهدافه ، كما انها ترتبط ببقية المشكلات الاخرى وقد تتسبب في حدوث اضطرابات او امراض نفسيه كتلك التي ازدادت في العصر الحالي كمشكلة الاكتئاب والادمان والوساوس القهريه والقلق وغيرها ... الانسان كثيرا مايشعر بانه في حاجه الى انسان اخر يرتبط به ويشترك معه في مواقفه ويستطيع ان يخرج ما بداخله من شحنات عاطفيه او نفسيه الى هذا الانسان الاخر .. الجماعات تستطيع ان تحقق تكوين وتقوية وتأكيد احترام الذات من خلال عضوية الجماعات ويستطيع الفرد من خلال عضويته في الجماعه ان يقوم ببعض الادوار ويستطيع ان يحصل على عدد من المكانات المناسبه والادوار مما يدعم ذاته ويقويها في المجالات التي يشترك فيها.

### **مشكلات اجتماعيه:**

من المعروف ان الانسان كائن اجتماعي بطبعه وبالتالي ف هو يعيش داخل جماعات انسانيه ولايستطيع ان يعيش بمفرده ومن خلال تواجهه داخل هذه الجماعات قد تواجهه مشكلات معينه ويطلق عليها مشكلات انسانيه او مشكلات اجتماعيه وقد تختلف تلك المشكلات

من فرد لآخر او من بيئه الى اخرى لعدة اسباب: ان كل الافراد لا يخضعون لنفس عمليات التنشئه الاجتماعيه فالافراد المختلفون قد يتعرضون لعمليات تنشئه اجتماعيه مختلفه وبالتالي تصبح عملية التطبيع الاجتماعى في حياة الانسان مختلفه بين شخص وآخر ، وهنا طبعا وسائل التعامل مع هؤلاء الاشخاص لا بد انها تختلف ايضا من شخص لآخر القيم التي تحرص جماعه معينه اكسابها لافرادها كالاسره على سبيل المثال تختلف عن تلك القيم التي تركز عليها اسر اخرى وهنا تختلف المشكلات التي يواجهه الافراد بسبب التباين في عمليات التنشئه الاجتماعيه والتباين في القيم التي تكسبها الاسر لأعضائها ، كذلك البيئات التي يعيش فيها البشر تختلف وتتباين وتتعدد بصوره واضحه وكذلك بسبب الاختلاف في معدلات التطور في المجتمعات المختلفه والاختلاف في المتغيرات الاقصاديه والاجتماعيه والصحيه والسياسيه وغيرها. فهناك البيئات الريفيه وبيئات حضرية وبدويه وبيئات حضرية متخلفه وهناك بيئات صناعيه وبيئات شعبيه وبيئات هامشيه عشوائيه وبيئات مستحدثه ومجتمعات جديده وغيرها وقد ينتقل الانسان من بيئه الى اخرى او من مجتمع الى اخر وقد لا يستطيع التكيف مع هذا المجتمع الجديد وبالتالي تواجهه مشكلات لا يستطيع حلها الا عن طريق جماعات انسانيه والعمل معها وزيادة فعاليتها ، تختلف المشكلات اختلافا واضحا بين بعضها نتيجة عدم التدريب على حل تلك المشكلات بطريقه فعاله ومؤثره لكل مشكله من المشكلات اسلوب معين في مواجهه حيث ان ما يستخدم مع المشكلات الخاصه بالعلاقات الاجتماعيه يختلف عن الاساليب التي تستخدم مع المشكلات التي تتعلق بالادوار الاجتماعيه او ما يتعلق بمشكلات القياده ، المشكلات الاجتماعيه ليست مشكلات منفصله ولكنها ترتبط بالعوامل المختلفه

المؤثره في حياة الانسان سواء كانت هذه العوامل سيكولوجيه او بيولوجيه او عوامل اقتصاديه بل حتى العوامل البيئيه سواء كانت ماديه او معنويه اصبحت من المؤثرات الهامه في سلوك الانسان سواء كان سلوكه الفردي او الاجتماعي ولذلك عندما يسعى الانسان على مواجهة تلك المشكلات فهو يبحث عن التدعيمات المناسبه التي توجه سلوكه.

### مشكلات اقتصاديه:

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