دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان: ممارسة السلطة كأسلوب علاجي في خدمة الفرد مع المشكلات السلوكية

المصدر: مجلة كلية الآداب - جامعة الملك سعود - السعودية

المؤلف الرئيسي: أحمد، سالم صديق

المجلد/العدد: مج 13, ع 2

محكمة: نعم

التاريخ الميلادي: 1986

الصفحات: 623 - 644

رقم MD: 159330

نوع المحتوى: بحوث ومقالات

قواعد المعلومات: AraBase

مواضيع: السلطة العقابية، السلوك، الصحة النفسية، التحليل النفسي، السلطة الأبوية، السلطة المدرسية، الاخصائيون الاجتماعيون، الارشاد الاجتماعي، علم النفس الاجتماعي

رابط: https://search.mandumah.com/Record/159330

© 2018 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

مجلة كلية الآداب، جامعة الملك سعود، م١٣ (٢)، ص ص ٦٢٣ - ٦٤٤ (١٩٨٦)

ممارسة السلطة كأسلوب علاجي في خدمة الفرد مع المشكلات السلوكية

الدكتور سالم صديق أحمد

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

هذه المقالة تبحث موضوع السلطة باعتباره أسلوبا يمكن ممارسته في العلاج كعملية من عمليات خدمة الفرد.

وتتعرض المقالة للسلطة ومفهومها والعلاقة بين السلطة والصحة النفسية للإنسان، وتبحث سلوك الأخصائي الاجتماعي من خلال سلطته المستمدة من المؤسسة الاجتماعية ومستوياتها وحدودها، ومحاذير استخدامها ومتطلباتها من المعرفة والمهارة والاتجاهات. ثم أخيرا تتعرض لسؤال عن السلطة العقابية وأشكالها.

مقدمة

الباحث في أساليب خدمة الفرد يجد نفسه أحيانا حائرا في الحكم على الأساليب العلاجية المتاحة في كافة اتجاهات ومدارس خدمة الفرد. . الحكم لها أو عليها، وفي خضم هذا التفكير نتصور أن يكون هناك طريق وأساليب للعلاج تتناسب مع ظروف مجتمعاتنا وثقافتنا، ونتساءل هل نأخذ بالأساليب التحررية كما في الاتجاه الأمريكي؟ أم الأساليب الإنجليزية التقليدية المحافظة؟ في الحقيقة نحن في حاجة إلى أن يكون لنا

أساليبنا الخاصة لتناسب أوضاعنا المحلية، فالمشكلات مختلفة والمؤسسات وإمكاناتها مختلفة والحاجات لا تتفق.

من ثم كان علينا أن نفكر في أن نضمن أساليب العلاج أساليب أخرى تدعم المسؤولية الاجتماعية وتواجه الانحرافات وتتدخل في مواجهة المشكلات التى لا يمكن أن تنتظر طويلا وحتى يمكن أن نسهم إيجابيا في تطور مجتمعاتنا.

فكان البحث في موضوع السلطة كأحد الأساليب الضاغطة التى تتدخل في موقف العميل جزئيا أو كليا، باعتبار الأسلوب قد يتناسب مع أساليبنا في التنشئة الاجتماعية ليكون أسلوبا تربويا في التعامل مع بعض فئات عملائنا.

أولا: مفاهيم البحث

١ ـ السلطة

تعرف السلطة على أنها «القوة الرسمية المتوقعة والمشروعة أو هي ذلك الاستخدام المشروع للقوة في مؤسسات المجتمع»[١]. وعلى هذا فإن كلمة السلطة تتضمن دائما عنصر القوة ولكنها أيضا قوة مشروعة، وبالتالي فهي شكل خاص من التأثير عندما يكون هناك شخص لديه بعض المسؤوليات الرسمية تجاه سلوك آخر، أو أنه يوضع في مركز المسؤولية في تنظيم معين لتوجيه أنشطة شخص في مركز آخر، مع اعتبار «أن سلطة فرد تجاه الآخر لا تمتد فيما بعد مسؤوليات العلاقة بين المركزين أي أنها سلطات محدودة»[٢].

ويمكن أن نطلق على السلطة أنها أحد أساليب التدخل الفعلي actual intervention العلاجي في خدمة الفرد ولكنها أكثر أساليب التأثير تطرفا في التدخل في حياة العميل «ولا نعني بالسلطة دائما معناها العسكري أو الإرغامي، ولكن نعني بها قيادة والدية تقع في مكان ما بين النصيحة والتعسف فهي نصيحة ضاغطة تجمع بين الرغبة والعقل والإرغام»[٣]. وهو أسلوب يمكن اتباعه خلال عمليات التربية وإن

كانت لازمة مع السلوك المنحرف والجانحين حيث تكون هي الأسلوب الفعال لتجنب أخطار محققة، والسلطة عموما تتضمن نوعا ما وبدرجة أو أخرى من القيود، والقيود دائما يقاومها الإنسان ولا يرحب بها.

٢ ـ العلاج

العلاج في خدمة الفرد هو «العملية التى بواسطتها يساعد الفرد لكي يستخدم بطريقة فعالة قدراته الخاصة أو موارده الاجتماعية»[٤]. أو هو «العمل المنهجي المنظم من البداية حتى النهاية الذي يؤديه شخص فني وذلك على أساس ما يتوفر بين يديه من بيانات»[٥]، أو هو «التأثير الإيجابي في شخصية العميل وفي ظروفه المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظيفته الاجتماعية أو لتحقيق أفضل استقرار ممكن لأوضاعه الاجتماعية في حدود إمكانيات المؤسسة»[٦].

وتصور الباحث لمفهوم العلاج والذي يتناسب مع هذه الدراسة هو القائل بأن العلاج «يتكون من تحقيق الإبقاء على السلوك أو تعديل لهذا السلوك، والتعديل يمكن تحديده على أنه اكتساب السلوك أو تقويته أو إضعافه أو إزالته والتخلص منه»[٧].

ومن مضمون هذا التعريف فإن العلاج يتكون من أنشطة الأخصائي الاجتماعي وأنشطة آخرين والتي تساهم في إحداث تعديل مرغوب أو استقرار مرغوب في سلوك العميل وأن هذه الأنشطة قد تتضمن استخدام السلطة كأحد الأساليب التى تحقق الهدف المرغوب.

أما مفهوم الأسلوب technique فهو «عمليات أو أدوات مقننة للوصول إلى هدف محدد»[٨].

٣ ـ المشكلة السلوكية

المشكلة في خدمة الفرد «هي موقف يواجهه الفرد تعجز فيه قدراته عن مواجهته

بفاعلية مناسبة، أو أن تصاب قدراته فجأة بعجز ما في إمكانياتها بحيث يعجز عن تناول مشكلات حياته بنجاح»[٩].

ومن وجهة النظر السلوكية «ينطوى مفهوم المشكلة على الشذوذ وعدم السواء أو الانحراف، ويستدعى هذا المفهوم في الذهن عندما تكون السلوكيات أو الظروف التى يشير إليها غير مقبولة ومنفرة. ومن هنا يكون مثل هذا السلوك أو تلك الظروف ينبغي تعديلها أو تغييرها على نحو مثالي، أو على الأقل أن تختلف عما هي عليه»[١٠].

والسلوك في أكثر التعاريف ارتباطا بمضمون الدراسة القائل بأن السلوك هو «الاستجابات القابلة للملاحظة في النشاط الإنساني بالإضافة إلى كل ألوان النشاط وثيقة الصلة بهذا الموضوع، الأفكار، المشاعر أو العاطفة، الأفعال الحركية»[١١].

والمشكلة السلوكية تعني «أي تصرف يكون غير سوي بدرجة كافية بحيث يستحق المساعدة من مؤسسة اجتماعية، أو أخصائي نفسي أو أخصائي اجتماعي.. الخ»[١٢].

وأعنى بالمشكلة السلوكية في هذه الدراسة حالة أو موقفا يواجه العميل ويحول دون أدائه لوظيفته، أي يحول بينه وبين التوافق السليم مع المناخ المحيط به (مدرسة، عمل... الخ)، أو يحول بينه وبين الاستفادة من الفرص المتاحة.

وعلى سبيل المثال، الطالب الذي يعجز عن حصوله على أفضل تحصيل دراسي ممكن أو أفضل تنشئة اجتماعية ممكنة يمكن اعتباره مشكلا، وهنا تتدخل خدمة الفرد، ومن أمثلة المشكلات السلوكية بالنسبة للطالب السلوك العدواني تجاه الزملاء أو المدرسين أو أدوات المدرسة، السرقة، التمارض، الهروب من المدرسة، التأخر الدراسي.. الخ.

ثانيا : السلطة والصحة النفسية

١ ـ سلطة الأب وسيطرته

من المعروف أن الدور التقليدي للأب في ثقافتنا العربية قد يختلف عنه في الثقافات الأخرى، حيث إن الأب في مجتمعنا يمثل مركز السلطة في الأسرة وله السيادة المطلقة في المنزل، وذلك نتيجة للقيم والتقاليد السائدة.

وينبغي أن يعرف الآباء أن هناك مسافة واسعة بين السلطة والتسلط. فالتسلط يعني فرض الرأى على الطفل والوقوف ضد رغباته ويستخدم الأب في ذلك أساليب مختلفة تتراوح درجة شدتها بين التهديد والعقاب البدني والحرمان. . الخ.

أما السلطة المطلوبة فهي السلطة المنظمة الموجهة المحبة فهي ليست الحرمان والقسوة إنما توجيه وإرشاد، والنظام يقتضي من الأب أن يقف من الطفل موقفا فيه الحزم أحيانا، والحد من نشاطه أحيانا أخرى، وتقييد بعض رغباته في أحيان ثالثة. على أن يدرك الطفل أن الأب عندما يوجه سلوكه إنما يراعي مصلحته ويكون أسلوبه في ذلك الحزم والعطف معا «والأب ليس هو الذي يقول نعم دائما، إنه يقول لا عند الضرورة، ولكن هذه الـ (لا) لا تعنى قيدا أو عقابا أو صرامة، إنها دليل الحب الواعي المستنير الذي يستهدف المصلحة الباقية البعيدة متجاوزا في سبيلها الأهواء الطارئة القريبة»(١٣).

أما إذا كانت قيود سلطة الوالدين ومستوياتها ومطالبها متطرفة وفوق قدرات الطفل ومفروضة عليه بالقسوة والتعسف فإنها تؤدى إلى اضطراب شخصية الفرد أو إلى الانحراف السلوكي، وتكون مصدرا من مصادر اعتلال صحته النفسية، من عصيان وتمرد أو سلبية وخضوع زائد أو اتكالية أو جبن. . الخ.

وفي دراسة تحليلية عن نتائج سيطرة الآباء، اعتبر هذا البحث أن الآباء يسيطرون على أطفالهم حينما(١٤):

١) يصرون على الطاعة الكاملة.
٢) يشرفون على اختيار أوجه نشاطهم إشرافا دقيقا.
٣) يفرضون عليهم مُثُلَهم.
٤) يتمادون في الإشراف عليهم إلى حد كبير.
٥) يحمونهم حماية مفرطة.
٦) يزداد قلقهم عليهم حتى بسبب أمور تافهة.

٢ ـ سلطة المدرس وسيطرته

عندما ينتقل الطفل من المنزل إلى المدرسة يتعامل مع ثالث الأشخاص من الكبار بعد الأب والأم، ويصبح المدرس هو الممثل الجديد للسلطة في نظر التلاميذ، والمدرس سلطة قوية الأثر في شخصيات التلاميذ واتجاهاتهم.

وإذا كان المدرس بالنسبة لتلاميذه يمثل سلطة فما ينبغي أن تعتمد هذه السلطة على القوة في توجيه التلاميذ وضبط سلوكهم لأن مثل هذا الاتجاه لن يحقق أحد الأهداف الرئيسية للمدرسة وهو الصحة النفسية للتلميذ.

وينبغي على المدرس في استخدامه للسلطة بأسلوب مناسب مراعاة تحقيق هدفين:

١) تحقيق أكبر قدر ممكن من النضج الانفعالي، لأنه بغير النضج الانفعالي لا يستطيع الإنسان تناول مشكلات حياته تناولا متزنا والتعامل معها «كما أن قصور النضج الانفعالي ينقص ما لدى التلميذ من محفزات التعلم، ذلك أن الإنسان غير الناضج انفعاليا يخشى من الوجهة الانفعالية، التغيير، ويعنيه الاحتفاظ بالوضع الراهن لأن التعليم ينطوى على قدر ما من التغيير»[١٥]. ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال تجنب الاتجاهات التالية:

ا) استخدام التهديد والتخويف لغرض النظام حيث إن السيطرة العنيفة أو الأساليب المتسلطة لابد وأن تتولد عنها التوترات الانفعالية.
ب) استعمال السب والسخرية والعقاب البدني لغرض النظام وحتى إذا تطلب

موقف ما العقاب فيكون نتيجة السلوك الخاطىء وليس لمجرد سيطرة المدرس على التلاميذ.

جـ) وضع إجراءات نظامية مبالغ فيها أو قواعد معقدة جامدة.

د) ويمكن تحقيق النضج الانفعالي من خلال الأخذ بالاتجاهات التالية:

١ ـ احترام فردية التلميذ وتقبل حاجاته الفردية والعمل على إشباعها.

٢ ـ يجب أن يتصف المدرس بالإيجابية والموضوعية والواقعية في التعامل مع سلوكيات التلاميذ.

٣ ـ مساعدة التلميذ على فهم أن اللوائح المدرسية والتعليمات والنظام ما هي إلا عناصر لتحقيق مناخ مدرسي سليم، ولا يكفي الفهم فقط وإنما التأكد من اقتناع التلميذ بها ومبررات وضعها. وكل هذا حتى لا يتصور التلميذ أنها لمجرد التحكم والتسلط من قبل السلطة في المدرسة وخاصة المدرس.

٢) ترسيب معنى ومفهوم السلطة في ذهن التلميذ، ويأخذ هذا الموضوع أحد الاتجاهات التالية:

ا) لو أن السلطة المنزلية كانت سلطة استبدادية تقوم على الردع والعدوان وكان ذلك هو نفسه أسلوب المدرس مع التلميذ، فإن هذا يدعم فكرة التلميذ عن السلطة على أنها تقوم على الظلم والعدوان.

ب) لو كانت سلطة المنزل في صورتها غير السوية ـ تسلط ـ وكان المدرس، باتجاهاته السوية واستخدامه الصحيح للسلطة وتقبله واحترامه وتقديره للتلميذ ولفرديته فقد يكون هذا بداية لتعديل اتجاهاته وسلوكه وإدراكه أيضا لمفهوم السلطة.

جـ) لو أن التلميذ كان متعودا في منزله على الحرية الشخصية، ثم ووجه بسيطرة المدرس المبالغ فيها فإن هذا يهدد مشاعر الأمن لديه، بل قد تنمو لديه كراهية قوية للمدرس قد تتطور إلى كراهية للجو المدرسي كله.

ثالثا: السلطة وخدمة الفرد

استخدام السلطة يعتبر أسلوبا متطرفا في تدخل الأخصائي الاجتماعي في حياة العميل وفي اتخاذ قراراته. . والسلطة تتضمن درجة من القيود والقيود دائما يقاومها

الإنسان ولا يرحب بها. وبالتالي فإنه كرد فعل طبيعي لاستخدام هذا الأسلوب سنواجه بمقاومة من العميل بما تتضمنه من أساليب دفاعية ومشاعر سلبية تجاه من يمثل هذه السلطة وهو الأخصائي الاجتماعي.

وتذكر هوليس أن جميع المضامين السلبية لكلمة «السلطة» يمكن إزالتها ببساطة من خلال وضع كلمة «مهنية» إلى جانبها professional authority وبذلك تتحول من سلطة إلى قوة تستخدم مع العميل ولصالحه وليتعلم منها. وتضيف هوليس أن مثل هذا التدخل يجب أن يعتمد على عاملين(١٦):

١) يجب أن يقتنع الأخصائي الاجتماعي تماما أن هذه الخطوة لها ما يبررها تماما وأنه لم يندفع لها إلا تحقيقا لمصلحة العميل.

٢) يجب أن يكون الأخصائي الاجتماعي على معرفة بالموارد المتاحة في المجتمع والتي لها علاقة بالخدمات التي ستقدم للعميل، بل والقدر الذي يمكن عنده إعطاء المساعدة، فبدون معرفة ذلك سوف يفقد التدخل قيمته.

وعلى سبيل المثال، فإذا ما رأى الأخصائي الاجتماعي نقل الطالب من فصل دراسي لآخر أو إلى مدرسة أخرى، أو نزع التلميذ من منزل يلقى فيه الكثير من الإهمال: ففي الحالة الأولى، على الأخصائي الاجتماعي أن يعرف تماما الشروط التى تضعها المدرسة والحدود التي يمكن أن يتحرك في إطارها في عملية انتقال التلميذ، وفي الحالة الثانية عليه أن يعرف الشروط التى يسمح فيها بسلب الولاية على الطفل. وفي مثل هذه الحالات يجب أن يتوافر لدى الأخصائي الاجتماعي الثقة الكافية في قدرته على التنفيذ، فيشعر العميل بهذه القوة ويتخلى عن محاولات اختبار قدرة الأخصائي الاجتماعي على القيام بذلك.

ويرى عبدالفتاح عثمان أن لممارسة السلطة شروطا أهمها(١٧):

١) وضوح الخطورة من تصرفات معينة.

٢) في حالات الأطفال والأنماط الاعتمادية كأسلوب تربوي.

٣) أن يكون أسلوبا أوليا لتجنب الخطر أولا يعقبه عمليات تدعيمية وتفسيرية .
٤) يفضل عدم اللجوء إليه إلا بعد نمو العلاقة المهنية وعند الضرورة الملحة .
٥) يحذر من اتباعه مع العملاء الذين يحسون إحساسا شديدا بالذنب تجنبا لزيادة اضطراب العميل .

ويحلل ايليوت ستودت Elliot Studt السلطة على النحو التالي[١٨] :

فالسلطة عند تحليلها من الناحية الاجتماعية هي قوة ممنوحة لمركز معين ويمارسها الشخص الموجود في هذا المركز، كما يشارك في صنع القرارات، وهذا يتطلب التفويض بهذه القوة طبقا للوسائل المشروعة واعتراف الأفراد الذين تمارس تجاههم هذه السلطة حيث تكون هذه الممارسة عادلة وصحيحة .

أما السلطة من الناحية النفسية، فإن أيريك فروم يعرفها على أنها علاقة بين أشخاص فيها ينظر شخص إلى آخر باعتباره أعلى منزلة منه، وأن هذا التفوق والسمو المعترف به لشخص فوق شخص آخر أعلى منزلة منه هو الذي يظهر دائما في علاقة السلطة النفسية، فإذا نظرنا إلى علاقة المدرس بالطالب فهي حالة مساعدة شخص خاضع للسلطة .

إن عنصر القوة والتأثير الذي يبدو جزءا أساسيا من مفهوم السلطة لا يعتبر بالضرورة جانبا طيبا أو سيئا في حد ذاته، ولكن هذه الأوصاف تطلق على الاستخدام المرتبط بها وهو الذي سيحدد قيمتها الاجتماعية والإنسانية في أية علاقة . وبالتالي فإنه عندما يكون هناك لدى شخص ما سلطة فإن هذا لا يعنى أنه يمكن أن يستخدمها استخداما مناسبا ولكنه قد يكون عكس ذلك .

وفي ضوء هذا فإن سلطة الأخصائي الاجتماعي من الضروري أن تصمم بحيث تسمح بالأداء المرن في استخدام هذه القوة للتأثير على الآخرين مع التأكيد على التصرف المسؤول من قبل الأخصائي الاجتماعي والمحكوم بهدف المساعدة وحاجات

العملاء في نفس الوقت.

وعلاقة السلطة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل يمكن أن يتم تحديدها في ضوء الحقائق التالية:

١) أن الأخصائي الاجتماعي والعميل يشتركان معا في موقف تنظيمي يوجد في هذا الموقف العديد من النظم التى تشترك معا لتحدد الواجبات وتقرر منح السلطة وحدودها.

٢) أن الأخصائي الاجتماعي يعمل كعضو في فريق يتحمل مسؤولية اتخاذ القرارات، هذا الفريق الذي تحدد قراراته وتوجه ممارسة الأخصائي الاجتماعي للسلطة مع العميل.

٣) مركز السلطة الذي يوضع فيه الأخصائي الاجتماعي يتطلب قدرة على العمل والمشاركة في القرارات كعضو في فريق، ويتطلب أيضا القدرة على العمل المستقل في إطار مسؤوليته الأساسية وهي قدرته على تحرير العميل ولكي يكون له حقه في تقرير مصيره في حدود قدراته وفي الإطار المحدد لمركز العميل.

٤) تتحدد سلطة الأخصائي الاجتماعي ضيقا أو اتساعا تبعا لمدى قدرة العميل على تحمل المسؤولية.

٥) أن العملاء يختلفون بدرجات كبيرة في قدرتهم على التعامل مع الأخصائي الاجتماعي كمركز سلطة، وعلى الأخصائي الاجتماعي ضرورة مساعدة العملاء لكي يرتبطوا بطريقة إيجابية مع السلطة.

٦) الأخصائي الاجتماعي كإنسان يعمل في مركز سلطة يحتاج أن يتعرف على طبيعة السلطة المفوضة له، وأن يكون مرنا في علاقات السلطة والتعامل بأسلوب مناسب مع الاستجابات المقاومة للسلطة من جانب العميل.

ثم يمكن أن نحدد النظم التى يستمد منها الأخصائي الاجتماعي سلطته المشروعة:

١) النظام القانوني: والذي يوضح البناء والتركيب الرئيس للحقوق والواجبات

والخدمات المتاحة، فالمدرسة لها نظامها القانوني الشرعي في التربية يحدد إطار السلوك السوي المسموح به، والحضور الإجباري وتقوم مجالس التربية والمشرفين والنظم المختلفة كأدوات من خلالها يكون للقانون اليد العليا مما يظهر فعاليته.

٢) النظام الإداري: والذي يعتبر مسؤولا عن أداء الوظائف المختلفة وتنشأ السلطة الإدارية من العقوبات الإدارية وترتكز عليها، وقد أعطيت السلطة للجان الإدارية المسؤولة من أجل وضع السياسات والنظم ليكون للبرامج المنفذة فعاليتها.

٣) النظام الفني (المهني): الذي يتعلق بالكفاءة والمهارة والقيم المهنية، والسلطة المتخصصة المهنية أو ما يمكن أن نسميها السلطة الملتزمة يجب أن تستخدم بحكمة وأن تكون علاجية.

٤) النظام الديني: والذي عن طريقه يمكن حماية المبادىء والقيم الروحية والاجتماعية العامة وتدعيمها، ويعطي للأخصائي الاجتماعي الحق في تقويم السلوك الضال والاتجاهات الهدامة من خلال ضوابط الدين وتعاليمه.

ويحدثنا إيريك مزوم عن نوعين من السلطة[١٩]، السلطة العاقلة rational authority والسلطة الكافة inhibiting authority ويضرب مثلا للنوع الأول بالعلاقة بين المدرس وتلميذه، وهي تهدف إلى خلق التقارب النفسي بينهما، والنوع الثاني مثل العلاقة بين السيد وخادمه، وهي تميل إلى خلق تباعد نفسي بينهما.

ثم إن هناك ثلاثة أمور يجب أن تكون واضحة تماما في مناقشة السلطة وعلاقتها بالخدمة الاجتماعية:

١) يجب أن نعرف المسؤوليات التى تخولها السلطة للأخصائي الاجتماعي لكي يقوم بها من قبل المؤسسة الاجتماعية.

٢) إلى أي مدى يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يمنح بعض السلطة للعميل سواء ضمنيا أو بموافقة صريحة منه.

٣) يجب أن تكون الصورة التى يرى بها العميل أو يفهم دور السلطة الخاصة بالأخصائي الاجتماعي واضحة.

وفهم العميل لموقف الأخصائي الاجتماعي يتوقف على خبرته تجاه السلطة والتى تتضمن جانبين[٢٠]:

الأول: أن العميل يكون لديه خبرة مسبقة عن الأشخاص الذين يمثلون القوة والسلطة من خلال تعامله مع هؤلاء الأشخاص في الماضي وذلك أن العميل ربما يكون له والدان يتسمان بالقسوة أو أنهما لا يقومان بمساعدته من خلال ممارستهما لدور السلطة بالنسبة له.

الثاني: قد تكون لديه خبرة حديثة عن هؤلاء الذين يمثلون السلطة من خلال خبرته القريبة مع رجال الشرطة، والقضاء، والمسؤولين.. إلخ.

والأخصائي الاجتماعي يجب أن يكون واعيا لهذه الخبرات وعلى استعداد للتعامل مع اتجاهات تحويل الخبرات السلبية عن السلطة عند أول اتصال للعميل معه ـ تلك الخبرات التى تؤثر في بناء علاقة المساعدة ـ فالخبرات التى مر بها العميل قبل لقائه بالأخصائي الاجتماعي سوف تؤثر على مشاعره التى يعبر عنها وأيضا ستؤثر على سلوكه وأنماط علاقاته.

إن نمط العلاقة التى يكونها الأخصائي الاجتماعي مع العميل باعتباره في موقع سلطة تعتمد على ثلاثة مقومات:

١) مصدر الضغط الحقيقي الذي دفع بالعميل إلى المؤسسة.

٢) مدى مسؤولية الأخصائي الاجتماعي ـ ممثلا لسلطة المؤسسة ـ عن مواجهة وعلاج المشكلة التى يعاني منها العميل، فالسلطة الممنوحة للأخصائي الاجتماعي تكون محددة بناء على نوع المسؤولية التى تتحملها المؤسسة قبل العميل.

٣) الصعوبة التى يمكن أن يواجهها الأخصائي الاجتماعي في بناء العلاقة النفسية الضرورية لعملية المساعدة.

ثم نعرض لسلسلة متدرجة لدور العميل في علاقته بسلطة الأخصائي الاجتماعي:

١) قد يسمح للعميل باتخاذ القرارات بطريقة ذاتية في كل أو بعض مجالات العمل الخاصة به وذلك وحسب قدراته :

ا) بعض العملاء لديهم القدرة اللازمة ليدير شؤون الخاصة في كل الأمور الحيوية .

ب) البعض الآخر قدراتهم محدودة واستقلالهم الذاتي بالتالي محدود في مجال معين .

جـ) يوجد بعض الأفراد محدودي القدرة على تحمل المسؤولية ولهم خطورتهم الاجتماعية في نفس الوقت .

٢) قد يكون للعميل أن يشارك في اتخاذ القرار بعد التشاور مع الأخصائي الاجتماعي في أمر من الأمور.

٣) قد يكون العميل خاضعا لسلطة المؤسسة بل وقد يدخلها مجبرا وعلاقته بالأخصائي الاجتماعي تكون من خلال هذا الموقف كالعملاء في مؤسسات الأحداث وبالتالي فإننا نتوقع أن تكون علاقتهم مع الآخرين داخل المؤسسة تتضمن مقاومة أي تدخل في شؤونهم . لذلك، فإن مثل هذه المؤسسات التصحيحية ليست مسؤولة فقط عن العناية بالعملاء الذين وضعوا تحت وصايتها بسبب سلوكهم المنحرف ولكن أيضا اعتبار مسؤوليتها عن حماية المجتمع من أي سلوك منحرف .

فعلاقة السلطة داخل هذا النوع من المؤسسات يشارك فيها العميل دون النظر إلى رغباته وحاجاته الحقيقية، بل قد تكون أحيانا ضد إرادته، وفي هذه الحالة تكون عملية تحويل علاقة السلطة الرسمية إلى علاقة لها تأثيرها النفسي المفيد بالغة الصعوبة ولكنها في نفس الوقت لها أهميتها في عملية المساعدة .

والسمة المميزة للسلطة في خدمة الفرد هي عملية التفويض فنلاحظ أنه تم تفويض سلطة المجتمع للمؤسسات الاجتماعية التى يحتاج إليها الأفراد لمساعدتهم في مواقف معينة، والسلطة داخل المؤسسات فوضت للأخصائيين الاجتماعيين، وبالتالي فإن هؤلاء، وبناء على السلطة المفوضة لهم، يشاركون بطريقة فعالة في قرارات

عمـلائهم من خلال القـوة الرسمية والمشروعة الممنوحة لهم. واستخدام الأخصائي الاجتماعي لهذه السلطة التى فوضت له يكون لتحقيق أهداف علاجية فقط.

ويمكننـا أن نعتبر أن سلطة الأخصائي الاجتماعي حلقة وصل بين المساعدات والخدمات التى تقدمها المؤسسة وبين العميل واحتياجاته. وليكون معلوما لنا «أن كل الأفراد يحتاجون لكل من الاستقلالية والتبعية ويختلفون في القوة من وقت لآخر، وفقا للفروق الفردية بينهم وطبقا لخبراتهم وأنماط شخصياتهم»[٢١].

وعلى سبيل المثال، فالأخصائي الاجتماعي المدرسي لا يستخدم سلطته فقط في التعـامـل مع التلميذ، ولكنه يعمل مع السلطات الأخرى الموجودة في حياة التلميذ (الآباء، المدرسون، ناظر المدرسة، موظفو المدرسة الآخرون) بالطريقة التى تساعد هذه السلطات على أن تدعم وتكمل بعضها البعض لصالح التلميذ.

والمهـارة المـطلوبة هي في كيفية استخدام السلطة، فقد يستخدمها الأخصائي الاجتماعي كمدخل لتفهم احتياجات العميل الانفعالية، أو مساعدته في فترة تزداد فيها الضغوط الجسمية أو النفسية وأحيانا تكون لمجرد استثارة مبادأة العميل.

وإذا كنـا مما تقـدم قد عرضنـا لأشكال السلطة وعلاقة السلطة بين الأخصائي الاجتماعي وعميله، فإن فهم واستخدام السلطة بأشكالها المتعددة بمهارة تتطلب أن يكون لدى الأخصائي الاجتماعي ومن خلال إعداده معرفة ومهارة واتجاهات[٢٢]

١) معرفة عن:

ا) المعـرفـة بإطـار العمل الرسمي الذي من خلاله يعطى المجتمع الفرصة للمؤسسة الاجتماعية لكي تقدم خدمات ومساعدات مختلفة للعملاء.

ب) قوانين ولوائح المؤسسة التى تتم ممارسة العمل من خلالها.

جـ) يجب أن يكون ملما بمصادر وأنواع السلطة ومعانيها واستخداماتها

المختلفة .

د) أن يتعرف على أنواع ومظاهر السلوك الذي يظهر في مواقف السلطة .

هـ) أن يحصل على فكرة عن تأثير جماعات الأقران على أحاسيس الطفل تجاه السلطة .

٢) مهارة في :

ا) الاستخدام الفردي للسلطة بأشكالها المتعددة وتأثيرها على العملاء .

ب) مساعدة العملاء والآخرين في المؤسسة على إزالة المشاعر والأحاسيس السلبية تجاه السلطة والتخلص منها .

جـ) استخدام سلطته الوظيفية في وضع حدود لسلوك بعض العملاء .

د) الاستخدم المتعدد للسلطة ، وذلك يعني أن يختار الأخصائي متى يقدم ومتى لا يقدم الاختيارات والبدائل في هذا الاستخدام .

هـ) إدارة السلطات المتعددة في حياة العميل لكي تتحد مع بعضها من أجل مصلحة العميل .

و) فهم وقبول السلطة التى يتضمنها قيامه بدوره وعلاقة هذه السلطة بالسلطات الأخرى الموجودة في المؤسسة .

٣ ـ اتجاهات نحو:

ا) الإدراك الذاتي للمشاعر التى تدور بداخله بخصوص السلطة والرغبة في تنظيم هذه المشاعر.

ب) الثقة في وظيفته وفي قدرته وفي كفاءته على ممارسة هذه الوظيفة .

جـ) قبول الدور الذي يقوم به في المؤسسة وقبوله للقيود التى يضعها هذا العمل عليه .

د) قبوله لتحمل المسؤولية عن الجهود المستمرة مع كل موظفي المؤسسة الآخرين في تحقيق الأهداف المنشودة من وجهة نظر المؤسسة ، ومسؤوليته عن تقديم الخدمات المباشرة للعملاء .

هـ) احترام سلطة المؤسسة.

وأخيرا فإنه من الواجب عرض بعض القيود التى توضع كإطار في استخدام السلطة حتى يكون استخدامها في خدمة الفرد صحيحا وعادلا.

١) عند استخدام السلطة يراعى عدم إعطاء العميل انطباعا بأن استقلاله الذاتي في خطر، حيث السلطة القائمة على التعسف والإلزام تؤدى إلى تعاون سطحي مع الأخصائي الاجتماعي «وأن هذا النوع من التعاون لا يخدم علاج المشكلة الأساسية والتى من أجلها حضر العميل إلى الأخصائي الاجتماعي، والتعاون قد يكون لمجرد إخفاء أعراض المشكلة عن الأخصائي الاجتماعي»[٢٣] حيث يشعر العميل بسيطرة شخص آخر عليه وهذا الشعور يؤدى إلى نقصان احترام العميل لنفسه ويقلل من قدرته على المباداة والتجاوب.

٢) إن الأخصائي الاجتماعي له خبراته السابقة مع السلطة ويجب الحذر من أن تؤثر هذه الخبرات بقيام بدور يتضمن استخدام السلطة، وفي الحقيقة أن الأخصائي الاجتماعي لا يستطيع أن يتجنبها ولكنه يستطيع أن يغير معناها ويطوع استخدامها بالشكل الذي يحقق الهدف من عمله مع العملاء.

٣) إن أخصائي خدمة الفرد يكون في حاجة إلى معلومات مستقاة من عميله، وعليه أيضا أن يمده بالمعلومات، ويمكن أن تنهار العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل نتيجة للحصول على أو إعطاء المعلومات من وإلى العميل ولذا فعلى الأخصائي الاجتماعي:

ا) عندما يحصل على معلومات من العميل فعليه تجنب عميله الإحساس بأنه يتدخل في شؤونه بدون إذن أو بدون وجه حق.

ب) عند إعطاء معلومات لعميله أن يحرص على التوازن في نظرة العميل إلى ذاته، حيث كمية المعلومات التى يمكن تقديمها قد ترفع من معنوياته وتضعه على الطريق

الصحيح كما يمكن أن تؤدى به إلى المزيد من التدهور.

٤) الاعتماد في العمل على أن السلطة هي سلطة مهنية، مع الحذر من أن زيادتها أو المبالغة فيها اعتمادا على صفتها المهنية قد تقلل من قدرة العميل على أن يستخدم العلاقة استخداما فعالا في عملية المساعدة.

٥) الموقع الذي يسمح لشخص باستخدام قدر من قوة التأثير في حياة الآخرين يجب أن يشغلها أشخاص قادرون على اتخاذ القرارات بكفاءة وحيث تتطلب أخصائي اجتماعي على درجة من النضج وتكامل الشخصية.

٦) أن التأثير في العميل يجب أن يتم في ضوء الواقع الذي ينتمى إليه كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل أكثر مما يتم في صورة أوامر شخصية للعميل.

٧) إذا لجأت خدمة الفرد ـ الأخصائي الاجتماعي كممارس لها ـ لوضع الحدود على سلوك شخص معين فيجب أن يخضع ذلك لظروف وشروط خاصة:

ا) أن يكون هدف هذه الحدود واضحا.

ب) يجب أن تتضمن هذه الحدود إمكانية تحقيق أكبر قدر من النجاح عند استخدامها.

جـ) أن يفهم العميل تلك الحدود في الإطار الذي يعيش فيه والواقع الذي تستخدم فيه وأن استخدامها يتعلق بسلوكه وليس به كإنسان له مشاعره وفرديته.

٨) مع قبولنا لاستخدام السلطة فيجب أن نؤكد على الاهتمام بالقيود التى تحمي العميل من استخدام السلطة الكاملة إلا إذا كان صالح الفرد أو المجتمع هو الذي يبرر هذا التدخل الكامل.

وإذا كان لنا أن نتساءل هل يمكن أن تتضمن ممارسة السلطة استخدام العقاب

كأحد أساليبها؟ وفي محاولة للإجابة على هذا السؤال فإننا نتعرض لمناقشة السلطة العقابية.

السلطة العقابية

مما لا شك فيه أن الطفل أو التلميذ في المنزل والمدرسة ـ باعتبار دورهما التربوي ـ يحتاج إلى سلطة ضابطة أو إلى نوع من التوجيه، وقد تحتاج هذه السلطة الضابطة إلى استخدام العقاب أحيانا لتحقيق الهدف منها. وإذا كان لنا أن نوافق جزئيا على استخدام العقاب باعتباره يعنى توقيع الألم أو الحرمان لكف سلوك معين باعتباره وسيلة اضطرارية وفي أضيق الحدود، فلنا بعض الملاحظات حتى يمكن أن يحقق هذا الأسلوب ما نتطلع إليه من وراء استخدامه:

١) الألم الناتج عن العقاب يجب أن يفوق الإشباع والرضا الناتج عن ارتكاب الخطأ أو السلوك غير السوي.

٢) أن تتناسب العقوبة مع الخطأ أو الذنب.

٣) يجب على من يعاقب أن يتأكد من أنه خال من الانفعال أثناء تحديد وتنفيذ العقوبة، وحتى يتم ذلك من تصور إصلاحي وليس من منطلق انتقامي.

٤) «الشدة الثابتة خير من اللين مع التذبذب، ولكن خير من هذا وذاك أن يكون هناك حزم وثبات مع عطف مقبول»(٢٤).

٥) أن يكون العقاب بعد وقوع الخطأ مباشرة حتى يشعر المعاقب بالارتباط بين العقاب وبين السلوك المعاقب عليه.

٦) يجب ألا يستخدم التهديد بالعقاب دون تنفيذه فبمرور الوقت وتكرار التهديد يعرف الفرد بخبرته أن ما يهدد به لن ينفذ، كما تفقد كلمات التهديد مضمونها ويقلل هذا من سلطة ومكانة مصدرها.

٧) يجب أن يتأكد المربي (أبا كان أو مدرسا أو أخصائيًا اجتماعيًا) من أنه لا يعاقب لمجرد تخفيف حدة التوترات التي يعاني منها أو لمجرد تأكيد ذاته أو تعزيز مكانته في الأسرة والمدرسة.

٨) قد يكون العقاب مطلبا لتكامل شخصية الإنسان حيث العقاب يقلل مشاعر

الذنب الناتج عن الخطأ وأن المخطىء يعلم تماما حقيقة أفعاله وسلوكه .

ويمكن أن يكون للعقاب صور ودرجات مختلفة منها ما يلي :

١) العقاب البدني ـ استخدام العقاب البدني له إغراؤه حيث إنه سهل الاستخدام ونتائجه سريعة فيلجأ إليه المربون لاعتقادهم بقيمته وكفايته، لكن هذه النتائج السريعة شكلية وسطحية . ورغم أن العقاب البدني قد يستخدم أصلا لمنع الخطر أو الضرر، فقد تؤدى صدمة العقاب إلى تجنب السلوك المعاقب عليه ولكنه قد يؤدى إلى إثارة مشاعر القلق والتوتر والانتقام بالإضافة إلى أنها تعالج الأعراض فقط ولا تؤثر في الأسباب التى أدت إلى السلوك غير المرغوب . وهناك كثير من الآراء تقلل من قيمة وفاعلية العقاب في العلاج . «ومع هذا فنحن موقنون بأنه يمكن استبعاد العقاب البدني تماما من أساليب التأديب دون خسارة كبيرة»[٢٥] .

٢) العقاب المعنوي ـ وتعنى استخدام التأنيب أو التوبيخ سواء كان ذلك على انفراد أو على مرأى من الإخوة أو التلاميذ في الفصل أو المدرسة . ورغم أنه قد يكون بديلا عن العقاب البدني المذل فإنه كثيرا ما يكون أقسى منه وأبلغ أثرا، ولكن تكرار التأنيب قد يفقده معناه ولا يجوز تكرار التوبيخ على عمل عدة مرات لمدة طويلة، حيث إنه يجعل الفرد يمر عادة بثلاث مراحل[٢٦]، وهي : مرحلة التألم من الشعور بالذنب وبالتكرار تأتى مرحلة التضايق من التوبيخ والكراهية لمصدره، وبزيادة التكرار تأتى عادة المرحلة الثالثة، وهي عدم إعارة التوبيخ أو مصدره أي اهتمام .

٣) الحرمان من المزايا ـ حرمان الفرد من بعض الامتيازات التى كان يتمتع بها، أو وقف الامتيازات التى كان يمكن أن يحصل عليها في حالة كون سلوكه مقبولا وبالقطع فإن للأولى تأثيرا أكبر. والحرمان يجب أن يعقب السلوك حتى يحدث التعلم وحتى لا ينسى الفرد أسباب الحرمان، كما أنه يجب أن يكون لفترة محدودة، كأن يحرم الطالب من حضور حفل ترفيهي أو الاشتراك في رحلة . . . إلخ .

٤) العـزلـة عن الجـماعة ـ ويعتبر من أقسى أنواع العقاب وخاصة في المجتمع المـدرسي، وهي تؤدى إلى ظهـور النتائج التى تترتب على سلوكه بوضوح حيث تمنع التلميذ من تكرار سلوكه غير المرغوب، وقد تكون في شكل إبعاد الطالب أو فصله لفترة محددة من جماعة النشاط أو الهواية المنضم إليها والتي يحبها. . إلخ.

التعليقات

(١) **Elliot Studt,** "An Outline for Study of Social Authority Factors in Casework," in Cora Kasus, ed. *Social Casework in the Fifties* (New York: F.S.A.A., 1962), p. 264.

(٢) **Elliot Studt,** "Worker-Client Authority Relationships in Social Work," in *New Developments in Casework,* vol. 2, ed. Eillen Younghusband, (London: John Dickens and Co. Ltd., 1971), p. 167.

(٣) عبدالفتاح عثمان، **خدمة الفرد في المجتمع النامي** (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٠)، ص ٢٧١.

(٤) **Henry Pratt Fairchild,** ed., *Dictionary of Sociology and Related Sciences* (New York: Littlefield & Adams Co., 1975), p. 323.

(٥) **Howard C. Warren,** *Dictionary of Psychology* (New York: Houghton Mifflin Company, 1943), p. 282.

(٦) عثمان، **خدمة الفرد**، ص ٣١٢.

(٧) **Edwin J. Thomas,** "Selected Sociobehavioral Techniques and Principles: An Approach in Interpersonal Helping," *Journal of Social Work,* 13, No. 1 (January 1968), p. 14.

(٨) **Noel, Timms,** *Social Casework Principles and Practice* (London: Routledge and Kegan Paul, 1966), p. 76.

(٩) عثمان، **خدمة الفرد**، ص ٦٣.

(١٠) **Edwin J. Thomas,** "Behavioral Modification and Casework," in *Theories of Social Casework,* ed. Robert W. Roberts and Robert H. Nee (Chicago: University of Chicago Press, 1970), p. 203.

(١١) **Thomas,** "Selected Sociobehavioral Techniques," p. 14.

(١٢) **Fairchild,** *Dictionary,* p. 23.

(١٣) صبرى جرجس، **الطب النفسي في الحياة العامة** (القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٦١)، ص ٤٨ .

(١٤) عثمان لبيب فراج، **الشخصية والصحة العقلية** (القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، ١٩٧٠)، ص ١٣٣ .

(١٥) فراج، **الشخصية**، ص ٦٦ .

(١٦) **Florence Hollis,** *Casework: a Psychosocial Therapy* (New York: Random House, 1966), p. 93.

(١٧) عثمان، **خدمة الفرد**، ص ٢٧٢ .

(١٨) **Studt,** "An Outline," pp. 265, 266.

(١٩) أميرة عبدالعزيز الديب، «أساليب التنشئة الوالدية وعلاقتها بالتسلطية لدى الأبناء»، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية البنات الإسلامية، جامعة الأزهر، القاهرة، ص ١٤ .

(٢٠) **Timms,** *Social Casework Principles,* p. 137.

(٢١) **Harriett M. Bertlett,** *Some Aspects of Social Casework in a Medical Setting* (London: George Banta, 1942), p. 164.

(٢٢) **Arlien Johnson,** *School Social Work: Its Constribution to Professional Education* (NASW, New York, 1962), p. 112.

(٢٣) **Alexander Broadie,** "Authority and the Social Caseworker," in *Philosphy in Social Work,* ed. **Noel Timms and David Watson** (London: Routledge and Kegan Paul, 1978), p. 156.

(٢٤) عبدالعزيز القوصي، **أسس الصحة النفسية** (القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، ١٩٥٦)، ص ١٩٦ .

(٢٥) دوجلاس توم، **مشكلات الأطفال اليومية**، ترجمة إسحاق رمزي (القاهرة: دار المعارف، ١٩٥٤)، ص ٥٥ .

(٢٦) القوصي، **أسس الصحة النفسية**، ص ١٩٤ .

Authority Practice as a Social Casework Remedial Approach when Dealing with Behavioral Problems

Salem Sadeek Ahmed, Ph. D.

Assistant Professor, Dept. of Social Studies, College of Arts, King Saud University, Riyadh, Saudi Arabia.

This article discusses the issue of authority as an approach that can be utilized by social caseworkers perceived as a therapeutic process.

The article refers to authority, its definition and the relationship between authority and the mental health of a human being. Moreover, the article sheds more light on the social worker's acts based on his/her professional authority derived from a social setting where he/she works. These acts were mentioned taking into consideration both domain and level of the agency. Furthermore, the article disclosed various facts regarding the constraints and requirements of the usage of authority, whether these requirements relate to professional knowledge, skills and attitudes. Finally, the article deals with the question of punishment authority and its forms.