Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human and Social Sciences

مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية

ISSN: 1112-9751

عنوان المقال:

البعد الاتصالي لطرق التدخل المهني لدى أخصائيي الخدمة الاجتماعية

أ.ساحي على ، جامعة عمار ثليجي الاغواط

د. بكاي رشيد ، جامعة عمار ثليجي الأغواط

البعد الاتصالي لطرق التدخل المهني لدى أخصائيي الخدمة الاجتماعية

أ.ساحي على ، جامعة عمار ثليجي الاغواط

د. بكاي رشيد ، جامعة عمار ثليجي الأغواط

ملخص :

إن الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تمتد جذورها إلى مختلف المجالات وعرفت اليوم الخدمة الاجتماعية تطورا هاما بفضل إدراجها في الجامعات والمعاهد واستفادتها من مختلف العلوم، فتغلغلت في جميع المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية، حيث لا تكاد أي مؤسسة عامة أو خاصة تخلوا من وجود أخصائي اجتماعي يهدف إلى التدخل المهني وفق طرق ثلاثة تنسحب على مستويات الفرد، الجماعة، المجتمع، وعند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وبغرض تحقيق الغايات المتوخاة منها لا بد من إيجاد المسالك الكفيلة بتبليغ المضامين وأداء المهام بنسب عالية من النجاح، وهو ما يتطلب توظيف الأنماط الاتصالية الأكثر ملائمة مع العملاء المستهدفون، وهنا يبرز هدف الباحث من خلال هذه الورقة البحثية من خلال توضيح الدور الاتصالي للأخصائي الاجتماعي باعتباره محورا مهما في فعالية الأداء الاجتماعي وإحداث التغيير المقصود .

الكلمات المفتاحية : الخدمة الاجتماعية – الأخصائي الاجتماعي – مهارات الاتصال – العملاء(الفئات المستهدفة) .

Abstract:

Social service is considered as a humanitarian occupation that stretches its seeds in a variety of fields and domains .Nowadays, it is witnessed an interesting huge progression(development) due to its integration in universities and institutions; moreover, various sciences are benefited from that kind of service; they are included and cooperated in all social and economic institutions (societies) .More precisely, no private and public societies could deprive from that benefit at the level of sociologist Alternatively, s/he is interested in formative integration; dependently, for three pathes that are cohesively harmonized at the level of individual, a group, or a society. And when the social occupation servicecomes, it is a must to take into consideration several targeted aspects to attain the suitable purposes . To achieve those purposes, we have to find a variety of ways ; for instance, the communicative kinds that are more adequate with activists(Operators).

Here, it is noticeable for the researchers through their researches paper , aiming to clarify the role of social communicative, for a specialist that plays the main role for the effectiveness of a social attachment and making practical changes.

Key words : Social Service (SC) Sociologist Communicative Skills(CS) Operators/ Activists.

مقدمة :

شكلت الأحداث والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسة في العالم مع نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين منطلقات لمهنة الخدمة الاجتماعية، فكانت للحروب والنزاعات الدولية والإقليمية وما أحدثته من آثار ودمار للبنى التحية وتشريد الآلاف من الأطفال والأسر...الخ ، مع ما شهده العالم من ثورات صناعية صاحبتها اكتشافات علمية وتكنولوجية انعكست على الدول الغربية وسرعت من وتيرة نموها الاقتصادي والديموغرافي، ما أوجد فجوة عميقة بينها وبين دول العالم الثالث فانتشرت الهجرة الجماعية التسول والفقر والبطالة الجريمة ومشكلات الإدمان وتفشي الأمراض وغيرها من المظاهر الاجتماعية البائسة نتيجة عجز الحكومات عبر نظمها الاجتماعية عن أداء مهامها و تلبية رغبات وحاجيات الشعوب، الأمر الذي جعل الإصلاحيين الاجتماعيين خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية ينادون إلى ضرورة قيام مهنة الخدمة الاجتماعية و واعتماد مرحلة جديدة من أساليب المساعدة من خلال جعل فعل الخير منهجا علميا، فبلوروا أهدافها وفلسفتها ومبادئها، وبالفعل تم الاعتراف بمهنة الخدمة الاجتماعية وأصبحت علما يدرس في الجامعات والمعاهد ويشرف عليها مختصون وباحثون، ولقد تم تعريف الخدمة الاجتماعية على أنها "مهنة ذات علم وفن تختص بإحداث التغيير الاجتماعي وتتضمن عدة طرق أساسية وتمارس في مجالات متعددة بهدف مساعدة الإنسان على التأقلم مع الظروف البيئية التي يعيش في ظلها".[1]

والهدف العام من وجود الخدمة الاجتماعية هي حرصها على تقديم أفضل الخدمات للعملاء وزيادة معدل رعاية الإنسان وبفعالية أكبر وفي وقت قياسي، كما تعمل على الوصول إلى مختلف الحالات الاجتماعية ومد لها يد العون ولمساعدتها لتخطي مختلف الصعوبات عبر إحداث التغيير المرغوب فيه على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات في مختلف الأصعدة وإيجاد التكيف بين الإنسان وبيئته الاجتماعية بغية تحقيق حياة أفضل لأفراد المجتمع و الاستثمار في الإمكانيات المتاحة والكامنة والتي بإمكانها منح الإضافة في هذا المجال، ولا تهتم الخدمة الاجتماعية Socail Work بالجانب العلاجي فقط ولكن أيضا بالجانب الوقائي والذي يوجه الأفراد نحو الحيلولة دون الوقوع في المشكلات.

ولكل مهنة من المهن مسمى وظيفي للمناصب وهذا بغرض وصف الأدوار داخل التنظيم الرسمي فمهنة التعليم يطلق على شاغلها المعلم ومهنه المحاماة يطلق على شاغلها المحامي ومهنة الخدمة الاجتماعية يطلق على ممارسها الأخصائي الاجتماعي، وعلية يعتبر الأخصائي الاجتماعي من القوى البشرية الفاعلة و حجر الزاوية في العمل المهني نظرا لما يقدمه من إضافة حقيقية في التنمية الاجتماعية من خلال نشاطه في المؤسسات الاجتماعية على اختلافها، لذالك لابد من تكوين شخصية الأخصائي الاجتماعي تكوينا يرقى إلى قيم ومبادئ الخدمة الاجتماعية.

ونظرا لكون الخدمة الاجتماعية مهنة لا تمارس إلا في المؤسسات سواء تعلق الأمر بمؤسسة تهتم بالخدمة الاجتماعية أو مؤسسة تستقبل الأخصائيين الاجتماعين، فانه على الأخصائي الاجتماعي أن يكون على دراية تامة بمختلف التنظيمات الإدارية والقوانين الداخلية التي تنظم تلك المؤسسات وطبيعة نشاطاتها حتى يكون لدى الأخصائي سهولة في التأقلم ومن أجل تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة المستقبلة .

ولكي يتسنى للأخصائيين العمل وفق منهجية واضحة تمكنهم من تحقيق أهدافهم و الارتقاء بالعمل

[1]- عصام توفيق قمر وآخرون، مقدمة في الخدمة الاجتماعية، (الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون، ط 1، 2009) ،ص.32.

الاجتماعي، تعمل الخدمة الاجتماعية جاهدة على تطوير القيادات الإدارية ودعمها بمختلف التكوينات والإرشادات وإمدادهم بالمعلومات والمعارف ألازمة، وتحقيقها لأهدافها يقتضي تسلح هؤلاء بالخبرات والمهارات الاتصالية باعتبار هذه الأخيرة إحدى أنجع عمليات التأثير على سلوكات الأفراد من خلال طرق التدخل الاتصالي المتعددة، وبما أن الاتصال هو جوهر ومحرك الخدمة الاجتماعية الأساسي، كان لزاما على الأخصائي الاجتماعي التقيد بقواعد ونظريات الاتصال والإلمام بها حين قيامه بتحليل المشكلات .

وإدراكا لهذه المعطيات يتلقى الأخصائي الاجتماعي معارف علمية متنوعة على مستوى الكليات والمعاهد المتخصصة وتلقينه أساسيات المهنة والاتجاهات السليمة "وأصبح اليوم الإعداد المهني ضرورة بعد أن اتسعت القاعدة العملية للخدمة الاجتماعية والتي يقوم عليها أسلوب تناول المشكلات وبالتالي أصبح من المتعذر على الهواة وفاعلي الخير القيام بهذا"[1]، ويشمل الإعداد المهني أيضا التدريبات الميدانية قصد التعامل الفعلي للممارسة و تحت إشراف متخصصين في الخدمة الاجتماعية وكل هذا من أجل تزويدهم بمختلف المهارات الأساسية والمعلومات التي تمكنهم من النجاح في تعاملهم مع العملاء وهذه المهارات لا تأتي من الفراغ بل من القاعدة العلمية والمعرفية المستمدة من العلوم الاجتماعية والإنسانية .

ويراد من هذه الدراسة إبراز علاقة المهارات الاتصالية بأداء الخدمة الاجتماعية من خلال مهام الأخصائي الاجتماعي وعمليات التدخل المهني وعليه نطرح الإشكال الرئيسي التالي :

ما هي المهارات الاتصالية الواجب توفرها في الأخصائي الاجتماعي عند أدائه لطرق التدخل المهني المتعلقة بالخدمة للاجتماعية ؟ .

أولا : المعارف الواجب توافرها لدى الأخصائي الاجتماعي

إن الأخصائي الاجتماعي هو الشخص المتخصص في الخدمة الاجتماعية والذي يجب أن يتصف بخصائص فردية ومهارات عملية وكفاءة علمية تؤهله للعمل في مختلف قطاعات الخدمة الاجتماعية وميادينها،"[2]ومن من بين الحقائق والمعارف التي على الأخصائي الإلمام بها في سبيل ممارسة مهنته بفاعلية أحسن هي:

- أن يكون حاصلا على دبلوم في تخص الخدمة الاجتماعية من أحد المعاهد التعليمة أو الجامعية وملما الماما واسعا بمختف العلوم الأخرى .
- فهمه لذاته ومشاعره ودوره في تسيير عمله مع الأفراد والجماعة والمجتمع.
- درايته بالمؤسسة التي ينتمي إليها فلسفتها وأهدافها ووظائفها وخططها المستقبلية .
- إن أي مؤسسة مهما كان نوعها وطبيعة نشاطها لديها اتصال خارجي مع العملاء هؤلاء من الضروري أن يكون للأخصائي الاجتماعي اطلاع واسع بهم ثقافاتهم و ميولاتهم وأماكن تواجدهم ومعلومات الاتصال بهم ووسائل التي تسهم الاتصال بالعملاء .
- الاهتمام بالجمهور الداخلي لدى المؤسسة التي ينتمي لها وخلق جو لطيف مليء بالاحترام والتعاون والاطلاع على مختلف وظائهم .
- احتكاك الأخصائي الاجتماعي بالمجتمع وبناء شبكة من العلاقات الاجتماعية(الشخصيات الفاعلة في المجتمع، المؤسسات الاجتماعية) لا محدودة هذه الأخيرة تسهل له الاتصال بالحالات المستهدفة وتجعله على اطلاع دائم بمختلف المستجدات الاجتماعية وعلى دراية تامة بالمجتمع قيمه وعاداته وظروفه وحاجياته وكيف يتم معالجة المشكلات الاجتماعية وإقرار البدائل الضرورية لحلها .

[1]- محمد سيد فهمي ،**أسس الخدمة الاجتماعية**،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، ط3، 2013)،ص.45.

[2]- ماجدة السيد عبيد و(آخرون) ، **وقفة مع الخدمة الاجتماعية**، (عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط1 ،2010)،ص. 53.

➢ مواكبة كل التغيرات الجديدة في عالم التكنولوجيا والتسيير الإداري ومسايرة للتغيرات الاجتماعية.

➢ "معرفته بالتشريعات الاجتماعية المعتمدة التي تخدم الأعضاء والجماعات"[1].وتنظم العمل الاجتماعي .

➢ إدراكه للعلاقات الإنسانية فهي مفتاح أساسي للتغيير في سلوكات الأفراد.

➢ المساهمة في القيام بالبحوث والدراسات للتعرف على مختلف حاجات الأفراد و"يجب على الأخصائي الاجتماعي الذي يجري بحثا أن يحمي المشاركين فيه من أي إزعاج جسمي أو عقلي أو أذى أو خطر أو حرمان"[2]،بالإضافة إلى موافقة العملاء على إجرائهم مختلف للبحوث.

ثانيا : سمات الأخصائي الاجتماعي ومؤهلاته

إن فعالية أداء الأخصائي الاجتماعي على مستوى الفرد، الجماعة، المجتمع، تحدها مجموعة من العوامل التي ترتبط بالأخصائي نفسه ومنها ما يرتبط بالمؤثرات الخارجية وعلاقته بمحيط المجتمع ومن بين هذه الخصائص نجد :

○ مواصفات موروثة: المظهر المريح والبشوش والملائم للأخصائي الاجتماعي من حيث ملبسه ،النظافة ،الأناقة والقوام ...الخ وكلها هذه المميزات تجعله مؤثرا في المجتمع ومثالا يحتذى به .

○ الالتزام بقيم وأهداف وفلسفة الخدمة الاجتماعية وأن يخلص للتعهدات التي التزم بها في المنظمة التي ينتمي إليها.

○ الاستعداد الشخصي لتقديم المساعدة والرغبة في تحمل المسؤولية وتطبيق واجباته .

○ الإخلاص في عملة وعدم الخداع والانتماء لمؤسسته والدفاع عنها مهما كانت الظروف وبذل الجهد في تحسين نمطها ،فلا ينتقدها وينقص من كفاءتها أمام العاملين والعلماء.

○ عدم استغلال وظيفته في تحقيق مصالحة الشخصية بل أن هدفه هو خدمة الصالح العام "ووضع الحدود المهنية اللازمة التي تحول دون استغلال العملاء – سواء الحاليين أو السابقين – والمبحوثين والطلاب والمتدربين والباحثين وكذالك الزملاء مع منع وقوع أي تضارب في العلاقة – سواء المهنية أو العملية (الوظيفية) –معهم".[3]

○ الاتزان العاطفي والثبات الانفعالي والتحكم في ذاته وخلوه من العقد النفسية وتجنب الدخول في النزاعات.

○ تمتعه باللياقة البدنية وقدرة وطاقة تمكنه من مواجهة الصعاب خاليا من الاضطرابات النفسية .

○ أن يكون قدرا على تحمل الرأي الآخر وناقدا للآخرين بطريقة موضوعية وبأسلوب إقناعي من خـلاله يستطيع إقناع الأطراف الأخرى بطابع تشويقي يجعل الأطراف الأخرى تصغي إليه .

○ أن يتمتع بحس السمع والإصغاء واحترام الآخرين ومنفتحا على العالم الخارجي .

○ أثناء ممارسه لعمله لابد أن تكون لدية القدرة على المبادرة في اتخاذ القرار واستكشاف العقبات التي تواجهه وتواجه العملاء وإيجاد الحلول المناسبة في وقتها الحالي.

○ احترام عادات وتقاليد ومراعاة التنوع الثقافي والحساسية الثقافية عند سن السياسات العامة .

○ "السرية: فالأخصائي يحترم أسرار العميل ولا يفشيها لأي شخص ولا يذيع منها إلا ما هو في صالح العميل وبموافقة العميل نفسه والسرية احد العناصر الأساسية في العلاقة المهنية"[4].

○ الموضوعية وعدم الانحياز والحكم على المواقف وفق أسس علمية وقانونية ولا يدعي معرفته لكل شي.

[1]- السيد عبد الحميد عطية، **أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات** ،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، ب ن ،2002)،ص. 275.

[2]- محمد سيد فهمي، **مدخل في الخدمة الاجتماعية**، (الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، ب ن ،2002).ص .193.

[3]- عبد العزيز عبد الله البيرثن، **مقالات في الخدمة الاجتماعية**، (عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، ط1 ،2010)،ص .68.

[4]- عبد الحميد السيد عطية و(آخرون)،مرجع سابق ، ص.274.

ويتم اكتساب الأخصائي الاجتماعي لهذه السمات والخصائص من خلال الممارسة الميدانية والاحتكاك المتواصل بفئات المجتمع، وكل هذا من اجل مساعدة الجماعات وتلبية رغباتهم.

ثالثا : أهمية المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي

إن مدى فعالية الأداء لدى الأخصائي لا يقصر الإلمام بالصفات الشخصية والمؤهلات الاجتماعية وإنما يجب توفر أيضا مجموعة من المهارات الاتصالية التي تمكنه من تحقيق التفاعل والتأثير على العملاء، ويمكن القول أن المهارة في الخدمة الاجتماعية هي قدرة الأخصائي على أداء مهامه بناجح وبلوغه لأهدافه في ضوء مبادئ الخدمة الاجتماعية واعتمادا على مكتسباته العملية وخبراته الميدانية ،وكلما كان الأخصائي على دراية تامة بمختلف المهارات ساهم ذالك من رفع حجم الأداء على مستوى التدخل الاجتماعي وهنالك نوعين من المهارات "مهارات الاتصال الشخصي Interpersonal Communication Skils والتي تتعلق ببناء العلاقة المهنية وتحقيق الثقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل (...) ومهارات التأثير في الموقف الإشكالي Influencing Skils والتي تتعلق بالجهود والأنشطة التي تبذل من أجل تحقيق التغيير"[1]، ويتم توظيف هذه المهارات من خلال عمليات الاتصال ومنها المقابلات الميدانية والاجتماعات ومن بين أهم المهارات نجد :

- المهارة الإدارية: وتتعلق بمختلف النشاطات الإدارية والوظائف الموجودة في المؤسسة (التخطيط، التنظيم، التوظيف، القيادة، التوجيه، اتخاذ القرارات).
- "المهارة الفكرية : كالقدرة على الرؤية الشمولية للمنظمة، وربط أجراء الموضوع ببغضها البعض ...الخ".[2]
- "المهارة في إدراك الذات: حيث يطرح الأخصائي التساؤلات التالية: من أنا؟. ومن أكون؟.كيف يراني الآخرون ؟. كيف أمارس أدواري في الحياة ؟. ما هي ثقافتي؟. ما هي أخلاقي؟. هل يصفني الناس كما اصف نفسي ؟.[3]
- المهارة في طرق التدخل: أساليب الاتصال مع الفرد والجماعة والمجتمع مثل المقابلة، الزيارات الميدانية ،الملاحظة، التسجيل والتدريب على أساليب التشخيص والعلاج.
- المهارة في الاطلاع الواسع: حب البحث والاستطلاع متابعة الأبحاث وإعداد التقارير والمشاركة قي الحلاقات الدراسية والمؤتمرات ...الخ. وامتلاك ذخيرة معرفية في العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- مهارات الاتصال والإعلام: التمكن من إدارة الحوارات والنقاشات ولإلقاء الخطب والنقاشات وإدارة الأزمات والتحكم في استخدام الوسائل السمعية البصرية و،تصميم الحملات .
- المهارة في تحليل مواقف الجماعة: على الأخصائي الاجتماعي أن يكون على دراية تامة بماضي وحاضر الجماعة وتركيبتها ومختلف العوامل المؤثرة فيها ما يساعده في التحكم فيها واتخاذ القرارات المناسبة.
- المهارة في التقييم: عبر ملاحظات والمقابلات التي يجريها الأخصائي فانه مطالب بتسجيل كل المواقف والآراء وسلوكات الأفراد والجماعة قصد تحليلها والمساعدة في نمو الجماعة والرفع من أدائها الاجتماعي.
- المهارة في التحليل والتنبؤ باحتمالات المستقبل والتخطيط له وقادرا على الوصول إلى الحقائق بدقة بناء على قواعد وأسس عامة بعيد عن المؤثرات الأخرى.
- للمهارة في التعامل مع الآخرين مثل: الصبر، التحكم في المشاعر، بناء علاقات طيبة.

[1]- حسين حسن سلمان وآخرون،**الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع** ،(لبنان :المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1 ، 2005)،ص.29.

[2]- أحمد النواعرة ،**الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق**،(الأردن :دار أسامة للنشر والتوزيع ،ط1، 2010)،ص. 257.

[3]- حسين الخزاعي، **مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، (الإسكندرية: دار البركة للنشر والتوزيع ، ط 1، 2004)،ص.197،196.

■المهارة في التغلب على الصعوبات ومواجهة الآنية للازمات بعيدا عن التعصب والخوض في الأمور الثانوية، بل لابد من البحث عن مختلف الأساليب الناجعة والحلول الممكنة لمعالجة مختلف المشكلات .

■المهارة في استغلال الإمكانات المادية والبشرية للعملاء والتي يستطيع توظيفها لتحقيق الأهداف .

■المهارة في توجيه العاملين والعملاء واعتماد سياسة الباب المفتوح لتبادل الرؤى والاقتراحات والعمل على تطوير واستحداث الحلول للمشكلات .

■المهارة في التفاوض: وتتطلب القدرة على الإنصات واستغلال الوقت المتاح للأخصائي والعمل على التأثير على الآخرين والمهارة في الاختيار بين البدائل المتاحة استنادا إلى ظروفه وظروف العملاء وفي حدود الإمكانات المتاحة .

■القدرة على الاندماج في الجماعات والتدرب على العمل ضمن الفريق الواحد ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم وضرورة تقبل النقد الصادر من الآخرين .

■المهارة في الإقناع : في التأثير في سلوكات الأفراد وتغييرها نحو النهج السليم وربطه بالبناء الاجتماعي .

■"المهارة في قيادة عمليات الدراسة وللتشخيص والعلاج ".[1]

■"المهارة في الاستفادة من شبكة الدعم الاجتماعي المحيطة بأفراد المجتمع".[2]

■"المهارة في تحليل السياسات والبرامج وفي رسم وصياغة السياسات (تريكر H.B Trecher)".[3]

■المرونة : السرعة في تحليل الموقف واتخاذ القرارات المناسبة.

■المهارة في إدارة المال بحيث يستطيع دعم الفئات الهشة والحفاظ على استقرار المنظمة التي ينتمي إليها.

■ القدرة على التأمل حتى تتمتع بالوعي الذاتي حيث إن الوعي الذاتي يمكنك من مواجهة نقاط ضعفك وإدراك مشاعرك والوصول إلى ذالك يعد من الخطوات المهمة إذا أردت أن تكون أكثر تعاطفا وتفهما وأكثر وعيا ،إن التأمل يساعدك على إصلاح نفسك والآخرين[4].

وهنا يمكن القول أن نجاح الأخصائي الاجتماعي في تحقيق مهامه الموكل إليه يأتي من خلال تمكننه من مختلف المهارات والتي بدورها يتم اكتسابها من خلال التدريب العملي المستمر ومن خلال الاحتكاك بأصحاب الخبرات والتجارب ويتم توظيف هذه المهارات من خلال مختلف المقابلات والزيارات الميدانية والاجتماعات ...الخ.

رابعا : طرق التدخل الاتصالي للأخصائي الاجتماعي :

يعد الاتصال جوهر الخدمة التي يقدمها الأخصائي للعميل فعن طريق الاتصال يتم نقل المعني والأفكار والمعلومات إلى العملاء من اجل تقديم الدعم لهم وتحقيق الأمن الاجتماعي والتصدي لمختلف المشكلات، ولن يتوقف الأخصائي الاجتماعي عند هذا المستوى بل يمكنه أن يؤثر في الآخرين عبر مختلف المهارات التي اكتسبها وتعلمها في المعاهد والجامعات ،كما انه يلعب دور المستجيب مع العملاء أثناء طرحهم لانشغالاتهم، ويتم الاعتماد على مختلف الأنماط الاتصالية والأساليب الاتصالية المختلفة بحسب الوحدات التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي والتي تتحدد في ثلاث مستويات :

1- التدخل على المستوى الفردي :

عرف هذا التدخل قديما في المجتمعات الأوربية باسم سيدة الإحسان وهي تلك المرأة التي كانت تزور باستمرار العائلات الفقيرة وعرفت أيضا في المجتمعات الأوربية

[1]- عبد اللطيف نضال برهم ،**الخدمات الاجتماعية** ،(الأردن : مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2011)،ص.19.

[2]- أحمد رشاد عبد اللطيف ،**الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في منظمات تنظيم المجتمع**،(الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1،2007)،ص.14.

[3]- محمد نبيل سعد سالم و(آخرون) ،**إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاجتماعية** ،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، ط3 ،2008) ،ص.149.

[4]- عظيم جمال و(آخرون)، **قوة العطاء** ،(السعودية : مكتبة جرير ، ط1 ،2010) ، ص. 81 .

بالمدرس الزائر والممرضة الزائرة من خلال زيارة الأسر التي هي بحاجة إلى الدعم وبدأت تتضح أولى بوادر هذه العملية على(**يد ماري ريتشموند**) وتعرف بأنها "فن مساعدة الفرد لتنمية واستخدام طاقاته الشخصية لكي يتمكن من التغلب على المشكلات التي يواجهها في بيئته الاجتماعية "[1].

ويأتي تدخل الأخصائي على المستوى الأفراد من خلال النزول الميداني إلى العملاء ولن يكون ذالك إلا إذا شعر العميل بوجود مشكلات توثر على قدراته وعجزه عن القيام بالأدوار الاجتماعية المنوطة به على أكمل وجه (مشكلات نفسية، سلوكية، اقتصادية،اجتماعية) ، وجدير بالذكر أن الأفراد في المجتمع لهم حقوق وعليهم واجبات اتجاه المجتمع ونظرا إلى نقص إمكاناتهم المادية وضعف حالتهم النفسية فإنهم بحاجة إلى الاستعانة بأشخاص آخرين أو متخصصين لاجتياز هذه المشكلة، فنمط الحياة المعاصرة اليوم يؤكد على ضرورة العيش الكريم وتكافؤ الفرص للجميع من اجل بلوغ كل فرد في المجتمع حاجاته ورغباته .

ويبدأ العميل بالاتصال بإحدى مؤسسات الخدمة الاجتماعية طلبا للعون والمساعدة وهنا تبدأ وظيفة الأخصائي الاجتماعي بالإصغاء إليهم والنظر في وضعيتهم الاجتماعية والاقتصادية وتقديم إليهم مختلف الحاجات والضروريات ألازمة من خلال الزيارات الميدانية أو عبر الاتصالي الالكتروني، فيشخص العميل بدقة ويفهم بعمق مشكلته من الناحية الذاتية والمجتمعية ويتم رفع تقرير إلى الجهات المعنية قصد مد يد العون إليه (المدرسة، مستشفيات، هيئة الضمان الاجتماعي، مديرية النشاط الاجتماعي، النوادي، الجمعيات ...وغيرها) .

ويتطلب من الأخصائي تقدير مشاعر الأفراد والإحساس بهم لان نفسية الأفراد تشكل الجزء الأكبر من المشكلة في حد ذاتها، فإعطاء الوقت الكافي للعملاء للإدلاء بمشاكلهم وفهمها وإحساس العميل بأريحية تامة أثناء عملية الاستجواب، هذا ما يجعه يصدر أحكاما بينه وبين نفسه على أن الأخصائي على استعداد صادق لتقديم المساعدة و نجاح عملية التدخل الفردي من قبل الأخصائي تحددها قوة الاستجابة مع العميل عبر عمليات التغذية الرجعية (الأخذ والعطاء) .

وفي خضم هذا يمارس الأخصائي دور المدافع الاجتماعي وبطريقة علمية عن كل السلوكيات المنحرفة لدى الأفراد عبر توظيف مختلف المهارات الاتصالية ونحو إقناعهم بان تصرفاتهم منافية للثقافة الاجتماعية وللقيم والتقاليد، وعلى سبيل المثال هنالك بعض الأفراد قاموا بتصرفات في المجتمع ما انجر عليه دخولهم إلى السجن لفترة معينة وبعد قضاء هذه الفترة تأتي المسؤولية الاجتماعية اتجاه الأخصائي الاجتماعي من اجل إبعادهم على هذه السلوكيات وتعويضهم بسلوكيات ايجابية تجهلهم يندمجون مع بيئتهم الاجتماعية.

ومن ناحية أخرى لا يقتصر دور الأخصائي الاجتماعي على التشخيص والعلاج بل يتعداها إلى ادوار أخرى هي الوقاية وتوجيه الأفراد من مختلف المخاطر الصحية أو الاجتماعية دون الوقوع فيها مستقبلا من خلال تنظيم : حملات إعلامية صحية ،أو أيام دراسة ....الخ، ومحاورة العملاء لا تتم عبر الاتصال اللفظي فقط ولكن يدعمها الاتصال غير الفظي عبر الحركات والإشارات والإيحاءات.

و يعمل الأخصائي الاجتماعي على دعم روح التماسك بين الأفراد وحثهم على المشاركة الاجتماعية وانجاز المهام بحماس وكفاءة ويساهم تدخل الأخصائي الاجتماعي في خدمة الفرد إلى معرفة مختلف العوامل المؤثرة في العميل مثل : الجماعة التي ينتمي إليها، العوامل البيئة المتسببة في المشكلة، مكان العمل، الأسرة، المدرسة ...الخ. وهذا عبر استغلال كل المنافذ الاتصالية من اجل التواصل مع المانحين (مؤسسات اجتماعية واقتصادية و رجال أعمال) قصد تقديم الدعم للأفراد ،ونجاح الأخصائي الاجتماعي في تفعيل عملية الاتصال يتوقف على رضا العميل نفسه لذالك فمن الواجب على

[1]- أحمد مصطفى خاطر، **الخدمة الاجتماعية** - نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات-،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، ب ن ،2009) ، ص .182.

الأخصائي تقديم مختلف المعلومات عن الجهات المانحة وماذا يمكن أن تقدم للعملاء من مساعدة.

ويعتمد فعالية الأداء لدى الأخصائي الاجتماعي أثناء التدخل على المستوى الفردي على حسن استقباله وتفسيره للمعلومات المستمدة من العملاء، عبر مختلف المهارات الاتصالية المختلفة فلابد على الأخصائي من فهم الطبيعة السيكولوجية والبيولوجية للسلوك الإنساني للعملاء، لذالك فان تفسير كل السلوكات من قبل العملاء تتطلب من الأخصائي تحليلها وتفسيرها من اجل تقديم الحلول ألازمة .

ولقد سبق القول أن بعض العملاء يتقدمون بأنفسهم إلى المؤسسات بطلب مساعدتها وقد ظلت فلسفة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد تعتمد على أساس أن الخدمة تطلب ولا تفرض إلا انه في الآونة الأخيرة الحديثة قد ظهرت اتجاهات جديدة في الخدمة الاجتماعية منها اتجاه التدخل أي أن الأخصائي لا ينتظر أن يقوم العملاء بالاتصال معه بل قد يقوم الأخصائي نفسه ببدء عملية الاتصال.[1] ويمر تدخل الأخصائي الاجتماعي وأثناء تناوله لمشكلات العملاء عبر ثلاث مراحل أساسية:

1- مرحلة دراسة الحالة المستهدفة :

وتهدف إلى دراسة حالات الأفراد وتشخيصها من قبل الأخصائي وفقا لمكتسباته العملية وخبراته الميدانية فمن خلال يجمع الأخصائي مختلف الحقائق التي تتعلق بالمشكلة وهذه المرحلة هي استكشافية تهدف إلى الكشف عن الحلول اللازمة وتتم عن طريق المقابلة أو الزيارات الميدانية مع العميل ويمكن جمع المعلومات حول مشكلة العميل من خلال : العميل نفسه، أسرته، أشخاص مقربين منه، المستندات والوثائق الرسمية، رؤسائه في العمل، الخبراء كالطبيب أو المحامي أو الأخصائي النفساني.

2 - مرحلة التشخيص :

وهي ثاني عملية وتتميز في عمقها من ناحية الكشف عن مختلف المشكلات التي يعاني من العميل وعلاقتها بمختلف الأبعاد النفسية والاجتماعية فقد يكون العميل لديه مشكلة ومسبباتها لها علاقة بالمؤثرات الخارجية، لذالك فالأخصائي هنا مطالب بجمع أدق التفاصيل حول مشكلة العميل دون تدخل ذاتيته في التشخيص وهذا يكون من خلال قوة الارتباط والاتصال الموجودة بين الأخصائي والعميل، ويتم توظيف أدوات الاتصال المختلفة ومن أهمها المقابلة والتي تساعد الأخصائي في جمع المعلومات والتشخيص والعلاج وأحيانا في توصيل ونقل الخدمات إلى العملاء.

3- مرحلة تقديم العلاج :

بعد دراسة وضعية العميل وتشخيص مشكلة يقدم الأخصائي إلى العميل العلاج الفعال لحالته والمقصود هنا ليس المساعدة المادية فقط، بل أن العلاج يتخطي ذالك ليشمل الدعم المعنوي والمعرفي في شكل توصيات، إرشادات سيكولوجية، توجيهات،نصائح ...الخ، وتتضمن هذه العملية أيضا إحداث التعديل في السلوك من خلال التأثير في اتجاهات وأفكار العميل .

وفي ضوء ما سبق فان على الأخصائي الاجتماعي الإلمام بمجموعة من المهارات والتي تسهل له طريقة التدخل مع العملاء كما يجب ربط مشكلات العملاء بالسياق الثقافي والاجتماعي والجماعات المرجعية* لما لها من دور مؤثر في شخصية العملاء ونمط معيشتهم .

2- التدخل على مستوي الجماعات :

هي إحدى طرق التدخل الثانية في الخدمة الاجتماعية والتي تعتمد على الجماعة ودورها في تنمية شخصية

[1]- عبد الحميد السيد عطية ومحمد محمود مهدلي،**الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية** ،(الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث، بدون طبعة ،2003)،ص .308.

*الجماعة المرجعية يرجع إليها الأفراد في تحديد سلوكاتهم في موقف معين أو عند الحاجة إلى اتخاذ القرار ومثال على ذالك الأسرة ،المنظمة ،الرابطة وغيرها ويمكن أن تشكل الجماعة المرجعية خطرا على سلوكات الأفراد في بعض الأحيان أنظر: السيد عبد الحميد عطية وآخرون،**أساسيات طريقة العمل مع الجماعات** ،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، ب ن ،2001)،ص ص .29-37.

الأفراد وجعلهم أفرادا صالحين في المجتمع الذي يعيشون فيه ويتم ذالك من خلال التفاعل (توظيف مختلف الأنماط الاتصالية) الداخلي والخارجي مع الجماعة أو بين جماعة وجماعة أخرى وتمارس هذه الطريقة في المؤسسات الاجتماعية، تربوية، ثقافية، اجتماعية، ترويجية، ووصفت المؤلفة (**جزيلا كونيلا**)"خدمة الجماعة طريقة للخدمة الاجتماعية لمساعدة الأفراد على الارتفاع بمستوى أدائهم الاجتماعي من خلال الخبرات الجماعية وعلى معالجة مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية بصورة أكثر فعالية "[1].

ويأتي انتماء الأفراد إلى الجماعات الاجتماعية بسبب الضرورة التي تحتمها الطبيعة البشرية للأفراد فالإنسان كائن اجتماعي يكتسب مؤهلاته الاجتماعية من خلال عملية التفاعل مع الجماعات المختلفة ويهدف من خلالها الأفراد إلى إشباع حاجاتهم (الأمن، إثبات الذات، الشعور بالتفوق، قضاء وقت الفراغ ،إقامة علاقات مختلفة، التحرر من السلطة الأبوية، إكساب مهارات) لأنهم لم يقدروا على تحقيها بمفردهم ولا يتحقق للأعضاء إشباع حاجاتهم إلا في إطار التفاعل والاتصال، ولان الأهداف مشتركة بين الجماعة فان ذالك يعد احد العوامل الفاعلية في تماسكما واستمرار بقائها لمدة أطول .

وفي حال لم يمضي وقت كبير على تشكل جماعة ما فانه على الأخصائي أن يعمل على تفعيل رباط الجماعة وتقويتها من خلال تفهم العوامل المختلف المؤثرة في الجماعة، فنجاح الاتصال في الجماعة يمكنهم من نقل الخبرات بين الأعضاء والتأثر بسلوكات غيرهم، كما يعمل قادة الجماعة على توجيه الأفراد نحو القواعد السليمة المتحكمة في الجماعة وقيمها وأخلاقيتها وهو ما ركزت عنه (**هيلين نورثن**) "عن أهمية الاتصال داخل الجماعة باعتبار أن التفاعل الاجتماعي نتاج لعمليات الاتصال المتجددة بين الأفراد والتي ينجم عنها تعديل في السلوك والاتجاهات لدى أعضاء الجماعة"[2].

ويعزز الأخصائي أثناء ممارسته لأدواره داخل الجماعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية، من خلال بث رسائل تحمل في مضامينها اعتماد الجماعة على ذاتها وإمكاناتها المادية والبشرية، فالأخصائي يلعب دور الملاحظ في نمور الجماعة ومدى تمكنها من نموها الذاتي، فلا يمكن للأخصائي رسم خطط الجماعة المستقبلية وفقا لتصوراته الشخصية أو اعتمادا على ما حققته جماعات أخرى، وإنما ويقوم بتوجيه الجماعة ومساعدتها خلال مراحل نموها في حدود مؤهلاتها وقدراتها المادية والبشرية "ويحدد (**شولتز**) ثلاث مراحل لنمو الجماعات :مرحلة الاحتواء ، مرحلة الضبط ومرحلة التواد".[3]

وتؤدي فعالية الاتصال داخل الجماعة وقوة اللغة الاتصالية إلى تماسك الجماعة وتكامل الجماعة ورغبتهم في التعاون وإيمانهم بوحدة الهدف وأن أي تهديد يواجه الجماعة ستكون روح الجماعة العالية درعا لأي عارض يسعى لتفكيك الجماعة، "وكلما مرت الجماعة بعدد اكبر من المواقف الاجتماعية التي تتيح لهم فرص الاتصال أكثر سواء ببعضهم أو بأشياء أخرى ازدادت خبرتهم وزاد بالتالي نموهم ".[4]

وعلية فان تدخل الأخصائي في الجماعة يهدف إلى تنوير أعضاء الجماعة ومساعدتهم في تخطي مختلف الصعوبات ومساعدتهم في إدارة المناقشات بين الأعضاء

[1]- عبد الحميد السيد عطية ،**أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات** ،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، ب ن ،2002)،ص .17.

[2]- فيصل محمود غرايبة،**الخدمة الاجتماعية في المجتمع المعاصر**،(عمان: دار وائل للنشر والتوزيع،ط 2، 2008)،ص .101.

[3]-محمد محمود مهدلي،**الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية**،(الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ب ن ،2005)،ص. 28.

[4]- محمد صبري فواد نمر،**أساليب الاتصال الاجتماعي** ،(الإسكندرية: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث ،ط2 ، 2013)،ص. 221.

ووفق خطط ممنهجة مسبقا وما على الجماعة سوى السير وفق الطريقة التي يرسمها الأخصائي الاجتماعي وفق حدود وإمكانات الجماعة، ومن الضروري على الأخصائي الإلمام بكل ما يتطلبه المجتمع من الجماعة أو ماذا يجب أن تفعله الجماعة اتجاه المجتمع فقيام أي جماعة في المجتمع لابد أن يتماشى مع طبيعة المجتمع (النظم العامة، قيمه، تقاليده، ثقافته) لان قيام المجتمعات يكمن في قوة الجماعة وقوه الجماعة هي من قوة الأفراد، وفي خضم هذا التدخل في الجماعة يعمل أيضا الأخصائي على تكريس القيم الأخلاقية للممارسة المهنية مثل: مبدأ الفردية، تقرير المصير، السرية ..الخ .

أ. أساليب الدراسة في طريقة العمل مع الجماعات

إن جوهر التدخل لدى الأخصائي الاجتماعي في الجماعة يكون مبنى على الدراسة النظرية والعلمية المستمدة من تكوينه وتدريبه ما يؤهله لتولي ريادة الجماعة، فالمقصود بالريادة هنا هي التوجيه والمساعدة وليس قيادة الجماعة، كما يجب على الأخصائي أن يكون قادرا على صناعة التغيير والنمو ونقل كل مهاراته وخبراته للجماعة ويكون ذالك من خلال جمع الحقائق والتفكير والتحليل والتشخيص ثم وضع خطط منهجية ترسم الأهداف للجماعة و كأي عمل موجه قائم على أسس فنية تمر أساليب التدخل في الجماعات بستة مراحل أساسية :[1]

1- الملاحظة : كما هو معروف أن أداة الملاحظة تهدف إلى معرفة السلوك الجماعي فعبرها تمكن الأخصائي من معرفة نمط الاتصال ومن الفاعل في سلوكيات الجماعة وعلاقة الفرد بأعضاء الجماعة والمناخ الاجتماعي السائد كما يعمل الأخصائي على تسجيل الملاحظات وتحليلها وفهم المتغيرات التي تحدث في الجماعة .

2- القياس السوسيومتري : الهدف من اعتماد القياس السوسيومتري هي بلورة معيار لقياس الظاهرة الاجتماعية وبالأخص في العلاقات بين الأشخاص واهم هذه المعايير: قياس درجة التجانس الجماعة ،اختبار الصعوبات الأفراد التي تواجه الجماعة في بناء علاقاتها الاجتماعية، اكتشاف القيادات، التعرف على الاحتياجات .

3- الدراسات التجريبية : من بين الدراسات المعتمدة في طريقة العمل مع الجماعات هي إخضاع الأفراد للتجربة من اجل فهم السلوكات .

4- النظريات العامة : ونقصد هنا مختلف المعارف والنظريات التي تهتم بسلوك الأفراد والجماعات ويعمل الأخصائي على استخدامها ومن أهم النظريات :

نظريات تنظيم السلوك الفرد Groop Individual Small Theories

نظريات التنظيم والسلوك الجماعي Behavoir Theories Regarding Organizational and Community

5- الإصغاء(الاستماع): من الضروري على الأخصائي توظيف مهارة الإصغاء أثناء الحديث مع العملاء من اجل معرفة رغباتهم وحاجاتهم وعلاقاتهم كما يؤدي الإصغاء الحسن من قبل الأخصائي إلى شعور العملاء بالاهتمام والرغبة في تقديم حلول ناجعة إليهم .

6- التجاوب Empathy : يعتبر التجاوب وسيلة لإثبات مدى نجاح الأخصائي في استخدام مهارات الاتصال مع العملاء ويكون ذالك من خلال إحساس الأخصائي بالعملاء وتقديرهم والاستجابة لانشغالاتهم ويقول **(كاتز)** في هذا الشأن أن التجاوب يعني أن يرى الإنسان بعين الشخص الآخر ويسمعه بأذنه ويشعر بقلقه .

ب. البرنامج كوسيلة للاتصال في طريقة العمل مع الجماعات

عند احتكاك الأخصائي الاجتماعي بالجماعة ومعرفة حاجاتها وميولاتها ومختلف القدرات (إمكانات مادية وبشرية) التي تتمتع بها الجماعة ، يقوم الأخصائي

[1]- عبد الحميد السيد عطية و(آخرون)، مرجع سابق،ص ص 326-331،(بتصرف).

بإعداد برنامج يرسم خططه وخطط الجماعة وهو "وسيلة لتحديد الأدوار وتغيير البناء ويحدث هذا التغيير من خلال أنماط الاتصال المختلفة التي يحددها البرنامج"[1]. ويساعد البرنامج في تنمية مهارات الأفراد داخل الجماعة وتدعيم روابط العلاقات بين الجماعة والجماعة والجماعات الأخرى وكذالك إحساس الفرد بالجماعة بالمسؤولية وانه عضو فاعل في الجماعة فالبرنامج يتيح للأفراد من التعبير عن انشغالاتهم واتخاذ القرار عند إشراكهم من قبل المنظم الاجتماعي.

ويشارك في إعداد البرنامج كل عضو في الجماعة حتى يشعر الأعضاء بالاهتمام ويبذلون مجهودات مضاعفة لإنجاح البرنامج ومن اجل تلبية رغباتهم وتنمية أفراد الجماعة وإقامة علاقات اجتماعية مرغوبة ولابد من معرفة مراحل النمور لدى الجماعة فحاجات الأطفال تختلف عن المراهقين وعن حاجات المسنين، ومن بين أنواع البرامج نجد:[2]

أ. البرامج الاجتماعية: وتهتم هذه البرامج في تمنية مهارات الأعضاء في تكوين العلاقات الطيبة وتحقيق التفاعل الاجتماعي وتحفيزهم نحو خدمة مجتمعهم ومن بين هذه البرامج نجد :حفلات السمر، التعارف ،الموسيقى، التمثيليات .

ب. البرامج الثقافية: وتهدف هذه البرامج إلى تقديم المعلومات والمعارف للأعضاء عن طريق المحاضرات، الندوات، حلقات المناقشة.

ت. البرامج الرياضية: وتهدف إلى الإعداد الجسمي والتهذيب النفسي وبث روح التعاون وروح الفريق.

ث. البرامج الفنية: تهدف إلى تنمية الذوق العام والقدرة على التخيل وتنمية المهارات اليدوية والحد من التوتر

ج. البرامج الصحية : وتعمل على الوقاية من المخاطر الصحية وحماية المجتمع من الأوبئة والأمراض .

ومن الضروري أن يكون البرنامج يخدم قدرات الجماعة ويحقق رغباتهم ويتميز بالوضوح حتى يتسنى لأفراد الجماعة فهمه وعدم الحياد عنه ويكون مبنى على أسلوب المشاركة والديمقراطية.

إن طريقة تدخل الأخصائي على مستوى الجماعات تهدف إلى خلق التكيف الاجتماعي بين أعضاء الجماعة وإقامة علاقات متينة تحكمها مبادئ التعاون، الصدق، المحبة، الثقة، و نبذ الصراع والاختلافات والحفاظ على استقرار الجماعة عبر إتباع أسلوب الحوار والنقاش في جو ديمقراطي ،كما تعمل على تعديل سلوك أعضاء الجماعة وهذا التعديل يكون بصفة استمرارية على المستوى البعيد دون التصرف بتصرفات تشكل تهديد أو إجبار للعملاء لان الأخصائي لا يعتبر قائدا للجماعة ،بل هو معين ومكلف من إحدى المؤسسات الاجتماعية وفي حدود مهنته وأهدافه .

3- التدخل على مستوى المجتمع ككل:

تشكلت البوادر الأولى لطريقة تدخل الأخصائي في المجتمع مع في نهاية القرن التاسع العشر وظهرت ملامحها مع الحرب العالمية الأولى وكان العمل بهذه الطريقة والاعتراف بها في المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية الأمريكية عام 1946 وتهدف إلى استغلال خزان الموارد الطبيعية والإمكانات البشرية للنهوض بالمجتمعات وفق طريقة تسودها الدراسة والتخطيط وبناء الأهداف وفق رغبات وحاجات المجتمع وصولا على التغيير الاجتماعي المقصود في المجتمع .

ويعرفها **روس (Ross)** العملية التي يقوم بها المجتمع بتحديد حاجياته وأهدافه، ثم ترتيب هذه الحاجات والأهداف حسب أولوياتها وأهميتها (...) والسعي وراء المصادر(الداخلية والخارجية لإشباع هذه الحاجيات والأهداف واتخاذ إجراء بشأنها ومن ثمة تؤدي العملية إلى ازدهار ونمو اتجاهات التعاونية والزمالة والعمل في حل مشكلات المجتمع.[3]

[1]- نفس المرجع ،238.

[2]- عبد اللطيف نضال برهم، مرجع سابق ،ص .110.

[3]- محمود حسن ، مقدمة في الخدمة الاجتماعية ،(الإسكندرية :المكتب للجامعي الحديث ،ط1 ،2010)،ص.162.

وتؤمن طريقة تنظيم المجتمع على إشراك أهالي المجتمع في جميع العمليات الاجتماعية في التعبير عن آرائهم ورغباتهم والاستثمار في قدرات ومؤهلات كل فرد في المجتمع وهي بذالك تنتهج أسلوب الديمقراطي البناء وبهذا يتم تنمية مبدأ المشاركة لدى أفراد المجتمع ويجعلهم يحافظون على البنى الاجتماعية التي كانت من إسهاماتهم، وهذا الأسلوب يزيد من غرس الثقة بين المنظم الاجتماعي والمجتمع فكلما زاد حجم الثقة زادت فعالية الأداء بالنسبة للمنظم الاجتماعي في تحقيق أهدافه وأهداف المجتمع قاطبة.

ويأتي تدخل المنظم الاجتماعي* عبر مختلف الأنماط والأساليب الاتصالية بهدف بحثه عن مختلف الطرق الفعالة للارتقاء بالمجتمعات وتحقيق التنمية الاجتماعية(توفير السكن ،الرعاية الصحية،التعليم ،توفير العمل ...الخ) وهذه الأخيرة يشارك فيها كل أعضاء المجتمع ومختلف مؤسسات الاجتماعية والاقتصادية بهدف إحداث التغيير الاجتماعي والذي يبدأ من إيمان كل وحدات المجتمع بضرورة انتهاج نهج التغيير والذي يعمل الأخصائي على تجسيد أولى خطواته.

فالأخصائي يبنى خطط التنمية ويعرضها على مختلف الأطراف الفاعلية للتشاور وتقديم مختلف الاقتراحات والبدائل، لذالك من الضروري على الأخصائي الاجتماعي تفعيل المشاركة الاجتماعية لأفراد المجتمع فهي الجوهر الحقيقي للتنمية الحقيقة، وهنا تظهر خبرة وتكوين الأخصائي الاجتماعي في الطرق التي من خلالها يتم استقطاب اكبر عدد ممكن من المواطنين نحو المشاركة بآرائهم ودعم جهود التمنية . ويمر اتصال المنظم الاجتماعي بالمجتمع ومن اجل بلوغه لأهدافه عبر أربعة مراحل :

1- مرحلة بداية الاتصال الأولي

إن هذه خطوه جد مهمة باعتبارها أولى الخطوات الاتصالية بين المنظم الاجتماعي والمجتمع فيبدأ بتعريف نفسه وتقديم مشروعة وبرامجه لعامة الناس باستعمال مختلف المهارات الاتصالية والي تمكنه من كسب ثقة المجتمع وجعل المجتمع يبدى تعاونه وقبوله المبدئي للأفكار التي يطرحها المنظم الاجتماعي .

ومن البديهي أن يواجه المنظم الاجتماعي صعوبات تحد من وصول الرسائل الاتصالية خاصة على المستوى الاتصال الشخصي (مشكلات في اللغة، الفهم، لكتابة، القراءة) بفئات المجتمع المختلفة ولذالك فان أنجع وسيلة لنجاح فعالية الاتصال عبر طريقة تنظيم المجتمع هي أن يبذل المنظم الاجتماعي أقصى المجهودات لاكتشاف قادة المجتمع فنجاح المنظم الاجتماعي في كسب ثقة القادة هو نجاح مضمون في مهمته ولا نعني بكسب الثقة التنازل عن عادات وقيم وأعراف المجتمع بل احدث التأثير في انتهاج سلوكات ايجابية نحو تحقيق البرامج المسطرة لخدمة المجتمع .

إن الاتصال بقادة المجتمع يمكننا من التغلغل في شتى المجلات وهي احد المنافذ لتفهم مشكلات المجتمع ومعرفة ثقافة المجتمع والعلاقات الموجودة (صراع ،تناغم) ويستطيع المنظم الاجتماعي بالتعاون مع قادة المجتمع الوصول إلى الجماعات والأفراد وكسب ثقتهم لأن قاد المجتمع لديهم الولاء ومحل ثقة بالنسبة للأفراد ولان القادة خرجوا من رحم الجماعة لذلك على المنظم أن يدرك أن الرسائل - وضوح الأهداف - تم فهمها بوضوح من قبل قادة الرأي.ومن بين القيادات التي يجب أن يتعامل معها المنظم الاجتماعي نجد : الأحزاب السياسة، الأعيان وشيوخ القبائل، المجالس المحلية، قادة المجتمع المدني، الجمعيات، الاتحادات العمالية ،

وباستطاعة المنظم الاجتماعي تكثيف مخلف الاتصالات ليجمع اكبر عدد من المعلومات عن المجتمع الذي هو قيد الدراسات كالاتصال بالجهات الحكومية من اجل تزويده بإحصاءات أو خرائط... الخ .

2- مرحلة الدراسة والتخطيط

بعد تمكن المنظم الاجتماعي من الوصول إلى مختلف شرائح المجتمع أين أصبحوا على دراية تامة بمهامه ودوره الاجتماعي وما يجب على مختلف أفراد المجتمع فعله من اجل تمنية قدراتهم والنهوض بمجتمعهم تأتي

في بعض الأحيان يتم اعتماد مصطلح المنظم الاجتماعي وهو *المصلح السائد في طريقة تنظيم المجتمع .

المرحلة الثانية ويهدف من خلالها المنظم الاجتماعي إلى حصر مختلف المشكلات والنظر في احتياجات ورغبات المجتمع من خلال مختلف الاتصالات التي يجريها من خلال المقابلات أو،بالاعتماد على استمارة البحث مع أفراد المجتمع الذي هو بصدد دراسته، ومع الاطلاع الشامل على مختلف موارده الاقتصادية وطاقات البشرية ويبدأ المنظم الاجتماعي في عملية التخطيط منتهجا أسلوبا علميا من اجل الوصول إلى أهدافه المسطرة ، ونشير إلى انه بعد أن يجمع المنظم الاجتماعي مختلف البيانات والمعلومات التي تحصل عليها من خلال البحوث التي أجراها وجمعه للإحصاءات والأرقام، لابد أن يشركهم أيضا في عملية اتخاذ مختلفة الحلول وعرضها أمام أفراد المجتمع بغية الاطلاع عليها وهل هذه الحلول تصب وفق إمكاناتهم أم لا.

3- مرحلة التنفيذ

وهي ترجمه آلية لمختلف الخطط التي أعدها المنظم وبالاشتراك مع أفراد المجتمع وتتطلب هذه المرحلة تعاون كبير من أفراد المجتمع ماديا ومعنويا، ويمكن أن نعرف مدى تمكن المنظم الاجتماعي من مهارات الاتصال في هذه المرحلة الثالثة والتي تحدد مدى قدرة المنظم على حشد الجماهير وتبنيهم لبرامجه ومخططاته.

4- مرحلة التقويم

هي المرحلة الأخيرة والتي تعتمد على قياس النتائج الموصل إليها ومقارنتها مع الأهداف المسطرة سالفا وتتم مناقشة النتائج وتحيلها في حلقات أو اجتماعات يمكن أن تضم خبراء وقادة المجتمع، ومن خلالها يتم معرفة مواطن النجاح والفشل ومدى نجاح الخطط التي إعدادها الأخصائي سابقا.

وتهدف طريقة المجتمع إلى إشراك المواطنين في جهود التمنية وجعلهم أكثر فعالية ونشاط عن طريق الاتصال : معرفة حاجيات الأفراد، معرفة الجماعات ، معرفة شبكة العلاقات التي تربطهم، ومعالجة مشكلات المجتمع يساهم فيها المجتمع ككل عبر المناقشات ووضع الخطط مع المنظم الاجتماعي عبر توزيع الأدوار وتدريب أفراد المجتمع لتنفيذ الخطط ومتابعة المنظم مستمرة ، ويسعى المنظم الاجتماعي عبر طريقة تنظم المجتمع إلى رسم السياسات العامة للمجتمع عبر المشاركة مع القيادات المجتمعية في تجسيد البرامج ومسايرتها في تحقيق أهدافها وهذا يتم من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة

جدول رقم : (01) أساليب الاتصال المختلفة لطرق التدخل في الخدمة الاجتماعية :

وسائل الاتصال بالفرد	وسائل الاتصال بالجماعة	وسائل الاتصال بالمجتمع
1- الزيارات الميدانية.	1- اللعب .	1- الاجتماعات.
2- المقابلة بمختلف أنواعها.	2- القصة.	2- الاستشارات الفنية.
3- الاتصالات التليفونية .	3- الأشغال الفنية.	3- المفاوضات.
4- المستندات والسجلات.	4- الرحلات.	4- تشكيل اللجان
5- المكاتبات والمراسلات.	5- الخيال أو الفيلم.	5- تقنيات التسجيل.
6- أسلوب الملاحظة .	6- الموسيقى.	6- المحاضرات.
7- الإنصات والاستماع.	7- التمثيل.	7- الندوات .
8 – استمارة البحث .	8- المشروع الجمعي	8- المعارض.

9–مقابلة خبراء أو أخصائيين	9– المعسكرات	9– الأفلام السينمائية. 10– النشرات. 11– المؤتمرات.

خاتمة :

يستنتج الباحث مما سبق ذكره أن تجسيد طرق التدخل المهني هي في حد ذاتها أساليب تواصل إنساني فالإلمام بالأنماط الاتصالية الأكثر نجاعة يعد أمرا حاسما في نجاحها وإدراكها يتيح البدائل في اختيار الوسائل الكفيلة بأداء المهام على أكمل وجه ، ومن ذلك سهولة التواصل مع العملاء الذي يعتبر بدوره قاعدة أساسية لتجسيد المهنة الاجتماعية، ثم أن كسب ثقة المتلقين (العملاء) له هو الآخر من الضرورة بما كان لنجاح طرق التدخل المهني، ومن ثمة توظيف الأدوات الاتصالية لتحقيق تلك الثقة يتوقف على مهارات القائمين على تلك المهنة (الأخصائيين الاجتماعيين) .

كما أن طرق التدخل الثلاث تتطلب كفاءة ومهارة عالية ودقة في العمل وحرص في الأداء لذاك فعملية الانتقاء الأخصائيين تكون مدروسة ووفق اختبارات صارمة ضمانا لنجاحه وقدرته على تقديم المساعدة الاجتماعية للمحتاجين إليها، إذ أن التفاوت بين هؤلاء في تحقيق الأهداف المتوخاة من الأداء المهني يتفاوت بحسب قدرات كل واحد منهم على التواصل مع المتلقين (العملاء) ، وعليه فتأقلم الأخصائيين مثلا مع المواقف تحصيل حاصل لمدى استيعابهم للأساليب الاتصالية ولمدى اكتسابهم لمهاراتها .

وتوصل الباحث كذلك إلى ضرورة اهتمام الأخصائيين الاجتماعين بالجوانب الأخلاقية خلال ممارستهم لمهامهم النظرية والتطبيقية، علاوة على التعمق في الكشف عن كنه القضايا والمشكلات بإجراء البحوث والدراسات حولها وعدم الاكتفاء بالجانب السطحي منها تفاديا للعلاج الصوري الظاهري .

قائمة المراجع:

1- النواعرة أحمد ، **الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق**،(الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2010).

2- قمر عصام توفيق ومبروك سحر فتحي ، **مقدمة في الخدمة الاجتماعية**، (الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون، ط1 ،2009).

3- عظيم جمال وماكنون هارفي ، **قوة العطاء** ،(السعودية : مكتبة جرير ، ط1 ،2010) .

4- غرايبة فيصل محمود ،**الخدمة الاجتماعية في المجتمع المعاصر**،(عمان: دار وائل للنشر والتوزيع،ط 2، 2008).

5- عبيد ماجدة السيد وجودت حزامة ، **وقفة مع الخدمة الاجتماعية**، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط1 ،2010).

6- حسن محمود ، **مقدمة في الخدمة الاجتماعية**، (الإسكندرية:المكتب للجامعي الحديث، ط1 ،2010).

7- فهمي محمد سيد ،**أسس الخدمة الاجتماعية**،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، ط3، 2013).

8- فهمي محمد سيد ،**مدخل في الخدمة الاجتماعية** ،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث ،ب ن ،2002).

9- نمر محمد صبري فواد :**أساليب الاتصال الاجتماعي** ،(الإسكندرية : المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ،ط2 ، 2013).

10- مهدلي محمد محمود :**الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية** ،(الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ،ب ن ،2005).

11- سالم محمد نبيل سعد وعمارة محمد محمد جاب الله ، **إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاجتماعية** ،(الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث ،ط3 ،2008) .

12- خاطر أحمد مصطفى ، **الخدمة الاجتماعية** - نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات-، (الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، ب ن ،2009).

13- نضال عبد اللطيف برهم :**الخدمات الاجتماعية** ،(الأردن : مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع،ط1، 2011).

14- عطية السيد عبد الحميد ، **أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات**، (الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث،ب ن ،2002).

15- عطية السيد عبد الحميد ومهدلي محمد محمود ،**الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية** ،(الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث، ب ن ،2003).

16- عطية السيد عبد الحميد وجمعة سلمى محمود ،**أساسيات طريقة العمل مع الجماعات**، (الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث،ب ن ،2001).

17- الخزاعي حسين ، **مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية**،(الإسكندرية: دار البركة للنشر والتوزيع ، ط 1، 2004)

18- سلمان حسين حسن وعبد المجيد هشام سيد والبحر منى جمعة ،**الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع**،(لبنان :المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1 ، 2005).

19- رشاد أحمد عبد اللطيف،**الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في منظمات تنظيم المجتمع**،(الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1 ،2007).

20- البيرثن عبد العزيز عبد الله ، **مقالات في الخدمة الاجتماعية** ،(عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون ،ط1 ،2010).