**جامعة دمشق**

**كلية الآداب والعلوم الانسانية**

**قسم: علم الاجتماع**

**السنة : الثالثة**

**مقرر: خدمة الجماعة**

**الفصل الثاني**

**د. حسين صديق**

طريقة خدمة الجماعة

أولاً: تعريف خدمة الجماعة

ثانياً: أهم خصائص خدمة الجماعة

ثالثاً: أهداف خدمة الجماعة

رابعاً: مبادئ خدمة الجماعة

خامساً: دور أخصائي الجماعة في المساعدة

أولاً: تعريف خدمة الجماعة:

تعددت الاتجاهات في وضع تعريف خدمة الجماعة ومن أهم هذه التعريفات:

تعريف "تريكر Trecker " الذي يرى أن خدمة الجماعة:

طريقة بواسطتها يساعد في خدمة الجماعة، الأفراد في الجماعات المختلفة داخل المؤسسات الاجتماعية بتوجيه تفاعلهم أثناء النشاط لكي يزداد اتصالهم ويتحقق نمو الفرد والجماعة لأقصى درجة.

كذلك تعرفها "جيزيلا Gisela Konopka"بأنها:

إحدى طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة الأفراد لزيادة أدائهم الاجتماعي عن طريق الخبرات الجماعية حتى يمكنهم مواجهة مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية بنجاح.

ويعرفها "محمد شمس الدين أحمد" بأنها:

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

ثانياً: أهم خصائص طريقة خدمة الجماعة:

* طريقة خدمة الجماعة إحدى طرق الخدمة الاجتماعية للعمل مع الجماعات.
* وحدة العمل في طريقة خدمة الجماعة.
* لخدمة الجماعة هدفاً ثلاثياً هو نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع.
* تعتمد في تحقيقها لأهدافها على أخصائي خدمة الجماعة، الذي يوجه التفاعل داخل الجماعة، وهو في نفس الوقت ممثل المؤسسة.
* التفاعل الجماعي الموجه أساس العمل في هذه الطريقة في مناخ ديمقراطي.
* تستخدم برامج مرسومة وشاملة تضعها وتنفذها الجماعة بمساعدة الأخصائي لتحقيق أهدافها.
* تمارس في مختلف المؤسسات الاجتماعية ومن أهمها مؤسسات شغل أوقات الفراغ.
* تعمل في إطار قيم وأخلاقيات المهنة وفي إطار السياق الثقافي والأيديولوجي للمجتمع.

ثالثاً: أهداف خدمة الجماعة:

سبق أن ذكرنا لخدمة الجماعة غرضاً ثلاثياً هو:

نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع، ويمكن تحقيق هذا الغرض من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

* مساعدة الأفراد على النضج وتنمية شخصياتهم ومقابلة حاجاتهم إلى أقصى حد ممكن.
* إتاحة الفرصة للأفراد لاكتساب المهارات المختلفة التي تزيد من قدراتهم الإنتاجية والابتكارية.
* مساعدة الأفراد والجماعات على تعديل وتغيير اتجاهاتها.
* ممارسة الحياة الديمقراطية بصفة عامة وترقية الأسلوب الديمقراطي للأفراد والجماعات.
* إتاحة الفرصة للأفراد لتنمية قدراتهم على الاشتراك عن طريق إسهام الأفراد واشتراكهم مع الآخرين في كل ما يتعلق من أمور في أثناء حياتهم الجماعية.
* مساعدة الأفراد والجماعات على احترام الفروق الفردية للأفراد والتخلي عن صفتي التحيز والتحامل، واحترام الأفراد والجماعات بغض النظر عن معتقداتهم وأجناسهم.
* غرس القيم الاجتماعية كالعدل والصدق والأمانة ومراعاة السلوك والقواعد العامة والقوانين في الأفراد ليتكيفوا مع المجتمع الذي يعيشون فيه ويحيون حياة سعيدة.
* تنمية القدرة على القيادة والتبعية.
* مساعدة الأفراد على التمسك بحقوقهم والمطالبة بها دون تردد أو خوف وأداء واجباتهم والقيام بمسؤولياتهم عن رغبة ذاتية.
* مساعدة الجماعات كوحدات قائمة بذاتها على النضج والنمو الاجتماعي وتحقيق أهدافها مما يؤدي إلى نمو المجتمع وتقدمه.
* الإسهام مع الأسرة والجماعات المختلفة في توصيل ثقافة المجتمع من جيل إلى جيل آخر مع تعديل أو تغيير بعض النواحي غير المرغوب فيها.
* استغلال وقت فراغ الأفراد والجماعات بما يعود عليهم وعلى مجتمعهم بالنفع العظيم.
* الوقاية من التشرد إلى حد ما ومساعدة بعض حالات سوء التكيف.

رابعاً: مبادئ خدمة الجماعة:

يجب أن يستخدم أخصائي الجماعة مجموعة من المبادئ في تعامله مع الجماعة على أساس من الفهم والمهارة لخدمة الأفراد والجماعات حيث إن معرفة أخصائي الجماعة لهذه المبادئ وتقبله لها لا يكفي بل يجب أن يفهم ويؤمن بالفلسفة التي تقوم عليها هذه المبادئ حتى يمكنه تحقيق أهداف خدمة الجماعة.

وفيما يلي عرض مبسط لبعض المبادئ الرئيسية في خدمة الجماعة:

* مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم:

يقصد بهذا المبدأ أنه عند تكوين الجماعة يتحتم على المسؤولين أن يضعوا تجانس الجماعة موضوع الاعتبار فيهتموا بالعوامل التي تؤدي إلى هذا التجانس كالسن والمستوى الاقتصادي والاجتماعي وغيرها من العوامل مما يؤدي إلى جعل الجماعة أداة إيجابية لنمو الفرد وإشباع حاجاته.

وهذا لا يعني ألا تكون هناك فروق بين أعضاء الجماعة على الإطلاق وإنما المقصود أن تكون الفروق بسيطة تسمح بالتفاعل الإيجابي البناء وتعمل على الإقلال من الصراع داخل نطاق الجماعة الأمر الذي يساعد أخصائي الجماعة على تأدية دوره المهني.

* مبدأ الأهداف المحددة:

يتوقف تحديد أهداف الجماعة على رغباتها وحاجاتها وقدراتها من ناحية ووظيفة المؤسسة من ناحية أخرى. ولذلك يجب أن توضع هذه الأمور موضع الاعتبار في العمل مع الجماعة وألا يترك الأمر لمجرد الصدفة.

* مبدأ العمل مع الجماعة لا للجماعة:

بمعنى تمكين الأعضاء من العمل لأنفسهم وفق ظروفهم واحتياجاتهم وقدراتهم ويكون دور أخصائي الجماعة هو تهيئة الجو والظروف والإمكانيات التي تتيح لهم فرص التفكير والابتكار معتمدين على أنفسهم.

* تقبل كل فرد في الجماعة كما هو وتقبل الجماعة كما هي لا كما يحب الأخصائي أن تكون عليه:

يقصد بذلك أن يدرك أخصائي الجماعة الفروق بين البيئات المختلفة والجماعات المختلفة تبعاً لذلك، وأن يدرك أنه من غير الممكن أن يطالب الجماعة التي يعمل معها بخصائص أو مميزات يرى ضرورة توفرها فيها.

ولذلك فإن عليه أن يتقبل الجماعة التي يعمل معها في محيط بيئة معينة بما هي عليه من اتجاهات سلوكية وعادات وتقاليد في أول الأمر، ثم يعمل بعد ذلك مع مساعدتها على التغيير الذي يهدف إليه وإلا قاومته الجماعة مقاومة لا شعورية.

وبنفس الاتجاه عليه أن يتقبل كل عضو في الجماعة فيقدر ظروفه ويعاونه على التغير المحقق لنموه وهذا هو الهدف الأساسي من عضويته في الجماعة.

ولا شك أن تقبل الجماعة والأعضاء المكونين لها سيساعد على تكوين علاقة طيبة بين أخصائي الجماعة وكل عضو من الأعضاء والجماعة ككل.

* مبدأ الدراسة المستمرة:

الجماعة هي الأداة التي تستخدم لمساعدة الأعضاء وتحقيق نموهم وكذلك يستخدم الأعضاء خبرات الجماعة لمقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم المختلفة، وحيث إن الفرد والجماعة دائماً في تغير – فعلى أخصائي الجماعة- أن يكون على بينة من هذا التغير حتى يمكنه مساعدة الجماعة وأعضائها عن طريق برنامج يقابل حاجاتهم ويشبع رغباتهم بالدراسة المستمرة لهم.

وهذه الدراسة تمكنه من العمل مع الجماعة من المستوى الذي تكون عليه فلا يرهقها بأساليب لا تتفق وقدراتهم ثم يتدرج معها بما يتفق ومراحل نموها وتغيرات ظروفها وعلى الأخصائي أن يؤمن بمبدأ التغير والاختلاف وعليه أن يسأل نفسه بعض الأسئلة المهمة:

كأين تقف هذه الجماعة؟ كيف تغير أفرادها؟ ما المنتظر حدوثه في المستقبل؟ ماذا تحاول هذه الجماعة أن تكون؟ ماذا أحاول أن أقدم إلى هذه الجماعة؟

حتى يستطيع أن يساعد الجماعة على النمو المطلوب شريطة أن يحذر الاندفاع في الحماس سواء من جانبه أم من جانب الجماعة نفسها بحيث يكون الجهد متفقاً مع طاقة الجماعة وقدراتها .

* مبدأ التفاعل الجماعي الموجه:

لعل التفاعل بين أفراد الجماعة من أهم الأمور التي تساعدهم على النمو، وتجاوب أخصائي الجماعة لهذا التفاعل على النحو المرغوب فيه يساعد كثيراً في توجيه الجماعة نحو تحقيق أهدافها.

ولذا يجب على الأخصائي أن يعمل على زيادة التفاعل بين الأعضاء ولا يتدخل إلا للتوجيه فقط كأن يشجع على مشاركة الأعضاء المنطويين في نشاط الجماعة، أو يحد من السلوك غير المرغوب لبعض الأعضاء.

* مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير:

الديمقراطية لا تعني فقط المفهوم السياسي لها، وإنما يقصد بها الأسلوب للحياة يعتمد على الإيمان بقيمة الفرد وحرية إرادته وحقه في اختيار ما يريد أن يقوم به من أفعال بشرط احترام حقوق الغير من ناحية واحترام نظم المجتمع من ناحية أخرى وهذا هو المقصود من حق تقرير المصير.

ولذلك يجب أن يساعد الأخصائي الجماعة لتضع قراراتها وتصمم برامجها بنفسها مع تحملها لأكبر ما يمكن من المسؤولية في حدود قدراتها واستعداداتها وبحيث تكون هي الرقيب على نفسها.

غير أن هذا لا يعني سلبية أخصائي الجماعة لأنه إلى جانب إتاحة الفرصة للجماعة لتتخذ قراراتها بنفسها يجب عليه أن يتدخل ويستخدم سلطاته لحماية الأعضاء والجماعة ككل إذا ما واجهت مشكلة أو اتخذت قراراً معيناً قد يعرضها للمتاعب.

* مبدأ التنظيم الوظيفي المرن وتوزيع المسؤوليات:

من الأمور التي تعين الجماعة على بلوغ أهدافها أن يساعدها أخصائي الجماعة على تنظيم نفسها تنظيماً بسيطاً دون مغالاة في توزيع المسؤوليات بشكل يسمح باشتراك أكبر عدد من الأعضاء في النشاط الجماعي مع مراعاة أنه في خدمة الجماعة يجب أن تكون الأغراض الخاصة للفرد والجماعة والتي تنجم عن تطور ونمو كل منهما منسجمة مع رغبات الجماعة ومقدراتها في إطار وظيفة المؤسسة الأساسية كذلك يراعى في خدمة الجماعة أن بيئة المؤسسة تعتبر مجالاً صالحاً للاستغلال حتى تستفيد الجماعة وتزداد تجاربها ويشمل التنظيم الوظيفي للجماعة اختيار اسم لها ووضع دستور ينص على شروط العضوية والجزاءات والانتخابات والترشيح للوظائف... إلى غير ذلك.

* مبدأ استغلال الموارد:

قد لا تسمح إمكانيات المؤسسة ومهارات أخصائي الجماعة ببلوغ مستوى من العمل يحقق الهدف من خدمة الجماعة.

ولذلك يجب أن يستعين أخصائي الجماعة بالموارد والإمكانيات الموجودة في المجتمع المحلي سواء أكانت أدوات أم خبراء أم مؤسسات.

وهذا يتطلب منه أن يكون على علم بهذه الموارد وبالمتغيرات التي تطرأ عليها أولاً بأول.

* مبدأ التقويم:

نقصد بذلك تحقيق القيمة الفعلية للتغيرات التي تصاحب الجهود التي تبذل في النواحي التي تتعلق بالعمل مع الجماعة.

وهذه عملية ضرورية تساعد على معرفة ما تحقق من نجاح في العمل أو ما أصابه من فشل وتكون بالتالي وسيلة يسترشد بها أخصائي الجماعة في وضع الخطط التالية.

والتقويم يشمل الإفراد والجماعات والبرامج والأخصائيين الاجتماعيين والمؤسسات وهذا يؤكد أهمية كتابة التقارير وتسجيل المعلومات التي تساعد في عملية التقويم ومعرفة مواطن القوة والضعف في الخطط والبرامج المستخدمة كوسائل لنمو الفرد والجماعة.

خامساً: دور أخصائي الجماعة في المساعدة:

يتلخص دور أخصائي الجماعة في مساعدته الجماعة وأفرادها بما يلي:

* دور أخصائي الجماعة في مساعدته للجماعة كجماعة:
* مساعدة الجماعة في وضع أهدافها على أن تتطور هذه الأهداف بتطور الجماعة ونموها.. ويساعدهم على التعاون من أجل العمل على تحقيق تلك الأهداف، حيث إن ذلك يساعد على تحقيق تماسك الجماعة,
* مساعدة الجماعة على وضع خططها وذلك بالتفكير المتبادل وجمع الحقائق ودراستها في ضوء احتياجات الجماعة على أن يكون ذلك التفكير متمشياً مع قدرات وإمكانيات الأعضاء وظروف المؤسسة وقيم المجتمع أي أنه يساعدهم على التفكير الواقعي ويبعدهم عن الارتجالية.
* مساعدة الجماعة على تنفيذ الخطط من خلال البرامج والأنشطة التي يمارسونها وتوزيع المسؤوليات على الأعضاء، وهو بذلك يعمل على تنمية المسؤولية الاجتماعية لديهم ويساعدهم على التغلب على الصعوبات التي قد تواجههم.
* مساعدة الجماعة على تنظيم نفسها بوضع النظم التي تحكم تصرفات أعضائها وتصبح دستوراً لها يشتمل على شروط العضوية وتوزيع المسؤوليات وأسلوب اتخاذ القرار وأساليب الثواب والعقاب في الجماعة.
* مساعدة الجماعة على اختيار قادتها وتحديد دور كل منهم وتمكينهم من القيام بأدوارهم القيادية بنجاح وهو بذلك يدرب الأعضاء على القيادة والتبعية.
* مساعدة الجماعة على اختيار برامجها وأنشطتها بما يتفق مع رغبات وميول الأعضاء. حيث أن الاختيار الصحيح للبرامج يساعد على تحقيق التعاون بين الأعضاء حيث يوفر الطابع الفريقي في العمل.
* مساعدة الأعضاء في التدريب على النقد الذاتي بما يساعد على اكتمال مقومات النضج وبناء الشخصية السوية لعضو الجماعة.
* مساعدة الجماعة في التعرف على الموارد والإمكانيات التي يمكن الاستفادة منها في تعميق الجماعة وأهدافها.
* مساعدة الجماعة في تكوين علاقات مع الجماعة الأخرى من خلال مساعدتهم على فهم وتقدير هذه الجماعة والتعاون معها.
* دور أخصائي الجماعة عند عمله مع الأفراد:

قد يحتاج الأخصائي أحياناً للعمل مع الأفراد عندما يلاحظ أنهم يحتاجون مساعدة فردية بما يخدم تفاعلهم داخل الجماعة فهو يعمل مع:

* الأعضاء الذين يتولون مناصب قيادية في الجماعة حتى يتفهموا مسؤولياتهم ويقومون بأدوارهم القيادية.
* أعضاء الجماعة كأفراد على اكتشاف قدراتهم واستعداداتهم والعمل على توظيفها بما يحقق لهم تقدير الجماعة.
* ذوي المواهب والقدرات ويشجعهم على استثمار وتحمل مسؤولية أكبر.
* ممثلي الجماعة ليعاونهم على أداء رسالتهم وتفهمهم لمسؤولياتهم.
* الأفراد عند رغبتهم في الانسحاب من الجماعة فيوجههم إلى جماعات أخرى تناسبهم.
* الأفراد عندما تواجههم بعض المشكلات الشخصية حيث قد يساعده أو يتولى تحويله إلى أخصائي خدمة الفرد إذ استلزم الأمر ذلك.
* الأفراد الذين يعانون من سوء التكيف.
* بعض الأعضاء كأفراد ليشجعهم على الاشتراك الفعال في الأنشطة والبرامج وأيضاً مع تحمل المسؤولية داخل الجماعة التي تتناسب مع قدراتهم واستعداداتهم.
* العضو الجديد حيث يقوم بإعطائه فكرة عن مختلف الجماعات التي يمكن له الانتماء إليها ويقوم بمساعدته على اختيار الجماعة الأكثر ملائمة لحاجاته وقدرته وخصائصه.

تنظر الممارسة العامة إلى الجماعات على أنها وسائل مهنية يمكن استخدامها من أجل تحقيق التغيير لذلك فقد تستخدم الجماعات على أنها:

* وسيلة لتوفير الدعم الاجتماعي والنفسي للعميل.
* وسيلة للنمو وإكساب العميل الخبرات والمهارات التي يحتاجها.
* وسيلة للتخفيف من الضغوط وأعراض الاضطرابات النفسية، وتصحيح الاتجاهات، والسلوكيات السلبية في شخصية العميل، ومن هذا المنطلق تتعلق الرؤية الأساسية للممارسة العامة للجماعات بأهميتها على أنها أحد مناهج تحقيق التغيير، وتنمية قدرات ومهارات العميل المشارك في الجماعة من أجل تهيئته لاكتشاف قدراته وتنميتها، ومواجهة الصعوبات والمشكلات التي يواجهها بنفسه.

خصائص الجماعة: Group Characteristics

تختلف الجماعة في تكوينها وأغراضها عن أي شكل من أشكال التجمعات الإنسانية، فقد يرى البعض أن الطلبة في الفصل يشكلون جماعة، أو أن الأعضاء المشتركين في رحلة علمية أو ترفيهية يمثلون جماعة، لذلك فمن الضروري أن نحدد بعض الخواص التي ترتبط بما نعنيه بمصطلح الجماعة في الخدمة الاجتماعية، فربما يمثل تجمع شلة الأصدقاء جماعة، لأنه قد يقابل بعض خصائص الجماعة، ولكنه لا يقابل بعض الشروط الأخرى، ومن هنا فإننا لا نعتبرها جماعة من جماعات الخدمة الاجتماعية وفي إطار هذه المفاهيم يمكن أن نحدد خصائص الجماعة في الخدمة الاجتماعية في التالي:

* المشاركة في المشكلة: Universality

ينضم الأفراد إلى الجماعات نتيجة حاجاتهم إلى الدعم والتأييد والاستفادة من خبرات أعضاء الجماعة وقائد الجماعة لتفهم الظروف التي يعيشونها، ومن ثم القدرة على التوصل إلى حلول لمشكلاتهم، ولكن الجماعة توفر خاصية أخرى لا يوفرها العلاج الفردي، فوجود العضو مع أفراد آخرين في جماعة واحدة يعانون من نفس المشكلة، ويواجهون نفس الظروف التي يعيشها، يجعله يشعر بالأمان وأنه ليس الفرد الوحيد الذي يتعرض لمشكلة ما، حيث يقل الشعور بالذنب وتخف حدة الإحساس بالضغوط (فلست أنا الفرد الوحيد في العالم الذي يتعرض لهذه المشكلة) ويؤدي ذلك في أحيان كثيرة إلى تخفيف الأعباء النفسية وتركيز العميل على التعامل مع المشكلة بشكل علمي.

* حجم الجماعة: Size

يمكن تحديد الحد الأدنى لعدد أعضاء الجماعة ولكن يصعب تحديد الحد الأقصى لعددها، وتعتبر الجماعة شكلاً من أشكال التنظيم الاجتماعي صغير الحجم، حيث يتوقف تحديد الحد الأقصى لعدد أعضاء الجماعة على طبيعة التفاعلات التي تتم بين أعضاءها وبعضهم البعض، حيث لابد أن تتيح الجماعة التفاعل المناسب بين كل عضو والأعضاء الآخرين، وإذا لم يتوفر هذا التفاعل تفقد الجماعة أهم خصائصها، ولا ينطبق عليها شروط الجماعة المتفق عليه علمياً.

* الدعم النفسي والتفاعل الشعوري:

Interaction Social Support and Emotional

تعتبر التفاعلات المباشرة التي تحدث بين أعضاء الجماعة وجهاً لوجه عنصراً جوهرياً فيها، حيث تسهم هذه التفاعلات في تحقيق الجماعة لأهدافها التي تكونت من أجلها، فنرى على سبيل المثال أن قائد الجماعة يوضح للأفراد الراغبين الانضمام للجماعة أثناء مرحلة التكوين أهمية مشاركة الأعضاء بإيجابية في أنشطة الجماعة وتفاعلاتها، بحيث يتم وبشكل غير مباشر توفير جو آمن للأعضاء في التعبير عن مشاعرهم، ومشاركة الجماعة في الاستماع لهم، والتفاعل مع أحاسيسهم، مما يوفر الدعم بين الأعضاء والتخفيف عن الضغوط التي يتعاملون معها.

* الأهداف المشتركة: Common Goals

ومن هذا المنطلق فلابد أن تنبع أهداف الجماعة من حاجات أعضاءها مثل الحاجة إلى الانتماء الجماعي والحب، وتعلم مهارات الحياة وغيرها، إن بناء هذه الأهداف ينبع من الطبيعة الشخصية وغير الرسمية للعلاقات الاجتماعية التي تعتبر العامل المسيطر في التفاعلات التي تحدث داخل الجماعات الاجتماعية. وعلى الرغم من أن الجماعة تسعى في مراحلها الأولى إلى تكوين هدفاً مشتركاً لها، إلى أن أعضاء الجماعة يتم تشجيعهم لتحديد أهداف خاصة بهم تدور في إطار الهدف الأساسي للجماعة.

* الهوية: Identity

يشعر جميع الأعضاء بالانتماء إلى جماعاتهم، ويدركون أهميتها بالنسبة لهم، ويظهر ذلك بوضوح عندما يستخدمون مصطلح نحن للتعبير عن الأنشطة المرتبطة بالجماعة، ويتضح هنا مدى تأثير الجماعات الاجتماعية على شعور الإنسان بالفردية والأنانية، حيث يتطلب الانتماء إلى الجماعة من أجل تحقيق أهدافه التخلي ولو بعض الشيء عن حاجاته ورغباته لأنه لا يعيش بمفرده، ولكنه يضع في اعتباره حاجات ورغبات الآخرين.

* التأثير في سلوك الأعضاء: Effect on individual behavior

تؤدي الجماعات الاجتماعية العديد من الوظائف لعل أهمها التنشئة الاجتماعية والضبط الاجتماعي لأعضائها، وباختصار فإن كل جماعة تملك ثقافة فرعية محددة تتضمن نسقاً معيارياً يؤثر تأثيراً كبيراً في أنماط سلوك الأعضاء الذين ينتمون لها، وهذا النسق المعياري قد حدده أعضاء الجماعة وأصبح جزءاً رئيساً من نسقهم القيمي.

* التنظيم الذاتي: Self-organizing

تتضمن العلاقات التي تحدث بين أعضاء الجماعة والتفاعلات الناتجة عنها والتي لها جذور في الحالة الطبيعية والداخلية لأعضائها، وفي إطار هذا المعنى فإن الجماعات الاجتماعية تنظم نفسها بشكل ذاتي. ونظراً لأن الأفعال التي تقوم بها الجماعات الاجتماعية تنبع أساساً من انفعالاتها وعواطفها وليس نتيجة عوامل معقولة أو عقلانية، لذلك فإن العلاقات الاجتماعية التي تحدث داخل الجماعات الصغيرة تعتبر غاية في حد ذاتها، وليست وسيلة أو أداة لتحقيق غايات أخرى ويساعد هذا التنظيم الذاتي داخل الجماعات الاجتماعية في التمييز بين الجماعات الطبيعية Natural groups والجماعات المكونة أو الرسمية Formed groups والتي يتم تكوينها شعورياً لإنجاز مهام جماعية معينة.

* النشاط المنظم: Structured activities

تسعى الجماعة إلى تحقيق أهدافها من خلال مجموعة من الأنشطة التي يشترك جميع الأعضاء في وضعها وتنفيذها بأسلوب ديمقراطي تشاوري ويفترض أن تكون هذه الأنشطة متعددة ومدروسة بحيث تشيع جواً من المرح والسعادة بين الأعضاء، بجانب تقسيم هذه الأنشطة إلى مهام يتم تنفيذها جزءاً جزءاً، ولكن أحياناً تتضمن الأنشطة أشياء جادة مثل المناقشات والتفاعلات من خلال مسائل عديدة مثل تنفيذ الحفلات، أو تقسيم الأعضاء إلى مجموعات لمناقشة موضوع معين وعرضه على بقية الأعضاء، أو دعوة أحد المتخصصين أو الأفراد الذين لديهم خبرة حالية أو سابقة بالمشكلة (مدمن سابق- أو معالج نفسي).

* الفترة الزمنية: Duration of Time

يتم تحديد الفترة الزمنية للجماعة منذ البداية حتى يتفهم أعضاء الجماعة شروط الالتزام بالجماعة، وترتبط هذه الفترة الزمنية للجماعة بنوع الجماعة وطبيعة المشكلات التي تتعامل معها، فمثلاً نجد أن جماعات الدعم الذاتي قد تكون مفتوحة المدة، أما الجماعات التصحيحية (العلاجية) فقد تستمر لفترات أطول نتيجة للمهام المرتبطة بتعديل السلوك، أو التعامل مع الضغوط النفسية الشديدة وما إلى ذلك، وبشكل عام فإن الجماعة تلتقي مرة واحدة في الأسبوع، ولكن قد تزيد أو تقل مرات اللقاء وفقاً لظروف الجماعة. هناك أيضاً نوع من الاتفاق على أن فترة اللقاء الأسبوعي للجماعة تتراوح من 50 دقيقة إلى 90 دقيقة.

* مكان اللقاء والأنشطة: Place of Meeting

أما عن مكان لقاء الجماعة فيتم اختياره بعناية بحيث يكون مكاناً مريحاً يوفر للأعضاء الجلسة بشكل دائري، و حرية الحركة، خاصة عندما تبدأ الجماعة في تنفيذ بعض الأنشطة مثل الرسم، اللقاءات الصغيرة وما إلى ذلك. وهنالك شرط آخر يتعلق بمكان لقاء الجماعة، حيث يجب أن يوفر المكان نوعاً من السرية فيكون بعيداً عن حركة الآخرين ولا يطلع أو يتعرف أحد على مناقشات الجماعة وخصوصيتها، وهنا يجب أن نلاحظ أهمية الهدوء، والبعد عن الضوضاء، وكذلك التهوية والنظافة وملائمة المقاعد والأدوات الموجودة بالغرفة لأغراض وأنشطة الجماعة.

تصنيف الجماعات Group Classifications

يوجد عدد كبير من التصنيفات التي ترتبط بطبيعة الجماعات وأنشطتها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، ويهمنا هنا أن نعرض للقارئ بعض هذه التصنيفات حتى يمكن التعرف على المعايير التي تعكس الفروق بين الجماعات من حيث النوع والغرض:

* الجماعات المفتوحة والجماعات المغلقة: and Closed Groups Open

الجماعات المفتوحة: هي الجماعات التي تسمح بانضمام أعضاء جدد إليها وعلى العكس فإن الجماعات المغلقة عند بداية عملها تصبح كياناً مستقلاً لا يسمح بدخول أعضاء جدد إليها. ويرجع ذلك إلى رغبة الجماعات المغلقة في الحفاظ على استمراريتها وأن تمر في كافة المراحل بمشاركة المجموعة الأولى من الأعضاء التي اشتركت في المراحل البدائية ومرحلة التكوين الأولى ليستمروا في علاقات مرتبطة وتفاعلات مشتركة طوال فترة حياة الجماعة.

ونظراً لأن الجماعات المفتوحة تسمح بانضمام أعضاء جدد إليها في أي مرحلة من مراحلها فإنها قد تتعرض لبعض التغيرات والتأثيرات في مستوى العلاقات والتفاعلات الأمر الذي قد براه البعض شيئاً سلبياً يؤثر في توازن الجماعة وقد يراه البعض الآخر شيئاً إيجابياً، لأن الأعضاء الجدد يشكلون إسهامات جديدة للجماعة، وبعض التحدي لقدراتها على الاستمرار وتقبل التغيير، والتواؤم معه، وبذلك فإنها تكتسب القوة والتجديد، ويرى البعض الآخر أن التغيرات الكثيرة في الهيكل البنائي ومنظومات التفاعل داخل الجماعة، قد يؤثر على استجابات الأعضاء ورغبتهم في تكوين علاقات مع الأعضاء القادمين، حيث إن التغيرات المتكررة قد تؤثر في قدرة الجماعة في تحقيق التجانس أو الاستقرار النسبي ومن أمثلة الجماعات المفتوحة نرى المرضى المقيمين في المستشفيات أو المترددين على جلسات وعيادات العلاج النفسي والتي ينضم إليها مرضى جدد باستمرار ويغادرها آخرون. وهؤلاء المرضى يحتاجون إلى الارتباط بمرضى آخرين يتشابهون معهم في مشكلاتهم الجسمية أو النفسية، حتى يستطيعوا فهم الخبرات وتبادلها فيما بينهم، ومقارنة حالاتهم وظروفهم المرضية، ويغلب على الجلسات التي تجمع مثل هؤلاء المرضى بوجه عام الطابع الترويحي والتعليمي كما أنها تتسم بالسرعة وعدم الإطالة.

أما الجماعات المغلقة فإنها تعتمد على الاستفادة من العلاقات التي تم تكوينها، وعندما يتعرف أعضاء الجماعة على بعضهم جيداً فإنهم يتعلمون كيف يثق بعضهم في البعض، ويتفاعلون معاً على أسس منظمة وسليمة ومن هذه المنطلق فإن تكوين مثل هذه الجماعات على أسس سليمة يعتبر عنصراً هاماً لأن أعضاءها يقضون معاً فترة طويلة وهامة من حياتهم عادة ما تستغرق شهوراً عديدة.

وتتميز الجماعات المغلقة المستمرة بأنها تساعد أعضاءها في تنمية قدراتهم على المشاركة، والاتصال بالآخرين، والثقة المتبادلة، والتفاعل مع الآخرين بطرق وأساليب لم تكن متوافرة لديهم من قبل، إن ديناميات التفاعل بين أعضاء الجماعة يتيح لهم العديد من المميزات منها تماسك الجماعة، والإيثار وتبادل النصائح والخبرات وتقليل الإحساس بالعزلة ولكي يتم هذا التفاعل لابد من التأكيد على الاهتمام بتكوين الجماعة على أسس سليمة.

* التجانس مقابل عدم التجانس: Homogeneity versus heterogeneity

إن الجماعة المتجانسة Homogeneous group هي الجماعة التي تتشابه مشكلات أعضائها وظروف حياتهم وخصائصهم الأساسية، بينما تتميز الجماعات غير المتجانسة بأنها متعددة المشكلات والخصائص وأنماط الحياة، لذلك فالجماعات المتجانسة يعاني أعضاؤها من مشكلة محددة مثل اضطرابات التغذية، أو الإدمان، أو التفرقة العنصرية حسب اللون أو النوع أو الجنس وغيرها، على العكس من الجماعات غير المتجانسة التي تتعدد وتتنوع مشكلات أعضائها بالرغم من أنهم يحتاجون إلى تخفيض مستوى من الأداء أو قوة الذات فربما يعاني أعضاء الجماعات غير المتجانسة من الاكتئاب، والضغوط المتزايدة، والمشكلات الزوجية والأسرية، وأزمات الحياة المتعددة.

* التصنيفات الأساسية: Basic classification

إن أكثر التصنيفات الأساسية شيوعاً هي تلك التي تفصل بين الجماعات الأولية والجماعات الثانوية

Primary and Groups والجماعات النفسية أو الاجتماعية Psyche and Socio Groups. فالجماعات الأولية هي جماعات صغيرة تستمر لفترة طويلة من الزمن، وتتميز بعنصر الانتماء نظراً للعلاقات القوية بين أعضائها، ولها أغراض محددة، أما الجماعات الثانوية في جماعات كبيرة الحجم، وبالرغم من أن لهذه الجماعات هوية وانتماء (جماعات الأخصائيين الاجتماعيين، جماعات المعلمين، بعض الجماعات ذات الانتماء الثقافي أو الديني... الخ) إلا أن أعضاءها لا يعرفون بعضهم البعض بالضبط، أو على الأقل لا يتفاعل معظمهم وجهاً لوجه. وبالرغم من ذلك فإن هذه الجماعات تتميز بوجود روابط انفعالية وعاطفية قوية فيما بينها مثل المشاعر الدينية والقومية والعقائدية وغيرها.

أما الجماعات النفسية فهي جماعات صغيرة تستهدف المشاركة الفعالة في مواجهة المشكلات الشخصية المشتركة بين أعضاءها من أجل تحقيق التقدم أو التغيير المرغوب، بينما توجه الجماعات الاجتماعية خارجياً بهدف التأثير في تغيير المجتمعات المحلية أو الكبيرة، أو التأثير في البناءات التشريعية والسياسية بالمجتمع.

أنواع الجماعات في الخدمة الاجتماعية: Types of Groups

في ضوء التصنيفات السابقة للجماعات فإنه من الممكن تحديد أنواع الجماعات التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي. ولعل من أكثر الاتجاهات شيوعاً تلك التي تحدد أربعة أنواع من الجماعات تتضمن جماعات الدعن الذاتي، وجماعات الإرشاد والنمو، والجماعات التصحيحية (العلاجية)، وجماعات المهام، حيث ينضم تحت هذه التصنيفات أنواع عديدة من الجماعات والتي نوضحها كالآتي:

أولاً: جماعات الدعم الذاتي: Social Support Groups

تقوم فكرة جماعات الدعم الذاتي على خلق نوع من الأشكال الإنسانية التي توفر الحماية للأفراد من الضغوط والتوترات النفسية، حيث ينضم إلى هذا النوع من الجماعات أفراد يشتركون في نوع معين من المشكلات، بحيث يقوم الأعضاء بتوفير الدعم الاجتماعي والنفسي للأعضاء المشاركين. ويختلف هذا النوع من الجماعات عن الجماعات الأخرى في الشكل الطبيعي وغير الرسمي للجماعة Informal & Natural فليس هناك التزام معين بحضور كل الجلسات الخاصة بالجماعة أو شكل معين للتفاعل بين الأعضاء، حيث تبدو الجماعة كمجموعة من الأصدقاء أمثر من جماعة تدخل، وقد يرجع ذلك لخاصية هامة تتميز بها هذه الجماعات وهي التنظيم والإدارة الذاتية لأن هذه الجماعات لا تحتاج أو تعتمد على قائد رسمي (أخصائي اجتماعي) حيث يتولى أعضاء الجماعة بأنفسهم أو من ينوب عنهم مسؤولية الإدارة، والترتيب للقاءات الجماعة وأنشطتها.

ثانياً: جماعات الإرشاد والنمو والتعليم: Growth Group

تكونت هذه الجماعات أساساً لتشجيع وتدعيم النمو لأعضائها، حيث يفترض أن يتم ذلك من خلال مساعدة العضو على التبصر والفهم الذاتي، وتتضمن خبرات هذه الجماعة مجموعة من الأنشطة المصممة لمساعدة الأعضاء على تحقيق أهدافهم، ومن أمثلة ذلك مساعدة الطلاب على تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع أقرانهم، وإكساب الأعضاء المهارات الاجتماعية المختلفة مثل التعاون والقيادة والتبعية، والتعامل مع الرؤساء وأداء الأدوار الحياتية الهامة مثل دور الأم أو دور الأب، وأداء بعض الأدوار الوظيفية وغيرها، حيث يتضمن العمل مع هذه الجماعات تدريب أعضائها على سلسلة من المهارات أهمها مهارات الاستماع الجيد، ومهارات الاتصال، ومهارات اتخاذ القرارات وغيرها.

ويتركز عمل الأخصائي مع جماعات النمو في مساعدة أعضاء الجماعة على تحقيق أهدافهم من خلال تسهيل عمليات التفاعل فيما بينهم، ويتميز دور الأخصائي مع هذه الجماعة –شأنها شأن الجماعات الأخرى- بزيادة النشاط والعمل المباشر في المرحلة الأولى من نمو الجماعة، بينما تقل أنشطة هذا الدور ويقل تدخل الأخصائي كثيراً عندما تصل الجماعة إلى درجة مناسبة من النمو أو ما يطلق عليه نضج الجماعة.

ويهدف هذ النوع من الجماعات إلى توفير المشاركة الوجدانية والتدعيم العاطفي بين الأعضاء، حيث تركز هذه الجماعة وبشكل أساسي على توفير البيئة الإيجابية للتفاعل حتى يتثنى لكل عضو اكتساب الثقة في نفسه، واكتساب الثقة في الآخرين، ومن الأهداف التي تسعى هذه الجماعة إلى تحقيقها تهيئة الأعضاء للتعليم الذاتي، ومعرفة قدراتهم وإمكانياتهم الذاتية، وزيادة التقبل الذاتي لدى كل الأعضاء، والتدريب على التفكير في خيارات مختلفة لمواجهة المشكلات التي تقابلهم، وزيادة الاستقلالية الذاتية والقدرة على تحمل المسؤولية والتوجيه الذاتي، هذا ويمكن للأعضاء تحقيق هذه الأهداف إذا ما توافر لديهم القدر الملائم من الدافعية التي تساعدهم على المشاركة الفعالة والإيجابية في أعمال وأنشطة الجماعة.

وبمعنى آخر نجد أن استفادة الأعضاء وقدرتهم على تحقيق الأهداف الشخصية، يتوقف إلى حد كبير على مستوى تفاعلهم، والجهد والطاقة التي يبذلونها داخل الجماعة، ذلك بالإضافة إلى نوع الدعم الذي يتلقونه من الجماعة ووضوح الأهداف والاستراتيجيات التي تستخدمها الجماعة، بالإضافة إلى مهارات قائد الجماعة، وبشكل عام هذه الجماعات تساعد الأعضاء على تغيير السلوكيات السلبية واكتساب سلوكيات جديدة فعالة، بالإضافة إلى تأثير الجماعة في اتجاهات وقيم الأعضاء نتيجة المشاركة الجادة والفعالة.

ومن أمثلة هذا النوع من الجماعات نجد جماعات التنشئة الاجتماعية Socialization Groups التي تهدف إلى مساعدة أعضاء الجماعة على اكتساب الخصائص الاجتماعية والنمو من أجل أن يصبحوا مشاركين فاعلين في أنشطة مجتمعاتهم، وتقوم هذه الجماعات على افتراض أن أعضاءها يعانون من الخلل أو النقص في بعض المهارات الاجتماعية التي تعوق تفاعلاتهم الإيجابية مع أفراد مجتمعاتهم، ومن أمثلة هذه الجماعات جماعات الأحداث الجانحين، أو الأطفال المعرضين للانحراف، وغيرهم من الأفراد الذين تظهر تصرفاتهم عدم قدرتهم على الالتزام بقيم ومعايير مجتمعاتهم، وتهتم جماعات التنشئة الاجتماعية باستخدام الخبرات أو الأنشطة البناءة كوسيلة للتغيير المرغوب فيه أكثر من اعتمادها على المناقشات الجماعية بين أعضائها.

وهناك نوع آخر يعرف بالجماعات التعليمية Educational Groups التي توفر لأعضائها المعلومات حول أنفسهم وحول الآخرين. وكما يتضح من اسم الجماعة فإن الغرض منها يتمثل في تعليم أعضائها كيفية التعامل مع بعض القضايا أو أمور الحياة التي تتكرر خلال تفاعلاتهم مع الآخرين، حيث يتم ذلك من خلال العروض التعليمية، والمناقشات وأساليب لعب الدور مثل تعليم بعض النساء المتزوجات حديثاً كيفية تربية الأطفال في مرحلة الطفولة، وتعليم الموظفين الجدد متطلبات القيام بأدوارهم الوظيفية، وتتشابه الجماعات التعليمية مع جماعات النمو في أن أعضائها لا يعانون من أي مشكلة، ولكن نجد أن التفاعلات بين أعضاء الجماعات التعليمية أقل من التفاعلات التي تحدث بين أعضاء جماعات النمو.

ويتشابه دور الأخصائي الاجتماعي في الجماعات التعليمية في جزء كبير منه مع الجماعات العلاجية، حيث يعمل الأخصائي في الجماعات التعليمية قائداً لها، يساعدها في إعداد وتقديم العروض التي تقدم معلومات كافية حول موضوعات معينة ترتبط بأهداف الجماعة. بالإضافة إلى دور الخبير الذي يوفر للجماعات المعلومات والمهارات والآراء التي يحتاجونها في عملية التعليم، وأساليب التدريب المختلفة على المهارات التي يتعلمونها خلال الجلسات الجماعية.

ويقوم الأخصائي الاجتماعي بأداء العديد من الأدوار مع جماعات الإرشاد والنمو والتعليم، حيث يعمل معها مديراً أو خبيراً في تصميم البرامج وقيادة أعضاء الجماعة، أو مرشداً وموجهاً لأنشطة الجماعة، أو معلماً ومدرباً من خلال تنظيم مجموعة من التدريبات والبرامج التعليمية التي تقدم لأعضاء الجماعة، وكما يحدث في الأنواع الأخرى من الجماعات فإن دور الأخصائي الاجتماعي قد يتغير عندما تدخل الجماعة في مرحلة متقدمة من النضج أو المراحل الأخيرة من النمو.

ثالثاً: الجماعات التصحيحية (العلاجية) Treatment Groups:

يعتبر مصطلح الجماعات العلاجية مصطلحاً واسعاً يتضمن العديد من الجماعات التي تتشابه أهدافها. ونناقش هنا خمسة أنواع من الجماعات هي جماعات النمو، والجماعات العلاجية، والجماعات التعليمية، وجماعات التنشئة الاجتماعية، وجماعات المعونة المتبادلة، وتقوم كل جماعة من هذه الجماعات على افتراض أساسي مؤداه أن سبب التحاق كل عضو بأي جماعة منهم هو تحقيق فائدة مباشرة من وجوده بها، وعادة ما يحدث التغيير في الفرد داخل الجماعة، وهذا التغيير هو السبب الرئيس في وجود الجماعة.

ويطلق على هذه الجماعات أيضاً مصطلح Group Therapy حيث تساعد هذه الجماعات العملاء الذين يسعون إلى تحقيق هدفاً محدداً يتضمن تغيير بعض أنماط سلوكهم، وتتضمن الجماعات العلاجية الجماعات التي تعاني من مشكلات في حياتهم، أو اضطرابات نفسية وسلوكية، ومن أمثلتها مرضى الاكتئاب والفصام وغيرهم من المقيمين في المستشفيات، وكذلك المرضى المترددين على العيادات والمستشفيات مثل المدمنين.

ويتم التركيز من خلال هذه الجماعات على تصحيح إدراكات أعضاء الجماعات حول طبيعة الأمراض والمشكلات التي يعانون منها، أو تعليمهم أنماطاً جديدة من التعامل والتفكير، وكذلك مهارات حل المشكلات والتعامل مع المواقف التي يواجهونها، وترجع أهمية العمل على تصحيح الإدراكات والتخلص من الاضطرابات النفسية إلى التأثير الكبير لهذه المشكلات في قدرة الفرد على تحقيق أهدافه، وأداء أدواره بصورة طبيعية. حيث نجد في بعض هذه الجماعات تركيز العمل على الخبرات المؤلمة التي حدثت في الماضي، وتم تخزينها في اللاشعور، فيكون الغرض من الجماعة في هذه الأحوال هو مساعدة الأعضاء على استدعاء هذه الخبرات والتعامل معها، والتخفيف من تأثيرها في الجوانب النفسية والعاطفية للعميل.

ويتميز دور الأخصائي الاجتماعي مع هذا النوع من الجماعات بأهمية خاصة نظراً لطبيعة هذه الجماعات والمهارات التي يجب أن تتوافر في الأخصائي الذي يعمل معها. حيث تتطلب فهم الأخصائي الاجتماعي (قائد الجماعة) لأنواع الاضطرابات النفسية وتأثيراتها في الجوانب النفسية والاجتماعية لأعضاء الجماعة، ومن هنا فإن هذا النوع من الجماعات يتطلب وجود خبرة معرفية معينة عند الأخصائي، وقدرات وتجارب متقدمة من العمل مع الاضطرابات النفسية، وتصحيح السلوك، وأساليب التدخل المهني المتقدم، وهناك أدوار مختلفة يقوم بها الأخصائي الاجتماعي عند العمل مع هذه الجماعات فقد يلعب الأخصائي الاجتماعي دور الخبير أو المعالج أو المرشد.

هذا وتتوقف الأدوار التي يلعبها الأخصائي الاجتماعي على طبيعة حاجات ومشكلات أعضاء الجماعة، ويساعد الأخصائي الاجتماعي أعضاء الجماعة على الوصول إلى مرحلة مناسبة من النضج، الأمر الذي يؤدي في المراحل المتقدمة إلى المشاركة الكبيرة للأعضاء، مما يتطلب من الأخصائي قائد الجماعة التقليل من التأثير والتحكم في مجريات الجماعة، وتشجيع الأعضاء على تحمل مسؤولية العمل في الجماعة، بحيث يتقلص دور الأخصائي في هذه المرحلة إلى موجه وميسر ومتابع ومقيم.

رابعاً جماعات المهام Task Groups:

تستهدف الجماعات التي تقع تحت هذه الفئة تحقيق مجموعة من الأهداف أو المهام، حيث تركز وتحشد كل اهتماماتها نحو الوصول إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها بالكفاءة المطلوبة، وتأخذ هذه الجماعات الصفة الرسمية، حيث يتم تشكيله بقرار رسمي، أو بالاختيار، فتجمع بين خبرات الأعضاء المشتركين، ويتم أيضاً اختيار قائد أو (رئيس الجماعة) وتحدد المهام والأدوار بشكل رسمي ودقيق، وترتبط جماعات المهام التي تتشكل في المؤسسات أيضاً باللوائح والقوانين الموجودة في المؤسسة، أما عن المدة الزمنية لهذه الجماعات فيتم تحديدها بواسطة الشخص أو الجهة التي تقوم بتشكيلها، على أن يكون هناك نوع من التفاهم والتقبل لتغيير المهام أثناء العمل، أو لزيادة المدة الزمنية المطلوبة حتى تستطيع الجماعة الانتهاء من عملها، وتقديم الدراسة، أو المقترحات التي تم التوصل إليها في صورة تقرير نهائي.

وتحدد أدوار الأخصائي الاجتماعي داخل هذه الجماعات وفقاً للدور الذي يلعبه سواء كان عضواً في الجماعة، أو منسقاً لأعمالها، أو قائداً للجماعة أو اللجنة، وهناك أنواع مختلفة لجماعات المهام:

* مجلس المديرين (الإدارة) Boards of Directors:

وهي جماعة إدارية تتحمل مسؤولية وضع السياسات التي تحكم برامج المؤسسة، وهذه الجماعة أو المجلس يتم تشكيلها بشكل قانوني من خلال اللوائح الداخلية أو ميثاق المؤسسة، وهذا المجلس هو الذي يوظف مدير المؤسسة ويشرف عليه ويراقب أعماله، كما أنه يحدد السياسات التي تعمل في إطارها المؤسسة، وليس من الضروري أن يكون كل أعضاء المجلس من الخبراء في أنشطة وأعمال المؤسسة، بل يتم اختيارهم من الموظفين البارزين في مجتمع المنظمة، أو من المتبرعين الذين يقدمون من أموالهم لمساعدة المؤسسة، وغالياً ما يشكل هذا المجلس جماعات فرعية أو لجان لتلبية بعض المهام مثل اقتراح سياسات الموظفين، والسياسات المالية، وأبنية المنظمة.

* جماعة المهمة المحددة Task Forces:

تتكون هذه الجماعات من أجل تحقيق هدف خاص وعادة ما تنحل أو تتفكك بمجرد تحقيق هذا الهدف، وعادة ما يتم تكوين هذه الجماعات بواسطة أي من جماعات المهام الأخرى، فمثلاً قد يشكل مجلس إدارة إحدى المؤسسات جماعة لاقتراح ميزانية المؤسسة خلال خمس سنوات قادمة أو إجراءات المؤسسة للظروف الحالية. وعادة ما يتم تشكيل هذه الجماعة من متخصصين وخبراء في الموضوع الذي تتناوله، حيث يتوقع منها أن تقوم بدراسة الفكرة أو المشكلة، ووضع الحلول والبدائل، وكتابة تقرير عما توصلت إليه، وبمجرد انتهاء الجماعة من هذه المهمة فإنها سوف تنتهي وتنحل.

* اللجان واللجان التنظيمية الدائمة Committees and Commission:

توجد هذه اللجان عادة للتعامل مع مهام أو ظروف خاصة، وتتشكل من العاملين أو أعضاء المؤسسة حيث تتوقف طريقة تشكيل اللجنة بأسلوب الانتخاب أو الاختيار لأعضائها بناء على طبيعة اللجنة وكما ذكرنا سابقاً فربما يشكل مجلس الإدارة لجنة من الموظفين لتطوير سياسات التوظيف بالمؤسسة وتقييم أداء مدير المؤسسة وأيضاً ربما تشكل المؤسسة لجنة للإعداد لحفل سنوي لمناسبة وطنية.

وهذا النوع من اللجان قد يكون ثابتاً أي على أساس مستمر طبقاً للوائح وقواعد المؤسسة مثال ذلك لجنة الموازنة والخطة واللجنة التنفيذية وقد تكون أيضاً مرتبطة بهدف محدد مثل جماعة المهام المحددة Task forces حيث تنتهي بمجرد الانتهاء من المهمة.

أما اللجان الدائمة فهي مثل اللجان من حيث تحملها لمسؤولية مهام محددة ولها طبيعة مستمرة، ومن أمثلتها مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية Council of Social Work Education (CSWE)

والجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين National Association of Social Workers (NASW) والاتحاد العالمي للأخصائيين الاجتماعيين وهكذا.

* جماعة العاملين بالمؤسسة Staff Meeting:

يتكون فريق العمل من الأعضاء العاملين في المؤسسة الذين يجتمعون بصفة دورية لأغراض محددة، وهناك بعض المؤسسات التي تحدد اجتماعات منتظمة لجميع أعضائها والبعض الآخر يحدد اجتماعات منتظمة لجماعات صغيرة من العاملين فيها. مثال ذلك اجتماعات جماعات المشرفين أو العاملين في مجال الرعاية البديلة بالمؤسسة وهكذا. ومن أهم أغراض اجتماعات الأعضاء مثلاً شرح سياسة جديدة في المؤسسة، أو تعريف العاملين بأي تغيرات تحدث في المؤسسة أو تقديم عضو جديد بالمؤسسة وأحياناً يكون لهذه الاجتماعات وظائف اجتماعية وعاطفية تتضمن تنمية شعور العاملين بالانتماء للمؤسسة وتنمية روح التعاون فيما بينهم.

* فرق العمل متعددة التخصصات Multidisciplinary Teams:

يتكون فريق العمل متعدد التخصصات من مهنيين في تخصصات مختلفة، حيث يجتمعون لمناقشة حالات خاصة من العملاء أو المرضى الذين يتعاملون معهم كل في مجال تخصصه بشكل متكامل، فمثلاً قد يتكون فريق العمل في مؤسسة للمعاقين أو للصحة النفسية من (الطبيب النفسي، والأخصائي الاجتماعي والنفسي والممرضة وأخصائي التربية الرياضية)، وأيضاً يتكون فريق العمل في المدرسة من (الأخصائي الاجتماعي ووكيل المدرسة ومدرس التربية الرياضية ورائد فصل الطالب والطالبة والطبيب). وقد يتكون فريق العمل بأحد المستشفيات من (الطبيب المعالج وطبيب العلاج الطبيعي والأخصائي الاجتماعي والممرضة وهكذا).

وعادة ما يتولى أحد أعضاء الفريق قيادة الفريق، حيث يتولى التنسيق بين الأعضاء الآخرين الذين يمثلون الخبرة في مجال تخصصاتهم، ويجتمع أعضاء الفريق في إطار جدول منتظم.

* جماعات العمل الاجتماعي Social Action Groups:

 تتمثل أهداف جماعات العمل الاجتماعي في تغيير البيئة المادية والاجتماعية حيث يفيد تحقيق هذه الأهداف كل من الأعضاء المنتمين لهذه الجماعة والآخرين غير المنتمين لها، وبمعنى آخر فهو يفيد أعضاء المجتمع ككل. ومن بين الأهداف التي تسعى جماعات العمل الاجتماعي إلى تحقيقها تدعيم الخدمات الاجتماعية الصحية وتدعيم برامج الخدمات الاجتماعية وتغيير اللوائح والقوانين التي قد تحرم فئات معينة من الاستفادة من الخدمات المتاحة. ومن أمثلة جماعات العمل الاجتماعي أيضاً مجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة ما، الذين ينظمون جهودهم للمطالبة بسن تشريعات لزيادة الموازنات الخاصة ببرامج رعاية المدمنين، أو الفقراء وغيرهم، ومن هذه الجماعات أيضاً تنظيم بعض المواطنين جهودهم للمطالبة بتعديل بعض برامج التعليم أو تنمية الجيرة أو الحي الذين يعيشون فيه وهكذا.

وهنا قد يكون الأخصائي الاجتماعي أحياناً عضواً في هذه الجماعات وأحياناً أخرى قائداً لها. ومن بين الأدوار التي يقوم بها مع هذه الجماعات دور المهني والخبير حيث يتضمن هذا الدور تنظيم الاجتماعات وتزويدهم بأسماء الأشخاص الذين يمكنهم الاتصال بهم، والمؤسسات المتاحة، ومساعدة الجماعة على اختيار الأساليب والوسائل المشروعة والقانونية للتعبير عن آرائهم، لذك فمن المهم أن يملك الأخصائي الاجتماعي المهارات اللازمة لمساعدة هذه الجماعات على تحقيق أهدافها، مع التأكد من استمرار الجماعة واستقراراها حتى تكتمل مهامها.

القيادة في الجماعة Groups Leadership:

تعتبر القيادة في الجماعة من أهم الجوانب التي ترتبط ببنائها، وتنظيمها، ومساعدتها على تحقيق أهدافها، ونظراً لأن عمل الأخصائي الاجتماعي (الممارس العام) يتطلب الإلمام بمجموعة من المعارف والمهارات التي تؤهله إلى التعامل مع كافة الأنساق لتحقيق التغيير الهادف والفعال، فإن الأخصائي الاجتماعي يمارس دوره في الجماعة كقائد وفقاً لشروط ومعايير ومهارات محددة.

ولتوضيح معنى القيادة في الجماعة نستعين بمفهوم Toseland & Rives (2001) الذي يشير إلى القيادة على أنها العمليات التي توجه نمو الجماعة ونمو أعضائها حيث تهدف القيادة الفعالة إلى مساعدة أعضاء الجماعة على إشباع احتياجاتهم الاجتماعية والنفسية، ومساعدة الأعضاء والجماعة ككل على تحقيق الأهداف التي تتلاءم مع القيم الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية. (Toseland & Rives, 2001, P.96) وهنا يجب أن نوضح الفارق بين قيادة الأخصائي الاجتماعي للجماعة، ونوع القيادة الطبيعية التي تنشأ وتنمو بين أعضاء الجماعة نتيجة التفاعلات والأنشطة والبرامج التي تمارسها الجماعة، لذلك يتطلب قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره كقائد للجماعة يتطلب تشجيع أعضاء الجماعة على اكتساب خبرات ومهارات القيادة الذاتية التي تؤثر بالضرورة في شعور الأعضاء بالقوة.

* الصفات الشخصية لقائد الجماعة Leaders Personal Characteristics:

إن قيادة الجماعة تتعلق بتنظيم وإعداد أنشطة موجه يشترك فيها عدد من الأعضاء الذين يرتبطون معاً، ويتفاعلون معاً في إطار من التعاطف والتأييد والمساندة والدعم الذاتي، لذلك يجب أن يكون قائد الجماعة مستعداً من الناحية الشخصية والمهنية للعمل مع الجماعة وفهم طبيعتها ووسائل تحقيق المهام، ويرى كل من Shapiro et al 1998 أن قائد الجماعة يجب أن يتمتع بمجموعة من الصفات الشخصية والمهنية أهمها:

* الاعتمادية (الجدارة بالثقة) Trustworthiness:

إن الهدف الأساسي لأي قائد جماعة هو أن يخلق داخل الجماعة جواً من الثقة والأمان يسمح للأعضاء بمشاركة آراءهم ومشاعرهم، ومعلومات شخصية عن حياتهم، لذلك فإن على قائد الجماعة أن يقدم نفسه كشخص جدير بالثقة، يتمتع بالتكامل الذاتي Integrity وأنه يفعل ما يقول وما يعد به، وبشكل عام فإن الممارس العام (قائد الجماعة) يعيش في المجتمع الذي تنشأ فيه الجماعة، ومن ثم فإن أفراد المجتمع يتابعونه، ويتحفصون سلوكياته، ويلاحظون أفعاله. إن قدرة قائد الجماعة على تحقيق التوازن بين ما يقوله وبين ما يفعله يعتبر أمراً ضرورياً يؤدي إلى نمو الشعور بأنه شخص يمكن الاعتماد عليه.

* التقبل الذاتي Self-Acceptance:

قد يعتقد أعضاء الجماعة أن قائد الجماعة هو شخص كامل يتمتع بكل الصفات وأنه لا يخطئ، هذا الانطباع يتخيله أعضاء الجماعة لأنهم قد يحتاجون للقائد الذي يتمتع بهذه الصفات والذي سيكون قادراً على حمايتهم من الأخطار، وأن يكون مستعداً لتقديم النصيحة والمشورة لهم. ولكن هناك ضرورة لأن يقدم قائد الجماعة نفسه للأعضاء على أنه إنسان يتمتع بصفات ولكنه أيضاً يخطئ، المهم أن يكون قائد الجماعة قادراً على تقبل أخطائه، ومستعداً للاعتراف بها، وبذلك فإنه يعطي النموذج للأعضاء بأن الخطأ هو شيء متوقع من جميع الأفراد والمهم أن يستفيد الجميع من أخطائهم حتى يمكنهم من أن ينموا ويتقدموا.

* جاذبية شخصية القائد Charisma:

يتعلق دور قائد الجماعة بقدرته في التأثير على أعضاء الجماعة وشد انتباههم نحو الجماعة وأنشطتها، ولذلك فإن قدرة قائد الجماعة على تحويل سمات القوة إلى الأعضاء، وزرع روح التفاؤل والأمل في نفوسهم تتوقف على أسلوبه في الحديث مع الأعضاء بلغة منطوقة، ولغة غير منطوقة باستخدام تعبيرات الوجه وحركات الجسم التي ممكن أن تؤثر في العملاء. ويمكننا أن نتصور أنه إذا كانت شخصية قائد الجماعة ينقصها بعض هذه الصفات مثل القدرة على الكلام أو الإقناع، ويتصف حديثه بالرتابة والملل، فربما يؤثر هذا في قدر الأعضاء على تتبع أنشطة الجماعة، أو جذب انتباههم نحو عملياتها.

* المرونة Flexibility:

تعتبر المرونة من أهم الصفات الشخصية التي يجب أن يتصف بها قائد الجماعة، حيث تعني المرونة تمتع قائد الجماعة بالابتكارية Creativity في تناول الأمور وحل المشكلات، لذا فإن مرونة قائد الجماعة تسمح له بالرد الفوري Respond Instantly على المشاعر والأحاسيس الرقيقة والدقيقة لأعضاء الجماعة، فقد يكون قائد الجماعة مستعداً في لحظة ما للرد على سؤال أحد الأعضاء، ولكنه ينتبه إلى صوت أحد الأعضاء الذي يعرب فيه عن ضجره من شيء ما ليس له علاقة بالموضوع المطروح. وبشكل بسيط قد يخطط كل من القائد والجماعة خلال عمليات الجماعة وتفاعلها لنشاط معين أو موضوع محدد، ولكن عند بداية نشاط الجماعة قد يطرح أحد الأعضاء سؤالاً معيناً أو موضوعاً معيناً يفتح باب المناقشة بين الأعضاء، الأمر الذي يغير من خطة عمل الجماعة. لذلك فإن استعداد القائد لتقبل الأحداث والتغيرات واستيعابها في إطار العمل يعتبر من أهم الصفات الشخصية التي يجب أن تتوافر في قائد الجماعة.

* الشفقة Compassion:

إنه من المهم أن يعكس القائد لأعضاء الجماعة شعوره اتجاههم بالتعاطف ورغبته الصادقة في تدعيم الأعضاء والاهتمام بمصالحهم، لذلك فإن صفة التعاطف عند قائد الجماعة تعني أيضاً أنه إنسان محب متفهم قادر على تقبل الأعضاء وعدم الحكم عليهم، يتسم بالدفء والكرم والرغبة الصادقة في تدعيم الأعضاء ومساعدتهم على النمو والترقي، حيث يسعى قائد الجماعة بكل جهده لمساعدة أفراد الجماعة على تحقيق التغيير في حياتهم. ويتم ذلك من خلال استخدامه الأمثل لقدراته ومعارفه ومهاراته المهنية، بجانب شعوره الداخلي بالتعاطف مع الأعضاء واحترامه لهم ولظروفهم وإمكاناتهم الذاتية.

* وضوح الرؤية الذاتية Clear-Mindedness:

يجب أن يتصف قائد الجماعة بوضوح الرؤية والقدرة على الفهم والتحليل المنطقي، حيث إن أعضاء الجماعة يتوقعون من القائد أن يكون عادلاً ومتوازناً في فهمه للأمور واتخاذ قرارات فعالة تنعكس عليهم وتساعدهم على النمو بشكل إيجابي. لذلك فإن قائد الجماعة يجب ألا يتصف بالتحيز، أو التعنت في التفكير، أو الخلل في إطلاق الأحكام والتعميم، أو المبالغة، أو معاملة الأعضاء وتصنيفهم وفقاً لنوعهم أو جنسهم أو لانتماءاتهم العرقية أو القبلية، وبالتالي فإنه بذلك يبتعد عن الظلم والعدوانية. وقد يتطلب ذلك من قائد الجماعة أن يتفهم أفكاره وآراءه، ويكون لديه المصداقية والشجاعة لأن يعترف بأخطائه ويسعى إلى تعديل اتجاهاته الخاطئة ويستفيد من آراء الآخرين.

نظريات القيادة في الجماعة Theories of Group Leadership:

يرى Toseland & Rives (2001) أن النظريات القديمة التي ناقشت عملية قيادة الجماعات ركزت بشكل أساسي على أسلوب قيادة الجماعة Styles of Group Leadership، حيث أن قيادة الجماعة قد تم اعتبارها سمة Trait بدلاً من اعتبارها مجموعة من القدرات والمهارات والسلوكيات التي يمكن تعلمها، فنجد على سبيل المثال أن هناك ثلاثة نماذج من إدارة الجماعة يقع على مسار واحد:

أسلوب التدخل المحدود الأسلوب الديمقراطي الأسلوب التحكمي

Laissez- Faire Democratic Authoritarian

وقد أوضحت الأبحاث والدراسات أن أعضاء الجماعة يفضلون الأسلوب الديمقراطي في إدارة الجماعة لأنه يمنحهم القدرة على المشاركة والتفاعل بحرية بعيداً عن تدخل قائد الجماعة، ومحاولته تقييد هذا التفاعل، أو وضعه في قوالب أو أنماط محددة. لذلك فإن الدراسات الحديثة تؤكد أن استخدام قائد الجماعة أسلوباً يقوم على الصداقة والمساعدة وتضمين أعضاء الجماعة وإشعارهم بأنهم جزء منها، يزيد من فرص المشاركة، وتقبل الأفكار الجديدة، مما يؤدي إلى فاعلية الجماعة ونجاحها (Gummer, 1995).

وقد أكدت الدراسات والبحوث عن القيادة في الجماعة ضرورة تفهم مجموعة من العوامل التي تتفاعل معاً لتئدي في النهاية للتوصل إلى الأساليب الفعالة في إدارة الجماعة وقيادتها:

* توقعات الأعضاء عن معنى القيادة في الجماعة.
* السلطات والصلاحيات التي يتمتع بها القائد.
* مدى التفاعل بين قائد الجماعة والقيادات الطبيعية داخل الجماعة.
* احتياجات، ومهام، وأهداف الأعضاء المكونين للجماعة.
* المهارات الاجتماعية والعاطفية لدى الأعضاء.
* طبيعة السلطة داخل نطاق الجماعة وخارجها.
* المتطلبات البيئية المفروضة على الجماعة وقائدها.

النموذج التفاعلي في القيادة The Interactional Model of Leadership:

يقوم النموذج التفاعلي على مجموعة من المسلمات الهامة التي تشير إلى أن نجاح الجماعة في تحقيق أهدافها يرتبط بمجموعة من العوامل والمفردات، حيث تعتبر القيادة جزءاً أساسياً منها. ويختلف هذا النموذج مع بعض الآراء التي تضع وزناً كبيراً للقيادة وتأثيرها في نجاح الجماعة وفاعليتها، حيث يؤكد Liberman في إحدى عباراته "من المحتمل أن يكون هناك علاقة كبيرة بين سلوك قائد الجماعة، وشخصيته ومهاراته، وبين نجاح الجماعة في تحقيق التغيير المتوقع" Liberman, M, 1957, P.357)). وعلى الجانب الآخر يرى بعض الباحثين أن قيادة الجماعة لا تمثل السبب الأساسي في نجاح الجماعة، حيث يستند أصحاب هذا الرأي على بعض الأدلة الامبيريقية عن نجاح بعض جماعات الدعم الذاتي –التي ليس بها قائد مهني- في تحقيق أهدافها العملية، وبذلك يرى أصحاب هذ الرأي ضرورة ألا نضع وزناً كبيراً على تأثير قائد الجماعة في نجاح الجماعة.

 شكل رقم (5) النموذج التفاعلي في القيادة.

لذلك يرى أصحاب النموذج التفاعلي أن قيادة الجماعة تعتبر جزءاً من مجموعة من العوامل المتفاعلة التي تؤدي بضرورة إلى زيادة قدرة الجماعة على تحقيق أهدافها. وبشكل محدد فإن النموذج التفاعلي يؤكد أن القيادة في الجماعة تتأثر بطبيعة التفاعلات التي تحدث بين أعضاء الجماعة والقائد والبيئة، ويتمثل ذلك النموذج في المسلمات التي يقدمها النموذج البيئي النسقي الذي وضعه Gitterman & Germain (1996)، ومن هنا يمكننا القول أن القيادة في الجماعة تظهر وتتبلور نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل التي تتزامن مع نمو الجماعة وتقدمها، والتي وضحها الشكل رقم (5) وفيما يلي نوضح أن هذه العوامل وطبيعة الارتباط بينهما كالتالي:

* الغرض من الجماعة The Purpose:

عندما نناقش القيادة في الجماعة فمن الضروري التعرف على الغرض من الجماعة، والمهام التي تنشأ من أجلها، فعلى سبيل المثال يرى Browning (1977) أن للجماعة أغراضاً كثيرة تتضمن:

* تحقيق مجموعة من المهام التي تتطلب مشاركة أكثر من فرد في أدائها.
* إشباع حاجات الأفراد.
* تتيح لقاء الأفراد الذين يتعاملون مع مشكلات متشابهة.
* أن الجماعة ترمز إلى مجموعات كبيرة من الأفراد الذين يشتركون في نفس الاهتمامات.
* تضم الجماعة أكبر عدد من الأفراد بشرط إمكانية إدارة التفاعل بينهم.
* يمكن تقديم الخدمات لعدد أكبر من الأفراد بشكل فعال Efficient)).
* تحقيق زيادة الدافعية بين الأعضاء.
* تحقيق التفاعل الإيجابي بين عدد من الأفراد الذين يعملون معاً في بيئة واحدة. لذلك فإن الغرض من الجماعة هو تغيير الظروف أو المواقف التي تحدث خارج الجماعة سواء في حياة الأعضاء، أو في نطاق المؤسسات التي يتعاملون معها، أو على مستوى المجتمعات التي يعيشون فيها.

هذا وتستطيع الجماعة أن تتبنى مجموعة من الأغراض، ولكن على الممارس العام (قائد الجماعة) أن يتأكد من كيفية تفهم الأنساق المتعاملة للجماعة لهذه الأغراض، لذا فعلى قائد الجماعة أن يتأكد من التوافق بيت الغرض أو الأغراض، ونوع المشكلة التي تتعامل معها الجماعة. فنجد على سبيل المثال أنه إذا كان الغرض من الجماعة هو إشباع احتياجات الأفراد الذين يعانون من الانطواء، فإن المشكلات التي سوف تتعامل معها الجماعة يجب أن تتعلق باحتياج الأعضاء لزيادة التفاعل واكتساب الثقة في التعامل مع الآخرين. ومن هنا فإننا لا نتوقع أن تناقش هذه الجماعة مشكلة الإسكان أو ممارسة رياضة الجري.

* نوع المشكلة Type of Problem:

يرى بعض الباحثين أن نوع الجماعة يؤثر في طبيعة القيادة وأنشطتها، فنجد على سبيل المثال أن جماعات الدعم والنمو الاجتماعي تحتاج إلى قيادة أكثر مرونة تسمح بمشاركة جميع الأعضاء في التفاعل بصورة ودية، ومن ثم فإن قائد الجماعة يشجع الأعضاء على المشاركة في ممارسة بعض مهام القيادة. وعلى الجانب الآخر نجد أن قيادة جماعات المهام Groups Task تكون في الغالب مرتبطة بمهام محددة، ويصدر بها قرار رسمي من الجهة المنظمة التي تشكل الجماعة. لذلك فإن القائد في هذه الجماعة يلتزم بالإطار الرسمي، ويسمح للأعضاء بالمشاركة في المناقشة وفقاً لطبيعة عملهم وتخصصاتهم. فإذا كانت المناقشة تدور حول إعداد ميزانية المؤسسة، أو أحد البرامج، فإذن عضو الجماعة الذي لديه الخلفية في شؤون الموازنة، أو الذي يشغل منصباً إدارياً أو محاسباً، هو الذي يتولى الحديث في هذا الموضوع. وقد يتلقى بعض الأسئلة من أعضاء اللجنة ولكنه هو المسؤول عن وضع التصور الخاص بالميزانية.

* البيئة The Environment:

تؤثر البيئة المادية والاجتماعية في طبيعة القيادة بالجماعة، ويمكن تلخيص هذه التأثيرات في ثلاثة جوانب رئيسة:

* المكان: حيث أن قائد الجماعة يعتبر مسؤولاً عن ملاءمة مكان الجماعة لنوعية عملها، ويتضمن ذلك توفير المقاعد، والطاولات، والمواد التي يتم استخدامها في الأنشطة، مثل: اللوحات، والحوامل، وما إلى ذلك. ويعكس ذلك قدرة قائد الجماعة على مواءمة احتياجات الأعضاء وتوفيرها بشكل ييسر تفاعل الأعضاء مع الجماعة وأنشطتها.
* محتويات المؤسسة: بالإضافة إلى تأثيرات البيئة المكانية على الجماعة وقيادتها، نجد أن مستوى تفهم قائد الجماعة لسياسة المؤسسة، وقواعدها، واللوائح التي تتحكم في سلوك الجماعة، والعمليات الموجودة في المؤسسة بشكل عام، من الأمور الهامة ليحصل من المؤسسة على سلطة تفويضية تمنحه الحق في تأدية مجموعة من الأعمال، وتنفيذ أنشطة الجماعة ومشروعاتها، بالإضافة إلى أن هناك علاقة للمكانة أو المنصب الذي يشغله قائد الجماعة في المؤسسة، وتأثيره على طبيعة قيادته للجماعة، حيث أننا قد نرى قائد الجماعة الذي يشغل في المؤسسة منصب إداري أو تنفيذي على درجة كبيرة، قد يؤثر في الجماعة بصورة مختلفة عن قائد الجماعة الذي يشغل منصباً أقل، نظراً لأن القدرة على استثمار واستخدام موارد المؤسسة، وتذليل العقبات التي تواجهها الجماعة تتأثر بموقع قائد الجماعة داخل المؤسسة ونوع السلطة التي يتمتع بها.
* الأنساق الأخرى: تؤثر الأنساق الموجودة في المجتمع في الجماعة وطبيعة قيادتها، حيث نجد أن مدى تفهم قائد الجماعة للقيم والتقاليد السائدة في المجتمع، وقدرته على التفاهم معها والاستفادة منها، قد يشكل الفارق بين الأساليب التي يستخدمها قائد الجماعة، واختلافها من قائد لآخر.
* الجماعة وحدة كلية: يرى Toseland & Rivas (2001) أن هناك أربعة عوامل تتصل بالجماعة، وتؤثر بشكل أساسي على استخدامات القيادة في الجماعة، وقدرتها على أداء مهامها. **وترتبط** **هذه العوامل بــــ** حجم الجماعة، وعدد الأعضاء بها، وطبيعة الوقت المتاح للجماعة، حيث نجد أن بعض الجماعات تتخذ التدخل السريع منهجاً للعمل، بينما هناك جماعات أخرى ترتبط بوقت محدد لتحقيق الأهداف مثل جماعات المهام Task Groups. **ويرتبط العنصر الثالث بـــــ** نوع الديناميات السائدة في الجماعة، والتي تظهر في أنواع الاتصال، ونماذج التفاعلات بين الأعضاء، بالإضافة إلى منظومات التماسك، والضبط الاجتماعي، والثقافة السائدة في الجماعة. **ويتعلق العنصر الرابع بــــ** المراحل التي تمر بها الجماعة، حيث تعتمد الجماعة في المرحلة البدائية بشكل أكبر على قائدها في توصيل المعلومات، وتوجيه الأعضاء، وتشجيعهم على المشاركة. أما الجماعات في مراحل العمل فإنها تصبح أقل اعتماداً على مساهمات القائد، ومن ثم يمارس الأعضاء بعض مهام القيادة عن طريق الاستفادة من متابعة وتشجيع قائد الجماعة ودعمه.

يساهم التدخل مع الجماعة إلى اختيار قائد الجماعة، وتدريبه، والمدرسة الفلسفية التي ينتمي إليها في تحقيق التغيير، وعموماً فإن نجاح قائد الجماعة في عمله يتطلب كثيراً من الخبرة والمهارات المعرفية والخبرات التي تتطلب الدراسة والاطلاع.

مهارات قائد الجماعة Group Leadership Skills:

نظراً لأن منهاج الممارسة العامة يقوم على عنصري الشمولية والتكامل، حيث أن معارف الممارس العام وخبراته ومهاراته يمكن استخدامها بشكل تكاملي للعمل مع المستويات المختلفة للممارسة المهنية، فإننا نرى أن ما تم عرضه في الكتاب الأول عن مهارات الأخصائي الاجتماعي (الممارس العام) يمكن أن يمثل القاعدة الأساسية لكيفية التعامل مع الأنساق المختلفة. إلا أننا في هذا الجزء نقوم بعملية مراجعة هذه المهارات، والتركيز على تطبيقها مع الجماعات. وبشكل عام فإن مفهوم المهارات يشير إلى السلوكيات، والأنشطة التي يستخدمها قائد الجماعة لمساعدتها على تحقيق أغراضها، ومساعدة الأعضاء على تحقيق أهدافهم الشخصية.

إلا أنه من المهم أن ندرك أن مهارات القيادة في الجماعة تختلف بدرجة ما عن المهارات التي تستخدم في العمل مع الأفراد، الأمر الذي شجع مجموعة من الكتاب والباحثين على تحديد مجموعة من المهارات التي ترتبط بشكل وثيق بعملية القيادة داخل الجماعة Bertcher, 1999. Shulman, 1990. Middleman & Wood,) 1994) ووفقاً للدراسات المطروحة فإنه من الممكن تقسيم مهارات القيادة في الجماعة إلى ثلاث قوائم نوضحها كما يلي:

مهارات تحقيق عمليات الجماعة.

مهارات التقدير وتجميع البيانات.

مهارات عمليات التغيير.

* مهارات تحقيق عمليات الجماعة Facilitating Group Processes:

تساهم مهارات تحقيق عمليات الجماعة في التوصل إلى نتائج إيجابية تعمل على تدعيم التفاهم بين الأعضاء وتنميته، ويناء قنوات الاتصال المفتوح، وتشجيع نمو الثقة بين الأعضاء، الأمر الذي يدفع جميع الأعضاء للمساهمة في مواجهة المشكلة التي تتعامل معها الجماعة. وتتضمن مهارات تحقيق عمليات الجماعة الآتي:

* إشراك أعضاء الجماعة Involving Group Members:

يرى Yalom(1995) أن إشراك الأعضاء في عمليات الجماعة يعني الاتجاه نحو عمومية Universalizing تجارب الأعضاء، لذلك فإن تشجيع الأعضاء الصامتين على المشاركة يعني مساعدتهم في التعرف على الجوانب الجماعية، والمختلفة في خبراتهم. ومن هنا فإن المشاركة في أنشطة الجماعة تعني للأعضاء أن تعاملهم مع مشكلاتهم يتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر بالتجارب والخبرات التي يعرضها بقية الأعضاء في الجماعة ومن هنا فإن الأعضاء يجدون الفرصة في مشاركة الجماعة وممارسة مهام القيادة داخل الجماعة عن طريق توجيه الأسئلة، أو التخطيط للمشروعات، أو تنفيذ الأنشطة ومتابعتها.

* التوجه Attending Skills:

تعني مهارات التوجه، السلوكيات غير اللفظية مثل الاتصال البصري، ووضع الجسم، والاتصال اللفظي الذي يعكس التعاطف، والاحترام، والدفء والثقة والأصالة، والصدق. وبذلك فإن مهارات التوجه تعتبر مفيدة في خلق صلات الألفة Rapport، وجو التقبل، والتماسك بين أعضاء الجماعة. ويتضمن هذا النوع من المهارات قدرة القائد على إقناع الأعضاء بأنه يسمعهم، ويتفهمهم عن طريق ترديد عبارات عضو الجماعة، أو إعادة صياغتها، وقدرته على التفاعل التعاطفي الصادق والمشجع للمعاني غير المعلنة التي تحتويها عبارات أعضاء الجماعة.

* التعبير الشعوري Expressive Skills:

تعتبر مهارات التعبير الشعوري من أهم جوانب مهارات تحقيق عمليات الجماعة، حيث نجد أن من مهام قائد الجماعة القيام بمساعدة الأعضاء على التعبير عن مشاعرهم تجاه المشكلات، والمهام، أو الموضوعات التي تواجهها الجماعة، هذا فضلاً عن قيام قائد الجماعة بمراجعة هذه الجوانب، وتلخيصها كلما لزم الأمر. وهنا يجب أن يُمنح عضو الجماعة الفرصة في التحدث، والتعبير بحرية عن أفكاره ومشاعره، وبطريقة ملائمة وهادفة. ومن هنا فإن الأعضاء يستفيدون من مناقشتهم حول موضوعات قد يعتبرها البعض محظورة أو غير مقبولة، خاصة إذا ما ارتبطت هذه الموضوعات بشكل أو بآخر بمشكلات الأعضاء. فنجد على سبيل المثال أن الأعراف تؤكد ضرورة طاعة الأبناء لآبائهم، ولكن قد يرى الأعضاء أن مثل هذه القاعدة سوف تمنعهم، أو تحرجهم من التحدث عن المعاملة غير العادلة التي يتلقونها من بعض الآباء، أو الأساليب المجحفة التي يستخدمها بعض الآباء في تربية الأبناء.

* الاستجابة Responding Skills:

إن استجابات قائد الجماعة الذكية يمكن أن تساعد الجماعة كلها، أو الأعضاء بشكل شخصي على تحقيق المهام فنرى أن قدرة الجماعة في تأكيد عبارة، أو تعليق بسيط لأحد الأعضاء، يلفت انتباه الجماعة ككل، بينما الاستجابة الهادئة لتعليق انفعالي، أو متوتر لأحد الأعضاء، قد يحمي الأعضاء من القلق، أو الضغوط غير المبررة، ومن هنا فإن قائد الجماعة قد يحول ملاحظة أو عبارة اتفق عليها الأعضاء، ومناقشة عضو ما عن رأيه فيها.

* التركيز Focusing Skills:

يستطيع قائد الجماعة أن يحقق عمليات الجماعة عن طريق مساعدتهم في التركيز على اتجاهات معينة، من خلال التوضيح لأمور معينة، أو بتشجيع أحد الأعضاء على تفسير وجهات نظره، أو بتكرار نموذج من نماذج الاتصال التي تمت بين الأعضاء، أو أن يقترح على الأعضاء التركيز على مناقشة موضوع معين. لذلك فإن قيام قائد الجماعة بتدريب الأعضاء على التركيز، يقلل من مناقشة الموضوعات غير الضرورية، وتشجيع الأعضاء على استطلاع الموضوعات بطريقة شاملة ومتكاملة.

* توضيح عمليات الجماعة Making Group Processes Explicit:

يجب ألا ينشغل قائد الجماعة بالمناقشات التي تحدث داخل الجماعة عن توضيح العمليات داخلها، حيث إنه من آن لآخر يجب أن يفسر قائد الجماعة للأعضاء طبيعة هذه العمليات. فنجد على سبيل المثال أن قائد الجماعة يفسر بعض التفاعلات التي تحدث داخل الجماعة ليعبر الأعضاء عن رأيهم في نوع التفاعل الذي حدث، أو قد يشجعهم على ملاحظة كيفية نمو عمليات الجماعة وتطورها، فنراه يشير إلى الأدوار التي يمارسها أعضاء الجماعة، أو قد ينشئ أحد المعايير داخل الجماعة، مثل إتاحة الفرص لكل عضو عند نهاية كل لقاء بالتعليق على أهم الأحداث التي تمت داخل الجماعة وفهم تأثيرها على مستوى تحقيق الجماعة لأهدافها.

* توضيح المحتوى clarifying Content:

هناك أيضاً فائدة كبيرة من قيام قائد الجماعة بتوضيح وتفسير محتويات التفاعل التي تتم بين الأعضاء داخل الجماعة، حيث إن ذلك يساعد الأعضاء على إتقان وسائل الاتصال وممارستها بطريقة فعالة. ولتنفيذ هذه المهارة يقوم قائد الجماعة بتحليل بعض المناقشات، والتأكد من تفهم الأعضاء للمحتويات المتضمنة لهذه المناقشة، أو قد يلفت نظر الأعضاء إلى أن المناقشة التي تتم بينهم الآن قد خرجت عن محتوى الموضوع، أو أن المفاهيم المطروحة ليست لها علاقة بموضوع المناقشة، وقد يساعد تطبيق هذه المهارة الأعضاء في مواجهة بعض الموضوعات التي يحاولون تجنبها وعدم الحديث عنها.

* قيادة التفاعل Guiding Group Interaction:

يعتبر أسلوب قيادة التفاعل داخل الجماعة من أهم المهارات المتعلقة بكيفية تحقيق عمليات الجماعة، حيث إن تنفيذ مثل هذه المهارة يساعد على قيام الجماعة بتحقيق أهدافها.

فقد يتدخل القائد ليوجه المناقشة في اتجاه معين، أو قد يحاول تحجيم التفاعل السلبي الذي يحدث داخل الجماعة، أو قد يشجع أحد الأعضاء على الحديث والمشاركة في التفاعل. ويفيد تطبيق هذه المهارة من خلال قيام قائد الجماعة، على سبيل المثال، بالتعامل مع الأنماط السلبية في التفاعل التي برزت نتيجة لظهور جماعة فرعية معينة، وملاحظة تأثيراتها على عمليات الجماعة وتفاعلاتها. من هنا قد يساعد تدخل قائد الجماعة في قيادة وتوجيه التفاعل على إعادة الثقة للأعضاء، وتشجيعهم على الاستمرار في المشاركة في عمليات الجماعة.

* مهارات التقدير وتجميع البيانات Data Gathering and Assessment:

إن استخدام قائد الجماعة لمهارات التقدير، وتجميع البيانات يعتبر من النماذج الحديثة التي تعطي لقيادة الجماعة بعداً جديداً، حيث إن هذه المهارات تسعى إلى تعميق عمليات الجماعة، وتحقيق التفاعل، حيث إن تقدير الجماعة من خلال تجميع البيانات، وتحليلها يساعد في تنفيذ عمليات التغيير داخل الجماعة. ويرى Toseland & Rivas (2001) أنه بدون جمع معلومات صادقة عن الجماعة (مشكلاتها، أنماط تفاعلها، خصائص الأعضاء وقدراتهم، الخ) فإنه من الصعوبة أن يتم اختيار أساليب تَدَخُل ملائمة وفعالة من أجل تحقيق أهداف الجماعة وأغراضها.

ويتضمن هذا النوع من المهارات الآتي:

* التحديد والوصف Identifying and Describing Skills:

يتمثل الشكل المبسط لهذا النوع من المهارات في مساعدة القائد لأعضاء الجماعة في تحديد ووصف موقف معين، وعن طريق التوضيح والاسترسال في التعليق يستطيع أعضاء الجماعة التوصل إلى مجموعة من الأوصاف والمعاني المرتبطة بالمواقف أو المشكلة التي تواجهها الجماعة، وبتدريب الأعضاء من خلال تطبيق هذه المهارات على كيفية تحديد الخصائص والعوامل بوضوح ودقة، وقد يقود قائد الجماعة الأعضاء على مراجعة الحقائق التاريخية والمظاهر الحديثة المرتبطة بالمواقف من أجل تجميع عدة أطر ومناهج للتفكير، بالإضافة إلى التفسيرات المختلفة للأحداث والحلول المتوقعة.

* طلب المعلومات، الأسئلة، والاستقصاء Requesting Info Questioning and Probing:

تعتبر مهارات طلب المعلومات ووصف المواقف وتحليلها هامة لقائد الجماعة فيستخدم القائد الأسئلة والاستقصاء وأساليب متعددة لتجميع هذه المعلومات، وتساعد المعلومات الإضافية في توسيع الآفاق وتناول جوانب إضافية لها علاقة بالموضوع أو المشكلة التي تبحثها الجماعة، فيتعلم الأعضاء من القائد كيفية توجيه الأسئلة بوضوح وبتركيز، مع الابتعاد عن الأسئلة التي قد تثير مشاعر وانفعالات الأعضاء أو قد تعرض الأعضاء للانتقاد أو الخجل، وقد يتعلم الأعضاء عن المستوى المريح Comfortable Level للمعلومات التي يمكن أن يشاركها العضو، وكذلك كيفية السؤال عن مرجعيات استخدامها وكيفيتها لتحسين مستوى فهم الموضوع.

* التلخيص والتجزئة Summarizing and Partializing:

عندما يناقش الأعضاء موضوع معين أو فكرة معينة، فإن قائد الجماعة يستخدم مهارة التلخيص لمساعدتهم على توضيح المعاني ومتابعة ما تم التوصل إليه من خلال تحديد الفكرة أو الأفكار الجوهرية التي تدور حولها المناقشة، أما عن مهارات التجزئة فتستخدم لتقسيم موضوعات المناقشة إلى أجزاء يسهل عرضها وتحليلها حتى يستطيع الأعضاء تفهمها والاستفادة منها.

* التركيب/ التجميع Synthesizing:

تعتبر مهارة قائد الجماعة في تجميع الحقائق والمعاني وقراءة ما بين التفاعلات المعلنة وغير المعلنة من المهارات الهامة حيث إنها تسهم في مساعدة الأعضاء على تفهم المعاني غير الواضحة وتفسير العلاقة بين بعدين أو فكرتين ووضعهم في إطار أو شكل أو قالب فكري Theme جديد، ويستفيد الأعضاء من مهارة القائد في التجميع بين المناقشات في زيادة مستوى فهمهم للأمور وتحليلها والتوصل إلى نتائج من المفردات متفرقة، إلا أنه من المهم أن يحرص القائد على إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة للإدلاء بآرائهم والتعبير عن أفكارهم حتى يمكن الاستفادة من هذه المرجعيات في تكوين هذا الإطار Theme، فقد يستخلص قائد الجماعة من مناقشات أعضاء الجماعة حيرتهم وعدم شعورهم بالارتياح نحو سياسة جديدة تم تنفيذها في المؤسسة، وهنا فإنه يستطلع آراء الأعضاء ويستفسر عن مشاعرهم تجاه هذا الموقف ثم يخرج بفكرة معينة أن عدم رضا أفراد الجماعة يرجع إلى عدم إدخالهم في مناقشة الموضوع قبل أن تقوم المؤسسة بإصدار هذه السياسة.

* التحليل Analyzing:

بعد أن يتم تجميع المعلومات والبيانات يقوم قائد الجماعة باستخدام مهارات التحليل من أجل التوصل إلى فهم أبعاد المشكلة والظروف التي تواجهها الجماعة وقدراتها على تحقيق أهدافها، وتتضمن هذه المهارات تحديد اتجاهات البيانات المطلوبة وتحليلها للوصول إلى النتائج، فنجد على سبيل المثال قد يجمع قائد الجماعة بيانات عن العوامل التي تؤثر في مشكلة الأعضاء في أنشطة الجماعة.

* مهارات التغيير Action Skills:
* تدعيم وتأييد الأعضاء Supporting Group Members:

تستخدم مهارات التغيير لمساعدة الجماعة على تحقيق المهام والأنشطة التي تسعى إلى تحقيقها.

وتعتبر مهارة قائد الجماعة في تشجيع وتدعيم الأعضاء لتحقيق أهدافهم من أهم مهارات التغيير، ولكن مهارات القائد في تدعيم أعضاء الجماعة تتطلب بالضرورة شعور الأعضاء بالأمان داخل الجماعة، بحيث يشعر الأعضاء بأن المشاعر والأفكار التي يعبرون عنها يتم احترامها وتقبلها بواسطة الجماعة. ومن هنا فإن من مسؤوليات قائد الجماعة أن يقوم بتنمية بيئة ثقافية داخل الجماعة تشجع الأعضاء على التعبير عن أفكارهم وآرائهم في موضوعات تتعلق بمشكلات الجماعة وظروفها، بالإضافة إلى ذلك فإن مهارة التدعيم تعني أن يقوم القائد بتعليم الأعضاء كيفية الاستجابة بينهم من أجل تأكيد تجاربهم المشتركة. وأخيراً تعني مهارة التدعيم الإشارة إلى نقاط القوة، ومدى الارتباط بين مستوى مشاركتهم وقدرتهم على مواجهة مشكلاتهم وحلها.

وبشكل ما فإن قدرة قائد الجماعة على استخدام مهارة التدعيم تساعد الأعضاء على الافراغ الوجداني Ventilation، والتخفيف من حدة المشاعر والضغوط الصعبة التي يتعاملون معها. فنرى جماعة الأطفال الذين يتعاملون مع مشاعر الحزن والألم نتيجة وفاة الأب أو الأم تعتبر مثالاً لأهمية استخدام القائد للدعم والتأييد للأعضاء في الجماعة.

* إعادة الصياغة التعريف Reframing and Redefining:

يرى Clark (1998) أن قدرة قائد الجماعة على إحداث التغيير ترتبط بمهارته في رؤية مشكلات الجماعة وظروفها من أكثر من زاوية، وكذلك استطاعته تعريف هذه المشكلات بطريقة مختلفة، وباستخدام مفاهيم متنوعة. فنجد على سبيل المثال أن قائد الجماعة يستخدم مهارة إعادة الصياغة والتعريف في توضيح خلاف ما حدث بين أعضاء الجماعة وعضو معين، فقد يرى الأعضاء أن هذا العضو يحاول أن يتفوق عليهم في الأنشطة ليكشف ضعفهم، ولكن قائد الجماعة قد يساعد الأعضاء على تفهم حرص هذا العضو على التفوق، بأن يتيح له الفرصة للحديث عن إصراره على النجاح، وربما يفاجئ الأعضاء عندما يخبرهم هذا العضو بأنه لا يسعى إلى التنافس، ولكنه يعاني من تردده في تنفيذ أي نشاط، لذلك بدأ مع هذه الجماعة في تعلم الأنشطة والحرص على تنفيذها بدقة من أجل أن يثبت نفسه ويتخلص من تردده ونقص دافعيته.

* الربط بين اتصالات الأعضاء Linking Members Communication:

تعني هذه المهارة أن يهتم قائد الجماعة باستثارة الأعضاء للتعليق على عبارة أحدهم والتي تعبر عن وجهة نظره، حيث يشير كل من Middleman & Wood (1990) إلى هذه المهارة بالربط الشعوري Feeling Link، أو ربط المعلومات Information Link، ويعني ذلك أن قائد الجماعة يسعى لربط مناقشات الأعضاء ومشاعرهم ووضعها أمام الجماعة للاستفادة منها، ويقول في بداية عمل الجماعة تكون معظم اتصالات الأعضاء موجهة إلى قائد الجماعة، ولكن مهارة القائد تظهر في تشجيع الأعضاء على توجيه المناقشة لتكون بين الأعضاء، فنجد القائد يسأل عضو ما (ما رأيك في العبارة التي قالها زميلك؟) أو يعلق على كلام أحد الأعضاء، فيطرح سؤالاً لبقية أعضاء الجماعة (من منكم يشعر بنفس الشعور؟ أو من منكم يشارك زميلكم في رأيه؟).

إن مساعدة الأعضاء للاستجابة لبعضهم البعض يدعم المشاركة في المعلومات، وتبادل المساعدة، والتوصل إلى الإجماع بين أعضاء الجماعة حول كيفية التعامل مع مشكلة ما، فقد يعلق قائد الجماعة على عبارة أحد الأعضاء الذي يشعر بالضغوط نتيجة ضعف تحصيله في مادة اللغة الانجليزية، (من منكم لديه معلومات عن برامج تقوية في اللغة الانجليزية؟).

* التوجيه Directing:

بشكل عام فإن قيام قائد الجماعة بتفسير أهداف الجماعة، أو تشجيع الأعضاء على المشاركة في أنشطة أحد البرامج، أو عرض معلومات جديدة على الأعضاء، يتطلب منه استخدام مهارة التوجيه. ولكن من الضروري أن يستخدم قائد الجماعة هذه المهارة بعد أن يكون الأعضاء مهيئون لتلقي الإرشاد، وقادرون على المشاركة في القرارات الخاصة بالاتجاه الذي تسلكه الجماعة نتيجة لمثل هذه الإرشادات، حيث إن قائد الجماعة يجب أن يكون ملماً بكيفية استجابة جميع الأعضاء لتلقي الإرشادات، فربما يكون هناك أحد الأعضاء الذي لا يجب أن يتلقى التوجيهات المباشرة من الآخرين. إذاً فإن استخدام هذه المهارة يتطلب من القائد تفهم طبيعة الجماعة، ودرجة النضج، والقدرة على الاستفادة من التوجيهات المباشرة.

* النصيحة والاقتراحات والتعليمات Advice, Suggestions, and Instructions:

من المتوقع أن يستخدم قائد الجماعة مهارات النصيحة، والاقتراحات، والتعليمات، ولكنه من الضروري أن يتفهم الاعتبارات المرتبطة باستخدام هذه المهارات:

1. أن تكون الجماعة مهيأة ومستعدة لتلقي النصائح والاقتراحات، بمعنى أن تصل الجماعة إلى مرحلة من النضج والفهم لعمليات الجماعة.
2. ألا يستخدم قائد الجماعة هذه المهارات بشكل مستمر، بل يعطي الأعضاء الفرصة للتفكير في الموضوعات للتوصل إلى الحلول بأنفسهم.
3. أن تعطى مثل هذه النصائح والتعليمات بشكل يتناسب مع مستويات الأعضاء التعليمية، ودرجة فهمهم واستيعابهم.
4. أن تستخدم هذه المهارة في إطار من النمذجة حتى تتيح للأعضاء تعلم إعطاء بعضهم البعض النصائح والإرشادات ومناقشتها فيما بينهم.
* تحديد المصادر Providing Resources:

إن تعامل قائد الجماعة مع المؤسسات المختلفة الموجودة يتيح له فرصة التعرف على كثير من المصادر الموجودة في المجتمع. مما يمنحه فرصة مشاركة هذه المعلومات مع الأعضاء كلما لزم الأمر، ولكن من المهم أيضاً أن يتعلم الأعضاء ما يساعد في تزويدهم بمعلومات قد تفيدهم في إشباع احتياجاتهم، وبذلك تصبح الجماعة مفيدة لكافة الأعضاء.

* النمذجة، لعب الدور، التدريب Modeling, Role Playing, and Coaching:

تتضمن مهارات تحقيق التغيير قيام قائد الجماعة بتقديم القدوة والنموذج الذي يمكن للأعضاء ملاحظته واتباعه. وبشكل عام فإن النمذجة تعني قيام قائد الجماعة، أو أحد الأعضاء بتوضيح سلوك ما في موقف معين، حتى يمكن لبقية أعضاء الجماعة أن يلاحظوه، ويتفهموا معنى السلوك وكيفية أدائه. فعلى سبيل المثال قد يتحدث قائد الجماعة عن كيفية تعامله مع الضغوط التي يواجهها في أداء مجموعة من الأعمال في وقت واحد، الأمر الذي يمكن الأعضاء من تعلم مثل هذا السلوك، فيطبقوه في المواقف المشابهة التي يواجهونها مثل استذكار أكثر من مادة، والإعداد للامتحانات بشكل جدي.

أمل لعب الدور فيعني قيام بعض أعضاء الجماعة بالتعاون في تمثيل موقف معين، حيث يكون الغرض من ذلك مساعدة أعضاء الجماعة على اكتساب المهارة في الاستجابة لمواقف التفاعل الشخصية، وتعليمهم بعض المهارات في الاستجابة لمواقف التفاعل الشخصية، وتعليمهم بعض المهارات الجديدة. وتتمثل الفائدة من لعب الدور في توفير بيئة آمنة للأعضاء لتعلم مهارات جديدة يمكن تطبيقها فيما بعد في البيئة الخارجية. فقد يقوم أحد أعضاء الجماعة بلعب دور أحد الأشخاص الذي يحاول أن يشجع صغير السن على تجريب المخدرات، ويقوم قائد الجماعة بلعب دور الشخص الذي يتعرض لهذا الضغط، فيحاول أن ينفذ كل عبارة يقولها الشخص الآخر، مثل: المخدرات شيء جميل يجعلك تشعر بالراحة، وأن المخدرات يجربها الرجال ولا تؤذي صحتك. ومن هنا فإن استجابات قائد الجماعة الذي يلعب دور صغير السن قد توضح للأعضاء أن هناك أسلوباً ما لمواجهة الضغوط والإغراءات مثل: أنا غير مقتنع بكلامك، أو المخدرات شيء ضار بالصحة وأنا غير مستعد لتجربتها.

وأخيراً فإن مهارة التدريب يستخدمها قائد الجماعة عن طريق الاستعانة بالإرشادات المكتوبة وغير المكتوبة من أجل مساعدة الأعضاء على تكوين استجابة محددة. فقد يقوم بعض الأعضاء المصابين بالتخلف العقلي بتعلم مهارة التعبير عن المشاعر، عن طريق تزويد قائد الجماعة لهم بالإرشادات والتعليمات التي تساعدهم على استخدام استجابات أو ألفاظ معينة تعكس حقيقة شعورهم، وبذلك فإن الأعضاء يتعلمون منظومات من الاستجابة اللفظية وغير اللفظية، لتصبح ضمن مخزون تفاعلاتهم مع المواقف والأحداث، وقدرات التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم في ظروف معينة.

* المواجهة Confrontation:

تعكس مهارة المواجهة –إحدى مهارات تحقيق التغيير- القدرة على مواجهة المقاومة، وتشجيع الأعضاء على الاستجابة للضغوط. ويرى Egan (1998) أن مهارة المواجهة تتضمن القدرة على اختيار السلبية وتوضيحها وتحديها، والتحيز، والتغلب على المواقف التي تتضمن المتناقضات في السلوك والاتجاهات والمشاعر. ولكن هناك بعض التحفظات على استخدام قائد الجماعة لهذه المهارة مع الأعضاء، خاصة مع العضو غير المستعد لتلقي الانتقادات، وغير القادر على اختيار أنماط سلوكه وأفكاره، والعمل على تغييرها. وبشكل عام فإن المواجهة تثير المشاعر وتنمي الحساسية، فنجد أن الفرد الذي يتم مواجهته يظهر ردود أفعال دفاعية وأشكال من المقاومة، لذلك يجب على قائد الجماعة أن يختبر قدرة العضو على التعامل مع مشاعره، واستعداده للتغيير، بالإضافة إلى أن المواجهة يجب أن توضع في قالب تربوي يؤكد للعضو أنه ليس مستهدفاً، وأن المواجهة تفيده في تعديل قدراته وتنميتها.

* حل الصراعات Resolving Conflicts:

إن قيادة الجماعة تتطلب في بعض الأحيان التعامل مع الصراعات داخل الجماعة، أو التي تحدث بين الجماعة وبين الأنساق الخارجية. لذلك فإن مهارة قائد الجماعة في حل الصراعات تتطلب أن يوضح للأعضاء أن الصراع ظاهرة تحدث داخل الجماعة، ولا تعتبر بالضرورة شيئاً سلبياً، وإنما قد يساعد الجماعة على توضيح أغراضها، ويشجع الأعضاء على مواجهة بعض الصعوبات، والعمل على التخلص من التحيز، والعمل المشترك. ولكن وجود بيئة إيجابية وفعالة داخل الجماعة قد يمنع من ظهور الصراعات غير الضرورية والتي يمكن أن تتطور إلى ظهور الميول العدائية بين الأعضاء.

ويرى الباحثون أن قائد الجماعة يمكنه أن يلعب دوراً هاماً في مواجهة الصراعات غير الضرورية عن طريق تشجيع الجماعة خلال مراحلها الأولى على وضع قوانين خاصة عن كيفية التعامل مع الخلافات، وتنظيم المشاركة بين الأعضاء. وقد يحرص قائد الجماعة على تسجيل هذه القوانين وكتابتها، حتى يمكن للأعضاء قراءتها ومراجعتها وتطبيقها.

ديناميات الجماعة وتأثيرها على الجماعة وأنشطتها:

ما هو مستقبل الجماعة؟؟

في نهاية الاجتماع الأول لجماعة المعافين من إدمان المخدرات قال قائد الجماعة للأعضاء: (الآن نريد أن نستمع لتصوراتكم عن هذا اللقاء، وما هو شعوركم نحو الجماعة)

عضو رقم (1): في الحقية أنا لا أعرف لماذا انضممت للجماعة، ولا أشعر أنني سوف أستفيد من هؤلاء الناس فكلهم مثلي، لديهم مشكلات مع المخدرات، فكيف لهم أن يعلموني أي شيء جديد؟

عضو رقم (2): أنا غير متأكد من الغرض من هذه الجماعة، هل كل ما نفعله هنا هو الحديث عن مشكلاتنا مع المخدرات؟ وما هي الفائدة من الكلام في شيء كلنا نعرفه؟ وما هو دورك أنت كقائد للجماعة؟ هل عليك فقط الاستماع لمشاكلنا دون أن تقوم بتقديم حلول أو نصيحة؟

عضو رقم (3): في الحقيقة أنا متردد وأحاول أن أفهم ما الذي يدور هنا، فقد تعرضت لمشكلة المخدرات منذ فترة طويلة، ولكنني الآن شفيت وأمارس حياتي بشكل عادي، وبدأت أتفهم أنني لست الوحيد الذي عاش هذه المشكلة وعانى منها، وربما أستطيع أن أتعلم من هذه الجماعة كيفية عدم العودة للمخدرات مرة أخرى.

عضو رقم (4): أنا سعيد بوجودي في الجماعة، ولكنني بطبيعتي لا أتحدث كثيراً، وأفضل أن استمع إلى الآخرين.

عضو رقم (5): أعتقد أنني أتفهم ما تحاول أنت أن تقوم به كقائد للجماعة، ولكنني متضايق من سلوك العضو رقم (1) فهو دائم التحدث إلى العضو رقم (2). ويضحك أثناء حديث الأعضاء، ولا ينتبهون لما يدور في الجماعة.

عضو رقم (1): لا أعتقد أن العضو رقم (5) هو المسؤول هنا عن سلوك الأعضاء، فكل واحد يفعل ما يريد، وأنا لن أسمح لأي أحد أن يقول لي أن ما أفعله صواب أم خطأ.

عضو رقم (5): لقد جئنا إلى هذه الجماعة بمحض اختيارنا، ونريد أن نستفيد من هذه التجربة، وأعتقد أنك غير مهتم، وتحاول أن تعطل الجماعة عن أداء أعمالها، ويجب أن تحترم الجماعة وتلتزم بنظامها.

عضو رقم (2): لكن أنت غير مسؤول عن الجماعة، ونحن أحرار نتحدث كما نريد، وليس لك الحق في أن توجهنا هنا، طالما أن هناك شخصاً مسؤولاً عن الجماعة.

بناء على الموقف السابق لجماعة المعافين من الإدمان، ما هو الانطباع الذي يمكن التوصل إليه عن مستقبل هذه الجماعة، هل يمكن لهذه الجماعة أن تستمر؟ هل تستطيع هذه الجماعة في إطار التفاعلات التي تمت بين الأعضاء أن تحقق أهدافها؟ كيف يمكن لقائد الجماعة أن يتعامل مع هذا الموقف؟

للإجابة عن كل هذه الأسئلة يجب أن نتعرف أولاً على مجموعة من الحقائق المرتبطة بنمو الجماعة، ومراحل عملها، وتطور عملياتها، وأنواع الديناميات والتفاعلات التي تحدث داخلها، وكيفية التعامل مع هذه التفاعلات. ولذلك نقوم باستعراض هذه المعلومات ومناقشتها خلال الأجزاء التالية:

أولاً: مفهوم عمليات الجماعة وأهميته The Concept of Group and its Importance:

يشير مصطلح عمليات الجماعة إلى كافة الجوانب المتعلقة بالجماعة، والتي تتعلق ببناء الجماعة وإنشائها، والخطوات المرتبطة باستمراريتها، مثل علاقتها بالمجتمع والمؤسسة التي تنشأ خلالها الجماعة. بالإضافة إلى طبيعة البرامج والأنشطة التي تسعى الجماعة إلى تنفيذها. وتعتبر مراحل نمو الجماعة Stages of Development من أهم الجوانب المرتبطة بعملياتها، بما تتضمنه من اعتبارات ونقاط هامة تتعلق بكيفية مواجهة الجماعة للمسؤوليات المتعلقة بكل مرحلة. وترجع أهمية دراسة عمليات الجماعة إلى قدرة الأخصائي الاجتماعي (الممارس العام) على تفهم الخطوات الإجرائية المتعلقة بإنشاء الجماعة، وكيفية توظيف الجماعة كنسق، ثم كأداة من أدوات التدخل لتحقيق التغيير المطلوب. وقد يُلحق الممارس العام أحد العملاء بجماعة ما لإكسابه بعض المهارات، أو لتزويده بالخبرات، وكذلك قد يلتحق أفراد الأسرة بالجماعة لتعلم كيفية التعامل مع المشكلات واكتساب الثقة بالنفس. أما في نسق المؤسسة فقد يكوّن الممارس العام جماعة ما لتحقيق هدف معين يخدم أعضاء الجماعة بشكل خاص، مثل التعامل مع الضغوط، أو لتعمل هذه الجماعة كجماعة مهام لدراسة مشكلة معينة تؤثر في آراء المؤسسة، وأخيراً قد يقوم الممارس العام بتشكيل إحدى الجماعات في المجتمع لزيادة الوعي البيئي أو العمل على دراسة مشكلات الحي، وتقديم الحلول لها. ونظراً لأن الجماعة تعتبر من الأساليب الفعالة في أنشطة الخدمة الاجتماعية، فإن على الأخصائي الاجتماعي أن يتعرف عل مفهوم عمليات الجماعة، وأدوارها، ومراحلها،

 ونستعرض في الجزء التالي الجوانب الأساسية المرتبطة بالجماعة في سياق عرض المراحل التي تمر خلالها الجماعة.

ثانياً: مراحل نمو الجماعة Group Stages:

يعتبر مفهوم مراحل نمو الجماعة من أهم المفاهيم التي يجب على الأخصائي الاجتماعي (الممارس العام) أن يتفهمها وذلك في اكتساب الخبرات والمهارات لتكوين الجماعة وقيادتها، وترجع أهمية تفهم مراحل نمو الجماعة أيضاً إلى أن الجماعة تكوين إنساني تمر بمراحل مختلفة، حيث تتصف كل مرحلة بمجموعة من الخصائص. ويرى بعض الباحثين أن الجماعة لا يمكنها أن تمر من مرحلة إلى أخرى إلا بعد أن تنجح في تحقيق المتطلبات المتعلقة بالمرحلة السابقة، لتكون جاهزة ومستعدة للدخول إلى المرحلة التي تليها، والتعامل مع المتطلبات الجديدة. ولقد تناول عدد كبير من الباحثين هذا الموضوع وظهرت تقسيمات ونماذج عديدة لمرحلة الجماعة:

* نموذج جيرالد وجونز وكولودني Gerald, Jones, & Kolodny's Mode:

اهتم هذا النموذج بوصف أنواع المشكلات التي يشيع ظهورها منذ بدأ تكوين الجماعة وطوال مراحل نموها المختلفة. ويرى القائمون على هذا النموذج أن فهم الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات لهذه المشكلات على أساس علمي يساعدهم في توقع حدوثها، وتحديد الاستجابة المناسبة لردود الأفعال المشكلة لأعضاء الجماعات بصورة أكثر فعالية. ويبدو أن نموذج Gerald وزملائه قابل للتطبيق بصفة خاصة على جماعات التنشئة الاجتماعية، وجماعات النمو، والجماعات العلاجية، وجماعات المساعدة الذاتية. كما أنه يمكن تطبيقه بشكل أقل مع جماعات المهام، وجماعات اتخاذ القرار، والجماعات التعليمية. ومراحل نمو الجماعة الخمس في إطار هذا النموذج هي:

المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل الانتساب للجماعة Pre-affiliation:

بالرغم من رغبة العضو في الانتماء للجماعة، فإنه يكتنفه الكثير من الغموض خلال هذه المرحلة حول عملية الارتباط بالجماعة، حيث يقل التفاعل بين الأعضاء بعضهم البعض، ويصبح الأعضاء في حالة اختبار لبعضهم البعض، ويقل التقارب فيما بينهم، ويتحاشى كل عضو القيام بالسلوك بشكل طبيعي. وغالباً ما تحدث بعض المواقف الجديدة التي تتسم بالصعوبة بالنسبة لهم، حيث يحاولون حماية أنفسهم من أي ضرر يقع عليهم نتيجة هذه المواقف الجديدة أو الاستفادة من هذه المواقف الجديدة لصالحهم. وعموماً فإن أعضاء الجماعة يحاولون خلال هذه المرحلة الحصول على أكثر فائدة ممكنة من الجماعة بدون المخاطرة بأنفسهم. كما يدرك الكثير من الأفراد أنه قد يكون الانضمام للجماعة متطلبات وشروط ربما تكون محبطة أو مؤلمة بالنسبة لهم.

وبالرغم من ذلك فإن هناك جاذبية للكثير من الأفراد للانضمام إلى الجماعات لما لديهم من دراية وخبرة بالفوائد التي يتم الحصول عليها من خلال الالتحاق بالجماعات، وكذلك الخبرات الاجتماعية المختلفة التي يمكن اكتسابها من خلال هذه الجماعات، وقد يكون ذلك نتيجة انضمامهم السابق لجماعات أخرى، أو من خلال خبرات الآخرين الذين سبق لهم الاشتراك في أي نوع من الجماعات.

 وتتركز مهام وأدوار الأخصائي الاجتماعي خلال هذه المرحلة في زيادة جاذبية الأعضاء نحو الجماعة من خلال تنمية وتشجيع التقارب بين أعضاء الجماعة، وتدعيم الثقة بينهم، وتسهيل اكتشاف الأعضاء للميزات المادية والنفسية للجماعة، وكذلك القيام بالأنشطة الجماعية، والإسراع بالبدء في تشكيل الجماعة وبنائها.

هذا وتنتهي هذه المرحلة من نمو الجماعة بالتدريج عندما يبدأ الأعضاء بالشعور بالأمن والارتياح في الجماعة، ويرون أن الإيجابيات والفوائد التي يمكن أن تعود عليهم نتيجة انضمامهم للجماعة تستحق الالتزام وتغيير بعض قيمهم، وأنماط سلوكهم، وتصرفاتهم التي ألفوها من قبل.

المرحلة الثانية: مرحلة القوة والتحكم Power and Control:

تبدأ هذه المرحلة عندما تبدأ خصائص الجماعة في النمو، حيث تزيد أنماط الاتصال داخل الجماعة، وتبدأ الروابط والجماعات الفرعية في الظهور، ويبدأ أعضاء الجماعة في القيام بالأدوار وتحمل المسؤوليات، وتتطور معايير وأساليب تنفيذ الجماعة لمهامها. وتعتبر كل هذه العمليات هامة جداً لمساعدة أعضاء الجماعة على تنفيذ مهامهم وإدارة أعمالهم. ومن جانب آخر فإن هذه العمليات تقود على الكفاح عندما يحقق الأعضاء مكانتهم داخل الجماعة.

إن كل عضو في الجماعة يبحث عن القوة من أجل تحقيق الحماية الذاتية، والمحافظة على المكتسبات والمكافآت التي يحصل عليها من الجماعة. ويتطلب هذا الكفاح أن يكون قائد الجماعة هو المصدر الرئيسي للجماعة وأعضائها، حيث يُنظر إليه على أن لديه قدرات كبيرة في التأثير على اتجاهات الجماعة، وتوجيهها إلى الطريق الصحيح، كما أنه قادر على تقديم أو منع المكافآت المادية والمعنوية في الوقت المناسب. وخلال هذه المرحلة يدرك الأعضاء أن الجماعة أصبحت هامة جداً بالنسبة لهم.

وتعتبر هذه المرحلة من نمو الجماعة مرحلة تحول هامة تثار من خلالها العديد من القضايا الأساسية التي تحتاج إلى مناقشتها مثل: هل يتوفر لدى الجماعة والأخصائي القدرة على السيطرة والتحكم في أمور الجماعة؟ ما هي حدود قوة وقدرات الأخصائي والجماعة؟ إلى أي مدى يستخدم الأخصائي قدرته وقوته داخل الجماعة؟

إن عدم التعامل مع هذه القضايا بموضوعية، وعدم إعطائها الاهتمام اللازم، قد يؤدي إلى آثار سلبية تتمثل في قلق أعضاء الجماعة نتيجة عدم إدراكهم لمدى قوة وسلطة كل من الجماعة والأخصائي الاجتماعي الذي يعمل معها، وبالرغم من عدم شيوع وانتشار التمرد والعصيان بين أعضاء الجماعة، إلا أنه ترتفع نسبة انسحاب الأعضاء من الجماعة خلال هذه المرحلة. ومن هذا المنطلق فإن دور الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة يجب أن يركز على:

* مساعدة أعضاء الجماعة على فهم طبيعة القوة والسلطة وأهميتها بالنسبة للجماعة.
* تقديم المعونة والمساعدة النفسية والانفعالية عندما تسود حالة من الغموض، وعدم الراحة بين أعضاء الجماعة.
* مساعدة الجماعة على تحديد المعايير التي يتم من خلالها توضيح الغموض السائد بين أعضاء الجماعة حول السلطة والنفوذ.

وتعتبر هذه المهام التي يقوم بها الأخصائي في هذا الخصوص بالغة الأهمية حيث أنها تنمي من ثقة الأعضاء في الأخصائي باعتباره صمام أمان بالنسبة للجماعة، وعندما تتحقق هذه الثقة فإن أعضاء الجماعة سوف يُظهرون التزاماً كبيراً بمعايير وقيم الجماعة، ويصبح لديهم رغبة كبيرة في الانتظام في برامجها والانتماء لها.

المرحلة الثالثة: مرحلة الصداقة الحميمة Intimacy:

تتميز هذه المرحلة بالعلاقات الحميمة بين أعضاء الجماعة، حيث تصبح الجماعات مثل الأسرة، وتتطور العلاقة بين الأخصائي والأعضاء بحيث تشبه العلاقة بين الأب والأبناء. كما تصبح مشاعر الأعضاء نحو الجماعة أكثر قابلية للتعبير عنها، ومناقشتها بصراحة ووضوح خلال هذه المرحلة.

وأصبح يُنظر إلى الجماعة خلال هذه المرحلة على أنها المكان المناسب الذي يتحقق من خلاله النمو والتغيير المرغوب، فشعور الأعضاء بالحرية والأمن داخل الجماعة يدفعهم إلى بذل الجهود اللازمة لتحقيق التغيير المرغوب في اتجاهاتهم الشخصية واهتماماتهم، وكذلك حل مشكلاتهم. كما تتميز هذه المرحلة أيضاً بقدرة الجماعة على تنفيذ المهام التي تحددها بكفاءة، كما يوجد بين أعضاء الجماعة الشعور بالاتحاد والتماسك فيما بينهم داخل الجماعة.

المرحلة الرابعة: مرحلة التمايز Differentiation:

خلال هذه المرحة تزداد حرية أعضاء الجماعة في التعبير عن أنفسهم وفي تجريب أنماط سلوكية جديدة وبديلة اكتسبوها خلال تواجدهم في الجماعة، كما تتميز أيضاً بوجود اعتراف وتقدير من جانب الأعضاء بالحقوق والحاجات الفردية لكل عضو، كما يزداد مستوى الاتصال بين الأعضاء إلى أعلى مستوى ممكن بينهم، وخلال هذه المرحلة أيضاً تصبح الجماعة قادرة على تنظيم نفسها بكفاءة عالية، وتصبح القيادة ديمقراطية مشتركة، وتتوزع الأدوار بين الأعضاء بطريقة منظمة وموضوعية، وتتميز هذه المرحلة أيضاً بأن مشكلات القوة أو المقاومة داخل الجماعة تصل إلى أقل درجة لها مما يتيح للأعضاء فرصة اتخاذ القرارات المناسبة وتنفيذها بأقل انفعال.

المرحلة الخامسة والأخيرة: مرحلة الانفصال Separation:

إن أغراض الجماعة قد تم تحقيقها، وتعلم أعضاءها أنماطاً سلوكية جديدة تساعدهم في التعامل مع مواقف اجتماعية متنوعة. إن عملية إنهاء الجماعة ليست بالعملية السهلة دائماً، حيث يقاوم أعضاء الجماعة الوصول إليها، وأحياناً ما يظهرون أنماطاً سلوكية ارتدادية كمحاولة منهم لاستمرار الجماعة، وربما يعبر الأعضاء أيضاً عن غضبهم من إنهاء الجماعة، أو حتى أنهم ينكرون نفسياً أن موعد انتهاء الجماعة قد اقترب.

هذا وقد حدد كل من Garland & Frey دور الأخصائي الاجتماعي في العمل مع الجماعة خلال مرحلة الإنهاء كالتالي: لتسهيل عملية الانفصال يجب أن يكون الأخصائي الاجتماعي مستعداً تماماً لهذه المرحلة، حيث يجب عليه تركيز الاهتمام على حراك الأفراد والجماعة، وتقييم الخبرات التي اكتسبوها خلال فترة تواجدهم فيها، ومساعدتهم على الاقتناع والاعتراف بأن التقدم الذي وصلوا إليه هو المهمة الأساسية لانضمامهم إلى الجماعة. كما يمكن تسهيل عملية الإنهاء من خلال الإرشاد الفردي الذي يقدم للأعضاء كأفراد بحيث يكون مصدراً آخر لتقديم المساعدة والدعم للأعضاء في حالة الحاجة إليه.

* نموذج Tuck man:

راجع Tuck man 1965 أكثر من 50 دراسة معظمها تناولت الجماعات العلاجية وجماعات النمو واستنتج من خلال هذه الدراسات أن الجماعة تمر بخمس مراحل من النمو يمكن تحديدها باختصار على النحو التالي:

مرحلة التكوين Forming:

حيث يتوجه كل عضو من أعضاء هذه الجماعة نحو الآخرين من أجل الحصول على التقبل، كما يحاول الأعضاء التعلم والمعرفة أكثر عن الجماعة، وتتصف هذه المرحلة بأنها مرحلة الشك وعدم اليقين، حيث يحاول الأعضاء تحديد مكانهم ومكانتهم داخل الجماعة، وكذلك تحديد القواعد والإجراءات الخاصة بالعمل داخل الجماعة.

مرحلة العصف Storming:

تبدأ الصراعات في الظهور خلال هذه المرحلة حيث يقاوم الأعضاء تأثيرات الجماعة، ويثورون ضد القيام بتنفيذ المهم الموكلة لهم، وغالباً ما يواجه الأعضاء خلال هذه المرحلة العديد من الاختلافات وتصبح إدارة الصراعات على قمة اهتماماتهم.

مرحلة المعيارية Norming:

يتحقق للأعضاء من خلال هذه المرحلة التماسك والالتزام، ومن خلال التفاعلات والعمليات التي تتم داخل الجماعة يتعلم الأعضاء أساليب وطرق جديدة للعمل التعاوني المشترك، كما يتم أيضاً خلال هذه المرحلة تحديد المعايير التي تحدد السلوك المناسب للأعضاء داخل الجماعة.

مرحلة الإنجاز Performing:

تعمل الجماعة خلال هذه المرحلة كوحدة واحدة لتحقيق أهدافها. كما تطور الجماعة مهارتها من أجل تحقيق هذه الأهداف وتصبح أكثر مرونة وتقبلاً للتعامل معاً في إطار العمل المشترك.

مرحلة الانحلال Adjourning:

تعتبر المرحلة الأخيرة في نمو الجماعة حيث تتفكك الجماعة، وينتهي الغرض من وجودها.

ثالثاً: ديناميات الجماعة Group Dynamics:

يفيد فهم الأخصائي الاجتماعي الجيد لديناميات الجماعة في زيادة فعالية ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الأنواع المختلفة من الجماعات، وقد وصفت العديد من النظريات الجماعات على أنها نسق اجتماعي، حيث يتكون النسق من مجموعة من العناصر المتفاعلة. ومن هذا المنطلق يمكننا النظر إلى جماعات المهام أو الجماعات العلاجية على أنها تتكون من مجموعة من الأفراد الذين يتفاعلون فيما بينهم.

 ويُشار إلى القوى الناتجة عن التفاعلات بين أعضاء الجماعة في معظم الأحيان على أنها ديناميات الجماعة Group Dynamics ونظراً للتأثيرات الكبيرة لديناميات الجماعة على سلوك كل عضو من أعضاء الجماعة، وعلى الجماعة ككل، فقد لاقى مصطلح ديناميات الجماعة اهتماماً كبيراً من الأخصائيين الاجتماعيين لسنوات عديدة.

ونحاول هنا التركيز على أربعة عناصر رئيسية لديناميات الجماعة حيث يساعد فهمها الأخصائيين الاجتماعيين على العمل بفعالية مع كل أنواع الجماعات التي يعمل معها سواء كانت جماعات المهام أو الجماعات العلاجية،

ونعرض لهذه العناصر تفصيلاً على النحو التالي:

* أنماط التفاعل والاتصال Communication and Interaction Pattern:

يرى نورثين Northen أن التفاعل الاجتماعي مصطلح يشير إلى تفاعل مجموعة من القوى الناتجة عن اتصال مجموعة من الأشخاص، والتي تؤدي إلى تعديل أنماط سلوكهم واتجاهاتهم، حيث يعتبر كلاً من الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي المكونين الرئيسين للتفاعل الاجتماعي.

والاتصال هو العملية التي بواسطتها ينقل الناس المعاني إلى بعضهم البعض من خلال استخدامهم للرموز وتتطلب عملية الاتصال:

* الترميز Encoding أي تحويل إدراكات الإنسان وأفكاره ومشاعره إلى لغة ورموز أخرى.
* نقل هذه الرموز أو اللغة إلى الآخرين من خلال وسيلة معينة.
* فك الرمز أو هذه اللغة بواسطة شخص آخر.

ويمكن ملاحظة هذه العملية من خلال الشكل التالي رقم (6)

الشكل رقم (6) يوضح نموذج لعملية الاتصال

إن عمليات التفاعل التي تكونت داخل الجماعة قد تكون مفيدة أو ضارة بالنسبة للجماعة، لذا يقوم الأخصائي الاجتماعي الذي يفهم عملية الاتصال جيداً بمساعدة الجماعة من خلال التدخل لتوجيه هذه الأنماط من التفاعل، بحيث تساعد الجماعة على تحقيق أهدافها المرغوبة، وتحقيق الرضا النفسي والاجتماعي لأعضائها.

الاتصال كعملية Communication as a Process:

تتمثل أول خطوة لفهم أنماط التفاعل والتعامل معها في إدراك الأخصائي الاجتماعي أنه عندما يوجد الناس معاً في جماعات فإنهم يتصلون ببعضهم البعض وكما نرى في شكل رقم (6) فإن جميع الاتصالات تهتم بنقل الرسائل، فمثلاً الصمت قد يكون تعبيراً عن الحزن أو التفكير العميق أو الغضب، أو فقد الاهتمام، وبالإضافة إلى ذلك فإن الناس لا يستخدمون فقط عملية الاتصال لتقل المعلومات إلى الآخرين، ولكن لأسباب أخرى، حيث يرى كيسلر Kiesler أن الناس يتصلون ببعضهم البعض من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

* فهم الآخرين ممن يتفاعلون معهم.
* اكتشاف مكانتهم أو موقعهم عندما يكونون علاقات مع الآخرين.
* إقناع الآخرين بأفكارهم أو مواقفهم أو تصرفاتهم.
* الوصول إلى القوة أو المحافظة عليها.
* الدفاع عن أنفسهم في المواقف الصعبة.
* استدعاء ردود أفعال الآخرين.
* تكوين انطباعات عن الآخرين.
* تكوين العلاقات الاجتماعية أو المحافظة عليها.

يستطيع الأخصائي الاجتماعي الذي يدرك أن هناك أسباباً أو أهدافاً عديدة تدفع أعضاء الجماعة إلى الاتصال ببعضهم البعض، أن يلاحظ ويقدر ويفهم أنماط التفاعل والاتصال بين هؤلاء الأعضاء، ونظراً لأن أنماط الاتصال تتشابه وتتطابق غالباً خلال مواقف مختلفة، فإن الأخصائي الاجتماعي يستطيع الاستفادة من هذه المعلومة خلال عمله مع أعضاء الجماعة كأفراد، ومع الجماعة ككل. فمثلاً لاحظ الأخصائي أن أحد أعضاء الجماعة غير متوافق داخل الجماعة، فربما يساعد الأخصائي العضو على ممارسة الاستجابات التوافقية في العديد من المواقف داخل الجماعة. ونظراً لأن النمط الخاص بنقص التوافق يحدث للعضو الخارج أيضاً، فإن الأخصائي الاجتماعي يفترض أن العضو الذي يهتم بممارسة مهارات التوافق خلال مواقف الجماعة يستطيع أن يمارسها أيضاً في المواقف الخارجية بين اجتماعات الجماعات.

ويجب على الأخصائي الاجتماعي أن يدرك أن استقبال الرسالة خلال الاتصال عملية انتقائية، ويشير الاستقبال (الإدراك) الانتقائي Selective Perception إلى التقاط الرسالة بحيث تتطابق مع نسق معتقدات شخص أو أكثر. إن لدى أعضاء الجماعات كأفراد فهمهم الخاص للرسائل التي يستقبلونها، وهذا الفهم نابع من إدراكاتهم المنتقاة، وأحياناً ما ينتج عن هذه التصورات المنتقاة عدم فهم الرسائل أو عدم استقبالها على حقيقتها، ويرى كل من Napier & Gershehenfeld أن إدراك الرسائل أو الاتصالات يمكن أن تتأثر بالعديد من العوامل منها:

* الترتيبات والأوضاع الاجتماعية الناتجة عن خبرات الطفولة المبكرة.
* النمطية Stereotyps: أي طبيعة آراء وأفكار الفرد.
* المكانة والمركز الاجتماعي للمتصل.
* الخبرات السابقة.
* القيم والمبادئ والمعايير الخاصة بالفرد.

ويعني ذلك أن التفاعل الاجتماعي ربما يتضمن بعض الرسائل الهامة ذات المعاني الغامضة لكل من المرسل والمستقبل. وليس من الممكن أو غير المرغوب فيه أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بتحليل كل أشكال الاتصالات التي تحدث داخل الجماعة، ولكنه يستطيع تنمية مهاراته بحيث يكون قادراً على إدراك المعاني الحقيقية للرسائل وتأثيراتها على كل عضو من أعضاء الجماعة، وعلى الجماعة ككل.

ويمكن أيضاً أن يتم تحريف الرسائل التي يتم نقلها خلال عملية الاتصال، حيث تقع معظم مشكلات انتقال الرسائل خلال عملية الاتصال نتيجة معوقات لغوية تتمثل في اختلاف اللهجات، واللغات الخاصة بكل منطقة محلية (العامية) حيث يختلف معنى الكلمات من شخص إلى آخر وفقاً للثقافة التي ينتمي إليها. وبذلك يصعب تحديد فهم واحد لبعض الرسائل في ضوء بعض الاختلافات الثقافية، ومن ثم لابد أن تأخذ هذه العملية اهتماماً كبيراً من الأخصائيين الاجتماعيين لتجنب وقوع مثل هذه المشكلات التي قد يكون لها تأثيرات اجتماعية بالغة على الجماعة وأعضائها.

ويعتبر الضوضاء وغيره من مصادر التشويش داخل أو خارج حجرة اجتماعات الجماعة من العوامل التي تتعارض مع عمليات الاتصال الناجحة داخل الجماعة. وبالمثل فإن مشكلات الاستماع والإبصار يمكن أن تكون من معوقات الاستقبال الجيد والفعال للرسائل المرسلة خلال عملية الاتصال، فعلى سبيل المثال نجد أن ثلث كبار السن يعانون من مشكلات السمع، وأن 25% منهم يعاني من مشكلات الإبصار، لذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي عندما يعمل مع هذه الجماعات أن يكون منتبهاً لمثل هذه المشكلات الجسمية التي تعوق الاتصالات داخل مثل هذه الجماعات، وأن يكون لديه المهارات والاستراتيجيات التي تلزم للعمل مع هذه الجماعات.

ولتجنب التحريفات التي تحدث خلال عملية الاتصال، والتي تؤدي إلى سوء فهم الرسائل المرسلة وتفسيرها، وما يترتب على ذلك من صراعات، فمن الضروري أن يتلقى الأعضاء تغذية عكسية Feedback عن اتصالاتهم، والتغذية العكسية هي وسيلة هامة تساعد في التحقق من أنه معنى الرسائل التي تم استقبالها خلال عملية الاتصال قد تم فهمها تماماً، ولكي يتم استخدام عملية التغذية العكسية بشكل مناسب فيجب أن:

* تصف محتوى الاتصال أو السلوك كما تم استقباله بواسطة أعضاء الجماعة.
* أن تعطى للعضو الذي بعث الرسالة (المرسل) بمجرد استقبال الرسالة.
* أن يتم التعبير عن التغذية العكسية بصورة غير نهائية.

لذلك فإن الأشخاص الذين يرسلون الرسائل يفهمون أن التغذية العكسية قد صممت من أجل اختبار التحريفات في الرسائل وليس من أجل مواجهتهم أو الهجوم عليهم. ومن أمثلة ذلك (ابراهيم) لقد فهمت من كلامك أنك تريد أن تقول......... مريم، لو أنني فهمت كلامك بشكل صحيح فأعتقد أنك تقصد أن.........

 وعموماً فإن التغذية العكسية تفيد في تجنيب عملية الاتصال التفسيرات غير المقصودة أو غير الصحيحة.

أنماط التفاعل Interaction Patterns:

بالإضافة إلى فهم وإدراك الأخصائي الاجتماعي لعمليات الاتصال داخل الجماعة، فلابد أيضاً أن يهتم بأنماط التفاعل التي تتكون في الجماعة، وقد تحدد العديد من أنماط التفاعل داخل الجماعة خلال كتابات الخدمة الاجتماعية منها: (Toseland R, Rivas R, 2001, P74)

* التفاعل البؤري Focal Interaction: التي من خلالها يكون القائد هو الشخص الرئيسي، حيث يحدث الاتصال من القائد إلى الأعضاء ومن الأعضاء إلى القائد.
* المائدة المستديرة Round Robin: حيث يأخذ كل عضو دوره في الكلام.
* المقعد الساخن Hot Seat: والتي يتم من خلالها تبادل الحوار والجدل بين القائد وأحد أعضاء الجماعة بينما يكتفي الأعضاء الآخرين بالمشاهدة.
* التدفق الحر Free Floating: والتي من خلالها يتحمل جميع الأعضاء مسؤولية الاتصال في ضوء ما يقال وما لا يقال في الجماعة.

وتتميز الأنماط الثلاثة الأولى بأن القائد يمثل مركز التفاعل، نظراً لأنه يقوم ببنائها وتنظيمها، أما النمط الرابع فتُعتبر الجماعة هي مركز التفاعل الذي يظهر نتيجة المبادرات من الأعضاء.

ويجب على الأخصائي الاجتماعي أن يبذل قصارى جهده في معظم المواقف من أجل تسهيل تنمية أنماط التفاعل المركزة حول الجماعة Group Centered وليس حول قائد الجماعة Leader Centered ذلك لأن تركيز أنماط التفاعل على الجماعة يساعد الأعضاء التفاعل مع بعضهم البعض بحرية كافية، وتكون قنوات الاتصال مفتوحة بين جميع أعضاء الجماعة، أما عندما يكون القائد هو مركز الاتصالات داخل الجماعة، أي أن الاتصالات توجه من الأعضاء إلى القائد ومن القائد إلى الأعضاء، فإن ذلك يقلل من فرص اتصال الأعضاء ببعضهم البعض.

إن أنماط الاتصال المتمركزة على الجماعة تزيد من التفاعل الاجتماعي، وترفع معنويات الأعضاء، وتزيد من التزامهم بأهداف الجماعة، والابتكار في اتخاذ القرارات.

إن عملية إيجاد أنماط التفاعل المناسبة داخل الجماعة والمحافظة عليها تتطلب أن يفهم الأخصائي الاجتماعي ويدرك العوامل المؤثرة عليها.

الأدلة والمدعمات Cues and Reinforces:

بعد مناقشة التغيرات في أنماط التفاعل والتي تزيد من التوظيف الاجتماعي للجماعة، يستطيع كل من الأخصائي والجماعة استخدام بعض أنماط السلوك اللفظية وغير اللفظية التي تسهل عملية إيجاد التفاعل، والأدلة سواء كانت كلمات أو إيماءات تعمل كإشارات لأعضاء الجماعة للحديث بشكل أكثر أو أقل مع بعضهم أو مع الأخصائي كذلك يمكن أن يختار الأخصائي والجماعة بعض المدعمات التي تعمل على تشجيع التفاعلات المفيدة.

الروابط الانفعالية Emotional Bonds:

تزيد الروابط الانفعالية الإيجابية –مثل حب الأعضاء بعضهم البعض والمشاركة الانفعالية في الأفراح والأحزان- من تماسك الجماعة ومن قدرة الأعضاء على مواجهة المواقف الصعبة داخل الجماعة، أما الروابط الانفعالية السلبية فتقلل من التماسك بين الأعضاء وبالتالي تقل التفاعلات الإيجابية بينهم.

الجماعات الفرعية Sub Groups:

تعتبر الجماعات الفرعية من العوامل المؤثرة على أنماط التفاعل داخل الجماعات. والجماعات الفرعية هي مجموعة من الأعضاء التي تشكل داخل الجماعة على أساس الروابط الانفعالية، والاهتمامات المشتركة بين هؤلاء الأعضاء، ويعتبر وجود الجماعات الفرعية أمراً طبيعياً في جميع أنواع الجماعات، حيث تجعل الجماعة أكثر جاذبية للأعضاء لأنهم يتطلعون إلى التفاعل مع أشخاص يكونون أكثر قرباً بالنسبة لهم. ويجب ألا ينظر الأخصائي إلى الجماعات الفرعية على أنها مصدر لتهديد وحدة الجماعة، إلا إذا كانت جاذبية الأعضاء للجماعة الفرعية أكبر من جاذبيتهم للجماعة ككل.

ويوجد أنواع مختلفة من الجماعات الفرعية منها ما هو زوجي، أو ثلاثي، أو شلة Clique ومنها ما هو منعزل، أي مجموعة من الأعضاء الذين لا يتفاعلون مع الجماعة، ومنها من يمثلون كبش الفداء Scapegoat أي الأعضاء الذين لا يجدون أي اهتمام داخل الجماعة، ويتعرضون للانتقادات المستمرة.

وفي بعض المواقف يحاول الأخصائي الاجتماعي تشجيع الأعضاء على تكوين جماعات فرعية، وخاصة إذا كان حجم الجماعة كبيراً نسبياً، أو تتضمن أعمالاً ومهام كثيرة تحتاج إلى جهود كبيرة لإنجازها فمثلاً قد تكون الجماعات الفرعية مفيدة في جماعات المهام الكبيرة مثل اللجان والمجالس التشريعية وبعض فرق العمل.

وبالرغم من الإيجابيات السابق الإشارة إليها للجماعات الفرعية إلا أنها أحياناً تمثل مشكلات كبيرة على الأخصائي الاجتماعي، وعلى الجماعة الأساسية، فربما يتحدى أعضاء الجماعة الفرعية سلطات الأخصائي الاجتماعي ويحاولون التعدي على لوائح وقوانين المؤسسة. وربما أيضاً يحاولون إحلال أهدافهم الخاصة وأساليب تحقيقها بدلاً من أهداف الجماعة الأساسية، فربما أيضاً يحاولون التشويش على الجماعة من خلال الاتصال ببعضهم البعض في الوقت الذي يتحدث فيه أعضاء الجماعة. وأخيراً فإن تكوين جماعات فرعية قوية وثابتة قد يؤثر تأثيراً سلبياً على إنجاز الجماعة ككل.

وعموماً عندما تبدو الجماعة الفرعية متعارضة مع الجماعة ككل، ونتوقع أن تؤثر على تماسك الجماعة، فمن المناسب أن تقوم بالآتي: (Cebhart & Marer, 1995, P 149)

* اختبار ما إذا كانت الجماعة الأساسية جذابة لأعضائها.
* الارتقاء بمعايير الجماعة والتأكيد على الالتزام بها، وخاصة فيما يتعلق بالاستماع الجيد والاستجابة المناسبة بين الأعضاء وبين بعضهم البعض.
* التركيز على المعايير التي تحد من الاتصال بأكثر من عضو في الوقت الواحد.
* تغيير ترتيب المقاعد.
* الطلب من عضو معين التفاعل بشكل أكثر مع الأعضاء الآخرين.
* استخدام محتويات البرنامج والتدريبات التي تفصل بين أعضاء الجماعات الفرعية.

وإذا استمر ولاء الأعضاء للجماعة الفرعية فإنه من المفيد تنظيم مناقشة حول أسباب استمرار تكوين هذه الجماعة الفرعية، وتأثيرها على الجماعة ككل.

عوامل الضبط الاجتماعي Social Control Factors:

نحاول في هذا الجزء توضيح الكيفية التي تستطيع من خلالها المعايير والمكانات والأدوار وغيرها من عوامل الضبط الاجتماعي أن تشبع الحاجات النفسية والاجتماعية لأعضاء الجماعة، وفي نفس الوقت تزيد من فعالية قدرات الجماعة على أداء وظائفها.

* المعايير Norms:

المعايير هي التوقعات والمعتقدات المشتركة حول الأساليب والطرق المناسبة للتفاعل في الموقف الاجتماعي مثل الجماعة.

إن المعايير تحدد نوعية سلوك أعضاء الجماعة، وكل أنماط السلوك التي يمكن تقبلها في الجماعة. وتؤدي إلى استقرار وتنظيم السلوك داخل الجماعة، فمن خلال تحديد المعايير للسلوك المناسب والمقبول داخل الجماعة، يزيد الاستقرار داخل الجماعة وشعور أعضائها بالأمن، كما يشجع ذلك أيضاً قيام الجماعة بالأفعال والأنشطة التعاونية والمنظمة للوصول إلى تحقيق أهدافها.

إن معايير الجماعة تنتج عن ما هو قيم، ومفضل، وسلوك مقبول داخل الجماعة، وبالرغم من أن الأعضاء ذوي المكانات الاجتماعية العالية في الجماعة يعطون أولويات أكبر لتكوين معايير الجماعة عن الأعضاء ذوي المكانات المنخفضة، إلا أن جميع الأعضاء يتفقون بدرجة أو بأخرى على أهمية تحديد معايير واضحة للجماعة.

إن معايير الجماعة تتطور وفقاً لتطور نمو الجماعة، فمعايير الجماعة تتطور مباشرة عندما يلاحظ الأعضاء أنماط سلوك بعض الأعضاء الآخرين، أو عندما يعبر الأعضاء عن آراءهم وأفكارهم أثناء التفاعلات التي تتم داخل الجماعة، وعندما يعبر الأعضاء عن أولوياتهم وتفضيلاتهم، ويطرحون وجهات نظرهم، ويتصرفون بطرق وأساليب معينة، تصبح المعايير أكثر وضوحاً ويصبح واضحاً أيضاً أن الجزاءات والرفض الاجتماعي يكون نتيجة أنماط سلوكية معينة، بينما يكون الاستحسان والمكافآت نتيجة لأنماط سلوكية أخرى.

ونظراً لأن المعايير تتكون من خلال تفاعلات أعضاء الجماعة، فإنها لا تشجع الاستخدام الزائد للقوة سواء من قائد الجماعة، أو من أحد أعضاءها، وهي أيضاً تقلل من الحاجة إلى أشكال الضبط المفروضة على الجماعة من قوى خارجية.

هذا وتتنوع خصائص معايير الجماعة بطرق مختلفة، فقد تكون المعايير علنية أو مستتر، فالمعايير المحددة بوضوح بواسطة القائد والجماعة، وعلى العكس من ذلك تكون للمعايير المستترة تأثيرات كبيرة على تصرفات الأعضاء وتفاعلاتهم بدون الحديث عنها أو مناقشتها.

كذلك تختلف المعايير وفقاً لمدى اعتبار الأعضاء أنها ملزمة لهم. فبعض المعايير تكون ملزمة بقوة لأعضاء الجماعة، والبعض الآخر يكون الالتزام بها أقل أو نادراً، وبعض المعايير أكثر مرونة عن المعايير الأخرى، ذلك لأن بعضها يسمح بدرجة مناسبة من التفاوت في السلوك، بينما يحدد البعض الآخر أنماطاً سلوكية محددة لا يمكن الخروج عنها.

إن الانحراف عن معايير الجماعة ليس بالضرورة ضاراً بالنسبة للجماعة، فغالباً ما يساعد هذا الانحراف الجماعات على التحرك نحو تكوين توجهات جديدة، أو تحدي أساليب قديمة لتحقيق المهام قد لا تكون مناسبة في الوقت الحاضر، وربما أصبحت المعايير مختلفة وظيفياً، أو غير أخلاقية، وربما تشجع الأعضاء للانحراف عن بعضهم البعض، وعن الجماعة، فمثلاً ربما تضع المعايير في الجماعات العلاجية صعوبات كبيرة أمام أعضاءها للتعبير عن مشاعرهم السلبية. والأعضاء الذين ينحرفون عن هذه المعايير ربما يساعدون أعضاء الجماعة على إعادة دراسة معاييرهم وفحصها ومساعدتهم أيضاً على تعميق مستوى اتصالهم ببعضهم البعض.

ويجب على الأخصائي الاجتماعي أن يفهم جيداً معنى الانحراف عن معايير الجماعة، وتأثيراته على أداء الجماعة لوظائفها، كما أنه من المفيد أيضاً تحديد المعايير المستترة، ومساعدة أعضاء الجماعة على اختبار ما إذا كانت هذه المعايير تساعد الجماعة على الأداء الفعال لوظائفها.

ونظراً لما تتسم به المعايير من قوة تأثير وعمق، فإنه من الصعوبة في الكثير من الأحيان تغييرها مقارنة بالأدوار المتوقعة أو هرم المكانات لذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يبذل جهداً كبيراً لتأكيد أن تطور معايير الجماعة أمراً هاماً ومفيداً للجماعة.

وقد اقترح لوين Lewin 1999 ثلاث مراحل لتغيير المعايير الراسخة والتي تشكل عقبة في سبيل التفاعل الجماعي السليم وهي:

المرحلة الأولى: يحدث عدم توازن ناتج عن أزمة أو مواقف أو توترات أخرى، حيث يقوم أعضاء الجماعة خلال هذه المرحلة بإعادة فحص أو دراسة المعايير الحالية للجماعة. وأحياناً يعرض الأخصائي الاجتماعي هذه الأزمة أو الضائقة على الجماعة للمناقشة، موضحاً لهم كيف أن معايير الجماعة الحالية تؤثر عليها في المستقبل، وبمعنى آخر فإن المعايير غير الوظيفية هي من الأسباب المباشرة للأزمة الحالية التي تمر بها الجماعة.

المرحلة الثانية: يعود أعضاء الجماعة إلى التوازن بمعايير جديدة بديلاً عن المعايير السابقة التي كانت تمثل خللاً وظيفياً للجماعة.

المرحلة الثالثة: والتي أطلق عليها Lewin مصطلح مرحلة التجميد Freezing حيث يميل التوازن الجديد إلى الاستقرار، وتصبح المعايير الجديدة معروفة ومقبولة من الأعضاء عند قيامهم بأداء أدوارهم.

وقد حدد كل من Napier & Gershenfeld 1999 أساليب تغيير معايير الجماعة غير الوظيفية على النحو التالي:

* مناقشة وتقدير معايير الجماعة، واتخاذ القرارات الواضحة بشأنها.
* التدخل المباشر في الجماعة لتغيير معاييرها.
* الابتعاد عن هذه المعايير، ومساعدة أعضاء الجماعة على الاستجابة للمعايير الجديدة.
* مساعدة الجماعة على أن تصبح أكثر إدراكاً ووعياً للتأثيرات الخارجية وانعكاساتها السلبية على معايير الجماعة.
* أن يعمل الأخصائي الاجتماعي مستشاراً وخبيراً لمساعدة الجماعة على تغيير معاييرها.
* الأدوار Roles:

تعتبر الأدوار شأنها شأن المعايير من العوامل المؤثرة على أعضاء الجماعة، فالأدوار ترتبط ارتباطاً وظيفياً بالمعايير، فبينما تعكس التوقعات المشتركة عن وظائف كل أعضاء الجماعة على مدى واسع في مواقف مختلفة، نجد أن الأدوار تحدد سلوك العضو في إطار وظيفة أو مهمة محددة يتوقع إنجازها.

وتنبع أهمية الأدوار داخل الجماعة في أنها تسمح بتقسيم العمل، وكذلك الاستخدام المناسب للقوة، إن الأدوار تمد الضبط الاجتماعي داخل الجماعة بالتحديد الدقيق لكيفية التصرف في المواقف المختلفة.

إن إنجاز دوراً معيناً لا يحدد فقط سلوكاً معيناً، ولكن أيضاً يحد من حرية الأعضاء من الانحراف عن السلوك المتوقع لأحد الأعضاء الذي يؤدي دوراً محدداً.

إن أفضل طريقة لتغيير أو لتعديل الأدوار تتمثل في مناقشة أدوار الأعضاء. ومناقشة الحقوق والواجبات المرتبطة بالأدوار القائمة، والطلب من الأعضاء اقتراح أدوار جديدة، وفقاً للأولويات التي تم التعبير عنها في مناقشة الجماعة.

* المكانة Status:

يتأثر الضبط الاجتماعي داخل الجماعة أيضاً بمكانة الأعضاء داخل الجماعة وتشير المكانة إلى تقييم وضع داخل الجماعة وترتيبها الذي يرتبط بكل أعضاء الجماعة. إن مكانة العضو داخل الجماعة تتحدد بواسطة احترامه الاجتماعي، وخبرته المعروفة خارج الجماعة. ومن ناحية أخرى فإن مكانة العضو قد تعتمد أيضاً على الموقع الذي يشغله، فقد تتحدد مكانة العضو في إحدى الجماعات بناء على الموقع الذي يشغله في إدارة المؤسسة، وفي جماعة أخرى تتحدد مكانة العضو بناء على مدى حب وتقدير الأعضاء له.

العلاقة بين طرق الخدمة الاجتماعية

* العلاقة بين خدمة الفرد وتنظيم المجتمع:

هناك توافق كبير بين الخطوات الخاصة بطريقة خدمة الفرد وخطوات طريقة تنظيم المجتمع، إذ تتضمن خطوات خدمة الفرد:

* تحديد المشكلة بوجه عام.
* الدراسة النفسية والاجتماعية.
* التشخيص ووضع خطة العلاج.
* تنفيذ خطة العلاج.
* التقييم.

كذلك تتضمن طريقة تنظيم المجتمع الخطوات التالية:

* التعرف على المشكلة المجتمعية.
* جمع البيانات عن المشكلة تحليلها.
* وضع خطة لمقابلة المشكلة المجتمعية.
* تنفيذ الخطة.
* تقييم العمل الذي تم ومتابعته.

وهكذا نرى أن كلتا الطريقتين تبدأ بوجود مشكلة وتنتهي بعملية التقييم وتتضمن الطريقتان تحليلاً للمشكلة وإن كانت طريقة خدمة الفرد تستخدم مفهوم التشخيص، وإذا كانت طريقتا خدمة الفرد وتنظيم المجتمع تتفقان في الخطوات فإنهما تختلفان بالنسبة لنواحي أخرى، فمن الواضح أن طريقة خدمة الفرد تعمل مع الأفراد والأسر بينما تركز طريقة تنظيم المجتمع اهتماماً على مقابلة احتياجات المجتمع وتتعامل عادة مع مؤسسات وبرامج ولجان وجماعات.

وتتميز طريقة خدمة الفرد بوجود علاقة مهنية بين العميل والأخصائي لها طابع خاص، أما طريقة تنظيم المجتمع فتتضمن أنواعاً متباينة من العلاقات مع الأفراد والجماعات.

ويستخدم أخصائي خدمة الفرد أدوات أقل في عددها عما يستخدم أخصائي تنظيم المجتمع. إلا أن الأول يستخدم أدواته بتركيز وتعمق أشد مما يستخدم الثاني أية أداة من أدواته فلا يمكن مقارنة المقابلة مثلاً كأداة من أدوات خدمة الفرد بأية أداة أخرى من أدوات تنظيم المجتمع.

ويختلف التسجيل في خدمة الفرد عنه في تنظيم المجتمع فتتفق مؤسسات خدمة الفرد على أن هناك معلومات أساسية يجب أن يتضمنها سجل الحالة لا تخرج في مجمعها عن بيانات معروفة للعميل وتحليل لمشكلته ومجهودات المؤسسة لمساعدته أما في تنظيم المجتمع فتتعدد التقارير التي تحتفظ بها المؤسسات وتختلف كثيراً من مؤسسة لأخرى استثناء محاضر الجلسات التي تحتفظ بها كل المؤسسات.

ولكل من طريقتي خدمة الفرد وتنظيم المجتمع أسلوبها الخاص في الاستفادة بنظريات العلوم الاجتماعية فيستفيد أخصائي خدمة الفرد بمفاهيم علم النفس وعلم الاجتماع في تفهمه لسلوك العميل ومدى مطابقته لقيم وعادات الجماعة التي ينتمي إليها، وأنواع التفاعل بينه وبين أسرته والتنظيمات الاجتماعية الأخرى وطريقة تأديته للأدوار الاجتماعية المختلفة، أما أخصائي تنظيم المجتمع فيستفيد بمفاهيم علم الاجتماع في تفهمه للجماعات المختلفة المكونة للمجتمع وفي تعرفه على قادة كل جماعة وفي إدراكه لمدى التنافس والتعاون بين تلك الجماعات كذلك يستخدم تلك المفاهيم في تعرفه على القوى الاجتماعية التي تزيد الترابط الاجتماعي والتي تسهل العمل الجماعي أو تعطله والتي تخلق التوتر الاجتماعي أو تعمل على تخفيفه.

* العلاقة بين خدمة الفرد وخدمة الجماعة:

لا شك أن خدمة الفرد وخدمة الجماعة ضرورية ومهمة جداً وترجع أهمية ذلك إلى أن كلا من النوعين من الخدمات يكمل الآخر بل هو لازم وضروري له، فالفرد الذي تقوم طريقة خدمة الفرد بمساعدته غالباً ما يحتاج إلى الخبرات الجماعية وكذلك الفرد المشترك في برامج خدمة الجماعة قد يحتاج إلى مساعدة طريقة خدمة الفرد.

 تسعى كل من خدمة الفرد وخدمة الجماعة إلى خدمة الأفراد وإن اختلفت الوسائل والبرامج. والمبادئ التي تسير عليها خدمة الجماعة تشابه إلى حد كبير المبادئ التي تسير عليها خدمة الفرد والتعاون بين خدمة الفرد وخدمة المجتمع، فكل منهما يجب أن يعرف نوع العمل الذي يقوم به الآخر وكذلك الخدمات التي يقدمها والشروط التي يجب توافرها للاستفادة بهذه الخدمات.

ويستطيع أخصائي خدمة الفرد أن يستعين بأخصائي خدمة الجماعة في مقابلة حاجيات العميل وإشباع رغباته ومساعدته على النمو النفسي والاجتماعي عن طريق الحياة الجماعية في أنشطة ومؤسسات خدمة الجماعة، وأخصائي خدمة الفرد يمكنه أن يعمل مع أسر أعضاء الجماعة إذا ما كانوا في حاجة إلى مساعدة بشرط أن يتفق ذلك مع سياسة ووظيفة المؤسسة التي يعمل بها.

* العلاقة بين خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع:

إن الجماعة والعمليات الجماعية هما الأساس في طريقة خدمة الجماعة كما أنهما من الأركان الهامة بالنسبة لطريقة تنظيم المجتمع، وعمليات القيادة لها أهميتها الكبيرة في كلتا الطريقتين أيضاً لكن تختلف علاقة أخصائي خدمة الجماعة بجماعته عن علاقة أخصائي تنظيم المجتمع بجماعته، كما تختلف الجماعات التي يعمل معها كل منهما من حيث التكوين والأهداف والإجراءات.

وتعتمد كل من طريقة خدمة الجماعة وطريقة تنظيم المجتمع أساساً على الأعمال الجماعية التطوعية، كما تتضمن الطريقتان عمليات تربوية، ويشترك العاملون مع المهنيين في أعمال جماعية في كلتا الطريقتين ولكن يختلف الهدف من الأعمال بالنسبة لكل طريقة، فبينما تمارس هذه الأعمال داخل إطار تنظيم المجتمع لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع تمارس داخل إطار خدمة الجماعة كتعبير عن اهتمامات متعلقة بالجماعة نفسها، وتتضمن طريقة تنظيم المجتمع عمليات متعددة متباينة أكثر مما تتضمنه طريقة خدمة الجماعة وخدمة الفرد بالنسبة للتعامل المباشر مع العملاء فبينما تتعامل الأولى مع المؤسسات ومع الجمهور بصفة عامة تتعامل الطريقتان الأخيرتان مع العملاء تعاملاً مباشراً.

وأخيراً فإنه بالرغم من أن أخصائي تنظيم المجتمع هو المسؤول الأول عن العمليات التي تتضمنها الطريقة إلا أن لكل من أخصائي خدمة الفرد وأخصائي خدمة الجماعة دور خاص يقوم به إذا قامت عمليات متصلة بتنظيم المجتمع المحلي الذي يقطن به أو شملت المؤسسة التي يعمل بها ويتضمن هذا الدور:

* أن يفهم أهداف عمليات تنظيم المجتمع القائمة منها والبعيدة.
* أن يبدي تعضيده لهذه الأهداف ويبين أهميتها.
* أن يساهم مساهمة فعالة في مضمون العمليات، خاصة إذا تمتع بخبرة خاصة تتعلق بالمشكلات التي تتعامل معها بطريقة تنظيم المجتمع، أو كان له من النفوذ ما يساعد على تنفيذ خطة العمل.

ويمكن القول باختصار أن طرق الخدمة الاجتماعية الثلاث تتفرع من ميدان واحد عام، كما أنها تحتاج لنفس الإعداد الأساسي ثم تكون كل طريقة لنفسها أثناء تفرعها من الميدان العام إلى ميدانها الخاص أساليباً خاصة بها لمقابلة مشكلات الفرد أو الجماعة أو المجتمع.

مما سبق نرى إمكانية قيام الأخصائي الاجتماعي باستخدام مهارات طرق مهنية أخرى بالإضافة إلى الطريقة المنية التي يمارسها أساساً في التعامل مع المشكلة التي يتعامل معها.

ونتيجة للمحاولات المبذولة في هذه الدعوة، أخذ التقارب يزداد بين طرق الخدمة الاجتماعية وظهر ما يسمى **بالعمليات البينية** فبين طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة الجماعة ظهر أسلوب خدمة الفرد الجماعية Group Casework ويستخدم هذا الأسلوب التفاعل الجماعي الموجه في علاج العملاء مستفيداً من دينامية الجماعة في النظر إلى العميل كوحدة متفاعلة مع الآخرين في مواقف متغيرة مما أدى إلى إحداث الكثير من التطورات في أساسيات خدمة الفرد.

وبين طريقة خدمة الجماعة وطريقة تنظيم المجتمع ظهر أسلوب العمل الجماعي مع المجتمع Community Group Work وتستخدم بعض المؤسسات هذا الأسلوب في مساعدة الجماعات للقيام بأنشطة تهدف إلى إشباع بعض الاحتياجات المجتمعية أو حل بعض مشكلات المجتمع.

العناصر المشتركة لطرق الخدمة الاجتماعية:

يوضح عبد الحليم رضا عبد العال أن التأكيد على تكامل طرق الخدمة الاجتماعية في المرحلة الحالية هو بمثابة رد فعل لنشوء وتطور التخصصات المهنية وللحفاظ على كينونة المهنة الواحدة.

كما يرى عبد الفتاح عثمان أن العلاقة بين طرق الخدمة الاجتماعية الثلاث هي علاقة أعضاء الجسم بطبيعة واحدة وبوظيفة واحدة إن حدث وتعددت أعضاءه فهو لتحقيق هدف مشترك هو رفاهية الإنسان ومساعدته، فالجوهر واحد والفلسفة واحدة. بل إن المفاهيم والأساليب نفسها متقاربة، ولهذا فتكامل طرق الخدمة الاجتماعية أمر حتمي تفرضه طبيعة الخدمة الاجتماعية وفلسفتها.

أما محمد شمس الدين أحمد فيرى أن طرق الخدمة الاجتماعية الثلاث منفصلة بعضها عن البعض الآخر لأجل الدراسة والتخصص الذي يميز مجتمعاتنا الحديثة، والحقيقة أنها متداخلة ومترابطة بعضها بالبعض الآخر.

ويوضح سيد أبو بكر حسانين أن الأخصائي الاجتماعي عندما يتعامل مع فرد نستخدم معه طريقة خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع وهكذا بالنسبة له عندما يتعامل مع جماعة فهو يستعين بالطرق الأخرى في نفس الوقت.

كما أوضح أن طرق الخدمة الاجتماعية متكاملة فيما بينها وأن كل منها يشترك مع الخرى في العناصر العامة الآتية:

* وحدة المنهج العلمي:

تتبع كل طرق الخدمة الاجتماعية منهجاً علمياً يبدأ بالدراسة لجمع المعلومات اللازمة لتشخيص المشكلة أو تحديد الموقف ثم مساعدة الوحدة التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي ثم اشتراك وحدة العمل في وضع الخطة اللازمة وتنفيذها وتقويمها، كما ترتكز كل طرق الخدمة الاجتماعية على قاعدة علمية مستمدة أساساً من العلوم الاجتماعية لكي يستطيع الأخصائي الاجتماعي أن يمارس عمله بالأسلوب العلمي السليم.

* وحدة الفلسفة:

تستمد كل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية فلسفتها من المهنة الأم أي مهنة الخدمة الاجتماعية، وتتلخص فلسفة هذه المهنة في إيمانها بمسؤولية المجتمع عن إشباع احتياجات أفراده وقيام هؤلاء الأفراد بتأدية أدوارهم الاجتماعية بكفاءة لتوفير الإمكانيات اللازمة للمجتمع لكي يستطيع أن يتحمل مسؤولياته قبل أفراده.

كما يمارس الأخصائي الاجتماعي عمله في إطار من القيم والحقائق المنبثقة عن هذه الفلسفة ويتلخص أهمها في الإيمان بكرامة الفرد، الاعتماد المتبادل بين الوحدات الإنسانية، الاعتراف بالفروق الفردية، عدم وجود أي مغزى يبرر تعرض الفرد للآلام والمتاعب، والاعتراف بمسؤولية المجتمع في مساعدة الفقراء والمرضى والعجزة ليحيوا حياة كريمة.... الخ.

كذلك يلتزم الأخصائي الاجتماعي بمجموعة من المبادئ والمعايير الأخلاقية خلال ممارسته لعمله كالتقبل، حق اتخاذ القرار، المسؤولية الاجتماعية، الموضوعية، التقويم الذاتي..... الخ.

* وحدة الأهداف:

تستهدف مهنة الخدمة الاجتماعية إحداث التغير المقصود لتحسين أحوال الناس أي تحسين مستوياتهم الاجتماعية والاقتصادية، بمساهمة كل فرد في المجتمع في عمليات الإنتاج طبقاً لقدراته واستعداداته ومعرفته وخبرته، وتساهم كل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية في تحقيق هذا الهدف عن طريقة الوحدة التي تتعامل معها مستخدمة في ذلك أنسب الوسائل لتحقيق هذا الهدف .

* التكامل في التطبيق:

نظراً لاعتماد الوحدات التي تتعامل الخدمة الاجتماعية (فرد، جماعة، مجتمع) على بعضها فلا يمكن لأخصائي اجتماعي أن يمارس إحدى طرق الخدمة الاجتماعية بدون الاستعانة بالطرق الأخرى.

ومن ثم يجب على أي أخصائي اجتماعي يمارس أي طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية أن يكون على إلمام كافِ بالطرق الأخرى وبالمؤسسات المتوفرة في المجتمع والخدمات التي تقدمها والعمليات التي تمارسها والفئات التي تستفيد من خدماتها وشروط الاستفادة من هذه الخدمات وكيفية الحصول عليها وأن يعمل على مساندتها وتعضيد أهدافها لكي يكون لتكامل تطبيق طرق الخدمة الاجتماعية أثره الفعال.

يتضح مما سبق أن المقصود بتكامل طرق الخدمة الاجتماعية أن تكون لمهنة الخدمة الاجتماعية طرق مستقلة كل منها تعمل على مستوى من مستويات الإنسان مع وجود تكامل وتناسق بينهما.

ونحن نرى أن هذا المستوى من التكامل موجود فعلاً ولا يحتاج لأي جهد لإحداثه وإنما جهد يحاول أن يدرس التكامل ويجب أن يهتم بتدعيمه والرقي بالأساليب المهنية وتنمية وإثراء القاعدة العملية لمهنة الخدمة الاجتماعية ذلك لأن تكامل طرق المهنة هو أساس بقائها واستمرارها.

التكامل على مستوى الإعداد المهني:

لكي نحقق التكامل في الخدمة الاجتماعية لابد وأن يتم إعداد الطلاب وفق مناهج علمية وتدريب عملي يتفق وهذا التكامل.

ففي بعض كليات الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية وانجلترا نجد أن التعلم والتدريب يتم باكتساب المهارات الفردية والجماعية والمجتمعية للحد من المشكلات بكافة أنواعها وشدتها.

كما نجد أيضاً الاتجاه أو النموذج (الشمولي) الذي ساد في كليات أخرى تعليماً وممارسة والذي نتج عن مراجعة الخدمة الاجتماعية لدورها في ضوء التغيرات المجتمعية السائدة مما أدى إلى تبني الاتجاه الشمولي الذي يهتم بتحديد المشكلة أو الموقف ثم تحديد ما يتطلبه هذا الموقف من خدمات فردية- جماعية- ومجتمعية.

كذلك نجد بعض الجامعات قامت بتقسيم ساعاتها المعتمدة في إعداد الأخصائيين الاجتماعيين في المستوى الجامعي من خلال تعليم وتدريب كوادر مهنية متخصصين في الخدمات الاجتماعية المباشرة Direct Services والخدمات غير المباشرة Indirect Services.

* الخدمات الاجتماعية المباشرة:

تهتم بإكساب الطلاب مهارات في الدراسة والتشخيص والعلاج للمشكلات الاجتماعية التي يعاني منها الناس، كما أنها تهتم بإكسابهم المهارات المرتبطة بالجماعة والمهارات الجماعية والتفاعل الجماعي وكذلك كيفية تقدير حاجات أعضاء الجماعة بالإضافة إلى معلومات ومعارف علمية بالاتصال المباشر وغير المباشر والعلاقات الإنسانية والتوجيه والإرشاد والإشراف وكيفية التأثير في الناس ومهارات في الإعداد للجان المختلفة.

* الخدمات غير المباشرة:

وتهتم بتزويد الطلاب بالمعلومات والمعارف العلمية والمهارات المتصلة بكيفية القيام بالبحوث والدراسات المتصلة بمشكلات المجتمع وكذلك إمدادهم بمهارات وأساليب التخطيط الاجتماعي وكيفية تحديد وتصميم برامج التنمية لخدمة المجتمع.

وما زالت بعض مدارس الخدمة الاجتماعية تأخذ بإعداد الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لنموذج يسمى (المنهج والمهارة) وفيه يتم تزويد الطلاب بالمعلومات والمعارف العلمية المتصلة بــــ:

* **الطرق الأساسية**: خدمة فرد وخدمة جماعة وتنظيم مجتمع.
* **الطرق المساعدة**: الإدارة والبحث في الخدمة الاجتماعية.
* **المعارف المساندة**: الأبحاث الاجتماعية العامة مثل: علم النفس، والاقتصاد...الخ.

ويتم تطبيق هذا النموذج وفقاً للمواقف المختلفة التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي باختيار المنهج والمهارة اللازمة لكل موقف.

أما في مصر، وفي ضوء طبيعة المجتمع ومشكلاته المتباينة، المتفاعلة والمتداخلة ذات العوامل المتعددة التي يصعب الفصل بين تأثيرها على بعضها البعض، وجد ضرورة أن يسير إعداد الأخصائي الاجتماعي لممارسة الطرق المختلفة جنباً إلى جنب مع ممارسته لمسؤولياته كأخصائي اجتماعي ملتزم بقيم المهنة وبأهدافها في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة وقد حددت لجنة تطوير المناهج بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان 1977/76 يعيد الأخصائي الاجتماعي للممارسة في أربع مجالات هي:

* حماية البيئة من التلوث.
* مجال رعاية الشباب.
* مجال رعاية الأسرة والطفولة.
* رعاية الفئات الخاصة.

وقد ركزت الكلية جهودها في هذا الاتجاه فكونت قسماً للمجالات إلى جانب أقسام الطرق في الخدمة الاجتماعية.

وعلى مستوى الدراسات العليا، فتقوم كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، بمنح درجتي دبلوم الدراسات العليا في أحد مجالات الخدمة الاجتماعية التي يحددها مجلس الكلية.

كما تقوم بمنح درجة الماجستير والدكتوراه في إحدى طرق الخدمة الاجتماعية وفي عام 1999 تم اعتماد اللائحة الجديدة لكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان والتي على أساسها تم الاهتمام بتطوير مناهج إعداد الأخصائي الاجتماعي على مستوى البكالوريوس، والدبلوم، والماجستير فتم تعديل المجالات لتصبح:

* المجال العمالي وحماية البيئة.
* المجال الطبي ورعاية المعاقين ورعاية الأسرة والطفولة.
* المجال المدرسي ورعاية الشباب.
* كما تم استحداث دبلومات جديدة في الخدمة الاجتماعية مثل دبلوم الخدمة الاجتماعية في مجال الإعلام عام 2003.
* كذلك يتم منح درجتي الماجستير والدكتوراه في إحدى مجالات الخدمة الاجتماعية منذ تعديل اللائحة.
* وما زالت تمنح كثير من معاهد الخدمة الاجتماعية بمصر درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية في ضوء ما تسير عليه كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان. أما كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم حالياً، فيتم إعداد الأخصائيين الاجتماعيين في ضوء اللائحة الداخلية الخاصة بها بأن تمنح الكلية درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية في أحد التخصصات التالية:

**الشعبة العامة**.

**مجالات الخدمة الاجتماعية**: يتخصص الطالب في مجال من بين المجالات التي يحددها مجلس الكلية.

**تنمية المجتمع**: والدراسة في الفرقتين الأولى والثانية عامة، يبدأ التشعيب من الفرقة الثالثة ويكون توزيع الطلاب على الشعب وفقاً لقواعد يحددها مجلس الكلية.

أما على مستوى الدراسات العليا:

فتمنح الجامعة درجة دبلوم الدراسات العليا في أحد المجالات التي يقررها مجلس الكلية.

كما تمنح درجة الماجستير والدكتوراه في الخدمة الاجتماعية بالتخصيص في أحد التخصصات السابقة.

التكامل على مستوى الممارسة:

ترتبط الممارسة بالإعداد المهني فإذا تم إعداد الأخصائيين الاجتماعيين وفق المنهج التكاملي فإنه سوف يكيف ممارسته مع متطلبات مجال العمل والموقف الذي يواجهه.

هذا وتتم ممارسة الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية في الوقت الحالي في ضوء عدة نماذج مذكر منها:

* نموذج الين بنكس، ان ميناهن Allen Pincuc, Ann Minahan:

ويقوم على أساس عام من المفاهيم والمهارات والأعمال والأنشطة التي تعد أساسية لممارسة الخدمة الاجتماعية في مختلف المجالات وتتحدد واجبات الممارسة من خلال أنساق أربعة تشكل عناصر العملية التأثيرية وهي:

* نسق الممارسة Change agent system.
* نسق العميل Client system.
* نسق الهدف Target system.
* نسق العمل لتحقيق الهدف Action system.

ويتم التغيير من خلال المراحل الآتية:

* تحديد المشكلة.
* جمع البيانات.
* القيام بعلاقات التفاوض.
* تشكيل نسق العمل.
* التنسيق بين أنساق العمل.
* التأثير على الموقف.
* إنهاء علاقات وجهود التغيير.
* الاتجاه الأحادي في الخدمة الاجتماعية Unitary Approach:

يعتمد هذا النموذج على نظرية الأنساق الاجتماعية يرى جولد ستاين Goldstein أن سلوك أي نسق يمكن فهمه من خلال علاقته بالأنساق الأخرى، وهو يعتمد على طرق الخدمة الاجتماعية واتحادهم معاً في طريقة واحدة تعتمد على نظرية الأنساق الاجتماعية كإطار العمل، وكذلك نموذج التعلم الاجتماعي (حل المشكلة) ونموذج العملية.

* نموذج ماكس سيبورين Max Siporin:

وقد تم تصميم هذا النموذج للممارسة استجابة للاحتياجات الاجتماعية المتغيرة ويهتم بتحقيق الأهداف المجتمعية والقيم والأساس المعرفي وتتم الممارسة من خلال مراحل التدخل المهني التالية: الارتباط، التخطيط، التدخل المهني، التقييم، الإنهاء.

بالنظر إلى المهن المتقدمة مثل (الطب، الهندسة، التعليم....) نجد أن الاتجاه السائد فيها هو التخصص نتيجة للانفجار المعرفي وتراكم المعلومات وفي الحقيقة أن التخصص في الطرق بالنسبة للدراسات النظرية أمر مطلوب لتسهيل البحث والدراسة وخلق جيل يتحمل مسؤولية تدريس الطرق في المستقبل.

أما التخصص في الطرق على مستوى الممارسة فهو أمر صعب لأن الأخصائي الاجتماعي لا يستطيع أن يفصل بين أبعاد المشكلات التي يتناولها.

ونحن نتفق مع رأي د. عبد الحليم رضا أن يكون معظم ممارسي الخدمة الاجتماعية ممن يطلق عليهم مصطلح ممارس عام أي أنه ملم بطرق الخدمة الاجتماعية ويقوم بممارستها في مختلف المواقف، ثم هناك الممارس العام الذي يركز ممارسته في مجال معين، وهو المجال الذي تعمل فيه المنظمة التي توظف الأخصائي الاجتماعي مع إدراك أن:

* مثل هذا الممارس يمكن أن ينتقل للعمل في مجال آخر بالحصول على تدريب جديد.
* العمل في المجال يعني استخدام كافة طرق الخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات أو المواقف التي يتميز بها هذا المجال.
* لا يظهر التخصص الدقيق في الطرق في الممارسة الميدانية ويظهر واضحاً وجلياً على المستوى الأكاديمي للمساهمة في تطوير طرق الخدمة الاجتماعية.
* لكن ما ينبغي تأكيده علينا إعادة النظر في مناهج إعداد الأخصائيين الاجتماعيين بالكلية وتطويرها، وعقد المؤتمرات لمناقشة ذلك، والعمل على تطوير لائحة الكلية بما يتلاءم ومشكلات المجتمع المتغير وما تسفر عنه هذه المؤتمرات والعمل على أن هناك مؤسسات تعليمية لتدريب الطلاب وبناء علاقات قوية مع الممارسين.