

دراسة التدخل المهني بنموذج الحياه والتخفيف من المشكلات الحياتية التي يعانى منها المسنين

الباحث

محمد حمدى احمد عبدالعزيز قزامل

الباحث بمرحلة الدكتوراه - قسم مجالات الخدمة الاجتماعية

بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

مقدمة :

يستخدم نموذج الحياة منهج متكامل للممارسة مع الأفراد والجماعات لإطلاق القوى الفاعلية وتقليل الضغوط البيئية واستعادة النمو وتعزيز التحولات في الحياة. (١)

ويركز نموذج الحياة على العلاقة بين العميل والبيئة والأخصائي الاجتماعي الذي يستخدم هذا الأسلوب يركز على المشاكل في الحياة وهي التحولات في الحياة ، التفاعلات بين الأفراد والمعوقات البيئية .(٢)

وفي التسعينيات تم توسيع هذا النموذج ليشمل الممارسة المجتمعية والمساهمة في المدافعة السياسية ، كما تضمن مفاهيم جديدة منها مفهوم منهج القوة للعميل وهو نموذج يتعدى الاتجاهات التي تعتمد على الاجراءات العلاجية للعجز الانساني إلى نموذج يعتمد على عمليات الحياة ويوجه إلى :

١- منهج القوة للناس واتجاههم الفطري نحو الصحة والتوافق واستمرار النمو وتحرير الطاقات

٢- تعديل البيئة وتدعيم وحماية الكائن الانساني إلى أقصى حد ممكن .

٣- دفع مستويات العلاقة الملائمة بين الانسان وبيئته بالنسبة للأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات

ويعتمد نموذج الحياة على المعارف والمهارات العامة المتنوعة للخدمة الاجتماعية في الممارسة مع الأفراد والأسر والمجتمعات في تخطيط وتنفيذ وتحسين النمو الانساني وتقديم الخدمات الوقائية وفي المدافعة السياسية (٣) .

(1) Robert barker: The social work dictionary (Washington, Nasw press, 1999) p.277

(٢) أحمد شفيق العسكري: قاموس الخدمة الاجتماعية ، (الأسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٠) ص ٢٩٨ .

(٣) جمال شحاته حبيب : الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٩ ، ص ٢٥٤

وسوف يوضح الباحث في هذا البحث :- مفهوم التدخل المهني ، مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، مبررات استخدام نموذج الحياة ، المهارات التي يحتاجها الاخصائي الاجتماعي كمارس عام للتخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين ، خطوات العمل بنموذج الحياة للتخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين ، الادوار المهنية للاخصائي الاجتماعي كمارس عام للتخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين.

ونموذج الحياة يرى الناس متكيفون دائما بالتبادل مع العديد من الجوانب المختلفة لبيئتهم وكلاهما يؤثر في الآخر فالناس يغيرون في بيئتهم وبالمثل يتغيرون بتأثير بيئتهم فالتكيف المتبادل قائم بين الناس وبيئتهم والمشكلات الاجتماعية مثل الفقر والتميز والتفرقة بين الناس وتلوث البيئة الاجتماعية تنقص من امكانية التكيف المتبادل بين الناس وبيئتهم وأنساق الحياة (الناس كأفراد وفي جماعات) يجب عليهم محاولة الاحتفاظ بتوافق مناسب وجيد مع بيئتهم ، نحن جميعا نحتاج إلى مداخلات مناسبة (مثل المعلومات ، الطعام ، والموارد الأخرى) للحفاظ على أنفسنا ونمونا ، وعندما تفسد التعاملات التوازن المتكيف فإن التوترات تظهر وتتجم عنها المشكلات في التوافق بين حاجتنا وقدراتنا بين البيئة والتأثرات تنجم عن :

١- تعاملات الحياة (وعلى سبيل المثال تغيرات النمو ، والتغيرات في المكانة والدور وإعادة بناء فراغ الحياة) .

٢- الضغوط البيئية (مثل الفرص غير المتكافئة ، والمنظمات القاسية وغير المستحبة) .

٣- العمليات الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص (مثل الاستغلال ، التوقعات المتناقضة) .

وليس كل الأحداث الضاغطة تقود إلى تأثير حقيقي ، ويعتمد ذلك على الظروف الشخصية والبيئية وعلى وجه الخصوص إدراك الأحداث ، ولقد اختلف نموذج الحياة في الخدمة الاجتماعية عن النماذج القائمة على العمليات الاكلينيكية والموجهة للعلاج من العجز الشخصي ، وبدلا من ذلك فإن هذا النموذج مكيف وفق نموذج عمليات الحياة والموجهة نحو:

١- تدعيم جوانب القوة في الناس والمتأصلة في طبيعتهم والتي تدفع تجاه الصحة والنمو المستمر وإطلاق طاقتهم الكامنة .

٢- تعديلات البيئات إذا كانت هناك حاجة لذلك ، لذا فإن نموذج الحياة ليس يساند ويشجع سعادة الانسان لأقصى درجة ممكنة .

- دفع المستوى الملئم للانسان في بيئة للأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمجتمعات المحلية . (١)

(١) احمد محمد السنهوري: موسوعة منهج الممارسة العامة المتفككة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين الميلادي ، الطبعة السادسة المعدلة لإحداثيات الجزء الرابع مدخل ونماذج العدالة الاجتماعية (مقاومة الأضطهاد ومنهج القوة وضمان حقوق الإنسان) ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ٢٠٠٧ ، ص٢٦١ - ٢٦٤ .

• مفهوم نموذج الحياة :

نموذج الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية يعتمد على المنظور الإيكولوجي والذي يركز على العلاقة بين الانسان وبيئته والأخصائي الاجتماعي الذي يستخدم هذا الاسلوب يركز على المشكلات التي يواجهها نسق العميل في الحياة مثل (التحولات في الحياة - التفاعلات بين الأفراد - المعوقات البيئية) وكنتيجة للتعامل مع البيئة التي يعيش فيها .

وهذا الاسلوب يستخدم مناهج متكاملة في الممارسة مع نسق العميل لإطلاق القدرات المتاحة وتقليل الضغوط البيئية وتدعيم النمو وتقرير التحولات في الحياة .

وهذا النموذج يستخدم في مهنة الدمة الاجتماعية يتحقق التكامل بين وظيفتين أساسيتين للخدمة الاجتماعية هما :

١- تقديم الخدمات الفردية للأفراد ، والجماعات ، والأسر .

٢- ممارسة العمل الاجتماعي لتحسين البيئة الاجتماعية ، يساعد هذا النموذج على تحسين العلاقة بين الانسان وموقفه . (١)

وينظر نموذج الحياة الى الناس وبيئتهم لعاملين معتمدين على بعضهم البعض وهما جزء من كل حيث أن كل مكون يتعرض للتغيرات المتبادلة وكل منهما يتأثر بالآخر ويؤثر فيه ، وفي نموذج الحياة ينظر للمشكلات والحاجات الانسانية كنتيجة للتفاعل بين الاجزاء في نطاق كلي لذا فإن هذه المشكلات تسمى مشكلات في الحياة والتي تخلق ضغوطا وأعباء على الفرد والتي تتبع من تفاعله مع البيئة ومشكلات الناس في الحياة تنتج من التحولات المعقدة بين الناس والبيئة وهناك ثلاث مناطق مترابطة ترابطا داخليا في الحياة تكون مصدر المشكلات هي :

١- التحولات في الحياة . ٢- الضغوط البيئية . ٣- العمليات الشخصية الداخلية (٢).

وطبقا لنموذج الحياة فإن احتياجات المسنين ومشكلاتهم تقع في ثلاثة مناطق هي :

١- تحولات الحياة بما تحويه من تغيرات في المكانة والأدوار ومواقف الأزمت .

٢- عندما لا تستجيب البيئة الاجتماعية والطبيعية لاحتياجات المسنين .

٣- الصعوبات في مجال الاتصالات والعلاقات في الأسر والجماعات الأولية

وهذه المناطق الثلاث مترابطة ومتداخلة ويمكن تحديدها عن طريق الاخصائي الاجتماعي والمسنين وتطلب تدخلات مهنية مختلفة ويتوافق هذا النموذج مع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ومحاولة التحقيق من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين.

(١) جمال شحاته حبيب: الممارسة العامة من منظور حديث في الخدمة الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ص ٢٥٦ . (٢) عبيد حسن مصطفى علام: إشباع الإحتياجات الاجتماعية للمرأة في المجتمع العشوائي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية (رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٥) ص ٧٨-٨٢.

أنساق التعامل في إطار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مع المسنين :

يعمل الممارس العام في الخدمة الاجتماعية مع كل وحدات العمل المهني ابتداءً من نسق الفرد ، الأسرة ، الجماعة ، المنظمة ، المجتمع وأنه في إطار التعامل مع الموقف الشكلي أن يهتم بكل نسق بعناية أي الأخذ في الاعتبار كل نسق له صلة بالمشكلة وذلك بأن في الاعتبار ضرورة الاجابة على ثلاث أسئلة هي :

- ما هو دور كل نسق في إيجاد المشكلة واستمرارها ؟

- ما تأثير المشكلة على كل نسق من الأنساق ؟

- ما الدور الذي يمكن أن يسهم به كل نسق في مواجهة المشكلة ؟

وهذه الأسئلة تساعد في التعرف على احتمالات طبيعة ونطاق العمل مع الأنساق المختلفة التي لها ارتباط بالمشكلة وبذلك يسهل على الممارس اختيار النسق الذي يبدأ التعامل معه مواجهة المشكلة أو الموقف الإشكالي (١).

ويمكن تحديد الأنساق التي يتم التعامل معها وذلك للتحقيق من المشكلات الحياتية التي يعاني المسنين فيما يلي (٢) :

١- نسق محدث التغيير : (The Chang Agent System)

وهو يستخدم لوصف مختلف الأخصائيين الذي يقدمون المساعدة في تخصصات مختلفة وغالبا ما يتكون من الأخصائي الاجتماعي المحدث الأساسي للتغيير والناس الذين هم جزء من المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها ويمكن أن يكون أخصائيون اجتماعيون

(١) ماهر ابو المعاطى على: الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية (أسس نظرية-نماذج تطبيقية) مكتبة زهراء الشرق ، الطبعة الأولى ، ٢٠٠٣ ، ص٧٧.

(٢) احمد محمد السنهورى: موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين الميلادى الجزء الخامس – القاهرة دار النهضة العربية ، ط٥ ، ٢٠٠٧ ، ص٢٩

ومسؤولون آخرون وأي مهني آخر مثل الأخصائي النفسي لمساعدة أنساق العميل على مقابلة حاجاتهم وتسهيل التدخل المهني المخطط ، وتتمثل في الجهاز القائم على تقديم الخدمات بدار الامل لرعاية المسنين وكذلك مختلف الاخصائيين اللذين يقدمون المساعدة من مختلف التخصصات وغالبا ما يكون الاخصائي الاجتماعي كمارس عام هو المحدث الاساسي للتغيير ، ويساعد العاملين بدار الامل لرعاية المسنين - المنصورة - دقهلية من مديرين ومسؤولين وای مهني اخر وذلك لمساعدة المسنين على التخفيف من المشكلات الحياتية التي يعانون منها .

٢- نسق العميل : (The Client System)

ويشمل هؤلاء الناس الذين يتم إقرار الخدمات لهم والذين يتعرضون لطلب تلقي الخدمات وهم أفراد أو أسر جماعات صغيرة أو مجتمعات محلية وبالتالي فهم الذين يطلبون خدمات محدث التغيير ، أيضا المتوقع استفادتهم من الخدمة ، أو متوقع حصولهم على الخدمة ، أو هم الذين يملكون الاتفاق على العمل ، ونسق العميل هو الشخص أو الاشخاص اللذين يتم مساعدتهم من خلال نسق التغيير عندما يطلبون الخدمات او عندما يتوقعون انهم سوف يستفيدون منها .

ويمكن تقسيم العملاء إلى :

أ: النسق الفردي : وهم العملاء كأفراد عندما يتعامل معهم الأخصائي كمارس عام كنسق فردي أو مع أي شخص آخر متصل بالمشكلة أو المسألة التي استدعت تدخل الأخصائي الاجتماعي ، ويتمثل في الدراسة الحالية في المسنين كأفراد عندما يتعامل معهم الاخصائي الاجتماعي كنسق فردي او مع اي شخص اخر متصل بالمشكلة او المسألة التي استدعت الاخصائي الاجتماعي

ب: النسق الجماعي : وهم العملاء كمجموعات عندما يتعامل الأخصائي الممارس العام كنسق جماعي أو عندما يتعامل مع جماعات اخرى لها اتصال مباشر في المشكلة كالأسرة ومجالس إدارات الهيئات إلخ ، ويتمثل في الدراسة الحالية في المسنين كمجموعات عندما يتعامل الاخصائي الاجتماعي كمارس عام لنسق جماعي او عندما يتعامل مع جماعات اخرى لها اتصال مباشر في المشكلة كالاسرة ومجلس ادارة دار الامل لرعاية المسنين بامنصورة -دقهلية.

ج: النسق المؤسسي : وهي المؤسسات التي تقوم بخدمة العملاء أو التي يتوقع أن تخدم العملاء عندما يكون الهدف إحداث تأثير في سياساتها وبرامجها وخدماتها لصالحها ويتمثل في الدراسة الحالية في المؤسسات التي تقوم بخدمة المسنين او التي يتوقع ان تخدم المسنين عندما تكون الهدف احداث تأثير في سياستها وبرامجها وخدماتها لصالحها .

د : النسق المجتمعي : وذلك عند تعامل مع مجتمع العملاء ككل أو المجتمعات المهنية أو الوظيفية الأخرى في المجتمع من أجل رعايتهم والتخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين وذلك عند التعامل مع مجتمع المسنين ككل أو المجتمعات المهنية أو الوظيفية الأخرى في المجتمع من أجل التخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين ورعايتهم.

٣- نسق الهدف : (The Target System)

نسق الهدف هم الناس أو الأجهزة أو المؤسسات المراد التأثير فيهم أو تغييرهم من أجل تحقيق الهدف من التدخل المهني وفي بعض الحالات للتدخل المهني قد يكون نسق العميل هو نفسه نسق الهدف وذلك عندما يكون التغيير المطلوب هو علاج أو تغيير العميل نفسه فنسق الهدف هم الناس أو المجتمعات أو المؤسسات الموجه إليها التغيير أو التأثير من أجل تحقيق أهداف التدخل المهني لصالح نسق العميل (١) ويطلق عليه احيانا النسق المستهدف وهو الشخص او الاشخاص او الاجهزة او المؤسسات المراد التأثير فيهم او تغييرهم حتى يمكن مساعدة المسن في التخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها وبالتالي تحقيق اهداف التدخل المهني لصالح نسق المسن.

٤- نسق العمل او الفعل : (The Action System)

ويشمل الأخصائي الاجتماعي محدث التغيير وكل هؤلاء الأشخاص معه لإحداث التغيير ، ومن خلالهم لإنجاز أهدافه للتأثير في نسق الهدف ويستخدم مصطلح نسق الفعل ليصف هؤلاء الذين يتعامل الأخصائي الاجتماعي من خلال جهوده المهنية

لإنجاز المهام ولتحقيق الأهداف من جهود التغيير (ويتمثل نسق الفعل في الممارس العام وأعضاء فريق العمل بالمؤسسة ومؤسسات المجتمع المحلي التي يمكن الاستفادة من خدماتها(٢) .

ويستخدم هذا المصطلح ليصف هؤلاء المسنين الذي يتعامل معهم الباحث كممارس عام من خلال الجهود المهنية لإنجاز المهام وتحقيق الهدف ، ويتكون نسق العمل او الفعل في دار الامل لرعاية المسنين – المنصورة – دقهلية من الاخصائيين الاجتماعيين وغيرهم من المهنيين اعضاء فريق العمل اللذين يتعاونون لتقديم الخدمات للمسنين ، ويشمل ايضا انساق اخرى مثل مديري الادارات المختلفة لدور المسنين .

(١) جمال شحاته حبيب ، مريم ابراهيم حنا: الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، القاهرة ، المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠١١ ، ص ص ٢٤٣ ، ٢٤١ .

(٢) احمد محمد السنهورى: موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين الميلادى الجزء الخامس ، مرجع سبق ذكره ص ٣١ .

*** المهارات التي يحتاجها الأخصائي الاجتماعي كمارس عام للتحقيق من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين :**

تعني المهارة في الخدمة الاجتماعية قدرة الأخصائي الاجتماعي عبر اختيار المعلومات والأهداف المهنية الملائمة للموقف وتفاعل ذلك مع القيم المهنية بأنشطة مهنية مناسبة (١).

كما أن الخدمة الاجتماعية تعتبر فنا ، فهي تعتمد على حقائق العلوم الاجتماعية ثم المهارة في تطبيق واستخدام تلك الحقائق في الواقع العملي لممارسة المهنة في مجالاتها المتعددة (٢).

ويتم اكتساب المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية عن طريق:

١- التعليم والتدريب العملي .

٢- الممارسة المنظمة والخبرة .

كذلك يساعد الفهم والتكرار في الممارسة والتوجيه والتشجيع والقدوة الحسنة على اكتساب المهارات المهنية (٣).

كما أن الأخصائي الاجتماعي كمارس عام يحتاج لمجموعة من المهارات العملية لحل المشكلة تتحدد في الخطوات الآتية(٤) :

١- التحديد الدقيق للمشكلة المراد حلها .

٢- الدقة والتدقيق عند الاختيار سواء للمشكلة أو للقرار الواجب اتخاذه لمواجهة المشكلة أو الأساليب المتاحة لحلها .

٣- التعامل بفاعلية مع البيانات ونظم المعلومات المعقدة وذلك باستخدام أنسب الوسائل لتخزين المعلومات وتبويبها لاستخدامها والاستفادة منها وقت الحاجة .

(١) نظيمة احمد سرحان: الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، القاهرة ، مجموعة النيل العربي ، ٢٠٠٦ ، ص ٢١١ .

(٢) مدحت محمد ابو النصر: من ممارسة الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، دار العجز للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩ ، ص ١٢٢ .

(٣) نظيمة احمد سرحان: المرجع السابق ذكره ، ص ٢١٣ .

(4) Karen Ashman and Cractionn Hull Under Standing generalist practice (U.S.A , Brooks) Cole Thomson , learning, 3ed , 2002) pp 22.23

٤- اكتساب القدرة على التنبؤ ، التوقع ، وعلى العلاقة بين المتغيرات وعناصر المشكلة ويعتمد ذلك على قدرة الأخصائي الاجتماعي على استنباط متغيرات الحاضرين من مواجهة معدلات التغيير وضبط هذه المتغيرات والعلاقة بينهما .

٥- تحديد الأولويات والعمل على اشتراك القيادات الشعبية الواعية في لجان لتحديد الأولويات .

ويمكن تقسيم المهارات التي يكتسبها الأخصائي الاجتماعي كمارس عام للتخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين وذلك على مختلف مستويات الممارسة العامة ويمكن تحديدها فيما يلي :

١- مهارات العمل على مستوى الوحدات الصغرى (المسن) :

وتتمثل في المهارة في معرفة كيفية التعامل مع العملاء واختيار مدى تكوين العلاقات معهم والتي تتضح فيها المهارة من خلال سمات سلوكية وشخصية معينة في المقابلة مع العملاء وهي (١):

أ- استخدام السلوك اللفظي وغير اللفظي : فاستخدام السلوك اللفظي هو ما يقال ، أما السلوك الغير لفظي فهو الاتصال بأساليب أخرى غير الكلام مثل التعبيرات الوجهية وكذلك العين والتي تؤثر في تكوين العلاقة بين الأخصائي والعملاء .

ب- الاستماع بالانتباه : يفترض من الأخصائي الاجتماعي الاستماع بانتباه وفي الواقع فإن الاستماع ليس بالأمر البسيط فهو يتطلب التفكير والاستيعاب واستخدام مجموعة من مهارات الحوار مثل :

- التعبيرات الوجهية تكون وسيلة ممتازة للاتصال .

- وضع الجسم : الذي يحدد التواصل والاهتمام .

- الدفء والتعاطف والصدق . (٢)

ج- المهاره الإدراكيه : وتتمثل ف قدرة الأخصائي الأجتماعى على ادراك الموقف وطبيعة العوامل المؤثره ف المشكله من خلال الملاحظه لما هو ملموس , وماهو غير ذلك.

(1) Karenk Ashman and Craction Hull, op, cit, p23.

(2) Karenk Ashman and Craction Hull, op, cit, p 43 – 42.

د- المهارة التأثيرية: ترتبط بالهدف من عمليه التدخل المهني ومن ثم ترتبط بالمهارات الفرعية الاخرى للمعرفة النظرية وتفهم طبيعة الدور, وكذلك مراعاة الفروق الفرديه للعملاء , واستخدام الاختصاصي لذاته المهنيه في علاقه علاجيه مناسبه .(١)

هـ - المهارة في المقابله

و- المهارة في تسجيل الحالات الفرديه

د- المهارة في مساعده العميل (المسن) على ادراك مشكلته. (٢)

٢- مهارات العمل على مستوى الوحدات الوسطى (العمل مع جماعه المسنين): (٣)

وتنقسم المهارات الاساسيه لقيادة الجماعات الى ثلاثة اقسام حسب العمل الذي يقوم به الاختصاصي الأتجماعى مع الجماعه:

أ- مهارات توجيه عمليات الجماعه او المهارات التفاعليه:

ويمكن استخدام اختصاصي الجماعة لمهارات توجه عمليات الجماعه لزياده تداخل الاعضاء ولتوضيح زياده قنوات الاتصال داخل الجماعه , وتصنف تلك المهارت الى :

مهارات الحضور .

مهارات التعبير عن الذات .

مهارات توجيه التفاعل الجماعى .

مهارات تشجيع الاعضاء على المشاركة.

ب- مهارات جمع المعلومات والتقدير او مهارات التحليل او التفسير :

١- مهارات الوصف والتحديد.

٢- مهارات الاستكشاف وتوجيه الاسئلة وطلب المعلومات .

٣- مهارات التلخيص والتجزئه .

٤- مهارات التحليل والتفسير .

(١) جمال شكرى : دراسة ميدانية لمهارات خدمة الفرد ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الجامس للخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الإجتماعية ، ١٩٩١، ص١٦١.

(٢) ماهر ابو المعاطى على : مقدمة فى الخدمة الإجتماعية مع نماذج تعليم وممارسة المهنة فى الدول العربية ، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ٢٠٠٢، ص٣٨١.

(3) Toseland, R.and Rivasm And, Introduction to Group Work Practice(New Yourk Macmillan Publishing Company,1994,pp 94-105).

ج - المهارات العلمية او مهارات التطبيق العملى : وهى جميع الاساليب الفنيه التى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى بهدف مساعدة اعضاء الجماعه والجماعه ككل على القيام بإنجاز الأعمال والانشطه ولكى يشارك الاعضاء فى حل المشكله ومن هذه المهارات مايلى :
مهارات التوجيه.

مهارات توفير المعونه النفسيه لأعضاء الجماعه.

مهارات اعاده التنظيم والتوضيح.

مهارات حل الخلافات والنزاعات .

٥- مهارات تقديم النصائح والافتراضات والتعليمات .

٦- مهارات المواجهه.

٧- مهارات تزويد اعضاء الجماعه بالمواد.

مهارات العمل على مستوىالوحدات الكبرى:

مهارات العمليه :

المهاره فى اقامه و تدعيم العلاقه بين سكان المجتمع.

المهاره فى تنميه ادراك سكان المجتمعات المحليه لمشكلاتهم .

المهاره فى استثارة سكان المجتمع للمشاركة .

المهاره فى اكتشاف وتدريب القيادات الشعبيه .

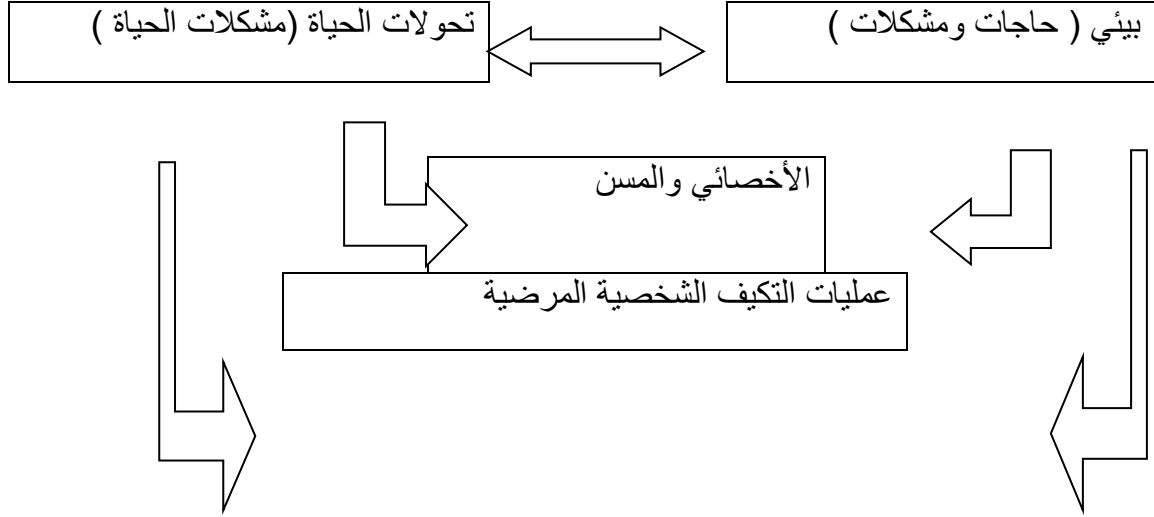
المهاره فى تنظيم سكان المجتمع .

مهارات التخطيط :

المهاره فى تحديد الموارد وتنميتها . ب- المهاره فى وضع وتصميم البرامج والشمروعات . ج -
مهارات التنسيق:المهاره فى العمل بين المنظمات.(١)

خطوات العمل بنموذج الحياة للتخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين :

توجه الممارسة المهنية في هذا النموذج نحو مساعدة الناس للتغلب على المعوقات التي تعوق نموهم وأدائهم الاجتماعي وتكيفهم مع البيئة ويرتبط الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بثلاث مناطق وهي الموضحة في الشكل التالي: (١)



ويتمثل التدخل المهني الاخصائي الاجتماعي كمارس عام بنموذج الحياه في الخطوات التالية:

١- تحديد المشكله:

أ- اذا كانت المشكله تكمن فى الفرد او الاسره وتم تحديد الجوانب النفسيه والمرضييه فأن التدخل المهني يتشكل فى اطار العلاج النفسى وفى نموذج علاجي والاهداف سوف تشيد نحو احداث تغييرات داخلية ونموذج الممارسه سوف يعتمد على استخدام التكنيكات النفسيه لمساعدته الفرد على ان يدرك بوعى مشاعره واتجاهاته وتغيير سلوكه.

ب- اذا كانت مشكلات الناس واحتياجاتهم تكمن فى البيئه وتم تحديدها على اساس انها مرض اجتماعى فأن التدخل المهني سوف يوجه الى احداث تغييرات خارجيه ونموذج الممارسه سوف يعتمد على استخدام تكنيكات المدافعه فى الوقت نفسه يمكن ان يوجه الى احتياجات الافراد واستجاباتهم للألم وقد يصاحب التغييرات التى تحدثعلى نطاق واسع (٢).

(٢) جمال شحاتة حبيب : الممارسة العامة منظور حديث فى الخدمة الاجتماعية ،مرجع سبق ذكره، ص٢٥٧.

(1) Carlcermain and Alex : Gitterman the life Model of Social Work Paractic, (N,Y,Columbia, University press, 1980) pp 10-12

ج_ يعد الاخصائى الاجتماعى نفسه وعرفيا ونفسيا والبحث النظرى المتفهم للمشكلة وعن التوصل الى الأتصال الأنفعالى بمشاعر العميل واستجاباته كذلك فأن احداث اداء الدور المؤدى الى المشكلات يمكن ان يساعد فى الفهم المتجاوب يبحث يتمكن الاخصائى الاجتماعى من مطابقة ومشاركة رأى عن ما توصل عليه من فهم وبعد الأنعكاس (تذكر تجارب مماثلة فى حياة الأخصائى، والدراية بالمشاعر و الاستجابات تجاه العميل شئ هام ويجب العمل على تحقيق تكامل هذه اللأستجابات الأنفعاليه مع التقييم الموضوعى). (١)

٢- التقدير:

يقود نموذج الحياة المعرفية المهنية ويرتبط بالعمليات المستمرة للتقدير ومن خلال عملية التقدير يسعى كل من الأخصائى الأجتماعى ونسق العميل ويوجهون عدة اسئلة مثل ماذا حدث، ولماذاحدث، وايضا فهم الحقائق الذاتية ووجهة نظر الناس فى عالمهم الداخلى والخارجى وكيفيؤثر فى استجاباتهم التكيفية وايضا فهم ردود افعالهم الشخصية والتقدير يتم فى نهاية كل مرحلة من مراحل العمل المهني لتقييم مدى تحقيق اهداف المرحلة من عدمه ويتضمن هذا التقييم المعوقات التى ارتبطت بالمرحلة، والعمل يجب ان يشارك فى عملية التقدير كشريك هام. (٢)

٣: التدخل المهني:

ان مبادئ ومهارات المساعدة التى تبني المعرفة المهنية تستخدم لتادية وظائف الاخصائى الاجتماعى وتشمل على احترام الأختلافات الثقافية والتركيز على القوى وحشد العلاقات الأنسانية والكفاءة فالتدخل المهني فى ضوء نموذج الحياة يقوم على مايلي:

١:توضيح الظروف المحيطة بالعمل.

٢:مساعدة العميل على تحقيق الفهم العرفى.

٣:تقليل القلق.

(1)Maccoln Payne : ModerN Social Work Theory (London Published by Macmillan, 1997) p.145.

(٢) جمال شحاته وآخرون : الخدمة الأجتماعية فى مجال دعاية الشباب والمجال المدرسى من منظور الممارسة العامة، (القاهرة) مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٧، ص٢٥٥.

٤: وضع الاستجابات اللاعقلانية في إطار تعاوني

٥- خلق مناخ من الأمل والثقة

٦- إعادة بناء إحساس العميل بالحكم الذاتي

٧- استخدام المصادر الشخصية والبيئية

٨- استخدام القيود الزمنية كعامل محرك في تقوية التكيف وذلك للتعامل مع الضغوط التي تنشأ من أي تحول في الحياة (١)

وفي هذه المرحلة النهائية فقد يعاني العميل والأخصائي من احساس بالانفصال وقد يحتاج الأمر إلى اعداد ترتيبات دقيقة حتى يمكن إنهاء العمل بنجاح ، وتتأثر كذلك العملية بعوامل الوقت ، نوع الخدمة المقدمة ، وبعناصر العلاقات وقد يتأثر الانفصال بتجارب كل من العميل والأخصائي السابقة عن العلاقات والخسارة لذلك فإن مرحلة الإنهاء تحتاج إلى تقييم التقديم الحاصل للعملية من قبل كل من العميل والأخصائي (٢)

ويستفاد من نموذج الحياة في الدراسة الحالية فيما يلي :

*- يساعدنا على تفهم طبيعة المشكلة الحياتية التي يعاني منها المسن والأسباب التي أدت لحدوثها سعياً للتخفيف منها .

*- التركيز على مناطق القوة لدى المسنين وضرورة استثمارها والاستفادة منها .

*- التركيز على التفاعل بين المسنين والأنساق البيئية والعمل على زيادة هذه الأنساق للمسنين من أجل التخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين.

(١) Carl German and Alex Gitterman : op.cit,p119.

(2) Malcom Payne –op-cit,p149.

الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي كمارس عام للتخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين :

يعرف الدور على أنه الوظيفة أو العمل الذي يقوم به الفرد . (١)

ويعرف الدور بأنه أداء ينبثق من مجموعة توقعات توجهها معايير موضوعية لموقف أو وظيفة معينة . (٢)

هذا وتتضمن ممارسة الخدمة العملية العديد من الأدوار إلا أنه يوجد العديد من وجهات النظر في تحديد هذه الأدوار ويمكن استعراض بعض هذه الرؤى على النحو التالي :

- حدد Beulah R.compton 1980 هذه الأدوار في:

المعالج – المنشط – الوسيط – المدافع – المعلم – الممكن – المتوسط لتسوية الخلافات.(٣)

كما حدد Charles H.zastrow 1999 الأدوار فيما يلي :

الممكن – الوسيط – المدافع – المفاوض – المنشط – المرابي – المبادر الباحث – قائد المجموعة – متحدث العلاقات العامة – المتوسط لتسوية الخلافات .(٤)

كما حدد أحمد السنهوري ٢٠٠٠ هذه الأدوار فيما يلي :

الممكن – المتوسط لتسوية الخلافات – محدث التكامل – المنسق – المدير العام – المعلم – المحلل أو المقوم – الوسيط – الميسر أو المسهل – المفاوض – المحرك – المدافع – الممتد أو المنتشر . (٥)

أما عبد العزيز فهمي ابراهيم النوحى ٢٠٠٣ فقد حددها على النحو التالي :

المسعف – الموصل للخدمات – المدافع – معالج البيانات – مقدم الرعاية – واضع ومطور البرامج – المساعد والمعين – المنشط أو المحرك – العالج – المعلم – المدير – مغير السلوك – المنسق – المخطط المجتمعي – المشرف – المستشار – المقوم .(٦)

(1) patterson M.A.,D.litt:Newwebster's Dictionary.Floirda,Paradisepress ,Inc.,1994.,p.163

(٢) محمد عبد الحى نوح : الطريقة المهنية لتنظيم المجتمع ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٩٨ ، ص١٣٧ .

(3) Beulah R.Compton:Introduction of Social Welfare and Social Works Structure Fucton,and Process,USA,th Dorsey press,1980,pp117-120.

(4) Charlesh Zastrow: the Practice of Social Work ,6th ed, london,books, Colepyblishing Company,1999,p8.

(٥) احمد محمد السنهورى : الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادى والعشرين ، الجزء الأول – الطبعة الخامسة ، المعادلة ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ٢٠٠٣ .

(٦) عبد العزيز فهمي النوحى:الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية-عملية حل المشكلة ضمن اطار نسق ايكولوجى ،الطبعة الثالثة ،القاهرة ،بدون دار نشر ،٢٠٠٣،صص٢٧١-٢٧٢ .

كما حدد جمال شحاتة حبيب ٢٠٠٥ هذه الأدوار في التالي :

المعالج - الممكن - التربوي - مقدم التسهيلات - الوسيط - المطالب - المنظم - الباحث - الإداري - المخطط. (١)

ولا يقتصر الممارس العام في عمله على ممارسة دورا واحدا معينا انما يتحدد الدور طبقا لما يلي :

- حجم وحدة العمل المهني التي يعمل معها الممارس العام .

- ما ورد من أهداف في التعاقد المبرم بين الممارس ووحدة العمل .

- الميدان أو المجال المهني الذي يعمل فيه الممارس العام .

- أكثر الأدوار فعالية في موقف العمل المهني. (٢)

ومن خلال العرض السابق لوجهات النظر المختلفة يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بالأدوار المهنية التالية للتخفيف من المشكلات الحياتية التي يعاني منها المسنين .

١- دور الممكن : وفي هذا الدور يساعد الأخصائي الاجتماعي أنساق العميل على التعبير عن حاجاتهم وتحديد مشكلاتهم ووضع بدائل للحلول واختيار البديل المناسب وتنمية قدراتهم للتعامل مع مشكلاتهم بكفاءة أكثر حيث يسعى الممارس العام من خلال هذا الدور على مساعدة نسق العميل على التخلص من المشاعر السلبية التي قد تنتج من عدم قدرته على اشباع حاجاته أول حل مشكلاته ودعم المشاعر الايجابية ووضع الأمل لنسق العميل في إمكانية تحسين أحواله وتعليم نسق العميل سلوكيات حل المشكلة وكيفية التفكير المنطقي ومساعدة العملاء على فهم أنفسهم واكتشاف قدراتهم وامكانياتهم واحداث تغييرات مطلوبة في شخصياتهم ومساعدتهم على تحديد المعوقات التي تعوقهم عن تحقيق أهدافهم المرغوبة وكيفية التعامل معها. (٣)

ويعمل الأخصائي الاجتماعي كممارس عام على مساعدة المسنين على تحديد مشكلاتهم وتنمية قدراتهم للتعامل معها وتدعيم ثقتهم بأنفسهم .

(١) جمال شحاتة حبيب وآخرون:الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب والمجال المدرسي من منظور الممارسة العامة،مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي،جامعة حلوان،٢٠٠٥،صص٣٨٨-٣٩٨.

(٢)عبد العزيز فهمي النوحى:الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية-عملية حل المشكلة ضمن اطار نسق ايكولوجى،مرجع سبق ذكره،صص٢٧٩-٢٨٠

(3)Charles Zastrow: Introduction To Social Work , Social Welfare(Book/cole wachs worth publishing company7ed 2000) . p.74

ويساعد الاخصائى الاجتماعى المسن على التعبير عن حاجاتهم وتحديد مشكلاتهم الحياتية والبدائل المناسبة للتخفيف من مشكلاتهم الحياتية التى يعانين منها ، كما يعمل على تنمية قدرات المسنين للتعامل بكفاءة مع مشكلاتهم الحياتية التى يعانين منها ، كما يعمل الاخصائى الاجتماعى كممارس عام على مساعدة المسن على التخلص من المشاعر السلبية ودعم المشاعر الايجابية ووضع الامل للمسن ، فضلا عن تعليمه "المسن" سلوكيات حل المشكلة وكيفية التفكير المنطقى ، مساعدة المسنين على فهم انفسهم واكتشاف قدراتهم وامكانياتهم واحداث تغييرات مطلوبة فى شخصياتهم ومساعدتهم على تحديد المعوقات التى تعوقهم عن تحقيق اهدافهم المرغوبة وكيفية التعامل معها .

٢- دور التربوي : وفي هذا الدور يقوم الأخصائى الاجتماعى كممارس عام بصفة عامة بتنفيذ مهام تعليم الناس مهارات التكيف من خلال ما يلي : تصنيف التوقعات وامدادهم بالمعلومات والمعارف المناسبة وبالقدر المناسب وتقديم النصيحة وتحديد البدائل ونتائج كل حل مرغوب وأيضا نموذج السلوك المرغوب وتعليمهم خطوات حل المشكلة . (١)

ولكى يتسم هذا الدور بالفعالية فإن الاخصائى الاجتماعى كممارس عام يجب أن يكون لديه المعرفة والاطلاع فيما يتصل بمهارات التكيف الاجتماعى والمهارات الاجتماعية بالإضافة إلى أنه يجب أن يجيد الاتصال وذلك لتوصيل المعلومات بوضوح ويسر وتكون جاهزة وسهلة كي يفهمها العميل . (٢)

وفى هذا الدور يقوم الاخصائى الاجتماعى بتنفيذ مهام تعليم المسن مهارات التكيف من خلال : امداد المسنين بالمعلومات والمعارف المناسبة وبالقدر المناسب وتقديم النصيحة وتحديد البدائل ونتائج كل حل مرغوب وايضا نموذج السلوك المرغوب وتعليمهم خطوات حل المشكلة ، كما يجب على الاخصائى الاجتماعى يجيد الاتصال وذلك لتوصيل المعلومات بوضوح ويسر وتكون سهلة وجاهزة كي يفهمها المسن .

(١) جمال شحاتة حبيب : الممارسة العامة ، منظور حديث فى الخدمة الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٦٧

(2) Charles Zastrow : Introduction to Social Work , Social Welfare, op.cit p75