

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

الابتسامه فى وجه أخيك المؤمن صدقة

الفصل الثانى

مبادئ طريقة خدمة الفرد

محتويات الفصل

- الاعتبارات النفسية والاجتماعية لبناء مبادئ طريقة خدمة الفرد.
- البناء القيمي في ممارسة خدمة الفرد.
- مبادئ طريقة خدمة الفرد:
- أولاً : مبدأ التقبل.
- ثانياً: مبدأ حق تقرير المصير.
- ثالثاً: مبدأ السرية.
- رابعاً: مبدأ العلاقة المهنية.
- خامساً: مبدأ التقويم الذاتي

الاعتبارات النفسية والاجتماعية لبناء مبادئ طريقة خدمة الفرد

- إن الإنسان كائن اجتماعي بمعنى أنه يرغب في المعيشة مع الآخرين بل أنه لا يمكنه المعيشة بدونهم.
- إن الإنسان نتاج اجتماعي بمعنى أن سلوكه في أي لحظة يكون نتيجة مباشرة للخبرات الاجتماعية.
- إن لكل إنسان حاجات مادية ونفسية يحاول تحقيقها باستمرار، ويؤدي هذا إلى حدوث تفاعل اجتماعي بينه وبين الآخرين يؤدي إلى تغير المجتمع.
- إن كل إنسان تتصارع في نفسه رغبات متضاربة فهو يريد الاعتماد على الغير من ناحية، ويريد الاستقلال من ناحية أخرى

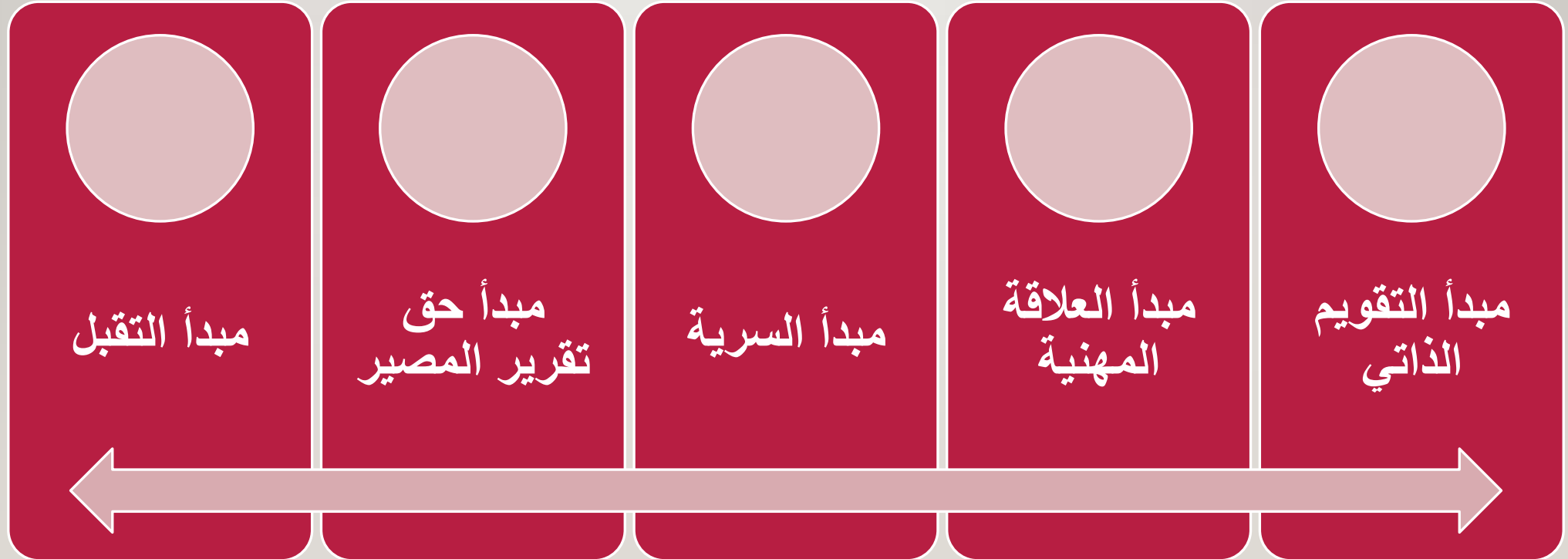
تابع الاعتبارات

- إن الإنسان يحيط نفسه دائماً بسياج دفاعي، فيظهر غير ما يبطن بغرض إظهار نفسه وتوضيح تصرفاته بشكل يرضي المجتمع.
- إن للإنسان قدرة على التكيف مع الظروف المحيطة دون مساعدة خارجية في أغلب الأحيان.
- إن للإنسان قدرة على إحداث تغيرات في نفسه كما في مجتمعه أيضاً.
- إن بعض أفراد المجتمع لهم نفوذ أكثر من غيرهم على باقي أفراد المجتمع.

البناء القيمي فى ممارسة خدمة الفرد

- الإيمان باحترام كرامة الفرد وقيمه كإنسان
- الإيمان بالخصوصية الفردية
- الإيمان بحق الفرد فى تقرير مصيره بنفسه
- الإيمان بالتسامح والحب لا بالإدانة والعقاب
- الإيمان بمسئولية المجتمع كاملة فى إزالة المعوقات التى تحد من تأكيد الذات

مبادئ طريقة خدمة الفرد



أولاً : مبدأ التقبل

• يعرف التقبل "بأنه اتجاه عاطفي عام من جانب الأخصائي نحو طالب المساعدة، ويتسم بالحب والتسامح والرغبة في المساعدة، وهو لا يعني الموافقة على السلوك الانحرافي للعميل، وإنما يعني قبوله له كإنسان له كرامته وفرديته مهما مارس من أخطاء

قواعد تطبيق مبدأ التقبل (دور الأخصائي في تطبيق المبدأ)

- يعتبر التقبل وحدة متكاملة لا انقسام فيها ، كل ما له علاقة بالعمل (الحي -الأفكار- التقاليد - المشاعر .. إلخ).
- يؤمن بأن عيوب الإنسان جوانب لا بد له فيها بل فرضت عليه نتيجة لمعطيات البيئة والوراثة.
- يدرّب الأخصائي الاجتماعي نفسه على التخلص من نزعات الجفاء واللون والعقيدة.
- الالتزام بالوحدات الجزئية للمبدأ (الحب - التسامح - الرغبة في المساعدة).
- مراعاة الواقعية والالتزان عند تطبيق المبدأ.

أساليب التطبيق المبدأ

- أن يعلم الأخصائي أن ما عند العميل هي أعراض زائلة.
- أن لكل إنسان قدرات لا بد من استغلالها.
- أن يتقبل العميل كشخصية أخرى مختلفة عنه.
- لا يميز بين العملاء.
- تجنب الحكم السريع على العملاء.
- الإصغاء الجيد للعملاء.
- المظهر اللائق للأخصائي.

معوقات التقبل

• معوقات ترجع للعميل:

- ارتباط العميل ببعض المشاعر السلبية (الخوف – القلق – الشعور بالنقص ... الخ).
- ممارسة العميل لبعض العمليات النفسية مثل (التحويل – والإسقاط – التبرير).
- كثرة المسؤوليات التي يسندها الأخصائي إليه خاصة إذا كان العميل من الشخصيات الاتكالية.
- تحيز العميل بسبب الجنس واللون والعقيدة والسن... الخ.
- تلعب العادات والتقاليد دوراً بارزاً في عدم التقبل بين الأخصائي والعميل

تابع المعوقات

معوقات ترجع للأخصائي:

- ممارسة الأخصائي لبعض العمليات النفسية (تحويل – وإسقاط).
- نقص الكفاءة المهنية عند الأخصائي، مما يدفعه لإعطاء تفسيرات خاطئة للسلوك.
- تحيز الأخصائي بسبب الجنس واللون والعقيدة ... الخ.
- إحساس الأخصائي بأن العميل يحاول استغلال خدمات المؤسسة دون وجه حق.
- عدم استجابة العميل للخطط العلاجية.
- مغالاة الأخصائي أو تهوينه للموقف.

تابع المعوقات

- معوقات ترجع للمؤسسة:
- سوء معاملة العاملين في المؤسسة.
- تعقد إجراءات المؤسسة.
- النقص الواضح في إمكانيات المؤسسة.

الفوائد الإيجابية التي يحققها المبدأ

- تخلص العميل من المشاعر السلبية المصاحبة للمشكلة.
- صون كرامة العملاء، وإشعارهم بنوع من الأمان.
- يلعب المبدأ دوراً هاماً في تدعيم العلاقة المهنية.
- يحقق بعض الآثار العلاجية الهامة.

ثانياً: مبدأ حق تقرير المصير

- يعد حق تقرير المصير اعتراف بحق الإنسان في أن يمارس حريته وأن يحيا حياة يختارها، وهذا مرهون بقدرته على تحمل المسؤولية، والتمسك بالمبدأ يعطى العميل الفرصة لتحمل المسؤولية، ويساعد على نمو العلاقة المهنية – يحقق أهداف علاجية للذين قيدت طاقاتهم، وليس معنى ذلك أن حق تقرير المصير حقاً مطلقاً، وإنما يخضع هذا الحق لبعض القيود التي يفرضها صالح العميل نفسه أو صالح الأفراد الآخرين المتصلين به أو صالح المجتمع العام.

أساليب تطبيق المبدأ

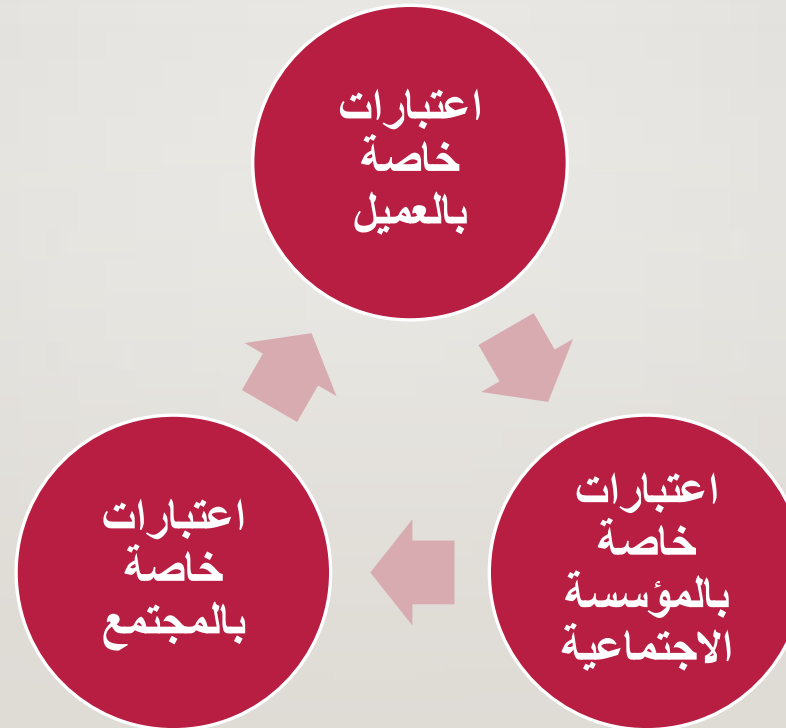
توضيح جميع جوانب المشكلة.

بيان الإمكانيات المتاحة
للمواجهة.

إزالة مخاوف وتوترات العملاء
التي تعيق الإدراك.

تقديم مقترحات وحلول مختلفة.

الاعتبارات التي تقيد حق تقرير المصير



١ - اعتبارات خاصة بالعمل

- الأحداث المنحرفون.
- بعض حالات المرض النفسي والجسمي.
- حالات الإدمان الشديد على المخدرات والمسكرات.
- الأطفال الصغار.
- الحالات التي يقع منها ضرر على العمل نفسه كالرغبة في الانتحار.
- حالات الخروج على القوانين كالتعيش من السرقة.
- حالات التعدي على تقاليد المجتمع.
- حالات التعارض مع المستويات الخلقية كالكذب والتضليل.

٢ - اعتبارات خاصة بالمؤسسة الاجتماعية

- عدم منح العميل الحق في اختيار الأخصائي الاجتماعي الذي يتولى دراسة حالته.
- عدم منح العميل الحق في تقديم البيانات اللازمة لبحث حالته.
- عدم منح العميل الحق في إجراء الاختبارات اللازمة سواء مهنية أو نفسية عليه.

٣ - اعتبارات خاصة بالمجتمع

- للمجتمع العام قيمة وتقاليد وقوانينه وأعرافه والتي ينبغي ألا يتجاوزها العمل متعللاً باستخدام حقه في تقرير مصير، والأخصائي قد يصادف بعض الأوضاع الاجتماعية التي تحد من فعالية هذا المبدأ في المجال التطبيقي خاصة في المجتمعات النامية، ومنها:
- انتشار الجهل وارتفاع نسبة الأمية وخاصة في المجتمعات الريفية.
- انخفاض متوسط الدخل الفردي.

ثالثاً: مبدأ السرية

- السرية هي صيانة مقصودة لأسرار العملاء التي كشفت عنها الدراسة حيث أن الاحتفاظ بأسراره مهنية يساعد العميل في الثقة في الأخصائي والاسترسال في إعطائه المزيد بما يساعد في إتمام عملية المساعدة.
- ويكتسب هذا المبدأ أهمية في الخدمة الاجتماعية وخاصة في طريقة خدمة الفرد باعتبارها أقرب الطرق إلى التعرض للمشاكل الفردية والأسرية وبالتالي أقربها إلى حياة الناس الخاصة.

أساليب تطبيق المبدأ

- أن يكون العميل المصدر الأساسي للمعلومات والبيانات اللازمة لدراسة الحالة.
- عدم الاستعانة بالمصادر الخارجية إلا في حدود ضيقة وبإذن منه.
- يلتزم الأخصائي في الحصول على البيانات اللازمة في حدود المشكلة التي يعاني منها العميل.
- لا يتحدث عن حالات عملائه مع غيره.
- لا يقوم الأخصائي بزيارة العميل إلا باتفاق سابق.
- حفظ كل ما يتعلق بالعملاء من تقارير ومستندات في أماكن خاصة.
- تراعى المؤسسة أماكن خاصة بمقابلة الأخصائي مع العميل.

الاعتبارات التي تقيد السرية

- مبدأ السرية ليس مبدأ مطلقا، فلا يمكن للأخصائي أن يلتزم به طالما هناك خطر على العميل أو المحيطين به أو المجتمع، كما أكدت بعض الدراسات المتخصصة على عدم التقيد بالمبدأ في حالات إيذاء الأطفال وإساءة معاملتهم، وفي الأعمال الإجرامية، والتهرب من أداء الواجبات، والهروب من المنزل.

رابعاً: مبدأ العلاقة المهنية

- تعرف العلاقة المهنية بأنها وسيلة للاتصال بين الأخصائي الاجتماعي والنسق الذي يتعامل معه سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً بهدف تحقيق عملية المساعدة، وهي الصلة التي تنشأ بين الأخصائي والعميل في موقف المساعدة بغرض تيسير التعامل بينهما حتي يتم في ظلها ومن خلالها التأثير في العميل وإزالة ما يعانيه من ضغوط أو مقاومة ويتحقق النمو المنشود، والعلاقة المهنية تختلف عن كل أشكال العلاقات الاجتماعية المتعددة (الصداقة، الوالدية، المنفعة ...)

العلاقة المهنية تشتمل على المكونات والعناصر التالية

المشاعر

الأفكار

التفاعل

التعاون
الإيجابي



خصائص العلاقة المهنية

- العلاقة المهنية وسيلة لغاية محددة
- العلاقة المهنية مؤقتة
- العلاقة المهنية موضوعية
- العلاقة المهنية لها جوانب علاجية.
- العلاقة المهنية تنمو تلقائياً
- العلاقة المهنية حيادية

• العلاقة المهنية تقوم على أساس:

• الاحترام

• الثقة المتبادلة

• الحرية المتبادلة

• العلاقة المهنية قيادية

• العلاقة المهنية علاقة مؤسسية

-
- العلاقة المهنية لها مستويات:
 - العلاقة التدعيمية
 - علاقة تأثيرية
 - العلاقة التصحيحية
 - العلاقة المهنية ثلاثية الأبعاد:
 - بداية وسط نهاية

معوقات العلاقة المهنية

- خوفه من تكشف بعض جوانب حياته.
- تواكله وسلبيته الزائدة.
- تعقد إجراءات المؤسسة، والروتين.
- عدم التزام الأخصائي في تطبيق المبادئ الفرعية كالتقبل.
- نقص الكفاءة المهنية عند الأخصائي.
- ممارسة بعض العمليات النفسية مثل:
- التحويل: يتم التحويل من العميل إلى الأخصائي
- التحويل المضاد: يتم التحويل من الأخصائي إلى العميل

خامساً: مبدأ التقويم الذاتي

- ويقصد بالتقويم الذاتي العملية التي يلجأ إليها الأخصائي الاجتماعي ليعرف بموضوعية وعلى درجة من الدقة النسبية مدى نجاح أو فشل ما قام به من عمليات في تحقيق الهدف منها . والمقصود بالتقويم الذاتي هنا هو تقويم الأخصائي لنفسه وهذا جزء من مبدأ الموضوعية.

الهدف من التقويم والنقد الذاتي

- يلتزم الأخصائي الاجتماعي في عمله بالموضوعية ليقس مدى نجاحه أو فشله من وجهة نظره الذاتية، ويقوم بمحاولات مستمرة **لمعرفة ما ينقصه من معارف ومهارات** ويحاول **رفع مستواه المهني لتطوير مستوى أدائه** من الناحيتين الوظيفية والسلوكية أو المهارات المهنية، كما يقوم الأخصائي بعملية تقييم لسلوكه مع رؤسائه في العمل أو خارجه كما أن نقده لذاته يزيد من تقدير الآخرين له. كما يفضل أن يكون التقويم الذاتي مستمرا وفق جدول زمني للمراجعة على ما تم من إنجاز أو تأخر. لذلك تكمن أهمية مبدأ التقويم والنقد الذاتي في الاعتراف بالأخطاء عند وقوعها من قبل الأخصائي والمجتمع ومحاولة تصحيحه إذا أمكن وعدم العودة إليه.

خصائص التقويم الجيد

- أن يكون التقويم هادفاً: أي يستند إلى أهداف محددة وواضحة تتسم بالواقعية.
- أن يكون التقويم شاملاً: أي يشمل جميع الجوانب ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة.
- أن يكون التقويم مستمراً: أي غير مقيد بفترة معينة.
- أن يكون التقويم مشتركاً: أي يشترك فيه كل المهتمين بشئون التقويم.
- أن يكون التقويم اقتصادياً: أي يوفر الوقت والجهد والمال عند تطبيقه.

تابع

- أن يكون التقويم ديمقراطياً: أي يحترم شخصية المتعلم فيشارك في إدراك غاياته ويؤمن بأهميته.
- أن يكون التقويم علمياً: أي أن يبنى على أساس علمي صحيح وتكون وسائله تتسم بالصدق.
- أن يكون التقويم مرناً وقابل للتنفيذ.
- أن يكون التقويم متنوعاً: أي يستخدم في التقويم العديد من الأساليب والأدوات المتعددة.
- أن يكون التقويم إيجابياً: أي يتعدى التشخيص إلى العلاج.

أنواع التقويم

- أولاً: التقويم حسب وقت تطبيقه: يصنف التقويم إلى أربعة أنواع هي:
- التقويم التمهيدي: ويقصد به عملية التقويم التي تتم قبل تجريب البرنامج التربوي.
- التقويم التطويري: هو تقويم مستمر يتم أثناء تطبيق البرنامج.
- التقويم النهائي: هو التقويم الذي يتم في نهاية البرنامج ويستخدم للحكم على برنامج ككل من أجل اتخاذ قرار فيه.
- تقويم المتابعة: هو التقويم الذي يتم بالاتصال بجهات عمل الذين طبق عليهم البرنامج لتحديد الآثار المترتبة على البرنامج.

تابع

- **ثانياً: التقويم حسب تعددية القائمين به:**
- ١- تقويم فردي: ٢- تقويم جماعي:
- **ثالثاً: التقويم حسب الغرض من التقويم:**
- **تقويم تشخيصي:** وهو الذي يهتم بتقويم ووصف وتشخيص الوضع الحاضر للموقف بالنسبة للوضع المرغوب فيه.
- **تقويم تكويني:** هو التقويم الذي يركز على مدى سرعة تحرك العمليات التربوية والاستراتيجيات التعليمية والأساليب الإدارية والأجزاء المختلفة من المنهج .
- **تقويم نهائي:**

تابع

- رابعاً: التقويم حسب الشمولية.
- تقويم مكبر: وهو تقويم كلي يتناول مخرجات النظم ككل وعلاقتها بأهداف السياسة العامة للنظام.
- تقويم مصغر: يهتم بالحالة التي يجري تقويمها دون ربطها بإطار أكبر منها .
- خامساً: التقويم حسب الجهة القائمة به:
- تقويم رسمي: أي تسهم الجهة الرسمية المسئولة عن البرنامج في الاشتراك بتقويمه بدرجة كبيرة.
- تقويم غير رسمي: يكون إسهام الجهة الرسمية المسئولة عن البرنامج في الاشتراك بتقويمه وعلمية الوسائل والأساليب المستخدمة في التقويم اقل من النوع السابق.

تابع

- سادساً: التقويم حسب المعلومات التي يعتمد عليها:
- تقويم كمي: وهو يعتمد على النتائج الرقمية التي يحصل عليها من خلال أدوات القياس المستخدمة
- تقويم نوعي: هو الذي يعتمد على الآراء والانطباعات الشخصية والملاحظات حول البرنامج أو التجربة التربوية.
- سابعاً: التقويم حسب القائمين به:
- تقويم داخلي: هو التقويم الذي يكون القائمين بالتقويم من داخل البرنامج أو المشروع المراد تقويمه.
- تقويم خارجي: هو التقويم الذي يكون فيه القائمين بالتقويم من خارج البرنامج المراد تقويمه.
- تقويم داخلي وخارجي: وذلك للجمع بين مزايا الجانبين في تقويم البرنامج بصوره صحيحة.

تابع

ثامناً: التقويم حسب طبيعة معالجة البيانات:

- تقويم وصفي: يعتمد على عرض البيانات في جداول وأشكال بيانية والغرض وصف البرنامج.
- تقويم مقارن: يتم فيه مقارنة النتائج التي أسفر عنها تقويم البرنامج بنتائج عمليات تقويم لبرامج مماثلة أو بنتائج عمليات تقويم تمت للبرنامج نفسه.
- تقويم تحليلي: هو تحليل النتائج بإيجابياتها وسلبياتها وتفسيرها والتعليق عليها من أجل الحكم على البرنامج.

شكرا لحسن الاستماع