العمل الفريقى في مجال رعاية المسنين

أ.د/محمود فتحي
أ.د/منال الطيب
د/صباح حسن
د هاني جودة مصباح

عناصر الفصل

أولا: مفهوم العمل الفريقى:
ثانيا: خصائص العمل الفريقى.
ثالثا: مواصفات العمل الفريقى.
رابعا: العوامل الأساسية المؤدية إلى نجاح فريق العمل
خامسا: محددات ممارسة الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقى.
سادسا: المبادئ التي يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي كعضو في فريق العمل
سابعا: دور الأخصائي الاجتماعي في إطار العمل الفريقى بمجال المسنين.

أولا: مفهوم العمل الفريقى

الفريق

جماعة من العناصر البشرية يعملون معا لإنجاز ما لا يمكن إنجازه في حالة عمل كل منهم بمفرده، بما يضفي على روح العمل شيء من الاهتمام والرضا إلى جانب المتعة في الأداء نفسه

الفريق

مجموعة صغيرة من الأفراد يلتقون معا لتنفيذ بعض المهام بما يمكنهم من اتخاذ قرارات بالإجماع لتنفيذ تلك المهام

أولا: مفهوم العمل الفريقى

مفهوم العمل الفريقى

مجموعة من المتخصصين يؤدى كل عضو منهم دوره بدقة لأداء العمل المطلوب بفاعلية لتحقيق هدف مشترك.

تعريف الفريق

الفريق مجموعة من الأفراد يشتركون في أداء عمل موحد ، ويتحمل كل فرد منهم مسؤوليات ومهام جزئية معينة في هذا العمل ، ولدى أفراد الفريق التعاطف والانتماء الذي يساعدهم على سهولة الأداء والرضا عن هذا العمل ..

أهمية العمل الجماعي :

- الحصول على نتائج عظيمة بمجهود أقل .
- الإستفادة من المواهب المتعددة للأفراد.
- خلق بيئة محفزة ومناخ مناسب للعمل .
- التركيز على الأهداف وتشجيع المبادرات .
- أداء الشخص مع المجموعه يكون أقوى من أداءه منفردا
- زيادة الاتصال بين الأعضاء.
- تنمية الشعور بالاتحاد والصداقة.
- إيجاد جو من التعاون لزيادة الإنتاج.
- الوصول إلى حلول جماعية.
- تخفيف الأعباء وتوزيع الأدوار.
- تبادل المعلومات والتجارب.
- الفاعلية في حل المشكلات لتوفر الخبرة.
- تحقيق التوازن بين إنتاجية الفرد واحتياجات الأعضاء .

- تقديم أحدث و أدق المعلومات

تعريف إجرائي للعمل الفريقى

مجموعة من التخصصات المهنية المتنوعة

تختلف حسب طبية الخدمات المقدمة من مؤسسة لأخرى

تربط هذا الفريق علاقة التعاون والاحتياج المتبادل

يستفيد كل عضو في هذا الفريق من خبرات ومهارات ومعارف الأعضاء الآخرين حتى يمكن تقديم خدمة متكاملة للمريض

ينصهر أعضاء فريق العمل معاً في وضع خطة مشتركة بينهم للعمل معاً

يتعاون هذا العمل الفريقى حسب طبيعة العمل وحسب طبيعة المجال.

ثانيا: خصائص العمل الفريقى

١-تدعيم الثقة بين أعضاء فريق العمل.

٢-تبادل المعلومات المطلوبة بطريقة أكثر فاعلية.

٣-رغبة الأعضاء للعمل معا ومساندة أحدهم الأخر.

٤-البحث دائما من أجل المصلحة العامة وليس المصلحة الفردية.

٥-السعي نحو تحقيق الجودة والدقة نتيجة المشاركة الإنسانية.

ثانيا: خصائص العمل الفريقى

٦-الاستخدام الأكثر فاعلية للموارد والمواهب والقوى الذي يقوم به الأعضاء بحرية تامة لدى كل عضو.

٧- انخفاض مستوى المشاعر الخوف والقلق نتيجة الوحدة في العمل ولكن قد يشعر الزملاء كيفية خفض التوتر والقلق نتيجة المشاعر الطيبة، العلاقات الودية بين أعضاء الفريق، الالتزام الواضح بالأداء المطلوب من الفرد عضو الفريق

ثالثا: مواصفات العمل الفريقى

أعضاء الفريق يتشاركون في الإحساس بأهمية الهدف الذي يعملون من أجل تحقيقه على مستوى الفريق أو على مستوى المنظمة وتوفر الرغبة لديهم لتحقيق ذلك

وعى أعضاء الفريق بطبيعة عملهم، والاهتمام بالعمليات التي تحقق النتيجة المطلوبة، وفى نفس الوقت اختيار القواعد التي يعمل بها الفريق

ثالثا: مواصفات العمل الفريقى

التحديد الدقيق لموارد الفريق واستخدامها طبقا للحاجة اليها والوقت المعطى لهم، ويمكن لأعضاء الفريق الاستعانة بالخبرات التي تخدم تحقيق الهدف

أعضاء الفريق يستمعون وينصتون لما يقال لهم ويظهرون اهتماماتهم لأقوال وأفعال وإحساس الأخرين

ثالثا: مواصفات العمل الفريقى

استثمار الاختلاف في الرأي بين أعضاء الفريق للوصول إلى أفضل المقترحات أو الحلول، حيث يشجع ذلك على انطلاق العضو نحو الابتكار.

يجب أن يراعى الفريق التغيير الذي يمكن أن يحدث لبعض الأعضاء عند تغيير البيئة التي كان يعمل بها

ثالثا: مواصفات العمل الفريقى

يدخر الفريق جهده في اتجاه حل المشكلات أكثر من السماح لها بزيادة الصراعات وخلق موضوعات أو مجالات للتنافس المدمر بين الأفراد أعضاء الفريق

توازن الأدوار ومشارة ل أعضاء الفريق في تسهيل تنفيذ المهام وشعور أعضاء الفريق بأهميتهم في الفريق

ثالثا: مواصفات العمل الفريقى

العمل على تشجيع المخاطرة والابتكار حيث يجب التعامل مع الأخطاء التي يرتكبها بعض الأعضاء على أنها مادة للتعليم أكثر منها لأسباب لتوقيع الجزاء

محتويات بناء فريق العمل

- ✓ اختيار المشاركين
- ✓ توزيع الأدوار داخل الفريق
- ✓ تناغم بين شخصيات الفريق
- ✓ التدريب على العمل الجماعي
- ✓ الدعم داخل الفريق
- ✓ الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة
- ☐ مهارة الاتصال بين أعضاء الفريق والقادة

سمات فرق العمل

رابعا: العوامل الأساسية المؤدية إلى نجاح فريق العمل

العامل الأول: الأهداف الواضحة المحددة

كلما كانت الأهداف واضحة في كل مرحلة وموقف معين كلما أدى ذلك اتجاه أعضاء الفريق نحو ذلك الهدف والاهتمام بالتعاون في تحقيق الهدف، وذلك في إطار الوقاية من إساءة تفسير الأعمال التي يقوم بها أعضاء الفريق

العامل الثاني: القيادة

ضرورة توفر القيادة اللازمة لفريق العمل والذي قد يطلق عليه منسق الفريق، قائد الفريق موجه الفريق حيث يقوم قادة الفريق أو قائد الفريق على تنسيق العمل وتوفير المعلومات والإمكانيات اللازمة ومواجهة مواقف الصراع والاختلاف بقدر الإمكان

رابعا: العوامل الأساسية المؤدية إلى نجاح فريق العمل

العامل الثالث: الاتصال الواضح المحدد بين أعضاء الفريق:

ضرورة إتاحة الفرص المناسبة للاتصال، وكذلك تحديد القنوات التي يمكن أن يسلكها كل عضو، وضرورة أن تكون هناك مجالات زمنية مناسبة للقيام بتلك الاتصالات في إطار السعي نحو تحقيق الأهداف المرغوبة

العامل الرابع: مواجهة الصراعات والاختلافات الصعبة:

تواجه معظم الجماعات صراعات واختلافات في الآراء والخبرات يجب التعامل معها عند ظهورها، وليس هناك ضررا أن تكون هناك اختلافات من الأعضاء ولكن يجب الاستفادة منها في إيجاد مواقف للتعاون والتفاهم والتنسيق في الأعمال.

رابعا: العوامل الأساسية المؤدية إلى نجاح فريق العمل

العامل الخامس: التفاعل والمشاركة بين أعضاء الفريق:

يجب أن يشترك جميع أعضاء فريق العمل في التفاعل الجماعي المستمر خلال المواقف الجماعية المختلفة بالإضافة إلى أنه من الضروري مشاركة كل عضو في تحمل المسئوليات ومواجهة المشكلات المختلفة

العامل السادس: مراعاة الالتزام بالقيم الاجتماعية في التعامل:

عندما يشترك أعضاء الفريق في تفاعل موجه مشترك يرتبط بأهداف الفريق يتطلب ذلك مراعاة القيم في التعامل مثل الاحترام والتعاون والموضوعية في التفاهم والعرض والعدالة في التعامل.... الخ ويتطلب أن يلتزم القائد أو المنسق بتلك القيم وكذلك أعضاء الفريق.

رابعا: العوامل الأساسية المؤدية إلى نجاح فريق العمل

العامل السابع: التنظيم والنظام في عمل الفريق:

والتنظيم هو توزيع المسئوليات وتحديدها لكل فرد، وكذلك تحديد الأدوار التي يمكن أن يقوم بها كل فرد في فريق العمل بالإضافة إلى أن نظام العمل وتحديد وإعلانه مثل الاجتماع الدوري له أهمية في نجاح فريق العمل.

العامل الثامن: الفردية والجماعية في التعامل بين أعضاء الفريق:

من المعروف أن لكل فرد خصوصيته في جوانب شخصية وفى تخصصه المهني وكذلك فأن هناك روح جماعية وفكر مشترك وهدف معلن وواضح يسعى اليه كل عضو وبالتالي من الضروري أن نراعى أن نستخدم إمكانيات الأفراد والجماعة طبقا للمواقف التي تواجه عمل الفريق

خامسا: محددات ممارسة الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقى.

ونعنى بذلك دور الأخصائي الاجتماعي في العمل الفريقى، وبصفة عامة اذا أردنا أن نحلل عملية الممارسة المهنية في اطار العمل الفريقى، فان ذلك يكون في اطار محددات تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي والتي تتمثل في المعرفة، والاتجاه، المهارة. وعليه فيمكن استعراض مجموعة من المحاور الأساسية التي تظهر طبيعة ومضمون عملية الممارسة الفريقية وهي: الهدف، البرنامج، القيادة، المهارة

خامسا: محددات ممارسة الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقى.

١-الهدف:

وهنا يبرز التساؤل الرئيسي الذي يتمثل في كيفية تناغم أهداف الخدمة الاجتماعية مع أهداف التخصصات الأخرى في الفريق؟ وهل من المفضل تحديد دور مسبق للأخصائط٢ي أم يترك حسب تحريك الفريق؟ بمعنى ماذا يريد أعضاء الفريق من الأخصائي الاجتماعي؟ وماذا يريد هو منهم؟ وبالتالي كيف يضع الأخصائي خطة في اتساق مع حركة الفريق؟ وهل يقتصر دور الأخصائي على مجرد تزويد أعضاء الفريق بالمعلومات؟ أم يؤدى أدوارا مهنية أخرى في أطار الممارسة الشاملة.

خامسا: محددات ممارسة الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقى.

٢-البرنامج:

ونعنى به محصلة المثيرات والاستجابات التي تحدد دور الأخصائي الاجتماعي في الفريق وعليه كيف يمكن أن يحقق البرنامج قدرا أكبر من الدينامية؟
وكذلك كيف يمكن للدينامية أن تحقق برنامجا أفضل؟

خامسا: محددات ممارسة الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقى.

وهي واضحة تماما في العمل الفريقى، حيث يمثل كل عضو في الفريق قدرة أو مهارة معينة. وعلى ذلك:

- كيف يمكن للقيادة تحديد أدوار كل عضو من أعضاء الفريق؟
- كيف يمكن للقيادة توفير قدر من الحرية في صياغة الأدوار المهنية للأعضاء الفريق؟
- ما أفضل الاستراتيجيات في تحديد هذه الأدوار؟
- كيف يفيد كل من أعضاء الفريق في تحقيق الهدف دون تعصب مهني أو تحيز أكاديمي؟

٣-القيادة:

خامسا: محددات ممارسة الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقى.

ونعنى بها تمكين كل عضو في الفريق من تحقيق الأداء له ولباقي أعضاء الفريق.

وما يهمنا في هذا المجال المهارات المهنية التي تساعد الأخصائي الاجتماعي على زيادة فاعلية العمل الفريقى. وهي عديدة ومتنوعة ولعل من أمثلتها: المهارة الاتصالية-المهارة التفاعلية-المهارة التعاونية.

٤-المهارة

سادسا: المبادئ التي يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي كعضو في فريق العمل

المبدأ الأول: الاعتراف بالخبرات المختلفة لأعضاء الفريق وتقدير كل عضو لخبرات الأخرين والاستفادة منها.

المبدأ الثاني: مشاركة أعضاء الفريق في كل المعلومات والعمليات المهنية دراسة وتخطيطا وتنفيذا أو متابعة وتقويما لتكامل العمل المهني.

المبدأ الثالث: اشتراك كل أعضاء الفريق في جمع المعلومات اللازمة لأداء العمل كل في الجانب المتعلق بتخصصه على اعتبار أن شخصية الأنسان كل متكامل.

المبدأ الرابع: حرية الأعضاء في التعبير عن أراءهم المختلفة واحترام كل عضو لرأى الأخرين حتى لو تعارض مع رأيه.

المبدأ الخامس: أخذ الاختلاف في الرأي في الاعتبار والتفاوض بشأن خطط العمل للوصول لأفضل الخطط التي تحقق الأهداف.

سادسا: المبادئ التي يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي كعضو في فريق العمل

المبدأ السادس: توقع السلوك المسئول من ككل أعضاء الفريق باعتبارهم شركاء في العمل المؤسسي وتقديم خدمات متكاملة للعملاء.

المبدأ السابع: مناقشة مشاكل الأداء بشكل مفتوح حتى يمكن التوصل لأفضل المقترحات للتغلب عليها على أساس علمي موضوعي.

المبدأ الثامن: احترام أنظمة وأساليب أعضاء الفريق في العمل بما فيها من تشابهات واختلافات وعدم التقليل من جانب أي عضو في الفريق من الجهود التي يقوم بها عضو أخر.

المبدأ التاسع: الالتقاء بانتظام بين أعضاء الفريق لتبادل الآراء وتقييم العمل من خلال عقد جلسات عمل لهذا الغرض.

المبدأ العاشر: تحمل كل فرد في الفريق المسئولية للوصول إلى الخدمات المطلوبة بحيث لا يلقى كل منهم بالعبء على الأخرين بل الشعور بالمسئولية الجماعية يكون أساسا لنجاح العمل المهني على أساس أن كل أعضاء الفريق مسئولين عن تحقيق أهداف المؤسسة.

سادسا: المبادئ التي يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي كعضو في فريق العمل

المبدأ السادس: توقع السلوك المسئول من ككل أعضاء الفريق باعتبارهم شركاء في العمل المؤسسي وتقديم خدمات متكاملة للعملاء.

المبدأ السابع: مناقشة مشاكل الأداء بشكل مفتوح حتى يمكن التوصل لأفضل المقترحات للتغلب عليها على أساس علمي موضوعي.

المبدأ الثامن: احترام أنظمة وأساليب أعضاء الفريق في العمل بما فيها من تشابهات واختلافات وعدم التقليل من جانب أي عضو في الفريق من الجهود التي يقوم بها عضو أخر.

المبدأ التاسع: الالتقاء بانتظام بين أعضاء الفريق لتبادل الآراء وتقييم العمل من خلال عقد جلسات عمل لهذا الغرض.

المبدأ العاشر: تحمل كل فرد في الفريق المسئولية للوصول إلى الخدمات المطلوبة بحيث لا يلقى كل منهم بالعبء على الأخرين بل الشعور بالمسئولية الجماعية يكون أساسا لنجاح العمل المهني على أساس أن كل أعضاء الفريق مسئولين عن تحقيق أهداف المؤسسة.

سابعا: دور الأخصائي الاجتماعي في إطار العمل الفريقى بمجال المسنين.

يتكون العمل الفريقى بدور المسنين من كل أو بعض العاملين على حسب حجم العمل ونوع الخدمة وظروف وإمكانيات الدار وتتمثل في: ١-مدير للدار.

٢-اخصائى اجتماعي.

٣-اخصائى نفسي.

٤-طبيب.

٥-ممرضة.

٦-اخصائى علاج طبيعي.

٧-مشرفون (هوايات).

٨-مشرفون (مشرفو تغذية-مشرفو النظافة)

الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في إطار العمل الفريقى بمجال رعاية المسنين بوجه عام في قيامه بالمهام التالية

١- تقديم خدمات مباشرة من خلال مؤسسات رعاية المسنين لإشباع احتياجات المسنين فالاحتياجات الاقتصادية والصحية والبيئية والعاطفية تعتبر من الاحتياجات الأساسية التي يحاول الأخصائي الاجتماعي مساعدة المسنين على إشباعها واضعا في اعتباره أن كل سن له قيمه واحتياجاته.

٢- قد يقوم الأخصائي الاجتماعي بدوره كمدافع عن المسنين ومهمته هي تحديد القضايا(والمشكلات) مثل السكن غير الصحي وعدم وجود مواصلات، الاحتياجات الصحية، الاحتياجات الاقتصادية والوحدة (العزلة) وغير ذلك من المشكلات التي تواجه المسنين والمطالبة لدى الجهات المتعددة لمساعدة المسن في الحصول على الخدمات من تلك المؤسسات.

الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في إطار العمل الفريقى بمجال رعاية المسنين بوجه عام في قيامه بالمهام التالية

٣-مساعدة الأخصائي للمسن على التعامل مع مشاعره التي تؤثر سلبيا على حياته مثل الضياع والشعور بالذنب والحزن ومساعدة المسن على الاستمرار للاستمتاع بنفس الفرص الممتعة والمتاحة للأصغر سنا ويمكن للأخصائي الاجتماعي مساعدة المسن بإعطائه دورا جديدا وفرصا لحمايته من المخاوف والقلق والمشكلات التي يعيش فيها نتيجة فقدان الزوج أو الزوجة وفقدان الأقارب والأصدقاء والأبناء وأيضا فقدان العمل نتيجة التقاعد.

ويستعين الأخصائي بالأسرة باعتبارها مصدرا هاما يساعده على حل بعض المشكلات المسن، وعلى الأخصائي أن يوضح للأسرة أفضل الخدمات المتاحة التي يمكن أن تساهم في رعاية المسن حتى يزيد من فعالية دور الأسرة في رعاية المسن حيث يعتبر ذلك ضمن المهام التي يمكن أن يقوم بها الأخصائي الاجتماعي من خلال تعامله مع المسن وأسرته.

الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في إطار العمل الفريقى بمجال رعاية المسنين بوجه عام في قيامه بالمهام التالية

- قيام الأخصائي الاجتماعي مع غيره من المتخصصين بدور في إحداث التغيير الاجتماعي الموجه نحو المواقف التي يتخذها المجتمع حيال كبار السن مثل توجيه الاهتمام بتوفير مسكن مناسب يمكن تحمل تكاليفه وعيادات كبار السن ومؤسسات رعاية المسنين وكثير من البرامج التي سوف تمكن كبار السن من البقاء في حالة استقرار بقدر الإمكان.
- ٥- يساعد الأخصائي الاجتماعي كبار السن في تطوير وتنمية مهارات جديدة والتركيز على نقاط القوة التي تمكن المسن من مواجهة مشكلاته في الحياة بإحساس من التفاؤل وهذا يساعد كبير السن بأن يشعر بكيانه وأنه ما زال قادرا على مواجهة مشكلات الحياة والمشاركة مع الأخرين في تنمية مجتمعه خاصة وأن الخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة إنسانية تستطيع التدخل لمواجهة مشاكل المسنين ومعاونتهم على استعادة قدراتهم على القيام بوظائفهم في حدود ما تبقى لهم من إمكانيات وقدرات وعلى هذا يتحقق للمسنين استعادة توافقهم مع أنفسهم وتكيفهم مع مجتمعهم.

THANK YOU