

## ملخص بحث بعنوان

### مهاراة إدارة المشاعر في خدمة الفرد مع حالات مقاومة العميل

## *The skill of managing feelings in the case work with cases of client resistance*

بحث منشور

مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

العدد السادس والعشرون – يناير ٢٠٢٢

إعداد

د/ أحمد صلاح الدين سيد رفاعي

المدرس بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

الخدمة الاجتماعية كمهنة ليست محصنة ضد المخاطر الذي أخذ يسود المجتمعات وخاصة لدى فئات متنوعة بالمجتمع، الأمر الذي يجعل من الأهمية بضرورة الوقوف على مدى تطبيق الأخصائي الاجتماعي لأساليب عمله ومبادئه وقيمه المهنية في التعامل مع تلك الفئات التي قد تعرضه للخطر. أكدت العديد من الدراسات على أن واقع الممارسة المهنية بيئة العمل للأخصائي الاجتماعي يظهر لنا صور متنوعة من المخاطر خلال عمل الأخصائي الاجتماعي بهذه البيئات بمختلف مجالات الممارسة المهني.

مما لا شك فيه إن هناك تأثير سلبي لتعرض الأخصائي الاجتماعي للمقاومة من العملاء على مستوى أدائه المهني وتحقيقه لأهدافه المهنية، سواء كان تأثير هذا العنف على بيئة عمل الأخصائي الاجتماعي أو على الأخصائي الاجتماعي نفسه في مدى إلتزامه بالقيم والمبادئ المهنية والأخلاقية تجاه شتى أساليب المقاومة من العملاء.

ومقاومة العملاء تظهر مع فئات كبيرة من العملاء سواء أكان نمط العميل عميلاً مختاراً أم عميلاً مكرهاً، إلا أنه في أغلب الأحوال تصدر المقاومة بشكل أكثر وضوحاً مع العميل المكره، ذلك النمط من العملاء الذي تفرض عليه الخدمة دون أن يبدي الرغبة في الحصول عليها ومنها عندما يسلم إلى المؤسسة أو يكره على الذهاب إليها بتطبيق أحد التدابير عليه.

ونتيجة لمقاومة العميل للأخصائي الاجتماعي، فإنها تحد وتعوق من قدرته على الاستفادة من الخدمات المهنية المتاحة، الأمر الذي يمكن أن يؤثر على نمو مهاراته وتجعله يستمر في سلوكيات المقاومة، تعتبر المقاومة عائق من عوائق التدخل المهني ، الأخصائي الاجتماعي يجب أن يعي أن هناك نوعاً من المقاومة تظهر عند التعامل مع العملاء سواء أكانت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في مختلف مراحل عملية المساعدة، لابد من مواجهة هذه المظاهر بطريقة بناءه، وأنه على الأخصائي الاجتماعي التفكير في كيفية استكشاف أشكال هذا السلوك وعلاجه من خلال تعزيز تدريب الأخصائي الاجتماعي على مواجهة مثل هذه الظواهر.

لذا على الأخصائي الاجتماعي أن يتوافر لديه المهارات الكافية لمواجهة المشكلات التي قد تنتج عند التعامل مع مقاومة العملاء.

ولذلك لا بد أن يكتسب الأخصائي الاجتماعي العديد من المهارات التي تساعد على التعامل مع تلك الحالات بشتى صورها ، وتعتبر مهارة إدارة المشاعر من المهارات الأساسية التي لا بد من إكسابها للأخصائي الاجتماعي حتى يستطيع أن يسيطر على سلوكياته وتصرفاته مع العميل ، تتعدد المشاعر التي يتعرض لها الأخصائي الاجتماعي بتعدد المواقف المهنية التي يتعرض لها وتتعدد العملاء اللذين يتعامل معهم خلال عمله المهني بالمؤسسات المختلفة، ومع حالات مقاومة العميل نجد أهمية تلك المهارة حتى تساعد الأخصائي على السيطرة على مشاعره ومن ثم سلوكه مع تلك الحالات من العملاء سواء كانت مشاعر خوف أو غضب أو كره، ولاشك أن التأصيل الجيد والفهم الصحيح لتلك المشاعر يساعد في التعامل معها وإدارتها بشكل أفضل من جانب الأخصائي الاجتماعي. كما أن تطبيق الأخصائيين الاجتماعيين لتلك المهارة تساعدهم على تطبيق مبادئ وأخلاقيات المهنة بالشكل الصحيح . وبناء على ذلك يمكن أن تتحد مشكلة الدراسة الحالية في دراسة واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة إدارة المشاعر مع حالات مقاومة العميل.