كيف تقوم بتطوير مؤسستك

الفصل الأول

المرحلة الأولى

الدراسة التشخيصية :

ولكل مرحلة أساليبها وهي جميعاً تترابط فيما بينها وتتكامل بحيث تؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف المحددة لعملية التطوير وهي بقاء المشروع ونموه، وتمكينه من مواجهة التغيرات الطارئة، وإدخال التغييرات المأمولة.

obeikan.com

تعريف التشخيص:

هو الوصول لفهم مشكلة العميل من خلال التحديد الدقيق للمشكلة

أيضاً تتضمن عملية التشخيص تحديد العوامل التي أدت لحدوث المشكلة وذلك من أجل الوصول لتقرير وحكم صادق لوضع العميل ومشكلته يساعد على اختيار أفضل الأساليب العلاجية التي تتناسب مع طبيعة المشكلة.

أهداف التشخيص:

الهدف الأول:

هو هدف علمي، وهو تجميع تشخيصات جزئية متناثرة تم الوصول لها خلال عملية الدراسة، بحيث تتكامل ضمن النظرة العامة للوصول لتشخيص كامل للمشكلة من خلال الأعراض الممثلة لها.

والهدف الثاني:

وهو هدف عملي،و هو تقديم خطة للعمل (خطة العلاج)، إذ إن التشخيص السليم يساعد على تحديد الإجراءات والأساليب العلاجية المناسبة مع طبيعة المشكلة ومع طبيعة العميل.

obeikandl.com

أولاً : التشخيص المتكامل يجمع بين التصنيف العام والفردية الخاصة :

لاجدال في أن التصنيف مرتبة راقية أكثر دقة وموضوعية من الصيغ الوصفية السيالة. وهي مرتبة بلغها الطب ليقف على قمة المهن التي تأخذ اليوم بالتشخيص. فالصيغ الموضوعية القصيرة تضفي ولا شك على العمل المهني صفة العلم فضلاً عن أهميتها القصوى في التبسيط والتنظيم والأبحاث العلمية المختلفة.

فإذا كنا حتى اليوم - في حدود ما نملكه من علم - مضطرين إلى الأخذ بالصياغة الوصفية في تفسير العوامل المختلفة في الموقف إلا أن هذا لا يمنع من احتواء التشخيص على ما يمكن وضعه من صيغ تصنيفية قدر المستطاع.

لذلك يجب أن يشمل التشخيص تصنيفاً عاماً للمشكلة وآخر لطائفتها أو نوعيتها بل وما يمكن تصنيفه من العوامل الأخرى على أن تقتصر الصياغة الوصفية على توضيح التفاعل بين عواملها المختلفة.

ثانياً : التشخيص يرتكز على أسس وقواعد علمية :

تعرفنا في الصفحات السابقة على الأسس العلمية التي يمكن الاعتماد عليها في التشخيص وهي:

1 - السببية النسبية.

2 - العلاقة الجبرية.

obeikandl.com

3 - المنهج العقلي.

4 - المنهج العملي.

5 - قاعدة الاحتمالات.

ومن ثم فهي عملية منظمة تخضع لقواعد هذه المناهج وتلتزم بها وإلا فقدت قيمتها الموضوعية، ولكي نوضح ذلك نفترض أننا نريد تشخيص مشكلة: حدث سارق يتسم سلوكه بالاندفاع وعدم الاستقرار الانفعالي، ذكي ويتمتع بصحة جيدة ويعيش مع أبيه وزوجة أبيه وأولادها منذ وفاة أمه، يشكو من قسوة أبيه وسوء معاملة زوجته له.. تكرر هروبه من المنزل ومن المدرسة.. إلخ. من حقائق، **فإننا سنمارس بالضرورة العمليات التالية:**

1 - ستجذب "السرقة" انتباهنا منذ الوهلة الأولى لتستدعى تلقائياً خبرات مختزنة في الذهن حول علاقات علمية عامة بين السرقة وبين العوامل الشخصية والاجتماعية.

2 - سنقوم بمحاولة عقلية لتطويع هذه الحقائق العامة لتناسب هذه السرقة "الخاصة" ولهذا الحدث الخاص لإيجاد علاقات نسبية بين حقائقها.

3 - سيجذب انتباهنا من سمات الحدث. عدم استقراره الانفعالي واندفاعيته وهربه المتكرر. ومن ظروفه البيئية

obeikandl.com

قسوة الأب ووفاة الأم وسوء معاملة زوجة الأب وهي كلها من العوامل السالبة وإن لم تجذبنا بنفس الدرجة ذكاء الحدث وصحته الجيدة (كعوامل موجبة).

4 - سنجري دراسة أفقية وأخرى رأسية للموقف، أي دراسة تفاعل الجوانب القائمة في الوقت الحاضر وارتبطت بالمشكلة (كدراسة أفقية)، ودراسة تفاعل حقائق في الماضي وانتهت إلى الوضع الحالي كالتاريخ التطوري (كدراسة رأسية).

5 - فإذا تبين لنا أن دور شخصية العميل في المشكلة مرتبط باضطراب أصيل في النمط النفسي للحدث دل عليه تكرار اضطرابه في الماضي (الهرب المتكرر)، فقد يجرنا هذا إلى عمليات عقلية أخرى لتحديد نوعية هذا الاضطراب، فهل اضطرابه النفسي هو استجابة تكيفية كجذب الانتباه أو وقائية لتجنب الألم أو مرضية (لا شعورية) أو امتداد لرواسب طفلية (كالعناد والغيرة والأنانية).

6 - فإذا استقرينا على احتمال تفاعل عوامل مختلفة في الماضي كوفاة الأم في المرحلة الأوديبية ثم زواج الأب بامرأة أخرى لتفسير اضطراب الحدث الانفعالي وأن سلوكه الجانح كان هروبياً كاستجابة وقائية، ثم افترضنا أن هذه السمة المضطربة تفاعلت مع ظروف قائمة حالياً في البيئة

obeikandl.com

كقسوة الأب ثم معاملة زوجته له لتفسير حادث "السرقة" - فتمشيا مع منطقنا العملي (البراجماتي) يجب التركيز على العوامل التي يمكن لنا التأثير فيها أو معالجتها - وهو هنا قسوة الأب ومعاملة زوجة الأب كعوامل يمكننا إخضاعها للعلاج حيث لا حيلة لنا في "وفاة الأم" أو "زواج الوالد بأخرى" كوقائع غير قابلة للتغيير رغم أنها ساعدت على اضطراب سلوك الحدث.

يتضح لنا من هذا المثال مدى التزام التشخيص - في كافة خطواته بالأسس والقواعد العلمية السابق شرحها.

ثالثاً: التشخيص دائماً قابل للتغير مع ظهور حقائق جديدة:

التشخيص في أي مرحلة من مراحله ليس نهائياً وإنما هو عرضة للتغير مع ظهور حقائق كانت خافية. فيجب أن نسلم بأنه لا يمكننا عملياً الحصول على كافة حقائق المشكلة الهامة للتشخيص. ومن ثم فهو قابل للتغير مع كل جديد يظهر في الموقف حتى بعد البدء في تنفيذ خطة العلاج. كما أن العميل - كإنسان - هو كائن متغير بتغير الزمن ذاته فهو لا يعرف الثبوت أو الجمود فما كان عليه بالأمس أصبح اليوم شيئاً آخر لتظهر أشياء لم تكن في الحسبان قد تضيف حقيقة أو تعدل أخرى.

obeikandi.com

رابعاً: التشخيص في أحسن صورة - هو افتراض علمي لأقرب الاحتمالات:

يجب أن تعتبر التشخيص فرضاً علمياً يحتمل الصواب كما يحتمل الخطأ، فرغم أننا - في حدود الحقائق التي أمامنا - نرجع صدقه إلى أننا لا نملك الأدلة الكافية للدفاع عن هذا الصدق.

ويرجع ذلك إلى العوامل التالية:

أ) إغفال العميل معتمداً خبايا حساسة من حياته الخاصة يحرص كل الحرص على كتمانها عن الآخرين مهما كانت الظروف. فهي جزء منه ستعيش معه لتدفن معه عند الموت. كما أنه كإنسان قد ينسى جوانب هامة في الموقف والنسيان ظاهرة لا حيلة لنا فيها. من ثم فستغيب عنا بالضرورة حقائق تؤثر بالضرورة على يقينية التشخيص.

ب) اعتماد التشخيص على الملكات العقلية للأخصائي الاجتماعي تضفي عليه "ذاتية" لا يمكن تجنبها، فأحكامه الخاصة النابعة من خبرته وتكوينه المميز ستؤثر بالضرورة على موضوعية التشخيص. ويقول ديكارت في كتابه "مقال عن المنهج" أن استدلالاتنا في أمور خاصة بنا لهي أعظم دقة من استدلالات نقيمها في أمور خاصة بغيرنا.

جـ) قوانين الاحتمالات أو قوانين الصدفة التي تأخذ بها كافة العلوم اليوم.

obeikandl.com

خامساً: التشخيص أسلوب عملي للعلاج وليس بحثاً مطلقاً وراء العلل:

للتشخيص هدف نفعي هو وضع بصمات العلاج وتحديد اتجاهاته. اقتصر برلمان على تعريف التشخيص بأنه "عمليات تحدد كيفية مساعدة العميل". ومن ثم فهو ليس بحثاً علمياً أو أصالة فلسفية تعقباً لجذور المشكلة إلى ما لا نهاية بل أن دوره ينحصر في تحديد المناطق الممكن علاجها في الموقف الحالي.

فإذا افترضنا أن قسوة الأب - في المثال السابق - هي العامل الهام في انحراف الحدث فإن البحث عن الجذور الأولى للمشكلة ستدفع بنا إلى تفسير أسباب قسوة الأب ذاتها، فإذا اتضح لنا أن هذه القسوة مرتبطة بمعاملة والدته له (وهي جدة الحدث) كان علينا أن نبحث في أسباب معاملة الجدة نفسها وإذا اتضح لنا أن الجدة نفسها مطلقة فعلينا أن نبحث في أسباب طلاقها وهكذا إلى ما لا نهاية. ولكن الاكتفاء بقسوة الأب الحالية ذاتها كعامل من عوامل المشكلة الحاضرة هو الأسلوب العلمي الذي يجب أن يأخذ به التشخيص كأقرب العوامل المباشرة إلى المشكلة بصرف النظر عن الجذور الأولى التي لا نهاية لها.

سادساً: التشخيص عملية مشتركة بين الأخصائي والعميل:

رغم أن التشخيص النهائي هو مسئولية الأخصائي المهنية الذي يمثل رأيه المهني في الموقف فإن العملية التشخيصية ذاتها يجب أن

تكون عملية مشتركة مستمرة لا ينفرد بها الأخصائي وحده. فالمشكلة في خدمة الفرد ليست "عقدة" تريد "حلا" أو "لغزا" يريد "خبيرا" وإنما المشكلة هي مجرد عثرة تنبه إلى مواطن عجز أو ضعف في ذات العميل أو في "ذوات" آخرين تتطلب عملية تربوية هامة لتقوية هذه الذات. فالقاعدة أننا نساعد بينما نشخص ونشخص بينما نساعد، فالفكرة والأداء عمليتان متلازمتان.

ومن ثم كان اشتراك العميل في تشخيص مشكلته هو أسلوب تربوي وخطوة هامة على سبيل علاج الموقف.

ويتضح ذلك مما يلي: -

1 - تكتسب شخصية العميل من خلالها قدرة أفضل على التفكير السليم وتدريباً على تحمل المسئولية.

2 - يضفي اشتراكه على التشخيص موضوعية واقعية أفضل، إذا ما أخذنا في اعتبارنا أنه أعرف الناس بدقائق حياته وأكثرهم إحساساً بمشكلته.

3 - تكشف مشاركته أسلوبه الخاص في التفكير ومدى واقعيته وثقافته وهذه حقائق دراسية جديدة تزيد عن وضوح الموقف للأخصائي.

يزيد اشتراكه عنصر الثقة بينهما حيث يشعر العميل بتقدير الأخصائي لقدرته واهتمامه بمشكلته. هذا ويختلف أسلوب الأخصائي في اشتراك العميل في التشخيص بل وفي درجة هذا الاشتراك حسب

obeikandl.com

فردية العميل وفردية المشكلة ذاتها، فقد يكون مباشراً بالأسئلة الواضحة خلال المقابلة عن تفسير العميل للموقف أو يأخذ رأيه في تفسيرات الأخصائي له أو يكون بالاستفهامات الغير مباشرة كما هو الحال مع بعض فئات المنحرفين أو المضطربين عقلياً ومن على شاكلتهم.

سابعاً: صياغة التشخيص مرتبطة بفلسفة المؤسسة وأهدافها:

ليس التشخيص صياغة موحدة تعمم في كافة المؤسسات وإنما لكل مؤسسة حرية اختيار الصياغة والأسلوب الذي يناسبها. فلما كان هدف التشخيص الأساسي هو رسم طريق العلاج أو أسلوب المعاملة فلا بد وأن يحتوي التشخيص على الجوانب التي تتفق والخدمات الفعلية لكل مؤسسة على حدة.

لذاك فقد يقتصر على تصنيف عام أو طائفي للمرض أو للضعف العقلي أو العاهة أو التهمة في بعض المؤسسات ذات الخدمات المحددة أو المؤسسات التي تتقيد ببرنامج موحد. كما قد يكون متكاملاً كما هو الحال في مؤسسات الأسرة أو مكاتب الخدمة المدرسية وما إليها التي لا ترتبط بخدمات محددة، وإنما تتعدد وتتنوع خدماتها لتشتمل جوانب مختلفة.

مفهوم التشخيص:

إذا كانت عملية الدراسة تعني جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالعوامل الذاتية البيئية المسببة للمشكلة فإن التشخيص يعني العملية

obeikandl.com

العقلية التي خلالها يتم تفسير كيفية حدوث المشكلة بهدف التوصل إلى خطة علاجية مناسبة ومفهوم العملية يشير إلى مجموعة الخطوات المنظمة التي يقوم بها الأخصائي ومفهوم العميلة العقلية إن التشخيص يختلف من أخصائي إلى آخر باختلاف القدرات العقلية للأخصائي وبالتالي نحاول أن نعتمد على أسس تقرب وجهات نظر بين الأخصائي ومفهوم التفسير هو فك وتركيب الموقف للتعرف على جزئياته والربط بين أجزائه والتخيل لكيفية ترابط للأحداث الموقف الحالي.

الأسس العلمية للتشخيص:

السببية النسبية:

إن مفهوم السببية كمفهوم مطلق يرتبط بالظواهر الطبيعية أكثر من الروابط النفسية الاجتماعية التي تتداخل في العوامل والأسباب لذا فالنسبية قد أعطت للسببية المرونة في التشخيص في خدمة الفرد فلا يمكن أن نقول أن أ + ب + ج تؤدي إلى ن ولكن نمكن أن نقول أ + ب + ج + عوامل أخرى تؤدي إلى ن. مثال: لا يمكن أن نقول إن كثرة عدد الأشياء + ضعف المستوى الاقتصادي + وفاة الأم يؤدي حتما إلى سرقة الأبناء وانحرافهم لكن يمكن أن نقول إن هذه العوامل مجتمعه + عوامل أخرى قد تؤدي إلى انحراف بعض الأبناء.

obeikandi.com

قاعدة الاحتمالات:

إن التشخيص ليس دائما يقيني أو مؤكد لأنه يرتبط بكم ونوع المعلومات التي تَحَصْل عليها الأخصائي كما يرتبط من ناحية أخرى بقدرات الأخصائي العقلية لذا يجب أن يصاغ التشخيص في هئية احتمالية تسبقه دائما كلمة قد يكون.

العلاقة الجبرية:

في حياة كل إنسان جوانب قوة وجوانب ضعف أي جوانب إيجابية وجوانب سلبية والمشكلة كونها موقف سلبي ترتبط دائما بجوانب الضعف فإذا حصل الأخصائي على معلومات يجب أن يقيمها ليرى ما هي العوامل الأكثر ارتباطا بأحداث المشكلة وبالتالي كيف يمكن تعديلها.

المذهب العقلي:

ترتبط عملية التشخيص بالقدرات العقلية للأخصائين وبالتالي يحتاج إلى قدرة على التذكر والتخيل والترابط والتفكير المنظم وهذا لم يأتي إلا إذا كان الأخصائي على استعداد. تشخيصي ونفسي على القيام بعملية التشخيص.

المذهب العملي:

التشخيص ليس بحثا فلسفيا وراء العلل والأسباب وإنما التشخيص تتوقف أهميته على ما يقدمه إلى الواقع من بدائل ومقترحات و حلول.

obeikandl.com

خطوات التشخيص:

يلاحظ أن هذه الخطوات هي للتطبيق الميداني فقط.

1 - أن ندرك الحالة ككل ويتم ذلك من خلال قراءة الحالة والتعرف على جوانبها المختلفة.

2 - يتم استخراج العوامل والأسباب وترتيبها ترتيبا زمنيا " يوجد ترتيب على حسب قوة التأثير " لكننا نستخدم الترتيب على حسب الزمن.

3 - نحدد مدى انحراف كل عامل من العوامل عن المتوسط لمن هم في مثل حالة العميل ويلاحظ في هذه النقطة أن الانحراف قد يكون سلبي أو إيجابي وفي **كلتا الحالتين يؤدي إلى ظهور المشكلات..**

أنواع ومستويات التشخيص وصياغته :

الأفكار التشخيصية:

وهي انطباعات مبدئية غير مؤكدة قد تكون صحيحة وغير صحيحة.

التصنيف عام:

نحصل عليه من المؤسسة فإذا كانت المشكلة متعلقة بمكتب استشارات أسرية تكون المشكلة أسرية وإذا كانت المشكلة متعلقة بالمدرسة تكون المشكلة مدرسية.....إلخ..

openkanal.com

التصنيف الطائفي:

ونحصل عليه إما من شكوى العميل أو من مصدر التحويل.

التصنيف النوعي:

وهو التفاعل العوامل الذاتية والبيئية

صياغة التشخيص

الأفكار التشخيصية:

1- هي انطباعات غير مؤكدة ندعم الصحيح منها ونحذف الخاطى.

أولا: بيانات أساسية عن الحالة:

الاسم، الصنف، مصدر التحويل، العنوان، عدد أفراد الأسرة.

ثانيا: التصنيفات المختلفة:

1 -عام: مدرسية

2 - طائفي: تأخر دراسي

3 - نوعي: ذاتية بيئية

ثالثا: الانطباعات التشخيصية: يصاغ بصياغة احتمالية

1 - قد يكون كثرة أفراد الأسرة

obeikandl.com

2 - قد يكون ضعف المستوى الاقتصادي

3 - قد يكون مستوى ذكاء الطالب

2 -التشخيص العاملي:

أولا: البيانات الأولية: الاسم، السن، الجنس، مصدر التحويل، العنوان

ثانيا: جدول التكوين الأسري:

هو عبارة عن جدول يتكون من بيانات تخص العميل ومنها: (اسم العميل ، صلة القرابة ، السن ، الدخل ، الحالة الاجتماعية، التعليم، العمل، الصحة، ملاحظات)

بالإضافة هناك بعض الجوانب يجب التعرف عليها:

- جوانب نفسية.
- جوانب جسمية.
- جوانب عقلية.
- جوانب اجتماعية.

ثالثا: التصنيفات المختلفة

التصنيف العام: مدرسية

obeikandl.com

التصنيف الطائفي: تأخر دراسي

التصنيف النوعي: ذاتية بيئية

رابعا: العوامل والأسباب::

قد يكون كثرة عدد أفراد الأسرة مما أدى إلى ....

قد يكون ضعف مستوى المادي الاقتصادي مما أدى إلى ...

قد يكون ذكاء الطالب مما أدى إلى ....

خامسا: اتجاهات العلاج الرئيسية:

طريق العلاج الرئيسي هو أن يبدأ الأخصائي في العلاج في المدرسة أو مع أصحابه أو معهم جميعا..

ما هو الطريق الذي يبدأ الأخصائي مع العميل؟

العلاج النفسي الاجتماعي (سيكولوجية الذات):

العلاج هو تغير واقع العميل أو البيئة إلى الأفضل.

أنواع العلاج:

أولا: العلاج الذاتي:

موجه إلى شخصية العميل وهناك ثلاثة أساليب:

أساليب معونة نفسية:

1 -العلاقة المهنية

أ - تقدير المشاعر

obeikandl.com

ب - الإفراغ الوجداني

ج - المبادرة

2 - أساليب التأثير المباشر:

أ - الإيحاء

ب - النصح

ج - الضغط

د - السلطة

3 -أساليب تكوين البصيرة:

أ - الاستدعاء

ب - تفسير

ثانيا: العلاج البيئي:

مباشر: تقديم خدمات مادية ملموسة للعميل

غير مباشر: علاج المحيط بالعميل بأساليب العلاج الذاتي

العلاج الاجتماعي النفسي:

في البداية نذكر أن هده الأساليب العلاجية هي أساليب خاصة بالاتجاه النفسي الاجتماعي "سيكولوجية الذات" أو الاتجاه التقليدي أن الهدف من العلاج هو الهدف الواقعي لخدمة الفرد هو التعديل

obeikandl.com

النسبي في العوامل الذاتية والبيئية وبالتالي يكون هدف العلاج هو نقل العميل من واقع إلى آخر أفضل منه.

أولا: العلاج الذاتي:

وهي أنماط العلاج الموجهة إلى شخصية العميل.

أ - المعونة النفسية:

ويقصد بها المساندة والتدعيم لذات العميل وهي لازمة وضرورية مع كل الحالات وكل أنواع المشكلات لأن العميل في كل الأحيان يشعر بمشاعر سلبية ومن هده الأساليب:

العلاقة المهنية: وهي الحالة التي تربط ما بين الأخصائي والعميل في:

1 - تبادل:

للمشاعر والأفكار ويجب أن يتناسب درجة نموها مع درجة التغيير المطلوب إحداثه في العميل وهي كما أنها علاجية تصاحب الأنواع الأخرى وفي كل الأحوال ندعم شخصية العميل "المستوى التدعيمي" وإذا أردنا أن نغير سلوك" المستوى التأثيري" وإذا أردنا تكوين البصيرة أو تغيير الأفكار "المستوى التقويمي."

2 - تقدير المشاعر:

وهي عملية التجاوب مع موقف العميل سلبا أو إيجابا واستخدام التعليقات للإظهار بالاهتمام بالعميل وبموقف العميل ومراعاة الظروف المحيطة به إلا إننا لا نشاركه في المشاعر إنما نحترمها.

obeikandl.com

3 - الإفراغ الوجداني:

وهي عملية تتم من خلال إتاحة الفرصة للعميل للتعبير الحر عن مشاعره مما يضمن التخلص من بعض المشاعر السلبية التي يعاني منها كما تضمن أيضا قدرا من الدراية الذاتية لدى العميل.

4 - المبادرة:

وهي أن تكون الخطوة الأولى من جانب الأخصائي تستخدم مع العملاء المتباعدين والخائفين والمترددين والأطفال الصغار والمرضى وقد تأخذ شكل هدية بسيطة للطفل أو للزيارة للمريض يقوم بها الأخصائي ويكون هدفها تشجيع العميل على بدء العلاقة المهنية.

ب - **التأثير المباشر**: وهي أساليب يستخدمها الأخصائي لتعديل سلوك العميل وهي تطبيق متدرج على النحو التالي.:

1 - **الإيحاء**: ويقصد به تأثير فكر الأخصائي على فكر العميل بحيث تتبع الفكرة وكأنها نابعة من العميل وهي عملية تعتمد على نمط شخصية العميل وقوة تأثير الأخصائي.

2 - **النصح**: وهو تقديم المعلومة مباشرة للعميل من خلال مراعاة الشروط التالية:

- **أن يطلبها العميل صراحة أو ضمنا.**
- **أن تكون بعد دراسة الموقف.**

obeikandl.com

- **أن تكون مناسبة لموقف العميل.**
- **أن يكون هناك اختيارات مع شرح مميزات وعيوب كل اختيار.**
- **أن لا تقدم بعد فوات الأوان.**

3 -**الضغط:** وهو النصيحة المشددة والمقررة يستخدمها الأخصائي في مجال تردد العميل ولا يوجد خطورة مباشرة في عملية اتخاذ القرار وكأنها عملية تذكير أمر للعميل.

4 -**السلطة:** وهو استخدام الأخصائي لسلطته المهنية المستمدة من وظيفته لفرضه على العميل بشرط أن يكون هناك ضرر وشيك الوقوع للعميل ويستخدم غالبا في المؤسسات الإجبارية وشبه الإجبارية.

ج - **تكوين البصيرة:** وهي عملية تتضمن جانبين إما إكساب العميل معلومات جديدة أو تصحيح وتفسير المعلومات الموجودة وهي بمثابة إلقاء الضوء على المناطق الخافية سواء كانت في شخصية العميل أو البيئة وتتم من خلال استثارة العميل واستدعاء المعلومات والأفكار ومناقشة مناقشته منطقية لتصحيحها ومن البديهي أن يستعد الأخصائي جيدا لذلك.

ثانيا: العلاج البيئي: المقصود به الخدمات المباشرة والغير مباشرة التي تقدم للبيئة المحيطة بالعميل وتنقسم إلى:

obeikandl.com

علاج بيئي مباشر: وهي الخدمات المادية الملموسة التي تقدم للعميل وتكون أ - هيئة مساعدة مادية (تأهيل وتدريب، إيجاد فرص عمل، إيجاد مسكن، أشياء عينية، تحويل من فصل إلى آخر، إعطاء دروس تقوية، صرف نظارة طبية... إلخ)

ب - **علاج بيئي غير مباشر:** وهو استخدام أساليب العلاج الذاتي مع المحيطين بالعميل.

الاتجاهات الحديثة في خدمة الفرد:

لم يكن ظهور الاتجاهات الحديثة في خدمة الفرد عن طريق الصدفة وإنما نتيجة للعديد من العوامل متأثرة بالتطور الطبيعي في العلوم الاجتماعية والنفسية ومن **أهم هذة العوامل:**

- الدراسات التي انتقدت أفكار الاتجاه التقليدي خاصة عن التأثير اللاشعور وتأثير البيئة والتي أثبتت أن الواقع والحاضر هو الأكثر تأثيرا.
- الإيمان بقوة العميل وقدرته على التوافق وقابليته للتعديل والاعتماد على النفس
- صعوبة التشخيص في خدمة الفرد التقليدية وبالتالي البحث عن بدائل لتقدير الموقف بشكل أكثر دقة
- محاسبية المهنة أي التساؤل عن العائد وهل يوازي الجهد والزمن المبذول نعم يتغير العميل ولكن هل التغيير مناسب للزمن والإمكانات والجهد في الاتجاه التقليدي.

obeikandl.com

ومن هنا ظهرت اتجاهات متعددة منها ما يعتمد على المداخل النفسية ومنها ما يعتمد على المداخل الاجتماعية إلا أنه لا يوجد اتجاه صحيح وآخر خاطئ إنما يوجد أكثر فاعلية في مواقف معينة ومع عملاء آخرين.

الاتجاه الوظيفي في خدمة الفرد:

أولا: الأساس النظري: يستند الاتجاه الوظيفي على جانبين أساسين:

1 - **يتعلق بنظرية البيولوجية الغائية "الهادفة" والتي ترى أن الإنسان من** خلال مكوناته "الخلايا" تملك الطاقة والهدف فكل خلية لها وظيفة تحققها دون تدخل من الإنسان وهذه إرادة الله سبحانه وتعالى والإنسان الذي يتكون من الخلايا من المفترض أن يكون أيضا لديه هذه الطاقة.

2 -**علم نفس الإرادة من خلال أفكار عالم النفس أتورانك والذي يتحدث عن** علم النفس الإرادة وأن الإنسان ليس ضعيفا ولا أسيرا للماضي وإنما يملك القدرة والقوة على أن يتعامل مع واقع المحيط به فكل إنسان يملك إرادة الحياة.

ثانيا: أهم المفاهيم:

1 -**مفهوم الإرادة: هي طاقة بيولوجية يولد الإنسان مزود بها، هذه الطاقة** قادرة على الإبداع والنمو وقادرة على تحقيق التوافق

الداخلي والخارجي أي بين الإنسان ونفسه وبين الإنسان والآخرين.

مفهوم الإرادة المضادة: وهي الطاقة التي تتعارض مع إرادة العميل وهي إما أن تكون داخلية في ما يسمى صراع الإقدام والإحجام وقد تكون خارجية متمثلة في الأشخاص المحيطين بالإنسان.

3 -**عملية النمو "الخبرة العلاقية" وهي تفترض أن حياة الإنسان سلسلة من** الخبرات العلاقية التي تبدأ بالاتصال ثم التوحد ثم الانفصال وكلما اشتدت الحاجة للاتصال كلما زادت درجة التوحد كلما زادت ألم الانفصال إلا أنه مع كل انفصال يحدث ألم ويحدث نمو وتتكرر هذه الخبرات العلاقية طالما الإنسان على قيد الحياة.

ثالثا: العميل: هو إنسان يملك إرادة ولد مزود بها إلا أنه حدث عطل ما في الإرادة فأصبح غير قادر على اتخاذ قراراته فظهرت المشكلات ويلاحظ هنا العميل في المدرسة الوظيفية يجب أن يكون متطوعا وسويا ولا يوجد مجال للعميل الأسرة أو الجماعة لابد أن يكون العميل فرد.

رابعا: المشكلة: تعطل إرادة العميل نتيجة لخبرة علاقته سيئة أو انفصال مما تسبب في كموت أو تشتت إرادة العميل ولم يعد قادرا على اتخاذ المواقف اليومية فظهرت المشكلات. قرار مواجهة **خاطئ**.

خامسا: الأخصائي الاجتماعي: هو الشخص المهني الذي يعمل كوسيط بين العميل والمؤسسة ويستخدم شخصيته المهنية كإرادة مضادة صديقة ويستخدم العلاقة المهنية كأساس للعملية المساعدة من اتصال وتوحد وانفصال.

سادسا: المؤسسة: هو مكان تقديم الخدمة أو المساعدة له شروط له إمكانات به خدمات معروضة يختار منها العميل ما يناسبه ومعنى أن يختار منها العميل أنه أصبح قادرا على اتخاذ القرار وهذه فلسفة عملية المساعدة وتمثل إمكانات أو شروط المؤسسة جانبا هاما كإرادة مضادة تحفز إرادة العميل.

سابعا: المبادئ: لا تختلف مبادئ خدمة الفرد من اتجاه إلى آخر لأن المبادئ ترتبط بأسس وفلسفة الطريقة أكثر من ارتباطها باتجاه نظري معين إلا أنه إضافة إلى مبدأ الالتزام الديني والأخلاقي والمجتمعي والتقبل والسرية يتم التركيز على حق تقرير المصير على اعتبار أنه عملية اتخاذ القرار يتطلب تحرر لإرادة العميل كما أن عميلة المساعدة ذاتها قائمة على العلاقة المهنية وبالتالي تحتل مكانة هامة في الاتجاه الوظيفي إضافة إلى ذلك يركز الأخصائي على مبدأ الواقعية والاهتمام بالحاضر وكل درجة هي واقع وحاضر وليس لها علاقة بالماضي وهذا يفسر الإيمان بقوة العميل.

ثامنا: عملية المساعدة في الاتجاه الوظيفي: استند هذا الاتجاه حينما حدد مفهوم المشكلة على أنها عطل ما في إرادة العميل نتيجة

obeikandl.com

لخبرة علاقية خاطئة أو انفصال خاطئ وبناء على هذا الافتراض فإن عملية المساعدة ستكون من خلال خبرة علاقية جديدة صحيحة وانفصال سليم وهذه التجربة تقوم على الاتصال والتوحد والانفصال.

1 - **الاتصال: وهي بداية العمل المهني يقوم خلالها الأخصائي بما يلي:**

أ - **التعاقد الشفهي "غير المكتوب" ويتم الاتفاق على نظام العمل والاتجاه** الذي يمارس والتعرف على حاضر المشكلة ونظام المؤسسة والشروط ونظام العمل مع الأخصائي والمدة المتوقعة للمساعدة.

ب - **تقبل العميل والتركيز على الحاضر من خلال سماع شكوى العميل وإظهار** الاهتمام به والرغبة في المساعدة واحترام كرامته واستقباله الاستقبال المناسب وكأننا في مرحلة بدء العلاقة المهنية.

ج - **استثارة العميل وتقدير المشاعر أن التحدث في موضوع المشكلة الحاضر قد** يسبب ألما للعميل لذا يستخدم لغه تقدير المشاعر.

د - **اختيار نقطة بداية مناسبة فيمكن أن يبدأ الأخصائي بالمواجهة أو الاعتراض أو** الاستماع أو تجديد الأهداف أو اختيار الممكن أو غير الممكن أو بتكوين علاقة المهنية أو باختيار بعض المهام واجبة التنفيذ كما يمكنه أن يبدأ بأكثر من نقطة.

2 - **مرحلة التوحد: وفيها يستخدم الأخصائي ما يلي :**

أ - يستخدم نفسه كإرادة مضادة صديقة يفسر للعميل الموقف يوضح الواقع يجزأ الأهداف يوفر البدائل.

obeikandl.com

ب - يستخدم الأخصائي وظيفة المؤسسة وشروطها وإمكاناتها لتحضير إرادة العميل وتنشيطها.

ج - يراعي الأخصائي أن العمل الدائم التبرير ويقدر هذا ويوضح العوامل المرتبطة بالمشكلة الحاضرة للعميل.

د - يؤمن الأخصائي بأن بعد الاعتماد أي فترة التوحد سوف يأتي الاستقلال أي القدرة على اتخاذ القرار.

مؤشرات هامة حول الاتجاه الوظيفي:

1 -الاتجاه الوظيفي اتجاه لا تشخيصي فلا يوجد موقع للتشخيص في هذا الاتجاه لأنه اعتمد على الأساس الفلسفي للنموذج الذي افترض أن أي مشكلة هي نتاج من عدم القدرة على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب وأن إرادة العميل لا تعمل بكفاءة مما أدى إلى ظهور المشكلة.

2 -إن التجربة الشعورية الواقعية "عملية المساعدة " هي موجودة في المؤسسة لأي عميل وأي مشكلة.

3 -يميل هذا الاتجاه إلى العلاج القصير فقد ينهي الأخصائي العمل في فترة من إلى 4 إلى 6 مقابلات.

4 -إذا انقطع العميل من عملية المساعدة في أي وقت فلا يعني هذا بالضرورة مؤشر سلبي لفشل الاتجاه قد يدل على

obeikandl.com

العكس تماما حيث يمثل الانقطاع مؤشر لقدرة العميل على اتخاذ القرار "عدم استكمال عملية المساعدة" والعميل الذي يتخذ قرار بهذا النوع قد يصبح قادرا على اتخاذ قرارات مناسبة.

5 -قد يصلح هذا الاتجاه مع حالات أو مشكلات معينة أكثر من حالات ومشكلات أخرى ففعالية قد ترتبط بنمط العميل السوي المتطوع المدرك لمشكلته وفي المؤسسات الاختيارية وفي المشكلات الغير الاقتصادية والمادية.

نظرية الدور الاجتماعي:

أولا :الأساس النظري: تستند نظرية الدور في خدمة الفرد على نظرية الأنساق العامة والتي تشير إلى أن المجتمع يتكون من مجموعة من الأنساق "الأنظمة" وأن **هذه الأنساق لها أنساق فرعية ويتميز النسق بمجموعة من السمات وهي:**

1 **-أن النسق يتكون من مجموعة أجزاء ولكن النسق ككل أشمل من أجزاءه .**

2 **-يؤثر ويتأثر بما يحيط به من أنساق أخرى في علاقة تبادلية.**

3 **-لكل نسق هدف أو مجموعة أهداف يسعى لتحقيقها.**

4 **-يميل النسق دائما إلى التوازن الطبيعي أو التلقائي ليحافظ على استمراره.**

obeikandi.com

لكل نسق حدود يتيح له عملية التأثير والتأثر وقد تكون جامدة أو مفتوحة أو متزنة مرنة ومع تعدد النسق نجد داخله مجموعة من المكانات يرتبط بكل مكانة دور به حقوق وواجبات بغض النظر عن من يشغل هذه المكانات.

ثانيا: أهم المفاهيم:

1 - الدور: هو نمط من الأفعال أو التصرفات يقوم بها الشخص ما يشغل مكانة معينة في موقف يتضمن تفاعلا ويلاحظ في هذا المفهوم أن مفهوم الدور يرتبط بالسلوك الفعلي الذي يقوم به الإنسان وأن لكل دور دورا مقابلا له: مثال (الزوج والزوجة ، المعلم والطالب..... إلخ). كما يلاحظ إننا نتعلم أدوارنا بالتعليم المقصود الرسمي وبالتعليم غير المقصود من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية "الطفلة تلعب بالعروس والولد يلعب بالسيارة" كما يلاحظ أن الإنسان لا يشغل مكانة واحدة وإنما لشغل العديد من المكانات في نفس الوقت وهذه المكانات تتغير وتتبدل وبالتالي تتغير الأدوار وتتبدل.

2 - **مفهوم التوازن: إن مفهوم الدور يتضمن أداءا فعليا وكذلك أداءا** متوقعا لأن الموقف يتضمن تفاعل فإذا تساوى الأداء الفعلي مع الأداء المتوقع فمن المفترض أن يحدث التوازن ولا تظهر المشكلات وأما إذا اختلف فيصبح هنالك عدم توازن وتظهر المشكلات إلا أنه يلاحظ أن التوازن قد يحدث ولكن لنمط

تصرفات أو سلوكيات هي في حد ذاتها غير سوية فتكون هناك مشكلة حقيقية فالأمر لا يتوقف فقط على تحقيق التوازن وإنما أيضا على طبيعة الموضوع أو السلوك.

3 - **تكامل وتصارع الأدوار: مع تعدد المكانات والأدوار وقد يستطيع الإنسان** أن يوازن بينها وتتكامل أدواره ويستفيد من بعضها البعض وهنا يحدث التوازن الطبيعي أو التلقائي وقد يحدث الصراع بين الأدوار ويطفي دور على آخر فتظهر المشكلات، مثال: المرأة العاملة، الزوجة، الأم.

4 - **غموض الدور ووضوحه: لكل دور مجموعة من الحقوق والواجبات** وكلما كانت هذه المتطلبات واضحة كلما أمكن أداء الدور بيسر وسهولة أما إذا كان متطلبات الدور غير واضحة وغامضة فلا يستطيع من يلعب الدور أن يقوم به وتتحدد هذه الحقوق والواجبات في إطار الشرع والقانون والعادات والتقاليد.

5 - **الجزاءات: أثناء لعب الدور يكون أمام الإنسان توقع لنوعية الجزاء إذا** قام بأداء الدور سواء كأم ثوابا أو عقابا ويختلف الجزاء باختلاف الفعل من ناحية واختلاف الزمن من ناحية أخرى والمكان فالطالب الذي يتغيب عن محاضرة ليس كالطالب الذي يتغيب عن الامتحان كما أننا نلعب أدوارنا ونضع أمام أعيننا الناس المهمين.

obeikandl.com

ثالثا: العميل: هو إنسان يحتل العديد من المكانات ترتبط بها مجموعة أدوار:

قد يفشل في أداء دور أو أكثر للأسباب متعددة وليس معنى فشله في دور أنه فاشل في جميع الأدوار فقد يكون فاشلا كزوج لكنه ناجح في العمل.

رابعا: المشكلة: هي فشل العميل في أداء دور أو أكثر نتيجة لعوامل متعددة:

غموض الدور أو صراع الأدوار أو عدم وجود الإمكانيات لأداء الأدوار أو **مثل** ثقل توقعات الآخرين وفي كل الأحيان تنشأ المشكلة من عدم التوازن بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع.

خامسا: المؤسسة: هي المؤسسة التقليدية في:

خدمة الفرد و لا يوجد لها شروط خاصة مثل الاتجاه الوظيفي

سادسا: الأخصائي الاجتماعي: هو الممارس المهني لطريقة خدمة الفرد يركز على التعامل مع العميل كنسق ومع البيئة المحيطة كأنساق اجتماعية ومع المؤسسة كنسق وعليه أدراك العلاقة بين تلك الأنساق.

سابعا: المبادئ: لا يوجد اختلاف بين مبادئ خدمة الفرد التقليدية والوظيفية والمبادئ في اتجاه الدور.

oneikandi.com

ثامنا: عملية المساعدة: تقوم عملية المساعدة وفقا لنجاح الدور في:

خدمة الفرد على ثلاثة عمليات أساسية:

1 - **عميلة الدراسة:** وهي العميلة التي يقوم بها الأخصائي في بداية العمل المهني وتشمل الخطوات التالية:

أ - **تعليم دوره كعميل: إن العميل حين اتصاله بالمؤسسة أو الأخصائي قد شغل** مكانة العميل وبالتالي لا يمكن أن يقوم بالدور المتوقع والمرتبط بهذه المكانة إلا إذا أدرك متطلبات هذا الدور وتفيد عملية التعاقد سواء كان شفهي أو كتابي في تحقيق هذا الهدف حيث يمثل التعاقد التزام مهنيا ونفسيا لكلا من الأخصائي والعميل فتتضح خلال عميلة التعاقد حقوق وواجبات و الخطوات **التي يجب أن يقوم بها كل منهم ويجب أن يشمل التعاقد على ما يلي:**

- بيانات أساسية عن العميل.
- أغراض المشكلة.
- الأدوار التي بها خلل.
- الأداء الفعلي.
- الأسلوب التدخل الملائم.
- مسئوليات العميل وحقوقه.
- مسئوليات الأخصائي وحقوقه.
- مسئوليات المؤسسة وحقوقه.
- مسئوليات الأطراف الأخرى إضافة إلى مواعيد وأماكن وحدة التعاقد.

ب - **دراسة المكانات والأدوار التي يشغلها العميل: لأن كل إنسان يلعب في** الوقت نفسه العديد من الأدوار ويتم جمع المعلومات من خلال مصادرها المختلفة البشرية والغير البشرية. كما يتم صياغة هذه المعلومات في استمارة للبيانات الأساسية شبيهة في مضمونها بمحتويات التاريخ الاجتماعي فهو يشمل بيانات أولية وسمات أساسية عن العميل وجدول التموين الأسري ورأي الأخصائي المهني.

ت؟ - **تحديد الدور المشكل أو المعاق: لأنه ليس معنى فشل العميل في أداء أنه فاشل في جميع الأدوار ويتم تحديد هذا الدور بمعرفة العميل مع الأخصائي الاجتماعي.**

2 - **عملية التقدير: يمثل التقدير عملية تعتمد على القياس وتحويل المفاهيم** الكيفية إلى كمية التلاقي أوجه القصور في عمليات التشخيص وتعتمد على **الخطوات التالية:**

أ - تحديد معدلات الأداء الفعلي للدور أي المسئوليات والواجبات التي يقوم بها العميل.

ب - تحديد معدلات الأداء المتوقع من الطرف الآخر.

ت - تحديد الفرق بين الداء الفعلي والأداء المتوقع مع ملاحظة تحويل **المفاهيم الكيفية إلى أنماط أو تصرفات أو سلوكيات قابلة للقياس أو العد.** مثال: ترغب زوجة في أن يهتم فيها زوجها لابد من تفسير وتحويل مفهوم الاهتمام إلى أنماط سلوكية متوقعة يمكن ملاحظتها أو أن تقول

obeikandl.com

زوجة أن زوجها يؤذيها لابد من تحويل مفهوم الأذى إلى تصرفات يمكن قياسها وعدها.

ث - التعرف على أسباب الفرق بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع وهذه الأسباب قد تكمن في عوامل تتعلق بالعميل نفسه مثل غموض الدور عدم امتلاك الرسائل للأداء عدم رغبته في أداء الدور أو نقص الإمكانات كما تتعلق بلأطراف الأخرى متمثلة في التوقعات المتزايدة أو اختلاف الجوانب الثقافية بين الأطراف.

استراتيجية العلاج:

- الصورة المشكلة: الأداء الفعلي لا يساوي الأداء المتوقع يظهر عدم التوازن تظهر المشكلات.
- الصورة السوية: الأداء الفعلي يساوي الأداء المتوقع يظهر التوازن ويحدث إشباع.

احتمالات التدخل كالتالي:

الأداء الفعلي بعد تعديله يساوي الأداء المتوقع يحدث توازن يحدث إشباع الأداء الفعلي يساوي الأداء المتوقع بعد تعديله يحدث توازن يحدث إشباع الأداء الفعلي بعد تعديله يساوي الأداء المتوقع بعد تعديله يحدث توازن يحدث إشباع الأداء الفعلي + مساعدة خارجية يساوي الأداء المتوقع بعد تعديله يحدث توازن يؤدي إلى إشباع الأداء الفعلي +

obeikandl.com

مساعدة خارجية يساوي الأداء المتوقع بعد تعديله يحدث توازن يؤدي إلى إشباع يلاحظ أن نظرية الدور من النظريات التفسيرية حيث لم تقدم أساليب أو التكنيكات علاجية بل قدمت استراتيجية أو أهداف لعملية العلاج لذا تعتمد في تدخلها المهني على ما يسمى بالنظرة الحرة للمساعدة و هو اختيار الأخصائي لأي أسلوب علاجي مناسب يصلح مع العميل دون التقييد بإطار نظري محدد وبالتالي يمكن للأخصائي أن يستخدم الأساليب الذاتي في الاتجاه التقليدي والبيئي كما يمكنه أن يستخدم عملية المساعدة في الاتجاه الوظيفي إضافة إلى مجموعة الأساليب العلاجية المختارة التالية.

السيكوراما:

وهي استخدام الدراما النفسية في عملية المساعدة ويتم ذلك من خلال: إما العلاج بالتمثيل ويشمل تصميم سيناريو درامي يقوم العميل فيه بأحد الأدوار والتي ترتبط بالمشكلة ليرى في نهاية التمثيلية النتيجة المتوقعة لسلوكه ويتم من خلال الجماعة العلاجية كوحدة عمل في وحدة الفرد أو العلاج بالتحليل الدرامي وهو عرض لمواد تمثيلية أو فلمية مختارة بعناية لتناسب الموقف ويتم التوقف أثناء العرض للمناقشة المنطقية لما به من مواقف تشبه المواقف اليومية للعميل ويعتمد هذا الأسلوب على الجلسات الأسرية كأداة أساسية لإتاحة فرص التعبير الحر عن المشاعر والمناقشة في أسباب المشكلات في تصور علاجها.

obeikandi.com

تبادل الأدوار:

وهو الاتفاق بين العميل وأحد الأطراف المسببين للمشكلة ليتبادل كل منهم دور الآخر فيدرك تفاصيل الموقف وجزئياته كما يدرك مشاعر الطرف الآخر ومن ثم من المتوقع أن يتعدل السلوك بعد هذه التجربة التي تقوم لمدة محددة وبإشراف الأخصائي.

التدعيم:

وهو إعطاء المكأفاة أو الثواب على السلوك المرغوب لزيادته وتتنوع أنواع المدعمات وتختلف باختلاف الأفراد ويمكن صياغتها بمساعدة الأخصائي الذي يدرب المحيطين بالعميل على استخدام المدعمات.

العقاب :

وهو أسلوب يستخدم لمنع أو تقليل السلوك غير المرغوب وتتنوع أساليبه من مادية إلى معنوية إلى رمزية إلا أن العقاب البدني لكي يؤتي نتائجه يجب أن يكون مناسبا للفعل وبعده مباشرة وألا يتكرر العقاب على نفس الفعل وأن يكون بأسلوب هادئ لا يحقق المنفعة للطفل المعاقب ومن هنا أيضا.يقوم الأخصائي بتدريب الوالدين على أساليب العقاب.

العلاج القصصي:

وهو نمط يرتبط بفكرة تكرار الأخطاء والمواقف السلبية في حياة الإنسان بشكل أو بآخر وإذا أدرك العميل الأمور المشتركة فيما يتعرض له من مشكلات يمكنه أن يدرك بذاته كيفية مواجهة تلك

obeikandl.com

المواقف ويطلب الأخصائي من العميل أن يكتب قصة حياته بشكل صادق فلا يخفي شيئا ولا يكذب ليقوم الأخصائي بعدها بوضع علامات حول الأشياء المتكررة والمشتركة بين الموقف الحالي ومن المتوقع إذا أدرك العميل ذلك أن يكون مستعدا للتغيير لمساعدة.الأخصائي.

❖❖❖

obeikandl.com