

الإشراف في مجال العمل النفسي - الاجتماعي

مع التركيز على العمل مع الأشخاص المعرضين لاضطرابات ما بعد الصدمة

ملاحظات تمهيدية

إعداد التقرير: مارتن ويهيلم، باحث نفسي مرخص، جوتنبرج، السويد
الترجمة: سعد صلاح خالص

(c) حقوق هذا التقرير حصريّة لمؤسستي أس كي أل وإرفاد 2016

تم إعداد هذا الكراس بتمويل من الوكالة السويدية للتنمية الدولية (سيذا)

مقدمة

بدأت مؤسسة أس كي أل الدولية منذ العام 2012 ، بدعم مشروع الحوكمة في قطاع الرعاية الاجتماعية بتمويل من الوكالة السويدية للتنمية الدولية (سيذا) الذي يهدف لتعزيز الحوكمة في قطاع الرعاية الاجتماعية على المستوى المحلي لمحافظة عرافيتين هما دهوك والديوانية. الشريك التنفيذي المحلي للمشروع هي مؤسسة إرفاد.

في عام 2014، قدمت محافظة دهوك طلباً إلى مؤسسة أس كي أل لإقامة دورة تدريبية في مجال اضطرابات ما بعد الصدمة لمجموعة من الباحثين الاجتماعيين في المحافظة. وخلال عامي 2015-2016 ، عقد الخبير مارتن ويهيلم سلسلة من الدورات وورش العمل لـ 35 باحث اجتماعي حول تشخيص وعلاج اضطرابات ما بعد الصدمة. كما تم إعداد نشرات تعليمية ، وتم تكرار الأمر بمحافظة الديوانية بإشراف خبير محلي.

كما تم عقد ورشة عمل لاحقة حول أساليب الارشاد الجماعي لـ 16 مشاركاً.

هيكلية الوثيقة

تقدم هذه الوثيقة شرحاً نظرياً عاماً لمفهوم اضطرابات ما بعد الصدمة وتعريف بمفهوم الإشراف، وتقدم بعد ذلك اقتراحات لهيكلية وإرشادات أكثر تحديداً يمكن تلخيصها كالآتي:

النظرية

- اضطرابات ما بعد الصدمة
- التأثير الثانوي للصدمة
- العمل النفسي-الاجتماعي
- الإشراف

ممارسة عملية

- الإطار
- عناصر الإشراف
- دور المشرف
- المشكلات العامة
- تنظيم الإشراف

ما هو الإشراف، وما هي أهميته؟

تقدم هذه الوثيقة مدخلاً لتعريف مختلف أنواع الإشراف والغاية منها. وهناك بحوث موسعة تشير إلى أن التأثير الإيجابي للإشراف في المجال النفسي-الاجتماعي لا يقتصر فقط على الخدمات المقدمة للمستفيدين، بل أن غياب الإشراف قد يكون ذي تأثير سلبي عليهم. كما يعد الإشراف مهماً في التطور المهني للباحث الاجتماعي، ولتعزيز شعورهم بالأمان والرضا عن نشاطاتهم.

وقد قام عالم الاجتماع الأميركي آرون انتونوفسكي بابتكار مصطلح "حس التماسك" Sense of Coherence وأشار بأن أولئك الذين يتمتعون بحس تماسكي قوي إنما يمتلكون قدرة أكبر على التعامل مع مختلف المشكلات والمعضلات الحياتية. ولغرض الوصول إلى ذلك، يتعين على المرء فهم مختلف الحالات، والاعتقاد بأن بإمكاننا إدارتها، وبأن هنالك "معنى ما" في إدارتها، وقد ظهر بأن لهذه المكونات الثلاثة، الشمولية، والقابلية على الإدارة، و المعنى ذات علاقة متبادلة قوية في مجال للصحة الذهنية. ويهدف الإشراف إلى تقوية هذه المكونات بين الخاضعين لعملية الإشراف.

- ويجب على أولئك الخاضعين للإشراف أن يكونوا قادرين على فهم حالتهم العملية ودورهم فيها.
- وعليهم أن يدركوا بأن الحالة العملية التي يعملون ضمنها قابلة للإدارة.
- وعليهم أن يدركوا بأن الحالة العملية التي يعملون ضمنها ذات معنى.

ولغرض فهم أهمية الإشراف للأشخاص المتعاملين مع المصابين باضطرابات ما بعد الصدمة ، يجب أولاً أن نفهم طبيعة تلك الاضطرابات.

اضطرابات ما بعد الصدمة

يختلف تشخيص اضطراب ما بعد الصدمة عن غيره لأنه يتضمن افتراض مؤثر خارجي يؤثر على المصاب. إذ يتوجب على المصاب أن يكون قد تعرض إلى تجربة مخيفة قد تتضمن خطر الموت، أو إصابة قوية، أو اعتداء جنسي (أو احتمال ذلك)، قبل اعتباره من ضحايا هذا النوع من الاضطرابات. ويمكن تقسيم الأعراض التي تلي مثل هذه الحوادث إلى أربع مجموعات:

- إعادة معايشة الحدث مثل الكوابيس ولقطات من الحدث والذكريات العابرة التي تجعل المصاب يشعر بمروره بالحدث مرة ثانية.
- التجنب : التجنب "الخارجي" للمواقع والنشاطات والأفراد الذين يمكن أن يذكر المرء بالحدث، والتجنب "الداخلي" للذكريات والأفكار والمشاعر.
- التغييرات المعرفية السلبية: النظرة السلبية المستمرة للذات والآخرين والعالم الخارجي (من قبيل "أنا لا قيمة لي"، "أنا محطم"، "العالم بمجمله شرير وخطير"، "الجميع يحاول النيل مني"، وما إلى ذلك). من شأن هذه التغييرات المعرفية أن تجعل المشاعر الإيجابية عموماً أمراً صعباً، بل وتقود إلى الانفصال والابتعاد عن الآخرين.
- التوتر المبالغ فيه القلق والتوتر والسلوك المدمر للذات والحذر المبالغ فيه وسهولة التخويف ومصاعب في النوم والتركيز.

جميع هذه الأعراض تتضمن بشكل طبيعي درجة معاناة كبيرة ومحددات سلوكية تحد من التصرف السليم للمرء. كما أن العمل مع أشخاص ذوي تاريخ من التعرض للصدمة والمعاناة الناتجة عنها يتضمن بعضاً من التبعات على الخبير الذي يعمل في هذا المجال. ويتطلب العمل مع الأفراد المعرضين للإضطرابات من الباحثين الاجتماعيين أن يتسموا بدرجة عالية من المسؤولية العاطفية والمعرفية، وخصوصاً عند التعامل مع المصابين باضطرابات ما بعد الصدمة.

التأثير الثانوي للصدمة

لعل السبب الأهم الذي يدعونا للتعامل بعقلانية مع الحياة الداخلية للمرء عند التعامل مع المعرضين لاضطرابات ما بعد الصدمة هو أن الاستماع المستمر لقصص المصابين باضطرابات ما بعد الصدمة قد بولد في النهاية أعراضاً للصدمة عند المستمع ذاته، خصوصاً إذا كان المستمع يمارس هذا الاستماع كجزء من واجبه المهني. ومن الممكن أن يصبح مثل هذا الشخص مبالغاً في الحذر ومتوتراً ومكتئباً ويعاني من صعوبات في التركيز، كما قد يعاني من صعوبات في النوم ومن الكوابيس. كما قد يبدو كل شيء في الحياة غير ذي معنى، ويعاني المرء من اهتزاز نظرته لنفسه. ويسمى هذا بالتأثير الثانوي للصدمة ولا حاجة للقول بأن الشخص المصاب بالتأثير الثانوي للصدمة يعجز عن أداء واجباته وعمله كما يجب، بل وسيصبح في فترة قصيرة هو ذاته في حاجة للدعم والرعاية.

وهناك عدة عوامل مختلفة نحتاجها لمنع حصول هذه الظاهرة:

1. المعرفة: على جميع من يواجه مصابين باضطرابات ما بعد الصدمة في محيطهم العملي معرفة طريقة تشخيص الأعراض، وكيفية ظهور تلك الأعراض وكيفية التعامل معها. ويمكن لأعراض ما بعد الصدمة أن

تتمثل بمختلف الطرق (كما ورد في هذه الوثيقة سابقاً) وإذا لم تتمكن من تشخيص تلك الأعراض كاضطرابات ما بعد الصدمة، فإننا سنواجه صعوبات جدية في إدارتها.

2. الإشراف: هنالك حاجة لمساحة ما من التفكير وإعادة التفكير وتبادل المعارف والدعم ضمن نطاقنا المهني، الأمر الذي قد يتمثل على سبيل المثال في استراتيجيات التعامل مع الأطفال ذوي النزعة التدميرية، والأهم من ذلك هو التعامل مع مشاعرنا واطباعتنا الذاتية التي يصعب السيطرة عليها. قد يقود العمل مع الأشخاص الأضعف غالباً إلى شعور بالإحباط وعدم الدقة والغضب والحزن والذنب، وغير ذلك، وإذا لم يتم التعبير عن هذه المشاعر والأفكار، يصبح من المستحيل العمل البناء والمثمر.

3. العلاج الذاتي: يمكن استخدام هذا المفهوم على نطاق واسع جداً، أي أن على الشخص المحترف أن يتمتع بفهم أساسي لردود فعله ومشاعره وأفكاره الذاتية. كما يتعين أن يكون هنالك وعي بأن هذه الآليات الداخلية لها تأثير مباشر على طريقة تعاملك مع الأفراد الذين تعمل معهم. فعلى سبيل المثال، يسهل على المرء أداء عمله بكفاءة في عمليات الفصل إذا توفرت للمرء فرصة فهم كيفية تصرفه ذاته في مثل تلك الظروف.

4. العناية الذاتية: إذا كنت تعمل مع الأشخاص من الفئات الأضعف، يجب أن تدرك أيضاً الحاجة إلى خلق حيز خاص بك. ويمكن لهذا الأمر أن يتخذ أشكالاً متعددة باختلاف البشر، إلا أن الأمر المهم هو أن يحذ ذلك من اندفاعك وتوترك ويدفعك إلى الاسترخاء، وقد يكون ذلك على شكل تمارين رياضية أو نشاك إبداعي أو أخذ قسط من الراحة أو القيام ببعض النشاطات الثقافية، وما إلى ذلك. ويعمل الكثيرون من النشطين في المجال النفسي-الاجتماعي على خدمة الآخرين خارج نطاق العمل أيضاً، عبر العلاقات العائلية والصداقات، ولذلك فإن خلق حيز خاص بك وليس للآخرين ليس بالأمر السهل كما يبدو ظاهرياً، ولكنه أمر ذي أهمية كبيرة.

العمل النفسي-الاجتماعي

يعتبر مصطلح "العمل النفسي-الاجتماعي" مفهوماً واسع النطاق، ويمكن استخدامه لأي عمل يشمل أفراداً أو عائلات أو مجموعات يشمل التركيز على الجوانب النفسية والاجتماعية معاً. ويعتبر فهم التأثير المتبادل لهذين المفهومين أو بين المرء والبيئة المحيطة به، أمراً مطلوباً للقيام بتدخل فعال في الحالات موضع الاهتمام. ويمكن اعتبار الغرض من "العمل النفسي-الاجتماعي" هو تعبئة موارد الفرد والبيئة معاً لتحقيق التغيير المطلوب. ويتم أحياناً يتم استخدام مفهوم "مؤسسات الخدمات الإنسانية" في سياق العمل النفسي-الاجتماعي، وهنا تطرأ بضعة مجالات ذات إشكالية:

□ هنالك غموض فيما يتعلق بالأهداف.

□ هنالك غموض حول طريقة تحقيق تلك الأهداف هنالك عوامل كثيرة غامضة، حيث تتسم حالة المستفيدين بالتعقيد.

□ العلاقة بين العاملين والمستفيدين عامل حاسم في نجاح العمل، أي أنه من جانب، يقوم الأفراد بتشكيل العمل وطريقة تنفيذه، ومن جانب آخر يصبح من الصعب توجيه العمل.

وتستوجب هذه الإشكاليات بالتالي استمرار النقاشات حول طريقة تنفيذ العمل، والقيم والمبادئ الأخلاقية التي تحكم هذا العمل، والتبعات عند التنفيذ.

الإشراف

يزيد الإشراف من كفاءة المتلقين له ويمنح لهم الفرصة لمراجعة جهودهم والرفع من جودة العمل ككل. وفي الوظائف ذات متطلبات العمل العالية يقلل الإشراف من المخاطر الصحية المتعلقة بالعمل، كما ويعمل الإشراف كإجراء وقائي لتقليل مخاطر ضغط العمل ولهذا يعتبر عاملاً مهماً من العمل الذي نرغب في استدامته لفترة طويلة من الزمن. ولا يعتبر الإشراف بديلاً عن التدريب الأساسي أو المتقدم، ولا يجب عليه الاضطلاع بالمسؤوليات الإدارية.

ويمكن ممارسة الإشراف بطرق مختلفة بما يخدم مختلف الأغراض، إذ يمنح الفرصة للأفراد لمراجعة سلوكهم من وجهات نظر متعددة. يمكن توصيف الإشراف لأن المشرفين والمتلقين للإشراف يعملون معاً للوصول إلى مجال خلاق يمكن فيه لقدراتهم أن تظهر إلى النور، كما أن إحدى طرق التمييز بين أساليب الإشراف هو بيان الفرق بين

الإشراف الفردي والإشراف الجماعي. وتركز هذه الكراسة على الإشراف الجماعي، ليس فقط لأسباب هيكلية، وإنما لأن البحث قد أثبت بأن لهذا النوع من الإشراف فوائد جمة فيما يخص العمل النفسي-الاجتماعي على وجه الخصوص. وتتمثل بعض تلك الفوائد فيما يلي: -

- خلق الشفافية
- تقليل الكبرياء وسوء فهم الذات والآخرين.
- تتوصل المجموعة إلى نوع من الأمان النفسي لمواجهة الاكتئاب والسلبية.
- تمثل استجابات المشاركين السلوك الفردي والجماعي.
- يقوم كل من المشرف والمجموعة بتقديم الملاحظات على حد سواء،
- حيث يمكن لمثل هذه الملاحظات أن تتضمن فوائد ايجابية تتجاوز المجموعة الخاضعة للإشراف بحيث تتعداها إلى تحسين مهارات التواصل والقدرة على الرصد والملاحظة والثقة بالنفس.
- وفي أفضل الأحوال، فإن زخم التعامل المباشر الناتج عن الإشراف على مجموعات يساهم في خلق نوع من الكفاءة الجماعية، بما يفوق القدرات الذاتية لكل فرد من المشاركين على حدة.

ومن الأساليب الأخرى للتمييز بين مختلف أشكال الإشراف هو رسم حد فاصل بين الإشراف الداخلي والخارجي، حيث يتم الإشراف الداخلي من قبل شخص يتم تعيينه كمشرف من مكان وجود المجموعة، ولكنه ليس بالضرورة عضو في الفريق (ويسمى أيضا بالنظير أحيانا). أما الإشراف الخارجي فيقوم به عادة شخص يتم احضاره من الخارج. وتختلف الحاجة لنوع الإشراف المطلوب حسب الموقف، فمن ناحية يمكن للإشراف الخارجي إغناء الموقف بمساهمة خبرات المشرف الخارجي، ومن ناحية أخرى، قد يصعب إيجاد شخص يمتلك المعرفة الكافية بمؤسسة معينة، مما يجعل التوجه نحو اختيار مشرف داخلي ذا جدوى أكبر.

الإطار

يعتبر وضع إطار للإشراف إحدى أهم أقسام الإشراف يعتبر تعريف الموقف من ناحية الزمان والمكان والمحتوى مهما ليس لتقليل القلق فحسب، وإنما لضمان وضوح محتوى الإشراف بسهولة. ونبين أدناه معنى ذلك من الناحية العملية:

- الزمن. يجب تحديد فترة بداية ونهاية جلسة الإشراف وكذلك تحديد الاستراحات، كما يجب توضيح عدد وجدولة جلسات الإشراف منذ بداية مرحلة الإشراف. ومن الشائع أن تستمع إلى لآراء من قبيل " يمكننا تنظيم جلسة إشراف عند الحاجة"، إلى أن التجربة تشير إلى عدم نجاح الأمر بهذا الشكل، خصوصا مع الأخذ بالاعتبار ضغط العمل في منظمات الخدمات الانسانية. ولهذا السبب، يجب منح الإشراف فضاءه الخاص من حيث منحه وقته المحدد والتسهيلات اللازمة مما يسهل بالتالي انسيابية سير العمل في المؤسسة.
- التنظيم. من المهم جدا تعريف الإشراف ورسم خطوطه العامة مسبقا، ومن المهم أن يكون هذا التنظيم متماثلا في كل مرة، مع مراعاة عدم تأثر هذا التنظيم بأي من أعمال المؤسسة الأخرى، ولا يجب اشراك أي من الموظفين من خارج المجموعة [أي شكل من الأشكال وتجنب الرد على المكالمات الهاتفية واللقاء بالزبائن، ولا أي من مثل هذه الأعمال. كما يجب على الأشخاص المعنيين بموضوع الإشراف الالتزام بمواعيد الحضور والمغادرة المحددة لهذا الغرض.
- المحتوى. يمكن أن يكون محتوى جلسات الإشراف متنوعا إلى حد كبير كما سنلاحظ لاحقا، وبغض النظر عن المحتوى الأساسي للإشراف، من المهم أن يكون ذلك المحتوى واضحا لجميع المشاركين بحيث يشعر الجميع بأنهم على علم بما يتم مناقشته.

كما يجب تحديد الخطوط العامة للعملية الإشرافية، إذ انها عملية دقيقة تتطلب قدرا كبيرا من الثقة، أي أن على الجميع الاتفاق على عوامل محددة ضمنها مسبقا.

- السرية. يجب الا يخرج أي مما يقال داخل مجموعة الاشراف إلى خارجها، أي أنه يجب عدم نقل محتويات جلسة الاشراف إلى زملاء العمل خارجها. أي أن الموضوعات التي تمت مناقشتها خلال جلسة الاشراف متعلقة فقط بالمشاركين فيها. وبكلمات أخرى، فإن جلسة الاشراف ليست ملتقى لاتخاذ القرارات حول العمل وما إلى ذلك، ولذلك لا يجب لمن هم من غير المشاركين الاطلاع على المحتوى.
- البيئة المتسامحة. يجب أن تتوفر الاجواء لضمات التعريف الحر للمشاركين عن أنفسهم، لضمان نجاح عملية الإشراف. ويجب أن يكون هنالك حيز كاف للتعبير عن الأفكار والمشاعر التي يتعذر التعبير عنها في أجواء العمل الاعتيادية، وحتى تلك غير المتطابقة مع الخطوط العامة وأفكار وأهداف المؤسسة. ويؤدي العمل مع المجموعات المعرضة للمخاطر إلى صراعات داخلية داخل فكر الباحث الاجتماعي والتي يمكن أن تتمثل في مشاعر عدوانية أو متدمرة أو يائسة. وإذا لم تتم تسمية هذه المشاعر وتحديد بدقة، فإن المخاطرة بأن يتصرف الباحث الاجتماعي وفقها تجاه المستفيد ستكون قائمة. ولذلك، فإن طرح مثل تلم المشاعر ونعلم كيفية التعامل معها أمر مطلوب لغرض العمل البناء على المديات القصيرة والطويلة الأجل.
- المشاركة. نظرا لكون الإشراف نشاط يتسم بالتعقيد ويتطلب درجة عالية من الثقة، تحتاج المجموعة المعنية إلى الاستقرار، ليس من ناحية القبول والدعم المتبادل بين المشاركين فحسب، وإنما من ناحية التكوين. ولذا من المفضل أن تشارك نفس المجموعة في كل جلسة، ولا يتم استبعاد أو قبول أي مشارك إلا في حالات الضرورة القصوى.

عناصر الإشراف

الإشراف نشاط يتسم بالتعقيد، ويتسم بأن المحتوى ينتقل باستمرار على مختلف المستويات، ويتضمن غالبا التواصل المتبادل بين المشاركين بحيث يصبح الأمر منتظما إلى حد ما بمرور الوقت. ويعتبر الإشراف نشاطا من نشاطات العمل النفسي-الاجتماعي والذي لا يركز تماما على المستفيد (على الرغم من أن المستفيد هو نقطة البداية دوما)، ولكنه يركز أساسا على الصعوبات التي تواجه الباحث الاجتماعي وعلى مشاعره وأفكاره وردود أفعاله. ويمكن تعريف مختلف مستويات الإشراف بعدة طرق، احداها هي:

□ الفعل التشكيلي وهو يزيد من الكفاءة ويساهم في نشر التعليم والتطور المهني للمشاركين في عملية الإشراف، كما يساعد في التطور اللاحق وفي مراجعة المرء لعمله.

□ الفعل المعياري يركز هذا الجانب على المسائل الاخلاقية والمهنية، ويعرف الإطار الذي نعمل المنظمة ضمنه. وهنا يبرز دور الشفافية كعامل مهم، كما ويتضمن هذا المستوى تقييما للجودة. وضغط العمل ومستويات الأداء. كما ويتطلب هذا الجانب من الأداء ضمان التنفيذ الفعال والصحيح والمناسب للمتطلبات الارشادية للمؤسسة.

□ الفعل الاسترجاعي يتطلب هذا الجانب الدعم النفسي مع التركيز على التجارب العاطفية والمعرفية للأشخاص المشمولين بعملية الإشراف، ويساهم هذا لنوع في تحسين الصحة الذهنية ويرفع من مستوى الحافز ويزيد من مستويات الثقة بالنفس.

ويتراوح المحتوى هنا بين مختلف المستويات خلال جلسة الإشراف. أي أن الجلسة قد تبدأ بموضوع محدد ثم تتدرج خلال النقاش حول التواصل الشخصي بين الخبير والمستفيد لتنتقل إلى العمليات النفسية التي تعتمد داخل الشخص الخاضع للإشراف. أدناه مثال توضيحي على ما تقدم:

1. يطرح الشخص الخاضع للإشراف موضوع صبي يبلغ من العمر 12 عاما يرفض اطاعة ما يقال له، مما سبب احباطا للشخص الخاضع للإشراف الذي بات يشعر باليأس، ويبحث عن استراتيجيات للتعامل مع الموضوع.

2. بعد الأسئلة التمهيدية، تبدأ المجموعة ببحث حالة الصبي وتأريخه وسلوكه الاجتماعي ومنذ متى بدأ سلوكه يتحول إلى هذا الشكل، ويتضح من النقاش أن الصبي طبيعي نسبيا من عدة جوانب أخرى، ويصعب على المجموعة تحديد حالة هذا الصبي. ثم تبدأ المجموعة بمناقشة شعور الباحث الاجتماعي الذي يعمل مع هذا الطفل،

3. فيتضح لها بأن في داخل هذا الباحث خوف من أن يميل الصبي إلى العنف الجسدي رغم صغر حجمه. وبما أنه لا مؤشرات هناك على امكانية حدوث ذلك بناء على تاريخ الصبي، يتضح بأن التجارب السابقة للباحث نفسه صورت له امكانية حدوث ذلك للصبي. وما أن اتضحت هذه الحقيقة للجميع، تغير تعامل الباحث مع الصبي ليصبح أكثر مهنية.

يوضح هذا المثال أهمية الحو المتسامح وتوفر درجة عالية من القبول للأفكار والمشاعر التي تعتبر سلبية أو ممنوعة. وإذا تم السماح بالتعبير عنها ومناقشتها بدون اصدار أية أحكام، سيسمح ذلك باتباع نهج مهني في الممارسة العملية، وتقلل من مخاطر الانسياق لمثل تلك الأفكار والمشاعر. كما ويبين هذا المثال أهمية أن يعمل الخاضعون للإشراف بدون أية أحكام مسبقة. وعند طرح أية قضية للنقاش من قبل الخاضعين للإشراف، فإن عليهم التعبير بصراحة عن الجوانب السلبية في أدائهم وكفاءتهم، بل وأن يعترفوا بأنهم قد يكونوا عرضة لمشاعر وأفكار وردود أفعال غير سوية أو محرجة.

وملخص القول بأن محتوى جلسة الإشراف ليس جامدا، ولكنه يتنوع وفق الحاجة وطبيعة العمل ونوع الإشراف الذي تطلبه المؤسسة.

دور المشرف

من أهم واجبات المشرف جعل الشخص الخاضع للإشراف يشعر بالترحيب والتقدير والفهم، إذ في هذه الحالة فقط، يمكن للشخص الخاضع للإشراف أن يشعر بقدرته على التعبير عن افكاره ومشاعره ضمن المجموعة، ويتحدى نفسه عبر التقييم الواقعي لقدراته. وفي حال عدم توفر مثل هذا المناخ، فإنه لن يتسنى للشخص الخاضع للإشراف غالبا أن يغبر عن ملاحظاته المتعلقة بالجوانب السلبية أو أن يتبع الإرشادات. وفي أسوأ الأحوال، يمكن أن يشعر الباحث الخاضع للإشراف بالقلق والخوف والغضب تجاه جلسة الإشراف ذاتها.

وعلى المشرف أن يكون على علم بثقافة المؤسسة وظروف التوظيف والعمل للخاضعين لعملية الإشراف مع خبرته بعملية الإشراف ذاتها.

كما ويعتبر الحفاظ على الإطار العام للإشراف وتوضيحه للمشاركين إحدى الواجبات المهمة الأخرى للمشرف. في جلسات الإشراف الجماعي، تقوم المجموعة بالدور الأكبر في عملية الإشراف، وهنا يتلخص دور المشرف بالتأكد من حضور الجميع في وقتهم المحدد ومنح الفرصة للجميع بالتعبير عن آرائهم وضمان أن تكون بيئة المجموعة متسامحة وبناءة وأن يبقى النقاش في حدود الموضوع ولا ينحرف إلى موضوعات جانبية، وأن يشعر الشخص الخاضع للإشراف بالفائدة والمساعدة في الجلسات. وتجدون أدناه مقترحا لتنظيم جلسات الإشراف:

□ في البداية، يتعين ضمان أن جميع المشاركين قد تم اعلامهم والحصول على موافقتهم على الأنظمة التي ستطبق في الجلسات، وخصوصا شرط السرية. وربما يحتاج الأمر لتقديم حول الموضوع، مثل ملخص عن الهدف من جلسة الإشراف ونوع المواضيع التي ستتم مناقشتها،

□ بينما يمكن أن تكون الخطوة التالية أن يقوم المشاركون واحدا بعد الآخر بطرح القضايا التي يربعون بنقاشها في الجلسة. ومن المفضل أن يطرح كل مشارك قضايا للنقاش في الجلسات، حتى لو تعذر مناقشتها جميعا، ومن المهم أيضا تذكير المشاركين بأن كل فرد في المجموعة مسؤول عن محتوى جلسة الإشراف، وبعبارة أخرى يمكن بسهولة للمشرف أن يلعب دور الخبير ويحرم المشاركين من المسؤولية عبر حرمانهم من التعبير عن أفكارهم.

□ وبعد أن يطرح الجميع القضايا التي يربعون في عرضها، تبدأ المجموعة في اختيار بعضها لغرض المناقشة، إذ لا يمكن مناقشتها جميعا إذا ارادت المجموعة مناقشتها منطقيا على مختلف المستويات، وهو عنصر آخر يمكن فيه المشاركة من قبل المجموعة برمتها. وقد تكون للمسائل ذات الطبيعة المحددة انعكاسات شاملة أيضا،

أي أنه يمكن لجميع المشاركين الاستفادة من جلسة الإشراف حتى لو لم يتم عرض قضاياهم الفردية، ويستند اختيار قضايا النقاش على تقديرات للوقت المستغرق في مناقشة كل قضية، وذلك لضمان التخطيط الأمثل للجلسات.

□ وما أن يتم التخطيط للجلسة ومجراها، يأتي الدور على أحد المشاركين لطرح قضية ما بالتفصيل. والهدف من ذلك هو منح الفرصة للمجموعة لفهم القضية أو الحالة موضع الإشكال ليتسنى لهم ابداء الملاحظات والتعليقات البناءة. وفي الحالات التي تتم فيها مناقشة قضايا خاصة بالمستفيدين لا بعد من عرض خلفية عامة للحالة وتاريخ الشخص موضوع الحالة والحالة الاجتماعية وسبب تواصلها مع المؤسسة. بعدها يتم استعراض المعوقات والصعوبات التي يرغب الشخص موضع الإشراف تبقي المساعدة حولها، حيث يمكن التعبير عن ذلك أما بشرح الصعوبات المحددة التي تواجه المرء أثناء عمله أو على شكل بيان المشاعر العامة مثل عدم الارتياح خلال أداء العمل.

□ وما أن يتم بيان الحالة والصعوبات التي ترافقها، يبدأ "تفعيل" بقية أفراد المجموعة. أي أنه خلال عرض القضية، يكتفي بقية أفراد المجموعة بالاستماع وعدم المشاركة، وبعد الانتهاء من العرض، يأتي دور على المجموعة لبيان آرائها وملاحظاتها، ونقدها أيضا. وهنا، ينصح بمنح جميع أعضاء المجموعة الفرصة للتعبير عن آرائهم (والهدف من ذلك هو جعل الجميع يشعرون بالمسؤولية عن محتوى جلسة الإشراف). وفي هذا الجزء، من المهم أن تتفق المجموعة على إدامة جو من التسامح والطيبة واقترض أن الجميع يبذل أقصى جهوده لإنجاح عمله، ومن المهم أيضا أن لا تتضمن التعليقات أحكاما وأن تتسم بالقبول، لأن الشخص موضوع الإشراف - في حال شعوره بالنقد المتزايد أو بأن الآخرين يصدرن أحكاما عليه - قد يصعب عليه الدخول في مناقشة مفتوحة لغرض تطويره أو تقبله لي نقد بناء لاحقا.

□ وفي الحالات التي يتواجد فيها مشرف خارجي، يمكنه هو الآخر عرض رأيه بعد انتهاء أفراد المجموعة من ذلك. وعلى سبيل المثال، يمكن للمشرف استخدام طريقة السؤال السقراطية التي تتضمن طرح الأسئلة بأسلوب الجاهل بالموضوع على الشخص المعني بالإشراف لتمكينه من طرح الحلول للمشاكل بنفسه، أي أن الشخص الخاضع للإشراف سيعبر عن الأفكار والحلول التي تعتمل في ذاته. وبذل، يتسنى للشخص الخاضع للإشراف اكتشاف ما يجب عمله بخصوص المشاكل بنفسه، مما يلخص تعريف عملية الإشراف بأنها "تهدف لإيقاظ المعرفة الكامنة عوضا عن تقديم معارف جديدة".

□ وبالطبع، هنالك مساحة لتقديم المعارف الجديدة أيضا، رغم أن التركيز الرئيسي يجب أن يبقى على تحفيز الموارد والمعارف الموجودة أصلا. وفي هذه المرحلة أيضا، يمكن ربط الحالة المعروضة بناحية نظرية تتعلق بمختلف الأحداث والعمليات.

□ وقبل انتقال المجموعة لمناقشة الحالة التالية، يجب على المشرف ضمان شعور الشخص الخاضع للإشراف بأنه قد تم فهمه ومساعدته.

المشكلات العامة

يظهر مما تقدم بأن الإشراف عملية أعقد بكثير مما يبدو من النظرة الأولى، ولأنها نشاط نفسي- اجتماعي ، فلا يمكن عزل أية حالة عن محيطها وعن العالم الخارجي. كما ويجب أن يبقى مثل هذا العمل ضمن محددات المؤسسة، وعلى الباحث الاجتماعي أن يقوم بإظهار شخصيته وخبراته في العمل أثناء العمل ولتعامل مع المستفيدين، كما يتعين علينا ألا ننسى بأن المؤسسات المعنية بالنشاط النفسي- الاجتماعي تعمل عادة تحت ضغط شديد، مما يؤدي إلى بروز العديد من المشكلات والعوائق التي تتكرر بدرجات مختلفة.

□ **تحول جلسة الإشراف إلى اجتماع عمل (APT)** تنطرق جلسة الإشراف إلى موضوعات غير مترابطة فيما بينها، ولعل منها تحولها إلى ما يشبه اجتماعات العمل، أي المجموعة تتبادل المعلومات والقرارات حول الهياكل والعمليات بل وحتى التخطيط للعمل. ورغم أهمية مثل هذه المواضيع لأي محل عمل، إلا أن جلسات الإشراف يجب ألا تتحول إلى اجتماعات عمل.

- تحول جلسة الإشراف إلى جلسة علاجية هنالك فكرة أخرى، وإن كانت مختلفة، وهي العلاج، وهو فخ يسهل الوقوع فيه إذا كانت هنالك احتياجات لأحد أو أكثر من أعضاء المجموعة يصعب تلبيتها في مكان آخر. وما يحدث عندئذ هو تركيز المجموعة على تجارب المشارك بدل التركيز على عمله. وهنا يصعب البقاء على الطريق الصحيح، نظرا لأن أحد أغراض الإشراف هو عرض ردود أفعال وأفكار ومشاعر المشارك، ولكن التركيز يجب أن يبقى مركزا على الهدف الأساسي.
- تحول جلسة الإشراف لمناقشة أمور إدارية. من المشاكل الشائعة تحول جلسة الإشراف إلى مناقشة مشاكل خارج إطار اهتمام المجموعة. ويتضح ذلك أحيانا عندما تنحرف المناقشات بشكل أو بآخر إلى تعبير المشاركين عن عدم ارتياحهم لظروف العمل في المؤسسة، مما سيؤدي إلى نقاش غير مجد غالباً، وقد يؤدي في أسوأ الأحوال إلى زيادة الإحباط بين المشاركين. ويجب قطع مثل هذه المناقشات فوراً وتحويل مثل هذه الشكاوى إلى المسؤول المباشر في المؤسسة.
- تستخدم جلسة الإشراف لمناقشة المهمة مثلما ذكرنا آنفاً، تعتبر مسألة تعريق المهمة وتأصيلها من أصعب ما يواجه مؤسسات الخدمة الإنسانية، ويتمثل هذا في الحالات التي تكون فيها لدى المشاركين وجهات نظر مختلفة حول الخطوط الإرشادية والقيم والمثل التي تقود عمل المؤسسة. ولذلك، من المهم جداً بأن تتحمل المؤسسة وادارتها مسؤولية أن يكون لجميع العاملين فيها صورة واضحة قدر الإمكان عن واجباتهم ومسؤولياتهم، وبعبارة أخرى، هنالك مخاطرة بأن تتحول جلسة الإشراف من مناقشة كيفية العمل إلى مناقشة طبيعة هذا العمل. ويقود الغموض وعدم الوضوح دائماً إلى الإحباط والشعور بعدم أداء العمل بالشكل الأمثل.
- تصبح جلسة الإشراف غير ذات أولوية في المؤسسات التي تواجه ضغطاً كبيراً، يتم التركيز غالباً على الأهداف القصيرة المدى، على حساب الحلول المستدامة طويلة الأجل، وفي هذه الحالات، يتم الاستغناء عن الإشراف قبل غيره بطبيعة الحال. ويعزى سبب ذلك لأن الإشراف لا يحقق أهدافاً فورية قصيرة الأجل، ولكنه يعمل على حالة عمل مستدامة يتم تقييمها عبر فترة طويلة من الزمن، كما أنه من المعتاد للعاملين المستغرقين في العمل أن يمنحوا اهتماماً أقل بالعناصر الاختيارية مثل الإشراف ووضعها أسفل جدول أولوياتهم. إلا أن الخبرة والأبحاث الخاصة بالموضوع تشير إلى أن مثل هذا السلوك سيقود إلى المزيد من الضغط في المستقبل القريب، لأن المؤسسة تكون قد خسرت النشاط الذي تتم عبره مناقشة مثل هذه المسائل.

تنظيم الإشراف

يعتبر الإشراف ظاهرة معقدة، كما تبين مما سبق، خصوصاً عند التعامل مع الباحثين المعنيين بالتعامل مع ضحايا الاضطرابات ما بعد الصدمات، ولذلك، ما يجب أن نفعل لتحقيق ملتقى فعال للإشراف؟ وما هي المتطلبات التي يجب تحقيقها من قبل المؤسسة؟

- الزمن. لا بد للمؤسسة أن تخصص وقتاً لعملية الإشراف. أي أن على المشاركين في جلسة الإشراف عدم القيام بأعمالهم الاعتيادية أثناء الوقت المخصص للإشراف، ومن الممكن لحل ذلك الإشكال الاستعانة بموظفين بدلاء لأداء تلك الأعمال بصورة مؤقتة أثناء فترة الإشراف، كما يمكن أيضاً تقسيم الموظفين إلى مجموعتين أصغر حجماً تقوم بحضور جلسات الإشراف واحدة بعد الأخرى. وإذا تعذر أي من هذين الخيارين، يمكن إقامة جلسات الإشراف بعد ساعات العمل الرسمية.
- ولضمان نجاح الإشراف، لا بد للمشاركين عدم التعرض لضغوط تتعلق بالزمن. وتعتبر الفترة الزمنية ما بين الساعتين والنصف إلى ثلاث ساعات مناسبة لجلسة الإشراف.
- التكرار سبق القول بأن الإشراف عملية لا تتعامل مع الاحتياجات الآنية القصيرة الأجل، ولكنها يجب أن تكون عنصراً دائماً من أعمال المؤسسة. وهي عملية تحقق لنا نتائج متعددة، لعل أحداها أن المشاركين الواقعيين تحت ضغوط العمل سيشعرون بأن لديهم فرصة للتعبير عن مشاعرهم في المستقبل المنظور، وثانيها أن الاستمرار المستقر سيساهم في تمكين عملية التطور والتعلم والتي تعتبر الإشراف جزءاً مهماً منها. ومن الأساليب الناجحة عقد جلسة الإشراف مرة واحدة شهرياً.

- عدد المشاركين. لا ينصح بأن تكون مجموعة الإشراف صغيرة جدا، وإلا تعرضت لخطر عدم الإلمام بجميع المواضيع والاستفادة من جميع الجوانب والخبرات والمهارات التي يمكن للمجموعة الأكبر عرضها، كما أن المجموعة قد تتعرض للضرر في حالات مرض المشاركين والحالات الطارئة. كما لا يجب أن تكون المجموعة أكبر مما يجب، الأمر الذي قد لا يمنح المشاركين المجال اللازم للتعبير عن آرائهم، وقد لا يتسنى الوقت بالاستماع إلى كثير منهم. كما أنه قد يصعب على المشرف أن يبقى المجموعة ضمن الإطار المحدد من حيث المحتوى والشكل في حال كبر حجمها، ولذا ينصح دوماً بأن العدد المثالي للمجموعة يجب أن يكون بين 6-8 أشخاص.
- المشرف. يتعين على المؤسسة تعيين مشرف، ومن المفضل أن يتم ذلك عبر التشاور مع الموظفين. وسيلان إن تم التعيين من داخل المؤسسة أو من خارجها، يجب على المشرف أن يكون ذا معرفة بالمجال المهني الذي سيعمل ضمنه، نظريا وعمليا، كما أن المعرفة العامة بالمؤسسة وظروف عمل الخاضعين للإشراف أمر مطلوب أيضا. ويجب أن يكون المشرف قادرا على نقل معرفته وخبراته إلى الآخرين.

الخلاصة

يعتبر أمان المؤسسة وأهدافها دافعا أساسيا للمؤسسة لعقد جلسات الإشراف، إلا أن الغرض من هذه الجلسات يبقى دائما تطوير العاملين والمحافظة على راحتهم. وتقود عملية التعليم وتطوير المهارات في جلسة الإشراف إلى شعور بالأمان المهني لدى المشاركين مما يزيد من مستوى الحافز لديهم. كما أن التعامل الشخصي المباشر الذي يحدث خلال الجلسات يساعد المجموعة على الخروج برؤى جديدة وزيادة وعيها وفدريتها على النقد الذاتي، إذ أن الشمولية والقدرة على الإدارة والمعنى من العمل كلها عوامل مرتبطة براحة الموظف. وبالنظر للفوائد التي يحققها الإشراف في هذه المجالات، فإن جلسات الإشراف ذات فائدة كبيرة لصحة وراحة الموظف.

وفي قطاع العمل النفسي-الاجتماعي عموما، والتعامل مع العرضيين لإصابات ما بعد الصدمة خصوصا، يعتبر الإشراف ذا أهمية الخاصة لضمان تمكين الموظفين من القيام بواجباتهم. يفقد العمل مع المعرضين لاضطرابات ما بعد الصدمة إلى تأثيرات ثانوية، حيث تتشكل لدى الباحث الاجتماعي أعراض مشابهة لتلك التي تظهر لدى الحالات الرئيسية نتيجة للاستماع إلى كثير من القصص حول الصدمات.

ويتعين على المشرف هنا أن يتمتع بصفات مثل الحساسية وقدرة القراءة ما بين السطور والمقدرة التربوية، كما عليه أن يكون ذا معرفة بالهيكل التنظيمي وظروف عمل الموظفين الخاضعين لعملية الإشراف.

ويعتبر الإشراف أيضا عاملا تنظيميا داعما، ويصبح مصدرا يمكن للموظفين الاستفادة منه وليس عبئا عليهم. ويتراوح الإشراف بين تعريف الإطار وتوسيع المهارات والدعم النفسي للخاضعين له.