

خدمة الجماعة

- تعرف الجماعة:

لهذا المعنى تعاريف عديدة اختلفت حسب الاتجاهات والمدارس، نذكر منها:
كيرث لفين Kurt Lewin فيتخذ من التفاعل بين الأفراد أساسا للجماعة وهو يرى أن التشابه بين الأعضاء قد يكون أساسا صالحا إذا كان المقصود هو تشابه الاتجاهات أو الأهداف أو الولاء، وبالطبع قد يكون هذا التشابه مرتبطا بالتفاعل المتبادل بين الأشخاص المشتركين أو قد يكون سببا له.

- وقد حدد كولي Cooley معنى الجماعة الأولى على أنها نفس تلك الجماعة التي تتسم بالاتصال الوثيق المباشر (وجها لوجه) أي وجود اتصال مباشر بين الأفراد بدمج مجموعة هذه الفرديات في كل مشترك. وتصبح حياة الجماعة هي ذات الفرد أو كيانه. ويمكن تحديد خصائص الجماعة في النقاط التالية:

*تواصل الوجه للوجه.

*عدم تخصيص نوع هذا التواصل.

*دوام نسبي.

* قلة عدد الأشخاص المتواصلين.

*الألفة النسبية بينهم.

- أنواع مشكلات الجماعة:

ويمكن تقسيمها إلى 3 أقسام:

- مشكلات السلوك والعلاقات الشخصية وتتعلق بأفراد الجماعة:

إذ قد يوجد أفراد يحاولون استخدام الجماعة لحل مشاكلهم أو إشباع رغبتهم الشخصية التي تضايق الجماعة وأفرادها، وبالتالي فهم يصبحون عوامل هدم وتفكك بدل التماسك والوحدة،

كالذي يشكو ضعف الروح المعنوية، والذي لا يتحمل المسؤولية والأناني. ودور الأخصائي هو مساعدتهم على التكيف مع الجماعة.

- المشكلات الوظيفية وتعلق بالجماعة: وهي تنفرع إلى:

- عدم فهم أهداف وأغراض الجماعة لعدم القدرة على وضع برنامج شامل يلبي حاجات ورغبات الأعضاء. لذلك كان على الأخصائي أن يعمل على تدريب الأعضاء على تحمل المسؤولية والتناوب على مختلف الأعمال بقدر المستطاع.

- وجود العشيرات في الجماعة ويحدث ذلك في الجماعات الكبيرة أين تعمل عشيرة ما على تحقيق أهدافها ومصالحها بغض النظر على الأعضاء الآخرين، مما يسبب مشكلات تعوق نمو وتقدم الجماعات.

- وجود المنازعات في الجماعة وعادة ما تؤدي إلى تفكك الجماعة إلى أحزاب وجبهات متصارعة، لذلك يجب معالجتها في مراحلها الأولى لأنها في هذه المراحل لا تحتاج إلى الوقت الطويل والمجهود.

- مشكلات التنظيم والروتين إذ أن التنظيم الزائد قد يؤدي إلى إضاعة الوقت في اللقاءات واللجان المتعدد لأخذ القرار على حساب تنفيذ الخطط والبرامج المتعلقة بالجماعة.

- **المشكلات التي تقوم بين الجماعات وبعضها:** تتمثل في الجماعات التي تتنافس بينها على تحقيق الأغراض الشخصية والاجتماعية وكثيرا ما يكون سببا في ظهور المشكلات التي تعمل على تفكيكها، لأن كل جماعة تحاول أن تسبق الأخرى وقد يؤدي ذلك في بعض الأحيان إلى احتقار الجماعات الأخرى. (7)

- تعريف طريقة العمل مع الجماعة:

تتعدد التعاريف في هذا المجال ونذكر أهمها:

- تعريف تريكر: يعتبر خدمة الجماعات طريقة بواسطتها يساعد أخصائي الجماعة الأفراد في المؤسسة الاجتماعية، من خلال توجيه تفاعلهم حول أوجه النشاط ليزيد من اتصالهم

ببعض، ويوفر فرص النمو بما يتفق واحتياجاتهم وقدراتهم لكي ينمو الفرد والجماعة والمجتمع المحلي.

- أما جيزيلا كونبكا فهي ترى أن طريقة العمل مع الجماعات هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تعمل على مساعدة الأفراد على زيادة أدائهم الاجتماعي من خلال الخبرات الجماعية المقصودة، حتى يتمكنوا من مواجهة مشكلاتهم الشخصية أو الجماعية أو المجتمعية بصورة أكثر فاعلية.

* ويمكن تحديد معالم الخدمات مع الجماعة في النقاط التالية:

- هي إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التي يجب أن يتوفر لها المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات.

- هي عملية ديناميكية يتحقق فيها النمو لكل من الفرد والجماعة.

- يمارسها أخصائي مختص ويعد إعدادا عمليا ونظريا وعلميا.

- تمارس داخل مؤسسات أولية وثنائية للخدمة الاجتماعية، بهدف تحقيق أهداف التغيير في شخصيات الأفراد وزيادة فعاليتهم وقدراتهم على الإنتاج.

- تتضمن عدة عمليات عبارة عن الخطوات المتسلسلة التي تؤدي إلى نتائج ملموسة أو مرجوة، وهي نمو الفرد ونمو الجماعات من خلال التفاعل الجماعي الموجه بما يحقق النمو الاجتماعي للمجتمع.

- الجماعة هي وسيلة وأداة لإحداث التغيير المطلوب من خلال توجيه التفاعل الجماعي الديناميكي، وتوجيه الأفعال وردود الأفعال التي تحدث بين الأعضاء أثناء ممارسة البرامج المختلفة داخل المؤسسة.

- أخصائي الجماعة هو المسؤول المهني على توجيه التفاعل عن طريق تدخله واستخدامه لوسائل التأثير المختلفة في حياة الجماعة.

- إنها عملية تربوية لتدريب وتنمية قدرات الأعضاء واكتساب قيم المجتمع والثقافة والمعايير السائدة.

- إن خدمة الجماعة تعمل على زيادة الأداء الاجتماعي للأفراد.

- أهداف طريقة خدمة الجماعة:

طريقة خدمة الجماعة تسعى إلى تحقيق أهداف متعددة بالنسبة للعضو، الجماعة والمجتمع، فالجماعة لا بد أن تحقق أهداف أو جوانب أساسية للأفراد مما يؤثر فيها ويكون له ردود أفعال على المجتمع. ومن أهم أهداف خدمة الجماعة:

1- مجموعة أهداف خاصة بعضو الجماعة.

2- أغراض يمكن أن تحققها خدمة الجماعة للجماعة ككل.

3- أهداف خدمة الجماعة الخاصة بالمؤسسة.

4- أهداف خدمة الجماعة الخاصة بالمجتمع.

1- مجموعة أهداف خاصة بعضو الجماعة:

خدمة الجماعة تحقق أهداف يبحث عنها ويسعى إليها عضو الجماعة مثل:

- إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية، الحاجة إلى الحب، الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى التقدير، الحاجة إلى التشجيع.

- تكوين علاقات مع أشخاص آخرين يثق فيهم ويتعلم منهم ويتفاعل معهم.

- اكتساب القيم والخبرات التي تساعد الفرد على التعامل والتفاعل مع الآخرين.

- التدريب على القيادة والتبعية في الحياة الاجتماعية، وإتاحة الفرص المناسبة للتعبير عن الآراء والمشاعر.

- تنمية إحساس العضو وقدراته وإمكانياته الذاتية، وتدريبه على تمتيتها واستخدامها كلما أمكن تحقيق ذلك، واكتساب المهارات الإنتاجية التي يمكن أن تساهم في تدعيم الجوانب التنموية لدى الأعضاء.

- التدريب على كيفية التحدث والاستماع للآخرين خلال مواقف الجماعة المختلفة.

2- مجموعة أهداف خاصة بالجماعة:

- تسعى إلى أن تشعر الجماعة بوحدتها وأنها كيان متميز عن باقي الجماعات الأخرى.
- تنمية اتجاهات الجماعات نحو المشاركة في المجتمع مثل: خدمات البيئة، التطوع، التوعية الشاملة.
- تسعى إلى أن تتعرف إلى إمكانيات الجماعة الكامنة والكشف عنها واستخدامها بما ينفع الجماعة والمؤسسة والمجتمع.
- تسعى إلى استخدام الجماعة كأداة مناسبة للوقاية من الانحراف والسلوكيات الخطيرة سواء كانت نفسية، اقتصادية، صحية أو اجتماعية مثل: التدخين والإدمان، الجريمة والانحراف.
- تسعى إلى إتاحة الفرص المناسبة لتحمل المسؤولية الاجتماعية مع المجتمع في مجالات مختلفة، من خلال الاتصال بمؤسسات المجتمع والقيام بمشروعات، فخدمة البيئة من النماذج التي توضح دور الجماعات في تحمل المسؤولية.

3- أهداف خاصة بالمؤسسة:

- تسعى خدمة الجماعة إلى استخدام الجماعات في تحقيق وظيفة وأهداف المؤسسة التي تنتمي إليها.
- تحقيق مكانة اجتماعية للمؤسسة بالمجتمع من حيث الأدوار التي تلعبها الجماعة والأنشطة التي تمارسها.
- ممارسة خدمة الجماعة مع الجماعات قد يؤدي إلى التحفيز على العضوية مما يؤثر في بناء العضوية بالمؤسسة وبالتالي يؤثر ذلك ماديا ومعنويا في المؤسسة.
- تكوين القيادات التي يمكن تدريبها داخل الجماعات وبالتالي يمكن للمؤسسة أن تستعين بهم في برامجها.

4- أهداف خاصة بالمجتمع:

- من أهم الأهداف التي تسعى إليها خدمة الجماعة الخاصة بالمجتمع هو:
- تدعيم الانتماء نحو المجتمع الذي توجد فيه المؤسسة.
- توجيه الجماعات لمتابعة ما يدور في المجتمع من متغيرات اقتصادية أو اجتماعية.

- استخدام الجماعات في مشروعات مجتمعية هامة تحقق النمو أو التنمية مثل: المشروعات الصغيرة، المشروعات التطوعية، مشروعات خدمة البيئة وغيرها.

- يتطلب المجتمع من وقت لآخر تدعيم ما يصدره من قواعد وقوانين تتطلبها المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية وبالتالي يمكن لطريقة خدمة الجماعة أن تحقق ذلك من خلال الجماعات.(9)

وعليه يمكن تحديد أهداف خدمة الجماعة فيما يلي:

- تنمية القدرة على التفكير الواقعي الموضوعي والتخلص من النزعة الإتكالية التي تسود تصرفات الأفراد.

- تنمية القدرة على المشاركة وينمو هذا الاتجاه من خلال الانتماء إلى جماعات لها أهداف عامة مشتركة يعمل كل فرد فيها على المشاركة والإسهام في تحقيقها.

- تنمية القدرة على التعاون مع الغير التي يكتسبها الفرد من خلال التدريب المستمر داخل الحياة الجماعية والممارسة.

- ضبط سلوك الأعضاء عن طريق النظم العامة والقواعد والقوانين والأعراف التي تحدد العلاقات، مما يؤدي إلى ضمان سلامة وأمن وحقوق وواجبات الأفراد في علاقاتهم الاجتماعية.

- تنمية القدرة على القيادة والتبعية فالفرد يكون قائد لغيره في مواقف معينة عندما تكون لديه القدرة والمهارة على ذلك، كما قد يمر بمواقف أخرى يجب أن يتبع فيها غيره لحاجته لاكتساب الخبرات وبدون ذلك لا يمكن أن يحدث التوازن في المجتمع أو الجماعات الإنسانية.

- تنمية ودعم قيمة العمل واحترامه حتى يصبح سلوكا أصيلا للأعضاء في حياتهم المجتمعية.

- دور الأخصائي في عمله مع الجماعة:

- يساعد الجماعة على فهم أغراض وأهداف المؤسسة وكذلك رسم وتحديد أغراضها وأهدافها في حدود عمل المؤسسة وطبيعتها.

- يساعد الجماعة كي تنمو ويزداد تماسكها وولاء الأفراد لها كما يساعدها على معرفة قدراتها وإمكانياتها وأن تنشط وتعمل في حدود هذه القدرات والإمكانيات.
- يساعد الجماعة على تفهم مشكلاتها الداخلية التي تعوق تقدمها ونموها واستخدام الموارد والإمكانيات التي يمكن الحصول عليها لحلها.
- يساعد الجماعة على تنظيم نفسها وأعضائها على تأدية وظائفهم وواجباتهم.
- يساعد الجماعة على تنمية قدراتها ورفع مستوى أوجه نشاطها.
- يساعد الجماعة على فهم وتقدير الجماعات الأخرى التي قد تختلف عنها كما يساعد على تكوين علاقات ايجابية بينهم وبين هذه الجماعات.
- يساعد أعضاء الجماعة على النمو وتكوين علاقات ايجابية بينهم تزيد من تماسكهم وتساعد على تحقيق أهدافهم.
- يساعد الجماعة على معرفة الموارد التي يمكن الاستعانة بها سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها.

• الإعداد المهني لأخصائي الجماعة

نجاح دور الأخصائي يعتمد أساسا على خصائص سلوكه المهني التي تتلخص فيما يلي:

- القدرة على تكوين علاقة والإقناع.
 - الهدوء الانفعالي والصدق والأمانة والموضوعية.
 - الإلمام بقضايا المجتمع ومشاكله.
- شروط نجاح مواجهة المشكلات الجماعية:**

وجود المشكلات هي عبارة عن مظاهر تنبه الأخصائي إلى ضرورة البحث في الحياة الجماعية والتدخل المهني في مراحل معينة من الحياة الجماعية والتعرف على المتغيرات التي تواجه الجماعة وما هي الآثار الناتجة عن تلك المتغيرات وكيفية التغلب عليها. هناك اعتبارات أساسية لا بد من أخذها في الاعتبار عند مواجهة المشكلة:

لابد على الأخصائي الاجتماعي عندما يتعامل مع المشكلات أن يراعي الآتي:

- تحديد المشكلة تحديد واضح أمام الأعضاء والجماعة.
- الاستماع إلى كافة الآراء التي تعبر عن هذه المشكلة.
- استشارة الأعضاء نحو البحث في المشكلة والمشاركة في علاجها.
- ضرورة أن تكون المشكلة واقعية من كافة جوانبها.
- مراعاة خصوصية المشكلات حيث أن كل جماعة لها مشكلاتها الخاصة.
- المشاركة الجماعية من قبل الأخصائي والأعضاء في مواجهتها بالوسائل والأساليب الممكنة.

12- دليل دراسة الجماعة (تريكر):

1- تاريخ الجماعة:

- 1- متى بدأ تكوين الجماعة؟
- 2- كيف تكونت الجماعة ومن هم الأعضاء الذين قاموا بتكوينها والأسباب التي أدت إلى قيام الجماعة؟

3- ما المؤسسات التي عملت مع هذه الجماعة في الماضي؟

4- ما نوع الجماعات؟ جماعة مهنية، أو فصل دراسي، أو جماعة هواية وما إلى ذلك؟

5- هل يزال بعض الأعضاء المؤسسين في الجماعة؟

2- خصائص الجماعة:

1- ما هي فئات العمر بين أعضاء الجماعة؟

2- ما هو جنس أعضاء الجماعة ذكور إناث أو مختلط؟

3- ما هي أصول الثقافة اليومية التي تمثلها الجماعة؟

4- ما هي الطرق والأساليب التي يقضي بها أعضاء الجماعة معظم وقتهم في المدرسة؟ في العمل؟ أو طرق أخرى؟

5- ما شكل التنظيم في الجماعة في الوقت الحاضر؟

6- ما نوع العلاقات بين الأعضاء؟

7- هل تظهر في الجماعة أي جماعات فرعية؟

8- هل تلاحظ دليلاً على وجود أنماط للضبط الاجتماعي تعمل في الجماعة؟

3- أعضاء الجماعة:

1- ما عمر الفرد ونوعه وموطنه ومهنته ومستواه العلمي؟

2- ما هي مكانة الفرد في الجماعة؟ وفي المؤسسة؟ وفي المجتمع؟

3- كيف يرتبط الفرد مع الأفراد الآخرين في الجماعة؟ ومن هم أصدقاؤه؟ ومع من يعمل

ويتعاون بسهولة؟

4- ما هي ميول الفرد وقدراته؟

5- ما خبرات الفرد السابقة في الجماعات؟

6- ما نوع الأسر والبيئات التي جاء منها الفرد؟

7- ما مدى ابتكار الفرد في الجماعة؟ وما المسؤوليات التي يتحملها في أعمال الجماعة؟

8- إلى أي مدى يشارك العضو في نشاط الجماعة؟

9- هل يشغل العضو منصبا معيناً في الوقت الحالي؟ الرئاسة أو غيرها من المسؤوليات

القيادية؟

10- ما الجماعات التي ينشأ فيها الفرد في المؤسسة أو المجتمع؟

4- علاقة الأخصائي الاجتماعي بالجماعة:

1- من هم الأخصائيون الذين يتعاملون مع الجماعات وما نوع العلاقات التي كانت قائمة؟

كيف يتحدث الأعضاء عنها؟

2- ما علاقة الأخصائي الحالي مع الجماعة؟ وما الذي تتوقعه الجماعة منه؟

3- ما نوع علاقة الأخصائي الحالي بالأعضاء كأفراد؟

4- كيف يحدد الأخصائي الحالي دوره مع الجماعة؟

5- ما طرق انتفاع الجماعة بالأخصائيين الآخرين في الحصول على معونتهم كأشخاص أو المساعدة في بعض البرامج الخاصة؟

5- البرامج:

- 1- ما الذي فعلته الجماعة بالنسبة للبرامج وميولها واهتماماتها الحالية؟
 - 2- ما الطريقة التي كان يتم بها التخطيط للبرامج وتنفيذها في الماضي وما الطريقة المتبعة في انجاز البرنامج في الوقت الحالي؟
 - 3- ما درجة إشباع البرنامج لحاجات الجماعة؟
 - 4- إلى أي مدى تطور البرنامج من أنشطة بسيطة إلى أنشطة أكثر تعقيداً؟
 - 5- هل تعتبر الموارد والإمكانات كافية لإشباع حاجات وميول الجماعة؟
 - 6- هل يتماشى البرنامج مع أعضاء المؤسسة الأم؟
- 6- أهداف الفرد وأهداف الجماعة:

- 1- ما هي حاجات الأفراد وما مقدار الجهد الذي يمكن أن تقوم به الجماعة لإشباع هذه الحاجة؟
 - 2- ما هي الأهداف المباشرة والأهداف البعيدة المدى للجماعة؟
 - 3- من هم الأفراد الذين يحتاجون إلى مساعدة خاصة من طرف الأخصائي ومن الجماعة؟
- 7- نمو الجماعة:

- 1- ما هي مرحلة النمو التي تمر بها الجماعة حالياً؟
- 2- ما هي خطة الأخصائي لمساعدة الجماعة على تطوير نموها؟

