



جامعة الفيوم
Fayoum University

كلية الخدمة الاجتماعية
قسم طرق الخدمة الاجتماعية

عمليات خدمة الجماعة

الإطار النظري والواقع التطبيقي

إعداد

أ . د / فاطمة عبدالله إسماعيل

أستاذ خدمة الجماعة - قسم طرق الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

2024

رقم الإيداع

٢٠١٣/٢٠٧٢٥

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا
مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أَوْتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَيِيرٌ}

[المجادلة الآية (١١)]

صدق الله العظيم

المقدمة

يشهد العالماليوم ونحن في القرن الحادي والعشرين العديد من التغيرات السريعة والمتلاحقة في كافة المجالات الأمر الذي يفرض على كافة المهن والمنظمات ضرورة مواكبة تلك التغيرات والتعامل معها وخلق قدرات تنافسية تمكّنها من البقاء والاستمرار ليس فقط على الساحة المحلية وإنما أيضا على الساحة الدولية.

وتدورأغلب المشاكل في الوقت الحاضر حول طبيعة العلاقات الإنسانية وأن أي جهد مهني يبذل في مساعدة الناس كي يتفهموا كيف يتعاملون مع بعضهم البعض هو جهد ضروري، بل أنه حيوي وأساسي.

وخدمة الجماعة كطريقة أساسية من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية تلعب دورها الحساس في حياة المجتمع لأن الأفراد إنما يستطيعون التحكم في سلوكهم عندما ينضمون إلى الجماعة، وعندما يصلون إلى درجة عالية من النضج الاجتماعي ويكتسبون خبرات كثيرة عن طريق الممارسة العملية ويستطيعون العمل كأعضاء في فريق.

ويفكرُون بطريقة منطقية واقعية بعيدة عن التعمق في الخيال - فكل ذلك يخلق من هؤلاء الأفراد مواطنين صالحين يستجيبون للعمل في سبيل تحقيق نهضة المجتمع وتقدمه.

فيتناول هذا الكتاب العديد من الموضوعات التي تركز على العمليات المهنية في طريقة العمل مع الجماعات.

فالفصل الأول يتناول ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات وانعكاساتها على عمليات الممارسة المهنية. أما الفصل الثاني فيركز على البرنامج كعملية مهنية في طريقة العمل مع الجماعات أما الفصل الثالث فيتناول بالشرح التسجيل كعملية مهنية هامة في طريقة العمل مع الجماعات ويليه الفصل الرابع الذي يهتم بعرض التقويم كأحد العمليات الرئيسية في طريقة خدمة الجماعة أما الفصل الخامس فيتضمن الممارسة المهنية في مؤسسات العمل مع الجماعات والفصل السادس والأخير يركز على المجالات التطبيقية في خدمة الجماعة والتي توضح مدى التطبيق النظري والممارسة المهنية لعمليات خدمة الجماعات.

والله ولی التوفيق

أ. د/ فاطمة عبدالله إسماعيل

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٥٠-٩	الفصل الأول : ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات وانعكاساتها على عمليات الممارسة المهنية
٨٨-٥١	الفصل الثاني : البرنامج كعملية مهنية في خدمة الجماعة
١٧٨-١٩	الفصل الثالث : التسجيل في طريقة العمل مع الجماعات
٢٣٦-١٧٩	الفصل الرابع : التقويم كعملية في طريقة العمل مع الجماعات
٢٨٤-٢٣٧	الفصل الخامس: المؤسسات الاجتماعية منهج علمي وتطبيق ميداني
٣٢٦-٢٨٥	الفصل السادس: خدمة الجماعة في المجالات التطبيقية

الفصل الأول

ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات

وانعكاساتها على عمليات الممارسة المهنية

محتويات الفصل الأول

- مفهوم طريقة العمل مع الجماعات .
- خدمة الجماعة كطريقة وعملية .
- التعريف بطريقة العمل مع الجماعات والдинاميكية .
- أهمية طريقة العمل مع الجماعات في المجتمع الحديث .
- ديناميكية الجماعات .
- أهمية دراسة ديناميكية الجماعة .
- وسائل دراسة الديناميكية .
- مواقف تعيق الجماعة عن تحقيق أهدافها وتوضح تأثير الديناميكية .
- مواقف عملية لتوضيح تأثير ديناميكية الجماعة في طريقة العمل مع الجماعات .
- العلاقات الأساسية بين مقومات وعمليات العمل مع الجماعات .
- العلاقة بين البرنامج والديناميكية .
- أثر برامج الجماعات على ديناميكيتها .

مفهوم طريقة العمل مع الجماعات

في واقع الأمر وحقيقة تعدد وتبانٍ المفاهيم الخاصة بطريقة العمل مع الجماعات كأحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية نتيجة لاختلاف الرؤى العلمية والمدركات الفكرية للمتخصصين، وإن كانت تتفق هذه الرؤى على الأسس العلمية التي تستند إليها طريقة العمل مع الجماعات.

أولاً : التعريف الأجنبية :

١. تعريف كويل Hartford Coyle و هارتفورد :

طريقة العمل مع الجماعات هي أحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية وتهدف إلى :

١. تحقيق النمو والتكييف الاجتماعي للفرد كعضو في جماعة ليستطيع التعاون والتعامل مع الآخرين في العديد من الجماعات.
٢. زيادة اهتمامات الأفراد من خلال إكسابهم المعارف والمهارات، وتوحد هذه الاهتمامات لكونها تتفق وأهداف الجماعة.
٣. إكساب المسئولية الاجتماعية الذاتية للفرد "فهم- اهتمام- مشاركة" نحو متطلبات المجتمع، ليس فقط بهدف الوقاية من أو علاج السلوك الاجتماعي غير المرغوب، ولكن بهدف الإدراك والمشاركة لتحقيق التحسين الاجتماعي.

٢. تعريف آلن كلين Alaan Klin :

طريقة العمل مع الجماعات طريقة تستخدم لمساعدة الناس عن طريقة الخبرة الجماعية كي يتحقق نموهم كأشخاص، ولكن يسعوا الإسهام بطريقة مثمرة في إثراء حياة المجتمع.

٣. تعريف جيزيلا كونيكا : Cisels Konopks

طريقة العمل مع الجماعات طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تساعد الأفراد على تنظيم أدائهم الاجتماعي من خلال الخبرات الجماعية وإحداث أكبر تأثير إيجابي على شخصياتهم من أجل حل مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية.

٤. تعريف تريكر : Trecker

طريقة العمل مع الجماعات طريقة من خلالها يساعد الأخصائي الاجتماعي للأفراد المنضمين إلى جماعات تنتهي إلى مؤسسات اجتماعية وذلك بتوجيهه تفاعلهم في الأنشطة المختلفة لكي يرتبوا معاً، وكذلك من أجل تنمية خبراتهم، من خلال الفرص المتاحة لمقابلة احتياجاتهم وزيادة قدرتهم، وذلك من أجل الوصول إلى الهدف النهائي، وهو نمو الفرد والجماعة والمجتمع.

٥. تعريف الأستاذة جريس كويل Grace Coyle

خدمة الجماعة هي المساعدة التي يقدمها الأخصائي لمختلف الجماعات كي تعمل بالكيفية التي يسهم بها التفاعل الجماعي وأوجه نشاط البرنامج في نمو الفرد وتحقيق الأهداف الاجتماعية المبتغاة.

٦. تعريف الأستاذان ولسن ورايلاند Wilson and Ryland

خدمة الجماعة عملية وطريقة بوساطتها يؤثر الأخصائي في حياة الجماعة عن طريق توجيهه عملية التفاعل نحو الوصول إلى الأهداف الديموقراطية.

ثانياً : التعريفات العربية :

١. تعريف محمد شمس الدين أحمد :

خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينموا كأفراد وكجماعة ويسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته.

تعريف إبراهيم مرعي ومحمد البغدادي:

طريقة خدمة الجماعة هي طريقة للعمل مع الناس في الجماعات التي تتكون من أكثر من فردin لتقوية الأداء الاجتماعي لديهم، واستثمارهم اجتماعيا لتحقيق أهدافهم المشتركة عن طريق برامج وأنشطة مخططة تمارس بمعرفة أخصائي اجتماعي يركز على عملية التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء.

تعريف عدنى سليمان وعبد المنعم هاشم :

طريقة العمل مع الجماعات أحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي ليساعد الأفراد في الجماعات التي ينتمون إليها أو الأفراد الذين يحتاجون أن يصبحوا أعضاء في جماعات كي تتوفر بها فرص النمو الاجتماعي الذي يكتسبون من خلاله خصائص النشأة الاجتماعية، وأن تصبح الجماعة قادرة على التأثير في المجتمع وتنميته.

خدمة الجماعة كطريقة وعملية :

أولاً : خدمة الجماعة كطريقة Method

مدلول الطريقة في اللغة.

الطريقة : السيرة.

وطريقة الرجل : مذهبة.

والطريقة : الحال، يقال طريقة الرجل : هو على طريقة حسنة أو سيئة.

قال تعالى : {وَالَّذِي أَسْتَقَمُوا عَلَى الظَّرِيقَةِ لَأَسْقَيْنَاهُمْ مَاءً عَدَّاقاً}

[الجن: ١٦]

والطريقة : جماعة الإشراف.

والطريقة : وسيلة لعمل شيء معين.

والطريقة بصفة عامة تعني "تلك الوسائل المقننة للوصول إلى هدف" كما تعني أيضاً الوسيلة لعمل شيء وبناء على ذلك فإن الطريقة تتضمن عمليات معينة للوصول إلى الأهداف المرغوبة.

مدلول الطريقة في الاصطلاح المهني :

خدمة الجماعة كطريقة عبارة عن جماعة من الأعضاء تستخدم كوسيلة أساسية لتحقيق أهداف مخططة أساسية ومرغوبة وشريفة بمساعدة الأخوائي الاجتماعي من خلال مؤسسة في إطار ثقافة المجتمع وقيمته. ومن ثم فهي تستند إلى مجموعة من الإجراءات أهمها :-

١. المعرفة العلمية.

٢. الفهم الواعي والمدرك.

٣. المبادئ الأخلاقية.

٤. المهارات الإجرائية.

٥. الأهداف المعينة.

٦. التخطيط والتنظيم والوظيفي.

٧. الأخصائي الاجتماعي المهني.

وأي طريقة من الطرق ترکز على أربعة محاور أساسية وهي :-

(1) Knowledge المعرفة

(2) Understanding الفهم

(3) Principles المبادئ

(4) Skills المهارات

وبمحاولة تطبيق ذلك على العمل مع الجماعات، نجد أنها يمكن أن يطلق عليهم لفظ طريقة فهي توافر لها المعرفة المتمثلة في دراسة العلوم الاجتماعية، والعلوم البيولوجية، والعلوم الإنسانية، والعلوم الفلسفية، والعلوم الدينية، والسياسة والاقتصاد، والصحة وغيرها من ألوان المعرفة التي يدرسها الأخصائي الاجتماعي وتساعده على تأدية الدور المنوط له بنجاح، وكذلك يتوافر لهم الفهم المتمثل في فهم الأخصائي لهذه المعلومات وكيفية استخدامها في المواقف المتغيرة التي تواجهه أثناء عمله مع الجماعات، وهي أيضاً يتوافر لها مجموعة من المبادئ، والمهارات المهنية.

ومن ثم فإنه من الصواب أن نطلق على طريقة العمل مع الجماعات كلمة طريقة.

ثانياً : خدمة الجماعة كعملية : Process

مدلول العملية في اللغة :

اشتقت كلمة عملية من الفعل "عمل" وهو يعني المهمة أو الفعل. ولا يتم ذلك إلا من خلال الحركة بين متغيرين أو أكثر، وفي الإطار الإنساني يعني تفاعلاً دينامياً قد حدث بالفعل بين شخصين أو أكثر أو جماعة أو أكثر.

مدلول العملية في الاصطلاح المهني :

العملية تعرف بأنها سلسلة من الخطوات المتكررة والمترابطة مع بعضها والتي تؤدي إلى نتيجة معينة مرغوب فيها.

وتعرفها هيلين فيليبس Helen V. Philips كالتالي:-

تشير كلمة عملية في الطبيعة إلى حركة بين مادة أو أكثر نتج عنها تغيراً عضوياً كرد فعل لقوة خارجية، أما في المجتمع الإنساني فإن الكلمة تعني حركة أو تفاعلاً ديناميكياً بين شخصين أو أكثر، أو جماعة أو أكثر. وبالنسبة لخدمة الجماعة تعني كلمة عملية أن الجماعة وأخصائي الجماعة في حالة تفاعل دينامي نشط ويتم هذا التفاعل في إطار المسؤولية المهنية، لمساعدة الجماعة على النمو والتغيير وتحقيقها لأهدافها من خلال أوجه النشاط المختلفة في إطار وظيفة المؤسسة وثقافة وقيم المجتمع.

أو أنها "سلسلة من الخطوات المترابطة والمنظمة التي تؤدي إلى نتيجة مرغوبة في إطار التغييرات الحادثة للجماعة كأفراد وجماعة، في ضوء البرامج والأنشطة والتقاعلات والخبرات الإنسانية وال العلاقات الاجتماعية بهدف نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع.

ومن التعريف السابقة نلاحظ أن طريقة خدمة الجماعة تهتم بالفرد في الجماعة وأنها تؤدي في العديد من المؤسسات، وأن لها غرضاً يتضمن جوانب ثلاثة هو نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع، وأن الجماعة نفسها وسيلة وأداة فعالة في خدمة الجماعة، وأنها تستلزم وجود أخصائي اجتماعي له مهارات خاصة وذلك بالإضافة إلى بعض الحقائق العلمية الأخرى.

وكما سبق أن أشرنا، نجد أن خلاصة التعريف تؤكد الغرض الثلاثي وهو نمو الفرد والجماعة والمجتمع نمواً يهدف إلى النضج والفائدة الاجتماعية.

وبمعنى آخر نستطيع أن نقول أن خلاصة التعريف يؤكد زيادة القيمة والرفاهية الاجتماعية للأفراد عن طريق الخبرات الاجتماعية، وذلك نتيجة لتكيفهم وزيادة قدراتهم على حل مشكلاتهم الشخصية وتحمل مسؤولياتهم الاجتماعية على مستوياتها المختلفة كمواطنين صالحين، وهذا ما يمكن أن يعبر عنه بأن خدمة الجماعة تعمل على زيادة الأداء الاجتماعي Social Cisela Functioning لالأفراد الذي ذكرته الأستاذة جيزلا كنوبكا Konopka في تعريفها لخدمة الجماعة،

حيث قالت : خدمة الجماعة هي أحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تساعد الأفراد لتزيد من أدائهم الاجتماعي عن طريق الخبرات الجماعية، ويكافحون بنجاح مشكلاتهم الشخصية والجماعية أو المجتمعية.

ولتوضيح المقصود بالأداء الاجتماعي نقول أن لكل فرد مراكز اجتماعية Positions لكل منها مكانه Status ودور Role وقلما نجد إنساناً يستمتع بالمكانة المرجوة لمراكزه سواءً أكان ذلك من وجهة نظره أم

وجهة نظر الآخرين من حوله، كما أنه يصعب على هذا الإنسان أن يقوم بأداء ما ينتظر أو يتوقع أن يقوم به من سلوك بالنسبة لكل دور على الوجه الأكمل. وهنا يأتي دور خدمة الجماعة التي تساعد الأفراد على أساس الموضوعية والواقعية ورفع مستوى أدائهم الاجتماعي لكل دور ينتظرونهم أداؤه.

ولأهمية الغرض الثلاثي لخدمة الجماعة وجعله واضحا يمكن أن نعرضه بشكل آخر هو :-

١. مساعدة أعضاء الجماعة ليعرفوا ويقوموا أنفسهم وليتكتشفوا أو يستخدموا قراراً لهم المختلفة عن طريق ارتباطاتهم واجتماعاتهم الجماعية ولذلك فإنهم قد يجدون علاقة على مستوى عال من المسئولية والرضا بأعضاء جماعة أخرى وكذلك الأخصائي والمؤسسة والمجتمع المحلي.

مساعدة الجماعة كل لتنمية رغبات اجتماعية وأوجه نشاط تسهم في الوصول إلى مجتمع ذي مستوى ديمقراطي عال.

بعد أن أوضحنا أهمية الأداء الاجتماعي للأفراد من خلال أحد التعريفات الأجنبية سوف نوضح أيضاً تأثير الديناميكية من خلال أحد التعريفات العربية :

التعريف بطريقة العمل مع الجماعات والديناميكية:

يسعى العاملون مع الجماعات، عن طريق تأثير الجماعات في الفرد والمجتمع إلى تحقيق التنشئة الاجتماعية للفرد من جهة وتحقيق أغراض اجتماعية من جهة أخرى. لذلك فهم يعملون على تشكيلها بالصورة التي

تحل من كل منها وحدة قادرة على تنشئة أعضائها تنشئة اجتماعية وبالتالي تخلق منها كياناً ديناميكياً ذو أثر اجتماعي. في ضوء ذلك تعرف طريقة العمل مع الجماعات في مجال الخدمة الاجتماعية بأنها أحدى طرقها التي يستخدمها الإخصائي الاجتماعي ليساعد مختلف أنواع الجماعات كي تتتوفر بها فرص النمو الاجتماعي الذي يكسب أعضائها خصائص التنشئة الاجتماعية ويحقق أغراضها الاجتماعية من خلال توجيهه التفاعل الدائر فيها.

وتفسir لهذا المفهوم نوضحة في التالي:-

١. إن طريقة العمل مع الجماعات طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تعمل مع كافة الجماعات الإنسانية كي يتم عن طريق هذه الجماعات إكساب أعضائها خصائص التنشئة الاجتماعية المرغوبة للنهوض بالفرد والمجتمع، وهي تمثل في مجموعها أهداف طريقة العمل مع الجماعات.
٢. تسعى طريقة العمل مع الجماعات إلى مساعدة الجماعات كي تتشكل وتت nostr كل منها في وحدة مزودة بقدرات التأثير الاجتماعي على أعضائها من خلال طاقة ديناميكية موجهة. أو بمعنى آخر تستفيد طريقة العمل مع الجماعات من حقيقة أن ديناميكية الجماعة والتغيير الاجتماعي ظاهرتين اجتماعيتين وتستخدم التفاعل الدينيكي في الجماعة لتوجيه المتغير الاجتماعي إلى مستوى التقدم الاجتماعي.
٣. تتبع طريقة العمل مع الجماعات مبادئ وأساليب محددة يستخدمها الإخصائي في تعامله مع الجماعات بقصد تحقيق أهداف الطريقة.

و قبل أن نستعرض الديناميكية في العمل مع الجماعات لابد أن نوضح أولاً أهمية طريقة العمل مع الجماعات في المجتمع الحديث.

أهمية طريقة العمل مع الجماعات في المجتمع الحديث :

١. تعتبر وسيلة للتغيير الاجتماعي المقصود والمرغوب فيه.
٢. وسيلة لنقل ثقافة المجتمع من جيل إلى جيل مع إسهامها في ترقية هذه الثقافة.
٣. تعتبر أسلوب تطبيقي للممارسة الحقيقة للديمقراطية في المجتمع.
٤. تعمل على مقابلة حاجات ورغبات الإنسان وتحقيق مصالحه وزيادة إنتاجيته ومواجهة مشكلاته.
٥. تزود أعضاء الجماعات بالقيم الاجتماعية الإيجابية.

دينامية الجماعات

دينامية الجماعات فرع من فروع المعرفة أو هي تخصص عقلي يهتم بالسلوك الإنساني وال العلاقات الاجتماعية وإن كان يختلف عنه من غير شك من حيث أن دارس دينامية الجماعات يهتم اكتساب المعرفة عن طبيعة الجماعات وخصوصاً القوى النفسية الاجتماعية المؤثرة في الجماعات والتي تعمل عملها في تحقيق الجماعات لوظائفها فهي تركز على القوى الفاعلية في الجماعة نتيجة التركيب والوظيفة وبذلك تختلف عن كل ما ذكرنا من دراسات متفرقة لنواحي الجماعة المختلفة كما تفترق عن علم النفس الاجتماعي الذي يدرس التفاعل بين الفرد والمجتمع أو الجماعة من حيث

تأثير كل منها وتأثره بالآخر لكن من وجهة نظر الفرد لا بالنظر إلى الجماعة ككل.

ويعرف (بونر Bowne) علم ديناميات الجماعة بأنه ذلك الفرع من علم النفس الاجتماعي الذي يبحث في تكون وتغير بناء الجماعة ووظائفها بحيث تصبح ذاتية التوجيه. ولا تكون الجماعة ولا تتغير بصورة آلية ولكن نتيجة لجهود أعضائها في حل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم فالجماعة الدينامية عملية مستمرة من إعادة البناء والتوافق بقصد التخفيف من التوتر بين أعضائها وبقصد حل المشكلات المشتركة ومن الناحية التطبيقية لا يهدف البحث في دينامية الجماعة إلى صياغة أسس وقواعد السلوك الجماعي فقط ولكنه يهدف أيضاً إلى استبطاط أساليب التأثير في قرارات الجماعة والأعمال الجماعية إلا أن كارترامير وزاندربريان أن علم ديناميات الجماعة فرع من فروع المعرفة أو هو تخصص في العلوم الاجتماعية يتصل بالسلوك الإنساني وال العلاقات وبالعلاقات الإنسانية.

ومما سبق يتضح أنه تعددت معاني ديناميكية الجماعة، فهي عنوان ميدان من ميادين البحث في علم النفس الاجتماعي للحصول على المعلومات التي تتعلق بطبيعة الجماعات، وهي تتضمن اتجاهات نظرية وتطبيقية تتعلق بالجماعات وبالتفاعل داخلها، وهي تعني أيضاً القوى الاجتماعية والسيكولوجية التي تؤثر في العلاقات والتقاعلات داخل الجماعة، وبالتالي القوى التي تؤثر في سلوك الجماعة كجماعة، فتعمل على جمود الجماعة، أو تطورها الذي قد يكون تقدماً أحياناً وتقهقاً أحياناً أخرى. ويمكن تقسيم هذه القوى إلى قسمين، أولهما يعمل على تماسك الجماعة وأعضاؤها وتنظيم

العلاقات الاجتماعية فيها تنظيمًا يتفق مع حاجاتها وأهدافها، وثانيةً يعمل على الصراع والتوتر في علاقات الجماعة حتى تصاب بالإنهيار والتشتت.

ويجب على أخصائي الجماعة أن يعرف أن الغرض الأساسي لفهم دراسة ديناميكية الجماعة هو معرفة القوى التي تؤثر في العلاقات والتفاعلات داخل الجماعة، ويصبح قادراً على إحداث التغيير المرغوب فيه في الجماعة وأعضائها. هذا التغيير الذي يحدث التغيير الاجتماعي الشامل في المجتمع إذا ما روعي في الجماعات المختلفة الموجودة في المجتمع.

وفي حين أن استجابة كل فرد تختلف عن الفرد الآخر بالنسبة للموقف الاجتماعي الواحد، وأن سلوك كل فرد يختلف من جماعة لأخرى، وأن الجماعات تختلف عن بعضها، نجد أن طبيعة عملية التفاعل في كل الجماعات متشابهة. ففي كل جماعة نجد أن الأعضاء يتقبلون أو يبذلون أو يتجاهلون بعضهم البعض، كذلك الحال بالنسبة للجماعة نفسها وبرامجها وقياداتها.

وإن أسلوب الجماعة ينبع ويتكون وينمو نتيجة لهذه القوى المختلفة، هذه القوى تسرى بين أعضاء الجماعة، كما أنها تختلف من عضو لآخر، فقد يغرم "محمد" "بعلی"، ولكن ليس معنى هذا أن "عليا" سيحب "محمدًا". وقد تكون هناك صداقات بين "شوقي" و"فريد" فقط، ويتأثران دائمًا. كما أن "محمودًا" يميل بطبيعة إلى الوحدة والعزلة عن بقية أعضاء الجماعة ولا يأبه به أحد. وأن "أحمدًا" قد يميل إلى الوحدة والعزلة أيضًا وينفر منه الجميع. ونتيجة لكل هذه الأساليب المختلفة التي توجد في الجماعات بصور وأشكال مختلفة تكون منها الصور النهائية لهذه الجماعات.

وإن عمليتي التقبل والنبذ، لذات تأثير كبير في حياة الإنسان. فعن طريقهما يستطيع الفرد أن يكون فكرة عن نفسه، وعن مدى قبول أعضاء الجماعة بعضها أو كلها له، أو نبذهم إياه، وأنه أصبح جزءاً مهماً ومرغوباً فيه في الجماعة التي ينتمي إليها. أو أنه غير مرغوب فيه. ولا شك أن الشعور بالتقدير والإنتقام، لمن الحاجات النفسية الضرورية ليتمكن الإنسان بصحة عقلية جيدة، وينمو نمواً سليماً.

وعن طريق هاتين العمليتين، يستطيع إخصائي الجماعة أن يساعد الجماعة على اكتساب القيم الاجتماعية المرغوب فيها، كذلك التخلص من تلك التي لا ترغب فيها الجماعة ولا يقبلها المجتمع، فالفرد في الجماعة يريد أن يشعر بتقبيل الجماعة له، ولذلك فهو يخضع لنظامها وعاداتها وتقاليدها، ويقبل قيمها، ويحاول أن يتخلص من سلوكه وتقاليد وقيمه الشخصية التي لا تتقبلها الجماعة. كذلك إذا أخذنا الجماعة كلها كوحدة قائمة بذاتها، نجد أنها تريد أن تشعر بتقبيل المجتمع الذي تعيش فيه، وأنها متكيفة معه، ولذلك فهي تخضع لنظامه وتقاليد وعاداته وقيمه، وتحاول أن تخلص من كل ما يتعارض مع ذلك.

ومن هنا يمكن لإخصائي الجماعة عن طريق الحياة الجماعية الموجهة، تطوير وتغيير القيم والمبادئ التي يؤمن بها الأفراد والجماعات، وغرس الصالح منها في نفوسهم.

ويمكن عرض بعض جوانب دينامية الجماعات من خلال ممارسات مهنية كالتالي:-

أولاً : تنظيم الجماعة :

(١) اتفقت جماعة (الشباب) أن يقوم الأعضاء بقراءة مجموعة من القصص بمكتبة المؤسسة وممارسة الألعاب الداخلية بعد ذلك . وصاحب المندوب الثقافي (مصطفى) الجماعة وهي تسير صفا واحدا إلى المكتبة وبعد دخول الأعضاء وقف (محسن) و(إبراهيم) وبدعوا يستعرضون الكتب ليختاروا منها ما يريدون فطلب منهم (مصطفى) أن يجلسوا في أماكنهما وسوف يقوم بتوزيع الكتب (القصص) على جميع الأعضاء وقام (سيد) رئيس الجماعة بمساعدته في ذلك إلا أن العضو / محمد، عبر عن عدم رضاه عن الكتاب الذي وزع عليه وقام بقذفه على الأرض فذهب المندوب الثقافي وقد أوضح أن هذا العمل غير سليم وأنه يمكنه أخذ كتاب آخر ولكن بطريقة سليمة فنظر (محمد) إلى الأخصائي واعتذر إلى (مصطفى) .

كان يبدو على الأعضاء السرور والاندماج في القراءة وأعلن المندوب الثقافي عن اختيار أحدى القصص من أي عضو يعرضها عليه وعلى الأخصائي ليقدم ملخصا عنها للجماعة فقام (بهجت) بعرض قصته على الأخصائي ومصطفى وكانت تهدف إلى إعطاء درسا في الأمانة وانتهى الأعضاء من قراءة القصص وجلسوا بجوار بعضهم البعض للاستماع إلى العضو (بهجت) ثم أتيحت الفرصة للجماعة بمناقشة ما يمكن أن يتعلمه الأعضاء من هذه الفرصة .

انتقلت الجماعة بعد ذلك إلى صالة الألعاب الداخلية وقام الأخصائي بتسليم (عامر) المندوب الاجتماعي الألعاب التي ستمارسها الجماعة ولاحظ

الأخصائي أن كل من (محسن) و(مدوح) طلب لعبة سباق الصالحة وطلب كل من (مسعد) و(هشام) لعبة الكمبيوتر. وفي أثناء ممارسة هذه الألعاب لاحظ الأخباري أن العضو (مسعد) يتشارج مع العضو (هشام) حول حساب النقط الخاصة باللعبة فتدخل (ناصر) لفض النزاع ولكن لم يستجب له العضويين فتدخل الأخباري وأوضح لهما ضرورة احترام مندوب النشاط (ناصر) والتعاون معه في إنجاح ما يقوم به وبعد التعرف على أسباب الشجار قام الأخباري مع المنصب الاجتماعي بفض النزاع.

عند قرب نهاية النشاط طلب المنصب الثقافي (مصطفى) أن تجتمع الجماعة لوقت قصير ليعرض عليها اقتراح خاص بتعديل شعار الجماعة وهذا الاقتراح قدمه من الأعضاء (سيد) (إبراهيم)، (محمد عبد العليم) (وبهجة) واقتراح (سيد) رئيس الجماعة أن تعطي فرصة للأعضاء ليفكروا في شعار مناسب لهذا الاسم ووافقت الجماعة على ذلك.

ثانياً : التحليل :

تنظيم الجماعة :

من الواضح أن الجماعة تتميز بوجود تنظيم جماعي يميزها بوضوح خطوط الاتصال بين الأعضاء ارتباطاً بالأعمال الرئيسية التي ترتبط بها الجماعة لتحقيق أهدافها كما أن كل عضو من خلال هذا التنظيم أصبح يقوم بمسؤوليته وهذا يتضح في قيام المنصب الثقافي (مصطفى) واصطحابه للجماعة وتوزيعه الكتب على الأعضاء. ويمكن أن نعرض أن تنظيم الجماعة يؤثر في الجوانب الآتية بالنسبة للحياة الجماعية.

١. يتيح تنظيم الجماعة ممارسة الديمقراطية للأفراد التي من خلالها يعبر الأفراد عن آرائهم ويشتركون معاً في مناقشات حول الحياة الجماعية مما يزيد التفاعل الإيجابي بين الأعضاء ارتباطاً بالهدف الذي تسعى الجماعة إلى تحقيقه.
٢. يتيح تنظيم الجماعة أن يعرف كل عضو دوره ويتحمل المسئولية في حدود قدراته وإمكانياته وما أدى إلى ذلك تنويع الأنشطة الجماعية وتنمية مهارات وخبرات الأعضاء.
٣. يساهم تنظيم الجماعة في اختقاء المنازعات والخلافات التي تعرّض الجماعة للتفكك كما يختفي التناقض غير البناء من طبيعة العلاقات الاجتماعية وتأخذ العلاقات طابع التعاون خلال المواقف الاجتماعية التي تمر بها الجماعة.
٤. يؤثر تنظيم الجماعة في تنويع الأنشطة الجماعية وممارسة برامج جيدة قد لا تمارسها الجماعات الأخرى مما ساهم في جاذبية الجماعة للأعضاء وتنمية الانتماء للجماعة.

ثالثاً : البناء الاجتماعي للجماعة :

١. يساهم تنظيم الجماعة وما يتضمنه من توزيع الأدوار وتحديد المسؤوليات مثل مسئولية (سيد) رئيس الجماعة ومساعدته لباقي موظفين الجماعة مثل (مصطفى) المندوب الثقافي ولكن نلاحظ أنه بجانب التنظيم الرسمي يوجد تنظيم آخر غير رسمي قد يكون له تأثيراً أقوى من التنظيم الرسمي وليس من المهم أن يكون هناك أشكال معينة للتنظيم بقدر الاهتمام بالمعنى الحقيقي للتنظيم وحيويته

و على الأخصائي أن يساعد الجماعات على خلق شكل من التنظيم غير معقد حتى يمكن استقادة الأعضاء من البرنامج.

٢. يتضمن البناء الاجتماعي شبكة العلاقات الاجتماعية حيث أصبح كل عضو يدرك دوره وعلاقة هذا الدور بباقي أدوار الأعضاء الذين يكونون الجماعة فنلاحظ العلاقة بين قائد الجماعة وباقى الموظفين بالإضافة إلى العلاقات بين القائد والأخصائي وأن يدرك جميع الأعضاء طبيعة تلك العلاقات التي ترتبط أساسا بتحقيق أهداف الجماعة ونلخص مما نقدم إلى أن **ديناميكية الجماعة** تعنى مجموعة القرى والعوامل الاجتماعية والسيكولوجية التي تؤثر في العلاقات والتفاعلات داخل الجماعة، ويمكن تقسيم هذه القوى إلى قسمين أساسيين هما:-
١. قسم إيجابي يعمل على تماسك الجماعة وأعضائها وتنظيم العلاقات الاجتماعية فيها تنظيما يتنقق مع حاجاتها وأهدافها.
٢. قسم سلبي يعمل على تفكك الجماعة والصراع والتوتر في علاقات الجماعة حتى تصاب بالانحلال والتشتت.

أهمية دراسة ديناميكية الجماعة :

إن دراسة ديناميكية الجماعة تسهم في فهم العوامل المؤثرة لها والتي يمكن استخدامها الاستخدام الأمثل للتأثير على الجماعة لتحقيق الأهداف الاجتماعية المبتغاة وعموما يمكن أن نحدد في النقاط التالية الجوانب التي يمكن أن يستفيد منها أخصائي الجماعة عند دراسته للديناميكية وهي:-

١. من خلال التفاعل الديناميكي في الجماعة يمكن اكتشاف قدرات وإمكانيات أعضائها. كما تتم عمليات اكتساب أو تعديل خصائصهم الاجتماعية.
٢. تقييد دراسة الديناميكية الأخصائي في معرفة أهم القوى والعوامل التي يمكن أن يكون لها تأثير على نمو الجماعة، وتوجيهه القوى بما يحقق للجماعة النمو السوي المتوازن.
٣. تقييد دراسة الديناميكية في اكتشاف القيادات داخل الجماعة والعمل على تدريبيها وتنميتها بما يحقق أهداف الجماعة.
٤. تقييد دراسة الديناميكية في اكتشاف الشلل والعشيرات داخل الجماعة والعمل على استخدامها الاستخدام الأمثل الذي يزيد من تماسك الجماعة وقدرتها على التأثير في شخصية الأعضاء.
٥. تقييد دراسة الديناميكية في التعرف على أنماط الاتصال داخل الجماعة سواء كانت رسمية أم غير رسمية.
٦. عن طريق دراسة الديناميكية يمكن الأخصائي من مساعدة الأعضاء على إشباع احتياجاتهم من خلال توجيه التفاعل الجماعي الناجمة عن المشاركة في البرامج والأنشطة.
٧. عن طريق دراسة الديناميكية يستطيع الأخصائي التعرف على احتياجات ومشكلات الجماعة من جهة وكذلك على مدى قدرتها في مواجهة المواقف التي تمر بها من جهة أخرى.
٨. عن طريق دراسة ديناميكية الجماعة يستطيع الأخصائي مساعدة الجماعة على تعديل أهدافها وبرامجها ونظمها كي تقابل احتياجاتها.

وسائل دراسة الديناميكية :

يستخدم أخصائي الجماعات العديد من الوسائل التي تمكّنهم من دراسة وفهم طبيعة التفاعل الديناميكي لأعضاء الجماعة إلا أن أهم تلك الوسائل ما يلي:-

أولاً : التسجيل :

ويفيد التسجيل في دراسة الديناميكية حيث يسهم في تحقيق الجوانب التالية:-

١. دراسة الفرد أثناء عملية التفاعل الديناميكي.
٢. دراسة الجماعة كوحدة قائمة بذاتها وتحديد درجة ومرحلة النمو التي تمر بها الجماعة.
٣. معرفة طبيعة توزيع الأدوار والمكانات داخل الجماعة.
٤. معرفة الشلل والعشيرات التي تتكون داخل الجماعة.
٥. التعرف على مدى تحقيق البرامج والأنشطة المستخدمة لاحتياجات ورغبات أعضاء الجماعة.
٦. التعرف على المشكلات التي يمكن أن تعوق الجماعة عن تحقيق أهدافها.
٧. التعرف على نمط القيادة داخل الجماعة.
٨. التعرف على طبيعة العلاقات التي تربط أعضاء الجماعة بعضهم البعض.

ثانياً : الملاحظة :

تعتبر الملاحظة من أهم الوسائل المستخدمة لدراسة السلوك الإنساني ويمكن من خلال الملاحظة معرفة سلوك أعضاء الجماعة كأفراد وكذلك سلوك الجماعة كوحدة قائمة بذاتها وهناك نوعين للملاحظة :

١. ملاحظة الأعضاء أنفسهم.

٢. ملاحظة أخصائي الجماعة للأعضاء أثناء العملية الجماعية.

مواقف تعيق الجماعة عن تحقيق أهدافها وتوضح تأثير الديناميكية:

شلل الجماعة :

تواجه الجماعات خاصة المكونة حديثاً بمجموعات صغيرة متراقبة في داخلها يطلق عليها اسم شلل. وت تكون الشلل عادة في الجماعة نتيجة تقارب أعضائها في السن والمزاج أو الصداقة أو كراهية الآخرين أو الميل أو الجيرة أو المستوى الثقافي وغيرها. والشلل ظاهرة طبيعية خصوصاً في الجماعات التي تضم عضوية غير متجانسة. ومن الضروري كي تتمكن الجماعة من تحقيق أهدافها أن يتم تجانس هذه الشلل مع الجماعة في إطار وحدوي إلا أنه يجب أن لا ننبط هم أعضاء الشلل أو نقلل من قدراتهم وإمكانياتهم.

مثال : شلة قوية مكونة من أربعة أعضاء تتبع إلى جماعة الخدمة العامة يربط بينهم جوار السكن. يحضرون الاجتماعات سوياً ويغيّبون سوياً ولا يشتركون في مسؤوليات إعداد برامج الجماعة. ومع الوقت أصبحوا وكأنهم منعزلين عن الجماعة لا يشاركونها الإثارات والاستجابات الجماعية وبالتالي لم يكتسبوا من الصفات ما يجعلهم قادرين على الإسهام في برامج الخدمة العامة للجماعة.

وإذا كانت الجماعة تتكون من شلل قوية فإنه من المستحسن وضع أعضاء من الشلل المختلفة في لجان مشتركة حتى ولو تسبب ذلك في تعقيد العمل بالنسبة لرؤساء هذه اللجان لأن مثل هذه الطريقة قد تؤدي إلى الإقلال من

التعصب الذي يوجد بين هذه الشلل. كما تؤدي إلى ضمان تأييد جميع الأعضاء للبرامج.

مواقف عملية لتوضيح تأثير ديناميكية الجماعة في طريقة العمل مع الجماعات:

الموقف الأول :

خلال اجتماع لمناقشة أحد الموضوعات المتعلقة بها تحدى أحد الأعضاء الجماعة محاولاً فرض رأيه عليها ولكن الجماعة خذلته فاتجه العضو إلى مهاجمة الأخصائي.

المناقشة :

- أولاً : يمكن إرجاع سلوك العضو إلى الاحتمالات التالية :-

١. قد لا يجد هذا العضو التقبل من الجماعة وبالتالي لا يجد المكانة التي يرغب في الحصول عليها.
٢. قد لا يكون برنامج الجماعة وأنشطتها مشبعة لاحتياجات العضو.
٣. قد يكون هذا السلوك اسقاطاً للضعف وعدم الأمان الذي يشعر به داخل الجماعة.
٤. قد يكون هذا السلوك متصلًا بخبرات سابقة لدى العضو تجاه السلطة.

- ثانياً : تصرفات الإخلاصي :-

١. يجب تقبل سلوك العضو تطبيقاً لمهارات تقدير واستخدام المشاعر والتي تساعد في تدعيم العلاقة المهنية.
٢. يجب تهدئة انفعالات العضو واتاحة الفرصة له للاستماع لرغباته واقتراحاته، ومساعدة الجماعة على احترام ما يقول لأن الاختلاف

في الرأي ظاهرة مقبولة اجتماعياً بحيث لا تؤدي إلى نوع من النزاع أو الصراع.

٣. على الإلخيري ضبط مشاعره والتحكم فيها وإدراك أن العضو لا يوجه إليه انفعالاته بصفة شخصية ولكن نتيجة ل موقف معين.

٤. يجب على الإلخيري مقابلة العضو خارج اجتماعات الجماعة تطبيقاً للمهارة في استخدام وظيفة المؤسسة ومحاولة التعرف على دوافع سلوكه وإكسابه بصيرة في هذا السلوك.

٥. توفير الفرصة للعضو لاحتلال مكانة ما في الجماعة طبقاً لقدراته وإمكانياته يتحمل من خلالها مسؤولية ناجحة مع بعض الأعضاء.

إذا استمر سلوك هذا العضو يجب على الإلخيري تحويله إلى إلخيري خدمة الفرد حتى لا يضيع وقت الجماعة في التركيز حول مشكلة فردية مع التعاون الكامل بين إلخيري خدمة الفرد وخدمة الجماعة في مواجهة المشكلة.

الموقف الثاني :

انقسمت الجماعة التي تعمل معها في أثناء قيامها بتنفيذ مشروعها إلى قسمين بسبب خلاف حول سلوك بعض أعضاء الجماعة، وقد تفاقم الخلاف مما أدى إلى عدم تنفيذ المشروع كما هو موضوع كيف تتصرف كإلخيري جماعة في هذا الموقف؟

الحل :

- إن المنازعات واختلاف الآراء ما هي إلا اختلاف في وجهات النظر والميول والخبرات وفي أحيان كثيرة تبقى هذه الاختلافات غير ظاهرة، إلى أن تظهر في بعض المواقف بالرغم من أننا قد لا نحب المنازعات

- والاختلافات إلا أنه يجب أن نعترف بأنها أحدى الوسائل الهامة التي عن طريقها يمكن مساعدة الأعضاء على النمو والتقدير.
- وعلى الإخصائي أن يفهم طبيعة المنازعات والاختلافات ويعمل على استغلالها بما يعود على الجماعة بالخير والنمو المرغوب فيه لأعضاء الجماعة.
 - يجب أن يعمل الإخصائي على محاولة تفسير أسباب النزاع التي قد ترجع إلى:
 - قد يكون العمل الذي يكلف به الأعضاء عمل صعب للغاية مما يشعر معه الأعضاء بالإحباط لعدم قدرتهم على مواجهة ما يلقي عليهم من مطالب.
 - قد يكون سبب النزاع أن الاهتمام الرئيسي لأعضاء الجماعة هو بحث كل منهم لنفسه عن مكانة ومركز في المجتمع.
 - قد يرجع هذا النزاع إلى أن ولاء الأعضاء متوجهًا ومتصلًا بجماعات خارجية ذات مصالح متضاربة.
 - قد يرجع النزاع إلى حماس الأعضاء الزائد عن الحد. وقد يكون هناك أسباب أخرى يجب دراستها جيداً، ويمكن أن تلخص دور الإخصائي في هذا الموقف على النحو التالي:-
١. يجب على الإخصائي أن يذكر موضوع الخلاف بصرامة للجماعة.
 ٢. يجب على الإخصائي أن يركز اهتمامه بالمشكلة وليس بالأشخاص أصحاب المشكلة لأنه إذا تدخل في أمر الشخصيات قد يزيد الموقف حدة، كما أنه قد يفقد السيطرة على الموقف.
 ٣. يجب على الإخصائي أن يهتم بالبحث عن الأسباب الحقيقة للخلاف كما يجب عليه أن يبحث عن النقاط البسيطة التي يتافق عليها

الطرفان لأنها أصلح مادة يمكن استخدامها للتوفيق والتقرير بين وجهات النظر.

وليس هناك انفصال بين مقومات وعمليات العمل مع الجماعات فهناك علاقات أساسية تربط بين بعضها البعض ويوضح ذلك من خلال عرض الآتي:-

العلاقات الأساسية بين مقومات وعمليات العمل مع الجماعات

أولاً : العلاقة بين الديناميكية والتسجيل :

الдинاميكية هي القوى الاجتماعية والسيكولوجية التي تؤثر في العلاقات داخل الجماعة وبالتالي القوى التي تؤثر في سلوك الجماعة كجماعة فتعمل على جمود الجماعة وبالتالي القوى التي تؤثر في سلوك الجماعة كجماعة فتعمل على جمود الجماعة أو تطورها الذي قد يكون قدماً أحياناً وتقهراً أحياناً آخرًا وليس الهدف الأساسي من دراسة الديناميكية هو التعرف فقط على القوى المؤثرة في الديناميكية ولكن المهم أيضاً هو احداث التغيير المرغوب فيه في الجماعة وأعضائها من خلال التأثير في هذه القوى.

ونلاحظ أن أهم العوامل المؤثرة في الديناميكية هو عمليتي التقبيل والنبذ لأن عن طريقهما يستطيع الفرد أن يكون فكرة عن نفسه وعن مدى تقبل أعضاء الجماعة ببعضها أو كلها له ويرتبط هذا العامل بغرض الجماعة وكذلك من العوامل المؤثرة أيضاً مدى تكوين العشيرات داخل الجماعة حيث أن هذه العشيرات توجد وتتمو في كل جماعة والخوف هو تحول هذه العشيرات إلى أحزاب يسودها العداء والصراع.

هذا بالإضافة إلى أن القيادة البنائية والإنسانية هي القادر على مساعدة جميع الأعضاء والاهتمام بحاجاتهم وتحقيق أغراض الجماعة.

وهناك عوامل أخرى مثل حجم الجماعة والقيم الاجتماعية السائدة والعوامل المادية مثل المكان والأدوات المتوفرة للبرنامج.

أما عن التسجيل فهو تدوين المعلومات والحقائق. اللغوية وال الرقمية بأية وسيلة لحفظ المادة التي تحملها هذه المعلومات والحقائق حتى تستخدم في مساعدة المؤسسة على تأدية وظيفتها التي أنشئت من أجلها على حسن وجه ممكн ويحقق التسجيل أغراض خاصة بدراسة الفرد في الجماعة من حيث النمو والاتجاهات والخبرات ودراسة الجماعات كوحدة قائمة بذاتها وتدريب الإخصائي وقياس نموه وتقويم المؤسسة والبرنامج والمساعدة في إجراء البحث وغيرها من الأغراض وذلك باستخدام وسائل أساسية تمثل في الرسوم البيانية والمقاييس الاجتماعية والتقارير وتعتبر التقارير خاصة التقارير الدورية من أهم الوسائل التي يمكن أن يستخدمها الإخصائي في هذا المجال. لأنها توضح التفاعل الذي يحدث في الجماعة. بالإضافة إلى وصف الإخصائي لعملية خدمة الجماعة.

ثانيا : العلاقة بين التسجيل والдинاميكية :

يقوم الإخصائي بتسجيل تقارير متعددة ولكن المهم هو توضيح ما يدور في اجتماعات الجماعة بشيء من التفصيل وضرورة تركيز أخصائي الجماعة واهتمامه على سلوك الأعضاء والعوامل المؤثرة فيه وكيف يؤثر بعضهم في الآخر وتتبع عملية النمو والتغير ولذلك فإن الإخصائي لا يستطيع أن يدرس هذه العوامل وغيرها إلا عن طريق التسجيل حيث أن هذه الجوانب تكون فيما بينها وفيما يمكن الجماعة. ونلاحظ أن الجزء القصصي في التقرير الدوري يوضح الصورة الكاملة والواضحة لما يحدث حسب

التسلسل الزمني أثناء الاجتماع ويتضمن ذلك العلاقات والتقاعلات وما يرتبط بدور القائد في توجيه الأعضاء ومساعدة الجماعة في تحقيق أهدافها حيث أن القيادة من العوامل المؤثرة في الديناميكية ويتضمن الجزء القصصي أيضاً توضيح دور الإخصائي من حيث توجيه الأعضاء ومن قام به من شرح لأغراض المؤسسة وسياساتها. ولذلك نلاحظ أن التقرير الدوري خاصية بالجزء القصصي من التقارير الهامة التي توضح العلاقة بين الديناميكية والتسجيل أي أنها لا تستطيع أن ندرس الديناميكية ونقوم بوضع التخطيط المناسب لها إلا إذا قام الإخصائي بجمع مجموعة من الحقائق التي تضمنها التقرير الدوري :

مثال : تسجيل مناقشة جماعية لتوضيح دور القائد في توجيه الأعضاء ومدى وضوح الهدف من المناقشة ودور الإخصائي أي توضيح العوامل المؤثرة عن طريق تسجيل التقرير الدوري.

ثالثاً : العلاقة بين التقويم والتسجيل :

مقدمة :

التقويم عملية لازمة وضرورية يحتاج إليها كل شخص في حياته العامة والخاصة وذلك بقصد العمل على تحسين العمل وتحقيق الأهداف المرتبطة به ولا يتحقق ذلك إلا عن طريق مجموعة من الحقائق المرتبطة بموضوع التقويم. كالبرنامج، الجماعة، العضو وغيرها من الموضوعات :

أولاً : ماهية التقويم والتسجيل :

هو تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التي تصاحب الجهد الذي تبذل في النواحي المتعلقة بالعمل مع الجماعات على ضوء أهداف ووظيفة المؤسسة

التي يجب أن تحدد على أساس حاجة البيئة فهي عملية كشف مدى تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة وأسس التقويم إلى معرفة مدى تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة وأسس التقويم إلى معرفة مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها، كما أنه يفيد في نمو الأخصائيين المشتركين في هذه العملية، هذا بالإضافة إلى أنه يفيد في شرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة مستخدماً في ذلك وسائل متعددة أهمها البحث الاجتماعي والتسجيل. كما أنه يواجه العديد من الصعاب أهمها مقاومة الأخصائيين لعملية التقويم وعدم توفر البيانات الكافية وتأثير العامل الذاتي في عملية التقويم وغيرها من العوامل. أما التسجيل فهو تدوين المعلومات والحقائق اللفظية والرقمية بأية وسيلة لحفظ المادة حتى تستخدم لمساعدة المؤسسة على تأدية وظيفتها مستخدماً في ذلك وسائل متعددة منها الرسوم البيانية، المقاييس الاجتماعية والتقارير الفردية، الإحصائية، البرامج في المناسبات الخاصة، التقارير التحلية.

وتعتبر التقارير الدورية أهم هذه الوسائل حيث أنها تساهم في وصف عملية خدمة الجماعة بكل ما تحتويه من مكونات وتقاعلات بالإضافة إلى ضرورة توفير مبادئ أساسية عند كتابة التقارير مثل المرونة، الاختيار حسن الصياغة والعرض، السرية وبدأ تقبل الإلخصائي للتسجيل وغيرها من المبادئ.

ثانياً : العلاقة بين التقويم والتسجيل :

إذا رغب الإلخصائي أن يقوم بتنقية البرنامج من أجل تحسين هذا البرنامج فإنه لابد أن يحصل على مجموعة من الحقائق التي توضح الجوانب التي يمكن إجراء هذا التحسين فيها ويستخدم الإلخصائي هنا التقرير الدوري خاصة ما جاء في الجزء الجماعي (الجزء القصصي) وما تقوم به الجماعة من برامج وكيفية إعدادها وتنفيذها.

هذا بالإضافة إلى أنه من الممكن أن يستخدم أيضا التقارير التحليلية للجماعة خاصة في الجزء الخاص ببرنامج الجماعة من حيث كيفية وضع البرنامج وما هي أوجه نشاط البرنامج. هذا بالإضافة إلى أن الإخصائي عندما يقوم بالتقويم فإنه يحدد أولاً موضوع التقويم ثم يضع المعايير أو المقاييس التي تستخدم لقياس الظاهر.

العلاقة بين البرنامج والдинاميكية

أولاً : ماهية البرنامج والдинاميكية :

البرنامج هو أي نشاط تقوم به الجماعة في أثناء اجتماعاتها بحضور أخصائي الجماعة وتصمم هذه الأنشطة وفقا لحاجات ورغبات أعضاء الجماعة. ويتضمن هذا تشخيص حاجات الفرد والجماعة دراسة وتقدير ذلك بالنسبة للجماعة والمؤسسة وغرضها والقيم المهنية والأخلاقية. ويتضمن البرنامج عناصر أساسية هي محتويات البرنامج التي تدور حول اكتساب المهارات والخبرات واستغلال وقت الفراغ والترويح وأيضا الأعضاء الذين يعبرون عن حاجاتهم ورغباتهم وقدراتهم الخاصة وكذلك علاقاتهم بالإخصائي وكذلك الإخصائي فله مهاراته ومعلوماته الفنية وقدراته الخاصة كشخص ممثل للمؤسسة.

ويقوم الإخصائي بدوره الأساسي في مساعدة الأعضاء على وضع وتصميم البرنامج واكتشاف واستئثار رغباتهم والقيام بأدوار المعلم والخبير ومساعدة الأعضاء على اكتساب المهارات وذلك في إطار مبادئ أساسية يجب مراعاتها عند وضع البرنامج من حيث ارتباط البرنامج بهدف وضرورة توجيهه تفاعل الجماعة ومراعاة رغبات وحجم الجماعة بحيث تكون الأنشطة موجهة إلى الميادين الكبرى للحياة الإنسانية.

والдинاميكية تشير إلى القوى الاجتماعية والسيكولوجية المؤثرة في الجماعة والتي توجهها نحو تحقيق التغيير المرغوب. خلال دور أخصائي الجماعة في توجيه هذه الجماعة. هذا بالإضافة إلى أن الديناميكية سوف تختلف من موقف لآخر حيث أن هناك عوامل تؤثر في هذه الديناميكية مثل أهداف الجماعة والإخصائي وعمليتي التقبل والنبذ والقيادة ويقوم الإخصائي بدراسة تأثير هذه العوامل وكيفية توجيهها نحو تحقيق نمو الأعضاء والجماعة.

ثانياً : العلاقة بين البرنامج والديناميكية :

والبرنامج من خلال ممارسة الأعضاء لأنشطة المختلفة يكون مجموعة من المواقف المختلفة المتعددة التي تشتراك فيها العناصر الأساسية المختلفة الخاصة بالبرنامج ومن خلال تفاعل هذه العناصر معاً تكون الديناميكية وتظهر القوى المؤثرة في تفاعل الجماعة. ومن هنا يقوم الإخصائي بتوجيه هذه القوى لفائدة الجماعة. بالإضافة إلى أن أنشطة البرنامج تعبر عن رغبات وحاجات الأعضاء حيث تعتبر أن الأعضاء هم من العوامل الأساسية التي تؤثر في الديناميكية وبالتالي لابد من مراعاة القدرات والمهارات التي يتميز بها كل عضو من الأعضاء. كما أن البرنامج يتأثر بحجم الجماعة كأحد العوامل المؤثرة في الديناميكية وبالتالي نلاحظ أن البرنامج من حيث تصميمه وتنفيذها يؤثر في تكوين الديناميكية وتوجيه الأعضاء. كما أن ديناميكية الجماعة بما تحتويه من مقومات وعوامل مؤثرة تؤثر في ممارسة البرنامج وإشباع حاجات ورغبات الأعضاء ونلاحظ أن هذه العلاقة تبادلية كل منهما يؤثر في الآخر.

فلو أراد الإخصائي تقويم العلاقات الاجتماعية فإنه يستخدم مقياس العلاقات الاجتماعية (السيسومترية) للتعرف على طبيعة هذه العلاقات ودراساتها من كافة الجوانب وبدون التقويم المستمر تعجز المؤسسة كما

عجز الإخصائي عن مساعدة الجماعة والأعضاء على النمو ومقابلة حاجات البيئة ولذلك لابد أن تتوفر حقائق دراسية عن الأعضاء والجماعة والإخصائي والمجتمع. وهذه البيانات يحصل عليها الإخصائي عن طريق التسجيل بالوسائل المختلفة فهو قد يستخدم الرسوم البيانية لتوفير البيانات الإحصائية بالفئات التي يخدمها وأنواع الخدمات.

ونلاحظ أن التسجيل هو أحدى الوسائل الأساسية التي يمكن استخدامها في عملية التقويم التي عن طريقها يمكن دراسة سلوك الفرد ونموه في الجماعة ودراسة الجماعة وتتبع نموها وتقويم الإخصائي ونموه وتقويم البرنامج والمؤسسة وما وصلت إليه، تحقيق أهدافها وغيرها من مقومات العمل مع الجماعات.

و نستطيع من خلال ما سبق أن نلقي الضوء حول أثر برامج الجماعات في ديناميكيتها كالتالي:-

أثر برامج الجماعات على ديناميكيتها :-

يتعدى استمرار الجماعة بدون استمرار عملية التفاعل بين الأعضاء . و إن لم يكن هناك ما يربط الأعضاء و يحول اهتماماتهم ، و أهدافهم المشتركة إلى واقع ، فإنه يصعب التوصل إلى الأهداف التي تسعي إليها . ومن ثم يعتبر البرنامج و سيلة لاستثارة التفاعل بين أفراد ارتبطوا في اتصال بعضهم ببعض . فدعوة الأعضاء لمناقشة جماعية تستثير التفاعل و كذلك قيامهم برحلة أو مشروع جمعي يتولد منها موافق تستدعي التفاعل . و يدور تفاعل الأعضاء حول البرنامج ، و ما يتضمنه من موافق أو أشخاص أو استجابات أو استعدادات ، فالندوة التي يخطط لها أعضاء الجماعة ، أو المشروع الذي يفكرون القيام به كلها تصبح محور التفاعل.

و نعني بالبرامج في طريقة العمل مع الجماعات أي تفاعل يدور في الجماعة لتحقيق حاجاتها و رغباتها ، و من ثم فهو ترجمة للأهداف في تفاعلها ، و كأدأة لتكوين العلاقات بين الأفراد و الشعور بالأمن ، و اكتشاف الفرد لذاته ، و قدراته . كما أنه وسيلة للتدريب على مواجهة مواقف اتخاذ القرار و أسلوب التفكير الجماعي .

و تتأثر برامج الجماعات كما تؤثر على ديناميكيتها في ضوء:-

(أ) قيم و أهداف البيئة و المجتمع الذي تتتمى إليه الجماعات .

(ب) أهداف و إمكانيات المؤسسة التي تضم الجماعات .

(ج) طبيعة تشكل الجماعات من أطفال أو شباب أو كبار أو مسنين أو أسواء أو معاقين أو منحرفين ...

(د) احتياجات و متطلبات مرافق النمو الإنساني .

كما أن تأثير برامج الجماعات على ديناميكيتها يتطلب من الأخصائي الذي يعمل معها التركيز على الجوانب التالي:-

١- الاهتمام أساساً بالتفاعل الدائر في الجماعة و أثره على أعضائها أكثر من مجرد نجاح أو فشل النشاط ذاته أو الإمكانيات التي يتصور أنها تؤدي إلى نجاح البرامج.

٢- يعتمد نجاح البرنامج أساساً على مشاركة أعضاء الجماعة في التفكير و التخطيط و التنفيذ و التقويم و المتابعة له ليس على مجرد الاستعانة بإمكانيات خارجية هي وحدها التي تحدد مدى نجاح البرنامج .

٣- و لا نعني بذلك الإقلال من أهمية اكتساب أعضاء الجماعة للمهارات سواء المهارات النشاطية أو مهارات العلاقات الاجتماعية، حيث تؤمن طريقة العمل مع الجماعات بأهمية اكتساب الإنسان لمهارات عن طريق البرامج باعتبار أن الإنسان الذي يملك مهارة – من أي نوع – يمثل قيادة – بمفهوم أنه يستطيع عن طريق هذه المهارة التأثير على الآخرين .

٤- أن البرامج وسيلة للتدريب على مواجهة موقف اتخاذ القرار و أسلوب التفكير الجماعي ، بمعنى مساعدة الأخصائي لأعضاء الجماعات على تحسين أدائهم الاجتماعي و عملية اتخاذ القرارات خلال المناقشات.

٥- أن البرامج أداة لتشخيص المشكلات أو الصعوبات بل إنها أيضاً الكاشفة عن هذه المشكلات و الصعوبات في أعضاء الجماعة من خلال ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج .

لذا يتضح من العرض السابق أن دور الأخصائي في توجيهه ديناميكية الجماعة يتضمن عديد من العمليات نشير إليها كالتالي :-

أولاً : عملية دراسة و تفهم التفاعل و مؤثراته :

تعتبر الدراسة هي الوسيلة التي تحدد طبيعة التدخل المهني و المساعدة التي يمكن أن تقدم للجماعة . و من خلال تحليل المواقف الجماعية ، و استجابات الأفراد يمكن إدراك التغيرات التي تصاحب الجهد الذي تقدم للجماعة و أفرادها ، و ألا يتدخل الأخصائي في التفاعل الجماعي تدخلاً مباشراً ، بل يصبح دوره دوراً مساعداً للجماعة في آداء مهامها و وظائفها .

و يستعان في دراسة التفاعل الجماعي بمناهج و أدوات البحث الاجتماعي . و من أبرز الأساليب المنهجية و الأدوات المستخدمة في دراسة الديناميكية الملاحظة و المقاييس السيسوميتриة .

(أ) الملاحظة : و تعتبر من أهم الأدوات التي يستخدمها الأخصائي في دراسة ديناميكية الجماعات و طبيعة التفاعل الجماعي .

• و تهدف هذه الوسيلة إلى التعرف على مؤشرات التفاعل الديناميكي و أثراها في سلوك الأفراد و اتجاهاتهم ، و كذلك تفهم مؤشرات التغيير في الجماعة الناجمة عن التفاعل الديناميكي .

• و عادة تشمل الملاحظة استجابات أعضاء الجماعة بصفة عامة و استجابات بعض الأعضاء بصفة خاصة لأن توجه الملاحظة نحو

القادة أو الأعضاء الجدد أو الجماعات . كذلك تتضمن مواقف معينة
كموقف الجماعة في المناقشة و اتخاذ القرارات أو مواقف
الصراعات و التناقض ، أو المواقف التي يظهر من خلال أعراض
نبذ أو تقبل الجماعة لبعض الأفراد .

- و من أهم وسائل الملاحظة التقارير الفردية أو الدورية التي يدونها
الأخصائي ، و استخدام المقاييس أو الاختيارات السوسيومترية أو
الاستعانة بالوسائل المعينة كأجهزة التسجيل و الصور و غيرها ...

(ب) المقاييس السوسيومترية :

القياس الاجتماعي أو السوسيومترية تعني قياس العلاقات الاجتماعية
في بناء الجماعات من التجاذب و النفور بين أعضاء الجماعة . و يركز
هذا المقياس على العلاقات المتبادلة بين الأفراد كمياً و عددياً . و يتضمن
هذا المقياس مجموعة من الأسئلة تصاغ بقصد تحديد الاختيارات
الواقعية المراد الاستفسار عنها مع مراعاة البساطة في صياغة السؤال و
أن يتاسب مع مستوى أعضاء الجماعة من حيث العمر الزمني
و المستوى الثقافي .

و في ضوء البيانات السوسيومترية يمكن وضع خريطة تصور
اختيارات الأعضاء السلبية أو الإيجابية، يطلق عليها اسم السوسيوغرام .
و لإعداد السوسيوغرام تكتب أسماء الأعضاء في دائرة صغيرة أو يرمز
لأعضاء في دوائر صغيرة أو برقم معين ثم يتم توصيل خطوط تنتهي
بأسهم بين الدوائر تمثل أنواع الاختيار ، فالسهم الذي يشير إلى اتجاه
واحد يمثل علاقة إيجابية من طرف واحد و السهم في اتجاهين يمثل
علاقة إيجابية بين طرفين أو علاقة متبادلة . و يمكن أن يستخدم الخط
المقطوع الذي ينتهي بسهم في اتجاه واحد ليمثل علاقة سلبية متبادلة و

هكذا . و يمكن استخدام أي تصور للسوسيوغرام إذا ما تحدد برموز توضيحية .

ثانياً : عملية استثارة تكوين الجماعات :

يعتبر التفاعل من الشروط الأساسية لتكوين الجماعات . فهو الوسيلة لتحويل مواقف التجمع إلى جماعة فتظهر أنماط من العلاقات المتبادلة بين الأفراد تضمنها في شبكة من الاتصال و يظهر بناء الجماعة . و تكون الجماعات لأسباب متعددة و تتحمل المؤسسات مسؤولية تحديد الغرض من التكوين و تضع شروط العضوية في ضوء احتياجات الأعضاء و كذلك إمكانيات و أهداف المؤسسة .

و يعمل الأخصائي على تحويل مواقف التجمع إلى جماعة . و يتطلب تكوين الجماعات دراسة المجتمع المحلي الذي يضم المؤسسة للتعرف على ثقافة المجتمع و قيمه و تقاليده و ظروفه الاجتماعية و الاقتصادية . كذلك دراسة الصفات و الخصائص الشخصية للأفراد و قدراتهم العقلية و النفسية و اهتماماتهم الخاصة و المشتركة ، و تحديد المعايير لتكوين الجماعات من حيث الحجم الأمثل و القدرات الجسمية و العقلية . ثم تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها و يتوقف ذلك على طبيعة و أغراض المؤسسة ، فمؤسسة التنشئة تسعى إلى زيادة الأداء الاجتماعي للأفراد أما المؤسسة التي ترتكز على الجوانب العلاجية أو التأهيلية فتهتم بازالة معوقات قيام الفرد بأدواره الاجتماعية و إكسابه أدوار جديدة .

ثالثاً : عملية الاتصال و التفاعل :

حيث يلعب الاتصال و التفاعل دوراً جوهرياً حيث يتأكد الأعضاء ، أن أهدافهم لا يمكن تحقيقها بالجهد الفردي بل بالاتصال بعضهم ببعض و يعبر كل فرد عن نفسه بصورة أو بأخرى ، و لا يخضع التفاعل في البداية لضغوط معينة يجري بصورة تلقائية . و يلعب الاتصال نتيجة

لاستمرار التفاعل الدور الأكبر في التفاعل و ما يتضمنه من عمليات الأخذ و العطاء بين أفراد ارتبطوا في اتصال مع بعضهم البعض . و من ثم يصبح لدى الفرد درجة من التأثير سواء أكان اختيار أو رفض ، تقبل أو نبذ ، و يبدأ نمو الروابط الانفعالية أو العاطفية و تظهر نوعيات العضوية المسيطرة أو العدوانية أو الاعتمادية و غيرها .

رابعاً : عملية بناء الجماعة و نموها :

يظهر نتيجة لاستمرار التفاعل مدى مشاركة الأعضاء في تحقيق أهداف الجماعة ، فمن الأعضاء من يحتل مكانة عالية و منهم من يتوسط سلم المكانات و البعض يحتل مكانة منخفضة . و قد تتغير مكانات بعض الأعضاء نتيجة لعدة عوامل منها حصول بعض الأعضاء على مراكز قيادية أو تغير اهتمامات الجماعة أو ظهور اهتمامات و دوافع جديدة . و يجب أن يدرك الأخصائي أن الجماعة في تفاعಲها تحدد أدواراً معينة لكل عضو فيها ، و أن اختلاف الأدوار داخل الجماعة يرجع إلى اختلاف قدرات و مهارات كل فرد و كذلك اختلاف أهمية الواجبات الملقاة على عاتق الأعضاء .

و يستطيع الأخصائي التعرف على توزيع أو تدرج المكانات بين الأعضاء من خلال الملاحظة و استخدام المقاييس و الاختبارات السوسيومترية . و يلاحظ قيام جماعات فرعية سواء بتدعمها أو تهديدها . كما يؤدي استمرار التفاعل بين الأعضاء إلى ظهور محددات معينة للأفعال و الاستجابات و اتجاهات الأعضاء نحو بعض المواقف أو السلوك تخضع لمقاييس معينة لتنظيم العلاقات و ضبط السلوك أو ما يطلق عليها اسم معايير الجماعة . كما يتضح دور القيادات الطبيعية في الجماعة التي تظهر من بين أعضائها . و تقع المسؤولية على الأخصائي

في تشجيع قادة الجماعة على ممارسة نمط أو أنماط القيادة الذي يؤدي إلى تحديد أهداف الجماعة .

و يعتبر التماسك ثمرة لاستمرار التفاعل الإيجابي بين الأعضاء كالتفاعل الذي يؤدي إلى التعاون أو ينمي الروابط بين الأعضاء و يحسن المشكلات و يتتجنب الصراع و يؤدي إلى تحقيق التماسك في الجماعة .

مراجع الفصل الأول

أولاً المراجع العربية

١. إبراهيم بيومي مرعي ومحمد حسين البغدادلي : الجماعات في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٨٣ .
٢. ابن منظور : لسان العرب ، ج ٤ ، دار المعارف ، القاهرة ، ب.ت.
٣. أحمد أوزي : المعجم الموسوعي لعلوم التربية ، مطبعة النجاح الجيدة ، الدار البيضاء ، الطبعة الأولى سنة ٢٠٠٦ م ،
٤. حامد عبد السلام زهران ، علم النفس الاجتماعي ، القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٧٣ م.
٥. خليل ميخائيل معرض ، علم النفس الاجتماعي ، دار النشر المغربية ، الدار البيضاء ، ط ١ ، ١٩٨٢ م.
٦. عبد المنعم هاشم ، عدلي سليمان ، إسماعيل رياض ، ميشيل واصف . العمل مع الجماعات ، ط ٢ ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ١٩٦٠ م.
٧. عدلي سليمان ، العمل مع الجماعات بين التنشئة والتنمية ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٨٦ .
٨. عدلي سليمان ، عبد المنعم هاشم ، أسس العمل مع الجماعات الإنسانية ، مكتبة عين شمس القاهرة .
٩. عدلي سليمان ، عبد المنعم هاشم ، الجماعات بين التنشئة والتنمية ، مكتبة القاهرة الحديثة - القاهرة ١٩٨٣ .
١٠. عدلي سليمان ، العمل الجماعي و التنمية من منظور الخدمة الاجتماعية ، مكتبة عين شمس ، ب.ت .
١١. كمال دسوقي ، دينامية الجماعة في الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٦٩ م.
١٢. لويس كامل مليكة ، سيكولوجية الجماعات والقيادة ، مكتبة النهضة المصرية ، ط ٣ ، ١٩٧٠ م.

١٣. مجموعة من المؤلفين، نصوص في دينامية الجماعات، ترجمة الحسن اللحية، دار الحرف للنشر والتوزيع، الفقيررة، المغرب، الطبعة الأولى ٢٠٠٧ م.

١٤. محمد شمس الدين أحمد ، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، مؤسسة يوم المستشفيات لتأهيل المعوقين، ١٩٨٢ م .

١٥. محمد شمس الدين أحمد وآخرون ، تطبيقات في العمل مع الجماعات، مطبعة بل بربت، ١٩٨٨ م.

١٦. محمد شمس الدين أحمد وآخرون، تحليل التقارير في العمل مع الجماعات، بـن ، ١٩٨٥ م .

١٧. هياش ساكن خليل، منظومة العمل مع الجماعات، جامعة حلوان – مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية، ١٩٩٥ م .

ثانياً : المراجع الأجنبية

1. Bropling, L. Diagnosing, Teams in Organizational Setting, Group and Organization studies, 1977.
2. Coyle. Grace. Social Group work, Social Work Year Book 1945 Ed. Russei H. Kurtz New York : American Association of Soc. Ial Workers.
3. Hartford, M. Groups in social work. Application of small group theory to social work practice, N.Y., Columbia University, 1971.
4. Hellenbeck, Howard, B. "The Group Dynamics Concept Of the Gropup" The Group Vol., 17 No., j, October. 1954.
5. Klin Alan "Effective Group Work" in Introduction to principle and Method Association, N. Y., 1078.

6. Konopka, Gisela, Social Group work : A Helping process Englewood Cliff, N.Y., Prentice Hall, 1972.
7. Konopka, Gisela. Group Work in the Institution. (New York: Whiteside, Inc, and William Merrow and Company 1954).
8. Phillips, Helen U. What is Group Work Skill : Group Work Foundations and Frontiers. Ed. Harleigh B. Tracker. (New York: Whiteside, Inc., and William Morrow 1953) .
9. Ronald W. Toseland 8 (Robert F. Ranis, Introduction to Group Work Practice, Macmillan publishing Company, N.Y., 1984).
- 10.Trecker, Hariegh B, "Social Group Work" Principles and practice, op. Cit.
- 11.Wilson. Gerurude and Ryland, Gladys. Social Group Work practice (Boston Houghton Mifflin Company. 1949).

ثالثاً المواقع الإلكترونية :

- 1-<HTTP://aljobran.net/vb/printthread.php?t=828>
- 2-<http://www.autoformer.net/t6666-topic>

الفصل الثاني

البرنامج كعملية مهنية

في خدمة الجماعة

محتويات الفصل

- البرنامج في خدمة الجماعة .
- استخدام البرنامج كوسيلة لتنمية العلاقات الجماعية .
- مهارات مساعدة الأعضاء على تصميم وتنفيذ وتقديم البرنامج في العمل مع الجماعات .
- دور الأخصائي الاجتماعي في مساعدة أعضاء الجماعة على قيادة البرامج .
- مهارة تقويم البرنامج في العمل مع الجماعات .
- المناقشة الجماعية كأحد وسائل التعبير الهامة والرئيسية في برنامج خدمة الجماعة .
- تعريف المناقشة .
- ماهية المناقشة .
- الهدف من المناقشة .
- أساليب إدارة المناقشة .
- الصعوبات التي تواجه المناقشة الجماعية .
- المبادئ الأساسية التي تراعي في إدارة المناقشة .
- الأسس المهنية في المناقشة الجماعية .
- مراحل المناقشة الجماعية .
- الصفات الواجب توافرها في جماعة المناقشة .
- تطبيقات مهنية حول ممارسة طريقة العمل مع الجماعات بالأسلوب الديمقراطي من خلال المناقشة الجماعية.

البرنامج في خدمة الجماعة

ويقصد بالبرنامج في خدمة الجماعة كل ما تقوم به الجماعة لإشباع حاجاتها وهو في نفس الوقت مجالاً شاملاً من النشاط والعلاقات والتفاعل والخبرات، يعتمد على التخطيط المقصود وينفذ بمعرفة الأخصائي ويستهدف إشباع حاجات الأعضاء كأفراد وجماعه ككل.

وللتوضيح ذلك نرى أن البرنامج في خدمة الجماعة لا يعتبر بمثابة أنشطة تمارسها الجماعة لتحقيق أهداف وقنية.

فالنشاط، هادف في حد ذاته، أما البرنامج فهو وسيلة لتحقيق أهداف قريبة أو بعيدة، وليس المهم ما يقوم به أعضاء الجماعة خلال ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج ولكن الأهم هو ما يتربّط على ما يمارس من تفاعلات وعلاقات.

فليست (المناقشة) التي تجري بين الأعضاء هي الهدف بينما ما يتربّط على المناقشة من تفاعل واتصال، وتكوين العلاقات وفي قدرة الجماعة على اتخاذ القرارات وفي استقادة الأعضاء من الخبرات وفي التوصل إلى الأهداف، وعندما يتحقق كل فرد لذاته مقارنة بغيره وفي اتاحة الفرص ليؤكد الفرد ذاته ويشعر بالنجاح والرضا لمشاركته الآخرين اهتماماتهم وحصوله على التقدير والتقدير أو الثناء منهم.

وليس الهدف هو (الحفل) الذي تقيمه الجماعة، ولكن الهدف هو ما يتربّط على إقامة الحفل من تفاعلات وتوزيع للمسؤوليات وشعور الفرد بمكانته وتنمية قدراته على التعاون والمشاركة وإنجاز هدف محدد.

ويتضح مما سبق أن البرنامج يستخدم كوسيلة لتنمية العلاقات الجماعية.

١- استخدام البرنامج كوسيلة لتنمية العلاقات الجماعية :

تزداد العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة قوة كلما التفوا حول هدف مشترك وعلى ذلك فيستطيع الأخصائي مساعدة الجماعة على اختيار تلك البرامج التي تعمل على توحيد جهود الجماعة لتحقيق أهداف مشتركة، إذ أن كل عضو في الجماعة يساهم ويشترك في وضع وتنفيذ البرنامج ليشعر أن البرنامج قد أصبح ملكاً للجماعة وأنه مرتبط بها. وعلى ذلك يبذل العضو جهده في تناصق مع الآخرين لتحقيق الهدف المشترك.
لذلك يجب أن يراعي الأخصائي الاجتماعي الآتي في برنامج العمل مع الجماعات :

فالبرنامج يعتبر من الأدوات الهامة في خدمة الجماعة التي توجه التفاعلات بين أعضاء الجماعة، تلك التفاعلات التي يقوم أخصائي الجماعة بتوجيهها مستهدفاً إحداث التماสک في الجماعة، وطالما تماست الجماعة أمكن إلى حد كبير تحقيق أهداف الجماعة.

٢- مهارات مساعدة الأعضاء على تصميم وتنفيذ وتقديم

البرنامج في العمل مع الجماعات :

البرامج في العمل مع الجماعات وسيلة أساسية من وسائل العمل مع الجماعات حيث أن البرنامج يتضمن بناءات أساسية في الحياة الجماعية ذكر منها ما يلي:-

أ- بناء التفاعل الجماعي الموجه من حيث تكوين التفاعل، استمراريته وسلوك التفاعل الهدف.

ب- بناء التنظيم الوظيفي المرن الذي يرتبط بالمراحل المختلفة التي تمر بها الحياة الجماعية.

ج- بناء العلاقات الاجتماعية والمهنية في الحياة الجماعية سواء العلاقات بين الأعضاء، العلاقات بين الأعضاء والأخصائي والعلاقة بين الأخصائي والجماعة.

د- بناء التدخل المهني من حيث أن هناك إطار للتدخل يرتبط بالأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي، ويرتبط أيضاً بالموافق التي تمر بها الجماعة وعلاقتها بالنمو سواء بالنسبة للعضو، الأعضاء الجماعة كوحدة بنائية متكاملة.

هـ- بناء القيادة من حيث أن لكل جماعة قيادة طبيعية تتبع من داخل الجماعة، وتسعى إلى تحقيق أهداف الجماعة من كافة الجوانب، بالإضافة إلى أنها ترتبط بالبناء التنظيمي العام للجماعة ولكن لكل قيادة نظام واضح ومحدد في الحياة الجماعية.

فالأخصائي يساعد أعضاء الجماعة على قيادة البرامج كما يلي:-

٣- دور الأخصائي الاجتماعي في مساعدة أعضاء الجماعة على

قيادة البرامج :

فتقضي الجماعة برامجها بمساعدة (أ) وتتولى تنفيذها. ولما كان الغرض من ممارسة هذه البرامج هو تشطيط هؤلاء الأعضاء بحيث يستطيعون التكيف في المجتمع الذي يعيشون فيه، كان لزاماً على (أ) أن يساعد أعضاء الجماعة على قيادة البرامج بتوزيع المسؤوليات لتنفيذها على أن تشمل هذه المسؤوليات جميع أعضاء الجماعة.

- ألا يضع نفسه موضع المعلم أو أن يعتبر نفسه مصدر المعلومات الصحيحة، بل ينبغي أن تقتصر مهمته على إدارة الاجتماعات والمناقشة وتوجيهها.
 - أن يشجع الزاهد في التعبير على الإفصاح عن آرائه ورغباته ولكن دون - إلحاح وضغط.
 - ألا يطغى شخص على آخر أو يخرج الأعضاء عن الموضوع.
 - أن يكون الاجتماع هادئا وأن ينتهي قبل أن يفقد الموجودون لذتهم منه وقبل أن ترهق أعضابهم.
 - أن يلخص الآراء من وقت إلى آخر.
- ويستخدم الأخصائي أيضاً مهاراته المتعددة والمختلفة في تصميم وتنفيذ وتقدير البرنامج في خدمة الجماعة ويوضح ذلك كما يلي:-
- #### ٤- مهارات الأخصائي في تصميم وتنفيذ وتقدير البرنامج:-

يمكن أن نحدد أهم مهارات الأخصائي الاجتماعي في تصميم وتقدير وتنفيذ البرنامج في الآتي :

- أ- **مهارة مساعدة الأعضاء في تصميم البرنامج**، وبعد التصميم هو الخطوة الأساسية لتنفيذ البرنامج بالصورة الإيجابية، وقد لا تستطيع الجماعة أن تقوم بهذا التصميم وبالتالي يتطلب الأمر أن يقوم الأخصائي بمساعدتها، وليس معنى ذلك أن يفرض عليها البرنامج، أو يضع التصميم الذي يراه من وجهة نظره فقط، ولكي تتضح مهارة الأخصائي في هذا المجال من الضروري مراعاة ما يلي:-
- الاحتياجات والرغبات الأساسية للأعضاء والجماعة.

- لائحة العمل المنظمة لكل الأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- الموارد والإمكانيات المتاحة لدى الأعضاء والجماعة.
- ثقافة المجتمع الذي سوف يمارس فيه البرنامج.
- الخبرات المتوفرة التي يمكن أن تستفيد منها الجماعة.

وقد يقدم الأخصائي مجموعة مقتراحات في إطار تصميم البرنامج، كما أنه قد يقوم بالاستعانة بالخبراء والمتخصصين في بعض المجالات التي يمكن الاستفادة منها عند تصميم البرنامج.

ويمكن أن يتم تصميم البرنامج من خلال المراحل الآتية:-

المرحلة الأولى :

تحديد الهدف المرغوب ونوع البرنامج الذي سوف يتم تصميمه للجماعة.
هل هو برنامج شامل (جماعة النشاط المتعدد الأسر الطلابية... إلخ)؟
هل هو برنامج متخصص (خدمة البيئة - الرحلات - المعسكرات ... إلخ)؟
هل هو برنامج موقفي لموقف محدد (برنامج مساعدة مؤسسات الرعاية الاجتماعية- برنامج الاحتفال بمناسبة دينية محددة)؟

المرحلة الثانية :

تحديد ودراسة الاحتياجات والرغبات الخاصة بالأعضاء عن طريق الاستثمارات الخاصة بذلك- جلسات الاستماع- بطاقات الرأي الفردي- التقارير التي تسجل بخصوص ذلك.

المرحلة الثالثة :

الاستماع الواعي لكل ما يقوله الأعضاء وبخصوص الأنشطة والخدمات التي يحتاجون إليها وأسباب ذلك، سواء كان ذلك بطريقة فردية أم جماعية.

المرحلة الرابعة :

ترتيب أولويات الاحتياجات والرغبات ووضعها في شكل واضح، مع ضرورة توضيح مكوناتها وأهميتها بالنسبة للأعضاء، الجماعة، المؤسسة.

المرحلة الخامسة :

مساعدة الأعضاء على وضع هيكل البرنامج من حيث تحديد الأنشطة والخدمات ومواردها وال المجالات الزمنية، البشرية التي تحتاج إليها الموقف.

المرحلة السادسة :

الاستعانة ببعض النماذج المتوفرة التي يمكن الاستفادة من مضمونها ومكوناتها بالشكل المناسب وعرضها على الأعضاء والجماعة لكي تقدم خبرات جديدة تضاف إليهم ويستفاد منها في تصميم البرنامج.

المرحلة السابعة :

وضع التصميم النهائي بمساعدة الأخصائي بتوضيح كافة الجوانب الممكنة مما يسهل تطبيقه في الإطار المؤسسي والمجتمعي.

بـ- مهارة الأخصائي في مساعدة الأعضاء والجماعة على تنفيذ البرنامج :
تنفيذ البرنامج هو تطبيق فعلي للتصميم الذي تم إعداده بمساعدة الأخصائي كما أنه يكشف عن مدى افتتاح الأعضاء والأخصائي بما تم وضعه في تصميم البرنامج ومدى صدق توقعات الأخصائي والأعضاء والجماعة لما سوف يتم في تنفيذ البرنامج.

وتتفيد البرنامج هو اتخاذ الإجراءات والخطوات العلمية لما جاء في تصميم البرنامج من مراحل ومسؤوليات وقيام البناءات المختلفة بما تم تحديده لها من وظائف تحقق أهداف البرنامج في إطار أهداف الجماعة والمؤسسة.

ومن الضروري مراعاة الاعتبارات الآتية عند مساعدة الجماعة لتنفيذ البرنامج كما يلي:-

- التدرج في تنفيذ البرنامج أي من البسيط للأقوى أو الأكثر تأثيرا في حياة الأعضاء والجماعة.
- المشاركة لجميع الأعضاء في كافة أنشطة البرنامج كلما أمكن ذلك حتى لا يشعر البعض بالإهمال وعدم إتاحة الفرص المناسبة لكي يشتراكوا معا في تنفيذ البرنامج.
- مساعدة الأعضاء على الحصول على الموارد الممكنة من أجل أن يتم تنفيذ البرنامج كما تم تصميمه مع الجماعة.
- تنفيذ البرنامج قد يواجه بعض المشكلات أو الصعوبات المحددة التي تتطلب التدخل المهني الموفق في بعض المواقف حتى يمكن استكمال التنفيذ.
- وحدة اتجاهات تنفيذ البرنامج أي أن تنفيذ مكونات البرنامج المختلفة من الضروري أن تتجه نحو أهداف الجماعة المحددة منذ بداية تصميم البرنامج.
- الإرادة والتلقائية في تنفيذ البرنامج ضرورة لنمو الأعضاء في الإطار العام المحددة لحياة الجماعة، ولكن يتوقف ذلك طبقا لمرحلة نمو الجماعة خبرات الأعضاء السابقة، مرحلة نمو الأعضاء نظام الحياة الجماعية بالمؤسسة التي تكونت لها الجماعة.

ج- مهارة تقويم البرنامج في العمل مع الجماعات :

تقويم البرنامج هو الوصول إلى ما تحقق من فوائد للأعضاء والجماعة في جوانب تم تعديلها أو تغييرها ويمكن تحديدها كميا وكيفيا باستخدام وسائل مقتنة خاصة بعملية التقويم.

وتتضح مهارة التقويم فما يلي:

- الهدف التقويمي هو الموجه لكافة مراحل وخطوات التقويم ولذلك لابد أن يحدد بدقة تسهل الوصول إليه خلال ما يتبع فيما بعد.
- الموضوعات التقويمية التي سوف تكون هي المحتوى الرئيس لعملية التقويم مثل نوع البرنامج، العضوية في البرنامج، الأدوار التي يؤديها الأعضاء، والموارد والإمكانيات وغيرها.
- اختيار الوسائل التي يمكن استخدامها لقيام بالتقويم بشرط أن تكون تلك الوسيلة سهلة الاستخدام، يسهل الحصول عليها واضحة ومحددة في كافة مكوناته.
- المراحل التي يمر بها تقويم البرنامج ويمكن التركيز على مرحلة معينة أو تركيز التقييم على كل المراحل التي يستغرقها التقويم.
- إمكانية استخدام أكثر وسيلة تقويمية بشرط الاستفادة من أي وسيلة تستخدم في هذا المجال مثل استخدام التقارير، والاستبيان واستخدام الملاحظة والمقاييس المقنة.
- وضع خطة لكيفية الاستفادة من نتائج التقويم من خلال وضع تصور شامل لتلك الخطة من حيث كيفية تنفيذها، المشتركون في تنفيذ الخطة، تحديد الموارد والإمكانيات التي تتطلبها تنفيذ الخطة فيما بعد التقويم.

٥- المناقشة الجماعية كأحد وسائل التعبير الهامة والرئيسية في

برنامـج خدمة الجمـاعة :-

-تعريف المناقشة :

هناك بعض التعريفات التي حاولت توضيح ماهية المناقشة نعرض بعضها فما يلي:-

المناقشة عبارة عن نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي المنظم الذي يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة.

وثمة تعريف آخر للمناقشة يقول : تحدث المناقشة عندما يجتمع عدد من الأشخاص وجهاً لوجه يتبادلون المعلومات، أو يحاولون الوصول إلى قرار بشأن مشكلاتهم المشتركة، وذلك من خلال التفاعل اللفظي Oral Interaction .

وتعرف أيضاً بأنها : وسيلة أساسية في طريقة العمل مع الجماعات حيث أنها نشاط تعاوني يشتراك فيه أعضاء الجماعة على أساس من الحرية والشعور بالمساواة.

كما تعرف كذلك بأنها : موقف تعليمي، يتيح للأعضاء الفرصة للتعبير عن أفكارهم، ومشاعرهم، ويحاولون بواسطتها حل مشكلاتهم.

وتعرف أيضاً أنها الحوار الكلامي الذي يدور بين عدد من الأشخاص بغرض الوصول إلى حالة من الفهم المتبادل لموضوع ما أو إلى حل مشكلة معينة.

تلك هي المناقشة من خلال التعريف التي تناولتها والتي أشارت إلى أهم العناصر المكونة لها، ولا شك أنه يهمنا هنا التعرف على أهم ما يميز المناقشة الجماعية عن غيرها من أساليب التخاطب الأخرى كالندوة، والمناظرة، والمحاضرة، إذ أنها متقدمة من حيث العناصر الأساسية المكونة لها وهي : الموضوع أو المشكلة موضوع الاهتمام، الأفراد المهتمون بها، وسيلة التخاطب وهي الكلام.

من المعروف أنه لا يمكن حدوث اتصال ما دون أن يحدث شخص ما فعلًا يقابل رد فعل من شخص آخر، وبالتالي فإن الاتصال الشفهي يتطلب

دائماً التحدث والاستماع، وتلك هي الصفة الأساسية المشتركة في جميع أنماط التخاطب، أما الاختلاف بينها فيكون في درجة التوازن أو التعادل بين كل من التحدث والاستماع، وكذا اتجاه الحديث، والغرض منه، ونوعية العلاقة بين المتحدثين ومن ثم فإن أهم ما يميز المناقشة الجماعية هو شعور كل فرد فيها بأنه يتساوى مع الآخرين من حيث فرص التحدث والاستماع، ولا يعني هذا أن على كل منهم أن يتكلم بقدر ما يستمع لغيره، بل يعني أنهم متساوون من حيث مسؤولية المشاركة في التحدث وفي الاستماع، وعلى ذلك فمن الطبيعي أن يكون مصدر الاتصال الأساسي (المرسل) في المناقشة الجماعية دائم التغيير، وهذا يعني أن كل فرد يكون خلالها متحدثاً في لحظة ما، وفي لحظة أخرى مستمعاً.. وهكذا، وهذا أهم ما يميز المناقشة الجماعية عن الندوة والمناظرة والمحاضرة.

ومن خلال ما سبق نستطيع أن نحدد ماهية المناقشة الجماعية كما يلي:-

- ماهية المناقشة :

المناقشة نشاط اجتماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي من المنظم الذي يدور حول مشكلة أو موضوع تشعر الجماعة بحماس لمحاولة الخروج منها ويتم في المناقشة تحديد الجوانب المختلفة للمشكلة يتم تحليلها ويشترك في المناقشة جميع أفراد الجماعة محاولين تبادل أكبر قدر من الحقائق والمعلومات خلال وقت محدد وفي نهايتها يمكن لكل فرد أن يكون قد اكتسب أفكار جيدة وحقق تجانس داخل الجماعة.

- الهدف من المناقشة :

- أ- الارتقاء بالتبادل الحر لأفكار أعضاء الجماعة ويتم ذلك بحصول كل فرد منهم على معلومات كافية مرتبطة بموضوع المناقشة.
 - ب- محاولة الوصول إلى الفهم والإفهام اللذان يترجمان إلى فعل أو سلوك.
 - ج- عن طريق القيادة ديمقراطية في المناقشات يمكن غرس روح البحث الدائب عن الحقيقة والمشاركة في الجماعة وذلك من خلال تحريك الإحساس الخاص بكل فرد بالمسؤولية والقدرة على التفكير الواعي.
 - د- تتيح الاستفادة من أكبر عدد من الخبرات الفردية باعتبار هذه الخبرات هي مصدر قوة الجماعة واستمرار لتحقيق أهدافها.
- ومما سبق نستطيع أن نذكر أهمية المناقشة الجماعية في طريقة خدمة الجماعة كالتالي:-

إنه لكي تتضح أهمية المناقشة الجماعية يجب البدء أولاً بعرض بعض الحقائق المتعلقة بها، حيث يبين ذلك أسباب اهتمام طريقة خدمة الجماعة بها، ولماذا تعتبر من أهم وسائل التعبير التي تستخدمها لمساعدة الأفراد والجماعة على التغيير والنمو، وذلك بما يلي:

- أ- تتيح المناقشة الجماعية الفرصة للفرد لأن يرى نفسه في الجماعة (حيث تكون الجماعة بالنسبة له كالمرأة التي تعكس صورته)، فهو يكشف استجابات الآخرين لسلوكه، وردود أفعالهم التي يحدثها تفاعله معهم، وبالتالي يصبح أكثر حساسية More sensitive وإدراكاً لدوافعه ومشاعره وأساليب تعامله مع الأشخاص الآخرين.

بـ- أوضحت نتائج الدراسات التي قام بها بوفارد Bovard أن المناقشة الجماعية تساعد على تهيئة فرص التماسك وارتقاع الروح المعنوية في الجماعة، بحيث أنه كلما ازدادت الجماعة تماسكاً.

جـ- أنها بمثابة موقف مناسب للتدريب على الحياة الديمقراطية بممارسة القيادة والتبعية الواقعية.

دـ- تتيح الفرصة للأعضاء الجماعية لأن يتذروا شئون حياتهم الجماعية بأنفسهم مما يكسبهم الثقة بالنفس والشعور بالمسؤولية.

هـ- تتيح الفرصة للأعضاء لممارسة التفكير والعمل التعاوني.

وـ- تمارس الجماعة من خلالها أساليب الضغط الجماعي على أفرادها إذا ما خرجوا عن معاييرها.

زـ- تتيح الفرص لشعور الفرد بقيمة ومكانته في الجماعة.

أساليب إدارة المناقشة :

• الطريقة العامة :

وهي تلك الطريقة التي يعبر فيها (أ) عن الموضوع من خلال حديث قصير ثم يتيح الفرصة للأعضاء لبداية المناقشة أي أنها قد تكون في شكل محاضرة- يعقبها المناقشة المنظمة المفترضة للأعضاء.

ويستطيع الأخصائي أن يتمكن من قيادة المجموعة من خلال توجيه الأسئلة لاستثارة الأعضاء نحو المشاركة في المناقشة ويفضل استخدام قائد المناقشة إلى لوحه لكتابة آراء الأعضاء لتكون مرئية لكل الأعضاء.

• التنشيط الفكري :

هي أحدى طرق المناقشة التي تهدف لزيادة فاعلية المناقشة وتعتبر وسيلة فيه للحصول على عدد كبير من الأفكار من مجموعة قليلة قد تكون أولاً تكون لديها فكرة مسبقة عن الموضوع.

وتهدف هذه الطريقة إلى إثارة وجذب الانتباه من خلال مناقشة سريعة لموضوع ينبع من الأعضاء كما أنها تدريب عملي للعقل على اتخاذ قرارات جماعية في أقصر وقت ممكن.

خطوات التنشيط الفكري :

أ- تعين قائد وسكرتير للجنة ولا يجوز لهما الإدلاء بالأراء.

ب- تجلس المجموعة في شكل بيضاوي أو صورة معصيان حتى يرى كل منها الآخر.

ج- يطلب القائد رأي كل فرد في الموضوع بالتتابع ويقدم كل مشترك فكرة محددة أو يقول ليس لديه ويفضل عدم التكرار ولا يتم شرح أي فكرة ولكن تعرض فقط.

د- عند الانتهاء من تقديم الأفراد لأفكارهم تصنف هذه الأفكار ويحذف المتكرر منها.

هـ يجري تقييم لكل هذه الأفكار ويمكن أن يتم ذلك في موعد لا حق وفيه تستبعد الأفكار المستحيلة أو غير المتصلة ويمكن بعد التقييم مناقشة تلك الأفكار مناقشة عامة.

• إدارة المناقشة عن طريق القصة :

وفيه يتم توزيع قصة مكتوبة في ورقة أو ورقتين على الأكثر ويقوم كل فرد بقراءتها مفردة بطريقة صامتة ويجب اختيار قصة تتضمن الهدف الذي ترغب إكسابه للأفراد مثل التدريب على القيادة أو اكتشاف النية أو المعاملات مع الآخرين وفي نهاية القصة توجه بعض الأسئلة التي يتم مناقشتها بطريقة جماعية ومنظمة بعد انتهاء الوقت المحدد للقراءة والدراسة وتقييد هذه الطريقة في التأمل والتخيل الذاتي واكتشاف الأفراد الذين لهم قدرة بين ارتباط علاقات جوانب الموضوع. ويقبل معظم الأفراد إلى أسلوب القصة لأنها تتميز بالجاذبية والتشويق عند حسن اختيارها.

• مجموعات تبادل الأفكار : وتنفذ كما يلي :

أ- يقسم المشتركون إلى مجموعات صغيرة تتكون كل مجموعة من ثلاثة أو أكثر يجتمعون لمدة قصيرة وذلك لدراسة الموضوع ويحدد وقت تنتهي فيه كل المجموعات من المناقشة.

ب- عرض ما وصلت إليه المجموعات من أفكار على جميع الأعضاء وبذلك تتاح الفرصة لمزيد من المناقشة.

ج- تختار كل مجموعة قائد ومقرر لها ويشرح القائد موضوع المناقشة بوضوح ثم يدير المناقشة ويقوم المقرر بعرض أفكار المجموعة على بقية المشتركين في الاجتماع العام.

أهداف طريقة مجموعات تبادل الأفكار :

- إتاحة الفرصة لتفاعل جميع الأعضاء.
- التقرير بين وجهات نظر الأعضاء.
- تقديم أفكار جديدة عن الموضوع.

- اكتساب قيمة التعاون من خلال الجماعات الصغيرة .
- إيجاد روح التنافس البناء بين الجماعات الصغيرة حيث أن كل مجموعة ترغب في تقديم أحسن الأفكار .

• إدارة المناقشة عن طريق استخدام وسائل التعبير :

أ- الأفلام والشراحت السينمائية :

وفي هذه الطريقة يتم عرض فيلم أو الشراحت السينمائية ويطلب من الأعضاء التركيز في المشاهد والتعبير عن الموضوع الذي تتناوله وما هي أهميتها بالنسبة لهم.

ومن المهم هنا هو قدرة القائد على اختيار الأفلام والشراحت المناسبة لموضوع المناقشة مثل موضوعات تنظيم الأسرة، النظافة، خدمة البيئة وغيرها.

مميزات طريقة استخدام الأفلام والشراحت السينمائية :

- يميل معظم الأفراد إلى مشاهدة الأفلام والشراحت السينمائية.
- تستخدم هذه الطريقة الخيال والتأمل للأفراد.
- هناك أنماط في أغلب الأحيان بين الصورة والصوت مما يفقد تدعيم للأفكار وعدم نسيانها.

- مشاهدة بعض مناظر واقعية يجعل الأعضاء يعيشون في المشكلة أو الموضوع.

ب- الصور :

ويتبع فيها ما يلي :

- يجمع القائد مجموعة من الصور من مختلف المجالات والكتب أو بتكليف بعض الأعضاء برسمها.
- توزيع بعض الصور على الأعضاء بعد تقسيمهم إلى مجموعات صغيرة وكل مجموعة تقوم بالتعبير عن رأيها في الموضوع الذي طرحته القائد للمناقشة عن طريق الصور.
- تجتمع المجموعات وكل مجموعة تقدم للأعضاء أسباب اختيارها لهذه الصورة ويمكن أن تتحقق هذه الطريقة نفس مميزات الطريقة السابقة.

• إدارة المناقشة عن طريق تمثيل الدور :

وهي طريقة يمكن بها إيجاد موافق من الحياة المادية من خلالها يمكن إيجاد موضوعات يقوم الأعضاء بمناقشتها والاستفادة منها واكتساب الخبرات اللازمة لحياتهم عن طريق تحليل تلك المواقف وتقييمها واقتراح طرق حل المشكلات.

وفي هذه الطريقة يحاول بعض الأعضاء القيام بأدوار الآخرين والإحساس بمشاكلهم وموافقتهم تجاه جوانب الحياة ومن أمثلة تلك الأدوار.

- معاملة الآباء للأبناء والعكس.

- رعاية كبار السن.

- رعاية المعوقين.

- القيم السلبية في المجتمع.

- الأصدقاء وعلاقتهم مع بعضهم.

خطوات التغيير :

أ- تعريف وشرح المشكلة وتحديدها أمام الأعضاء.

بـ تهيئة الموقف من حيث الجماعة أو الذين يقومون بالتمثيل و اختيار الشخصيات التي ستقوم بعرض الموقف مع إثارة حماسهم . تمثيل الأدوار أمام الجماعة .

- جـ مناقشة القائمين بالأدوار للمواقف وتحليلها ومناقشة المشاهدين وتحليلهم للقرارات والسلوك واقتراح الحلول الممكنة .
- دـ يفضل عدم زيادة وقت التمثيلية عن عشر دقائق .
- هـ ضرورة التركيز على تخيل الذين يشتراكون في التمثيل كما لو كانوا في المواقف الحقيقية .

الصعوبات التي تواجه المناقشة الجماعية :

- أـ ضعف المشاركة في المناقشة فبعض الأعضاء ينقصهم الدافع للمشاركة في المناقشات بصورة واضحة .
- بـ عدم التركيز في المناقشة ومنها الخروج عن الموضوع الأصلي للمناقشة وتقرعها إلى موضوعات جانبية بعيدة لهدف من المناقشة .
- جـ الإفراط في المناقشة ومنها إعادة التعرض لموضوعات سبق الانتهاء من مناقشتها .
- دـ سيطرة فرد واحد على المناقشات ويسطير أحياناً فرداً واحداً على المناقشات خاصة ذوى السلطة أو من الأفراد يتصرف سلوكهم بالرغبة في السيطرة .
- هـ عدم التحرك خلال م الموضوعات المناقشة ويرجع هذا إلى عدم فهم الأعضاء بأغراض المناقشة أو لعدم وضوح الرؤية لديهم قد ينقص الجماعة قيادة جيدة .

و- التركيز على الشخصيات بدلاً من التركيز على المشكلة أو موضوع المناقشة.

المبادئ الأساسية التي تراعي في إدارة المناقشة :

أ- التزام الأخصائي أو المسئول عن إدارة المناقشة بالهدوء وترك مسؤولية فتح المناقشة للجماعة عندما تبدأ الجماعة في المناقشة يجب على الأخصائي إثارة اهتمام الجماعة في المناقشة مع استثمارتهم للتعبير عن آرائهم وتقديم أفكارهم والمشاركة في المناقشات.

ب- الابتعاد عن السيطرة في الاستعداد في المناقشة.

ج- الاستجابة لمشاعر الجماعة خاصة في المراحل الأولى من المناقشة حيث أن استجابة لتلك المشاعر التي تعبر عادة عن عدم الأمان يوفر للأعضاء فرص الإحساس بهدوء وحرية التعبير عن الآراء ويعطي انعكاسا طيبا يظهر في مدى إيجابية الأعضاء.

د- في الجماعات التي تمارس أسلوب المناقشة لأول مرة على الأخصائي أن يوضح للأعضاء أهمية المناقشة وأنها تعقد من أجلهم وأن حرية التعبير متاحة للجميع.

ه- التزام الأخصائي بالاتزان والأحساس غير العدائية من الاعتبارات الهامة.

و- تقبل آراء الأعضاء الذين يشعرون بعدم القدرة على المشاركة الإيجابية.

ز- تشجيع المبادرات الشخصية ومحاولة استثمارها لصالح المناقشة.

ح- الموضوعية مبدأ أساسى بالنسبة للأخصائي.

ومما سبق نستطيع أن نوجز دور الأخصائي الاجتماعي في المناقشة الجماعية كالتالي:-

دور الأخصائي الاجتماعي في المناقشة الجماعية :-

مما لاشك فيه أنه حينما نتحدث عن دور الإخصائي الاجتماعي في المناقشة الجماعية نجد أن ذلك يذكرنا بدراسات ليبت، وهوait Lippitt and white والتي تعرف بدراسات الأجواء الاجتماعية لمعرفة تأثير ثلاثة أنواع من الأجواء الاجتماعية على سلوك الفرد، وعلى الجماعة، وهذه الأجواء هي : الديموقراطي، والاتوقراطي والفوضوي، وما أسفرت عنه من نتائج تؤكد أهمية وضرورة الإيمان بالأسلوب الديموقراطي كأسلوب يستخدمه الأخصائي الاجتماعي مع الجماعات التي يعمل معها في مختلف المواقف التي تمر بها والتي منها المناقشة الجماعية.

ومن الجدير التوبيه هنا بل التأكيد بأن أخصائي خدمة الجماعة عندما يقوم بالعمل مع أي من الجماعات لمساعدتها على النمو وتحقيق الأهداف، فإن عليه بادئ ذي بدء ألا يعتبر نفسه عضواً فيها، ولا قائداً وكذا مساعدتها أثناء تلك الاجتماعات خاصة عندما تكون بتصدد وضع وتصميم برامجها على التعرف على الموارد والإمكانيات المختلفة سواء منها ما يوجد بالمؤسسة أو البيئة أو داخل الجماعة ذاتها، وذلك عملاً بمبدأ استغلال الموارد (Resource Utilization).

وبعد أن عرضنا دور أخصائي الجماعة أثناء المناقشة الجماعية ننتقل بعد ذلك لعرض أدوار وسلوك أعضاء الجماعة أنفسهم أثناء تلك المناقشات وذلك فيما يلي:-

أدوار الأعضاء في المناقشة الجماعية :

سوف يلاحظ أخصائي الجماعة أثناء المناقشة الجماعية قيام أعضاء الجماعة بالعديد من الأدوار ، يستخدمون بمقتضاهها عديداً من أساليب السلوك ، منها ما يساعد الجماعة ويدفعها نحو التقدم والإنجاز ومنها أيضاً ما يعطلها ويعوق حركتها ، الأمر الذي يتطلب منه التدخل وتقديم المساعدة عند اللزوم ، فبالنسبة للأدوار التي تيسر حركة الجماعة وتدفعها نحو التقدم سيد الأخصائي ويلاحظ منها أثناء اجتماعات المناقشة ما يلي:-

١. البدئ (Initiator) :

وهو الذي يبدأ بعرض الآراء والأفكار الجديدة ، وكذا يعرض الحلول المبتكرة.

٢. الباحث عن المعلومات (Information Seeker)

وهو الذي يطلب الإيضاح من الآخرين ويستفسر منهم ويطلب تحديد المقصود.

٣. مقدم المعلومات (Information Giver)

وهو العضو الذي يزود الجماعة بالحقائق والمعلومات المتعلقة بالموضوع أو المشكلة موضوع المناقشة.

٤. الباحث عن الآراء (Opinion Seeker)

وهو الذي يهتم بالتعرف على آراء الغير ويحاول الوقوف على وجهات النظر المختلفة.

٥. مقدم الآراء (Opinion giver)

وهو عضو الجماعة الذي يحرص على عرض آرائه والإدلاء بأفكاره فيما يتعلق ما تتناوله الجماعة بالمناقشة.

٦. الموضح والمفسر (The Elaborator)

وهو عضو الجماعة الذي يعلق على آراء الآخرين بالتوسيع والتفسير مستعيناً في ذلك بالأمثلة.

٧. المنسق (The coordinator)

وهو الذي يحرص على الربط بين الحقائق والأراء، والمقترنات يقوم بإيجاد العلاقة بين ما يدللي به أعضاء الجماعة.

٨. المنشط (The energizer)

وهو الذي يدفع حركة الجماعة نحو العمل بنشاط وحيوية، ويستثير الاشتراك في المناقشة، ويشجع الإسهام بالأراء، ويحرص على حسن استغلال وقت الاجتماع.

٩. المسجل (The recorder)

وهو عضو الجماعة الذي يقوم بعملية التسجيل الكتابي أثناء الحوار والمناقشة سواء على الورق أو على سبورة ويحتفظ كذلك بالسجلات التي تتضمن محاضر اجتماعات الجماعة.

هذا ويعادل ما سبق مجموعة أخرى من الأفراد ممن يتربى على سلوكهم تعويق حركة الجماعة، وسوء العلاقات، وفساد مناخ المجتمع من هؤلاء:-

- الشخص العدواني (The aggressor).

- والمعوق (The blocker).

- والباحث عن التقدير (The recognition seeker).

- والمستهتر (The playboy).

- والشخص المسيطر (The dominator).

وإنه وإن كان الأخصائي يقوم أثناء اجتماع الجماعة بمساعدة كلا النوعين من أفراد الجماعة، الميسر منهم والمعوق، إلا أنه يقوم ببذل جهد أكثر من النوع الأخير حيث أن مساعدته لهم لن تقتصر فقط على ما يقوم به أثناء فترة الاجتماع بل قد يتطلب الأمر أيضاً مساعدتهم خارج الاجتماع، وما يتطلبه ذلك من التعرف على الدوافع الحقيقية وراء سلوكهم المعوق هذا، فقد يكون هو نفسه (الأخصائي) سبباً أو أحد الأسباب التي ساعدت على ظهور أساليب السلوك تلك إما بتجاهله لهم أثناء الاجتماع واعتماده على فئة معينة لتحمل مسؤوليات الحياة الاجتماعية للجماعة وما يتربّ على ذلك من مشاعر حقد بين الأعضاء بل بينهم وبين الأخصائي نفسه الذي ظهر بمظاهر المتحيز. كما قد يرجع السبب إلى قائد الجماعة المنتخب نفسه الذي يحاول أن يحجب على الآخرين فرص المشاركة والمساهمة بآرائهم أو أفكارهم أثناء الاجتماع أو يحاول وضع العراقيل التي تحول دون قيامهم بأية مسؤولية من شأنها أن ترفع من مكانتهم في الجماعة. وذلك بداعي الأنانية والحرص على أن يظل هو الشخص الوحيد ذو المكانة المرموقة في الجماعة.

كما قد يرجع السبب إلى وجود موظفين عديدين منتخبين في الجماعة دون حاجة فعلية لذلك، أو العكس أي إلى قلة عدد هؤلاء رغم الحاجة إليهم... وما إلى ذلك مما يتطلب من أخصائي الجماعة دراسة الموقف من جميع جوانبه لا أن يقصر دراسته على تلك الفئة المعوقة لاجتماعات الجماعة فحسب.

ولكي يستطيع الأخصائي أن يقوم بدوره لتحقيق أهداف الجماعة من خلال المناقشة الجماعية لابد أن يراعي المباديء المهنية للمناقشة من خلال

الأسس المهنية و الصفات الواجب توافرها في جماعة المناقشة ثم يسعى لتقدير اجتماعات المناقشة الجماعية بشكل دوري و مستمر و التي نوضحها كالتالي :-

١- مبادئ المناقشة الجماعية :-

و تقوم المناقشة الجماعية على مجموعة من المبادئ منها على سبيل المثال لا للحصر :-

- | | |
|--------------------|---|
| Social Work Values | أ- العمل بمبدأ مراعاة قيم مهنة الاجتماعية |
| . Human Needs | ب- مراعاة مبدأ مقابلة الحاجات الإنسانية |
| | ج- العمل بمبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم |

Planned Group Formation

- | | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| . Specific Objectives | د- مراعاة مبدأ الأهداف المعينة |
| Purposeful Relationship | ه- مراعاة مبدأ تكوين العلاقة الطيبة |
| | و- العمل بمبدأ التفاعل الجماعي الموجه |

Guided Group Interaction .

ز- مراعاة مبدأ الديموقратية و تقرير المصير

Democratic Group Self Determination.

- | | |
|--------------|------------------------|
| . Evaluation | ح- العمل بمبدأ التقويم |
|--------------|------------------------|

٢- الأسس المهنية في المناقشة الجماعية :-

و تعتمد المناقشة الجماعية على الأسس المهنية التالية :-

أ- تحديد الهدف الأساسي من المناقشة الجماعية .

بـ- الإعداد و التنظيم للمناقشة و يرتبط هذا الإعداد من حيث الحصول على المعلومات و الحقائق و الخبرات الضرورية المرتبطة بموضوع المناقشة و من الضروري مشاركة بعض الأعضاء في القيام بهذه المسؤولية كما تشمل الإعداد و تحديد الوقت المناسب لإدارة هذه المناقشة بالإضافة إلى التأكد من المكان المناسب و توفير الأدوات المكتبية الالزمة لذلك إذا كان هناك ضرورة لذلك .

جـ- التسلسل و الترتيب المنطقي لموضوعات المناقشة .

دـ- اتباع الأسلوب الديمقراطي .

هـ- استخدام الأساليب المناسبة في المناقشة كالمناقشة العامة – التشيط الفكري – إدارة المناقشة عن طريق القصة – مجموعات تبادل الأفكار – إدارة المناقشة عن طريق استخدام وسائل التعبير " كالأفلام ، الشرائح السينائية، الصور ".

٣- مراحل المناقشة الجماعية

و تمر المناقشة الجماعية بمجموعة من المراحل في تتنفيذها مثل :-

المراحل الأولى : الاستعداد و يتضمن :-

أـ- تحديد الهدف الأساسي من المناقشة .

بـ- الإعداد لجذبة المناقشة .

جـ- إعداد شكل الجذبة بالطريقة المناسبة .

و لا يفضل مطلقاً ترتيب المقاعد في جلسات المناقشة في تتابع مثل الفصول الدراسية ، و يفضل في الحجرات الجلوس في شكل نصف دائري و

يجلس قائد المناقشة في قمة الدائرة في أي نقطة بحيث يستطيع مواجهة كافة الأعضاء و ملاحظتهم أثناء المناقشة .

د- تحديد الميعاد بدقة و أن يكون مناسب لظروف الأعضاء و إخبارهم بذلك قبل الميعاد المحدد بوقت كاف و يفضل إخبارهم بجدول الاعمال أو موضوع المناقشة أيضا .

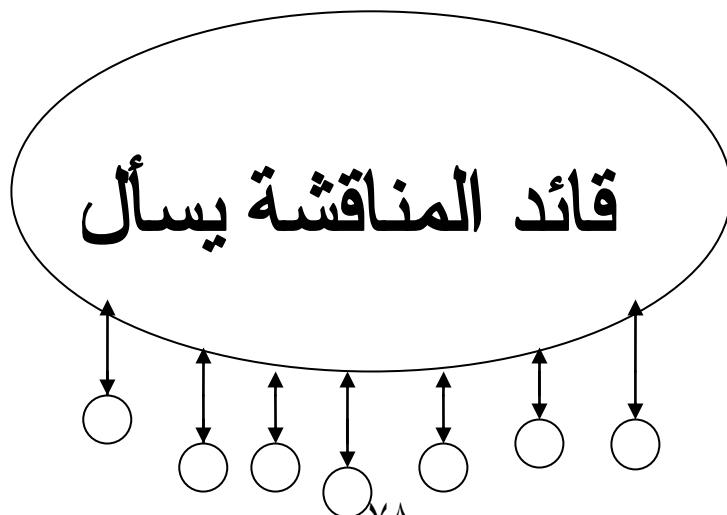
المرحلة الثانية : ممارسة المناقشة حيث يجب أن يتم مراعاة

الآتي :-

تحتاج أي مناقشة مفيدة إلى مقدمة للموضوع في صورة محاضرة أو حديث أو استشارة الأفراد ببعض الأفكار حتى تحدث تهيئة ذهنية للأعضاء بخصوص موضوع المناقشة .

قائد المناقشة لا يحضر و لا يعلم و لكن يتصرف كقائد يشجع الأعضاء على عرض أفكارهم و لا يستثير و يفرض أفكاره و يتوقف شكل المناقشة على تحقيق الديناميكية و قوة التفاعل بين الأعضاء و فيما يلي تكون صورة خاطئة لا يجب فعلها .

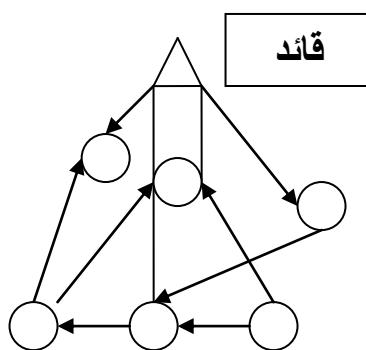
يجب بعد عن طريقة الاستجواب كما في الشكل التالي :-



الأعضاء يجيبون فقط

و لكننا نفضل الديناميكية و قوة التفاعل التي تنتج من مشاركة الأعضاء و القائد ينظم و يشجع و يستشير الأعضاء خلال المناقشة كما في

الشكل التالي:-



الأعضاء يتعاملون مع بعضهم و القائد ينظم و يتفاعل معهم

يجب أن يهتم القائد بتعيين شخص يقوم بتسجيل ما يدور في المناقشة و توضيح من يهتمن بالأعضاء .

التأكد من فهم كل فرد لهدف المناقشة و موضوعها مع ضرورة استمرار المناقشة بأسلوب مرغوب فيه متى يمكن تغطية كافة النقاط و عدم النزوع عن الموضوع و إتاحة الفرصة لمساهمة كل عضو .

إتاحة الفرصة لفحص الحلول و الأفكار مع ضرورة الحصول على موافقة الجماعة على كافة الآراء .

تلخيص أهم ما توصلت إليه الجماعة من المناقشة من وقت لآخر حتى يستطيع الأعضاء تتبع كل ما يدور في المناقشة مع إبراز المناقشة عند نهايتها .

احترام الزمن المحدد لانتهاء المناقشة حتى لا يؤثر ذلك على إقبال الأعضاء على جلسات المناقشة القادمة كما أن ذلك فيه احترام .
ضرورة تقييم المناقشة عن طريق استخدام التقارير أو دليل خاص بدوره لشخصية الأعضاء و مراعاة ظروفهم .

٤- الصفات الواجب توافرها في جماعة المناقشة الجماعية .

- أ- أن تكون من عدد من الأعضاء يسمح بأن يدرك كل الآخر و يشعر بواجبه و يمكنه التفاعل ، و بالتالي يجب أن يكون الحجم مناسب للهدف من المناقشة قدر الإمكان .
- ب- أن يجمعهم هدف مشترك يجعل كل منهم يشعر بأن نجاحه مرتبط و متوقف على نجاح الآخرين في إنجازه .
- ج- أن يشعر كل فرد بعضويته بل بإنتمائه للجماعة .
- د- أن يكون التفاعل اللفظي Oral Interaction هو وسيلة التعبير الأولى المستخدمة أثناء المناقشة .
- هـ- أن يكون سلوك الأعضاء وفق ما ارتضته الجماعة من معايير متقد عليها . Norms And Procedures

٥- تقويم اجتماعات المناقشة الجماعية .

يمكن تقويم اجتماعات المناقشة الجماعية في ضوء إلقاء الأسئلة و الإجابة عليها :-

- هل أهداف الاجتماع واضحة و محددة؟
- هل يساعد مناخ الاجتماع على حرية الكلام ؟
- هل يحاول الأعضاء جمع المعلومات التي تساعد على توضيح الحلول المختلفة للمشكلة ؟
- هل يشارك كل عضو في الحوار و المناقشة ؟
- هل يشعر الأعضاء بفرص متساوية للاشتراك في المناقشة ؟
- هل يشجع القائد الآخرين للاشتراك في المناقشة ؟
- هل تتغلب النواحي الشخصية للأعضاء على النواحي الموضوعية الخاصة بالجماعة ككل ؟
- هل تعرف الجماعة الإمكانيات و الموارد المتاحة و تضعها في الاعتبار عند المناقشة ؟
- هل تتقبل الجماعة تدخل الأخصائي أو قائد المناقشة و مساعدته للأعضاء أثناء الاجتماع ؟
- هل يتقبل الأعضاء ما يسند إليهم من مسؤوليات نتيجة اتخاذ القرار ؟ و يمكن استخدام وسائل متعددة في تقويم المناقشة كاللماحة ، و المقاييس التقديرية المتردجة

**تطبيقات مهنية حول ممارسة طريقة العمل مع الجماعات
بالأسلوب الديموقراطي من خلال المناقشة الجماعية.**

الموقف :

توجه الإلخصائي الاجتماعي إلى قاعة الهوائيات وهي عبارة عن ورشة تدريبية بها الخامات والأدوات التي تسهل للأعضاء ممارسة الهوائيات المرغوبة سواء من حيث الجوانب الفنية أو المهنية التي يرغبتها الأعضاء ويعمل الإلخصائي مع جماعة "النور" التي تكونت بجمعية الرعاية المتكاملة

بحي مصر الجديدة وجميع الأعضاء الذين يبلغ عددهم ثلاثة عضوا بالمرحلة الإعدادية، ولاحظ الإخصائي أن الأعضاء يهملون في تنظيف أماكن استخدام الخامات الخاصة بالألوان والأخشاب والأوراق الملونة.

أوضح الإخصائي للأعضاء عدم تقبله لهذه السلوك وأنه يشعل بالحزن على ما يلاحظه من تصرفات وأخذ الإخصائي يوجه اللوم إلى فائد الجماعة "سمير" وقام العضو "خليل" وقدم لوحة فرعونية للإخصائي هدية من منتجات الجماعة فرد الإخصائي أن الهدية الحقيقية هي تتميمية هو ايات الأعضاء النافعة لحياتهم كما أنه سوف يكون سعيدا عندما يرى أن الأعضاء يحافظون على الإمكانيات التي توفرها لهم المؤسسة وسوف تقدم المؤسسة هدايا رمزية لمن يستحقها في هذا المجال.

ساد الصمت بين الأعضاء ونظروا نحو بعضهم البعض وبدأ كل عضو يقوم بدوره في نظافة المكان وترتيبه في أحسن صورة.

المناقشة :

يتضح من عرض الإخصائي السابق أن ممارسة طريقة العمل مع الجماعات ترتبط ارتباطا وثيقا بجوانب أساسيا نوضاحتها فيما يلي:-

١. ترتبط طريقة العمل مع الجماعات بحب الإخصائي للأعضاء وتقبله لهم ويظهر هذا الحب من خلال الاحترام والتقدير. حيث أن هذه الجوانب هي الجوهر الذي يقدم عليه الخدمة الاجتماعية كما أنها المدخل المؤثر في تحقيق فاعلية خدمات المؤسسة.

٢. يوضح الإخصائي أن ممارسة العمل مع الجماعات بالأسلوب الديمقراطي يركز على حب الأعضاء على الرغم من عدم تقبل

سلوكهم ورضائه عنه، والأعضاء لا يفقدون احترامه وعطافه بل أنه يساعدهم في تغيير سلوكهم والعمل على تأكيد ثقتهم في إمكانياتهم ورغباتهم نحو التغيير.

٣. يحاول إخصائي الجماعة وضع الحدود لسلوك الأعضاء من خلال ضبط السلوك أي أنهم يعرفون ما يفعلون وما لا يفعلون في المواقف الاجتماعية المختلفة ولذلك يحدد الإخصائي مع أعضاء الجماعة ما هي أنواع السلوك المقبولة من الإخصائي والجماعة والمؤسسة والمجتمع.

٤. يتطلب الأمر في ممارسة العمل مع الجماعات بالأسلوب الديمقراطي مساعدة الأعضاء على تقبل واحترام القواد والحدود التي تفرضها محتويات البرنامج الذي يمارسونه أثناء نشاطهم الجماعي واحترام قوانين المؤسسة وهذا ما كان يسعى إليه الإخصائي في المحافظة على أدوات العمل وصيانته ما يستخدم من إمكانيات وموارد متاحة.

٥. يساعد إخصائي الجماعة من خلال ممارسة طريقة العمل مع الجماعات بالأسلوب الديمقراطي للأعضاء على التحصيل الذي يقصد به إتاحة الفرصة للتعاون المرتبط بتحقيق أهداف الجماعة وبالتالي تكوين العلاقات المتماسكة بين الأعضاء، كما أن ذلك يتضمن أيضاً توجيه الأعضاء المناسبين نحو كيفية شغل وقت الفراغ فيما هو نافع ويرتبط بالإنجاز الواضح مثل تنمية الهوايات.

وكان الإلخصائي يركز على اكتساب المثل الاجتماعية والتمسك بها لصالحهم وصالح الغير، وتعديل أو تغيير اتجاهاتهم ويتعلمون كيفية يؤدون وظائفهم ويتحملون مسؤولياتهم كأفراد في جماعات.

وبصفة عامة أن الجوانب الأساسية في طريقة العمل مع الجماعات بالأسلوب الديمقراطي تساعد الجماعة والأعضاء من خلال تطبيقها على التعلم والنمو، والوصول إلى الأهداف الاجتماعية.

ولذلك نراعي أن إلخصائي الجماعة يقوم بهذه الجوانب ولا يغفل بعضا منها، حتى يتمكن من تأدية وظيفته على الوجه الأكمل.

وكمثال تطبيقي لاستخدام تكتيك المناقشة الجماعية في خدمة الجماعة فيستخدمه الإلخصائي في إكساب الشباب المعرف والمعلومات عن المهارات القيادية بما يضمن تمية مهارات الاتصال وتحمل المسؤولية والتفاوض والعمل ضمن فريق العمل والمشاركة التطوعية.

ويحتل الشباب في أي مجتمع مكانة بارزة حيث يمتلكوا طاقة نشطة وجهد إنساني وقدرة مستمرة على العطاء، وبقدر ما يتتوفر لهذه الشريحة الهامة داخل المجتمع من اهتمام بقدر ما تكون المشاركة الإيجابية قيمة العطاء^(١). ومن أهمها نجاح العمل ضمن فريق وتحدد شروط نجاح العمل ضمن فريق فيما يلي:-

١- أن يقول القائد التخطيط بمشاركة الأعضاء وتنسيق الجهود بينهم.

٢- أن يكون الأعضاء على علم بالمهام المطلوبة واقتضاء بأهميتها وقدرتهم على تحقيقها.

٣- أن تتوفر اتصالات مفتوحة ومعلومات متاحة للجميع.
وهذا لا يمكن تحقيقه إلا من خلال المناقشة الجماعية البناءة والمثمرة بقيادة أخصائي طريقة العمل مع الجماعات ومهنة الخدمة الاجتماعية ببرامجها وأنشطتها تسعى إلى تنمية المهارات الاجتماعية مثل مهارة العلاقات الاجتماعية والقيادة والمشاركة والتفاوض والاتصال والقدرة على اتخاذ القرار وتحمل المسؤولية ومن ثم فلا بد من استخدام المناقشة والحوار كأداة وتقنيك رئيسي للأخصائي الاجتماعي.

وعلى مستوى المجتمع فإن المناقشة الجماعية والحوار المجتمعي من أهم مداخل الممارسة المهنية لتنمية وتوظيف الموارد البشرية من خلال دفع وزيادة المشاركة الأخرى وتبصير المواطنين بالخدمات المتاحة لهم، وتنمية مشاركتهم لخدمة مجتمعهم، فلا بد من تنمية مهارات الحوار المجتمعي الفعال كمهارات إدارة الحوار وتحفيز الحوار والتأثير والاقناع المتبادل ومهارات إنهاء الحوار من خلال المناقشات المستمرة والمحددة الأهداف في عمل الأخصائي الاجتماعي.

ضعف الوعي الفكري الناتجة عن عدم المناقشة والحوار يؤدي إلى ضعف الانتماء للمجتمع وبالتالي ضعف قيم المواطنة لصالح المجتمع بأكمله.

مراجع الفصل

أولاً : المراجع العربية :

١. جورج م. بيل، ترجمة د. محمد علي العريان- د. إبراهيم خليل شهاب- القيادة وديناميكية الجماعات، المركز الوطني بالهرهورة، ١٩٨٤ م.
٢. حامد شاكر، فن خدمة الجامعة، دار المعرف، القاهرة، ١٩٥٢ م.
٣. عبد الحكيم أحمد محمد: دراسة حول التدخل المهني للخدمة الاجتماعية وتنمية المهارات الاجتماعية للشباب، المؤتمر العلمي الثالث والعشرين للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية ٢٠١٠ م.
٤. عبد الحميد عبد المحسن عبد الحميد : اتصال الجماعة بالجماعات الأخرى في المجتمع الخارجي وعلاقته بتماسكها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان – ١٩٧٤ م.
٥. عزة عبد الجليل: الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة ودورها في تحقيق الضبط الاجتماعي للشباب في ظل الاحداث المجتمعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، حلوان، العدد الحادى والثلاثون، الجزء الثامن، أكتوبر ٢٠١١ .
٦. محمد رفعت قاسم ، نصيف فهمي منقريوس ، إدارة و تنظيم المعسكرات في المجالات الاجتماعية و التربية ، مكتبة زهراء الشرق ، ٢٠٠٥ م.
٧. محمد شمس الدين أحمد وآخرون، المل مع الجماعات- أسس وتطبيق- ١٩٩٦ م.
٨. محمد صالح بهجت : المدخل في العمل مع الجماعات - المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ١٩٨٥ م.
٩. محمد صالح بهجت، التحليل في خدمة الجماعة، المكتب الجامعي الحديث، سنة ١٩٧٦ .

١٠. محمد محمود مصطفى: خدمة الجماعة: مداخل نظرية ونماذج تطبيقية، القاهرة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٧.
١١. محمد محمود مصطفى - ممارسة خدمة الجماعة - القاهرة - مكتبة عين شمس - ١٩٩٣م.
١٢. محمد محمود مصطفى : خدمة الجماعة للعمليات والممارسة، الطبعة الثانية، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٤م.
١٣. مكتب الاوقاف المتحدة الاستشاري: نشر ثقافة الحوار لدى العاملين في المؤسسات التعليمية، مكتب التربية العربي لدول الخليج، ٢٠٠٨.
١٤. ناهد الشريف حمدان: معوقات استخدام الحوار المجتمعي في تنظيم حركة العmad للمطالبة بحقوقهم، ماجستير كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١١.
١٥. نرمين إبراهيم حلمي: استخدام الحوار المجتمعي لزيادة مشاركة المواطنين في تنمية العشوائيات، مجلة الدراسة في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، العدد ٣١، الحزء الثاني ، أكتوبر، ٢٠١١.
١٦. نصيف فهمي منقريوس - المهارات والتطبيقات المهنية في العمل مع الجماعات - ٢٠٠٦ م.
١٧. نصيف فهمي منقريوس وأخرون، منظومة العمل مع الجماعات، مرجع سبق ذكره.
١٨. هاجر عوضين درويش: برنامج مقترن للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتنمية وعي الشباب الجامعى بالمواطنة، ماجستير كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، ٢٠١٠م.

. ١٩ . وائل عبد العزيز يوسف: تنمية قيم المواطنة لتفعيل مشاركة الشباب، دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢٠١٢م.

ثانياً المراجع الأجنبية :

1. Anna marie, Human Rights and Social work, international Social, Texas university. V.4.n5,2007,p147.
 2. Boulden Waither. Youth ledership racism inter group dialogue us hawarth press, Journal of ethic and cultural diversity in Social work, vol15.2007.
 3. Charles Zastrow : The practice of social work, Brooks /cole publishing company, U.S.A, 1999, PP. 259: 260.
 4. konopka; Gisella, social group work. A Helping process, (Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall, 1963).
 5. Wikipedia, RSS, <http://en.wikipedia.org/wiki/rss>
 6. Wikipedia, social bookmarking, http://en.wikipedia.org/wiki/social_bookmarking
 7. Wikipedia, Social Software. http://en.wikipedia.org/wiki/social_software
 8. Wikipedia, weblogs, <http://en.wikipedia.org/wiki/blog>
- Wikipedia, wikis, <http://en.wikipedia.org/wiki/wiki>

الفصل الثالث

التسجيل في طريقة العمل مع الجماعات

محتويات الفصل

- تعریف التسجیل .
- أغراض التسجیل وفوائده .
- أنواع التسجیل ووسائله .
- الأخطاء الشائعة في التسجیل .
- المبادئ الأساسية في تسجیل التقاریر .
- أهم المهارات التي يحتاجها الأخصائي في عملية التسجیل .
- مميزات وعيوب أساليب التسجیل .
- مفهوم الموقف في خدمة الجماعة .
- الأساليب المهنية في تحلیل التقاریر الخاصة بالعمل مع الجماعات .
- جزء من تقریر دوري عن أحدى الجماعات المدرسية .
- تقریر دوري عن اليوم الأول بمعسكر بور سعيد الذي نظمه نادي الشارع لقضاء الجماعات التلقائية بحی بولاق الذکرور.

التسجيل كعملية مهنية في طريقة العمل مع الجماعات

إن التسجيل في طريقة العمل مع الجماعات يعتبر من أهم العمليات التي يقوم بها أخصائي خدمة الجماعة، وذلك لأنّه يتيح الفرصة للأخصائي لاسترجاع الحقائق والمعلومات والبيانات التي يدونها عن الأفراد والجماعة والبرنامج والمؤسسة والموافق المهنية والاستفادة منها في مساعدة الأعضاء وحل مشكلاتهم، وفهم الجماعة وديناميكيتها لمساعدتها على النمو والتطور. وأخصائي خدمة الجماعة يستخدم أساليب للتدخل المهني منها لعب الأدوار، والمناقشة الجماعية، والندوات، والمحاضرات وغيرها، وكل هذه الأساليب تحتاج إلى استخدام التسجيل خطوة إجرائية لتنفيذها، وكوسيلة لتحليل هذه الأساليب وفهم محتواها والتعرف على العائد منها بالنسبة للجماعة وأعضائها.

وكما نعلم أن البرنامج باعتباره الوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف خدمة الجماعة، فإنّ الأخصائي يلجأ إلى التسجيل لتحديد الأسس التي يقوم عليها البرنامج، وكذلك أثناء عملية التنفيذ.

يلعب التسجيل دور هام في التعرف على المسؤوليات والمهام المرتبطة بالبرنامج والأعضاء المشاركون في إنجازها ثم يلجأ الأخصائي للتسجيل أيضاً للتعرف على العائد من البرنامج والأنشطة التي تمارسها الجماعة. ولما كان التسجيل عاملًا أساسياً لدراسة ديناميكية الجماعة والتعرف على العملية الجماعية وتغيراتها، ودراسة التطور والنمو للجماعة وأعضائها، وتحليل المواقف وتقويمها – فإنه من الضروري أن يتعرض البعض النقاط الأساسية لفهم هذا الموضوع وهي:

أولاً: تعريف التسجيل:

يعرف التسجيل على أنه عملية تدوين الحقائق والمعلومات لفظية كانت أم رقمية بكافة الوسائل التي تكفل حفظها لاستخدامها في قياس نمو وتطور كل من الفرد في الجماعة والأخصائي والجماعة ككل وكذلك لمساعدة المؤسسة على أن تؤدي وظيفتها بكفاءة أفضل بالنسبة للأعضاء وللجماعات وللمجتمع الذي تخدمه هذه المؤسسة.

ويقصد بالتسجيل قيام الأخصائي بوضع - تنظيم البيانات الإحصائية والمعلومات اللفظية للجماعة وتحليلها بما عينه على فهم تطورها والوقوف على مدى نمو أعضائها.

ويعرفه محمد شمس الدين أن التسجيل هو تدوين المعلومات والحقائق اللفظية والرقمية بأية وحقائق في سجل يستخدم كأحد الوسائل الفعالة التي تساعد المؤسسة على تأدية وظيفتها التي أنشئت من أجلها على أحسن وجه ممكن وتوصيل خدماتها إلى العملاء أفراد جماعات منظمات أو تنظيمات اجتماعية.

ويمكن القول أن التسجيل هو تلك الوسيلة التي يستخدمها أخصائي الجماعة لحفظ البيانات والمعلومات المرتبطة بالأعضاء والجماعة والبرنامج والمؤسسة والدور المهني للأخصائي بطرق متعددة بغرض الاستفادة منها تحليلها لمساعدة الأعضاء والجماعة، والتعرف على مدى النمو الحادث، وما تحقق من أهداف خاصة بالجماعة والمؤسسة.

ونستطيع تعريف التسجيل على انه عملية يقوم بها أخصائي الجماعة والأعضاء بطرق عديدة بغرض حفظ المعلومات استخدامها وقت الحاجة للتأثير في المواقف الجماعية المختلفة، أو لتدريب الأعضاء على المهارات الاجتماعية المختلفة أو لإكساب الأعضاء خبرات ومهارات متنوعة.

ويمكنا أن نستخلص من التعريفات السابقة تعريفاً للتسجيل يشتمل على العناصر الآتية:

أن التسجيل عملية ضرورية للممارسة في طريقة العمل مع الجماعات.

التسجيل المهني يقوم به الأخصائي الذي يعمل مع الجماعة.

أعضاء الجماعة يقوموا بالتسجيل بغرض التخطيط للبرامج وتنفيذها.

التسجيل له طرق ووسائل متعددة.

العائد من التسجيل يفيد الأعضاء، والجماعة، والمؤسسة، الأخصائي

ويساهم في تطوير البرنامج

التسجيل يستخدم لحفظ المعلومات بطريقة منظمة حتى لا تكون عرضة للنسفان، ويسهل استرجاعها.

التسجيل يستخدم أيضاً في تحقيق أغراض تدريبية لإتاحة الفرصة للأعضاء لاكتساب المهارات والخبرات المتعددة.

ثانياً: أغراض التسجيل وفوائده:

١- أغراض التسجيل وفوائده في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة:

للتسجيل في الخدمة الاجتماعية أغراض عديدة تبرز أهميتها وضرورتها في مختلف عمليات و مجالات وأنشطة المهنة، وهذه الأغراض ترتبط غالباً بأسلوب التسجيل المستخدم، حيث أن لكل أسلوب من أساليب التسجيل أغراض خاصة به تعمل على تحقيقها، ويمكن أن نعرض بعض أغراض التسجيل في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة فيما يلي: (schram, 1986)

: Wilson, 1980; Schlesinger, 1985

توثيق أنشطة مهنة الخدمة الاجتماعية، Documentation of social work activites حيث تعطي السجلات صورة واضحة عن طبيعة عمليات وأنشطة مهنة الخدمة الاجتماعية، كما وأنها توضح أهداف العمل وإنجازات ونتائج عمليات التفاعل التي تحدث بين كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل (فرد - جماعة - أسرة) بالإضافة إلى الاستفادة من هذه السجلات

في شرح وتوضيح أهداف المؤسسة، وعرض الخدمات والبرامج التي تقدم للعملاء.

استمرارية تقديم الخدمات Continuity of services: خاصة في حالة غياب الأخصائي الاجتماعي عن العمل فالسجلات تعمل على استمرارية تقديم الخدمات للعملاء في حالة غياب الأخصائي الاجتماعي أو في حالة انتقاله أو انقطاعه عن العمل لأي سبب من الأسباب، حيث تمكّن هذه السجلات من متابعة العمل من حيث توقف الأخصائي الآخر. كما أن وجود السجلات تساعد الأخصائي الاجتماعي وتسهل له متابعة الحالات التي يتطلب العمل معها فترات زمنية طويلة ربما يترتب عليها نسيان بعض جوانب التدخل أو العمل هذه بالإضافة إلى أنها تساعد على تنظيم وتنسيق الخدمات التي تقدم للعملاء كما هو في حالات التحويل وتكرار تردد العميل على المؤسسة للحصول على الخدمة حيث أن وجود السجلات يساعد على توفير الجهد والوقت، ويمكن حدوث ازدواجية في تقديم الخدمات، مما يؤدي إلى تحقيق نتائج إيجابية وفعالة.

التحكم في نوعية الخدمات Quality control: تستخدم العديد من المؤسسات أساليب مختلفة لتحديد كمية ونوعية الخدمات التي تقدمها للعملاء ومن هذه الأساليب أسلوب مراجعة العمل مع الحالات الذي يتطلب من المشرف اختيار مجموعة من السجلات بطريقة عشوائية ومراجعةها والتأكد من مطابقتها للأسس والمعايير المهنية ويمكن من خلال استخدام هذا الأسلوب أيا تحديد جوانب القوة والضعف في أداء الأخصائي الاجتماعي والتدخل بهدف تحسين وتطوير نظام تقديم الخدمات المختلفة.

كتابة التقارير الإحصائية Statistical reporting: تستفيد المؤسسات الاجتماعية من المعلومات التي تتضمنها السجلات للحصول على معلومات إحصائية تساعدها في معرفة وتحديد مقدار الحاجة إلى خدماتها، ومعرفة

نوعية ونتائج وتأثير هذه الخدمات على المستفيدين، وعرض هذه الإحصائيات على الجمهور بصفة دورية لإبراز دور المؤسسة في خدمة المجتمع كما تعتمد بعض المؤسسات على سجلات العمل مع الحالات كمورد أساسي للحصول على المعلومات الإحصائية للحكم على أنشطتها، والتخطيط لبرامجها، وإيجاد الدعم والموارد اللازمة لها، ومعرفة مدى الحاجة إلى زيادة حجم القوى العاملة بها.

المراجعة الإشرافية *supervisory review*: تعتبر السجلات إحدى الأساليب الأساسية التي يعتمد عليها المشرفون في معرفة ومتابعة وتقديم الأعمال المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، حيث أنها تساعد في التعرف على طبيعة ونوعية الخدمات التي تقدمها الأخصائي الاجتماعي، وتكشف جوانب النقص والقصور في أدائه للعمل، وفي حالات عدم الرغبة أو الفكرة لعملية التسجيل أو صعوبته أو نقص المهارات اللازمة ل القيام به، ينبغي على المشرف التعرف على أسباب القصور والنقص والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لمواجهتها.

تنظيم أفكار الأخصائي الاجتماعي *Organizing the worker's thoughts*: يعتبر التسجيل أداة فعالة لتنظيم وترتيب المعلومات واللاحظات التي يدونها الأخصائي الاجتماعي مما يساعد في القيام بالعمليات المهنية الأساسية من دراسة وتشخيص وعلاج بطريقة صحيحة.

تنظيم عملية الاتصال بين أفراد الفريق العلاجي الذي يشرف على رعاية عميل *Interdisciplinary Communication*: فقد يكون من الصعب على الفريق العلاجي استخدام سجلا واحدا لتدوين معلوماتهم ولاحظاتهم عن الحالة، لهذا يستخدم كل عضو من أعضاء الفريق العلاجي سجلا خاصا به يساعد في تنظيم عملية الاتصال وتنسيق العمل مع بقية أفراد الفريق العلاجي وهذا بدوره سيؤدي إلى تقديم نوعية جيدة من الخدمات.

أحقية الحصول على الخدمة Eligibility requirement: عملية التسجيل هي جزء من متطلبات أو شروط الحصول على الخدمة لدى بعض المؤسسات، فالتسجيل قد يكون شرطاً لحصول العميل على المعونات المالية كما هو حاصل في مؤسسات الضمان الاجتماعي عندما يطلب من العميل معلومات دقيقة عن الوضع الاقتصادي كالعمل ومصدر الدخل ومقداره والحيازة وغيرها من المعلومات المرتبطة بهذا الجانب.

التعليم والتدريب Teaching & training: تعتبر السجلات إحدى الوسائل الهامة والفعالة التي يستخدمها المشرفون في تعليم وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين لإكسابهم المهارات اللازمة للعمل مع الحالات وممارسة العمل المهني بصفة عامة.

البحث Research: حيث تعتبر سجلات العمل إحدى المصادر الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون لإجراء البحوث والدراسات المتخصصة، وذلك لما تحويه هذه السجلات من معلومات وملحوظات وأساليب وإجراءات مهنية متخصصة.

التسجيل كأداة علاجية A therapeutic tool: يرى بعض الممارسين في الخدمة الاجتماعية أن السماح للعميل بالإطلاع على سجلاته الخاصة يساعد على تشجيعه في تنفيذ خطة العلاج لذلك فهم يطالبون الأخصائيين الاجتماعيين بالمرونة والسماح لعملائهم بالإطلاع على سجلاتهم الخاصة ومساعدتهم لمعرفة ما يقومون به من أعمال وكيفية تنفيذ الأنشطة العلاجية المختلفة.

وأخيراً يمكننا القول أن التسجيل الجدي الذي يفي بجميع متطلبات عملية التسجيل هو جزء أساسي لتقديم خدمات فعالة وناجحة، وعلى المؤسسات الاجتماعية والقائمين عليها الاهتمام بهذه العملية والتأكد على ضرورة العمل بها واعتبارها جزاء هاماً وأساسياً من عمل الأخصائيين الاجتماعيين.

بـ- للتسجيل أغراض وفوائد متعددة ترتبط بممارسة طريقة العمل مع الجماعات :

ويمكنا تحديد هذه الأغراض على النحو التالي:

١- قياس نمو وتطور الفرد داخل الجماعة:

فما لا شك فيه أن التسجيل يساعد أخصائي خدمة الجماعة على قياس نمو وتطور الفرد داخل الجماعة، ومعرفة الفروق الفردية بين الأعضاء، ومعاملة كل منهم حسب حاجاته وقدراته واستعداداته ويساعد التسجيل أيضاً على الوقوف على نوع العلاقات بين أعضاء الجماعة والمشاكل التي قد تعرّض كل منهم، وكذلك يساعد على تقوية روح التعاون بين الأعضاء.

٢- قياس نمو وتطور الجماعة ككل:

يساعد التسجيل على دراسة الجماعة وقياس نموها وتطورها كوحدة قائمة بذاتها والوقوف على مميزات الجماعة ككل وما يتخلل أعضائها من فروق. وكذلك يساعد التسجيل في التعرف على نوع الجماعة من حيث تاريخ تكوينها وشروط الانضمام إليها والنشاط الذي تمارسه.

كذلك يساعد التسجيل في التعرف على مستوى أعضاء الجماعة الاقتصادي والثقافي ومعرفة مدى تطور الجماعة ونموها والتأكيد من مدى ما حققه البرامج لمقابلة احتياجات أعضاء الجماعة كأفراد والجماعة ككل، ومدى تقبل الجماعة للبرامج والأخصائي والمؤسسة، وكذلك معرفة نوع العلاقات بين الجماعة والجماعات الأخرى، سواء بالمؤسسة أو المجتمع الذي تخدمه المؤسسة.

ويساعد التسجيل أيضاً في دراسة ديناميكية الجماعة ومعرفة مدى المؤسسة. تمسكها أو تفككها، والمشاكل الموجودة داخلها.

٣- قياس نمو وتطور أخصائي الجماعة:

يساعد التسجيل أخصائي الجماعة على تحليل المواقف الجماعية التي تتعرض لها الجماعة دوره في هذه الواقع. وبذلك يزداد الأخصائي فهما لنفسه ودوره مع الجماعة.

والتسجيل يساعد الأخصائي على التزود بالخبرات والمهارات التي تعاونه في عمله مع الجماعة ويساعده أيضا على معرفة مدى نمو أعضاء الجماعة وتطورها، وكذلك تفهمه لرغباتهم واحتياجاتهم. كما أن التسجيل يساعد الأخصائي على معرفة نواحي الضعف في البرامج فيعمل على تقويتها ونواحي القوى فيعمل على الاستقادة منها لصالح أعضاء الجماعة. ومن فوائد التسجيل أيضا مساعدة الأخصائي على نقد ذاته وتقويمها حتى يستطيع تأدية مسئoliاته قبل الجماعة بطريقة أكثر إدراكا وفهمًا لموقفها وعلاقات أعضائها به. كما أن التسجيل يساعد الأخصائي على ربط جماعته بالجماعات الأخرى بطريقة مبنية على تفهمه نوع العلاقات بينهم ومدى استعدادهم لعملية الربط.

ويساعد التسجيل الأخصائي الجديد في معرفة مدى ما حققه زميله السابق من أغراض الجماعة فيعمل على استكمالها بجانب معرفته للمرحلة التي تمر بها الجماعة ومدى تطورها.

٤- مساعدة المشرف على تأدية دوره بنجاح:

يعتبر التسجيل من أهم الوسائل التي تساعد المشرف على تأدية دوره بنجاح. فهو واسطة التسجيل يمكنه الوقوف على درجة نمو وتطور الأخصائي ودوره مع الجماعة. كذلك يعتبر التسجيل مادة حية للمناقشة في الاجتماعات الإشرافية التي تعقد بين المشرف وأخصائي الجماعة وتمكن المشرف من

تزويد الأخصائي بالمعلومات المهنية والمهارات اللازمة عن طريق مناقشة المواقف المختلفة التي يبرزها التسجيل والتي تساعد المشرف على معرفة الأخطاء التي وقع فيها الأخصائي فيقوم بشرحها له وتصحيحها عن طريق العلاقة الإشرافية.

ويساعد التسجيل المشرف على أن يقف على مدى تحقيق أغراض المؤسسة عن طريق برامجها وخدماتها فيمكنه أن يعدل فيها لتناسب أعضاء الجماعات والمؤسسة والمجتمع.

ويعطي التسجيل للمشرف مادة موضوعية تمكنه من كتابة التقارير العامة للمؤسسة سواء أكانت شهرية أم سنوية.

٥- تقييم وظيفة المؤسسة وخدماتها:

يعتبر التسجيل الوسيلة التي تستطيع المؤسسة عن طريقة عرض وبيان خدماتها للمجتمع الخارجي وكذلك الوسيلة لاتصال المؤسسة بالهيئات الخارجية للتعاون معها وكسب ثقتها وتعزيزها.

ويساعد التسجيل إدارة المؤسسة على تقييم خدماتها التي تؤديها لأعضائها وللجماعات المكونة بها ولأعضاء المجتمع المحلي ومعرفة ما إذا كانت هذه الخدمات متقدمة مع أغراض ووظيفة المؤسسة أم لا.

ويساعد التسجيل إدارة المؤسسة على تقييم عملها والسياسة المرسومة لتأدية هذا العمل والكشف عن أحسن الوسائل التي تساعدها في توصيل خدماتها على أكمل وجه.

ويعتبر التسجيل أيضاً وسيلة المؤسسة لكتابة التقارير الشهرية والسنوية بما تحويه من إحصاءات عن الأعضاء وأنواع البرامج التي مارسوها ومدى تحقيق هذه البرامج لاحتياجات الأعضاء والجماعات والعوامل التي تعترض ذلك سواء أكانت مادية أو غير مادية.

٦-اكتشاف الحالات الفردية ومساعدتها:

يساعد التسجيل أخصائي الجماعة على اكتشاف بعض الحالات الفردية والتي لا تستطيع التكيف مع خدمات المؤسسة أو الأخصائي أو أعضاء الجماعة التي ينضمون إليها فيمكن العمل معهم كأفراد لهم مواقف خاصة تحتاج إلى المساعدة لإعادة تكيفهم مع خدمات المؤسسة حسب قدراتهم واحتياجاتهم أو تحويلهم لأخصائي خدمة الفرد.

٧-تدريب الأخصائيين والمتطوعين الجدد:

يساعد التسجيل في تدريب الأخصائيين الاجتماعيين الجدد، كذلك المتطوعين في مؤسسات العمل مع الجماعات، سواءً أكانوا طلاباً من معاهد الخدمة الاجتماعية أو غير ذلك.

فيتمكن عن طريق التقارير الدورية ومناقشتها مع المشرف التزود بالخبرات والمهارات والمعلومات التي تساعد هؤلاء على تفهم وأدراك دورهم مع الجماعات التي يعملون معها وتساعدهم على التصرف في المواقف الجماعية التي تصادفهم وتعطيهم القدرة على تحليلها.

٨-تقييم البرنامج:

يساعد التسجيل في تقييم البرامج التي تستخدمها الجماعة في ممارسة نشاطها. فالتقارير الدورية والتحليلية تعطينا مدي استجابة أعضاء الجماعة للبرامج ومحفوبياتها. وكذلك المبادئ والأساليب التي استخدمت في تصميم وتنفيذ هذه البرامج ومدى مقابلتها لحاجات ورغبات الأعضاء المتغيرة، وكذلك مدي ملائمتها لمرحلة نمو الجماعة ودور الجماعة في رسماها وتتنفيذها، إلى غير ذلك مما يساعد على معرفة في أي طريق تسير هذه الجماعة.

٩- اختبار مبادئ طريقة خدمة الجماعة:

من المعروف أن مبادئ خدمة الجماعة ديناميكية ومتطورة، ويساعد التسجيل على معرفة مدى صلاحية هذه المبادئ عند التطبيق ومدى صحتها وعن طريق ذلك نتوقع أن تظهر مبادئ جديدة لطريقة العمل مع الجماعات أكثر رسوخا في قاعدتها العملية المستمرة منها.

١٠- المساعدة في الدراسة والبحث:

يعتبر التسجيل وسيلة هامة من وسائل البحث والدراسة. فالتقارير وما تحويه من معلومات وبيانات وإحصاءات تساعد المهتمين بالعمل مع الجماعات في الاستعانة بمحتويات هذه التقارير في البحوث والدراسات التي يجرونها للاستفادة من خبرات الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات.

١١- التعرف على المؤسسة:

تتيح التقارير الإحصائية والرسوم البيانية الفرصة للأشخاص الذين يزورون المؤسسة للتعرف عليها وعلى خدماتها ووظيفتها بطريقة سهلة وبأقل جهد ممكن.

ثالثاً: أنواع التسجيل ووسائله:

يستخدم أخصائي الجماعة أنواع مختلفة من التسجيل أثناء ممارسته لطريقة العمل مع الجماعات في المؤسسات الاجتماعية المختلفة، وهذا التوع في طرق التسجيل وأساليبه تمكّن أخصائي خدمة الجماعة من التدخل المهني الفعال، ولهذا يصبح من الضروري تدريب الأخصائيين على عملية التسجيل بأنواعه المختلفة وفهم محتوى كل وسيلة. حتى يتمكن الأخصائي من الاستخدام الفعال لها وت تكون لديه المهارة في التسجيل.

ويمكن تحديد أنواع التسجيل في الآتي:

التسجيل الكتابي.

التسجيل الصوتي (الكاسيت).

التسجيل باستخدام الأجهزة السمعية البصرية (الفيديو).

التسجيل باستخدام الرسوم والأشكال البيانية.

التسجيل باستخدام المقاييس الاجتماعية.

ونستطيع شرح هذه الأنواع بشيء من التفصيل على النحو التالي:

التسجيل الكتابي:

وهذا النوع من التسجيل يستطيع أخصائي العمل مع الجماعات استخدامه من خلال كتابته لأنواع متعددة من التقارير وهي:

التقارير الفردية.

التقارير الدورية.

التقارير التحليلية.

ويمكننا أن نعرض لهذه الأنواع من التقارير بشيء من التفصيل على النحو التالي:

(١) التقارير الفردية:

وهي تلك التقارير التي يكتبها أخصائي عن كل عضو من أعضاء الجماعة، للتعرف على خصائص وسمات شخصية العضو وميوله ورغباته، ومشكلاته واحتياجاته بالإضافة إلى التعرف على مدى مشاركة العضو في البرامج والأنشطة التي تمارسها الجماعة، ومدى قدرة العضو على تحمل المسؤولية وإنجاز المهام والمسؤوليات الموكلة إليه.

ويستفيد الأخصائي من هذه التقارير في النواحي الآتية:

فهم شخصيات الأعضاء المكونين للجماعة.

دراسة المشكلات الفردية التي يعاني منها الأعضاء.
التعرف على النمو الحادث للعضو في الخبرات، والقدرات،
والمهارات.

مساعدة الأعضاء الذين لا يستطيعون التكيف مع الجماعة من خلال
البرامج والأنشطة المختلفة.

ويتضمن التقرير الفردي عدة عناصر أساسية هي:
بيانات أولية عن عضو الجماعة:

- الاسم - تاريخ انضمامه للجماعة

فصائل وسمات شخصية عضو الجماعة:

- الخصائص العقلية. - الخصائص الجسمية

- الخصائص الاجتماعية. - الخصائص النفسية

المشكلات الفردية التي يعاني منها عضو الجماعة:

- الأنطواء - العداون

- الاتكالية - السلبية واللامبالاة

- الأنانية وحب النفس - التعالي على الآخرين

علاقة العضو بالأعضاء الآخرين داخل الجماعة:

- نوعية العلاقات بين العضو وبقى أعضاء الجماعة (إيجابية – سلبية).

- المبادأة في تكوين العلاقات.

- المشكلات التي تواجهه في علاقته مع الآخرين.

- نمط العلاقة بينه وبين الأعضاء (علاقة تعاون - علاقة مصلحة الخ)

- علاقته بأخصائي الجماعة.

مساهمة العضو في الاتصال والتفاعل:

- قدرة العضو على إقامة تفاعلات واتصالات مع باقي الأعضاء
- ردود أفعاله تجاه الآخرين في الجماعة.
- قدرته على الانصات الفعال
- قدرته على ضبط انفعالاته في المواقف المختلفة

إسهام العضو في إنجاز المهام:

- مدي قدرته على تحمل المسؤوليات والمهام المختلفة.
- مدي قدرته على المشاركة في الأعمال والبرامج الجماعية.
- مدي قبوله للمهمة والمسؤولية في ضوء قدراته وإمكاناته.
- تعاون العضو مع باقي الأعضاء في الجماعة.
- الأدوار التي يقوم بها داخل الجماعة في إطار أعماله.
- ويستخدم أخصائي الجماعة هذه التقارير تبعاً للمؤسسة التي يعمل فيها، فهناك بعض المؤسسات التي تطلب هذه التقارير بصورة مختصرة، ومؤسسات أخرى تستعين بهذه التقارير في حالة تحويل العضو من المؤسسة إلى مؤسسة أخرى أو عند تحويل العضو إلى أخصائي آخر داخل المؤسسة.
- وهذه التقارير على درجة عالية من الأهمية بالنسبة لأخصائي الجماعة لأنها تساعد في دراسة الأعضاء، ومعرفة رغباتهم

واحتياجاتهم، وبالتالي يستطيع مساعدتهم على مواجهة مشكلاته، واكتساب الخبرات والمهارات المختلفة.

(٢) التقارير الدورية:

- وهي تلك التقارير التي يكتبها أخصائي الجماعة عقب كل اجتماع يعقده مع الجماعة التي يعمل معها. وتعتبر من أهم أنواع التقارير لأنها تتضمن تسجيل كل ما يدور في الجماعة منذ بداية التفاعل المرتبط ببرنامج معين حتى نهايته. حيث يقوم بتسجيل الأفعال وردود الأفعال، والآراء والمقترنات وأنماط الاتصال والتفاعل، والمسؤوليات والمهام، وأساليب التدخل المهني التي يستخدمها الأخصائي أثناء عمله مع الجماعة.

- ويشتمل التقرير الدوري على الأجزاء الآتية:

أ- الجزء الأحصائي:

- ويشتمل هذا الجزء على تسجيل بيانات رقمية كمية من حيث عدد الأعضاء، ومدة الاجتماع، ورقم الاجتماعين وعدد الحاضرين وعدد الغائبين، الخ، وهذه البيانات يري الأخصائي ضرورة تسجيلها لأنها ترتبط بالتقاعلات الديناميكية بين الأعضاء وستخدم في تحليل العمل الجماعي.

ب - الجزء الفصي:

- ويقوم الأخصائي في هذا الجزء بتسجيل كل ما يدور في الجماعة بطريقة واقعية توضح التقاعلات والعلاقات السائدة، وتوضح نمط المشاركة والتعاون وتحمل المسؤولية السائدة بين الأعضاء، كذلك

الاقتراحات والآراء التي يتم عرضها، ومدى استجابة الأخصائي لأعضاء الجماعة، ومدى التزام الأعضاء بالأهداف والمعايير الموضوعة للجماعة، وكذلك مدى أداء الأعضاء للأدوار طبقاً لمكانتهم وأسلوب القادة في العمل مع الجماعة وكل ما يدور أثناء الاجتماع يسجل بصورة مهنية.

ج- الجزء التحليلي:

- وفي هذا الجزء يوضح الأخصائي المواقف التي تحدث أثناء الاجتماع من نزاعات بين الأعضاء، أو انقسامات داخل الجماعة أو مشكلات ترتبط بالسلوك الفردي للأعضاء كالسلبية أو الانطروائية أو التهريج..... الخ ويقوم الأخصائي بتحليل هذه المواقف والتعرف على أسبابها، ويوضح أساليب التدخل المهني التي استخدمها للتغلب على هذه المواقف والمشكلات.

- ويستقىد أخصائي الجماعة من هذا الجزء في تحليل ديناميكية الجماعة، وكذلك الجماعة، وكذلك التعرف على مواطن القوة والضعف داخل الجماعة مما يساعد على رسم خطة المستقبل معاونة الجماعة وأعضائها على تحقيق أهدافها.

د- الجزء الت التطبيقي:

- وفي هذا الجزء يقوم الأخصائي بتحديد الأهداف التي يريد مساعدة الجماعة من خلالها في الاجتماع المقبل، ويحاول إسناد بعض المسؤوليات لأعضاء الجماعة ترتبط بالمهام والبرامج التي يمكن ممارستها، وكذلك يحاول مساعدة الجماعة على وضع تصور مقترح

لما تزيد الجماعة إنجازه من أعمال ترتبط باحتياجاتها رغباتها وأنشطتها وبرامجها.

- ويستخدم أخصائي الجماعي هذه التقارير في النواحي الآتية:
 - التعرف على التفاعلات وال العلاقات بين أعضاء الجماعة.
 - دراسة وتقويم أساليب التدخل المهني التي يستخدمها الأخصائي مع الجماعة.
 - التعرف على البرامج التي تمارسها الجماعة وتقييم العائد منها.
 - التعرف على موافق التدخل المهني ودور الأخصائي في توجيهها.
 - دراسة أهداف الجماعة وكيفية تحقيقها.
 - التعرف على الخطط التي تضعها الجماعة لأعمالها.
- ويجب التأكيد على أن التقرير الدوري ينصب على اجتماعات الجماعة ويقوم الأخصائي بتسجيله دوريا في سجل مخصص لهذا الغرض لكي يستفيد منه بعد ذلك في التقارير التحليلية.

٣- التقارير التحليلية للجماعة:

- يقوم الأخصائي من حين إلى آخر بمراجعة تقاريره الدورية أو التقارير الفردية الأخرى التي يقوم بإعدادها لاستخدامها في إعداد تقرير شامل يتضمن كل ما يتعلق بالجماعة وأفرادها من ناحية، وجهوده المهنية ومدى مساهنته في أداء دوره لتحقيق أهداف خدمة الجماعة من ناحية أخرى، ويطلق على هذا النوع من التقارير (التقارير التحليلية) وينصب التحليل في هذه التقارير على عناصر طريقة العمل مع الجماعات، وهي:
 - الأعضاء - الجماعة - البرنامج - المؤسسة - الأخصائي.

- ويقوم الأخصائي بكتابتها على فترات زمنية متباعدة قد تكون ٣ شهور أو ٦ شهور أو سنة كاملة.
- أهمية التقرير التحليلي:
- التقرير التحليلي هو مراجعة شاملة للتقارير التي كتبت عن الجماعة وتلخيصها وتحليلها واستخدامها في التقييم والقياس لعمل الأخصائي مع الجماعة.
- تفيد هذه التقارير في دراسة الجماعة وإجراء التقويم لأنها تسجل على فترات تتراوح بين ٣ شهور وعام كامل ويتوقف ذلك حسب طبيعة العمل.
- هناك مرونة في تسجيل التقارير التحليلية والأخصائي هو الذي يحدد النمط العام والشكل الخاص للتقرير لأنها سوف تستخدم كمرشد ومعين للأخصائي.
- التقرير التحليلي يعطي للمؤسسة فكرة عن الجماعة و برنامجهما مما يساعد في وضع الخطط.
- عند انتهاء حياة الجماعة أو تحويلها إلى أخصائي آخر فإن كتابة هذا التقرير يسهل للأخصائي الجديد فهم الجماعة.
- ينبع به في البحوث والدراسات المختلفة.
- تبدو أهمية التقرير التحليلي عند انتهاء حياة الجماعة، كما نحتاج إليه عند تحويل الجماعة إلى أخصائي آخر وتعتمد المؤسسة كذلك على التقارير التحليلية والتلخيصية في تقييم أعمالها.
- ويبدأ التقرير التحليلي بمقدمة عن المؤسسة وأغراضها وتاريخ الجماعة.

- عناصر التقرير التحليلي:

- ويشمل التقرير التحليلي على الأجزاء الآتية:

(١) الجزء الإحصائي:

- ويشتمل هذا الجزء على اسم الجماعة - بيانات إحصائية عن

الجماعة - عدد الأعضاء الجدد - نسبه تردد الأعضاء على المؤسسة

- عدد الاجتماعات التي مارست فيها الجماعة برامجها المختلفة -

نسبة الحضور الخ

(٢) الجزء الفردي :

- ويتضمن هذا الجزء وصف تحليلي لعضو الجماعة كفرد، ويمكن

إعطاء أمثلة ببعض الأعضاء - إذا كان عدد الجماعة كبيرا . ليعطي

الأخصائي وصفا لأنواع مختلفة من السلوك. وتدور المعومات

المدونة في هذا الجزء حول النواحي الآتية:

- درجة نمو العضو في العلاقات والتفاعلات مع باقي الأعضاء.

- معدل الحضور والغياب لاجتماعات الجماعة.

- مدى قدرة العضو على تحمل المسؤولية.

- مدى قدرة العضو على القيادة والتبعية.

- هواياته ومهاراته في أوجه النشاط .

- المشكلات الفردية التي يعاني منها.

- وبتحليل هذه الجوانب السابقة، يمكن الأخصائي من تحديد بعض

الاقتراحات لمساعدة عضو الجماعة إذا طلب الأمر ذلك.

(٣) الجزء الجماعي:

- ويعطي في هذا الجزء صورة شاملة عن الجماعة ككل ويشمل :-

- تاریخ بدأ الجماعة.
- البرامج والأنشطة التي تم ممارستها.
- العلاقات والتفاعلات داخل الجماعة.
- معدل نمو الجماعة
- درجة المشاركة الجماعية
- التماسك الجماعي ومؤشراته
- درجة التنظيم الجماعي
- المشكلات التي واجهت الجماعة.

(٤) الجزء الخاصل بالبرنامی :

- ويوضح الأخصائي بصورة تحليلية النواحي الآتية :
- كيف يوضع البرنامج
- ما هي أنواع الأنشطة والبرامج
- كيف يتم تنفيذ البرنامج
- اثر البرنامج على العلاقات والتفاعلات.
- درجة إقبال الأعضاء على البرنامج.
- الخبرات التي أثارتها البرنامج للعضو.
- البرنامج وإشباع احتياجات الأعضاء.
- ويستفيد أخصائي الجماعة من هذه البيانات والمعلومات في التعرف على الصعوبات التي تواجه الأخصائي عند تصميم البرنامج وكيفية التغلب عليها ، والبرامج المقترحة .

(٥) الجزء الخاصل بالأخصائي :

- ويحاول الأخصائي في هذا الجزء توضيح و إجاباته ومسئولياته المهنية تجاه الجماعة، والأساليب التي يتم استخدامها في العمل من حيث :

- دوره في مساعدة الأعضاء،
- أسلوبه في مساعدة الجماعة علي وضع البرامج.
- تدخله في حل المشكلات.
- دوره في توجيه التفاعلات وال العلاقات داخل الجماعة.
- المهارات والمبادئ التي استفاد منها في العمل مع الجماعة.
- أسلوبه في إكساب الأعضاء المهارات والخبرات.
- ويستفيد الأخصائي من هذه البيانات والمعلومات في تقييم أدائه المهني لتدرك الأخطاء وتحسين تطوير أساليب التدخل المهني مع الجماعة.

٦- الجزء الخاصل بالمؤسسة:

- ويحاول الأخصائي من خلال هذا الجزء تحليل بعض البيانات المرتبطة بالمؤسسة مثل ما يلي:
- أهداف المؤسسة وارتباطها بأهداف الجماعة.
- الموارد والإمكانات المؤسسية وكيفية استخدامها.
- البرامج والخدمات المؤسسية في علاقتها بالجماعة.
- البرامج والخدمات المؤسسية في علاقتها بالجماعة.
- ومن هذه البيانات التحليلية عن المؤسسة يستطيع الأخصائي وضع مقترنات لتطوير العمل داخل المؤسسة، فيما يتعلق بالبرامج والأنشطة التي تمارسها الجماعات.

٧- مقترنات عامة لتطوير وتحسين ممارسة العمل مع الجماعة:

- يختتم الأخصائي التقرير التحليلي بوضع توصيات ومقترنات ترتبط بتحسين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات للاستفادة منها بعد الدراسة وتحديد إمكانيات تنفيذها.
- التسجيل الصوتي:
 - يستخدم أخصائي الجماعة هذا النوع من التسجيل، لحفظ معلومات وبيانات شاملة ودقيقة عن اجتماعات بصورة حية، من خلال أشرطة التسجيل وليس من الضروري أن يعتمد الأخصائي على التسجيل الصوتي في كل الاجتماعات وإنما يمكنه استخدام ذلك لتسجيل محاضرات، ندوات، أو اجتماعات هامة تتخذ فيها قرارات محورية – كما يقوم الأخصائي باستخدام التسجيل الصوتي أثناء تدريبه للأعضاء على المهارات الاجتماعية مثل مهارات الاتصال والتي يستخدم فيها إعادة بعض التعبيرات اللفظية لتوجيه الأعضاء على كيفية التحدث الجيد الخ.
 - وعلى الرغم من أهمية هذا الأسلوب في حفظ المعلومات أو في عملية التدريب والتعليم إلا أن هناك بعض العيوب منها: تؤثر هذه الطريقة على الجو الطبيعي للاجتماع أو المناقشة لإحساس الأعضاء أن أحاديثهم تسجل.
 - لا تصلح في كل المواقف، فهناك ملاحظات ورود أفعال لا يمكن تسجيلها صوتيا.
 - التسجيل عن طريق الأجهزة السمعية البصرية (جهاز الفيديو) - ويستخدم الأخصائي هذه الوسيلة لتسجيل حلقة مناقشة، أو معسكر لخدمة البيئة تقوم الجماعة بإدارته، أو مشروعًا جماعيًا، أو مهرجانات واحتفالات الجماعة. ويتم ذلك من خلال كاميرا مخصصة

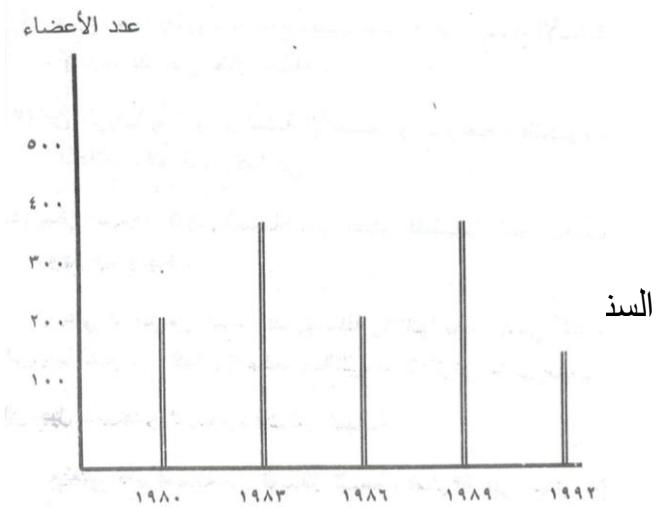
لذلك ويستخدم جهاز الفيديو أيضا في تدريب الأعضاء على مهارات معينة تتطلب استرجاع مشاهد معينة بغرض تحليلها والاستفادة من مناقشتها.

- وتتضح أهمية هذه الوسيلة في النواحي الآتية:
- عن طريقها يمكن استرجاع بعض المناقشات بصورتها الطبيعية الحية وبالتالي يمكن الاستفادة منها.
- عن طريقها يمكن استرجاع بعض المشاهد التي يسلك الأعضاء فيها سلوكا خاطئا حتى يمكن تعديله.
- عن طريقها يمكن دراسة الأنشطة والبرامج ، للتعرف على التفاعلات وال العلاقات كما هي.
- يمكن استخدام المادة المسجلة على الفيديو لتعليم الأعضاء خبرات ومهارات جديدة.
- وعلى الرغم من أهمية هذه الوسيلة إلا أنها تؤثر على التفاعلات الطبيعية للأفراد – كما أنها مكلفة وبالتالي قد لا تتوافر بشكل مستمر.

التسجيل باستخدام الرسوم والأشكال البيانية:

- وتعتبر هذه الوسيلة من الوسائل الهامة والمشوقة التي يمكن الاعتماد عليها في تسجيل البيانات عن الأعضاء والجماعة والبرنامج والمؤسسة ، وتستخدم الرسوم البيانية بأشكالها المتنوعة لتعطي صورة واضحة عن جوانب متعددة في حياة الجماعة.
- ويمكن للأخصائي أن يستخدم الأعمدة ، والدوائر ، والمنحنيات
الخ
- ويمكن إعطاء بعض الأمثلة على ذلك :

- (أ) يريد أخصائي الجماعة أن يعرض بعض الحقائق عن العملاء بالمؤسسة خلال فترة زمنية محددة ، فيمكنه استخدام الأعمدة كما يلي :-



وبالنظر للشكل السابق يتضح ان عدد الاعضاء في ارتفاع وانخفاض ، في كل فترة زمنية . وهذا يعطي مؤشرا بأن الجماعة في حاجة إلى تكثيف برامجها وخدماتها لجذب الأعضاء .

(ب) يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يتعرف على معدل اكتساب عضو الجماعة لمهارات التفاعل الاجتماعي: يستخدم الشكل التالي:



وبالنظر للشكل البياني السابق يتضح للأخصائي أن عضو الجماعة اكتسب مهارات التفاعل الاجتماعي في خلال فترة زمنية تقدر بأربعة شهر مما يعطي مؤشراً إيجابياً عن فعالية التدخل المهني في العمل مع الجماعات.

(ج) يريد أخصائي الجماعة أن يتعرف على حجم الأنشطة والبرامج التي تمارسها الجماعة، فهنا يستخدم شكل الدائرة كما يلي:



أضفية و الفنية هي أكثر الأنشطة الأخرى تأخذ حيز ضيق وبالتالي تحتاج إلى استثارة الأعضاء للمشاركة في هذه البرامج والأنشطة.

بالنظر إلى الشكل البياني الذي تم ما يلي من توزيع الأنشطة في هذه المجموعة.

والخلاصة أنه يمكن استخدام الرسوم البيانية لعرض حقائق ومعلومات عن الجماعة وأعضائها، سواء لتتبع جوانب معينة أو لعرض المنجزات المرتبطة بأعمال الجماعة أو المؤسسة.

التوصيات باستخدام المقاييس الاجتماعية:

تعتبر المقاييس السوسيومترية من أهم المقاييس التي استخدمت على نطاق واسع لمعرفة التفاعل الشخصي داخل الجماعة وكذلك للتعرف على درجة التماسك والتفكك. وللتعرف على الشلل والعشيرات داخل الجماعة، وكذلك لمعرفة اتجاهات الأعضاء نحو البرامج والأنشطة الجماعية والمقاييس

السوسيومتر يجعل الأخصائي قادراً على معرفة درجات التقبل والنبذ بين أعضاء الجماعة ولذا يمكنه دراسة الديناميكية.

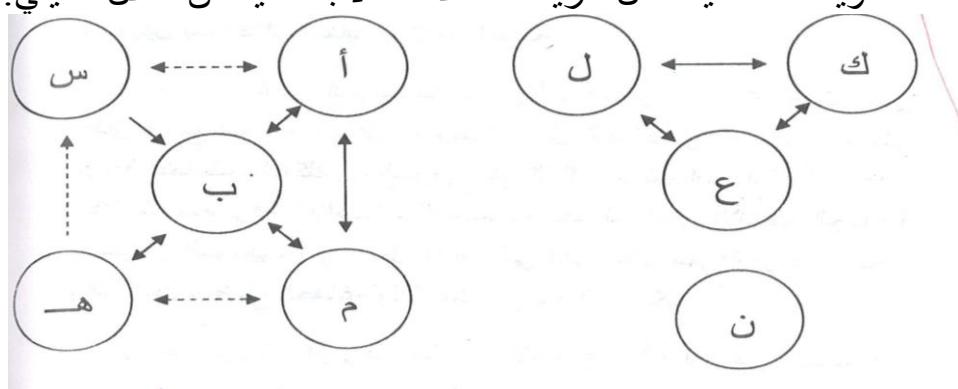
ويعتبر مورينو هو رائد المقاييس الاجتماعية لأنّه أول من استخدم هذا المقياس السوسيومترية عام ١٩٣٤.

ويعتمد تطبيق المقياس السوسيومتر على عدة خطوات أساسية هي:
تجمّيع الاختيارات الدالة على التقبل والنبذ من أعضاء الجماعة (ويتم ذلك عن طريق قيام أخصائي الجماعة بسؤال كل عضو بطريقة سرية عن الأعضاء الذي يفضلهم في رحلة أو مشروع أو برنامج ، وكذلك يجعل العضو يختار عدداً من الأعضاء الذين لا يفضلهم في الجماعة أو في ممارسة الأنشطة معهم).

يقوم الأخصائي بتقرير هذه الاختيارات لرسم خرائط التفاعل وسسيوجرام العلاقات الاجتماعية.

يقوم أخصائي الجماعة بتحليل السسيوجرام ، وخرائط التفاعل لدراسة الجماعة وديناميكيتها، والتعرف على إسهامات كل عضو في التفاعل والاتصال الجماعي.

ويمكّنا تحديد شكل خريطة العلاقات الاجتماعية من خلال ما يلي:



وبالنظر للسيسيوجرام السابق يمكن للأخصائي من تحديد الجوانب

الآتية:

العلاقات الإيجابية المتبادلة (أ، ب)
العلاقات الإيجابية من طرف واحد (س، ب)
علاقة سلبية من طرف واحد (ه)
علاقة سلبية متبادلة (أ، س)
الأعضاء الهمشرين (ن)
الشلة أو العشرة (ك، ع، ل)
العضو النجم (ب) لأنه يحظى بقبول كل أعضاء الجماعة
ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن أخصائي الجماعة يمكنه استخدام
مقاييس العلاقات الاجتماعية لدراسة التواهي الآتية:
التعرف على العلاقات الإيجابية والسلبية بين الأعضاء.
التعرف على الأعضاء القياديين في الجماعة.
اكتشاف الشلل والعشريرات.
اكتشاف الأعضاء الهمشرين والمنطويين.
التعرف على اتجاهات الأعضاء نحو البرامج والأنشطة.
وفي نهاية عرضنا لوسائل التسجيل وأساليبه، يمكننا القول أنه على
الأخصائي الاجتماعي أن يستخدم هذه الوسائل حسب الغرض من عملية
التسجيل، وعليه لا يعتمد على وسيلة واحدة فقط. وذلك لأن هذه الوسائل
تكمل بعضها البعض.

رابعاً: الأخطاء الشائعة في التسجيل:

هناك عدة أخطاء يقع فيها الأخصائي أثناء عملية التسجيل يمكن أن
نوجزها فيما يلي:

اعتماد الأخصائي على الأسلوب الإنساني عديم الفائدة في التسجيل فهذا الأسلوب غير مفيد لأخصائي الجماعة لأنه لا يركز على الجوانب المهنية والتي تحدث في الجماعة.

عدم التسلسل في ذكر الأحداث والوقائع التي حدثت أثناء الاجتماع فهذا الخطأ يجعل المواقف غير محددة، وعدم التسلسل يفقد التسجيل إيجابيته في الفهم الكامل لكل ما يدور داخل الجماعة.

عدم ذكر الأفعال مقترنة بأسماء فاعليها، فذلك يجعل أخصائي الجماعة مدرك للمهام والأعضاء الذين يساهمون في إنجاز هذه المهام، وبالتالي لا نستطيع معرفة الأعضاء الذين يتحملون المسئولية أو الذين يتفاعلون مع باقي الأعضاء.

عدم الالتزام بالأجزاء الخاصة بكل تقرير، فإن عدم التزام الأخصائي بمحفوظات كل جزء يجعل التقرير يسجل بطريقة عشوائية وغير مخططة.

اعتماد أخصائي الجماعة على أسلوب واحد للتسجيل، وهذا لا يتيح الفرصة لفهم لجماعة ودراسة المواقف التي تحدث في الجماعة، ويقلل الفرصة من الاستفادة من الأنواع الأخرى للتسجيل التي تتيح بيانات وحقائق ذات طبيعة خاصة.

نظرة الأخصائي للتسجيل على أنه شيء روتيني، وهذه النظرة تجعل الأخصائي لا يهتم بالتسجيل، ولا يدقق في البيانات والمعلومات المدونة، ولا يستطيع تحليل التقارير بطريقة عملية.

الخلط بين التسجيل القصصي والتحليلي.

استخدام الألفاظ العامة بكثرة وبدون أية دلالات خاصة والمطلوب أن يكون التسجيل باللغة العربية.

اللجوء إلى تسجيل نفس نص الألفاظ دون داع أو التسجيل بطريقة الحوار حيث ينبغي التركيز على المضمون الذي يبرز المعنى.

خامساً: المبادئ الأساسية في تسجيل التقارير:

توقف مهارة الأخصائي في عملية التسجيل على قدرته في ملاحظة الجماعة وتحليل ما يجري فيها وتقسيم اتجاهات الأعضاء واستجاباتهم خلال تعاملهم في مواقف الجماعة بقدر زيادة مهارة الأخصائي في العمل مع الجماعة وزيادة وعيه أو إدراكه للدور الذي يقوم به معها ومسؤولياته المهنية نحوها بقدر ما ينعكس ذلك الاتجاه الإيجابي في العمل على تقاريره بحيث تصبح تلك التقارير صورة عملية دقيقة وعبره عن عملية خدمة الجماعة ودورها في أحداث النمو الاجتماعي ويوجد معايير أو مبادئ أو شروط يجب توافرها لاسترشد بها الأخصائي عند كتابة التقارير الدورية وهي كما يلي:
مبدأ المرونة: أي مراعاة المرونة عند كتابة التقرير أي أن الحقائق التي

ذكرت في التقرير يجب أن تتماشي مع غرض المؤسسة.

مبدأ الاختيار: ويتضمن أن الأخصائي لا يتضمن تقريره كل ما يحدث في اجتماع الجماعة، بل يجب أن يختار النقاط المواقف التي يقوم بتسجيلها على ضوء نمو الفرد والجماعة والتي يهتم بذكرها في التقرير المناسب.

مبدأ حسن الصياغة والعرض: ويعتمد على أهمية الشكل ووضوح التعبير للمادة المكتوبة وذلك باستعمال لغة سهلة، وجهد قصير ويتجنب الحشو كما يجب أن يراعي الأخصائي الشكل العام الذي يجب أن يتميز به التقرير (أن يكون سهل - يبعد عن المرادفات - لا يستخدم المصطلحات الفنية - يكن هناك تسلسل منطقي في الحديث)، كما يجب أن يترك على

صفحات التقارير هوامش واسعة ومسافات كافية بين السطور حتى يستطيع المشرف أن يكتب ملاحظاته بين السطور والهوامش.

مبدأ السرية: أي مراعاة السرية التامة في هذه التقارير من حيث أن هذه التقارير لا تستخدم إلا في الأغراض المناسبة للبحث العملي وتحقيق عملية المساعدة للجامعة.

مبدأ تقبل الأخصائي للتسجيل: فيجب أن يتقبل الأخصائي القيام بهذه التقارير كجزء من المسؤولية الملقاة على عاتقه اقتناعاً منه بقيمتها في تحسين الأداء المنهي.

ضرورة اقتران الأفعال بأسماء فاعليها الذين يشتركون في اجتماع أو نشاط الجماعة وليس بالضمائر، أي ربط أسماء الأعضاء بما يحدث من تفاعل وبذلك يتتجنب الأخصائي استخدام المبني للمجهول أو استخدام العبارات الشائعة مثل "دارت مناقشة مفيدة بين الأعضاء" دون أن يذكر من الذي أشتراك في هذه المناقشة أو أن يسجل "اعتراض بعض الأعضاء" دون أن يذكر أسماء المعارضين.

يجب على أخصائي الجماعة أن يعد ملخصاً للنقط الأساسية التي حدثت في أثناء الاجتماع بعد انتهاء الاجتماع مباشرة قبل كتابة التقرير وهذا يساعد على اختيار مادة التقرير وتنظيمها حسب تسلسلها الزمني ويعطيه فرصة لأن يفكر ويحلل ما حدث في الاجتماع.

نظرة عامة على التسجيل في خدمة الجماعة:

الأخصائي عندما يستخدم وسائل التسجيل المختلفة يقوم بعملية حساب المزايا والعيوب بالنسبة لكل نوع من أنواع التسجيل.

فالرسوم البيانية من مزاياها توفير الوقت حيث تعرض الظاهره بطريقة رقمية دقيقة يستطيع أن يتعرف عليها الشخص العادي غير المتخصص دون أية حاجة للرجوع إلى الملفات بينما تمثل عيوبها في أنها لا توضح الأسباب التي أدت إلى ارتفاع نسبة تردد الأعضاء على النادي أو انخفاض النسبة كما أنها لا توضح العلاقات والتفاعلات السائدة بالجامعة.

والمقاييس السوسنومترية تعطي الفرصة لرسم شبكة للعلاقات الاجتماعية السائدة في الجماعة في فترة معينة ومقارنتها بالعلاقات السائدة في فترة أخرى سواء من ناحية التجاذب أو التناقض ويستخدم الأخصائي ملاحظاته في تحليل الأسباب التي تؤدي إلى حب الأعضاء لبعض أو كراهيتهم لبعض أو يقوم بسؤالهم عن أسباب ذلك.

التقارير المختلفة التي يكتبها الأخصائي تعطي الفرصة الكافية للتوضيح الديناميكية السائدة في الجماعة عن طريق الوصف الكيفي للعلاقات والتفاعلات المتبادلة بين الأفراد.

ويلجأ أخصائي الجماعة للتوضيح الديناميكية الجماعية إلى استخدام أكثر من أسلوب من أساليب التسجيل بالنسبة للعمل مع الجماعات حيث يستخدم التقارير الدورية ثم يلجا بين كل فترة وأخرى إلى استخدام التقارير التحليلية متضمناً بداخلها الرسوم البيانية بأنواعها المختلفة، ولهذا نجد أن التقارير تعتبر أحد الأدوات الهامة للتوضيح الديناميكية السائدة في الجماعة.

ولذلك فإن التسجيل في طريقة العمل مع الجماعات هو عملية لتدوين كل ما يدور في الجماعة الصغيرة من تفاعلات بهدف المحافظة على ما تم تدوينه لاستخدامه بعد ذلك في تتبع نمو الفرد والجماعة ككل.

أهم المهارات التي يحتاجها الأخصائي في عملية التسجيل:

المهارة في الملاحظة
المهارة في التحليل
أولاً: المهارة في الملاحظة:

وهي احدى المهارات التي يعتمد عليها أخصائي الجماعة في تسجيل كل ما يدور في اجتماعات الجماعة ولذلك فهي وسيلة يستخدمها في التسجيل، وعادة ما تحتاج هذه المهارة إلى تدريبه عليها.

وقد أشار ميلسون Fred Milson إلى ضرورة وجود تدريب للأخصائي على ملاحظة السلوك داخل وخارج الجماعة ويكون هذا التدريب في صورة تمرينات لملاحظة الجوانب الثقافية والتنظيمية للجماعة، بالإضافة إلى بناء الجماعة وأهدافها هذا بالإضافة إلى الجوانب التالية:
استجابات أعضاء الجماعات بصفة عامة واستجابات بعض الأعضاء بصفة خاصة كأن توجه الملاحظة نحو القادة أو الأعضاء الجدد أو المعزولين المنبوذين أو الجماعات الفرعية.

مواقف معينة ك موقف الجماعة في المناقشة واتخاذ القرارات أو مواقف الصراع أو التنافس، أو المواقف التي تظهر من خلالها أعراض نبذ أو تقبل الجماعة لبعض الأفراد، إلا أن على الأخصائي أن يهتم بملاحظة سلوك الأفراد واستجاباتهم خلال المواقف المختلفة التي تمر بها الجماعة فتتصب الملاحظة على تأثير وتاثير الأفراد بالموافق.

والتساؤل الذي يطرح نفسه هنا، هل يقوم الأخصائي بتسجيل كل الملاحظات التي لاحظها فعلا؟

أم أن الأمر يتضي التركيز في ملاحظاته بحيث يركز على نقاط معنية، فهناك الكثير من الموضوعات المثيرة التي تحدث في الجماعات في

كل يوم كما يتغدر على الأخصائي تقرير ما يجب تسجيله، ولذا يجب أن يركز اهتمامه في مرحلة معينة على أمور معينة كالاهتمام بأفراد معينة أو الاهتمام بأنماط معينة من تصرفات الجماعة ويركز على ملاحظة هذه الأمور ولكن لا يعني ذلك أن يهمل الأمور الأخرى التي تحدث في الجماعة فهناك أولويات في الملاحظة والتسجيل.

والملاحظ يسجل المشاهدات بمجرد ملاحظتها وفي مكان الملاحظة وبمجرد حدوثها وهذا يترتب عليه عدم الوقوع في خطأ التحيز أو النسيان. وتعتبر الملاحظة من أهم الوسائل المستخدمة لدراسة السلوك الإنساني ويمكن من خلالها معرفة سلوك أعضاء الجماعة كأفراد وكذلك سلوك الجماعة كوحدة قائمة بذاتها.

كما تستخدم الملاحظة في التقويم فقد أشار جون بريلهارد John Brilhart إلى علاقة الملاحظة بتنقية المناقشة الجماعية حيث يرى أن التقويم السليم للمناقشة يعتمد في المقام الأول على الملاحظة والمعلومات التي جمعت وسجلت عن كيفية المناقشة في الجماعة كما ربط دوجلاس Tom Douglas بين الملاحظة من جهة والتسجيل والتقويم من جهة أخرى، فقد اعتبر أخرى، فقد اعتبر الثلاثة عمليات متكاملة حيث أن المهارة في الملاحظة وسيلة للتسجيل الجيد، كما أنها تؤدي وبالتالي إلى التقويم الجيد ويرى أن الأخصائي الناجح يجب أن تتوفر فيه هذه المهارات الثلاث.

ثانياً: المهارة في التحليل:

وتتضمن هذه المهارة تحليل السلوك اللغوي وغير اللغوي وتظهر نتائجها عندما يتعرف الأخصائي على التطورات التي تحدث في الجماعة

ويستخدم المعلومات التي حصل عليها بفاعلية في مساعدة أعضاء الجماعة والجماعة ككل.

ولا شك أن التحليل يعبر عن درجة نمو الأخصائي حديث العمل مع الجماعات والذي يتبع أحد الأسلوبين في التحليل.

الأسلوب الأول: وهو تحليل التقرير المسجل في ضوء ما يشتمله من موافق، أي تحليل الكل في ضوء أجزائه، باعتبار أنه لا يمكن فهم الكل إلا بالرجوع إلى مكوناته وعناصره.

الأسلوب الثاني: وهو تحليل الأجزاء في ضوء التقرير المسجل بأكمله فالموافق تحلل في ضوء ما سبقها من موافق أخرى، وفي ضوء ما يتلوها من موافق، باعتبار أن الموقف ما هو إلا جزء لا يتجزأ من التقرير الدوري وكذلك يمكن تحليل الموافق في ضوء الاستفادة من التقارير السابقة.

ويعتبر التحليل جزء من مكونات التقرير الدوري يتلو الجزء الأحصائي والإعدادي والقصصي ويتلوه الجزء التخطيطي ولذلك إذا لم يكن للأحصائي القدرة على التحليل فإنه لن يستطيع كتابة التقرير الدوري.

ومما سبق نجد أن:

موضوع التسجيل من الموضوعات الهامة التي تلقى اهتماما من العاملين في مختلف المجالات وهذا الموضوع لم يأخذ الاهتمام الكافي من ناحية دراسة جوانبه المختلفة في خدمة الجماعة.

يعتبر التسجيل في مؤسسة خدمة الجماعة جزءا هاما من مسؤوليات الأخصائي الذي يجب أن يتدرّب عليه ويتقنه، ولكي يحقق الأخصائي أهداف خدمة الجماعة لابد وأن يعتمد على استخدام وسائل التسجيل بهذه الوسائل

تساعد الأخصائي الاجتماعي على تقويم عمله وإضافة حقائق ومعارف جديدة للسلوك الفردي والجماعي.

التسجيل بصوره وأساليبه ووسائله لم يواكب التطور في المهنة ولذلك فهناك ضرورة لتقويم وسائل التسجيل حتى يكون أداة حقيقة لرقي المهنة وطرقها.

إعادة النظر في بعض وسائل التسجيل الحالية ويتأتي ذلك من خلال تقييم مميزات وعيوب هذه الوسائل.
ولابد من التعرف على أساليب التسجيل المختلفة.

مميزات وعيوب أساليب التسجيل:

أساليب التسجيل:

سنحاول فيما يلي أن نعرف أهم أساليب التسجيل التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي وهي الأسلوب القصصي الموضوعي والأسلوب التخيصي ويضيف بعض العلماء الأسلوب التشخيصي وهي كما يلي:

أولاً: الأسلوب القصصي:

يعتبر من أهم الأساليب وتعتمد عليه معظم المؤسسات الاجتماعية وترى فيه أنه يحقق مزاجا لا يتحققها أي أسلوب آخر والأسلوب القصصي يتم بتسجيل المعلومات والحوادث في سياقها الزمني من حيث ورودها في المقابلات المتتابعة مع العميل أو العملاء ويتبع الأسلوب القصصي في تسجيل المقابلات ووصف ألوان المشاعر والاتجاهات والسلوك، ويساعد على نجاحها الأسلوب ودقة الملاحظة والانتباه والوعي التام للحقائق الهامة وربطها بالنواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ولذلك يشمل وصف العميل من حيث المظهر وسلوكه اللفظي وغير اللفظي أثناء المقابلة تمهدأ

لنقل القارئ إلى الجو النفسي والتفاعل الحادث بين الأخصائي والعميل ويستخدم هذا الأسلوب بنجاح في وصف تفاعل العميل ببيئته الاجتماعية أو بمعنى آخر الكشف عن درة تفاعله مع أسرته ورفاقه في المدرسة وخارجها ومكان العمل، ومؤسسات المجتمع الأخرى كالأندية والجمعيات والمنظمات الاجتماعية والدينية ويعتبر الأسلوب القصصي وسيلة أساسية في تسجيل المقابلة الأولى لاستعمالها على كافة النواحي الشخصية من صفات، ملبس، مظهر عام، أو المستوى الثقافي وإلى جانب ذلك يعتبر التسجيل القصصي ضرورة في إعداد طلبة الخدمة الاجتماعية وتدریبهم عليه في المقابلات التي يقومون بها من أجل تربية مهارة التسجيل لديهم بخلاف الممارسة، فيحسن المدربون عدم استخدامهم لهذا الأسلوب عند الضرورة.

مزايا التسجيل القصصي:

الوصف الدقيق لأبعاد المشكلة ويتضمن وصف شخصية العميل، انفعالاته وكافة العمليات النفسية التي صاحبت الحوار ومدى استجابة الأخصائي والعميل.
يتضمن ذكر عبارات وأحاديث العميل الصادرة منه شفاهية دون تحريف أو تغيير .

وصف التفاعل النفسي خلال المقابلات التمهيدية وتبادل درجات الإصغاء والصمت والتحدث بين الأخصائي والعميل.

يساعد على نقد الأخصائي لذاته واستكمال جوانب النقص في المقابلات التالية.

يعد التسجيل أفضل الأساليب للتدريب الميداني والإشراف المهني للمؤسسات.

يساعد على تتبع شخصية العميل منذ اتصاله بالأخصائي وما حدث من تغير في شخصيته واتجاهاته وآرائه.

عيوب التسجيل الفصحي:-

أ- يستغرق هذا الأسلوب الكثير من الوقت والجهد.

ب- يحتاج إلى مهارة من الأخصائي حتى يتمكن من التركيز على المعلومات المفيدة للحالة واستبعاد المعلومات غير المفيدة.

ج- يصعب استخدامه في البحوث العلمية.

د- يصعب استخدامه في المؤسسات التي بها ضغط كبير في العمل على الأخصائي الاجتماعي.

ثانياً: التسجيل الموضوعي :

هو عبارة عن سجل للمعلومات والبيانات والحقائق عن الموقف الإشكالي تعدد المؤسسة في شكل موضوعات وعنوانين مرتبة منطقياً تشمل التاريخ الاجتماعي للأسرة الحالة الصحية، العلاقات داخل الأسرة والتاريخ التطورى.... الخ.

مزایا التسجيل الموضوعي:

يمكن من الحصول على المعلومات بسرعة وسهولة.

توفير الوقت والجهد بالنسبة للأخصائي الاجتماعي والمؤسسة توضيح الموقف الإشكالي من كافة الجوانب

تساعد العنوانين على سرعة التعرف على المعلومات المطلوبة.

يقدم عرضاً منطقياً للمعلومات والبيانات.

عيوب التسجيل الموضوعي:

لا يعكس مهارة الأخصائي في التحصيل والنقد واستبطاط الأفكار.

صعوبة التعرف على التفاعلات والاستجابات وطرق التعبير اللفظي
وغير اللفظي.

يصور الحالة بصورة مفكرة وجامدة لتركيزه أكثر على المعلومات
دون المواقف.

لا يصلح في مجال تدريب الطلاب والخصائين الجدد.

ثالثاً: الأسلوب التلخيصي:

هو أسلوب يهدف إلى الإيجاز وعرض المادة العلمية بطريقة أكثر
تركيزاً دون تفاصيل مطولة أو عرض محتويات، ويستخدم في حالات عديدة
مثل الملخص الدوري عن الحالة، أو ملخص عنزيارة أو المقابلة أو
المكالمة، أو ملخص تحويل الحالة إلى مؤسسات أخرى، كما يمكن الاستقادة
منه في تقديم ملخص عن الحالة في نهاية الدراسة الاجتماعية، وقد يؤدي هذا
الأسلوب إما للنجاح في حل مشكلة العميل، أو إنهاء الحالة بسبب عدم تعاون
العميل، أو استبعاده بسبب عدم تطابق شروط المؤسسة على العميل.

مزايا التسجيل التلخيصي:

يختصر الوقت والجهد والمال.

وسيلة سريعة لإجراء البحوث العلمية والمهنية.

يساعد على استخراج الإحصاءات العامة بصورة أسرع.

عيوب التسجيل التلخيصي:

الوصف المختصر لحقيقة المشكلة:

وصف يفقد الحالة النفسية أو وصف التفاعل النفسي بين الأخصائي
والعميل

لا يصلح للتدريب الميداني والإشراف المهني.

لا يساعد على تتبع شخصية العميل والكشف عن التغييرات التي تحدث له.

رابعاً: الأسلوب التشخيصي:

هذا الأسلوب يعبر به الأخصائي الاجتماعي عن الأفكار التشخيصية والنتائج التي توصل إليها أثناء عمله مع الحالة وتحتفل الصياغة التشخيصية باختلاف الغرض من التشخيص ويجب أن تتوافق فيها بعض الشروط التي تتمثل في الوضوح، التحديد الدقيق وإن تكون الصياغة احتمالية وذلك لأن التشخيص في حد ذاته عبارة عن احتمالات تتعرض إلى التعديل أثناء سير الدراسة ويجب أن يعبر التشخيص عن فردية الحالة دون التعميم وأخيراً يجب أن تكون الصياغة التشخيصية متسللة ومتراقبة عقلياً ويركز هذا الأسلوب على عرض كافة الضغوط الداخلية والخارجية التي تعرض لها العميل وأوصلته إلى الموقف الحالي، ويتكمّل التشخيص مع الأساليب الأخرى في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، فالأخصائي الاجتماعي يستعين بالأسلوب القصصي في التعرف على سجل المقابلات الأولى والزيارات ومراحل التغير التي طرأت على العميل كما يستفيد من الأسلوب الموضوعي في التعرف على التاريخ الاجتماعي وخطة العلاج، ويستفيد من الأسلوب التلخيصي من الملخصات الدورية وكل هذه الأساليب تقيد الأخصائي في استخدامه للأسلوب التشخيصي إذن يمكن القول أن التشخيص المثالي للحالات يجب أن يشمل جميع أساليب التسجيل الأخرى.

خامساً: خريطة البيئة:

استعارة الخدمة الاجتماعية خريطة البيئة من المنظور الأيكولوجي، وتعني خريطة البيئة النظر إلى العميل نظرة شاملة من كافة الجوانب

باعتباره جزءاً من البيئة التي يعيش فيها وتوضح الخريطة النسق البيئي أو المجتمع بكل مكوناته أفراد أو جماعات أو مجتمع ومن خلال ذلك يمكن تحديد الموارد المتاحة، وال العلاقات الاجتماعية السائدة فيها ويحقق أسلوب خريطة البيئة فائدة كبرى للأخصائي الاجتماعي حيث تساعد على كشف العلاقات المتبادلة بين العميل والبيئة من جهة والتعرف على شبكة العلاقات الاجتماعية والبناءات الاجتماعية من جهة أخرى كما توضح جميع الأسواق الاجتماعية التي يرتبط العميل معها بعلاقات مختلفة تمثل جزءاً هاماً من حياته وهذا يساعد الأخصائي على تكوين فكرة متكاملة عن الأسرة من حيث العلاقات الإيجابية والسلبية ودرجة الإشباع أو الحرمان بين أعضائها أنظر الشكل الذي يوضح خريطة البيئة بالنسبة للأسرة ويوضح الشكل ما يلي:

العلاقات بين العديد من المؤسسات والمنظمات الاجتماعية.

الاتصالات بين الأسرة والأسواق والمؤسسات داخل النسق.

الارتباطات القائمة بين الأسرة وغيرها من الأنظمة والمؤسسات.

تحديد درجة الارتباط مثلاً قوى مشحون بضغوط عادي إيجابي من طرف واحد أو من الطرفين.

فإلى جانب الكشف عن تلك الارتباطات وال العلاقات فإن خريطة البيئة تحقق العديد من الفوائد للأخصائي الاجتماعي، وتسهل مهمته في الكشف عن المواقف الإشكالية ومن هذه الفوائد ما يلي:

ـ مد الأخصائي بكميات وافرة من المعلومات تساعد على تقويم الموقف.

ـ إشراك العميل في رسم الخريطة الأمر الذي يساعد على تفهم العلاقات بينه وبين الآخرين.

- تكشف الواقع التي تتطلب التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي.
- يمكن عمل خريطتين من أجل المقارنة بين الماضي والحاضر وقياس درجة التغير الذي طرأ على العميل.
- تسهل مهمة الأخصائي الاجتماعي الجديد في حالة غياب أو نقل الأخصائي الذي قام بالدراسة.
- أهم الشروط التي تساعد الأخصائي الاجتماعي لاكتساب مهارة التسجيل:
 - هناك بعض الاعتبارات أو الشروط التي ينبغي على الأخصائي الاجتماعي مراعاتها في عملية التسجيل هي:
 - يجب أن يتسم التسجيل بالدقة والأمانة والوضوح فالتسجيل عملية أخلاقية يستخدم للأغراض العملية والمهنية.
 - يجب أن يتوافق التسجيل مع فلسفة المؤسسة وطبيعة الخدمات التي تقدمها لجمهورها.
 - يجب أن يكشف التسجيل عن الجو النفسي والتقاعلات التي تتم أثناء المقابلات الفردية أو الجماعية.
 - كما يجب أن يتسم التسجيل بالموضوعية ويحدد حقيقة الموقف وان يلتزم باللغة العربية كتابة ويبعد عن استخدام العامية غالباً في حالة الضرورة.
 - على المؤسسة أن توفر النماذج الخاصة بالتسجيل المهني والتي تحقق الأهداف المرجوة من التسجيل.

التسجيل ليس غاية في حد ذاته ولكن يستفاد منه في تحليل محتوى السجلات واستخلاص النتائج التي تستخدم في حل الموقف

الإشكالي

سواء كان للعميل أو العملاء أو المجتمع.

يستخدم التسجيل كأداة لتطوير سياسات المؤسسات والتعرف على المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمات أو كفافتها.

ينبغي أن يعمل التسجيل على تفسير المشكلة أو الموقف من كافة جوانبه والعوامل المؤثرة فيه.

نموذج لتسجيل الجماعات العلاجية في خدمة الجماعة

تسجيل جلسات الجماعة

Recording Group Sessions

يستخدم الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعات أساليب مختلفة ومتعددة لتسجيل عمليات الجماعة وما يتصل بها من أنشطة وعلاقات يضيق علينا حصرها في هذه الورقة المختصرة، ولكن يمكن أن نشير إلى ملخص Wilson, 1980 لأهم عناصر وإجراءات تسجيل العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية – وخاصة الجماعات العلاجية – في الجوانب التالية:

الورقة الخارجية: ويسجل فيها اسم الجماعة أو الرمز الذي يدل عليها.

صفحة الوجه Face Sheet وتحتوي على معلومات مختلفة عن الجماعة في الجوانب التالية:

الهدف: لماذا تكونت الجماعة؟ وما هي أهداف الأخصائي

الاجتماعي وأعضاء الجماعة المراد تحقيقها؟

العضوية: ما هي طريقة اختيار أعضاء الجماعة؟ وما هي شروط العضوية؟ وما هو نوع العضوية؟

الأعضاء: من هم الأعضاء الأساسيين الذين حضروا الجلسة الأولى؟

الزمن: ويتضمن المدة الزمنية المقترحة لإنجاز العمل، وعدد الجلسات، ومدة كل جلسة، والمدة الزمنية بين كل جلسة وأخرى.

المكان: تحديد مكان عقد جلسات الجماعة، والشروط التي ينبغي توفرها فيه.

الطريقة: وصف مختصر ودقيق لطريقة وأسلوب العمل المقترن بإنجاز الأهداف المتفق عليها، وجميع الموارد المتاحة داخل وخارج المؤسسة والتي يمكن الاستفادة منها، وتحديد الصعوبات المتوقعة كيفية مواجهتها.

التاريخ: ويتضمن تاريخ أول جلسة وتاريخ آخر جلسة للجماعة.
صفحة خاصة بكل جلسة من جلسات الجماعة: يسجل فيها الأخصائي الاجتماعي المعلومات التالية:

تاريخ الجلسة.

رقم الجلسة

أسماء الأعضاء الحاضرين والمتغيبين

وصف موجز لعملية التفاعل بين أعضاء الجماعة، وملحوظات أعضاء الجماعة ومقترناتهم، المشاعر التي تم التعبير عنها خلال الجلسة

تحليل الأخصائي الاجتماعي للجلسة

مقتراحات وخطة العمل للجنة التالية.

الملخص الشهري: ويتضمن معلومات موجزة عن كل عضو من أعضاء الجماعة من حيث درجة المشاركة ونوعيتها، وملحوظات الأخصائي الاجتماعي عن كل عضو، ودرجة تحقيق الأهداف الشخصية.

صفحة المتابعة: وهذه الصفحة تخصص لمتابعة حالات الانسحاب والانقطاع وتتضمن وصفا مختصرا الطبيعة الجماعية، ومشاركة العضو، والصعوبات التي واجهته أثناء العمل، وأسباب الانسحاب أو الانقطاع، وتوصيات الأخصائي الاجتماعي بهذا الشأن.

الملخص النهائي: ويحتوي هذا الملخص على المعلومات التالية:

هدف أو أهداف الجماعة

العضوية وطريقة اختيار الأعضاء

مكان العمل، ومدة العمل، وعدد الجلسات، ومدة كل جلسة
ملخص للموضوعات الأساسية التي تم مناقشتها خلال جلسات
الجماعة

الإنجازات التي تحققت، والصعوبات التي واجهت العمل

أسباب إنتهاء أعمال الجماعة

نموذج لتسجيل جلسات الجماعة

المصدر ١٩٨٤ ، Toseland مقدمة في ممارسة العمل مع
الجماعات

اسم الجماعة: تاريخ بداية العمل:

اسم الأخصائي: تاريخ نهاية العمل

رقم الجلسة: تاريخ الجلسة

الأعضاء الحاضرين

الأعضاء المترقبين:

الهدف العام للجامعة:

الهدف من الجلسة:

الأنشطة المقترحة لتحقيق الهدف:

تحليل الأخصائي الاجتماعي للجلسة:

مقترحات للجلسات اللاحقة:

أساليب خاصة في التسجيل

Specialized recording styles

١- التسجيل الذي يركز على المشكلة problem-oriented recording

أسلوب من أساليب التسجيل الذي يستخدمه الأطباء والأخصائيون الاجتماعيون وهيئة التمريض وغيرهم من التخصصين بالمؤسسات الطبية بهدف توحيد طريقة التسجيل والاستفادة من محتوياتها إلى أقصى حد ممكن بين هؤلاء العاملين ويعود الفضل في وجود هذا النوع من التسجيل إلى Lawrence weed الذي استخدمه في المجال الطبي في بداية الأمر بهدف تدعيم عملية الاتصال والتفاهم بين أعضاء الفريق العلاجي الذي يشرف على رعاية المريض ويعطي السجل عادة أربعة جوانب أساسية هي:

المعلومات والبيانات الأساسية database كالمعلومات الخاصة بصفحة الوجه، والمشكلة الحالية، والمعلومات أو العوامل الطبية والثقافية والديموغرافية ذات الصلة.

قائمة المشكلات problem list بحيث ترقم كل مشكلة برقم أو رمز معين وتوضع إشارة أو علامة تدل على انتهاء التعامل مع المشكلة.

الخطة the plan التي تتضمن الخطوات أو الأساليب والإجراءات المهنية المختلفة المقترحة لحل كل مشكلة

خطة المتابعة the follow-up action التي تتضمن إجراءات التأكيد من تطبيق الخطة العلاجية المقترحة Barker ١٩٩٥.

لقد كان الهدف من ظهور أسلوب التسجيل الذي يركز على المشكلة هو تحسين العملية التعليمية في المجال الطبي، وتشجيع عملية التعاون التنسيقي بين أفراد الفريق العلاجي الذين يعملون في مجال الرعاية الصحية، وهذه الطريقة تعتمد أساساً على رفع درجة الكفاءة والمصداقية للخدمات المقدمة وذلك من خلال إتباعها للخطوات التالية:

تحديد المشكلات

التخطيط للخدمات وتقديمها

حل المشكلات Edwards, 1995

ويمتاز أسلوب التسجيل الذي يركز على المشكلة بدرجة عالية من التركيز في التعامل مع مشكلات محددة، كما يساعد في عملية تحديد التطورات التي تحدث في كل مشكلة، وفي معرفة طرق وأساليب التعامل معها، وبهذا يمكن تلخيص أهم محتويات هذا النوع من التسجيل في الجوانب التالية:

تحديد المشكلة أو المشكلات وذلك من خلال المقابلة الأولى مع العميل أو من خلال المقابلات التالية سواء كانت يومية أو أسبوعية أو دورية القيام بعملية التقدير أو التشخيص

وضع خطة العلاج مع التركيز على الأهداف وترتيبها حسب أهميتها، وتحديد الأساليب المقترحة لإنجاز كل هدف.

ومن الأشكال الحديثة لأسلوب التسجيل الذي يركز على المشكلة طريقة "سوف SOAP" التي يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون في المؤسسات الطبية لتدوين العمليات المهنية التي يقومون بها مع عملائهم وكلمة soap هي مصطلح مركب من أربعة أحرف كل حرف منها يرمز إلى الحرف الأول من المصطلحات التي تشير إلى العلومات المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وقد وضح Schlesinger, 1984 هذا النموذج على النحو التالي:

أولاً المعلومات الشخصية وغير الموضوعية subjective information التي تحتاج إلى البحث والدراسة والتثبت من صحتها، ومنها المعلومات التي تعبّر عن وجهة نظر العميلة ورأيّه في المشكلة، بالإضافة إلى رأي أفراد أسرته وأقربائه في المشكلة، مع التركيز بدرجة أكبر على أفكار ومشاعر العميل.

ثانياً: المعلومات الموضوعية objective information وهي الحقائق facts التي تم التوصل إليها عن طريق الدراسة والبحث واللاحظات المهنية للأخصائي الاجتماعي وتطبيق الاختبارات والمقاييس المهنية. ومن ذلك المعلومات التي توضح سلوك المريض ومظهره والوضع المعيشي والاقتصادي.

ثالثاً: التقدير Assessment الذي يتضمن تحليل الأخصائي الاجتماعي لمعنى المعلومات التي تم الحصول عليها، واللاحظات التي قام بإجرائها وتهدف هذه العملية إلى تحديد جوانب الانفاق والاختلاف في وجهة نظر كل من الأخصائي الاجتماعي والمريض، وتحليل سلوكيات المريض

بالإضافة إلى تحديد دقيق لأسباب المشكلة واحتياجات المريض والجوانب التي تحتاج إلى تدخل أخصائي اجتماعي.

رابعاً: الخطة plan وهي خطة العمل أو التدخل أو العلاج التي تم الاتقاء عليها، وتتضمن تحديداً دقيقاً لأهداف عملية التدخل والأساليب المقترنة لإنجاز كل هدف.

٢- التسجيل باستخدام الحاسب الآلي Computerized Recording

استخدمت بعض مؤسسات الخدمات الاجتماعية الحاسب الآلي في تنفيذ بعض الوظائف والأعمال الإدارية، ففي عام ١٩٨٣م بدأت معظم هذه المؤسسات تستخدم الحاسب الآلي لدعم عملية الحفاظ على السجلات. ومع الاهتمام المتزايد بعملية التسجيل من جانب المهتمين والمتخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية والرغبة في تطوير أساليب حديثة أكثر دقة وتنظيم، استخدم الحاسب الآلي في بعض المؤسسات الاجتماعية لتحقيق أغراض متعددة منها تحديد المواعيد مع العملاء، وجمع المعلومات وتحليلها، وتصنيف الخدمات، وجمع المعلومات عن العاملين، وإعداد التقارير والوثائق المختلفة وبالتالي أصبح من السهل الاستفادة من هذا الأسلوب في حفظ المعلومات، وتحديد احتياجات العملاء، والتحكم في مستوى الخدمات والبرامج ومستوى الإنتاجية، وتحليل المعلومات، واتخاذ القرارات الإدارية Edwards, 1995.

ويمكن تلخيص أهم أهداف عملية التسجيل باستخدام الحاسب الآلي

في التالي:

استبدال الطريقة التقليدية في تسجيل العمليات المهنية في الخدمة الاجتماعية، بطريقة أكثر دقة وتنظيمًا وأمانًا في حفظ المعلومات وأكثر تشويقًا وسهولة في التطبيق

تزويد العاملين في مهنة الخدمة الاجتماعية بمعلومات إحصائية دقيقة يستفاد منها في مجالات إبراز دور الخدمة الاجتماعية والبحث والإدارة والتقويم وإعداد الميزانيات.

تبادل المعلومات والخبرات بين العاملين في مجالات الخدمة الاجتماعية بواسطة شبكة الانترنت الحديثة وذلك في حدود قيم ومبادئ المهنة

وقد صدر حيث عن اتحاد المستشفيات الأمريكية American Hospital Association دليل تسجيل أنشطة الخدمات الاجتماعية يحتوي هذا الدليل على قائمة بأهم عناصر التسجيل التي تنظم عملية تدوين أنشطة الخدمات الاجتماعية الطبية في المستشفيات. وكان السبب وراء إصدار هذا الدليل هو شعور كثير من مديري أقسام الخدمة الاجتماعية في المستشفيات الأمريكية بحاجتهم إلى معرفة ما يقدم للمرضى من خدمات اجتماعية في الأقسام الأخرى ومقارنتها إحصائياً مع ما يقدم لديهم. وقد كان من الصعب إجراء مثل هذا المقارنة في السابق نظراً لاختلاف أقسام الخدمة الاجتماعية في طريقة وأسلوب تسجيلها لأنشطتها.

ونتيجة لذلك تم استخدام طريقة جديدة لتسجيل أنشطة الخدمات الاجتماعية في جميع أقسام الخدمة الاجتماعية في المستشفيات الأمريكية أطلق عليها اسم نظام التسجيل the reporting system تعتمد هذه الطريقة على نظام ترميزي coding system يمكن استخدامه في عمليات التسجيل

العادية وأنشطة العمل مع الحالات وقد وضع هذا النظام للاستفادة منه بالدرجة الأولى في العمليات الإدارية، وليس لتسجيل العمليات المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع العملاء.

وقد تم تحديد أهم أغراض استخدام هذا النظام في الجوانب التالية:
تحديد مدى الحاجة إلى الخدمات الاجتماعية في المستشفى
دراسة وتحديد أنواع الخدمات التي يحتاج إليها المرضى في
المستشفى.

دراسة وتحديد احتياجات قسم الخدمة الاجتماعية من الأخصائيين
الاجتماعيين

تسجيل وتوثيق أنشطة وإنجازات قسم الخدمة الاجتماعية
تحديد درجة فاعلية الخدمات الاجتماعية.
المساعدة في وضع الميزانية.

الاستفادة من نظام التسجيل في العمليات الإشرافية
ويحتوي نظام التسجيل خمسة وثائق Documents أساسية هي:
صفحة الترميز Code sheet أساسية هي عبارة عن وثيقة تتضمن قائمة بالمعلومات والاجتماعية تم ترميز كل معلومة أو نشاط برمز معين كالمريض، ومصدر التحويل، والحالة الاجتماعية، وموقع المريض داخل المستشفى، ومصدر التمويل، والمشكلة، وأساليب التدخل، وأنشطة القسم، والأنشطة التعليمية، والأنشطة المؤسسية، وأنشطة البحث والدراسة، والأنشطة المجتمعية، فلو أخذنا مصدر التحويل كمعلومة رمز لها بالرمز (٣-١) وحددت له عناصر موضحة كما يظهر في الشكل التالي:

العنصر code الرمز item

- الطبيب ١-٣-١
 الممرض ٢-٣-١
 أحد أفراد الأسرة ٣-٣-١
 صديق ٤-٣-١
 الإدارة ٥-٣-١
 العميل ٦-٣-١
 المرور اليومي على المرضى ٧-٣-١
 مؤسسة صحية ٨-٣-١
 فريق علاجي ٩-٣-١
 الاكتشاف المبكر للحالات ١٠-٣-١
 أحد العاملين في المستشفى ١١-٣-١
 أخرى تذكر: ١٢-٣-١
- صفحة الوجه opening sheet و تتكون من جزئيين، الجزء الأول يتضمن البيانات أو المعلومات الأولية عن المريض: الاسم، العنوان، والسن، والحالة الاجتماعية، وعدد أفراد الأسرة، والجزء الثاني من هذه الصفحة يتضمن معلومات عن المشكلة، ومصدر التمويل، وجهة التحويل.
- صفحة التحويل وإنهاء العمل transfer and closing sheet وهذه الصفحة شبيهة بصفحة الوجه حيث يطلب من الأخصائي الاجتماعي بتسجيل المعلومات التي حصل عليها والإشارة بعلامة صح أو خطأ على العناصر التي تم ترميزها على طبيعة أنشطة الخدمات الاجتماعية كالمشكلة ودرجة خطورتها وجهة التحويل.

صفحة العمل اليومي Daily work sheet وهي الصفحة المرفقة بصفحة الترميز ، والتي تتضمن قائمة بالأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي يوميا، وذلك من خلال وضع رمز خاص لكل نشاط قام به خلال اليوم مع الحالة أو على مستوى القسم أو المؤسسة أو المجتمع في المكان المخصص له .

نموذج لصفحة العمل اليومي

صفحة العمل اليومي

الخدمات المبشرة Direct service supportive services

اسم المريض وضع المريض موقع المريض أساليب التدخل أنشطة
القسم الأنشطة المؤسسية الأنشطة التعليمية الأنشطة البحثية الأنشطة
المجتمعية أنشطة أخرى المجموع .

المجموع 1-1-1, 1-2-23, 1-4-1, 1-2-26, 2-1-1

اسم الأخصائي الاجتماعي التاريخ

السجل الشهري monthly sheet وهو عبارة عن ملخص لعمل
الأخصائي الاجتماعي خلال شهر كامل، حيث يقوم الأخصائي الاجتماعي
بتلخيص وتقرير جميع المعلومات والأنشطة المدونة في السجلات اليومية
لشهر كامل، ولمعرفة نشاط القسم خلال شهر يمكن جمع كل السجلات
الشهرية لجميع العاملين بالقسم، كما يمكن حفظ جميع هذه السجلات لسنوات
عديدة والاستفادة منها في عمليات التعليم والدراسة والبحث والإشراف
والمقارنة (Wilson, 1980).

٣- التسجيل بواسطة الأشرطة :tape recording

ومن الأساليب الحديثة في التسجيل استخدام الأشرطة السمعية والبصرية لتوثيق العمليات الأساسية للخدمة الاجتماعية ويستخدم هذا الأسلوب لمساعدة كل من الممارسين والمشرفين والاستشاريين وطلاب الخدمة الاجتماعية للاحظة ومراجعة وتحليل العمليات المهنية التي يتم تطبيقها خلال الجلسات الفردية والجماعية والأسرية مع العلماء، مما يتيح لهم فرصة تطوير وتحسين أدائهم المهني مع عملائهم في المستقبل كما أن استخدام الأشرطة كوسيلة لتسجيل العمليات المهنية في الخدمة الاجتماعية يعتبر من أفضل الوسائل والأساليب التي تقي بمتطلبات عملية التسجيل، إلا أنها لا تغنى عن الأساليب الأخرى للتسجيل. وبالرغم من ذلك فهو أسلوب ذات قيمة وفائدة كبيرة في مجال تعليم وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية، وفي الإشراف على العلامة العلاجية لحالات الفردية والجماعية والأسرة (١٩٩٥ Edwards,

١- الملخص التشخيصي :Diagnostic summary

التشخيص هي عملية أساسية من عمليات الخدمة الاجتماعية بجانب عمليتي الدراسة العلاج، ويتم من خلال هذه العملية تحديد مشكلة العملية والتعرف على مسبباتها والعوامل المتداخلة والمؤثرة فيها، ووضع خطة مناسبة لعلاجها Barker, 1995

والملخص التشخيصي هو عبارة عن سجل يتضمن استجابة وتحليل الأخصائي الاجتماعي لللاحظات والمعلومات التي حصل عليها أثناء المقابلة ويعبر هذا الملخص عن آراء الأخصائي الاجتماعي وانطباعاته واهتماماته المهنية المرتبطة بوضع العميل ومشكلته، كما يعتبر الملخص التشخيصي وسيلة فعالة ومؤثرة لتنظيم الأفكار، تشكيل خطة التدخل

والعلاج، ومراجعة جميع العمليات المهنية التي قام بها الأخصائي الاجتماعي بالإضافة إلى أنه يساعد المشرف في عمليتي المتابعة والتقويم

.Schram ١٩٨٦

والملخص التشخيصي الناجح هو الملخص الذي يحتوي على تحليل دقيق لموقف العميل مع تركيزه على توضيح مشاعره feelings attitudes المترتبة على الموقف أو المشكلة وينبغي أن يتضمن الملخص التشخيصي على عناصر توضح الجوانب التالية:

- ١- مشكلات واحتياجات العميل من وجهة نظره بغض النظر عن ملامعتها أو واقعيتها من وجهة نظر الأخصائي الاجتماعي وينبغي على الأخصائي الاجتماعي تسجيل رأي العميل بدون أي تعديل أو تغيير حتى في حالة عدم اعتراف العميل بوجود المشكلة
- ٢- مشكلات واحتياجات العميل من وجهة نظر الأخصائي الاجتماعي، مع الإشارة على الاختلافات بين رأي الأخصائي الاجتماعي ورأي العميل
- ٣- مشاعر العميل الناتجة أو المرتبطة بالموقف أو المشكلة كالقلق والخوف والاكتئاب وعدم المبالاة وعدم وجود الحافز والتناقض والتقبل والمقاومة والتشویش والارتباط وغيرها من المشاعر التي تنتاب العلماء نتيجة تعرضهم للمواقف المشكّلة وفي حالة عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على تحديد مشاعر العميل يفضل إثبات ذلك في السجل.
- ٤- مدى ملائمة مشاعر العميل وسلوكياته للموقف أو المشكلة، ويتضمن هذا الجانب أيضاً رأي الأخصائي الاجتماعي وتقديره لمدى واقعية هذه المشاعر والسلوكيات.
- ٥- المحاولات والجهود السابقة التي بذلها العميل لحل مشكلته ومقابلة احتياجاته، بالإضافة إلى رأي الأخصائي الاجتماعي في هذه المحاولات

وتقديره لدرجة فاعليتها أو نتائجها، تحديد قدرات العميل ودرجة استعداده
لبذل الجهد والعمل في سبيل حل المشكلة

٢- ملخص خطة العلاج :treatment plan summary

يعتبر العلاج عملية من عمليات الخدمة الاجتماعية الأساسية بجانب
عمليتي الدراسة والتشخيص، وتهدف هذه العملية إلى حل مشكلة العميل أو
التخفيف من الآثار المترتبة عليها وتتضمن خطة العلاج قرار الأخصائي
الاجتماعي الخاص بالتدخل والعمل مع الحالة، كما تبين طرق وأساليب هذا
التدخل وتعتمد خطة التدخل على تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها،
وتقدير الموقف أو المشكلة بهدف مقابلة احتياجات العميل وحل مشكلاته
Schram ١٩٨٦.

وينبغي على الأخصائي الاجتماعي عند كتابة ملخص خطة العلاج
أن يهتم بتعطية الجوانب التالية:

تحديد أهداف العلاج والتدخل مع الحالة والتأكد من واقعية هذه
الأهداف وقدرة كل من العميل والأخصائي الاجتماعي والمؤسسة على
تحقيقها

ترتيب الأهداف المقترحة حسب أهميتها، وتحديد المدة الزمنية
اللازمة لإنجاز كل هدف

تحديد أساليب تحقيق الأهداف ومقابلة احتياجات العميل التي تم
الاتفاق عليها.

تحديد دور كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل في العملية
العلاجية.

الإشارة إلى التطورات التي حصلت من بداية العمل وحتى مرحلة

إعداد الخطة.

الإشارة إلى الصعوبات التي قد تواجه تنفيذ خطة التدخل.

مفهوم الموقف في خدمة الجماعة:

قبل أن نتناول مفهوم الموقف في خدمة الجماعة، نشير بإيجاز للعناصر الأساسية للعمل مع الجماعات وهي:

أولاً: عضو الجماعة كفرد له شخصيته المتميزة بما لديه من قدرات عقلية وجسمية وسمات نفسية ومزاجية إلى جانب ما لديه من قيم ومعايير ومعتقدات وميل واتجاهات في محصلة تشتتة الاجتماعية، ولا شك أن أخصائي الجماعة مطالب بهم عضو الجماعة مطالب بهم عضو الجماعة فهما عميقا حتى يمكنه التعرف على احتياجاته ورغباته إلى جانب معرفته لقدراته ومهاراته وإمكانياته.

وتهم خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد ولا تكرر فريديه بل أن الهدف الثلاثي لخدمة الجماعة يبلور ذلك حيث يؤكد على ضرورة نمو الفرد إلى جانب نمو الجماعة وتغيير المجتمع. كما يهتم أسلوب التسجيل في خدمة الجماعة ببعضو الجماعة كفرد سواء في التقارير الدورية أو التحليلية بل قد يفرد له تقرير خاص به هو التقرير الفردي.

ثانياً: الجماعة ككيان أو كبناء يتكون فعلا من مجموعة الأعضاء ولكن ليس هو مجموع سماتهم أو قدراتهم، بل أن للجماعة شخصيتها المتميزة من بين الجماعات الأخرى وهي حتما تستمد خصائصها من عناصر تكوينها ولكنها في هذا كالمركب الكيميائي الذي يختلف في صفاته عن صفات

مكوناته فالماء يتربّع عن عنصري الأيدروجين والأكسوجين ولكنه يختلف في صفاته عن كلّ منها.

فالجامعة لها سماتها الخاصة من تماسک وتجانس وبناء وعلاقات وروح معنوية ومعايير وضوابط ... الخ ولذلك فإنّ أخصائيّيّ الجماعة لابد أن يكون ملماً بمفهوم الجماعة وكيفية تكوينها ومراحل نموها ومشاكلها وأسلوب تناولها والقيادة فيها والمعايير الخاصة بالجماعات وأنواعها الخ حتى يمكن أن يفهم دينامكيتها لكي يساعد في توجيهها ونموها.

ثالثاً: البرنامج وهو كلّ ما تمارسه الجماعة في وجود الأخصائيّ من أجل تحقيق أهدافها وإشباع رغبات أعضائها، فالبرنامج في خدمة الجماعة ليس مجرد الأنشطة التي يمارسها الأعضاء، ولكنّه أشمل من ذلك فهو مضمون أو محتوى، ووسائل للتعبير وأسلوب للإدارة.

وفوق كلّ ذلك تفاعل وعلاقات وتغييرات وهو وسيلة وليس غاية له أسس ومبادئ من الواجب على الأخصائيّ أن يراعيها عند مساعدة الجماعة في وضع وتصميم برامجها.

رابعاً: الأخصائيّ وهو حجر الزاوية ومحور الارتكاز في العمل مع الجماعات فهو المساعد والموجه للتقاعلات وهو المهنيّ بعد نظرياً وعملياً لتولي أمر زيادة الجماعة ولديه من الاستعدادات ما يجعله أهلاً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وللعمل بطرقها المختلفة وهو لابد وأن يكون مزوداً بمجموعة من المهارات الأساسية.

خامساً: المؤسسة وهي كيان ووظيفة تسعى الإدارية القائمة عليها لتحقيقها من خلال أداء مجموعة الوظائف الإدارية من تخطيط وتمويل وتنسيق

وتوظيف وأشراف إلى جانب التنظيم واللوائح التي تحدد أهداف المؤسسة بالأساليب العلمية المهنية في إدارة شئونها وأسلوب توفير الخدمات لعملائها بقدر ما تحقق الهدف من وجودها ولا غرابة أن تتطلب ممارسة طريقة خدمة الجماعة أسلوباً ديمقراطياً في إدارة مؤسساتها حتى لا تتصارع قيم الإدارة من قيم المهنيين بها وتتضاد جهود من أجل الهدف المشترك وهو خدمة العملاء أفراداً وجماعات.

سادساً: الآخرين من المتطوعين أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو الأخصائيين لمساعدتهم على النمو وتحسين مستوى الأداء لهم في تعامله مع العملاء وهو بأشرافه يحاول أن يحقق الوظائف الثلاثة للإشراف وهي الوظيفة الإدارية والوظيفة التعليمية والريادة الثانوية متمنياً بمبادئ الإشراف مستعيناً بوسائله المختلفة وهي المقابلة التمهيدية أو الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعية والتقويمية، بالإضافة إلى التقارير والملاحظة مراعياً الشروط الواجب مراعاتها لنجاح هذه الوسائل وتحقيق الهدف من استخدامها مع من يشرف عليهم.

سابعاً: المجتمع المحلي بما فيه من إمكانيات مادية وبشرية وقيم وعادات وتقالييد ثقافة تؤثر في الأفراد والجماعات وتتأثر بهم، وعلى الأخصائي أن يلم بها ويدرسها ويتعرف على كوانتها باستمرار ليعرف التغيرات التي تطرأ عليها ولا شك أن ذلك يساعد في فهم ديناميكية الجماعة التي يعمل معها وما توفره من إمكانيات لتشكل الأجيال الجديدة.

والآن وقد استعرضنا باختصار عناصر العمل مع الجماعات يمكن لنا أن نعرف الموقف بأنه ناتج التفاعل بين عنصرين أو أكثر من العناصر

سالفه الذكر بمعنى تفاعل عضو مع جماعته أو أخصائي وجماعة أو مشرف وأخصائي وجماعة.... الخ، أي أن هناك عددا كبيرا من الصور التي يمكن أن يكون عليها الموقف، فقد يكون ثنائيا أو ثالثيا أو أكثر وذلك ووفقا لعدد العناصر المشتركة فيه.

ويكن القول أن هذه العناصر في تفاعلها تختلف في تأثيرها، فبعض العناصر قد يكون قوى التأثير في الموقف أكثر من العناصر الأخرى. كذلك فإن الموقف الناتج عن تفاعل العناصر يمكن بدراسته أن نحله إلى عناصره الأولي ونستتبع أيضا العوامل المختلفة وكلما زادت عناصر الموقف عددا كلما تشابكت العوامل وتعقد الموقف ولكن إذا أمكن تتبع الأحداث وتحليل العوامل تحليلا دقيقا وموضوعيا باستخدام الإطار النظري الخاص بطريقة العمل مع الجماعات أمكن تفهم الموقف، ومن ثم يصبح التخطيط لمقابلة أمرا يسيرا يمهد لعمليات المساعدة المطلوبة.

ويلعب التسجيل الجيد في هذا دورا حيويا إذا ما كان واضحا ودقيقا إذ يبين أبعاد الموقف وعناصره والظروف التي تفاعلت فيها هذه العناصر، ولذلك فإن غموض التسجيل أو نقص مهارة القائم به تؤثر على فهم الموقف ومن ثم دراسته وتحليله.

حيث من قواعد تناول الموقف بالتحليل الالتزام بمعطيات التسجيل الخاص بالموقف دون الاعتماد على التخمين، فال موقف يحل في إطار ما ورد به من معلومات وحقائق.

هذا ومن الضروري أن ندرك في هذه المقدمة العلاقة بين الموقف والتقرير الدوري، الذي يكتب بالأسلوب القصصي يتكون من مجموعة من المواقف المتتالية والمترابطة التي تحدث نتيجة تفاعل العناصر

المختلفة لذلك فإن تكامل التقرير يزيد من نفهم الموقف ويسهل تحليلها وأن بتر موقف معين من التقرير قد يؤثر على تفهم الموقف، لذلك قد يمهد للموقف بعبارة توضح أين ومتى حدث الموقف أو نبذة عن الجماعة أو المؤسسة أو الأخصائي المشترك في الموقف أو تلخيص للأحداث السابقة للموقف المطلوب تحليله. ومن المهم العناية بهذا التمهيد لأنه من المعطيات التي يمكن استخدامها في فهم ودراسة وتحليل الموقف.

فعندما يمهد لموقف ما بأنه حدث مثلاً في مؤسسة إيداعيه للأحداث المنحرفين وفي جماعة مكونة من ١٥ مراهق مضي على تكوينها شهراً واحداً.

يمكن الاستعانة بهذه المقدمة في التعرف على طبيعة المؤسسة والمرحلة السنوية للأعضاء وسيكلولوجيتهم ومرحلة نمو الجماعة ومستوى تنظيمها هذا، وإذا لم يتتوفر مثل هذا التمهيد أو التلخيص فإن التحليل سوف يكون في إطار المعلومات التي تتعلق بالموقف حسب ما ورد بالتقرير فقط دون تخمين.

وتحتاج طبيعة تحليل الموقف حسب ما يطلب منه فإذا كان المطلوب مناقشة دور الأخصائي أو تصرفه فإن ذلك يستلزم مناقشة سلوك الأخصائي في الموقف وما يجب أن يقوم به في مقابلة هذا الموقف حين وقوعه وبعده، أما إذا كان المطلوب مناقشة الموقف فإن ذلك يعني تحليل الموقف مع تناول كافة العناصر المشتركة فيه.

وقد يطلب مناقشة التسجيل ذاته من حيث أسلوبه واستيفائه شروط التسجيل الجيد.

ولا شك أن وجود أسئلة محددة عن الموقف يسهل على الطالب تناوله وتحليله بينما عدم تحديد السؤال حول الموقف قد يتطلب مهارة أكبر من تحديد أسلوب ومدخل التناول للموقف.

وعلى كل حال هناك قواعد واعتبارات أساسية يجب مراعاتها عند تناوله أي موقف بالتحليل، أهمها الآتي:

تحديد المطلوب من تناول الموقف، هل هو مجرد تحليله إلى عناصره الأساسية وأسبابه مثل انقسام جماعة أثناء انتخابات رئيس الجماعة وطبيعة العشيرات، أم مناقشة تصرف أحد الأعضاء أو تصرف الجماعة. أم مناقشة دور الأخصائي في الموقف عند حدوثه أو تصرف المشرف وربما أسلوب التسجيل.

تحديد المعلومات المتوفرة عن الموقف بما في ذلك ما يأتي في مقدمة الموقف حدث هذا الموقف في مؤسسة للأحداث لجامعة إجبارية يترواح الأعضاء فيها من ١١-٩ سنة مثلاً.

استرجاع الإطار النظري السابق دراسته بالنسبة لكل عنصر من عناصر الموقف المراد تحليله مثلاً إذا كان المطلوب مناقشة محتوى الموقف من جانب التسجيل يجب تذكر مبادئ التسجيل وشروط التسجيل الجيد ومحتوي أنواع التقارير والأجزاء الخاصة بكل تقرير أما إذا كان المطلوب مناقشة دور الأخصائي يجب تذكر طبيعة دور الأخصائي كمساعد ومرشد معين للجماعة على النمو والمبادئ الواجب أن يلتزم بها عند قيامه بالدور المهني والمهارات الإجرائية الواجب توافرها لديه ومدى إيمانه بفلسفة العمل مع الجماعات وفهمه لطبيعة الأعضاء والجماعات وقدرته على توجيهه التفاعلات.

وأما إذا كان المطلوب مناقشة عنصر البرنامج وجب أن نسترجع مفهوم البرنامج ومحتواه وأسلوب إدارته ووسائل تعبيره والمبادئ الواجب مراعاتها عند وضع تصميم البرنامج..... الخ.

من هذا نتبين أن مناقشة أي عنصر من عناصر الموقف تتطلب استرجاع الإطار النظري المتعلق به حيث أنها هي مصدر أساسي لمحكات تقويم هذا العنصر.

عقد مقارنة بين ما هو قائم من تصرفات وسلوكيات في الموقف وبين ما كان من الواجب أن يكون وتقويم ذلك مع ملاحظة أن إصدار أي أحكام على القائمين بهذه التصريحات لابد وأن يسبقها حيثيات مستمدة من واقع الإطار النظري السابق الإشارة إليه، فلا يجب أن نحكم على تصرف من تصرفات الأخصائي أو المشرف أو حتى قائد الجماعة بأنه صواب أو خطأ دون أن نعرض الأسباب التي بني عليها هذا الحكم.

أما إذا أردنا أن نبين الخطة الواجب إتباعها من قبل الأخصائي أو المشرف تجاه ظاهرة ما في موقف معين فإن ذلك يعني مجموعة الإجراءات المهنية النابعة من أسس ومبادئ وطبيعة العمل مع الجماعات الواجب القيام بها من جانب المشرف أو الأخصائي حيال هذه الظاهرة، لا شك أن هذه الإجراءات لابد وأن تتواءم مع خطوات وعمليات خدمة الجماعة من دراسة تحليل وتحيط ومساعدة وتقويم.

الأساليب المهنية في تحليل التقارير الخاصة بالعمل مع الجماعات

هناك أساليب خاصة بتحليل المواقف المتعلقة بالعمل مع الجماعات حيث أن الموقف هو قطاع أو جزء من التقرير الشامل الخاص بنشاط أو

اجتماً أو عمل قامت به الجماعة ولكن التقرير يتكون من عدة مواقف مرتبطة بالموضوع أو النشاط أو العمل ولذلك تعطي الصورة الشاملة كما حدث مع الجماعة ومن خلال التقرير يمكن دراسة جوانب الموقف بكل مظاهره المختلفة ومن كافة العوامل المؤثرة فيه بقدر الإمكان. وفيما يلي أهم الأساليب المقترحة التي يمكن استخدامها في تحليل التقارير الخاصة بالعمل مع الجماعة.

أولاً: التحليل الشامل تعليق عام:

وفي هذا الأسلوب تتبع الخطوات الآتية:

- ١- قراءة التقرير بصفة عامة حتى يمكن التعرف على الاتجاه العام لهذا التقرير والموضوع الأساسي الذي يدور حوله وتكوين فكرة عامة عن الجوانب الأساسية التي يتكون منها:
- ٢- قراءة التقرير مرة آخر عن طريق الفقرات واستخلاص ما ترتبط به كل فقرة من أفكاره التي تتعلق بالأعضاء أو الأخصائي أو الجماعة أو عوامل أخرى كالمؤسسة.
- ٣- تحليل هذه الفقرات في تسلسل منطقي من بداية التقرير مع الالتزام بربط التحليل بالجوانب التالية :
 - (أ) النظريات العلمية التي تهتم بدراسة الجماعات الصغيرة كنظرية الدور الاجتماعي والنظرية البنائية الوظيفية ونظرية التفاعل الاجتماعي وغيرها من النظريات.
 - (ب) المبادئ والأسس المهنية في طريقة العمل مع الجماعات وتوضيح مدى الالتزام بها وتأثير ذلك في تحقيق أهداف الأعضاء والجماعة وفي تحقيق أهداف العمل مع الجماعات

(ج) توضيح العلاقة المهنية التي يهتم بها الأخصائي في عمله مع هذه الجماعة والأسس البيئية التي تقوم عليها وهي الثقة والاحترام والحرية المتبادلة حيث أن هذه العلاقة هي أساس تحقيق أهداف عمل الأخصائي مع هذه الجماعة.

(د) مدى إلتزام الأخصائي بشروط وأهداف المؤسسة في عمله مع الجماعة.

(هـ) التركيز على مناقشة ما جاء بكل فقرة على حدة وارتباطها بالتقدير بصفة عامة ودور الأخصائي بصفة خاصة مثل تأثير هذا الموقف في تكوين وتدعم العلاقة المهنية.

(و) توضيح أهم الإيجابيات والسلبيات العامة التي تميز العلاقة المهنية مع الجماعة أو دوره كأخصائي في جماعة أو إتباع شروط التسجيل التي يجب توفرها.

ثانياً: التحليل عن طريق الإجابة على أسئلة محددة:

في هذا الأسلوب نلاحظ أن التقرير ينتهي ببعض الأسئلة التي يجب أن يلتزم بها الطالب أثناء المناقشة ويجب تحليل التقرير في ضوء تلك الأسئلة وهنا يجب إتباع ما يلي:

١- قراءة التقرير بصفة عامة حتى يمكن إدراك الفكرة العامة التي يدور حولها التقرير

٢- قراءة الأسئلة التي ينتهي بها التقرير للتعرف على أهم الجوانب التي البحث عنها عند مناقشة التقرير في إطار هذه الأسئلة.

٣- القيام بقراءة التقرير عن طريق تجزئته إلى فقرات حتى يمكن دراسة التقرير بعمق واستخلاص بعض الحقائق التي يمكن أن تقييد في الإجابة على الأسئلة.

٤- عند الإجابة على الأسئلة يجب مراعاة ما يلي:
الإجابة طبقاً لما جاء في السؤال وتمشياً مع جوانب التقرير ويمكن أن نستخلص الإجابة من كافة المواقف التي ذكرت فيه، مثل (ناقش العلاقة المهنية ومظاهرها في هذه الجماعة). وهنا يمكن الإجابة من المواقف التي توضح هذه المظاهر مثل احترام رأي أحد الأعضاء في بداية الاجتماع أو أعطاء الأعضاء الثقة في دراسة مشكلة معينة في نهاية الاجتماع.

٥- في حالة مناقشة العبارات التي تحتها خط يجب مراعاة ما يلي:
(أ) كتابة العبارة قبل الإجابة بالتعليق أو التحليل
(ب) تركيز الإجابة على ما جاء في العبارة فقط.
(ج) مناقشة العبارة من حيث ارتباطها بالعنصر أو الجماعة أو الأخصائي أو أية عوامل أخرى مؤثرة في الجماعة.
(د) في حالة ارتباط العبارة بالأخصائي نناقش دوره المهني ارتباطها بالمبادئ والأسس والمهارات المهنية.
(ه) توضيح الجوانب السلبية أو الإيجابية التي يمكن أن نحصل عليها من مناقشة هذه العبارة.

ثالثاً: التحليل الجزئي طبقاً للأجزاء التقرير الدوري أو التحليلي:

تعتبر التقارير الدورية والتحليلية من أهم التقارير التي يستخدمها الأخصائي في العمل مع الجماعات ولذلك تقوم بتحليل هذه التقارير طبقاً

لأجزاء التي تتكون منها أي أن التحليل يتم بطريقة جزئية ويمكن أن نوضح
أهم الخطوات في هذا المجال على النحو التالي:

قراءة التقرير بصفة عامة حتى يمكن التعرف على أهم المكونات
الأساسية في هذا التقرير والحصول على الفكرة العامة التي يدور حولها
التقرير.

قراءة التقرير بطريقة جزئية أي طبقاً للأجزاء الرئيسية التي يتكون منها
الجزء الإحصائي، الجزء الإداري الجزء القصصي، الجزء التحليلي، الجزء
التخطيطي.

واستخلاص النقاط الأساسية لكل جزء من الأجزاء
مناقشة كل جزء بمفرده بناء على أهم الشروط التي يجب أن تتوفر في
هذا الجزء فالجزء الإحصائي مثلاً يجب أن يسجل البيانات بطريقة رقمية بما
يميزه عن باقي الأجزاء وهذا.

توضيح المبادئ (الأسس المهنية) والمهارات التي التزم بها الإحصائي
في هذا المجال في الجزء القصصي لأنه الجزء الأساسي للتقرير الدوري
وما هي الجوانب التي لم يهتم بها الإحصائي بالرغم من أهميتها في هذا
المجال.

التعليق العام الذي يوضح استنتاج الصورة العامة بعد مناقشة هذا التقرير
بصور جزئية.

ويشترط في هذا المجال أن يكون التقرير موضوع المناقشة قد تم تسجيله
بطريقة الأجزاء الخاصة بالتقرير الدوري (في حالة التقرير الدوري).
والآن وبعد أن أوضحنا مفهوم الموقف وأنماطه وعناصره وكذا تقارير
العمل مع الجماعات وكيفية تناولها بالتحليل والمناقشة، نعرض فيما يلي

مجموعة من التقارير والموافق من مجالات متعددة قمنا بتحليلها حتى يمكن للطالب كيفية تطبيق ما سبق أن أشرنا إليه من اعتبارات أساسية يجب الأخذ بها عند القيام بتحليل التقارير والموافق.

جزء من تقرير دوري عن أحدى الجماعات المدرسية:

كانت اللجنة الاجتماعية – وهي جماعة مكونة من ثمانية عشر عضواً بأحدى المدارس الإعدادية للبنين – تستعد للاحتفال بذكرى الهجرة النبوية في شكل ندوة تقام بهذه المناسبة وجاء في التقرير الدوري الذي كتبه الأخصائي عن الاجتماع الثاني الذي عقده الجماعة لهذا الغرض ما يلي:

حاول العضو سامح أكثر من مرة أن يتحدث أثناء اجتماع الجماعة ولكنه رغم محاولاته يجد الكلمة قد أخذها الآخرون دون أيه مراعاة لقواعد المناقشة المنظمة ومن أبرز هؤلاء الأعضاء الذين تكرر منهم هذا السلوك عادل – ورأفت – وخالد ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة أن مقرر الجماعة العضو طلت لم يكتسب بعد المهارة الكافية التي تمكّنه من إدارة اجتماعات الجماعة، وقد وضعت في اعتباري تدريبيه ومساعدته سواء داخل الجماعة أو خارجها على القيام بدوره كمقرر لهذه الجماعة هذا، بالإضافة إلى أن العضو سامح نفسه يميل سلوكه العام إلى الانبطاء الأمر الذي لا يساعد على التفاعل بسهولة مع الآخرين، وقد لاحظت ذلك عليه في أكثر من موقف سواء بفناء المدرسة أو الفصل أو حتى في عدوة أو رواحه، وسأقوم بمساعدة هذا العضو على التغلب على مشكلته هذه مستعيناً بأفراد أسرته وبمدرسة ولن أدخل جهداً في سبيل ذلك.

وعندما تحدث (سامح) قال أن عمّه أستاذ بالمعاهد الأزهرية، وفي نفس الوقت والد للتلميذ كامل بالسنة الأولى فصل خامس بالمدرسة ويمكن

استضافته في هذه المناسبة، وقد قوبل هذا الاقتراح من بقية الأعضاء بتقدير بالغ ظهر في عبارات الشكر والثناء التي وجهوها إليه.

وقد قمت بدوري بتشجيع هذا الاقتراح أيمانا مني بقيمة مثل هذه الندوات التي تتيح للأعضاء فرصة ذهبية للتزود بالمعلومات والخبرات، واكتساب القيم الفاضلة والاتجاهات الإنسانية إلى جانب كونها فرصة لا تعوض لتعلم قواعد المناقشة المنظمة.

التعليق:

من التسجيل السابق يتضح ما يلي:

أن الأخصائي لم يسترسل في عرض أحداث التقرير حسب تسلسلها في الاجتماع، بل قطعها من وقت لآخر أما بتحليله لموقف أو تخطيطه لموقف آخر أو باطئاته في وصف سلوك فردي أو جماعي.... إلى غير ذلك، هذا من شأنه أن يبعد القارئ عن تتبع أحداث الاجتماع وما تضمنته من تفاعل بين الأعضاء أو بينهم وبين الأخصائي حسب وقوعها.

ومما لا شك فيه أن إتباع مثل هذه الطريقة في التسجيل يجعله قليل الفائدة كوسيلة يستعين بها الأخصائي في عمليات المساعدة التي يقوم بها سواء للجماعة أو للأعضاء، ذلك لأن الرجوع لمثل هذا التقرير فيما بعد للتعرف على أية معلومات أو بيانات متعلقة بأعضاء الجماعة سيكون أمراً شاقاً لما يتطلبه ذلك من وقت ومجهد، إذ أن الأخصائي في هذه الحالة سيضطر لقراءة جميع التقارير الدورية التي سجلها بجميع محتوياتها بدلاً من أن يركز اهتمامه على جزء معين منها وبالنظر إلى التقرير مرة أخرى نجد أن الأخصائي بعد أن ذكر أسماء أولئك الذين لا يراعون آداب المناقشة أثناء

الاجتماع أخذ في تحليل هذا السلوك، بل أنه خطط أيضاً لهذا الموقف، كان الأجرد به أن يؤجل ما كتبه في هذا الصدد ابتداء من عبارة....." ولاشك أن من أسباب هذه الظاهرة... حتى قوله على القيام بدوره. ليدرجه بالجزء التحليلي والخططي من التقرير وبالمثل ما ذكره من العضو سامح وذلك ابتداء من العبارة..... بالإضافة إلى أن العضو سامح نفسه.... حتى قوله: مستعيناً بأفراد أسرته ومدرسيه.

كما يلاحظ أن الأخصائي يستخدم الأسلوب الإنساني في أكثر من موضع قوله أو حتى في غدوه ورواحه.... قوله: عبارات الشكر الثناء، كما أنه أطيب في وصف بعض المواقف دون حاجة لذلك، قوله: إيماناً مني بقيمة مثل هذه الندوات التي تتيح.... إلى قوله: قواعد المناقشة المنظمة، بالإضافة لاستخدامه صيغ المبالغة في أكثر من عبارة كقوله: لن أدخل جهداً وتقدير وفرصاً ذهبية... وفرصاً لا تعوض.

وغمي عن القول أن مثل هذه الأساليب تبعد التقارير عن الموضوعية مما ينقص من فرص الاستفادة بها، إلى جانب كونها تتفيد الكثير من وقت الأخصائي وجهده سواء في كتابتها أو عند رجوعه إليها.

ثانياً: تقرير دورى عن اليوم الأول بمعسكر بور سعيد الذى نظمه

نادى الشارع لقضاء الجماعات التقانية بحى بولاق الدكور

١- **الجزء الإحصائى:**

الجماعة: الأهرام

مكانها: شارع الأمل والشوارع المحيطة به

التاريخ: ١٧ يوليو ١٩٩٩

عدد أعضاء الجماعة: ٢٥ عضواً

عدد الأعضاء الحاضرين: ٢٥ عضوا

- الجزء الإعدادي:

الإعداد المادي: تم الحجز بقطار الساعة السادسة والثالث صباحا إلى بور سعيد والتبيه على سائق الميكروباص بالانتظار أمام محطة القطار (الرسوة) ببور سعيد الساعة الحادية عشرة لنقل الأعضاء إلى المعسكر على دفعات.

الإعداد المعنوي تم الاجتماع بأعضاء الجماعة لإعطائهم فكر عن تعليمات المعسكر والسلوك المفروض الالتزام به وتم اختيار لجنة معجز القطار وحفظ النظام داخله كما تم تدريب الأعضاء على بعض الأغاني لتأديتها مثل: الأقصر بلدنا - يا مراكبي.

- ٣- الجزء القصصي:

تجمع أعضاء الجماعة تحت الساعة الداخلية بمحطة سكة حديد القاهرة في وقت مبكر في الخامسة صباحاً تعلو وجوههم الفرحة والسرور. حضر أعضاء لجنة حفظ النظام: عبد السلام، عبد الفتاح، دومه فطلب منهم الأخواني التوجّه إلى حيث القطار في المخازن للتقاهم مع شرطة السكة الحديد لاختيار عربة سلية يتم حجزها.

وقد تجمع الأعضاء جميعاً قبل قيام القطار الذي قام في الساعة السادسة والثالث صباحاً وقد حدثت مشاكل في أول ركوب الأعضاء القطار عندما تمسك العضو مصطفى بالجلوس إلى جوار العضو محمود، كما أن كل من العضو سراج، صافي حمودة أصرروا على الجلوس معاً سوياً هم الثلاثة في كرسي يسع فرددين فقط أما العضو حسانين فقد كان ينادي على الباعة من

نافذة القطار وعندما يحضر بائع السميط مثلاً يسأله هل يبيع فجل ثم ينطلق ضاحكاً مما كاد يؤدي إلى شجار البائعين معه.

ولكن بمجرد قيام الأخصائي بتوجيههم إلى ضرورة الالتزام بنظام الجلوس سمعوا جميعاً التعليمات كما أنه في بعض المحطات حاول المسافرين دخول عربة القطار بالقوة رغمَ عن أنها محجوزة فعدم الأعضاء المسؤولين عن حفظ النظام إلى التعاون مع الشرطة في منهم وقاموا بإغلاق الأبواب وفك الأكر وعندما تم توجيههم لأعادتها قال العضو دومه: سينما أنت يا أستاذ أهنا نعرف نتصرف في الأمور دي ولكنهم لم يعيدوا الأكر إلى الأبواب وعندما لاحظت أن الأعضاء متواترين ويجلسون صامتين قمت بقيادة بعض الأغاني الجماعية تخفيفاً للتوترات ولا شاعة جو من الفرح والتفاعل بين الأعضاء وكان العضو حسنين يحرك يديه كالمايسترو أشائير الغاني وهو يضحك مرحًا.

وقد وصل القطار إلى محطة الرسوة ببور سعيد وكانت عربة الميكروباص في الانتظار وتم نقل الجماعة على ٣ دفعات وكان الوقت بين ذهاب السيارة وعودتها يستغرق حوالي نصف ساعة مما دعى الأعضاء إلى الانتظار في الشمس لعدم وجود مكان ظل وقد قال كل من العضو غازي والعضو حمدي أن العملية كان يجب أن تكون أكثر تنظيماً وأنه كان يجب أن تنتظروا عربة الأتوبيس الكبيرة التي كانت تستطيع أن تنقلهم مرة واحدة جميعاً وقد أوضح لهم الأخصائي أن عربة الأتوبيس غير موجودة بالمعسكر وأنها في الإصلاح بالقاهرة.

وأخيرا وصل جميع الأعضاء إلى المعسكر وقد تم الترحيب بهم وإرشادهم إلى أماكنهم وقد طلب منهم ضرورة الالتزام بعدم الخروج بملابس النوم إلى أرض المعسكر.

وقد سارع الأعضاء إلى خلع القمصان والبنطلونات ونزلوا إلى أرض المعسكر وهم بالملابس والجلاليب البنطلونات وأخذ أغلبهم يتوجولون في أرض المعسكر حفاة الأقدام وقد لفت الأخصائي نظرهم إلى ذلك كما تم بسرعة اختيار لجنة لشراء التغذية من الأعضاء حسنين صلاح الدين وعبد الله على أساس أنها وجة مطهية في الغذاء ووجة جافة في العشاء وقد سارت اللجنة أشتريت الغذاء والعشاء ما يلزم من خضر وبقول غيرها.

وقد اقتضت وجة الغذاء أعدادا وتجهيزا مما أخذ وقتا طويلا وادي إلى أن الغذاء لم يكن جاهزا في وقته، وحتى لا يتبرأ الأعضاء أصدر مدير المعسكر أو أمره بتقديم وجة الغذاء المطهية في العشاء عند الانتهاء من إعدادها وقد أخبروا الأعضاء بذلك بنفسه على الغذاء وتأسف لهم عن هذا الخطأ وقد سمعت العضو مصطفى يقول: أنهم منتظرون الوجبة في العشاء بس المهم ما تكونش الفراخ طارت وقد لوحظ أن الأعضاء قد تركوا بقايا الأكل على الموائد دون تنظيف فتم اختيار لجنة للخدمة العامة للقيام بذلك من الأعضاء سراج صافي اللذين رفضا تنظيف الموائد فتقطع العضوين رمزي، سيد بذلك.

وفي فترة الراحة الإجبارية بعد الغذاء من الساعة الثالثة إلى الساعة الخامسة مساء لم يلتزم الأعضاء بذلك وحاول أغلبهم استغلال فترة الراحة في أنشطة مختلفة.

وفي الساعة الخامسة عقدت الجماعة اجتماعها بحضور جميع الأعضاء وقد رفض العضو على وهو عضو قيادي منذ بداية نشاط الجماعة بالشارع "أن يرأس الاجتماع أو يرشح نفسه لرئاسة الجماعة وأنه وضع يديه على وجهه مغطيا عينيه بطريقة عصبية".

وأنسحب من الاجتماع ونظرًا لهذا التصرف طلب الأخصائي من وكيل الجماعة العضو عبد المؤمن إدارة الاجتماع فامتنع قائلاً أنه لا يستطيع وعند ما أخبره الأخصائي أنه سيقوم بمساعدته جلس إلى جواره وابتداً الاجتماع ووافق على ترشيح نفسه وتم انتخابه بعد أن استدعي العضو على وتم اختياره أمام الجميع لأن الكل يعرفون خدماته للجماعة فضحك وقال وأنا مستعد للتعاون مع أي رئيس تخاته الجماعة وذهب لاستلام البطاطين ليؤكد قوله فشكره الأخصائي على ذلك.

بعد الاجتماع حضر كل من العضو سراج، صافي، حمودة إلى الأخصائي طالبين منه نقلهم إلى حجرة للنوم مستقلة بهم حيث أنهم يعملون صناعية وباقى الجماعة من الطلاب ومعرفتهم بهم ليست قوية كما يجب فأخبرهم الأخصائي أنها فرصة طيبة للتعارف وتكوين صداقات جديدة مع باقى أعضاء الجماعة فاقنعوا بذلك وانصرفوا.

٤- الجزء التحليلي:

أ- التحليل الفردي:

١- يبدو أن كل من العضو مصطفى ومدوح قد أثارا مشكلات عند ركوب القطار من القاهرة عندما أصرَا على الجلوس بجوار بعضهما وعدم تغير المكان بسب إنهم حديثاً عهد بالجماعة وليس لهم صداقات مع

باقي الأعضاء بالإضافة إلى أنهم لم يسبق اشتراكهما في أحد أنشطة الجماعة خارج الحي مثل "الرحلات والمعسكرات".

٢- أن العضو سراج، صافي، حمودة، أصرروا على الجلوس سويا هم الثلاثة في كرسي يسع أثنتين فقط.

كما أن العضو سراج والعضو صافي قد رفضا العمل كخدمة عامة بالمعسكر عندما تم تكليفهما بتنظيم الموائد و قالا أن ذلك عمل يقوم به الخدم، كما أنهم وزميلهما جودة قد طلبوا من الأخصائي نقلهم إلى حجرة نوم مستقلة بعيدا عن بقية أعضاء الجماعة، وقد يعود ذلك إلى أنهم الحرفيين الوحيدين وسط أعضاء الجماعة من الطلاب ولهذا اعتبروا أنهم لو نظفوا الموائد سيعتبر ذلك ماسا بكرامتهم إلى جانب أنها أول مرة بالنسبة لهم ليشتركون في معسكرات ورحلات الجماعة.

٣- العضو حسنين تسبب في بعض المشكلات عند قيام القطار عندما كان ينادي على الバائعين وقد يعود ذلك محبة للتهرير والفالهوا وقد وضع ذلك أيضا عندما كانت الجماعة تؤدي بعض الأغاني الجماعية في القطار بقيادة الأخصائي فقد كان يحرك يديه كالماستر واحبا في التهرير والظهور أمام الأعضاء بشيء يختلف عن الباقيين.

٤- أن العضو غازي والعضو حمي قد طلبا عربة الأتوبيس الكبيرة لنقلهم جميعا دفعه واحدة وقد يعود ذلك لعدم معرفتهما بالإمكانيات الموجودة بالمعسكر وقد رد عليهما الأخصائي بما أقنعهما ووضح الموقف.

٥- يلاحظ أن العضو رمزي والعضو سيد تطوعا للخدمة العامة لتنظيم الموائد عندما رفض العضويين سراج وصافي القيام بذلك وقد يعود ذلك

إلى إنهم سبق أن اشتراكا في أكثر من معسكر للجماعة بالإضافة إلى
إنهم من الأعضاء القدامي بالجماعة.

٦- العضو على بالرغم من أنه عضو قيادي منذ بداية تكوين الجماعة
بالشارع إلا أنه يخشى ترشيح نفسه في الانتخابات خوفا من إلا ينتخبه
أعضاء الجماعة ولهذا فضل الانسحاب من الموقف وقد يكون ذلك لعدم
ثقته بنفسه.

٧- العضو عبد المؤمن وكيل الجماعة رفض القيام برئاسة الجماعة بعد
انسحاب العضو على الرئيس السابق وقد يعود هذا العدم تعوده على
القيادة إلا أنه قبل بعد أن وعده الأخصائي بالمساعدة ورشح نفسه أيضا
لرئاسة الجماعة لأنه أحسن أن المساعدة التي يقدمها له الأخصائي تمكّنه
من القيام بدوره على خير ما يرام.

ب- التحليل الجماعي:

٨- قد يعود تجمع أعضاء الجماعة صباحا في وقت مبكر تحت الساعة
الداخلية بمحطة القاهرة نتيجة لأن المعسكر يعتبر نشاطا مرغوبا منهم
و خاصة وأن وأغلبهم لم يشاهدوا البحر من قبل.

٩- أن عمل الجماعة من خلال اللجان دليل على تطوير الديمقراطية
و إتاحة الفرصة لأكبر عدد من الأعضاء للمساهمة في أنشطة الجماعة
لهذا فإن لجنة الحجز بالقطار وحفظ النظام قد يعود اهتمامها بأداء عملها
على الوجه الأكمل نتيجة لإتاحة الفرصة للمشاركة في أنشطة تشع فيهم
النهاية إلى النشاط والمغامرة.

١٠ - قد يعود اشتراك الجماعة مع الأخصائي في الأغاني الجماعية إلى وجود العلاقة الطيبة بينهم وإلى تدريب الأخصائي لهم وكذلك لفرحتهم بالتوجه للمعسكر.

١١ - قد يعود انتشار ظاهرة نزول أعضاء الجماعة إلى أرض المعسكر بالجلابية أو البيجامه وحفاة الأقدام إلى تأثير البيئة فقد اتضح أن الملابس التي يلبسونها في الخارج أي الشارع بحيهم هي البيجامة أو الجلابية وعليه فهم لا يدركون أن هذه الملابس للنوم فقط.

١٢ - بالنسبة للجنة التغذية - فكما سبق القول - كلما زادت اللجان بالجماعة كلما زادت فرص مساهمة الأعضاء في حياة الجماعة بطريقة ديموقراطية وكلما اتضحت لهم فرصة التعليم واكتساب المهارات، يبدو أن لجنة التغذية قد جانبها التوفيق في اختيار الأصناف التي تحتاج إلى وقت قليل في الإعداد لعدم خبرة أعضائها وعدم ترغّب الأخصائي لهم.

١٣ - بالنسبة لعدم التزام الجماعة بوقت الراحة الإجبارية استغلاله في لعب الكرة فقد يعود ذلك إلى أن غالبيتهم لم يسبق لهم أن اشتركوا في معسكرات وبالتالي لم يتعرفوا على تعليماتها بالإضافة إلى أنهم لم يطلعوا على برنامج المعسكر كله.. فلو عرفوا أن هناك وقتا مخصصا للعب الكرة لربما كانوا قد أطمأنوا إلى ذلك.

جـ- الجزء التحليلي الخاص بالبرنامج:

١٤ - قد يعود التزام الأعضاء ببرنامج المعسكر والحضور مبكرا إلى أنها فرصة طيبة للجميع للاشتراك في معسكر على شاطئ البحر بينما غالبيتهم لم يسبق لهم رؤية البحر من قبل.

١٥ - أن ترديد الأعضاء للأغاني الجماعية بالقطار يعود للقدرة على استخدام ديناميكية الجماعة وتقاعلاتها استخداماً إيجابياً وخاصة بعد موافق التوتر نتيجة لهجوم الجمهور على عربات القطار المحجوزة بالقوة.

١٦ - أن المرونة قد تتوفرت في الرئاسة عندما تم استبدال الغذاء بالعشاء ... حتى لا تسود التفاعلات السلبية بين الأعضاء فيتبرمون لتأخر الغذاء وخاصة أنهم أول يوم بالمعسكر.

١٧ - قد يعود لعب الكرة في وقت الراحة الإجبارية أما لتعود الأعضاء على اللعب في هذا الوقت لأنهم لم يطعوا على فقرات البرنامج بكمالها ولهذا لم يتعرفوا على وقت نشاط الكرة من فقرات البرنامج.

١٨ - أن اجتماعات الجماعة كلها يومياً في الساعة الخامسة بعد فترة الراحة حول فنجان شاي قد يؤدي إلى مناقشة المشكلات أولاً بأول وفي هذا ممارسة للديمقراطية الصحيحة وكذلك زيادة العلاقات الإيجابية بين الأعضاء بعضهم وبعض وبينهم وبين الإدارة.

د- الجزء التحليلي الفاصل بأخصائي الجماعة:

١٩ - أن مرحلة الإعداد للمعسكر قد تضمنت تكوين لجنة لحجز القطار وضبط النظام داخله وكذلك الترتيب على سائق الميكروباص بالانتظار بمحطة الرسوة ببور سعيد والاجتماع بالأعضاء لإعطائهم فكرة عن تعليمات المعسكر السلوكي المطلوب الالتزام به.

٢٠ - وكذلك التدريب على بعض الأغاني الجماعية كل ذلك قد يعود إلى خبرة الأخصائي ومهاراته بالنسبة للمعسكرات.

- ٢١ - قد يعود تدخل الأخصائي في المشكلات التي حدثت عند ركوب القطار إلى قيامه بلاحظة سلوك الأعضاء وتقاعلاتهم ولهذا كان يتدخل أولا بأول لإيقاف التفاعلات السلبية.
- ٢٢ - أن تدخل الأخصائي بالنسبة للجماعة لم يقف عند حد إيقاف التفاعلات السلبية ولكنه كان يتدخل أيضا بتوجيه الجماعة إلى التفاعلات الإيجابية عندما قام بنفسه بقيادة الأغاني الجماعية للقضاء على التوترات.
- ٢٣ - قام الأخصائي بالرد على ملاحظات العضوين غازي، مهدي اللذين طالبا بوجود عربة الأتوبيس الكبيرة لنفتهم جميعا دفعه واحدة حتى لا يتعرضوا للحرارة الشمس وأخبرهم بعدم وجود العربة بالمعسكر بهذا أوضح لهم الموقف.
- ٢٤ - لجأ الأخصائي إلى لفت نظر الأعضاء إلى ضرورة إتباع تعليمات المعسكر حيث أنهم قد نزلوا بملابس النوم وهي الجاليلب والبيجامات ووجودهم حفاة الأقدام وقد يعود استخدامه لأسلوب لفت النظر فقط وعدم استخدام العقاب إلى فهمه لمدى تأثير البيئة على الأعضاء وكذلك لأن الأعضاء من الشباب وليسوا من صغار السن.
- ٢٥ - قام الأخصائي باختيار لجنة التغذية وتکليفهم بالشراء في حدود وجية مطهيه ووجبة جافة وقد جانب أعضاء اللجنة التوفيق في اختيار الأصناف التي يمكن تجهيزها بسرعة وقد يعود ذلك لانشغال الأخصائي عنهم نتيجة لوجود الحديد من المسؤوليات المطلوبة منه فلم ينماش الأعضاء في الأصناف التي سيشترونها وكان كل التركيز على سرعة الشراء فادي ذلك إلى تأخر إعداد الغذاء.

- ٢٦ - عندما رفض رئيس الجماعة قيادة الاجتماع وأنسحب ورفض ترشيح نفسه قام الأخصائي باستدعائه وإفهمه إلى أن الجميع يعرفون مدى مساهنته في الجماعة منذ البداية وذلك لتقدير مشاعر العضو.
- ٢٧ - عندما رفض وكيل الجماعة تولي الرئاسة قام الأخصائي بمساعدته في تولي إدارة الاجتماع مما جعله يرشح نفسه لرئاسة الجماعة وقد يعود ذلك إلى فهم الأخصائي لطبيعة دوره بالنسبة للعمل مع الأعضاء القياديين في الجماعة.
- ٢٨ - مساعدة الأخصائي للأعضاء الحرفيين سراج صافي، حمودة... عندما وضح لهما أن الهدف من المعسكر هو تكوين صدقات جديدة.

٣٩ - (٥) - الجزء التخطيطي:

أ- جزء التخطيط الفردي:

- ٣٠ - العضو مصطفى ومدوح تسببا في حدوث المشكلات منذ ركوب القطار ورغبتهم في الجلوس إلى جوار بعضهما فقط وذلك لحداثة عهدهما بالجماعة ولم يسبق لهما الاشتراك في رحلات الجماعة ومعسكراتها.
- ٣١ - سيتم العمل على اشتراكهما في أنشطة داخل الجماعة يستطيعا عن طريقها تكوين الصداقات مع جميع الأعضاء حتى يوسعوا دائرة علاقتهم مع إتاحة الفرصة لهما للاشتراك في رحلات الجماعة ومعسكراتها ليكتسبا الخبرة اللازمة.

- ٣٢ - العضو سراج، صاف، حمودة تسببا في مشكلات داخل القطار نتيجة لأنهم الثلاثة جلسوا في كرسي يسع أثنتين فقط كما رفض كل من العضو سراج العضو صافي تكليفهما بالخدمة العامة بتتنظيف الموائد،

كما أن الثلاثة طلبوا الانتقال إلى حجرة نوم مستقلة لأنهم صناعية
والباقي من الطلاب.

٣٣ - ونتيجة لأنهم من العمال فيتم ربطهم بباقي أعضاء الجماعة من الطلا
فيتم إتاحة الفرصة لهم تكوين علاقات والجماعة والمساهمة في النشاط
وتحمل المسؤوليات تدريجياً ليتعلموا الخبرات التي توفرها حياة
المعسكرات.

٣٤ - العضو حسنين تسبب في مشكلات عند ركوبه القطار فكان ينادي
على البائعين ومعاكساتهم ثم يضحك، كما قام بالتهريج أثناء الأغاني
الجماعية وقيامه بدور المايسترو ونظراً لحبه للظهور والتهريج فقد
تمت محاولة مساعدته عن طريق أشراكه في تحمل المسؤوليات لخدمة
جماعته فتم أشراكه في مسؤوليات جادة مثل عضويته بلجنة التغذية وكذا
محاولة استغلال مهارته الترويحية في حفلات السمر ليس بستطيع تقديمها
ولكن بطريقة منظمة.

٣٥ - العضو غازي والعضو حمدي طلباً استخدام عربة الأتوبيس الكبيرة
لنقلهم جميعاً مرة واحدة وسيتم محاولة أشراكهما في عمليات التخطيط
والإعداد حتى تتاح لهما فرصة لتصلح كيفية التصرف حسب الإمكانيات
المتاحة وليس مجرد النقد فقط.

٣٦ - العضوين رمزي وسيد تطوعاً للخدمات العامة لنظافة الموائد
لخبرتهما بالمعسكرات ولذا سيتم العمل على مساعدتهما في اكتساب
خبرات أكثر .. واستخدامها في تعليم غيرهما بعض الخبرات والمهارات
التي تحصلوا عليها من المعسكرات.

- ٣٧ - العضو على "على الرغم من قيادته إلا أنه رفض ترشيح نفسه في الانتخابات خشية السقوط، سيتم محاولة مساعدته عن طريق تكليفه بمسؤوليات مباشرة ثم أشعاره بالثقة في نفسه وحب الجماعة وتقديرها له.
- ٣٨ - العضو... عبد المؤمن وكيل الجماعة قبل الرئاسة ورشح نفسه بعد مساعدة الأخوائي له بالعمل على مساعدته على تولي مسؤولياته قبل اجتماع الجماعة وداخله وبعد اجتماع الجماعة.

بـ-الجزء التخطيطي للجماعات:

- ٣٩ - بعد تجمع الأعضاء مبكرين عند بداية السفر إلى المعسكر لأن البرنامج جاذب لهم مناقشة الأعضاء في البرامج التي يحبونها وتعتبر جاذبة لهم ومحاولة إشراك الجماعة في التخطيط والإعداد لهذه البرامج.
- ٤٠ - أن عمل الجماعة من خلال اللجان المختلفة فيه توكيد للديمقراطية ولذا سيتم محاولة إتاحة الفرصة لتكوين اللجان المختلفة التي توسيع من نطاق الممارسة الديمقراطية ومشاركة الأعضاء اتخاذ القرار وتنفيذ ومتابعته.
- ٤١ - العمل على إتاحة الفرصة للأعضاء لتعلم هذه المهارة وتولي قيادتها ومساهمتهم فيها.
- ٤٢ - بالنسبة لنزول الأعضاء لأرض المعسكر بملابس النوم نتيجة لظروف الأعضاء ولتأثير البيئة عليهم فسيتم محاولة الاتفاق معهم على ملابس بسيطة يلبسونها داخل المعسكر كقميص وبنطلون قصير حذاء كاوتش مع مساهمة النادي في تكلفتها بجزء والأعضاء بجزء.

٤٣ - بالنسبة لعدم الالتزام بوقت الراحة الإجبارية فسيتم مناقشة الأمر مع الأعضاء على أنه في اليوم الذي لا يلتزمون بالراحة الإجبارية كأحدى فقرات البرنامج في المعسكر فسيتم إلغاء فترة النشاط.

جـ- الجزء التخطيطي الخاص بالبرنامج:

٤٤ - تشجيع الأعضاء على مداومة الالتزام بالحضور مبكرين ذلك عن طريق مناقشتهم فيما هي البرامج الجديدة والجاذبة لهم حتى يمكن العمل على زيادتها.

٤٥ - بالنسبة لتردد الأغاني الجماعية العمل على تنويعها وربطها بالمعاني والقيم التي تربط العضو بمجتمعه المحلي ووطنيته وإضافة بعض الرقصات الجماعية الفلولكورية إليها.

٤٦ - التركيز على مرونة البرنامج كما حدث بالنسبة لاستبدال الغذاء بالعشاء مadam ذلك في صالح الجماعة وأعضائها وسيتم هذا عن طريق مناقشة فقرات البرنامج والبرنامج اليومي وتناولها بالتعديل بما لا يؤثر على الهدف النهائي للمعسكر.

٤٧ - حيث أن لعبة كرة القدم هي التي تحظى بغالبية اهتمام الأعضاء فيتم تنويع الأنشطة من واقع اهتمام الأعضاء بهذه اللعبة فيتم قبل كل مهارة ممارسة الأعضاء للمهارات الأساسية كالقفز والجري والتصوير على الهدف وإكسابهم بعض المهارات الحركية ثم يتم تقسيم الجماعة إلى سداسيات والخروج بهم من المعسكر لعمل مباريات والجماعات الأخرى وإعطائهم محاضرات عن قانون الكرة وتاريخها الخ.

٤٨ - أن اجتماع الجماعة حول فنجان الشاي يوميا يعتبر تقليدا ديموقراطيا لطيفا ولكيلا يتحول الاجتماع إلى روتين يجب الاهتمام بالإعداد للجتماع من حيث جدول الأعمال وصلاحية مكان الاجتماع ونظافته وأضاءاته وجدية المناقشات الخ.

د- الجزء التخطيطي الفاصل بالأخصائي الاجتماعي:

- ٤٩- قام الأخصائي بالنسبة لمرحلة الإعداد للمعسكر بالعمل عن طريق اللجان المختلفة ويجب عليه الالهداء بالتخطيط لإنهاء المعسكر عن طريق اللجان أيضا، لجنة لحجز القطار وحفظ النظام ولجنة للتخلص على المشتريات في جمرك بور سعيد حتى لا يتعرض الأعضاء لمشكلات، لجنة لتسلم عهد المعسكر.... الخ، كما يجب عليه التمهيد لدى الإعداد لخطة إنهاء، المعسكر والتخطيط لمتابعة اتخاذه في المعسكر من قرارات ومشروعات بعد العودة إلى القاهرة عن طريق عقد اجتماع للأعضاء بعد العودة لتقييم المعسكر من حيث سلبياته وإيجابياته.
- ٥٠- لقد تركز دور الأخصائي في ملاحظة التفاعلات والتدخل في حالة التفاعلات، السلبية وقام بتوجيه التفاعلات الإيجابية بما يحقق أهداف المعسكر وقد اتضح ذلك ولفت نظر الأعضاء إلى تعليمات المعسكر أو الرد على الأسئلة والاستفسارات المختلفة.
- ٥١- لذا يجب أن يستمر الأخصائي في متابعة قيامه بهذا الدور.
- ٥٢- بالنسبة للدور التعليمي للأخصائي الاجتماعي في متابعة تعليم الأعضاء المهارات المختلفة بالإضافة إلى قيامه بدور المساعد والمعين بالنسبة للجماعة وأعضائها من خلال المواقف المختلفة.

مراجع الفصل

أولاً المراجع العربية:

- ١- إبراهيم بيومي مرعي ، المدخل في العمل مع الجماعة ، مذكرات غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية حلوان ، ١٩٨٦ م.
- ٢- إبراهيم بيومي مرعي وآخرون ، الجماعات في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجماعي الحديث ، الإسكندرية ، د. ت.
- ٣- إجلال عبد الخالق، خدمة العمل مع الحالات الفردية ، المكتبة الجامعية الحديثة ، الإسكندرية ، ١٩٨٥ م.
- ٤- أحمد فوزي الصادي وآخرون، أسس طريقة العمل مع الجماعات ، مذكرات غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية حلوان ، ١٩٩٢ م.
- ٥- أحمد محمد موسى ، نظريات وعمليات العمل مع الجماعات، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية المنصورة، مذكرات غير منشورة، ٢٠٠٠ م.
- ٦- جابر عوض سيد ، أساسيات العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٤ م.
- ٧- جورج بيل ، القيادة وديناميكية الجماعات ، ترجمة محمد على العريان ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٠ م.
- ٨- سلمي محمود جمعة ، ديناميكية العمل مع الجماعات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ١٩٩٦ م.
- ٩- سوسن عثمان عبد اللطيف ونعمات محمد الدمرداش التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق ، د. ن ، القاهرة ، ١٩٩٢ م.
- ١٠- سيد أبو بكر حسانين ، طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظم المجتمع ، مكتبة الانجلو ، القاهرة ، ١٩٧٤ م.
- ١١- عادل محمود مصطفى، خدمة الجماعة أساس علمية وتطبيقات عملية، مكتبة الصفوة للنشر والتوزيع، الفيوم، ٢٠٠٠ م.
- ١٢- عادل محمود مصطفى، يسري سعيد ، المدخل في العمل مع الجماعات، مكتبة الصفوة للنشر والتوزيع، الفيوم، ٢٠٠٤ م.
- ١٣- عادل محمود مصطفى، يسري سعيد: العمليات في العمل مع الجماعات رؤية نقدية معاصرة، مكتبة الصفوة، الفيوم، ٢٠٠٥ م.

- ١٤ - عادل محمود مصطفى، يسري سعيد: المدخل إلى العمل مع الجماعات، مكتبة صلاح الدين للنشر والتوزيع، الفيوم، ٦٢٠٠ م.
- ١٥ - عبد الحميد عبد المحسن وآخرون ، خدمة الجماعة ، مذكرات غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، الفيوم ، ١٩٩٣ م.
- ١٦ - عبد الحميد عبد المحسن وآخرون ، خدمة الجماعة أسس وعمليات ، مذكرات غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية حلوان ، ١٩٨٨ م.
- ١٧ - عبد الحميد عبد المحسن ، الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ١٩٩١ م.
- ١٨ - عبد الحميد عبد المحسن ، عمليات خدمة الجماعة ، دارة الثقافة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ١٩٩٠ م.
- ١٩ - عبد الفتاح عثمان خدمة الفرد في المجتمع المعاصر ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٧ م.
- ٢٠ - عبد الفتاح عثمان ، عمليات خدمة الفرد ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٨٥ م.
- ٢١ - على حسين زيدان خدمة الفرد الاتجاه النفسي الاجتماعي ، مكتبة التجارة والتعاون للطباعة والنشر ، القاهرة ، ١٩٩٦ م.
- ٢٢ - على حسين زيدان ، نماذج ونظريات معاصرة في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية ، مكتبة التجارة والتعاون للطباعة والنشر ، القاهرة ، ١٩٩٧ م.
- ٢٣ - على حسين زيدان، خدمة الفرد بين النظرية والتطبيق ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٥ م.
- ٢٤ - فاطمة الحاروني ، خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية ، ط٧٨، مطبعة السعادة ، القاهرة ، ١٩٧٧ م.
- ٢٥ - محمد شمس الدين أحمد ، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، مؤسسة يوم المستشفيات لتأهيل المعاقين ، الجيزة ، ١٩٨٢ م.
- ٢٦ - محمد شمس الدين أحمد وآخرون ، العمل مع الجماعات أسس وتطبيقات ، مذكرات غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية حلوان ، ١٩٩٠ م.
- ٢٧ - محمد صالح بهجت وآخرون، الخدمة الاجتماعية وتطبيقاتها ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٨٦ م.

- ٢٨ - محمد صالح بهجت ، المدخل في العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ١٩٩٢ م.
- ٢٩ - محمد صالح بهجت ، عمليات خدمة الجماعة ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٨٥ م.
- ٣٠ - محمد مصطفى احمد ، خدمة الفرد مبادئ العمليات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ١٩٩٦ م.
- ٣١ - نادية الزيني ، الجماعات الصغيرة ، مكتبة الأصدقاء للنشر ، الجيزة ، ١٩٨٨ م.
- ٣٢ - نبيل إبراهيم احمد ، أساسيات الممارسة في خدمة الجماعة ، مذكرات غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية حلوان ، د. ت .
- ٣٣ - نبيل إبراهيم احمد ، خدمة الجماعة بين النظرية والتطبيق ، مذكرات غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية أسيوط ، د. ت ،
- ٣٤ - نصيف فهمي منقريوس وآخرون، الممارسة المهنية في طريقة العمل مع الجماعات، دار الكتب المصرية، ١٩٩٣ م.

ثانياً المراجع الأجنبية:

- 1- An introduction to group work practice, ‘macmillan publishing Copany. New york, ny’ 1984 willson, suanna j
- 2- barker, Robert l. 1991”the social work dictionary” second edition national association of social workers press (NASW) Washington, DC
- 3- Edwards, Richard L 1995 “encyclopedia of social work 19 th edition national association of social workers press (NASW) Washington, DC Schlesinger, elfriede G
- 4- Health care social work practice –concepts and strategies’ times mirror/mosby” 1985 college publishing st. louis, mo schram, Barbara &maddell, Betty

- 5- Human services –strategies of intervention” macmillan publishing company new york “1986 toseland, Ronald & rivas, Robert
- 6- Recording guielines for social workers. “the free press, A Division of Macmillan” 1980 publishing copany. New york, Ny

ثالثاً: المواقع الالكترونية

1- WWW.socialar.com

الفصل الرابع

التقويم كعملية في طريقة العمل مع الجماعات

محتويات الفصل

- ١- ماهية التقويم .
- ٢- مفهوم التقويم .
- ٣- مفهوم التقويم في الخدمة الاجتماعية.
- ٤- تعريف التقييم في الخدمة الاجتماعية.
- ٥- الفرق بين التقييم و القياس.
- ٦- خصائص عملية التقويم.
- ٧- لماذا نقوم بالتقدير .
- ٨- الأسباب الرئيسية للتقويم .
- ٩- أهداف التقييم للبرامج الاجتماعية .
 - ١٠ - أهداف تقويم البرنامج.
 - ١١ - أهمية التقويم في خدمة الجماعة .
 - ١٢ - خطوات التقويم و مراحله .
 - ١٣ - أنواع التقويم .
 - ١٤ - مفهوم المنهج التقويمي .
 - ١٥ - دور النظرية في التقويم .
 - ١٦ - نظريات التقويم .
- ١٧ - استخدام التقارير الإحصائية و الفظية في عملية التقويم .
- ١٨ - نظم المعلومات .
- ١٩ - الفرق بين التقويم و المراقبة.
- ٢٠ - خصائص المقوم الفعال و أدواره .
- ٢١ - المشكلات التي تعوق تحديد الأهداف البرامج الاجتماعية.
- ٢٢ - الخطوات الرئيسية لإجراء عملية التقويم.
- ٢٣ - وسائل التقويم.
- ٢٤ - ضمانات نجاح عملية التقويم.

التقويم كعملية في طريقة العمل مع الجماعات

١- ماهية التقويم:-

يولي المجتمع الحديث أهمية كبيرة لعملية التقويم باعتبارها ملزمة لبرامج العمل الاجتماعي و التي تهدف إلى إحداث التغييرات التي من شأنها أن تتمي و تطور الأنساق الاجتماعية و الجماعات المحلية حتى تستطيع أن تصل إلى الحد الأقصى من توظيف إمكانياتها المادية و البشرية ، و هذا يقودها إلى عملية التقويم من حيث منهجيتها و استخداماتها العملية في مجال العلوم الاجتماعية و التمييز بينها و بين أي صور أخرى .

فالتقويم دراسة للتغيرات التي حدثت أثناء و بعد تطبيق برامج العمل الاجتماعي ، و تحديد للجوانب المؤثرة في البرنامج ، و قد تكون فرص نجاح البرنامج أكبر لو أن التقويم قد أدرج منذ البداية ضمن التخطيط للبرنامج باعتباره خطوة أساسية من خطواته التنفيذية و يستخدم مفهوم التقويم كهدف في حد ذاته أو كعملية ، فهو كهدف يحدد العائد أو الفائدة الاجتماعية للبرنامج ، أما عملية أنه يقيس الدرجة التي تعكس العائد المرغوب أو الفائدة من البرنامج ، و هذان الجانبان في التقويم يمثلان المكونات المنهجية و التصورية للبحث التقويمي.

لذلك يرىArmstrong أن التقويم يهدف للإجابة على الأسئلة الآتية : كيف نقوم بالعمل ؟ هل نجز ما نحدده لعملنا؟ كيف نستطيع تحسين ما نؤديه من عمل ؟

و قد عرف التقويم بأنه " جمع بيانات حول نتائج برامج العمل المتعلقة بالأهداف والأغراض الموضوعة لتقديم البرنامج "

و قد عرف آخرون التقويم بأنه " عملية يمكن بها إصدار الحكم على تحقيق العملية التربوية لأهدافها وأغراضها ، و العمل على كشف نواحي النقص إن وجد ، و اقتراح الوسائل لاستكمال هذا النقص في المستقبل" كما عرف أيضاً بأنه "عملية الوصف الدقيق للحصول على المعلومات المفيدة للحكم على بدائل القرارات " و يرى فريق آخر التقويم بأنه " الجهود المنظمة التي تبذل للتأكد من مدى النجاح في تحقيق الأهداف المحددة " و يتفق مع نفس هذا التعريف تعريف المؤتمر الأمريكي للصحة العامة بأنه "عملية لتحديد القيمة أو كمية النجاح في تحقيق الأهداف الموضوعة"

و قد عرف المجتمعون في أحد الاجتماعات الدولية لمنظمة اليونسكو منذ عدة سنوات التقويم بأنه " تلك العملية التي تمكن المنفذين من وصف فاعلية برامجهم ، و القيام بتعديلاته مستمرة إذا اقتضى الأمر لتحقيق الأهداف المحددة للبرامج بطريقة أكثر تأثيراً " ، و هذا يعني أن عملية التقويم لا تكون في نهاية البرنامج فقط ، ولكنها عملية دورية لمتابعة المراحل المختلفة من البرنامج ، بل إن البعض أكد على أن التقويم هو أسلوب للبحث أو منهج علمي فهو " أداة أو منهج علمي يستهدف الكشف عن حقيقة التأثير الكلي أو الجزئي لبرنامج من برامج التنمية الاجتماعية أو الاقتصادية في النطاقين القومي و المحلي على السواء ، و وسلياته إلى تحقيق هذا الهدف هي الكشف عن حقيقة التغيير الاجتماعي المادي التكنولوجي و المعنوي ".

و يرى أحمد شفيق السكري أن التقييم " عملية اجتهادية لحساب القيمة المادية أو تقدير لقيمة شيء ، و في الخدمة الاجتماعية " هو قياس أو تقدير إلى أي مدى حق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه وأهدافه ؟ و ما هي بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج أو المشروع ؟ ."

و الإجابة على هذين السؤالين تستخدم لإعادة تحديد بدائل أساليب التدخل أو بدائل البرنامج ، أو إعادة تحديد الأهداف والأغراض نفسها ، و يمثل التقييم أهمية في برامج الخدمات الاجتماعية حيث يستخدم لإثبات أحقيبة البرامج القائمة في استمرار تمويلها .

و التقييم يختلف عن المتابعة ، فالتقييم يتم بتقدير البرنامج بعد استكماله لكي يتخد البرنامج مساره الصحيح خلال عملية التطبيق ، و كلا من المتابعة و التقييم يمكن تصورها موجهين لكلٍ من جهود البرنامج و نتائج البرنامج ، فالمتابعة تتجه للتركيز على جهود البرنامج ، و التقييم يركز على نتائج البرنامج .

و أن المقارنة هي أساس التقييم فلا يمكن أن يقيم بدون أن نقارن فيمكن مقارنة الموقف قبل التدخل و الموقف بعد التدخل ، أو مقارنة البرنامج ببرنامج آخر أو يتم مقارنته بما هو مخطط من توقعات و هناك من يرى أنه عمليات قياس موضوعي للقيمة الفعلية لأي عمل أو نشاط مقاساً بما يحدد من أهداف و بما يخصص له من إمكانات (مادية و بشرية) و بما يحدث من تغييرات مادية و إنسانية و بما يحققه من نتائج مقارنة بما كان من المتوقع أن يتحقق . كما تفاصيل النتائج المحققة بدورها بما يبذل في تحقيقها من وقت و جهد و تكلفة .

٢- مفهوم التقويم:-

- أ- الحكم على الشيء المقوم .
- ب - تحديد قيمته و قياس مدى تحقق الأهداف التي وضع من أجلها .
- ج- قياس الإيجابيات و السلبيات و التعرف على عيوبه و مزاياه.
- د- منهج لمعرفة نواحي القصور أو النجاح في البرنامج .

٣- تعريف التقييم في الخدمة الاجتماعية:-

تعريفه في الخدمة الاجتماعية هو " قياس أو تقدير إلى أي مدى حقق التدخل أو المشروع أهدافه و أغراضه و تحديد أسباب الفشل أو النجاح لهذا البرنامج " .

٤- مفهوم التقويم في الخدمة الاجتماعية:-

هو " قياس قيمة و كفاية و فاعلية العمل الاجتماعي (المشروع) بهدف تحسين عملياته للانقاص بذلك في العمليات الاجتماعية اللاحقة أو بهدف الكشف عن جوانب القوة و الضعف في البرامج الاجتماعية " .

٥- الفرق بين التقويم و القياس :-

<u>القياس</u>	<u>التقويم</u>
عملية جزئية تنصب على جانب واحد من المشروع .	عملية شاملة لجميع جوانب المشروع (أهدافه - برامجه) .
يركز على الجانب الكمي فقط .	يركز على الجوانب الكمية و الكيفية .
يهدف للتشخيص و إعطاء معلومات كمية .	يهدف إلى التشخيص و العلاج و وضع الخطة و طريقة تنفيذها .
يشترط في اختباراته على الصدق و الثبات و هو جزء من عملية التقويم .	يقوم على عدة أسس كمية كالتنوع و الشمول و التناسق مع الأهداف (السلوك - المشاركة - الاتجاهات) .
عملية موضوعية و غير شخصية نسبياً (تخضع لأرقام)	عملية تتدخل فيها الجهود الذاتية عند إصدار القرارات .
عملية يقوم الأخصائي الاجتماعي بإعطاء حكم موضوعي على حجم و كيفية التعبير في المؤسسة حيال البرنامج .	عملية يقوم بها الأخصائي الاجتماعي لإحداث تعديل في المؤسسة في ضوء الأهداف الموضوعة .

٦- خصائص عملية التقويم :-

- أ - التقويم عملية مستمرة : ليس في نهاية البرنامج فقط بل منذ وجوده حتى الانتهاء منه.
- ب - التقويم عملية تعاونية : يشترك فيها الجميع (المدير - الموظفين - المستفيدون من البرنامج).
- ج - التقويم عملية شاملة : أي النظر إلى عمليات التقويم كلها كوحدة متكاملة يؤثر بعضها في الآخر.
- د - التقويم عملية إيجابية : ليس الهدف معرفة الأخطاء فقط بل تحسين الخدمات و التحقيق الأمثل للأهداف.
- و - التقويم عملية إدارية و إشرافية : تتولى الجهات الإدارية إجراء الدراسات لقياس الكفاءة و الفاعلية .
- ز - التقويم ليس هدفاً وإنما و سيلة لتحقيق هدف.
- ح - يرتبط تقويم البرنامج بالمحاسبية في الخدمة الاجتماعية .
- ط - تقويم البرنامج عملية علمية : أي معتمد على قواعد المنهج العلمي .
- ي - التقويم يهتم بالكم و الكيف للبرنامج .
- ك - التقويم يبدأ بالقيم و ينتهي إليها : القيم تؤثر في تصميم البرامج و تحديد الأهداف.

٧- لماذا نقوم بالتقويم:-

أ- الإنجاز : رؤية ما تحقق.

ب- قياس التقويم : طبقاً لما تحقق.

- ج- تحسين المتابعة : من أجل إدارة أفضل.
- د- تحديد نقاط القوة و الضعف : لقوية البرنامج .
- ه- معرفة ما إذا كان الجهد فعالاً: ما الفرق الذي أحدثه البرنامج .
- و- عائد التكلفة : هل كانت التكاليف معقولة للتخطيط و إدارة أنشطة البرنامج بصورة أفضل .
- ز- جمع المعلومات : للتخطيط و لإدارة البرنامج بصورة صحيحة .
- ح- تبادل الخبرة : لمنع ارتكاب أخطاء مشابهة أو تشجيعهم على استخدام طرق مشابهة .
- ط- تحسين الفاعلية : للحصول على أثر أكبر.
- ي- التخطيط الأفضل : الاقتراب أكثر من احتياجات الأفراد خاصة على مستوى المجتمع.

-٨- الأسباب الرئيسية للتقويم :-

- و نستطيع أن نستنتج الأسباب الرئيسية للتقويم و هي:-
- أ- رؤية ما تحقق ليساعدنا على أن نرى إلى أين نذهب ؟
- ب- ليساعدنا على صنع خطط أفضل للمستقبل .
- ج- لجعل عملنا أكثر فاعلية لنكون قادرين على تبادل الخبرات .
- د- لنكون قادرين على تحسين طرق المتابعة .
- ه- لنتفقد عملنا لنقارن بين البرنامج و البرامج المشابهة .

-٩- أهداف التقييم للبرامج الاجتماعية :-

للتقويم أهداف نظرية و أخرى تطبيقية ، فمن الموضوعية النظرية يفيد التقويم في إثراء العلم بالحقائق و النظريات المتتبعة بالتغيير الاجتماعي و عوامله و عوائقه و القيادة و الأعمال مع الأفراد و الجماعات و المجتمعات.

أما الناحية التطبيقية ، فإن التقويم يفيد في الكشف عن جوانب القوة و الضعف في تنفيذ برامج و مشروعات التنمية ، و الوقوف على صلاحية مناخ العمل في مختلف البيئات ، و التعرف على اتجاهات الأفراد ، و مدى تقبلهم لما يقدم لهم من خدمات .

و هناك من يرى أن الهدف : هو تقدير الجدوى الاجتماعية أو القيمة الاجتماعية لنشاط أو برنامج أو فعل معين ، و أما العملية فهي قياس الدرجة التي يحقق عندها النشاط أو البرنامج أو الفعل القيم المنسوبة إليه و المتوقع منه تحقيقها .

هذا وقد أشار بيجمان (Big Man ١٩٦١) إلى أن هناك ستة أهداف أساسية للتقويم البرنامج و هي :-

أ- اكتشاف مدى تحقيق الأهداف.

ب- تحديد أسباب النجاح أو الفشل .

ج- استكشاف المباديء الكامنة وراء البرنامج الناجح .

د- توجيه النشاط التجريبي بأساليب فنية لزيادة الفاعلية .

هـ- وضع أسس للممارسة الناجحة .

و- إعادة تحديد الوسائل المستخدمة لتحقيق الأهداف .

لذا يهتم التقويم بالقياس لمعرفة درجة نجاح البرامج في التوصل للأهداف المحددة لها مسبقاً، و ليساعد ذلك المخططين و المسؤولين لكي يستفيدوا من المعلومات التي توصلوا إليها في إعادة بناء البرامج و جعلها أكثر كفاءة و فاعلية .

و يحدد أحمد شفيق السكري ، و محمود محمود عرفان أغراض التقويم فيما يلي :

١- معرفة مدى تحقيق المؤسسة و البرامج التي تقدمها لأغراضها و أهدافها :

تقوم المؤسسات الاجتماعية الحكومية و الأهلية بصرف الأموال الكثيرة كل عام على تنفيذ برامجها الموضوعة لخدمة الأفراد و الجماعات و المجتمعات و لذلك فمن الضروري معرفة مدى ما تحقق هذه المؤسسات من التقدم نحو تحقيق أهدافها لخدمة هؤلاء و كذلك معرفة مواطن الضعف التي دفعت في سبيل تحقيق تلك الأهداف و بذلك يساعد التقويم المؤسسة و موظفيها على تأدية مسؤولياتها الاجتماعية نحو الأفراد و الجماعات في المجتمع الذي تخدمه .

٢- تحسين البرنامج: يتخد التقويم كوسيلة للتحسين المستمر للبرنامج ، سواء كان من ناحية استغلال الموارد و الإمكانيات الموجودة بالمؤسسة . أم من ناحية البيئة ، أم محتويات البرنامج نفسه ، أم الطريقة المستخدمة لوصفه و تصميمه و تنفيذه ، لأن التقويم ما هو إلا محاولة لتطبيق الطريقة العلمية أو الأسلوب العلمي لمعرفة مدى ملائمة و نجاح عمليات وضع و تصميم البرنامج و أوجه النشاط بالنسبة ل حاجات أبناء المجتمع .

٣- يساعد التقويم على الاحتفاظ بموئنة البرنامج : يتميز الأفراد و الجماعات و المجتمعات بالتميز و الاختلاف ، و على ذلك فالبرامج التي قد تفي بحاجات و رغبات هذه الوحدات الاجتماعية اليوم قد لا تحتاج إليها لعدم صلاحتها لها في الغد و يتم معرفة ذلك نتيجة لعملية التقويم ، و على ذلك يمكن تعديلها أو تغييرها وفقاً لحاجاتها و رغباتها المتغيرة في الوضع الاجتماعي المتغير .

٤- التقويم عملية مفيدة لنمو الأخصائيين المشتركين فيه : إن عملية التقويم تتطلب من الأخصائيين معرفة معلومات كثيرة عن احتياجات الأفراد و الجماعات المتغيرة و كذلك العوامل و القوى الاجتماعية المختلفة التي تؤثر في الأفراد و الجماعات و المجتمعات ، كما أنها تتطلب مهارات و خبرات خاصة في استخدام المقاييس و المعايير الموضوعة لعملية التقويم ، كل ذلك يعطي فرصة طيبة للأخصائيين المشتركين في عملية التقويم للنمو و اكتساب ألوان متعددة من الخبرات و المعرفة .

٥- التقويم ضروري لشرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع : إن مجرد ذكر الأرقام التي تدل على عدد الأفراد المستفيدين من المؤسسة و أوجه النشاط قد لا يكفي لشرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع ، إذ أن بعض الأفراد قد لا يكتفون بها و لو أنها تعتبر جزءاً من عملية التقويم ، و يطلبون معرفة المستويات المختلفة للخدمات التي تقدم للعملاء بمعرفة المؤسسة و موظفيها ، و لا يتأنى ذلك إلا بالتقدير الشامل للنواحي المختلفة التي تتعلق بالمؤسسة و تأدية وظيفتها .

٦- التقويم وسيلة ضرورية لاختبار مدى ملائمة الأساليب المستخدمة في تقديم الخدمات : إن الاستراتيجيات و التكنيات و الوسائل الفنية التي تستخدم في تقويم برامج الخدمات الاجتماعية يجب اختبارها من وقت إلى آخر للتأكد من صلاحيتها و مدى صلاحية استخدامها و لا شك أن الأغراض السابق توضيحها متصلة ببعضها البعض إلا إننا نجد أحياناً أن بعضها أكثر أهمية من البعض الآخر في إجراءات التقويم ، كما أن عملية التقويم قد تتصب أحياناً على ناحية وحدة من مقومات العمل ، كالمؤسسة و وظيفتها و أهدافها ، أو البرامج التي تقدم لأفراد المجتمع ، أو الموظفين العاملين في المؤسسة أو غيرها من المقومات الأخرى .

هذا و يحدد "Big Man" أغراض التقويم فيما يلي :

- ١- اكتشاف كيف تحققت أهداف البرنامج .
- ٢- تحديد أسباب النجاح و الفشل .
- ٣- تحديد المباديء التي أدت إلى نجاح البرنامج .
- ٤- تحديد التكتيات التي بواسطتها يمكن زيادة الفعالية للبرامج.
- ٥- وضع أسس لبحوث أكثر .
- ٦- إعادة تحديد الوسائل المستخدمة في تحقيق الأهداف و إعادة تحديد الأهداف الفرعية في ضوء نتائج البحث .

و في كل الأحوال فإن هناك عدد من المعايير التي يجب الاعتماد عليها في تحديد أهداف التقويم تتمثل فيما يلي:

- **المعيار الأول** : الحكم على التقويم من خلال ما يعرف بفعالية البرنامج ، أي تحقيق البرنامج المستهدف منه كاملاً أو تحقيق جزء من نسبة مئوية من المستهدف ، و بالتالي فنتائج هذه العملية يعكس مستوى الفعالية ، و تكون قيمة هذا العامل واحد صحيحاً أو ١٠٠ إذا كانت النتائج التي توصل إليها البرنامج تساوي الهدف الذي تحدد له قليلاً و بجانب الحكم على فعالية البرنامج هناك الحكم على كفاءة البرنامج و التي تحدد على أساس التكاليف المباشرة لآداء الخدمة و تعاونه ما يخص كل مفردة من هذه التكاليف برقم معياري يعتبر الوضع الأمثل و عادة ما يدخل في حساب التكاليف المباشرة و كل التكاليف المتعلقة .
- **المعيار الثاني**: أن أهداف البرامج أو المشروعات يمكن أن تكون تكتيكية مرحلية أو استراتيجية كما يمكن أن تكون اقتصادية أو اجتماعية أو الجانبيين معًا لذا يجب أن يراعى في أهداف التقويم هذه الأبعاد و التصورات .
- **المعيار الثالث** : أن التقويم لقياس عائد البرامج و المشروعات ينبغي أن يتم في ضوء الأهداف المحددة لها مسبقاً فيما يعرف بدراسات الجدوى و التي ينبغي أن تعد لكل برنامج أو مشروع قبل اتخاذ قرار ما بتفيذه ، ذلك أن وجود مثل هذه الدراسات المسقبة يعني التأكد من سلامة الجوانب الفنية في البرنامج أو المشروع .
- **المعيار الرابع** : و يتصل بتحديد و تحليل الآثار الاقتصادية و الاجتماعية المترتبة على تنفيذ المشروع من خلال ما يسمى بقياس

العائد بمعنى التنفيذ على برنامج معين أو مشروع معين مع تتبع البرنامج أو المشروع لمعرفة نموه و تطويره .

- **المعيار الخامس :** تحديد ما إذا كان التقويم شاملًا أم سيتم التركيز على نقاط معينة و تتدخل في هذا التحديد ، عدم توفر الإمكانيات الكلية و البشرية و النظرية أو نقص الأدوات المناسبة... إلخ .
- **المعيار السادس :** و يرتبط بالمراحل الرئيسية للتقويم دعماً إذا ما كان جمع البيانات سيتم قبل بدء البرنامج أو المشروع أم سيتم جمعها على فترات منتظمة أثناء تنفيذ البرنامج أو المشروع ثم بعد الانتهاء من تنفيذه .
- **المعيار السابع :** التحديد الدقيق للمؤشرات التي سيعتمد عليها في التقويم تحقيقاً لأهدافها أو منهاجاً علمياً و تفسيراً للنتائج التي تم التوصل إليها بمناسبة تنفيذ برنامج ما أو مشروع ما ، و بالتالي من الضروري بمكان تحديد أهداف البرنامج أو المشروع مما يسهل وضع المؤشرات لقياس النتائج التي يتم التوصل إليها .
- **المعيار الثامن :** وصف البرنامج أو المشروع بدقة ، لإمكان تقدير الحالة عند وضع معين أو عند حد معين ، و تقدير القدم الذي تحقق و كذا تحليل الوسائل التي استخدمت للتوسيع في البرنامج أو المشروع لمعرفة الوسائل التي أثبتت فعالية و كفاءة من عدمه بجانب المساعدة على توضيح أسباب تطبيق بعض الأساليب و عدم تطبيق البعض الآخر .

- **المعيار التاسع** : و هو معيار تنظيمي يرتبط بأسلوب الإدارة و حجم الفاقد و تحديد الفترات الزمنية التي يجب أن تؤدى في حدودها الخدمة و بواسطتها يمكن حساب مدى الانحراف في الجهد اللازم لتقديمها ... إلخ ، تلك المتغيرات التي تؤكد ارتباط التقويم بالأهداف في إطار المسؤولية التنظيمية الملقاة على عاتق جهاز الأداء .
- **المعيار العاشر** : تحديد أسس تقدير العائد الاقتصادي و الاجتماعي بحسب تكاليف البرنامج و المشروعات ، ثم تقدير مدى استفادة المواطنين منها من خلال عدد من الأبعاد الرئيسية و أهمها :
 - معدلات الإنجاز الكمية بوضع مقاييس لما يجب أن يكون عليه نتائج الخدمات من حيث الكم ثم قياس العائد في كل خدمة ممثلاً في عدد المرغوب به بالفعل.
 - معدلات تكلفة الخدمة ، بمعنى تقديم أكبر عائد كمي من الخدمات مع ربطها بواقع إمكانيات المجتمع الحالية و ظروفه دون إسراف في التكلفة .
 - القياس بالأنماط المقارنة ذلك عن طريق عقد المقارنات التاريخية في الوحدة أو بين وحدات الخدمات في الدولة أو بين وحدات الخدمات المحلية و المعدلات الدولية في مختلف المؤشرات السابقة .

١٠ - أهداف تقويم البرنامج :-

- أ- معرفة مدى تحقيق البرنامج لأهدافه و أغراضه و مساعدة القائمين على تأدية مسؤوليتهم تجاه المستفيدين .
- ب- تحسين البرنامج .

- ج- الاحتفاظ بمرونة البرنامج : تتناسب مع احتياجات المستفيدين المتغيرة . .
- د- يساعد في نمو الأخصائيين الاجتماعيين المشاركين في عملية التقويم .
- هـ- التقويم ضروري لشرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة أو المنظمة للمجتمع .

١١- أهمية التقويم في خدمة الجماعة:-

- أـ- يعد التقويم أحد العمليات الأساسية في ممارسة خدمة الجماعة .
- بـ- الوقوف على ما تم تحقيقه من أهداف الجماعة .
- جـ- الوقوف على طبيعة الخدمات الجماعية التي اكتسبتها الجماعة .
- دـ- الوقوف على فعالية برنامج الجماعة .
- هـ- الوقوف على أكثر أنشطة البرنامج تأثيراً في الجماعة .
- وـ- الوقوف على طبيعة الدور المهني للأخصائي الذي يعمل مع الجماعة .
- زـ- تحديد الأساليب المهنية اللازمة في عملية معايدة الجماعة .
- حـ- الوقوف على طبيعة التغيرات الفعلية الحادثة للجماعة .
- طـ- العمل على استمرارية المؤسسة و تقديم الخدمة .
- يـ- تحديد المستوى العام لنمو الجماعة .

١٢- خطوات التقويم و مراحله:-

تمر عملية التقويم بمجموعة من المراحل و الخطوات ، هذا و قد اختلف العلماء فيما بينهم في تحديد هذه الخطوات و المراحل .

هذا و يقول "شارلز زاسترو" أن هناك الكثير من الكتاب الذين كتبوا في
كيف تقوم الممارسة أمثال:

(Allen and Even 1990 Barlow,Hayes and Nelson 1984,
Bloom,Fichen,Orme, 1995 Bly the and Tripodi 1989,
Jayara tenand levey 1979, Tripodi1 1994)

ونتيجة لذلك فإنه يمكن تحديد خطوات أو إجراءات تقويم الممارسة و
يمكن وصفها كالتالي :

أ- تحديد الهدف.

ب- اختيار مقاييس مناسبة .

ج- تسجيل قاعدة بيانات أو معلومات.

د- تطبيق التدخل و استمرار المتابعة .

هـ- تحديد التغيير (التقييم) .

و- استنتاج الفاعلية .

و لو بدت هذه الخطوات مألوفة ، فهذا بسبب تشابهها القريب جداً مع
الخطوات التي تتبعها في ممارسة الخدمة الاجتماعية ، فالتفوييم يرتكز
على عملية حل المشكلة مثل ممارسة الخدمة الاجتماعية لكن الاختلاف
الأساسي هو أن الغرض من ممارسة الخدمة الاجتماعية هو تحقيق النتائج
المرغوبة ، بينما الغرض الأساسي من التقويم هو تحديد عما إذا كانت
النتائج تحققت ؟ .

هذا و قد حدد محمد سيد فهمي أن التقويم يمر بأربعة خطوات هي:

• أولاً: تحديد الأهداف التي نرغب في الوصول إليها .

•ثانياً: وضع المعايير و المقاييس التي تستخدم لقياس البرنامج أو البرامج المراد تقويمها بالنسبة للأهداف المراد تحقيقها.

•ثالثاً : تسجيل و جمع البيانات .

•رابعاً : دراسة و تحليل هذه البيانات و تقويم البرامج المختلفة .
و يتضمن ذلك معرفة التقدم الذي أمكن تحقيقه و العوامل التي أدت إليه و العكس إن وجد ، و الاحتياجات المقبلة و رسم الخطط و البرامج الجديدة اللازمة لمواجهتها .

كما يرى إبراهيم أبو لغد أن التقويم يمر بمرحلتين هما :

أ- المسح القبلي : حيث يحاول الباحث في المسح القبلي أن يسجل مختلف جوانب الموقف كما هو قبل البدء في تنفيذ المشروع ، و يحسن قدر الإمكان أن يسجل هذه البيانات في صورة كمية بحيث يمكن استخدامها في المقارنة الإحصائية .

ب- المسح البعدي و المسح الدوري : و في المسح البعدي يعيد الباحث جمع نفس البيانات السابقة في نفس المنطقة و الأفراد أنفسهم ، و بنفس الأسلوب ، و باستخدام الأدوات التي استخدمت في المسح القبلي ، و ذلك لتحديد نوع التغيير الذي يمكن أن يكون قد حدث أثناء تنفيذ المشروع أو نتيجة له و معرفة هذا التغيير.

أما في المسح الدوري فيكون الهدف غالباً هو معرفة مدى تقويم المشروع و ما يحيط بتنفيذه من صعوبات ، بغية إحاطة المسؤولين بذلك ، و يتضمن المسح الدوري تقويم مدى تحقيق المشروع لأهدافه في الفترة المعينة و بياناً عن تقدم سير العمل ، لا في صورة تقدير ذاتي فقط ، و

لكن في صورة إحصاءات موضوعية ، كبيان التكاليف و الزمن و ما تم إنجازه ... إلخ و يغلب أن يتم جمع بيانات المسح البعدى عقب الانتهاء من المشروع مباشرة ، و ذلك قبل أن يصبح تقدير أثره المباشر أمراً صعباً بفعل ما قد يطرأ من تغيرات تالية بعد مرور فترة من الزمن و خوفاً من أن تضيع السجلات أو تتبدل أو بتغير الأشخاص.

١٣ - أنواع التقويم:

هناك أنواع مختلفة من التقويم يمكن أن نقسمها إلى ما يلي :-

أ- من حيث وقت إجرائه :

- ١- التقويم التمهيدي وهو ما يتم قبل تجريب البرنامج .
- ٢- التقويم التطويري و يحدث عدة مرات أثناء تطبيق البرنامج .
و يرى ساندر Sander ، أن التقويم التطويري يمثل عملية إصدار الأحكام على نتائج يمكن مراجعته و تطويره ، من أجل هذا فإن نتائج هذا التقويم توضع في أيدي الأشخاص الداخلين بشكل مباشر في العملية أو في تطوير النتائج .
- ٣- التقويم النهائي و هو يتم في نهاية البرنامج لمعرفة مدى ما حققه من أهداف و غايات وضع من أجلها .
- ٤- التقويم التبعي : و هو تحديد الآثار المستمرة للبرنامج أو قياس الآثار البعيدة للبرنامج .

ب- من حيث شموليته :

- ١- التقويم الكلي Macro Ev ، و يهتم بتناول مخرجات النظم ككل و علاقتها بأهداف السياسة العامة للنظام .

٢- التقويم الجزئي Mecro Ev ، و يهتم بما يجري في البرنامج أو الحالة التي يجري تقويمها دون ربطها بإطار أكبر ، أو بدراسة انعكاس آثارها على حالات أنظمة فرعية أخرى .

ج- من حيث الجهة القائمة به :

١- التقويم الرسمي Formal Ev و هو الذي تقوم به جهة رسمية حكومية .

٢- التقويم غير الرسمي . In Formal Ev

د- من حيث المعلومات والبيانات :

١- التقويم الكمي Quauntitative Ev و هو يعتمد على النتائج الكمية الرقمية لأدوات القياس كالاختبارات والاستفتاءات .

٢- التقويم النوعي Quauntitative Ev و هو يعتمد على الملاحظة والآراء والانطباعات الشخصية .

هـ- من حيث القائمين به :

١- التقويم الداخلي Internal Ev و يقوم به الأخصائيون من داخل الجهاز .

٢- التقويم الخارجي External Ev و يقوم به الأخصائيون من خارج الجهاز .

٣- التقويم الداخلي الخارجي External Ev Internal Ev و يشترك فيه أخصائيون من داخل الجهاز و خارجه .

و- من حيث الامتداد المكاني :

١- التقويم الواسع Global Ev

٢- التقويم المحلي .Local Ev

ز- من حيث طبيعة معالجة البيانات :

١- التقويم الوصفي . Description Ev

٢- التقويم المقارن .Comparative Ev

٣- التقويم التحليلي .Analitic Ev

ح- من حيث الموقف من الأهداف :

١- التقويم المعتمد على الأهداف .Goal Based Ev

٢- التقويم بعيد عن الأهداف .Goal Free EV

ط- من حيث فلسفته :

١- التقويم التقليدي (التجريبي) . Classcal Ev

٢- التقويم المتتطور (الإجرائي) . Oparational Ev

هذا وقد اقترح توماس ١٩٨٤م بأن هناك نوعان من التقويم هما:

أ- تقويم النتيجة (العائد).

ب- البحث التقويمي .

و كما نرى فإن النوعين من التقويم قد يكونا مختلفان في العنوان و لكنهما متصلان في الأهداف .

أ- تقويم النتائج : و هو يسأل عما إذا كانت النتيجة المقصودة قد تحققت ، هل الهدف تحقق؟ و تقويم النتائج له هدف محدد و سهل بشكل نسبي للقيام به ، فتقدير النتائج يجب أن يكون جزء من طبيعة الممارسة و على أية حال فإن تقويم النتائج لا يزود بأساس قوي لاستنتاج هل التدخل كان فعالاً

٢- البحث التقويمي : و هو يسأل عما إذا كانت النتيجة قد تحققت ، لكن بالإضافة إلى ذلك يتطلب تحديد ما إذا كانت النتيجة مناسبة لتدخلك ، وبعبارة أخرى هل كان العلاج فعالاً؟ وبالتالي فالبحث التقويمي مشابه للبحث التجاري التقليدي من حيث ترتكز الدراسة على العلاقات النسبية.

٤- مفهوم المنهج التقويمي :-

أ- هي جهود عقلانية تستعمل طريقة من طرق البحث يهدف إلى توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالخطط و البرامج و السياسات المقومة .

ب- الاستقصاء المنظم لقيمة و جدارة هدف ما.

ج- مقياس الإنجاز بالنسبة للأهداف و وبالتالي يعد التقويم هدف و عملية في الوقت نفسه .

د- هو تطبيق مناهج البحث من أجل إنتاج معرفة تفيد في تقويم فعالية و كفاءة البرامج بأشكالها المختلفة .

هـ- عبارة عن منهج يحدد درجة تحقيق البرنامج المخطط له للأهداف المطلوبة .

و- عملية يتم من خلالها تأكيد تأثير البرنامج وفعاليته و تحديد احتمال التوصل للنتائج المرجوة .

• تقويم البرامج والسياسات الاجتماعية :

- **مفهوم البرنامج** : مجموعة من الأنشطة و الوسائل الالزمة ل القيام بها بحيث تتسلسل في عدد من الأعمال المتماسكة في تنفيذ أهداف محددة بدقة .

- تقويم البرامج :

- أ- هو وصف و تحديد و تقييم لنتائج أنشطة البرنامج .
- ب- إنتاج المعلومات حول قيمة مخرجات برنامج ما .
- ج- عملية تقدير أو تحقق من مستوى انسجام الأنشطة .
- د- عملية جمع المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية و تحسينها .

هي العملية التي يتم من خلالها فحص الإنشطة و الخدمات المنفذة من حيث الملائمة و الفعالية و الكفاءة للوصول إلى الفئات المستهدفة بأقل تكلفة و أعلى مستوى .

١٥ - دور النظرية في التقويم:-

افترض المنظرون مجموعة من النماذج النظرية التي تفسر صنع السياسات و البرامج التي اعتمد معظمها على الهدف من صنع السياسة ، و هذه النماذج هي :-

- أ- نموذج النظم السياسية : استجابة النظم السياسية للمطالب الناجمة من البيئة المحيطة عن العمل .
- ب- نموذج الجماعة: حصيلة التعامل بين المجموعات و وصف التوازن داخل المجتمع .
- ج- النموذج المؤسسي : وصف الجوانب الرسمية و القانونية للمؤسسات الحكومية .
- د- نموذج النخبة : تعبر عن قيم و تفضيلات النخبة الحاكمة ، و المجتمع مقسم إلى :
 - ١- ممتلك للقوة .
 - ٢- غير ممتلك للقوة .

هـ- نموذج العمليات و الأنشطة الوظائفية : تحديد عدد من العمليات التي يمكن تبنيها مدخلاً لدراسة السياسة العامة .

وـ- نموذج دراسة الحالة : تقوم على فكرة إجراء الدراسة التحليلية لكل حالة على حدة للتوصل إلى القرار المناسب.

١٦- نظريات التقويم:-

تلعب النظرية دوراً هاماً في عملية فهي تحدد ما تقيسه و كذلك توضح كيف تقيسه لذلك فإن هناك نوعان من النظريات يمكن الاستفادة بهما في التقويم في العمل مع الجماعات.

أـ- نظريات المضمنون و هي التي تحدد العلاقات التي يمكن بحثها كنظرية النسق و البنائية الوظيفية التي تحدد الجوانب التي تكون الجماعة (بناء الاتصال - بناء القوة - بناء العلاقات ... إلخ).

بـ- نظريات عن المنهج كنظريات القياس السوسيومترى و العينات ... إلخ، و ينعكس هذا عند محاولة تعليم أدوات للقياس لاستخدامها في عملية التقويم فمثلاً لتصميم استمار لتقدير جماعة ينبغي أن نحدد أولاً ما هي العناصر الأساسية التي تشكل مضمون للاستمار أو بمعنى آخر ما هي المحددات الأساسية للجماعة التي سوف ندرس ما طرأ عليها من تغيرات كالأهداف و البناء ، لذلك فإن استمار التقويم لا تعني مجرد مجموعة من الأسئلة من هنا وهناك ، بل هي نسق من الأسئلة التي بها نستطيع الوقوف على الحقائق و المعلومات الدالة على كم و كيف التغير إن كان قد حدث.

١٧ - استخدام التقارير الإحصائية و اللفظية في عملية التقويم:-

و في هذا الجزء سنعرض لعملية التقويم باستخدام التقارير الإحصائية و اللفظية باعتبار أنها من أكثر الأدوات استخداماً في عمليات التقويم .

أولاً: التقارير الإحصائية :

لا شك أن التقارير الإحصائية تمتاز بخصائص معقدة من أهمها التلخيص و التحديد و الموضوعية و هذه الأمور تيسر عمليات المقارنة التي تعتبر أحد مناهج التقويم فمثلاً عندما يبين أحد التقارير الإحصائية أن حجم الجماعة هو ٢٥ عضواً ثم يبين أن عدد الحاضرين ٢٠ و أن الغائبين ٥ أعضاء فإننا نخرج من هذه البيانات أن نسبة الغياب في هذه الجماعة يبلغ ٢٠% من حجم الأعضاء و بمقارنة هذه النسبة في المجتمعات المتتالية يمكن أن نتعرف على منحنى نسبة الغياب و الحضور في الجماعة هل هو في صعود أم في هبوط أي هل تزداد نسبة الغياب أم تختفيض .

قس على ذلك ما يتعلق بالجوانب المالية كميزانية الجماعة من إيرادات سواء حصة المؤسسة أم حصة الأعضاء أم ناتج ربح الأنشطة كعائد حفل أو معرض أو مبيعات السوق الخيري أو حصة التعاونيات ، فعن طريق مقارنة الأرقام الخام أو حتى المتوسطات يمكن تقويم هذه الميزانيات والتعرف على نواحي القصور أو النجاح أو بمعنى آخر يمكن الوقوف على مدى الربح أو الخسارة في أي مشروع تنفذه الجماعة يقوم بالمال.

كذلك الأمر بالنسبة لإنتاجية الجماعة إذا ما كانت إنتاجية مادية كما هو في جماعات العمل أو حتى جماعات الهوايات التي تنتج وحدات يمكن عدتها أو وزنها أو قياسها فإن تسجيل الإنتاج يوماً بيوم ثم حساب متوسط الإنتاج

أو مجموعه الكلي في مدة معينة و مقارنته بالمستهدف أو بفترة مماثلة سابقة أو لاحقة يمكن من خلال ذلك تقويم الإنتاج و التعرف على ما إذا كان في تزايد أم في هبوط .

من هذه الامثلة يتبين لنا أن استخدام التقارير الإحصائية في عملية التقويم أمر واضح و ميسر إلى حد ما خاصة إذا ما توافرت شروط الدقة و الصحة و الشمول في البيانات المسجلة .

ثانياً : استخدام التقارير اللفظية (القصصية) في عملية التقويم :

سبق أن بينا أن مشكلة الاعتماد الكامل على البيانات و التقارير الإحصائية يرجع إلى عجز هذه التقارير عن بيان الكيفية أو الأسلوب الذي تم به التغيير ، فعندما نستنتج من التقارير أن نسبة الغياب بين أعضاء الجماعة قد نقصت و زادت نسبة الحضور في الاجتماعات فإننا من خلال الأرقام لا نستطيع أن نتبين كيف و لماذا حدثت هذه الزيادة في نسبة الحضور هل عن طريق ضغط الأخوائي عليهم ؟ ، أم أن البرنامج أصبح أكثر جاذبية لهم لما يشعه لديهم من حاجات و رغبات ، أم أنه حدث وفر في الأدوات و المعدات و ربما يكون لتغير أسلوب إدارة و قيادة البرنامج .. إلخ ، من هنا فإن الحكم على الأمور من جانب التغيير الكمي فقط لا يمكن أن تعتبره تقويمياً صحيحاً و لا بد أن نبحث عن الكيف .

هذا يتبين أهمية التقارير اللفظية التي تبين بوضوح و إسهاب عملية التغيير و دينامياتها كيف بدأت؟ و أين و من اشتراك فيها من قادتها؟ و لماذا و ما هي الوسائل التي استخدمت؟ و من تقدم بها؟ و من تعاون؟ و من أيد؟ و من عارض؟ ... إلخ

فكيف يتم ذلك بالنسبة للتقارير القصصية في العمل مع الجماعات ؟ أو بمعنى آخر كيف نستفيد من الجزء القصصي في التقرير الدوري في عملية التقويم ؟ .

نعلم أن الجزء القصصي هو لب التقرير الدوري و هو يتضمن كل الحقائق و المعلومات عما دار في اجتماع الجماعة منذ اللحظة الأولى فيه إلى آخر دقيقة من أحداث و تفاعلات و علاقات أو ميزات و استجابات فردية و جماعية ، و كذلك ما قام به الأخصائي من مساعدة لأعضاء الجماعة كأفراد و كجماعة و ما يربط بينهم من ظروف المكان و الزمان و المناخ .

و بالقدر الذي تكون عليه دقة الوصف و الإيجاز مع الوضوح و الشمول و الموضوعية دون تحيز أو تجاوز بالقدر الذي نستفيد من هذا التسجيل في عملية التقويم و لكن كيف يتم هذا ؟ .

نفرض أن المطلوب مثلاً هو تقويم أحد أعضاء الجماعة و يدعى (حسن) فكيف من خلال التقارير الدورية التي كتبها الأخصائي عن اجتماعات الجماعة يمكن تقويم العضو (حسن) ؟ .

إن تقويم أي عنصر من عناصر العمل مع الجماعات التي تتضمنها التقارير الدورية يمكن أن يتم من خلال التقارير الدورية خاصة الجزء القصصي .

ففي المثال السابق علينا أن نحدد :

أولاً: الفترة التي يراد تقويم العضو (حسن) خلالها .

ثانياً: يتم حصر التقارير الدورية التي كتبها الأخصائي عن هذه الفترة .

ثالثاً : يتم استخراج و استبعاد التقارير التي لم يرد بها أي شيء ذو قيمة حقيقة في التعرف و التقويم لشخصية العضو (حسن) .

رابعاً : يعاد قراءة التقارير الباقيه بدقة و عمق و تعين النقاط السلبية و الإيجابية في تصرفات و شخصية العضو (حسن) .

خامساً : يتم تحديد محكات أو معايير سلوكية و شخصية عن عضو الجماعة إما أن تكون جميعها إيجابية أو جميعها سلبية أو مزيج من الجانبين مثل :

- | | |
|-----------------|--------------------------------------|
| معايير إيجابي . | - العضو يحترم قانون الجماعة |
| معايير سلبي. | - العضو يعتدي على الأعضاء الآخرين |
| معايير إيجابي . | - العضو يشارك بحماس في أنشطة الجماعة |
| معايير سلبي . | - العضو لا يحترم آراء الآخرين |

سادساً : يمكن استخدام الحصر العددي أو الزمني " طول فترة ظهور النمط السلوكي أو التصرف الشخصي " في تحديد كل معيار و قيمته .

سابعاً : يمكن بعد ذلك أن نحدد إلى أي مدى توافر المعايير في شخصية العضو (حسن) . ومن هنا يمكن أن يتم تقويم شخصية العضو .

١٨ - نظم المعلومات :-

مفهوم يشير إلى النظم التي تستخدم لتسجيل نمو و تطور المجتمعات الإنسانية ، و على مستوى المجتمعات المحلية فإن نظم المعلومات تعني مجموعة السجلات أو البطاقات أو التقارير التي تستخدم لتسجيل و حفظ و تبادل البيانات و الإحصاءات و المعلومات الأساسية عن المجتمع المحلي

وسكانه (بنيانه و هيكله - أوضاعه الديموغرافية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و العمرانية و الصحية.....إلخ)

أهم المشروعات القائمة فيه و المؤسسات العاملة به ، كما يعني أيضاً مفهوم نظم المعلومات الكيفية التي يتم بها تدفق المعلومات من القاعدة إلى القمة أو من المستويات الأدنى إلى الأعلى و بالعكس ، و الموضع التي تصل إليها هذه المعلومات ، و ماذا يتم بشأنها ، أو كيفية استخدامها في كل موقع و نوع الحاجة إليها للتخطيط و المتابعة و الإشراف و الرقابة .

- تعريف نظام المعلومات :-

لقد تعددت الآراء حول تعريف المقصود بنظم المعلومات و من تلك التعريف :

التعريف الأول :-

نظام يستهدف توفير البيانات و المعلومات اللازمة لصنع و اتخاذ قرارات ذات كفاءة .

التعريف الثاني :-

نظام يقوم بتشغيل البيانات و إعدادها و تحويلها من صورة لا يمكن معها استخدامها في اتخاذ قرارات إلى صورة صالحة لاتخاذ أفضل القرارات . و من وجهة نظر ماهر أبو المعاطي يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه : بناء هيكلي منظم يوضع على أساس يدوي أو آلبي لتجمیع و تصنیف و تبویب و معالجة البيانات إحصائیاً و تحلیلها لتحويلها إلى معلومات دقيقة

و كافية و منطقية و متناسقة للاستفادة منها في اتخاذ أكفاء و أدق القرارات التخطيطية و التقنية و التقويمية .

و من التعريف السابق يتضح ما يلي :

أ- أن نظام المعلومات عبارة عن بناء هيكل ي تكون من وحدات تقوم كل منها بوظيفة معينة لتحويل البيانات التي يتم جمعها كحقائق خام موجودة في المجتمع إلى نوع من المعرفة في صورة معلومات تأخذ معانٍ و قيم مختلفة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ قرارات دقيقة و ذات كفاءة .

ب- يتم تحويل البيانات إلى معلومات من خلال إعادة تنظيمها و تبويبها و معالجتها إحصائياً و تحليلها باستخدام الطرق الإحصائية لتساعد متخذ القرار على التقليل من عنصر عدم التأكد .

ج- تعتمد هذه المعالجة إما على طرق يدوية يقوم بها المسؤولون مباشرة عن طريق عملية المعالجة أو بطرق آلية تعرف بنظم المعلومات المبنية على الحاسوب الآلي و برمجياته في معالجة و توزيع المعلومات و التي تعتبر في تلك الحالة حصيلة تراوّج و تفاعل بين ثلاث تكنولوجيات .

و تتمثل هذه التكنولوجيات في :

- تكنولوجيا الحاسوب : بما تقدمه من حاسبات فائقة القدرة و تجهيزات متنوعة تيسّر للإنسان إمكانية التحاور معها .
- تكنولوجيا البرمجيات : و التي تتضمن نظم تصميم و تنفيذ و إدارة قواعد البيانات و نظم تخطيط و تنفيذ اختبار البرمجيات بمساعدة الحاسوب بالإضافة إلى برمجيات التطبيقات المختلفة .

• تكنولوجيا الاتصالات : بما تقدمه من أساليب و تقنيات تساعد على ربط الحاسوبات و نظم المعلومات في أنظمة متكاملة على كافة المستويات .

د- و نتيجة ذلك هي معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات أي تحويلها إلى صورة تجعلها دقيقة و مرتبطة بالموضوع أو البرنامج الذي يتم التعامل معه و مناسبة و متناسقة في شكل يساعد على اتخاذ قرار دقيق في أي عملية من العمليات سواء ارتبطت بالخطيط أو التنفيذ أو التقويم .

- أهداف نظم المعلومات كأساس لخطيط و تقويم البرنامج :

تتعدد أهداف نظم المعلومات في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية سواء في مراحل العمل التخطيطي أو التنفيذي أو التقويمي التي يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون في المؤسسات الاجتماعية و ترتكز أساساً على ترشيد عمليات اتخاذ القرارات و إنجاز المهام بطريقة فعالة من خلال التأثير في جودة و كمية المعلومات و تدفقها .

و تتحدد أهداف نظم المعلومات كأساس لخطيط و تقويم البرامج الاجتماعية فيما يلي :

الهدف الأول : تجميع البيانات و تسجيلها :

حيث يكون الغرض من حصر و تدوين البيانات هو تسجيلها لتكون جاهزة عند الطلب أو الاستعانة بها في تقدير التكلفة و تحديد مدخلات و مخرجات أي برنامج من البرامج أو إعداد الإحصاءات الدورية أو التقارير المطلوبة في أي مرحلة من مراحل البرنامج .

الهدف الثاني : تحليل البيانات :

حيث يكون الغرض هو تحليل البيانات المرتبطة بالبرنامج و استباط بعض الاستنتاجات الازمة للعمل في نفس البرنامج أو وضع برامج جديدة لاحقة أو لأغراض البحث و الدراسة و في رسم الخطط المستقبلية و تحديد نظم رقابة البرامج و تقويمها أو أساليب الاتصال بين الأشخاص أو الأقسام المسئولة عن البرنامج لاتخاذ أفضل القرارات في تلك المجالات .

الهدف الثالث : مراجعة البيانات المجمعة :

و ذلك للتأكد من صحة البيانات المرتبطة بالبرنامج عندما يطلب مصاهاتها بما يحدث فعلاً في الواقع في أي مرحلة من مراحل تنفيذ البرنامج .

الهدف الرابع : التقييم و الرقابة المستمرة :

حيث يكون الهدف هو الرقابة و التقييم المرحلي المستمر للبرنامج للتحقق من سير البرنامج في مراحله المختلفة على أساس الأهداف المرسومة و بأقل تكلفة و وفقاً للخطة المرسومة له و التعليمات الصادرة و القواعد المقررة للتعرف على نواحي الضعف أو الخطأ في البرنامج من أجل تقويمها و منع تكرارها ، خاصة و أنه بقدر توفر المعلومات الصحيحة و الدقيقة و السريعةقدر ما يكون التقييم و الرقابة المستمرة صحيحة و سليمة.

الهدف الخامس : سهولة الاتصالات و اتخاذ القرارات :

حيث أن نظم المعلومات تسعى إلى تحويل البيانات الخام التي يتم جمعها إلى معلومات مبوبة و مصنفة و معالجة إحصائياً تتفق مع الأغراض التي تستخدم فيها ، و بما يمكنها المساهمة في تسهيل عملية الاتصال بين القائمين على البرنامج سواء كانوا مسؤولين عن تخطيطه أو تنفيذه أو تقويمه لاتخاذ أفضل القرارات بشأن تصحيح و استمرارية البرنامج .

و ترجع أهمية نظم المعلومات في مجال تخطيط و تقويم البرامج الاجتماعية في أنها تؤدي إلى :

أ- توحيد مصادر المعلومات حول البرنامج الذي يتم التخطيط له أو تنفيذه أو تقويمه مما يؤدي بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى إزالة أو تضييق الفجوة بين صانعي و متذxi القرارات التخطيطية و بين منفذي البرامج أو المسؤولين عن تقويمه .

ب- يعتبر نظام المعلومات مسؤولاً عن التعرف على الفئات التي تحتاج للبرامج الاجتماعية لمساعدتهم على إشباع احتياجاتهم و مواجهة مشكلاتهم وفق معايير محددة مما يسهم في تحقيق فعالية تلك البرامج عن طريق توفير كافة المعلومات لخدمة عملية تخطيط هذه البرامج خاصة و أن نظام المعلومات يمكن أن يسهم في جمع البيانات الكافية و الدقيقة و الحديثة المتصلة بحاجات و مشكلات المستفيدين ثم تصنيفها و

معالجتها و تحليلها و الاستفادة منها في التوصل لأفضل البرامج
المحقة لأهداف المستفيدين .

ج- يسهم نظام المعلومات في التنبؤ و التوقع العلمي لأوضاع مستقبلية على أساس من الدقة و الموضوعية مما يسهل مهمة وضع البرامج الاجتماعية و التخطيط السليم لمواجهة المواقف المرتبطة بإشباع الاحتياجات و مواجهة المشكلات في ضوء الظروف القائمة حالياً و المستقبلية و التوصل إلى أفضل بدائل البرامج التي تحقق الأهداف تحسباً للمواقف و الأحداث المستقبلية .

د- تيسير أداء الخدمات التي يتضمنها البرنامج للمستفيدين بالسرعة و الدقة الواجبين من خلال تبسيط إجراءات الأداء للمستفيدين باستخدام تكنولوجيا الحاسوب الآلي و الاعتماد على البيانات المسجلة لتقديم الخدمات التي يتضمنها البرنامج لمن يستحقها فعلاً ، و القضاء على حالات التلاعب التي تتم بغرض الحصول على مزايا دون وجه حق نتيجة فحص البيانات المسجلة على قاعدة المعلومات عن كل حالة .

ه- تسهيل عملية الاتصال بين الوحدات الفرعية أو المهنية المسؤولين عن البرنامج بما يساعد على رفع كفاءتهم الإنتاجية و تحسين عمليات صنع القرار و تفيذه و ربط التقدم نحو الأهداف بالموارد المتاحة و تحسين العلاقات بين كافة المسؤولين و العاملين في البرنامج .

و- تسهم المعلومات في تيسير الإدارة اليومية المتصلة بتنفيذ و متابعة البرامج الاجتماعية على مختلف المستويات الوظيفية و الجغرافية المرتبطة بالبرنامج مما يسهم في وصف الأحداث المعاصرة و العوامل

و المتغيرات الجديدة المرتبطة بالبرنامج و توفير قاعدة بيانات من خلال المتابعة اليومية و المرحلية تكون أساساً لتقدير البرنامج على أساس صحيحة و واقعية و علمية .

- **مضمون نظم معلومات البرامج الاجتماعية** :-

أ- الاحتياجات التي يمكن إشباعها و المشكلات التي يمكن مواجهتها من خلال البرنامج .

ب- مدخلات البرنامج سواء كانت مدخلات مادية أو بشرية أو تنظيمية لازمة لوضع البرنامج موضع التنفيذ .

ج- العمليات التحويلية و الإجراءات التي تتم من خلال المنفذين لتحويل المدخلات إلى مخرجات .

د- مخرجات البرنامج بما يتضمنه من نتائج مادية و معنوية كأساس لتقدير مدى تحقيق البرنامج لأهدافه التي وضع من أجلها .

- **خصائص البيانات الالزمة لتقدير البرنامج** :-

يقصد بخصائص البيانات الالزمة لتقدير البرنامج الاجتماعية مجموعة الصفات التي يجب أن تتصف بها البيانات الجارية و المجمعة لتكون صالحة للاستخدام فيما بعد باعتبار أن هذه البيانات أحد القواعد الأساسية التي يعتمد عليها أي نظام ناجح لخطيط و تنفيذ و متابعة و تقدير البرنامج الاجتماعية .

و يمكن تحديد تلك الخصائص فيما يلي :

الخاصية الأولى : الدقة من المنهج :

و يقصد بها دقة البيانات لتعبير تعبيراً حقيقياً عن الواقع سواء كانت تلك البيانات خاصة باحتياجات أو مشكلات أو خاصة بدخلات البرنامج أو مخرجاته خاصة وأن دقة البيانات تسهم في اتخاذ قرارات سليمة في أي مرحلة من مراحل وضع وتنفيذ و تقويم البرنامج .

الخاصية الثانية : الوضوح التام و الشكل المناسب :

أي أن كل رقم أو بيان أو علاقة بيانية أو مؤشر يجب أن يكون واضحاً و بالشكل الذي يسمح بتفسيره و معالجته بطريقة ميسرة للاستفادة منه .

الخاصية الثالثة : الشمول :

أي أن تكون البيانات ممتدة و شاملة لكافة الجوانب المراد التعامل معها و أن تدور حول البرنامج المستهدف و ذات صلة وثيقة به لتغطي كافة الجوانب التي يتضمنها تخطيط و تنفيذ و تقويم البرنامج .

الخاصية الرابعة : التدفق في الوقت المناسب :

بمعنى أن تكون البيانات متلاحقة و تسير في تتابع سليم يتمشى مع زيادة التقدم في البرنامج زمنياً حتى يمكن الاستفادة منها عند الحاجة إليها ، لأن ورود البيانات في الوقت المناسب يساعد متخذ القرار على اتخاذ قراره في التوقيت المناسب ، مع مراعاة عدم مرور وقت بين الحصول على المعلومات و الاعتماد عليها في اتخاذ القرار .

أضف إلى ذلك ضرورة مراعاة توفير القدر المناسب من البيانات حيث أن كثرة البيانات عن الحد المطلوب مضيعة للوقت و الجهد و المال في

الحصول عليها ، كما أن قلتها يؤدي إلى اتخاذ قرارات مضلة و غير واقعية .

الخاصية الخامسة : دقة البيانات و تناصقها :

حيث يجب أن تتسم البيانات بصحتها من خلال تسجيلها و حصرها في إطار الأمانة و الدقة و عدم تدوين بيانات غير مؤكدة او مشكوك فيها إلى جانب وجود تناصق بين البيانات أي عدم وجود تعارض أو تضارب بينها حتى لا تكون مضلة تضعف عملية صنع و اتخاذ القرار السليم و الموضوعي .

كما أن نظم المعلومات الجيدة كأساس للتخطيط و تنفيذ و تقويم البرامج فيجب أن تتوافر فيها مجموعة من الخصائص منها :

- **القبول** : أي أن تحظى نظم المعلومات برضاه و قبول كل من العاملين المسؤولين عن البرنامج و المستفيدين منها و الاقتناع بأنها تعود عليهم جميعاً بالفائدة .

- **البساطة** : أي سهولة فهم و استخدام نظم المعلومات و الاستفادة منها ، و هذا يتطلب وضوح وظائفها و مكوناتها و التحديد الدقيق لواجبات و مسؤوليات كل فرد .

- **الاعتمادية** : و يقصد بها درجة الثقة في مخرجاتها و التي تمكن مستخدميها من الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات السليمة و مواجهة المواقف المختلفة .

- **المرونة** : يقصد بها قدرة نظم المعلومات على الاستجابة للتغيرات التي قد تطرأ سواء في البيئة الداخلية لها أو في البيئة الخارجية .

- **الصيانة** : أي القدرة على تطوير أو تعديل أي جزء من أجزائها دون أن يؤثر ذلك على أدائها.

- **الاقتصاد في التكلفة** : و يقصد بذلك أن يتم تصميم و إنشاء نظم المعلومات بكافة متطلبات و احتياجات المستخدمين بأقل تكلفة ممكنة ، بمعنى آخر أن يكون العائد من هذه النظم سواء العائد الملموس أو غير الملموس يفوق تكلفتها .

- **الكفاءة** : و يقصد بها قدرة نظم المعلومات على استثمار الإمكانيات المتاحة بأفضل طريقة ممكنة وباستخدام أفضل الأساليب و بتكليف مناسبة .

١٩ - الفرق بين التقويم و المراقبة:-

يوجد فرق بين التقويم و المراقبة ، حيث أن التقويم يتمثل في فحص التقدم في مقابل الخطة ، بينما المراقبة غالباً ما تساهم في تقديم معلومات مفيدة وهي جزء ضروري من العملية .

٢٠ - خصائص المقوم الفعال و أدواره :-

أ- خصائص المقوم الفعال : أن يكون على معرفة و فهم واسع ب مجال المشكلة التي يجب على البرنامج تناولها ، و أن يدرك نتائج المتغيرات التي تؤثر على الأفراد و المجموعات .

ب- أدوار المقوم الفعال :

١- مسؤول عن إصدار أحكام حول ممارسات إدارية بهدف التحسين أو اتخاذ القرار .

٢- أحد أعضاء البرنامج الذي يساعد في تحسينه .

- ٣- يقوم بدور المستشار للتزويد بخبرة جمع المعلومات .
 - ٤- يقوم بدور المدرب للموظفين المشرفين على البرنامج .
 - ٥- يقوم بدور الأخصائي الذي يزود صانع القرار بالتقارير و المعلومات و التوصيات التقويمية .
- المعلومات التي يحتاجها المقوم :
- ١- المعلومات الوصفية المتعلقة بموضوع التقويم و الظروف المحيطة به.
 - ٢- المعلومات التي تستجيب مع اهتمامات الجهات أو الجماعات المعينة.
 - ٣- المعلومات عن القضايا المتصلة بالموضوع.
 - ٤- المعلومات عن القيم .
 - ٥- المعلومات عن المعايير المتعلقة بتقييم القيمة أو الكفاءة.

- ٢١ - المشكلات التي تعوق تحديد الأهداف في البرامج الاجتماعية:-

- أ- احتمالية غموض أهداف البرنامج .
- ب- احتمالية عدم استطاعة المقوم تحديد قائمة تشمل الاهداف المرجوة من البرنامج .
- ج- عدم تحديد كيف تتفاعل الأهداف الثانوية للبرنامج لتشكل الأهداف الرئيسية .
- د- المظهر النوعي للتقويم ، حيث أن مشكلات الأهداف ترتبط بأمرین.
أولهما : اختلاف القيم .
ثانيهما : الخلط بين الأهداف طويلة المدى و قصيرة المدى .

-٢٢- الخطوات الرئيسية لإجراء عملية التقويم:-

- أ- إشراك الأعضاء المبادرين و غير المبادرين المشاركون في عملية التقويم .
- ب- بناء نموذج شامل للأهداف العامة و الخاصة المطلوب تحقيقها و ترتيبها حسب الأهمية .
- ج- تحديد المتغيرات التابعة (المخرجات) .
- د- تحديد المتغيرات المستقلة (المدخلات) .
- ه- صياغة الأهداف السلوكية بصيغة يسهل فهمها و تطبيقها .
- و- تطوير الآدوات و الوسائل الضرورية لقياس مدى قوة التأثير للبرنامج.
- ز- تصميم البحث و بيان المعايير التي تعتمد عليها لبيان الفاعلية .
- ح- وضع مؤشرات لقياس البرنامج و تطبيقها .
- ط- بيان و تحديد المؤشرات المستخدمة في تقويم فعالية البرنامج بشكل واقعي .
- ي- تحديد مدى النجاح و الفشل في قدرة البرنامج على تحقيق أهدافه .
- ك- جمع البيانات و تحليلها عن طريق الأساليب الإحصائية .
- ل- تفسير البيانات و المعلومات وفق معايير خاصة .
- م- اقتراح التوصيات التي تمثل قاعدة من المعلومات التي توصل إلى القرار الجيد .

- ٢٣ - وسائل التقويم:

يهم التقويم و يتركز حول العوامل الفردية و الجماعية التي تؤثر في الأشخاص المشتركين في النشاط و يتأثرون بالمؤسسة و وظيفتها ، و ما يجب أن تتحققه من تكوين العادات و المهارات و الاتجاهات التي تساعده على تكوين المواطن الصالح للإسهام في بناء المجتمع الحديث ، و وسائل التقويم تختلف و تتعدد باختلاف أغراضه و تعدد نواحيه ، إلا أنها لا تخرج في مجموعها عن وسائل البحث العلمي المعروفة و أساليب التجريب و القياس المختلفة ، كالاستعانة باللحظة الموجهة و غير الموجهة و الاتجاء إلى الاختبارات و الاستفسارات ، و القيام بالزيارات الفاحصة و اتباع أساليب المقابلة أو الاختبار الشخصي ، و دراسة الحالات الخاصة و غير ذلك من طرق البحث و القياس ، إلا أنها نستطيع أن نقول أن التقويم في العمل مع الجماعات يتم بوسيلتين متداخلتين هما البحث الاجتماعي ، و التسجيل ، و لو أنه يعتبر أحد خطوات البحث الاجتماعي ، لأن التسجيل في خدمة الجماعة و هو تدوين المعلومات و الحقائق اللفظية و الرقمية التي يتعرض لها أخصائي الجماعة عند عمله مع الجماعات له أهميته الخاصة في تحقيق أهداف و أغراض خدمة الجماعة حتى إذا لم يستخدم في عمل البحوث الاجتماعية كما هو متعارف عليها.

البحث الاجتماعي:

إن العوامل التي تؤثر في خبرات الأعضاء و نموهم ، و كذلك نوع الخدمات التي تقدم لهم تشمل تلك العوامل الموجودة في المؤسسة و البيئة الاجتماعية التي تحيط بها ، و لذلك يجب ألا نغفلها في عملية التقويم ، فعن طريق نتائج البحث الاجتماعية و المسح الاجتماعي ، يمكن معرفة حاجات البيئة و ما يجب على المؤسسة أن تقدمه من خدمات لها ، و على ضوء هذه الحقائق تقوم المؤسسة بتنقية خدماتها التي يصح أن تكثر منها ، كما يمكن عن طريق البحث الاجتماعية معرفة مستويات الخدمات التي تقدم للأعضاء و الجماعات و اختبار مباديء العمل مع الجماعات و دراسة الظواهر الاجتماعية التي تؤثر في حياة الجماعة و المؤسسة .

التسجيل :

أن التسجيل هو إحدى الوسائل الأساسية التي يمكن استخدامها في عملية التقويم التي عن طريقها يمكن دراسة سلوك الفرد و نموه في الجماعة ، و دراسة الجماعة و تتبع نموها ، و تقدم الأخصائي و نموه ، و تقويم برامج الجماعات و المؤسسة و ما وصلت إليه في تحقيق أهدافها ، و غيرها من مقومات العمل مع الجماعات .

و يتم التسجيل عن طريق الرسوم البيانية ، و المقاييس الاجتماعية و التقارير ، إلا أن التقارير هي الوسيلة الشائعة في التسجيل عند العمل مع الجماعات ، و أهمها التقارير القصصية و الإحصائية .

فالتقارير القصصية تمكنا من إتمام عملية التقويم في الحالات التي يصعب استخدام الأرقام فيها ، و ذلك باستخدام المقاييس التقديرية المترجة و كذلك الأسئلة التي تتخذ الإجابة عليها " بنعم " أو " لا " .

فالمقاييس التقديرية المترجة هي التي تحتوي على وصف السمة أو الظاهرة التي يقوم بتقديرها الشخص المقوم ، و هذا الوصف قد يكون في صورة عبارة أو سؤال أو كلمة تصف أنواع السلوك أو مستوياته أو الظاهرة المراد تقويمها ، و أفضل هذه المقاييس هي التي تتضمن السمات المراد تقديرها ، مع وصف لمستويات أو أنواع أو درجات هذه السمات ، ثم تتضمن بالإضافة إلى ذلك مكاناً لكتابية الأدلة أو الشواهد المؤيدة للحكم الذي أصدره الشخص المقوم .

و تترواح درجات سلم التقدير بين ثلات و إحدى عشرة درجة ، و لكن معظمها و أفضلها يتكون من خمس أو سبع درجات.

و يصح استخدام الأرقام بدلاً من الألفاظ كما يأتي :

- ٤ بدلاً من ضعيف جداً .

- ٢ بدلاً من ضعيف .

١ بدلاً من مقبول .

٢ بدلاً من جيد .

٤ بدلاً من جيد جداً .

و يصح أن تقتصر درجات سلم التقدير على ثلاثة ، و هي ضعيف و مقبول ، وجيد ، كما يمكن استخدام الأرقام أو ٣ أو ٦ بدلاً منها على التوالي .

مثال:

استمارة تقويم الأخصائي

اسم المؤسسة :

اسم الأخصائي المقوم :

فترة التقويم من إلى

الثقة					معايير الأخصائي
غير جيد جداً	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف	
					<p>١- انتظام الأخصائي في الحضور و الانصراف ٢- استفادة الأخصائي من الإشراف ٣- فهم الأخصائي للدوافع و الحاجات الأساسية للسلوك . ٤- إيمان الأخصائي بالفرق الفردية ٥- مساعدة الأخصائي للأعضاء على التكيف في الجماعة ٦- استخدام الأخصائي للجماعة كوسيلة للضبط الاجتماعي للجماعة-٧-٨</p>

امضاء الأخصائي المقوم

التاريخ

أما عند استخدام الأسئلة التي تتخذ الإجابة عليها "نعم" أو "لا" ف تكون الاستمارة كالتالي :

اسم المؤسسة :

اسم الأخصائي المقوم :

من إلى : فترة التقويم :

التقدير		معايير الأخصائي
نعم	لا	
		<p>١- هل الأخصائي منظم في حضوره و انصرافه ؟</p> <p>٢- هل يستفيد الأخصائي من الإشراف ؟</p> <p>٣- هل يفهم الدوافع و الحاجات الأساسية للسلوك ؟</p> <p>٤- هل يؤمن بالفروق الفردية ؟</p> <p>٥- هل يساعد الأعضاء على التكيف في الجماعة ؟</p> <p>٦- هل يستخدم الجماعة كوسيلة للضبط الاجتماعي في الجماعة ؟</p> <p>..... -٧</p> <p>..... -٨</p>

إمضاء الأخصائي المقوم

التاريخ

و لا شك أن استخدام المقاييس التقديرية المتردجة عند التقويم أحسن بكثير من استخدام تلك الأسئلة التي تكون الإجابة عليها "نعم" أو "لا" لأن

الأولى تعطي الفرصة لاستخدام مستويات تقديرية متعددة تساعد على ضبط النتائج في عمليات التقويم .

أما التقارير الإحصائية و التي تكون على شكل رسوم بيانية ، فهي تفيد في تحليل الأرقام التي تتعلق بمظاهر نشاط الأفراد و الجماعات و المؤسسات ، و التي تعطينا فكرة عن مدى نجاح ما تقوم به المؤسسة من أعمال ، و مدى ما حققته من أهدافها و أغراضها . فمثلاً ، تحليل عدد الأعضاء المشتركين في المؤسسة في الفترات المختلفة يعطينا فكرة عن مدى إقبال الأفراد و رغبتهم في ممارسة أوجه نشاط البرنامج ، كما أن الأرقام تعطينا الفرصة لمعرفة الأعضاء الذين تقوم المؤسسة بخدمتهم فعلاً ، و كذلك العدد الذي تستطيع أن تقدم له خدماتها ، و نسبة حضور الأعضاء و غيابهم . و لكن الأرقام وحدتها غير كافية ، فقد تضاللنا لعدم معرفة النواحي المختلفة التي تظهر و تبين النجاح الفعلي للمؤسسة في تحقيق رسالتها كمؤسسة تستخدم طريقة خدمة الجماعة . و هنا يجب أن نسأل أنفسنا عن مدى ما تعطيه الأرقام من صورة واضحة عن الخبرات الجماعية المختلفة التي تستفيد منها الأفراد و الجماعات ، و كذلك مدى المساعدة التي يقدمها الاصناف لهم ، و غير ذلك من المسائل التي تتعلق بالكيف لا بالكم . و لا شك أن الأرقام وحدتها عاجزة عن أن تجيب على مثل هذه الأسئلة .

وعلى كلٍ ، يمكن تلخيص بعض النواحي التي تسهم بها البيانات الإحصائية في عملية التقويم في الآتي :

١- أن معرفة عدد الأعضاء في المؤسسة و تحليله يعطينا فكرة واضحة عن مدى نجاح المؤسسة في خدمة عدد الأشخاص

الموجودين في المجتمع المحلي المحتاجين لخدماتها ، فعن طريق الأرقام نعرف مثلاً عدد المراهقين أو عدد الأطفال الذين تقوم المؤسسة بخدمتهم ، و كذلك العدد الموجود في المجتمع المحلي و يحتاج إلى خدماتها .

٢- بوساطة الأرقام يمكن معرفة توزيع أعضاء المؤسسة على أوجه النشاط و مدى اشتراكهم في النشاط الفردي و الجماعي ، و كذلك على حجم الجماعات ذي الأهمية في العمل مع الجماعات .

٣- إن معرفة مدى إقبال الأعضاء أنواع النشاط يعطينا فكرة عن الاتجاه العام في المؤسسة و عن المدى الذي وصلت إليه في تحقيق أغراضها ، فمثلاً ٦٠% من نشاط مؤسسة تستخدم طريقة خدمة الجماعة نشاط رياضي تختلف عن مؤسسة يتميز نشاطها بالاختلاف و الازдан ، حيث لا يطغى النشاط الرياضي على النشاط الاجتماعي بأوجهه المختلفة .

٤- عن طريق الأرقام يمكن معرفة عدد الأعضاء الذين يشتركون في وضع سياسة المؤسسة عن طريق اللجان و المجالس المختلفة فيها ، و لا شك أن هذا المقياس مع المقاييس الأخرى يعطينا فكرة عن مدى تطبيق و استخدام المبدأ الديمقراطي في المؤسسة .

البرنامج :

لاشك أن البرنامج هو أحد الوسائل المهمة التي تستخدم في مؤسسات خدمة الجماعة لتحقيق أهدافها و أغراضها ، و الذي يجب أن يفي

بحاجات و رغبات المشتركين فيه ، و فيما يلي بعض الأسئلة
للاسترشاد بها عند تقويم البرنامج في المؤسسة :

- ١- هل للمؤسسة سياسة مكتوبة عن أنواع البرامج التي تقدم للبيئة ؟
- ٢- هل للمؤسسة لجنة لتصميم البرنامج العام ؟
- ٣- هل تنفذ المؤسسة معظم برامجها عن طريق الجماعات الصغيرة ؟
- ٤- هل يشترك الأعضاء في وضع البرنامج ؟
- ٥- هل يقوم الأعضاء بتنفيذ ما يضعونه ؟
- ٦- هل أهداف البرنامج واضحة و تحقق أهداف و أغراض المؤسسة ؟
- ٧- هل أهداف البرنامج ناتجة عن الدراسة المستديمة للأعضاء
و حاجاتهم و رغباتهم ؟
- ٨- هل البرنامج من ليواجه الظروف الطارئة . أو عبارة عن أوجه
نشاط مفروضة بمعرفة المؤسسة أو الأخصائي الذي يمثلها ؟
- ٩- هل البرنامج متعدد و تقدمي ؟
- ١٠- هل البرنامج محقق لبحاجات البيئة ؟
- ١١- هل البرنامج محقق لبحاجات و رغبات الأعضاء ؟
- ١٢- هل هناك اتزان صحيح بين أوجه النشاط المختلفة ؟
- ١٣- هل تساعد أوجه نشاط البرنامج على الخلق و الابتكار ؟
- ١٤- هل هناك اتزان بين أوجه النشاط الخاصة بالفرد و الجماعة و
المجموعة ؟
- ١٥- هل يتتطور البرنامج و يتدرج من السهل إلى الصعب حتى يلائم
تطور و نمو الأفراد و الجماعة ؟

- ١٦ - هل موارد البيئة بما فيها المجتمع المحلي مستغلة عند وضع و تصميم البرنامج و تنفيذه ؟
- ١٧ - هل تسود روح الديموقراطية عملية وضع البرنامج ؟
- ١٨ - هل عدد القادة كاف لاحتاجات البرنامج ؟
- ١٩ - هل يشجع البرنامج اشتراك الأعضاء في حياة المؤسسة بصفة عامة و المجتمع المحلي ؟
- ٢٠ - هل تدرس التقارير و تستخدم كأساس لوضع و تصميم و تقويم البرنامج ؟
- ٢١ - هل المعدات و الوسائل كافية بالنسبة للبرنامج ؟ و هل هي مصانة و نظيفة و جذابة ؟
- ٢٢ - هل للمؤسسة مقاييس تستخدمها دورياً لتقويم البرنامج ؟ عضو الجماعة :

- ٤- ضمانات نجاح عملية التقويم:-

- ١- وجود فريق من المتخصصين للقيام بعملية التقويم.
- ٢- تحديد الأهداف المراد تحقيقها و تحليلها لأهداف فرعية يتم ترجمتها لأهداف عملية يمكن قياسها .
- ٣- أن تتم عملية التقويم في إطار الظروف المحيطة.
- ٤- أن تتعدد وسائل التقويم .
- ٥- أن ينفذ من قبل أفراد مدربين قادرين على مراعاة الأساليب العلمية في القياس و استخلاص النتائج .

٦ - عند تفسير النتائج مهم ربطها بالأسباب و استبعاد أي عوامل دخيلة .

٧ - مقارنة نتائج التقويم - نسبية و ليست حتمية - (المكان و الزمان متغيران يجب أخذهما في الاعتبار) .

٨ - التأكد من اختيار الأشخاص المعنيين بالتقويم .

٩ - أن يتم التقويم في ضوء إمكانات و موارد المؤسسة .

١٠ - مراعاة القيم و التقاليد المتبعة في المجتمع خاصة عند صياغة الأسئلة و طرق عرضها .

عضو الجماعة:

وكما يقوم الأخصائي و الجماعة ، لا بد أن يكون هناك اعتباراً لنمو الفرد و تقدمه و من المعروف أن شخصية الفرد تتعدل و تتغير ببطء ، و مع ذلك أمكن وضع بعض المعايير التي تدل على نمو الفرد و تقدمه ، و فيما يلي بعض الأسئلة المقترحة للاسترشاد بها عند تقويم عضو الجماعة :

١ - هل يحصل عضو الجماعة على تقبل أعضاء الجماعة له ، و يمكن أن يقال أنه أصبح منتمياً إليها و أنه جزء منها ؟

٢ - هل لعضو الجماعة دور يقوم به في حياة الجماعة و يعطيه مكانة اجتماعية ذات أهمية ؟

٣ - هل يتعاون عضو الجماعة مع الجماعة و يشاركها أهدافها و خططها و برامجها ؟

- ٤- هل يتحمل عضو الجماعة المسئولية عند القيام ببعض الأعمال التي تتطلبها الحياة الجماعية في الجماعة ؟
- ٥- هل يقوم عضو الجماعة بإحدى الوظائف في الجماعة أو يتحمل بعض أعمال القيادة فيها ؟
- ٦- هل عضو الجماعة قادر على احترام و قبول الفروق الفردية للأفراد ؟
- ٧- هل عضو الجماعة قادر على تحمل المسئولية الاجتماعية في المؤسسة ؟
- ٨- هل ينتمي عضو الجماعة إلى جماعات أخرى في المؤسسة و في المجتمع المحلي ؟
- ٩- هل يتقبل عضو الجماعة ذو الحاجات الخاصة التي لا يمكن مقابلتها عن طريق الجماعة في المؤسسة مقابلة هذه الحاجات من الموارد الأخرى في المؤسسة و المجتمع المحلي ؟
- ١٠- هل علاقة عضو الجماعة بالأخصائي و الموظفين طيبة ؟

مراجع الفصل الرابع

أولاً المراجع العربية :-

- ١- بتصرف من : إبراهيم أبو لغد ، التقويم في برامج تنمية المجتمع - مباديء و خبرات ، مركز التربية الأساسية في العالم العربي ، سرس الليان ، ١٩٦٠ م .
- ٢- إبراهيم بيومي مرعي ، محمد حسين البغدادي ، الجماعات في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الأسكندرية ، ١٩٧٧ م .
- ٣- إبراهيم بيومي مرعي ، المدخل إلى خدمة الجماعة ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، مذكرات غير منشورة ، ١٩٨٦ م .
- ٤- أحمد شفيق السكري ، محمود عرفان- تقييم مشروعات التنمية ، دار المروة للطبع و النشر و التوزيع ، الفيوم ١٩٩٧ م .
- ٥- أحمد شفيق السكري ، قاموس الخدمة الاجتماعية و الخدمات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الأسكندرية ، ٢٠٠٠ م .
- ٦- أحمد فوزى الصادى ، وأخرون : أسس طريقة العمل مع الجماعات ، كلية الخدمة الإجتماعية جامعة حلوان ، مذكرات غير منشورة ١٩٩٢ م .
- ٧- أحمد محمد موسى : نظريات و عمليات العمل مع الجماعات ، المعهد العالى للخدمة الإجتماعية المنصورة ، مذكرات غير منشورة ، ٢٠٠٠ م .
- ٨- أحمد مصطفى خاطر ، الإدارة و تقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الأسكندرية ، ١٩٩٣ .
- ٩- السيد عبد الحميد عطية ، طريقة العمل مع الجماعات ، د.ن ، ١٩٩٠ م .
- ١٠- جابر عوض سيد : أساسيات العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ٢٠٠٤ م .

- ١١ دليل المخطط الاجتماعي : وزارة الشؤون الاجتماعية - هيئة بحث تحسين الأساليب التخطيطية - الإدارة المركزية للتخطيط بالتعاون مع الاتحاد العام للجمعيات ، مطبعة مؤسسة يوم المستشفيات ، القاهرة ، د.ت .
- ١٢ رشاد أحمد عبد اللطيف ، تقويم المشروعات الاجتماعية ، مطبعة الإسراء ، القاهرة ، ٢٠٠٢ .
- ١٣ سمير حسن منصور ، طريقة العمل مع الجماعات مفاهيم أساسية و مواقف تطبيقية ، المكتب الجامعي الحديث ، الأسكندرية ، ١٩٩١ م .
- ١٤ عادل محمود مصطفى ، خدمة الجماعة أسس علمية وتطبيقات عملية ، مكتبة الصفوة للنشر والتوزيع ، الفيوم ، ٢٠٠٠ م .
- ١٥ عادل محمود مصطفى ، يسرى سعيد : المدخل فى العمل مع الجماعات ، مكتبة الصفوة للنشر والتوزيع ، الفيوم ، ٢٠٠٤ م .
- ١٦ عادل محمود مصطفى ، العمل مع الجماعات التحديـن النظـري و التطبيق العملي ، مكتبة الصفـوة ، الفـيـوم ، ٢٠٠٤ م .
- ١٧ عادل محمود مصطفى ، يسرى سعيد : العمليات فى العمل مع الجماعات رؤية نقدية معاصرة ، مكتبة الصفـوة ، الفـيـوم ، ٢٠٠٥ م .
- ١٨ عادل محمود مصطفى ، يسرى سعيد : العمليات فى العمل مع الجماعات ، مركز التعليم المفتوح ، جامعة الفيوم ، ٢٠٠٩ م .
- ١٩ علي ماهر خطاب ، القياس و التقويم في العلوم النفسية و التربوية و الاجتماعية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ٢٠٠١ م .
- ٢٠ غريب محمد سيد أحمد : المدخل فى دراسة الجماعات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ١٩٧٩ م .
- ٢١ فهد حمد المغلوث ، تقويم البرامج و المشروعات الاجتماعية ، مركز الليزر للطباعة بجامعة الملك سعود ، الرياض ، ١٤١٧ هـ

- ٢٢ - ماهر أبو المعاطي علي ، تقويم البرامج و المنظمات الاجتماعية ، مكتبة زهراء الشرق ، ط ٢ ، ٢٠٠٦ م.
- ٢٣ - ماهر أبو المعاطي علي ، تقويم خدمات نسق رعاية الشباب الجامعي ، مجلة كلية الآداب ، جامعة المنيا ، المنيا ١٩٩٦ م.
- ٢٤ - محمد رفعت قاسم - تقويم مشروعات تنمية المجتمع المحلي - نماذج و حالات تطبيقية ، الثقافة المصرية للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ١٩٩٩ .
- ٢٥ - محمد سيد فهمي - تقويم برامج تنمية المجتمعات الجديدة ، المكتب الجامعي الحديث ، الأسكندرية ١٩٩٩ م .
- ٢٦ - محمد سيد فهمي ، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية و التطبيق ، د.ن ، ١٩٩٥ م .
- ٢٧ - محمد شمس الدين ، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، مطبعة يوم المستشفيات ، القاهرة ، ١٩٨٦ م .
- ٢٨ - محمد صالح بهجت : المدخل في العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية ، ١٩٨٦ م .
- ٢٩ - محمود محمود عرفان ، تقويم مشروعات و برامج الرعاية الاجتماعية ، عالم الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، الفيوم ٢٠٠٣ ، ٢٠٠٣ م .
- ٣٠ - محمود محمود عرفان ، تقويم الدور التنموي للأخصائي الاجتماعي ، المؤتمر العلمي السابع - البعد الاجتماعي في سياسات التنمية - كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة القاهرة - فرع الفيوم ، مايو ١٩٩٤ م .
- ٣١ - مصطفى أحمد حسان : خدمة الجماعة النظرية والتطبيق ، مذكرات غير منشورة ، كلية الخدمة الإجتماعية ، الجزء الأول ، ١٩٩٤ م .
- ٣٢ - نبيل إبراهيم أحمد ، عمليات الممارسة في خدمة الجماعة ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة ، ٢٠٠٢ م .

- ٣٣ - نبيل ابراهيم أحمد : خدمة الجماعة بين النظرية والتطبيق ، كلية الخدمة الإجتماعية جامعة أسيوط ، مذكرات غير منشورة ٢٠٠٠ م
- ٣٤ - نصيف فهمي منقريوس ، أساسيات طريقة خدمة الجماعة ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة ، ٢٠٠٤ م .
- ٣٥ - يسري سعيد حسنين ، العمليات في العمل مع الجماعات ، مكتبة صلاح الدين للنشر والتوزيع ، الفيوم ، ٢٠٠٨ م .
- ٣٦ - يسري سعيد حسنين ، قراءات في الأسس العلمية لعمليات طريقة العمل مع الجماعات ، نور الإيمان ، ٢٠١٠ م .
- ٣٧ - يسرى سعيد ، نجوى الحصافى عمران : قراءات فى طريقة العمل مع الجماعات أسس مهنية وتطبيقية ، مذكرات غير منشورة ، ٢٠٠٣ م .

ثانياً: المراجع الأجنبية :-

- 1- Richard M.Grinnell- Social work research and Evalution, F.E . peacock Publishers, U.S.A, 1985.
- 2- Charles Zastrow: the practice of Social work , Brooks / Cole Publishing Company , U. S . A , 1999
- 3- D.Michael I, Smith . Program Evaluation in the Human Services , Spincer Publishing Company .N .Y . 1990 .
- 4- Carol Taylor Fitz. Gibbon and Lynn Lyons Morris: How to Desgn a program Ealuation (London : Sage Publications, Inc, 1987).
- 5-C. Clifford Attkisson and others : Evaluation of Human Service Programs (New York : Academic press, 1987)
- 6- Ceripiliips (Edilor): Evaluating Health and Social Care (London: Macmillan press, LTD, 1994) .
- 7- Charlesh Zastrow: The Practice of Social Work (Cole Publishing Company, Inc, 1999)
- 8- David Hall and Irene Hall: Practical Social Research Project Work in The Community (London, Mamillan press, LTD, 1996) .

- 9- David Royse and others: Program Evaluation An Introduction (3ed, Wadsworth, Library of Congress, 2001) .
- 10- David S.Derezotes: Advanced Generalist Social Work Practice (California, Sage Publications, Inc, 2000)
- 11- Delbert C.Miller: Handbook of Research Design and Social Measurement (5ed , London, Sage Publications, Inc, 1991) .
- 12- Edward Asuckman : Evaluative Research (New York, Russell Sage Foundation, 1996) .
- 13- Fredrik W. Seidl: Program Evaluation, In: Richard L. Edward, op. cit.
- 14- Joan L. Herman and others: Evaluators Handbook (Printed in the United States of America, Library of Congress, 1987) .
- 15 – John Boulmetis: The ABC of Evaluation (2ed, Sanfrancisco, Jossey Bass Publishers, Inc, 2001) .
- 16- Judith Milner and Patricko Byrne: Assesment in Social Work (London, Macmillan press, LTD, 1998) .
- 17- Melvin M. Mark, R. Lance Shotland (Editors): Multiple Methods In Program Evaluation (2ed, A Publication of the American Evaluation Association, 2002) .
- 18- Michael J. Austin and Associates: Evaluating your Agensy's programs (3ed, London, Sage Publications, Beverly Hills, Inc, 1996) .
- 19 – Richard M. Grinnell, Jr: Social Work Research and Evalution (3ed, F.E. Peacock Publishers, Inc, Library of congress, 1995) .
- 20- Tony Tripodi: Program Evaluation, In, Ann Minahan, in: Encyclopedia of Social Work (18th, Silver Spring, Maryland, N.A.S.W,1987) .

ثالثاً : الواقع الإلكتروني :

- 1-<http://www.socialar.com/vb/showthread.php>.
- 1- <http://uqu.edu.sa/page/ar>.

الفصل الخامس

المؤسسات الاجتماعية منهج علمي و تطبيق ميداني

محتويات الفصل

- ١ - مفهوم المؤسسة الاجتماعية .
- ٢ - تعريف المنظمات الاجتماعية .
- ٣ - أهداف المنظمات الاجتماعية .
- ٤ - أهمية دراسة المؤسسات في الخدمة الاجتماعية .
- ٥ - أهمية تفهم الأخصائي الاجتماعي للمؤسسة و طبيعة عملها .
- ٦ - تقسيمات المؤسسات من وجهاً نظر الخدمة الاجتماعية .
- ٧ - تصنيف المنظمات الاجتماعية وفقاً لمعايير تطبيقية .
- ٨ - التطور الحديث في العمل مع الجماعات بالمؤسسات .
- ٩ - المنظورات المختلفة لدراسة المنظمات الاجتماعية .
- ١٠ - خصائص منظمات الخدمة الاجتماعية .
- ١١ - ضمانات نجاح منظمة الخدمة الاجتماعية .
- ١٢ - التحديات التي تواجهها المؤسسات الاجتماعية .
- ١٣ - حالة تطبيقية .

المؤسسات الاجتماعية منهج علمي و تطبيق ميداني

١- مفهوم المؤسسة الاجتماعية The Concept Of Social Organization

يرى Baker (1991) أن المؤسسة تتكون من الأفراد ، و الأدوات و المصادر التي تشكل إطاراً بنائياً من أجل تحقيق مجموعة كبيرة من الأهداف ، و أشار كل من Krist-Ashman & Hull (1997) إلى أن المؤسسة الاجتماعية تهدف بشكل أساسي إلى تقديم الخدمات الاجتماعية للعملاء ، و هي " مزودة في معظم الوقت بخبرات المتخصصين من الأخصائيين الاجتماعيين ، و مجموعة من التخصصات الأخرى ، و المساعدين المهنيين و الموظفين الإداريين ، و المتطوعين في بعض المؤسسات ، و تسعى المؤسسة الاجتماعية إلى خدمة مجموعة محددة من العملاء ذوي احتياجات معينة ، حيث تعتمد عملية تقديم الخدمات على السياسات و القواعد التي يلتزم بها المتخصصون ، و تحتوي على الخطوات المتبعة لتقديم الخدمات للعملاء "

و قد يرى DafT (1983) أن المؤسسة " كيان اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف محددة ، و لها بناء وظيفي واضح و مقصود ، و محددات واضحة " ، و من هنا يمكن توضيح الأجزاء الرئيسية لهذا المفهوم :

أولاً : المؤسسة كيان اجتماعي :-

ت تكون المؤسسة من أفراد لديهم نقاط قوة و نقاط ضعف ، و لكن التعامل بين أعضاء المؤسسة من العاملين و العملاء المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسات يتم من خلال منظومة من السلوكيات المتوقعة ، حيث

توضح المؤسسة للعاملين نوع المسؤوليات و الأنشطة التي يجب أن يقوموا بتحقيقها ، و طبيعة المهام التي يجب العمل على إنجازها .

ثانياً : المؤسسة تركز على تحقيق المهام :

يتعلق وجود المؤسسة بمدى سعيها نحو تحقيق أهداف محددة ، فنجد أن المؤسسة الاجتماعية قد نشأت من أجل تقديم خدمات و موارد لمساعدة الأفراد على إشباع احتياجاتهم و مواجهة ظروفهم ، و من هنا فمن الضروري أن تحدد المؤسسة أهدافها بدقة ، و أن تتعرف عليها ، و لكن الشيء الأساسي أن تكون هذه الأهداف مصممة لخدمة العملاء ، و أخيراً فإنه من الضروري أن تتحقق المؤسسة هذه الأهداف .

ثالثاً : المؤسسة لها بناء وظيفي واضح و مقصود :

تقوم المؤسسة بتنظيم أعمالها و توزيع اختصاصاتها من خلال مجموعة من الأقسام المنفصلة ، و تضع مهام محددة لكل قسم ، نظراً لأن هذه الأقسام تستخدم العلوم و المعرف و التقنيات في تحقيق مهامها ، و يهدف البناء الهيكلي للمؤسسة إلى تحقيق الفاعلية في آداء المهام و الأنشطة ، أما التفاعل بين الأقسام فيحقق نوعاً من التنسيق في تحقيق الأهداف ، و يسعى بطريقة مقصودة و متعمدة إلى الربط بين المهام و الفعاليات التي تقدمها كل وحدة من وحات المؤسسة ، و يتضمن البناء الهيكلي للمؤسسة الآتي :

أ- السياسات و اللوائح و القوانين التي تنظم عمل المؤسسة ، و قدرتها على إنجاز المهام .

ب- التسلسل الهرمي للوظائف ، و الذي يوجه الكيفية التي يتم بها الإشراف على العاملين و على ما يقومون به .

ج- الأقسام الوظيفية التي تقوم بتنفيذ الاختصاصات و المهام المرتبطة بتحقيق أهداف المؤسسة .

رابعاً : المؤسسة لها محددات واضحة :-

توضح هذه المحددات و بشكل رسمي من يعتبر داخل المؤسسة و من يعتبر خارجها ، و ما هي اختصاصات و مهام المؤسسة؟ ، و ما ليس من اختصاصاتها أو من مهامها ، ماهي الخدمات التي يمكن للمؤسسة أن تقدمها ؟ ، و ما هي الخدمات التي لا تقوم المؤسسة بتقديمها ؟ ، و في هذا السياق فإن محددات المؤسسة توضح على سبيل المثال نوع المصادر أو الدخل الذي يأتي للمؤسسة (حكومي - أهلي) ، و كيفية خروج هذه المصادر على هيئة خدمات تقدم إلى الأسواق الاجتماعية المرتبطة بها .

و في هذا السياق يرى كل من Kiest-Ashman & Hul (1997) أن الخدمات الاجتماعية تعني " العمل الذي يقدمه الأخصائيون الاجتماعيون و المتخصصون من المهن الإنسانية الأخرى من أجل : تحسين صحة الأفراد ، و تمية مستويات حياتهم ، و مساعدتهم على تحقيق الاكتفاء و التنمية الذاتية ، و الحد من الاعتمادية ، و تقوية العلاقات الأسرية ، و زيادة الفاعلية الوظيفية لكل من الأفراد ، و الأسر ، و الجماعات ، و المجتمعات . و تتعلق الخدمات الاجتماعية بمجموعة من الأنشطة يتم تنظيمها و تفيذها من أجل مساعدة الأفراد على حل مشكلاتهم و تحسين ظروفهم ، و قد تكون هذه الخدمات على هيئة منافع و فوائد - مثل مشروعات الإسكان أو التعليم و العلاج -

تقام بواسطة مؤسسات حكومية ، أو على هيئة منافع عامة تنموية تهدف إلى تحسين العلاقات بين الأفراد بعضهم البعض ، أو بين الأفراد و البيئة التي يعيشون فيها .

أما عن مفهوم المؤسسة الاجتماعية فجدر أنّه يعكس الأنشطة المتخصصة التي تقدمها مؤسسة ما بهدف تحسين الظروف المعيشية للجماعات الإنسانية ، التي يتم تنظيمها من خلال مجموعة من السياسات و القوانين الموضوعة ، إلا أن المؤسسة الاجتماعية قد تكون حكومية ، أو أهلية ، أو خاصة ، سواء بهدف تقديم الخدمة فقط ، أو لتقديم الخدمات و تحقيق الأرباح :

أ- المؤسسة العامة Public Social Agencies : و يتبع هذا النوع من المؤسسات وزارات و هيئات حكومية ، و تخضع للقوانين و للوائح المستمدة من السياسات العامة التي تضعها الهيئات التشريعية و تصدق عليها لتأخذ الصفة القانونية .

ب- المؤسسات الأهلية Private Social Agencies : يتم إنشاء هذا النوع من المؤسسات و إدارتها بواسطة أفراد لا ينتمون أو يعملون لصالح الهيئات أو الجهات الحكومية ، و لكن هدف هذه المؤسسات هو تقديم الخدمات في مجال متخصص مثل رعاية كبار السن و لكن ليس بغرض تحقيق الربح أو المكسب ، و لكن الرسوم التي تدفع مقابل تلقي الخدمات تسهم في تغطية المصروفات و النفقات المرتبطة بتقديم الخدمات ، و يشكل مجلس من الاستشاريين يضم مجموعة من المتخصصين و ذوي الخبرة ، يقوم بوضع السياسة العامة للمؤسسة ، و يتتابع عملية تتنفيذها ليضمن للمؤسسة تحقيق أهدافها .

جـ- المؤسسات الخاصة لتحقيق الأرباح For Profit Social

Agency : تقوم هذه المؤسسات بتقديم خدمات اجتماعية متخصصة للعملاء ، و التي تتشابه مع أنشطة النوع السابق من المؤسسات ، و لكن الغرض الأساسي لهذه المؤسسات هو تحقيق الربح حيث أنها تدار كمؤسسة استثمارية ، أو مشروع استثماري لتحقيق الفوائد لمجموعة المستثمرين و المساهمين ، و من أمثلة هذا النوع نرى المستشفيات الخاصة للصحة النفسية ، أو مؤسسة رعاية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة .

٢- تعريف المنظمات الاجتماعية:

لقد تعددت تعاريف المنظمة الاجتماعية و من هذه التعريفات:

التعريف الأول:

بناء من الأفراد المتفاعلين معاً يستخدمون المهارات و المصادر لتأدية أعمال و إنتاج خدمات بواسطة أنظمة اتصال .

التعريف الثاني :

مصطلح يطلق على التنظيم الاجتماعي أو الجهة أو الهيئة أو الإدارة التي تعنى بتقديم خدمات اجتماعية للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات .

التعريف الثالث :

نسق من العلاقات التنظيمية التي تنظم و تيسر حصول المستفيدين على خدماتها المهنية في إطار هيكل منظم و سلطة يكفلها النظام العام .

و من وجهة نظر ماهر أبو المعاطي هي "نسق اجتماعي له بناء و وظيفة ، بينه و بين البيئة المحيطة به تفاعل لتحقيق أهداف محددة للنسق و للبيئة .

و من التعريف السابق يتضح أن المكونات الرئيسية للمنظمة الاجتماعية هي :

- بناء : يتكون من وحدات اجتماعية (أنساق فرعية) مرتبطة بنائياً و وظيفياً و هو الإطار الذي ينظم الأنشطة و العمليات التي تؤديها المنظمة لتحقيق هدفها من خلال التفاعل بين تلك الوحدات .
- وظيفة : أو مهام و أهداف حيث أن أي منظمة تقوم من أجل إنتاج سلعة أو تقديم خدمة لتحقيق أهداف معينة .
- مجموعة من الأفراد : يمثلون متغيراً من المتغيرات المحددة للسلوك التنظيمي للمنظمة و يعملون معاً لتحقيق هدف مشترك على أساس مجموعة من القواعد المتفق عليها .
- الموارد : و يقصد بها المواد الخام و المعدات و الآلات التي تملكها المنظمة أي مدخلات المنظمة التي تحولها من خلال العمليات المختلفة إلى أنشطة و برامج و خدمات للمستفيدين منها .
- الأنشطة : حيث تمارس المنظمة عدداً من الأنشطة أو العمليات التي تستهدف الحصول على الموارد الازمة و تحويلها إلى سلع و خدمات لأنساق العملاء ، بالإضافة إلى صيانة تلك الموارد و حسن استثمارها و تمييذها بما يحقق أهدافها .

و على سبيل المثال :

في منظمة لرعاية الأحداث تتمثل تلك الأنشطة في البرامج المتنوعة لمقابلة احتياجات الأحداث و تحقيق التكليف السليم لهم ، و تؤمن باستمرار مستلزمات هذه البرامج و الأنشطة و التي تتمثل في : برنامج تعليمي ، برنامج ثقافي ، برنامج للتدريب المهني ، برامج فنية ، برامج ترويحية ، برامج دينية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج الرعاية الاجتماعية و النفسية .

• وجود اعتماد متبادل بين المنظمة و البيئة :

و ذلك لتحقيق أهداف كل من المنظمة و البيئة ، و خاصة و أن أي منظمة تعتمد على بيئتها من أجل الحصول على الموارد و الفرص الضرورية لوجودها ، كما أن البيئة تحدد أنشطة المنظمة .

كما توفر المنظمة للبيئة ما تحتاجه من خدمات ممثلة في مخرجاتها أي الإنجازات و النتائج المتحققة عن العمليات و الأنشطة التي تمت بالمنظمة .

- ٣- أهداف المنظمات الاجتماعية :-

إن من أهم سمات المنظمات الاجتماعية هو وجود أهداف خاصة لها ، و هذه الأهداف الخاصة هي التي تميز بين المنظمات و غيرها من الجماعات الأخرى و لابد أن تمتلك المنظمات قدرأً من القوى التي تمكناها من تحقيق هذه الأهداف .

و يمكن تحديد أهداف المنظمات الاجتماعية في ضوء التقسيم التالي :

أ- الأهداف الاجتماعية :

و تتعلق هذه الأهداف بالجهود التنظيمية التي تتصف بالشرعية في المجتمع و هي التي تضمن الدعم المادي و الأدبي للمنظمة من البيئة المحيطة على أساس أن المجتمع يعترف بأن هذه المنظمات تقدم له إشباعاً بعض الحاجات الأساسية ، أي أن الأهداف الاجتماعية للمنظمات الاجتماعية تمثل في قيامها بإشباع حاجات أو حل مشكلات للمواطنين لأنها تقوم أساساً لتحقيق وظيفة اجتماعية هي مساعدة الوحدات التي تعامل معها (أفراد ، جماعات ، مجتمعات) على اكتساب أساليب سلوكية و قيم اجتماعية تدعم قيامها بالأدوار الاجتماعية المنوطة بها .

ب- الأهداف الخاصة بالعملاء :

و هي التي ترتبط بعملاء المنظمة أو العملاء المستفيدون من خدماتها ، و لابد أن تكون هذه الأهداف مواكبة لاحتياجات العملاء كما يمكن وبالتالي أن يصدق عليها ظاهرة التغير نتيجة تغير احتياجات هؤلاء العملاء و تطلعاتهم خاصة و أن العملاء يلجأون للمنظمات متى أحسوا بأنها ترتبط بمقابلة حاجاتهم تبعاً لنوعيتهم و مجال عمل المنظمات التي يلتجأون إليها . و ترتبط تلك الأهداف بتوفير الخدمات للعملاء وهي نوعان :

الأول : خدمات رئيسية : تتمثل في توفير المساعدات المادية أو المساعدات العينية كالملابس و وسائل المواصلات أو المساعدات المالية و الإيوانية في حالة الأزمات و توفير البرامج الترويحية و الاجتماعية و الثقافية .

الثاني : خدمات تكميلية : تتمثل في تدريب العاملين في ميادين الرعاية الاجتماعية و المساهمة في عمليات التأهيل المهني و التشغيل للمحتاجين . و من ثم فإن تحقيق الهدف يرتبط بتقديم الخدمة و بأن تكون هذه الخدمة مرغوبة و تحظى بتأييد و اهتمام العملاء .

ج- أهداف المشاركين :

و هذه الأهداف تتعلق بمن يشارك في استمرار المنظمة في المجتمع و خاصة في مجال التمويل ، لأن وضع المنظمات لابد و أن يرتبط بالضرورة بمن يساهم في بقائها و استمرارها ، على اعتبار أن المنظمة مجموعة من الأفراد الذين لكل منهم هدفه الخاص و يتوقعون أن يساعدهماشتراكهم في المنظمة من تحقيق تلك الأهداف و يؤدي تفاعلهم معاً إلى تحقيق أهدافهم الشخصية من ناحية و أهداف المنظمة في ارتباطها بأهداف المجتمع من ناحية أخرى .

د- الأهداف المتعلقة بالمنظمة كنسق :

و هي الأهداف التي تضمن للمنظمة تحقيق توازنها و استقرارها و هذه الأهداف قد تتضمن الموارد المالية أو البشرية أو التكامل بين الوحدات البنائية للمنظمة حتى لا تتعرض للأزمات التي تهدد استقرارها و استقرارها في المجتمع ، خاصة و أن من الوظائف الأساسية للمنظمة تحقيق هدف المحافظة على استقرارها كنسق و التكيف مع التغيرات الداخلية و الخارجية بما يحقق الحفاظ على تكامل المنظمة.

ج- الأهداف الثانوية :

وهي الأهداف المرتبطة أو الناتجة عن تحقيق الوظائف الأساسية أو أهداف المنظمة و هي التي ليس لها علاقة مباشرة بالأهداف العامة أو الخاصة بالمنظمة ، و قد تكون هذه الأهداف منصبة على تكثيف الأداء أو أسلوب تحقيق الأهداف العامة . مع مراعاة أن كل مجموعة من الأهداف السابقة ضرورية و مكملة بعضها البعض .

٤- أهمية دراسة المؤسسات في الخدمة الاجتماعية :-

تعتبر المؤسسة هي المكان الذي يتم من خلاله تقديم الخدمات للعميل ، حيث إن دورها يرتبط بالعمل على إشباع احتياجات الأسواق الاجتماعية الموجودة في المجتمع ، و يشير تاريخ الخدمة الاجتماعية إلى أن ظهور و تطور مهنة الخدمة الاجتماعية قد ارتبط منذ البداية بالمؤسسات ، حيث بدأت الخدمات من مؤسسات الإحسان Charity Organization و التي كانت تقوم بتوزيع الحاجات الأساسية على المحتجين من الفقراء ، أيضاً يعتبر ظهور المحلات الاجتماعية في المجتمع الأمريكي عند بداية القرن الماضي من التطورات الأساسية لدور المؤسسة في الخدمة الاجتماعية ، حيث أنشأت المحطة الاجتماعية في الأحياء الفقيرة ، و فتحت أبوابها لأعضاء المجتمع للاستفادة من الخدمات التي كانت تقدمها في ذلك الوقت ، إلا إن ظهور مدارس الخدمة الاجتماعية ، و اعتراف المجتمع بدور المهنة ، تطلب إنشاء مؤسسات لتقديم الخدمات ، و إشباع احتياجات أعضاء المجتمع ، حيث اشتملت على الإعانات المادية ، و برامج التوعية ، وتنمية الأسرة ، و برامج الضمان الاجتماعي ، و رعاية الأسرة و ما

إلى ذلك ، و يمكننا أن نقول إن دور الخدمة الاجتماعية في المؤسسات أخذ شكلين أساسين : العمل في المؤسسات الأولية و هي المؤسسات التي تقدم خدمات اجتماعية و يكون عمل الأخصائي الاجتماعي هو الأساس مثل الشؤون الاجتماعية ، و برامج رعاية الأسرة و الضمان الاجتماعي ، بالإضافة إلى المؤسسات الثانوية و التي تقوم بتقديم أنواع أخرى من الخدمات ، و يكون دور الأخصائي الاجتماعي معاوناً و مسانداً للمؤسسة في تقديم هذه الخدمات ، بفاعلية ، و التعامل مع المشكلات التي تؤثر على استفادة العميل من هذه الخدمات مثل المستشفيات ، و المدارس و المصانع و الأندية الرياضية و غيرها .

٥- أهمية تفهم الأخصائي الاجتماعي للمؤسسة و طبيعة عملها :-

يمكننا أن نلخص أهمية تفهم الأخصائي للمؤسسة ، و طبيعة عملها ، و نظمها الإدارية و الفنية في التالي :

- المؤسسة هي المكان الأساسي الذي يتلقى فيه العميل معظم الخدمات الاجتماعية .
- يعيش العميل في المجتمع ، و يتفاعل بشكل مستمر مع أنواع و أشكال مختلفة من المؤسسات .
- المؤسسة هي المكان الذي يعمل فيه غالبية الأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق أهداف المجتمع .
- إن تفهم الأخصائي الاجتماعي لمفهوم و قواعد و أنشطة المؤسسة يجعله قادرًا على آداء عمله بفاعلية .

- ترتبط المؤسسة بالمجتمع و تتأثر بالظروف الاجتماعية و الاقتصادية و البيئية فيه .
- المؤسسة كيان اجتماعي مركب ، و متفاعل يؤثر بالضرورة في كيفية و فاعلية آداء الأخصائي لعمله .
- يقوم الأخصائي الاجتماعي بشكل أو باخر بالمشاركة في دراسة مشكلات المؤسسة و العمل على تطوير أدائها ، و حل المشكلات التي تتعلق بالعمل .
- يتتألف المجتمع من مجموعة من المؤسسات التي تتفاعل معاً ، و توفر الدعم و التأييد .

و هناك مجموعة من الحقائق و المفاهيم التي يجب أن يتقهمها الأخصائي الاجتماعي عن المؤسسة ، و التي تساعده على تأدية مهامه بطريقة أكثر فاعلية ، و تيسر له تقديم الخدمات بشكل إيجابي ، و التعامل مع الأسواق المرتبطة بالمؤسسة بأسلوب واضح .

٦- تقسيمات المؤسسات من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية:

هناك أنواع كثيرة من تقسيمات المؤسسات التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي من حيث نوع الخدمات التي تقدمها للعملاء ، و تبعيتها لجهات معينة ، و الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية ، و طبيعة دور الأخصائي الاجتماعي في هذه المؤسسات ، و يهمنا أن نوضح تقسيم المؤسسة وفقاً لأنشطة و ممارسات الخدمة الاجتماعية كالتالي :

أ- المؤسسات الاجتماعية الأولية Primary Social Organizations

: Organizations

ارتبطة مهنة الخدمة الاجتماعية منذ البداية بالمؤسسات بمختلف أنواعها و أشكالها ، و نجد أن المؤسسات الخيرية التي عملت في إطار دور العبادة ، و من خلال الأنشطة الدينية ، مارست خلال حقبة طويلة من التاريخ أنواعاً و أشكالاً من خدمات الرعاية الاجتماعية ، و عندما تطور دور هذه المؤسسات ، و ظهرت جمعيات الإحسان ، و بدأت في تجميع الموارد من هبات و تبرعات و توزيعها على المحتججين في شكل خدمات عينية و نقية ، بواسطة مجموعة من المتطوعين ، استطاعت هذه المؤسسات أن تسد بعض احتياجات أفراد المجتمع ، و مع تطور هذه المؤسسات ، و نمو أدوارها ، و زيادة أعداد المستفيدين من خدماتها ، تطلب الأمر وجود أشخاص متخصصين لديهم العلم و المهارات لتحقيق هذه الاعمال و الأدوار بفاعلية و كفاءة ، و من هنا قامت مهنة الخدمة الاجتماعية بإعداد و تدريب هؤلاء المتخصصين ، و إدراك المجتمع فيما بعد أن المشكلات و الاحتياجات المجتمعية تعتبر أكثر تعقيداً ، و أن هناك آلافاً من الأفراد في أشد الحاجة إليها ، بدأ المؤسسات الاجتماعية الحكومية في الظهور نتيجة لظهور السياسات الاجتماعية و القوانين المنظمة لها ، و انتشرت برامج الرعاية و الخدمات الاجتماعية في كافة المجتمعات ، و لكن دور المؤسسات الأهلية و الخيرية استمر في المجتمع ، و أصبح لها أدوارها الهامة التي لم تتأثر بظهور المؤسسات الحكومية .

ولقد واجهت المؤسسات الاجتماعية خلال هذه الفترة التي ارتبطت بظهور دور الحكومات في تقديم الخدمات الاجتماعية مشكلة كبيرة تمثل في فلسفة و مفهوم إدارة هذه المؤسسات ، حيث كانت تعتمد المؤسسات الاجتماعية خلال هذه الفترة و بشكل كبير على المتخصصين من خريجي كليات إدارة الأعمال ، للقيام بتوجيهه و إدارة مؤسسات الخدمات الاجتماعية الأولية ، إلا أن توجهات هذه النخبة من المديرين كانت بحكم التخصص و الخبرة تتصب نحو تحقيق الأرباح ، و نتيجة لأن معظم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية تقوم على تقديم المساعدات بشكلها النوعي و الكمي ، و أيضاً نتيجة لاختلاف طبيعة المؤسسات الاجتماعية عن المؤسسات الاستثمارية مثل الشركات التجارية ، و البنوك ، و كذلك ظهرت مشكلات في كيفية إدارة المؤسسات الاجتماعية الأولية ، في بينما يرى مدير المؤسسة ذو الخلية الاستثمارية أن إنفاق المؤسسة على برامج تمنح للعملاء على إنها مساعدات ، يعتبر ضرباً من إضاعة الأموال بلا عائد مادي ، يرى مدير المؤسسة ذو الخلية الاجتماعية أن إنفاق الأموال على مثل هذه المشروعات ، يعتبر نوعاً من المساهمة في إشباع الاحتياجات الأساسية لأفراد المجتمع كأحد الحقوق و كنوع من التنمية الاجتماعية المستقبلية لأفراد المجتمع ، و قد نتج عن هذا الخلاف في الرؤية و التوجه أنه أصبح من الضروري على الأخصائين الاجتماعيين أن يقوموا بتولي مسؤولية إدارة مؤسساتهم ، الأمر الذي تطلب تفهمهم لعمليات الإدارة و التنظيم و التخطيط و دراسة طبيعة و ديناميكية

المؤسسة و أنشطتها و لواحقها و سبل التعامل مع الجوانب المادية مثل الميزانيات و المصاروفات و تتميم الموارد و ما إلى ذلك من مهام .

و من أهم المؤسسات الاجتماعية الأولية التي يعتبر دور مهنة الخدمة الاجتماعية فيها دوراً أساسياً من حيث طبيعة البرامج و الخدمات المقدمة ، (وحدات الشؤون الاجتماعية ، و مراكز تنمية المجتمع ، و مؤسسات الإيواء ، و برامج الرعاية الاجتماعية للأسرة و الطفولة ، و مؤسسات الأحداث و التأهيل الاجتماعي) ، و تتطلب طبيعة عمل الأخصائي في هذه المؤسسات وضع و تصميم البرامج المختلفة ، و التأثير في السياسات الاجتماعية ، و توفير الموارد و الدعم المباشر ، ثم تنفيذ البرامج في ضوء سياسات و توجهات المجتمع .

بـ- المؤسسات الاجتماعية الثانوية Secondary Social Organizations

: لم يتوقف دور الخدمة الاجتماعية على تقديم المساعدة للعملاء من خلال المؤسسات التي تقدم الرعاية الاجتماعية المباشرة ، و لكن في إطار قدرتها على إثبات دورها في استخدام مناهج و أساليب علمية لتحسين الظروف المعيشية لأفراد المجتمع ، قامت كثير من المؤسسات الأخرى التي تقدم أنواعاً و برامج مختلفة من الرعاية بالاستعانة بجهود الأخصائيين الاجتماعيين و خبراتهم ، و في هذا السياق تم تسمية هذه المؤسسات بالمؤسسات الثانوية ليس بناءاً على الجهد التي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون فيها ، و لكن لأن هذه المؤسسات تخضع لقوانين و سياسات و أنشطة قد لا تعتبر اجتماعية من حيث التوصيف ، و لكنها تتعلق بتقديم خدمات أخرى

متعددة مثل المدارس ، و المستشفيات ، و المصانع و ما إلى ذلك ، و يمكننا أن نلخص الأسباب التي دفعت هذه المؤسسات إلى الاستعانة بخبرات و جهود الأخصائيين الاجتماعيين في الآتي :

- الخبرات المهنية المتخصصة التي يمتلكها الأخصائيون الاجتماعيون في مجالات الرعاية الاجتماعية .
- القاعدة العلمية و النظرية التي يتعلّمها الأخصائيون الاجتماعيون خلال دراستهم ، و التي تقوم على نظريات و نماذج نظرية ، و قواعد منهجية عديدة .
- خبرات الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع أسواق اجتماعية مختلفة ، و قدرتهم على التأثير فيها .
- مجموعة المهارات المهنية التي يتدرّب عليها الأخصائيون الاجتماعيون ، و تحقّق لهم القدرة على التفاعل مع أسواق المجتمع بفاعلية .
- رغبة المؤسسات في الاستفادة من جهود الأخصائيين الاجتماعيين في مساعدتهم على حل المشكلات المرتبطة بعملية تقديم الخدمات للعملاء .
- مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في تغطية جوانب مرتبطة بعملية تقديم الخدمات تهدف بشكل أساسي إلى تقديم الخدمات الاجتماعية للعملاء .

٧- تصنيف المنظمات الاجتماعية وفقاً لمعايير تطبيقية :

يمكن تصنيف المنظمات الاجتماعية التي تمارس فيها الخدمة الاجتماعية وفقاً للمعايير التالية :

المعيار الأول : تصنیف المنظمات حسب التبعية :

تنقسم إلى ثلاثة أنواع هي :

النوع الأول : منظمات حكومية :

وهي التي تتبعها الدولة و تتولى مسؤولية تمويلها و الإشراف عليها و هي جزء من الجهاز الحكومي .

و من أمثلتها : المدارس الحكومية ، مكاتب العمل ، مكاتب الضمان الاجتماعي .

النوع الثاني : منظمات أهلية :

و هي التي يكونها الأهالي و يتولون إدارتها و تمويلها و إشهارها بجهود تطوعية في إطار قانون الجمعيات و المؤسسات الأهلية (القانون ٨٤ لسنة ٢٠٠٢ في مصر) و تحت إشراف حكومي .

و من أمثلتها : الجمعيات الخيرية ، جمعية تحسين الصحة .

النوع الثالث : منظمات مشتركة :

و هي تجمع بين الجهد الحكومي والأهلي في الإدارة و التمويل .

و من أمثلتها مؤسسة يوم المستشفيات للتأهيل المهني .

المعيار الثاني :

تصنيف المنظمات حسب نوعية العملاء المستهدفين :

تنقسم إلى أنواع منها :

النوع الأول : مؤسسات لرعاية الأطفال .

مثل : مؤسسات (SOS) لرعاية الأطفال أو دور الحضانة .

النوع الثاني : مؤسسات لرعاية الشباب .

مثل : مراكز الشباب أو بيوت الشباب .

النوع الثالث : منظمات لرعاية المسنين .

مثل : مؤسسات رعاية المسنين ، أندية المسنين

المعيار الثالث : تصنیف المنظمات تبعاً لوحدة التعامل.

و تتقسم إلى الأنواع التالية :

النوع الأول : منظمات تخدم أفراد : مثل العيادات النفسية .

النوع الثاني : منظمات تخدم جماعات : مثل الأندية الرياضية و مراكز الشباب .

النوع الثالث : منظمات تخدم مجتمعات : مثل جمعيات تنمية المجتمع المحلي .

كما أن هناك منظمات تخدم مزيجاً من الوحدات الإنسانية السابقة .

المعيار الرابع : تصنیف المنظمات تبعاً لوضع مهنة الخدمة الاجتماعية بها :

و تتقسم إلى نوعين بما :

النوع الأول : منظمات أولية :

و هي التي أنشئت أساساً لتقديم خدمات اجتماعية للعملاء أفراداً أو جماعات أو مجتمعات .

و من أمثلتها : منظمات الضمان الاجتماعي ، منظمات رعاية الأحداث .

و يلاحظ أن الأخصائي الاجتماعي في تلك المنظمات يمثل الدور القيادي المهني و تهيمن الخدمة الاجتماعية على أنشطة تلك المنظمات على الرغم من وجود مهن و تخصصات أخرى تشارك في تحقيق الأهداف و لكنها تقوم بدور المساعد للمهنة .

النوع الثاني : منظمات ثانوية :

و هي التي أنشئت لتحقيق هدف ما و هي غير متخصصة في الخدمة الاجتماعية و لكن الخدمة الاجتماعية تمثل جانباً أساسياً باعتبارها وسيلة معايدة لتحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة .

و من أمثلتها : المدارس ، المصانع ، المستشفيات... إلخ ، حيث توجد الخدمة في هذه المؤسسات بهدف تحسين الخدمة الأساسية لها .

-٨- التطور الحديث في العمل مع الجماعات بالمؤسسات :-

أ- يبدأ من عام (١٩٤٦م - ١٩٤٧م) حيث أكدت عدة مؤتمرات أهمية العمل مع الجماعات مع فئات المعوقين .

ب- ظهور آراء و كتابات بعض أساتذة خدمة الجماعة مثل " كنويكا و ريدل " .

ج- تحديد وظائف الأخصائي و هي :

- العمل مباشرة مع الجماعات في المؤسسات .

- وظيفة استشارية للعمل مع الآباء و الأمهات .

- الإشراف على برامج الترويج و برامج البيئة المحلية .

- العمل مع متطوعين .

- عضو في فريق العلاج .

د- ظهور اتجاه إلى استخدام خدمة الجماعة في المؤسسات العلاجية كأداة للتشخيص .

ه- ظهور ابتكار الجماعة كما أوضحت "شولز" ذلك في كتابها "ابتكار الحياة الجماعية" .

و- ظهر اتجاه قدمته "برلمان" أن الأخصائي لا يعمل فقط في المجال الترويحي ولكن يجب أن يدرك عمليات الجماعة وتطورها .

ز- في عام ١٩٥٥م أشار "ماير" إلى ضرورة الاهتمام بالعلاقة بين الأخصائي والأعضاء .

ح- ضرورة الربط بين الممارسة والمعارفة في مجالات متعددة تختلف من مجال لآخر .

ط- من أنماط قيام الأخصائي بدوره في المراحل المختلفة ما يلي :

- خدمة مباشرة من خلال العمل مع المشاركـة .
الجماعـات .

- الملاحظـة و التوجـيه .

من هنا نجد أن تطور طريقة العمل مع الجماعات ارتبط بجوانب ثلاثة :

- الجانب المعرفي .
- الجانب المهاري .
- الجانب القيمي و الاتجاهات .

٩- المنظورات المختلفة لدراسة المنظمات الاجتماعية :

يمكن أن نحدد ثلـاث منظورات مختلفة لدراسة المنظمـات الاجتماعية و هي :

المنظور الأول : المنظور البنائي :

و يتمثل في دراسات " ماكس فيبر " (Max Weber) و " تالكوت بارسونز " (Talcott Parsons) ، و ينظر للمنظمة على أنها تجمع بشري ينشأ بقصد الاستمرار و الدوام من أجل تحقيق أهداف معينة .

المنظور الثاني : المنظور السلوكي :

و يتمثل في دراسات " هربرت سيمون " (Herbert Simon) و " هوایت " (W. Whyte) و الفكرة المشتركة لدى السلوكيين هي أن المنظمة عبارة عن بيئه خاصة يعيش فيها الأفراد أو يعملون ، و من ثم تطبع سلوكهم و شخصياتهم بطابع خاص يختلف في محتواه و في مداه تبعاً لدرجة انتمائهم إلى المنظمة .

و طبقاً لهذا المنظور يكون سلوك الإنسان داخل المنظمات ناتجاً عن ثلاثة مجموعات من المتغيرات :

أولها : مجموعة العوامل الفردية التي تتعلق بالفرد .

ثانيها : مجموعة المتغيرات المرتبطة بالجماعات الصغيرة التي تكون بصفة غير رسمية داخل المنظمة .

ثالثها : العوامل و المتغيرات التي تتصل بالتنظيم الرسمي في المنظمة .

المنظور الثالث : المنظور الأيكولوجي :

و يتمثل في دراسات " فيليب سلزنويك " (Selznick) و " ليبرسون "

(Liberson) ، وهذا المنظور أحدث من سابقيه و يعتبر بمثابة رد فعل لإهمال الكتابات الكلاسيكية لتأثيرات ما يحيط بالمنظمة من عوامل و متغيرات .

و هنا لا يكون التركيز على تأثير البيئة المحيطة بالمنظمة فقط و لكن أيضاً على تأثير المنظمة في بيئتها المحيطة ، و العلاقة بينها و بين المنظمات الأخرى ، خاصة و أن المنظمات التي لا تستجيب لمؤثرات البيئة يقضي عليها بسبب العزلة لأنها بذلك تفقد أهم مقومات وجودها و هو الاستجابة لاحتياجات البيئة .

١٠- خصائص منظمات الخدمة الاجتماعية:-

يمكن أن نحدد أهم ملامح خصائص منظمات الخدمة الاجتماعية في الآتي :

لها هدف أو مهمة أساسية هي إنتاج خدمات من أجل الناس (أفراد - جماعات - مجتمعات) و يعتبر علامة منظمات الخدمة الاجتماعية - مهما اختلف مجال عملها - هم أغلبية المدخلات و المخرجات بالنسبة للمؤسسة أي أنهم يمثلون الخامات و المنتجات معاً ، و هدف منظمات الخدمة الاجتماعية بالنسبة لهم هو مساعدتهم على التغيير و توجيههم نحو الغايات الاجتماعية .

ربما تختلف عن الهيئات أو المنظمات الأخرى من حيث من ترعاهم ، حجمها ، درجة تعقيدها ، من حيث موقع الخدمة الاجتماعية في علاقتها بالبناء الخاص بالمجتمع . و على الأخصائي الاجتماعي كإداري أن يهتم

بتنظيم المصادر و الوسائل كي يصل إلى عمل ذو فاعلية لخدمة تلك المنظمات .

لها ولاء لقيم الخدمة الاجتماعية و تستند على النواحي الفنية المهنية للعلاقات الإنسانية : الإرشاد ، التربية ، خدمة الفرد ، خدمة الجماعة ، تنظيم المجتمع ، التخطيط الاجتماعي ، البحث الاجتماعي ، الإدارة في الخدمة الاجتماعية . و إنها تميز بحرية التطبيق في هذه الطرق ، كما تعتمد على الاجتماعيين و غيرهم من المتخصصين المهنيين لكي تؤدي دورها في تقديم البرامج الفعالة باستخدام الأساليب الفنية للخدمة الاجتماعية .

يواجه العاملون في منظمات الخدمة الاجتماعية مواقف طارئة غير متوقعة كالنكبات و الكوارث و ما يتطلبه ذلك من إغاثة عاجلة ، و إزاء هذه الظروف قد يسلك العملاء سلوكاً غير مهذب ، و من هنا كان من أهم متطلبات و خصائص من يعملون في منظمات الخدمة الاجتماعية قدرة كبيرة على ضبط النفس و مواجهة المشكلات و بذلك تحقق المنظمة أهدافها .

صعوبة و ضع مستويات و مقاييس محددة للأداء و من ثم التقويم لما تصدره المؤسسة من إنتاج خدمات يرجع ذلك لطبيعة المجالات التي تعمل من خلالها تلك المؤسسات حيث تكون خدماتها إنسانية لا مادية كما أنها تعتمد أصلاً على العنصر البشري .

الأمر الذي يلقي بالمسؤولية على كافة المنظمات الموجودة في المجتمع في تحمل أعباء الرعاية الاجتماعية ، والمدافعة عن حقوق المواطنين ، ومحاسبة ومساءلة المسؤولين ، ويتطلب ذلك تحالف كافة المنظمات

الحكومية والأهلية ، وأن تلتزم هذه المنظمات بالقواعد القانونية والأخلاقية بما يحقق الجودة والتميز في الأداء^(١).

١١- ضمانات نجاح منظمة الخدمة الاجتماعية :-

حتى تنجح منظمة الخدمة الاجتماعية لابد أن تتميز بسميزات من أهمها :

أ- أن تسعى المنظمة إلى توفير التوافق الاجتماعي مع أفراد

المجتمع .

ب- أن تعمل المنظمة على زيادة فعالية إدماج الأفراد في المنظمة .

ج- أن يكون إنشاء المنظمة لمواجهة حاجة أساسية في المجتمع .

د- أن تتميز المنظمة بالحساسية الفائقة لاحتياجات المجتمع ثم عليها أن تتباين مع هذه الاحتياجات .

هـ- أن تسمح نظمها بالانفتاح على المجتمع و التغلغل فيه .

و- أن يوجد بها نظام سليم للاتصالات و العلاقات العامة .

ز- أن تضع المنظمة سياسة عادلة للأجور و الحوافز و التدريب و الإشراف و التوجيه .

١٢- التحديات التي تواجهها المؤسسات الاجتماعية

Challenges S. Organizations Face

تواجه المؤسسة الاجتماعية مجموعة كبيرة من التحديات التي تؤثر بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر في قدرتها على تحقيق أهدافها ، و

(١) عباس أبو شامة محمود: جرائم العنف وأساليب مواجهتها في الدول العربية ، ط ١، ٢٠١٢ ، ص ٥٩

بشكل أساسي فإن هذه التحديات تظهر على هيئة مشكلات تحدث نتيجة لمجموعة من العوامل التي تتفاعل معاً و تتأثر بتاريخ المؤسسة و خبرتها في التعامل مع هذه الظروف ، لذلك نقوم بعرض بعض من هذه المشكلات مساهمة منا في توعية الأخصائيين الاجتماعيين بطبيعتها :

مشكلات تتعلق بالأهداف : يرى Etzioni (1964) أن الأهداف تمثل تمثّل حالة معينة أو موقفاً محدداً تسعى المؤسسة إلى تحقيقه ، و عموماً تحقق أهداف المؤسسة ثلاثة فوائد هامة :

أ- أنها توفر دليلاً توضيحيًّا Guideline لكل الوظائف و العمليات و الأنشطة التي يسعى الأخصائيون الاجتماعيون إلى تحقيقها في المؤسسة .

ب- تمنح الأهداف التنظيمية للمؤسسة نوعاً من التصديق القانوني لكافّة أنشطتها و عملياتها مما يثبت وجودها ككيان تنظيمي .

ج- إن الأهداف تمثل نماذج فعلية لما يجب أن يكون عليه سلوك و أعمال أعضاء المؤسسة ، حيث يمكن أن يقارنوا أنشطتهم و جهودهم مع ما هو المطلوب تحقيقه ، بما يسهم في تحقيق الفاعلية للعمل .

و يشير كل من Holland & Petchers (1987) إلى أن الأهداف الرسمية للمؤسسة تمثل سياسات و قوانين الرعاية الاجتماعية في المجتمع ، والتي يتم ترجمتها في صورة مشروعات و برامج ، بالإضافة إلى أن الأهداف الرسمية للمؤسسات الاجتماعية تعكس الفلسفة الاجتماعية و الرؤية العقائدية ، و نظرة المجتمع نحو أفراده ،

و الطبيعة و الكيفية التي يراها المجتمع نحو رعاية أفراده ، لذلك فإن الأهداف الرسمية للمؤسسة يتم وضعها في رؤية المؤسسة و توجهاتها نحو طبيعة عملها و علاقتها بالمجتمع و أفراده .

و نظراً لأن المؤسسة تعتبر كياناً معقداً و مركباً ، فمن الضروري أن نحدد و بدقة الأهداف المتعددة للمؤسسة نتيجة للأسباب التالية :

- أن أهداف المؤسسة تسير في إطار المحدّدات و القوانين التي تضعها الهيئات التشريعية ، و تراقب عملية تنفيذها ، فعلى سبيل المثال إذا نصت اللوائح و القوانين على أن تلتزم مؤسسات رعاية كبار السن بتوفير أماكن لإقامةهم ، و أن تلتزم بتقديم الخدمات الصحية و الترويحية لهم ، فإن تقاعست المؤسسة عن إحدى هذه الخدمات يعتبر تقسيراً في تنفيذ السياسات و الالتزامات القانونية .
- تضع المؤسسة مجموعة من الأهداف الرسمية التي تعكس طبيعة الخدمات التي تقدمها لمجموعة العملاء ، فنرى أن مؤسسة رعاية الطفولة ربما تنشئ دار حضانة لرعاية الأطفال الذين بين سنين و خمس سنوات ، و ربما تقدم خدمات للأسرة البديلة لرعاية الأطفال الأيتام حديثي الولادة ، و قد تقدم خدمات تشخيص الأطفال المعاقين ذهنياً ، و تساعد الأسرة على متابعة البرنامج التأهيلي الذي تنظمه المؤسسة .

- و أخيراً فإن المؤسسة الاجتماعية تعامل مع عدد من المؤسسات الأخرى في المجتمع التي تقوم بتوفير خدمات أخرى متخصصة ،

و تتبع جهات متعددة حكومية و أهلية ، و تتعامل مع هيئات مختلفة من اتحادات مهنية و هيئات تنظيمية ، لذلك فإن وجود أهداف مختلفة يعكس وضوح أساليب التعامل مع هذه الهيئات ، فعلى سبيل المثال فإن مؤسسة رعاية الأحداث تتعامل مع الهيئات القضائية ، و تتعامل مع إدارات التربية و التعليم ، و أيضاً الجمعيات الأهلية لرعاية الطفولة في المجتمع .

و تعتبر تحية الأهداف Goal Displacement من المشكلات التي ترتبط بطبيعة المؤسسة و أهدافها ، و يوضح كل من Holland & Petchers

(1987) أن تحية الأهداف تعني إحلال الأهداف الرسمية للمؤسسة بأهداف أخرى لم تقم المؤسسة بالاعتراف بها أو تبنيها ، أو أن الوسائل المستخدمة في تحقيق هدف ما تصبح هي الأهداف المطلوب تحقيقها ، فعلى سبيل المثال إذا كان الهدف من استخدام أسلوب العلاج الجماعي للتخفيف من الضغوط النفسية و الاجتماعية التي يعاني منها المصابون بالفشل الكلوي ، فإن تكوين هذه الجماعات داخل وحدة علاج أمراض الكلى يصبح هو الهدف في حد ذاته ، وبذلك قد تظهر تحية الأهداف عندما تستمر المؤسسة في عملها ، لكن الأنشطة و البرامج التي تقوم بتنفيذها تبتعد بشكل كبير عن الأهداف التي تم إقرارها و تخصيصها للمؤسسة عند إنشائها ، و يمكننا أن نلاحظ هذه المشكلة في المؤسسات الاجتماعية عندما يصبح التزام أعضاء

المؤسسة بالقوانين و اللوائح التي تم وضعها لتحقيق الأهداف هو القاعدة و يقل السعي نحو تحقيق الأهداف نفسها .

مشكلات تتعلق بمفهوم الموارد The Concept Of Resources

: هناك بعض المعتقدات الخاطئة التي تربط بين كثرة المصادر ، و قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ، حيث يربط الكثير من العاملين في المؤسسات الاجتماعية بين زيادة عدد الأخصائيين الاجتماعيين أو زيادة ميزانية الأنشطة وبين فعالية و نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها ، و يهمنا هنا أن نتفهم أولاً ما هو معنى الموارد ، و السبل التي يمكن استخدامها لتوظيف هذه الموارد ، و لكن يهمنا أولاً أن نتعرف على الموارد الرئيسية التي تحتاجها المؤسسة الاجتماعية لكي تعمل و تحقق أهدافها :

أ- الأموال : و تعني الأموال هنا الإيرادات المادية التي تستخدم للإنفاق على رواتب العاملين في الجهاز الإداري و الجهاز الفني ، و تتفق أيضاً على الإيجارات ، و تكاليف الإضاءة و التليفونات و المراسلات و الأجهزة و الأدوات و ما إلى ذلك .

ب- الخبرات و القدرات المهنية و الفنية : و تتمثل في العاملين القائمين بتحقيق الأنشطة و تنفيذ المشروعات ، حيث إن مستويات تأهيلهم ، و خبراتهم ، و مهاراتهم تعتبر في بند الموارد التي تحتاجها المؤسسة من أجل تنفيذ مشروعاتها و تحقيق أهدافها ، و هنا نرى أن وجود الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين و المدربين من أصحاب

الخبرات الملائمة لنوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة يعتبر من الموارد الأساسية للمؤسسة .

ج- الموارد المعنوية : و تمثل في وجود التأييد و الدعم الذي تتلقاه المؤسسة من المجتمع المحلي و البيئة ، و الذي يأتي على هيئة متطوعين ، و أفراد مستعدون للدفاع عن المؤسسة ، و تأييد مهامها ، و التحدث أمام أفراد المجتمع من أصحاب القرار من أجل استمرار دعم المؤسسة و تزويدها بالميزانيات المطلوبة .

د- التقنيات و الخبرات الفنية : و حيث إن معظم المؤسسات الآن أصبحت تعتمد على التقنيات الحديثة في تنفيذ مهامها ، فنجد على سبيل المثال أن توافر أدوات الاتصال الحديثة مثل الاتصال عن بعد من خلال الاجتماعات المنقولة عبر الشبكات و الدوائر المغلقة Video Conference قد أصبحت من الأدوات التي تتعامل معها المؤسسات الاجتماعية الآن ، كذلك أدوات العرض الحديثة التي تستخدم في أنشطة التدخل و البرامج للعلماء ، أو لتسهيل عمل المؤسسة بواسطة العاملين بها .

يهمنا هنا أن نذكر أن كثرة الموارد ليس هو الأساس في تحقيق الأهداف ، و لكن وجود الموارد التي تتلاءم مع احتياجات المؤسسة و قدرتها على تنفيذ البرامج ، فنرى على سبيل المثال أن تعيين عشرة أخصائيين اجتماعيين قد يعتبر من موارد المؤسسة ، و لكن وجود أخصائي اجتماعي خبير في التعامل مع مشكلات الانحراف السلوكي

للمرأهقين في مؤسسة رعاية الأحداث قد يكون أكثر فائدة و منفعة للمؤسسة ، و يجب الأخذ في الاعتبار عملية الاستخدام الفعال للموارد ، بمعنى أن يتم توزيع الجهود و تنظيمها كي تكون أكثر فاعلية في تحقيق الأهداف ، فلا نصل إلى حالة الفقدانية Entropy التي ستحدث عنها في الصفحات التالية ، إذاً المحك هنا هو الاستخدام الأمثل للموارد و رفع مستوياتها من خلال التقويم المستمر لقدراتها و تنظيم البرامج التدريبية لرفع مستويات الأداء و تعلم المهارات الحديثة .

مشكلات البناء الهيكلي للمؤسسة :

Problems In Organizational Structure وفقاً للنظرية الكلاسيكية العلمية للإدارة فإن المؤسسة تقوم على بناء هيكلي مرتبط بفرضيات النظرية ، و الذي يسمح بتنظيم العمل و ترتيبه بشكل ملائم ييسر تحقيق عمليات المؤسسة و وظائفها ، و نجد أن جميع أنواع المؤسسات الرسمية و غير الرسمية ، الحكومية و الأهلية ، و مؤسسات الخدمات ، و مؤسسات الاستثمار تقوم بإنشاء هذا البناء الهيكلي و تحدد ملامحه ، لذلك تهتم المؤسسات بوضع خريطة هرمية للبناء الهيكلي يتم عرضها على العاملين و المتعاملين مع المؤسسة ، توضح الإدارات و الأقسام ، و تبعية كل من هذه الأقسام ، و نوع العمل الذي تقوم به ، كما تبدو في الشكل رقم (١) :

أما عن المشكلات التي تتعلق بالبناء الهيكلي للمؤسسة فقد تحدث نتيجة لعدم وضوحه ، و تحديده بدقة ، مما يؤدي إلى اختلاط المسؤوليات ،

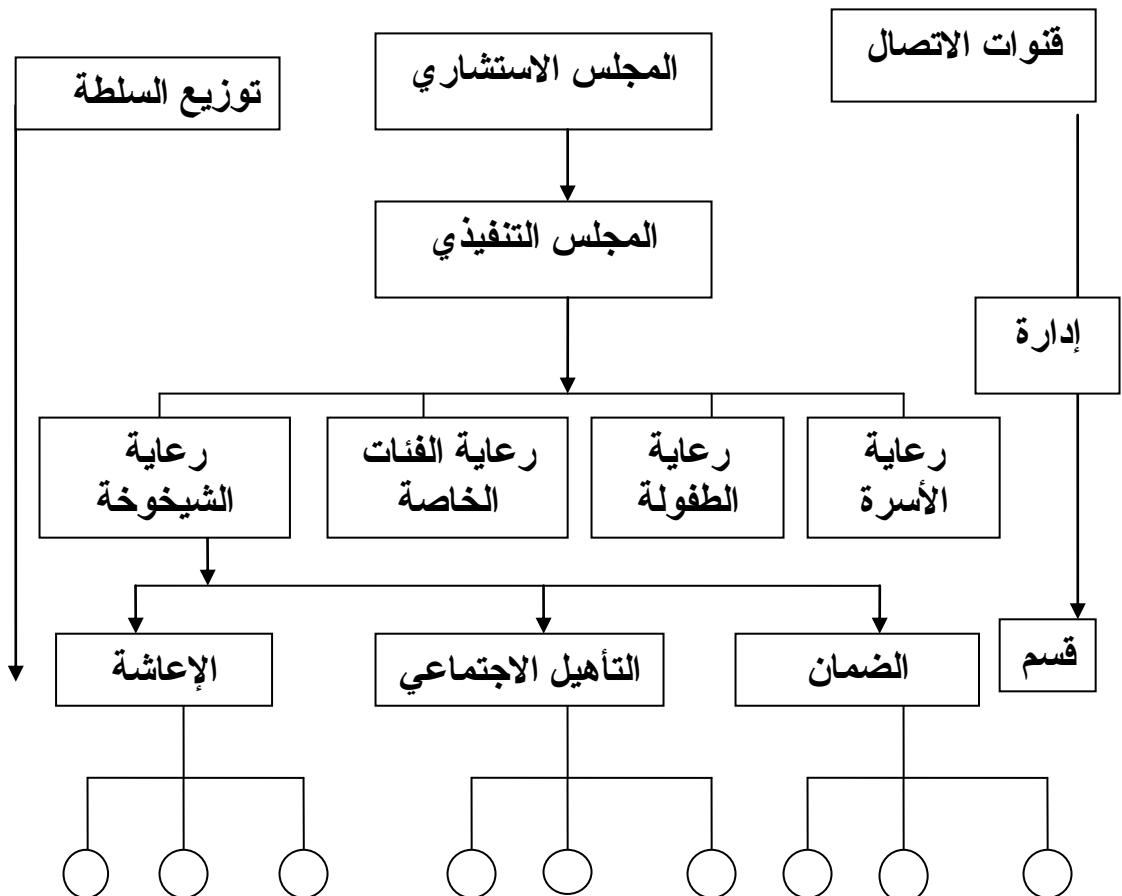
و ضياع العلاقات داخل المؤسسة ، و فيما يلي عرض لبعض المشكلات التي تتعلق بمكونات البناء الهيكلي للمؤسسة:

أ- خطوط السلطة Line OF Authority : يوضح الشكل رقم

(1) أن الخريطة الهرمية للبناء الهيكلي توضح مواقع الإدارات و نوع عملها ، حيث يوضح الترتيب الأفقي للأقسام نوع السلطة التي يملكونها كل موقع من المواقع داخل الهرم البنياني للمؤسسة ، و يرى Daft (1992) أن السلطة في المؤسسة تعني المسؤوليات الإدارية و الإشرافية التي تحدد علاقة المشرف بالشخص الذي يتم الإشراف عليه ، حيث إن الموقع الذي يشغله الشخص على الشكل البنياني للمؤسسة يوضح نوع و طبيعة السلطة التي يشغلها ، و توضح السلطة في الشكل البنياني بالخطوط الرأسية فكلما كان موقع الشخص في أعلى البناء الهيكلي زاد حجم مسؤوليته عن مسؤوليات أعضاء المؤسسة الذين يشغلون مواقع أسفل الشكل البنياني للمؤسسة .

- بـ

شكل رقم (١)
البناء الهيكلي لمؤسسة الرعاية الاجتماعية



و قد تحدث المشكلات في المؤسسة نتيجة لعدم التوازن في نوع السلطة ، حيث نجد أحياناً أن توزيع السلطة غير متوازن عندما يحتفظ المدير التنفيذي للمؤسسة بكل السلطات ، و لا يترك للعاملين أي نوع من السلطات في موقع آخر بالمؤسسة ، و في هذه الحالة تتخذ كافة القرارات بالمؤسسة عن طريق شخص واحد فقط في أعلى البناء الهيكلية للمؤسسة ، و هناك مشكلات أخرى تتعلق بسوء استخدام السلطة بواسطة الأفراد المتمتعين بها ، الأمر الذي يجعلهم يستغلون هذه السلطة لتحقيق منافع أو أغراض شخصية ، هذا بالإضافة إلى ما يقوم به بعض العاملين من تفزيذ الأعمال وفقاً للاتجاهات و الميول الشخصية ، و ذلك عندما يعطي المدير أو المشرف منحة أو علاوة لأحد العاملين بسبب رضائه الشخصي عن هذا الموظف ، و قد يمنع موظف آخر من الحصول على المكافأة المستحقة نتيجة كرهه أو عدم تقبله له .

ب- قنوات الاتصال **Channels Of Communication** : يرى كل من Resnick & Patti (1980) أن قنوات الاتصالات ترتبط بعمليات تبادل المعلومات بين الأفراد من خلال وسائل و أساليب متعددة داخل المؤسسة ، و يشير كل من Krist- Ashmon & Hull (1997) إلى أن قنوات الاتصال التي تحكم في عملية مرور المعلومات بين العاملين ترتبط بشكل ما بخطوط السلطة ، حيث يجب أن تتدفق المعلومات بشكل متوازن وفقاً لخطوط السلطة ، فنجد مثلاً أن المشرف ينقل المعلومة سواء بطريقة مكتوبة أو شفهية إلى الأفراد

الذين يعملون معه و يقعون تحت إشرافه ، و على نفس المنوال فإن العاملين ينقلون المعلومات بشكل مباشر إلى المشرف المسؤول عن الموقع الذي يعملون فيه ، و نظراً لأهمية تبادل المعلومات بشكل فعال في المؤسسة من أجل عملية تحقيق المهام و تنفيذ الواجبات ، فإننا نرى أن هناك بعض المشكلات التي يمكن أن تعوق عملية الاتصال داخل المؤسسة و التي قد تتعلق بالآتي :

• عدم وجود إطار محدد و واضح لطريقة و أسلوب

نقل المعلومات : فقد نرى في مؤسسة ما أن المعلومات تنتقل بشكل سري ، أو أن بعض الأفراد يستطيعون الحصول على المعلومات بشكل شخصي نتيجة ارتباطهم بأصحاب السلطة و علاقاتهم بهم ، و من هنا يوجد احتمال للخلط و التسويف في التعامل مع المعلومات و ما يتربت عليه من ظهور الشائعات و الخلافات داخل موقع العمل ، فنجد مثلاً أن أحد الموظفين يستطيع أن يحصل على معلومات مرتبطة بحركة التقلبات أو حركة الترقيات ، و ينقلها إلى من يحب ، و قد يستغلها للنيل من أحد العاملين ، و ذلك قبل أن تصدر الحركة بشكل رسمي .

• إخفاء المعلومات أو إصدارها بشكل غير قانوني :

حيث يقوم بعض المسؤولين بعدم نشر المعلومات بشكل رسمي بدون الرجوع إلى الهيئات المختصة الأمر الذي

يسbib الارتباك في العمل ، و يؤدي إلى تعقد الاتصالات
بين العاملين بالمؤسسة .

• **قلة المعلومات و ندرتها أو صعوبة صياغتها :**

هناك فرصة حدوث مشكلات نتيجة قلة المعلومات في موضوعات هامة ، فنجد أن بداية استخدام المؤسسة لأسلوب جديد في العمل يجب أن تصاحبه معلومات وافية تشرح طبيعة النظام الجديد ، و التغيرات المرتبطة بأنشطته ، و نوع التعديلات المقترحة ، و تأثيرها على طبيعة عمل الأقسام و الاختصاصات المتعلقة بها ، و قد تكون المعلومات مشوشة أو مصاغة بأسلوب مبهم يصعب تفهمه أو استيعابه .

• **توقيت توصيل المعلومات :** يساعد توصيل المعلومات في الوقت الملائم في زيادة فاعلية عملية الاتصال في المؤسسة ، خاصة إذا ما تأخر وصول المعلومات بدرجة يصعب معها أن يقوم الشخص المستقبل بالإجابة عليها أو التصرف فيها ، فعلى سبيل المثال قد يدعى الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في المؤسسة لحضور اجتماع هام ، و لكن الإعلان عن الاجتماع يصل إليهم قبل ساعات من موعده ، أو قد يطلب من رؤساء الأقسام كتابة تقرير و تسليميه في وقت معين ، و لكن الرسالة التي تحتوي على هذا الطلب تصل إليهم قبل يوم واحد من موعد تسليم التقرير .

ج- أنواع الإدارة : Types Of Management

تتعلق أساليب الإدارة بالمنهاج الإداري الذي تستخدمه المؤسسة في إدارة الأعمال، و هناك أنواع كثيرة من هذه المناهج منها الأسلوب البيروقراطي ، و أسلوب الإدارة بالمشاركة و الأسلوب التسلطى في الإدارة ، على أن تفصيلات كل من هذه الأساليب تحتاج إلى شرح كبير ، و لكن يهمنا أن نوضح أن أساليب الإدارة التي لا تمنح العاملين فرصة المشاركة الحقيقية ، أو التي لا تحترم خبراتهم و قدراتهم ، فلا تشركهم في عملية اتخاذ القرار ، تترك آثاراً نفسية على العاملين ، و بالتالي يضعف روحهم المعنوية ، و يشعرهم بعدم تأثيرهم في أنشطة المؤسسة . و هناك أيضاً الأساليب التسلطية في الإدارة التي تترك عملية صنع القرار و تنفيذه في أيدي مجموعة قليلة من المديرين ، فيكون كل العاملين متلقين للأوامر ، و ليس لهم أي حق في إبداء الرأي ، بل إنهم يتعرضون للعقوبات الشديدة في حالة عدم تنفيذ القرارات بشكل معين ، مما يؤثر سلباً على قدراتهم الابتكارية ، أو حرية تصرفهم ، و ما إلى ذلك .

مشكلات تتعلق بالتقدير : Problems related to Evaluation

أصبح التقويم جزءاً أساسياً من عمليات و أنشطة المؤسسات ، حيث إن معرفة كيفية أداء المؤسسة لأعمالها و التعرف على مستويات تحقيق الأهداف من الأهمية حيث إنه يتيح الفرصة لتفهم فاعلية المؤسسة و قدراتها و كفاعتها في خدمة العملاء ، و مع ظهور اتجاه المحاسبية في الإدارة Accountability بدأت المؤسسات في استخدام بعض أساليب التقويم و وضعها في إطار عمليات المؤسسة ، إلا أن هناك مشكلات

كثيرة تتعلق باستخدام عملية التقويم في المؤسسة ، و تتعلق هذه المشكلات بالمنهج المستخدم في تطبيق التقويم ، حيث تستخدم بعض المؤسسات أساليب بدائية ، لا تقوم على مناهج علمية لتقدير أدائها ، فنجد على سبيل المثال أن استخدام استبيان مكتوب و عرضه على المتعاملين مع المؤسسة لقياس مدى رضاهم عن الخدمات التي يتلقونها ، يعتبر الوسيلة الأساسية في التقويم ، و يعتبر تقويم العمل جزءاً هاماً ، يتطلب العلم و الدرأة بمفهوم التقويم و أساليبه و كيفية تطبيقه ، حيث إن القيام بتطبيق التقويم دون الاستعانة بالخبرة الفنية و العلمية ربما يفرغ عملية التقويم من محتواها ، فتصبح عملية شكلية أكثر منها فنية ، و من ثم فإن قدرة المؤسسة على تحديد مستويات الفاعلية في الأداء ربما تصبح معرضة لمشكلات كثيرة ، إذاً نجد أن تقويم عملية فنية تحتاج لدراسة و خبرة و مهارات تخصصية عالية ، و ليس لأساليب مبسطة و غير علمية ، ثم تأتي بعد ذلك مشكلة كيفية الاستفادة من النتائج التي نتوصل إليها عن طريق التقويم ، حيث لا تقوم مؤسسات كثيرة بالاستفادة من التقويم و نتائجه في تعديل العمل و تطويره ، و بذلك فإن التقويم يصبح مجرد أداة شكلية غير هامة و غير مفيدة .

- ١٣ - حالة تطبيقية :

مؤسسة الأمل لرعاية الطفولة

تعرض مؤسسة الأمل لرعاية الأيتام الأهلية - التي تم التصديق عليها بواسطة وزارة الشؤون الاجتماعية قبل أربع سنوات لتقديم الرعاية الاجتماعية الشاملة للأطفال الذين فقدوا آباءهم - لمجموعة من المشكلات التي بدأت منذ فترة طويلة ، حيث تناوب على إدارة المؤسسة عدد كبير من المديرين الذين كانوا يركزون بشكل كبير على النواحي الإدارية ، و أهملوا الجوانب النفسية و التربوية في رعاية الأطفال المقيمين بالمؤسسة ، و الذين يبلغ عددهم ٤٠٠ طفلاً ، مقسمين إلى أربع وحدات رئيسة وفقاً لأعمارهم ، و قد بدأت أخطر المشكلات التي تواجهها المؤسسة الآن عندما قام مجلس الإدارة بافتتاح حضانة بها دون الرجوع إلى وزارة الشؤون الاجتماعية ، مما تسبب في قيام الوزارة بطلب تجميد أنشطة المؤسسة لمخالفتها للأغراض المعلنة ، مما دفع مجلس الإدارة إلى اللجوء للقضاء.

و تواجه المؤسسة مشكلة انخفاض مستوى الرعاية المقدمة للأطفال نتيجة كثرة الأعباء و المسؤوليات الملقاة على أعضاء الجهاز الفني المكون من خمسة أخصائيين اجتماعيين ، و أخصائية نفسية ، و سيدة معاونين ، و نتيجة نقص العدد ، و قلة الميزانية المتاحة لتنظيم الأنشطة ، فقد بدأ الأطفال يتذمرون من قلة البرامج الاجتماعية المعدة لهم ، و تزايدت المشكلات بعد أن تم تعيين المدير الجديد بواسطة مجلس الإدارة ، الذي قام بالدخول في خلافات مع أعضاء الجهاز الفني نتيجة قيامه بتوزيع

أعباء جديدة عليهم لم يتم تدريبهم عليها ، مثل الإشراف على مطعم المؤسسة ، و التدريس للأنباء ، و ذلك لعدم رغبته في تعين متخصصين في المجال ، و بشكل عام يعتقد معظم أعضاء الجهاز الفني أن المدير الجديد ليس مؤهلاً لهذا العمل لخلفيته التعليمية كمهندس زراعي ، حيث اتهمه أحد الأخصائين الاجتماعيين بأنه يأخذ قراراته بشكل شخصي معتمداً على قرابته لأحد الأعضاء في مجلس الإدارة .

و قد تطورت الأحداث إلى الأسوأ بعد أن قام المدير بخصم خمسة عشر يوماً من مرتبات ثلاثة من أعضاء الجهاز الفني لاتهامه لهم بتحدي سلطاته عندما حاولوا مناقشته في قراره برفض مقترناتهم بشأن تطوير العمل بالمؤسسة ، و امتناعه عن عقد اجتماع عاجل للهيئة الفنية بها ، و عندما أبلغوه برغبته في عرض الأمر على مجلس الإدارة ، اعتبر المدير أن هذا يمثل إساءة شخصية له ، و محاولة للتشهير به ، و انتقاد لقدراته العملية و الفنية .

- ضع مجموعة من الأهداف التي يجب على المؤسسة أن تقوم بصياغتها ، المهام المرتبطة بهذه الأهداف .

مراجع الفصل

أولاً المراجع العربية :

- ١- إبراهيم بيومي مرعي ، محمد حسين البغدادي ، الجماعات في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الأسكندرية ، ١٩٧٧ م .
- ٢- إبراهيم بيومي مرعي و آخرون ، الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات ، مذكرات غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، ١٩٩٠ م .
- ٣- جابر عوض سيد ، أساسيات العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ، الأسكندرية ، ٢٠٠٤ م .
- ٤- حسين حسن سليمان و آخرون ، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة و المؤسسة و المجتمع .
- ٥- عادل محمود مصطفى ، يسري سعيد ، العمليات في العمل مع الجماعات رؤية نقدية معاصرة ، مكتبة الصفوة ، الفيوم ، ٢٠٠٥ م .
- ٦- عادل محمود مصطفى ، يسري سعيد ، المدخل في العمل مع الجماعات ، مكتبة الصفوة للنشر و التوزيع ، الفيوم ، ٢٠٠٤ م .
- ٧- عبد الحميد عبد المحسن ، الجماعات في الخدمة الاجتماعية ، دار الحكيم للطباعة و النشر ، القاهرة ، ١٩٩٣ م .
- ٨- عبد الحميد عبد المحسن ، عمليات خدمة الجماعة ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، القاهرة ، ١٩٩٠ م .

- ٩- عبد الخالق محمد عفيفي ، مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٦ م .
- ١٠- عبد الفتاح عثمان و آخرون مقدمة في الخدمة الاجتماعية مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٩٤ م .
- ١١- عدلي سليمان ، العمل مع الجماعات مفاهيم و تطبيقات ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٠ م .
- ١٢- عدلي سليمان ، عبد المنعم شوقي ، الجماعات بين التنشئة و التنمية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ، ط١ ، ١٩٧٣ م .
- ١٣- عطية حسين أفندي ، مباديء الإدارة ، مذكرات غير منشورة ، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية جامعة القاهرة ، ٢٠٠٢ م .
- ١٤- لويس كامل مليكة ، سيكولوجية الجماعة ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، ط٣ ، ١٩٧٥ م .
- ١٥- ماهر أبو المعاطي علي ، تقويم البرامج و المنظمات الاجتماعية ، مكتبة زهراء الشرق ، ط٢ ، القاهرة ، ٢٠٠٦ م .
- ١٦- ماهر أبو المعاطي علي ، قياس فعالية الخدمات بالمؤسسات الاجتماعية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٧ م .
- ١٧- محمد صالح بهجت ، العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ، الأسكندرية ، ١٩٩٦ م .
- ١٨- محمد صالح بهجت ، المدخل في العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ، الأسكندرية ، ١٩٩٥ م .

- ١٩ - محمد عبد الفتاح محمد: الاتجاهات النظرية الحديثة في دراسة المنظمات الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعي للحديث، ٢٠٠٧.

- ٢٠ - نادية الزيني ، الجماعات الصغيرة أسس نظرية و تطبيقات عملية ، مكتبة الأصدقاء ، امبابة ، ١٩٨٨ .

- ٢١ - نصيف فهمي منقريوس و آخرون العمل مع الجماعات و تطبيقاته في الخدمة الاجتماعية ، المكتب العربي ، القاهرة ، ١٩٩٣ م .

ثانياً المراجع الأجنبية :

- 1- Brager, G., & Holloway, S. (1987). Changing human service organizations: Politics and practice. New York: Free Press.
- 2- Browning, L. (1997). Diagnosing teams in organizational settings. Group and Organization Studies, Vol.2, No.2.
- 3- Gummer,B,(1995) Go teams! The growing importance of teamwork in organizational life. Administration in Social Work, Vol 15, No.3
- 4- Holland. T., & Petchers, M. (1987). Organizations: Context for social service delivery. In A. Minaham (Editor-in-chief), Encyclopedia of social work (18 th Ed. Vol. 2.). Silver Spring, MD: National Association of Social Workers.
- 5- Landon, P.(1995) Generalist and advanced generalist practice. In R.L. Edwards (Editor-in-chief), Encyclopedia of social work (19th Ed., Vol. 2m)Washington , DC: NASW Press.

- 6- Martin, L. (1993)Total quality management in human service organizations. Thousand Oaks, CA: Sage.
- 7- Moor, S., Kelly, M, (1996) Quality now : Moving human services organizations towards a consumer orientation to service quality. Social Work , Vol 41, No.1.
- 8- Netting, F. E., kettne ,P., & McMurry, S (1998) Social work macro practice (2nd. Ed), White Plains, NY: Longman .
- 9- Patti, R.(1995) Managing for service effectiveness in social welfare organizations. In J. Rothman, J. Erlich, & J. Tropman,Strategies of community intervention (Fifth ed.), Illinois: F.E. peacock Publishers Inc.
- 10- Resnick, H.,Patti, R. (1980) Change from within: Humanizing social welfare institutions. Philadelphia : Temple University press.
- 11- Sarri, R. (1987) . Administration in social welfare. In A. Minhan (Ed.), (Ed.), Encyclopedia of social work (18th ed., vol. 1,) Silver Spring, MD: National Association of Social workers.
- 12- Schein, E. (1985) . Organizational culture and leadership. San Francisco: Jossey-Bass.
- 13- Sager, J. (1995) Change levers for improving organizational performance and staff morale. In J. Rothman, J. Erlich, & J . Tropman, Strategies of community intervention (Fifth ed.), Illinois: F.E. Peacock Publishers Inc.
- 14- Toseland, R. Rivas, (2001) R Group work practice, Poston, Allyn & Bacon>
- 15- Charlesh Zastrow: The Practice of Social Work (Cole Publishing Company, Inc, 1999).
- 16- David S.Derezotes: Advaced Generalist Social Work Practice (california, Sage Publications, Inc, 2000)

- 17- Maria O' Neil Mc Mohon: The General Method of social Work Practice. Ageneralist Perspective (3ed, United States of America, Asimon and Schuster Company, 1996).
- 18- Richard Scott: Organizations, Rational, Natural and open System (4ed, New Jersey, Prentice Hall, Englewood Cliffs, Inc, 1994).
- 19- Brown. J. V.: "Relationship of Human mothers WithInfants during the first years of Live effects of prematurely". New York, 1979.
- 20- Albrils, Aliss: " Perspectives on Social Group Work Practice", London, The Free Press, 1980 .
- 21- H. Hanye Johnson et al.: The Social Services An Introduction" 2nd Ed., New York ,The University of Louis, 1986.
- 22- Chales W, Zastro: " The Practice of Social Work ", The Dosrey press, U.S.A. 1981.
- 23- Benson F. Jarlath,: " Working mor Creaively with Groups", T. Avis Book Publication, London, 1987."
- 24- Tosland W. Ronald, Robert F, " An Introduction to Group work Practice" Macmillan Publishing Co, New York, 1984"
- 25- Munro E. A.et al.: " Counseling A Skills Approach Methuen ", New Zealand, 1987.

ثالثاً : المواقع الالكترونية :

- 1-<http://www.social-team.com/forum/printthread.php>
- . <http://www.social-team.com/forum/index.php>.2-
- 3-<http://www.social-team.com/forum/forumdisplay.php>
- 4- <http://www.social-team.com/forum/showthread.php>.

الفصل السادس

خدمة الجماعة في المجالات التطبيقية

محتويات الفصل

- ١ - خدمة الجماعة في مجال رعاية المسنين .
 - أبعاد المشاركة الجماعية للمسنين .
 - دور أخصائي الجماعة في مؤسسة المسنين .
 - مثال لأحد التقارير الدورية مع جماعة من المسنين .
- ٢ - خدمة الجماعة في المجال المدرسي .
 - ما يجب مراعاته عند تكوين الجماعات المدرسية .
 - ما يجب مراعاته لبرامج الجماعات المدرسية .
 - أهم الخدمات الجماعية التي يستطيع تقديمها أخصائي الجماعة في المجال المدرسي .
- ٣ - خدمة الجماعة في المجال الأسري .
 - دور الأخصائي في مساعدة الجماعات من خلال أحد المواقف المهنية .
 - موافق تطبيقية للمهارات الأساسية في خدمة الجماعة.
- ٤-خدمة الجماعة وشبكات التواصل الاجتماعي .

خدمة الجماعة في المجالات التطبيقية

١- خدمة الجماعة في مجال رعاية المسنين:

تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الجماعات بصفة خاصة حديثة العهد بهذا المجال. حيث أن الخدمات التي كانت تقدم إلى هذه الفئة ولمدة قرون سابقة كانت منحصرة في الخدمات الطبية والمعونة المادية.

وقد أشار الكتاب السنوي للخدمة الاجتماعية سنة ١٩٦٠ إلى أنه في سنة ١٩٠٠ كان هناك ١.٣ مليون نسمة ٨.٦٪ من السكان، وهكذا نجد أن هذه الزيادة في أعداد المسنين مستمرة بتقدم المجتمعات وبمرور الوقت. ومغزى هذه الزيادة زيادة الاهتمام بالمسنين والفهم الأفضل لاحتياجاتهم.

ولقد نظرت المجتمعات إلى مشكلات كبار السن في بادئ الأمر، على أنها مشكلات اقتصادية، وعلى هذا الأساس وضعت حلولاً عملية، ظهرت في صورة معاش يمنح للشخص المسن، للتقليل من أعباءه الاقتصادية التي تترجم عن التقاعد وتركه للوظيفة وبالتالي انخفاض موارد رزقه. ثم اتسعت نظرة المجتمعات في فهم مشكلات كبار السن. حتى شملت العمل على توفير المساكن الاقتصادية الملائمة بهذه الفئة، وقد برزت هذه المشكلة الجديدة بعد أن تزايد الاتجاه إلى استقلال كبار السن عن أولادهم وأقاربهم.

أما المرحلة الثالثة في مواجهة مشكلات كبار السن تتمثل في النظر إليها على أنها مشكلات نفسية واجتماعية للمسن، الذي يحتاج ويفتقـر إلى علاقات اجتماعية، وأوجه نشاط تعينه على مواجهة الصدمات التي يتعرض لها في هذه السن، مثل فقدان الجاذبية والقدرة، والفقدان المتزايد لفاعلية الذهنية والعقلية، وفقدان الإشباع والرضا الناتجين عن التقاعد عن العمل، وفقدان الأقارب والأصدقاء نتيجة للوفاة أو الانتقال... إلخ.

هذا ولا تصل المجتمعات إلى تلك المرحلة في الرعاية الاجتماعية إلا بعد أن تجتاز بنجاح المرحلتين الأولى والثانية وتشعر بحاجة هؤلاء المسنين إلى مواجهة مشكلاتهم النفسية والاجتماعية.

وفي مجتمعنا كان التركيز على الشباب باعتباره عماد المجتمع وباعتبارها مرحلة هامة في مراحل الحياة الإنسانية وذلك لخصائص هذه

الفئة التي تظهر في القدرة على التعلم والإنتاج لذلك كانوا يعدوا بمساهموا في بناء المستقبل. ولكن بدأت المجتمعات اليوم ومن ضمنها مجتمعنا المصري في توجيه الرعاية إلى أفراده من المسنين.

وهناك العديد من المؤسسات التي أنشئت في هذا المجال في الخارج والداخل ولهذه المؤسسات أغراض متعددة تهتم بخدمة المسنين.

وأخصائيو العمل مع الجماعات يعملون كمستشارين في إنشاء وتحسين الخدمات التي تقدم للمسنين من خلال الأنشطة والبرامج المختلفة، وقد ظهرت هذه الجهود في ظهور أندية ومؤسسات المسنين، وقد انتقلت أنشطة هذه الأندية من مجرد الترويح وشغل وقت الفراغ إلى التعليم ومراعاة الحاجات النفسية والاجتماعية للأعضاء.

أبعاد المشاركة الجماعية للمسنين :

ويمكن تحديد أبعاد المشاركة الجماعية التي يحتاج إليها المسن فيما يلي:-

١. أن التغيرات التي تحدث في القدرات الجسمية والنفسية لهذه الفئة تتطلب قدر من الفهم الذي يؤدي إلى ضرورة التنظيم والتعويض في سلوك هذه الفئة.

٢. تعطي الجماعات الفرصة في تكوين صداقات جديدة.

٣. إن جماعات المجتمع ومنظمات الجيرة تساهم في تحقيق الذات للمسنين.

٤. الجماعات هي الوسائل التي يستطيع بها المسن أن ينتمي لشيء أكثر من مجرد الانتماء لذاته أو لعائلة، كما تعتبر بمثابة قنوات يستطيع من خلالها الفرد أن يتحد مع الآخرين لأداء واجباته، كذلك فإن الفرد يستمتع بخبراته من خلال الجماعة مما يشعره بأهمية حياته.

٥. تتحقق المكانة للفرد من خلال هذه الجماعات. حيث يستطيع من خلال الجماعة أن يزيل عطاوه الذي فقده بالتقاعد عن العمل والكسب.

٦. تتطلب الجماعة من الأعضاء مجموعة من التوقعات الخاصة بالسلوك، النشاط، المعتقدات، الأخلاق.... إلخ.

ولذلك فإن الحياة الجماعية تساعد هذه الفئة على نمو المعرفة وزيادة تركيز على هذه التوقعات.

وهكذا نجد أن المشاركة الجماعية تعني بالنسبة للمسن أكثر من مجرد شغل وقت الفراغ أو الترويح.

دور أخصائي الجماعة في مؤسسة المسنين :

١. المساهمة في تنشيط البرامج المختلفة التي تقابل احتياجات المسنين وتساعد على شعورهم بالرضا والتغلب على الشعور بالوحدة. (وتختلف البرامج من الأشخاص المعتمدين على أنفسهم عن الأفراد الذين يحتاجون إلى دعم أكثر).
ويجب عند تكوين الجماعات مراعاة الظروف الخاصة لهذه الفئة.
٢. العمل المباشر مع الجماعات المكونة بغرض مساعدتها على التكيف مع الحياة الجماعية في المؤسسة.
٣. تعتبر الزيارة المنزلية هامة في العمل مع الجماعات المسنين. وهذا يقابل العمل مع الأفراد خارج اجتماعات الجماعة بالنسبة للجماعات الأخرى العادية.
٤. الإشراف على المتطوعين الذين يشاركون في برامج المسنين.
٥. تقديم النصيحة والمشورة للجمعيات والمؤسسات الخاصة بتقديم الخدمات إلى المسنين خاصة تلك التي تهتم بمساعدة المسنين على التوافق الاجتماعي.
٦. إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعات في التعبير عن مشاعرهم وتقبل هذه المشاعر كوسيلة لمساعدتهم.
٧. الاهتمام بتدعيم العلاقات بين الأعضاء حيث تعتبر مشكلة فقد العلاقة من أهم المشكلات التي تواجه هذه الفئة.
ونلاحظ أن كثيراً من المشكلات الخاصة بالمسنين ترداد عندما ينضموا إلى المؤسسات حيث يزداد شعورهم بالانسحاب عن الحياة المجتمعية التي تتركز حول الأسرة، ويزداد ذلك بين الأفراد الذين تقل قدراتهم، وهنا يجب على إخصائيين الجماعات أن يساعدوا المسنين على الارتباط بالحياة الجماعية كبديل للحياة الأسرية.
وعلى أخصائي الجماعة أن يدرك استجابته العاطفية للمسنين، وأنه نشأ في مجتمع لا يعطهم الاهتمام اللائق بهم، فقد يتأثر بذلك.
كما أن الأخصائي هنا يعمل مع أشخاص في مرحلة من العمر لم يكن لديه خبرة بها وأن العمل معها يختلف عن العمل مع الأطفال والجماعات البالغة.
- وعلى الأخصائي رغم أنه أصغر سناً من عمالئه فإنه يجب أن يتعلم كيف يتفاعل معهم وكيف يساعدهم.

مثال لأحد التقارير الدورية مع جماعة من المسنين

التقرير الأول لجماعة من المسنين تتراوح أعمارهم ما بين ٧٠ - ٧٥ سنة
ونزلاء دار الصفا للمسنين بمصر الجديدة.

الجزء الأخصائي

عدد أعضاء الجماعة	١٠ أعضاء
عدد الحاضرين	٩ أعضاء
عدد الغائبين	١ غائب بعذر هو العضو محمد عبد العزيز
مكان الاجتماع	حجرة الاجتماع بالدار
تاريخ الاجتماع	١٩٧٨/٩/٣

الجزء القصصي :

حضرت إلى مقر الاجتماع بالدار في تمام الساعة الخامسة وكان جميع الأعضاء منتظرین عدا عضو واحد هو (محمد) الذي تغيب بسبب المرض.

بدأت الاجتماع بتبادل التحية مع الأعضاء وعرفتهم بنفسي قائلاً أني أخصائي اجتماعي وسوف نتعاون معاً من أجل مساعدتكم على قضاء وقت مثمر ومفيد. وطبعاً سوف أستفيد في نفس الوقت بخبراتكم الماضية الفنية حتى يمكن أن نصل إلى تحقيق الأهداف التي ننشدها جميعاً.

ثم بدأ عملية التعارف وذلك من خلال أن كل عضو يذكر اسمه ونبذة عن حياته الماضية. وبعد الانتهاء من عملية التعارف طلبت منهم عرض رغباتهم عن الأنشطة والبرامج التي يفضلون ممارستها فعلم العضو أحمد قائلاً أنشطة إيه يابني احنا ما خلاص" دي أيام محدودة بنقضيها وعايزين نستريح فيها. فردت قائلاً ربنا يطيل عمرك يا عم أحمد وأنا شايف إن الحمد لله صحتكم جميعاً بخير وفي أحسن حال. وطالما ربنا أنت عايم عليكم بالصحة والعافية ليه لا نحاول أن نستمتع بقضاء وقت ممتع يعود علينا بالفائدة. فوقف العضو "حسن" قائلاً شوف يابني أنت عاوز إيه قول لنا على اللي أنت شايفه واحنا نعمله. فعقبت قائلاً أنا موش عايز غير أنكم تكونوا مبسوطين ومستمتعين والأنشطة اللي أنتم ترغبون فيها سوف تؤديها فاقتصر العضو "محمود" إقامة حفلة زي اللي عملتها الدار السنة الماضية. (كانت حلوة وبتخلي الواحد يفرفش).

وقف العضو محمود قائلًا كمان يابني عايزين نشم نفسنا ونخرج رحالت خارج الدار. واستطرد قائلًا فين أيام زمان لما كنت في التربية والتعليم وكنت دائمًا أنظم رحالت طلاب المدارس إلى مختلف المناطق وكانت رحالت ناجحة، وأدت أغراضها فاقتصرت على الجماعة أن يتولى الأستاذ حسين إعداد برنامج الرحلات لما له من خبرة في هذا المجال فوافق الجميع على ذلك. وهنا طلب العضو "نبيل" الكلمة وقال أنه يعمل خبيراً للأثار واستطرد الحديث عن نشاطه السابق محدداً الأماكن والمناطق الأثرية التي كان يعمل فيها وقال أنه يستطيع أن يحضر أفلام من المصلحة عن الآثار ويقوم بعملية الشرح للأعضاء لأن فيه حاجات حلوة ومهمة قوي لازم كل واحد فينا يعرفها. فعقبت قائلًا أن هذا شيء جميل حقاً أن نستفيد كلنا من خبراتنا السابقة حتى يمكن أن نقضي معاً أطيب الأوقات. ثم طلبت منهم أن يفكروا في مزيد من البرامج التي يمكن أن يؤدونها ويرغبون فيها حتى يمكن الانفاق على الخطة العامة في الاجتماع القادم.

ثم شعرت بتعب وقلق بعض الأعضاء فاتفقنا على نهاية الاجتماع وتمنيت لهم أسعد الأوقات وانصرفت.

التعليق :-

بدأ الأخصائي الاجتماع بالتعرف على الأعضاء بأسلوب مهني مناسب لظروف الأعضاء الذين يتميزون بالحساسية الزائدة نتيجة المرحلة العمرية والظروف المعيشية التي يمررون بها. فكونه يقدم نفسه على أنه سوف يتعاون معهم ويستفيد من خبراتهم فإن هذا من شأنه أن يبث الثقة في نفوسهم ويشجع على الاحترام المتبادل بين الأعضاء والأخصائي مما يمهد لنمو العلاقة الطيبة. التي تعتبر بدورها حجر الزاوية بالنسبة لنجاح الأخصائي في عمله مع الجماعة.

كذلك إتاحة الفرصة للأعضاء بأن يتحدث كل منهم عن خبراته الماضية يدل على مهارة الأخصائي في تفهم ظروف عملائه من أعضاء الجماعة حيث تتميز هذه الفئة بالرغبة في الحديث عن الماضي. خاصة إذا كان ماضي ناجح مليء بالخبرات والمهارات.

وهذا يساعد الأعضاء على تقبل الحياة الجماعية التي تتيح لهم المناخ النفسي والاجتماعي الملائم لتحقيق التوافق والتأهيل المطلوب لهذه الفئة.

وقد أخطأ الأخصائي حينما تحدث عن الأنشطة مباشرة فكان يجب عليه أن يستمر في مناقشة بعض الجوانب التي تؤكد على نمو العلاقة. ثم يبدأ

بعد ذلك في التعرف على احتياجاتهم ورغباتهم حتى يمكن مساعدتهم في صياغة البرنامج المناسب ودليل ذلك أن ظهرت مقاومة من جانب الأعضاء تمثلت في رد العضو "أحمد حينما قال أنشطة إيه يابني.. إلخ". وقد يفسر ذلك على أنه حماس من جانب الأخصائي ورغبة منه في دفع عملية المساعدة. ولكن عليه ألا يتسرع في العمل ويملك المهارة. في استخدام عنصر الزمن بالإضافة إلى قدرته على ضبط النفس.

كما استخدم الأخصائي أسلوب الوعظ والإرشاد في قوله "أنا شايف إن الحمد لله صحتكم جميعاً.. إلخ". هذا الأسلوب - عقيم مجذب لا يؤدي إلى الهدف بل يخلق نوع من المقاومة كالتى ظهرت في تعليق العضو "حسين" حينما قال (شوف يابني انت عاوز إيه... إلخ). وكان من الأفضل أن يلجأ الأخصائي إلى استخدام أسلوب النشاط الذاتي الذي يعتمد على استثارة الأعضاء من خلال المناقشة الجماعية حتى يكون اقتناعهم بالنشاط نابعاً منهم وبالتالي تتحقق الفائدة بصورة أكثر جدوى.

كما يتضح من التسجيل السابق أن الجماعة لديها خبرة سابقة عن الحياة الجماعية وممارسة النشاط وقد ظهر ذلك في قول العضو "محمود" واقترابه بإقامة حفلة.. إلخ. وقد أدرك الأخصائي ذلك حينما ترك المناقشة للأعضاء وتم تحقيق التفاعل المطلوب. وظهرت الفائدة فيما تم من استثارة الأعضاء للحديث عن ذكرياتهم الماضية وهذا مفيد في عملية المساعدة لهذه الجماعة. كما ساعد ذلك في زيادة مشاركة الأعضاء لصياغة أوجه نشاط البرنامج الذي يتاسب معهم يتضح من نهاية التسجيل مهارة الأخصائي في الملاحظة حينما أنهى الاجتماع لشعوره بتعب الأعضاء وهذه خطوة مهنية موقفة.

٢- خدمة الجماعة في المجال المدرسي:

المدرسة هي أحدى مؤسسات المجتمع التي تتحمل العبء الأكبر في التنشئة الاجتماعية للأبناء وإعدادهم للحياة المستقبلة كمواطنين صالحين. وأصبحت توصف بأنها مجتمع صغير وبأنها أحد الأجهزة الاجتماعية، يدرّب عن طريقها المتعلمين على العمل الجمعي وعلى تحمل المسؤولية حيث يتعرّفون على فكرة الحق والواجب، وأصبح البعض يصف المدرسة بأنها مؤسسة تنظيمية تقوم على خدمة المجتمع ودراساته البيئية والتعرف عليها والوقوف على مواردها واحتياجاتها واشتراك الأهالي في تمويل

المشروعات وتنفيذها لأنها المؤسسة الوحيدة التي ترتبط بجميع أفراد البيئة، وهذا تطورت وظيفة المدرسة كمؤسسة اجتماعية إلى المساهمة في أعمال المجتمع الكبير بعد أن كانت منعزلة عنه، وأتاحت للأباء والأمهات أن يدخلوا ليتشارووا في مصالح أبنائهم ومصالح المدرسة وتقدمت المدرسة بخطوات أوسع وبدور فعال في خدمة المجتمع خلال الحقبة الأخيرة.

وبالتالي لم تعد وظيفة المدرسة مجرد تلقين الطالب لبعض العلوم والمواد الدراسية. فلقد كانت المدرسة في الماضي بعيدة عن التطورات الاجتماعية المستمرة في مجتمعنا، أما اليوم وقد تكونت فلسفة جديدة شاملة لمجتمعنا العربي وتبثورت مفاهيم المجتمع الديمقراطي. أصبح لها أيضاً وظيفة اجتماعية لها أهميتها في دعم البناء الاجتماعي وتربية النشء تربية اجتماعية سليمة. ولما كان الطلاب خصوصاً في مراحل التعليم الإعدادي والثانوي والعالي يشكلون قطاعاً كبيراً من قطاعات الشباب ويتميزون ببطاقات هائلة يمكن توظيفها سلائماً بناءً يعود عليهم وعلى مجتمعهم بالخير والفائدة فإن المدرسة تعتبر من أهم الوسائل التي تستخدم لربط هؤلاء الطلاب بمجتمعهم الكبير، وإعدادهم لقيام بواجباتهم نحوه.

وإذا علمنا أن الفرد يتأثر في مراحل نموه بعمليات ثلاثة متراقبة ومتدخلة يكتسب خلالها قيمه وعاداته وتحدد أنماط سلوكه وهي كونه عضواً في الأسرة، ثم عضواً في جماعة مدرسية ثم عضواً في مجتمع يعيش في إطار نظمه وقيمته وفلسفته لأدركنا مدى الاتصال الوثيق الذي يجب أن يكون بين الأسرة والمدرسة والمجتمع في سبيل تنشئة اجتماعية سليمة تنشئة الأبناء.

ومدرسة تعتبر مركز إشعاع للبيئة وبالتالي يجب أن تلتقي بالجماهير الشعبية التي تعيش في نطاق البيئة بقصد أن تسهم مساهمة فعالة في خدمة أبناء هذه الهيئة وإثارة الوعي فيهم لخدمة مجتمعهم المحلي والتنسيق بين المؤسسات الاجتماعية المختلفة في البيئة للوصول إلى مشروعات مشتركة ذات أهداف عامة لأبناء هذه المجتمعات. ويمكن أن ننظر إلى المدرسة كمؤسسة تنظيمية تقوم على خدمة المجتمع ودراسة البيئة والتعرف عليها والوقوف على مواردها واحتياجاتها وإشراك الأهالي في تنفيذ المشروعات وتمويلها على اعتبار إمكان تكوين الثقة بين الأهالي والمدرسة لأن الأهالي يعطون المدرسة السلطة في تنشئة أبنائهم. فهي المؤسسة الوحيدة في البيئة التي ترتبط بجميع أفرادها.

وظيفة المدرسة أيضا هي ممارسة الحياة وإعداد الطالب للنمو الاجتماعي وذلك عن طريق تعديل سلوكه وإكسابه الخبرات والمهارات التي تساعد على التكيف الناجح للمواقف المختلفة التي يتعرض لها في الحياة العامة.

لذلك ظهرت الاتجاهات الحديثة في التربية التي ترمي إلى ربط المدرسة بالبيئة المحيطة وربط البيئة بالمدرسة. ولإمكان تحقيق ذلك لابد أن تكون المدرسة جزء من الحياة العامة وصورة للمجتمع الكبير، لذلك نشأت الجماعات المدرسية كضرورة تطلبها ظروف تعليمية وتربيوية بغرض القيام بوظائف اجتماعية، وعلى ذلك فليس الغرض من الجماعات المدرسية هو إتاحة الفرص للتلاميذ لممارسة الأنشطة والبرامج التي يميلون إليها فحسب. وإنما الغرض منها هو اعتبارها أحدى الوسائل التي تستعين بها المؤسسة التعليمية لتحقيق أهدافها الاجتماعية، ومنها مساعدة الطلاب على اكتساب الشخصية الإنسانية القادرة على تحمل المسؤولية، الوعية بما لها وما عليها، الملزمة بالسلوك الاجتماعي الذي يتقبله ويتطله المجتمع الذي يعيشون فيه.

ما يجب مراعاته عند تكوين الجماعات المدرسية :

أولا : أن تكون الجماعات المدرسية نتيجة لظروف معينة تتطلب وجودها. فعند إنشاء جماعة مدرسية معينة يجب التأكد من احتياج المدرسة والبيئة لهذه الجماعة ومراعاة ظروف المدرسة وإمكانياتها والمستوى الاقتصادي والثقافي للتلاميذ والتوفيق بين كل ذلك وبين إمكانيات البيئة واحتياجاتها. فليست العبرة بعدد الجماعات في المدرسة بل بمدى نجاح هذه الجماعات وتحقيقها لأغراضها.

ثانيا : الجماعات المدرسية وسائل وليس غايات في حد ذاتها. فليس الغرض من جماعة التمثيل هو الحفلة التي تقيمها المدرسة أو المعرض الذي تقيمه جماعات الإشغال والرسم. وإنما الغرض الأساسي هو تلك العمليات التربوية التي تسبق وتلتحق الحفلة أو المعرض، ففي هذه العمليات يكتسب الأعضاء الخبرات والتجارب والمهارات فيجب البعد كل البعد عن المظهرية في النشاط.

ثالثا : أن يهدف النشاط إلى تحقيق الترابط بين الأسرة والمدرسة عن طريق توعية أولياء أمور الطلاب بأهمية الجماعات المدرسية ودورها في تحقيق

النمو لأنائهم وبأنها ليست عاملًا معطلاً للتحصيل الدراسي بل عملية مساعدة لهذا التحصيل.

"وأوضحت دراسة Robic and Anna ٢٠١٠ ان السبب الرئيسي لانتشار اضطرابات السلوكية يرجع الى سوء العلاقة بين الأمهات وبنائهن، فهذا يؤثر على اضطراب الطفل نتيجة لضعف الترابط وقلة الوعي داخل الأسرة بأهمية الأنشطة في المدرسة"

رابعاً : أن يهدف النشاط إلى أن يتدرّب الطالب عملياً على خدمة بيئتهم عن طريق الجماعات المدرسية وذلك بقيامهم بالتعرف على الإمكانيات البشرية والمادية في البيئة مع التعرف على المشكلات الرئيسية فيها وتحديد ما يستطيع الطالب الاشتراك في معالجتها ثم قيام الطالب بإثارة الوعي في البيئة عن طريق اتصالهم بأسرهم لوضع خطة مناسبة يتعاون فيها الأهالي مع المدرسة على تفزيدها.

خامساً : أن تهدف الجماعات المدرسية إلى إكساب الطالب خبرات ومهارات جديدة، وكذلك إكسابهم القيم والاتجاهات وخصائص المواطنة الصالحة كالقدرة على القيادة والتبعية والقدرة على تحمل المسؤولية والقدرة على التعاون مع الغير والإيمان بالكرامة الإنسانية والقدرة على النقد الذاتي إلى غير ذلك.

"وتفيد دراسة Houlton and Ashleigh ٢٠٠٨ ان تنمية المهارات والقيم الاجتماعية للطلاب في المراحل التعليمية المختلفة تعزز تنمية هؤلاء الطلاب في كل من الجوانب العاطفية و المعرفية و التخيف من حدة اضطراب السلوكى "

سادساً : أن يراعي في البرامج أن تتفق ومرحلة نمو الطالب فالبرامج التي تضم لتلاميذ المدرسة الابتدائية يجب أن تتفق وخصائص مرحلة نموهم وكذلك بالنسبة لتلاميذ المدرسة الإعدادية أو الثانوية إلى غير ذلك .
ما يجب مراعاته لبرامج الجماعات المدرسية :

والبرنامج هو الذي يوضع ويحدد أهداف الجماعة وأساليب تحقيقها ولما كانت الجماعات المدرسية تختلف تبعاً لاختلاف الأغراض والأهداف من جماعة إلى أخرى- لذلك تختلف البرامج من جماعة إلى أخرى إلا أن هناك شروطاً عامة يجب مراعاتها لنجاح برامج أي جماعة مدرسية.

١. اشتراك الأعضاء في تخطيط البرامج.. أي تحديد الأهداف وأساليب تحقيقها وخطوات تنفيذها، وبذلك تكون البرامج نابعة من الجماعة عبرة عن رغبات أعضائها.
 ٢. اشتراك أعضاء الجماعة اشتراكاً إيجابياً في تنفيذ البرامج التي يضعونها.
 ٣. عند توزيع مسؤوليات تنفيذ البرامج بين الأعضاء يراعي اشتراك أكبر عدد منهم ويكون العمل الذي يوكل لكل عضو والدور الذي يقوم به متناسباً مع استعداداته وقدراته.
 ٤. مراعاة التدرج في البرامج، فتبدأ الجماعة بالعمليات السهلة التي تظهر نتائجها في وقت قصير ولا تتطلب مجهوداً كبيراً، فنجاج الجماعة في تحقيق هذه البرامج يكسبهم الثقة بأنفسهم ويدفعهم إلى تحقيق أهداف أخرى أكثر صعوبة. وهكذا فالنجاح يدفع إلى نجاح.
 ٥. مراعاة الإمكانيات والموارد التي تتطلبه البرامج والمقصود بذلك إمكانيات المدرسة المالية والأدوات والأماكن وإمكانيات الأعضاء أنفسهم حتى تكون هذه البرامج ممكنة التنفيذ وليس مجرد مشروعات على ورق.
 ٦. يجب أن تتوافق المرونة في الأساليب التي تضعها الجماعة لتحقيق أهدافها وقابليتها وفقاً للظروف التي تطرأ أثناء التنفيذ بشرط ألا ينتج عن هذا التعديل في الأسلوب تغيير الهدف أو الانحراف عنه.
- ويمكن تلخيص أهم الخدمات الجماعية التي يستطيع تقديمها أخصائي الجماعة في المجال المدرسي فيما يلي:-**
١. التخطيط والتنظيم لتكوين جماعات النشاط بالمدرسة على أساس الاحتياج إلى أنواع الجماعات الملائمة للمدرسة والتي تتناسب وبيئتها وظروف تلاميذها.
 ٢. تحديد الموارد والإمكانيات الالزمة لكل جماعة لكي تستطيع أن تمارس نشاطها.
 ٣. نشر الدعوة بين التلاميذ للانضمام إلى الجماعات التي يرغب أن ينضم إليها كل منهم.
 ٤. الإشراف على انتخاب مجلس إدارة أو هيئة مكتب لكل جماعة كالرئيس ونائب الرئيس والسكرتير، وأمين الصندوق.. إلخ.

٥. تصميم نماذج من السجلات الخاصة بنشاط الجماعة وعضويتها ومجلس إدارتها وخطتها وبرنامجهما الزمني واجتماعاتها وميزانياتها وأي بيانات أخرى يرى أهميتها بالنسبة لنشاط الجماعة.
٦. اختيار رائد مناسب بين مدرسي المدرسة لكل جماعة من جماعات النشاط باستثناء الجماعات الاجتماعية التي يقوم الأخصائي الاجتماعي نفسه بالإشراف عليها كجماعة الخدمة العامة والنادي المدرسي وجماعة خدمة البيئة.
٧. مساعدة رواد الجماعات عن طريق تزويدهم بالمعلومات والاستشارات والخبرات المهنية التي تساعدهم على العمل مع الجماعات.
٨. إعداد سجل عام للنشاط يحصر فيه بيانات إجمالية عن جماعات النشاط بالمدرسة من حيث إعداد أعضاء كل جماعة وميزانيتها ونشاطها ومدى تقدمها وتحقيقها لأهدافها، وفي نهاية كل عام دراسي.
٩. جمع السجلات الخاصة بكل جماعة في نهاية العام الدراسي وحفظها مع السجل العام في مكتبة المدرسة.
١٠. العمل مع اللجان أو المجالس وغيرها من جماعات المجتمع.
١١. إجراء البحوث المختلفة المتعلقة بالظواهر النفسية والاجتماعية لأعضاء الجماعات.
١٢. إشراك أولياء الأمور في بعض أعمال وأنشطة الجماعات لإيجاد التعاون والتقاهم المشترك وتدعم العلاقة بين المدرسة والمنزل.

مثال لأحد التقارير الدورية مع أحدى الجماعات المدرسية

تقرير دوري عن أحدى الجماعات المدرسية :

كانت اللجنة الاجتماعية – وهي جماعة مكونة من ثمانية عشر عضواً بأحدى المدارس الإعدادية للبنين – تستعد للاحتفال بذكرى الهجرة النبوية في شكل ندوة تقام بهذه المناسبة. وجاء في التقرير الدوري الذي كتبه الإخصائي الثاني الذي عقدته الجماعة لهذا الغرض ما يلي:-

حاول العضو (سامح) أكثر من مرة أن يتحدث أثناء اجتماع الجماعة ولكنه رغم محاولاته يجد الكلمة قد أخذها الآخرون دون أية مراعاة لقواعد المناقشة المنظمة، ومن أبرز الأعضاء الذين تكرر منهم هذا السلوك (عادل، ورافت، وخالد)، ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة أن مقر الجماعة

العضو (طلعت) لم يكتسب بعد المهارة الكافية التي تمكّنه من إدارة اجتماعات الجماعة، وقد وضعت في اعتباري تدريبيه ومساعدته سواء داخل الجماعة أو خارجها على القيام بدوره كمقرر لهذه الجماعة. هذا، بالإضافة إلى أن العضو (سامح) نفسه يميل سلوكه العام إلى الانبطاء، الأمر الذي لا يساعد على التفاعل بسهولة مع الآخرين، وقد لاحظت ذلك عليه في أكثر من موقف سواء بفناء المدرسة أو الفصل أو حتى في غدوة أو رواحه، وسأقوم بمساعدة هذا العضو على التغلب على مشكلاته هذه مستعيناً بأفراد أسرته وبمدرسة ولن أدخل جهداً في سبيل ذلك.

وعندما تحدث (سامح) قال أن عمه أستاذ بالمعاهد الأزهرية. وفي نفس الوقت والد للتلميذ (كامل بالسنة الأولى فصل خامس بالمدرسة ويمكن استضافته في هذه المناسبة، وقد قبل هذا الاقتراح من بقية الأعضاء بتقدير بالغ ظهر في عبارات الشكر والثناء التي وجهوها إليه.

وقد قمت بدوري بتشجيع هذا الاقتراح إيماناً مني بقيمة مثل هذه الندوات التي تتيح للأعضاء فرضاً ذهبياً للتزويد بالمعلومات والخبرات، واكتساب القيم الفاضلة والاتجاهات الإنسانية، إلى جانب كونها فرصة لا تعوض لتعليم قواعد المنافسة المنظمة.

التعليق :

من التسجيل السابق يتضح ما يلي :-

إن الإخصائي لم يسترسل في عرض أحداث التقرير حسب تسلسلها في الاجتماع، بل قطعها من وقت لآخر أما بتحليله لموقف أو تخطيطه لموقف آخر أو بإطبابه في وصف سلوك فردي أو جماعي.. إلى غير ذلك، وهذا من شأنه أن يبعد القارئ عن تتبع أحداث الاجتماع وما تتضمنه من تفاعل بين الأعضاء أو بينهم الإخصائي حسب وقوعها.

ومما لا شك فيه أن إتباع هذه الطريقة في التسجيل يجعله قليل الفائدة كوسيلة يستعين بها الإخصائي في عمليات المساعدة التي يقوم بها سواء للجماعة أو للأعضاء، ذلك لأن الرجوع لمثل هذا التقرير فيما بعد للتعرف على أية معلومات أو بيانات متعلقة بأعضاء الجماعة سيكون أمراً شاقاً لما يتطلبه ذلك من وقت ومجهد، إذ أن الإخصائي في هذه الحالة سيضطر لقراءة جميع التقارير الدورية التي سجلها بجميع محتوياتها بدلاً من أن يركز اهتمامه على جزء معين منها. وبالنظر إلى التقرير مرة أخرى نجد أن الإخصائي بعد أن ذكر أسماء أولئك الذين لا يرعون آداب المناقشة أثناء

الاجتماع أخذ في تحليل هذا السلوك، بل أنه خطط أيضاً لهذا الموقف، وكان الأجرد به أن يؤجل ما كتبه في هذا الصدد ابتداء من عبارة.. ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة.. حتى قوله : على القيام بدوره "ليدرجه بالجزء التحليل والتخططي من التقرير. وبالمثل ما ذكره عن العضو (سامح) وذلك ابتداء من العبارة.." بالإضافة إلى أن العضو (سامح) نفسه.. حتى قوله : مستعيناً بأفراد أسرته ومدرسته".

ما يلاحظ أن الإخصائي استخدم الأسلوب الإنساني في أكثر من موضوع قوله : او حتى في غدوة ورواحه .. قوله : عبارات الشكر والثناء. كما أنه أطنب في وصف بعض المواقف دون حاجة لذلك، قوله : إيماناً مني بقيمة مثل هذه الندوات التي تتبع. إلى قوله : قواعد المناقشة المنظمة. بالإضافة لاستخدامه صيغ المبالغة في أكثر من عبارة قوله : لن أدخل جهداً.. وتقدير بالغ.. وفرضها ذهبية.. وفرضها لا تعوض. وغنى عن القول أن مثل هذه الأساليب تبعد التقارير عن الموضوعية مما يقلل من فرص الاستفادة بها، إلى جانب كونها تستنفذ الكثير من وقت الإخصائي وجهده سواء في كتاباتها أو عند رجوعه إليها.

٣- خدمة الجماعة في المجال الأسري

الأسرة هي الأداة الأساسية للتنمية الاجتماعية. وتشكل الأسرة الوحدة الأساسية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وتشير Hrtman أن هارتمان إلى أن الأسرة تعتبر جزءاً لا يتجزأ من الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية حيث تزايد الاهتمام بهذا المجال نتيجة لتفكك الأسرى الذي نراه في عصرنا الحالي.

ونرى أيضاً أن مهنة الخدمة الاجتماعية والرعاية الأسرية ارتبطتا تماماً حيث كانت الأسرة هي المحور الرئيسي الذي ارتكزت عليه هذه المهنة في عملية المساعدة ويدرك العاملون في الخدمة الاجتماعية في المستشفيات والرعاية الصحية ذلك لأن عملهم يتطلب التعامل مع أسر المرضى ليخففوا من وطأة المرض والضغوط المحيطة في البيئة وبأسرة المريض.

كذلك يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بتركيز جهودهم لمساعدة الوالدين على تنشئة ابنائهم التالية الاجتماعية السليمة متعاونين معهم في توفير الجو الاجتماعي المناسب لإعداد الأبناء للحياة الاجتماعية وللقيام بأدوارهم على أفضل وجه وتحسين أوضاع هؤلاء الأبناء مع أسرهم.

وعلى ذلك فنستطيع أن نقول أن ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره في أي مجال من المجالات لا يخلو من ضرورة التعامل مع الأسرة لتحقيق التكامل بين الأسرة والعملاء. أي أن جهود الأخصائي في مساعدة العملاء قد لا تتحقق ثمارها ما لم يضع الأسرة في حسبانه أي ضرورة التركيز على التفاعل بين الشخصية والبيئة المحيطة، والأسرة كبيئة اجتماعية أساسية فهي مركز رئيسي من اهتمامات الخدمة الاجتماعية.

وهذا التفاعل لا يقتصر على التفاعل بين الفرد وأسرته بل يشمل أيضا التفاعل بين الأسرة والهيئات والأنظمة الموجودة. فالأسرة هي المحور بين الفرد والأنظمة الأكبر الذي يجب أن تتعامل معها هذه الأسرة لمقابلة احتياجات أفرادها. ولا تؤثر الضغوط الاقتصادية على الأفراد فقط ولكن تؤثر أيضا على الأسرة كوحدة متكاملة قد تؤدي تلك الضغوط إلى إضعاف بناء الأسرة. ولما كانت الأسرة بمثابة الوحدة الصالحة لتحقيق التنشئة الاجتماعية السليمة لأفرادها، ولما كان العديد منها يعترفها التفكك لأسباب متعددة، فسنحاول وبالتالي إيجاز ما يمكن أن تسهم به طريقة خدمة الجماعة في هذا الصدد.

يستطيع الأخصائي أن يكون جماعات تعليمية Education Groups ويستحسن أن تكون هذه الجماعات منتمية إلى مؤسسات اجتماعية تتفق أغراضها مع أغراض تلك الجماعات وتساهم بإمكانياتها في مساعدة هذا النوع من الجماعات على تحقيق أغراضها ويفضل أن تكون هذه الجماعات مستعرضة Horizontal groups أي أنها آباء فقط – قد صادفو مشكلة متشابهة في حياتهم الأسرية.

أو أمهات فقط صادفن مشكلة متشابهة في حياتهن الأسرية.

أما عن برامج هذه الجماعات فتشمل مناقشات Discussions عن المشكلة المشتركة أو محاضرات أو عروض سينمائية. ويجب أن تشمل البرامج أيضا على برامج ترويحية لأنها ترفع من معنويات أعضاء الجماعة وتزيد من ارتباطهم بعضهم ببعض، ويمكنهم نتيجة لذلك تبادل الآراء خارج اجتماعات الجماعة الرسمية.

وقد تضم هذه الجماعات فتيات أو فتية لهن أو لهم مشاكل أسرية متشابهة وتستخدم الجماعة لمساعدة هؤلاء على التغلب على مشاكلهن. ويتعاون أخصائي خدمة الفرد في المؤسسة مع أخصائي خدمة الجماعة بزيارة للأسرة في مقر سكنها وإعطاء أخصائي خدمة الجماعة

صورة واضحة عن الأسرة وال العلاقات السائدة فيها كما يقوم أخصائي خدمة الفرد بتتبع الحالات وإرشاد أخصائي خدمة الجماعة بالتغييرات التي تعيّري علاقة عضو الجماعة بأسرته تبعاً لما يتضمنه مبدأ الدراسة المستمرة.

وقد يلجأ الأخصائي الاجتماعي إلى مساعدة الجماعة على دعوة أسر الأعضاء بحيث يشترك الجميع في برامج يشتركون في وضعها وتصميمها وتكون ذات أهداف تقافية واجتماعية، وبتكرارها تتوثّق الروابط الأسرية.

كما يمكن أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بتشكيل جماعات تضم شباباً أو شابات على وشك الزواج - وتقيم هذه الجماعات بما يسمى "عملية الإعداد للحياة الأسرية" بواسطتها يكتسب الأعضاء معارف عن الأسرة والعلاقة بين الزوجين والمشاكل الزوجية وكيفية التغلب عليها وكيفية تربية الأبناء وبوسائل وطرق سليمة والمشكلات التي تصادف الآباء في تربية الأبناء وكيفية التغلب عليها حتى يبدعون حياتهم الزوجية وقد تزودوا بالمعرف الكافية والتي تساعدهم على إنجاح حياتهم الزوجية.

"فعلي سبيل المثال تعتبر المرأة هي المتحكم الأساسي في استهلاك الغذاء بما يلعبه دوراً مهماً بالنسبة لأفراد أسرتها، حيث تعتبر التغذية الجيدة و الصحية عامل رئيسيًا من العوامل الطبيعية المحددة للكفاءة الانسان في النواحي الجسمية و الفكرية و النفسية ، فيجب عليها اختبار الطعام الذي يضمن النمو الجسمي السليم و المحافظة على الصحة البدنية في حدود الموارد المتاحة ".

"كما توصلت دراسة Bittman, Micheal الى ان هناك اتجاهات استهلاكية خاطئة ينتج عنها كثرة الامراض و التلوّث البيئي و التغذية الخاطئة، مما يحتاج الى اعادة تنقيف المرأة لتقنيّن و ترشيد استهلاك اسرتها".

"و أشارت دراسة svtlona, slijepic الى وجود نقص كبير في الوعي الغذائي و الصحي ، و اوصت بأهمية توعية الأمهات و تزويدهن بالخبرات و المعرف و المعلومات حول ترشيد استهلاكهم، و تدريبيهم على سلوك ترشيدي في الغذاء الصحي".

دور الإخصائي في مساعدة الجماعات من خلال أحد المواقف المهنية :

دور الإخصائي في مساعدة الجماعات :

ناقش الموقف التالي من وجهة نظر إخصائي جماعة :

فوجئ الإخصائي الاجتماعي بعد أن توجه مع الجماعة إلى مقر الاجتماع أن الحجرة غير مرتبة وتسودها الفوضى ويتناثر في جوانبها بعض الأوراق المهملة، فأبدى استيائه لذلك أمام الأعضاء وبدأ في جمع بعض الأوراق المهملة فقام الأعضاء بمساعدته في تنسيق المكان حتى صار مرتباً ونظيفاً، وأثناء ممارسة بعض التمرينات الرياضية دفع أحد الأعضاء عضواً آخر من الخلف فأن كفأ على وجهه فقام الأخير وتشابك بالأيدي معه ولما تدخل الإخصائي ونبه العضوان إلى خطئهما وجه إليه العضو الذي انكفاً على وجهه لفاظ السباب التي مست والدته. وهنا صفع الإخصائي العضو على وجهه وأعلن بانفعال فصله من المؤسسة وتوجه إلى المشرف منفعة بأنه سيعيد النظر في العمل داخل مؤسسة لا تتفق القيم فيها مع حفظ كرامة الذين يعملون من أجل الترويج عن أبناء البيئات المنحطة اجتماعياً.

المناقشة :

أولاً :

إن إبداء الإخصائي لاستيائه من عدم نظافة حجرة الاجتماع أمراً لا غبار عليه من الوجهة المهنية ولكن الذي يؤخذ على الإخصائي أسلوب التعبير عن هذا الاستياء، وكان يجب على الإخصائي أن يناقش مع الجماعة هذا الموقف ويطلق العنوان لنقيرهم وتقاعلاتهم حتى يقتعوا بأهمية النظافة ودورهم في ذلك أما من حيث قيامه بجميع الأوراق المهملة من الحجرة فإن ذلك قد يرجع إلى أنه يرغب في أن يعطي الأعضاء القدوة الصالحة لأن الإخصائي ليس مساعداً ومعيناً فحسب ولكنه يعتبر في نظر الأعضاء المثل والقدوة والمعلم ولكن كان الأجدر أن يتم ذلك بعد مناقشة الأعضاء في الأمر.

ثانياً :

تدخل الإخصائي لتبييه الأعضاء إلى خطئهم عن طريق الوعظ والإرشاد يخالف المهارات الفنية إذ أن الوعظ والإرشاد عادة ما يوجد المقاومة من جانب الشخص الذي يقدم إليه هذا الوعظ، حقيقة أن التدخل هنا

أمر ضروري وسليم لأن الإخصائي الاجتماعي يمثل المؤسسة التي يعمل بها ولكن أسلوب التدخل كان يجب أن يتم عن طريق تقدير شعورهم، ثم مناقشة العضوين حتى يمكنه امتصاص جزء من انفعالاتهم وبعد ذلك يقوم بإكسابهم بصيرة في سلوكهم حتى يقطع كل واحد متهمًا بالخطأ الذي ارتكبه في حق زميله ويكون بذلك قد استخدم المهارة في تقدير المشاعر بالنسبة للأعضاء ثم وضع الحدود لسلوك الأعضاء في نفسه.

ثالثاً :

يبدو أن أسلوب التدخل عن طريق الوعظ والإرشاد قد لقى مقاومة من العضو الثائر مما أدى إلى أن يوجه إلى الإخصائي نفس الفاظ السباب وهو في قمة انفعاله وهيجانه.

رابعاً :

إن صفع الإخصائي للعضو على وجهه يمثل خطأ مهنياً جسيماً ويدل على عدم النضج المهني للإخصائي لأنه اعتبر المشكلة شخصية بينه وبين العضو واعتبر أن كرامته قد أهينت أمام الأعضاء الآخرين وأنه أصبح في حرج شديد - فضلاً عن أن العقاب البدني أمر يتعارض مع المبادئ التربوية السليمة وأن هذا لأسلوب من الإخصائي من شأنه أن يؤدي إلى انهيار العلاقة المهنية بينه وبين العضو فلو فرض أننا في أحد المحاضرات وأخطأ أحد الطلاب في أستاذه واعتبر الأستاذ أن هذا الخطأ موجه إليه كأستاذ وكان من الممكن توجيهه إلى أستاذ آخر فسوف تقل هنا حدة الانفعال، وهذا يحتاج إلى نضج مهني ووقت طويل للتدريب عليه وممارسته.

خامساً :

الإخصائي اتخذ هذا الموقف وهو منفعل بحدة كعقاب صارم للعضو وإذلاً منه له - وكان يجب على الإخصائي أن يساعد العضو على التتفيس عن مشاعره العدوانية، ثم يقوم بمناقشته ويكسبه بصيرة في سلوكه وقد يؤدي إلى أن يعتذر العضو بل ويقبل العقاب.

سادساً :

انفعال الإخصائي الشديد وهو يوجه حديثه إلى المشرف يشير إلى عدم قدرة الإخصائي على إخضاع الجانب السلبي من مشاعره تحت الضبط

والتوجيه وتهديده بالاستقالة من المؤسسة يشير إلى عدم النضج المهني وعدم قدرته على مواجهة المواقف المختلفة مواجهة مهنية سليمة. لأنه يعتبرها مسألة شخصية بحثة تمس كرامته.

سابعاً :

من الواضح أن الإخصائي رغم تخرجه لا يدرك الفرق العلمي الشاسع بين الترويج والعمل مع الجماعات. فالعمل مع الجماعات ليس عملاً ترويجياً. ولكنه طريقة علمية تعتمد على المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات المستهدفة نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع وأن العمل مع الجماعات يستخدم في جميع المجالات ومنها المجال الترويجي بل وتزيد من قيمته الإيجابية.

ثامناً :

وصف الإخصائي للعضو بأنه من البيانات المنحطة اجتماعياً وصف خاطئ إذ أننا نعمل مع كل الناس الأسواء والمرضى القادرين والعاجزين الأغنياء والفقراً لمساعدتهم على أن يساعدوا أنفسهم بغض النظر عن مستوىهم الاجتماعي أو الاقتصادي أو الدين أو الجنس أو العقيدة. وهذا يدل على أن الإخصائي ليست لديه القدرة على تقبل العملاء بغض النظر عن فروقهم الفردية. كما أن إيمانه بالقيم المهنية (الفلسفة) ضعيف.

مواقف تطبيقية للمهارات الأساسية في خدمة الجماعة :

أولاً : المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة

قارن بين تصرفات الأخصائي بالنسبة للعمل مع الجماعات في الموقفين التاليين :

- 1- قررت جماعة النصر بدور التربية بالجizza القيام برحلة إلى خارج القاهرة ، و طلب الأعضاء من الأخصائي مساعدتهم ، وافق الأخصائي و وزع عليهم العمل إلا أنه حضر إليهم قبل قيام الرحلة بيوم واحد و أخبرهم بأن سياسة المؤسسة لا توافق على قيام رحلات إلى خارج المحافظة ، ثار الأعضاء و تفككت الجماعة ، ترك الأخصائي مكان الاجتماع و انصرف غاضباً

٢- قررت جماعة السلام بدور التربية بالجizza القيام برحلة إلى خارج القاهرة ، و طلب الأعضاء من الأخصائي مساعدتهم ، رفض الأخصائي الموافقة على الرحلة إلا بعد الرجوع إلى إدارة المؤسسة ، ثار الأعضاء على الأخصائي و اتهموه أنه يصنع الصعاب أمامهم ، و قد تحدث باسم الجماعة كل من العضو (حسين) و العضو إبراهيم بانفعال زجرهما الأخصائي و قال بأنه ينقصهما الأدب و قرر حبسهما و عدم التصرير لهم بالخروج من المؤسسة لمدة أسبوعين .

يتضح من الموقفين السابقين أن :-

أ- كلا الأخصائيين قد تصرفوا بطريقة خاطئة نتيجة افتقادهما المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة فال الأول قد وافق على الرحلة و هو لا يعرف أن سياسة المؤسسة لا توافق على مبدأ قيام رحلات إلى خارج القاهرة ، و الثاني لم يوافق إلا بعد العودة إلى إدارة المؤسسة و هو وبالتالي لا يعرف أيضاً سياسة مع أنه ممثل المؤسسة و المتحدث باسمها أمام الأعضاء حيث عليه أن يعرف أغراضها و سياستها ... إلخ .

ب- و يتضح أن كلا الأخصائيين لم يستطيعا مساعدة الجماعة نتيجة لعدم اتمام الرحلة أو عدم الموافقة عليها حيث تركا الجماعة في الموقف الإشكالي الذي ترتب على ذلك مما أدى إلى ثورة الأعضاء و تفكك الجماعة في الموقف الأول و كذلك تطاول قيادات الجماعة على الأخصائي في الموقف الثاني .

و المفروض أن أخصائي الجماعة يستطيع تقديم المساعدة من خلال الاستعداد بالبرامج البديلة ، و كذلك إشراك القيادات بالجماعة في خطوات الإعداد للرحلة و متابعة الإجراءات حتى يتعرف الجميع على ما تم و لا يفاجئ الأعضاء بالرفض أو يتصوروا أن الأخصائي يضع أمامهم الصعب و العراقل .

ثانياً : المهارة في تقدير استخدام المنشاعر :

أ- أثناء قيام الأخصائي باللعب مع أحد الفريقيين بالجماعة في ملعب كرة القدم ، أراد أحد الأعضاء أن يحرز هدفاً فحاوره الأخصائي و منعه من اللعب فما كان من العضو إلا أن نظر للأخصائي قائلاً " أنت طويل و أهيل " انفعل الأخصائي و طرد العضو من الملعب و قرر فصله من المؤسسة .
(شعور الأفراد من أعضاء الجماعة) .

بـ- أثناء عودة الجماعة إلى المؤسسة أراد أعضاء الجماعة الاعتداء على الفريق الذي قام بتمثيل الجماعة في لعبة كرة القدم لأنهم تسببوا في الهزيمة ، تدخل الأخصائي قائلًا بأنه متاثر أيضًا للهزيمة و لكنه تسأله : هل لو تم ضرب أعضاء الفريق سيؤدي ذلك إلى تعديل نتيجة المباراة ، و ثم إجراء حوار و مناقشة حول الأسباب التي أدت - إلى الهزيمة ، و ساعد الجماعة في التخطيط للتدريب بجدية مع الاستعانة بمدرب متخصص لمحاولة تحقيق النصر في المستقبل . (شعور الجماعة ككل).

التعليق على الموقف (أ):

- أخطأ الأخصائي منذ بداية الأمر عندما لعب مع أحد الفريقين دون الآخر ، و كان عليه أن يوضح أنه سيلعب مع كل فريق لمدة عشر دقائق أو خمس دقائق مثلاً لأن قيامه باللعب مع أحد الفريقين دون الآخر تحمل معنى التحيز لفريق على حساب الفريق الآخر .

- و بالنسبة للعب الأخصائي مع الأعضاء ، فالمعروف أن الأخصائي شخص مهني فهو ليس عضواً يشبع احتياجاته في الجماعة ، و لكنه يمكن أن يتدخل عن طريق اللعب بصورة مؤقتة للقيام باستشارة الأعضاء أو تعليمهم .

- عندما عبر العضو عن مضايقته لما قام به الأخصائي و منعه من إحراز الهدف كان يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يسيطر على انفعالاته و يوضح للعضو أنه بإصدار هذه الألفاظ فإنما هو يخطيء في حق الأخصائي و أن الأخصائي لن يحاسبه و هو منفعل و لكنه سيتركه إلى أن يهدأ ثم يعرض الأمر على زملائه في الجماعة لتقرر ما تراه في ضوء اللائحة الموجودة .

- و لكن الأخصائي بدلاً من أن يسيطر على انفعالاته و يتصرف بالطريقة المهنية التي تم اقتراحها ترك الأمر لأنفعالاته و ابتدأ يتصرف كأي شخص عادي فانفعل و طرد العضو من الملعب و قرر فصله من المؤسسة ، فهو قد اعتبر أن كلام العضو ماساً بكرامته و لم يحاول أن ينظر إليه على أنه انفعال من العضو نتيجة لحرمانه من إحراز الهدف ، فالأخلاقي بناءً على ذلك كانت تحكمه فلسفة عقابية و ليست فلسفة المساعدة فهو لم يحاول أن يتوقف عند السبب الذي دفع العضو لذلك و محاولة مساعدته على تعديل ذلك مستخدماً الجماعة باعتبارها الآداة الأساسية لتقديم المساعدة فعند عرض الأمر على الجماعة ، نجد أن زملائه هم الذين سيخبروه أن هذا التصرف

خطيء و عليه أن يعدل و يغير من سلوكه و أن عليه أن يعتذر للأخصائي أو أن الجماعة ستقرض عليه غرامة أو ستحرمه من النشاط و ذلك حسب ما هو وارد بلائحة الجماعة و دستورها .

التعليق على الموقف (ب) :

- بالنسبة لمشاعر الجماعة ككل كما وردت في هذا الموقف فقد تصرف الأخصائي بنوع من المهارة حيث أنه قد ساعد الأعضاء على التغلب على الموقف الإشكالي فتجده أولاً قد تدخل ليمنع عدوان أعضاء الجماعة على أعضاء الفريق الذي قام بتمثيلهم في لعب كرة القدم و ذلك على أساس أن الشجار و التضارب بالأيدي يعتبر تقاعلاً سلبياً و لذا نجد أن الأخصائي قد عبر عن تأثره لهزيمة الجماعة و مشاركته لمشاعرهم بالنسبة لذلك .

- ثم ابتدأ الأخصائي يوجه الأعضاء عن طريق التساؤل و ذلك حتى ينبع الرد من داخلهم و لا يكون مفروضاً عليهم منه ، فسألهم هل هذا الشجار سيؤدي إلى تعديل نتيجة المباراة و كان الرد بالنفي طبعاً - لذلك ابتدأ الأخصائي يدير معهم حواراً و مناقشة و هو تفاعل إيجابي ، حيث أن المناقشة بين الأعضاء هي عبارة عن أسلوب متحضر بدلاً من الضرب و الشجار .

- يعرف الأعضاء على الأسباب التي أدت إلى الهزيمة في المباراة و التي قد تعود إلى عدم التدريب الجيد ، أو إلى عدم التعاون داخل المباراة الخ .

- ابتدأ الأخصائي يساعد الجماعة و التخطيط للتغلب على هذه النواحي و تلاقيها سعياً للوصول إلى الانتصار في المباريات القادمة ، فالأخصائي لم يكتف بالتدخل لإيقاف التفاعلات السلبية و تعديلها و لكنه ساعد الجماعة على تحمل مسؤوليتها و التغلب على الموقف الإشكالي الحالي و التخطيط للمواقف القادمة .

- " وأن مهنة الخدمة الاجتماعية و خدمة الجماعة ببرامجها و انشطتها تسعى إلى تربية المهارات الاجتماعية لدى الشباب مثل مهارة العلاقات الاجتماعية و القيادة و المشاركة و اتخاذ القرار و العمل مع الفريق و التفاوض و الاتصال و تحمل المسؤولية "

ثالثاً : المهارة في استخدام الواقع في الزمن الحاضر :

" علم الأخصائي الاجتماعي الجديد أنه سيعمل مع جماعة أبي بكر الصديق فأسرع بالاطلاع على الثلاثين تقرير الدورية الماضية عن الجماعة ،

استخلص الأخصائي من ذلك أن الجماعة يسودها التفكك و أن أعضاءها يتصرفون بالعدوان "

و عندما قابل الأخصائي أعضاء الجماعة ركز على ممارسة البرامج التي تؤدي إلى إعادة الضبط في الجماعة كما اهتم بمحاولة الظهور بمظهر الشدة مع الأعضاء حسماً لسلوكهم العدوانى .

فوجيء الأخصائي بانصراف الأعضاء عنه و سلبيتهم تجاهه ، غضب الأخصائي و غادر مكان الاجتماع .

التعليق على الموقف السابق :

- يتضح من الموقف السابق أن الأخصائي تقصصه المهارة في استخدام الواقع في الزمن الحاضر ، حيث نجد أن المدرسة الوظيفية لعلم النفس و على رأسها (أتو رانك) تركز على الاهتمام بتقديم المساعدة للعميل فرداً كان أو جماعة من خلال المواقف الحالية دون الاعتماد مثل المدرسة الفرويدية التحليلية في علم النفس و على رأسها (سيجموند فرويد) التي تركز على الاهتمام بالخبرات الماضية و تأثيرها على تشكيل الحاضر .

فالأخصائي الاجتماعي الجديد كأنه قد اطلع على تاريخ الجماعة أي ماضي الجماعة و لذلك فإنه ذهب إلى الأعضاء متأثراً بوجهة نظر الأخصائي السابق عليه فأدى ذلك إلى عدم اهتمامه بأن يكون البرنامج نابع من الأعضاء فوضع البرنامج الذي يؤدي إلى إعادة الضبط في الجماعة و كان من نتيجة ذلك عدم استجابة الأعضاء للأخصائي .

- ومن وجهاً نظر المدرسة الوظيفية لعلم النفس التي يتم الاعتماد عليها في العمل مع الجماعات فإن الأخصائي الاجتماعي لا يركز على الخبرات الماضية للعميل فرداً كان أو جماعة و لكنه يركز على الواقع في الزمن الحاضر لكي يقوم بتقديم المساعدة و لذلك يمكن للأخصائي الجديد الاطلاع على آخر تقرير عن الجماعة قبل أن يعمل معها و ذلك ليتقهم الوضع السائد بها حتى يمكنه التدخل لتقديم المساعدة من واقع تعرفه على ظروف الجماعة و أعضائها و ما يدور فيها من خلال اطلاعه على هذا التقرير فقط .

- نجد كذلك أن الأخصائي قد أخطأ عندما انفعل و ترك مكان الاجتماع حيث أنه من المفترض أن يسيطر على انفعالاته و لا يظهر أمام الأعضاء بأنه من السهل استثارته و كذلك فإنه يجب أن يساعد الجماعة في الموقف الإشكالي و هو عدم موافقة الأعضاء على البرنامج المفروض عليهم من الأخصائي حيث كان يجب أن يسألهم عن البرنامج الذي يرغبون في ممارسته .

٤- خدمة الجماعة وشبكات التواصل الاجتماعي

إن شبكات التواصل الاجتماعي هي مجموعات ثقافية تنشأ عند اللقاء مجموعة من الأشخاص بعضهم ببعض في الفضاء المعلوماتي بوضوح وبساطة وما يطلق عليها بالمجتمعات الالكترونية.

ولا شك أن الثورة التكنولوجية والمعرفة اجتازت حدود الزمان والمكان بسرعة تفوق التخييل حتى أصبحنا في نفس الزمن مما من يستسيغ أدوات العصر ويعتبرها من الأدوات العادلة ويعامل معها على أنها واقع. ويعتبر الموقع الشخصي هو أفضل وسيلة للتواصل بين الشخص والعامل الخارجي، حيث يقوم بتوفير بيئة للتواصل مع مت伤بي الانترنت من خلال هذا الموقع، ويقوم بتحديث موقعه عن طريق حاسوبه الشخصي، فمثلاً لو كان مصوراً أو رساماً أو كاتباً يرغب في إبراز هواياته وإمكاناته على الانترنت فإن الموقع الشخصي هو الحل لذلك.. المواقع الشخصية.

التي تبرز مواهبك وتعكس الطابع الخاص بك، مما يتيح لك توسيع إمكانية الوصول إليك عن طريق الانترنت.. وتمكنك من التعبير عن الذات والخصوصية، وخلق الهوية الخاصة على الانترنت" ولا تقصر المواقع الالكترونية على هذين التصنيفين فق، بل هناك مواقع أخرى تتميز بخاصية متفردة، وتقدم خدمات جيدة مثل (موقع جوجل، موقع ياهو، وموقع ام اس ان وغيرها) التي تقدم خدمة البريد الالكتروني المجاني وخدمات أخرى.

(٢) خصائص شبكات التواصل الاجتماعي:

أن الانترنت جانب اجتماعي ولا تحكمها الخصائص التكنولوجية فقط ولكنها بناء اجتماعياً وتساعد على العمل التعاوني وذلك من كونها مجموعة من الخصائص تتمثل في الآتي:

١- أنها عبارة عن جماعات إنسانية اجتماعية تخضع لاعتبارات السلوك الإنساني.

٢- أن وجود أدوات الاتصال الرقمي كالحواسيب الآلية وشبكات المعلومات ضرورة لتكوين تلك الجماعات.

٣- أنه لابد من توفر عدد المستخدمين يتضمنون موقع ذلك المجتمع يكفل لهم إنشاء شبكة من العلاقات الاجتماعية والثقافية والسياسية.

٤- أن يوجد بينهم مناقشات واختلاف في وجهات النظر حول عدد من القضايا ذات الاهتمام المشترك.

٥- أن يكون هناك إطار عام ومبادئ رئيسية تحكم عمل تلك الجماعات على شبكة الانترنت.

بالإضافة إلى الخصائص الآتية⁽²⁾:

١- الغرض المشترك بين الأعضاء. مشاعر مشترك (تكرار الأنشطة والحماس المتبادل)

٢- الوصول والنفذ إلى الموارد المشتركة ووجود سياسات، ولوائح لتحديد الوصول لهذه الموارد.

⁽²⁾ هدى محمود حجازي: المجتمعات الافتراضية كوحدة عمل لطريقة تنظيم المجتمع مرجع سابق ذكره ص ١٢٧٧ - ١٢٧٩.

- ٣- وجود المعلومات وتوفّرها للجميع، والدعم والخدمات بين الأعضاء.
- ٤- إطار مشترك للقاليد الاجتماعية واللغة والبروتوكولات المتبعة (الاتصال والتواصل).
- ٥- وجود دليل على أن المشتركين الأعضاء لديهم أدوار مختلفة.
- ٦- الأعضاء وسمتهم، ومكانتهم الاجتماعية والعملية والفكريّة والثقافية.
- ٧- الوعي بحدود العضوية وهوية.
- ٨- المعايير المبدئية للاشتراك في الجماعة.
- ٩- الإحداث الملحوظة والطقوس التي تمارس من قبل الأعضاء (التفاعل والبناء).
- ١٠- البيئات الطبيعية المشتركة (الأصول) العضوية التطوعية والإسهامات المختلفة لدعم الجماعة.
- (٣): أنواع وأنماط شبكات التواصل الاجتماعي:
- (أ) أنواع الواقع الإلكتروني
- ١- شبكات التواصل الاجتماعي التي تقوم على التفاعل الثقافي والاجتماعي وتبادل الأفكار والأراء عبر موقع تسمح لمستخدميها بالإضافة والتعليق والمشاركة النشطة أثناء التجوال ويمكن أن يندرج هذا النوع من الشبكات الإلكترونية، المنتديات **Blogs**، المدونات **Fourms**، غرف الحوار والدردشة **Chatrooms**، مجموعات الاجبار **News**، **Groups**، القوائم البريدية **Mailning Lists**، ياهو، جوجل، يوتوب، ماي سبيس، **My space**، ذلك النوع من شبكات التواصل الاجتماعي التي يمكن تسميتها بالمجتمعات الاجتماعية الكاملة على شبكة الويب وهي

الموقع الالكترونية التي تحاول محاكاة العالم الواقعي ومن أمثلة هذا النوع من المجتمعات مجمع الحياة سكند لايـف **Second Life**.

(٤) استخدامات الجماعات لشبكات التواصل الاجتماعي

عضو الجماعة من خلال موقع التواصل الاجتماعي يستفيد من الأنشطة والبرامج المتاحة له، ويتفاعل مع غيره من الناس بواسطة هذه الأنشطة المتاحة، وبذلك يتبادل أنواعاً السلوك الانساني مع غيره فيفيـد ويستفيد من غيره، ويتم أنواعاً من السلوك، ويكتسب خبرات إيجابية على اثر ذلك التفاعل والأنشطة، ويحاول أن ينمي الإحساس بالمسؤولية والاعتماد على الذات من خلال هذه العمليات والأنشطة وهو يقوم بذلك في إطار المشاركة مع الآخرين من الجماعات الأخرى على صفحات الفيس بوك.

والموقع الالكترونية أنواع كثيرة، ولا يمكن حصرها في إعداد محدودة فهناك مثلاً (الموقع السياسية والاقتصاد والتجارية والسياحية والعلمية والثقافية والاجتماعية والرياضية والموقع الصحفية وغيرها) لكن يمكن الحديث عن أنواع الموقع من الزاوية الفنية والتطبيقية وبهذا فإنها تنقسم إلى ثلاثة أنواع أساسية: الموقع الساكنة، الموقع الديناميكية وموقع التجارة الإلكترونية.

١- الموقع الساكنة: (**Static web site**) تحتوي هذه الموقع على بعض النصوص والصور، بالإضافة إلى مواد نصية ثابتة ومحركة تتفق وسياسة القائمين على إدارة الموقع وال فكرة الأساسية من إنشائه.

٢- المواقع الديناميكية (**Dynamic Web Site**) ويتميز هذا النوع المواقع الديناميكية بخاصية قاعدة البيانات (**Data Base**), وبهذا يختلف عن المواقع الساكنة، حيث يتاح لأصحاب هذه المواقع أو المسؤولين عن إدارتها، دون الرجوع إلى الشركة المصممة أو المسئول تصميم الموقع، إجراء التغييرات والتحديثات كالهدف بالإضافة أو إدخال المعلومات الجديدة وتحديث البيانات وترتيب الصور، بالإضافة إلى التحديث المستمر يومياً أو حتى لساعات محددة وقد وصل الحال في بعض المواقع أن تحدث معلوماتها كل عشرة دقائق، ومثال ذلك موقع محطة (CNN) وتلفزيون (BBC) وغيرها.

٣- موقع التجارة الالكترونية: (**E-Commerce**) تعتبر هذه المواقع سوقاً مفتوحاً للزوار، وحيث تعرض خدماتها ومنتجاتها الالكترونية للناس، وتعتبر أيضاً أكثر موقع الانترنت تطوراً وأهما تجارياً. وهي تعتبر طريقة لنشر المعلومات على عدد كبير من الأفراد ونتيجة لذلك قامت الانترنت بعمل ثورة في عالم التسوق

(٤) انماط المواقع الالكترونية:

باتساع شبكة الانترنت تعددت المواقع الالكترونية التي تقوم بمهام عديدة وفقاً للغرض من إنشائها سواء أكانت مؤسساتية أو شخصية، وهي بتنوعها هذا تقدم من الخدمات المتنوعة وتصنف هذه المواقع إلى أنماط متعددة هي:

١- المواقع المعلوماتية: تضم هذه المواقع من حيث المحتوى والمضمون الذي ينشر عليها مجموعة من التصنيفات منها:

أ- المواقع التعرٰيفية: وتشمل مواقع الشركات والمؤسسات والمواقع الشخصية وتتيح لزوارها الاطلاع على خدماته ومنتجاته ونشاطاتها ويجر تحديثها بفترات متباينة، وهي بمثابة دليل أو كراس تعرٰيفي تقدمه إلى زائرها، وتقدم لهم معلومات أولية بسيطة عما تريده الإعلان عنه وعادة ما تذيل المواضيع المنشورة فيها بعبارة: (للمزيد من التفاصيل زوروا الموقع التالي).

ب- المواقع المعرفية المتخصصة: هي مواقع ذات أهمية كبيرة لزوارها، كونها تقدم المعرفة المتجدد والمعلومة المحدثة في سياق تخصصي، وتشمل شخصيات معينة أو مواضيع ذات أهمية أو مبتكرات علمية حديثة، مستخدمة الأساليب المكتوبة والمسومة والمرئية ومن هذه المواقع مواقع العلماء والشخصيات المشهورة وما يقدمونه من جديد في مجال العلم والمعرفة والثقافة والفنون كالطبع وعلوم الطبيعة والمبتكرات الجديدة والدوريات الثقافية والمعرفية وتركز هذه المواقع على "التعريف بصناعة الأحداث والمشاهير في العالم من خلال المواقع الخاصة بذلك وعمل تقارير وبروفایلات عنهم.

ج- المواقع الإخبارية: وهي عادة تقدم أحدث وأخر الأخبار من موقع الحدث وتهتم بالخبر الصحفى حين حدوثه، وتجدد هذه المواقع وتحدث أخبارها على ضوء المستجدات التي تحدث في العالم وهي عادة ما تكون واجهة لبعض وسائل الإعلام المرئية والمكتوبة، كالموقع الإلكترونية لفضائيات التلفزيونية مثل: (محطة CNN، وفضائية BBC وقناة روسيا اليوم وقناة العربية)،

والصحف مثل : (واشنطن بوست والجارديان وكومر سانت الروسيه والأهرام المصريه والمدى).

أ- المنتديات انتشرت بشكل كبير في السنوات الأخيرة في العالم العربي أجمع لبساطتها وسهولتها ولما تقدمه لمرتاديها من معارض ترفيهية وحياتية يومية تتيح للزوار فرصة كبيرة للمحادثة (الدردشة) حول تلك المعارض. "المنتديات" أنواع منتشرة على شبكة الانترنت ومتحركة الاستخدام أن يكتب فيها ما يريد بمجرد الاشتراك الذي لا يكلف سوى كتابة الإيميل وكلمة سر خاصة به، ويصبح عضواً مشاركاً في هذه المجموعة أو المنتدى.

-٢ الواقع الخدمية: يقتصر عمل هذه المواقع على تقديم الخدمات المتعددة لزوارها ولا تكترث كثيراً بتقديم المعرفة والثقافة والمعلومات العامة، ويجري تصنيفها كالتالي:

أ- الشبكات الاجتماعية: تعتبر هذه الشبكات من أكثر وأوسع المواقع على شبكة الانترنت انتشاراً واستمراً، لتقديمها خاصية التواصل بين الأفراد والجماعات المستخدمين لها، حين تمكّنهم من التواصل وتبادل الأفكار والآراء والمعلومات والملفات والصور وأفلام الفيديو.

ب- خدمات المشاركة: هي موقع متخصصة بنشر ومشاركة ملفات معرفية وعلمية، سياسية واجتماعية، ثقافية ورياضية وغيرها. ومن هذه الموقع المتخصصة (يوتيوب)، الذي يقدم الأخذات بالصور مثل: (مقاطع الفيديو) وهي: "موقع تتيح للأخرين نشر ملفاتهم ومشاركة العالم المعرفة الموجودة في تلك الملفات").

ج- الخدمات البرمجية: تتميز هذه المواقع بتقديم خدمات خاصة ومهمة لمتصفحها على الانترنت، فهي تقدم لهم برامج تساعدهم في تأدية بعض المهام: تحرير الصورة وتعديلها، دون اللجوء إلى تصيب أو تحميل برامج أخرى، تقوم بنفس الغرض على أجهزتهم الخاصة، الصور وتعديلها".

د- الخدمات السريعة: تتميز هذه المواقع بخدماتها البسيطة لكنها في نفس تقدم خدمة ضرورية تتمثل في: (قصص عنوانين الصفحات الطويلة وجعلها قصير، يسهل إرسالها عبر موقع تويتر).

(٦) أهداف ووظائف شبكات التواصل الاجتماعي:

(أ) أهداف شبكات التواصل الاجتماعي

من خلال الدعوة وتبادل النصيحة والموارد الدينية المسموعة والمرئية والمكتوبة. على أن التمحيث واجب والحذر ضروري لأن الأفكار التي يتداولها من يرتدون تلك الفضاءات الإلكترونية ليست بريئة من الهوى أو الغرض. لابد أن كل من له بريد الكتروني قد وصلته رسالة بريئة من الهوى أو الغرض. لابد أن كل من له بريد إلكتروني قد وصلته رسالة أو رسائل فيها أحاديث نبوية أو أحاديث قدسية أو أدعية أو فيها إلحاح على ضرورة إعادة إرسالها حتى ينال المرسل الأجر والثواب. وهذا ينبغي الحذر.

(ب) هدف تجاري Commercial:

من خلال التسويق والإعلان والترويج، ويصدق على هذه الغايات في المجتمعات الافتراضية ما يصدق عليها في الواقع من تحايل ومبالغة. تتراوح الغايات التجارية الافتراضية بين التجارة النظيفة البريئة وبين

غسيل الاموال والاحتيال، حيث تمتلك صناديق البريد الإلكتروني برسائل من دول إفريقية تعرض على المستقبل المجهول أموالاً طائلة في مقابل مساعدة مرسلتها في نقلها على حساباته. وهذه غيض من فيض صنوف الاحتيال الإلكتروني. وقد لفت الظاهرة نظر كثير من الكتاب.

(ج) هدف سياسي Political

من خلال الدعاية والتحريض وقد عاين العالم العربي ما كان لموقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك وتويتر من تأثير بالغ في انتقال الثورات من بلد إلى آخر ومن مدينة إلى أخرى، كذلك كانت صفحات المرشحين في انتخابات المجلس الوطني في الإمارات العربية المتحدة وانتخابات مجلس الشعب في مصر (٢٠١١) على الفيسبوك وتويتر أداة بالغة التأثير والأهمية.

(د) هدف تعليمي Educational

من خلال تبادل الأفكار والمعلومات التعليمية وتبادل الأخبار والمعلومات وأخبارات ليست موقع التواصل الاجتماعي شراؤها بطبعية الحال مالم تغادر التصيف والإثراء إلى التسخيف والإلهاء. هناك عدد متزايد من الدراسات والأبحاث التي تتناول موقع التواصل الاجتماعي وتتأثيرها على التحصيل الدراسي بين طلاب وطالبات الجامعة. لم تتوصل تلك الدراسات إلى فروق نهائية أو حاسمة في الإنجاز والتحصيل الأكاديمي بين الطلاب الذين يستخدمون فيسبوك وبين أولئك الذي لا يستخدموه، غير أن الدراسات تشير إلى أن الطلاب الجامعيين يميلون إلى استخدام فيسبوك وغيره من الواقع الاجتماعية لغايات اجتماعية على حساب استخدامات لغايات اجتماعية وان الطلاب والطالبات الذي

يستخدمون فيسبوك ينخرطون في النشاطات غير الدراسية في كلياتهم
وجامعتهم أكثر من لا يستخدمونه

ـ هـ) هدف أدبي *Literary/ Aesthetic*

من خلال تبادل الكتابات الأدبية وتبادل الآراء حولها. لقد أتاحت المجتمعات الافتراضية فرصةً لا حصر لها لنشر الكتابات الأدبية تتراوح ما بين كتابات باللغة الرداعة وبين كتابات تستحق المتابعة والاحتفاء النقدي.

ـ وـ) هدف نفسي اجتماعي *Social- Psychological*

خروجًا من العزلة وسعياً إلى بناء علاقات اجتماعية تشبع حاجات البشر بوصفهم كائنات اجتماعية. وسوف نلاحظ لاحقاً أن موقع التواصل الاجتماعي تيح الفرصة لمن لا يجيدون التعامل مع الآخرين في الواقع لأنها تجنبهم حرج التواصل وجهاً لوجه.

ـ حـ) هدف عاطفي *Emotional*

قد تنتهي تلك المواقع على التأسيس لعلاقات عاطفية منها ما ينتهي بالزواج في الواقع، غير أن العلاقات التي تبدأ من الفضاء الافتراضي تظل تهددها الأكاذيب والأوهام مما لم تخضع لاختبارات العالم الواقعي ونستطيع من خلال ما سبق أن نشير إلى وظائف شبكات التواصل الاجتماعي كال التالي:

- حددت دراسة سموك Smock وآخرين (٢٠١١) مجموعة من وظائف شبكات التواصل الاجتماعي.
- ١ـ تبادل المعلومات والآراء. أصبح فيسبوك نافذة مهمة لتبادل الأخبار والإحالة إلى الواقع الإخبارية.

- ٢ الهروب من الواقع إلى فيسبوك وأصحاب قلوب جريحة وعاطلون عن العمل ومصابون بالاكتئاب، ومنبوذون من جماعاتهما الواقعية يبحثون عن ملا من مشكلاتهم وضغوطات حياتهم.
- ٣ الصحبة وتكوين صداقات جديدة (تختلف قدرة البشر على العزلة باختلاف طبائعهم وظروفهم وبئتهم وغاياتهم) ومن هنا تبقى الصحبة وتكوين صداقات جديدة.
- ٤ التعليم والتطوير المهني وما إليه في فيسبوك فرص سانحة لتطوير الذات سلوكياً ومعرفياً ومهنياً وفيه ما لا حصر له من كتب ومقالات في التنمية البشرية والإرادة وغيرها من حقول المعرفة.
- ٥ شغل وقت الفراغ من الناس من يلجأ إلى الجماعات الافتراضية لأنه لا يجد شيئاً غير ذلك "يقتل" به وقت فراغه، والفراغ مفهوم مائع يطوعه الناس كيفما أرادوا.
- ٦ الدعاية والتحريض. لقد أصبح الفضاء الافتراضي ساحة ملائمة لتجميل الذات وتقييم الآخرين ولتبادل السباب والشتائم والاهانات والتخوين والإقصاء والحجب.
- ٧ والحذف والتصنيف والتشويه والتهويل والتخييف والتحريض ونشر الأكاذيب والتلفيق والسخرية والتربيط والتشهير.

خدمات الجماعة وشبكات التواصل الاجتماعي:

تهدف خدمة الجماعة إلى نمو الفرد من خلال انضمامه لجماعة يرغب في الانضمام إليها ويستطيع الاختصائي من خلال توجيه التفاعل الاجتماعي لأعضاء الجماعة تحقيق اهداف الجماعة كهدف اساسي

واكتساب الأعضاء سلوكيات إيجابية تهدف إلى نمو الشخصية كالتعاون والعمل الفريقي وغيرها.

لذلك يستطيع أخصائي الجماعة من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي تنمية وعي أعضاء الجماعة بأنواع تلك الشبكات وخصائصها ومميزاتها وعيوبها وكيفية الاستفادة منها وكذلك كيفية تجنب مخاطرها والوقوع في أخطائها السلبية سواء على المستوى الشخصي أو على مستوى المجتمع حتى لا يقع عضو الجماعة فريسة لأي نوع من الاستغلال أو الجريمة الناتجة عن عدم وعيه بخطورة استخدام بعض الواقع الإلكتروني وكذلك يقوم الأخصائي بدور مثمر في تنمية وعي أعضاء الجماعة في كيفية استثمار شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف الجماعة وكذلك في كيفية اكتساب معلومات جديدة واكتشاف حلول مبتكرة ومتطرفة للمشكلات التي تواجه الجماعة من خلال تبادل المعلومات وتنمية الثقافة الإيجابية وال التواصل من خلال شبكات التواصل الاجتماعي والاضطلاع على كل ما هو جديد ومفید ومثمر من معلومات على مستوى العالم في كافة الجوانب التقييفية والمعرفية البناءة والمثمرة مما ينعكس بدوره على المؤسسات المختلفة وفي المجتمع التي تنتهي إليها تلك الجماعات.

وبذلك يمكن الاستفادة من الإمكانيات والخدمات التي تتيحها شبكات التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك والتويتر من خدمة نقل المعلومات والملفات وسرعة التفاعل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات في تطوير الكفاءات وفريق العمل بالمنظمات المختلفة من خلال الاستفادة من موقع وشبكات التواصل الاجتماعي في بناء قدراتها عن طريق الاتصال

بالمراكز المهمة ببناء القدرات وخاصة القدرات المعلوماتية لما لذلك من دور في رفع كفاءة القيادات وفريق العمل وتطوير السياسات المتبعة بدلاً من الخطط والبرامج التقليدية وتطوير المسار المهني في المنظمات بهذه الآليات التكنولوجية وسيلة متميزة ومتطرفة يمكن الاعتماد عليها في ذلك.

أخصائي الجماعة وشبكات التواصل الاجتماعي :

يستطيع الأخصائي من خلال الانترنت تقديم المشورة لأي عميل متواجد في أي مكان بلا حدود على المستوى المحلي والعالمي وأيضاً من مزايا شبكات التواصل الاجتماعي التي تعود على تطوير الأخصائي على عمله.

- مناقشة القضايا المهنية الكبرى بينه وبين زملائه والأخصائيين الاجتماعيين على مستوى العالم وفي جميع أنحاء البلاد .
- نشر المقالات والأبحاث العملية في المجالات في المجلات العملية على المستوى المحلي والعالمي .
- التواصل وتبادل الأفكار المهنية بينه وبين زملائه من الأخصائيين الاجتماعيين على المستوى المحلي والعالمي.

مراجع الفصل

١. أحمد فوزي الصادي وآخرون ، منظومة العمل مع الجماعات وعملياتها الأساسية، جامعة حلوان - مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية ، ١٩٩٥.
٢. بخيت السيد: الصحافة والانترنت، (القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠)، ص ٦.
٣. بهاء الدين محمد مزید: المجتمعات الافتراضية بديلاً للمجتمعات الواقعية كتاب الوجوه نموذجاً جامعة الإمارات العربية المتحدة قسم دراسات الترجمة ٢٠١١م
٤. رضا عبدالواحد أمين: جدود التفاعل الاجتماعي في المجتمعات الافتراضية على شبكة الانترنت.
٥. سناه محمد أحمد : فاعلية برنامج استخدام الكمبيوتر لتنمية مهارات و سمات السلوك الاداري قائمة علي تحديث الثقافة الاستهلاكية للشباب الجامعي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية ، جامعة حلوان ٢٠١٠ "
٦. عبد الحكيم أحمد محمد: دراسة حول التدخل المهني للخدمة الاجتماعية و تنمية المهارات الاجتماعية للشباب ، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث والعشرين ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ٢٠١٠ "
٧. عبدالحميد محمد: المدونات، الإعلام البديل، (القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠٠٩)، ص ٥٢
٨. عدلي سليمان ، عبد المنعم هاشم ، أسس العمل مع الجماعات الأساسية، مكتبة عين شمس ، القاهرة.

٩. علي أحمد علي، الأسس العامة للسلوك، مكتبة عين شمس، القاهرة.
١٠. فتحي حسين عام: وسائل الاتصال الحديثة من الجريدة إلى الفيس بوك (القاهرة، العربي للنشر والتوزيع ٢٠١١) ص ١٨٧.
١١. فتحية البلوشي: احتيال الكتروني احذروه "الاتحاد" ٢١ أكتوبر، ٢٠١١
١٢. كرم محمد الجندي وآخرون ، تكنولوجيا المناقشة الجماعية ، جامعة حلوان- كلية الخدمة الاجتماعية ، ١٩٩٥ م.
١٣. لويس كامل مليكة ، سبيكلوجية الجماعات والقيادة ، مكتبة النهضة المصرية ، ط ٣ ، القاهرة ، ١٩٧٠ م.
١٤. محمد المنصور: تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتأقلين دراسة مقارنة للموقع الاجتماعية والموقع الإلكترونية" العربية أنموذجا" رسالة ماجستير في الإعلام والاتصال كلية الآداب وال التربية/ الأكاديمية العربية في الدنمارك ٢٠١٢ .
١٥. محمد شمس الدين أحمد ، الإشراف في العمل مع الجماعات ، مطبعة الكيلاني، القاهرة ، ١٩٧٨ م.
١٦. محمد شمس الدين أحمد وآخرون ، تطبيقات في العمل مع الجماعات ، مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، د.ن ١٩٨٠ م.
١٧. محمد شمس الدين و آخرون ، تحليل التقارير في العمل مع الجماعات ، د.ن ، ١٩٨٥ م.
١٨. مؤسسة الإبداع ارقمي، تصميم الموقع الشخصية والمدونات، آخر زيارة للموقع الجمعة الموافق ٢٠١٢/١١/٣٠ ONLINE ()
١٩. مي العبدالله: الاتصال والديمقراطية، بيروت، دار النهضة العربية، ٢٠٠٥ م ص ٢١

٢٠. نصيف فهمي منقريوس ، المهارات والتطبيقات المهنية في العمل مع الجماعات ، مرجع سبق ذكره.
٢١. نصيف فهمي منقريوس وآخرون - منظومة العمل مع الجماعات وعملياتها الأساسية- مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان - سنة ١٩٩٥ .
٢٢. هدى محمود حجازي: المجتمعات الافتراضية كوحدة عمل لطريقة تنظيم المجتمع مرجع سابق ذكره ص ١٢٧٧ - ١٢٧٩ .
23. "Bittman,Micheal: Valving time, a conference over view, social indicators research, vol.101, 2011
24. "Robic and Anna, he lived school experiences of female adolescents labeled emotionally behaviorally disordered, united states, Florida university 2010, P.44 "
25. "Svltona, Slijepic: Being a good mother dietary govern mentality in the family good practice, Canada university of British Colombia, journal of health, vol.1, 2011"
26. Andrew D. Smoke & Nicole B. Ellison & Cliff Lamper Donaghee Yveet Wohn "facebook s a tookit: A uses and gratification approach to unbending feature use. Computers inhuman Behavior volume 27. Issues 6 November 2011 pages 2322-2399.

27. Houlton, Asherlegh development of social skills and values in student with learning and behavior disorders by means of a physical education dissertation united states Washington pacifie Lutheran 2008 P.765"
28. Renol Junco; The relationship between frequency of facebook use, participation in facebook activities, and student engagement computers & education 58 (2012)p: 164
29. www.abegs.org
30. [http:// dc.sa/Page/](http://dc.sa/Page/) Personal Website ting- ar.html