

الفصل التاسع: العمل مع المجموعات

"يد الله مع يد الجماعة...
معاً يستطيع كل فرد أن ينجز أكثر"

جامعة جونز هوبكنز.

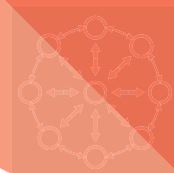
كلية الصحة العامة/مركز برامج الاتصال

يركّز هذا الفصل على العمل مع المجموعات في التثقيف الصحي. فيتناول تعريف المجموعة وأنواعها، مراحل تطورها معطياً بعض المؤشرات التي تدل على فعاليتها. ويركز على أدوار أفراد المجموعة المساعدة وتلك التي تشكل عائقاً والعلاقات بين أفرادها وأثر ذلك على اتمام العمل ونجاحه، إضافة إلى نوع القيادة الممكن استخدامها. كما يقدم بعض الاقتراحات لتحسين نوعية العلاقات بين أفراد المجموعة. كما يتعلق جزء من هذا الفصل بالأمور العملية لإنشاء مجموعة وأساليب لبدء العمل معها.

من أجل تحقيق الأهداف أعلاه، يتضمن هذا الفصل ثلاثة جلسات من المهم، تنفيذها بالتسلسل بحسب المجموعة التي نعمل معها والأهداف المتوخاة من التدريب، وهي على الشكل التالي:

١. الجلسة الأولى (ساعتان): تعريف المجموعة وأنواع المجموعات وكيفية بناء مجموعة وأساليب البدء بالعمل معها.
٢. الجلسة الثانية (ساعة): مراحل تطور المجموعة ومؤشرات فعاليتها.
٣. الجلسة الثالثة (ثلاث ساعات): ديناميكية المجموعة وطرق التعامل الإيجابية في داخلها.

كما تضمن الفصل بطاقات تقييم ذاتية حول "نوع القائد" و "دورنا كأعضاء في مجموعة". تلقي هذه البطاقات الضوء على بعض الأمور التي يجب أن نأخذها بعين الاعتبار في حال أردنا تطوير أنفسنا في هذين المجالين.



خطة الجلسة 1

الأهداف



- في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون من:
- ★ تعريف المجموعة وأنواع المجموعات.
- ★ تعداد وشرح ماهية إنشاء المجموعة.
- ★ اقتراح أساليب لبدء عمل المجموعة.

التقنيات المستخدمة



- ★ العصف الذهني
- ★ عمل المجموعات

الموارد اللازمة



- ★ لوحة قلاية + أقلام + أوراق لوحة قلاية
- ★ شفافيات + آلة عرض شفافيات أو كمبيوتر + LCD

المدة



ساعتان

جعبة المعلومات



مستندات



مسار الجلسة





مسار الجلسة 1



نحدّد أهداف الجلسة



الفقرة الأولى: المجموعة: تعريفها

نقوم بعملية العصف الذهني حول تعريف المجموعة:

- ★ نطرح السؤال التالي: "كيف نعرف المجموعة؟"
- ★ ندوّن مختلف الإجابات على اللوحة القلابة دون التعليق عليها.
- ★ نصنّف الإجابات.
- ★ نشرح تعريف المجموعة.
- ★ نشرح أنواع المجموعات.



الفقرة الثانية: المجموعة: ماهية بنائها وبدء العمل مصها

ننفّذ عمل المجموعات حول كيفية إنشاء مجموعة وكيفية بدء العمل معها:

- ★ نشرح الهدف من عمل المجموعات:
- سننقسم إلى أربع مجموعات.
- ستعمل مجموعتان على تحديد خطوات كيفية إنشاء مجموعة والمجموعتان الأخيرتان على تحديد أساليب بدء العمل مع المجموعات.
- نحدد مدة عمل المجموعات بنصف ساعة ومدة عرضها بخمس دقائق.
- ★ نقسم المجموعة الكبرى إلى أربع مجموعات صغيرة.
- ★ نوزع على المجموعات مواد لعرض عملها.
- ★ تعمل المجموعات لمدة نصف ساعة.
- ★ تعرض كل مجموعة عملها.
- ★ نوضح ونصوّب مستخدمي شفافيات أو عرض كمبيوتر.

خطة الجلسة 2

الأهداف

- في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون من:
- * تعداد وشرح مراحل تطور المجموعة.
- * تحديد مؤشرات تطور المجموعة.



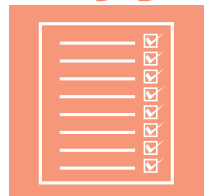
التقنيات المستخدمة

- * العصف الذهني
- * العرض والمناقشة
- * تقنية النحلة



الموارد اللازمة

- * لوحة قلاية + أقلام + أوراق لوحة قلاية
- * شفافيات + آلة عرض شفافيات أو كمبيوتر + LCD



المدة

ساعة



جعبة المعلومات



مستندات



مسار الجلسة





مسار الجلسة 2



نحدّد أهداف الجلسة ■■■



الفقرة الأولى: المجموعة: مراحل تطورها ■■■

(١) نقوم بعملية العصف الذهني حول مراحل تطور المجموعة:

- ★ نطرح السؤال التالي: "ما هي مراحل تطور المجموعة؟"
- ★ ندوّن مختلف الإجابات على اللوحة القلابة دون التعليق عليها.
- ★ نصنّف الإجابات.

(٢) نشرح وندّش، مستخدمين الشفافية أو عرض كمبيوتر، مراحل تطور المجموعة.



الفقرة الثانية: المجموعة: مؤشرات تطورها ■■■

(١) نفّذ تقنية النحلة:

- ★ نطلب من كل مشاركين متجاورين أن يتناقشا حول سؤال سنطرحه وان يتفقا على إجابة واحدة فقط.
- ★ نحدد الوقت على أن لا يتجاوز الخمس دقائق.
- ★ نطرح السؤال التالي: "ما هي المؤشرات التي تدلّ على أنّ المجموعة أصبحت فعّالة؟"
- ★ يبدأ كل مشاركين بالتواصل مع بعضهما البعض.
- ★ عند انتهاء المدة المحددة نطلب من كل مشاركين وبالتسلسل إعطاءنا الفكرة أو المعلومة التي اتفقا عليها.
- ★ من الممكن أن ندون الإجابات على اللوحة القلابة.

(٢) نناقش ونصوّب، مستخدمين الشفافية أو عرض كمبيوتر، مؤشرات تطورو فعالية المجموعة.

خطة الجلسة 3

الأهداف



- ★ في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون من:
- ★ تحديد الأدوار المساعدة للمجموعة وتلك المعيقة لعملها.
- ★ إدراك أهمية دور القائد.
- ★ إدراك أهمية تواجد علاقات جيدة بين أفراد المجموعة وأثر ذلك على اتمام العمل ونجاحه.
- ★ إدراك أهمية التواصل البناء والفعال في الوصول إلى الغاية المرجوة.
- ★ اقتراح الحلول لتحسين نوعية العلاقات بين أفراد المجموعة.
- ★ تحديد 5 من أنماط السلوك الممكن مصادفتها لدى المشاركين في التثقيف الصحي وكيفية التعامل معها.

التقنيات المستخدمة



- ★ تمرين المراقبة
- ★ عمل المجموعات
- ★ تمرين تقييم ذاتي
- ★ تمرين أنواع القيادة

الموارد اللازمة



- ★ لوحة قلاية + أقلام + أوراق لوحة قلاية
- ★ مواد لمجموعتين لبناء النفق:
- ★ أوراق أو كرتون
- ★ مسطرة
- ★ شريط لاصق أو صمخ
- ★ مكبس
- ★ نسخ من المستندين رقم ١ و ٢ على عدد المشاركين
- ★ شفافيات + آلة عرض شفافيات أو كمبيوتر + LCD
- ★ بطاقات ملونة نكتب عليها أنماط السلوك الخمسة المختلفة.

المدة



ثلاث ساعات

جبهة المعلومات



مستندات



مسار الجلسة





مسار الجلسة 3



نصدد أهداف الجلسة ونربطها بسابقاتها



الفقرة الأولى: العمل ضمن مجموعة

(1) ننقذ عيش حالة عمل مجموعة:

- * نشرح الهدف من عيش الحالة للمجموعة الكبرى.
- سننقسم إلى مجموعتين كبيرتين بهدف بناء نفق طوله ٣٠ سنتيمتراً وعرضه عند المدخل عشر سنتيمترات وعند المخرج ١٥ سنتيمتراً.
- ستحاول كل مجموعة أن تبني جزءاً من هذا النفق خلال نصف ساعة من الوقت.
- سيكون هنالك مندوب عن كل مجموعة بهدف إيصال المعلومات بين المجموعتين
- لنتمكن من بناء النفق. يحق للمندوبين طلب اللقاء ثلاث مرات فقط كل مرة دقيقة واحدة.
- سيكون هنالك مراقبون لعمل المجموعة.

- * نقسم المجموعة الكبرى إلى مجموعتين:
- نطلب من كل مجموعة إختيار مندوباً عنها.
- نعين ثلاثة أو أربعة أشخاص من كل مجموعة كمراقبين ونشرح لهم أدوارهم على انفراد. وهو عدم المشاركة بالعمل بل مراقبة التفاعل بين أفراد المجموعة.
- نزود كل مجموعة بالمواد اللازمة لتحقيق النفق.
- * تعمل المجموعات لمدة نصف ساعة. نراقب خلالها الوضع ونكون مسؤولين عن لقاءات المندوبين.
- * نصل الأجزاء التي استطاعت تنفيذها المجموعات. هل لدينا نفق؟
- * نشكر المجموعات مهما كان العمل الذي حققته.

* نستثمر التمرين:

- نطلب من المشاركين في العمل التعبير عن مشاعرهم. نقيمهم لتنفيذ العمل والعلاقات بين أفراد المجموعة ودورهم في المجموعة.
- نطلب من المندوبين التعبير عن مشاعرهم. نقيمهم لأدوارهم في عمل المجموعة.
- نطلب من المراقبين إعطاء ملاحظاتهم عن تفاعل الأفراد داخل المجموعة. الأدوار المختلفة التي لعبها الأفراد داخل المجموعة.
- نشرح ونستخلص:
- أهمية العلاقات الجيدة بين أفراد المجموعة في إجاح العمل.
- أهمية التواصل البناء والفعال في الوصول إلى الغاية المرجوة.
- الأدوار المختلفة التي يلعبها أفراد المجموعة الواحدة.
- دور القائد وأنواع القيادة.



(2) نشرح تمارين التقييم الذاتي:

- * نوزع المستند رقم ١ ورقم ٢ على أفراد المجموعة.
- * نشرح عنها ونطلب منهم القيام بتعبئتها على إنفراد بعد الجلسة بهدف اكتشاف أنفسهم. محددين أنه بالإمكان العودة من وقت لآخر إلى هذين المستنديين لملاحظة التطور الشخصي.



مسار الجلسة 3 (تابع)



الفقرة الثانية: التعامل مع أنماط السلوك المختلفة داخل المجموعة

(١) ننقذ عمل المجموعات "كيف نتعامل مع...":

★ نشرح النشاط للمجموعة الكبرى كما يلي:

- ستقومون بالإطلاع ضمن مجموعات صغيرة، لمدة ١٥ دقيقة، على البطاقة التي ستختارونها وتحاولون تحديد الأساليب التي من الممكن إتباعها للتعامل مع النمط السلوكي المحدد في البطاقة.

- ستعرضون بعد ذلك عملكم على المجموعة الكبرى مستخدمين الشفافيات أو أوراق اللوحة القلابة. مدة العرض خمس دقائق لكل مجموعة.

- سنأخذ اقتراحات من المجموعة الكبرى ونصوّب.

★ نوزع المشاركين على ٥ مجموعات.

★ نوزع عليهم البطاقات المدون عليها النمط السلوكي وتعريفه.

★ تعمل المجموعات.

★ تعرض كل مجموعة عملها أمام المجموعة الكبيرة.

★ نناقش عمل المجموعة:

- نشكر المجموعة على عملها.

- نسأل إذا كان أحد أعضاء المجموعة الكبرى يود أن يضيف شيئاً.

- نصوّب عرض عمل المجموعة ونضيف بعض الاقتراحات.



(٢) نقوم بخلاصة عامة



المستند رقم 1

أي قائد أنت؟

الإجابة عن هذه الأسئلة تمكّنك من معرفة نوع القائد الذي أنت عليه:
الرجاء الإجابة بكل صدق وموضوعية على هذه الأسئلة.

	أبداً	أحياناً	دائماً
١			هل يعبر أعضاء مجموعتك عن رأيهم بما تقترح؟
٢			هل يكمل أعضاء مجموعتك كلامهم قبل أن تجيب؟
٣			هل أنت قادر على رؤية الأمور من وجهة نظر أعضاء مجموعتك؟
٤			هل توافق أعضاء مجموعتك رأيهم عندما يكونون على صواب؟
٥			هل تبحث مع أعضاء مجموعتك خيارات عملية أخرى؟
٦			هل تتشارك في المعلومات التي تمتلكها؟
٧			هل تساعد مجموعتك في اكتشاف نقاط قوتها؟
٨			هل تسمح لأعضاء مجموعتك بالتحدث عن مشاعرهم؟
٩			هل ما يهتمّك هو رضى وسعادة المجموعة أكثر من إجازهم للمهمات؟
١٠			هل تفتخر عندما يقول أعضاء مجموعتك إنهم حققوا نجاحاً ما أو مهمة ما بفضل سعيهم وتفانيهم؟

* أي نوع من الأساليب القيادية تستخدم عادة؟

* ما هي العوامل التي جعلتك تتخذ هذا الأسلوب؟

* ما هي حسنات استخدام هذا النوع القيادي؟

* ماذا تودّ أن تغير في الأسلوب القيادي الذي تتبعه؟

في حال كانت معظم إجاباتك في خانة الـ "أبداً" فأنت قائد سلطوي، أما إذا كانت معظمها في خانة "دائماً" فأنت قائد تشاركي. أما خانة "أحياناً" فعليك العمل على إعطاء أهمية أكثر لمجموعتك وتغيير أسلوبك القيادي.

الرجاء الإجابة بكل صدق وموضوعية عن هذه الأسئلة:

جيد جداً	جيد	وسط	ضعيف	ضعيف جداً
				١- تقترح أفكاراً جديدة أو أساليب مختلفة للتعامل مع مشكلة أو للوصول إلى هدف
				٢- وتشجع الجميع على المشاركة
				٣- تتعاون مع الآخرين
				٤- تشارك بالمسؤولية
				٥- تثني وتدعم إنجازات المجموعة
				٦- تجادل وتعارض آراء الآخرين
				٧- تخفف من الضغط داخل المجموعة بإطلاق الفكاهات
				٨- تحاول التقريب بين وجهات النظر المختلفة
				٩- تعبر عن رأيك بإيجابية
				١٠- تتكل على بقية أفراد المجموعة للقيام بالعمل

قارن إجاباتك بمقطع "أدوار أعضاء المجموعة" وحلل كيف أن دورك في المجموعة يؤثر على عمل المجموعة.



جبهة المعلومات

ما هو تعريف المجموعة؟

تتألف المجموعة من أشخاص يتشاركون الهوية والأهداف والعضوية وطرقهم الخاصة للعمل سوية.

ما هي أنواع المجموعات؟

هنالك العديد من التصنيفات المعتمدة لأنواع المجموعات والتي تركز على الهدف من المجموعة، عدد أشخاصها، مدة تواجدهم وعملهم مع بعض، إلخ.

تطور المجموعات في مجال تعزيز الصحة والتثقيف الصحي لأهداف عدة، منها:

*** زيادة الوعي:** زيادة وعي المجموعة واهتمامها بما يتعلق بالمشاكل الصحية في مجتمع ما. مثلاً:

تنظيم جلسة توعية لمجموعة من النساء المتزوجات اللواتي يتابعن برامج محو الأمية بهدف زيادة وعيها حول التغذية السليمة للأطفال.

*** التثقيف الصحي:** زيادة معلومات وتعزيز مهارات وتغيير مواقف مجموعة ما بهدف تحضيرها لأدوار

جديدة أو تغيير سلوكها الصحي. مثلاً: العمل مع مجموعة من الشباب والشابات وتثقيفها عن عدوى فيروس السيدا/الإيدز وكيفية اتخاذ القرار ومواجهة ضغوط الآخرين للقيام بممارسات معرّضة.

*** المشورة والدعم:** دعم مجموعة تعاني مشكلة معينة لإيجاد الحلول واتخاذ القرارات والتعامل

بإيجابية مع هذه المشكلة وتقديم الدعم المتبادل للأفراد فيما بينهم. مثلاً: مجموعة دعم النساء المصابات بسرطان الثدي أو مجموعة دعم المصابين بعدوى السيدا/الإيدز.

*** العمل المجتمعي:** متابعة مجموعة ما بهدف تحقيق عمل مجتمعي معين. مثلاً: الحصول على

خدمات صحية موجهة للشباب والشابات، تحسين شبكة التصريف الصحي، حل مشكلة محلية متعلقة بتعاطي المخدرات بين صفوف الشباب والشابات، وتنظيم نادٍ صيفي للأطفال.

يتوقف عدد أفراد المجموعة على الهدف منها. فمثلاً تتكون مجموعة الدعم من عدد أقل من الأشخاص مقارنة بمجموعة التثقيف الصحي أو زيادة الوعي. كما يختلف دورنا والمهارات التي نحتاج إليها باختلاف المجموعة التي نعمل معها والهدف منها؛ فقد نلعب دور مقدم خدمة المشورة في مجموعة الدعم ودور المثقف في مجموعة التثقيف الصحي ودور الميسّر في مجموعة العمل المجتمعي. كما قد ندير جلسة واحدة لمجموعة أو نيسّر تطور مجموعة جديدة أو نواكب مجموعة خلال فترة طويلة.

كيف ننشئ مجموعة؟

نحتاج عند إنشاء مجموعة ما إلى الكثير من التخطيط والتحضير المسبقين بهدف نجاح عمل المجموعة والوصول إلى أهدافها. ما يلي قائمة أسئلة يجب إيجاد إجابات عليها بهدف تطوير مجموعة.

ما هي الغاية من إنشاء المجموعة؟

لماذا نريد أن ننشئ المجموعة؟ هل نريد القيام بجلسات تثقيف صحي بهدف تغيير سلوك ما؟ هل تم طلب ذلك من المترددين على المركز الصحي؟ هل نريد القيام بحملة توعية في المنطقة؟ هل نريد دعم وتقديم مشورة جماعية لأشخاص يعانون مشكلة ما؟

من هم أفراد المجموعة؟

يتم تحديد أفراد مجموعتنا بناء على الغاية من إنشاء هذه المجموعة. كما من الممكن أن تكون مجموعتنا كنتيجة لحاجة شَعَرَ وعَبَّرَ عنها هؤلاء. في مختلف الأحوال علينا أن نفكر بما يلي: ما هي الخصائص الديموغرافية والسلوكية لأفراد المجموعة (أعمار، جنس، ثقافة، مستوى تعليم، ممارسات

وسلوكيات...؟ هل سنسبح الفرصة إلى انضمام من يرغب إلى المجموعة؟ هل سيتم تحويل الأفراد إلى مجموعتنا من قبل طبيب المركز؟ هل سنقوم بتعبئة الفئة المستهدفة للمشاركة في هذه المجموعة؟ كيف سنقوم بالتعبئة؟ من كم شخص ستألف المجموعة؟ ما هو العدد الأنسب للمجموعة الذي يتناسب مع أهدافها والمكان الذي ستجتمع فيه؟

ما هي غايات وأهداف المجموعة؟

هل تتناسب غايات وأهداف المجموعة مع غاياتنا وأهدافنا؟ هل باسطناعتنا ضمن مواردنا وطاقاتنا من تحقيق هذه الأهداف؟ هل يعرف كل فرد من أفراد المجموعة أهداف المجموعة؟ هل يعرف كل فرد من أفراد المجموعة أهدافه أي ما يريد من انضمامه لهذه المجموعة؟

أين سيتم عقد اجتماعات المجموعة؟

هل مكان انعقاد المجموعة وقيامها بأعمالها مقبول من قبلها؟ هل بإمكان الجميع الوصول إليه؟ هل يتطلب الوصول إليه تكلفة مادية؟ هل يتناسب مع النشاطات المراد القيام بها؟ هل تتوفر فيه متطلبات الراحة والأمان؟ كيف سيكون شكل الجلسة؟ دائرياً مثلاً بهدف تشجيع عمل المجموعة؟

ما هي الموارد اللازمة لعمل المجموعة؟

هل نحتاج إلى معدات معينة: تلفزيون، فيديو، ماكينة تصوير، طاولة، كراسي...؟ هل نحتاج إلى مواد اعلامية، مراجع علمية...؟ هل نحتاج إلى موارد بشرية مثلاً أخصائيين، مدير المركز، مثل عن الفئة المستهدفة من قبل المجموعة...؟ هل نحتاج للمال لشراء أوراق أو أفلام مثلاً أو طعام للاستراحة...؟ هل سنؤمن بدل نقلات لأفراد المجموعة؟

ما هي اوقات ومدة اجتماعات المجموعة وعددها؟

هل الوقت/المدة يتناسبان مع أفراد المجموعة أو يتناسبان مع أوقاتنا وأوقات عمل المركز؟ هل استشرنا عينة مثله عن أفراد المجموعة قبل تحديد الوقت والمدة؟ ما هو عدد الاجتماعات المقدّر؟

كيف سيتم ادارة المجموعة؟

هل ستكون ادارة المجموعة من قبل افرادها؟ أو من قبل قائد؟ أو من قبلنا؟ هل ستعالج الأمور بحسب هيكلية معينة وبطريقة مبرمجة أو بطريقة مرنة؟ هل سيكون باب الانتماء إلى المجموعة مفتوحاً دائماً بحيث يمكن استقبال الأعضاء الجدد بعد بدء المجموعة مهامها ولقاءاتها ومسيرتها؟

كيف سيتم تقييم المجموعة؟

كيف سنعرف إذا حققت المجموعة أهدافها؟ كيف سنعرف إذا حققنا أهدافنا؟ كيف سيتم تقييم أداء المجموعة كتابة باستخدام وسائل معينة أو شفهيّاً؟ متى سيتم ذلك؛ بعد كل لقاء لها أو في نهاية عملها أو الاثنين معاً؟ هل كان هنالك مخرجات أخرى غير المخطط لها من قبل المجموعة؟ كيف كانت العلاقات داخل المجموعة؟ ماذا تعلمنا من هذه الخبرة؟ ما هي الأمور التي سنقوم بها بطريقة مختلفة مستقبلاً؟

كيف نبدأ العمل مع المجموعة؟

قد يشعر أفراد المجموعة بالقلق والعصبية عند أول لقاء، لذلك من المهم جداً تحضير الأجواء والعمل على إراحة الحضور منذ ساعة وصولهم وحتى قبل ذلك إذا أمكن. كيف نقوم بذلك؟

قبل الاجتماع الأول

- * نتصل بالمدعوين ونؤكد الاجتماع مذكّرين بالوقت والمكان والمدة، في حال معرفتهم مسبقاً.
- * نتصل بذوي الحاجات الخاصة (في حال كانوا من المشاركين في الاجتماع) ونسألهم عن أمور معينة يرغبون بتوفرها وإمكانية توفيرها.

عند الوصول

- * نستقبل الحاضرين للمشاركة بعمل المجموعة فرداً فرداً ونسلّم عليهم بالأساليب المقبولة لديهم.
- * نتأكد أن الجميع مرتاح وجالس.
- * نقترح على المبتكرين بالحضور أن يلجأوا إلى قراءة مجلات أو بروشورات أو شرب فنجان قهوة أو شاي. خلال انتظار اكتمال حضور المدعوين أو حلول وقت الاجتماع.

التعارف وكسر الجليد

من المهم جداً أن يتعرف أعضاء المجموعة إلى أسماء بعضهم البعض وعلى معلومات أخرى منذ بداية الاجتماع. هنالك العديد من نشاطات التعارف وكسر الجليد التي من الممكن استخدامها. (الرجاء مراجعة الفصل الخامس: البيئة التدريبية/التثقيفية)

التوقعات والخاوف

قد يرتاح الأشخاص المشاركون في مجموعة ما عندما يعبرون عن مشاعرهم بما يتعلق بالاجتماع والمجموعة وعملها وعن توقعاتهم من المجموعة ومن أنفسهم ضمن المجموعة. لذلك من المهم أن نسألهم عن هذه الأمور في بداية العمل.

من الممكن أن نطرح عليهم الأسئلة التالية مباشرة وشفهياً أو من خلال الطلب إلى أفراد المجموعة تدوين توقعاتهم ومخاوفهم على أوراق يتم تعليقها على ورقة لوحة قلابة ومن ثم استثمارها من قبل ميسر المجموعة أو قائدها.

بعض الأسئلة التي من الممكن طرحها:

- * ما هي توقعاتكم من هذا الاجتماع/المجموعة؟
- * ما هي برأيكم المنفعة المرتقبة من انتمائكم إلى هذه المجموعة؟
- * ما هي المخاوف التي تشعرون بها من خلال انتمائكم إلى هذه المجموعة أو بمشاركةكم في هذا الاجتماع؟
- * بماذا شعرت عند المجيء إلى هنا اليوم؟
- * هل ترددتم في المجيء؟ لماذا؟

ميثاق الحياة الجماعية

تختلف توقعات الأشخاص وتصورهم لأدوارهم وأدوار الميسر أو قائد المجموعة باختلاف الأشخاص. كما تتضمن المجموعة في معظم الأحيان أشخاصاً من أطباع مختلفة. وقد يتسبب ذلك بالمشاكل والضغط ضمن المجموعة في حال لم يتم توضيح هذه الأمور منذ البداية. فمثلاً: قد يعتقد أحد المشاركين أن الأمور التي يتم تداولها ضمن المجموعة يجب أن تبقى سرية، مما قد يتسبب بانزعاج ومشكلة في حال قام مشارك آخر بالحديث خارج المجموعة عن المواضيع التي تمت مناقشتها ضمن هذه الأخيرة. كذلك قد يكون هنالك في المجموعة أشخاص يتكلمون معظم الوقت دون أن يتيحوا الفرصة لغيرهم بالحديث مما قد يتسبب بضغط داخل المجموعة.

لذلك من المهم جداً أن نحدد ومنذ اليوم الأول لعمل المجموعة، قواعد ختمها وتعمل عليها طيلة فترة حياتها. (الرجاء مراجعة الفصل الخامس: البيئة التدريبية/التثقيفية)

ما هي مراحل تطور المجموعة؟

تمر المجموعة بمراحل عدة قبل أن تبلغ مرحلة العمل الموحد لتحقيق غايات وأهداف مشتركة. وترتكز هذه المراحل على العلاقة بين أفراد المجموعة. هنالك عدة تصنيفات لمراحل تطور المجموعة، ولقد تم اختيار إحداها.

مراحل تطور المجموعة:

التكوين (Forming)

المجموعة في طور التكوين:

- * تحضير المجموعة، الاتصال بأفرادها ودعوتهم.
- * يجتمع أفرادها ويتعرفون إلى بعضهم البعض.
- * يتم تحديد هدف وطريقة عمل المجموعة.

مرحلة العاصفة (Storming)

- * المجموعة تبدأ بالعمل.
- * تحدث نقاشات حامية بسبب تساؤل الأفراد عن كيفية القيام بالعمل وما هو دور الميسر أو القائد أو من هو القائد.
- * يحاول كل فرد في المجموعة أن يجد موقعه وأن يحدد دوره.

تعتبر هذه المرحلة صعبة جداً ولكنها أساسية في بناء مجموعتنا وتطورها. في حال عرفنا كيفية التعامل مع هذه المرحلة، نضمن وجود تواصل صريح وثقة وتقاسم في المسؤوليات بين أعضاء المجموعة.

التنظيم (Norming)

- * المجموعة تستقر بحسب معايير وممارسات مقبولة من الجميع.
- * التنظيم أصبح واضحاً للجميع.
- * كل شخص وجد موقعه وحدد دوره.

الأداء المميز (Performing)

- * المجموعة بلغت النضوج وأصبحت فعّالة.
- * المجموعة تركز على مهامها.
- * المجموعة تنتج.
- * المجموعة تقترب من تحقيق أهدافها.

إنهاء المجموعة (Adjourning)

- تتوقف مدة عمل المجموعة على أهدافها وخطة عملها وما إلى ذلك، بعض المجموعات قد ينتهي عند انتهاء العمل والبعض الآخر قد يستمر وينتقل إلى عمل آخر.
- * المجموعة تنهي عملها وتصل إلى أهدافها.
- * المجموعة قد تستمر في عمل آخر أو تتفكك.
- * قد يشعر أفراد المجموعة في هذه المرحلة بالخسارة، لذلك من المهم عقد اجتماع أو احتفال نهائي حيث يقيم أفراد المجموعة عملهم ويعبرون عن تقديرهم لما مروا به وحزنهم لفارقة الأفراد الآخرين.

كيف نعرف أن المجموعة فعّالة؟

هنالك مؤشرات عدة تُعرّفنا إلى أن مجموعتنا بلغت حداً كبيراً من الفعالية والنضوج، وهي:

- * التزام الأعضاء بمواعيد عمل المجموعة وحضورهم جميعاً للمشاركة.
- * الجدية في المناقشات وتنفيذ العمل الموكّل إلى الأفراد.
- * الفهم الواضح لغايات وأهداف المجموعة.
- * التواصل الفعال بين أفرادها.
- * عدم سيطرة أحد الأفراد أو الميسر عليها.

- * تبادل المسؤوليات.
- * السماح لجميع الأعضاء بالمشاركة وتشجيعهم على ذلك.
- * التعبير عن المشاعر والأفكار والمواقف بكل صراحة وإيجابية وموضوعية.
- * تقسيم الأدوار بحسب قدرات واهتمامات أفراد المجموعة.
- * القدرة على اتخاذ القرارات وتنفيذها؛ حيث يتم اتخاذ القرارات على أساس جمع المعلومات وتحليلها ومناقشة مختلف وجهات النظر والاتفاق عليها بناء على المنطق والعقل وليس العاطفة أو السيطرة والتحيز. ومن ثم الالتزام بتنفيذ هذه القرارات بمسؤولية من قبل أفراد المجموعة.
- * القدرة العالية على العمل المتعاون البناء وعدم وجود كتل منشقة داخل المجموعة، وذلك بسبب وعي المجموعة وقبولها وتنفيذها لقواعد العمل الجماعي.
- * الشعور أغلب الوقت بالثقة والنجاح والاحجاز والقدرة على تغيير الأمور.
- * الموضوعية في مراجعة عمل المجموعة وإجازاتها.

أدوار أعضاء المجموعة:

هنالك عدة أدوار قد يلعبها أعضاء مجموعتنا. ويمكن تصنيفها كأدوار متعلقة إما بمهام العمل المطلوب أو بالاستمرارية أو بإعاقه العمل.

الأدوار المتعلقة بالمهام (Task Roles)

- المبادر:** يقترح أفكاراً جديدة أو أساليب مختلفة للتعامل مع مشكلة أو للوصول إلى هدف.
- الملخص:** يجمع الأفكار المتعلقة ببعضها والمطروحة من قبل أفراد المجموعة.
- الموضح:** يفسر أفكاراً أو مقترحاتاً لأفراد آخرين في المجموعة.
- الدافع:** يشجع المجموعة على اتخاذ القرارات والمضي في العمل.
- المقدم للمعلومات:** يعطي المعلومات الإضافية للمجموعة.
- المطالب بالمعلومات:** يطالب بمعلومات إضافية من المجموعة.
- مبدي الرأي:** يعطي آراءه للمجموعة.
- المطالب بالرأي:** يطالب المجموعة بإعطائه الآراء.

الأدوار المتعلقة بالاستمرارية (Maintenance Roles)

- المشجع:** يحترم ويتفهم آراء الآخرين ويشجع السلبيين على المشاركة.
- المراقب:** يراقب سير العلاقات بين أفراد المجموعة. يصفها ويقترح استراتيجيات لتحسينها.
- المعيار:** يقترح المعايير بهدف تحسين نوعية العمل ويذكر بميثاق الحياة الجماعية.
- المتابع:** يتقبل ويدعم إنجازات المجموعة.
- الفكاهي:** يخفف من الضغط لدى المجموعة عن طريق الفكاهة.

الأدوار المانعة أو المعيقة (Inhibitors to Group effectiveness)

- العدواني:** يجادل ويعارض آراء الآخرين.
- الانتكالي:** يتماثل مع الأفراد الأقوياء في المجموعة ولا يتخذ موقفاً محدداً.
- المسيطر:** يحاول أن يمثل السلطة والتفوق بهدف السيطرة.
- المانع:** يقاوم بعناد، يرفض دون أي سبب ويحاول الرجوع إلى أمور قامت المجموعة بمعالجتها.
- المطالب بالعطف:** يطالب بالعطف عن طريق التعبير عن الشعور بعدم الأمان أو عدم تقدير الذات.

ما هو دورنا في المجموعة؟

هنالك عدة أنواع للقيادة بدءاً من القائد السلطوي إلى القائد التشاركي ومروراً بالقائد المتساهل. يتوقف اختيارنا لنوع القيادة على شخصيتنا، نوع المجموعة ظروفها ومستوى نضجها، أهداف المجموعة ومهامها، المجتمع الذي نعمل فيه وتقاليد ومعايير. قد نستخدم عدة أنواع من أساليب القيادة، ولكن من المفضل اللجوء دائماً إلى أسلوب القائد التشاركي.

لائحة مقترحة بالمهارات والمواقف والصفات التي يجب أن نتمتع بها كقادة بأسلوب تشاركي:

- * احترام وجهات نظر الآخرين
- * الموضوعية
- * روح التعاون
- * عدم الحكم على الآخرين وأفكارهم ومواقفهم ومعتقداتهم
- * الصراحة
- * المرونة
- * الصدق
- * المتابعة والمراقبة
- * مهارات تواصل جيدة
- * القدرة على توجيه المجموعة
- * القدرة على بناء الثقة في المجموعة
- * القدرة على تقييم إنجازات المجموعة بموضوعية والتعبير عنها بإيجابية
- * القدرة على استيعاب الطباع المختلفة ضمن المجموعة والتعامل معها
- * القدرة على تشجيع المجموعة وتحفيزها بهدف تحقيق أهدافها
- * التفهم لمشاعر الآخرين
- * الشعور بالتشارك في المسؤولية
- * عدم التحيز
- * تجنب العواطف في المناقشات
- * الحزم

كيف يمكننا أن ندسّن نوعية العلاقات بين أفراد المجموعة؟

- * نتصالح مع مجموعتنا بالأمور السيئة لتطور المجموعة.
- * نعرض المشاكل على المجموعة ككل ونشركها في إيجاد الحلول.
- * نتعامل بمنهجية مع الطباع المختلفة ضمن المجموعة.
- * نشجع مجموعتنا خلال العمل ونثني على إنجازاتها ونكون حازمين وغير متساهلين عند الضرورة.
- * من الممكن، وبحسب ثقافة المجتمع الذي نعمل فيه، أن ننظم نشاطات اجتماعية من وقت لآخر.
- * نستخدم دائماً اللغة الإيجابية في تعاملنا مع المجموعة.
- * نستخدم دائماً تقنيات الأسلوب الناشط التي تسمح لكل فرد بالمشاركة.

لدينا طباع مختلفة داخل المجموعة...كيف نتعامل معها؟

أثناء عملنا مع المجموعات أكانت خلال القيام بجلسات تثقيفية أو خلال التدريب إلخ، نتعامل مع فئات متعددة من المجتمع فننتعرف إلى طباع وتصرفات مختلفة عند الناس. إن هذا الأمر طبيعي جداً ويجب توقيعه، ولكنه في الوقت نفسه حساس ويستدعي التعامل معه بحكمة وهدوء.

سنركز على خمسة أنواع من الطباع اخترناها والتي من الممكن تواجدها داخل المجموعة ويمكننا التعامل معها كما يلي:

المشارك الصامت أثناء الجلسة

من الممكن أن يكون الصمت ناجماً من الضجر أو اللامبالاة أو الخجل أو الخوف أو حتى الغرور.

- * نحثه على المشاركة أكثر من خلال طلب إبداء الرأي الشخصي بالمشكلة المطروحة أو القيام بعمل ما خلال الجلسة أو المشاركة معنا بخبرته في الموضوع المطروح.

- * إذا أحسبنا أن الصمت ناتج من غرور الشخص المعني، نسأله عن رأيه بعد تقديرنا علناً لخبرته دون أن نبالغ لأن ذلك قد يزعج الأشخاص الآخرين.
- * في حال تكلم أحد الأشخاص الخجولين ولو حتى باختصار شديد، علينا أن نقوم بالإشادة بجهوده في المشاركة.
- * نقوم بنشاطات ضمن مجموعات صغيرة ونتأكد من مشاركته ولو حتى بشكل بسيط بداية، موفرين الدعم والتشجيع.

المشارك المعارض كل الوقت

يشعر هذا المشارك بالإحباط والضغط. يمكننا أن نتعامل معه كما يلي:

- * نطلب من الشخص التعبير عن رأيه وأسبابه.
- * نتعاطف معه ونسأله إذا كان بإمكاننا أن نستمر في الجلسة.
- * نتعاطف معه ونقرر إذا كنا سنعالج الموضوع لاحقاً أو على الفور.
- * نتعاطف معه ونعرض معالجة الموضوع لاحقاً بعد انتهاء الجلسة متحججين بضيق الوقت.
- * نواجه الرفض بالإيجابية والليونة. مثلاً، نحاول اقناع الشخص المعارض بشدة بأنه على حق ولكن علينا أن نعمل بجهد ضمن الظروف ونحاول أن نسعى إلى التحسين والتغيير.
- * في حال كان الشخص عنيداً جداً، يمكننا أن نطلب منه مناقشة الأمر معنا على انفراد بعد انتهاء الجلسة.
- * نطرح الموضوع على المجموعة الكبرى لئلا نرى إذا كانت تعاني من الوضع نفسه.
- * نسال الشخص المعارض على إعطاءنا أفكاراً لحلّ الموضوع.
- * نتعامل مع الأسئلة العدائية بجدية، نرد عليها ونكمل الجلسة.

المشارك الذي يدير أحاديث جانبية

- * علينا الامتناع عن احراجه.
- * إذا كنا نتجول في الغرفة أثناء الجلسة، نقف بالقرب من هؤلاء الأشخاص وذلك دون ملاحظة الآخرين الهدف من ذلك.
- * بإمكاننا أيضاً التوقف عن الحديث بانتظار إنتباه هؤلاء الأشخاص إلى ذلك، ثم متابعة الجلسة.
- * نقوم بتسمية أحد المشاركين في الحديث الجانبي ونطرح عليه سؤالاً سهلاً أو نعيد الفكرة السابقة ونسأله رأيه فيها.
- * في حال استمرار هؤلاء الأشخاص بالحديث بالرغم من محاولتنا ثنيهم عن ذلك، من الممكن أن نطلب من أحدهم مساعدتنا في عمل ما خلال الجلسة أو تغيير مكانه.

ملاحظة: من المهم التدرج في ردة الفعل تجاه هذا الشخص.

المشارك الذي يتكلم أكثر من الآخرين فلا يفسح المجال لغيره

هذا النوع تكون نيته حسنة ولكنه لا ينتبه لحاجات الآخرين للكلام.

من الممكن أن:

- * نضع ضمن ميثاق الحياة الجماعية قاعدة أن يسمح كل مشارك لغيره الفرصة للمشاركة.
- * نذكر وبلطف أنه علينا احترام القاعدة وسماع وجهات نظر الآخرين.
- * نتدخل حين يتوقف هذا الشخص لالتقاط أنفاسه ونقول: "حسناً أنت تعني... من لديه فكرة لم تذكر من قبل ويرغب في اضافتها".
- * نستطيع مقاطعته بالقول إن ما يقوله يستدعي الاهتمام، لذلك سنسأل الباقيين عن رأيهم.

- * نتجنب النظر إليه حتى لا يأخذ ذلك على أنه إشارة لمعاودة الكلام.
- * نستخدم تقنية جولة الطاولة ليتمكن الجميع من المشاركة.
- * نوجه الأسئلة للأشخاص الذين لا يتكلمون كثيراً دون تحديد أسمائهم ولكن من خلال طرح السؤال والنظر باتجاههم.
- * نناقش الموضوع معه على انفراد خلال الاستراحة مؤكدين على أهمية فسح المجال للآخرين للمشاركة.

في مجمل الأحوال، نمتنع عن إخراجهم أو مهاجمته أو التهكم عليه لأننا قد نحتاج إلى قدراته لاحقاً.

المشارك الذي ينتقل من فكرة إلى فكرة دون التركيز

- * نلخص الأفكار التي عرضها، نتأكد أننا فهمناها وننتقل إلى موضوع آخر.
- * نسجل الأفكار المطروحة على اللوحة القلابة، فقد يساعدنا ذلك في التخفيف من التكرار وكذلك لإجبار الشخص على تنظيم أفكاره.
- * نركز على أهمية البقاء ضمن برنامج الجلسة.



لفتة نظراً!

- في حال تصرّنا لموقف ما من قبل المشاركين:
- * لا نأخذ القضية على محمل شخصي.
- * لا ندخل في نقاش حاد.
- * لا نظهر الضبط بل نحافظ على هدوئنا.