

## المحاضرة التاسعة : نوعية العلاقة بين عناصر الجماعة في المؤسسات العيادية وأثرها على العمل والكفاءة النفسية

تمهيد:

تمثل العلاقة بين عناصر الجماعة داخل المؤسسات العيادية أحد العوامل الأساسية و الجد مهمة من أجل نجاح العمل حيث تتكون هذه العناصر من الأطباء والممرضين والأخصائيين الاجتماعيين والنفسانيين والإداريين وغيرهم، تعتمد جودة هذه العلاقات على العديد من العوامل، كالتعاون بين أعضاء الفريق الذي يعمل على تحسين تواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد مما يؤدي إلى تحسين خدمات العلاج والرعاية التي تقدمها المؤسسة.

### 1. نوعية العلاقة بين عناصر الجماعة في المؤسسات العيادية:

أحدثت نظرية "جون تيرنر" المتمثلة في نظرية " تصنيف الذات " تطورًا نظريًا هامًا في بداية النصف الأول من الثمانينات، وتعكس هذه النظرية بداية تحول من التأكيد على نوعية العلاقات بين الجماعات والتغيرات الاجتماعية، إلى التأكيد على مختلف العمليات الأساسية التي تحدث داخل الجماعة، إضافة إلى الطبيعة السيكلوجية لعضوية الأفراد وانتمائهم إلى الجماعات، وتضم هذه النظرية ثلاثة أفكار أساسية متمثلة فيما يلي:

➤ نوع الهوية والمستوى الذي يستخدمه الأفراد في ذواتهم والآخرين، ويتنوع ذلك بتنوع دوافع الفرد المختلفة وتوقعاته وقيمه وخلفيته المعرفية وتوجهه النظري أيضًا، إضافة إلى السياق الاجتماعي الذي تتم فيه عملية المقارنة.

➤ ظهور الهوية الاجتماعية المشتركة بين أفراد الجماعة يؤدي إلى عملية التغير في المفاهيم المدركة حول الذات.

➤ تساهم عملية التغيير في المفاهيم المدركة حول الذات إلى ظهور تغيرات في سلوكيات الجماعة أي أنه عبارة عن تنظيم للأفعال والعمليات التي تحدث داخل الجماعة وذلك من خلال تفاعل اجتماعي مشترك للذات

ويمكن تطبيق المفاهيم المختلفة لدينامية الجماعة على أعضاء الجماعة داخل المؤسسات في عملية حل المشكلات، فالعامل لا تكون لجهوده فعالية إيجابية ولا يستطيع فهم ما يحيط به من ظواهر أو التعرف على أسباب فشله أو نجاحه إلا من خلال فهم سليم وواقعي للمؤسسة التي يعمل فيها.

وتساهم المشاركة والتفاعل مع أعضاء الجماعة داخل المؤسسات في إكساب الأفراد الشعور بقوة الجماعة وتماسكها، كما أن عمليتي التخطيط والتنظيم بإمكانهما التغلب على الصعوبات المختلفة التي تواجههم داخل المؤسسات، إضافة إلى ذلك تساهم العلاقات الطيبة مع الآخرين في بناء وتكوين مفهوم

إيجابي للذات والشعور بالمسؤولية إزاء الآخرين، وفي تحقيق القلق ومختلف الضغوطات وتحقيق الجودة في الحياة خاصة داخل المؤسسة.

ويستخدم مختصون في مهن المساعدة الإنسانية الطرق أو الأساليب التي تعمل على حل المشكلات لمساعدة الأفراد والجماعات الصغيرة أو الكبيرة على حل مختلف المشكلات التي تعترضهم.

ويرى " ازسترو (1991)zastrow " أن العاملين في مختلف المهن المتعلقة بالمساعدة النفسية والذين يستفيدون من خدماتها بإمكانهم الانضمام والاستفادة من أعمال هذا النوع من الجماعات، كما يرى أن عملية حل المشكلات تمر بستة خطوات أساسية:

- تحديد المشكلة والتعرف عليها وعلى مختلف الجوانب المتعلقة بها.
- التعرف على مختلف الأسباب المرتبطة بالمشكلة وتحديد حجمها.
- وضع خطة عمل من أجل حل المشكلة أو تنمية أساليب ومواجهتها.
- التعرف على الجوانب التي تواجه تنفيذ الخطة المقترحة إضافة إلى تحديد جوانب النقص.
- تحديد أفضل البدائل والأساليب المقترحة وتطبيقها.
- تقييم مدى فعالية بدائل الأساليب.

إن تحديد المشكلة بدقة ووضوحها تعتبر من العناصر الهامة التي تسهل من عملية البحث على البدائل والحلول والوصول إلى تحقيق الأهداف وتتطلب عملية تحديد المشكلة من الجماعة تحديد الوضع الحالي لها والوضع المرغوب المراد الوصول إليه وذلك يتم من خلال الحوار والمناقشة والتفاهم والاتفاق.

أما عملية تقويم وتقدير حجم المشكلة وأسبابها يتطلب من الجماعة جمع مختلف المعلومات والإجابة على التساؤلات المتمثلة في من هم الأشخاص الذين أثرت عليهم المشكلة؟ ما هي مختلفة نتائج والآثار التي خلفته المشكلة عليهم؟ إلى أي مدى تصل خطورة هذه المشكلة؟

وفي عملية تحديد البدائل والبحث عنها يقوم أعضاء الجماعة بالتفكير في وضع البدائل ومناقشتها، إضافة إلى الاستعانة بخبرات وآراء الآخرين، ويتطلب من الجماعة مناقشة كل بديل من الحلول والعمل على تقييمه عن طريق تحديد السلبيات والإيجابيات والأخذ بها ومعرفة إلى أي مدى يمكن وتطبيقه، وما هي المدة الزمنية التي يتم استغرقها في كل حالة.

بعد ذلك تنتقل جماعة إلى مرحلة اختيار البدائل المناسبة والعمل على تطبيقها، حيث أنه كلما كان أعضاء الجماعة على قناعة بمختلف الحلول ومتفهمين ومتفاهمين على أسلوب وطريقة تطبيقها، إضافة إلى قيام كل فرد من أعضاء الجماعة بواجباته ومختلف المسؤوليات المتعلقة به كلما أدى ذلك وساعده على تحقيق فرص نجاح لمختلف هذه الحلول.

وبعد عملية تطبيق مختلف الحلول التي يتم الاتفاق عليها تقوم الجماعة بعملية تقييم وتقويم الحلول التي تم وضعها عن طريقة الإجابة على السؤالين التاليين:

- هل تم تطبيق الحلول المتفق عليها بالشكل الصحيح؟

- ما مدى فاعلية هذه الحلول في حل المشكلة؟

ويلعب الأخصائي النفسي دورًا كبيرًا في عملية تقديم الخدمات لمختلف الجماعات وذلك من خلال العمليات السيكلوجية الاجتماعية التي تهتم بتنمية القدرة على التوجيه والتعاون والقيادة، والسير باهتمامات الجماعة لتحقيق الأغراض الاجتماعية، وذلك من خلال تهيئة الظروف من أجل اكتساب الخبرة بالعمليات الاجتماعية وتنمية القدرة على تقبل الآخرين والمشاركة والقيادة وتحمل المسؤوليات وتحقيق التعاون بين أفراد الجماعة، والاعتماد على الذات إضافة إلى الوقاية من العجز الاجتماعي والكشف عن الحاجات، وتسهيل العلاقات بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسات.

إن الأخصائي النفسي داخل المؤسسة لا يعمل على إجبار الناس على تغيير مختلف معاييرهم وقيمهم، واتجاهاتهم، ولكنه يستطيع فقط العمل على تهيئة ظروف ومواقف تعمل على التشجيع على حدوث التغييرات، وفي هذا الصدد يشير "ليفين livin" أن أعضاء الجماعة يصعب عليهم أن يتعلموا إذا ما تمت مهاجمتهم، ولهذا يجب على الأخصائي أن يعمل على التقليل من الفجوة القائمة بين المؤسسة والجماعات المتواجدة فيها، كما ينبغي أن تكون علاقته مع أعضاء الجماعة بطريق يشعرون من خلالها بالحرية في التعبير عن مختلف القيم التي له الرغبة في تغييرها، وبهذا تبدأ مناقشة حقيقته، تجعل الأفراد لهم دافعية في تعلم قيمًا جديدة، كما يمكن أن يكون هناك اختلاف بين القيم والآراء التي يعبر عنها أفراد الجماعة وقيم الأخصائي النفسي، ولكن سيجد أنه يستفيد الكثير من خلال تبادل الآراء ووجهات النظر معهم وذلك لأنهم أدرى منه وأعلم ببيئتهم، حيث يكونون أكثر قبولاً للأفكار الجديدة إذا تم إشراكهم بطريقة فعالة في اكتشافها وأخذ قرارات بشأنها، كما أنه من المهم جدًا أن يتعرف الأخصائي على مختلف المستويات للمتعلمين والمشكلات المختلفة، وقد يستعين في ذلك بالبحوث المسحية ومقاييس الاتجاهات، والاستفتاءات.

إن نوعية العلاقات داخل المؤسسات العيادية بين أعضاء الجماعة العاملين بها تعتمد على التفاعلات المختلفة والدور الوظيفي والتخصُّص الذي يلعبه كل فرد داخل المؤسسة. إنَّ هذه العلاقات مهمة لتحسين الأداء العام للمؤسسة وتقديم رعاية صحية ونفسية ذات جودة عالية للمرضى من خلال تقديم الخدمات النفسية والطبية بفاعلية للحالات والتشخيص الجيد وتقديم العلاج المناسب، كل ذلك يمثل جزءًا من الثقافة التنظيمية للمؤسسة العيادية وهي تعتبر من الأمور الأساسية من أجل تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق أهداف المؤسسة.

2- مراحل تطبيق المساعدة النفسية والاجتماعية والتأهيلية للمختص النفسي في المؤسسة العيادية:

يحتاج المختص النفسي أن يعمل ضمن فريق متكامل في المؤسسة العيادية يشمل أطباء وممرضين وموظفين من أجل تقديم الرعاية الصحية الشاملة للمرضى وتحسين جودة الحياة النفسية والاجتماعية لهم، ومن أهم الخطوات التي يتبعها الأخصائي من أجل تقديم المساعدة النفسية والاجتماعية والتأهيلية نذكر ما يلي:

أ- **التقدير:** أي تحليل وتفهم الموقف الإشكالي للعميل، حيث يبدأ المختص النفسي بإجراء تقييم شامل للمريض يستند إلى الاستماع الفعال لاحتياجاته وتحديد المشكلات النفسية والاجتماعية التي يواجهها.

ب- **التخطيط:** حيث يركز على القيام بوضع وإعداد خطة من أجل العمل، والتي تتضمن تحديد الأهداف من أجل التعامل مع المشكلة، والتي يتم اختيارها بدقه ووضوح.

ج- **التدخل:** ويشير التطبيق الفعلي للخطة والأهداف تظهر على شكل أنشطة وعمليات محددة تهدف إلى تغيير المشكلة وتعديل بعض السلوكيات التي يتصف بها العميل أو بعض الأفكار والمفاهيم السلبية التي تساهم في خلق المشكلة وتساعد وتدعم استمراريتها، بالإضافة إلى العمل على تغيير بعض السياسات التي تنتهجها المؤسسات التي يتعامل معها العميل والتي قد تعمل على تعطيل قدراته من الاستفادة من خدماتها بشكل فعال.

ب- **التقييم:** ويشمل التعرف على مستوى فعالية التدخل وتأثيره في تحقيق ونجاح الخطة العلاجية، ومدى التغيير في الموقف الإشكالي مثل تغيير أساليب وطرق تفكير العميل أو تعديل وتغيير سلوكياته، أو تغيير في سلوك المؤسسة التي يتعامل معها العميل من أجل التحصل على خدمات معينة.

يكتسي الاهتمام بالصحة النفسية والاجتماعية للأفراد داخل المؤسسات العيادية أهمية كبيرة بالنسبة للمرضى من خلال توفير الرعاية الصحية وتعزيز الرفاهية وجودة الحياة لدى المرضى.

وتتطلب عملية تطبيق المساعدة النفسية والاجتماعية والتأهيلية القيام بتقييم شامل للحالة ووضع خطة علاجية فعالة تستهدف تحقيق احتياجات المرضى والتوجيه اللازم لهم وتوفير التوجيه والإرشاد للعاملين في المؤسسات، بهدف تحسين حياة المرضى وتمكينهم من التعامل بفاعلية مختلفة التحديات النفسية والاجتماعية التي يواجهونها.

### 3- أبعاد العملية الاجتماعية الجماعية وأثرها على العمل والكفالة النفسية:

يواجه الأخصائيون النفسيون أثناء حل المشكلات في المواقف الاجتماعية تأثير عمليتين رئيسيتين حيث ترتبط العملية الأولى بالموضوع أو العمل الذي يواجه الجماعة، وتتصل العملية الثانية بالحاجات الشخصية للأعضاء ومدى التأثير على مختلف تفاعلاتهم بالتعرف على المشكلة وتوضيحها، ثم اتخاذ القرار المناسب ودراسة مختلف عواقبه وتأثيراته، ويتوقف حل الصراعات الانفعالية من خلال الطاقات الابتكارية للأعضاء عن طريق تناولهم للموضوع أو قيامهم بالعمل، ومن خلال تقدم الجماعة على هذين البعدين بإمكان الأخصائي تشخيص الموقف، فالنسبة مثلاً للبعد الأول قد يتبين لنا بعد عملية

التحليل أن الجماعة تحاول جاهدة للوصول إلى السبيل المناسب من أجل حل المشكلة، لكن دون جدوى، ويعود ذلك لأنها تحاول القيام بذلك قبل تحديد المشكلة بصورة لها نفس المعنى.

أما بالنسبة للبعد الثاني فيمكن أن يتم عن طريق ملاحظة مختلف أنواع ووجهات التبادل الواقعي، أن نصل إلى عملية تكوين افتراض بأن الجماعة مثلاً لا تزال في مرحلة الاعتماد على مصادر خارجية، ويمكن أن تبقى على هذا الحال إلا إذا قدمت لها المساعدة.

ويظهر مثلاً ذلك ضمن العديد من الجماعات وما يتم ملاحظاته عليها من استقلالات الأفراد من بعض الجماعات والهيئات، ومظاهر التنافس السلبي إضافة إلى انخفاض مستوى الروح المعنوية بها... الخ. كل ذلك يحدث برغم دقة التخطيط للنشاط والعمل على المستوى الشعوري، ويمكن أن يرجع السبب الرئيسي في ذلك إلى الفشل في عملية إدراك أهمية البعد الانفعالي من أجل نجاح العمل الجماعي، ويمكن أن تبقى الجماعة على هذه الحالة إلا إذا قدمت لها المساعدة من خلال نشر جو من التعاون والتسامح في العلاقات مع الناس.

وهذا ما يسمح لهم بالتعبير عن مشاعرهم ورغباتهم، وإضافة إلى ذلك فإنّ عملية التخطيط نفسها طريقة تربوية تشمل إمكانية تأكيد العوامل السيكولوجية الرئيسية في إحداث عملية التغيير، ويمكن تفسير هذه القاعدة عدم جدوى وفاعلية العديد من المحاضرات التي يكون بها المستمعون سلبيين في عملية تغيير السلوك دون إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة المشاركة في التخطيط.

من خلال ما تم عرضه يتبين لنا أن نوعية العلاقة بين أعضاء الجماعة داخل المؤسسات العيادية تلعب دوراً بارزاً في تشكيل بيئة العمل ونجاح المؤسسة، فالعلاقات الإيجابية المترابطة تعمل على زيادة التفاعل والاتصال الفعال والتعاون بين الأفراد ممّا يساعد في تعزيز الجودة في تقديم الخدمات الصحية، فمن خلال الثقة والدعم المتبادلة والتعاون يتحقق الرضا الوظيفي ممّا يؤدي إلى تعزيز التزامهم لأداء مهامهم بشكل أكبر، كما أنّ القيادة الفعالة تلعب دوراً مهماً في التشجيع على التفاعلات الإيجابية التي تساهم في تحقيق الأهداف المشتركة وبناء بيئة عمل صحية ومناسبة تساهم في تحسين الرعاية الصحية والتكافل النفسي للموظفين.