

بحث بعنوان

النموذج التفاعلي في خدمة الجماعة

الباحثة

إيمان أحمد إسماعيل محمد

مدرس مساعد بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة اسوان

النموذج التفاعلي في خدمة الجماعة

ملخص الدراسة:

ينظر النموذج التفاعلي للجماعة باعتبارها نسق يتفاعل فيه الأفراد، ويمثل ثلاثة عناصر أساسية هي: النشاط والتفاعل العاطفة، كما يتناول هذا النموذج كل مظاهر سلوك الجماعة التي يمكن فهمها من خلال العلاقة بين العناصر الثلاثة السابقة، فالتفاعل خاصية مميزة وفريدة لما يحدث بين الناس، وما يجعل هذا التفاعل فريداً هو أن الناس يفسرون ويؤولون أفعال بعضهم بدلاً من الاستجابة المجردة لها، حيث أن استجاباتهم لا تصنع مباشرة وبدلاً من ذلك تستند إلى المعنى الذي يلصقونه بأفعالهم، ويرتبط النموذج التفاعلي ارتباطاً أساسياً بالتفاعل الجماعي الذي يحدث من خلال العملية الجماعية حيث تعتبر عملية التفاعل هي الإطار العام الذي تتحقق فيه المشاركة الفعلية بين الأعضاء بعضهم البعض وبينهم وبين الأخصائي أو بين الجماعة والأخصائي إذا فإن هذا النموذج سوف يستخدم في تحليل التفاعل الجماعي في طريقة خدمة الجماعة والمضمون الأساسي للنموذج التفاعلي أنه يوجه الاهتمام نحو اتجاهات التفاعل، وشدة التفاعل وما هي معاملات التفاعل التي يختص بها وحدة من الوحدات الأساسية الخاصة بموضوع الدراسة.

الكلمات المفتاحية:

النموذج التفاعلي؛ خدمة الجماعة؛ العمل مع الجماعات

The interactive model in group work

Abstract:

The interactive model views the group as a system in which individuals interact, and represents three basic elements: activity, interaction, and emotion. This model also addresses all aspects of group behaviour that can be understood through the relationship between the previous three elements. Interaction is a distinctive and unique characteristic of what happens between people, and what makes This interaction is unique in that people interpret and interpret each other's actions rather than merely responding to them, as their response is not made directly and is instead based on the meaning they attach to their actions. The interactive model is fundamentally linked to the group interaction that occurs through the group process, as the interaction process is considered the general framework in which actual participation is achieved between the members and between them and the specialist or between the group and the specialist. Therefore, this model will be used in analysing group interaction in the way of serving the group. The basic content of the interactive model is that it directs attention to the directions of interaction, the intensity of interaction, and what are the interaction parameters that pertain to one of the basic units related to the subject of the study.

Keywords : interactive model; Social group work.

مقدمة:

النموذج التفاعلي في خدمة الجماعة يرتبط بكيفية تحقيق الأدوار في المواقف الاجتماعية المختلفة من حيث أن زيادة التفاعل أو انخفاض معدلات التفاعل يؤثر تأثيراً واضحاً في موضوعات الحياة الجماعية وبالتالي لا بد أن يحدد الأخصائي مع الأعضاء موضوعات التفاعل، أسلوب التفاعل، من هو مصدر التفاعل، كيف يؤثر الأخصائي في التفاعل الجماعي والوسائل المستخدمة في هذا المجال، كما يركز النموذج التفاعلي علي أن التفاعل الجماعي هو المحور الاساسي لممارسة العمل مع الجماعات حيث أن هناك وسائل متعددة تستخدم في الجماعات أهمها الجماعة كوسيلة أساسية وكذلك البرنامج كوسيلة تتضمن مجموعة الأنشطة، ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال إطار التفاعل الجماعي فالحقيقة تؤكد أن كل موقف تفاعلي في حياة الأفراد له أهمية أساسية لتحقيق أهداف نسعى إليها خاصة من خلال ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وهكذا يتطلب ما يلي:

العمل مع ضرورة مشاركة كل فرد في عملية التفاعل.

التفاعل الإنساني قوة دافعة للتعبير والتعليم والتدريب.

التفاعل يختلف من فئة عمرية لفئة أخرى ومن موقف لأخر ولكن مضمونه كأفعال وردود أفعال ودوافع مؤثرة لا يتغير في أي مجال.

فيرى هومانز أن الناس يقومون بالتفاعل الاجتماعي ويتوقع كل منهم أن ذلك التفاعل سوف يمدهم بنوع من الفائدة أو القيم ، ويطلق على تلك القيم الايجابية " المكافاة " وكما أن التفاعل يجعل فردين أو أكثر يشتركون في تحقيق المكافآت ، فإن كلاً منهم لديه شيء ما من القيمة يقدمها للآخرين حتى يتمكن من أخذ ما له قيمة منهم. فالتبادل يتضمن عملية الأخذ والعطاء، اذ لا نتوقع الحصول على شيء دون مقابل وعملية التبادل هذه يتنازل فيها الفرد عن الوقت ، والجهد ، أو الموارد والمصادر وهي بمثابة ما يتحملة الفرد من تكلفة ، وهكذا، فإن ما يسعى اليه طالب المنفعة هو السعي الى تلك العلاقات الاجتماعية التي تمده بأكبر قدر متاح من المكافآت التي تزيد عما تحمله الفرد من تكلفة (عطية و جمعة، ٢٠٠١، صفحة ٤٩).

فالتفاعل الاجتماعي يولد لغة مشتركة، مما يعزز القدرة على مشاركة المعرفة والجمع بينها ويوفر جهازاً لتقييم فوائد المعرفة التي تم إنشاؤها (Huang & Li, 2009, p. 288)

أولاً: أهمية النموذج التفاعلي في خدمة الجماعة: (Hsiao, 2011, p. 647:648)

يؤدي إلى تفاعل الاعضاء مع بعضهم البعض من حيث التواصل والتنسيق.

يوفر التفاعل الاجتماعي قنوات لتبادل المعلومات بين الاعضاء حيث ان الاستخدام الأكبر لقنوات التبادل هذه يؤدي إلى زيادة الوصول إلى المعرفة والموارد لدي الأعضاء والوحدات الأخرى.

تكمن أهمية التفاعل الاجتماعي في نشر الأفكار الجديدة داخل الجماعات.

من خلال التفاعل الاجتماعي، يكتسب الاعضاء المزيد من الفرص لمشاركة مواردهم أو أفكارهم وزيادة تدفقات المعرفة داخل الجماعة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء بشكل أكبر.

ويشير التفاعل إلى العملية التي يكون فيها الفرد على علاقة واتصال بعقول الآخرين وحاجاتهم ورغباتهم الكامنة ووسائلهم في تحقيق أهدافهم. ولقد استخدم هذا المفهوم في البداية وذلك تمييزاً لنمط من العلاقات الاجتماعية، وكذلك لتفسير بعض الملاحظات الخاصة بالإنسان وسلوكه في تفاعله مع غيره من أعضاء جماعته ومجمعه في ضوء بعض الرموز والمعاني، ذلك التفاعل الذي يتخذ صوراً متعددة (غنيمة و آخرون، ٢٠٠٨، صفحة ١٤٥:١٤٦)

أن الكائنات الإنسانية تتفاعل تجاه الأشياء والأحداث في ضوء ما تنطوي عليه من معان ظاهرة لهم.

أن هذه المعاني هي محصلة التفاعل الاجتماعي في المجتمع الإنساني .

أن هذه المعاني إنما تتحلل وتتغير من خلال عملية التأويل أو التفسير التي يستخدمها كل فرد في تعامله مع الرموز .

فهو ويؤكد علي (عطية، ٢٠٠٣، صفحة ٢٠١)

١ المعارف الخاصة بلعب الدور في الجماعة من خلال الفاعلين في المجتمع الأكبر .

٢ اغراض الجماعة وانتماءات الاعضاء والمشكلات التي يواجهونها.

٣ الظروف البيئية المحيطة بالجماعة .

ومن خلال الثلاثة نقاط التي يؤكد عليها النموذج يحدث التفاعل بين أجزاء الجماعة وتتحرك تلك الأجزاء وتجعل الأعضاء يلعبون ادوارهم لحل المشكلة التي يواجهونها.

ثانياً: الافتراضات التي يقوم عليها النموذج التفاعلي في خدمة الجماعة: (جمعه، ٢٠٠٥، ص:٤٩:٥٠)

أنه كلما زاد التفاعل بين الأشخاص كلما زاد احتمال مشاركتهم في المشاعر وفي العواطف وفي الاتجاهات، وكلما زاد احتمال سلوكهم كجماعة تعمل في سبيل هدف مشترك - إلا أن هذه العلاقات الموجبة لن تقوم إلا إذا توافرت ظروف معينة منها عدم وجود عوامل معوقة مثل الاستهتار أثناء العمل أو وجود خصائص شخصية معوقة مثل السيطرة والكسل.

يفترض هومانز أنه بقدر ما تزيد شدة العلاقة الموجبة داخل الجماعة فإنه يصاحبها نبذ أو كراهية للأشخاص خارج الجماعة.

كلما تساوت تقريباً المكانات الاجتماعية لعدد من الناس كلما زاد احتمال التفاعل بينهم.

ويفترض هومانز أنه كلما زادت مكانة الفرد في الجماعة كلما زاد تتابع مبادئه بالفعل وكلما زاد تتابع تلقيه لهذا التفاعل .

كلما اقترب الفرد من تحقيق معايير الجماعة كلما زاد التفاعل الصادر منه إلى أعضاء الجماعة الآخرين ، وكلما زاد التفاعل الذي يتلقاه منهم ، ويمكن أن نسمى هذا الشخص الأقرب والأكثر تفاعلاً بالقائد.

كلما ارتفعت مكانة الإنسان داخل الجماعة كلما ازداد التصاقاً بمعاييرها وعندما ينحرف عن المعايير التي وضعتها الجماعة لنفسها فإنها غالباً ما تتغاضي عن ذلك ويمكن أن يصبح هذا الانحراف معياراً أمام الأعضاء.

وقد افترض "لورانس شيلمان" الافتراضات التالية للنموذج التفاعلي:

تستند جميع نماذج الممارسة إلى الافتراضات الأساسية حول الأشخاص ومحيطهم الاجتماعي ، وعلى الرغم من وجود العديد من الافتراضات حول الأشخاص سيتم تقديم ثلاث أفكار أساسية حول النموذج التفاعلي كالتالي (Shulman,2009,p12)

الافتراض التكافلي: الإيمان بالعلاقة التكافلية الأساسية بين الناس وأدوارهم الاجتماعية.

افتراض الحاجة المتبادلة: حيث أن الحاجة تتم بشكل منهجي محجوب بالعوائق، بعضها يثار من قبل أعضاء الجماعة والبعض الآخر بواسطة الأنظمة التي يتفاوض عليها أعضاء الجماعة .

افتراض الوصول الي نقاط القوة: أنه يجب على اخصائي الجماعة أن يسعى دائماً إلي الوصول إلى نقاط القوة لدى الأعضاء (والنظام) من أجل التغيير .

ثالثاً: عناصر النموذج التفاعلي في خدمة الجماعة:

ويحدد "هومانز Humans " ثلاثة عناصر للنموذج التفاعلي كالتالي (الباب، ٢٠١٨، ص ٣٩٦)

النشاط: بأنه ما يفعله الناس من حركات عضلية، وينظر إليها باعتبارها الأشياء التي يفعلها الناس بتأثير قوى مستمدة من عضوية الجماعة ومن أمثلتها المشي، الكتابة، الأكل... الخ.

التفاعل: فيقصد به التأثير المتبادل بين مختلف الأجزاء ويتضمن التفاعل، الكلمات والأشكال الأخرى من الاتصال الرمزي وبمعنى آخر، يحدث التفاعل إذا ما حدث نشاط أو حفز إليه شخص آخر.

العاطفة: يقصد بها الحالة الداخلية لجسم الفاعل وتتمثل في مشاعر الحزن والسعادة وغيرها وتلك التي تكمن فيما يقوله أو يفعله الناس ويرى هومانز أنه يمكن الاستدلال علي العواطف من نغمات الصوت، بتعبيرات الوجه وأوضاع الجسم وما يقوله الناس عن مشاعرهم الداخلية ويكون لمثل هذه الأقوال معنى معين وينظر هومانز إلى المعايير باعتبارها أفكاراً للأعضاء المكونين للنسق الاجتماعي حول ما يجب أن يفعله الناس تحت ظروف محددة.

رابعاً: مكونات النموذج التفاعلي في خدمة الجماعة :

يرتبط هذا النموذج بتحديد مكونات أساسية وأن توجد فيما بينها اتساقاً واضحاً يؤدي إلى توضيح عملية التفاعل وتحليلها وأهم هذه المكونات هي (سيد، ٢٠٠٧، ص ٦٥)

موضوع التفاعل : حيث يرتبط النموذج التفاعلي عند تحليل عملية التفاعل بموضوع محدد تحديداً واضحاً ترتبط به وحده الدراسة كما ترتبط به المكونات الأخرى لهذا النموذج.

تحديد الجوانب الأساسية التي يمكن أن يرتبط بها موضوع التفاعل : فهناك جوانب خاصة بالعلاقات وجوانب أخرى خاصة بالمشكلات التي يمكن أن ترتبط بموضوع التفاعل ، هذا بالإضافة إلى أن موضوع التفاعل يوجه الأخصائي أو يوجه التفاعل إلى تحديد بعض الأساليب المتعلقة بالتدخل في عملية التفاعل.

وضوح بعض المؤثرات التي ترتبط بموضوع التفاعل: وقد تكون هذه المؤثرات مرتبطة بموضوع التفاعل بصفة أساسية دون غيره من الموضوعات.

البناء المادي الذي يتم فيه تحقيق موضوع التفاعل: يمكن أن يكون مقوماً عاماً من مقومات عملية التفاعل والارتباط بها ، حيث أن هناك موضوعات تتطلب كياناً مادياً معنياً لتسهيل عملية التفاعل وارتباطها بالموضوع.

خامساً: أبعاد النموذج التفاعلي في خدمة الجماعة (جمعة، ٢٠٠٥، ص ١٤٣)

التوزيع: ان دراسة توزيع المشاركة على الأعضاء بمعنى التعرف على الأعضاء المشاركين ، وغير المشاركين وهل تقتصر المشاركة على بعض الأعضاء فقط أم تتوزع على جميع الأعضاء ومن الاعضاء الذين لا يشاركون ؟ .

معدل الأداء: أي التعرف على عدد مرات الاشتراك للعضو ، حيث يشارك البعض مرات أقل من غيرهم كما يميل البعض إلى الاشتراك في كل ما يحدث في الجماعة.

المدى والاستمرار: ويتضح فيه العضو الذي يعبر عن نفسه بسرعة واقتضاب . والعضو الذي يسهب ويستمر في المشاركة طوال الوقت .

الترتيب: بمعنى التعرف على الأعضاء الذين يقومون بدور المبادأة ، أو الأعضاء الذين ينتظرون ليقوم غيرهم بذلك .

الاتجاه: فقد يتحدد اتجاه التفاعل نحو الأشخاص بمعنى أن يتجه إلى الأخصائي ، أو إلى عضو معين ، أو يكن اتجاه التفاعل نحو الموضوع ذاته بصرف النظر عن الأشخاص وقد يتجه التفاعل خارج الشخص أو الموضوع

المحتوى: أي هل يكون تركيز التفاعل على البرنامج أم على الأفراد ؟

المعنى: بمعنى تقدير الاستجابات الإيجابية ، والسلبية تفسير التعليقات التي تصدر عن . الأعضاء وتعبيراتهم ، ومدى شعورهم بالرضا عن الجماعة.

سادساً: المبادئ الأساسية للنموذج التفاعلي في خدمة الجماعة : (شتا، ٢٠٠٤، ص:١٣٣:١٣٤) الجنس البشري يتمتع دون سائر الكائنات الحية بالقدرة على التفكير .

أن قدرة الانسان على التفكير هذه تتشكل بواسطة التفاعل الاجتماعي ومن خلاله.

أن الناس يتعلمون من خلال التفاعل الاجتماعي المعاني والرموز التي تسمح لهم بأن يمارسون قدراتهم البشرية على التفكير بصورة متميزة . وأن الرموز والمعاني تتيح للناس فرصة القيام بالفعل البشري والتفاعل بصورة متميزة .

أن الناس قادرون على تعديل او ابدال المعاني والرموز التي يستخدمونها في التفاعل والفعل على اساس تأويلاتهم للموقف .

أن الناس يستطيعون عمل تلك التعديلات والتغيرات لجعل مقدرتهم تتفاعل مع تلك التعديلات التي تسمح لهم لاختيار المسار الممكن للفعل ، ، والتي تسمح لهم ايضا بتقدير ما هو حسن وما هو سيء بصورة نسبية ، ومن ثم الاختيار فيما بينها.

أن الأنماط المنتظمة للفعل والتفاعل تصنع الجماعات والمجتمع.

سابعاً: مراحل النموذج التفاعلي حسب بيلز : (محمد، ٢٠١٩، ص:١٠٩:١١٠)

التعرف: الوصول إلى تعريف مشترك للموقف ويشمل ذلك الخطوات:

طلب المعلومات والتعليمات (ما هي المشكلة؟ لماذا نجتمع؟).

إعطاء المعلومات والتعليمات (تحديد المشكلة).

التقييم: تحديد نظام مشترك تقيم في ضوءه الحلول المختلفة ويشمل ذلك الخطوات الآتية:

طلب الرأي والتقييم والتعبير عن المشاعر ما رأيكم في المشكلة؟ هل هي جديرة بالبحث؟ هل يمكن عمل شيء تجاهها؟).

إبداء الرأي والتعبير عن المشاعر وإجابة على التساؤلات السابقة.

الشورى: محاولات الأفراد لإبداء الآراء والاقتراحات للتأثير على بعضهم البعض ويشمل:

طلب الاقتراحات والآراء والطرق الممكنة لحل المشكلة (ماذا نفع بالضبط).

تقديم الاقتراحات والآراء التي تساعد على الوصول للحل.

اتخاذ القرارات : الوصول إلى قرار نهائي ويشمل على

الموافقة وإظهار القبول والتفهم والطاعة.

أو عدم الموافقة والرفض والتمسك بالشكليات.

ضبط التوتر: علاج التوترات التي تنشأ في الجماعة وتشمل:

تخفيف التوتر (السرور والمرح وتبادل الضحكات).

أو إظهار التوتر (الانسحاب من المنافسة).

التكامل: صيانة تكامل الجماعة وتشمل:

إظهار التماسك ورفع مكانة الآخرين.

إظهار التفكك والعدوان والانتقاص من قدر الآخرين والدفاع عن الذات.

ثامناً: أسس بناء التفاعل الاجتماعي (Kara. E & Yildiz Ozkan,2022,p71) :

مسافة التفاعل: تعتمد بشكل أساسي على المسافة بين الأعضاء وهذه المسافة تعبر عن مدي تفاعلهم.

التوجه الجسدي: حيث أن توجه أجساد الأعضاء يوضح مدي استعدادهم للتفاعل، علي سبيل المثال، التفاعل بين شخصين جالسين في اتجاهين متعاكسين أضعف نسبياً من التفاعل بين شخصين جالسين بجانب بعضهما البعض.

خصائص التفاعل: حيث صنف كلاً من هيثرتون ووالكوت (١٩٩٠) خصائص التفاعل لسلوكيات الأفراد إلى ثلاث مجموعات: جهات الاتصال السلبية، اتصالات الصدفة، الاتصالات المخطط لها.

تركيز التفاعل: حيث ان تركيز عملية التفاعل والتخطيط لها عاملاً حاسماً في تشجيع التفاعل أو إعاقته.

التواصل اللفظي وغير اللفظي: التواصل اللفظي وغير اللفظي له أدوار مختلفة تساهم في التفاعل حيث تشير الأدبيات إلى أن التفاعل غير اللفظي يشير إلى مستوى معين من التفاعل، والذي يصبح أقوى عندما يدعمه التفاعل اللفظي.

الموقف: حيث أن طبيعة الموقف تحدد قوة التفاعل.

مدة النشاط: مقدار الوقت الذي يقضيه المشاركون في الأنشطة ويزيد من إمكانية التفاعل مع الآخرين.

تاسعاً: حجم الجماعة وممارسة النموذج التفاعلي وفقاً لطريقة خدمة الجماعة:

ويرى "روبرت بيلز" أن تماسك الجماعة يكون في أعلى درجاته عندما يسمح تركيب الجماعة باتصال الأفراد بعضهم ببعض عن طريق فرد يتوسط هذا التركيب من الناحية السوسيوومترية حيث أن ازدياد التفاعل بين أفراد الجماعة عن طريق قصر مسافات الاتصال يؤدي إلى زيادة التماسك في الجماعة، وان الجماعات التي على هذا النوع من العلاقات تكون صغيرة الحجم تتميز بقدر من الترابط والتشابك من خلال أوضاع الأشخاص الذين يشاركون في عضوية أكثر من جماعة ومن ثم يمثلون حلقة الوصل بين هذه الجماعات المختلفة، كما قام "بيلز" وزملاؤه بدراسات مهمة في حجم الجماعة وعلاقته بالاتصال ومن ثم تماسك الجماعة، فقد تراوح حجم الجماعات من (٣-١٠) أفراد حيث وجدوا أن الجماعات بهذه الأحجام يتفاعل أعضاؤها بدرجة كبيرة وتهيء الجماعة فرصاً مناسبة لتبادل الأفكار والأفعال بين الأعضاء (محمد، ٢٠١٣، ص٧٨).

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. السيد رشاد غنيم، و آخرون. (٢٠٠٨). النظرية المعاصرة في علم الاجتماع. دار المعرفة الجامعية، ١٤٦:١٤٥.
٢. السيد عبد الحميد عطية. (٢٠٠٣). مفاهيم وأساسيات في طريقة العمل مع الجماعات. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
٣. السيد عبد الحميد عطية، و سلمى جمعة. (٢٠٠١). النظرية والممارسة في خدمة الجماعة. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
٤. السيد علي شتا (٢٠٠٤). التفاعل الاجتماعي والمنظور الظاهري، الاسكندرية، المكتبة المصرية.
٥. جابر عوض سيد (٢٠٠٧). العمل مع الجماعات أسس ومبادئ ونظريات، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٦. سارة ابراهيم محمد (٢٠٠٩). الخدمة الاجتماعية وديناميات الجماعة، الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.
٧. سلمى محمود جمعه (٢٠٠٥). ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٨. صباح احمد محمد النجار (٢٠١٣): العلاقات السيسومترية في الجماعات الصغيرة، عمان، دار الحامد.
٩. عصام عبد الرازق فتح الباب. (٢٠١٨). منظومة العمل مع الجماعات. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1.Hsiao, C. (2011). Knowledge management capacity and organizational performance: the social interaction view. published Article in International Journal of Manpower , 2011,, 32, p:p 647:648.
- 2.Huang, W., & Li, H. (2009). The mediating effect of knowledge management on social interaction and innovation performance. International Journal of Manpower, Vol. 30 , 288.
- 3.Kara. E & Yildiz Ozkan. D(2022): The effects of environmental factors on the social interaction of children in need of protection in outdoor living spaces, Published in Journal of Architectural Research Vol. 16 No. 1, Emerald Publishing Limited.
- 4.Shulman.L: The Skills of Helping Individuals, Families, Groups, and Communities, United States, Cengage Learning, sixth edition, 2009