المهارات الاجتماعية لجماعات ضعاف السمع
من منظور طريقة خدمة الجماعة

إعداد

نعمات حسين محمود حسين

باحثة بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة أسيوط

الملخص:

يهدف البحث نظرياً الى تحديد كيفية اكساب المهارات الاجتماعية لجماعات ضعاف السمع والطرق المتنوعة لاكسابها لهم عن طريق الطرق العلمية المختلفة من أجل النهوض بمستوى الاخصائيين الاجتماعيين عند تعاملهم مع جماعات ضعاف السمع والمساعدة في تصميم وتنفيذ البرامج والأنشطة المختلفة التي من شأنها اشباع العديد من الاحتياجات ومواجهة المشكلات المختلفة التي يتعرضو لها جماعات ضعاف السمع، وخرج البحث بمجموعة من المهارات الاجتماعية التي يجب اكسابها الى الاخصائيين الاجتماعيين عند تعاملهم جماعات ضعاف السمع وهذه المهارات هي (مهارة التفاعل الاجتماعي، مهارة حل المشكلة، مهارة استخدام التكنولوجيا) وقد بين البحث اكثر استخدام هذه المهارات عن جماعات ضعاف السمع من خلال استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لهم

الكلمات الرئيسية: المهارات الاجتماعية، الاخصائيين الاجتماعيين، جماعات ضعاف السمع.

Abstract:

The research aims at determining how to provide the social skills of groups of the hearing impaired and the various ways to gain them through different scientific methods in order to raise the level of social workers when dealing with hearing impaired groups and help in designing and implementing various programs and activities that will satisfy many needs and face different problems Which are exposed to groups of the hearing impaired, and the research emerged a set of social skills that must be provided to social workers when dealing with groups of hearing impaired and these skills are (the skill of social interaction, Problem, skill of using technology) Research has used more of these skills for hearing impaired groups through the use of social workers for them.

Keywords: Social Skills, Social Workers, Groups of the hearing impaired

أولاً : أهمية المهارات لطريقة العمل مع الجماعات:

عرض (أحمد، ١٩٨٨) للعديد من المهارات اللازمة لطريقة العمل مع الجماعات الآ وهي:

١. تعتبر المهارات المرتبطة بالممارسة المهنية في طريقة العمل مع الجماعات أحد الأسس التي تقوم عليها خدمة الجماعة كأحد طرق الخدمة الاجتماعية في عملها مع الجماعات.
٢. تقوم على مهارات الممارسة عملية المساعدة التي يقدمها الأخصائي للجماعة وللأعضاء داخل اجتماعات الجماعة وخارجها.
٣. تعتبر مهارات الممارسة المهنية الركيزة الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية التي تعتمد على تأثير فرد واحد – وهو الأخصائي – في عميل – وهو فرد أو عضو أو جماعة – تأثيراً هادفًا، ولكي تنمو هذه المهارة لابد من توافر الاستعداد والتعليم والتدريب.
٤. تعد المهارات ركيزة أساسية من ركائز ميثاق شرف الممارسة للأخصائيين الاجتماعيين من أجل تقوية الممارسة.

وعرض (أحمد وآخرون، ٢٠٠١) أيضًا أن من المهام الأساسية للمهارات في محيط الخدمة الاجتماعية ما يلي:-

١. تساعد على تحسين الأداء المهني لكل من الطلاب والممارسين (المتدربين).
٢. تساعد على دقة وسرعة الأداء المهني.
٣. تقلل من الأخطاء الناجمة عن التدخل المهني.
٤. تساعد على مرونة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.
٥. تساعد على إزالة العديد من معوقات الأداء المهني.
٦. تعمل على تطور المستوى المهني.

والمهارات في الخدمة الاجتماعية تكسب الطلاب القدرة على أداء المهام المهنية بسهولة ويسر، كما ترفع من مستوى إتقان الأداء مع الاقتصاد في الوقت والجهد نظراً للجمع بين كافة مستويات الممارسة المهنية في وقت واحد، كما تجعلهم قادرين على مسايرة مختلف التطورات العلمية، كما أن إتقان تلك المهارات يساعد على استخدام الطرق الفنية في مساعدة مختلف أنساق العملاء على حل مشكلاتهم المتنوعة كدور علاجي، وتحقيق توافقهم مع المواقف المختلفة.

ثانياً : خصائص المهارات لطريقة العمل مع الجماعات:

وحدد (مرعي، ٢٠٠٢) تعددت وجهات النظر حول خصائص المهارة بصفة عامة، فيرى البعض أن الخصائص المميزة للمهارات تتمثل في الآتي:

١. صفة مرتبطة بالأداء الفعلي وليست مرتبطة بوجود القدرة ذاتها فلا معنى لتملكها وتترك خاملة راكدة لم تستثمر.
٢. صفة تجمع بين القدرة الخاصة الوراثية (الميل المهني) والتدريب المقنن.
٣. حصيلة طاقة وراثية وأخرى مكتسبة.
٤. تجمع بين العقل والعاطفة (الميل) والممارسة (الأداء).
٥. المهارة صفة ديناميكية متطورة إلى الأمام دائماً وغير قابلة للتراجع.
٦. يمكن إخضاعها للقياس الكمي والكيفي.
٧. تتأثر سلباً بالعوامل الاجتماعية والنفسية.
٨. هي صفة ترتبط بالكيف وليس بالكم.
٩. المهارة سبيل إلى الخلق والإبداع.
١٠. تتحدد في مرحلة الشباب المبكر (عند ظهور الميل المهني).
١١. كفاءتها رهن بالتدريب الكفء المستمر والمتكامل.

ثالثاً : مستويات المهارات لطريقة العمل مع الجماعات:-

يذكر البعض أن هناك ثلاث مستويات للمهارات يتم تعلمها من خلال التدريب والخبرات وهم كما يلي:

١. المهارات الأساسية : هذه تنتج من المهارات المطلوبة في مواقف كثيرة من العمل في الخدمة الاجتماعية مثل استخدام الأسئلة ذات النهايات المفتوحة أو المغلقة أو توفير المعلومات والمصادر.
٢. مهارات متوسطة أو وسيطة : ترتبط بالمهارات التي يراد التعامل فيها مع مواقف صعبة مثل العمل مع مستخدمي الخدمة على أنه صعب التعامل معهم.
٣. المهارات المتقدمة : ترتبط بأن يكون قادر على العمل مع المشكلات التي تكون متداخلة ومتشبعة أو المواقف التي تتضمن صراع أو نوع خاص أو مستوى عالي من الإحباط.

رابعاً : شروط اكتساب وتنمية المهارات لطريقة العمل مع الجماعات:-

تتعدد وجهات النظر حول شروط اكتساب وتنمية المهارات وسوف نتناولها على النحو التالي:-

فيرى (عبد اللطيف، ٢٠٠٢) البعض شروط اكتساب وتنمية المهارات تتمثل في الآتي:

١. توافر رغبة واستعداد المتدربين في اكتساب وتنمية مهارات محددة.
٢. السلامة الجسدية والنضج العصبي لدى المتدربين.
٣. أن تكون نقطة البداية من حيث مستوى المهارة لدى المتدرب لتنميتها والارتقاء بها إلى مستويات أرقى.
٤. استخدام نماذج تعلم واكتساب المهارات المستهدفة كالتدريب والنقل والتقليد.
٥. توجيه المدرب للمتدرب ونصحه وغرشاده لاكتساب وتنمية المهارات وتشجيعه عند الأداء الجيد للمهارة.
٦. ارتباط معارف محددة بمهارات بعينها يمكن اكتسابها وتنميتها لدى المتدربين.
٧. تحليل قدرات المتدرب وتوظيفها لاكتساب وتنمية مهارات معينة أكثر من غيرها وفقًا لقدراته واستعدادته ومعارفه وخبراته.

ويتفق البعض على أن اكتساب وتنمية المهارات بشكل عام يتطلب ما يلي (سرحان، ١٩٨٧)

(١) الممارسة والتكرار :-

فالممارسة لازمة لاكتساب المهارة وينبغي أن تتم الممارسة بصورة طبيعية وفي مواقف عملية وحياتية.

(٢) الفهم وإدراك العلاقات والنتائج :-

فبدون الفهم تعتبر المهارة آلية لا تعين صاحبها على مواجهة المواقف الجديدة وحسن التصرف فيها.

(٣) التوجيه :-

بما يعين على اكتساب المهارة وتوجيه المتعلمين إلى أن أخطائهم ونواحي قوتهم وضعفهم وتعريفهم بأفضل الأساليب للعمل والأداء.

(٤) القدوة الحسنة :-

مما يعين على اكتساب المهارة أن يشاهد الدارسون من يمارسون المهارات أثناء أدائهم، ويمكن أن تلعب الصورة والأفلام السينمائية وزيادة أماكن العمل والأداء دوراً في تعليم المهارة واكتسابها.

(٥) التشجيع :-

فالتشجيع والنجاح يؤديان إلى تعزيز التعلم وإلى تقدم ملموس في اكتساب المهارة.

وأضاف آخرون شروطًا يجب توفرها لاكتساب وتنمية المهارات منها (ميهوب، ١٩٩٦):

١. الاستعداد لتعلم المهارات، فإذا لم يكن لدى الطلاب الاستعداد، فعلى المدرب أن يقوم بتوضيح وشرح الفوائد التي يمكن أن تعود

عليهم من وراء اكتساب وتنمية تلك المهارات.

٢. أن يكون لدى المتدربين رغبة أكيدة لتعلم وتنمية المهارات.
٣. أن يتمتع المتدربون بالنضج الجسمي والعصبي الذي يؤهلهم لاكتساب المهارات.
٤. التشجيع الدائم للمتدربين لاكتسابهم المهارات والأداء السليم لها.

خامساً : متطلبات بناء وتنمية المهارات في طريقة العمل مع الجماعات:-

يتطلب بناء المهارات مقومات أساسية يمكن أن نحددها كما يلي (منقريوس، ١٩٩١):

أولاً : تحديد أهداف المهارة التي تسعى الطريقة إلى اكتسابها للأعضاء ووضع المحددات الأساسية لتلك الأهداف.

ثانياً : الجوانب المعرفية التي تتعلق بالحقائق الأساسية في العلوم الإنسانية المتعلقة بدراسة الأفراد وديناميكية الجماعات والقوى السيكولوجية والاجتماعية المؤثرة في المجتمعات والتي تتعلق بالمهارة.

ثالثًا : الحقائق العلمية التي تستند عليها ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بأسلوب تكاملي والعمليات الأساسية المرتبطة بها.

رابعًا : الاستعدادات الشخصية سواء من الجوانب النفسية أو الاجتماعية أو الصحية أو العقلية.

خامساً : الدراسة العلمية المنظمة (الإعداد المهني) للأخصائي الاجتماعي مثل استخدام المواقف المهنية وتحليلها ودراسة الأفراد والجماعات في مؤسسات الممارسة المهنية والتعرف على التجارب الميدانية في المجالات المختلفة.

سادساً : التدريب واكتساب الخبرة من خلال اتباع أساليب متعلقة بالتفاعل مع الآخرين أو التدخل المهني لتحقيق أهداف محددة.

سابعًا : القدرات التعبيرية اللفظية وغير اللفظية حيث أن كل مهارة تتضمن الجانبين معًا وكل منهم يساهم في تحقيق أهداف المهارة.

ثامنًا : الأبعاد الموقفية ويقصد بها تحديد المواقف الأساسية التي يمكن أن ترتبط بها المهارة ارتباطًا وثيقًا.

تاسعًا : تحديد أساليب التدخل المهني التي يمكن أن ترتبط بالممارسة المهنية من خلال استخدام المهارات المرتبطة بمهنة الخدمة الاجتماعية.

عاشرًا : التقويم الذاتي والمهني وهو إدراك الأخصائي الاجتماعي لنفسه وعلاقته بالوحدات التي يتعامل معها (فرد – جماعة – مجتمع) من خلال استخدامه للمهارات المناسبة للموقف والتأكد من أهمية الأساليب المستخدمة في تطبيق المهارة.

سادساً : عناصر ومكونات وأبعاد المهارة:-

ويمكن تحديد مكونات المهارات بشكل عام في الآتي (الكتاني، الزيات ، ٢٠٠٠):

١. المكون العقلي (المعرفي) : وهو يتضمن المعلومات والحقائق المتوفرة لدى المتدرب نحو موضوع المهارة، ويشمل ذلك بعض العمليات العقلية، كالتمييز والفهم والاستدلال والحكم، حيث يدرك المتدرب مثيرات البيئة، ويتصل بها، ليتعرف عليها، وتتكون لديه الأطر المعرفية لهذه المثيرات والمدركات والمفاهيم والمعتقدات والتوقعات.
٢. المكون الانفعالي (العاطفي) : وهو يتضمن مشاعر الحب والكراهية التي يوجهها المتدرب نحو موضوع المهارة، فمعرفة المتدرب بالمهارة المقصودة تظهر لديه مشاعر تتجلى في مدى تأييد أو عدم تأييد من خلال مواقف معينة مرتبطة بتلك المهارة، وتتوقف هذه المشاعر في شدتها على درجة وكمية المعلومات المتوفرة لديه.
٣. المكون الأدائي أو النزعة للفعل : وذلك يوضح مدى التفاعل بين الجانب المعرفي

والمعتقدات التي تكونت لديه، حيث يأتي سلوك المتدرب تعبيراً عن رصيد معرفته بالمهارات المرادة وعواطفه المصاحبة لهذه المعرفة.

كما عرض البعض تلك المكونات من خلال ثلاث عناصر أساسية للمهارة يلزم الاهتمام بها عند تنمية أي مهارة وهي (منقريوس، ٢٠٠٣):

١. عنصر الإتقان : في المراحل الأولى من تعلم الفرد لأداء ماهر يقوم المتعلم بملاحظة وتتبع الأداء بواسطة العين التي تعتبر حاسة ضرورية لاستقبال المعلومات وهذا يتطلب تركيز انتباه المتعلم.
٢. عنصر السرعة : حيث يشمل زمن أداء الفرد للمهارة جانبين، زمن الرجع، والزمن المطلوب لتنفيذ المهارة، وأثناء التدريب على المهارة يفضل التركيز على السرعة حتى وإن كانت السرعة والدقة مطلوبتين في تلك المهارة.
٣. عنصر الدقة : إن تصرف الشخص الماهر يبدو سهلاً ومستمراً وغير مجهد وهناك معيار للأداء الماهر يساعد في تنمية المهارات، ومن عناصر هذا المعيار التنسيق والسرعة.

كما أوضح البعض أن مكونات المهارة تتمثل في ضوء مفاهيمها إلى السرعة والدقة والفهم بجوانب الشيء الذي تعلمه الإنسان، وتختلف المهارة تبعًا لاختلاف المواقف البيئية التي يواجهها، فمن حيث السرعة يجب أن تتميز المهارة بالسرعة في الأداء، ومن حيث الدقة يجب أن تتميز المهارة بالأداء السهل الدقيق لما تعلمه الإنسان حركيًا وعقليًا، ومن حيث الفهم يجب الممارسة الفعلية للمهارة التي تعلمها وتدرب عليها الإنسان، كما يجب أن تكون هناك استمرارية لتلك المهارة (حبيب ، ٢٠٠٢)

وتقوم مهارات الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات على ثلاثة من المكونات الرئيسية ترتبط بكل مهارة على حدة وهي:

١. مجموعة المعارف التي ترتبط بتلك المهارة وتعد من مقتضيات امتلاكها حيث تمثل هذه المعارف العمود الفقري بالنسبة للمهارة.
٢. إدراك وفهم الممارس للعوامل المؤثرة في أداء هذه المهارة بالشكل الذي يحقق تمكنه من هذه العوامل وقدرته على التحكم فيها.
٣. القدرة على تطبيق هذه المعارف المرتبطة بتلك المهارة، وهي الجانب السلوكي الذي يظهر القدرة على إتمام هذه المهارة بالشكل المؤثر والمحقق للهدف من امتلاكها.

سابعاً : مراحل اكتساب المهارات:-

تعددت وجهات النظر حول مراحل اكتساب المهارة، فيرى البعض أن الفرد يمر بثلاث مراحل لاكتساب المهارة وهي (Beasley, W، 1991)

١. مرحلة الإدراك وتمثل الجانب المعرفي، وفيها يحاول الفرد أن يفهم تعليمات الأداء والمهام اللازمة ومطالب هذه المهام.
٢. مرحلة التثبيت وتمثل الجانب الارتباطي، وهي تتضمن تقوية الارتباطات وإعادة تنظيم التكتيكات والاستجابات التي تؤدي إلى التقليل التدريجي للأخطاء.
٣. مرحلة الاستقلال وتمثل الجانب الذاتي ويتم فيها التطور التدريجي للمهارة من خلال تكرار ممارستها.

بينما يراها البعض على أنها تقسم إلى عدة مراحل وهي (عفيفي ، العوضي ، ١٩٩٧):

(١) مرحلة التعرف والإدراك:

وفي هذه المرحلة يتعرف الطالب على المهارة وتكون معرفة نظرية بأبعاد المهارة ومفهومها، ويطبق ذلك بالتعرف على المهارة من خلال القراءة عنها في دليل التدريب العملي وكذلك إجراء البحث عنها والمناقشة المنتظمة لموضوع

المهارة وإذا استوعب الطالب ذلك تحول من التعرف على المهارة إلى إدراكها والإحاطة بها.

(٢) مرحلة التدريب على المهارة :-

وذلك من خلال التوجيه الفكري وتعديل الأخطاء لدى الطالب، ويجب مراعاة أسس ومبادئ التعليم، حتى تنمو الذات المهنية من خلال المواقف التي يمر بها الطالب.

(٣) مرحلة التثبيت :-

فمن خلال تعدد الممارسات في الخطوة السابقة، حيث تثبت المهارة لدى الطالب وتصبح جزء من كيانه المهني، ومن خلال ذلك يلم الطالب شروط المهارة وهي الإتقان والسرعة والدقة، كما يكتسب السلوك الصحيح، وبالتالي تتلاشى لديه تدريجياً الاستجابات الخاطئة ويصبح سلوكه إيجابياً باستمرار.

(٤) مرحلة الممارسة شبه المستقلة :-

وفي هذه المرحلة يبدأ الطالب في الممارسة شبه المستقلة للمهارة أي تحت إشراف علمي وتوجيه بدون استقلال، وهذا يتم خلال الصف الثالث والرابع حيث يمارس الطلاب هذه المهارات تحت إشراف مهني متمرس سواء أكاديمي أو مؤسسي.

(٥) مرحلة الاستقلال في ممارسة المهارة :-

وفيها يصبح الطالب قادراً على ممارسة المهارة وفيها يصبح الطالب قادراً على ممارسة المهارة بسرعة وإتقان وباستقلالية وذلك يتم بعد التخرج.

المراجع:

أحمد، محمد شمس الدين أحمد (٢٠٠٩): طريقة خدمة الجماعة (بين النظرية والتطبيق)، القاهرة، العمرانية، ٢٠٠١، ص ص ٢٠٥ : ٢٠٦.

أحمد، محمد شمس الدين (١٩٨٨) : خدمة الجماعة بين النظرية والتطبيق، القاهرة، بل برنت للطباعة، ١٩٨٨، ص ص ٩٥ – ٩٧.

مرعي، إبراهيم بيومي (٢٠٠٢) : مهارات التدخل المهني في خدمة الجماعة وتطبيقاتها، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ص ص ٣٣ : ٣٤.

عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٢) : التدريب على مهارات العمل الاجتماعي "معارف وخبرات تطبيقية"، حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ص ص ١١ : ١٢.

سرحان، الدمرداش عبد المجيد (١٩٨٧) : المناهج المعاصرة، الكويت، مكتبة الفلاح، ص٣١.

ميهوب، سهير إبراهيم عبده (١٩٩٦) : تنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى عينة من الأطفال المتأخرين عقلياً، رسالة ماجستير، غير منشورة، الفيوم، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ص ص ٣٢ – ٣٤.

منقريوس، نصيف فهمي (١٩٩١) : مقياس مهارات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، بحث منشور، المؤتمر العلمي الخامس، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ص ص ٣٩٣ – ٣٩٤.

الكتاني، ممدوح عبد المنعم ، الزيات، فتحي مصطفى (٢٠٠٠) : المدخل إلى علم النفس، المنصورة، كلية التربية، ص ص ١٤٤ : ١٤٥.

Beasley, W (1991): Improving Student laboratory Performance, How Much Practice Maker Perfect?, (Science Education, vol, 69, pp. 567 – 569.

عفيفي، عبد الخالق محمد، العوضي، سعيد يماني (١٩٩٧) : دليل مهارات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي، القاهرة، مكتبة عين شمس، ص ص ٦٥ – ٦٧.