المدخل الى الخدمة الاجتماعية (1)

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

منشورات جامعة دمشق
كلية الآداب والعلوم الانسانية

المدخل الى الخدمة الاجتماعية

(1)

الدكتور
طلال عبد المعطي مصطفى
أستاذ في قسم علم الخدمة الاجتماعية

الدكتور
ديانه محمد سليمان
مدرسة في قسم علم الخدمة الاجتماعية

جامعة دمشق
1438 – 1439 هـ
2016 – 2017 م


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

المحتويات

المقدمة:	5
الفصل الأول: التعريف بالخدمة الاجتماعية.	**13**
أولا–ماهية الخدمة الاجتماعية.	16
ثانياً–الخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة وعلماً وفناً	24
ثالثاً–أهداف الخدمة الاجتماعية وارتباطها بتطورها	32
رابعاً–مجالات الخدمة الاجتماعية وميادينها.	36
خامسا–الخصائص الأساسية للخدمة الاجتماعية:	39
الفصل الثاني: نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها.	**49**
أولاً–النشأة التمهيدية للخدمة الاجتماعية	53
ثانياً–نشأة الخدمة الاجتماعية في العصور القديمة	54
ثالثاً–مراحل نشأة الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية وتطورها	56
رابعاً–مرحلة نشأة طرق الخدمة الاجتماعية وظهورها	58
خامساً–نشأة الخدمة الاجتماعية في مصر وتطورها	62
سادساً–نشأة الخدمة الاجتماعية في سوريا وتطورها	66
الفصل الثالث: العلاقة بين الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية المعاصرة	**73**
أولا–مفهوم الرعاية الاجتماعية.	77
ثانياً–وظائف الرعاية الاجتماعية.	79
ثالثاً–منظمات الرعاية الاجتماعية على المستوى العالمي.	82
رابعاً–علاقة الخدمة الاجتماعية بالرعاية الاجتماعية.	84
خامساً–علاقة مهنة الخدمة الاجتماعية بسياسة الرعاية الاجتماعية	86
سادساً–علاقة سياسة الرعاية الاجتماعية بمهنة الخدمة الاجتماعية:	88
سابعاً–الخدمة الاجتماعية والسياسة الاجتماعية:	89
الفصل الرابع: قيم الخدمة الاجتماعية وميادئها وأخلاقياتها.	**97**

أولاً–فلسفة الخدمة الاجتماعية.	101
ثانياً–الأساس القيمي للخدمة الاجتماعية	106
ثالثاً– تعريف قيم الخدمة الاجتماعية	110
رابعاً–الميثاق الأخلاقي الدولي للخدمة الاجتماعية	114
خامساً–مبادئ الخدمة الاجتماعية.	118
الفصل الخامس: القاعدة العلمية والأساس النظري للخدمة الاجتماعية.	**137**
أولا–المعارف في الخدمة الاجتماعية	141
ثانياً–تعريف القاعدة العلمية:	142
ثالثاً– المصادر الرئيسية للقاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية:	143
رابعاً–العناصر الأساسية المعرفية للخدمة الاجتماعية:	145
خامساً–أهم ملامح اتجاهات المعرفة في الخدمة الاجتماعية.	147
سادساً–علاقة الخدمة الاجتماعية بالعلوم الاجتماعية والإنسانية.	150
الفصل السادس: الخدمة الاجتماعية واتجاهاتها المعاصرة الاجتماعية	**179**
أولا– الخدمة الاجتماعية الوقائية.	183
ثانياً–عشر الخدمة الاجتماعية العلاجية.	191
ثالثاً: الخدمة الاجتماعية التنموية	198
رابعاً–الخدمة الاجتماعية باعتبارها إرشاداً اجتماعياً	203
الفصل السابع: المكونات الأساسية للخدمة الاجتماعية.	**217**
أولا – العميل	221
ثانيا_ المشكلة	225
ثالثاً–المساعدة الاجتماعية	228
الفصل الثامن: طريقة خدمة الفرد	**249**
أولاً–المتطلبات الأساسية لعملية المساعدة في خدمة الفرد	253
ثانيا –تعريف طريقة خدمة الفرد	253
ثالثاً–الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد.	255

رابعاً–خطوات خدمة الفرد.	257
الفصل التاسع: طريقة خدمة الجماعة.	**267**
أولاً–تعريف طريقة خدمة الجماعة.	269
ثانياً–مبادئ خدمة الجماعة.	271
ثالثاً–أهداف خدمة الجماعة.	272
رابعاً–خطوات خدمة الجماعة.	273
الفصل العاشر: طريقة خدمة تنظيم المجتمع.	**277**
أولاً– الركائز الأساسية التي تقوم عليها طريقة تنظيم المجتمع.	281
ثانياً–تعريف طريقة تنظيم المجتمع.	282
ثالثاً–مبادئ طريقة تنظيم المجتمع.	283
رابعاً–خطوات طريقة تنظيم المجتمع	285
مصطلحات الخدمة الاجتماعية باللغة الإنكليزية	**291**
المصادر والمراجع	**299**

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

مقدمة:

تعد الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية حديثة، حيث يعود تاريخ نشأتها الى بداية القرن العشرين في الولايات المتحدة الامريكية، ولكن جذورها تمتد الى جذور الرعاية الاجتماعية منذ بداية البشرية في صورة الإحسان ومساعدة الضعفاء والفقراء وغيرهم – على أنها أحد اشكال الرعاية الاجتماعية وصورها – إلى أن أصبحت مهنة معترفاً بها لها أهدافها وقيمها الأخلاقية، وطرقها المنهجية، وأساليبها العلمية والفنية في الميادين المجتمعية كافة.

وفي الوقت الحالي تأثر مستوى الحياة بالخدمات التي يقدمها المختصون الاجتماعيون سواء في المدارس، المستشفيات أو المحاكم، إلى جانب مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية والأهلية من أجل الارتقاء بنوعية الحياة.

وقد اقتضت الضرورة العلمية أن يقتصر هذا الكتاب على بعض الموضوعات في الخدمة الاجتماعية، التي تعد ركائز أساسية في ميدان الخدمة الاجتماعية ومبادئ مهمة في هذا الميدان لطلاب السنة الأولى لمقرر الفصل الأول فقط، على أن تستكمل بقية الموضوعات النظرية والمنهجية في كتاب الخدمة الاجتماعية ومجالاتها التطبيقية المقرر للفصل الثاني – سنة أولى، ومقرري خدمة الفرد وخدمة الجماعة في السنة الثالثة.

واستناداً الى ما سبق جاء هذا الكتاب في عشرة فصول هي:

الفصل الأول، الذي يعد مدخلاً للدراسة، نلقي من خلاله نظرة حول ماهية الخدمة الاجتماعية، وتعريفاتها المتعددة، وأهداف الخدمة الاجتماعية وارتباطها بتطورها، بالإضافة الى أهم مجالات الخدمة الاجتماعية وخصائصها الرئيسية وميادينها.

أما الفصل الثاني، فقد عالجت الدكتورة ديانه سليمان فيه نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها، من النشأة التمهيدية الى العصور القديمة، بالإضافة الى نشأتها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية، ومصر، وسوريا.

أما **الفصل الثالث**، فإنه يعالج العلاقة بين الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية المعاصرة، من خلال عرض مفهوم الرعاية الاجتماعية، وأهم وظائف الرعاية الاجتماعية، ومنظمات الرعاية الاجتماعية على المستوى العالمي، وعلاقة الخدمة الاجتماعية بالرعاية الاجتماعية والأسباب التي تستدعي تميز مهنة الخدمة الاجتماعية من بين مهن الرعاية الاجتماعية، بالإضافة الى علاقة مهنة الخدمة الاجتماعية بسياسة الرعاية الاجتماعية.

أما **الفصل الرابع**، فإنه يحدد قيم الخدمة الاجتماعية ومبادئها وأخلاقياتها، حيث عرض الأساس القيمي للخدمة الاجتماعية والميثاق الأخلاقي الدولي للخدمة الاجتماعية، بالإضافة الى توضيح أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية.

ويتناول **الفصل الخامس** القاعدة العلمية والأساس النظري للخدمة الاجتماعية حيث تم تحديد أهم المعارف الرئيسية للخدمة الاجتماعية ومصادرها الرئيسية، وكيفية استفادة الخدمة الاجتماعية من هذه العلوم.

وعالج **الفصل السادس** الاتجاهات المعاصرة للخدمة الاجتماعية، المتمثلة بالخدمة الاجتماعية الوقائية والعلاجية والتنموية والاتجاه الحديث المتمثل بالإرشاد الاجتماعي.

أما **الفصل السابع** فقد تناولت الدكتورة ديانه سليمان فيه المكونات الرئيسية للخدمة الاجتماعية المتمثلة بالعميل، والمختص الاجتماعي، والمساعدة الاجتماعية.

وتناول **الفصل الثامن** طريقة خدمة الفرد بإيجاز على أن يتم تناولها في مقرر السنة الثالثة بشكل واسع وتفصيلي في مقرر خدمة الفرد. وتضمن المتطلبات الأساسية لعملية المساعدة في خدمة الفرد، والخصائص الرئيسية لخدمة الفرد، وخطواتها الأساسية – ولابد من التنويه أن هذا الفصل أنجز من قبل الدكتورة ديانه سليمان.

ويعرض **الفصل التاسع** طريقة خدمة الجماعة بإيجاز ايضاً، على أن يتم تناول هذا الموضوع بشكل أوسع وتفصيلي في مقرر السنة الثالثة – خدمة الجماعة–وقد تضمن

تعريف خدمة الجماعة ومبادئ خدمة الجماعة وأهدافها والخطوات الرئيسية في خدمة الجماعة. – أيضا تم انجاز هذا الفصل من قبل الدكتورة ديانه سليمان.

وأخيراً نعرض في **الفصل العاشر** طريقة خدمة المجتمع، بداية تم تحديد الركائز الأساسية التي تقوم عليها طريقة تنظيم المجتمع، ومبادئ هذه الطريقة، بالإضافة الى أهم خطوات طريقة تنظيم المجتمع المنجز أيضاً من قبل الدكتورة ديانه سليمان.

آملين ان يكون هذا الجهد العلمي مثمراً ونافعاً لطلاب علم الاجتماع – السنة الأولى – الفصل الأول– ولجميع الطلاب والباحثين والمهتمين بموضوعات الخدمة الاجتماعية.

والشكر الجزيل للأستاذة الدكتورة ليلى داود للأفكار العلمية التي قدمتها لنا التي اثرت مفردات هذا الكتاب، ولكل من قدم المساعدة في انجاز هذا الكتاب.

دمشق – 2016 – 2017

أ. د. طلال عبد المعطي مصطفى

د. ديانه محمد سليمان


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل الأول

التعريف بالخدمة الاجتماعية.

أولا-ماهية الخدمة الاجتماعية.

ثانياً-الخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة وعلماً وفناً.

ثالثاً-أهداف الخدمة الاجتماعية وارتباطها بتطورها.

رابعاً-مجالات الخدمة الاجتماعية وميادينها.

خامسا-الخصائص الأساسية للخدمة الاجتماعية.

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الأهداف التعليمية:

1- تعرف الطالب الى مجموعة من التعاريف الأجنبية والعربية للخدمة الاجتماعية بهدف إبراز تطور مهنة الخدمة الاجتماعية، والإحاطة بوجهات النظر المختلفة للوصول الى تعريف إجرائي للخدمة الاجتماعية يوجه المختصين الاجتماعيين في عملهم بمؤسسات الخدمة الاجتماعية.

2- تعريف الطالب بالمعايير الرئيسية التي تؤكد أن الخدمة الاجتماعية مهنة بحد ذاتها.

3- تعريف الطالب بالمعايير الرئيسية التي تؤكد علمية الخدمة الاجتماعية.

4- تعريف الطالب بالمعايير الرئيسية التي تظهر الجانب الفني (المهارى) في الخدمة الاجتماعية

5- تعرف الطالب أن للخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة لها أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها في المجتمع الذي تمارس فيه وفقاً لظروفه وموارده وامكاناته وفي ضوء إيديولوجية المجتمع وسياساته.

6- أن يتمكن الطالب من معرفة العلاقة بين الأهداف التي تسعى الخدمة لتحقيقها مع الوحدات المختلفة التي تعمل معها وتطور هذه الأهداف إلى أن أصبحت للخدمة الاجتماعية أهدافٌ وقائية وتنموية وعلاجية وإنشائية، مادية ومعنوية.

7- أن يتعرف الطالب على كيفية تحقيق هذه الأهداف مع الوحدات المختلفة في جميع المجالات، بالتوافق مع العولمة والثورة التكنولوجية والتقدم الهائل في الإعلام ووسائله المختلفة.

أولا: ماهية الخدمة الاجتماعية:

تعد الخدمة الاجتماعية، مهنة حديثة، ولك مهنة تاريخها الذي يصور مراحل نشوئها وتطورها. وقد ارتبطت الخدمة الاجتماعية، كما يدل على ذلك اسمها، بشؤون الرعاية الاجتماعية، ومسائل الإصلاح الاجتماعي، والخدمات الاجتماعية التي تؤدى في المجتمع، غير ان هذا المفهوم العام للخدمة الاجتماعية الذي يتضمن مجموع الخدمات والمساعدات التي يتبادلها الناس وفق ظروفهم واحتياجاتهم المتغيرة، هذا المعنى المتداول لدى العامة الذين يرون أن الخدمة الاجتماعية عملية تقوم على التطوع الكامل بدافع الخير ودون الاعتماد على أسس ومبادئ واتجاهات تحدد طريقة الخدمة وفق أسلوب علمي فني، انما يصور الخدمة الاجتماعية بصور متعددة من ألوان الرعاية الاجتماعية التي نشأت منذ نشأة الإنسان، وستظل طالما وجد الإنسان على هذه الأرض. لكن الخدمة الاجتماعية في العصر الحديث ليست نوعاً من الإحسان أو الخدمة التي يتطوع فرد معين بإسدائها الى آخر في المجتمع الذي يعيش فيه، وليست نوعاً من التبرع نتيجة لتفاعل طارئ لفرد أو أفراد في مجتمع تدفع بهم انسانيتهم الى غوث محتاجين بل إن الخدمة الاجتماعية مهنة لها فلسفتها واتجاهاتها ومبادئها وأهدافها، مهنة تعتمد على أسس متخصصة، ظهرت لتسد الثغرات، وتعالج المشكلات التي يقابلها المجتمع وجماعاته وأفراده، وجدت لخدمة الجماعات ومساعدتها على التطور والنمو، فهي تسعى إلى تنشئة أفرادها عن طريق ما يكتسبونه من مهارات وخبرات ومعارف ومعلومات، وجدت لتنظيم المجتمعات وتنميتها فهي تواجه المشكلات العامة في المجتمع نتيجة تطوره الاجتماعي والاقتصادي والصحي والثقافي، ولا يقف جهدها عند حد معالجة أي مشكلات عامة بل تسعى دائبة على وقاية الناس من التعرض لمتاعب جديدة، كما تعمل على انشاء خدمات جديدة وتنظيم ما هو قائم في المجتمع من خدمات وتنسيقه تحقيقاً لأكبر نفع اجتماعي لها(عدلي سليمان، إسماعيل رياض، د.ت ، 5-6).

ويهمنا هنا قبل الحديث عن تطور الخدمة الاجتماعية، أن نبدأ بتعريف الطالب بالخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة حديثة العهد، وليدة علوم القرن العشرين وثقافته.

وفي الواقع نجد صعوبة في وضع تعريف محدد للخدمة الاجتماعية لذلك نعرض تعريفات للخدمة الاجتماعية من عدة منظورات أجنبية وعربية حتى يتسنى لنا فهم هذا المفهوم وإدراكه.

وللخدمة الاجتماعية معنى عام وآخر خاص، فالمعنى العام يتأتى من المدلول اللفظي المكون لهذا الاصطلاح، فكلمة خدمة تعني مجهودات هادفة يقصد بها تحقيق فائدة أو منفعة معينة، أو إيقاف ضرر واقع او محتمل الوقوع أو منعه، اما لفظ اجتماعية فبديهي انه صفة مشتقة من المجتمع، او الارتباط بالعلاقات المتبادلة بالبيئة المحيطة.

ويمكن من دلالة هذا التركيب اللفظي أن نقول إن الخدمة الاجتماعية بمعناها العام مجهودات مقصود بها منع الأضرار الاجتماعية او إحداث ألوان من المنفعة المرغوبة.

وإذا ما انتقلنا إلى المعنى الخاص لمهنة الخدمة الاجتماعية نجده قريب الصلة بالمعنى العام، فالحقيقة أن الخدمة الاجتماعية مهنة هدفها الرئيسي تنمية المجتمعات، وذلك عن طريق البحث عن القوى والعوامل المختلفة التي تحول دون النمو والتقدم الاجتماعي مثل الحرمان والبطالة والظروف المعيشية السيئة التي تخرج من نطاق قدرة الافراد الذين يعانون منها التي تعمل على شقائهم، كما تبحث عن أسباب العلل في المجتمع لكي تتصدى وتكافح هذه الأسباب وتنتقي انسب الوسائل الفعالة في المجتمع للقضاء عليها او التقليل من آثارها والأضرار التي تنتج عنها إلى أدنى حد ممكن (محمد محمود المهدلي، 2003، 13-14).

وسنحاول استعراض بعض تعاريف الخدمة الاجتماعية، وليس الهدف من هذا العرض أن نحدد تعاريف نرددها ونحفظها، وإنما الهدف هو تحقيق الآتي:

1- إبراز تطور مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال التعريفات.

2- الإحاطة بوجهات النظر المختلفة ونقاط الاهتمام التي تركز عليها التعريفات المختلفة.

وفيما يلي مجموعة من تعاريف الخدمة الاجتماعية والفترات التاريخية التي صدرت فيها:

أ - التعريفات الأجنبية للخدمة الاجتماعية :

1- تعريف "هيربرت ستروب " Herbert Stroup ' عام 1948:

إنها فن يستخدم مختلف الموارد لسد حاجة الفرد أو الجماعة أو المجتمع بطريقة علمية تعين الناس ليساعدوا أنفسهم " (محمد سيد فهمي، 1998 : 188).

2- تعريف " هيربرت بسنو" Herbert Bisno " عام 1952:

الخدمة الاجتماعية هي" العملية التي يمكن من خلالها توفير الخدمات المخصصة لمساعدة الأفراد إما بمفردهم أو في جماعات للتغلب على العوائق الاجتماعية والنفسية الحالية والمستقبلية التي تعوق مساهماتهم الكاملة و الفعالة في المجتمع (Herbert. B، 1952: 1).

3- تعريف الجمعية القومية الأمريكية للمختصين الاجتماعيين عام 1970:

وهو التعريف المعدل لعام 1958 الذي قامت بوضعه لجنة عمل تابعة لذات الجمعية وهي جمعية مهنية قومية قامت بوضع تلك التعاريف الإجرائية للمهنة ويتمثل التعريف الإجرائي الرسمي لعام 1970 في أن :

الخدمة الاجتماعية: هي أنشطة مهنية لمساعدة الأفراد، والجماعات، والمجتمعات لتنمية قدراتهم، وإمكاناتهم لأداء وظائفهم الاجتماعية وتحسين الأوضاع الاجتماعية لتحقيق أهدافهم.

تتكون ممارسة الخدمة الاجتماعية من: تطبيقات مهنية لقيم ومبادئها وتكنيكياتها الخدمة الاجتماعية وذلك لتحقيق واحد أو أكثر من الأهداف الآتية:

1- المساعدة في توفير الخدمات للناس.

2- تقديم المشورة للأفراد والأسر والجماعات.

3- مساعدة الجماعات أو المجتمعات المحلية على تحسين الخدمات الاجتماعية والصحية.

4- المشاركة في العمليات التشريعية المتعلقة باللوائح الاجتماعية.

وتحتاج ممارسة الخدمة الاجتماعية لتلك المعارف الآتية:

- النمو والسلوك الإنساني.
- المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.
- التفاعل بين كل العوامل السابقة.

4-تعريف ماكس سيبرون Max siporin 1975:

الخدمة الاجتماعية طريقة مؤسسية لمساعدة الناس على الوقاية من المشكلات الاجتماعية وعلى علاج هذه المشكلات، وتعمل على تقوية وظائفهم الاجتماعية فالخدمة الاجتماعية تمارس من خلال مؤسسات وهذه المؤسسات تقدم الخدمات الإنسانية وهي فن تكنيكي وعلمي للممارسة تقوم بمهام مجتمعية يحتاج إليها المجتمع (Max Siporin، 1975:3).

5-وفي عام 1987 عرف Robert L. Barker:

في قاموس الخدمة الاجتماعية ممارسة الخدمة الاجتماعية بأنها " استخدام الاساس المعرفي مع الاساس المهارى للخدمة الاجتماعية لتنفيذ التفويض المجتمعي بتقديم الخدمات الاجتماعية بالطرق التي تتسق مع الأساس القيمي للخدمة الاجتماعية لتشتمل

الممارسة على العلاج بالتخلص من المشكلات الاجتماعية أو الشخصية القائمة وإعادة تأهيل الذين ضعفت قدراتهم على الاداء الاجتماعي وتتضح ممارسة الخدمة الاجتماعية، اما على مستوى الوحدات الصغيرة و المتوسطة او الكبيرة (أحمد محمد السنهوري، 1996: 28).

6-وفي عام 1992 أوضحت برندا دبوس Brenda Dubois وكارلا ميلي Karla Miley بؤرة اهتمام الخدمة الاجتماعية فيما يلي " تركز الخدمة الاجتماعية على التفاعل بين الانسان والبيئة كما تشتمل على الانشطة المهنية الموجهة بتحسين الاوضاع الانسانية والاجتماعية وتخفيف الالام الانسانية والمشكلات لاجتماعية وذلك من خلال:

- مساعدة الناس على إطلاق كفاءتهم وزيادة قدراتهم في التغلب على مشكلاتهم.
- مساعدة الناس في الحصول على الموارد.
- اقامة منظمات تستجيب لحاجات الناس.
- تسهيل التفاعل بين الفرد والآخرين في بيئته.
- التأثير في التفاعلات بين منظمات والنظم الاجتماعية (أحمد محمد السنهوري،1996: 29)

7-تعريف روزالي أمبروزينو " Rosalie Abrasion" عام 2001:

إن الخدمة الاجتماعية " مهنة أساسية تنفذ أنشطة التغير المخطط التي تفرضها نظم الرعاية الاجتماعية، من خلال التدخل المهني مع الأفراد، والأسر، والجماعات الصغيرة، وعلى مستوى المنظمات، والمجتمع المحلي، والمجتمع الوطني، لتعزيز أو استعادته الأداء الاجتماعي"

(Robert L.B ,1987 :281).

ب- التعريفات العربية للخدمة الاجتماعية :

1- تعريف فاطمة الحاروني :

"الخدمة الاجتماعية هي خدمات مهنية أو عمليات ومجهودات ذات صبغة علاجية وقائية وإنشائية تؤدي إلى حياة كريمة تسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتمشى مع رغباتهم وإمكاناتهم وتتفق مع مستويات تطور المجتمع الذي يعيشون فيه – وتؤدي -- الخدمة الاجتماعية وظيفتها عن طريق تقديم خدمات مادية ومعنوية الى ممن يحتاجها من الأفراد والجماعات والمجتمعات في مؤسسات أو هيئات خاصة بواسطة أشخاص مهنيين معدين أعداداً نظرياً وعلمياً للقيام بالمسؤوليات المطلوبة منهم والتي تنظمها قوانين خاصة لكي تحقق الرسالة التي أخذتها المؤسسات والهيئات على عاتقها لإنماء المجتمع " (فاطمة الحاروني ، 1975: 6)

2-تعريف عبد المنعم شوقي :

" نظام اجتماعي مرن يشترك بطرقه الأساسية مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى ، ويقوم بالعمل فيه مهنيون متخصصون ويهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات إلى النمو والتكييف في المجتمع إذا أخفقت في ذلك النظم الاجتماعية الأخرى ، كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو والامتداد حتى تقابل حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة " (عبد المنعم شوقي ، 1966 : 21) .

3-تعريف أحمد كمال أحمد :

طريقة عملية لخدمة الإنسان و النظام الاجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاجها المجتمع لتحقيق رفاهية أفراده " (أحمد كمال أحمد، 1977: 132) .

وبالنظر إلى هذه التعاريف التي عرضناها نجد أنها ساهمت إلى حد كبير في التعريف بالخدمة الاجتماعية ، وفي الكشف عن طبيعتها إلا أننا نلاحظ في الوقت نفسه أنها

جاءت متأثرة بإيديولوجية معينة ومعبرة عن واقع المجال التطبيقي الذي تمارس فيه الخدمة الاجتماعية وعلى الأخص المجتمع الغربي ، حيث جاءت هذه التعاريف متأثرة بالفلسفة الفردية السائدة وبالتالي دارت هذه التعاريف في معظمها حول الفرد من ناحية تكيفها للبيئة التي يعيش فيها ، أو من ناحية مساعدته على تدعيم قدراته وتوجيه شؤونه معتمدا في ذلك على إمكاناته الذاتية أولا .

ت- التعريف الإجرائي للخدمة الاجتماعية:

ومن التعريفات السابقة يمكن أن نتوصل إلى تعريف اجرائي لهذه المهنة في النقاط الآتية:

1- الخدمة الاجتماعية مهنة متخصصة تتوفر فيها شروط.

2- الخدمة الاجتماعية مهنة انسانية اذ تعتنق مفاهيم انسانية وقيماً خلقية تستهدف أساسا إسعاد الإنسان ورفاهيته.

3- الخدمة الاجتماعية علم تتوفر فيها شروط العلم من حيث الإطار العام والاسلوب المتبع.

4- الخدمة الاجتماعية فن بمعناها المهارى حيث ان ممارستها تتطلب مهارة في الاداء.

5- يمارسها مختصون اجتماعيون أعدوا اعدادا مناسباً لمقابلة احتياجات الانسان على أنه فرد أو عضو في جمعات أو عضو في مجتمع محلي.

6- خدمات هذه المهنة يمكن ان تكون وقائية وانمائية بجانب كونها علاجية.

7- تمارس المهنة من خلال مؤسسات خاصة.

8- تعاون المهنة النظم الاجتماعية القائمة على أداء وظائفها بل قد تعدل في بناء هذه النظم ذاتها لتقيم نظماً أخرى أو تعدل من النظام القائم.

9- ترتبط المهنة بأيديولوجية المجتمعات وكفايتها في مهنة تكيف نفسها لتوائم المجتمع النامي كما هي متمايزة في المجتمع المتقدم.

10- تستند المهنة إلى مجموعة من القيم الأخلاقية التي تؤكد فردية الإنسان وكرامته وحقه في الحياة الكريمة، كما أنها تنبذ الداروينية الاجتماعية وتشجب السادية التي تسمح بتعذيب الفرد أو إذلاله.

11- تعمل دائماً على المواءمة بين صالح الفرد نفسه وصالح المجتمع والجماعة التي يعيش فيها.

12- تؤمن الخدمة الاجتماعية بحقها في التدخل لتوجيه الأفراد وصيانة المجتمع في نفس الوقت وحمايته.

13- للخدمة الاجتماعية طرق أساسية ثلاث: طريقة للتعامل مع الفرد ويطلق عليها خدمة الفرد، وطريقة للتعامل مع الجماعة ويطلق عليها خدمة الجماعة، وطريقة ثالثة للتعامل مع المجتمع المحلي وتسمى طريقة تنظيم المجتمع.

14- دوافع الخدمة الاجتماعية خمسة: حضارية، اقتصادية، انسانية، سياسية، أخلاقية.

ث- الأسس العامة لتعريف الخدمة الاجتماعية:

يمكننا بصفة عامة في الوقت الحاضر توضيح مفهوم الخدم الاجتماعية بمجموعة من الأسس العامة التي توجه العاملين وتعتبر في مجموعها على أنه تعريف يسترشد به المختص الاجتماعي في عمله وهذه الأسس:

1- مهنة لها قاعدتها العلمية المكونة في الوقت الحالي أساسا من بعض المعارف المستعارة غالبا من العلوم الاجتماعية، ومن معرفة توصلت اليها الخدمة الاجتماعية ذاتها بفضل خبراتها الميدانية ولها طرقها المهنية الأساسية وهي خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع كما أن لها طرقها المساعدة وهي البحث الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية وإدارة المؤسسات الاجتماعية .

2- كما أن لها أساليبها الفنية التي تطبق بها تلك الطرق ، وللمهنة أيضا مهارات فنية أهمها المهارة في تكوين علاقة مهنية هادفة مع الوحدة التي يتعامل معها

المختص الاجتماعي ، كما أن للخدمة الاجتماعية فلسفتها ومعايرها الأخلاقية ولها المتخصصون الذين يمارسون الخدمة كما أن لها تنظيماتها المهنية .

3- تهدف الخدمة الاجتماعية بصفة أساسية إلى إحداث تغييرات مرغوب فيها في الأفراد و الجماعات و المجتمعات و ذلك بقصد إيجاد تكيف متبادل بين الأفراد و بيئاتهم الاجتماعية 4- كما أنها تهدف إلى مساعدة الأفراد و الجماعات و المجتمعات لاستثمار أقصى ما لديها من قدرات للوصول إلى مستويات اجتماعية لائقة.

5- لتحقيق تلك الأهداف تعمل الخدمة الاجتماعية في مجالات مختلفة مثل المجال المدرسي، الطبي، الأحداث، الطفولة، العمالي، الريفي، رعاية الشباب، وغير ذلك من المجالات.

6- تتعاون المهنة مع غيرها من المهن الأخرى في المجالات المختلفة لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات للوصول إلى المستويات الاجتماعية المنشودة.

7- تقوم الخدمة الاجتماعية باستثارة الموارد المتاحة والكامنة لتحقيق أهدافها.

8- تتفق أساليب الخدمة الاجتماعية وإيديولوجية المجتمع الذي تعمل فيه.

ثانياً-الخدمة الاجتماعية مهنة وعلم وفن:

ولا شك في أن علماء الخدمة الاجتماعية قد اختلفوا فيما بينهم حول طبيعة الخدمة الاجتماعية، فهناك فريق يرى أن الخدمة الاجتماعية علم، بينما يصفها فريق آخر بأنها مهنة، ويرى فريق ثالث بأنها فن، أما الفريق الرابع فيصفها في عداد النظم الاجتماعية، بينما يرى آخرون أن الخدمة الاجتماعية مهنة ذات علم وفن.

أ- الخدمة الاجتماعية بصفتها مهنة:

من خلال العرض السابق لتعريفات الخدمة الاجتماعية ورد في كثير من هذه التعريفات وصف للخدمة الاجتماعية على أنها مهنة وسوف نحاول فيما يلي أن نتناول هذا المفهوم ونستعرض من خلاله مفهوم الخدمة الاجتماعية بصفتها مهنة.

هناك شروط لأي عمل نستطيع من خلالها أن نطلق على العمل بأنه مهني أو غير مهني، هذه الشروط هي:

1- أساس علمي وقاعدة معرفية.

2- أساليب فنية لتطبيق تلك القاعدة العلمية واستخدامها.

3- هدف اجتماعي يبغي الصالح العام.

4- يستلزم القيام بها قدح الذهن فليست ممارستها آلية.

5- وجود معاهد لتخريج المتخصصين فيها.

6- التصديق المجتمعي على الممارسة.

كما وضع "ابراهام فكستر" بعض المعايير التي اعتبرها ضرورية لقيام مهنة وهي:

1- ارتكاز المهنة أساسا على عملية عقلية.

2- تمارس المهنة بشكل يتطلب مجهودا وتفكيراً من الشخص المهني.

3- وجوب وضع معرفتها موضع الممارسة والتطبيق.

4- يجب أن تكون المهنة صالحة للاستخدام الميداني وأن تكون لها أهداف محددة وأساليب فنية.

5- يجب أن تحدد مسؤولياتها اتجاه من تقدم لهم الخدمة.

6- يجب أن يمارسها المتخصصون (المهدلي، 20:2003).

وهكذا فإن للخدمة الاجتماعية عدة ركائز بصفتها مهنة وهي:

أ- للمهنة أهداف مجتمعية:

بمعنى أنها تقوم من أجل إشباع الاحتياجات من جانب المجتمع أو مواجهتها، وبمعنى آخر فإنها تستمد عملية وجودها من إحساس الناس بضرورة القيام بنشاط معين

يعمل على إشباع احتياجات لهم، أو يسد حاجة من الحاجات أو يعمل على حل مشكلة من المشكلات المجتمعية.

وتطبيق ذلك على الخدمة الاجتماعية بصفتها مهنة فنجد أن لها أغراضاً وأهدافاً مجتمعية واضحة، وهي تحسين ظروف معيشة الإنسان والارتقاء بحياته في ضوء فهم احتياجاته، مع مساعدته على حل مشكلاته، ولا بد أن نعرف أن هذه المهنة ترتبط بالمجتمع وتكون في إطار من القيم المجتمعية والفلسفية والسياسة الاجتماعية السائدة.

2- تستند المهنة إلى أسلوب علمي:

ونقصد بذلك إن أي مهنة تستند إلى حصيلة التقدم العلمي سواء في العلوم المادية والطبيعية، أو العلوم الاجتماعية، ونقصد أيضا بالأسلوب العلمي: المنهج الذي يمكن الاستناد إليه في أداء المهنة وممارستها، فمهنة الطب أو التمريض أو المحاماة أو غيرها تستند إلى أساليب ومناهج علمية في تناول موضوعاتها.

وبالنظر إلى مهنة الخدمة الاجتماعية نجد أنها تقوم على مناهج إيضاح وفق نموذج علمي اجتماعي لحل المشكلات. التي تواجه الإنسان وهو الذي يطلق عليه نموذج حل المشكلات.

3- للمهنة قاعدة معرفية تستند إلى العلم:

ومعنى ذلك أن المهنة أيا كانت لا تستخدم المنهج العلمي فقط في حل المشكلات ومواجهة الاحتياجات التي تتعامل معها، بل إنها تستند أساساً إلى قاعدة من المعرفة العلمية والنظريات والقوانين، والمبادئ العلمية لفهم المشكلة وتحديد الحل المناسب لها.

ولو نظرنا إلى الخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة فإنها تستند إلى قاعدة واسعة من العلوم الاجتماعية، والإنسانية فهي تستند إلى نظريات علم الاجتماع العام وفروعه المختلفة مثل علم الاجتماع الريفي والحضري وعلم اجتماع التنظيم وكذلك علم النفس العام والصناعي

والارتقائي والمقارن وأسس الصحة النفسية وعلم الاقتصاد والصحة الاجتماعية والإحصاء وغيرها.

4- يمارس العمل المهني متخصصون مهنيون :

ومعنى ذلك أن في ممارسة المهنة يقع العبء الأساسي على عاتق أفراد وهيئات متخصصة لها من الصلاحيات والكفاية والقدرة العملية ما يمكنها من فهم المشكلة والتعامل معها، فمهنة الطب تمارس من خلال الطبيب وكذلك مهنة المحاماة من خلال محامي وهكذا.

والخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة في مجال المهن التي تساعد الناس على التوافق والتكيف الاجتماعي تمارس عن طريق مختصين اجتماعيون تم أعدادهم وفق قواعد علمية ودراسة نظرية وعملية محددة في مناهج الخدمة الاجتماعية وفي معاهدها التخصصية بمستوياتها المختلفة.

5- وجود أساس أخلاقي قيمي للممارسين:

إن الضرورة تحتم وجود معايير سلوكية وقواعد أخلاقية وآداب خاصة بها تنبع من قواعد المهنة ذاتها، ومن متطلبات نجاح العمل المهني التزام الممارس بهذا النظام الأخلاقي أو الدستور المهني المتفق عليه صراحة أو ضمناً بين ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية أو أي مهنة أخرى.

وبموجب هذا الدستور أو الميثاق الأخلاقي فلا فرق بين عميل وآخر لجنسه أو لونه أو عقيدته أو أي شكل آخر من أشكال التمييز العنصري، كما تلتزم بعدم التحييز، وبوجود العلاقة المهنية المؤقتة التي تربط المختص الاجتماعي بالعملاء، وبالمحافظة على أسرار حياتهم، وتقبلهم كما هم لا كما يجب أن يكونوا عليه، ثم العمل على مساعدتهم لتوصيلهم إلى حالة التوافق والتكيف لتحسين أدائهم الاجتماعي.

6- الاعتراف المجتمعي:

والمقصود بذلك اعتراف المجتمع صراحة بقيام المهنة وتحملها للمسؤولية تجاه الأفراد والجماعات والنظم في المجتمع ، الأمر الذي يضفي عليها شرعية وجودها وممارستها ، ويتمثل اعتراف المجتمع بمهنة الخدمة الاجتماعية في قيام الدولة بإنشاء المعاهد والكليات المختلفة لأعداد المختصين الاجتماعيين ويمتد النطاق إلى إدخال مناهج الخدمة الاجتماعية وعلومها على كتب الدراسات والتخصصات الأخرى التي يرتبط عملها بالخدمة الاجتماعية كدراسة مهنة للتمريض والطب وغيرها من المهن والأعمال التي قد تتطلب ممارسته العلمية والعملية دفعة من قواعد الخدمة الاجتماعية ومناهجها.

كذلك فإن اعتراف المجتمع يتمثل في إيجاد الوظائف والأعمال التي يتخصص خريجو معاهد الخدمة الاجتماعية وكلياتها، ويمارسون فيها تخصص المساعدة للناس في المواقف المختلفة.

إذا فالخدمة الاجتماعية وبهذا المعنى تصبح مهنة إنسانية تعمل في مجال مساعدة الناس في حل مشكلاتهم، وإشباع احتياجاتهم والوصول بهم إلى مستوى من التكيف مع متطلبات الحياة.

ب-الخدمة الاجتماعية باعتبارها علم:

يعرف جينز برج العلم بأنه: " وحدة عضوية لها طريقة واحدة تطبق في جميع فروعها، وتبدي تلك الوحدة العضوية آثارها على الحياة الاجتماعية والثقافية كقوة واحدة ".

ويعرف (فؤاد البهي السيد) العلم بأنه :

" مجموعة من الحقائق التي أبدته التجارب والملاحظات الدقيقة وترتبط هذه الحقائق بطرق شتى فتسفر بذلك عن مستويات عدة، لكنها في ارتباطها تنحو نحو التنظيم

الهرمي، أي إلى الإيجاز والشمول كلما علت وسمت، وهدف العلم اكتشاف القانون العام الذي يفسر جميع الظواهر الموجودة في ميدان بحثه " (المهدلي، 2003 :24)

وعلى ذلك فأن العلم:

1- طريقة معينة يتوصل بوساطتها إلى الحقائق، وهذه الطريقة تطبق بإطارها العام في جميع فروع العلم.

2- تكامل الفروع المكونة له " أي العلم "

3- ليس مجرداً لذاته بل انه يؤثر في جميع أوجه الحياة وهو في هذا التأثير متكامل على أنه نوع من الامتداد لتكامل عناصره وفروعه.

وعلى هذا الأساس هل تعتبر الخدمة الاجتماعية علماً؟

لا يوجد من يستطيع أن يجزم بأن الخدمة الاجتماعية قد أصبحت علما، فالخدمة الاجتماعية مهنة متطورة تستند إلى أساس علمي، بيد أن ذلك الأساس ليس خاصا بالخدمة الاجتماعية ولا هو من صنعها وحدها، وإنما ذلك الأساس العلمي مستمد من حقائق العلوم الأخرى التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية والحقائق التي أمكن استنباطها من خلال ممارسات ذاتها.

وقد كانت الخدمة الاجتماعية تعتمد في بداية تطورها المهني أساسا على علم الاجتماع، وفي ذلك يقول البعض إن علاقة الخدمة بعلم الاجتماع ليس بظاهرة حديثة بل ترجع إلى سنوات مضت وترتبط بالبوادر الأولى للخدمة الاجتماعية.

ولكن بعد أن طورت (ماري ريتشموند) طريقة خدمة الفرد بظهور مؤلفها " التشخيص الاجتماعي " ، عام 1915 بدأت الخدمة الاجتماعية تعتمد أكثر وأكثر على علم النفس خاصة أن طريقة خدمة الفرد كانت بعد الحرب العالمية الأولى هي أنضج طرق الخدمة

الاجتماعية ، وكان المشتغلون بخدمة الفرد يهتمون بالعلاج الذاتي فلعبت نظريات " فرويد " دورا كبيرا في خدمة الفرد .

ولما تطورت الخدمة الاجتماعية لتهتم بالمجتمعات والجماعات لتتمكن من توصيل الخدمات إلى اكبر عدد ممكن في أقل وقت، بدأت طريقة خدمة الجماعات وطريقة تنظيم المجتمع في التطور السريع وخاصة الطريقة الأخيرة، واهتمت الخدمة الاجتماعية بالسياسة الاجتماعية وبدأت تعتمد أكثر على علم الاجتماع والأنثروبولوجيا وعلم النفس والاقتصاد والعلوم السياسية.

والواقع أن الخدمة الاجتماعية لم تكن سلبية في علاقاتها ببعض العلوم التي تستند إليها بل صاحب التغير التطور في الخدمة الاجتماعية تغيراً وتطورا في بعض تلك العلوم على أنه متغير مصاحب للتغير في الخدمة الاجتماعية، فعلى سبيل المثال:

1- اتجهت كثير من العلوم الاجتماعية إلى الاهتمام بممارسات الخدمة الاجتماعية، فاتجه علم الاجتماع إلى المشكلات التي تحاول الخدمة الاجتماعية علاجها – كمشكلات الأحداث والمشكلات الأسرية.
2- أثر تطبيق المختصين لمنهج " فرويد " في التحليل النفسي على علم الاجتماع، فبدأ ذلك العلم في استخدام منهج التحليل النفسي في بحوثه وتفسيراته.
3- اثر العلاج البيئي الذي يقوم به المختصون الاجتماعيون على نظريات علم النفس، متوسع علم النفس في بحث أثر البيئة على " الأنا ".

ولكن هل تعتبر العلوم الاجتماعية مسئولة عن كثير من القصور الحالي في الخدمة الاجتماعية؟

إن الخدمة الاجتماعية تعتمد على العلوم أساسا ولما كانت هذه العلوم حتى الآن لم تتوصل إلى حقائق موضوعية على درجة كبيرة من الدقة ، أو قوانين على درجة كبيرة من الصحة مثل العلوم الطبيعية واقتصرت على نظريات قد تكون متعارضة و معلومات

وصفية ، لذلك فقد عجزت هذه العلوم إلى حد ما عن أن تقدم للخدمة الاجتماعية المادة الكافية التي يطمئن إلى صحتها المختصون الاجتماعيون ويقومون بالاستفادة منها وجعلها بوساطة فنية الخدمة الاجتماعية الصالحة للتطبيق فنظريات علم النفس مثلاً عن السلوك ما زالت متعارضة، وحتى في تعارضها لا تشكل تكاملا يعتد به، وعلم الاجتماع مثلا عاجز عن تقديم نظرية صحيحة كل الصحة عن التغير الاجتماعي، فانه ما زال يوصف التغير الاجتماعي أنه لا تشكل تكاملا يعتد به ، وعلم الاجتماع مثلاً عاجز عن تقديم نظرية صحيحة كل الصحة عن التغير الاجتماعي، فأنه لا زال يوصف التغير الاجتماعي دون أن يقدم له التفسير العلمي الكافي، ولكن مع توالي تقدم هذه العلوم الاجتماعية تبعا لذلك ، أما إذ أصابت تلك العلوم الركود فسوف يؤثر ذلك بلا شك في الخدمة الاجتماعية .

ت-الخدمة الاجتماعية باعتبارها فن:

يعرف الفن بأنه الذكاء في حالة عمل – والفن ليس له كالعلم طريقة ثابتة، بل يعتمد على مواهب الشخص إلى حد كبير، وتبعا لذلك يتفاوت الإبداع الفني بين شخص وآخر. والخدمة الاجتماعية جزئيا تعتبر فناً، فهي تعتمد على انجاز شيء أو القيام به، وتلك المقدرة تتفاوت من فرد لآخر ومن هنا دخل العنصر الفني في الخدمة الاجتماعية. فكما تقول (جيلا كونيكا) " إن مهنتنا تركز على العلم غير أن ممارساتها تعتبر فنا " .

وقد يعتبر الجانب الفني في الخدمة الاجتماعية نقطة ضعف، فكلما تطورت الخدمة الاجتماعية لتصبح علما، قلّ فيها الجانب الفني، ومع ذلك نعتقد أن الجانب الفني سبيل ملازم لممارسات الخدمة الاجتماعية، والجانب الفني يكون بمعنى اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع العلاقات الإنسانية والقدرة على تطبيق المعارف العلمية في الواقع الميداني " المهدلي، 2003 : 28) .

ثالثاً: أهداف الخدمة الاجتماعية وارتباطها بتطورها:

تنبع الأهداف العامة للخدمة الاجتماعية من المعارف والقيم الخاصة بالخدمة الاجتماعية ومن الخبرات والتجارب الإنسانية ومن خلال الاعتراف المجتمعي بالمهنيين من خلال منظماتهم المهنية ومن خلال المجتمع نفسه (مدحت فؤاد فتوح حسين، 1996 :209).

والاهداف التي تسعى المهنة لتحقيقها هي" الغايات والمطالب التي تسعى ممارسة الخدمة الاجتماعية لتحقيقها" (علي الدين السيد، 1996 : 134).

أ- وللخدمة أهداف ارتبطت بتطورها باعتبارها مهنة منذ بداية القرن العشرين ونوضحها بالآتي:

1- ارتبطت أهداف المهنة في مراحلها الأولى بما أطلق عليه فن عمل الخير أو فن المساعدة على انه هدف علاجي محدد لموقف إشكالي واجه الفرد في حياته لتحقيق سعادته.

2- في الثلاثينيات تطور الهدف ليشمل تنمية الفرد لمساعدة نفسه بنفسه على أنه هدف علاجي للحاضر والمستقبل.

3- وفي أوائل الخمسينات اهتمت المهنة برفع مستوى تكيف الفرد أو الجماعة أو المجتمع مع بيئاتهم الاجتماعية وذلك نتيجة لظهور طرق الخدمة الاجتماعية الجديدة.

4- في الستينات ظهر مفهوم الأداء الأمثل للوظيفة الاجتماعية للوحدة التي تتعامل معها سواء كانت " فرداً، أو جماعة، أو مجتمعاً" باعتبارها هدفاً واقعياً.

5- ثم استقرت أهداف المهنة لتهتم بتحقيق درجات الاستقرار الامثل للإمكانات المتاحة لمواجهة عقبات التكيف الاجتماعي.

ب- تصنيف الجمعية القومية الأمريكية للمختصين الاجتماعيين N A S W)
(لأهداف الخدم الاجتماعية:

وقد أوضحت الجمعية القومية للمختصين الاجتماعيين لممارسة وتطبيق الخدمة الاجتماعية بتناولها أربعة أهداف رئيسية (Charles Zastrow, 1985:58-60) :

الهدف الأول: تعزيز قدرات الافراد على حل المشكلات، والتفاعل الإيجابي في المحيط البيئي، وتركز ممارسة الخدمة الاجتماعية في هذا المستوى على (الفرد) وبهذا التركيز يعتبر المختص الاجتماعي (مسهلاً Facilitator) وفي هذا الدور ربما يقوم المختص الاجتماعي بأنشطة المستشار أو المدرس (الذي يمد بالخدمات المدعمة لهؤلاء الذي لا يستطيعون الحل الكامل لمشاكلهم وسد مواجهة احتياجاتهم أو مواجهتها والمغير لسلوك معين لدى الأفراد).

الهدف الثاني: ربط الأفراد بالأنظمة التي تدعمهم بالمواد والخدمات والفرص، والتفاعل الإيجابي في المحيط البيئي والأساس أو تركيز ممارسة الخدمة الاجتماعية على هذا المستوى تكون على مبدأ العلاقات بين الأشخاص والنظم الاجتماعية التي تتفاعل وتتداخل معهم ولهذا التركيز فالمختص الاجتماعي يعمل أساساً على أنه وسيط.

الهدف الثالث: تعزيز الفاعلية وتقوية العمل الإنساني في الأنشطة التي قد تمد الأفراد بالموارد والخدمات، تركيز ممارسة الخدمة الاجتماعية في هذا المستوى على الأنظمة التي يتفاعل الأفراد معها وأحد الأدوار التي ربما يكملها المختص في هذا المستوى هو التأكيد أو التأييد.

وهناك أدوار إضافية في هذا المستوى تكون:

مطور البرنامج: يحتاج المختص إلى تعزيز البرامج أو التكنولوجيا أو تصميم لسد الاحتياجات الاجتماعية.

المشرف: يهدف المختص إلى زيادة الفاعلية والكفاءة من أداء الخدمات خلال الإشراف على الآخرين في فريق العمل.

المنسق: يهدف الى تحسين نظام الأداء خلال زيادة الخدمات والموارد الاجتماعية لسد احتياجات الإنسان الأساسية ودعم القدرات البشرية.

الهدف الرابع: يعمل المختص الاجتماعي على توصيل السياسات والخدمات والموارد والبرامج بالإضافة إلى التأييد الإداري والتنظيمي وأيضاً عبر الحدث السياسي والاجتماعي لكي يمكن الجماعات لتعزيز العدالة الاجتماعية والاقتصادية.

بالإضافة إلى تنمية واختيار المعرفة التخطيطية والمهارات التي تكون مرتبطة بهذه الأغراض أو الأهداف أو تطويرها.

الهدف الخامس: تمكين الجماعات على المخاطرة وتقوية العدالة الاقتصادية والاجتماعية. أو دعمها

ويتضمن الكشف الجزئي عن الجماعات المخاطرة من حيث اللون والنساء والتقدم في السن ويشمل الأشخاص ذوي الإعاقات العقلية والجسمانية.

وتقدم العدالة الاجتماعية حالة مثالية حيث إن كل أعضاء المجتمع يكون لديهم نفس مبدأ الحقوق والحماية والفرص والواجبات والانتفاعيات أو الفوائد الاجتماعية.

الهدف السادس: تطوير المعرفة المتخصصة والمهارات في الخدمة الاجتماعية واختبارها.

ت- الأهداف الرئيسية للخدمة الاجتماعية:

ونستطيع أن نعرض لأهداف الخدمة الاجتماعية من خلال العناصر الآتية (عطية، 1991: 45 - 46) .

1- مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم التي تعوق من أدائهم لأدوارهم الاجتماعية.

2- تعمل المهنة على إحداث التغير في النظم الاجتماعية القديمة التي لم تستطع القيام بدوره في سد الاحتياجات الإنسانية المتغيرة للوصول إلى رفاهية الإنسان.

3- غرس القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة؛ واحترام العمل، والانجاز والدافعية، واحترام الوقت على أنها قيم ايجابية لدفع عجلة التنمية .

4- منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية ، والتوعية الخاصة لهذه المشكلات .

5- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع، وذلك نتيجة لعودة المتكاسلين والمنحرفين إلى عجلة الإنتاج.

6-تجنيب المجتمع مشكلات اقتصادية واجتماعية مستقبلية، حيث إنه يتحقق برعاية هذه الفئات تجنبا لتحويلها إلى طوائف طفيلية تأخذ ولا تعطي.

7- تدعيم التكامل والتضامن الاجتماعي، فالخدمة الاجتماعية أحد مظاهر العدالة والحس الجمعي، وتعطي للمواطن الولاء لكي يتحمل بدوره تبعات التنمية وأعباءها.

8-الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك، فمن خلال دراسة المشكلات وتحليل أسبابها يستطيع المجتمع الوقوف على نقاط الخلل التي كانت سببا في هذه المشكلات.

9- المساهمة في تنمية الموارد البشرية، وذلك من خلال مجموعة البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات والإعداد الاجتماعي والنفسي لهم بطريقة تضمن خلق المواطن الصالح.

وهنا لا بد أن نؤكد أنه ينبغي أن نركز على التوقعات الجديدة للممارسة المهنية ووضع أهداف تتفق معها، وحالياً لا بد أن تضع أهدافاً تهتم بالثورة التكنولوجية والتقدم الهائل في الاتصالات والمعلومات والاهتمام بالإنترنت والأحداث العالمية.

رابعاً : مجالات الممارسة للخدمة الاجتماعية وميادينها:

تؤمن الخدمة الاجتماعية بالعدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص مما يقتضي تقديم الخدمات إلى جميع المواطنين المحتاجين إليها بصرف النظر عن مراحل عمرهم، أو قدراتهم العقلية أو المهنية أو البدنية، والصحية، والثقافية، أو عن اختلاف الجماعات التي يشتركون أو يعيشون فيها كجماعة الأسرة، وجماعة العمل وجماعة الترويح، فكل فرد مهما اختلف مجالات حياته من حقه الحصول على المساعدات التي يحتاجها فهناك الخدمة التي تقدم للطلاب والعامل والفلاح والسوي والمريض وغيرهم .

من ذلك كله نجد أن الخدمة الاجتماعية لا تفرق بين المواطنين، إذا تؤمن بأن الخدمة ضرورة لكل إنسان يحتاجها مهما اختلف سنا أو دينا أو جنسا أو جنسية أو مهنة، ذلك لأن الخدمة الاجتماعية تستهدف رفع المستوى الاجتماعي لكل مواطن حتى يحصل على حقه في الحياة التي تتوافر فيها مبادئ العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص .

ولما كانت احتياجات الناس متعددة ومتطورة باختلاف الظروف التي يعيشون فيها لذلك تتعدد وتتفرع بل وتتطور الخدمات، وتختلف من مجتمع لآخر ، كما تتغير مجالات العمل من بيئة إلى أخرى ويمكن تصنيف أنواع النشاط الأساسية في مجال الخدمة الاجتماعية بحسب طبيعة الخدمة كما يلي :

أ- المساعدة العامة:

أي الخدمات الاجتماعية للأشخاص الذين يقعون تحت وطأة الحاجة المالية بما في ذلك المساعدة العامة أو مساعدة الفقراء، ومن بينها مساعدات المسنين، والمكفوفين،

ومساعدات العجز الكلي، والأطفال الأيتام ، ورعاية داخلية في المؤسسات للمسنين والمكفوفين وغيرهم من الأشخاص المعاقين الذين لا يستطيعون الاعتماد على أنفسهم في بيوتهم .

ب- التأمين الاجتماعي:

الخدمات الخاصة لتأمينات العاملين والموظفين وأسرهم وحمايتهم ضد انقطاع الدخل بسبب الشيخوخة ، أو البطالة أو حوادث العمل وأمراض المهنة ، أو وفاة عائل الأسرة وضد مظاهر معينة للمرض عن طريق توفير الرعاية الطبية والعلاج في المستشفيات ، وخدمات التأهيل المهني .

ت -خدمات الأسرة :

و تشمل خدمات التوجيه و جهود خدمة الفرد في حالات العلاقات الاجتماعية و الأسرية و الزواج ، و الصحة ، و المشكلات الاقتصادية و تنظيم الميزانية ، و خدمات المغتربين، و المسافرين ، و الأسر المهاجرة ، و التوطين في المناطق المستحدثة ، والمسجونين، و المساعدات القانونية.

ث- خدمات رعاية الطفل:

و تشمل إلحاق الأطفال في الأسر البديلة و مؤسسات الطفولة، و دور الحضانة، و الإشراف على الأسر البديلة و عمليات التبني، و الخدمات الوقائية التي توفر الحماية ضد سوء التكيف و السلوك المضاد للمجتمع و خدمات رعاية الرضع، و الخدمات الاجتماعية في المدرسة، و حماية تشغيل الأطفال في الصناعة.

ج- الخدمات الصحية و الطبية:

و تشمل خدمات صحة الأم و الطفل، و مراكز رعاية الطفل و عيادات حماية الطفل، و مؤتمرات رعاية الطفل، و خدمات الرائدات الصحيات، و المساعدات الطبية و

التأهيل في حالات العجز الجسمي للأطفال، و عاهات البصر و السمع و الكلام، و ضحايا بعض الأمراض كالسرطان، و الدرن، و الشلل الأطفال، و أمراض القلب، و أورام المخ ... الخ.

ح- خدمات الصحة النفسية:

و تشمل خدمات المستشفيات و مصحات الأمراض العقلية، و رعاية ضعاف العقول، و التوجيه المهني ، و إلحاق المرضى الذين يعانون من الاضطرابات العصبية و الإشراف عليهم ، و خدمات التأهيل المهني و خدمات الوقاية و العلاج في عيادات توجيه الطفل و الأقسام الخاصة بالعلاج النفسي الملحقة بالمستشفيات.

خ- الخدمات الإصلاحية:

وتشمل خدمات المراقبة الاجتماعية للأحداث المنحرفين والمذنبين، وخدمات التشخيص والعلاج وخدمات الفرد وخدمة الجماعة في دور الملاحظة والضيافة والسجون والإصلاحيات، والمعسكرات العلاجية، والمساعدة في عمليات التكيف للمنحرفين وإعدادهم للعودة لحياة المجتمع، والرعاية اللاحقة للأحداث المنحرفين والمذنبين المفرج عنهم والخارجين من المؤسسات الإصلاحية وخدمات المجتمع للوقاية من الانحراف.

د- خدمات استثمار وقت الفراغ للشباب:

و تشمل خدمات مراكز الشباب، و الأندية الاجتماعية والرياضية، و جمعيات الشباب، الكشافة ، و المعسكرات ، و الخدمات الثقافية في المراكز الثقافية.

ذ- خدمات التشغيل:

وتشمل جهود مكاتب العمل لتشغيل العاطلين والباحثين عن العمل، ومساعدة الصناعة والزراعة في توفير الأيدي العاملة المدربة، والتوجيه المهني وحماية العمال والتربية لتوفير الأمان، وخدمات التأهيل المهني لذوي الاعاقات.

ر- خدمات الإسكان:

تشمل خدمات الأسرة و الطفولة في المجتمعات السكنية و تنمية المجتمع و خاصة في المناطق المستصلحة و المستحدثة و الخدمات الخاصة بالمسنين و المرضى و المدمنين و الأسرة كبيرة العدد ، و خدمات تنظيم الأسرة و منع الانفجار السكاني و المساعدة في تنظيم الميزانية الأسرية و تنظيم الإنفاق و تنظيم القروض لامتلاك السكن ، و خدمات إزالة الأحياء المتخلفة.

ز- خدمات المجتمع:

تشمل جهود الهيئات العاملة بالتخطيط و تمويل برامج الرعاية الاجتماعية و الخدمات الصحية و منها الاتحادات الإقليمية والاتحادات النوعية و صناديق التمويل (عبد الحليم رضا عبد العال، 1985 : 156).

خامساً: الخصائص الأساسية للخدمة الاجتماعية:

يتفق أغلب العاملين والمختصين في الخدمة الاجتماعية على مجموعة الخصائص التالية التي تميز المهنة عن غيرها من المهن وهي:

أ- الخدمة الاجتماعية منهج مزدوج:

يظن كثير من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية للمهن والأعمال الأخرى أن الخدمة الاجتماعية تقتصر خدماتها على جانب واحد من جانبي الإصلاح ألا وهو مساعدة المواطنين على نمو من ناحية وعلى التكيف للظروف المحيطة من الناحية الأخرى إلا أن هذا الظن يحدد الخدمة الاجتماعية تحديدا كبيرا ويجعلها قاصرة كل القصور عن مجابهة مشكلات المجتمع.

ولو رجعنا بالتاريخ قليلا لوجدنا أن الخدمة الاجتماعية بدأت في العصور الحديثة على أنها عملية للإصلاح الاجتماعي أي بقصد تغيير الظروف الاجتماعية المحيطة بالإنسان

حتى تقابل احتياجاته قبل أن تغير الإنسان ليتكيف مع احتياجات البيئة، إلا أن بدء حركة الطب النفسي في المجتمعات الغربية أثرت تأثيرا كبيرا في اتجاه الخدمة الاجتماعية فنقلت اهتماماتها من إصلاح المجتمع إلى إصلاح المواطنين وساعد في هذا الاتجاه ارتفاع مستوى المعيشة في المجتمعات الغربية ارتفاعا كبيرا حتى بدت مشكلات المجتمع وكأنها قد حلت.

وأدى هذا إلى قيام حركة كبيرة في المجتمعات الغربية تدعو إلى عودة الخدمة الاجتماعية إلى الاهتمام بالجانب الإصلاحي أي مساعدة المواطنين على النمو والتكييف في المجتمع من ناحية ومساعدة المجتمع على التغيير لمقابلة احتياجات المواطنين من ناحية أخرى.

وعلى ذلك يمكن القول إن للخدمة الاجتماعية منهجين أساسيين في العمل وهما:

الأول: تعمل الخدمة الاجتماعية على مساعدة الأفراد على التكيف مع النظم الاجتماعية في المجتمع .

الثاني: تعمل الخدمة الاجتماعية أيضا على تعديل النظم الاجتماعية في المجتمع في نواح معينة.

ب-الخدمة الاجتماعية أساليبها العلمية للعمل مع الناس :

تستمد الخدمة الاجتماعية أصولها النظرية من علم النفس وعلم النفس الاجتماعي، وعلم الاجتماع فهي ترى أن لكل سلوك دافعاً أو مجموعة دوافع محركة، وأن الناس سواء كانوا أفراداً أو جماعات أو مجتمعات يتصرفون بطريقة معينة وأن ظروفهم تحتم عليهم ذلك، وترى أن طريقة معاملة الفرد في طفولته تؤثر في طفولته، تؤثر فيما بعد ... وهكذا أي أن الخدمة الاجتماعية تبني مبادئها وأساليبها على حقائق علمية توصلت إليها العلوم الإنسانية النظرية عن طريق البحث والتجريب

ت-تمتاز الخدمة الاجتماعية بالمرونة:

لما كانت مشكلات الناس متجددة ومتنوعة، ولما كانت الخدمة الاجتماعية تساعد من ناحيتها المواطنين في حل مشكلاتهم المتعددة سواء القائمة أو المستجدة فإن هذا يستلزم أن تتصف الخدمة الاجتماعية بمرونة شديدة وأن يتصف المختصون الاجتماعيون أيضا بالمرونة حتى يتمكن من الانتقال من ميدان إلى ميدان ومن مشكلة إلى مشكلة فتكيف أساليبها في العمل دون خوف أو تردد مادامت متمسكة بمبادئها الأصلية في العمل.

وقد ساعد في هذا الاتجاه أن الخدمة الاجتماعية بمفهومها الحديث قد ظهرت بظهور المجتمع الصناعي الذي يتغير سريعا فأصبحت بذلك أقدر من المهن الأخرى على مقابلة احتياجات المجتمعات المتغيرة.

ث-تنظر الخدمة الاجتماعية على الإنسان على أنه وحدة:

تنظر كل مهنة للإنسان من ناحية معينة، فالصحة تنظر إليه من الناحية الفيزيولوجية أساسا، والتعليم ينظر إليه من ناحية الدخل والاستهلاك، أما الخدمة الاجتماعية فتنظر للإنسان على أنه وحدة حية نامية ذات علاقات في المجتمع سواء كان فردا أو جماعة أو مجتمعا. ذلك لأن الإنسان وحدة لا يمكن تجزئتها إلى تخصصات ومن هنا جاءت أهمية النظرة المتكاملة للإنسان من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية.

ج-تتعامل الخدمة الاجتماعية مع المواطنين بطريقة الاتصال المباشر:

تساهم أجهزة الثقافة والإعلام في حل مشاكل المجتمع عن طريق الاتصال العام بالجماهير باستخدام وسائل الأعلام المختلفة كالإذاعة والتلفزيون والمسرح والصحف والكتب وتتميز هذه الوسائل عن غيرها بأنه ليس هناك اتصال مباشر بين القائم بالتوجيه وبين من يستقبل هذا التوجيه أي أن التفاعل غير موجود بين الطرفين ، أما الخدمة الاجتماعية فطريقتها هي الاتصال المباشر عن طريق المقابلة الفردية أو الاجتماع مع

عدد محدود من الناس حتى في عملها مع المجتمعات فهي تتصل بالمجتمع عن طريق ممثلين لها يتجمعون على شكل مجالس أو اتحادات يكون موقفها موقف الجماعة الصغيرة .

في هذه المقابلات الفردية أو الاجتماعات الصغيرة يكون التفاعل مباشرة بين العملاء من ناحية والمختص الاجتماعي من ناحية أخرى مما يجعل احتمال التأثير في العملاء أكبر بكثير من طريقة التوجيه عن طريق استخدام وسائل الأعلام.

ح-الخدمة الاجتماعية قد يكون هدفها علاجياً أو وقائياً أو إنمائياً:

اتجهت الخدمة الاجتماعية في الغرب اتجاها علاجيا في الثلاثين سنة الأخيرة وذلك في تأثيرها بالطب النفسي. على ذلك لا يعني أن الخدمة الاجتماعية كانت كذلك أو سوف تبقى على حالها في المستقبل، فجميع الدلائل تشير إلى زيادة الاهتمام بالبرامج الوقائية الإنمائية.

وإذا نظرنا لطرق الخدمة الاجتماعية لوجدنا أن طريقة خدمة الفرد تهتم في أغلب المواقف بالبرامج العلاجية، أما طريقتا خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع فيهتمان أساسا بالبرامج الوقائية والإنمائية .

خ-الخدمة الاجتماعية لا تنحصر على خدمة فئة معينة:

يخطئ البعض حين يظن أن الخدمة الاجتماعية تختص بالطبقات الفقيرة دون باقي الطبقات أو المنحرفين دون الأسوياء، في الواقع أن الخدمة الاجتماعية بدأت عملها فعلا بين الطبقات الفقيرة ثم انتقل اهتمامها إلى علاج المنحرفين مع ظهور حركة الطب النفسي في هذا الميدان بدرجة كبيرة كادت أن تنحرف عن أهدافها الأصلية، الأمر الذي أدى بقادة الخدمة الاجتماعية في المجتمعات الغربية على وجه الخصوص بالعودة إلى شمول الخدمة الاجتماعية باهتمامات أخرى وظهر الاتجاه الجديد الذي ينادي بأن الخدمة

الاجتماعية لا تخص فقط الفقراء، أنما يمتد نشاطها واهتمامها إلى كل من يسهم في مساعدة المواطنين على النمو والتكيف ومساعدة المجتمع عموما على التطور – ومن هنا تنوعت ميادين الخدمة الاجتماعية فشملت المدارس والمصانع والجامعات والأندية ودور الثقافة وغيرها من المجالات.

د-الخدمة الاجتماعية نظام إنساني:

ظهرت الخدمة الاجتماعية في المجتمعات الغربية عندما كانت النظريات السائدة هي البقاء للأصلح، وقانون الأجر الحدي الذي يقول بأن زيادة دخل أسرة العامل يؤدي إلى زيادة نسله مما يجعل متوسط الدخل ثابتا فلا معنى إذن لزيادة الأجور، ومبدأ الجوع الذي يقول إن الجوع هو الذي يدفع للعمل فظهرت الخدمة الاجتماعية في هذا الجو المفعم لتنادي بالاهتمام بالطبقات المظلومة ولتذكر الطبقة الرأسمالية بآدمية العمال وبحقهم في الحياة. أي أن الخدمة الاجتماعية منذ بدايتها حركة إنسانية تدعو إلى احترام الإنسان عندما كان الجو السائد حول هذا الإنسان يحدده في إطار ضيق لا يخرج عن كونه أداة من أدوات الإنتاج .

ذ-الخدمة الاجتماعية ليست علماً نظريا:

تنقسم العلوم إلى علوم نظرية، وأخرى تطبيقية، فالكيمياء والطبيعة وعلم وظائف الأعضاء علوم نظرية أما الطب والصيدلة والزراعة فهي علوم تطبيقية تعتمد في أصولها على العلوم النظرية وما توصلت إليه من نظريات.

وفي ميدان العلوم الإنسانية كذلك نجد أن علم النفس الفردي وعلم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع والأنثروبولوجي والاقتصاد كلها علوم نظرية، أما التربية والإدارة والخدمة الاجتماعية فهي علوم تطبيقية تستمد أصولها من العلوم النظرية ومهمة العلوم النظرية هي دراسة طبيعة الشيء واستنباط القواعد العامة بخصوصه. أما مهمة العلوم التطبيقية فهي استخدام القواعد المذكورة فيما يهم الإنسان فعلم النفس الفردي وعلم الاجتماع

يدرسان نفسية الفرد وتدرس علاقات الجماعات وتدرس طبيعة المجتمعات على التوالي حتى تصل إلى قواعد عامة تتعلق بطبيعة سلوك الأفراد وأسلوب الجماعات الصغيرة وسلوك المجتمعات أما التربية والإدارة والخدمة الاجتماعية فهي تدرس المبادئ والأساليب التي يجب استخدامها لمساعدة المواطنين على النمو والتكيف لما هو في صالح المجتمع (عبد المحي محمود حسن ، 1969 : 229 ، 232)

الخلاصة:

تم استعراض مجموعة من التعاريف الأجنبية والعربية بهدف فهم مفهوم الخدمة الاجتماعية بشكل إجرائي وإدراكه، حيث تبين أن الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية متخصصة، تتوفر فيها المفاهيم الإنسانية والقيم الأخلاقية التي تستهدف إسعاد الانسان ورفاهيته ويتوفر فيها الجانب العلمي من حيث توفر شروط العلم من حيث الاطار العام والأسلوب المتبع، بالإضافة الى الجانب الفني (المهارى)، حيث تتطلب ممارستها أداء مجموعة من المهارات من قبل المختصين الاجتماعيين المعدين إعدادا علمياً ومهنياً ليمارسوا هذه المهنة في مؤسسات خاصة بالخدمة الاجتماعية.

وتنبع الأهداف العامة للخدمة الاجتماعية من المعارف والقيم الخاصة بالخدمة الاجتماعية ومن الخبرات والتجارب الإنسانية ومن خلال الاعتراف المجتمعي بالمهنيين من خلال منظماتهم المهنية ومن خلال المجتمع نفسه .

وقد ارتبطت اهداف الخدمة الاجتماعية منذ بداية القرن العشرين، ففي مراحلها الأولى ارتبطت أهداف الخدمة بما يسمى بالعمل الخيرين وفي الثلاثينات بالأهداف العلاجية، وفي الخمسينات برفع مستوى تكيف الفرد، الجماعة والمجتمع مع البيئة الاجتماعية، وفي الستينات بمفهوم الأداء الأمثل للوظيفة، ثم استقرت لتحقيق درجات الاستقرار الأمثل للإمكانات المتاحة لمواجهة عقبات التكيف الاجتماعي.

وتم عرض أهم مجالات الخدمة الاجتماعية وميادينها، من المساعدة العامة، الى خدمات رعاية الطفل، الخدمات الصحية والطبية، خدمات استثمار وقت الفراغ، وخدمات التشغيل والإسكان وخدمات المجتمع بشكل عام.

بالإضافة الى عرض الخصائص الأساسية للخدمة الاجتماعية من كون الخدمة الاجتماعية منهجاً مزدوجاً، ولها أساليبها العلمية للعمل مع الناس، الى اتسامها بالمرونة، ونظرتها للإنسان باعتبارها وحدة، بالإضافة إلى أهدافها العلاجية والوقائية والإنمائية، وفي الوقت نفسه لا تنحصر على خدمة فئة معينة فقط لكونها نظاماً انسانياً.


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

المراجع

العربية:

1- أحمد محمد السنهوري.(1996). مداخل ونماذج الممارسة المعاصرة للخدمة الاجتماعية. القاهرة، دار النهضة العربية.

2- أحمد كمال أحمد.(1985). منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الجماعة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة،

3- السيد عبد الحميد عطية.(1990). اتجاهات نظرية وعمليات في طريقة العمل مع الجماعات، دار الابتكار الحديث، الإسكندرية.

4- عبد المحي محمود حسن.(1998). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

5- عبد الحليم رضا عبد العال.(1985). البحث في الخدمة الاجتماعية، ط2، دار النهضة العربية، القاهرة.

6- عبد المنعم شوقي.(1967). مناهج الخدمة الاجتماعية في المجتمع، وزارة الشؤون الاجتماعية، القاهرة.

7- عدلي سليمان، إسماعيل رياض.(د.ت) الخدمة الاجتماعية: طرقها ومجالاتها)، مكتبة القاهرة الحديثة.

8- فاطمة الحاروني.(1975). خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية، مطبعة السعادة، القاهرة.

9- ماجد محمد حنفي.(2007). دليل إرشادي لطلاب الدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية في مصر و دول الخليج: جودة المنظومة التعليمية للخدمة الاجتماعية من المنظور التكاملي(العربي – الامريكي) رؤية: تحليليةنقديةبحثية.ط1 ،جامعة حلوان.

10- محمد سيد فهمي.(1998). أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية

11- محمد محمود المهدلي.(2003). ممارسة الخدمة الاجتماعية في رعاية الشباب، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

12- - مدحت فؤاد فتوح.(1998). الخدمة الاجتماعية : مدخل تكاملي، دار النهضة العربية، القاهرة.

الأجنبية:

1-Lane, .K.(1996). **A Practical Guide to Sociology**, Nelson House, Surry.

2- Leon.H.G.(1983).**The practice Of Social Working Social CO,Inc.**,Macmillan Pull **Welfare. ,N.Y.**

3-Max Siporin.(1975). **Introduction To Social Work Practice.** Inc., N.Y. Macmillan Publishing Co.

4-Marshall, T.H.(1975). **Social Policy.** Hutchinson University Library, London.

الفصل الثاني

نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية وتطورها.

أولاً-النشأة التمهيدية للخدمة الاجتماعية.

ثانياً-نشأة الخدمة الاجتماعية في العصور القديمة.

ثالثاً-مراحل نشأة الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية وتطورها.

رابعاً-مرحلة نشأة طرق الخدمة الاجتماعية وظهورها.

خامساً-نشأة الخدمة الاجتماعية في مصر وتطورها.

خامساً-نشأة الخدمة الاجتماعية في سوريا وتطورها.

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الأهداف التعليمية للفصل:

1- تعريف الطالب بالأسباب التي أدت لنشوء العمل الخيري في الولايات المتحدة الأمريكية ومصر وسوريا.

2- يبين للطالب كيف تم تأسيس الخدمة الاجتماعية في العالم، وكيف تم تحديد الأسس لقيام هذا العلم.

3- يحث هذا الفصل الطالب على القيام بالعمل الخيري ضمن إطار الخدمة الاجتماعية ومنهجها.

4- يبين هذا الفصل للطالب الواقع الراهن للخدمة الاجتماعية في سوريا

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

أولاً-النشأة التمهيدية للخدمة الاجتماعية:

يعد العمل الاجتماعي من فروع العلوم الاجتماعية التي تتضمن الجانبين النظري والعلمي وتهدف إلى دراسة حياة الأفراد والمجتمعات وتحسينها، وتقديم الدعم وكافة الإمكانات التي تغير استجابة المجتمع للمشكلات التي تواجهه للتوصل إلى الحلول التي تناسبه وتساعده على التكيف مع الواقع.

ولقد ارتبط العمل الاجتماعي بفكرة العمل الخيري في العصور القديمة من أجل النهوض بالمجتمع ومحاربة الفقر والمشكلات التي تنجم عنه. من أجل بث روح التغير والعمل على تحرير الإنسان وتعزيز قدراته وارادته. حيث كان العمل الاجتماعي سائداً في المجتمعات الإنسانية لمواجهة المشكلات الاجتماعية التي ظهرت نتيجة التطور الذي مرت به البشرية بعد ظهور الثورة الصناعية في بريطانيا منذ القرن الثامن عشر ومن هذه المشكلات:

- استغلال الطبقة العاملة
- تفضيل أصحاب الأعمال للنساء والأطفال لانخفاض أجورهم
- الهجرة من الريف إلى المدن وارتفاع الكثافة السكانية
- تدهور الأحوال الاقتصادية والصحية وزيادة معدل البطالة
- انتشار الانحرافات الأخلاقية

ونظراً لهذه المشكلات وعجز النظم الاجتماعية التقليدية عن مواجهتها كان لابد من وجود مهنة تعمل على حل المشكلات الفردية والجماعية السائدة في المجتمعات. وخلال فترة الستينات ظهرت العديد من المشروعات الاجتماعية بالولايات المتحدة الأمريكية للنهوض بالمناطق الفقيرة مما أدى لتغيير الأنظمة الاجتماعية السائدة لصالح المواطنين وبصفة خاصة لفئات مهضومة الحقوق، لكن هذه المشروعات واجهت منذ مطلع السبعينات إشكالات متعددة حول فعالية ممارستها، مما مهد الطريق للوصول إلى تقنيات وأساليب

تساعد على زيادة فاعليتها. فكانت إحدى ثمار النهضة العلمية الإنسانية التي تحولت إلى علم له منهجه الخاص به.

كما أن ظهور الحروب المتوالية التي صاحبت النزعات الاستعمارية لاستقلال عهود الإقطاع في أوربا وانتهائها أدى لزيادة التواجد البشري في المدن سعياً وراء العمل، فانتشر التسول والتشرد. ولم تستطع التشريعات المتوالية مواجهة هذه المشكلات حتى بعد تأثرها بالأفكار الاشتراكية التي نادت بالقيم الإنسانية ودعت إلى تأسيس جمعيات لتنظيم الإحسان وعلاج هذه المشكلات. ولقد كان للاكتشافات العلمية الحديثة دورٌ كبيرٌ في ظهور الخدمة الاجتماعية من خلال ما قدمته حول حقيقة الإنسان ودوافع سلوكه في العديد من الأبحاث التي قام بها جماعات المصلحين الاجتماعيين وخاصة في بريطانيا و أمريكا حين كشفت النقاب عن الحاجة الماسة إلى التعمق في تفسير مشكلة الإنسان.

وبذلك كان ظهور الخدمة الاجتماعية بداية مرحلة جديدة لمساعدة الإنسان في العصر الحديث وقد ارتكزت على النظريات الخاصة بتطور الإنسان وسلوكه والنظم الاجتماعية من أجل تحليل المواقف المعقدة وإيجاد حلول لها من أجل تيسير حدوث عملية التغيير على مستوى الأفراد والجماعات والمنظمات فأصبحت تحمل طابعاً إنسانياً يمكنها من الحركة بحرية والانطلاق بلا حدود مستمدة من العلوم الأخرى قوانينها لخدمة الإنسان في كل زمان ومكان وتحقيق رفاهيته ولجميع الفئات حتى أصبحت اليوم تمارس الخدمة الاجتماعية في كل المؤسسات الاجتماعية وتمثل جانباً هاماً في المدارس والمستشفيات والمصحات والسجون والمصانع والوحدات الريفية، والتنظيمات السياسية والعسكرية والثقافية. لتدعيم الجانب الإنساني في جميع مجالات النشاط في المجتمع. وبذلك تكون الخدمة الاجتماعية نشأت في ظل أفكار إنسانية تستند في قيمها على الاحترام والمساواة لجميع البشر من خلال العمل على إشباع احتياجات البشر وتطوير قدراتهم وتنميتها، والحد من الفقر وحماية الفئات المهمشة المضطهدة ودمجهم اجتماعياً في مجتمعاتهم.

ثانياً- تطور الرعاية الاجتماعية في العصور القديمة:

أول ما قامت الرعاية الاجتماعية قامت على تطوع الناس لخدمة الآخرين، حيث إن تبادل الخدمات بين البشر كان منذ وجود الدوافع الإنسانية، فدافع الخير وشعور الإنسان بمتاعب معينة تجعله يبادر لمساعدة الآخرين. وفي المجتمعات القديمة كانت كل عائلة أو قبيلة تتضامن في خدمة أفرادها وتساعدهم على التنشئة بأن تكسبهم تراثها الثقافي من عادات وتقاليد ونظم وتوجههم لعقد العلاقات الجماعية الصالحة مع باقي الأفراد وتشجعهم على اكتساب الميل إلى خدمة الضعيف. وكانت القبائل المجاورة تعتمد على بعضها البعض في تبادل الخدمات عند اللزوم، وذلك يعد أساساً لنزعة الخير في الإنسان واتجاهه في المحافظة على كيانه الحيوي. إلا أن هذه الخدمات لم تتصف بالتنظيم. ولم تتجاوز الخدمات التلقائية غير منتظمة تختلف باختلاف دوافع الأفراد وظروفهم.

كما أن هذه الرعاية كانت أقرب ما تكون بالإحسان حين يتصدق فرد إلى آخر أو إلى جماعة وفق مشاعره وأحاسيسه نحو هذا الفرد أو الجماعة. ولم تكن تعد نوعاً من الخدمة الاجتماعية بمفهومها الحديث. وكان لظهور الأديان السماوية أثره البالغ في تنظيم دوافع الخير عند البشر وتوجيههم إلى التعاطف والتسامح وتقديم العون لكل ضعيف محتاج.

ولقد كانت دعوة المسيحية أساساً هاماً في تاريخ الرعاية الاجتماعية خاصة في الاعتراف بحق الفقير ومساعدته من مصاعب الحياة التي تعترضه، وتوجيه الصدقة لمحتاجيها، ورعاية الأيتام والأرامل، ودعم الأسرة ورعاية المرضى وتعليم الأطفال وغيرها. كما أسست الكنيسة مشروعات للمساعدة التي كانت تضم مجموعة من الأصدقاء الذين يعملون على تبادل المساعدات فيما بينهم.

وبظهور الإسلام ظهر التكافل الاجتماعي فنُظم الإحسان وأنشئت المؤسسات الاجتماعية الملحقة بالمساجد ومنها دور إيواء للعجزة والمسنين. وجاءت الزكاة ركناً أساسياً من أركان

الإسلام وفريضة واجبة الأداء وحق للفقير. وحدد الإسلام نصاب الزكاة وقيمتها وهيئة تتولى الإشراف على تنفيذها. كما عنى الإسلام عناية كبيرة بالدعوة إلى العدالة الاجتماعية بين الناس وإلى التضامن والتعاون. ودعا إلى تنظيم الأسرة ورعاية أطفالها والأسس الكفيلة بالمحافظة على حقوق أفراد الأسرة في الميراث إلى جانب تنظيم شامل للعلاقات الزوجية. وأنشئت دور العلم في أنحاء المجتمع.(سليمان، رياض،19-23 بتصرف).

ثالثاً- مراحل نشأة الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية وتطورها:

مرت الخدمة الاجتماعية في بدايتها وظهورها في الولايات المتحدة الأمريكية بعدة مراحل هي:

مرحلة التمهيد لظهور الخدمة الاجتماعية: حيث تأثر المجتمع الأمريكي بقانون الفقر الذي صدر في انكلترا عام 1601 وأخذوا بمبادئه مع تعديله بما يتناسب وظروف الحياة في كل ولاية " وعندما حصلت الولايات المتحدة الأمريكية على استقلالها، أكدت على مبدأ الحرية الشخصية والسياسية والدينية الذي يعني أقل تدخل من جانب الدولة في حياة الأفراد والأمة في جميع أوجه الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية"(أبو بكر حسانين، 1977، 72-73). وكان من أهم ملامح هذه المرحلة:

في عام 1843 نشأت جمعية رعاية الفقراء بهدف رفع مستوى الفقراء جسمياً وأخلاقياً وإعطائهم إعانة مناسبة.

في عام 1873 عقد مؤتمر قومي لجمعيات الإحسان.

في عام 1877 أنشأ صموئيل جورمين أول جمعية لتنظيم الإحسان على غرار جمعية تنظيم الإحسان في لندن بهدف مساعدة الأسر المحتاجة وتوعية المجتمع لمحاربة الفقر.

"في عام 1893 بلغ عدد جمعيات الإحسان (92) جمعية وقد اختلفت هذه الجمعيات في أمريكا عنها في انكلترا حيث إنها ساعدت على تكوين صناديق لإقراض الفقراء ومساعدتهم على مساعدة أنفسهم، كما ساعدت على إنشاء مناطق إيوائية للفقراء بدون مأوى، وعملت على تكوين أجهزة للتنسيق بين مؤسسات الإحسان، وميزت بين الحدث المنحرف والمذنب البالغ، واتخذت الخطوات لإنشاء محاكم ومؤسسات إيوائية خاصة بالأحداث المنحرفين وكذلك شجعت على تعديل واستصدار تشريعات لتحسين مساكن الفقراء" (خالد، 46،1996).

في عام 1887 أنشئت أول مجلة في مدينة نيويورك باسم "مجلة الجبرة" وسميت في ما بعد بمجلة الجامعة، وتم إنشاء العديد من بعدها مثل مجلة شيكاغو عام 1889 ومجلة بوسطن 1892 "ومجلة هنري سريت بهدف تقديم المساعدات وتوفير المسكن والإقامة المؤقتة للمهاجرين الجدد، تعليم الفقراء كيفية تنظيم حياتهم والمعيشة معهم في جيرة واحدة، وإنشاء دور الحضانة والأندية الاجتماعية للأطفال والشباب ومدرسة للموسيقى والتمثيل والفنون وورش العمل، إنشاء الملاعب والمعسكرات الصيفية والنشاطات الترويحية للنشء والشباب، واستصدار تشريعات العمل ورفع مستوى الأجور وتحديد ساعات العمل وخدمات التوظيف وتقديم الخدمات الطبية" (السنهوري وآخرون ، 1992، 139-141).

في عام 1898 أنشئت جمعية نيويورك لتنظيم الإحسان أول مدرسة لتدريب العاملين في مجالات الرعاية الاجتماعية وهي مدرسة نيويورك للأعمال الإنسانية التي أصبحت مدرسة الخدمة الاجتماعية بجامعة كولومبيا حالياً على أنها أول مدرسة للخدمة الاجتماعية في أمريكا وبدأت الجمعية بتنظيم برامج تدريبية لبعض العاملين في مجال الرعاية الاجتماعية ومدة الدراسة به ستة أسابيع" (حسانين، مرجع سابق، 75)

"في عام 1933 تم صدور قانون معونة الطوارئ الفيدرالية بعد الأزمة الاقتصادية وتكونت إدارة قومية لمعونة الطوارئ، وبعدها استبدلت ببرنامج قومي لتشغيل العاطلين عام 1935 وصدر قانون الضمان الاجتماعي لتقديم إعانات للشيوخ والأطفال ممن لا عائل لهم والمحتاجين من المكفوفين وذوي العاهات"(السنهوري،1992، 146-160).

رابعاً-مرحلة نشأة طرق الخدمة الاجتماعية وظهورها: كان الدافع لتقديم الخدمات والمساعدة للآخرين نتيجة للتفاعل الحتمي بين الأفراد باعتبارها ظاهرة لها صفة الجبر والإلزام فظهرت طرق جديدة للخدمة الاجتماعية في هذه المرحلة وكان من أهم ملامحها:

أ- **نشأة طريقة خدمة الفرد:** (1917) أعقبت هذه المرحلة مرحلة صدور قوانين الفقر المتوالية في بريطانيا وأمريكا، حيث عقد المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية واعترف بخدمة الفرد على أنه أول طريقة لمهنة الخدمة الاجتماعية، وكانت الخطوة الحاسمة لميلاد هذه الطريقة في الخدمة الاجتماعية عندما نادت ماري ريتشموند المشرفة على تنظيم الإحسان بفيلادلفيا بأهمية إعداد دراسات للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية وتزويدهم بالأساليب العلمية لدراسة الحالات. وأصدرت ريتشموند كتابها" التشخيص الاجتماعي" الذي تضمن المعرفة العلمية الضرورية للتعامل مع الأفراد حيث كان الهدف الرئيسي لخدمة الفرد التأثير على الفرد وتعديل اتجاهاته من خلال نشاط معين يبذل نحو فرد يواجه ظروفاً اجتماعية صعبة لمساعدته على التخلص كلياً أو نسبياً من هذه الظروف. فالإنسان الفرد لا يرى البيئة وظروفها المحيطة به إلا كما تعكسها له سمات شخصيته العامة فهي إذن بيئة خاصة به ومشكلته مشكلة فريدة مختلفة عن مشكلات الآخرين حتى لو كانوا يعيشون نفس الظروف. "وفي عام 1929 عقد مؤتمر ميل فورد الذي أقر أن هدف خدمة الفرد هو مساعدة الفرد الذي يعاني من مشكلات اجتماعية أو نفسية على التكيف مع البيئة وقد استفادت طريقة

خدمة الفرد كثيراً من علم النفس وخاصة اتجاه التحليل النفسي"(عبد العال،1990، 92). وقد حدثت تطورات هامة في خدمة الفرد كان أهمها:

"تطور في مفهوم المشكلة ذاتها التي يواجهها الفرد، إذ تطورت من كونها مشكلة خارجية (اقتصادية واجتماعية) إلى مشكلة داخلية نفسية لتصبح اليوم مشكلة اجتماعية نفسية معاً

تطور في مفهوم المساعدة على حل المشكلة بذاتها على أنه موضوع خارج عن ذات الفرد إلى مساعدة فرد ما في مشكلة هو نفسه جزء منها وليس لها وجود إلا بوجوده فيها.

تطور من تحديد أهداف مثالية عامة (كالحل الجذري أو التكيف المطلق) إلى أهداف واقعية محررة مرتبطة بهدف المؤسسة ذاتها"(عثمان، 1971، 75).

ومن العوامل التي أدت لنجاح طريقة خدمة الفرد باعتبارها طريقة أولى في الخدمة الاجتماعية أنها تمت في مؤسسات تطوعية بعيداً عن التدخل الحكومي وازدياد مشكلات عدم التكيف الفردي ولابد من تقديم خدمات لعلاجها واهتمام التحليل النفسي بالأفراد أتاح لخدمة الفرد الاستفادة منه.

ب-**نشأة طريقة خدمة الجماعة:** (1936) ففي عام 1930 أصدرت جريس كويل كتاباً بعنوان العملية الاجتماعية في الجماعات المنظمة وحللت فيه السلوك الإنساني في الجماعات وشرحت كيفية بناء الجماعة وتنظيمها وبذلك تكون طريقة خدمة الجماعة طريقة ثانية للخدمة الاجتماعية حيث انطلقت هذه الطريقة وكونت لنفسها أطراً فنية كان من أهمها:

"**مدخل الأهداف الاجتماعية:** ويركز على المسؤولية الاجتماعية وتكوين قاعدة عريضة عن المواطنين ذوي المهارة.

المدخل العلاجي: وفيه تستخدم الجماعة باعتبارها أداة علاجية.

المدخل التبادلي ويعمل على تحقيق الاعتماد المتبادل بين الفرد والمجتمع والتعايش بينهما" (عبد العال، مرجع سابق، 64)

وقد تم استخدام هذه الطريقة ضمن المؤسسات الاجتماعية بشكل واسع عن طريق وضع عدد من الأفراد ضمن جماعات معينة لتحقيق الغرض منها وتنمية خبرات أعضائها وتشجيع هوايتهم وتدريبهم على السلوك الاجتماعي الذي يتطلبه المجتمع وذلك بإيجاد نوع من التجانس والتنظيم بين أعضاء الجماعة ومساعدتهم على وضع برنامج يحقق أهدافهم واختيار قائد كفء لقيادة الجماعة.

ت-نشأة طريقة تنظيم المجتمع (1946) فمع تعدد منظمات الرعاية الاجتماعية التي يعمل بها مختصون اجتماعيون بدأت تظهر الحاجة إلى التعامل مع هذه المنظمات لتسهيل التعامل مع العملاء من أجل تخفيف توتراتهم وتوفير خدمات اجتماعية متنوعة لمقابلة الاحتياجات لهم وتأمينها والعمل على التنبؤ بالاحتياجات التي يحتمل أن تنشأ من التغيرات التي تمليها الظروف المحيطة بالفرد، فانتشرت حركة تكوين المجالس بمدن أمريكية بهدف التنسيق بين الجمعيات وتدعيمها ووضع معايير لعملها. " وقد نشر ستاينر أول كتاب عن تنظيم المجتمع عام 1925 وأعاد طباعته عام 1930 بعد تعديله ووضع فيه الأصول الأولى للخدمات المباشرة لمؤسسات تنظيم المجتمع بجانب التنسيق"(steiner,1930,323).

حيث بدأ مضمون المجتمع يشتمل على فكرة التخطيط الاجتماعي وتنمية المجتمع عن طريق التأثير في نسق الرعاية الذي يتطلب أولاً التعرف على الموارد المتاحة في المجتمع وإمكانية توجيهها لمقابلة الاحتياجات المتعددة للمجتمع، ذلك أن التخطيط الاجتماعي البناء وإحداث التغير الاجتماعي من خلال برامج تنمية المجتمع يتطلب توفر الموارد وإمكانية استحداث موارد جديدة بالإضافة إلى إمكانية التأثير في عملية اتخاذ القرارات في

المجتمع وهكذا بدأ الاهتمام بطريقة جديدة في الخدمة الاجتماعية سميت طريقة تنظيم المجتمع.

ونتيجة للمشروعات القومية للرعاية الاجتماعية التي حدثت في أمريكا زاد الاهتمام بهذه الطريقة "وفي عام 1946 اعترف المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية بتنظيم المجتمع على أنه طريقة أساسية في مهنة الخدمة الاجتماعية وتكونت في نفس العام الجمعية الأمريكية لدراسة تنظيم المجتمع"(عبد العال، مرجع سابق، 7).

3- مرحلة الازدهار العلمي والاحتراف المهني: (1980) حيث ازداد الاهتمام بتكوين التنظيمات المهنية للخدمة الاجتماعية وتم إصدار الدوريات العلمية والمؤتمرات والاهتمام بالترخيص لمزاولة المهنة. وكان من أهم ملامح هذه المرحلة:

عام 1981 حددت الجمعية القومية للمختصين الاجتماعيين تصنيفاً يحدد متطلبات تعليمية وخبرة لكل مستوى مهني من تلك المستويات مع الاهتمام بتخريج المختصين الاجتماعيين وإعدادهم. مع التركيز على التراخيص لمزاولة المهنة والأجور. وتم إصدار الدوريات العلمية وقاموس الخدمة الاجتماعية كما تم الاهتمام بعقد المؤتمرات العلمية منها مؤتمرات الجمعية القومية للمختصين الاجتماعيين وبعدها وصلت الخدمة الاجتماعية إلى درجة المهنية وتوسع المختصون الاجتماعيون في الممارسة الخاصة للخدمة الاجتماعية.

"اتجاه المهنة إلى التخصص إلى جانب الاتجاه نحو الممارسة العامة على أنه مدخل للعمل المهني في مواقف الممارسة مع اختيار أنسب الأساليب للتدخل المهني للتعامل مع الوحدات المرتبطة بالموقف ولتحقيق عملية المساعدة كما يمكن اعتبار الممارسة العامة باعتبارها هوية لمجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية" (أبو المعاطي علي، 2002، 49) وبذلك أصبحت المهنة تمارس على ثلاث مستويات وتحتل مكانتها

باعتبارها مهنة مستقلة وتعتمد على التعامل مع المستويات المختلفة على معارف ومهارات وقيم أخلاقية لتحقيق أهداف وقائية وعلاجية وتنموية وإنشائية.

خامساً- نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية في مصر وتطورها:

منذ بدء التاريخ كان ظهور الخدمة الاجتماعية كجهود تلقائية لحاجة حتمية حيث إن المجتمعات كانت تسعى إليها كما تريدها أن تكون بالإطار الذي تحدده لها. ونتيجة لتلك الجهود والأنشطة نشأت الخدمة الاجتماعية في مصر ومرت بمراحل عديدة من التمهيد للظهور 1935 إلى التطور وممارسة الخدمة الاجتماعية كمهنة 1979 إلى ازدهارها العلمي من 1980 حتى الآن.

مرحلة التمهيد لظهور الخدمة الاجتماعية: كان لظهور الطبقة البرجوازية وسيطرة الاحتلال البريطاني على مصر وتزايد الشعور الوطني بالاستقلال دورٌ كبيرٌ في نشوء الخدمة الاجتماعية في هذه المرحلة التي كان من أهم ملامحها:

1- تعاظم دور المؤسسات وتقديم برامج الرعاية الاجتماعية.

2- اهتمام الحكومة برعاية الأطفال والنساء والعاملات وحمايتهم من الاستغلال.

3- ازدهر نشاط المؤسسات الإيوائية للأطفال الذين لا عائل لهم عام 1923 حيث أنشئ ملجأ يأوي الأطفال الأيتام والفقراء.

4- الاهتمام برعاية الشباب 1920 فتكونت أول جمعية للكشافة المصرية واعترف بها دولياً في المؤتمر الذي عقد في باريس عام1922.

5- الاهتمام الملحوظ برعاية المسنين حيث أنشئت دار شيوخ أنطونياوس عام 1925 ثم دار العجزة الإيطالي عام 1933.

6- الاهتمام بإقامة مساكن للفقراء حيث اهتمت الحكومة المصرية عام 1927 بإنشاء مساكن للفئات محدودة الدخل.

7- ظهور المحلات الاجتماعية من خلال المصلحين الاجتماعيين الذين عادوا من أمريكا وانكلترا عام 1931 وذلك بهدف دراسة ظروف البيئة التي توجد فيها المؤسسات وخدمة الأفراد المحيطين بها.

8- الاهتمام برعاية المتسولين حيث صدر قانون رقم 49 عام 1933 وقسم المتسولين إلى متسولين ن أصحاء البنية ومتسولين غير صحيحي البنية وأنشئ أول ملجأ لرعاية المتسولين يتسع ل 300 متسول.

9- الاهتمام بالعيادات النفسية حيث أنشئت أول عيادة نفسية 1934 بإشراف الأستاذ اسماعيل القباني لمواجهة حالات السرقة والتأخر الدراسي والعدوان والتبول اللاإرادي وغيرها من المشكلات السلوكية التي تؤثر على توافق التلاميذ مع البيئة التي يعيشون فيها.

10- قيام الجالية اليونانية بمدينة الإسكندرية عام 1934 بتأسيس جمعية الدراسات والبحوث العلمية والاجتماعية"(سرحان، 2006، 64-65).

مرحلة نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية وظهورها: كان إنشاء مدارس الخدمة الاجتماعية وبعض الجمعيات المهنية وغيرها بداية هذه المرحلة لظهور الخدمة الاجتماعية في مصر وأهم ملامحها:

"في عام 1935 تمّ تأسيس جمعية الدراسات والبحوث العلمية الاجتماعية على يد الجالية اليونانية وقامت الجمعية بإنشاء مدرسة الخدمة الاجتماعية بمدينة الإسكندرية في نفس العام وهي المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية حالياً.

تكوين اتحاد للمشتغلين بالمهنة عام 1937 من بعض محترفي المهنة والمهتمين بها من المصريين والأجانب. وتم افتتاح مدرسة حالياً وكانت الدراسة به باللغة العربية لمدة عامين منها خمسة أو ستة أشهر للتدريب العلمي والباقي للدراسة النظرية. وقد نتج عن

هذه المؤسسات دراسة مشكلة الفقر في مصر عام 193، ودراسة مشكلة الأطفال المشردين في القاهرة وتم إرسالهم للمزارع للعمل والملاجئ، وإنشاء مكتب للخدمة الاجتماعية لرعاية الأحداث بالقاهرة عام 1939، إنشاء وزارة الشؤون الاجتماعية في العام ذاته على أنه أسلوب يساعد الحكومة على الاهتمام بمجالات الرعاية الاجتماعية لامتصاص سخط الجماهير وغضبها.

وفي عام 1940 تخرجت الدفعات الأولى من المختصين الاجتماعيين ووجدوا أمامهم فرصاً للعمل بوزارة الشؤون الاجتماعية باعتبارها عناصر فنية قادرة على الإشراف والرعاية الاجتماعية.

قامت الدولة لأول مرة بإنشاء المعهد العالي للخدمة الاجتماعية للفتيات بالقاهرة وهو كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان حالياً وكانت مدة الدراسة به ثلاث سنوات يمنح شهادة الدبلوم العالي للخدمة الاجتماعية وتم تطبيق ذلك على مدرستي الخدمة الاجتماعية بالقاهرة والإسكندرية.

في عام 1951 تم إنشاء مجالس تنسيق الخدمات بالأحياء بمدينة الإسكندرية وتوالت بعدها في مدن أخرى وتم إنشاء مركز نموذجي لرعاية المكفوفين بحلمية الزيتون وهو مركز يمد خدماته للمكفوفين المصريين وجميع المكفوفين في الدول العربية" (عبد اللطيف،110،1999-120)

مرحلة الاهتمام بتعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها والازدهار العلمي للخدمة الاجتماعية:

بعد أن تم إنشاء المعاهد التعليمية للخدمة الاجتماعية وتطوير الدراسة بها والاهتمام برفع المستوى العلمي لتدريس المهنة زاد من ذلك قيام ثورة يوليو 1952 الأثر الأكبر في القضاء على التخلف في المجتمع وتحقيق العدالة فبدأ التوسع في إنشاء المعاهد التعليمية وتطوير الدراسة حيث تم تغير اسم المؤهل العلمي الذي تمنحه المعاهد العالية للخدمة

الاجتماعية من الدبلوم العالي للخدمة الاجتماعية إلى بكالوريوس الخدمة الاجتماعية عام 1961. وانتشرت مؤسسات تعمل على مستوى المحافظات وفي مجالات متعددة النشاط كما تم إنشاء نقابة المهن الاجتماعية تضم الحاصلين على مؤهل جامعي في الدراسات الاجتماعية والنفسية وكان من أهم ملامح هذه المرحلة:

* في عام 1980 أنشئ المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببور سعيد.

في عام 1985 أنشئت كلية الخدمة الاجتماعية (فرع الفيوم) التابعة لجامعة القاهرة.

في عام 1987 أنشئ المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببنها وبدأ الاهتمام بتنظيم المؤتمرات العلمية التي تناقش القضايا المجتمعية ودور المهنة فيها إلى جانب مناقشة القضايا المهنية سعياً وراء الارتقاء بالمهنة نظرياً وتطبيقياً والتعامل مع مشكلات المجتمع التي بدأتها كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان ثم كلية الخدمة الاجتماعية جامعة القاهرة عام 1989 ويشترك في هذه المؤتمرات متخصصون في العلوم الاجتماعية من كل البلدان العربية لتبادل الخبرات في ميادين الخدمة الاجتماعية.

في عام 1993 أنشئ المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بسوهاج وبدأ الاهتمام بإصدار مجلات علمية لنشر البحوث الاجتماعية والمقالات والاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية.

في عام 1995 أنشئ المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة وبدأ القيام بإعداد مؤلفات الخدمة الاجتماعية من قبل أعضاء هيئة التدريس بجميع الكليات والمعاهد العليا والمتوسطة للخدمة الاجتماعية كما تم تبادل الزيارات العلمية بين كليات الخدمة الاجتماعية في مصر وبعض الدول العربية وبينها وبين كليات ومدارس الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية، إلى جانب تشجيع الإشراف المشترك لدارسي الخدمة الاجتماعية على مستوى الدكتوراه لتبادل الخبرات في ميدان التنظير والممارسة.

في عام 1999 تم اعتماد اللائحة الجديدة لكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان التي على أساسها تم الاهتمام بتطوير مناهج إعداد المختص الاجتماعي على مستوى البكالوريوس والدبلوم والماجستير والدكتوراه، كما تم استحداث دبلومات جديدة في الخدمة الاجتماعية مثل دبلوم الخدمة الاجتماعية في مجالات الإعلام عام 2003 وإدخال فقرات جديدة لطلبة البكالوريوس.

يهتم الأكاديميون بالاتجاه نحو الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية التي تهتم بالممارسة مع مختلف الوحدات أي على مستوى الوحدات الصغرى وعلى مستوى الوحدات المتوسطة وعلى مستوى الوحدات الكبرى مع المواقف والمشكلات المختلفة دون التركيز على طريقة بعينها لتحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتنموية والإنشائية للخدمة الاجتماعية"(سرحان، مرجع سابق، 68- 73 بتصرف).

سادساً- نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية في سوريا وتطورها:

أدى ارتفاع مستوى الوعي الاجتماعي والفكري وانتشار مبادئ حقوق الإنسان الأثر الكبير في توسيع آفاق الخدمة الاجتماعية وتطوير أنظمة الضمان الاجتماعي في سوريا حيث مرت هذه المهنة بعدة مراحل :

مرحلة التمهيد لظهور الخدمة الاجتماعية: كان لتوالي عهود النظام الإقطاعي المستغل ومعاناة الشعب من ظلمه والضغوط الاقتصادية والسياسية أثناء الحكم العثماني والاستعماري ووجود التفاوت الطبقي دور كبيّر في ظهور العديد من المشكلات التي عانت منها الفئات الاجتماعية الأمر الذي أدى لظهور العديد من اتجاهات الخدمة الاجتماعية لمد يد العون للفئات التي تعاني من البؤس والحاجة ولتقديم المساعدات المادية والمعنوية للأفراد ومن أهم ملامح هذه المرحلة:

تأسيس الجمعيات الخيرية في المجتمع لتقديم المعونات وتخفيف بؤس الفئات المحتاجة.

تأسيس جمعيات دينية متعددة الوظائف والمناشط إلا أن خدماتها كانت مقصورة على فئات أو مجالات محدودة في المناطق الريفية حيث تسلط الفئات الإقطاعية وملاك الأراضي.

تشكيل جمعيات خيرية في الأحياء لمساعدة بعض الأسر الفقيرة التي ليس لها معيل وذلك نتيجة الضغوط الاقتصادية والاجتماعية التي نجمت عن سيطرة فئة من البرجوازيين على العمل الصناعي لخدمة مصالحها دون الاهتمام بالفئات الأخرى.

خدمة النساء ورعايتهن ضمن إطار الجمعيات النسائية التي تأسست في القطر من قبل بعض النساء اللواتي عملن على تحسين أوضاع المرأة من خلال تنوير النساء وترشيدهن لكنها لم تشمل سوى فئة من النساء.

ظهرت فئة تهتم برعاية الطلاب في نطاق المدارس والجامعات حيث تأسست جمعيات وتنظيمات طلابية تعتمد على جهود الطلاب الخاصة وإمكاناتهم لرعاية الفقراء والمحتاجين من الطلاب.

مرحلة نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية وظهورها: كان هدم الكيان الاقتصادي والاجتماعي نتيجة الوعي الاجتماعي وظهور تيارات فكرية تنادي بالإصلاح الاجتماعي وتؤكد على ضرورة إعادة النظر في المسائل الاجتماعية ومنها الخدمة الاجتماعية ومن أهم مراحل هذه المرحلة:

1- رعاية الفئات المحتاجة والمعاقين من خلال تطوير تشريعات وأنظمة الضمان الاجتماعي وتعديلها وإنشاء مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمعوقين اجتماعياً وجسدياً

2- صدور قانون التأمينات الاجتماعية الذي كان السبيل الأكبر للتكافل الاجتماعي ليتم بعدها اعتبار مؤسسة التأمينات الاجتماعية مؤسسة عامة.

3- تنظيم التأمين الصحي إضافة إلى تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة وتحديد المستحقين للمعونات المالية والمعاشات.

مرحلة الازدهار العلمي لمهنة الخدمة الاجتماعية: في هذه المرحلة ظهر اتجاه جديد تبنت فيه الدولة مسائل الرعاية الاجتماعية وتم اعتباره حقاً مكتسباً لكل مواطن تعمل الدولة على تحقيقه من خلال إنشاء مؤسسات رسمية تتولى مسألة رعاية الفئات المحتاجة مادياً واجتماعياً وتعليمياً وتأهيلياً وكان من ملامح هذه المرحلة:

1- إنشاء معاهد الإصلاح للأحداث الجانحين ضمن عدة مراسيم.

2- كما تم إنشاء معاهد رعاية الصم والبكم ومراكز التأهيل المهني للعاجزين ورعاية الأطفال اللقطاء.

3- إحداث مؤسسة نموذجية لتأهيل المكفوفين في دمشق ليتم بعدها إنشاء مراكز ومؤسسات في جميع المجالات والأنشطة.

4- تطوير التشريعات والقوانين وتعديلها لأمور الضمان والتأمينات الاجتماعية عام 1953.

5- بحث التشريعات والأحكام المتعلقة بأمور الصم والبكم والعاجزين والمكفوفين من خلال دعم الجمعيات والإشراف عليها مادياً ومعنوياً وتشريعياً وتعديلها.

6- تم تحديد نظام الجمعيات من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية الذي يقتضي أن تتبع الجمعية في تأسيسها نظاماً معيناً تحدد فيه اسمها ومقرها وعدد أعضائها وشروط قبولهم"(الأخرس، حسن، 1984، 49-56 بتصرف).

الخدمة الاجتماعية في سوريا في الوقت الراهن: بما أن العصر الحديث يتميز باستخدام الأسلوب العلمي المنظم مشكلات المجتمع أدى لزيادة الاهتمام بمهنة الخدمة الاجتماعية في شتى مجالات الحياة للتوصل ومعرفة كل الأسباب والعوامل المؤدية للمشكلات الاجتماعية التي تعرقل حركة الأفراد. حيث لابد من دراسة المجتمعات بتركيبها وحاجاتها

ومحاولة إشباع رغبات أفراد ومعرفة أوجه النقص باستخدام مناهج بحث علمية لقياس أسباب المشكلات الاجتماعية الناتجة عن خلل العلاقات في الأسرة والعمل والمدرسة ومسائر نواحي البيئة التي يتعامل معها الأفراد. وهذا ما دفع للاهتمام بمهنة الخدمة الاجتماعية في سوريا حيث ظهرت العديد من الجمعيات والاتحادات التي تقدم المساعدة الاجتماعية للمتضررين وخاصة في فترة الأحداث الأخيرة التي تمر بها سوريا، ومن أهم ملامح الفترة الحالية:

تم تدريب المختصين الاجتماعيين ضمن اختصاص خدمة الجماعة في المستشفيات والعيادات العامة لمساعدة المرضى من النواحي النفسية والاجتماعية التي تؤثر على المريض وسلوكه، حيث يوجد حالياً 1200 سرير في مستشفى ابن خلدون وابن سينا في دمشق.

يستمر المعهد التقاني للخدمة الاجتماعية في المزة الذي يتبع إدارياً لوزارة الشؤون الاجتماعية وعدد الطلاب فيه 150 طالباً

وجود 555 مؤسسة عامة وأهلية لتقديم الخدمات الاجتماعية للمكفوفين في سوريا حالياً تعمل وفق محورين حكومي وأهلي.

استصدار قانون التأمينات الاجتماعية ورفع تعديلات قانون العمل والتعاون مع منظمة العمل الدولية في الضمان الاجتماعي و الحد من عمالة الأطفال.

بالرغم من محدودية الموارد إلا أن معظم المؤسسات تقوم بمواصلة الإنتاج وتحسين الخدمات حيث قام الاتحاد العام لعمال الكهرباء في محافظة اللاذقية بإقامة صندوق المساعدة الاجتماعية من أجل زيادة التعويضات التي يقدمها الاتحاد للعمال.

قيام العديد من المنشآت الصناعية ضمن الظروف الاجتماعية الراهنة بتوفير المبيت (المنامة) ضمن أماكن العمل لعمالها.

الخلاصة: تم في هذا الفصل استعراض الأسباب الرئيسة لنشوء العمل الخيري وتحوله مع تطور الأوضاع وظهور الثورة الصناعية والتطورات التي طرأت على المجتمعات إلى مهنة يزاولها أفراد مدربين للقيام بالأعمال الخيرية بطريقة علمية وفق أسس منهجية.

كما تضمن هذا الفصل مراحل نشأة الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية ومصر وسوريا وتطورها، وكيف تم تطويرها بعد مرحلة التمهيد من خلال إنشاء الجمعيات والمجلات والمؤتمرات والبرامج التي تقدم المساعدات للأفراد المحتاجين.

كما بين الفصل واقع الخدمة الاجتماعية في سوريا في الوقت الراهن.

المصادر و المراجع:

1- السنهوري، أحمد محمد وآخرون: مدخل الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، ج1، دار علاء الدين للطباعة والنشر، القاهرة، 1992.

2- أبو المعاطي علي، ماهر: التطور التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، 2002.

3- الأخرس، محمد صفوح- نجوى قصاب حسن: الخدمة الاجتماعية، المطبعة الجديدة، دمشق،1984.

4- حسانين، سيد أبو بكر: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، مكتبة التجارة، القاهرة، 1977.

خالد، أحمد سعد: تطور الرعاية الاجتماعية في الخارج، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1996.

5- سرحان، نظيمة أحمد محمود: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية ، القاهرة، 2006.

6- سليمان، عدلي- إسماعيل رياض: الخدمة الاجتماعية طرقها ومجالاتها، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة.

7- عثمان، عبد الفتاح: خدمة الفرد والمجتمع المعاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1971.

8- عبد العال، عبد الحليم: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1990.

9- عبد اللطيف، رشا أحمد: تطور الرعاية الاجتماعية في مصر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1999.

10-Jossef,Steiner: community organization, NY, century company


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل الثالث

العلاقة بين الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية المعاصرة

الأهداف التعليمية

أولا-مفهوم الرعاية الاجتماعية.

ثانياً-وظائف الرعاية الاجتماعية.

أ: مهنة الخدمة الاجتماعية والمركز المتميز بين مهن الرعاية الاجتماعية

ب-أهمية الخدمة الاجتماعية في مجال الرعاية الاجتماعية.

ثالثاً-منظمات الرعاية الاجتماعية على المستوى العالمي.

رابعاً-علاقة الخدمة الاجتماعية بالرعاية الاجتماعية.

خامساً-علاقة مهنة الخدمة الاجتماعية بسياسة الرعاية الاجتماعية

سادساً-علاقة سياسة الرعاية الاجتماعية بمهنة الخدمة الاجتماعية:

سابعاً- الخدمة الاجتماعية والسياسة الاجتماعية:

الخلاصة

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الأهداف التعليمية:

1- تعرف الطالب على مجموعة من التعريفات المتعددة لمفهوم الرعاية الاجتماعية

2- أن يتعرف الطالب الى أهمية الخدمة الاجتماعية في مجال الرعاية الاجتماعية.

3- أن يتمكن الطالب من معرفة علاقة مهنة الخدمة الاجتماعية بسياسة الرعاية الاجتماعية

4- أن يتمكن الطالب من معرفة علاقة سياسة الرعاية الاجتماعية بمهنة الخدمة الاجتماعية.

5- أن يتمكن الطالب من معرفة الأسباب التي تجعل مهنة الخدمة الاجتماعية ذات المركز المتميز بين مهن الرعاية الاجتماعية.

6- أن يتمكن الطالب من معرفة العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والسياسة الاجتماعية.

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

أولا-مفهوم الرعاية الاجتماعية Social Care:

الرعاية الاجتماعية مفهوم قديم وحديث في نفس الوقت، حث عرف الإنسان الرعاية الاجتماعية منذ أن عرف الاستقرار والتجمع، ويرتبط ذلك بظهور التفكير الاجتماعي الذي اتضح في الفكر المصري والصيني والهندي والعراقي، وذلك قبل أن يظهر التفكير الاجتماعي عند فلاسفة اليونان القدامى (مثل أفلاطون 427 – 347 ق.م وأرسطو 348 –322 ق.م).

حيث ظلت الأسرة والعشيرة والقبيلة لآجال طويلة تمثل المؤسسات التقليدية في توفير الرعاية الاجتماعية لأعضائها سواء على أساس دافع المحافظة على البقاء أو على أساس المساعدات المتبادلة القائمة على روابط الدم أو القرابة أو الانتماء أو أساس النظرة الإنسانية في مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان.

ثم ظهرت الأديان السماوية (اليهودية والمسيحية والإسلام) ووضعت مبادئ واضحة وعادلة للرعاية الاجتماعية، منها على سبيل المثال: مبدأ التكافل الاجتماعي، ومبدأ الحفاظ على الكليات الخمس (الدين، المال، العرض، العقل، النفس) وأضاف الإسلام دور المسجد وبيت مال المسلمين في الرعاية الاجتماعية.

إلا أن الرعاية الاجتماعية وهي مفهوم حديث نسبياً بدأ منذ حوالي القرن السابع عشر عندما ظهرت قوانين الفقر في بريطانيا، وخاصة قانون الفقر الصادر عام 1601م) وذلك لمساعدة الفقراء والمحتاجين.

أيضاً حددت هذه القوانين مسؤولية الدولة في مجال الرعاية الاجتماعية بصورة مباشرة، وبدأت الحاجة تظهر إلى وجود أشخاص مهنيين يعملون في مجالات الرعاية الاجتماعية المختلفة.

ومع ظهور التغيرات الاجتماعية والاقتصادية السريعة التي نتجت عن الثورة الصناعية (في منتصف القرن الثامن عشر) والمؤسسات الصناعية الحديثة وظهور المدن الكبرى، أدى ذلك إلى بعض التفكك الاجتماعي في بناء الاسرة ووظائفها، وفي علاقات الانتماء والروابط الدينية، يضاف إلى ذلك تعقد الحياة وتعدد الحاجات وتنوعها بشكل كبير، مما أدى إلى صعوبة إشباع الكثير منها، وتعرض الفرد والجماعة إلى كثير من الضغوط والتوتر والإحباط خلال السعي المتواصل للحصول على مكان في زحمة الحياة. وأدى كل ذلك إلى ظهور تنظيمات بديلة للرعاية الاجتماعية تحاول جهد طاقتها التخفيف من المشكلات التي يتعرض لها الإنسان الحديث، ومن هذه التنظيمات نذكر:

1- جمعيات رعاية الأسرة والطفولة.
2- مراكز رعاية المعوقين.
3- الجمعيات الخيرية.
4- الجمعيات النسائية والاسرية.
5- وحدات رعاية الأحداث.
6- مؤسسات رعاية المسنين.

وهذا ويعرف روبرت باركر Robert Barker الرعاية الاجتماعية بأنها نسق أو نظام وطني من البرامج والمنافع والخدمات التي تساعد الناس على إشباع حاجتهم الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية بما يساهم في المحافظة على المجتمع.

ويرى روبرت موريس Robert Morris الرعاية الاجتماعية بأنها " مجموعة الجهود الحكومية والأهلية لتخفيف حدة الفقر، أو لتخفيف آلام الناس الذين في حاجة إلى مساعدة، وغير القادرين على إشباع حاجاتهم الأساسية بوساطة أسرهم وسوق العمل.

ويعرف ماكس سابورين Max Siporin الرعاية الاجتماعية بأنها نظام مركب من النظم الاجتماعية. تعمل في إطارها كل المهن التي تهتم بمساعدة الناس. كما أنها تتضمن

جميع البرامج والخدمات الموجهة نحو أفراد المجتمع سواء كانوا أسوياء او غير اسوياء، فقراء أو أغنياء.

وترى الجمعية القومية للمختصين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية أن الرعاية الاجتماعية هي مجموعة الأنشطة المنظمة التي تمارس من خلال مؤسسات حكومية وغير حكومية بهدف توفير الحماية والوقاية لأفراد المجتمع وعلاج ما تواجههم من مشكلات والعمل على تحسين مستوى معيشتهم من خلال جهود المختصين الاجتماعيين والأطباء والمدرسين.

ويعرف (مدحت أبو النصر) الرعاية الاجتماعية بانها مجموعة الجهود والبرامج والخدمات التي تقوم بها المؤسسات الحكومية والأهلية والدولية، التي تهدف إلى مساعدة الافراد والجماعات والنظم الاجتماعية على القيام بوظائفهم وإشباع حاجاتهم الضرورية للنمو والتفاعل الإيجابي مع مجتمعهم وذلك في ضوء واقع المجتمع وموارده وثقافته (مدحت محمد أبو النصر، 2008، 147-148).

ثانياً-وظائف الرعاية الاجتماعية:

يمكن تحديد ثلاث وظائف رئيسية للرعاية الاجتماعية هي كالتالي:

أ- الإمداد الاجتماعي Social Provision:

ويتمثل في تنظيم الإعانات المالية والمادية والعينية للفقراء والمحتاجين وذوي الاعاقات والمساجين والمرضى والمسنين والعاطلين. وفقاً لقانون الضمان الاجتماعي في الدولة أو من خلال الجمعيات الأهلية التطوعية. أيضاً يشمل الإمداد الاجتماعي برامج التأمينات الاجتماعية تلك المرتبطة بمجال العمل والعمال.

ب- الخدمات الاجتماعية :Social Services

وهي تلك الجهود والبرامج التي تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على التوافق الإيجابي وأداء الوظائف الاجتماعية المطلوبة منها بكفاءة وفاعلية، ويتم من خلال مسارات نذكر منها:

1- خدمات التنشئة الاجتماعية.

2- خدمات الضبط الاجتماعي.

3- خدمات إنمائية.

4- التشريعات الاجتماعية.

ت – العمل الاجتماعي Social Action :

ويقصد به التأثير في بناء العلاقات والقوى من أجل الدفاع عن حقوق الجماعات الضعيفة أو المهضوم حقوقها أو التي لا تحصل على المميزات.

هذه الجماعات تعاني من الظلم الاجتماعي الواقع عليها نظراً لعدة أسباب منها أنهم غير مؤثرين على مراكز صنع القرار. ومن خلال العمل الاجتماعي يتم تنظيم هذه الجماعات من أجل ممارسة الضغوط بشكل جماعي ومنظم حتى يصبحوا مؤثرين ويحصلوا على حقوقهم.

أخيراً يتضح لنا أن وظائف الرعاية الاجتماعية لها خصائص معينة، فالمداد الاجتماعي ذو طابع اقتصادي، والخدمات الاجتماعية ذات طابع اجتماعي، والعمل الاجتماعي ذو طابع سياسي ن أيضاً الإمداد الاجتماعي يهتم بضمان الحد الأدنى من الدخل للناس حتى لا يصبحوا تحت خط الفقر، أما الخدمات الاجتماعية فتستهدف إحداث التغيير في الناس بينما العمل الاجتماعي فيهدف إلى إحداث التغيير في النظم.

ث-التشريعات الاجتماعية Social Legislations :

تعد التشريعات الاجتماعية مجموعة القوانين القانونية، التي تستهدف المحافظة على النظام الاجتماعين دون حدوث صراع بين المصلحة الذاتية ومقتضيات العدالة الاجتماعية وذلك بمنع المساوئ الاجتماعية، وتوفير أسباب الحماية لطبقات المحرومة اقتصادياً، وتحسين الظروف التي يعيش فيها الناس والظروف التي يعملون فيها.

ويوصف هذا النوع من التشريع بأنه اجتماعي لإبراز الدور الذي يؤديه ي حل المشكلات الاجتماعية، وعلى الأخص ما يتصل منها بإزالة أسباب القلق والتذمر الاجتماعي حتى يتحقق الاستقرار في المجتمع.

ويدخل في نطاق التشريعات الاجتماعية مجموعة من القوانين هي :

1- قانون العمل: Law of Work :

الذي ينظم العلاقة بين العامل وصاحب العمل، ويشتمل على أحكام توظيف وتشغيل العاملين وتنظيم العمل وتحسين ظروفه، ونظام الأجور، وظروف تشغيل الأحداث والنساء.

2- قانون التأمينات الاجتماعية Social Insurance Law :

بما يشتمل على ضمانات توفير وسائل المعيشة في حالة عدم القدرة على العمل بسبب البطالة أو المرض أو العجز أو الشيخوخة.

3- قانون الضمان الاجتماعي Social Security Law :

ويختص بتقديم المساعدات للشيوخ والأطفال والايتام والأرامل والعجزة وغيرهم ممن لا يستطيعون إعالة أنفسهم ولا يدخلون ضمن نطاق قانون التأمينات الاجتماعية.

ج- التأمينات الاجتماعية :

أصبحت التأمينات الاجتماعية ضرورة من ضرورات أي مجتمع في العصر الحديث، وتسهم التأمينات الاجتماعية في تحقيق الاستقرار الاجتماعي بل والاقتصادي في المجتمع، والتأمينات الاجتماعية على سبيل المثال تسهم في تأمين دخل المؤمن عليهم ومساندة اقتصاديات صاحب العمل، ويعمل التأمين في مجال محاربة الفقر ورفع مستوى المعيشة.

والتأمينات الاجتماعية تعتبر أحد وسائل الأمن الاجتماعي في مجال تحقيق الحماية والأمان الاجتماعي، وهي تقتصر على تلك النظم التي تستهدف تغطية خطر اجتماعي معين في مقابل تجميع اشتراكات يؤديها المؤمن عليهم وأصحاب الأعمال والدولة ثم إعادة توزيع هذه الاشتراكات على من يتحقق بالنسبة لهم وقوع الخطر المتوقع منه.

ولقد حدد القانون الأخطار التي يغطيها التأمين الاجتماعي في الآتي:

المرض – الوفاة – العجز – الشيخوخة – إصابات العمل – الأعباء العائلية – البطالة.

ويشتمل نظام التأمين الاجتماعي التأمينات التالية:

1- تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة.

2- تأمين إصابات العمل.

3- تأمين المرض.

4- تأمين البطالة.

ثالثاً-منظمات الرعاية الاجتماعية على المستوى العالمي-499 ,Healy,1995): 1502)

على الرغم من أن مصطلح الرعاية الاجتماعية هو المصطلح الشائع الاستخدام في معظم الدول المتقدمة والنامية، إلا أن مصطلح التنمية الاجتماعية أو الرعاية الاجتماعية التنموية يستخدم في الأنشطة الدولية، لأن التركيز يكون على التنمية، وتلعب الأمم المتحدة وهيئاتها دورا رئيسياً في الرعاية الاجتماعية على المستوى العالمي التي منها:

أ- **المجلس الاقتصادي الاجتماعي للأمم المتحدة:** ويقوم بوظائف تنسيقية من خلال الأحداث الاقتصادية والاجتماعية، وممثل بعدد 54 عضو يعملون من خلال ثلاث لجان هي : اللجنة الاقتصادية، الجنة الاجتماعية، ولجنة التنسيق

والبرامج ووكالات وظيفية وخبراء، ومن بين الوكالات الوظيفية وكالة التنمية الاجتماعية، وكالة الحقوق الإنسانية، وكالة السكان، ووكالة إدمان المخدرات.

ب- **هيئة اليونيسيف (الإغاثة والطفولة):** تقدم هيئة اليونيسيف برامجها في معظم دول العالم، وأهم برامجها الرئيسية صحة الطفل وإسعاف الطوارئ، وخدمات المياه وتعزيز الصحة العامة ومنع تفشي الأمراض، والتعليم، والخدمات القائمة على أساس مجتمعي للأطفال، والمرأة وتغذية الطفل، كما تهتم هيئة اليونيسيف بإهمال الطفل وسوء معاملته.

ت- **برنامج التنمية للأمم المتحدة:** منذ إنشاء هذا البرنامج عام 1965 أصبح مصدراً هائلاً للمساعدة الفنية الممنوحة للدول النامية، وغالباً فإن نصف نفقات برنامج الهيئة مستخدم لتزويد المشروعات في الدول النامية بالخبرة الفنية، وخاصة الدراسات الاحتمالية والجهود المبذولة لتقوية المؤسسات المحلية ويعد القطاع الأكبر للمساعدات هو الزراعة، يتبعها التنمية الصناعية والنقل، والاتصالات، والموارد الطبيعية، مع بقاء 25% للمشروعات المختلفة في التعليم والسكان، والصحة، والعمالة، وغير ذلك من مشروعات التنمية البشرية، وتعطى الأولية في حصص الدول ، للدول الأكثر فقراً.

ث- **منظمة الصحة العالمية :** وتهدف تلك المنظمة إلى تشجيع أكبر مستوى ممكن من الصحة لجميع الناس، كما تراقب القضايا المتصلة بالصحة على المستوى العالمي، كما تعمل على الوقاية من الامراض المعدية، وتضع المستويات العالمية للصحة في جميع المجالات مثل اللقاحات والأمصال، كما تجري البحوث، وتؤدي جهوداً مباشرة عديدة لحل المشكلات الصحية، وتدعيم نظم الصحة في دول العالم.

ج- صندوق الأمم المتحدة للأنشطة السكانية: يعمل صندوق الأمم المتحدة للأنشطة السكانية على مساعدة الدول لجمع الإحصاءات السكانية، وإدارة مشروعات تنظيم الأسرة)

رابعاً-علاقة الخدمة الاجتماعية بالرعاية الاجتماعية:

غالبا ما يحدث تداخل واختلاف في التفرقة بين الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية، وهناك ثلاث وجهات نظر مختلفة في تحديد العلاقة بينهما:

الأولى: وجهة نظر ترى أن الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية شيءٌ واحدٌ.

الثانية: وجهة نظر أخرى ترى أن الرعاية الاجتماعية أعم وأعرض وأوسع وأشمل من مهنة الخدمة الاجتماعية، وأن الأخيرة تعمل ضمن مهن وطرق أخرى في مجال الرعاية الاجتماعية.

الثالثة: وجهة نظر ثالثة ترى أن الخدمة الاجتماعية أعم وأشمل من الرعاية الاجتماعية، حيث إنها ترى أن الخدمة تشمل على رعاية اجتماعية وتنمية اجتماعية، بمعنى أن الرعاية الاجتماعية هي الجانب العلاجي في الخدمة الاجتماعية(4-3 ، million, Rex 1964).

إلا أن أكثر الآراء تؤيد وجهة النظر الثانية التي تقوم على أن الرعاية الاجتماعية بمفهومها المتداول في ما تتضمن المجهودات التربوية و الدينية و التربوية و الإرشادية .. بالإضافة إلى جهود الخدمة الاجتماعية – أي أن الرعاية الاجتماعية مفهوم عام، أما الخدمة الاجتماعية فهي مفهوم خاص.

أ-مهنة الخدمة الاجتماعية والمركز المتميز بين مهن الرعاية الاجتماعية

تعمل الخدمة الاجتماعية في نطاق الرعاية الاجتماعية، التي تضم العديد من المهن والتخصصات إلا أنها تشكل مركزاً متميزاً بالنسبة لغيرها من المهن للأسباب الآتية:

تعمل الخدمة الاجتماعية في معظم قطاعات الرعاية الاجتماعية تقريباً، فهي تعمل في مجالات التنمية الاجتماعية والدفاع الاجتماعي، والمنظمات الإصلاحية، والمنظمات العلاجية، ورعاية الشباب، والتعليم، والتأمينات الاجتماعية، وغير ذلك.

2-تشغل الخدمة الاجتماعية مركزاً رئيسياً في بعض هذه القطاعات، وتعمل باعتبارها مهنة مساعدة لمهنة أخرى رئيسية في قطاعات أخرى، وبالرغم من ذلك فعند قيام الخدمة الاجتماعية بعملية المساعدة لمهنة أخرى فإنها لا تلعب دوراً ثانوياً، إذ أنها تقوم بتأدية وظائف هامة لا غنى عنها بالنسبة للمهنة الرئيسية.

3-تعمل الخدمة الاجتماعية لصياغة سياسة الرعاية الاجتماعية والتخطيط لتنفيذها فهي بذلك في بعض الأحيان صانعة لسياسة الرعاية الاجتماعية وموجودة لها.

4-تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية من أكثر المهن تعاملاً مع المواطنين بنظرة شمولية متكاملة إذ إنها تتعامل مع حياة الإنسان كلياً ومحاولة في نفس الوقت استخدام موارد المجتمع لإشباع احتياجاته.

5-تعتبر الخدمة الاجتماعية الضمير الاجتماعي للأمة فهي تعبر عن نبض هذا الضمير مما يساعد على تدعيم الرعاية الاجتماعية باعتباره نظاماً اجتماعياً في المجتمع المعاصر.

6-إمكانية قيام الخدمة الاجتماعية بالعمل بين التخصصات المهنية العاملة في حقل الرعاية الاجتماعية.

7-أخلاقيات الخدمة الاجتماعية التي تدعوها لتدعيم الرعاية الاجتماعية باعتباره نظاماً أساسياً في المجتمع.

8-جماهيرية الخدمة الاجتماعية، تجعلها أكثر قرباً وإحساساً بتطلعات المواطنين.

9-عالمية الخدمة الاجتماعية واكتسابها الخبرات المتبادلة بين الممارسين في جميع دول العالم، يمكن من سرعة تجديد أنشطتها تبعاً للمتغيرات الدولية المؤثرة على الرعاية الاجتماعية(نظمية احمد محمود سرحان، 2006: 117- 118).

ب -أهمية الخدمة الاجتماعية في مجال الرعاية الاجتماعية:

تحضر أهمية الخدمة الاجتماعية في مجال الرعاية الاجتماعية بالآتي:

1-أن للخدمة الاجتماعية خبرة كبيرة في تطبيق أساليب المقابلة بما فيها من مهارات وقدرة على استخلاص المعلومات من أفراد المجتمع.

2-أن للخدمة الاجتماعية خبرة كبيرة في تنمية العلاقات بالمجتمع من خلال اللجان والاجتماعات، والمؤتمرات والمناقشات الجماعية.

3-أن مسؤولية المختص الاجتماعي التعرف على المؤسسات الاجتماعية في المجتمع قديمة وحديثة، وتفهم دورها في المجتمع ونوعية البرامج التي تقدمها، كما انه يعمل على دراسة مشكلاتها، ويسهم في تقرير برامجها ودعمها.

4-كما أن للمختصين الاجتماعيين دوراً بارزاً في برامج الإسكان تتمثل في دراسة البيئة الجديدة للمستأجرين دائماً في سلوكياتهم ونوعية العلاقات القائمة بينهم، بالرغم من ان الإدارة الفعلية لمشروعات الإسكان تتركز في يد المهندسين أو الاقتصاديين إلا أنهم يدركون بأن للخدمة الاجتماعية دوراً هاماً في ميدان عملهم (نظمية احمد محمود سرحان،2006 : 118).

خامساً-علاقة مهنة الخدمة الاجتماعية بسياسة الرعاية الاجتماعية

1-العمل على مد الخدمات التي تتضمنها سياسة الرعاية الاجتماعية لكل المحتاجين إليها، وبما يحقق أفضل للمواطنين.

2-تهتم الخدمة الاجتماعية بالتأكيد من مشاركة المختصين المهنيين من جميع التخصصات التي تتضمنها مجالات الرعاية الاجتماعية الشاملة في التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية.

3-تدعم الخدمة الاجتماعية بالبرامج الوطنية التي تحقق سياسة الرعاية الاجتماعية كالتأمين الاجتماعي وغيرها من المزايا التي يستفيد منها المواطنون.

4-تعمل الخدمة الاجتماعية على زيادة فاعلية وكفاءة البرامج التي تتضمنها سياسة الرعاية الاجتماعية من خلال جعل هذه البرامج ذات طابع إنتاجي، وجعل هذه البرامج مناسبة للاحتياجات الفعلية للمواطنين.

5-تساهم المهنة بأداء دورها باعتبارها مهنة في تنفيذ سياسة الرعاية الاجتماعية في المجتمع.

6-تسعى المهنة للمساهمة في التحديد الهرمي للاحتياجات وفقاً لمعايير معينة، ويسهم تقدير الاحتياجات في توفير الخدمات الإنسانية الحالية والمستقبلية على أساس من التنبؤ بما يحتاجه الإنسان من خدمات.

7- تعمل الخدمة الاجتماعية في مجالات الرعاية الاجتماعية ولديها حصيلة كبيرة من المعلومات والخبرات نتيجة لصلات المهنة بالمواطنين أفراداً وجماعات أو مجتمعات في صورة صعوبات أو مواقف جماعية أو اتجاهات نابعة من بحوث ودراسات وتعمل على توضيح هذه الأمور للحكومات والهيئات لتعديل سياستها بما يتلاءم مع الواقع.

8-كثيرا ما تحدث أزمات في مواقف أو ظروف خاصة تدفع الحكومة الى اتخاذ الإجراءات اللازمة لتعديل سياستها بتأثير تدخل مهنة الخدمة الاجتماعية متخصصيها من أداء أدوارهم في الميادين المختلفة مما يساعد على أداء دورا خطيرا في رسم وتعديل السياسة الاجتماعية وفي دعم هذا التعديل في ممارستهم المهنية.

9-تهتم الخدمة الاجتماعية بإعداد العاملين للمشاركة في المجتمع بوساطة إمدادهم بالمعلومات والإرشادات حتى يمكنهم المشاركة في عملية وضع السياسة ومساعدتهم

أيضاً في الحصول على الخدمات الأخرى التي يحتاجونها بما يؤدي إلى تحقيق أفضل أداء لوظائفهم وتحقيق أهداف المجتمع.

10- ويمكننا أن نضيف أن الخدمة الاجتماعية تهتم بمساعدة الفئات المحرومة أو المهضوم حقوقها والدفاع عنها لنيل حقوقها والمساهمة في تعديل القوانين والبرامج لصالحها.

(Leon .H .G. 1983:24-25)

سادساً- علاقة سياسة الرعاية الاجتماعية بمهنة الخدمة الاجتماعية:

1- يؤدي إتباع سياسة الرعاية الاجتماعية إلى تجنب الارتجال والشطط في رسم الخطط والبرامج والمشروعات ووضعها، ويساعد على تهيئة المناخ المناسب لتحقيق الأهداف في تناسق وترابط مستمر بما يوطد اهتمام المهنة ويؤكد أهميتها وفائدتها للمجتمع.

2- توضح السياسة للمهنة اتجاهات ومجالات ومناهج العمل الاجتماعي في حدود إيديولوجية المجتمع عند الاشتراك في رسم وتحديد الخطط والبرامج والمشروعات.

3- توضح السياسة للمهنة قواعد تحديد الأوليات ومراحل التخطيط الأولى قبل التنفيذ والمتابعة والتقويم وتحديد الأهداف الجديدة.

4- تعاون السياسة على ربط الأجهزة القائمة على تنفيذ البرامج والمشروعات الاجتماعية فتضع لها أسس العمل وتحدد لكل منها علاقاتها مما يساعد على وضع الخطوات والتنظيمات المناسبة.

5- تقوم السياسة المهنية على تكتل جهود القائمين على المهنة ومؤسساتها المتخصصة بما يحقق الأهداف (نظيمة أحمد محمود سرجان، 2005: 120)

ومما تقدم يتضح أن مهنة الخدمة الاجتماعية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بسياسة الرعاية الاجتماعية وأن كلتيهما تؤثر في الأخرى.

سابعاً- الخدمة الاجتماعية والسياسة الاجتماعية:

هناك عدة مفاهيم للسياسة الاجتماعية، لعل أهمها جملة الإجراءات الرسمية التي تتخذها الدولة لمواجهة متطلبات الأفراد وحل مشكلاتهم وضمان رفاهيتهم عن طريق الخدمات الاجتماعية التي تقدم لهم، أو الإعانات المالية والاهتمامات الإنسانية التي تمكنهم من تذليل مشكلاتهم والسيطرة على أمورهم بطريقة تضمن حاضرهم ومستقبلهم كذلك عرفت السياسة الاجتماعية بالخطط والترتيبات الإجرائية التي تتخذها الدولة من أجل تنظيم المجتمع وهندسته في طريقة تضمن التنمية وتحقيق أهدافه القريبة والبعيدة (Marshal, T.H., 1975 :7).

لكن السياسة الاجتماعية التي تتبناها الدولة في إدارة شؤون المجتمع وتصريف أمور الأفراد إنما ترتكز على عدة متغيرات وقوى لعل أهمها القيم والمبادئ والفلسفة السياسية التي يعتمدها النظام الاجتماعي في تحديد مساره الفكري والمبدئي. إضافة إلى اعتمادها على المعطيات المادية والبشرية التي يتمتع بها المجتمع التي تستطيع ضمان بناء أجهزتها والإشراف عليها وتحقيق ديمومتها، ناهيك عن ارتكاز السياسة الاجتماعية في المجتمع على درجة تقدمه العلمي والتكنولوجي وقدرة كوادره على إدارة دفتها بطريقة تضمن فاعلية الخدمات الاجتماعية في إشباع متطلبات الأفراد والجماعات وتحقيق الرفاهية المطلوبة، ولا يمكن للسياسة الاجتماعية أن تكون بالمستوى المطلوب من حيث كفاءة الأداء والقدرة على العمل وإنجاز الأهداف المخططة دون أن تكون هناك مشكلات وتحديات وصعاب تواجه الأفراد والجماعات وتحمل السلطة على اتخاذ الترتيبات التي من شأنها أن تواجه هذه المشكلات والتحديات وتطوقها بسرعة وكفاءة عالية (Lane, J.K, 1996 : 137- 142) .

السياسة الاجتماعية هي نظام حديث نسبياً، فالقسم الأول للسياسة الاجتماعية قد تم إنشاؤه في مدرسة لندن للاقتصاديات عام 1950 برئاسة ريتشارد تتمس، ولقد اهتم منذ بواكير نشأته بتدريب المهنيين المعنيين بالرعاية في أثناء فترة ظهور دولة الرعاية وامتدادها.

إن نظام السياسة الاجتماعية هذا قد تأثر في السنوات المبكرة الأولى بالبناءات المؤسسية لدولة الرعاية، وعلى نطاق واسع يمكننا القول إن دراسة السياسة الاجتماعية هي دراسة الدولة في علاقتها برعاية مواطنيها، وهذا يؤدي بنا إلى سؤالين:

الأول: تأثير رعاية المواطنين بأفعالهم وأفعال الآخرين التي تتضمن العديد من المنظمات، هل يمكن توضيح دور المواطنين وعلاقتها برعاية مواطنيها؟

الثاني: ما هي نوعية الأفعال والأعمال التي لها انعكاس على الرعاية؟

يجد المدقق أن الخدمة الاجتماعية والسياسة الاجتماعية قد تستخدم بمعنى واحد وتستخدم نفس المداخل النظرية القائمة وخاصة في ضوء التوجيهات النظرية الحالية، وتحديد دور السياسة الاجتماعية مثل دور الخدمات، ولذلك نجد أن هناك فكراً ناقداً حول القيم والمعتقدات المهنية والأفكار الخاصة بالسياسة الاجتماعية والخدمة الاجتماعية.

والمدقق للتطور التاريخي يجد تأثير السياسة الاجتماعية والخدمة الاجتماعية على المستوى العالمي بالبطالة حيث تغيير آليات الخدمة الاجتماعية بالضرورة فكلاهما يتأثر بأي تغيرات تطرأ على مشكلة البطالة تحديداً.

كما أن السياسة الاجتماعية والخدمة الاجتماعية بالتالي يتأثران معاً بالمتغيرات الأيدلوجية التي قد تطرأ على المجتمع.

إن المختصين الاجتماعيين الذين يعملون في مجالات الرعاية الاجتماعية المختلفة أكثر قدرة على تحديد وتقدير حاجات المجتمع ودرجة شدتها وأساليب مقابلتها، كما أنهم أعمق

معرفة بتشريعات المجتمع التي تحقق الرفاه الاجتماعية، وقدرات وإمكانات المجتمع، ومن ثم يشاركون بفعالية في رسم السياسة الاجتماعية وتحليلها وتعديلها أو إيجاد سياسة اجتماعية بديلة.

ومجالات الخدمة الاجتماعية هي ذاتها مجالات الرعاية الاجتماعية ومجالات السياسة الاجتماعية، بل إن نماذج السياسة الاجتماعية هي نفسها نماذج الرعاية الاجتماعية، ولذا فإن السياسة الاجتماعية توضح للخدمة الاجتماعية إطاراً واتجاهات ومجالات ومناهج العمل الاجتماعي في المجتمع وقواعد تحديد أولويات خدمات الرعاية الاجتماعية.

ولذا فإن فعالية السياسة الاجتماعية في المجتمع ترتبط بصورة حاسمة بفاعلية الممارسة في الخدمة الاجتماعية، فقد تدعم أو تغير هذه السياسات، وتعمل على واقعية أهدافها، من خلال المشاركة في صنعها وتحليلها وتقويمها.

كما أن فعالية الخدمة الاجتماعية يتوقف على فهم الممارسين في الخدمة الاجتماعية للسياسة الاجتماعية واستراتيجيتها وقدراتهم على تطبيق آلياتها. وان العلاقة بينهما علاقة متبادلة وأن أحدهما يركز على التوجيه والثاني على آليات التطبيق لتحقيق الرفاه الاجتماعي في المجتمع.

(طلعت مصطفى السروجي، 2009: 144- 245).

تعتبر السياسة الاجتماعية Gools وإذا اعتبرنا الرعاية الاجتماعية What والخدمة الاجتماعيةHow ، فالسياسة الاجتماعية إطار موجه للرعاية الاجتماعية حيث تمارس الخدمة الاجتماعية لتحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية من خلال توجيهات استراتيجيات السياسة الاجتماعية.

واستنادا إلى ما سبق يمكن للسياسة الاجتماعية في معظم الدول ان تركز على أداء المهام والأولويات الآتية:

1- تحسين كفاءة الأداء للعديد من الخدمات الاجتماعية ورفع نوعيتها وتوسيعها لتغطي فئات وشرائح المجتمع كلها وتسهم في إعانة الأفراد على تذليل مشكلاتهم ووضع حد لمعاناتهم اليومية والتفصيلية، ومن بين هذه الخدمات الاجتماعية الصحة والإسكان والتربية والتعليم والأمن والسلامة العامة والنقل والمواصلات والتشغيل....الخ، علماً بأن تحسين كفاءة الأداء لهذه الخدمات يكون عن طريق رفدها بالملكات المدربة والكفاءة وتجهيزها بالمعدات والمستلزمات التي تحتاجها، وتخصيص الأموال التي تعينها على تنفيذ مشاريعها التنموية.

2- التركيز على تنمية خدمات الرعاية الاجتماعية التي تعد المحور الأساسي للسياسة الاجتماعية كخدمات رعاية الأسرة وخدمات رعاية المعوقين بدنياً وعقلياً وخدمات رعاية المسنين والمتقاعدين وخدمات رعاية الشباب وخدمات الأمومة والطفولة وخدمات رعاية القاصرين وخدمات الفراغ والترويح...الخ، وتنمية هذه الخدمات الحيوية تتطلب توسيعها لتشمل جميع المناطق الحضرية والريفية، ورفع مستوى أدائها وتدريب الكوادر والملاكات العامة فيها وتجهيزها بما تحتاجه من أجهزة ومعدات تكنولوجية، مع تحديث القوانين التي تحكم عملها وفعاليتها وكيفية تقديم خدماتها للأفراد والجماعات.

3- جعل الخدمات الاجتماعية بمتناول الجميع مع إدارتها إدارة ديمقراطية بعيدة عن التحيز والتعصب، إضافة إلى ربط برامج هذه الخدمات بأهدافها لتكون أدوات للتغير والتنمية وإعادة البناء الحضاري للمجتمع.

4- ضرورة مشاركة القطاع الأهلي إلى جانب الحكومي في تأسيس وملكية الخدمات الاجتماعية وإدارتها وتمويلها.

5- جعل الخدمات الاجتماعية قادرة على إشباع حاجات المواطنين الأساسية والاجتماعية ومتمكنة في الوقت ذاته من حل مشكلاتهم ومعاناتهم اليومية عن طريق

تحويلها إلى مشاريع تلبي حاجات المواطنين ومشكلاتهم وظروفهم وتعمل ما في استطاعتها على التجاوب معهم والتكيف لمطالبهم بسرعة وكفاءة وفاعلية.

6- تعريف المواطنين على اختلاف انحداراتهم الاجتماعية بالخدمات الاجتماعية المتاحة لهم وطبيعة التسهيلات التي تقدمها هذه الخدمات لهم وكيفية الاستفادة منها وسبل توسيعها وتفعيل أجهزتها الخدمية.

7- أن تحرص السياسة الاجتماعية على أن تكون الخدمات التي تقدمها للمواطنين نمطية ومعيارية في مستواها وتفرعاتها وفاعليتها في أداء الخدمة الإنسانية، وألا تميز عند أدائها للخدمة الاجتماعية بين فرد وفرد وجماعة، بل يجب عليها أن تعامل الجميع معاملة واحدة تتسم بالديمقراطية والإنسانية والدلالة الاجتماعية.

8-أن تكون السياسة الاجتماعية للخدمات متأتية من الفلسفة السياسية للدولة ونظامها الاجتماعي، وأن تكون منسجمة مع ظروف المجتمع المادية وغير المادية وحاجات الأفراد والجماعات لكي تحظى بقبول الجميع وتكون فاعلة ومؤثرة في عملية التخطيط الاجتماعي الموجه.

9-أن تتيح السياسة الاجتماعية المجال للأفراد بالتعبير عن إرادتهم الحرة في المشاركة في رسم اتجاهاتها وتأكيداتها وأولويتها، بمعنى آخر يجب أن لا تفرض على الأفراد من قبل السلطة لأن عملية الفرض تجعل الأفراد غير ميالين إلى الاستفادة من الخدمات والمشاريع الاجتماعية التي توصي السياسة الاجتماعية باستحداثها وإدارتها.

10- أن تكون الخدمات الاجتماعية التي توصي بها السياسة الاجتماعية متنوعة بحيث تتجاوب مع أذواق جميع المواطنين والشرائح الاجتماعية، وعلى الرغم من التنوع ينبغي أن تكون الخدمات متكاملة ومتناغمة بعضها مع البعض الآخر، وهذا لا يمكن أن يتم إلا من خلال التعاون والتنسيق فيما بينها (احسان محمد الحسن، في : ماجد محمد حنفي، 2007 : 1020 – 1021).

الخلاصة:

تعددت تعريفات الرعاية الاجتماعية في الفكر الاجتماعي القديم وفي الأديان السماوية، ومع ظهور التغيرات الاجتماعية والاقتصادية السريعة التي نتجت عن الثورة الصناعية وظهور التنظيمات الحديثة للرعاية الاجتماعية (جمعيات رعاية الأسرة والطفولة، مراكز رعاية المعوقين، الجمعيات النسائية، مؤسسات رعاية الاحداث، مؤسسات رعاية المسنين).أما الوظائف الرئيسية للرعاية الاجتماعية فهي (الإمداد الاجتماعي، الخدمات الاجتماعية، العمل الاجتماعي، التشريعات الاجتماعية، التأمينات الاجتماعية).وأهم منظمات الرعاية الاجتماعية على المستوى العالمي هي: (المجلس الاقتصادي الاجتماعي للأمم المتحدة، هيئة اليونيسيف، برنامج التنمية للأمم المتحدة، منظمة الصحة العالمية، صندوق الأمم المتحدة للأنشطة السكانية).

وقد تعددت وجهات النظر حول العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية، وتبين أن هناك أسباباً عديدة تستدعي تميز مهنة الخدمة الاجتماعية عن بقية مهن الرعاية الاجتماعية الأخرى.

والعلاقة الوثيقة بين مهنة الخدمة الاجتماعية وسياسة الرعاية الاجتماعية.

المراجع:العربية:

1- أحمد محمد السنهوري.(1996). مداخل ونماذج الممارسة المعاصرة للخدمة الاجتماعية. القاهرة، دار النهضة العربية.

2- ماجد محمد حنفي.(2007). دليل إرشادي لطلاب الدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية في مصر ودول الخليج: جودة المنظومة التعليمية للخدمة الاجتماعية من المنظور التكاملي (العربي – الامريكي) رؤية: تحليلية نقدية بحثية.ط1 ،جامعة حلوان.

3-مدحت محمد أبو النصر.(2008). الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، مجموعة النيل العربية القاهرة.

4- نظمية أحمد محمود سرحان.(2006). الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

الأجنبية:

1- J.K. (1996). **A Practical Guide to Sociology**, Lane, Nelson House, Surry.

2- Lynne M. Healy,(1995). " **International Social Welfare** : -in- Organization and activities" in : Richard L. Edwards, ed chief,: **Encyclopedia of social work** (Washington, N.A.S.W,19th (ed) volume (2).

3- ،1983).**The practice Of Social Working Social Welfare**. N.Y. Inc ،Macmillan Pul. Leon. H.G

Max Siporin.(1975). **Introduction To Social Work Practice.** Inc ،4- Macmillan Publishing Co. N.Y.

5-Marshall, T.H.(1975). **Social Policy**, Hutchinson University Library, London.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل الرابع

قيم الخدمة الاجتماعية ومبادئها وأخلاقياتها.

الأهداف التعليمية

أولاً-فلسفة الخدمة الاجتماعية

ثانياً-الأساس القيمي للخدمة الاجتماعية

ثالثاً-الميثاق الأخلاقي الدولي للخدمة الاجتماعية

رابعاً-مبادئ الخدمة الاجتماعية

الخلاصة

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الأهداف التعليمية:

1- تعرف الطالب الى الجوانب الرئيسية في فلسفة الخدمة الاجتماعية

2- تعرف الطالب الى الأساس القيمي للخدمة الاجتماعية

3- تعرف الطالب الى أهم ما جاء في الميثاق الأخلاقي الدولي للخدمة الاجتماعية

4- تعرف الطالب الى معنى المبدأ والوصول الى تعريف محدد

5- تمكين الطالب الى تحديد الخصائص الرئيسية لمبادئ الخدمة الاجتماعية

6- تعرف الطالب الى أهم الاعتبارات التي تستند عليه مبادئ الخدمة الاجتماعية:

7- تعرف الطالب الى أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية.

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

أولاً: فلسفة الخدمة الاجتماعية:

يكشف تاريخ الحضارة في الأماكن والأزمنة المختلفة عن تنوع عظيم في الطرق التي تعامل بها الناس مع المشاكل التي هي حالياً بؤرة اهتمام الخدمة الاجتماعية، وتعكس الاختلافات قواعد مختلفة من القيم تغرس وتحصل على وجودها من فلسفة المجتمع وجماعاته الداخلية.

و قد طور الفلاسفة مفاهيم عن طبيعة الإنسان و الكون بصفة رئيسية بوساطة التأمل، و دونوا القليل من العلم الذي كان موجودا، و لكنهم وضعوا الاعتماد الأكبر على الحكمة و البصيرة و البداهة.

و في القرن العشرين و مع الإحصائيات العلمية المتاحة المنتشرة على نطاق واسع فإن هناك ميلا لإعطاء الفلسفة أساسا قائما على الملاحظة و التجربة المنظمة و عدم الثقة لمجرد العمليات الذهنية، و تمثل المفاهيم و العلاقات التي تقوم عليها الخدمة تأصيل فلسفي، و المطبق بطريقة مشابهة في العلوم، و يشتق منه إجابات الاكتشافات العلمية، و أخيراً الرياضة لظواهر العالم (kohs S.C.,1966: 80-81) .

و حقيقة الأمر أن كل حقل المعرفة له مبادئ فلسفية أساسية، و كل مهن الممارسة تعمل طبقا لمجموعة عامة من المسلمات الفلسفية، و يرى (ماكس سيبورين) أن القاعدة الفلسفية للمهنة هي الأيديولوجية و المثل التي يتبناها المختصون في الخدمة الاجتماعية، بل هي السمة الرئيسية للخدمة الاجتماعية، على أنه نظام أخلاقي معياري قيمي (Siporin Max , 1975: 61-62) .

والفلسفة الاجتماعية التي أعطت اتجاها ومحتوى لطريقة الحياة الأمريكية قد أعطت أيضا شكلا ومادة للخدمة الاجتماعية.

وباعتبار أن الخدمة الاجتماعية هي نتاج أمريكي، فهي المهنة التي تطورت من التصنيع في الولايات المتحدة الأمريكية وما ترتب عليه من نتائج وخاصة التفكك الاجتماعي التي

نتج من انقسام المجتمع إلى طبقتين رئيسيتين، الطبقة الثرية جداً، والطبقة الفقيرة جداً، كل ذلك شكل من شخصية المهنة، واتجاه تطورها في مطلعها، الحقيقة أنها نمت داخل مجال المسؤولية العامة، بالتناقض مع التعاطف النمطي الخاص للخدمة الاجتماعية البريطانية (Goldstein H., 1973 :22) .

ومن الواضح أنه قبا بزوغ الخدمة الاجتماعية بوقت كبير ، كانت الأفكار عن الطبيعة الإنسانية والسلوك الإنساني يجتازان تغيرات هامة ، فقد كان هناك تحول ملحوظ من الفلسفة الأخلاقية إلى الدراسة العلمية للسلوك الإنساني ، فقد أدخل (اوغست كونت) فلسفته الاجتماعية الوضعية في بداية القرن التاسع عشر ، وقدمت إطارا مرجعياً التي يمكن الحصول عليها من ملاحظات الظواهر ، وبدأ (داروين) في تطوير العلاقة المنطقية الخاصة بأصل الأشياء ، وبالرغم من أفكاره لم تكن مقبولة تماما إلا أن أسلوبه لرؤية التطور على أساس منظم ، وسببي قد أثر على أنماط التفكير والملاحظة .

ولقد أثرت السببية والوضعية بعمق على صفات الممارسة ومكانة المهنة في المجتمع ، وأصبحت السببية الركيزة الأساسية للتفكير المهني في المشكلات الاجتماعية، واستمرت سائدة حتى السنوات الأخيرة عندما تساءل أصحاب نظريات أخرى عما إذا كانت الأسباب الحقيقة يمكن فهمها كلية أو الكشف عنها بسبب الطبيعة الإنسانية المعقدة، ويشير (غولدنر) إلى الكيفية التي تطورت بها النظرية الوظيفية ، وأصبحت ثابتة التنظيم بواسطة الطبقة الوسطى للمجتمع الصناعي، والخدمة الاجتماعية آمل في ظهورها كامتداد للطبقة الوسطى ونظرتها للمجتمع قد استوعبت هذه النظرية بميلها للعمل داخل التنظيمات الموجودة، وبحثها للتكيف أكثر من التغير(Goldstein,1973: 23).

ومع مطلع القرن العشرين كان الاتجاه الرأسمالي قد وصل إلى ذروته في الولايات المتحدة الأمريكية في الوقت الذي كانت فيه الحركة التقدمية في نمو مستمر ، مما دفع الرأسمالية الأمريكية إلى محاولة القضاء على كل ما يمكن اضطراد قوة هذه الحركات حفاظاً على النظام الرأسمالي من الضياع ، ذلك النظام الذي كانت الخدمة الاجتماعية

تمثل فيه فلسفة إصلاحية تقوم على سياسة الترقيع الاجتماعي من زاوية ، أنها تنظر إلى بناء المجتمع المتداعي على أنه ضرورة حتمية أملتها الظروف ، وعلى أن دورها يبدأ منذ أن تتخلل الثغرات ذلك المهلهل ، حيث تبدأ في سد الفجوات ، ومحاولة إيجاد الالتحام بين أنسجة المجتمع المفككة ، ومن ثم أصبح الاهتمام ببرامج الرعاية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية واضحاً أكثر منه في أي دولة أخرى ، وإن اختلفت الفلسفات السائدة التي تعطي تميزاً وأفراداً للثقافات التي فيها تجري الخدمة الاجتماعية (محمد سيد فهمي، 1997 : 9) .

وفي ذلك يقول (ستروب) إن الأفكار والآراء المتصلة بالرعاية الاجتماعية أو الخدمة الاجتماعية في ظل ظروف تاريخية معينة، أفضل لفهمها هو أن نضعها في إطارها التاريخي على أساس أنها كانت استجابات لجماعات معينة من الناس بالنسبة لظروف أو مشكلات معينة (strop ,1957: 58).

وباعتبار أن أنشطة الرعاية الاجتماعية تعتبر بمثابة البذور التي نبتت عنها مهنة الخدمة الاجتماعية نشأت وترعرعت في أحضان الولايات المتحدة الأمريكية مع بداية القرن العشرين، لذا كان من الضروري أن نتعرض للظروف التي سادت الولايات المتحدة الأمريكية التي تعكس الفلسفة التي نشأت في أحضانها الخدمة الاجتماعية في المجتمع الأمريكي.

والتنوع في الخدمة الاجتماعية داخل مجتمع معين أو بين مجتمعات مختلفة يعكس مباشرة بين الاختلافات في الفلسفات السائدة التي تعطي تميزاً وأفراداً للثقافات التي تجري في الخدمة الاجتماعية. ومع ذلك فالخدمة الاجتماعية ليست متعلقاً مباشرة بالأفكار ، ولكن النواحي الأخرى للطبيعة الفلسفية التي ترتبط بوضوح بالخدمة الاجتماعية .. ما هو الإنسان؟ وما معنى وغرض حياته على الأرض؟ وما المسؤولية التي لديه بالنسبة للآخرين؟ ما الحياة المرغوبة الطيبة؟ إن وجود مهنة مثل الخدمة الاجتماعية قد برز من نظرة فلسفية في هذه الأمور (kohs, 1995: 80–81) .

وإذا كان هناك أوجه اختلاف بين الثقافات المختلفة حول الإجابة على مثل هذه التساؤلات ، فهناك أوجه اتفاق أيضاً بينهم مما أثر على المفاهيم الفلسفية للخدمة الاجتماعية ، وتتجسد بعض هذه المفاهيم في أنماط أخلاقيات المهنة وقيمها، ومن ثم كانت فلسفتها هي تجسيد للمثل العليا لتكريم الإنسان وما يطلق عليه البناء المعياري للمهنة تعبيراً عن الأمور المادية والحياتية مهما اختلفت إيديولوجيا المجتمعات المختلفة (محمد علي محمد، 1982: 62).

والفلسفة بما تتضمنه من مبادئ أخلاقية وأحكام معيارية تقويمية تمثل جزءاً من الثقافة الفرعية للمهنة التي يجب أن ينتمي إليها المتخصص المهني وأن يتطبع وينشأ عليها، وهي فلسفة اجتماعية أخلاقية (محمد سيد فهمي ، 1982: 55) .

وترى (جيزلا كونيكا) أن فلسفة الخدمة الاجتماعية تتفق إلى حد كبير مع الفلسفة الأساسية لكل المهن والتي تهتم بالعلاقات الإنسانية وهي :

1- يمكن التوصل إلى الوحدة والتكامل بوساطة الاستفادة الخلاقة من الفروق.

2- لا توجد حقائق مطلقة بل إن الحقائق نسبية.

3- ينبغي أن تتوافق الوسائل مع الأهداف.

4- الاعتراف بأهمية الفرد وفائدته أسهاماً في تقدم فكر المجموع.

5- التخطيط ضروري لبقاء الجنس البشري.

6- الاهتمام بالفرد بجانب الاهتمام بالجماعة.

7- الديمقراطية لا تتعلم فحسب، بل إنها أسلوب يمارس (konopka, 1958 , 6).

حول فلسفة الخدمة الاجتماعية أكد(هنري مايير) و(دونا ما كلود) على ثلاثة جوانب أساسية :

1- الاعتقاد بفردية الإنسان.

2- المسؤولية المتبادلة بين أفراد المجتمع.

3- وجود مسببات للسلوك الإنساني، ومن الممكن تعديل السلوك تبعاً للتغيرات التي يمكن أن تحدث في البيئة (رشاد عبد اللطيف ، 1997: 211).

أكدت معظم المحاولات الفلسفية لمهنة الخدمة الاجتماعية في الثمانينات والتسعينات على يد كل من (ستيورين، وينكس ودانهم و رون لاند فريدريك عام 1982 وهوب ورثن ولارثن عام 1983) أكدوا على ضرورة النظرة إلى الإنسان في إطار متكامل يأخذ في اعتباره :

1- فردية الإنسان واحترام كرامته.

2- استخدام موارد المجتمع لمواجهة مشكلاته

3- نبذ التفرقة العنصرية بكل صورها.

4- تحقيق العدالة الاجتماعية وبصفة خاصة للفقراء والمحرومين.

5- أن مناقشة فلسفة الخدمة الاجتماعية يعكس القيم والمبادئ والمفاهيم العامة اللازمة للممارسة في ضوء إيديولوجية المجتمع .

ويشير (عبد الفتاح عثمان) إلى أهم العناصر التي تتكون منها فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية التي تنبع من الإيمان بكرامة الفرد والاعتماد المتبادل بين جميع الوحدات الإنسانية وأهم هذه العناصر :

1- لا توجد حقائق مطلقة بل إن الحقائق نسبية .

2- ينبغي أن تتوافق الوسائل مع الأهداف .

3- الاعتراف بالفروق الفردية.

4- الاعتراف بأهمية الفرد وفائدته إسهاما في تقدم فكر المجموع.

5- يمكن التوصل إلى الوحدة والتكامل بوساطة الاستفادة الخلاقة من الفروق.

6- العمل على مساعدة الإنسان على التخلص مما يعاني من الام ومتاعب ولا ترى المهنة أن لتلك الآلام والمتاعب أي مغزى ديني يسّوغ استمرار تعرض الفرد لها.

7- لا تؤمن الخدمة الاجتماعية بالداروينية الاجتماعية.

8- ترى الخدمة الاجتماعية واجب الحكومة التدخل لمواجهة المشكلات الاجتماعية بكل طاقاتها وإمكاناتها.

9- تؤمن المهنة بالتخطيط على أنه أسلوب علمي لحل المشكلات والغاية منها.

10-تؤمن مهنة الخدمة الاجتماعية بمساعدة الأفراد على علاج المشكلات الاجتماعية التي يتعرضون لها، كما أنها تعمل في نفس الوقت على تغيير الظروف الاجتماعية المحيطة بالأفراد بما يساعدهم على تحقيق أفضل تكيف ممكن (عبد الفتاح عثمان، 120:1983 – 121).

وهذه العناصر التي تتكون منها فلسفة المهنة تتفق وما احتوته الرسالات السماوية فالأديان السماوية بما تشمله من قيم إنسانية هي الدعامة الأساسية والركيزة لقيم المهنة.

والدين ليس مجرد خليط من المعتقدات و الطقوس، بل إنه نظرة فلسفية فيما يختص بطبيعة الإنسان ومسؤولياته، نجد أن جذور الرعاية الاجتماعية قد رسمت مبادئها وأهدافها (kohs,1999: 81).

فجذور الخدمة الاجتماعية تتصل إلى حد كبير بالدين والنزعة الإنسانية لذلك فقيمتها وفلسفتها تعتمد على قيم وفلسفة كل منهما.

وتحقيق الكفاءة في ممارسة الخدمة الاجتماعية يتطلب فهما متكاملا لقيم الخدمة الاجتماعية، و هذا يعكس الاهتمام بدور القيم الأساسية للخدمة الاجتماعية و التي تدعم من عملية الممارسة للمهنة.

ثانياً-الأساس القيمي للخدمة الاجتماعية:

تشير القيم والتوجهات القيمية إلى الشيء المفضل والمرغوب فيه سواء بالنسبة للأشياء أو الأفراد، و يحاولون تأكيد تصورهم بأن القيم هي ما تحدد للناس عادة كيف

يسلكون، أي أنها تتضمن اتجاهات الأهداف المرغوبة والغايات المراد الوصول اليها والتي من شأنها أن تحقق الإشباع للحاجات الأساسية قد تتضمن الحاجة إلى الأمن والانتماء، أو الاحترام والحاجة إلى الانجاز أو تقدير الذات ... وتتغير القيم بمعدل بطيء لكي تواكب مشكلات المجتمع المتعددة ، وذلك بحكم أن أسلوب مواجهة المشكلات تدريجياً تتحول إلى أنماط في مكونات ثقافة المجتمع .

ولقد حدد (كلوكهون) عدداً من التوجيهات القيمية التي تكون على علاقة بمواجهة المشكلات

الأساسية في الحياة من منطلق عدة أمور :

1- أن الإنسان ينتمي إلى البيئة الطبيعية أو المادية، ويحاول السيطرة عليها أي أن يثبت ذاته من خلالها أو على الأقل ألا يكون تابعاً لها.
2- أن القيم الإنسانية تنقسم إلى قيم ايجابية أو سلبية أو خليط منها.
3- تتحدد القيم وفقاً لتفضيلات الإنسان بالنسبة للإنجاز السريع أو العائد المؤجل.
4- تتحدد القيم المرغوبة لدى الإنسان وفقاً لتفضيلاته بين المستقبل أو الحاضر أو الماضي.
5- تتمشى قيم الفرد في اتساق مع قيم الآخرين الذين يمثلون مكانات مشابهة لمكانته أو مكانات على علاقة به (klucklohn , 1958: 39).
6- تتعدد التوجيهات القيمية وتختلف تبعاً لاختلاف الثقافات أو حتى بين الثقافات الفرعية في المجتمع ، ويتم ترجمة هذه القيم في صورة مفاهيم أو اتجاهات أو في تقبل الأفراد من ذوي السمات الخاصة الذين يؤدن أدوارهم بأساليب معينة في المجتمع ، وهذا من منطلق أن من موجهات السلوك في أداء الأدوار يطلق عليها الموجهات أو التوجيهات القيمية .

7- أن التوجيهات القيمية ضرورية وأساسية لوظائف الفرد والمجتمع بحكم أن قيم الإنسان هي التي تحدد له بطريقة غير مباشرة الأهداف المرغوب فيها التي يسعى إليها، ومع استمرار التفاعل بين الفرد وبين غيره من الأفراد أو الجماعات في المجتمع يميل الفرد إلى تكرار السلوك جريا وراء ما نسميه التحبيذ الاجتماعي " رضاء الجماعة عن سلوك الفرد " وفي نفس الوقت تحقيق التوافق الذاتي .

وبالرغم من أهمية القيم بصفة عامة إلا أننا يمكن أن نجد أولويات فيما بينها أو أن هناك مستويات وتدرجاً بين هذه المستويات القيمية، ونجد أمامنا محاولة قام بها (بامفري) لتحديد مستويات القيم :

1- قيم أساسية أو مجردة : ومن أمثلتها الديمقراطية ، حق تقرير المصير ، ولذلك يؤمن المختصون الاجتماعيون بقيمة العميل وقدرته على النمو وتحقيق الذات .
2- قيم وسيطة : وهي تعبير عن الإنسان المثالي في القيام بمسؤولياته أو وظائفه ، أو الجماعة القادرة على النمو ، أو المجتمع الأمثل.
3- القيم المساعدة أو القيم العملية: التي تشير إلى مواصفات السلوك المرغوب بالنسبة للمؤسسات الاجتماعية، للأجهزة الحكومية، أو السلوك المهني المناسب للممارسين ومن أمثلتها الثقة في الآخرين والأمانة والتوافق الذاتي.

وبداهة يجب أن يكون هناك تكاملٌ أو اتساق بين المستويات المختلفة من القيم، حيث إنها تعمل جميعا على أنها وحدة أو مركب متكامل والفصل فيما بينها نوع من التعسف، بل إنه من الصعب أن تفصل بينها حيث إنها متداخلة وما العرض السابق من حيث الفصل بينها إلا لمجرد الدراية بأبعادها.

ولا بد أن نأخذ في الاعتبار بأن هناك تنظيماً تنازلياً للقيم، وأن هذا يناسب تعدد واختلافها المواقف التي يتعامل من خلالها الفرد داخل المجتمع (Milton , 1973 ,

33) وأن بعض هذه القيم لها وظائف أساسية وطقوس محددة بالنسبة للمواقف الغائية ، كما أن هناك قيما تكيفية وأخرى روحية ولذلك لا بد أن يكون لدى كل فرد تنظيمه الخاص لمركب القيم ومحتواه بطريقة تتناسب وظروف المجتمع .

وقد أسهمت الدراسات المتعددة في موضوع القيم، وخاصة في مجال التفرقة بين ماهية القيم والحقيقة وخاصة الحقائق الاجتماعية، وذلك لأن القيم تساعدنا على إجراء تنميط أو نماذج لمدلولاتها.

ونجد أن (جوردن) يؤكد على أهمية التفرقة بين الحقيقة والقيم وذلك لأن الموقف يختلف تماما عندما ننظر إليه نظرة قيمية الممارسة، من زاوية الواقعية أو الحقيقة المجردة بعيدا عن التفضيل ، ويؤثر ذلك على عملية الممارسة ، لأن عملية التفضيل ، قد تجعل الأحكام غير موضوعية وبعيدا عن النظرة الأمبريقية ولكن في الوقت نفسه يجب أن لا نغفل العلاقة التكاملية بين القيم والحقائق وخاصة في مجال الممارسة لأنها بالرغم من أنها تقوم على حقائق موضوعية ، ولكن هناك تفضيلات بين الممارسين عندما تتعدد مداخل التغير أو العمل في مواقف المساعدة .

والتفرقة أو العلاقة بين الحقائق أو المعلومات وبين القيم يفيد في عملية الممارسة المهنية لأي تخصص يعمل مع الناس، من حيث إن هذه الممارسة تشتمل على بعد أخلاقي ، ولأن الممارس عليه الالتزام ومسؤوليات أخلاقية عندما يعمل عمل العملاء ويجد أن معطيات الموقف (الحقائق) تختلف عن قيمه الخاصة أو مثالياته، ويجب أن يتعامل مع الموقف أو الحقائق الموضوعية دون أن يجعل قيمه الخاصة تتدخل في تقييم الموقف في ذلك لأنه لا بد أن يضع في اعتباره أن العميل سوف ينظر إلى آرائه في ضوء اختلافها عن الحقائق كما يراها بقيمه الخاصة .

أن القيم تتمشى مع المجتمع وتتكون وتنتظم خلال عدة وسائل ، وأحد هذه الطرق أو الوسائل هو تشكيلها بما نسميه بالمعايير الاجتماعية ، وهي بمثابة قواعد أو مستويات

للقياس بوساطتها نحن نحدد القيمة أو على غيرنا أن يقوم بمثل هذا الموقف بناء على هذه النظرة المعيارية (David , 1964 , 123 & black)، كما أن المعايير بالأسباب الموضوعية للسلوك ، وذلك لأنها أصبحت قواعد اجتماعية تحدد التوقعات أو ما يجوز وكيفية ذلك ونوعية المسؤولية النابعة من وراء أي سلوك ، (أي تحديد السلوك الرشيد) وأيضا تحدد ما هو السلوك المرفوض أو السلوك المنحرف لدرجة أن الإنسان مخلوق يسير وفق قواعد أخلاقية على أساس أنه يسعى وراء الحصول على تأييد المجتمع لسلوكه، والبعد من مواقف الألم أو الصراع لأنه كائن اجتماعي .

ومع مرور الوقت تصبح القيم والمعايير مستدمجة في شخصية الإنسان، يحدد في ضوئها ما يجب أن يكون عليه وطريقة سلوكه ، بل إنها تصبح بمثابة إطار مرجعي له، أو مبادئ أخلاقية ، أنها توجه الإنسان وتحدد له طريقة تعامله مع مشكلات الحياة و علاقته مع الآخرين ، أنها توجه الإنسان وتحدد له طريقة تعامله مع مشكلات الحياة وعلاقاته مع الآخرين، أنها تساعد على قيام التنظيمات الاجتماعية (بأنها تحدد التوقعات المشتركة)، وتطفي المعنى على تكامل الشخصية، إنها بمثابة الدوافع وراء اختيار السلوك وأهداف الحياة، ولأسلوبها، في النهاية تحدد لنا كيف تحقق الإشباع الأمثل والرضاء الذاتي .

إن الابتعاد عن القواعد المعيارية والقيم المرجعية من شأنه أن ينشأ عنه ما نسميه بالاقتراب نتيجة فقدان المضمون ويؤدي بالتالي إلى سوء التنظيم أو انعدامه وكثير من المشكلات التي يتعامل معها المختص الاجتماعي غالبا ما تنشأ نتيجة اختلال المعايير أو القيم لدى العميل في ضوء القيم والمعايير السائدة في المجتمع.

ثالثاً-تعريف قيم الخدمة الاجتماعية:

تعبر القيم عن المعطيات الثقافية والمعتقدات والمسلمات المجتمعية التي تقوم بدور أساسي في تحديد السلوك المرغوب فيه أو المرفوض (أحمد مصطفى خاطر، 2003: 356).

والقيم هي: عادات ومستويات سلوكية ومبادئ تعتبر مرغوبة من ثقافة أو جماعة من الناس، والمختصون باعتبارهم جماعة واحدة تنتمي لمهنة حددوا لأنفسهم قيماً عامة تصف المبادئ والقواعد الموجهة في الخدمة الاجتماعية كما أنها تشير إلى أغراض عمليات الخدمة الاجتماعية (نظمية احمد محمود سرحان، 2006: 185).

ويمثل البناء القيمي والأخلاقي للمهنة: الفلسفة التي تقوم عليها المهنة والإطار الذي في ضوئه يتم الحكم على تصرفات المختص الاجتماعي وسلوكياته في المواقف المختلفة التي يواجهها، وكذلك الأساسي الكيفي الذي يوجه التفاعلات والتعاملات الإنسانية (سيد أبو بكر حسانين،1969 :474).

ويقصد بقيم الخدمة الاجتماعية تلك" المعايير والمعتقدات المستمرة من المثل العليا الدينية والإنسانية والمجتمعية التي يكتسبها المختصون الاجتماعيون، ويلتزمون بها في العمل مع الناس لتحقيق الأهداف المهنية" (جلال عبد الفتاح منصور، 2003: 65).

وهي " مجموعة المعتقدات والمعايير التي يكتسبها المختصون الاجتماعيون وتعتبر موجهاً لتحقيق أهداف الممارسة المهنية تجاه كل من العملاء، والزملاء، والمؤسسة ومهنة الخدمة الاجتماعية، والمجتمع ككل (ماهر أبو المعاطي علي،2002 :136).

أ- أهمية القيم في الخدمة الاجتماعية (علي الدين السيد،1998: 228-231) :

ترجع أهمية القيم في الخدمة الاجتماعية إلى الآتي:

1- قيمة الإنسان أسمى من مساعدته.

2- العملاء من الخدمة الاجتماعية هم غالباً من التعساء والمنكوبين والجانحين بل وغير المقبولين من المجتمع أو المنبوذين من الجماعة وهم بحاجة إلى القبول والتسامح.

3- تفقد المساعدة مصداقيتها إذا نالت من كرامة الإنسان وحطت من قيمته.

4- تمنح القيم الإنسانية المهنة مصداقية وجودها وتميزها بين المهن الأخرى في المجتمع.

5- تمثل القيم واستقرارها في وقتنا الحاضر أهمية خاصة في عالم انتهى إلى مادية خانقة وفردية جامحة كادت تودي بإنسانية الإنسان.

6- تمنح القيم للمهنة تكاملاً بين الغاية التي تهدف لتحقيقها والوسيلة التي تستخدمها في تحقيق تلك الغاية.

7- تحقق القيم للمهنة مكانة مجتمعية خاصة، واعترافاً بأهميتها من جميع مراكز القوى في المجتمع.

كذلك يؤدي الالتزام بالقيم في الممارسة المهنية إلى (Sarah, Banks, 2000 :84):

1- تحقيق أفضل طرق التفكير للأفراد والجماعات وتحديد العلاقات بينهم.

2- استخدام أفضل الأدوات والأساليب مع أنساق العميل.

3- تحقيق أعلى مستوى من الأهداف والآمال والنتائج المرجوة في الحفاظ على كرامة الإنسان.

4- حماية حقوق الأفراد بتوفير إحساسهم بالأمان والرفاهية في حياتهم.

5- تفعيل المشاركة الديمقراطية عن طريق تطبيق مبدأ المساواة والعدالة الاجتماعية تنظيم العلاقة بين المهنيين العاملين بالمهنة والعملاء وزملاء المهنة بالمجتمع.

6- عدم التميز بين عملاء المهنة

7- تحديد شكل الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية.

ب- القيم الأساسية للخدمة الاجتماعية:

هذا وقد حددت الجمعية القومية للمختصين الاجتماعيين NASW القيم الأساسية للخدمة الاجتماعية في القيم الآتية (نظمية احمد محمود سرحان،2006 :187):

1- الفرد أسمى ما في الوجود وهو محور اهتمام المجتمع.

2- الاعتماد المتبادل بين الأفراد في المجتمع.

3- المسؤولية المتبادلة بين الأفراد تجاه بعضهم البعض.

4- توجد احتياجات عامة لجميع البشر، كما أن لكل شخص فرديته التي يجب مراعاتها.

5- مسؤولية المجتمع في دعم قدرات الإنسان، ومنحه فرص المشاركة الفعالة في المجتمع.

6- المجتمع مسؤول عن إزالة العقبات التي تحول دون تحقيق الإنسان لذاته.

وقدم موراليز وسيفور Moraies & Sheaf or إطاراً مفسراً للنسق القيمي للخدمة الاجتماعية، حيث يريان أنه يتضمن ثلاثة أنواع رئيسية هي :

أ- قيم خاصة مفضلة لدى المواطنين وتشمل:

1- ضرورة وجود اعتقاد لدى المختص الاجتماعي في توفير الموارد لكل المواطنين.

2- لكل مواطن طاقته التي يوجهها لصالح التغيير في حياته.

3- كل مواطن مسؤول عن نفسه ومن يعولهم.

4- حاجة المواطن للحياة الاجتماعية

5- تداخل الاحتياجات الاجتماعية بين المواطنين.

ب- قيم خاصة بالعائد الخاص بالمواطنين وتشمل:

1- ضرورة أن يساعد العمل المهني على نمو وتطور العملاء.

2- ضرورة تقديم الموارد والخدمات لمساعدة الناس على اشباع احتياجاتهم.

3- حق المواطنين في تكافؤ فرص المشاركة في المجتمع.

ت- قيم مفضلة للتعامل مع المواطنين وتشمل:

1- الإطار الديمقراطي للتعامل مع المواطنين.

2- اعتماد الخدمة الاجتماعية، على التكامل بين الوحدات للإنسانية.

3- مسؤولية المهنيين لتحسين الخدمات الخاصة بالخدمة الاجتماعية وتوفيرها.

4- تحسين مستوى معيشة الأفراد.

رابعاً- الميثاق الأخلاقي الدولي لمهنة الخدمة الاجتماعية:(Ifsw, 1976)

تتبع مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل متنوع من المثل والفلسفات الإنسانية والدينية والديمقراطية، هذا ويمكن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية على المستوى الدولي لإشباع الاحتياجات الإنسانية الناشئة عن التفاعلات الشخصية والمجتمعية، ولتنمية القدرات والإمكانات الإنسانية، ويتم تكيس المختصين الاجتماعيين المهنيين لتقديم الخدمات التي تهدف إلى رفاهية الإنسان وتحقيقه لذاته، وتطوير استخدام المعرفة العلمية المتعلقة بالسلوك الإنساني والمجتمعي وتنظيمها، وتنمية الموارد بحيث تفي بالاحتياجات والتطلعات الفردية والجماعية والقومية والدولية وتحقيق العدالة الاجتماعية.

أ- **المبادئ:**

1- يتمتع كل كائن بشري بقيمة متفردة بغض النظر عن الأصل، أو الانتماء العرقي، أو الجنس، أو المعتقدات، أو المكانة الاجتماعية، أو الاقتصادية، أو المشاركة في المجتمع.

2- كل فرد من الأفراد لديه حق تحقيق الذات بالقدر الذي لا يسمح بالتعدي على نفس الحقوق المكفولة للآخرين.

3- على كل مجتمع، أيا كانت صورته، أن يعمل على توفير أقصى قدر من المميزات لكل أعضائه.

4- المختص الاجتماعي المهني عليه مسؤولية تخصيص المعارف والمهارات الموضوعية المنظمة لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات في إحداث التنمية وتسوية النزاعات الشخصية – المجتمعية وما لها من عواقب.

5- يلتزم المختص الاجتماعي المهني التزاما أساسياً بهدف الخدمة التي يقدمها، الذي يجب أن يكون له الأسبقية على أية أهداف أخرى أو أية وجهات نظر أخرى تتعلق بالصالح الشخصي.

ب- قواعد السلوك الأخلاقي:

قواعد عامة:

1- معرفة قيمة كل فرد من الأفراد والعناصر التي تشكل الظروف المحيطة بالسلوك والخدمة المطلوبة وفهمها.

2- إعلاء القيم والمعارف والنظم الخاصة بهدف المهنة وتطويرها، والبعد عن أي أسلوب يضر بأداء المهن لوظائفها.

3- تفسير جميع البيانات والإجراءات العامة سواء على اساس فردي او على أنه ممثل لجمعية أو مؤسسة أو منظمة مهنية.

4- الاعتراف بحدود القدرات الشخصية، وتشجيع الاستفادة من جميع المعلومات والمهارات الملائمة، وتطبيق الاساليب العلمية المتقصي.

5- المساهمة بتقديم الخبرة المهنية في تنمية السياسات والبرامج السليمة لتحسين شكل الحياة في كل مجتمع من المجتمعات.

6- تحديد الاحتياجات الاجتماعية وتفسيرها، وتحديد طبيعة المشكلات الاجتماعية على المستوى الفردي، والجماعي، وعلى المستوى المحلي، والمستوى الوطني، والاقليمي، والدولي وخصائصها، وكذلك وظيفة مهنة الخدمة الاجتماعية.

قواعد تتعلق بالعملاء:

1- الحفاظ على حق العميل في علاقة من الثقة المتبادلة وفي الخصوصية والسرية، والاستخدام المسؤول للمعلومات يجب أن يرتبط بتجميع المعلومات أو

البيانات لوظيفة الخدمة المهنية وتبادلها التي سوف تؤدي فقط وان يخطر العميل بضرورتها وباستخدامها.

2- يجب الا يتم إخراج اية معلومات بدون المعرفة المسبقة للعميل أو موافقته والإخطار بهذه الموافقة، وذلك باستثناء الحالات التي لا يستطيع العميل فيها أن يكون مسؤولاً او عندما تعرض آخرين لأخطار جسيمة.

3-تقدير واحترام الأهداف والمسؤوليات والفروق الفردية للعملاء، يجب أن تقدم الخدمات المهنية داخل نطاق الوسط الاجتماعي للمؤسسة والعملاء، وذلك بهدف مساعدة العملاء على تحمل المسؤولية عن تصرفاتهم الشخصية، وتقديم العون لجميع العملاء بنفس القدر من الاستعداد، وعندما لا يتيسر تقديم الخدمات المهنية تحت هذه الشروط يجب إخطار العمل بحيث يصبح لديه حرية التصرف.

4- مساعدة العميل، فرداً كان أو جماعة أو مجتمعاً على الوصول لتحقيق ذاته وأقصى إمكانية داخل حدود الحقوق المتساوية للآخرين، ويجب أن تركز الخدمة على أساس مساعدة العميل على تفهم العلاقة المهنية في موازرة حاجات واهتمامات العميل المشروعة واستخدامها.

قواعد تتعلق بالمؤسسات والمنظمات:

1- العمل أو التعاون مع المؤسسات أو المنظمات التي تواجه سياساتها وإجراءاتها وعملياتها توجيهاً مباشراً نحو تقديم الخدمات الملائمة الكافية وتشجيع الممارسة المهنية التي تتمشى مع وثيقة القواعد الأخلاقية.

2- تنفيذ الاهداف والوظائف المنصوص عليها للمنظمة بأسلوب يتسم بالمسؤولية، والمساهمة في تنمية السياسات والإجراءات الصائبة والممارسة السليمة لتحقيق أفضل مستويات الخدمة الممكنة.

3- تدعيم المسؤولية القصوى أمام العميل، وأخذ زمام المبادرة لإحداث التغييرات المرغوبة في السياسة والإجراءات، والممارسة من خلال القنوات المناسبة

بالمؤسسة أو المنظمة، وفي حالة إذا لم يتم تحقيق العلاج المطلوب بعد استنفاد هذه القنوات تتم المبادرة بتوجيه النداءات المناسبة إلى المستويات الأعلى من السلطة، أو الجماعة المعنية على نطاق واسع.

4- توكيد المحاسبية المهنية تجاه العملاء لتحقيق الكفاءة والفعالية من خلال إجراءات مراجعة دورة لمشكلات العملاء والمؤسسة وكذلك الأداء الذاتي.

قواعد تتعلق بالزملاء:

1- احترام تعليم الزملاء والعاملين بالمهن والتخصصات الأخرى وتدريبهم مع تقديم كل التعاون المطلوب لزيادة فعالية الخدمات.

2-احترام اختلافات الآراء وأساليب الممارسة للزملاء والعاملين بالمهن الأخرى مع التعبير عن النقد من خلال القنوات المناسبة وبأسلوب يتسم بالمسؤولية.

3- تنشيط وتبادل فرص الحصول على المعلومات والخبرات والأفكار مع زملاء المهنة والعاملين بالمهن الأخرى والمتطوعين بغرض تحقيق التطوير والمساندة المشتركة.

4- إعلام الجهات المختصة بأية انتهاكات ضد صالح العملاء أو ضد الأخلاقيات والقواعد المهنية، والدفاع عن الزملاء ضد أية إجراءات غير عادلة.

قواعد تتعلق بالمهنة:

1- الحفاظ على قيم مهنة الخدمة الاجتماعية ومعارفها ونظمها والمساهمة في تدعيمها وتحسينها.

2- التمسك بأسس ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والعمل على تطويرها (الأساس القيمي والأساس المعرفي والأساس المهاري).

3- الدفاع عن مهنة الخدمة الاجتماعية ضد النقد غير العادل والعمل على زيادة الثقة في ضرورة الممارسة المهنية لها وأهميتها.

4- تشجيع الأساليب والنظم الجديدة اللازمة لإشباع الاحتياجات الجديدة والقائمة.

خامساً-مبادئ الخدمة الاجتماعية:

أ- معنى المبدأ:

تسير الخدمة الاجتماعية على هدى كثير من المبادئ الإنسانية بل ليس من المبالغة في أن نقول أن الخدمة الاجتماعية كلها تقوم على مجموعة مبادئ إنسانية ويرجع ذلك إلى أن طبيعة عملية مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان هي عمل إنساني في أساسه.

غير أننا عندما نتكلم عن هذه المبادئ فإننا نقتصر ذلك على تناول عدد محدود من هذه المبادئ لأهميتها، ولأنها تعمل على أنها ضوابط تحكم عمل المختص الاجتماعي وتنير أمامه الطريق السوي في هذا العمل.

المبدأ هو قاعدة أساسية لها صفة العمومية نصل إليها عن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستخدام المنهج العلمي الذي يقوم على التجريب والقياس.

والمبدأ في الخدمة الاجتماعية هو سلوك مهني معين أو أسلوب عمل استقرت الآراء على صحته وسلامته نتيجة للتطبيقات الكثيرة والتجارب التي مر بها وهو في جميع الظروف يكون منبثقاً وخاضعاً للقيم الأخلاقية ومن هنا جاءت ضرورة الالتزام بالعمل بمقتضاه واحترامه. ويجب أن نشير إلى أن الأسلوب أي الطريقة التي يطبق بها المبدأ قد يختلف مع مجتمع لآخر ومن موقف لآخر إلا أن هناك اتفاقاً على المبادئ والالتزام بها مع اختلاف أساليب التطبيق تبعا للمواقف التي يطبق فيها كل مبدأ.

والمبدأ هو حقيقة أساسية لها صفة العمومية، وقد يصل الإنسان إلى هذه الحقيقة عن طريقة الخبرة والمنطق أو عن طريق التجريب المقنن ومبادئ الخدمة الاجتماعية لم يصل إليها العاملون بالمهنة عن طريقة التجريب المقنن وإنما أتت عن طريق تحليل خبرات

كثيرة مر بها عدد كبير من العاملين في الميدان. أي إن مبادئ الخدمة الاجتماعية ما زالت في مرحلة الفروض الأساسية المدعمة بالخبرات المتراكمة ولكنها لم تصل بعد إلى مستوى القوانين الثابتة.

وهناك اعتقاد خاطئ بأن مبادئ الخدمة الاجتماعية يجب أن تكون ثابتة أي أنها تتغير بتغير المكان والزمان.

فالمبادئ تعتمد على ناحيتين أساسيتين: طبيعة الإنسان الذي نتعامل معه من ناحية، وفلسفة التغيير من ناحية أخرى، ولما كان الإنسان نتاجاً اجتماعياً أي أن استجابته تتفق والبيئة التي عاش فيها فإنه يمكن القول إن طبيعة الناس تختلف من مكان لمكان، ومن ناحية أخرى فإن فلسفة التغير تختلف من مجتمع لآخر، وعلى ذلك يمكن القول إن مبادئ الخدمة الاجتماعية يمكن أن تدخل عليها التغيير الملائم لطبيعة الزمان والمكان الزمان الذي تمارس فيه الخدمة الاجتماعية ذاتها.

والأسلوب: هو الطريقة التي يمكن بها تطبيق المبدأ. فإذا قلنا مثلاً إن الديمقراطية وحق تقرير المصير أحد مبادئ الخدمة الاجتماعية فإن تطبيق هذا المبدأ بصورة علمية يتخذ صوراً مختلفة هي التي تقول عنها الأساليب.

ب –خصائص مبادئ الخدمة الاجتماعية (علي الدين السيد، 1998: 228 –231:)

1- تمثل دليل عمل وسلوكاً مهنياً يجب الالتزام بها في إطار النشاط المهني للمختص الاجتماعي.

2-تتكون من التفاعل بين كل من القيم الأخلاقية والمعارف النظرية والخبرة العملية.

3- قبولها للتطبيق فهي إطار واقعي لمجموعة من الواجبات والمعاني الواقعية كالتقبل والسرية.....الخ.

4- قابلة للتغيير مع تغير المعطيات العلمية.

5- تعمل كوحدة متفاعلة فالتطبيق العملي في الخدمة الاجتماعية يستلزم نوعاً من التكامل بينها فقد يتطلب الموقف الواحد تطبيق أكثر من مبدأ في آن واحد كما أن الالتزام بإحداها يدعم الأخرى والعكس صحيح.

6-من قيمتها تجمع بين الهدف المهني والقيم الأخلاقية وذلك لأن كل ما هو علاجي لا بد أن يكون أخلاقي والعكس صحيح.

7- تتسم بالمرونة في التطبيق وذلك حتى تتناسب مع ظروف العمل، وتتوقف فاعلية المبادئ على الروح التي تطبق بها وليس على مجرد الالتزام الحرفي بشكلياتها.

ت - **أهم الاعتبارات التي تستند عليها مبادئ الخدمة الاجتماعية:**

وتقوم مبادئ العمل بالنسبة للخدمة الاجتماعية وطرقها الثلاثة على مجموعة من الاعتبارات النفسية والاجتماعية ولعل أهم هذه الاعتبارات هي:

1- إن الإنسان كائن اجتماعي بمعنى أنه يرغب في المعيشة مع الآخرين بل إنه لا يمكنه المعيشة بدون الآخرين.

2- إن الإنسان نتاج اجتماعي بمعنى أن سلوكه في أي لحظة يكون نتيجة مباشرة للخبرات الاجتماعية التي مر فيها طوال حياته منذ ولادته.

3- إن لكل إنسان سواء كان فرداً أو داخل جماعة حاجات مادية ونفسية يحاول تحقيقها باستمرار، ويؤدي هذا إلى حدوث تفاعل اجتماعي بينه وبين الآخرين يؤدي إلى تغير المجتمع.

4- إن كل إنسان تتصارع في نفسه رغبات متضاربة فهو يريد الاعتماد على الغير من ناحية ويريد الاستقلال من ناحية أخرى كما أنه يريد التقليد من ناحية ويريد التجديد من ناحية أخرى وهو في نفس الوقت يريد تغيير المجتمع من ناحية ويريد الاستقرار من ناحية أخرى وهكذا.

5- إن اقتناع الإنسان ذهنياً بشيء لا يعني أنه سوف يؤديه فتكوين العادات لا يأتي عن طريق النصح ولكن عن طريق الممارسة.

6- إن الإنسان يحيط نفسه دائماً بسياج دفاعي، فيظهر غير ما يبطن بغرض إظهار نفسه وتوضيح تصرفاته بشكل يرضي المجتمع.

7- إن للإنسان قدرة على التكيف مع الظروف المحيطة دون مساعدة خارجية في أغلب الأحيان.

8- إن للإنسان قدرة على إحداث تغيرات في نفسه كما في مجتمعه أيضاً.

9- إن بعض أفراد المجتمع لهم نفوذ أكثر من غيرهم على باقي أفراد المجتمع.

10- إن الناس لهم سرعة خاصة في النمو فمن الصعب إحداث تغيير كبير فيها.

11- إن المواطنين يمكنهم اتخاذ قرارات صالحة بشأن مشكلاتهم باعتبارهم أفراداً وجماعات أو مجتمعات بدون مساعدة في أغلب الأحيان (نظمية احمد محمود سرهان،2006: 194).

هذه الاعتبارات الأساسية يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تطبيق مبادئ الخدمة الاجتماعية في الممارسة العملية.

ث - أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية .

1- مبدأ المساعدة الذاتية :Self Help

يعتبر مبدأ المساعدة الذاتية من أهم المبادئ، بل يعبر هذا المبدأ في الواقع عن جوهر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

وقد انبثق هذا المبدأ عن الفلسفات الدينية والحركات الإنسانية وتجارب الخدمة الاجتماعية نفسها والتي وجدت أن تقديم المساعدة لذوي الحاجة أو تقديم الحلول الجاهزة

لمشاكل الناس دون أي جهد منهم للتعاون في إشباع الحاجات أو علاج المشاكل كان في معظم الأحيان من العوامل التي أدت إلى استمرار المشاكل .

وعلى ذلك أصبحت النظرة إلى العميل تتمثل في أنه عنصر أساسي من عناصر التغيير مما يتطلب مشاركته مشاركة تتفق مع قدراته واستعداده على توجيه هذه العملية الموجهة التي تخدم مصالحه وصالح المجتمع.

والمساعدة الذاتية يقصد بها مساعدة الفرد لنفسه وكذلك مساعدة الجماعة لنفسها ومساعدة المجتمع لنفسه والمساعدة الذاتية بالنسبة للفرد تتحقق حين يستطيع الفرد وحده أن يشبع حاجة من حاجاته أو أن يعالج مشكلة من مشاكله معتمداً في ذلك على قدراته الخاصة وإمكاناتهم الذاتية وتتأثر قدرة الفرد وإمكانياته بخصائص المجتمع الذي يعيش فيه والجماعة التي ينتمي إليها ، كما تتأثر بنوع التعليم الذي يتلقاه الفرد والأساليب التربوية التي يسير عليها المجتمع في تنشئة أفراده بصفة عامة وتتأثر كذلك بالقيم الاجتماعية التي يتلقاها الفرد في مجتمعه .

أما فيما يتعلق بالمساعدة الذاتية للجماعة أو للمجتمع فتتحقق هذه المساعدة حين تقوم جماعة من الناس بإشباع حاجة معينة من احتياجاتها باعتبارها جماعة، أو بحل مشكلة تمس أفرادها جميعاً عن طريق الجهود المشتركة لأفراد هذه الجماعة كما يلجأ المجتمع عادة إلى عدة وسائل يستخدمها في علاج مشاكله .

2-مبدأ التقبل :Acceptance

يقضي هذا المبدأ من المختص الاجتماعي أن يتقبل العميل فرداً أو جماعة أو مجتمعاً محلياً كما هو وليس على الصورة التي يجب أن يكون عليها، وبالتالي لا تتدخل الاعتبارات الشخصية أو الذاتية للمختص في الحكم على العميل أو غيره من وحدات العمل ولا ينبغي أن تؤثر اعتبارات الاختلاف في السن أو الجنس أو الطبقة الاجتماعية أو المذهب السياسي بين الطرفين في العلاقة المهنية التي تنشأ بينهما (محمد شريف صفر، 1998 : 144).

والتقبل مفهوم متكامل ينصب على العميل من جانب ولبيئته الاجتماعية التي ينتمي إليها وكذلك السلوكيات المرتبطة به من جانب آخر وهي لا تعني الموافقة على الأنماط السلوكية الخاطئة التي قد يمارسها العميل ولكن تقبل على أنه إنسان ويجب مساعدته.

ويكون تقبل المختص للعميل الفرد من خلال مواقف معينة ومظاهر سلوكية من جانبه مثل:

1-احترام العميل لذاته.

2-احترام ما يصدر عنه من آراء .

3-عدم التسرع في إصدار الأحكام على سلوك العميل حتى يمنح فرصة كافية للتعبير عن نفسه.

على أن تقبل المختص للعميل لا يعني الموافقة على تصرفاته وسلوكه بما في ذلك السلوك المنحرف، وإنما القصد من التقبل هو إشعار العميل باستعداد المختص لتقديم خدماته له ومساعدته إياه بغض النظر عن الاختلاف أو التفاوت بين الطرفين. وإذا كان المختص يتقبل بعض مظاهر سلوكية لا يوافق عليها في مبدأ الأمر فإنه يؤجل توجيه العميل نحو تعديل هذه المظاهر إلى أن تنمو العلاقة المهنية بينهما.

أما فيما يتعلق بالعمل مع الجماعات فإن المختص الاجتماعي يتقبل أفراد الجماعة التي يعمل معها على ما هم عليه من خصائص إيجابية أو سلبية.

ويعبر المختص عن تقبله لأفراد الجماعة بطرق مختلفة منها:

1-مساعدة الأفراد على التعبير عن مشاعرهم العدائية بطريقة مقبولة اجتماعياً من خلال النشاط الجمعي.

2-تقديم المكافآت الرمزية للأفراد الذين يقومون بدور فعال في حياة الجماعة.

3-تقدير المختص لمشاعر الأفراد الشخصية وتقاليدهم الاجتماعية حتى لو اختلفت عن مشاعره وتقاليده.

3-مبدأ حق تقرير المصير Determination self-right:

هذا المبدأ أملته الحياة الديمقراطية التي نعيشها التي تنادي بان لكل فرد أو جماعة أو مجتمع الحق في اتخاذ ما يراه في حل مشكلاته وبالطريقة التي يراها أكثر ملاءمة لواقعه مع مراعاة حدود قدراته وإمكاناته.

من المعروف أن الخدمة الاجتماعية – كمهنة –تسعى لحل مشكلات معينة وتواجهها بأسلوب علمي يمكنها من مواجهة احتياجات المجتمع المتغير وهي – كمهنة – تقوم بأسلوب علمي يمكنها من مواجهة احتياجات المجتمع المتغير وهي – كمهنة – تقوم على قيم معترف بها من أهمها الاعتراف بقيمة الفرد باعتباره إنساناً وتقدير طاقاته وإمكاناته واحترام ذاته أي إعطاؤه الحق الكامل في تقرير مدى احتياجه والطريقة التي يمكن أن يتبعها لمقابلة هذا الاحتياج – أي أن له الحق في تقرير مصيره – باعتباره إنساناً – له مسؤولية معينة تجاه نفسه وأسرته والمجتمع الذي ينتمي إليه(عوني محمود قنصوه، 1992: 50).

يقوم هذا المبدأ على الاعتراف بحق الإنسان في أن يحيا الحياة التي يختارها لنفسه وأن يتجه بحياته الوجهة التي يرغبها بإرادته التي تنسجم مع قيمة ومعتقداته. ولا يعني التجاء العميل إلى المختص عن طريق إحدى المؤسسات الاجتماعية أنه تنازل عن حقه في تقرير مصيره وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بحياته، وعلى ذلك يجب على المختص أن يتجنب فرض آراء معينة أو حلول خاصة على العميل بشكل يؤدي إلى سلبه هذا الحق .

ليس معنى ذلك أن حق تقرير المصير حقاً مطلقاً وإنما يخضع هذا الحق لبعض القيود التي يفرضها صالح العميل نفسه أو صالح الأفراد الآخرين المتصلين به أو صالح المجتمع العام.

ومن أهم الاعتبارات التي تدخل في تقييد حق تقرير المصير اعتبارات خاصة بالعميل وأخرى خاصة بالمؤسسة الاجتماعية وثالثة متعلقة بالمجتمع العام.

اعتبارات خاصة بالعميل:

يتوقف منح العميل الحق في تقرير المصير على تفهم شخصيته وقدراته الجسمية والعقلية والنفسية ونموه الجسمي والعاطفي والعقلي. وقد يلجأ المختص في بعض المواقف إلى سلب هذا الحق من المستفيدين إذا وجد من خلال الدراسة أن حالتهم لا تمكنهم من حسن استخدام هذا الحق والمحافظة عليه ومثال على ذلك.

- الأحداث المنحرفون.
- بعض حالات المرض النفسي والجسمي، والمرض العقلي والضعف العقلي.
- حالات الإدمان الشديد على المخدرات والمسكرات.
- الأطفال الصغار .
- الحالات التي يقع منها ضرر على العميل نفسه كالرغبة في الانتحار.
- حالات الخروج على القوانين كالتعيش من السرقة.
- حالات التعدي على تقاليد المجتمع.
- حالات التعارض مع المستويات الخلقية كالكذب والتضليل.

اعتبارات خاصة بالمؤسسة الاجتماعية:

تدخل الاعتبارات الخاصة بالمؤسسة الاجتماعية في مدى تمتع العميل بحقه في تقرير مصيره ويتمثل في:

- عدم منح العميل الحق في اختيار المختص الاجتماعي الذي يتولى دراسة حالته

- عدم منح العميل الحق في تقديم البيانات اللازمة لبحث حالته.

- عدم منح العميل الحق في إجراء الاختبارات اللازمة سواء مهنية أو نفسية عليه .

-اعتبارات خاصة بالمجتمع :

للمجتمع العام قيمة وتقاليده وقوانينه وأعرافه والتي ينبغي ألا يتجاوزها العميل متعللاً باستخدام حقه في تقرير مصيره وعلى المختص الاجتماعي مساعدة العميل على تفهم هذه القيم وضوابط السلوك وعلى توجيه حياته الوجهة التي لا يتعارض معها.

وعلى الرغم من أهمية هذا المبدأ وماله من دور في ممارسة الخدمة الاجتماعية ألا أن المختص قد يصادف بعض الأوضاع الاجتماعية التي تحد من فعالية هذا المبدأ في المجال التطبيقي خاصة في المجتمعات النامية ومنها:

- انتشار الجهل وارتفاع نسبة الأمية في الدول النامية وعلى الأخص في المجتمعات الريفية وذلك يؤثر على قدرة الأفراد على توجيه حياتهم وجهة سليمة وبالتالي على حسن استخدام حق تقرير المصير.

- انخفاض متوسط الدخل الفردي.

4-مبدأ المشاركة :

من المبادئ المعمول بها في الخدمة الاجتماعية أن المختص الاجتماعي لا يحل مشاكل الأفراد بقدر ما يساعد هؤلاء الأفراد مساعدة تبنى على دراسة علمية ومهارة علمية . يساعدهم على تفهم مشاكلهم وعلى رسم خطط العلاج معتمدين في ذلك على إمكاناتهم الذاتية بقدر استطاعتهم مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة، ويتفق هذا المبدأ مع المبادئ الأخرى التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية خاصة المساعدة الذاتية وحق تقرير المصير (أحمد خاطر، د.ت: 170). فالعميل وحده وهو صاحب الحق في توجيه حياته، وبالتالي لابد أن يسهم بدور فعال في الخدمة

ويتحمل النصيب الأكبر في المسئولية ولا يلقى العبء على المختص، فلابد من النشاط المثمر بين الطرفين لأن مشاركة العميل في تشخيص حالته وفي التعرف على النواحي العلاجية فيها يزيد من حرصه على وضع العلاج المقترح موضع التطبيق.

كذلك الحال حين يعمل المختص مع الجماعة حيث يحرص على مساعدة أعضائها ومساعدة الجماعة ككل على تنمية قدراتها الذاتية وعلى الاعتماد على مواردها لإشباع احتياجاتها، فالجماعة السوية في مجال خدمة الجماعة هي التي تشارك مشاركة فعالة في تسيير شئونها وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بحياتها

وحياة أفرادها. ويعتبر مبدأ المشاركة كذلك من المبادئ الأساسية والهامة في الممارسة العلمية لطريقة تنظيم المجتمع بل إن نجاح الطريقة يتوقف على مدى مشاركة المواطنين.

5-مبدأالسرية :Confidentlality

يمثل هذا المبدأ قيمة أخلاقية وإنسانية هامة جداً في مجتمعنا الزاخر بالتقاليد حيث يتعلق باحترام الانسان ولا يحق لنا باعتبارها مهنة لها رسالتها الإنسانية السامية أن نضع مقابل مساعدة العميل إذاعة اسراره وإفشاءها وعلى هذا الأساس يجب أن يكون في كل مؤسسة نظام يساعد المختص في تطبيق هذا المبدأ (محمد شريف صفر، 1998: 144).

والسرية هي حماية للمعلومات والبيانات التي حصل عليها المختص الاجتماعي ويجب الحفاظ عليها وعدم إذاعتها بين الناس مع ملاحظة ان السرية لها العديد من الاستثناءات المرتبطة بالعميل من جانب والمؤسسة من جانب آخر وذلك على حسب طبيعة الموقف الإشكالي للعميل.

نظراً لأن عمل المختص يتصل في معظم الأحيان بحياة الناس وبالكثير من دقائق حياتهم الخاصة ، ونظراً لما لهذه الحياة من حرمة ومن قدسية فإن عمل المختص يتسم بحساسية خاصة ويتطلب احتياطات معينة حفاظاً على حرمات الناس .

ويكتسب هذا المبدأ أهمية خاصة في طريقة خدمة الفرد باعتبارها أقرب الطرق إلى التعرض للمشاكل الفردية والأسرية وبالتالي أقربها إلى حياة الناس الخاصة.

والتزام المختص بمبدأ السرية يتطلب منه حفظ ما يحصل عليه من بيانات ومعلومات خاصة بالعميل في طي الكتمان فلا يسمح لنفسه بإذاعتها أو لا يسمح لأحد بالاطلاع عليها بأي حال.

ويعد مبدأ السرية من أهم المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس العميل ولهذا يحرص المختص على إبراز هذا المبدأ وتأكيده أمام العميل وعلى الأخص في المقابلات الأولى حيث العلاقة بينهما لم تتبلور بعد.

ويراعي المختص الاجتماعي اعتبارات معينة محافظة على مبدأ السرية منها:

1-أن يكون العميل بالنسبة له هو المصدر الأساسي للمعلومات والبيانات اللازمة لدراسة الحالة.

2-عدم الاستعانة بالمصادر الخارجية إلا في حدود ضيقة وبإذن منه.

3-يلتزم المختص في الحصول على البيانات اللازمة في حدود المشكلة التي يعاني منها العميل .

4-لا يتحدث عن حالات عملائه مع غيره.

5-لا يقوم المختص بزيارة العميل إلا باتفاق سابق.

6- حفظ كل ما يتعلق بالعميلين من تقارير ومستندات في أماكن خاصة يضمن لها السرية.

7-تراعي المؤسسة أماكن خاصة بمقابلة المختص مع العميل حفاظاً على السرية.

وهناك استثناءات من مبدأ السرية أهمها:

1- السرية الجماعية: ونعني بها أن المختص الاجتماعي يعمل اليوم مع فريق متكامل في كثير من المؤسسات الاجتماعية يعمل كل منهم من خلال تخصص معين لكنهم يلتقون جميعاً حول هدف واحد وهو خدمة العميل (فرد أو جماعة أو مجتمع) هذا الفريق المهني يمكن أن يتبادل الحقائق الخاصة بالعميل ليناقشها ويصل عن طريقها لأفضل أساليب الخدمة.

2- إذا كانت هذه الأسرار تمثل درجة من الخطورة على المجتمع أو على الفرد أو الجماعة كما هي الحالة بالإصابة بمرض وبائي، أو أن العميل ارتكب أمراضاً يعاقب عليه القانون، وكذلك في حالات الأمراض العقلية الحادة التي تكون خطراً على المريض وعلى المحيطين به فهنا وللصالح العام يمكن للمختص الاجتماعي أن يتجاوز مبدأ السرية (محمد سيد فهمي،2000: 22).

ويحقق تطبيق مبدأ السرية هدفين رئيسين:

الأول: هدف أخلاقي، فمن حق كل إنسان أن يحتفظ بحياته الخاصة ويحتفظ بأسرار حياته، كما يملك حق حرية إفشاء أسراره لمن يريد في الوقت والمكان والشكل الذي يريد، فلا داعي لأن تقوم بانتزاع هذا الحق منه عنوة ونبدأ بإذاعة أسراره على من تحب أو تريد.

الثاني: هدف مهني، فإذا ما اطمأن الشخص على سرية المعلومات فإنه سيعبر عما بداخله وسيسترسل في طرح مشكلته وابعادها المختلفة، مما سيكشف الكثير باعتباره مختصاً اجتماعياً ومرشداً مما سيساعدك أكثر في فهم المشكلة وتشخيصها، إضافة إلى تعبير الشخص عما يدور في عقله وفي قلبه هو خطوة علاجية هامة قد تشكل أكثر من نصف العلاج، كما أن المحافظة على السرية أمر حاسم لنمو العلاقة المهنية بالشكل الصحيح (عبد الفتاح عثمان وآخرون، 1980 114).

5- مبدأ العلاقة المهنية : Professional Relationship

العلاقة المهنية هي التفاعل الديناميكي للمشاعر والاتجاهات المتبادلة بين المختص والعميل بهدف مساعدته على تحقيق توافق أفضل بينه وبين بيئته الاجتماعية. (Felix Bistock,1966: 50)

وتعتبر العلاقة المهنية هي حجر الاساس في الخدمة الاجتماعية فهي الحس الي أن يتم من خلاله تقديم أفضل مساعدة ممكنة للعميل حيث يتمكن المختص الاجتماعي من خلالها من فهم العميل والظروف المختلفة المرتبطة به كما أنها تدعم ثقة العميل في المختص الاجتماعي ومساعدته، غير أن العلاقة يجب أن تكون مهنية لتحقيق أهداف عملية (طلعت مصطفى السروجي، 2009: 24).

تنشأ بين المختص الاجتماعي وبين وحدات الخدمة التي يتعامل معها أفراد وجماعات ومجتمعات علاقة تتصل بالعمل سميت في الخدمة الاجتماعية بالعلاقة المهنية وذلك تمييزاً لها عن أنواع المثيرات والاستجابات بين المختص والعميل يحدها إطار معين يتشكل وفقاً لطبيعة الموقف.

وتتميز العلاقة المهنية عن العلاقة الشخصية في:

1-العلاقة المهنية وسيلة لغاية محددة هي مساعدة العميل سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً وذلك لعلاج ما يعترضه من مواقف صعبة بينما العلاقة الشخصية تعتبر غاية في ذاتها تشبع حاجات اجتماعية لدى الفرد.

2-يتدخل التوقيت في التمييز بين العلاقة المهنية والعلاقة الشخصية، فالعلاقة المهنية موقوته بوقت معين وتنتهي بانتهاء تقديم الخدمة باعتبارها الأصل في قيام هذه العلاقة، بينما العلاقة الشخصية بطبيعتها تعارض فكرة التوقيت إذ ليس لها أن تنتهي بتاريخ معين، وقد تدوم العلاقة الشخصية بدوام أطرافها وقد تستمر طوال الحياة على عكس العلاقة المهنية التي لابد أن تنتهي في وقت ما.

3-تقوم العلاقة المهنية على أساس من الحقائق العلمية من ناحية وعلى المهارات والخبرات المتصلة بالنشاط المهني من ناحية أخرى ويتم اكتساب هذه المهارات والخبرات عن طريق مرحلة مخططة من التدريب النظري والعلمي ومن هنا تتسم العلاقة بالموضوعية لارتباطها بحقائق ومهارات أكثر من ارتباطها بمشاعر ذاتية . هذا بخلاف العلاقة الشخصية التي تكون فيها الاعتبارات الذاتية ركناً هاماً من أركان العلاقة الشخصية.

4-لا تتأثر العلاقة المهنية ولا ينبغي أن تتأثر بمظاهر السلوك التي تصدر عن العميل خلال عملية الاحتكاك والتفاعل بين المختص الاجتماعي والعميل لأن هذه المظاهر السلوكية في كثير من الأحيان تصدر تعبيراً عن الصعاب التي تعترض العميل أكثر منها موجهة نحو المختص بغرض النيل منه على أي صورة من الصور. وليس الأمر كذلك بالنسبة للعلاقة الشخصية التي كثيراً ما تتأثر بمظاهر السلوك التي يوجهها أحد أطراف هذه العلاقة نحو الطرف الآخر. هذه الخصائص العامة للعلاقة المهنية تعبر في الواقع عن طبيعة النشاط الإنساني الذي يمارسه المختص.

6-مبدأ الدراسة العلمية:

يعتمد المختص الاجتماعي دائماً في عمله على الدراسة العلمية الموضوعية التي توضح له أبعاد الموقف والعوامل التي اشتركت في إحداثه سواء كانت ذاتية أو عوامل موضوعية. وهو سيستفيد من هذه الدراسة في تشخيص المشكلة وتصور خطة العلاج، والدراسة العلمية الموضوعية تعتمد على التخطيط السليم الذي يمكن من ترتيب أولويات الحاجات والأهداف وتقدير الأبعاد المختلفة وحساب الاحتمالات المتوقعة وضمان النتائج.

وتتوفر إمكانات الدراسة ومطالبها لكل من طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة الجماعة، ويمكن للمختص الاجتماعي أن يستكمل ما ينقصه منها وقتما يريد هذا فضلاً عن وجود تفاعل وعلاقة مباشرة مع الفرد والجماعة تدعم هذه الدراسة وتكملها، أما بالنسبة لطريقة

تنظيم المجتمع الحديثة نسبياً فإن هذه العملية تحتاج إلى جهد أكبر حيث ظروف المجتمعات المدروسة تتميز بالاختلافات والتباين بما يتطلب ضرورة التخطيط لعملية دراسة مثل هذه المجتمعات من أجل الوصول إلى نتائج على جانب كبير من الثقة يضمن ما يترتب عليها من خطوات وإجراءات خصوصاً وأن العملية مستمرة وتتم في مجتمع متغير متحرك باستمرار (أحمد كمال احمد، 1977 : 143).

7-مبدأ الموضوعية Objectivity:

يقصد بالموضوعية هنا ألا يسمح المختص الاجتماعي لأي اعتبارات شخصية أو ذاتية بالتدخل في علاقاته مع الوحدات الانسانية التي يتعامل معها الفرد (فرد، جماعة، مجتمع) التي يجب عليه أن يحابي عميلاً أو يقف ضده أو يفضل جماعة على أخرى لمجرد أن تلك الجماعة تستهويه، وألا يتحيز لجماعات أو تنظيمات في المجتمع ضد جماعات أو تنظيمات أخرى.

ولكي يصل المختص الاجتماعي الى ذلك الغرض (الموضوعية) عليه أن يقوم بالآتي:

أن يقيم علاقة إنسانية مع الوحدات التي يتعامل معها، علاقة تتسم بالثقة والانسانية والحرارة وعدم التحيز، علاقة رسمية ووثيقة في الوقت نفسه، بحيث لا تمنعه هذه العلاقة في التدخل في الحالات التي تستوجب تدخله أو تمنع الوحدات الانسانية من الاتجاه إليه إذا اقتضى ذلك، وتعتبر هذه العلاقة المعبر الذي يوصل خدمات المؤسسة أو الهيئة التي يمثلها المختص إلى الوحدات التي يتعامل معها.

يعمل المختص الاجتماعي على اشتراك الوحدات الإنسانية التي يتعامل معها في تحديد أهدافها ودراسة مشكلاتها واحتياجاتها ووضع الخطط والبرامج وتنفيذها لحل مشكلاتها واشباع رغباتها واحتياجاتها، اذ أن الوحدات الإنسانية هي أقدر من يفهم مشكلاتها وأقدر من يستطيع أن يحدد رغباتها واحتياجاتها، وهي العميلة في النهاية من نتائج البرامج التي تنجح في تنفيذها ويراعي أنه كلما كان اشتراك الوحدات الانسانية أكثر إيجابية وفعالية كلما كانت الفائدة أعم.

على المختص الاجتماعي أن يسير بالسرعة التي تتحملها الوحدة الانسانية التي يتعامل معها حتى لا ينعزل عنها، فإذا كانت حركته أسرع من قدرة الوحدة التي يتعامل معها على الحركة تفقد تلك الوحدة التي يتعامل معها على الحركة، تفقد الوحدة الثقة في نفسها، وتتخلى عن مسؤولية البرامج أو النشاط، وتنعزل عنه تاركة له المسؤولية، وإذا كانت حركة المختص الاجتماعي أن لا يفرض آراءه الشخصية على الوحدات الإنسانية التي يتعامل معها.

4-على المختص الاجتماعي أن لا يفرض أراءه الشخصية على الوحدات الإنسانية التي يتعامل معها، وأن لا يدع المعرفة لكل شيء ومن واجبه أن يستعين بالخبراء في المهن الأخرى كلما احتاج الأمر ذلك، ويمكنه الاستعانة بالمدربين والأطباء والزراعيين والاقتصاديين والمهندسين والقانونيين وغيره، وأن يتعاون معهم في ممارسة البرامج والأنشطة المختلفة التي تحتاجها أو تطلبها ظروف الوحدات الإنسانية التي يتعامل معها.

وبذلك يرتكز المختص الاجتماعي على أساس موضوعي سليم يتضمن التعامل مع الوحدات الإنسانية بالطرق والأساليب التي تساعد على تحقيق أهدافها تبعاً لاستعدادها وقدرتها وامكاناتها.

8-مبدأ التقويم الذاتي:

يلتزم المختص الاجتماعي بالموضوعية في عمله ويقيس مدى نجاحه في تحرير عمله المهني من وجهات نظره الذاتية ن كذلك فهو يقوم باستمرار بمحاولات التعرف على مستواه المهني بصورة واقعية تمكنه من تحديد ما ينقصه من معرفة ومهارات وما وقع فيه من أخطاء ليعمل على رفع مستواه المهني وتجنب الأخطاء في المستقبل.

ويدخل في إطار هذا المبدأ أيضاً قيام المختص بالتقويم الذاتي لسلوكه العام فيما يتصل بعلاقاته برؤسائه في العمل وزملائه أو سلوكه خارج المجتمع ويحدد ما إذا كان هذا

السلوك يتفق مع الصورة التي يجب أن يراها الآخرون عن المختص الاجتماعي أم لا، ليتمكن من العمل على تصحيح تلك الصورة بما يتفق ومسؤوليته تجاه مهنته (عوني محمد قنصوه، 1998: 55).

ويقتضي هذا المبدأ من المختص الاجتماعي الآتي:

1- المحاولة المستمرة لتحديد مدى تدخل ميوله واتجاهاته الذاتية في عمله.

2- المحاولة الجادة للتعرف على مستواه المهني بصورة واقعية وتحديد ما ينقصه من معرفة وخبرات ومهارات، وما تردى فيه من أخطاء.

3- أن يقم بعملية التقويم الذاتي مع نهاية كل يوم أو مرحلة أو خطوة من خطوات العمل المهني ، وفي نهاية العمل المهني مع مختلف أنساق التعامل وعلى كل المستويات بصورة مستمرة حتى يستطيع تصحيح مسار عمله بصورة أفضل وباستمرار (محمود حسن، 1979 : 18).

الخلاصة:

ومن خلال العرض السابق للمبادئ الأساسية في الخدمة الاجتماعية نشير إلى الحقائق الآتية:

إن المبادئ التي عرضناها هي مبادئ متفق عليها بين جميع علماء الخدمة الاجتماعية، على أن كلاً منهم أضاف إليها مجموعة من المبادئ الخاصة بكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية.

مبادئ الخدمة الاجتماعية ليست منفصلة يستقل بعضها عن البعض الآخر، لكنها مبادئ متكاملة متداخلة كل منها يؤثر في الآخر وإن تقسيمها هو لغرض الدراسة فقط.

مراجع الفصل

1- أحمد مصطفى خاطر. (1981). **الخدمة الاجتماعية**. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

2- أحمد مصطفى خاطر.(2002). **التنمية الاجتماعية – المفهومات الأساسية ونماذج الممارسة**. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

3- أحمد كمال أحمد.(1977). **مناهج الخدمة الاجتماعية في المجتمع الإسلامي**. الإسكندرية، مكتبة المعارف الحديثة.

4-جلال عبد الفتاح منصور.(2003). **القيم والمبادئ المهنية الاخلاقية في** : عادل موسى جوهر وآخرون : مدخل الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز توزيع الكتاب الجامعي.

5-سيد أبو بكر حسانين.(1969). **طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع**. ط4 القاهرة، مكتبة الانجلو مصرية

6-عبد الفتاح عثمان وآخرون.(1983). **مقدمة في الخدمة الاجتماعية**. القاهرة، الانجلو المصرية.

7-علي الدين السيد محمد.(1998). **الخدمة الاجتماعية في المجتمعات النامية**، القاهرة، مكتبة عين شمس.

8-عوني محمد قنصوه.(1992). **الخدمة الاجتماعية**. القاهرة، دار الثقافة والتوزيع.

9-محمود حسن.(1979). **مقدمة الخدمة الاجتماعية**، القاهرة، هيئة العارف الحديثة.

10-محمد شيرين صفر.(1998). **أساسيات التدخل المهني في خدمة الفرد**. القاهرة.

11-نظمية أحمد محمود سرحان.(2006). الخدمة الاجتماعية المعاصرة، الإسكندرية ن مجموعة النيل العربية.

الأجنبية:

1-Florence .R. Klukiohn.(1958). **Variations in the basic Value of family systems in perlman**, case work, Columbia university press. N.y.

2-Gisesla Konopka.(1958). The method of social group work, in Walter. Fried launder. Ed concepts and methed of S.W.

3-Goldstein. H.,(1973). Social Work practice, unitary approach, south carolyna press.

4-Herbert Stroup.(1957).The Cultural conte story social work, In, Russell kurty, social work. Year book. N.y.(nasw).

1-Ifsw.(1976). **The International Code of Social Work** (International. Federation of Social Worker, July.

2-Felix Bitstock.(19966). **The social Case Work Relationship.** L.U.

5-Kohs. S.C.(1966). The Roots of Social Work. N.Y. Association Press.

3- Sarah Banks.(2000). **Ethics and Values in Social Work**, second Edition, British, Basw.

الفصل الخامس

القاعدة العلمية والأساس النظري للخدمة الاجتماعية

الأهداف التعليمية

أولا–المعارف في الخدمة الاجتماعية

ثانياً–تعريف القاعدة العلمية:

ثالثاً–المصادر الرئيسية للقاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية:

رابعاً–العناصر الأساسية المعرفية العامة للخدمة الاجتماعية:

خامساً–أهم ملامح اتجاهات المعرفة في الخدمة الاجتماعية:

سادساً–علاقة الخدمة الاجتماعية بالعلوم الاجتماعية والانسانية

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الأهداف التعليمية:

1-تعرف الطالب على طبيعة المعارف النظرية التي تحتاجها الخدمة الاجتماعية وتستند اليها الممارسة المهنية لتحقيق أهدافها؟

2-تعرف الطالب على المصادر التي تستمد منها الخدمة الاجتماعية تلك المعارف. وهل تستمدها من العلوم الاجتماعية، أم أن الخدمة الاجتماعية ذاتها تعتبر أحد العلوم الاجتماعية، وبالتالي لها معارفها الخاصة بها؟

3-معرفة الطالب (المختص الاجتماعي مستقبلاً) لأهم ملامح اتجاهات المعرفة في الخدمة الاجتماعية.

4-إذا كانت الخدمة الاجتماعية تستمد معارفها من غيرها العلوم الاجتماعية، فما تلك العلوم تحديدا، وما طبيعة العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وبين تلك العلوم، وما نوعية المعارف التي يمكن للخدمة الاجتماعية استعارتها من تلك العلوم؟

5- تمكن الطالب من معرفة العلاقة العلمية المتبادلة بين الخدمة الاجتماعية وكل من العلوم الآتية: علم الاجتماع، علم النفس، التربية، الأنثروبولوجيا، الاقتصاد، الإحصاء، الطب، السياسة، السكان، لتشريعات، النظم الدينية، علوم الكمبيوتر ونظم المعلومات

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

أولا-المعارف في الخدمة الاجتماعية

تطورت معارف الخدمة الاجتماعية بشكل كبير، وأصبحت تمثل ركيزة أساسية لعملية إعداد المختصين الاجتماعيين، ومنذ البداية استفادت مهنة الخدمة الاجتماعية من المعارف والحقائق العلمية التي تقدمها التخصصات العلمية الأخرى مثل علم النفس، وعلم الاجتماع والاقتصاد والنظم السياسية وغيرها. وعلى الرغم من اعتراض البعض في ذلك الوقت على استعارة مهنة الخدمة الاجتماعية لبعض الحقائق العلمية من تخصصات أخرى، ورأوا أن ذلك يعتبر نقطة ضعف، أثبتت الاتجاهات الحديثة التي ظهرت مع نهاية القرن العشرين أن مهنة الخدمة الاجتماعية لبعض الحقائق العلمية من تخصصات أخرى ورأوا أن ذلك يعتبر نقطة ضعف، أثبتت الاتجاهات الحديثة التي ظهرت مع نهاية القرن العشرين أن مهنة الخدمة كان لها السبق في إدراك مدى تعقد مشكلات الإنسان، وتعدد الجوانب التي تؤثر في حياته، نظرا لأن مشكلات الإنسان قد تعقدت وتشابكت بشكل ظاهر بحيث لا يمكن لعلم واحد أو تخصص معين أن يعطينا توضيحا متكاملا لمشكلات الفرد، أو تفهما نهائياً لطبيعة الظواهر الاجتماعية، وهذا ما يعرف الآن بالمعارف البينية حيث إن ما يقدمه علم معين يمكن أن يضيف إليه علم آخر، وبذلك يمنحنا الاتصال والتواصل بين المعارف والعلوم القدرة على تكوين فكرة متكاملة عن الظواهر الاجتماعية وتأثيراتها وكيفية التعامل معها(حسين حسن سليمان وآخرون، 2005: 25).

وكون الخدمة الاجتماعية تهدف إلى مساعدة الإنسان على زيادة الأداء الاجتماعي، و كذلك إلى تخليصهم من المشكلات الاجتماعية ، لكي تحقق الخدمة الاجتماعية أهدافها هذه لا بد أن تمارس بوساطة مختصين مهنيين لديهم من المهارة و المعرفة ما يمكنهم من فهم الدوافع و المسببات التي تكون وراء تلك المشاكل و كذلك التوصيل إلى أساليب التدخل المناسبة و خطة العلاج الملائمة ، و من هذا المنطلق فإن الخدمة الاجتماعية ترتبط بعدد من العلوم الأخرى لكي تزيد مهارة و معرفة و علم ممارسيها.

ثانياً-تعريف القاعدة العلمية:

تستند الخدمة الاجتماعية الى قاعدة علمية واسعة تتيح للمختص العمق في فهم المواقف والمشكلات المختلفة التي تواجه الوحدة الاجتماعية وتحليلها (الفرد، الجماعة، المجتمع) حالياً أو في المستقبل، وفي ضوء هذا الفهم يتحدد أسلوب التدخل الملائم.

وتعرف القاعدة العلمية: هي ألوان المعرفة النظرية التي تبنى عليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أو مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات التي تكون الإطار المرجعي للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، التي تتكون من المعارف النظرية للخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى ما تستمده من نظريات ونماذج علمية للعلوم التأسيسية كالعلوم النفسية وعلم الاجتماع وديناميات الجماعة والعلوم السياسية والاقتصادية (محمد سيد فهمي، 1998 :28).

ويعتمد البناء المعرفي لممارسة الخدمة الاجتماعية على المعرفة العلمية بتطبيق الأساليب الفنية الحديثة التي تعتمد على البحث واختيار المعرفة العلمية التي تساعد على التدريب الصحيح لحل المشكلات والممارسة المهنية السليمة المستمدة من المعرفة للتجارب العلمية والأساليب الفنية التي توصل إليها البحث العلمي من تراكم المعرفة الاجتماعية.

ثانياً- أهمية القاعدة العملية:

1-القاعدة العلمية تؤثر في كيفية إعداد المختصين: حيث تسهم القاعدة العلمية في رصد الظواهر والمشكلات الاجتماعية التي يتعامل معها المختصين الاجتماعي وتفسيرها.

2-القاعدة العلمية تؤثر في مدى فاعلية التطبيق: حيث يستمد منها تفسير الواقع الذي تتعامل معه المهنة وتعطي القدرة على التنبؤ، وبالتالي يصبح التحرك المهني موجهاً علمياً ومؤدياً للنتائج المرغوبة، والفرق بين أي ممارسة والممارسة المهنية هو ما

يملكه الممارس المهني من علم بل العلم هو أساس رقي وتقدم مهنة الخدمة الاجتماعية.

3-القاعدة العلمية ونطاق الممارسة: كانت الممارسة المهنية في بداية الخدمة الاجتماعية مجرد خدمات انسانية وكانت تسير على نهج غير علمي، وبظهور الطرق والتخصص فيها كونت كل طريقة قاعدة علمية خاصة بها وانكمشت كل طريقة على نفسها فأصبح للمهنة ثلاثة طرق أساسية لكل منها قاعدة علمية وعلوم إنسانية تلجأ إليها لتستعير ما يساعدها على أداء وظيفتها وتحقيق أهدافها.

4-مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية: ذلك المدخل الذي يركز على التعامل مع المشكلة وعلى الأنساق المختلفة المؤثرة فيها سواء كانت (فرد، زوجان، جماعة صغيرة، منظمات، مجتمع محلي، مجتمع وطني) أصبح هناك قاعدة علمية عامة للممارس العام يستند عليها وينتقي منها ما يتناسب للتعامل مع الأنساق في المشكلات والمواقف المختلفة(نظمية أحمد سرحان،2006: 167)

ثالثا-المصادر الرئيسية للقاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية:

تتمثل المصادر الرئيسية للقاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية بالآتي:

أ- قاعدة علمية توليفيه منتقاة من علوم أخرى، وخاصة علم النفس وعلم الاجتماع، وتمثل تلك القاعدة العلمية داخل المهنة كي تكون صالحة للاستخدام المباشر، ولا يوجد علم معين ترتكز عليه هذه القاعدة، ويتم انتقاؤها في ضوء متطلبات الممارسة الميدانية والأهداف التي تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية لتحقيقها

ب- وهناك مصدر ثان للمعارف في مهنة الخدمة الاجتماعية يعتمد على السعي الدؤوب والمستمر للمختصين الاجتماعيين والباحثين والمهتمين بالمهنة، بتكوين قاعدة علمية متميزة من خلال تجميع الخبرات العملية التي اكتسبتها المهنة من التعامل مع مشكلات العميلين في جميع مجالات المساعدة ومناقشتها، فنجد على

سبيل المثال أن ظهور مرض الإيدز في العشرين سنة الأخيرة من القرن الماضي كان بمثابة ظاهرة اجتماعية جديدة ذات أبعاد صحية ونفسية وسلوكية تأثرت بالعوامل الاجتماعية والثقافية الموجودة في المجتمع، وقد بدأت مهنة الخدمة الاجتماعية مثل بقية المهن الإنسانية في التعامل مع المشكلة وتقديم الخدمات المختلفة لضحايا مرض الإيدز وأسرهم، حيث مثل في وقته محاولة من المهنة لتكوين خبرات وتجارب عن كيفية التعامل مع هذا المرض، وتجميع الخبرات حتى ظهرت أساليب جديدة للتدخل مع ما سمي بعد ذلك بالمصابين بأمراض قد تؤدي الى الموت. ومن هنا فإن خبرات مهنة الخدمة الاجتماعية وتجاربها تعد مصدرا أساسيا للمعارف التي تعتمد عليها المهنة (حسين حسن سليمان وآخرون ، 2005: 26).

ت- أما المصدر الثالث لمعارف المهنة فيقوم على نتاج الأبحاث العلمية التي يجريها الباحثون والمتخصصون في جميع مجالات المهنة، حيث تمثل تجارب الأكاديميين والمختصين في مجال البحوث التقويمية والتجريبية رافداً مستمرا لبلورة المعارف التي تستند عليها المهنة، ولقد انعكس تقدم المعارف العلمية في هذا المجال في الزيادة الكبيرة في عدد الدوريات العلمية والكتب المنهجية التي تم إصدارها في جميع تخصصات ومجالات الخدمة الاجتماعية (حسين حسن سليمان وآخرون، 2005: 26).

ولابد من التنويه أن الخدمة الاجتماعية ليست سلبية في تكوين قاعدتها العلمية، فهي تعدل ما تأخذه من تلك العلوم وتعدله كي يصلح للاستخدام والتطبيق، فضلاً عن أن الخدمة الاجتماعية لا تتقيد بعلم معين تنهل منه ولا تتمسك بمجموعة معينة من المعارف، ذلك لأن الخدمة الاجتماعية قادرة على تنويع أسلوب ليتلاءم مع الاحتياجات المتغيرة ومع التعامل مع مختلف المشكلات على المستويات كلها.

وتستخدم الخدمة الاجتماعية قاعدتها العلمية لتنقيح الممارسة المهنية كي تصبح أكثر فاعلية في تحقيق الأهداف المهنية، وبالتالي فإن تكوين القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية تتغير تبعاً لتغير الممارسة الميدانية ويتضح من خلال ذلك:

1- إن القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية تختار وتنتقي من بعض العلوم الأخرى.

2- ليس هناك علم معين ترتكز عليه الخدمة الاجتماعية أكثر من غيره.

3- بعد اختيار ما يتلاءم مع طبيعة الخدمة الاجتماعية من المعارف تتم عملية تحويرها لتصبح صالحة للاستخدام المباشر.

4- تتم عملية الانتقاء والتطوير بناء على مقتضيات الممارسة الميدانية ومتطلباتها.

5-كما أن الممارسة الميدانية هي التي توجه عمليات انتقاء جديدة وتطويرها أو الحصول على معرفة جديدة باستخدام المنهج العلمي، لذلك فالقاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية ليست ساكنة بل هي متجددة مع تجدد عمليات التدخل المهني (نظمية أحمد محمود سرحان،2006: 170).

رابعاً-عناصر الأساس المعرفي العام للخدمة الاجتماعية:

1-المعرفة بسياسات الرعاية الاجتماعية

2-المعرفة بالسلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية.

3-المعرفة بطرق وأساليب ممارسة الخدمة الاجتماعية.

4-المعرفة بالبحث العلمي عامة والبحث في الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة

أما أهم المعارف التي تحتاج إليها الممارسة الفعالة:

هذا وقد قامت الجمعية القومية للمختصين الاجتماعين في تحديد أهم المعارف التي تحتاج إليها الممارسة الفعالة للخدمة الاجتماعية بالآتي:

1- معرفة متصلة بخدمة الفرد والجماعة (النظرية والأساليب الفنية).

2-معرفة متصلة بموارد المجتمع والخدمات المتوفرة فيه.

3-معرفة متصلة ببرامج الخدمات الاجتماعية الأساسية وأغراضها.

4-معرفة متصلة بنظرية الممارسة في تنظيم المجتمع، وتطور خدمات الصحة والرعاية الاجتماعية.

5-معرفة متصلة بالنظريات الأساسية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

6-معرفة متصلة بالجماع ذات الثقافات المختلفة في المجتمع، وقيمها وأنماط حياتها والقضايا الناجمة عنها في الحياة المعاصرة.

7-معرفة متصلة بمصادر البحث المهني والعلمي المناسبة للممارسة.

8-معرفة بالمفاهيم والأساليب الفنية للتخطيط الاجتماعي.

9-معرفة متصلة بنظريات الإشراف المهني لممارسة الخدمة الاجتماعية ومفاهيمه.

10-معرفة متصلة بنظريات إدارة شؤون العاملين وإدارة الأفراد ومفاهيمها.

11- معرفة متصلة بالمناهج والأساليب الفنية الشائعة للبحث الاجتماعي والسيكولوجي وغيرها.

12-معرفة متصلة بنظريات إدارة الرعاية الاجتماعية ومفاهيمها.

13-معرفة متصلة بالعوامل الاجتماعية والبيئية المؤثرة في العملاء الذين تقدم إليهم الخدمة.

14-معرفة متصلة بنظريات الأنساق الاجتماعية والتنظيمات الاجتماعية وأساليب تشجيع التغيير.

15-معرفة متصلة بنظريات تنظيم المجتمع وأساليبه الفنية.

16-معرفة متصلة بنظريات التدخل في الأزمات والأساليب الفنية للتدخل.

17-معرفة متصلة بنظرية المطالبة أو الدفاع والأساليب الفنية للمطالبة أو الدفاع.

18-معرفة متصلة بالمستويات والممارسات الأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية.

19-معرفة متصلة باتجاهات الرعاية الاجتماعية وسياستها.

20-معرفة متصلة بالتشريعات والقوانين المؤثرة في الخدمات الاجتماعية والصحية (نظمية أحمد

محمود سرحان، 2006 :171).

خامساً-أهم ملامح اتجاهات المعرفة في الخدمة الاجتماعية:

تصنف معرفة الخدمة الاجتماعية إلى:

أ- **معرفة تطبيقية:** وهي الجزء الأعظم من القاعدة المعرفية للخدمة الاجتماعية.

ومن أهم ملامح اتجاهات المعرفة التطبيقية:

1- **التغير في أهداف الممارسة.** حيث كان الاهتمام في بداية الأمر على أهداف مرتبطة بإحداث التغير الاجتماعي المقصود وتحركت هذه الأهداف لتهتم بدراسة المشكلات ذات الأبعاد الوطنية وربطها بالمراحل التنموية بالمجتمع.

2 - **التغير في أجهزة الممارسة.** حيث اهتمت الممارسة بأجهزة الإحسان والمساعدات في بدايات نشأتها. ثم تطور الأمر ليشمل العمل مع أجهزة خاصة بالخدمة الاجتماعية تسعى لتقديم خدمات مباشرة للمواطنين.

3 - **التغيير في الظروف الاجتماعية.** نتيجة لتأثر الخدمة الاجتماعية بالظروف والأوضاع المجتمعية لذا فهناك اهتمام حالي للخدمة الاجتماعية بالعمل في عالم يعاد تشكيل مراكز القوى والسيادة فيه وانهيار التوازن الذي كان قائماً بين الشرق والغرب، لذلك تشهد الخدمة الاجتماعية محاولات لإعادة ترتيب أوضاعها العالمية والمعرفية.

4-**التغيير في نوعية المجتمعات.** بدأت الخدمة الاجتماعية بالممارسة في المجتمعات الأكثر احتياجاً لخدماتها سواء كانت ريفية أو حضرية متخلفة.

5-**تشابك أدوار المختص الاجتماعي.** حيث كان هناك أدوار خاصة بالممارسة حسب نوعية المنظمة أو المشكلة، وأصبح الوضع الحالي يميل لتبني أدوار مفسرة لمداخل مهنية فنية في الخدمة الاجتماعية.

6-**التغيير في أوضاع ممارسي الخدمة الاجتماعية.** قويت شوكة العاملين بالخدمة الاجتماعية وتعرض إمبراطوريات عالمية للانهيار ولجوئها للمساعدات الدولية، لذلك ينشط الطلب على ممارسي الخدمة الاجتماعية حالياً وبالتالي ترتفع مكانتهم (مدحت فؤاد فتوح، 1996 ، 95-96).

7-**التغير في نوعية العميلين.** حيث بدأت الخدمة الاجتماعية بالتعامل مع العميلين الأكثر احتياجاً.

8-**التغير في نوعية الممارسة.** حيث بدأت الخدمة الاجتماعية تهتم بالمنظور العام للممارسة وهو يطلق عليها "الممارسة العامة" ذلك الذي يركز على المشكلة وليس على طريقة بعينها وكذلك التعامل مع مختلف الأنساق المرتبطة بها.

ب- **معرفة نظرية:** وهي قابلة في معظمها للاستخدام المباشر.

ومن أهم ملامح اتجاهات المعرفة النظرية للخدمة الاجتماعية (مدحت فؤاد فتوح،1996-96)

1- **محاولات لتنظير الخبرات والتجارب الخاصة بالخدمة الاجتماعية**. وتمثل لك في بعض التجارب الميدانية، او اختيار النماذج المهنية.

2- **سيادة بعض الأفكار المتصارعة**... ويمكن أن نميز بين ثلاثة أفكار هي "التأصيل" ويعني العودة إلى السلفية للنيل من التراث الإسلامي، ثم " التحديث" ويعني تبني الأفكار الغربية دون النظر إلى طبيعة المجتمع الذي يمارس فيه الخدمة الاجتماعية وأخيراً " "التوطين" ويعني الأخذ ببعض النماذج الأجنبية وأقلمتها بما يتفق وظروف المجتمع وأوضاعه.

3- **تأثرها بالدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية**. حيث بدأت بمحاولات لتوصيف ممارسات الخدمة الاجتماعية في المجالات المختلفة، وتعتمد الآن على برامج التدخل المهني وتقويم العائد من هذا البرنامج.

4- **سيادة قيم موجهة للكتابات في الخدمة الاجتماعية**. مرتبطة بالقيم الذاتية للمختصين الاجتماعيين، والقيم العامة للمجتمع، والقيم المهنية للخدمة الاجتماعية، والقيم المرتبطة بالمنظمات التي تعمل معها.

5- **سيادة علوم مرتبطة** .. تأثرت الخدمة الاجتماعية الإنسانية إلا أن الاتجاه الآن يتحول نحو الاهتمام بالعلوم الطبيعية حيث بدأ تأثيرها يظهر في كتابات الخدمة الاجتماعية.

6- **ظهور نماذج مختلفة للتدخل المهني**. يتم الربط بين فاعلية المنظمات ونماذج التدخل.

والمتأمل للاتجاهات المعرفية النظرية والتطبيقية السابقة، يجد الترابط والتساند فيما بينها.. فلا معرفة نظرية بدون معارف ميدانية، ولا معارف ميدانية بدون خلفية معرفية نظرية.

سادساً: علاقة الخدمة الاجتماعية بالعلوم الاجتماعية والانسانية

أ -علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاجتماع:

ترتبط الخدمة الاجتماعية و فروعها و ميادينها المختلفة بعلم الاجتماع و في كثير من الأحيان هناك نوع من الخلط في طبيعة الاهتمامات بين هذين العلمين، فعلم الاجتماع يركز على استخدام النظريات السوسيولوجية في تحديد البحث الاجتماعي و مناهجه و أدوات جمع بياناته المختلفة و توجيهه بالإضافة إلى استخدام كل في كيفية تطبيق هذه النظريات في الواقع واختبارها، أما علم الخدمة الاجتماعية و أقسامه المختلفة مثل خدمة الفرد و خدمة الجماعة و تنظيم المجتمع و غيرها بأنها تهتم بتوصيف أنماط الخدمة من الناحية العلمية الواقعية و ما ينبغي أن يقوم به دور المختصين أو الممارسين أو القائمين على التخطيط الاجتماعي لأساليب الرعاية المختلفة و بالطبع فقد يرى الباحث غير المتخصص أو القارئ العادي أنه لا توجد هناك اختلافات جوهرية بين العلمين و علم الاجتماع و الخدمة الاجتماعية و لكن بالطبع هناك مجموعة من الاختلافات التي قد ترجع إلى طبيعة النظريات السوسيولوجية و التراث الأكاديمي المميز لعلم الاجتماع و نوعية مناهجه و طرق بحثه و أدوات جمع بياناته و إن كانت توجد ثمة اتفاق حول طبيعة طرق البحث و أدوات جمع البيانات و التي يهتم بها كل من علماء الاجتماع و الخدمة الاجتماعية و لا سيما أن هدف كل منهما هو دراسة المجتمع و جمع الحقائق و البيانات الواقعية بصورة علمية مدروسة.

علم الاجتماع يدرس الظواهر الاجتماعية المختلفة للوصول إلى القوانين التي تحكم هذه الظواهر أما الخدمة الاجتماعية فتستعين بالنتائج التي يتوصل إليها علم الاجتماع في تحديد أوجه النقص وموضع الخلل ومسبباته وتحديد خطة العلاج والوقاية المطلوبة. فعلى سبيل المثال فإن علم الاجتماع يمدنا بالحقائق والمعلومات اللازمة عن ظاهرة انحراف الأحداث والعوامل التي تؤدي إلى الوقوع فيها أما الخدمة الاجتماعية فعن طريقها

يتم تقديم أنواع العلاج المختلفة عن طريق المختص الاجتماعي واقتراح إنشاء مؤسسات لوقاية الأحداث من الانحراف كجنب وقائي للمشكلة (محمد سيد فهمي،2000: 104).

فالعلاقة بين علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية تتعدى نطاق الموضوعات إلى الاعتماد المشترك على النظرية الاجتماعية وطرائق البحث الاجتماعي – فالنظرية في علم الاجتماع تشمل بمفاهيمها مجالات علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية حيث توفر للباحثين الاجتماعيين والمختصين مناهل ينهلون منها متغيراتهم وأساليب بحثهم.

ولا يشكل هذا التشابك والترابط بين علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية حرجا للباحثين في هذين الميدانين من تحديد أساليب خاصة وطرائق ترتبط بموضوعات رئيسية تشكل محور اهتمام كل منها، فإذا كان اهتمام علم الاجتماع منصبا على دراسة النظم الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية فإن مجال الخدمة الاجتماعية يرتبط بشكل رئيسي بأمور الرعاية الاجتماعية والخدمات المتعلقة بمسائل الأسرة التكيف مع البيئة الاجتماعية وآفاق التغير المنشودة (محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن،1984: 39).

أن أي دراسة للخدمة الاجتماعية تذهب بتاريخها إلى ما قبل ظهور علم الاجتماع يفقدها قاعدة ارتكازها العلمية ويهبط بها إلى مستوى لا يتفق مع فلسفتها مهنة تطبيقية لعلم الاجتماع الذي يعتبر محور الارتكاز في علم الاجتماع، فعلم الاجتماع هو الذي يقدم القوانين التي تحكم (الظواهر الاجتماعية) في سكونها واستقرارها ، وفي حركتها وديناميتها ، وهو الذي يساعدنا على فهم أبعاد التغير الاجتماعي أشكاله ومراحله ومشكلاته وفهم النظم الاجتماعية والإنسان والبناءات الاجتماعية وتحديد العلاقات الاجتماعية .

وإذا كان المختصون الاجتماعيون يستفيدون من علم الاجتماع باطلاعهم على هذه الحقائق النظرية العلمية فكذلك يستفيد علماء الاجتماع من المختصين الاجتماعيين باطلاعهم على الحقائق الاجتماعية العلمية، وهكذا تبدو العلاقة بين علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية وطيدة ومتبادلة .

فمهمة الخدمة الاجتماعية تبدأ حين تنتهي مهمة علم الاجتماع حيث تستعين بنتائج دراساته لتحديد أوجه النقص ووضع خطط العلاج (أحمد مصطفى خاطر،2003 : 128).

فالباحث في علم الاجتماع التطبيقي يستطيع أن يقف عند حد (التوصية بالتغيير دون أن يقوم بنفسه بالتدخل لتنفيذ توصياته) أما المختص الاجتماعي فهو يقوم (بالتدخل للتغير) بنفسه مستخدماً ذاته المهنية ومهاراته الفنية في الاتصال والتأثير.

- الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع التطبيقي

إذا كانت الخدمة الاجتماعية تركز في تدخلها المهني على محاولة إحداث تغييرات في الأفراد أو في العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات أو في المجتمعات المحلية والنظم الاجتماعية، وكان علم الاجتماع التطبيقي يتضمن استخدام المعرفة السوسيولوجية لإحداث تغييرات في العلاقات والمؤسسات والنظم الاجتماعية، فإن التساؤل يثار عادة حول ما إذا كانت الخدمة الاجتماعية والاجتماع التطبيقي شيئا واحدا أو أنهما أمران مختلفان، وفي هذه الحالة يلزم توضيح الفروق بينهما.

(1) المنطلقات القيمية: يجب أن نوضح بادئ ذي بدء أن الحاجة للخدمة الاجتماعية باعتبارها طريقة للتدخل لإحداث التغييرات المشار إليها نشأت لمواجهة المشكلات الاجتماعية التي ترتبت على الثورة الصناعية، وأن مثل هذا التدخل يجد تسويغه أساسا في مجموعة القيم الدينية والإنسانية وقيم الديمقراطية والمساواة، مع الإيمان بإمكانية تغيير الأفراد وترقيه أحوالهم المادية والاجتماعية من خلال علاقة علاجية وهذا هو ما يطلق عليه البعض أيديولوجية الرعاية الاجتماعية التي تستند إليها الخدمة الاجتماعية (Paul Holmes,1961: 22). وما يهمنا هنا هو أن نؤكد أن الخدمة الاجتماعية تمثل انحيازا قيميا معينا واضح المعالم ومعترفا به من المهنة والمجتمع.

أما بالنسبة لعلم الاجتماع التطبيقي فالوضع يختلف إلى حد كبير، فلقد كان علماء الاجتماع تقليديا يسعون للوصول إلى الحقائق الموضوعية عن الظواهر الاجتماعية دون دخول في مجال القيم وينظرون إلى من يتجه للإصلاح الاجتماعي على أنه قد تخلى عن صفته باعتباره عالماً اجتماعياً، وهذا جولدنر (Alvin W. Gouldner, 1965, (13: يوضح لنا أنه منذ وقت قريب كان تعبير "المهندس الاجتماعي" أمرا لا يشرّف صاحبه، باعتبار أنه يحمل بين طياته الشك في أن مثل هذا العالم الاجتماعي قد حنث بعهده بأن يكون موضوعيا غير منحاز، وأنه يكون قد باع مواريث العلم في مقابل شهرة جماهيرية لا قيمة لها. ولقد أثر هذا الموقف تأثيرا كبيرا على علم الاجتماع التطبيقي، ظل رجاله يتحرجون طويلاً من اتخاذ موقف قيمي من عملائهم مكتفين بتقديم مشورتهم في حدود أهداف العملاء --- ولكن واقع الممارسة كان يفرض عليهم أن يقرروا لأنفسهم ما إذا كانت لهم قيمهم المهنية التي قد تختلف عن قيم عملائهم، وعلى أي حال فقد تأخر اتخاذهم القرار في هذا الشأن كثيرا، في الوقت الذي كانت الخدمة الاجتماعية مخففة من هذا العبء إلى حد كبير، ولقد ساعد هذا على انتشار الخدمة الاجتماعية وتطورها بأكثر مما كان عليه الحال بالنسبة للاجتماع التطبيقي، وليس أدل على ذلك من أن موضوع الالتزامات القيمية لعلم الاجتماع التطبيقي هو موضوع اليوم بالنسبة لهذا الفرع الذي انتظر حتى وقت قريب (Robert C. Angell,1931: 740) لكي يتفق رجاله على أن الأولى بالالتزام هو المبادئ الأخلاقية للمجتمع كله، ثم قيم المهنة التي يستقر عليها ا السوسيولوجيون، وأخيرا قيم العميل أو المنظمة التي يعمل فيها رجال الاجتماع التطبيقي.

(2) مستويات العمل: إن مجالات اهتمام كل من الخدمة الاجتماعية والاجتماع التطبيقي وإن كانت متقاربة إلى حد كبير إلا أنها ليست متطابقة. ولو أننا أخذنا بتفرقة تالكوت بارسونز بين المستويات الثلاثة للأنساق وتقسيمها (Albert J. Reiss, Jr. (1960:1:

- أنساق ثقافية : ويختص بدراستها علم الانثروبولوجيا.

- أنساق اجتماعية : ويشترك في دراستها كل من علم الاجتماع وعلم الاقتصاد وأيضا العلوم السياسية.

- أنساق شخصية Personality Systems : ويختص بدراستها علم النفس.

فإننا نجد أن اهتمام عالم الاجتماع النظري – والتطبيقي أيضا فيما يبدو – منصبّ على النوع الأوسط من الأنساق وهي الأنساق الاجتماعية (مع أخذ فكرة التأثير المتبادل بين الأنساق في الاعتبار بطبيعة الحال) أما رجل الخدمة الاجتماعية فإن اهتمامه ينصب على الموقف كله – وهذا يفترض اهتمامه بكل مستويات الأنساق، وبهذا تكون الخدمة الاجتماعية أقرب إلى أن تكون علوما سلوكية واجتماعية تطبيقية موجهة قيميا منها إلى أن تكون مجرد علم اجتماع تطبيقي.

(3)– طبيعة المهمة: إن باحث علم الاجتماع التطبيقي يستطيع أن يقف عند حد "التوصية بالتغيير" دون أن يقوم بنفسه بالتدخل لتنفيذ توصياته، أما المختص الاجتماعي فهو يتحمل مسؤولية "التدخل للتغيير" بنفسه، مستخدما ذاته المهنية ومهاراته الفنية في الاتصال والتأثير، ومن هنا فإنه يكون غارقا لأذنيه في مشكلات الواقع الذي يفرض اتخاذ إجراء ما في الحال دون انتظار لنتائج البحوث، وهو بذلك لا يملك رفاهية التوقف وتعليق الحكم حتى يصل إلي نتائج محققة ذات عمومية، وإنما يضطر للاعتماد على بعض المؤشرات أو المبادئ العامة التي تراكمت من خلال الممارسة المهنية مستهديا بالقيم المهنية والمجتمعية، وهو أحيانا قد يلجأ إلى رجل الاجتماع التطبيقي طالبا مشورته. أما رجل الاجتماع التطبيقي فغالبا ما يتقدم إليه عملاؤه بمشكلاتهم وهم لا يتوقعون منه أن يبدي رأيه فورا وبهذا يمنحونه الوقت الكافي لإجراء دراساته وبحوثه وينتظرون حتى يتم له بلورة مشورته ثم يتخذون قرارهم مسترشدين بها. كما أن رجل الخدمة الاجتماعية غالبا ما يتعامل مع الموقف بما يتضمنه من عوامل واعتبارات

سياسية متصلة بالقرار، ويتحمل مع العملاء مسئولية الدخول في عملية تفاعلية تضمن أخذ مصالح الفئات الأخرى المرتبطة بالمشكلة في الاعتبار، على حين يتوقف دور رجل الاجتماع التطبيقي عند حد إبداء المشورة.

ونخلص من هذا كله إلى أن الخدمة الاجتماعية والاجتماع التطبيقي يشتركان في الاهتمام بالعمل على إحداث التغيير في العلاقات والنظم الاجتماعية ولكن في الوقت الذي نزلت فيه الخدمة الاجتماعية إلى ميدان الممارسة وخاضت فيه في قلب المشكلات الاجتماعية في حدود ما هو متاح لها من معرفة وتوجيه من إطار قيمي محدد ومعترف به من جانب المجتمع مما ساعدها على بلورة أساليبها الفنية وتطويرها في تقديم الخدمات فإن علم الاجتماع قد تحرج عن النزول إلى ميدان الممارسة حفاظا على موضوعية العالم النظري، وبهذا لم يكن لعالم الاجتماع مكان قوي في الممارسة حتى الحرب العالمية الثانية(Herbert J. Goons,1958: 430)، كما أن انهماك المختصين الاجتماعيين في مواجهة مشكلات الواقع استلزم عدم التقيد بالحدود بين التخصصات التي يلتزم بها كل علم من العلوم السلوكية والاجتماعية، وبهذا كانت الخدمة الاجتماعية أوسع من أن تكون مجرد علم اجتماع تطبيقي، وأخيرا فإننا نستطيع التفرقة بين الاجتماع التطبيقي والخدمة الاجتماعية على أن الأول يتمثل غالبا في تقديم "التوصية بالتغيير" في حين أن الخدمة الاجتماعية تمثل "التدخل للتغيير".

ب- علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم النفس :

لما كان علم النفس يهدف إلى دراسة السلوك الإنساني الفردي لتفهمه ومحاولة التحكم فيه لتوجيه مصالح البشر ،وهو علم يصب اهتمامه على الانسان الفرد في مجال الظواهر النفسية والعمليات الذهنية، كما يهتم بالعلاقات المتبادلة بين الكائن الحي(الفرد) ومحيطه (بيئته) على اختلاف أنماطها (الطبيعية والاجتماعية والمعرفية) ويوجه عنايته لدراسة الميول والانفعالات والفعاليات وأشكال التفكير والقدرات الذاتية (من تعلم وادراك

وذكاء وتخيل) وقدرة على التكيف بكل صنوفه، كما يدرس جوانب الحياة الشعورية واللاشعورية التي تؤثر على نحو كبير في سلوك الانسان وبلورة شخصيته ولكن يدرس الانسان من حيث هو فرد.

ولما كان السلوك البشري والظواهر الاجتماعية التي تسود في المجمع – والتي تشكل محاور ينطلق منها الفعل الانساني بكلا جانبيه الواعي وغير الواعي هو مجال اهتمام علم النفس والعلوم الاجتماعية فإن أول ما يتبادر الى الذهن ان موضوعاتها متماثلة، الا أنه لا بد من التمييز من حيث ان الموضوعات لا تتطابق تماما، كما أن شكل المعالجة قد يختلف، ذلك أن الخدمة الاجتماعية تتناول الانسان بالدراسة ليس على أساس انه فرد فحسب بل باعتباره ضمن مجموعة بشرية ينتمي اليها، أي الانسان في بوتقة التحرك الانساني.

فقد أعطى علم النفس للخدمة الاجتماعية ذخيرة من المعلومات القيمة حول السلوك الإنساني وديناميكيته. كذلك قدم علم النفس الاجتماعي خصائص كثيرة عن طبيعة الجماعات والتعرف على أنماط السلوك الاجتماعي وكيفية حدوث ديناميكية الجماعة وأفضل السبل لتوجيه الجماعة والعمل معها عن طريق وقوفه على المؤثرات التي تحرك الجماعة وتدفعها لتحقيق أهدافها.

وفي مجال تنظيم المجتمع فإن المختص الاجتماعي يستفيد من علم النفس أيضا فهو يعمل مع الجماعات من خلال لجان متعددة وبوقوف المختص على العوامل المؤثرة التي تساعد الجماعات والأفراد إلى الاندفاع نحو تنفيذ الخطط الموضوعة فذلك يساعد على تحقيق الأهداف بخطى ناجحة (محمد سيد فهمي، 2000: 105).

ويبقى صحيحا مع كل ذلك أن كلا من علم النفس والخدمة الاجتماعية يأخذ بمعطيات الاخر، وتتشابك نتائجهما لإغناء العلوم الإنسانية والاجتماعية، آخذين منها معطياتها على مبدأ التأثير المتبادل الذي يحكم جملة العلوم الإنسانية والاجتماعية.

فان علم النفس يقدم للخدمة الاجتماعية تلك المظاهر العامة للسلوك الفردي ، وكذا مظاهر السلوك الجماعي ، كما يقدم للخدمة الاجتماعية المظاهر المختلفة للانفعالات والعواطف ، ومظاهر نمو الأفراد وارتقائهم من المهد إلى اللحد كما يدرس الظواهر النفسية للأفراد سواء الطبيعية منها وغير الطبيعية ومدى تأثر الأفراد بالجماعات المحيطة بهم وتأثيرهم عليها في المواقف المختلفة ، والظروف المتباينة ، ولا بد لنا هنا من أن نفترض من أن الغالبية العظمى من الحالات التي تتقدم بطلب الخدمات الاجتماعية من النوع الذي له سلوك نفساني شاذ وذلك لمجرد أنهم في حاجة إلى الرعاية الاجتماعية ، ولذا وجب علينا دراسة السلوك الإنساني والمظاهر النفسية السليمة حتى يمكننا معالجة هؤلاء ، كما يجب أن ندرس جميع مظاهر السلوك الشاذ والعلاقات الإنسانية المختلفة ، بين الأفراد حتى يمكننا أن نعني بتكييف هؤلاء الأفراد في حدود بيئتهم وقدرتهم الشخصية.

لذلك فأنه لا بد للمختص الاجتماعي أن يعني عناية تامة بدراسة علم النفس المختلفة حتى يمكنه أن يعن عناية تامة بدراسات علم النفس المختلفة حتى يمكنه أن يصل إلى مرحلة من الفهم تعرفه بحقيقة النفس المختلفة، وما يعمل فيها من دوافع وعمليات عقلية وشعورية ولا شعورية التي لها أثرها الفعال في تحديد السلوك الإنساني.

فالخدمة الاجتماعية تعتمد على نتائج الابحاث التي وصل اليها علم النفس، وخاصة في مجال خدمة الفرد، ودراسة الحالة، حيث تستفيد من معطيات ومبادئ هذا العلم من أجل العمل على الارتقاء بالإنسان وتفتيح قدراته ومساعدته على التكيف مع البيئة المحيطة وتعريفه على مواطن قوته وضعفه من اجل استغلال أعلى طاقاته وامكاناته في سبيل بناء شخصيته بشكل سليم ومتوازن.

كما استفادت الخدمة الاجتماعية من علم النفس الاجتماعي في دراسة الصور المختلفة للتفاعل الاجتماعي مثل (التعاون والتنافس، الحب والكره، التشجيع والتعصب.....الخ)،

كذلك دراسة نتائج هذا التفاعل ومنها تكوين الآراء والمعتقدات الشخصية، كذلك فهم الجماعة، أنواعها وبناؤها وديناميتاها، والنمو الاجتماعي وعمليات التنشئة الاجتماعية، وفهم التعيير الاجتماعي وديناميات، الأمراض الاجتماعية، العلاج الجماعي والاجتماعي. وأمكن الاستفادة من موضوعات الصحة النفسية للتعمق في فهم الانسان وتأثير الأزمات النفسية على سلوكه الاجتماعي واستخدامه للحيل الدفاعية، كذلك أمكن فهم أشكال سوء التوافق ومظاهره وأسبابه والتفرقة بين الشخصية السوية والشخصية غير السوية (مدحت فؤاد فتوح، 1996، 96).

كما أن نتائج التحليل النفسي تقدم للخدمة الاجتماعية المعلومات الدقيقة عن الابعاد والاغوار النفسية والمشاعر التي ترافق الأفراد وذوي الاعاقة، وتضع يدها على العوامل والاسباب التي تعيقهم عن العطاء والتكامل، كما أنها تشير الى طريقة المعالجة لمساعدة هؤلاء على تجاوز ضعفهم وانحرافهم والعيش بشكل سليم ومعطاء، إضافة الى أن كثيراً من ابحاث علم النفس الاجتماعي التي تركز على دراسة الاتجاهات والراي العام وغير ذلك هي من صلب اهتمامات الخدمة الاجتماعية، نظرا لأهمية الاحاطة بالمسائل التي تتعلق بمدى تقبل الافراد والجماعات للتوجيهات واستجاباتهم للتحولات وتفاعلهم مع أطر الحياة المتجددة في انجاح المخططات والبرامج التنموية الشاملة، التي تسهم الخدمة الاجتماعية فيها بشكل واضح وفعال (محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن، 1984: 44).

وأخيراً لا بد من القول أن الخدمة الاجتماعية اعتمدت في مبادئها وقيمها على الحقائق التي انتهى اليها علم النفس الحديث، وأن ما أحرزه علم النفس من تقدم انعكس أثره على طرق وأساليب الخدمة الاجتماعية.

ت- علاقة الخدمة الاجتماعية بالتربية:

تهتم التربية بدراسة النمو الاجتماعي والنفسي والفكري لدى الاطفال وتحقيقه، وهي غاية يؤكد عليها العالم (ديوي) بقوله: ان التربية هي الحياة نفسها فعلم التربية بكل

ما يتعلق بتنشئة الاطفال بشكل سوي يحقق نموهم وتكاملهم فهو يهتم بمستويات الاطفال والفروق الفردية والمشكلات التي يعانون منها من نقص وسوء تكيف، مع الأسرة والبيئة والجو التعليمي كما يهتم بإعداد أفضل البرامج وأكثرها ملاءمة وتحقيقها لنفسية الاطفال ومدركاتها ومستوياتها كي تتحقق اهداف التربية في جميع نواحيها.

والخدمة الاجتماعية تلتقي من حيث دورها وهدفها مع علم التربية في الاهتمام بالإنسان وسلوكه وتكيفه ومشكلاته، فالمختص الاجتماعي عليه ان يلم بأهم نظريات التربية السليمة ومبادئها كي يتعامل مع الحالات التي هو بصدد رعايتها، كما أنه يسهم في توجيه الطفل وتربيته، وتوجيه المعلمين للحلول الناجمة المتعلقة بالحالات التي يدرسها، ويدرس مدى تقبل الطفل للبرامج التعليمية وملاءمتها مع قدراته ومستواه وقابلياته، ويدرس ظروف الطفل الاسرية والاجتماعية في محاولة لربط جميع تلك النواحي في تصور واضح يمكن أن يفيده في طرح مقترحات مبنية على دراساته حول المسائل المتعلقة بالمناهج وانواع المناشط والرحلات، والوسائل الايضاحية والترفيهية وغير ذلك من الامور التي يمكن ان تسهم في انجاح العملية التربوية والتعليمية ان الخدمة الاجتماعية وعلم التربية يتكاملان ويتحدان في خدمة الاجيال وتنشئتها، الا انهما يتمايزان في درجة التخصص اذ ان التربية باعتبارها علماً نظرياً يدرس النظريات ويتحقق من صحتها ويحلل الاسباب والعوامل ويربط المتغيرات والشروط المطروحة للدراسة دون تخصيص لحالة معينة، أما دور الخدمة الاجتماعية فيغلب عليه طابع الخصوصية والفردية ضمن ابعادها الاجتماعية والنفسية والاقتصادية التي يتم العمل والتوجيه فيها انطلاقا من ادراك العوامل والمتغيرات والشروط التي اسهمت في تكوينها.

فإذا اعتمدت الخدمة الاجتماعية على اصول ونظريات التربية، فإن علم التربية يأخذ بعين الاعتبار ما توصل اله المختصون الاجتماعيون من نتائج الحالات التي يدرسونها على أنها نماذج واقعية تؤكد او تنفي الكثير من الآراء والافتراضات النظرية المطروحة (محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن، 1984: 44- 45).

ث-علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الأنثروبولوجيا:

تهتم الأنثروبولوجيا الاجتماعية بدراسة الانسان بوصفه عضواً في مجتمع وكذلك دراسة المجتمع والنظم الاجتماعية وتحليل العلاقات القائمة بين الناس في ذلك المجتمع وكذلك دراسة العادات والتقاليد وأنماط السلوك ثم تصل بعد ذلك إلى ما تسميه بالنظم الاجتماعية كالنظام القانوني أو النظام الاقتصادي أو النظام السياسي ، أو نظام القرابة أو ما إلى ذلك .وتوضيح الترابط والتأثير المتبادل بين النظم الاجتماعية المختلفة، وكذلك يهتم بالدور الذي يؤديه الفرد في المجتمع، وارتباط نمو الشخصية بالتراث الثقافي، وفهم طبيعته الشخصية ونموها والضبط الاجتماعي، وهذا كله يدخل ضمن اهتمامات الخدمة الاجتماعية حيث تهتم بدراسة الثقافة التي يعيش فيها المجتمع، ومساعدة التنظيمات الاجتماعية داخل النسق على القيام بدورها المتوقع منها والتدخل لمساعدته على تأدية هذا الدور في حالة عجزها والتنسيق بين هذه المنظمات (مدحت فؤاد فتوح، 1996: 244).

كما ان الأنثروبولوجيا الاجتماعية والحضارية هي تبيان لأوجه نشاط الانسان الحضاري في عصور قديمة، وهي باعتبارها فرع من فروع العلوم الاجتماعية تدرس الحضارة البشرية، التي ينظر اليها على انها تصميم الانسان لحياته المادية والثقافية بصفته فرداً يعيش في مجتمعات تملك أسباب بقائها المادي والثقافي. وتتجلى العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والانثروبولوجيا واضحة من خلال كونهما يدرسان مواضيع متقاربة وأحدة، فالمجتمع والجماعات والانسان تشكل المحور الاساسي الذي ترتكز عليه ابحاثهما ودراساتهما، أما من حيث اهتمام الأنثروبولوجيا بدراسة الجماعات الانسانية السابقة والمجتمعات القديمة التي سلفت، فهي ومن هذا المنظور تختلف عن الخدمة الاجتماعية التي تحصر جل اهتمامها بالمجتمعات الحالية وقضاياها الآنية ومشاكلها التي تتطلب الحلول الناجعة والخطط المدروسة.

ومما لا شك فيه أن الخدمة الاجتماعية تستفيد من نتائج الابحاث الأنثروبولوجية في شكليها القديم والحديث اذ أن تطور الانسان بيولوجيا واجتماعيا وتطور الجماعات ونظمها ومفاهيمها وتمزق حياتها هو من صميم ابحاث الخدمة الاجتماعية التي يمكن ان تبنى على اسسها العلمية نتائج هامة ذات دور كبير في ثقافة الحياة الانسانية الراهنة والعمل على تهيئتها للتلاؤم مع انماط مستويات أرقى وأفضل في الحياة.

ومن هنا نجد أن الأنثروبولوجيا منهج خصب للمختصين الاجتماعيين كي يستفيدوا من ذلك العلم في فهم العلاقات والمشكلات الاجتماعية التي تواجه الأفراد في أثناء قيامهم بأدوارهم.

ج-علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاقتصاد:

علم الاقتصاد يتناول كثيراً من الموضوعات التي تمس عمل المختص الاجتماعي بشكل ملحوظ – بل كثيراً من المشكلات تسمى مشكلات اجتماعية اقتصادية لأن الجانبين الاجتماعي والاقتصادي فيها يكونان متماسكين ويعتمد الواحد منهما على الآخر .

والمختص يدرك أن البطالة ومستوى الأجور والغلاء وارتفاع مستوى المعيشة لها دور كبير في واقع كثير من الحالات لذلك لا بد أن يتم علاجها عن طريق المدخل الاقتصادي للمشكلة كتدبير عمل لرب الأسرة أو شراء لوازم الأطفال حتى ينتظموا في دراستهم كما أنه في مجال الضمان الاجتماعي يظهر جلياً تلازم المستوى الاقتصادي مع كثير من المشكلات الاجتماعية والصحية والحاجة لتدخل المختص الاجتماعي لتنظيم ميزانية الأسرة أو تدعيم مواردها كما أن كثيراً من حالات المنازعات الزوجية والتي تصل لحد الطلاق وتشرد الأبناء يلعب العامل الاقتصادي دوراً رئيسياً في حدوثها والمام المختص الاجتماعي بالمعارف الاقتصادية كثيراً في تناول هذه المشكلات ويكون أقدر على السير في علاجها.

كما ان قيام المختص الاجتماعي بالعمل مع بيئات مختلفة المستويات الاقتصادية كالبيئة الريفية، العمالية، الشعبية، تجعله يستفيد من دراسة الاقتصاد في حل مشكلاتها (محمد سيد فهمي، 2000: 106).

الاقتصاد هو العلم الذي يبحث في مشاكل التوفيق بين الموارد المحدودة وحاجات الانسان غير المحدودة والمتفاوتة في الأهمية، وينصب اهتمام الاقتصاد على دراسة كيفية صناعة الانسان لحياته المادية، يهدف ايجاد روابط عامة لمجمل الظواهر الاقتصادية التي تتحرك في منحى ذي علاقة بالمجتمع.

فالاقتصاد باعتباره علماً يهتم بالنشاط الذي يبذله الانسان لإنتاج الثروة واستخدامها كما يهتم بمسائل الاجور والسيولة النقدية والتسعير وامور الانتاج والتوزيع والتبادل والاستهلاك وتحديد معدلات العائد أو الفائض، ويوجه عنايته لدراسة العلاقات محاولا استخلاص ما بينها من نتائج تفيد في عمليات دراسته للموارد الاقتصادية وكفايتها، وكما يهتم بتأثير ذلك على المشاكل الناجمة عن الفقر والهجرات أو انخفاض مستويات العيش لدى معظم سكان العالم الثالث، ولو أخذنا موضوع التغذية لوجدنا أنها موضوع اهتمام كل من علم الاقتصاد والخدمة الاجتماعية، فلا يختلفون على حقيقة تبادل الأثر بين الظواهر الاجتماعية والاقتصادية وأثر كل منها على الحياة الانسانية، فالاقتصاد يخدم المجتمع باعتباره علما يوجه عنايته لخدمة المجتمع ودراسة موارده الاقتصادية وعلاقته بالتحرك الانساني مما يعطيه بعدا اجتماعيا من حيث إنه يسعى الى توفير الرخاء والرفاهية لأفراد المجتمع كله، لذا نجد العاملين في ميادين الخدمة الاجتماعية يدركون تماما ان غالبية المشاكل الاجتماعية تنجم أو تتأثر بطبيعة البنى الاقتصادية والظروف المادية مما يحتم معالجة المشكلات الناجمة عن نقص الدخول والبطالة والفقر بإعادة النظر جذريا في البنى الاقتصادية وعلاقات الانتاج السائدة في محاولة لدفع عجلة التنمية وتحقيق تكافؤ الفرص للجميع في العمل والكسب مع استهداف رفع مستوى

المعيشة للمواطنين وتحقيق متطلبات حياتهم بالشكل الأفضل(محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن، 1984: 47).

علم الاقتصاد هو أهم ناحية حيوية بالنسبة لمعلومات المختص الاجتماعي ، إذ أن كثيراً من المشاكل الاجتماعية أساسها الظروف الاقتصادية فقد نجد مثلا مستويات منخفضة من المعيشة لظروف خارجة عن إرادة العميل، و مشاكل مختلفة للأطفال كعدم ذهابهم للمدارس بسبب عدم إجابة مطالب المدرسة أو قلة غذائهم و تدهور صحتهم ، و لذا نجد أن المختص الاجتماعي يسعى في تنمية دخل أفراد الأسرة و تنظيم حياتهم المعيشية و تهيئة فرص العمل لكل منهم و للأسرة لزيادة دخلها ..الخ لذلك يعتبر علم الاقتصاد من العلوم الاجتماعية الوثيقة الصلة بالخدمة الاجتماعية. تستفيد الخدمة الاجتماعية من علم الاقتصاد في معرفة القوانين الاقتصادية المختلفة والعلاقة بين الظواهر الاقتصادية، وفهم العمليات الاقتصادية، والتعرف على أهم المشكلات الاقتصادية وعوامل الاستهلاك والإنتاج في المجتمع وتفسير النشاط الاقتصادي والعلاقة بين النظم الاقتصادية المختلفة والمشكلات الاقتصادية وتأثير بعض الظواهر الاقتصادية على المجتمع والآثار الاجتماعية الناتجة عن بعض الأنشطة والقوانين والسياسات الاقتصادية بالمجتمع....الخ، حتى يمكنها مواجهة الآثار السلبية الناتجة عنها والمساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي ودعم الاتجاهات الإيجابية المحفزة للتقدم الاقتصادي (مصطفى كامل السعيد وآخرون، 1998 :16)

ح-علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الإحصاء:

علم الاحصاء هو جملة الاساليب الرياضية المتبعة لمعاملة البيانات الموصل اليها عن طريق العد والقياس، وأبسط صور هذه الأساليب الاحصائية أسلوب الاحصاءات الوصفية، الذي ينتج مقاييس تلخيصيه مثل المتوسطات ومقاييس النزعة المركزية وثمة أساليب إحصائية تعني بتحديد مدى تمثيل العينة وغير ذلك.

فالإحصاء علم يدرس الافراد في المجتمع باعتبارهم وحدات رياضية ويعنى بتمثيل الوقائع في جداول وخطوط بيانية يعتمد في ذلك على الاساس الرقمي، انه علم وضعي يهتم بالناحية الكمية من الظاهرة، يصورها في تعدادات يحصل عليها عن طريق مشروع للتسجيل مصمم لقيد جملة أنماط أو اتجاهات عملية، هذه التعدادات هي البيانات الإحصائية. وهي غير كافية بذاتها، لأنها تشكل جملة من المعلومات ولكنها تحتاج الى درس وتحليل.

وهكذا، فبينما ينهج الاحصاء طريق القياس بقصد كشف لون أو ألوان من التحرك الانساني او الوجود البشري على نحو معين، معتمدا لغة الارقام أساساً في عمله، ترى الخدمة الاجتماعية في هذه الارقام والبيانات والجداول صورا حية تمثل واقع المجتمع بجميع فئاته وإحتياجاته فلا تنتهي حدود الخدمة في قراءة الواقع الرقمي بل تعمل على تغيير هذا الواقع وتبديل معالمه بشكل يعبر عن الاتجاهات والنظم والسياسات العامة الحالية للدولة، والمرسومة للمستقبل (محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن، 19984: 40).

من المعروف أنه لا يمكن القيام بتقديم أي معاونة سواء كانت في محيط الأفراد أو الجماعات إلا على أسس إحصائية سليمة، و من تلك الأسس أن تقوم على جمع المعلومات و الحقائق و البيانات و وضعها في جداول معينة و تبويبها ثم استخلاص النتائج من هذه المعلومات و القيام بعمليات المقارنة المختلفة حتى تصل في النهاية إلى نتائج علمية صحيحة، و لذلك فإن الطرق الإحصائية تقوم بدورها في خدمة فن الخدمة الاجتماعية بتقديم الإحصائيات المطلوبة عن المشكلات الاجتماعية المختلفة، و عدد الأفراد المحتاجين لخدمة معينة، و الهيئات التي تقدم تلك الخدمات و كذلك الموارد المختلفة في كل من القطاعين الأهلي و الحكومي حتى يمكن على هدي هذه البيانات أن يقوم المختص بدوره الإيجابي في سد الاحتياجات تبعا للموارد و حسب أولوية هذه الاحتياجات (نظمية محمود أحمد سرحان ، 2006:).

خ-علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الطب:

يدخل في نطاق العلوم الطبية التي لها علاقة بالخدمة الاجتماعية علم الصحة العامة وعلم الوراثة والتغذية والفسيولوجيا وهي كلها علوم تعنى بدراسة جسم الانسان ومعرفة احتياجاته وانعكاس المرض على الجسم.

والمختص الاجتماعي يتناول الكثير من الحالات التي يدخل الجانب الصحي ضمن العوامل المسببة للمشكلة التي يستلزم علاجها توجيه العميل الى ما يجب اتخاذه من الإجراءات مقابل تعديل نظام التغذية ومواردها والكشف عن المخالطين في حالات الدرن الرئوي وضرورة تحصين الأطفال ضد الامراض المعدية وإرشاد العملاء إلى الإمكانات المتاحة للعلاج والوقاية، وإرشادهم إلى ما يرى أنهم في حاجة إليه من أمور تتعلق بالتهوية والنظافة وخطورة انتشار الحشرات الضارة في المنازل إلى غير ذلك.

كذلك فمن الضروري أن يقف المختص على دور الوراثة في الإصابة ببعض الأمراض وأثر زواج الأقارب في ذلك.

والمختص الاجتماعي قد يلعب دوراً كبيراً في إرشاد الأسرة إلى انواع من الأطعمة الرخيصة التي تتوافر فيها العناصر الغذائية خاصة إذا كانت الأسرة ذات دخل محدود.

كما أن دراسة المشكلات الصحية للمجتمع وحاجاته وإمكاناته والمساهمة في وضع التخطيط الصحي للمجتمع والمساهمة في تنفيذه يقع ضمن مسؤوليات المختص الاجتماعي.

ولا شك أن هذه الأدوار لا يمكن أن يقوم بها المختص الاجتماعي إلا إذا توفر له قدر وافر من الدراسة للعلوم الطبية والصحية.

ارتبطت الخدمة الاجتماعية بالخدمات الطبية حيث استمدت منها النموذج الرئيسي التالي:

الدراسة –التشخيص – والعلاج.

ومن هذه العلوم علم الوراثة، علم التغذية الفسيولوجي.

والمختص الاجتماعي كثيرا ما يتعامل مع مشكلات ذات بعد صحي فلابد أن يلم بالجوانب الصحية المرتبطة بكثير من الأمراض كالدرن والسكري ونقص المناعة والفشل الكلوي فلابد أن يعرف أبعاد المشكلة والعلاقة المتبادلة بينهم.

و تمدنا المعلومات الطبية الصحيحة بالوظائف العامة التي تقوم بها الأجهزة الجسمية و الأمراض المختلفة التي تؤثر في صحة الفرد و الأدوار التي تمر بها هذه الأمراض و أساليبها و مسبباتها ، و علاجها و طرق الوقاية منها و الوسائل المختلفة التي تعالج المشاكل الصحية في المجتمع و المؤسسات التي تقوم بالخدمات الصحية، و وظائف تلك المؤسسات بما يساعد المختص الاجتماعي على تفهم المشاكل الصحية و القيام بدوره في مساعدة الأفراد على التغلب على ما يواجههم و يمدهم بالمعلومات التي تساعدهم على قيامهم بوظائفهم في المجتمع تبعا لقدراتهم الصحية و العقلية ، كما يؤهله إلى الأعمال التي تتناسب و إمكاناتهم و قدراتهم الصحية .

ثامناً- علاقة الخدمة الاجتماعية بالعلوم السياسية:

علم السياسة هو علم حكم الدول ، وفن قيادة المجتمعات وتدبير أمورهم العامة على نحو سليم وعلمي مدروس، لذا فإنها توجه عنايتها الى دراسة العلاقات الاجتماعية والرأي العام وما يتصل به، والعوامل التي تؤثر فيه، كما تجعل من دراسة أشكال القوى الممثلة بالأحزاب السياسية والاساليب الادارية المتبعة في الحكم التي يطلق عليها عادة (البيروقراطية) ومن القوانين وأجهزة الحكم وأشكال الدولة، امورا تصب عليها اهتمامها فهي تدرس أنماط النشاط الذي يتم ضمن بوتقة النظم والتيارات السياسية وتحلل الاساليب والخطوات وتركز على أثرها في المجتمع والمنظمات والسكان (محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن، 1984: 48).

تزود العلوم السياسية الخدمة الاجتماعية بالمعلومات عن المؤسسات والمنظمات السياسية من حيث أصولها التكوينية وبناؤها ووظائفها وأحكامها وقوانينها وتطورها وتزودها كذلك بحقائق وبينات عن الظواهر السياسية المختلفة كالتصويت السياسي والوعي السياسي والصراع والتكامل السياسي والمسؤولية السياسية...الخ ويستفيد منها المختص الاجتماعي في دراسة السلوك لصالح المجتمع.

كذلك تستفيد الخدمة الاجتماعية من العلوم السياسية في فهم الدولة وعلاقتها بالأفراد والنظم السياسية المختلفة والاحزاب السياسية المختلفة، مما يفيد في تحديد مجالات الخدمة الاجتماعية الواجب التركيز عليها حسب إيديولوجية المجتمع ونظامه السياسي، وكذلك كيفية التأثير في السلوك السياسي لصالح المجتمع (نظمية أحمد محمود سرحان، 2006: 69).

ويبدو التأثير واضحاً بين الخدمة الاجتماعية والسياسة من خلال توجيه الخدمات وتخطيطها بشكل يعبر عن الاطار والاتجاه السياسي السائد في الدولة، كما أن الخدمة الاجتماعية بمفهومها ومخططاتها تتأثر أكبر الأثر بالنظام لسياسي السائد وتتطبع بطابعه وتحقق أهدافه. وتؤثر بدورها على سياسة الدولة حين تسهم في تحقيق وإنجاح تنفيذ البرامج والمخططات التنموية، وفي توجيه الرأي العام ودعم الاتجاهات التنموية المعاصرة.

د- علاقة الخدمة الاجتماعية وعلم السكان:

يدرس علم السكان (الديمغرافيا) أعداد السكان(الحجم) والتركيب السكاني والعوامل التي تتدخل في تحديد هذا التركيب وأحوال السكان في مجتمع معين، وفي زمن معين، فمن بين الميادين والمجالات التي يهتم بها علم السكان قضايا الولادات والوفيات والزواج والطلاق وتوزع السكان حسب الريف والمدينة، وحسب الجنس، والحالة العلمية والعملية وحسب فئات الأعمار وتزايد السكان وهجراتهم سواء الداخلية أو الخارجية من كلا

الزاويتين الاجتماعية والاحصائية، كما يهتم بدراسة الظواهر الاجتماعية على تعدد أشكالها، ويعنى بما يسمى السياسة الاجتماعية كمسائل تنظيم الاسرة أو توزع الغذاء أو الموارد.

ولكل من العلمين روابط تجمعهما على مستوى واحد هو صعيد المجتمع (السكان) الذين لا تقوم للمجتمع قائمة إلا بهن، غير أن ما يميز أحدهما عن الآخر هو طريقة تناول الظاهرة بالدرس والتحليل، فالمسائل الاجتماعية ذات ابعاد سكانية وأخرى اجتماعية، فحين تدرس كما تتمثل في حركة السكان، وأثره على التركيب السكاني، وما الى ذلك كان ذلك كله في اطار علم السكان، أما إذا درست للتعرف على أسبابها وعواملها ونتائجها الاجتماعية وما يمكن ان يقدم لها من حلول وسياسات وخدمات يصبح مجالها ميدان الخدمة الاجتماعية اذ ان أي قرار أو مخطط لا بد أن يكون له أبعاد سكانية وأخرى اجتماعية، حسب زاوية رؤية الواقع ومحاولة فهمه ولا شك أن الدراسات السكانية تقدم مادة غنية للخدمة الاجتماعية من حيث تقدير الاحتياجات وموازنتها مع الموارد والامكانات المالية، والاقتصادية والاجتماعية، كما أن أي خطة وسياسة موجهة يجب أن تنطلق من نتائج أبحاث الدراسات السكانية، وتعمل على ادخال القضايا السكانية في الاعتبار الأول أثناء تقدير الخدمات للسكان وتلبية احتياجاتهم وكذلك في أثناء العمل على ادماجهم في المشروعات والفعاليات الاقتصادية، والاستفادة من امكاناتهم كموارد بشرية قادرة على المساهمة في عملية التنمية اذا ما أحسن الاستفادة منها والتخطيط لها ضمن سياسة رشيدة.

كما أن قضايا تنظيم الأسرة والزواج والطلاق، ووفيات الاطفال وغيرها من القضايا التي تعتبر من أدق مواضيع السكان تعتبر من أهم المجالات والميادين التي يبرز فيها دور الخدمة الاجتماعية باعتباره عاملاً يسهم في النهوض بالمجتمع وتنميته (محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن، 1984: 40).

ذ- علاقة الخدمة الاجتماعية بالقانون:

تمثل (القوانين) قيوداً يلتزم الأفراد بإتباعها حماية للمجتمع من التفكك والانحلال، وتشمل هذه التشريعات تشريعات الاسرة من زواج وطلاق ونفقة وحضانة (تشريعات سماوية) وكثيرا ما يعمل المختص الاجتماعي مع مشكلات ترتبط بهذه الامور ودراسته لهذه التشريعات يساعده على حل هذه المشكلات.

كما أن التشريعات العمالية من تأمينات اجتماعية وعمل ومعاشات الشيخوخة والعجز والفصل والتعويضات عن اصابة العمل (قوانين وضعية) تبين حقوق العامل وواجباته نحو صاحب العمل وهي امور تنشا عنها مشكلات كثيرة تمثل جانباً كبيراً من مشكلات العميلين التي يتعامل معها المختص الاجتماعي والأحداث، والجمعيات والمؤسسات الاجتماعية (محمد سيد فهمي، 2000: 107).

تمثل التشريعات قيودا يلتزم الأفراد باتباعها لحماية الفرد والمجتمع من التفكك وهي نوعان: تشريعات دينية وتشريعات وضعية يسنها المجتمع ويضع القوانين لكي يلتزم بها المجتمع وأفراده مثل قوانين العمل، والتأمينات الاجتماعية، الضمان الاجتماعي، وهي تفيد المختص الاجتماعي في تعامله مع المشكلات المختلفة التي تخص الأسرة والأحداث، وفي حالات العجز والشيخوخة واصابات العمل.... الخ، فهي تجعله ملماً بها ولا بد من الرجوع إليها لارتباطها بأنساق التعامل المختلفة. فلا يستطيع أي مختص اجتماعي أن يعمل في أي مجتمع إلا إذا عرف التشريعات السماوية والوضعية المرتبطة.

فالتشريعات هي قواعد يلتزم بها الأفراد لحماية المجتمع من التفكك والانحلال. مثلا قوانين الزواج والطلاق والنفقة قوانين سماوية، أما قوانين العمل والمعاشات والتقاعد قوانين وضعية

فالخدمة الاجتماعية تضع في اعتبارها وفي تعاملها هذه القوانين والتشريعات لتخدم العملاء بما يتفق مع قيم المجتمع.وتحدد القوانين الخاصة بالخدمة الاجتماعية الأفراد

الذين يشعر المختصون الاجتماعيون تجاههم بالمسؤولية، ويحدد طبيعة التدخل الوقائي والتأهيلي ومداه. وتبدأ الظروف التي في ظلها يكون التدخل الإجباري ممكناً لإصلاح مكان هذه الحدود والسعي للتأكيد على مسؤولية الممارسة المهنية. وتشتمل القوانين التشريعية على واجبات مطلقة واستثنائية وقدرات فيما يتعلق بالجماعات خاصة العميلة من الخدمة (أبو الحسن عبد الموجود ابراهيم،2007 : 53).

ر- علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاجتماع الديني:

وللعلوم الدينية أهمية كبرى في هذا المجال حيث يعتبر الدين من أهم المقومات الخلقية التي تستطيع أن ترسم لنا علاقة الفرد مع الغير، كما أن الدين يعد من أهم النظم الاجتماعية التي تبنى عليها المجتمعات وتؤثر في سلوك الأفراد والجماعات، كما نجد الدين يرجع له الفضل الأول في وضع الأسس الرئيسية للمستويات السوية في المجتمع، وقد تناولت الأديان بصفة عامة والشريعة الإسلامية بصفة خاصة الكثير من المسائل التي يتعرض لها الناس في حياتهم كالزواج والطلاق والحضانة والنفقة والوصية والزكاة، لذا يجب أن يتعرف المختص الاجتماعي على آراء رجال الدين في الموضوعات الحيوية التي تتصل بحياة الناس حتى يمكنه من مساعدة العميلين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية في التغلب على مشكلاتهم التي يعانون منها(أحمد مصطفى خاطر، 2003 : 129).

فقد اتجهت الديانة المسيحية الى تطهير النفوس البشرية من المساوئ، وترسيخ مبادئ الخير والمحبة، ومحاربة المادية البشعة، والتكالب على جميع الثروات الذي أدى الى الظلم الاجتماعي والتفاوت الطبقي، وكان لتلك التعاليم الدينية الأثر الكبير في ظهور الكثير من مظاهر الرعاية الاجتماعية، مثل رعاية الأيتام، والارامل، وحفظ الأسرة ورعاية المرضى ، وإنشاء المستشفيات والمستوصفات، ورعاية ذوي الاعاقات ؛وتوفير المأوى والمأكل للمعوزين في الأديرة مثل جماعة الرهبان الفرنسيسكان وغيرهم ممن كانوا يخصصون حياتهم لخدمة الفئات المحتاجة.

وقد كان للإسلام موقف خاص تميز في أنه لم يكتف بدعوة الناس الى معونة الفئات المحتاجة والفقيرة انطلاقاً من دوافع حب الخير والاحسان وتحقيقاً لرضاء الله وكسب ثوابه فقط، وانما خطا خطوة رائدة في مجال خدمة الفئات المحتاجة تجلت في التأكيد على أن الفقراء والمحتاجين والمساكين، وغير القادرين على العمل لأي سبب، والعاجزين والمسنين، والايتام وابناء السبيل وغيرهم من المحتاجين للعون والمساعدة هم فئات من الناس لها الحق على الدولة في رعايتها وتلبية احتياجاتها من أموال الدولة، وقد تبين في القول الكريم" وفي أموالهم حق معلوم للسائل والمحروم" (سورة الذاريات ،الآية 19).

وقد اشار القرآن الكريم الى أن الصدقات والزكاة تحقق هدفين: أولهما تطهير النفوس وتزكيتها من الجشع والانانية وجمع المال، وثانيهما هدف اجتماعي يتمثل في اقامة دولة تقوم على العدالة والمساواة، دون تفاوت طبقي ودون وجود فئة من الأغنياء تتحكم بمصائر الشعب ويتجلى في القولين الكريمين: " خذ من أموالهم صدقة تطهرهم وتزكيهم" (سورة التوبة، الآية 103). " كيلا يكون دولة بين الاغنياء منكم" (سورة الحشر ، الآية 6).

وهكذا نجد تكامل الاتجاهين في الاسلام فيما يخص رعاية الفئات المحتاجة، الاتجاه الرسمي الذي يتمثل في رعاية الدولة وكفالتها للفئات المحتاجة، والاتجاه الفردي الذي يقوم على دوافع الخير والايمان والتقوى، هذا التكامل يجسد موقف الاسلام من الرعاية الاجتماعية الذي طبع جميع مظاهر الرعاية الاجتماعية (محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن، 1984: 19).

ز- علاقة الخدمة الاجتماعية بعلوم الحاسوب ونظم المعلومات:

يعتمد العمل في عصر المعلومات على تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات الإنتاجية والخدمية، حيث إن نجاح المهن المختلفة في تحقيق أهدافها يتحدد بشكل واسع بوساطة تأثير نوع التكنولوجية المعلوماتية المستخدمة، ويشير في ذلك - 15: 1995)

(James (10أن الغرض من تكنولوجيا المعلومات هو الاستفادة منها في حل المشاكل المستعصية وجعل الناس أكثر فعالية في إنجاز أعمالهم المختلفة كما أنها توفر فرصاً عديدة للاستفادة منها بشكل عام في أوجه مناشط الحياة ، وهي تتطلب مجموعة من القدرات والمهارات لاستخدام أدواتها المختلفة .

وفي هذا السياق يمكن بلورة مجموعة من النقاط حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات تتحدد فيما يلي (وجدي محمد بركات،2011):

يتضمن هذا المفهوم جانباً مادياً: وهو يتحدد في العناصر المادية (الكمبيوتر وملحقاته) وما يرتبط بالتطبيق العملي للاكتشافات والاختراعات والتجارب في مجال معالجة المعلومات من خلال التقنيات الحديثة.

يتضمن المفهوم جانب فكرياً أو معرفياً: وهو ما يرتبط بالشق الذهني ويتمثل في علم المعلومات، كما يعني بالمعايير والنظريات والإجراءات التي تكفل طرق تدفق المعلومات وعملياتها وتنمية القدرة على تحديد احتياجات المجتمع من المعلومات.

يرتبط بالجانب الذهني في المفهوم عنصر البرمجيات: ويتضمن تصميم برامج الكمبيوتر، وكذلك الدراسة العلمية والتصميمات المختلفة بأنظمة التشغيل والبرمجة التي تزيد من انتاجية المعلومات وتخزينها ومعالجتها بما يتفق مع طبيعة وأهداف مستخدميها.

يشير المفهوم الى تفاعل الحاسبات والأجهزة مع الانسان: وذلك بهدف توصيل المعرفة في جميع الأنشطة والمجالات بالمجتمع اقتصادية واجتماعية وعلمية...الخ وطرفي هذا المفهوم هما الانسان وما يخترعه من تقنيات حديثة.

هذا وتوجد مجموعة من العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار لتحقيق الدعم المناسب لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية المختلفة بما يمكنها من تحقيق أهدافها بفاعلية واهم هذه العوامل ما يلي:

أن يتضمن إعداد الممارسين في مهنة الخدمة الاجتماعية تنمية مهاراتهم وإكسابهم القدرات التي تمكنهم من التعامل والتوظيف الجيد للتقنيات والتطبيقات المختلفة لتكنولوجيا الاتصال.

اختيار التقنيات والتطبيقات المناسبة لطبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وأهدافها.

المزج بين أنماط الاتصال التقليدية بتقنياتها البسيطة وبين الأشكال المتقدمة من تكنولوجيا الاتصال بما يتناسب مع طبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

الاستعانة بالمتخصصين لتصميم البرامج الاتصالية التي تناسب أهداف المهنة بحسب ممارستها، وكذلك طبيعة الممارسين والعاملين في هذا المجال.

تحديد أهداف المهنة عن توظيف تكنولوجيا الاتصال وطبيعة المشاكل التي تساعد هذه التكنولوجيا في حلها قبل الاستعانة بهذه التقنيات في الممارسة.

اختيار التكنولوجيا غير المكلفة وتحقق في نفس الوقت الأهداف والأغراض المراد تحقيقها من تطوير الخدمات الخاصة بالمهنة.

أن يكون من بين أهداف التكنولوجيا الاتصالية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتوظيفها تحسين مستوى الممارسين وتبادل المشورة المهنية مع غيرهم سواء على المستوى المحلي أو الدولي، وليس فقط التطوير الإداري لمنظمات الممارسة المهنية المختلفة (وجدي محمد بركات، 2011).

المعلوماتية وتقدير الحاجات:

تهدف مهنة الخدمة الاجتماعية الى أن تغطي مساحة كبيرة من الاحتياجات الاجتماعية من خلال ممارسيها ويرتبط بهذا الهدف كثير من الاحتياجات الفردية والغايات والخبرات في إطارها الفردي والجماعي والمجتمعي، حيث تهدف الخدمة الاجتماعية الى اشباع

الحاجات في إطار تفاعل الأفراد في بيئاتهم الاجتماعية، حيث يتعامل المختص الاجتماعي مع نسق التدخل المهني واحتياجاته من خلال الخدمات على اعتبار أنها جزء من النسق الذي يتعامل معه.

وعملية تقدير الحاجات تقوم على تنظيم جمع البيانات وتحليلها لاكتشاف الموارد والخدمات الاجتماعية التي تقدم للأفراد والجماعات والمجتمعات في إطار أنساق محددة للرعاية الصحية، التعليمية، الإسكانية، الثقافية.....الخ وتحديدها التي تهدف لتحقيق الرفاهية للأفراد أو الأسر أو المجتمعات في الوقت الحالي أو على المدى الاستراتيجي.

وقد أصبحت هذه العملية في العصر الراهن تتم في إطار نظم الية تستخدم الوسائط التقنية الحديثة للمعلوماتية، الضبط وتخزين وتداول وتحليل واستعراض وتكامل المعلومات في شكل مقروء آلياً، مما يمكن الممارسين من الوقوف على طبيعة الحاجات المطلوبة وتحديد الخطط والبرامج لسد الفجوات المتعلقة بتقديم الخدمات الاجتماعية وتحديد المواقع التي تعاني من نقص فيها عن طريق ما يسمى بنظم المعلومات الجغرافية التي تستخدم في العديد من مجالات الممارسة من المهن المختلفة.

ان اعتماد عملية تقدير الحاجات للحاجات الاجتماعية على وجود نظم للمعلومات المحلية يساعد على:(محمد محمد الهادي،1983 :28):

توفير المعلومات الضرورية عن حاجات المواطنين.

توفير المعلومات الملائمة لترشيد القرارات الإدارية المتعلقة بالخدمات الاجتماعية.

جدولة الخدمات الاجتماعية على أساس منظم.

التحكم في كمية الملفات والسجلات والبيانات الخاصة بهذه الخدمات ونوعيتها.

هذا واعتماد مهنة الخدمة الاجتماعية في القيام بدورها في عملية تقدير الحاجات للخدمات الاجتماعية على التقنيات المعلوماتية المعاصرة وما توفره من معلومات دقيقة سوف يزيد من فاعلية المهنة في ترتيب أولويات الحاجات بصورة علمية، حيث يتمكن المختص من التعامل مع جميع البيانات والمعلومات التي يحتاجها عن طريق الوسائط

المعلوماتية المتعددة ، فالمعلومات عامل اجتماعي فهي أداة إثراء الحياة ورسم صورة المستقبل ولكي يتحقق ذلك يجب الاعتماد على الاستخدام الصحيح للمعلومات ووسائل الاتصال في وضع الخريطة المعلوماتية للجميع التي سيتم على أساسها تقديم الخدمات الاجتماعية.

وتتطلب الممارسة المهنية في المهن المختلفة وجود التعاون والمساندة في أنساق التدعيم المجتمعية والمتمثلة في الموارد المتوافرة في المجتمع... ومن بين هذه الموارد الاساليب التكنولوجية المستحدثة مهنة الخدمة الاجتماعية شأنها شأن المهن الأخرى فلقد اتجهت منذ نشأتها الى التعامل مع موارد تدعيمية، المزيد من محاولات الارتباط بالعلوم التطبيقية والطبيعية ولتحقيق منهجية علمية تعتمد على التكنولوجيا المعرفية المتطورة والحديثة لزيادة فاعليتها في ممارستها المهنية (مدحت فؤاد فتوح،1992: 254).

وقد أصبح الحاسب الآلي والتقنيات المعلوماتية عنصراً أساساً في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بمؤسساتها المختلفة في السنوات الاخيرة، فقد اشارت إحصاءات مختلفة أن استخدام الحاسبات الآلية كأحد وسائط المعلوماتية في الأغراض العلاجية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية سوف يزداد بسرعة وخاصة فيما يتعلق بالاتصال الشخصي بالعميل، فلقد ظهر نوع من المقابلات الفردية عن طريق استخدام الحاسب الآلي، وقد كان هناك تفضيل من جانب بعض العميلين لمثل هذه المقابلات خصوصاً فيما يتعلق ببعض البيانات الحساسة في تعاطي المخدرات، الشذوذ الجنسي.

وقد أشار mike wald(1995) الى استخدام المعلوماتية في مجال الممارسة المهنية مع المعاقين، فعن طريق قيام المختصين الاجتماعيين بمساعدة المعاقين على توفير خدمات تعليمية غير تقليدية، حيث يتم تقديم التعليم من خلال course wareالمعتمد على تكنولوجيا المعلومات والحاسوب، مما يمكن بعض المعاقين الى الوصول للتعليم العالي بدون مشكلات نظراً لظروف إعاقتهم.

خلاصة:

تحتل المعارف النظرية مكانة محورية في ممارسة الخدمة الاجتماعية التي لا يمكن أن تتم على الوجه المطلوب، وتحقق أهداف المهنة ووظائفها دون أن ترتكز على أساس متين من المعرفة العلميةscientific Knowledge ، وأن تكون موجهة بإطار معرفي نظري متماسك وقوي يمكنها من تفسير المواقف المختلفة التي يتفاعل معها وفهمها، ووضع برامج التدخل المهني لإحداث التغيير المطلوب في تلك المواقف.

وتصنف معرفة الخدمة الاجتماعية إلى معرفة تطبيقية، وهي الجزء الأعظم من القاعدة المعرفية للخدمة الاجتماعية ومعرفة نظرية، وهي قابلة في معظمها للاستخدام المباشر

تؤمن الخدمة الاجتماعية في عملها التطبيقي مع الأفراد والجماعات والمجتمعات بأن التكامل والتفاعل ما بين مكونات هذه العلوم الإنسانية جميعها هو السبيل الذي يمكن عن طريقها تحقيق أهدافها في إحداث التغييرات المطلوبة في حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات بما يتفق مع متطلبات المجتمع الذي تعيش فيه هذه الوحدات الاجتماعية المختلفة.

فالعلوم التي ذكرنا علاقتها بالخدمة الاجتماعية تمثل كلاً متكاملاً لا يعمل كل منهما في معزل عن الأخر بل إن كلاً منهما يؤثر في الآخر ويتأثر به وتظهر الحاجة الى هذا التكامل واضحة وملحة حينما تعمل الخدمة الاجتماعية مع عملائها، فهي مثلاً لا تستطيع أن تقسم العميل إلى ناحية جسمية وأخرى نفسية ثم عقلية وإنسانية، فإن الإنسان وحدة واحدة متكاملة تتداخل كل العناصر المذكورة وتتعامل في تكوينها. ولهذا فإن العمل مع العملاء يحتاج إلى أخذ كل هذه الجوانب مجتمعة متداخلة متكاملة. ومن هنا تتكامل العلوم الإنسانية عندما يستخدمها المختص الاجتماعي في التطبيق العملي.

وعلى هذا الأساس لابد أن تكون الفلسفة وراء تدريس هذه العلوم في أقسام الخدمة الاجتماعية هي إبراز العلاقة الوثيقة بينها وبين الخدمة الاجتماعية وربط الاثنين ربطاً قوياً بحيث يشعر الطالب في أثناء دراستها بقيمتها وفائدتها في عمله.

المراجع

العربية:

1- أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم.(2007). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية : التعليم – الممارسة – الدولية.الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

2- أحمد مصطفى خاطر.(2003). الخدمة الاجتماعية: مناهج الممارسة- مجالات العمل. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

3- حسين حسن سليمان وآخرون.(2005). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع. بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

4- محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن.(1984).الخدمة الاجتماعية. دمشق، المطبعة الجديدة.

5- محمد سيد فهمي.(2000). أسس الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

6- محمد محمد الهادي.(2011). بنوك المعلومات المحلية ودورها في التنمية الاجتماعية في الوطن العربي. الرياض، دار المريخ للنشر.

7- مدحت فؤاد فتوح.(1992). الخدمة الاجتماعية: مدخل تكاملي. القاهرة، المطبعة التجارية الحديثة.

8- مصطفى كامل السعيد وآخرون.(1998). مبادئ علم الاقتصاد. القاهرة، دار النهضة العربية.

9- نظمية أحمد محمود سرجان. (2006). الخدمة الاجتماعية المعاصرة. القاهرة، مجموعة النيل العربية.

10- وجدي محمد بركات.(2011). اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية. ندوة الخدمة الاجتماعية: تجارب خبرات

متعـددة – مدينـة الملـك عبـد العزيـز الطبيـة، فـي الفتـرة مـن 22-23 /3/2011 .

الأجنبية:

1- Alvin W. Gouldner and S. M. Miller eds.,(1965) .**Applied Sociology** (New York : The Free Press.

2- Albert J. Reiss, Jr., (1968) "**Sociology**: The Field" in, David L. Sills, ed., International Encyclopedia of the Social Sciences (New York : The Macmillan Co., Vol. 15, P. 1

3- Paul Halmos, (1958) "**Problems Arising In the teaching of Sociology to Social Workers**" in, International Social Service Review, United Nations, New York, No. 8, March 1961, P. 22, See also, Arthur Cohen, Social Work in the American .Tradition (New York : Holt, Rinehart, and Winston

4- Robert C. Angell "**The Ethical Problems of Applied .Sociology**" in Paul Lazars Feld, et al, op. cit., P. 740

5- Herbert J. Gans, "**Urban Poverty and Social Planning**" in: Paul Lazars Feld, et al, op. cit., P. 438.

الفصل السادس

الخدمة الاجتماعية واتجاهاتها المعاصرة

أولاً-الخدمة الاجتماعية العلاجية.

ثانياً-الخدمة الاجتماعية الوقائية.

ثالثاً-الخدمة الاجتماعية التنموية.

رابعاً-الخدمة الاجتماعية على أنها إرشاد اجتماعي

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الأهداف التعليمية:

1- تعرف الطالب الى مفهوم الخدمة الاجتماعية الوقائية وتطورها والعوامل التي أدت إلى ظهورها سواء كانت داخلية أو خارجية.

2- القدرة على تحديد عناصر الخدمة الاجتماعية الوقائية ومقومات نجاحها وأهدافها.

3- تمكن الطالب من تحديد درجات الوقاية وأنواعها ومستوياتها.

4- تعرف الطالب الى مفهوم الخدمة الاجتماعية التنموية

5- فهم الطالب للعلاقة بين الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع

6- معرفة الطالب ا دور الخدمة الاجتماعية في تنمية المجتمع المحلي

7- تعريف الطالب بمفهوم الارشاد الاجتماعي

8- تمكن الطالب من معرفة العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والإرشاد الاجتماعي.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

أولاً-الخدمة الاجتماعية العلاجية:

أ- الأهداف الاجتماعية التي تسعى الخدمة الاجتماعية العلاجية لتحقيقها:

تتمثل الأهداف العلاجية:Therapeutic Aims في مساعدة الأفراد والجماعات للتعرف على مشكلاتهم الناجمة عن عدم التوازن بينهم وبين بيئاتهم التي يعيشون فيها، والعمل على حلها أو تخفيضها إلى أدنى حد ممكن، بمعنى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على استعادة قدراتهم على الأداء الاجتماعي، وعلى التغلب على صعوبات التوافق الاجتماعي مع أنفسهم مع الآخرين.

وتستهدف إعادة الفرد أو الجماعة إلى حالة من القدرة على القيام بالوظائف والأدوار المحددة بدرجة وكفاءة ، ويبدو هذا عندما نتعامل مع المشكلات الأسرية أو مع الأطفال المنحرفين وذوي الاعاقات او مع الجماعات التي يعاني أعضاؤها مشكلات خاصة أو مع المجتمعات التي تعاني عدم الاستقرار نتيجة لتعرضها لمشكلات أساسية تعوق تكيف أفراده وهنا يتضح جليا ذلك الدور العلاجي الذي تسهم به مهنة الخدمة الاجتماعية لمحاولة إعادة التكيف.

ويمكن تحديد الأهداف الاجتماعية التي تسعى الخدمة الاجتماعية العلاجية لتحقيقها:

١-أهداف علاجية وذلك باستخدام أساليب العلاج الفردي أو الجماعي وذلك لمساعدة في حل مشكلات ذات الأسباب الاجتماعية.

٢-المساهمة في التنشئة الاجتماعية باستخدام التفاعل الاجتماعي وتوجيهه بغرض تشكيل

أنماط سلوكية يمارسها المواطن مع القيم السائدة في المجتمع.

٣-مساعدة سكان المجتمعات المحلية بغرض توفير خدمات الرعاية المناسبة وإحداث

التكامل بين الجهود الذاتية والجهود الحكومية.

٤-مساعدة منظمات الرعاية الاجتماعية على تحقيق البرامج العلاجية وتطوير أساليب الممارسة في تلك المنظمات.

٥-المساهمة في وضع خطط السياسة الاجتماعية بما يتناسب مع متغيرات المعاصرة التي تظهر بالمجتمع (محمد بن سفر القرني، 2004 : 98) .

باختصار فإن الأهداف العلاجية في الخدمة الاجتماعية تتمثل في مساعدة العملاء المشكلين (مثل المرضى والأحداث الجانحين والمساجين والمدمنين والمعاقين والأسر المفككة.....) على حل مشكلاتهم أو علاجها.

ب- الأنساق الرئيسية في الخدمة الاجتماعية العلاجية :

يهدف العلاج الاجتماعي إلى مساعدة العميل (وحدة الممارسة) على اكتساب أو استعادة المهارات العملية اللازمة للحياة والتفاعل الاجتماعي داخل المجتمع، ويعلمهم أسلوب مواجهة الضغوط والصراعات التي يشكون منها ، وهو يشمل المساعدة على تنمية المهارات الاجتماعية والاهتمامات والأنشطة التي تضفي شعورا بالمشاركة وبالقيمة الشخصية، كما أن الفرد يحتاج في مواجهة المواقف المختلفة خصوصاً تلك التي تمثل نوعاً من الضغوط الاجتماعية والنفسية إلى المساندة الاجتماعية وهي تتضمن الموارد والإمكانات الاجتماعية وإدراك الأفراد لشبكاتهم الاجتماعية ، باعتبارها الأطر التي تشتمل على الأفراد الذين يثقون فيهم ويستندون على علاقاتهم بهم، ويتم الاستعانة بهؤلاء الأفراد في تقديم العلاج الاجتماعي بصورة متكاملة للعميل .

والعلاج الاجتماعي لمريض العميل بصفة خاصة يعتبر على نفس درجة الأهمية بالنسبة للعلاج الدوائي والعلاج النفسي ، وذلك نظراً لطبيعة المشكلات الفردية – والجماعية – والمجتمعية ومسبباتها ، حيث يكون للعوامل الاجتماعية المحيطة دوّر أساسي في حدوثها

سواء تمثلت هذه العوامل في الأسرة أو الأصدقاء أو النظم البيئية المحيطة ، كما يرتبط أيضا بطبيعة النظرة الحديثة لاضطرابات الحياة بصفة عامة وأهمية العلاج الاجتماعي كأحد طرق التدخل العلاجي مع من يتعرضون للمشكلات في إطار التدخل مع أربعة أنساق رئيسية وهي (النسق المشكل – نسق الأسرة – نسق الجماعة العلاجية – نسق البيئة) وذلك كما يلي(Greene, R. & Ephross, P. 1991:28) :

١ – نسق العميل : التفاعل مع وحدة الممارسة في الخدمة الاجتماعية العلاجية لتقديم العلاج الاجتماعي يتضمن دراسة شخصية العميل بمكوناتها الرئيسية (جسمية – نفسية –اجتماعية – عقلية) والتفاعلات التي تحدث بين مكوناته شخصية الأربعة ودورها في حدوث الاستجابة التي أدت لوجود مشكلة ، كما يتضمن دراسة طبيعة التفاعلات بين نسق العميل وبين الأنساق المحيطة والكيفية التي يتعامل بها العميل مع العوامل والضغوط الحياتية التي يتعرض لها كل إنسان في إطار تفاعلاته الاجتماعية وقيامه بأدواره المختلفة – حيث إن التعامل مع الإنسان لمساعدته في علاج مشكلته يتطلب فهم شخصيته ودراستها وتحديد الوظائف الاجتماعية المنوط بها ، وكذلك تأثير شخصية الإنسان على أداءه لأدواره الاجتماعية . وانه كلما كان هناك تكامل بين مكونات شخصية الإنسان كلما ازدادت خبرته ومعارفه.

* فالمشكلة الفردية لا تحدث نتيجة للضغوط البيئية والاجتماعية والأحداث المؤلمة فقط وان كانت تلعب الدور الرئيس في حدوثها، إلا انها أيضا ترتبط بشخصية العميل بمكوناتها وتفاعلاتها الداخلية، لذلك فالعلاج الاجتماعي يهدف إلى مساعدة العميل، واستعادة المهارات الاجتماعية اللازمة لخروجه من حالة الانعزالية والانسحاب من المجتمع.

– وفي إطار تقديم العلاج الاجتماعي للعميل في الخدمة الاجتماعية (فرد – جماعة – منظمة أو مجتمع محلي) لتنمية مهاراته الاجتماعية في إطار تطبيق المدخل العلاجي

وذلك في إطار توفير مجموعة من المهارات الاجتماعية مثل (التعبير عن الوجدان – المصالحة والمفاوضة – منطقية الأمور – التقدير – الاعتزاز) وتقديمها في مجموعة من المواقف والبرامج ليصبح أكثر قدرة وموضوعية على التفاعل في البيئة الاجتماعية بجوانبها الايجابية والسلبية .

٢ – نسق الأسرة : يتضمن العلاج الاجتماعي التعامل مع أسرة العميل أو مجموعة من الأسر (التعامل مع أسر المعاقين سمعيا – أسر المكفوفين ..... الخ) ، حيث يتم التعامل مع نسق العميل على أنه نسق فرعي من نسق أكبر ، والمختص الاجتماعي باعتباره عضواً في الفريق المعالج له دور واضح في تهيئة المحيطين وأسرة المريض وتثقيفهم لكيفية التعامل معه ،فمثلا الاضطرابات النفسية يصاحبها تغيرات انفعالية وسلوكية تسبب اضطرابات في العلاقات الشخصية ، وعلى الشخص السوي أن يكون مستعداً لقبول هذه التغيرات غير المواتية وان يتسامح فيها ، مع توضيح الأعراض التي سوف يقابلونها في القريب أو الصديق الذي يعاني من الاضطراب النفسي أو الذي لديه ظروف خاصة .

فالإنسان المعاصر يعاني من مشاعر الفشل والإحباط وتجاربه مما يعرضه للاكتئاب في بعض الفترات ويؤثر ذلك على محيط الأسرة فتتبدد سعادتها ووئامها وانسجامها مما يجعلها في حالة للتعامل معها على أنها نسق متكامل وتقديم خدمات العلاج الاجتماعي في إطار التفاعل الايجابي بين أنساقها الفرعية وتنمية قدرتها على أنه نسق على التفاعل ومواجهة ضغوط العصر الراهنة.

وفي إطار تقديم العلاج الاجتماعي للعميل في الخدمة الاجتماعية من خلال المدخل العلاجي في الممارسة يحتاج المعالج إلى استخدام استراتيجيات متعددة سواء ما يتعلق منها بالتركيز على الاتصالات داخل الأسرة وما تتضمنه من فتح قنوات جديدة للاتصال أو تعديل قنوات قائمة ، أو ما يتعلق منها بتعديل البناء الأسري لعلاج الخلل بين الأدوار

والمكانات والتي قد تكون سبباً من أسباب حدوث المشكلة الفردية أو الأسرية والتعامل هنا يتم في إطار نسق الأسرة ككل باعتبارها نسقاً مفتوحاً يؤثر ويتأثر بأنساقه الفرعية، وكذلك بالأنساق المحيطة به والعلاج الاجتماعي يساعد العميل للقيام بأدواره المختلفة بصورة متوازنة .

٣ – نسق الجماعة العلاجية:

– من بين طرق تقديم العلاج الاجتماعي أسلوب المعالجة الجماعية (سواء على المستوى الفردي – الجماعي – المجتمعي) حيث تستخدم الجماعة على أنها نسق علاجي للتعامل مع المشكلات التي تتناول العلاقات المتبادلة بين الأفراد أو المنظمات أو الجماعات فالتجربة المكثفة للجهود يستفاد منها في مواجهة المواقف المختلفة.

– والجماعة باعتبارها نسقاً علاجياً تساهم في تحقيق التفاعلات الايجابية، فمن خلالها يتوفر التدعيم والمساندة للأطراف في المواقف المختلفة، فنسق السلوك داخل الجماعة هو نسق تفاعلي ينظم الفعل بين الأعضاء في كل وقت، كما أن نسق العاطفة يؤثر على مشاعر الأعضاء ومسئولياتهم العاطفية نحو الأحداث، وهذا يساعد على تقليل الأعراض المرتبطة بحدوث المشكلة من خلال التفاعلات الايجابية داخل الجماعة.

فإذا كانت المشكلة ترتبط بشكل أو بآخر بخلل في الاتصالات والاستجابة للتغيرات المحيطة بطريقة سلبية، فإن الجماعة العلاجية بما توفره من اتصالات وتفاعلات وأساليب المناقشة المنطقية فتتكون علاقة مهنية بين الممارس والعميل من ناحية. كما تتكون علاقة لا تقل أهمية بين العميل وبين المحيطين، ومن ثم يتم التعرف على مشكلات بعضهم البعض فتتعدل أفكارهم حول رؤيتهم للذات ولطبيعة الضغوط والأحداث التي ساهمت في حدوث المشكلة، فالجماعة أداه أساسية لتنمية الاتصالات وتغيير السلوك.

وبذلك تتمثل البرامج داخل نسق الجماعة العلاجية أساسا مناسباً في تعديل السلوك وارتباطه بالقيم الواقعية للتفاعل ولمشاركته مع الآخرين، وإيجاد سلوك مضاد للعزلة الاجتماعية والإنسحابيه التي تظهر من الأعراض المرتبطة بالمشكلة. وعلى هذا يعتبر نسق الجماعة العلاجية طريقة هامة وأساسية في تقديم العلاج الاجتماعي.

٤-نسق البيئة:

للبيئة وللضغوط البيئية دور رئيس في حدوث المشكلة للعميل في الخدمة الاجتماعية (فردية – جماعية – مجتمعية) ومن ثم فالتعامل مع نسق البيئة المحيط بالعميل هدف أساسي ورئيسي من ضمن أهداف العلاج الاجتماعي.

والتعامل مع نسق البيئة في العلاج الاجتماعي يتضمن إحداث تغيرات في البيئة المحيطة بقدر الإمكان، وتمكين العميل لزيادة ثقته في نفسه وفي مهاراته اللازمة للتعامل مع الضغوط البيئية والمشكلات المجتمعية. ويقوم المختص بدور الوسيط بين نسق العميل والأنساق المحيطة، وهنا يعمل المختص كوسيط للعملية العلاجية سواء بين العميل والفريق العلاجي أو بينه وبين نسق البيئة الخارجية.

ث – الأساليب العلاجية.

بعد إنجاز عملية تحديد الأهداف يقوم المختص باختيار وتحديد أساليب التدخل المناسبة للتعامل مع الأهداف المقترحة، حيث يستخدم المختصون أساليب مختلفة ومتنوعة (سواء استخدموا طريقة العلاج الفردي أو الجماعي أو الأسري) لتحقيق أهداف عملية التدخل كالتغذية الراجعة ولعب الأدوار والتمرين والتدريب وغيرها من الأساليب العلاجية.

ويشير (شولمان، 1986) إلى مجموعتين من الأساليب العلاجية التي يستخدمها المختص الاجتماعي:

أ-الأساليب المعرفية العقلية cognitive techniques التي تستلزم المعرفة "knowing "كالمساعدة في تحديد أهداف عملية التدخل، والمساعدة في تحديد الصعوبات التي تواجه المريض، وتوضيح المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في العمل، وتفسير وتوضيح السلوكيات الصادرة عن المريض ونتائجها، وتوضيح المشاعر والانفعالات.

ب-الأساليب العملية أو الفعلية transitive techniques التي تستلزم الفعل "doing " وهذا النوع من الأساليب يرتبط مباشرة بعملية مساعدة المريض في حل مشكلته ومنها:

حث المريض على التحدث والتعبير عن آرائه وأفكاره ومشاعره إلى الحد الذي يسمح بفهمها (المريض: نعم، ولكن .... يقف عن الحديث، المختص: ولكن ماذا؟ أكمل).

البحث عن الحقائق وليس المشاعر وذلك باستخدام المختص الاجتماعي علامات الاستفهام متى؟ وكيف؟ وأين؟ ولماذا؟

المشاركة الوجدانية مثاله: (المختص الاجتماعي: لقد مررت بنفس تجربتك وشعرت بنفس الشعور عندما .....).

استخراج المشاعر وإتاحة الفرصة للتعبير عنها مثاله: (كيف كان شعورك بعدما .... أو هل شعرت بالذنب بعد أن ضربت).(Bernard, M. 1992: 24)

كما يمكن للمختص الاجتماعي استخدام أساليب التغذية الجسمية الراجعة biofeedback والتدريب على الاسترخاء relaxation training ولعب الأدوار role playing .

فالتغذية الجسمية الراجعة biofeedback هي أداة علاجية تسمح للمريض بالربط بين حالته الانفعالية الوجدانية وبين التغيرات الجسمية كارتفاع ضغط الدم والاستجابات الجلدية والشد العضلي، وتعليم المريض كيفية التحكم بهذه الاستجابات على المستوى

الشعوري. ويرى بعض المختصين أن أسلوب التغذية الجسدية الراجعة تساعد في حل كثير من الصعوبات كالضغوط ومشكلات الألم المزمن النابعة من الذات.

أما أسلوب التدريب على الاسترخاء فهو يساعد في تعليم المريض وتدريبه على الاسترخاء وتحرير العقل من المشكلات مؤقتا، مما يساعده على مناقشة المشكلات مع المختص الاجتماعي بطريقة أفضل، كما يساعد في التخفيف من حدة التوترات المرتبطة بالمشكلات.

أما لعب الأدوار فهو أسلوب يعتمد على قيام كل من المريض والمختص الاجتماعي بتمثيل أدوار أشخاص معينين في حياة المريض، فمن خلال هذا التمثيل يستطيع المريض الحصول على استبصار بطرائقه وردود أفعاله وتفاعله والمصادر المحتملة للمشكلات، كما أن هذا الأسلوب يساعد المختص في فهم المريض. وهذا الأسلوب نافع جدا خاصة في المشكلات التي يكون منشؤها وأصلها بين الأشخاص (Ellis, A. 1979:36).

أما (عبد الفتاح عثمان، 1977) فيقسم أساليب التدخل إلى قسمين:

أ-أساليب العلاج الذاتي.

ب-أساليب العلاج البيئي.

فأساليب العلاج الذاتي تعمل على تحقيق أهداف مختلفة منها:

تدعيم الذات " المعونة النفسية " وذلك بهدف إزالة المشاعر السلبية التي ارتبطت بحدوث الموقف الإشكالي ذاته كالقلق والغضب والألم والذنب حيث لا بد من التخلص منها ومن آثارها أولا حتى يستجيب المريض للعمليات العلاجية التعديلية ومن أساليب تدعيم الذات العلاقة المهنية والتأكيد، والتعاطف، والمبادرة، والتفريغ الوجداني.

تعديل الاستجابة أو علاج الأعراض وتعتمد هذه الأساليب بدورها على نمو العلاقة المهنية ومن أهم أساليب تعديل الاستجابات الإيحاء، والنصح، والسلطة، والتحويل، والتقمص.

تعديل العادات التي بدورها تعتمد أيضا على درجة نمو العلاقة المهنية وتنقسم أساليب تعديل العادات إلى قسمين هما: أساليب لتكوين البصيرة كالاستدعاء، والتفسير، والاستبصار. وأساليب التعلم كالاستثارة، والتوضيح، والإقناع، والتدعيم، والتعميم.

أما أساليب العلاج البيئي فتنقسم إلى قسمين: خدمات مباشرة وخدمات غير مباشرة:

فالخدمات المباشرة هي تلك الخدمات العملية التي تقدم للمريض مباشرة سواء من المؤسسة أو من موارد البيئة ويدخل في نطاق هذه الخدمات الإعانات المالية، والخدمات التشغيلية، والخدمات التأهيلية، والطبية، والترويحية، والسكنية، والإيداعية.

والخدمات غير المباشرة وهي الجهود التي تستهدف تعديل اتجاهات الأفراد المحيطين بالمريض سواء كان ذلك تخفيفا لضغوطهم الخارجية عليه أو كان لزيادة فاعليتهم لمساعدة المريض في العملية العلاجية.

ثانياً- الخدمة الاجتماعية الوقائية

أ- تعريف الخدمة الاجتماعية الوقائية:

هناك تعريفات عديدة للخدمة الاجتماعية الوقائية، والملاحظ أنها تتفق مع بعضها البعض في كثير من الجوانب. وفيما يلي عرض لأهم التعريفات:

عرف مارتن بلوم Martin Bloom الخدمة الاجتماعية الوقائية بأنها مجموعة الأنشطة المهنية التي يقوم بها المختصون الاجتماعيون بهدف تجنب المشكلات الاجتماعية المتنبأ بها لدى الناس أو تفاديها وخاصة المعرضين للمخاطر أكثر من غيرهم، وغرس أهداف اجتماعية مرغوبة (Martin Bloom, 1991 :28).

ويقول روبرت باركر Robert Barker بأن الخدمة الاجتماعية الوقائية تشتمل على التخطيط والتنظيم وتقديم الخدمات قبل ظهور المشكلات، ويرى أن الخدمة الاجتماعية الوقائية هي الأعمال والأفعال التي يقوم بها المختصون الاجتماعيون والآخرون، بهدف

منع حدوث أو إزالة أو تقليل الأحوال أو الظروف المسببة أو المؤدية للمشكلات بصفة عامة، والمشكلات الاجتماعية بصفة خاصة، ايضاً تتضمن الوقاية إقامة الأحوال أو الظروف في المجتمع التي تدعم الفرص للأفراد والجماعات وللمجتمعات لأن تنجز أدوارها بشكل إيجابي (Robert Barker,1994 : 124 -125).

أيضاً عرفت الجمعية القومية للمختصين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية

(N.A.S.W) الخدمة الاجتماعية الوقائية بأنها المساعدة المهنية التي تقدم للناس لتجنب الوقوع في المشكلات الاجتماعية المحتمل حدوثها بصفة خاصة، وتزويدهم بقدر معقول من المعارف والاتجاهات والمهارات لمواجهة مواقف الشدة والقلق والضغوط والأزمات(Rex A. Skidmor, Miltong Thackeray, 1976 :365).

ب-أهداف الخدمة الاجتماعية الوقائية:

تتمثل الأهداف الوقائية :Preventive Aims في التعرف على المناطق الكامنة والمحتملة والمتوقعة لعدم التوازن بين الأفراد أو الجماعات وبين بيئاتهم التي يعيشون فيها بهدف منع ظهور عدم التوازن أو تجنبه، ويتم ذلك من خلال عدة أساليب منها : مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على تقوية قدرتهم على الأداء الاجتماعي، وتقديم المساعدة المهنية لمن هم في حالة تكيف اجتماعي سليم حتى لا يصبحوا في حالة سوء تكيف، ولتحقيق ذلك على سبيل المثال يمكن تعليم الأفراد مهارات جديدة لتحقيق أهدافهم ووقاية أنفسهم من الأمراض والمشكلات وتعديل البيئة كي تصبح أقل ضغطاً وأكثر تدعيماً وحفزاً لسكانها.

وتستهدف وقاية الفرد أو الجماعة من الوقوع في مشكلات أو علاقات تعوق ممارستهم للأنشطة والأدوار الاجتماعية المرغوبة ويبدو أن المجتمعات النامية بصفة عامة ومجتمعنا السوري بصفة خاصة في حاجة إلى الجهود الوقائية التي يمكن أن تقوم بها الخدمة الاجتماعية.

يمكن تحديد أهداف الخدمة الاجتماعية الوقائية في الآتي:

1- مساعدة الناس على الوقاية من الوقوع في المشكلات بصفة عامة والمشكلات الاجتماعية بصفة خاصة.

2- غرس الأهداف الاجتماعية الموجبة لدى الناس التي تجعل حياتهم أفضل وأحسن.

مساعدة الناس على زيادة قدراتهم وتزويدهم بالمهارات والخبرات التي تجعلهم يقوا انفسهم من المشكلات.

3- إقامة برامج الحفاظ على مناطق القوة لدى الناس.

4- العمل على زيادة الجوانب المسهلة في البيئة والمشجعة الناس التي توفر لهم فرص حياة أفضل.

5- العمل على تقليل الضغوط البيئية والعوامل غير المشجعة للناس ومواقف القلق الزائد ومواقف الشد والأزمات.

6- تقديم برامج إشباع الحاجات المشروعة بمعناها العام مثل: برامج التأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي وبرامج التشغيل والإسكان والترويح الهادف المشروع.

7- مساعدة الناس على تغيير الاتجاهات والعادات الشخصية حتى يصبح مفهوم الوقاية جزءاً أساسيا في حياة كل شخص وكل جماعة وكل منظمة وكل مجتمع.

8- تدعيم الاتجاهات والسلوكيات الموجبة المتعلقة بالوقاية لدى الناس (Bloom,1991,107-110)

باختصار فإن الأهداف الوقائية في الخدمة الاجتماعية تتمثل في مساعدة الناس على الوقاية من المشكلات المتوقعة أو المتنبأ بها أو المحتمل حدوثها.

ت- درجات الوقاية:

يعرف بوكر Bowker وباركر Barker الوقاية بأنها : " أية جهود أو ممارسات علمية تبذل بهدف تجنب أو منع أو التقليل من فرص وقوع المشكلات المتنبأ بها، سواء كانت هذه المشكلات جسمية أو نفسية أو اجتماعية أو ثقافية، التي قد يواجهها – بالأخص – الأفراد أو الجماعات المعرضة للمخاطر أكثر من غيرهم (مثل : الرضع، المراهقين، الشباب، المسنين، النساء، الحوامل، المدخنين، أعضاء جماعات الأقلية.) (Bowker,1993,124-125).

ايضاً تتضمن الحفاظ على مناطق القوة الحالية لدى هذه الفئات من قدرات ومستويات بما يقوي القدرة الإنسانية لديهم وعلى هذا الأساس فإن الوقاية تعني الحيلولة دون حدوث مشاكل في المستقبل، وهذا لا يتأتى إلا من خلال تهيئة الناس واستعدادهم للتغلب على المشاكل المتوقعة (القعيب،1986،31). والوقاية من المشكلات سواء جسمية أو اجتماعية أو نفسية أو اقتصادية....ثلاث درجات، هي (Bloom,1987,303-310) :

الوقاية من الدرجة الأولى (الوقاية الأولية) وتتمثل في الإجراءات الرامية لدرء حدوث المشكلات نهائياً أو لمنعها.

الوقاية من الدرجة الثانية(الوقاية الثانوية) وتتمثل في الإجراءات الرامية للاكتشاف المبكر للمشكلات وللأشخاص وللمناطق التي بدأت تظهر بها بوادر المشكلات. ثم التدخل المبكر لمواجهة هذه البوادر في أولها أو لتحقيق التدخل في مرحلة بدايات المشكلة قبل أن تستفحل، وهذا سيحقق بلا شك تقليل تأثيرات المشكلة ونتائجها.

الوقاية من الدرجة الثالثة : ويتم القيام بها بعد حدوث المشكلات وتتمثل في وضع الخطط العلاجية لحل هذه المشكلات ومواجهتها. أيضاً الوقاية من الدرجة الثالثة عمليات التأهيل للأشخاص الذين يعانون من هذه المشكلات لإعادتهم مرة أخرى لممارسة حياتهم بشكل طبيعي ولقيامهم بأدوارهم الاجتماعية المطلوبة منهم بشكل عادي ومناسب.

ث- أنواع الوقاية:

للوقاية أنواع عديدة منها:

التصنيف الأول: يقسم الوقاية حسب اهتمامها بكل جوانب حياة الانسان أو بعضها إلى نوعين هما:

الوقاية الشاملة: وهي موجهة لكل جوانب حياة الانسان للوقاية الشاملة يتضمن تعديلاً وتحسيناً لكل جوانب حياة الإنسان، وهذا يتطلب – على سبيل المثال– تحقيق:

السلام على المستوى الدولي والإقليمي والقومي والمحلي.

الديمقراطية الحقيقية في النظم والمؤسسات.

نظام اقتصادي عادل يضمن السلام الاجتماعي والعدالة الاجتماعية.

نظام تأمينات اجتماعية سليم (مدحت محمد أبو النصر،2008، 62).

الوقاية الجزئية: وهي موجهة لجانب أو أكثر من جواب حياة الناس.

التصنيف الثاني: يقسم الوقاية حسب كونها موجهة إلى المجتمع على أنه كلّ أم لفئة معينة إلى نوعين هما:

الوقاية العامة: وهي الموجهة للمجتمع ككل، ويقول جرامتيكا Grammaticaإن الوقاية العامة ينبغي أن تتضمن تدابير تمس حماية الصحة البدنية والنفسية، وحماية الطفولة والشباب والأسرة، وأن تتضمن تدابير تؤثر على التعليم بدرجاته المختلفة، وعلى التوجيه والإعداد المهني، وكذلك على الظروف العاملة للحياة اليومية للناس(مدحت محمد أبو النصر،2008، 63).

الوقاية الخاصة أو الانتقائية: وهي موجهة لفئة معينة أو شريحة معينة في المجتمع مثل الأطفال أو الشباب، أو للأفراد والجماعات المعرضين للمخاطر أكثر من غيرهم أو موجهة لمنطقة معينة في المجتمع.

ويعطي شو وتويل Shaw & Tuel مثالاً على هذين النوعين في مجال التربية والتعليم، فالوقاية العامة في المدرسة تهدف إلى تحسين المناخ التربوي بصفتها خدمة وقائية لجميع التلاميذ أما الوقاية الخاصة فهي ليست موجهة للجميع كما في الوقاية العامة، وإنما موجهة لرعاية تلاميذ مختارين مثل الذين يحتمل تأخرهم الدراسي أو جنوحهم على أنها خدمة انتقائية للتعرف المبكر.

.(Shaw , Tuel,1966,828-830)

التصنيف الثالث: يقسم الوقاية حسب الأهداف الرئيسية للبرنامج إلى نوعين هما:

الوقاية المتقدمة: وهي المتمثلة في أي برنامج وقائي كل أهدافه وقائية، وتستخدم الاستراتيجيات الوقائية في تنفيذ هذا البرنامج.

الوقاية البسيطة: وهي المتمثلة في أي برنامج له أهداف رئيسية أخرى لها الأولوية على الأهداف الوقائية، وتحتل الأخيرة المرتبة الثانية أو الثالثة في البرنامج.

التصنيف الرابع: حدد أنواع الوقاية حسب نوع المشكلة المراد الوقاية منها، مثل :

الوقاية الاجتماعية، أي الوقاية من المشكلات الاجتماعية.

الوقاية الاقتصادية، أي الوقاية من المشكلات الاقتصادية.

الوقاية النفسية، أي الوقاية من المشكلات النفسية.

الوقاية الجسمية، أي الوقاية من المشكلات الجسمية.

الوقاية السياسية، أي الوقاية من المشكلات السياسية.

الوقاية الثقافية، أي الوقاية من المشكلات الثقافية.

التصنيف الخامس: يقسم حسب مجالاتها، نذكر منها على سبيل المثال(أبو النصر، الكبيسي،1996، 28-37):

الوقاية من الانحراف والجريمة.

الوقاية من الإدمان.

الوقاية من الإعاقة.

الوقاية من الأمراض الجسمية.

الوقاية من المشكلات الأسرية.

ج- مستويات الوقاية:

التصنيف الأول: حسب الوحدة الإنسانية:

الوقاية على مستوى الفرد.

الوقاية على مستوى الجماعة.

الوقاية على مستوى المنظمة أو المؤسسة.

الوقاية على مستوى المجتمع.

التصنيف الثاني: حسب مستويات المجتمع:

الوقاية على المستوى الدولي / العالمي.

الوقاية على المستوى الإقليمي(مجموعة من الدول تربطها معاً رابطة معينة).

الوقاية على المستوى المحلي (أي على مستوى المحافظة، او المدينة، أو القرية، أو الشارع....).

التصنيف الثالث: يقسم مستويات الوقاية إلى أربعة مستويات، هي:

على المستوى الصغير " الميكرو" Micro Level: أي مستوى المستهدفين الذين نعمل معهم والجماعات التي ينتمون غليها.

على المستوى البيني " الميزو" Mezzo Level ويتمثل في العلاقات القائمة بين الأنساق التي ينتمي إليها المستهدفون في المستوى السابق، مثل العلاقة بين الأسرة والجيرة.

على المستوى الخارجي " الإكزو" Exo Level : ويتمثل في الإدارات والحكومة المحلية وأماكن العمل التي ينتمي إليها المستهدفون.

على المستوى الكبير " الماكرو" Macro Level : ويتمثل في الجهات المسؤولة عن اتخاذ القرارات الرئيسية في المجتمع، ايضاً يتضمن السياسة الاجتماعية وثقافة وايديولوجية المجتمع.(أبو النصر، 2008، 65-66).

ثالثاً: الخدمة الاجتماعية التنموية

أ- مفهوم الخدمة الاجتماعية التنموية:

تهدف الخدمة الاجتماعية بمفهومها المعاصر إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على بلوغ أقصى درجة ممكنة من الرفاهية الاجتماعية، وهي تستخدم في سبيل تحقيق أساليب مهنية خاصة تختلف عن المهن الأخرى فمن خصائص الخدمة الاجتماعية أنها تقوم برعاية كل العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسيكولوجية والبيئية التي تؤثر على حياة الفرد والجماعة والمجتمعات المحلية وهي بالتالي أصبحت ذات نشاط مهني مزدوج حيث إنها لا تستهدف مساعدة الأفراد والجماعات فحسب بل تهدف أيضاً إلى تحسين الأحوال الاجتماعية برفع المستوى الاقتصادي والثقافي والاجتماعي....الخ، وتحسين ظروف العمل، والسعي وراء إصدار تشريعات اجتماعية عاجلة، وهو ما يعرف الآن بالاتجاه التنموي لمهنة الخدمة الاجتماعية.

تعد قضية التنمية التحدي الأساسي الذي يواجه المجتمعات المعاصرة وخاصة المجتمعات النامية في سباقها مع الزمن الامر الذي يدفع مهنة الخدمة الاجتماعية إلى

أن تعطي الأولوية للأخذ بالاتجاه التنموي في ممارستها في المجتمعات النامية بصفة عامة والمجتمع السوري بصفة خاصة.

وتحدد الخدمة الاجتماعية التنموية " هي ذلك النوع من الممارسة المهنية الذي يتعامل مباشرة مع تحديات التنمية ويساهم بإيجابية وفعالية في رفع مستوى المواطنين اقتصاديا واجتماعيا باطراد في زيادة متوسط نصيب الفرد من الدخل مقوماً بما يحصل عليه الفرد من السلع والخدمات، وعلى هذا يمكن أن تحدد الخدمة الاجتماعية بأنها الممارسة المهنية التي تتخذ من أهداف التنمية في المجتمع أهدافاً تسعى هي الأخرى إلى المساهمة في تحقيقها.

ب- الأهداف التنموية Developmental Aims

وتتلخص الأسباب الكامنة وراء الأخذ بالاتجاه التنموي في الجوانب الآتية:

تتعرض المجتمعات المعاصرة لعملية تغيير مقصود ومخطط فيما يعرف بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، فلا رغبة لديها بالحفاظ على الوضع الراهن.

تحاول جهود التنمية حالياً تغيير الأنظمة لصالح الفئات الأقل دخلاً وهذا يدعو إلى توجيه نشاط الرعاية الاجتماعية للفئات المحرومة والأقل دخلاً.

تلقى الخدمة الاجتماعية بثقلها في تنمية الموارد الإنسانية عن طريق تدعيم حياة الأسرة وتقويتها وإعداد المواطنين لتحسين أحوالهم من خلال الإسهام في عمليات التنمية المحلية.

تساهم الخدمة الاجتماعية التنموية في دفع قوة فاعلية المشاركة والاستفادة من جهود المواطنين للإسهام في خطة التنمية المحلية ويتحقق ذلك من جهود الخدمة الاجتماعية بالمساهمة في إيقاظ وعي المواطنين، كما تساهم في إيجاد علاقات التعاون والفهم المتبادل بين الحكومة والمواطنين.

تساهم الخدمة الاجتماعية في تحديد الاحتياجات والمشكلات التي يعاني منها السكان وتنمية إمكاناتهم وقدراتهم لمواجهة هذه المشكلات وإشباع هذه الاحتياجات.

استثمار الموارد البشرية عن طريق تنظيم الجماهير كي توفر لنفسها بمختلف الوسائل المشروعة ما تحتاجه من خدمات، فضلاً عن دورها في تدعيم الاسرة وتقويتها وإعداد المواطنين لتحسين أحوالهم من خلال الإسهام في عمليات التنمية المحلية.

أما العمليات الاجتماعية الأساسية التي تتضمن تنمية المجتمع المحلي وترتبط ارتباطا وثيقاً بالخدمة الاجتماعية وهي:

1- أساليب التعرف على المجتمع المحلي.
2- جمع البيانات ع المجتمع المحلي.
3- التعرف على القيادات المحلية.
4- أساليب استثارة المجتمع المحلي حتى يتحقق من أنه يواجه مشكلات معينة.
5- معاونة الأهالي على مناقشة مشكلاتهم.
6- معاونة الأهالي على التوصل إلى تحديد أكثر مشكلات مجتمعهم المحلي حدة.
7- دعم ثقة الناس بأنفسهم.
8- معاونة الأهالي على اتخاذ القرارات حول خطط العمل المناسبة.
9- التعرف على نقاط القوة والضعف في الخطط والمشروعات.
10- معاونة الأهالي لكي يستمروا في بذل الجهود لحل مشكلاتهم.
11- زيادة قدرة الأهالي على مساعدة أنفسهم بأنفسهم.

وتتمثل هذه الأهداف في تنمية قدرات ومهارات وموارد الأفراد والجماعات والمجتمعات وزيادة فرص الحياة الإنسانية الكريمة لهم، وتقوية الطاقات الحالية وإظهار الطاقات الكامنة لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات.

ويتضح مما سبق ان الأهداف التنموية موجهة لتحقيق وإنجاح برامج التنمية الشخصية للإنسان (تنمية قدرات ومهارات وموارد الأفراد والجماعات) والتنمية المجتمعية للمجتمع (مدحت محمد أبو النصر وأحمد عبد العزيز النجار،1996 :47 -54)

وتستهدف تزويد الفرد أو الجماعة أو المجتمع بالموارد على اختلاف أنواعها، كلما كان ذلك لازما لتحقيق أهداف تنموية خاصة أو عامة داخل القيم الاجتماعية المرغوبة .

ت -العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع:

يمكن تحديد الأثر التبادلي بين الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمعات المحلية بالآتي:

ترتبط كل من الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع ارتباطا وثيقاً حيث إن كلاً منهما يؤمن بمجموعة من الأخلاقيات والقيم الأساسية في ممارسة العمل تتمثل في الاعتراف بكرامة الفرد والاعتماد المتبادل بين جميع الوحدات الإنسانية، وهي حقيقة تحدد أسلوب عمل كل من المختص الاجتماعي ومختص التنمية في تعامله مع الوحدات الاجتماعية التي يتعامل معها كل منهما، وهذا الاعتراف والإيمان بكرامة الانسان يعد حجر الزاوية التي تقوم عليها التغيرات التي يرغب إحداثها في اتجاهات هذه الوحدات الإنسانية وقيمها وسلوكها، وهو يحدد دوره في توفير الفرص لنمو أفراد المجتمع وزيادة قدراتهم من خلال المشاركة والإحساس بالانتماء بحيث يشعر كل فرد بأنه جزء فعال في حياة المجتمع والاعتراف بأهمية المواطنين وتقديرهم.

كما أن كلاً من الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع تؤمنان بحق المواطنين في تقرير حاجاتهم ومشكلاتهم والأسلوب الأمثل لإشباع احتياجاتها وحل مشكلاتها، ولا يعتقد المختصون الاجتماعيون أن عملهم يقتضي أن يمارسوا هم نيابة عن الأهالي جميع الخطوات والإجراءات اللازمة أو رسم السياسات وتخطيط البرامج، وهم يدركون أن التغير الاجتماعي لم يتحقق إلا بمشاركة الجماهير باعتبارها صاحبة المصلحة الحقيقية في التغيير. كل هذا يتحقق مع ما تؤمن به تنمية المجتمع في ضرورة تحديد المواطنين

لأهدافها ووسائلها لتحقيق هذه الأهداف والبرامج واللازمة لتحقيقها، وبالتالي ضرورة مشاركتهم في تخطيط هذه البرامج وتنفيذها.

ترتبط كل من الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع في الأهداف التي تسعى كل منهما لتحقيقها فكلاهما هدفه الأساسي الإنسان ويعملان على إزاحة المؤثرات والظروف المحيطة لتحقيق الرفاهية الاجتماعية للمجتمع وأحدائه.

وتتمثل أهدافهما في الآتي:

1- التصدي للمشكلات الاجتماعية التي تعوق التنمية كالسلبية واللامبالاة والفردية والزيادة السكانية، وانخفاض مستوى المعيشة.

2- مساندة الإنتاج في جميع الميادين بتوفير العلاقات الإنسانية داخل الوحدات الإنتاجية.

3- إعادة جميع المعوقين لعجلة الإنتاج بمساعدتهم على علاج مشكلاتهم والاستفادة من قدراتهم.

4- وتحقق الخدمة الاجتماعية هذه الأهداف من خلال أساليب العمل التالية:

الأساليب الوقائية: التي يتم من خلالها محاولة تلافي حدوث المشكلات لتوفير المعاناة والألم والحد من التكاليف الباهظة اللازمة لعلاج هذه المشكلات وبعد حدوثها.

الأساليب العلاجية: وهي الأساليب التي تستخدم لإيجاد معالجة للمشكلات بهدف التخفيف من أعراض هذه المشكلات ومساوئها.

الأساليب التأهيلية: وهي تستخدم عند فشل الأساليب الوقائية والعلاقة بهدف المحافظة على قيمة الانسان ومساعدته على الإنتاج بأقصى حد ممن بمستوى أدائه المنخفض الذي تسببه المشكلة (كتأهيل مرضى القلب والمعوقين).

ت-الإيمان بالفروق الفردية وبالتبعية في الاحتياجات الفردية التي يجب أن تراعي هي ضرورة لا بد أن تشترك مهنة الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمعات فيها، ولا يجب أن تتجاهل الاحتياجات الفردية ضمن احتياجات المجموع. لذلك يجب العمل على توفير الخدمات الفردية بدون تفرقة طبقية أو عنصرية أو دينية لتأكيد كرامة الانسان وحريته في المجتمعات المعاصرة.

تستند كل من الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمعات على قاعدة علمية تضفي عليهما إطاراً موضوعياً يتمثل في مجموعة من المفاهيم والمدركات التي اختيرت اختيارا كافيا، حتى تثبت صحتها، وتعتبر العلوم الإنسانية من علوم سلوكية وعلم الاجتماع والإدارة والاقتصاد والإحصاء هي المصادر الأساسية التي تعتمد على البحوث والدراسات التطبيقية التي تهدف الى تحصيل المعارف العلمية التي يمكن الاستفادة منها في تخطيط تنفيذ البرامج والمشروعات وفي تنمية الخدمات الوقائية والعلاجية والإنشائية التي تقدمها الوحدات الإنسانية.

تستخدم كل من الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمعات مجموعة من الأدوات والوسائل المختلفة للاتصال بالمواطنين، فهما يستخدمان المقابلات والندوات والمؤتمرات والاجتماعات وسائل الإعلام المختلفة، كما أنهما يستعينان بالقيادات المجتمعية المحلية في كافة المستويات والتخصصات الفنية المنية.

رابعاً-الخدمة الاجتماعية على أنها إرشاد الاجتماعي:

أ-التعريف بالإرشاد الاجتماعي:

تعد كلمة إرشاد أحد المصطلحات التي تستخدم بشكل واسع في عدة أمور ، ويتم استخدامها من قبل العديدين من جميع فئات المجتمع. فنجدها تستخدم من قبل الآباء والأمهات لتوجيه أبنائهم، ويستخدمها الأكاديميون لمساعدة طلابهم، ويستخدمها المحامون لمساعدة عملائهم، كما أنها تستخدم بشكل واسع من قبل الممارسين في مهن

المساعدة الإنسانية مثل مهنة الخدمة الاجتماعية وعلم النفس. وتعتبر هذه الكلمة هي أقرب المصطلحات للترجمة الإنجليزية بالرغم من أن استخدامها في اللغة العربية لا يعطي كل ما تعنيه هذه الكلمة باللغة الإنجليزية، خصوصاً عندما يستخدمها الأطباء مع مرضاهم والدبلوماسيين والعسكريين والعاملين في قطاع إدارة الأعمال. ومهما تكن الاختلافات فإن الكلمة التي تضاف لكلمة إرشاد هي التي تحددها بشكل أوضح، فعندما نقول الإرشاد النفسي أو الإرشاد الاجتماعي فإننا نضيف تحديداً أكثر للموضوع يعطيه صفة التميز عن غيره من الأمور التي تعنيها هذه الكلمة. إن كلمة إرشاد اجتماعي تعني أننا حددنا العملية الإرشادية بحدود الإطار الاجتماعي والتركيز على الجوانب الاجتماعية في حياة المسترشد، وهذا يعني أننا استبعدنا أن يكون هذا الإرشاد مرتكزاً على الأمور الأخرى التي تفهم من كلمة "إرشاد" كأن يكون إرشاداً نفسياً أو إرشاداً أكاديمياً أو غيره.

وقد يكون من الصعوبة إعطاء تعريف شامل للإرشاد الاجتماعي شأنه في ذلك شأن بعض مهن المساعدة الإنسانية الأخرى مثل الإرشاد النفسي والخدمة الاجتماعية وغيرهما.

يعد الإرشاد نوعاً من أنواع العلوم الاجتماعية التطبيقية التي أسهم في نموه وتطوره علوم مختلفة كعلم النفس وعلم الاجتماع والانثروبولوجيا والتربية والاقتصاد والفلسفة.

فكل علم من هذه العلوم أسهم وبدرجات متفاوتة في تشكيل مهنة الإرشاد ونمو مفاهيمه وأهدافه وأساليبه، فمن علم النفس استفاد الإرشاد في فهم النفس الإنسانية ونموها وتطورها، ومن علم الاجتماع استفاد الإرشاد من مفهوم البناء الاجتماعي والمؤسسات الاجتماعية، وساعدت الأنثروبولوجيا في فهم أهمية الثقافة واختلافاتها بحسب الزمان والمكان، ومن الاقتصاد استفاد الإرشاد من ديناميات العمل.

وفي مجال التربية هناك علاقة وثيقة بين التربية والتعليم وبين التوجيه والإرشاد فالتربية تتضمن عناصر كبيرة من التوجيه كما ان عملية الإرشاد تتضمن التعلم والتعليم.

كما استفاد الإرشاد من بعض المفاهيم الفلسفية كالحرية والاختيار والمسؤولية والمثالية والواقعية والنفعية والمنطق واختيار فلسفة الحياة وهدف الحياة ومفهوم الأخلاق (زهران، 1988).

وقد انبثقت مهنة الارشاد من حركة التوجيه المهني التي ظهرت في بدايات القرن العشرين، ومنذ عقود وهذه المهنة تبحث عن هوية مستقلة. وقد عرف جو ستاد Gustad الإرشاد بأنه عملية موجهة تعليمياً، تتم في إطار بيئة اجتماعية بين شخصين في أغلب الأحوال، حيث المرشد شخص مهني لديه المعرفة والمهارة في مساعدة المسترشد ليتعلم أكثر عن ذاته، وكيفية تحقيق أهدافه بشكل واقعي، بما يجعله أكثر سعادة وإنتاجاً في المجتمع(Gustad,1953: 1 – 4).

كذلك عرف برامر و شوستروم Shostrom &Braymer الإرشاد بأنه عملية مهنية موجهة نحو التخطيط المنطقي وحل المشكلات واتخاذ القرارات والمساندة في مواجهة الضغوط التي تطرأ على الحياة اليومية للأشخاص الاسوياء (العاديين) Braymer&Shostrom,1977,1-3()

وعلى الرغم من صعوبة تعريف الإرشاد الاجتماعي فإننا سنحاول إعطاء تعريف يكون هو الأقرب عندما نضطر إلى تعريف في هذا المجال:

" الإرشاد الاجتماعي هو علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد، تهدف إلى مساعدة المسترشد للتغلب على الصعوبات، وعدم التوافق الذي يعاني منه. وتتميز هذه العلاقة بالمشاركة الوجدانية، والتركيز على النواحي الاجتماعية في حياة المسترشد من أجل مساعدته في إحداث تغييرات في شخصيته أو تعديل في البيئة المحيطة به(طلال عبدالمعطي مصطفى، 2003 : 10).

ب-أهداف الإرشاد الاجتماعي

هناك العديد من الأهداف التي يرمي الإرشاد الاجتماعي إلى الوصول إليها، ومن أهم هذه الأهداف ما يلي:

أ-الهدف البنائي: ويكون التركيز فيه موجهاً إلى بناء وتحصين الفرد أو الجماعة والمجتمع ضد الدخول في مشكلات، وغالباً ما يكون تركيز المرشدين على كيفية توفير عناصر التكامل في شخصية الفرد وتنمية المهارات والقدرات في شخصيته، مما يمكّنه من تكوين شخصية متكاملة. وغالباً ما يستخدم في المدارس والمراكز التعليمية.

ب -الهدف الوقائي: ويمارس هذا النوع من الإرشاد مع الحالات التي تعاني من مشكلات لم تصل إلى التأثير على الفرد وتفقده السيطرة على مجريات حياته. ويستخدم مثل هذا الإرشاد مع الأفراد المهددين بالتعرض إلى الانحراف إذا لم يتم التدخل المبكر، ويختلف عن الهدف البنائي في هذه الناحية، إذ أن الإرشاد من أجل الهدف البنائي يمارس مع الأشخاص الذين قد لا يكونون بالضرورة يعانون من مشكلات إطلاقاً.

الهدف العلاجي: وهو أكثر أنواع الإرشاد استخداماً، إذ أن الكثيرين لا يلجؤون إلى الإرشاد الاجتماعي وطلب العون والمشورة إلا عندما يعانون من مشكلات تفقدهم السيطرة على حياتهم وتعرقلها.

ولقد حدد وليرج 1980العديد من الاستراتيجيات التي يضعها المرشدون الاجتماعيون في أذهانهم عند ممارستهم للإرشاد ورسمهم لخطة العلاج التي قد تميز الإرشاد الاجتماعي عن غيره :

- اختيار الاستراتيجية التي من الممكن تنفيذها خلال فترة قصيرة أو متوسطة على أن لا تتجاوز سنة واحدة.

- اختيار الاستراتيجية التي تفترض أن المسترشد لديه الرغبة والاستعداد للمشاركة في تنفيذها، مع الأخذ في الاعتبار أن المسترشد قد يلجأ للرفض في بعض أوقات العلاج، إلا أن مثل هذا الرفض يعالج في وقته.
- اختيار الاستراتيجية التي تكون مرتكزة على مواطن القوة لدى المسترشد، التي تهتم بتعليمه طرقاً جديدة من أجل حل مشكلاته والتغلب عليها.

-اختيار الاستراتيجية التي من الممكن تطبيقها مع المسترشدين الذين يمارسون حياة عادية، وباستطاعتهم الاستمرار في العلاج والتغلب على بعض الصعوبات المصاحبة له.

ومعظم نظريات الإرشاد حددت خمسة أهداف رئيسية للإرشاد بشكل عام، هي كالتالي:

1- تسهيل التغيير في سلوك الفرد.
2- تحسين العلاقات الاجتماعية والشخصية.
3- زيادة الفعالية الاجتماعية وقدرة الفرد على التغلب على المشكلات.
4- تعلم عملية اتخاذ القرارات.
5- تحسين الإمكانات وإثراء نمو الذات.

والمختص الاجتماعي الوقائي عند استخدام الارشاد الاجتماعيفي ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية يهتم بتحقيق الأهداف الوقائية للإرشاد والتي تتمثل في مساعدة المسترشد على وقاية نفسه من الوقوع فريسة للمشكلات والأمراض ومساعدته أيضاً على المرور بسلام في جميع مراحل النمو لديه دون أن يعاني من أزمات هذه المراحل أو على الأقل أن تكون هذه المعاناة في حدها الأدنى بما لا يسمح بتحول هذه الأزمات إلى مشكلات ومعوقات تعوق عملية النمو هذه.

تتضمن الأهداف الوقائية أيضاً مساعدة الفرد وتشجيعه على تحديد أهدافه في الحياة الحاضرة والتخطيط للمستقبل وإعادة لهذا المستقبل بهدف ان يستفيد المسترشد من

الفرص المتاحة له وأن يشغل المكان المناسب له في مجالات الحياة المختلفة على المستوى الشخصي والزواجي والأسري والتربوي والمهني.

كما يمكن -أيضاً- للمرشد أن يساند المسترشد في مواجهة الضغوط التي تطرأ على حياته اليومية، وهذا بلا شك سوف يساهم في وقاية الأخير من الأمراض والمشكلات.

ويعمل المختص الاجتماعي مرشداً لتوجيه المسترشد لتحديد أهدافه بدقة ووضوح وواقعية، وتحديد الوسائل المتاحة وابتكار أخرى لتحقيق هذه الأهداف، ثم تقييم هذه الوسائل، وعقد المفاضلة فيما بينها وذلك لاختيار الوسائل المناسبة لتحقيق الأهداف المحددة ويستخدم المسترشد في ذلك ما لديه من معرفة ومهارات وخبرات. واختيار الاتجاه وأسلوب العمل يجب ان ينبع من المسترشد وليس للمرشد أي حق في فرض أي رأي أو تصرف لا يرغبه المسترشد وعلى المرشد ان يوضح أفضل السبل التي يقتنع بها المسترشد التي لو سلكها لأخذ مكانه المناسب في الحياة وحقق التوافق مع المجتمع بما يجعله سعيداً ومنتجاً في المجتمع. وإذا اختار المسترشد أهدافاً أو وسائل لتحقيق تلك الأهداف لا يقرها المرشد ولا يقتنع بها، فعليه أن يفصح عن رايه بصراحة دون أن يوجه لوماً أو تقريعاً للمسترشد وبدون أن يرغمه على قبول وجهة نظره.

ودور المختص الاجتماعي باعتباره مرشداً يتطلب منه أن يقوم بما يلي (Zastrow,1981,73-75):

- تقبل المختص الاجتماعي لدوره على أنه مرشد.
- المبادأة بالاتصال بالمسترشد دون الانتظار حتى يطلب الأخير مساعدته.
- تقبل المختص الاجتماعي لظروف وأوضاع المسترشد وبدون تحيز ، أي تقبله كما هو لا كما يجب أن يكون.
- تكوين علاقة مهنية ودية مع المسترشد.

- أن يقوم المختص الاجتماعي بشرح دوره على أنه مرشد لكي يفهمه المسترشد ويتصرفان على أساس ذلك الفهم.

أخيراً، فإن معظم برامج الخدمة الاجتماعية الوقائية تستخدم الإرشاد بشكل أو بآخر في تحقيق أهدافها، ومن هذه البرامج نذكر:

- التدريب على مهارات الوقاية من المشكلات.
- التدريب على مهارات التخطيط للحاضر والمستقبل.
- التدريب على مهارات الإنصات الجيد.
- التدريب على مهارات الاتصال الفعال.
- برامج تدريب المقبلين على الزواج.
- برامج تدريب الوالدين.

ت- الارشاد الاجتماعي مهنة انبثقت من الخدمة الاجتماعية

المرشدون الاجتماعيون الممارسون للإرشاد الاجتماعي هم في غالب الأحيان من المختصين الاجتماعيين الذين درسوا الخدمة الاجتماعية، ولديهم اطلاع واسع في العلوم الاجتماعية الأخرى التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية، مثل علم النفس وعلم الاجتماع. وتتطلب عمليه ممارسة الإرشاد الاجتماعي وتقديم المشورة الاجتماعية إلى الأشخاص الذين يعانون من مشكلات اجتماعية مختلفة أن يكون الممارس في هذا المجال لديه معرفة كافية بمهنة الخدمة الاجتماعية وكل نظرياتها، إضافة إلى الإلمام الكافي بالعلوم الاجتماعية الأخرى. ولا بد أن يعرف الممارس للإرشاد الاجتماعي حدود هذه المهنة والأطر العامة التي تفصلها عن غيرها من المهن والمجالات المشابهة. إذ أن معرفة هذه الحدود تساعد المرشد الاجتماعي على رسم خطوط واضحة، وتساعده على

تجنب التدخل فيما لا يدخل في مجال ممارسته. ولا بد أن يعرف المرشدون الاجتماعيون أن مهن المساعدة الإنسانية تحمل الكثير من أوجه التشابه، وأنها تشترك في بعض الأمور إلا أن هناك أموراً أخرى تختص بها كل من هذه المهن .

والخدمة الاجتماعية، مهنة إنسانية تتعامل مع الإنسان لمساعدته على التوافق الاجتماعي لذا فإن المهنة تقوم على أسس علمية لتكون أكثر قدرة على فهم الإنسان ومساعدته في إطار علمي ومعتمدة على مهارات مهنية ، فترشد الفرد إرشادا اجتماعيا حتى يتوافق مع الآخرين والبيئة ثم ينعكس على توافقه النفسي والاجتماعي .

الإرشاد الاجتماعي من الأدوات والوسائل العديدة التي ظهرت في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية في السنوات الأخيرة.

والخدمة الاجتماعية حين تستخدم الإرشاد الاجتماعي تعتمد خطوات منظمة تمتاز بالمشاركة والتفاعل . وهي أسلوب فني فيه مهارة في العمل بين المرشد والمسترشد .

كما أن الإرشاد الاجتماعي يهدف إلى مساعدة الفرد من خلال العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد التي تحكمها مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية وأخلاقياتها.

ث-المستفيدون من الإرشاد الاجتماعي:

الاستفادة من الإرشاد الاجتماعي ليست مرتبطة بفئة محدده فبالإمكان أن يمارس الإرشاد الاجتماعي مع الوحدات الاجتماعية التالية:

1- الأفراد: الأفراد هم أكثر العميلين من الإرشاد الاجتماعي، ففي غالبية الأحيان يكون المسترشد فرداً، وتتسم هذه العملية بطابع الخصوصية والسرية، وتكون العلاقة فيها بين المرشد والمسترشد مباشرة.

2- الأسرة : يتم توجيه عملية الإرشاد الاجتماعي في بعض الأحيان إلى الأسرة بصفتها المرجع الأساسي للفرد واحد أهم عناصر التنشئة الاجتماعية. وقد يكون الإرشاد موجهاً للفرد عضو الأسرة أو للأسرة بكاملها.

3-الجماعات الصغيرة: من الممكن أن يقدم الإرشاد للأفراد بشكل جماعي، ويمثلون جماعة من الممكن أن نطلق عليها جماعة علاجية. وقد تكون هذه الجماعة مجرد مجموعة من الطلاب أو الموظفين أو عامة الناس، يربطهم عامل مشترك، ويهدفون إلى تحقيق هدف واحد.

4- الجماعات الكبيرة والمؤسسات الاجتماعية: من الممكن أن يقدم الإرشاد للأشخاص المقيمين في مؤسسات اجتماعية وبشكل جماعي، كالمحاضرات أو تسجيل لبعض المواقف وعرضها على المسترشدين من أجل الفائدة.

5-المجتمع : يقدم الإرشاد الاجتماعي لجميع أفراد المجتمع عبر وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة، كما يتم توفير الخدمات الإرشادية عن طريق الهاتف.

الخلاصة:

الخدمة الاجتماعية الوقائية اتجاه حديث نسبياً في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، وهذا الاتجاه يركز أساساً على المدخل الوقائي وليس على المدخل العلاجي، فالوقاية خير من العلاج، لما يترتب عليها من توفير الوقت والجهد والتكاليف وتخفيف العبء العلاجي بصفة عامة.

والخدمة الاجتماعية الوقائية هي مجموعة الأنشطة المهنية التي يقوم بها المختصون الاجتماعيون بهدف تجنب المشكلات المتنبأ بها أو تفاديها بصفة عامة والاجتماعية بصفة خاصة لدى الناس، وخاصة المعرضين للمخاطر أكثر من غيرهم، وذلك من خلال تزويدهم بقدر معقول من المعارف والاتجاهات والمهارات لمواجهة مواقف الشدة والقلق والضغوط والأزمات. أيضاً من خلال توفير الظروف المجتمعية التي تدعم برامج إشباع الاحتياجات المشروعة وزيادة فرص الحياة للأفراد والجماعات والمجتمعات.

يعد الإرشاد نوعاً من أنواع العلوم الاجتماعية التطبيقية التي أسهم في نموه وتطوره علوم مختلفة كعلم النفس وعلم الاجتماع والانثروبولوجيا والتربية والاقتصاد والفلسفة. الخ.

والإرشاد الاجتماعي هو علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد، تهدف إلى مساعدة المسترشد للتغلب على الصعوبات، وعدم التوافق الذي يعاني منه. وتتميز هذه العلاقة بالمشاركة الوجدانية، والتركيز على النواحي الاجتماعية في حياة المسترشد من أجل مساعدته في إحداث تغييرات في شخصيته أو تعديل في البيئة المحيطة به.

والمرشدون الاجتماعيون الممارسون للإرشاد الاجتماعي هم في غالب الأحيان من المختصين الاجتماعيين الذين درسوا الخدمة الاجتماعية، ولديهم اطلاع واسع في العلوم الاجتماعية الأخرى التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية، مثل علم النفس وعلم الاجتماع.

حيث يعد الإرشاد الاجتماعي من الأدوات والوسائل العديدة التي ظهرت في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية في السنوات الأخيرة

المراجع :

1- أحمد كمال أحمد. (1969)، مبادئ وأسس ونظريات، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة.

2- عبد الله الحجاجي ، محاضرات في الخدمة الاجتماعية العلاجية، جامعة البحرين- قسم العلوم الاجتماعية – شعبة الخدمة الاجتماعية.

3- عبد الفتاح عثمان.(1977). خدمة الفرد والمجتمع المعاصر، مكتبة الانجلو المصرية، ط1، القاهرة.

4- محمد بن مسفر القرني، المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسرة، مكتبة الرشد، 2004.

5- محمد سلامة غباري.(1989)، المدخل الى علاج المشكلات الاجتماعية الفردية، دار أم القرى للطباعة، الإسكندرية.

6- محمد عبد الفتاح محمد. (2002)، الاتجاهات التنموية في ممارسة الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

7- محمد شمس الدين أحمد وأخرون.(1988). دراسات في خدمة الجماعة، دار بل برنت للطباعة، القاهرة، 1988.

8- مدحت محمد أبو النصر. (2008). الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، مجموعة النيل العربية، القاهرة

9- مدحت محمد أبو النصر وأحمد عبد العزيز النجار.(1996)، الرعاية الاجتماعية في الإمارات: الماضي والحاضر والمستقبل، مكتبة الفلاح، العين.

10-مدحت محمد أبو النصر وسعد عبد الله الكبيسي.(1996). " وقاية الشباب من المشكلات "، ندوة واقع الشباب في الإمارات، جمعية الاجتماعيين، الشارقة.

11-سعد مسفر القعيب.(1986). الخدمة الاجتماعية والمدرسة – منهج وتطبيق، الرياض ، دار المريخ.

12-سيد عبد الحميد عطية. (1991)، أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، بدون دار نشر، الإسكندرية.

13-سلوى عثمان. (1990)، أساسيات طريقة العمل مع الأفراد، دار أم القرى للطباعة، الإسكندرية.

14-طلال عبد المعطي مصطفى .(2003). الارشاد الاجتماعي نظرياً وتطبيقياً، منشورات دار هادي، دمشق

15-طلال عبد المعطي مصطفى.(2005). الخدمة الاجتماعية ودورها الاستثماري في المجتمع السوري، الإداري، ملحق شهري لجريدة البعث، العدد (17).دمشق.

16-عبد الفتاح عثمان.(1977)، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر، مطبعة الانجلو المصرية، القاهرة.

الأجنبية:

1-J.W.Gustad.(1953). "The **Definition of Counselling**" in R.F. Bedie (ed) Roles and Relationships in Counselling (Minneapolis: University .of Minnesota Press,.

2-L.M.Braymer & El. Shostrom.(1977) **The rape tic Psychology: Fundamentals OF Counselling and Psychotherapy** (n. j.: prentice- Hall.

3-Charles Zastrow.(1981)The Practice of Social Work (Homewood, Illinois: The Dorsey press,.

4- Bernard, M. (1992). Staying Rational in an Irrational World. Carol Publishing, New York.

5- Corey, G. (1996). Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. Brooks/Cole Publishing Company, New York.

6- Dobson, K. & Block, L. (1988). Historical and Philosophical Bases of the Cognitive Behavioral Therapies. Guilford Press, New York.

7- Ellis, A. (1979). The Theory of Rational –emotive Therapy. Brooks/Cole, CA.

8- Greene, R. & Ephross, P. (1991). Human Behavior Theory and Social Work Practice. Aldine De Gruyter, New York.

9- Martin Bloom.(1991). **Primary Prevention, The Possible Science**, Prentice Hall, Inc.

10- Martin Bloom. " Prevention" ,Encyclopedia Sof Social Work, silver spring Maryland: N.A.S.W.,VOL.2,18th ed., 1987.

11- H.P.B worker.(1993). Education For Prevention in Social Work, N.Y., Council On Social Work Education.

12- Robert Barker.(1994). **The Social Work Dictionary**, Silver Spring, Maryland : N.A.S.W.

Rex A. Skidmor, Miltong Thackeray.(1976). **Introduction -6 To Social WORK** , Englewood Cliffs : Prentice – Hall, Inc. 2nd.


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل السابع

المكونات الأساسية للخدمة الاجتماعية

أولاً- العميل

ثانياً- المشكلة.

ثالثاً- المساعدة الاجتماعية.

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الأهداف التعليمية:

1- يهدف هذا الفصل إلى تعريف الطالب على مكونات مهنة الخدمة الاجتماعية.
2- تعريف الطالب بماهية مكونات عملية المساعدة في مهنة الخدمة الاجتماعية.
3- تعريف الطالب بالمختص الاجتماعي من حيث اختصاصاته، وأدواره، والمقومات الرئيسية لشخصية المختص الاجتماعي.
4- تعريف الطالب بالمعايير الأخلاقية في عملية المساعدة ضمن مهنة الخدمة الاجتماعية.

تهدف ممارسة الخدمة الاجتماعية إلى تعزيز قدرات الأفراد على حل المشكلات، والتفاعل الإيجابي في المحيط الاجتماعي ولكي تتحقق هذه الممارسة لابد من أن تتوافر فيها العديد من الأنظمة والخدمات والخصائص والعلاقات من أجل تقوية الفاعلية والعمل الإنساني في الأنشطة لتطوير المعرفة المتخصصة في الخدمة الاجتماعية. وإيجاد الحل الأفضل للمشكلات، وتطوير قدرات الناس ومنح الفرص المتكافئة وغيرها من المشكلات التي تعترض المجتمع التي تتطلب جهوداً متضافرة

من مجموعة من العناصر التي تكون الخدمة الاجتماعية ومن أهم هذه العناصر: العميل، المشكلة، عملية المساعدة وتضم المؤسسة والمختص الاجتماعي والمساعدة.


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

أولاً العميل:

يعد العميل أحد الموضوعات الأساسية التي تقوم عليها مهنة الخدمة الاجتماعية، ويكون هو الشخص الذي يحتاج للمساعدة وقد يكون فرداً أو أسرة أو جماعة أو مؤسسة. كما يمكن أن يقسم إلى مستوى أصغر يضم الفرد والأسرة، أو مستوى أوسط يضم الجماعات، أو المستوى الأشمل ويضم المجتمع الأصغر (الحي) والمجتمع الأكبر الذي يضم التنظيمات والسياسات والقوانين والهيئات (محافظة).

والعميل كفرد هو إنسان عادي له دوره ومكانته الاجتماعية وخصائصه الشخصية الاجتماعية النفسية والعقلية، كما أن له علاقات مستمرة مع الأنساق الأخرى ودرجة ارتباط وتفاعل معهم، كما أنه يملك مواطن للقوة تكمن في التجارب والخبرات ومستوى التعليم والموارد المتاحة. أو قد يكزن العميل الفرد شخصاً سوياً قادراً على التكيف مع العالم الخارجي المحيط به ويملك القدرة على مواجهة الحياة. وتشكل دوافع السلوك العوامل الأساسية المسيطرة على سلوك العميل وتدفعه ليؤدي نشاط معين وقد يكون العميل الفرد شخصاً شاذاً لا يستطيع تكيف نفسه مع العالم المحيط بطريقة تكفل له السعادة وتجعله قادراً على مواجهة الحياة.

ولكي يتم العمل مع العميل بدرجة دقيقة ومحددة تحديداً موضوعياً لابد من البدء في البحث عن جوانب القوة في شخصيته بغض النظر إذا كان عميلاً سوياً أو شاذاً حيث يصعب تحديد المقاييس الدقيقة للشخصية السوية أو الغير سوية .

أما إذا كان العميل يمثل الأسرة التي تعد وحدة طبيعية تتضمن كل الأفراد الذين يشتركون في هوية واحدة ويتأثرون بالأسرة عن طريق تبادل العواطف والمشاعر ويشكلون بيئة طبيعية مع بعضهم ويشكلون بذلك مجالاً خصباً للخدمة الاجتماعية التي تؤثر وتتأثر بالعميل ، حيث إن تفهم الموقف الإشكالي الذي يعيش فيه العميل يمكن أن يحدث من خلال رؤية العلاقات والتفاعلات داخل الأسرة حيث تكون المشكلة مشكلة أسرة بأكملها،

فمثلاً تعامل الزوج مع زوجته بطريقة الاعتداء اللفظي أو البدني يؤثر على الأبناء وطريقة تعامله معهم وينعكس ذلك بشكل سلبي على الأسرة بشكل عام. وبذلك تظهر درجة الارتباط النظري والتداخل العملي بين العميل الفرد والأسرة. وتعتبر الخدمة الاجتماعية الأسرة نسقاً اجتماعياً يتمتع بخصائص وسمات محددة ويعمل في إطار مجموعة من العلاقات المتصلة والمتبادلة. وهناك العديد من الاعتبارات الهامة التي لابد من توافرها في شخصية العميل سواء كان فرداً أم أسرة ومن أهم هذه الاعتبارات:

"يعد سلوك العميل أياً كان مظهره نتيجة دافع يسيطر على اتجاهات السلوك بما تثيره من توتر يستمر حتى تشبع الحاجة لأن السلوك الذي يؤديه ويقوم به العميل يكون بدافع إزالة التوتر والتخلص من الألم وقد يكون بدافع الرغبة بتحقيق مستوى عال من الرضا، أو بدافع الاحتفاظ باستقراره الحالي الذي يعيش فيه.

ترتبط مشكلة العميل بالنمط العام لشخصيته سواء كان فرداً أو أسرة بما تشكله هذه الشخصية من نظام كامل يتضمن الميول والاستعدادات النفسية والاجتماعية والتي تميز العميل وطريقة تكيفه الاجتماعي. ولكن تعد الناحية الوظيفية هي الأهم في الجوانب الشخصية كون هذه الناحية هي التي تسيطر على منطقة الذات في عمليات تكيفية تلاؤمية أو في عمليات دفاعية تتم عن طريق الإدراك الواقعي والإحساس المناسب ثم التفكير والتخطيط وممارسة السلوك ذاته. ويغلب جانب العلاقات الإنسانية دائماً على مشكلات العميل لذلك تكون قوة الذات أو ضعفها تشكل عنصر هام في الموقف الذي وصل إليه العميل.

شخصية العميل تحكمها معطيات الوراثة وظروف البيئة حيث تتقيد الخدمة الاجتماعية بإمكانية التأثير في أي من العوامل التي تحيط بالعميل حيث أن هناك عوامل وراثية لا يمكن تغيرها إلا إذا تم زيادة فاعليتها أو التخفيف من آثارها لذلك يتم التركيز على الظروف البيئية المحيطة للتعديل فيها بما يناسب العميل وواقعه.

مشكلة العميل مرتبطة بدوره الاجتماعي وبالنمط الثقافي المحيط به لأن مفهوم الدور الاجتماعي للأفراد يحدد إلى حد كبير اضطرابه أو عدم اضطرابه في حياته الاجتماعية وهذا الدور يرتبط بالقيم الثقافية كالعادات والتقاليد والعرف السائدة في المجتمع العام

العميل يعيش الحاضر ويفكر في المستقبل وهذا من صميم ممارسة الخدمة الاجتماعية في البحث بين الواقع الحالي كما هو للعميل وبين ما يريده لنفسه مستقبلاً فالخوف من المتاعب والآلام في الحاضر تدفعه إلى التطلع إلى مستقبل يخلو من هذه المتاعب"(أنظر : عثمان، 1971، 115-119)

وبالتالي الإحساس بعدم القدرة أو العجز عن حل المشكلات التي تواجه العميل يشكل عبئاً إضافياً لابد من مواجهته وبذلك يزداد التوتر والضغط الذي يعيش فيه العميل. وهناك تأثيرات للبيئة الخارجية على العمل سواء أكان فرداً أم أسرة تتعلق بالجوانب الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع والعادات والتقاليد ومستوى التماسك الاجتماعي ومشكلات البيئة ومدى توفر برامج الرعاية الاجتماعية والصحية والأنشطة الثقافية والرياضية في المجتمع، حيث إن توفر هذه البرامج والخدمات بمستويات فعالة تساعد الأسرة على الاستفادة منها وإشباع احتياجاتها من خلال الدعم المباشر الذي يوفره المجتمع (رياض أطفال- مركز رعاية الشيخوخة- الأندية). والتدخل مع الأسرة يعني العمل على تنمية المشاعر الإيجابية لدى أعضاء الأسرة وزيادة مستويات الاعتبار الذاتي لديهم، الأمر الذي يؤدي إلى نمو المشاعر التفاؤلية داخل الأسرة ومن المهم أن يركز المختص الاجتماعي الذي يعمل مع العميل كأسرة على التعرف على خبرات العمل وتجاربه على تحديد مواطن الخلل والقصور في التفاعلات داخل الأسرة حيث يعد اكتشاف الخلل في هذه العمليات وتصحيحه من أهم الركائز التي يستخدمها المختص في العمل على زيادة شعور الأفراد ضمنها بقيمهم الذاتية والتوصل إلى أقصى درجة من التفاعل الإيجابي والتقدير المتبادل. أما عندما يكون العميل هو المجتمع أو المؤسسة فإن المختص الاجتماعي خلال عمله معهم يستند إلى العديد من النظريات العلمية التي تزيد

من فعالية تحقيق الأهداف المطلوبة، حيث يمكن أن يساعد وعي وإدراك أفراد المجتمع بالمشكلات الاجتماعية الموجودة في مجتمعهم والحفاظ على الأداء الاجتماعي المناسب. ويتحمل المختص الاجتماعي مسؤولية وضع المشكلات الاجتماعية في مجال اهتمام المؤسسات الحكومية المحلية والمنظمات الأهلية بحيث يكون لديهم إدراك ووعي بأهمية وأدوار وأنشطة الجماعات في المساعدة على تقليل حدة هذه المشكلات عن طريق تحقيق الروابط والعلاقات بين المجتمع والمؤسسات فيتكون لدى المؤسسة معرفة بالخدمات التي تقدم إلى الجماعات، وكيفية الاستفادة من الخدمات المتوفرة والحصول على الخدمات التي قد لا تتوفر فيها، بحيث تحقق هذه العلاقات تجنب ازدواج تقديم الخدمات وبالتالي تختفي أشكال الصراعات بين المؤسسات التي تشكل عالماً تتشابك فيه العلاقات والعمليات وتكثر فيه اللوائح والتعليمات ويعاني العاملون صعوبات تتعلق بتفهم طبيعة المؤسسة وتحديد الواجبات والاختصاصات.

لأن المؤسسة هي التي تقوم بتوزيع الحاجات الأساسية للمحتاجين والفقراء منذ بداية مهنة الخدمة الاجتماعية حيث تعد المكان الأساسي الذي يتلقى فيه العميل معظم الخدمات الاجتماعية، وترتبط بالمجتمع وتتأثر بالظروف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية فيه وتشكل أساساً متفاعلاً يؤثر في أداء المختص الاجتماعي لعمله. وذلك لما تضمه هذه المؤسسة من أفراد لديهم نقاط قوة ونقاط ضعف ويتم التعامل فيها بين العاملين والعملاء من خلال مجموعة من السلوكيات المتوقعة فتوضح للعاملين نوع المسؤوليات والأنشطة التي يجب أن يقوموا بتحقيقها وطبيعة المهمات التي يجب العمل على إنجازها.

وتستخدم المؤسسة منهجاً يساعد على تحديد خطوات يتبعها المختص الاجتماعي والعميل لتحقيق الخدمة وتقديمها بطريقة مناسبة لكل الأفراد، حيث إن عدم تفهم المختص الاجتماعي لهذه الخطوات أو عدم وضوحها بالنسبة للعميل يؤدي إلى حدوث مشكلات وارتباك يقلل من كفاءة الخدمات ومن إمكانية الاستماع لشكوى العملاء وشعورهم باليأس.

ثانياً المشكلة:

تواجه الإنسان العديد من المشكلات في حياته التي تكون أحياناً مؤلمة ومستمرة لا يستطيع مواجهتها حتى لو كان يتمتع بذات قوية، حيث أن هذه المشكلات تتطلب قدراً وجهداً للنجاح في حلها وقد لا يكون حلاً نهائياً و لابد من وضع الاحتمالات وتجريبها حتى يصل الإنسان إلى الاستقرار وعدم إحساسه باليأس. وقد يكون حل المشكلات فقط بالقيام بسلوك معين وأسلوب تلقائي كالزوجة التي تعيش مع والدة زوجها في المنزل ذاته حيث يتطلب الأمر أحياناً من زوجة الابن بعض الجهد للقيام بعمليات معينة تخفف من التوتر القائم بينها وبين والدة زوجها. ولكن يحدث أن يظهر في حياة الفرد موقف يعجز عن مواجهته ويتطلع وقتها إلى طلب المساعدة ومثل هذه المشكلات متعددة ومتداخلة وتشكل عقبة أمام بناء الأسرة أو قد تؤدي إلى تفكك الأسرة وتصنف المشكلات حسب مجالها الوظيفي إلى مشكلات أسرية، اقتصادية، مدرسية، عملية، ضعف عقلي، مرض عقلي، العجز، الاعاقة، المرض، الانحراف والجريمة. فهناك مشكلات خارجة عن ذات الفرد تكون اقتصادية أو صحية أو عائلية، ومشكلات مرتبطة بذات الفرد وتتمثل في ضعف في ذاته وقد يكون اضطراب في نمط الشخصية نتيجة خبرات وصراعات ناتجة من الأنانية والاتكالية والعدوان، والخوف، الانحراف الجنسي وغيرها. ولذلك يمكن تصنيف المشكلة إلى:

"مشكلة شخصية : صحية أو نفسية أو عقلية.

مشكلة خارجية: أسرية أو مدرسية أو اقتصادية.

مشكلة بيئية وشخصية معاً: وتكون مرتبطة بكل من شخصية الفرد والبيئة المحيطة به" (عثمان، 1971، 125).

وتتفاعل المشكلة مع سمات العميل على خلاف ما تظهر به أنها موضوع مستقل فهي جزء من حياة العميل أو مرتبطة به حتى لو كانت لها جوانب متداخلة حيث يتم البدء

بجانب منها كنقطة بداية لحلها فمثلاً مشكلة التأخر الدراسي عند الطفل يمكن أن تنبه إلى مشكلة أسرية وتكون مرتبطة بمشكلة اقتصادية وعندما يجد المختص الاجتماعي نقطة بداية لحل هذه المشكلة فإنه يختار جانباً معيناً ليتم بعده التوجه إلى الجوانب الأخرى للمشكلة التي تظهر في اهتمام العميل الذي يعد أهم الوسائل المؤدية لمرحلة التعاون لمواجهة المشكلة بينه وبين المختص الاجتماعي من خلال رأيه المهني في تحديد نقطة البداية باختيار جانب معين من المشكلة، فقد تكون الجوانب الذاتية والموضوعية للمشكلة، كل منها سببٌ في الأخرى.

لأن المشكلة هي حلقة من سلسلة متصلة من الحلقات الإشكالية الأخرى التي تظهر نتيجة الخبرة المتواصلة والممارسة التي يحصل عليها وتكسبه قدرات ومهارات في تحديد أول هذه الحلقات وأكثرها ارتباطاً بالمشكلة، فمثلاً يتطلب تغير وتعديل السلوك الإنحرافي لدى حدث ما تغيراً في المجال الأسري أو الصحي أو النفسي أو الاقتصادي. حيث يقوم المختص بتحديد أسباب هذا السلوك ودوافعه والمشكلات التي ارتبطت بانحراف السلوك عن مساره الطبيعي للتخفيف منها وتحقيق درجة من الرضا، كما يمكن أن تكون هناك مشكلات عارضة لا تتطلب تدخلاً من المختص الاجتماعي إذا كان الفرد يتمتع بذات قوية فقد يستفيد من استشارة أو نصيحة يقدمها له المختص تساعده في معرفة وتحديد ما يجب القيام به لتجاوز هذه العقبة التي أدت لمشكلة ما. ومما سبق نرى أن مجال اهتمام الخدمة الاجتماعية يتركز في التعامل مع مشكلات العملاء في العديد من مجالات الممارسة حيث يسعى المختص الاجتماعي لتحديد السبب لحدوث المشكلات مع عملائه في البداية كونها تعد أساس علاقته بالعميل بما تتطلبه من تعاون وتفاعل بينما يساعد في النهاية لإيجاد حلول تساعد العميل وتحقق له استقراره مع مجتمعه وإكساب الخبرة والمهارة للمختص الاجتماعي بما تزوده به من معلومات تساعده في التحديد السريع والفعال لطريقة التعامل مع العميل.

- **نماذج حل المشكلة**: إن تفهم المشكلة يرتبط دائماً بكيفية التعامل مع المواقف ومن ثم العمل على تحليل عناصر هذه المواقف للتوصل إلى حلول يتم استخدامها لتحقيق التوازن والاستقرار للفرد. عن طريق تطبيق مهنة الخدمة الاجتماعية لحل المشكلة التي تقوم على عدة خطوات تشكل النماذج لحل المشكلة وهذه النماذج هي:

" الارتباط: ويمثل المرحلة الأولى من نموذج حل المشكلة ويقوم المختص في هذه المرحلة بتهيئة نفسه للمشاركة في عملية المساعدة، والبدء في عملية الاتصال مع العميل وعناصر المشكلة ضمن الموقف، وتحديد الإطار الذي يعمل خلاله كل من المختص الاجتماعي والعميل، ثم البدء في تكوين علاقة عمل من خلال الاتفاق على الأساليب والوسائل المطلوبة. ويتطلب الارتباط شعور كل من المختص الاجتماعي والعميل بأنهما أصبحا شركاء في برنامج عمل واحد مما يضاعف الإحساس بالمسؤولية حول طبيعة التعامل بينهما والاتفاق على أسلوب التواصل في تحديد طبيعة المشكلة المطلوب حلها.

التقييم: في هذا النموذج يعطي المختص الاجتماعي الفرصة للعميل للتعبير عن تصوراته وانطباعاته حول المشكلة التي تواجهه، ثم القيام بجمع المعلومات اللازمة عن الموقف وتحديد العوامل المرتبطة به وكيفية التفاعل بين هذه العوامل، ويسمح هذا النموذج بمراجعة كيفية ظهور المشكلة وتطورها ونوع التأثيرات التي تسببها على المدى البعيد والقريب.

الإعداد: في هذا النموذج يقوم المختص الاجتماعي مع العميل بوضع مجموعة من الاختيارات والتصورات عن كيفية مواجهة الموقف، والعمل على التخلص من آثاره، ومناقشة الصعوبات المتوقعة والنتائج التي يمكن الحصول عليها. وعند التوصل والاتفاق على أحد الاختبارات يتم وضع تصور لكيفية تنفيذ هذا الاختبار والأنشطة المتعلقة به والموارد المطلوبة التي يتم الاعتماد عليها عند تنفيذ هذا الاختبار.

التطبيق: في هذا النموذج يتم تنفيذ الاختيار الذي تم التوصل إليه لمواجهة الموقف، ويتطلق التطبيق بمجموعة الأنشطة التي يقوم بها العميل لتنفيذ الاختيار، أو ممارسة سلوك معين وأداء الواجبات أو متابعة الأفكار، ويكون دور المختص الاجتماعي في مساعد العميل في تنفيذ التطبيق من خلال التشجيع والمتابعة والتوجيه.

التقويم: وتبدأ هذه المرحلة في أثناء مرحلة التطبيق للتعرف على مدى ملاءمة الاختيار لقدرات العميل، وهناك نوع آخر من التقويم يحدث عند الانتهاء من التطبيق للتأكد من الفوائد التي تم التوصل إليها خلال عمليات حل المشكلة. وقد يتبين من التقويم أن الاختيار الذي تم تنفيذه لم يساعد على التوصل إلى نتائج فعالة، ومن ثم تكون هناك ضرورة إما لتعديل الاختيار والأنشطة المتعلقة به، أو القرار باستخدام اختيار آخر أكثر ملائمة للموقف والظروف المتعلقة به".(سليمان، عبد المجيد، جمعة البحر، 2005، 36- 37 بتصرف).

ثالثاً: عملية المساعدة:

تتكون عملية المساعدة من ثلاثة أركان مترابطة في أدوارها لتؤدي دوراً أساسياً في علاج مشكلات العملاء وتحديد الطريق الذي يساعدهم على الوصول إلى غاياتهم في تحقيق التكيف مع المجتمع وهذه الأركان هي:

أولاً : المؤسسة الاجتماعية: حيث تمثل المؤسسة المكان الذي يتم فيه الاتصال بين العميل والمختص الذي يتلقى الخدمة ويكتسب الخبرة ويحل المشكلات. وهي إحدى المقومات الأساسية للعمل المهني وتعبر عن إرادة المجتمع كونها تلبي احتياجات أفراده المادية والمعنوية.

وتعرف المؤسسة الاجتماعية بأنها " منظمة كبيرة معقدة تتميز بالبنيان الرسمي وهو تلك الشبكة المعقدة من الأدوار التي تشغلها أفراد تحكم سلوكهم قواعد ومواصفات محددة وبالبنيان غير الرسمي حيث نجد العاملين فيهم تجذبهم قوى أخرى للانضمام في

جماعات صغيرة توجه سلوكهم مجموعة من الاحتياجات النفسية والاتجاهات والدوافع" (جوهر، 1973، 62). والمؤسسة بما تشكله من العلاقات المترابطة تيسر حصول العملاء على خدماتها وفق شروط محددة تشكل نسق اجتماعي بينه وبين البيئة المحيطة.

وتركز المؤسسة على التعامل مع الإنسان التي تؤثر في مشكلات العملاء في دراسة وتفهم من قبل المختص الاجتماعي فتشكل بذلك وحدة اجتماعية لها وظائفها وأهدافها. وإن ظهور مهنة الخدمة الاجتماعية ارتبط منذ البداية بالمؤسسات حيث بدأت الخدمات في مؤسسات الإحسان التي كانت تقوم بتوزيع الحاجات الأساسية على الفقراء. وقد أخذت هذه المؤسسات شكلين أساسيين هما المؤسسات الأولية والمؤسسات الثانوية:

المؤسسات الاجتماعية الأولية: وهي المؤسسات التي تقدم خدمات اجتماعية ويكون عمل المختص الاجتماعي هو الأساس ويكون متخصصة بالخدمة الاجتماعية وقد بدأت بالشكل الخيري في دور العبادة وأدت خدمات الرعاية الاجتماعية عن طريق تبرعات وهبات كانت تقوم بتوزيعها على المحتاجين من خلال مجموعة من المتطوعين لسد احتياجات المجتمع. وبعد تطور هذه المؤسسات تطلب وجود متخصصين بمهارات وخبرات للقيام بهذه الأعمال والأدوار بكفاءة عالية مما أدى للقيام بتدريب هؤلاء الأفراد المتخصصين نظراً لتعقيد المشكلات الاجتماعية. وبعد ظهور السياسات والقوانين بدأت المؤسسات الحكومية تظهر وانتشرت برامج الرعاية إلى جانب المؤسسات الأهلية والخيرية ولكن العديد من المشكلات ظهرت في هذه المؤسسات نتيجة اختلاف طبيعة هذه المؤسسات وإدارتها حيث كان البعض يسعى لتحقيق الأرباح والبعض الآخر يرى أن هذه الأموال لا تتم الاستفادة منها، وغيرها من المشكلات التي تطلبت أن يكون مديرو هذه المؤسسات من المختصين الاجتماعيين المتدربين على الإدارة والتنظيم والتخطيط.

المؤسسات الاجتماعية الثانوية: ويكون دور الخدمة الاجتماعية هنا تقديم المساعدة للعملاء والقدرة على إثبات دورها في استخدام مناهج وأساليب علمية لتحسين الظروف

المعيشية لأفراد المجتمع. حيث بدأت العديد من المؤسسات بتقديم برامج مختلفة من الرعاية بمساعدة المختصين الاجتماعيين بدون أي خضوع للقوانين والسياسات فهي تتعلق بتقديم خدمات أخرى متنوعة مثل المدارس والمصانع والمستشفيات. " ومن الأسباب التي دفعت هذا النوع من المؤسسات إلى الاستعانة بخبرات المختصين الاجتماعين :

الخبرات المهنية المتخصصة التي يمتلكها المختصون الاجتماعيون في مجالات الرعاية الاجتماعية.

القاعدة العلمية والنظرية التي يتعلمها المختصون الاجتماعيون خلال دراستهم والتي تقوم على نظريات ونماذج نظرية وقواعد منهجية عديدة.

خبرات المختصين الاجتماعين في التعامل مع أنساق مختلفة وقدرتهم على التأثير فيها.

مجموعة المهارات المهنية التي يتدرب عليها المختصون الاجتماعيون وتحقق لهم القدرة على التفاعل مع أنساق المجتمع بفاعلية.

رغبة المؤسسات في الاستفادة من جهود المختصين الاجتماعين في مساعدتهم على حل المشكلات المرتبطة بعملية تقديم الخدمات للعملاء.

مشاركة المختصين الاجتماعين في تغطية جوانب مرتبطة بعملية تقديم الخدمات تهدف بشكل أساسي إلى تقديم الخدمات الاجتماعية للعملاء " (سليمان، عبد المجيد، جمعة البحر، 2005، 275-276).

خصائص المؤسسة الاجتماعية: إن وجود المؤسسة مرتبط بتحقيق أهداف محددة فقد نشأت من أجل تقديم خدمات وموارد لمساعدة الأفراد على إشباع احتياجاتهم ومواجهة ظروفهم ومن هنا تمتعت المؤسسة الاجتماعية بالعديد من الخصائص أهمها:

"المؤسسة الاجتماعية هي تعبير عن إرادة المجتمع ومسؤوليته لرفاهية أفراده وتستمد وجودها ومالها من سلطة اعتبارية وحق في التدخل والتأثير على الأفراد من كفالة المجتمع لها ومن مساندته لجهودها بالتأييد والتمويل.

أهداف المؤسسة وبرامجها لابد أن توجه لخدمة أفراد هذا المجتمع بل تكون من الطواعية لتناسب متطلبات أي تغير يحدث في هذا المجتمع.

لكل مؤسسة فلسفة ونظام أساسي ولائحة تحدد أهدافها ونظام العمل بها والشروط التي تضعها لتقديم خدماتها الاجتماعية.

تضع كل مؤسسة برنامجاً معيناً لتحقيق هذا الهدف يتسم بالمرونة والكفاية لمقابلة احتياجات المجتمع فقد يكون برنامجاً سنوياً أو شهرياً والبرنامج هو واجهة المؤسسة الخارجية وتتبلور عنده فلسفتها وهدفها النهائي.

لكل مؤسسة لائحة خاصة تحدد نظام العمل بها وتسلسل الإدارات ومسؤوليات الموظفين والعمال.

يُمارس النشاط المهني في المؤسسة موظفون مهنيون مؤهلون للقيام بهذا النشاط ولا تعتبر المؤسسة التي تستخدم موظفين من غير المؤهلين للخدمة الاجتماعية مؤسسة اجتماعية.

يمثل المختص الاجتماعي في المؤسسة الاجتماعية الجانب المهني للخدمة الاجتماعية فهو أساساً ممثل المهنة في أسلوبها وقيمها الإنسانية" (عثمان، 1971، 137).

وظائف المؤسسة الاجتماعية: تقوم المؤسسة بتنظيم أعمالها وتوزيع مهامها من خلال أقسام منفصلة ولكل قسم مهام محددة به باستخدام العلوم والمعارف لتحقيق الفاعلية في أداء المهام من خلال التفاعل بين هذه الأقسام لتحقيق الأهداف والغايات. لذلك لابد من وجود منهج يحدد كيفية أداء المؤسسة، ويحدد الخطوات التي يتبعها المختص الاجتماعي والعملاء لتحقيق الخدمة وهذا المنهج والخطوات يتم وفق مراحل هي:

المرحلة الاستهلاكية أو مرحلة الاتصال: يقوم فيها العميل بالاتصال بالمؤسسة لطلب الخدمة عن طريق لقاء أحد المسؤولين في المؤسسة وفي معظم الأحيان يقدم العميل الراغب في الحصول على الخدمة مجموعة من المعلومات الشخصية عن نفسه، وعن نوع الخدمات التي يطلبها. ويتم الحصول على هذه المعلومات بشكل رسمي عن طريق قيام العميل بملء استمارة تتضمن أسئلة مقسمة إلى أجزاء رئيسية من أجل سهولة مراجعة هذه المعلومات. وقد يحدث أن جزءاً من الخدمة التي يطلبها العميل يتم تقديمه في المؤسسة والجزء الآخر يتم في مؤسسات أخرى.

مرحلة التقييم: يتم في هذه المرحلة إجراء تقييم دقيق لاحتياجات العميل وظروفه الشخصية والبيئية، وذلك من أجل المساعدة على اتخاذ قرار بتنظيم استفادة العميل من خدمة معينة أو برنامج معين، وقد تظهر عملية تقدير احتياجات العميل إمكانية استفادته من أكثر من خدمة واحدة أو برنامج واحد تقدمه المؤسسة.

مرحلة تلقي الخدمة: وفي هذه المرحلة يستفيد العميل من الخدمات التي تم تحديدها في المرحلة السابقة، حيث يتولى القائمون على تنفيذ البرامج سواء كانت أنشطة تدخل أو حل للمشكلات أو جماعات تنمية مهارات أو أنشطة تعليمية أو وقائية، بربط العميل بهذه الخدمات، وإشراكه في البرامج والأنشطة المتاحة. وتعتبر هذه المرحلة من أطول المراحل من الناحية الزمنية حيث يرتبط العميل بالبرامج التي تقدمها المؤسسة ويتابع تلقي الخدمات بصورة متكررة وبشكل متصل.

مرحلة الإنهاء: وفي هذه المرحلة تكون نهاية تلقي الخدمة حيث يتوقف قرار المتخصصين بإنهاء العلاقة مع العميل على مدى تحقيق الأهداف، واستفادة العميل من الخدمة التي كان يتلقاها. ويكون العميل قد استطاع أن يشبع احتياجاته أو تمكن من حل المشكلة التي أتى من أجلها للمؤسسة لذلك فإن هذه المرحلة تمثل قدرة العميل على تحقيق التغير والتطور في الحالة.

مرحلة التقويم: لا تقوم الكثير من المؤسسات بتقويم الخدمات التي تقدم للعملاء بعد الانتهاء من تلقي الخدمات فقط، ولكن التقويم عملية مستمرة تبدأ مع بداية تعامل العميل مع المؤسسة وخلال جميع خطوات عمليات تقديم الخدمة.

مرحلة المتابعة: وتكون هذه المرحلة للتأكد من أن العميل قد استفاد من الخدمة، ولا يزال محتفظاً بالفوائد التي تم الحصول عليها من تعامله مع المؤسسة. ولكن لا تنفذ هذه المرحلة إلا في المؤسسات الكبيرة التي يتردد عليها أعداد كبيرة من العملاء. إلا أن هناك بعض المؤسسات تقوم بوضع مجموعة من الإجراءات التي تساعدها على تتبع العميل عن طريق الاتصالات التليفونية خلال فترات معينة (ستة أشهر إلى سنة). أو من خلال إرسال استمارة تتضمن بعض الأسئلة حول موقف العميل وظروفه (سليمان، عبد المجيد، جمعة البحر، مرجع سابق، (280-282).

الصعوبات التي تواجهها المؤسسات الاجتماعية: تظهر الصعوبات نتيجة مجموعة من العوامل التي تتفاعل، وتؤثر في المؤسسة وخبراتها وقد تتعلق هذه الصعوبات بالأهداف التي تمثل حالة معينة تسعى المؤسسة لتحقيقها. وتحقق أهداف المؤسسة يعطي دليلاً توضيحياً للعمليات والأنشطة التي يسعى المختصون الاجتماعيون إلى تحقيقها في المؤسسة كما أن الأهداف التنظيمية تمنح للمؤسسة نوعاً من التصديق القانوني لجميع أنشطتها وعملياتها مما يثبت وجودها على أنها كيان تنظيمي،" والأهداف تمثل نماذج فعلية لما يجب أن يكون عليه سلوك أعضاء المؤسسة وقد تكون الموارد من الصعوبات التي تعيق تحقيق المؤسسة لأغراض محددة والقيام بواجبها حيث يربط الكثير من العاملين في المؤسسات الاجتماعية بين زيادة عدد المختصين الاجتماعين أو زيادة ميزانية الأنشطة وبين فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها ونجاحها. والموارد من أموال وخبرات وتقنيات ليست هي الأساس في تحقيق الأهداف، حيث إن وجود الموارد التي تتلاءم مع احتياجات المؤسسة وقدرتها على تنفيذ البرامج، كما يجب أن تكون عملية الاستخدام الفعال للموارد من الأمور الهامة في تقدم المؤسسة بحيث يتم توزيع الجهود

وتنظيمها لرفع مستويات الأداء وتعلم المهارات الحديثة" (Holland, 1987,729--736).

ثانياً- المختص الاجتماعي:

إن شخصية المختص الاجتماعي تؤدي دوراً كبيراً في علاقته مع العميل لذا لابد أن يتحلى بصفات تؤثر على أفكار العميل من جهة وتلعب دوراً هاماً في مهنة الخدمة الاجتماعية. فوجود قاعدة علمية واسعة من العلوم الإنسانية المختلفة تساعد المختص في إيجاد حلول عديدة للعميل وتخفيف أعباء المؤسسة في الدراسة الشاملة التي تقوم بها لمشكلات العملاء. لذا لابد من يتوافر في شخصية المختص الاجتماعي القدرة على التحديد الدقيق للمشكلات التي تحدث بين العميل وبيئته الاجتماعية من خلال ما يتمتع به من مهارات الاتصال والملاحظة وجمع المعلومات من كافة المصادر وتحليلها ضمن سياسات المؤسسة وبالتعاون مع المختصين الاجتماعين الآخرين لتحسين الظروف الصعبة للعملاء ومساعدتهم على حل مشكلاتهم. وقد يقوم المختص الاجتماعي في بعض الحالات بإشراك العميل في جميع خطوات حل المشكلة لمساعدته على تنمية قدراته في مواجهة الظروف والمواقف الصعبة.

اختصاصات المختص الاجتماعي: يؤدي المختص الاجتماعي أدواراً عدة في عمله مع الأنساق التي يتعامل معها فتظهر في قدرته على استخدام الأطر النظرية والمهارات في حل المشكلات وتحقيق التغير وذلك من خلال اختصاصات أهمها:

تحديد وتقدير المواقف التي من خلالها يتم تكوين العلاقة أو تعزيزها أو إنهائها بين الناس وبين الأنساق الاجتماعية المرتبطة بهم.

وضع خطة التدخل المهني وتطبيقها لتحسين ظروف العملاء ومساعدتهم على أساس تقدير المشكلة وتحديد الأهداف الممكن تحقيقها والموارد والإمكانات المتاحة.

تعزيز قدرات حل المشكلة ومجابهة المواقف لدى العملاء وإكسابهم الخبرات والمهارات التي تساعدهم في تدبير شؤون حياتهم بعد ترك المختص الاجتماعي وإنهاء علاقتهم بالمؤسسة.

ربط الأفراد بالأنساق التي تمدهم بالموارد والخدمات والفرص المتاحة لنموهم، فلا بد أن يكون لديه معلومات شاملة عن المجتمع الذي يعمل به، تتضمن معرفته بطبيعة الخدمات المتوافرة ونوعيتها وكميتها والمؤسسات الموجودة في المجتمع والتي تقدم هذه الخدمات.

التدخل الفعال للمختص الاجتماعي لدعم الفئات الضعيفة أو التي تعاني من التمييز واكتشاف القدرات الكامنة لديهم.

الارتقاء بفعالية الأنساق التي تقدم الخدمات والموارد للأفراد والجماعات للارتقاء بسياسات المؤسسات كي تستطيع مساعدة العملاء بتوفير الخدمات والموارد التي يحتاجونها.

المشاركة الفعالة مع الآخرين لإيجاد خدمات وموارد جديدة أو معدلة يمكن أن تكون أكثر عدالة وإنصافاً للعملاء والعميلين منها وتغير الأنساق التي تتسم بعدم العدالة.

تقييم مدى تحقيق أهداف خطط التدخل المهني من خلال تقييم العمليات والمهارات المستخدمة لتحقيق عملية التغير.

تقيم المختص المستمر لنموه وتطوره المهني من خلال تقييم سلوكياته المهنية ومهاراته والمناقشات مع زملائه المختصين الاجتماعين حول الأنشطة والتعلم والمشاركة في الندوات والمؤتمرات وورش العمل.

انضمام المختص الاجتماعي إلى أنشطة التنظيمات المهنية مثل جمعيات المختصين الاجتماعين والنقابات المهنية والمنظمات العالمية والدولية"(سليمان، عبد المجيد، جمعة البحر، 2005، 34-37 جزء 1).

فالمختص الاجتماعي يعمل بشكل تعاوني من خلال المشاركة مع الوسط بكل نواحيه لمواجهة الظروف وإحداث التغيير مما يزيد من مهاراته وخبراته وتغير اتجاهاته فيستطيع تحليل وفهم كل العوامل المرتبطة بالمشكلة وتحديد أثر كل عامل في الموقف الإشكالي.

أدوار المختص الاجتماعي:

يقوم المختص الاجتماعي بالعديد من الأدوار والمناصب في المنظمات ومؤسسات الرعاية ويضع خطة للمشاريع البحثية وتأدية الخدمات المباشرة التي تتطلب خبرة علمية وهذه الأدوار تتمثل في:

"المُمكن: ويتعلق هذا الدور بتوظيف قدراته في مساعدة النسق والتفاعل مع الأنساق الأخرى، وتأدية أدواره وأنشطته وتوفير الدعم والاقتراحات لأعضاء النسق ليكمل النسق واجباته بنجاح.

الوسيط : يقوم المختص بحل الخلافات التي تحدث على مستوى الأنساق الاجتماعية من خلال تحسين الاتصال بين الجماعات وبعضها البعض أو بين المجتمعات من خلال تفهم المواقف الخاصة بكل مجموعة للتوصل إلى نوع من التسوية.

الموحد (المنسق): حيث يقوم المختص الاجتماعي في هذا الدور بعملية تجميع الوحدات الصغرى إلى شكل موحد متكامل ويكون له دور منسق من خلال التنسيق بين الجماعات والمجتمعات من خلال توفير المساعدة الفنية والتدخل من أجل تنمية وتطوير وتطبيق الأنشطة التي تربط بين الوحدات المتفرقة لتعمل كوحدة متناسقة.

المدير العام: من الضروري أن يتولى المختص الاجتماعي في بعض الأحيان إدارة المؤسسة أو البرنامج الذي يعمل فيه من خلال تحديد الأهداف التنظيمية للمؤسسة والحصول على الموارد اللازمة، والتنسيق بين الأنشطة من أجل التوصل إلى الأهداف الموضوعية، والتقويم وإجراء بعض التغييرات اللازمة في الشكل البنائي للمؤسسة لتحسين الفاعلية والفعالية في المؤسسة.

المحلل والمقيم: وترتبط هذه الأدوار بتقويم الأداء والعمل على تحليل النتائج من أجل التعرف على الفعالية المرتبطة لتنفيذ الأنشطة والبرامج، وتفهمه لمناهج البحث وأساليب التقويم لزيادة مستوى أداء المؤسسة ومستوى تحقيق الأهداف.

المُيسر: حيث يتولى هنا المختص الاجتماعي قيادة الجماعة من أجل تحقيق أهدافها كما يعمل على تحقيق التغير من خلال تحقيق التواصل بين أفراد المجتمع وجماعاته وتوجيه تجاربهم وأنشطتهم وتزويدهم بالخبرات والمهارات الفنية.

المُمهد: وفي هذا الدور يتعرف المختص الاجتماعي على المشكلات والعقبات ثم ينبه أفراد المجتمع إلى وجود مثل هذه المعوقات ويوجه المجتمع إلى تحديد طبيعة المشكلات وكيفية التعامل معها. كما يساعد المجتمع على اكتشاف الخطأ قبل تطوره ومن ثم وضع الحلول أو تعديل اللوائح وتغير السياسات لتحسين ظروف المجتمع وتنميته.

المفاوض: يتضمن دور المفاوض العمل على حل المشكلات وتسوية الخلافات ويختلف دور المفاوض عن دور الوسيط في أن المفاوض يؤيد أحد الأطراف المختلفين عن الطرف الأخر. فإذا حدث خلاف بين أعضاء المجتمع مع هيئة تقدم خدماتها للمجتمع. فإن المفاوض يتحدث مع الهيئة حول كيفية حل هذا الخلاف فهو يمثل المجتمع ويعمل على تحقيق مصلحته.

المحرك: يقوم المختص الاجتماعي بتحديد المشكلات الموجودة سواء في الجماعة أو المؤسسة أو المجتمع، ثم يضع المشكلة أمام هذه الأنساق ويوضح لهم المصادر والخطوات التي يمكن إتباعها للتعامل مع المشكلة وأهمية العمل على حلها من أجل مقابلة الاحتياجات الموجودة في المجتمع. ويقوم بوضع الاستراتيجيات التي تأخذ في الاعتبار المصادر المتاحة وكيفية توجيهها نحو تحقيق التغير.

المدافع: وهو من أهم الأدوار التي يتولاها المختص، والتي تترجم قيم المهنة الأصلية في تدعيم أنساق العميل التي تحتاج إلى الدعم والتأييد لمساعدتها على مواجهة مشكلاتها. فهو يساعد العميل في الحصول على الخدمات عندما تتعطل قدرة العميل على تحقيق هذه الخدمات بنفسه، كما يعمل على تعديل اللوائح وتصحيح السياسات التي تعطل حصول العميل على الخدمات، ويصدر لوائح وسياسات وقوانين جديدة تيسر حصول

العميل على خدمات يحتاجها، ويعمل على الدفاع عن حقوق العميل عن طريق تشجيع المؤسسات على معاملة العميل بطريقة عادلة وإنسانية وعدم إهمال احتياجاته"(سليمان، عبد المجيد، جمعة البحر، 2005، 339-342 جزء 2 بتصرف).

المقومات الرئيسية لشخصية المختص الاجتماعي:

شخصية الإنسان تتحدد من خلال مجموعة من العوامل الوراثية التي يرثها عن عائلته وأخرى مكتسبة من البيئة المحيطة التي يعيش فيها منذ ولادته، فتتفاعل هذه العناصر مع بعضها لتحديد المقومات الأساسية لشخصية الإنسان وهذه المقومات هي:

"المقومات الجسمية: كسلامة البدن من الناحية التكوينية والصحية، والمظهر الجسمي المناسب.

المقومات العقلية والمعرفية: كالنضج العقلي المناسب الذي يسمح بحسن التصرف والمرونة والحكم الدقيق على الأمور وسرعة البديهة ودقة الملاحظة. كما تتضمن المقومات العقلية والمعرفية معرفة تامة مكتسبة بحقائق العلوم الإنسانية المتعلقة برفاهية الإنسان والنتائج التي انتهت إليها، ومعرفة دقيقة بخصائص المجتمع المحلي الذي يعيش فيه من عادات وتقاليد وقيم وظروف اقتصادية واجتماعية.

المقومات النفسية والانفعالية: كالاتزان العاطفي والثبات الانفعالي في القدرة على مواجهة المشكلات والصعوبات وسعة الصدر وقدرة على ضبط النفس والاعتماد على النفس في تدبير الأمور وتكون الآراء مع الحاجة إلى العطف والتشجيع. كما يجب أن يكون المختص الاجتماعي خالياً من الصراعات والعقد النفسية المرضية، ولديه القدرة على فهم طبيعة الإنسان وتكوين علاقات إنسانية طيبة معه.

المقومات الخلقية والاجتماعية: كالسعي إلى حب الناس ومساعدتهم والاستماع إلى شكواهم وأن تكون لديه قيم خلقية فاضلة تتفق ومقتضيات البيئة التي يعيش فيها، وأن

يتقبل الناس مهما كانت طبقاتهم الاجتماعية أو عيوبهم الشخصية أو نقائصهم الخلقية"(عثمان، 1985، 152-153 بتصرف).

ومما سبق نرى أن المختص الاجتماعي لابد أن يتميز بسمات متزنة ويحسن الإنصات الإيجابي الفعال وفطن وقادر على الربط بين العلم وتطبيقه وأن يكون ذا إرادة حاسمة جادة وقدرة على التعبير عن عواطفه ودقيق الإدراك يهب نفسه للآخرين في راحة دون عناء.

ثالثاً- عملية المساعدة:

إن رسم سياسة اجتماعية لمعرفة احتياجات المجتمع ووضع الخطط التي تقابل هذه الاحتياجات مع مراعاة التغير في المجتمع ومتابعة حركة التطور للمناهج العلمية في دول العالم المختلفة يتطلب وضع أسس لابد من مراعاتها لتتم عملية المساعدة بالشكل الأمثل. فالمساعدة تمثل علاقة علاجية لاستعادة القدرات واستثمارها بأفضل شكل ممكن عن طريق تقديم الخدمات بكل أنواعها.

المستويات التي تساهم في تحقيق عملية المساعدة: هناك عدة مستويات في عمليات المساعدة تحددها لتحقيق أهدافها بالشكل الأفضل وهذه المستويات هي:

حل الموقف الإشكالي حلاً جذرياً، بحيث يستطيع العميل أياً كان مواجهة مثل هذا الموقف وغيره مستقبلاً.

حل الموقف الإشكالي حلاً نسبياً بتعديل نسبي لكل من العميل والظروف المحيطة به.

الاقتصار على تعديل موقف العميل حينما لا يمكن تعديل الظروف المحيطة لأي سبب كان.

الاقتصار على تعديل الظروف البيئية دون تعديل لاتجاهات العميل نفسه.

تجميد الموقف كما هو منعاً لمزيد من التدهور كلون آخر من ألوان المساعدة وإن كان أدنى مستوياتها."(عثمان، 1971، 143).

وتعد عملية المساعدة القاعدة الأساسية في التعامل مع المشكلات والظروف المحيطة من خلال علاقة مهنية تقوم على الفهم والتقدير بين العميل والمختص، إذ قد ينتاب العميل الخوف عند مقابلة المختص في المرة الأولى أو رهبة من هذا الشخص الغريب الغير معروف والذي سيطلع على المعلومات والمواقف الشخصية الخاصة، فهنا يشعر العميل بالقلق من منح المختص الثقة والاطمئنان الذي سيؤدي إلى تغير غير واضح في حياة العميل. فيصبح اكتشاف وتنمية العميل والظروف المحيطة لإحداث التغير المطلوب من الضرورات التي يجب على المختص القيام بها في عملية متكاملة الجوانب.

المبادئ الأساسية لعملية المساعدة: لابد من تحديد المبادئ الأساسية التي تقوم عليها عملية المساعدة ليتم تنفيذ العملية بدقة تؤدي إلى زيادة مستوى الفاعلية في المساعدة لتحقيق المطلوب وإحداث عملية التكيف مع الواقع وهذه المبادئ هي:

" المشاركة:

تحتاج المشاركة من الشخص المعاون أن يكون مستعداً للتفاوض وصادقاً في اتجاهاته نحو الأفراد الذين يتلقون المعاونة منه، وأن يكون مستعداً للتنازل عن آرائه لصالح الأفراد الذين يعونهم، فمن خلال المشاركة ينمي المختص الاجتماعي علاقات أصيلة ومتفتحة تعطي فرصة للعميل للتعبير عن آرائه ويكون هناك استعداد لدى المختص الاجتماعي لتقبل أراء العميل واتجاهاته وتقديرها والأخذ بها حتى لو تعارضت مع وجهات نظر المختص وآرائه. ومبدأ المشاركة في عملية المساعدة يعني أن مشاركة العميل في توضيح المشكلة وتحليلها يعطيه ملكية الموقف الذي يعيشه ومن ثم يصبح قادراً على التفكير في مجموعة من الاختبارات التي تهدف إلى حل المشكلة" .(Miley,2001,33)

"التقوية: تقوية العميل تشير إلى العمليات التي تهدف إلى زيادة المهارات الذاتية والتفاعلية والمقدرة الذاتية حتى يصبح الإنسان قادراً على أن يتخذ خطوات ويقوم بأنشطة لتحسين ظروفه الحياتية"(Gutierrez,1990,149). ومن خلال هذا المبدأ يسعى المختص الاجتماعي إلى تقليل الفروق في السلطة وتحقيق التوازن بينه وبين العميل فلا يكون العميل مسلوب الإرادة وغير قادر على اتخاذ القرارات التي تنعكس على حياته. وبذلك يستطيع العميل التعبير عن شعوره حتى تجاه أسلوب المختص وسلوكه في القرارات التي يتم اتخاذها لإصلاح المشكلات كما يعبر العميل عن رأيه تجاه المؤسسة التي يتعامل معها، وفي نوع الخدمات التي تقدم له مما يساعد المختص على تحديد نقاط القوة في شخصية العميل وما هي السلبيات والمشكلات التي تحد من خبراته وعلاقاته.

"التقويم: إن التقويم يرتبط بتحديد المشكلة، ووضع أهداف يمكن قياسها لمواجهة المشكلة، مع وضع برنامج تدخل قائم على أساليب ومنهج حل المشكلة واستخدام وسائل لتقييم هذا التدخل. فالتقويم يستخدم وسائل وأساليب كثيرة مثل الاستمارات والاستبيانات ويعتمد على سرد العميل لاتجاهاته ومشاعره نحو عملية المساعدة ومدى إحساسه بالفوائد التي يكتسبها والتغير الذي طرأ على الموقف بناء على أنشطة التدخل، ويشترك المختص في هذا المبدأ بوضع تصوراته عن الموقف ومدى فاعلية التطور الذي يحدث فيه. ومن الضروري أن تتوافق تصورات المختص للموقف مع رؤية العميل وتقويمه له" .(Reidw,1994,44)

المعايير الأخلاقية في عملية المساعدة: من الضروري وجود مجموعة من القيم والمبادئ والمعايير التي توجه ممارسة الخدمة الاجتماعية في إطار عملية المساعدة الفعالة ومن هذه المعايير :

"الاهتمام بالآخرين: ويتضمن ذلك تكوين المختص لاتجاهات معينة تقوم على التعاطف والتفهم للعملاء والشعور الصادق بمواقفهم والصعاب التي تواجههم والرغبة في تحقيق مصالحهم وخدمتهم.

الإحساس بالمسؤولية والالتزام: ويعني ذلك شعور المختص الاجتماعي بالمسؤولية المهنية تجاه الآخرين بشكل عام وتجاه العميل بشكل خاص، وهذا يعني أن يحمل المختص درجة من الثبات في مواجهة مشكلات العملاء والتعامل معهم. ويحافظ على معنوياتهم ويساعدهم على تحقيق التغير المطلوب.

التقبل: يقوم التقبل على عدم إدانة العميل نفسه، أو تبني مثل هذا الاتجاه، فنحن نحترم مشاعر العميل ونؤمن بقدرته على تعديل ظروفه بنفسه، وإحداث التغيير في المواقف التي يواجهها فيصبح قادراً على مواجهة مشكلاته بنفسه وتكون لديه المقدرة على اتخاذ القرارات التي تتطلبها مصلحته وفقاً لظروفه وإمكاناته.

التعاطف: يعكس التعاطف قدرة المختص على توصيل انطباعات معينة للعميل تحمل مشاعره الإيجابية نحو العميل واهتمامه به ورغبته الصادقة في مساعدته وتأييده وهذا يعني الاستماع الصادق لما يرغب العميل في إبلاغه والتفهم الواعي لما تحتويه رسالة العميل المسموعة والصامتة.

الاتصال الواضح: وهذا يعني القدرة على تفهم لغة العميل وأسلوبه ومستوى وعيه وثقافته، والتحدث للعميل بنفس المعنى واللغة التي يستطيع العميل أن يفهمها. وقد يستخدم العميل بعض الألفاظ التي لا يفهمها المختص، فليس هناك أي حرج في أن يطلب من العميل توضيحها وشرحها. وبذلك يتعلم العميل أنه من الممكن أن يراجع المختص ويستفسر عن معاني بعض الكلمات.

الأصالة: وتعني مستوى صدق المختص في التعبير عن نفسه ومشاعره وقدرته على أن يفصل ما بين مشاعره ومشاعر العميل. وتساعد الأصالة التي تظهر في تصرفات المختص في أن يعرض ويقدم أفكاره ومشاعره بصدق، ومن ثم فالعميل يتبع المختص ويتفهم لغته التي تعكس مشاعره وأفكاره. فإن الأصالة قد تتطلب من المختص مستوى معيناً من المرونة في الأساليب والوسائل التي يستخدمها ويطبقها خلال عملية المساعدة.

استخدام السلطة والتحكم: تعتبر خبرات المختص ومعارفه كنوع من أنواع السلطة والتحكم التي تظهر آثارها في عملية المساعدة، فيستخدم المختص سلطته المهنية وخبرته ومهاراته لتشجيع العميل على أن يقوم بأشياء تفوق قدراته الحالية ومستوى أدائه المعهود حتى يمكن له تحقيق التغير المطلوب. وتوفر السلطة للمختص التأثير على العميل وظروفه فيقوم بتشجيعه على اتخاذ قرارات وتحقيق أنشطة ومهام تساعد على تخفيف الضغوط والتوترات التي يعيشها.

الغرض: إن وضوح الغرض وتقبل كل من العميل والمختص له يؤدي بالضرورة إلى خلق جو من التفاهم والوضوح. فمن الضروري البدء في مناقشة الغرض من عملية المساعدة حتى يمكن أن يحدث اتفاق على الجوانب الأساسية للهدف من عملية المساعدة"(Pruce,1998,169).

الجوانب القانونية في عملية المساعدة: لابد أن يتعرف المختص الاجتماعي على أهم القوانين والأحكام المتعلقة بجوانب العمل وحقوق العاملين والمتعاملين، ومن هذه القوانين:

"القوانين واللوائح التي تنظم الاختصاصات والمسؤوليات تجاه المجتمع والمواطنين.

القوانين واللوائح التي تنظم الاختصاصات المتعلقة بالوظائف والواجبات للعاملين.

القوانين واللوائح والأحكام التنفيذية التي تحدد شروط تقديم الخدمات.

القوانين والأحكام التي تحدد حقوق العميل في تلقي الخدمة والإجراءات الخاصة بالطعن في القرارات الإدارية والتنفيذية.

اللوائح والأحكام التي تتعلق بمسؤوليات العاملين تجاه العملاء وواجباتهم.

اللوائح التي تنظم أسلوب سير العمل وخطوات تنفيذ الخدمات والإجراءات المتعلقة بها.

اللوائح التي تحدد نوع المستندات المطلوبة لتلقي الخدمات والفترات الزمنية المتعلقة بها.

اللوائح التي تحدد حقوق العاملين تجاه المؤسسة من ترقيات وإجازات وتأمينات وأساليب الحصول عليها"(سليمان، عبد المجيد، جمعة البحر، 2005، 89-99، جزء1). إن جميع عمليات الخدمة تهدف بالضرورة إلى تحقيق تغير في ظروف العميل أو حل الموقف وتخفيف ظروف المشكلة. لذا لابد من بناء علاقة قوية بين المختص والعميل، وتكون بمثابة وسيلة منهج لتفعيل عملية المساعدة.

العمليات المهنية لعملية المساعدة: تتم المساعدة من خلال مجموعة من العمليات المهنية التي تحقق كل عملية منها مجموعة من الأهداف والمهام المحددة وتبدأ بخطوة تكون مترابطة مع الخطوة التي تليها لتتم عملية المساعدة بشكل مناسب لظروف العميل ومحيطه. وهذه العمليات هي:

التقدير: ويتمثل في قدرة المختص الاجتماعي على مساعدة العميل في التعرف على طبيعة الموقف الإشكالي الذي يواجهه، وتفهم جميع الجوانب المرتبطة به، والكيفية التي يتم بها التفاعل بين هذه العوامل، وتتمثل هذه الكيفية في فهم الطبيعة للعميل وخصائصه وأهدافه التي يسعى لتحقيقها ونوع التفاعل وتأثير المؤسسة.

التخطيط: يقوم المختص في هذه المرحلة بتحليل المعلومات التي تم التوصل إليها في أثناء عملية التقدير وتنظيمها وتبويبها حتى يمكن التعرف على المشكلات التي تواجه النسق ثم يقوم بالتعرف على الأولويات والتوصل إلى مجموعة من الأهداف العامة والعملية من أجل العمل على تحقيق التغير، فالخطوة الهامة في عملية التخطيط هي تحديد الأهداف التي يتم العمل على تنفيذها.

التدخل: من خلال اختيار النماذج والأساليب التي يستخدمها المختص لتحقيق الأهداف المهنية التي تم تحديدها خلال عملية التخطيط. ويشترك في تنفيذها مجموعة من الأنساق ذات العلاقة بالموقف والأحداث.

التقييم: ترتبط هذه العملية بعملية قياس النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أساليب علمية، ثم مقارنة هذه النتائج بالأهداف التي تم وضعها في أثناء عملية التخطيط. وإن

الخلل في عدم تنفيذ عملية التقييم يؤدي إلى صعوبة في التعرف على فاعلية التغير ومن ثم عدم التأكد من استمرارية المشكلة أم لا.

الإنهاء والمتابعة: تأتي هذه العملية عندما يشعر المختص الاجتماعي بأن الأهداف الموضوعة أو التغير المرغوب قد تم تحقيقه. أما عن المتابعة في عملية المساعدة فإنها تتطلب نوعاً من متابعة الأساسيات التي تهدف إلى التأكد من أن النسق أو العميل قد استطاع المحافظة على الفوائد التي تم تحقيقها في أثناء عمليات المساعدة حيث يتم استخدام وسائل مختلفة للاتصال بالنسق أو العميل ومتابعة التطورات التي حدثت، فربما اكتشاف تكرار المشكلة يتطلب إعادة تقديم المساعدة بشكل أو بآخر."(سليمان، عبد المجيد، جمعة البحر ،2005، 38--40، جزء 2).

الخلاصة:

تم في هذا الفصل المكونات الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية، التي تضم العميل باعتباره أحد الموضوعات الأساسية في مهنة الخدمة، وأهم الاعتبارات في شخصيته. ومدى تأثره بالبيئة الخارجية.

كما تم في هذا الفصل تحديد أنواع المشكلة على أنها مكون أساسي في مهنة الخدمة، وكيفية التفاعل بين المشكلة وسمات العميل.

كما بين هذا الفصل الأركان الأساسية في عملية المساعدة ودورها في علاج المشكلات، التي تضم المؤسسات الاجتماعية وأسباب نشوئها، أهم خصائصها ووظائفها. والمختص الاجتماعي مع توضيح اختصاصاته، أدواره، والمقومات الرئيسية لشخصيته. كما يضم عملية المساعدة ذاتها بوصفها علاقة علاجية لاستعادة القدرات واستثمارها بأفضل شكل ممكن عن طريق تقديم الخدمات بكل أنواعها. وأهم المبادئ التي تقوم عليها عملية المساعدة، والجوانب القانونية في عملية المساعدة.

المصادر و المراجع:

1- جوهر، صلاح الدين: إدارة المؤسسات الاجتماعية أسسها ومفاهيمها، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1973.

2- سليمان، حسين حسن- عبد المجيد، هشام سيد- البجر، منى جمعة: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2005. (ج 1).

3- سليمان، حسين حسن- عبد المجيد، هشام سيد- البجر، منى جمعة: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2005. (ج2).

3- عثمان، عبد الفتاح: خدمة الفرد والمجتمع المعاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1971.

4- عثمان،عبد الفتاح وآخرون: مقدمة في الخدمة الاجتماعية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1985، 152-153 بتصرف).

المراجع الإنكليزية:

1-Holland,T& petchers,M: Organizations context for social delivery in amimaham(Editor in chief) Encyclopedia of social work (18 th Ed, Vol, 2p 1978.

2-Gutierrez,L: working With women of colors an empowerment perspective, social work,v35.1990

3-Miley,K,omelia,M,dubois: Generalist social work practice, an empowerment approach, Boston,2001.

4-Pruce,A: handbook of empirical social work practice,1998.

5-Reid,W: the empirical practice movement social service review, 1994.

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل الثامن

طريقة خدمة الفرد

أولاً- المتطلبات الأساسية لعملية المساعدة في خدمة الفرد.

ثانياً- تعريف طريقة خدمة الفرد.

ثالثاً- الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد.

رابعاً- خطوات خدمة الفرد.

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الأهداف التعليمية:

يهدف هذا الفصل إلى التعريف بمهنة خدمة الفرد التي يستخدمها المختص الاجتماعي باستخدام طريقة دراسة الحالة.

يحدد هذا الفصل المتطلبات الأساسية لعملية المساعدة في خدمة الفرد.

معرفة الخصائص الرئيسية لخدمة الفر.

الخطوات الأساسية في مهنة خدمة الفرد (الدراسة – التشخيص– العلاج).

لازمت الخدمة الاجتماعية تطور الإنسان التاريخي منذ القدم حتى شملت تاريخ البشرية كلها، باعتبارها تعبيراً عن التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع وجماعاته. وبعد التطورات التي حدثت في المجتمع في الفترات المتوالية وظهور أنماط من العلاقات أدى لوجود ظواهر سلبية وإيجابية في المجتمع مما استدعى وجود متخصصين في مهنة الخدمة الاجتماعية يتناولون مشكلات المجتمع بطرق علمية ومنهج علمي لتحقيق التكيف الاجتماعي السليم لأفراد المجتمع وإشباع حاجاتهم. وبذلك أصبحت الخدمة الاجتماعية تؤمن بقيمة الفرد والجماعة والمجتمع وحددت لنفسها طرقاً ثلاثة هي:

خدمة الفرد من أول طرق الخدمة الاجتماعية المهنية عام 1898 التي نشأت في المجتمعات الصناعية وخاصة في المجتمع الأمريكي نتيجة للآثار الناجمة عن التصنيع ومنها مشكلات الفقر والبطالة ومشكلة العلاقات الناجمة عن تعدد الثقافات واختلافها ضمن المجتمع.

وكلمة خدمة الفرد هي ترجمة للمصطلح الأجنبي casework الذي ظهر في المؤلفات العلمية ويعبر هذا المصطلح عن مستوى الأداء في خدمة الفرد من حيث إنها طريقة لعلاج الحالات الفردية التي تعاني من صعوبات تمنع تكيفها مع البيئة المحيطة نتيجة

عوامل ذاتية وعوامل خارجية وتؤدي هذه الطريقة دوراً كبيراً في الكشف عن الخلل نتيجة التعامل مع المشكلات التي تظهر بشكل متكرر.

"ونتيجة الظروف والمتغيرات الشخصية والبيئة التي يمر بها الإنسان لا يستطيع معها تحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي فيعيش في العديد من الضغوط التي تؤدي إلى ظهور العديد من المشكلات التي تخل من توازنه وتوافقه مع المجتمع والتوقف عن تحقيق أهدافه وقد تكون هذه المشكلات ناتجة عن عدم قدرة الفرد على استخدام واستثمار الموارد المتاحة في المجتمع بسبب وجود عائق ذاتي في قدراته أو عدم كفاية موارد المجتمع. فهنا لابد من وجود برنامج ومنهج علمي يساعد الفرد على تنمية قدراته في استخدام الموارد المتاحة لتحقيق التوافق الإيجابي والقيام بوظيفته الاجتماعية. وخدمة الفرد في أبسط صورها هي نشاط معين يبذل نحو فرد أو أسرة تواجه ظروفاً اجتماعية صعبة هو وأسرته عاجزة عن مواجهتها مواجهة فعالة أو عاجزة تماماً عن مواجهتها بهدف التخلص تماماً أو التخلص نسبياً من هذه الظروف"(عثمان، 1971، 22).

والظروف الاجتماعية هي التي ترتبط بعلاقة الفرد بمجتمعه التي تتطلب درجة من الرضا للواقع الاجتماعي يستطيع فيها الفرد النمو بطريقة أفضل في تفاعله مع بيئته الاجتماعية التي هي في النهاية الأفراد والنظم الاجتماعية والهيئات والمؤسسات والتراث الثقافي والتركيب الطبيعي مجتمعة في وحدة اجتماعية لها خصوصيتها.

أولا- المتطلبات الأساسية لعملية المساعدة في خدمة الفرد:

مواقف تدل على عدم التوافق الشخصي والاجتماعي (مشكلات اجتماعية) مما يؤكد وجود خلل أو عدم توازن شخصي واجتماعي لدى بعض الأفراد.

توقع المجتمع لمثل هذه المشكلات ووجود مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأفراد في مثل هذه المواقف.

تستخدم في هذه المؤسسات طريقة خدمة الفرد لعلاج هذه المشكلات من خلال العلاقة المهنية بين المختص الاجتماعي والعميل وذلك لتحقيق التوافق الذاتي والاجتماعي للعميل.

لكي تكون ممارسة طريقة خدمة الفرد لها الفاعلية والتأثير لا بد وأن يكون المختص الاجتماعي يملك المهارة في فهم الدوافع السيكولوجية والاجتماعية والبيولوجية للسلوك الإنساني التي تؤدي إلى المشكلات أو الانحراف.

أن يكون لدى المختص الاجتماعي القدرة على استخدام المبادئ الأساسية في عمليات الدراسة والتشخيص والعلاج.

يعتبر المختص الاجتماعي ذو المهارة والإعداد العلمي المناسب هو الوسيلة والأداة الأساسية في تطبيق طريقة خدمة الفرد واستخدامها "(walter,2009, 183).

ثانياً- تعريف طريقة خدمة الفرد:

تعددت الآراء حول تعريف الخدمة الاجتماعية حيث اعتبرها البعض أحد فروع علم النفس التطبيقي، أو عملية تتضمن خطوات لتحقيق أهداف معينة ومحددة مسبقاً، أو أدوات فنية لكيفية التعامل مع الأفراد. ولكن في الواقع تخضع خدمة الفرد لفلسفة اجتماعية تعبر عن رؤية أخلاقية وإنسانية للحياة السليمة من حيث إنها تهتم بكرامة

الإنسان وقيمته الذاتية وقدرته على التغير والتقدم كونها تستهدف مساعدة الأفراد وتتعامل معهم على حل مشكلاتهم ومواجهتها وإشباع احتياجاتهم بطريقة أفضل عن طريق تنمية وتطوير قدراتهم وإمكاناتهم وتطويرها.

وخدمة الفرد تعد إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تعتمد على العلم والمهارة أو الفن. ولكي تكون خدمة الفرد علماً لابد من أن تتوافر فيها الشروط التالية:

أ-" الطائفة المتميزة من الظواهر التي يتخذها العلم موضوعاً مستقلاً للدراسة والبحث بمعنى أنها ظواهر لا تتدخل مع غيرها من الظواهر الأخرى في أي زمان ومكان، بل إن لها دائماً خصوصية مستقلة عن غيرها تمام الاستقلال.

ب- إمكان إخضاع هذه الظواهر لمنهج أو أكثر من مناهج البحث العلمي حيث إن المنهج هو الأسلوب العلمي الوحيد الذي يسلكه العقل لدراستها بغية الوصول إلى قضايا كلية فقد يكون منهجاً عقلياً قائماً على الاستدلال الرياضي أو تجريبياً يعتمد على التجربة والملاحظة وقد يكون تاريخياً يعتمد على أحداث الماضي.

ت- لتحقيق هذه المناهج طائفة من القوانين أو القضايا الكلية لها صفة الحتمية والعمومية تكشف الماضي أو الحاضر كما تتنبأ بالمستقبل ومعيار صدقها هو في اطراد حدوث الظاهرة إذا ما توفرت لها ظروف معينة في كل زمان ومكان فالماضي يشبه الحاضر وكل منهما يشبهان المستقبل وبذلك هذه الشروط هي الموضوع والمنهج والقوانين"(عثمان، 1971، 40).

أما إذا كانت خدمة الفرد تعرف على أنها فإنها تعتمد على المهارة التي تعد ركيزة أساسية تعتمد على تأثير فرد في آخر تأثيراً إيجابياً فلا بد من توافر ثلاثة عناصر رئيسية هي الاستعداد والتعلم والتدريب.

"كانت ماري ريتشموند أول من عرف 1915 خدمة الفرد في كتابها الشهير التشخيص الاجتماعي بأنها: خدمة الفرد فن عمل أشياء مختلفة مع أشخاص بالتعاون معهم لتحسين

أحوالهم وأحوال مجتمعهم في نفس الوقت كما تهدف إلى الوصول إلى التكيف في علاقات الفرد بمجتمعه بتسجم مع بيئته الاجتماعية. (ص 55).

كما عرفتها هيلين برلمان 1957 بأنها عملية تمارس في مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم لوظائفهم الاجتماعية (ص 60).

وعرفها فيلكس بياستوك 1966 بأنها فن تستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة في العلاقة الإنسانية لتوجيه كل من طاقات الفرد و إمكانات المجتمع لتحقيق أفضل درجة ممكنة من التكيف بين الفرد وبيئته الاجتماعية، أو بينه وبين جانب منه"(Biestock,1966,3). وفي تعريف المؤتمر السنوي للخدمة الاجتماعية 1964 طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تستهدف التدخل والتأثير في حياة الفرد الاجتماعية والنفسية لتحسين وتوجيه وتدعيم وظيفته الاجتماعية (ص 57).

وعرفها السنهوري 1962 بأنها طريقة مؤسسية لتنبيه واستثمار قدرات الشخص للنضج الاجتماعي للاستفادة من إمكاناتهم وإمكانات المجتمع للتغلب على العقبات الاجتماعية التي تعترضهم"(عثمان ، 1971، 55-61).

فخدمة الفرد مهنة وطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية التي تهتم بالجوانب النفسية والاجتماعية لحياة الفرد لعلاج الخلل والعائق الذي أثر على الأداء الاجتماعي للفرد عن طريق تنمية قدراته في علاقة بينه وبين المختص الاجتماعي وتحسين قيام الفرد بالأدوار الاجتماعية التي تساعده على تخطي هذا العائق والخلل وتحقيق التكيف مع الواقع والوسط المحيط من جديد.

ثالثاً- الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد:

يمكن بعد التعرف على ماهية خدمة الفرد من تحديد خصائصها الأساسية فيما يلي:

"خدمة الفرد طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تتعامل أساساً مع فرد أو أسرة يواجه عقبة في أداء وظيفته الاجتماعية، بهدف مساعدته أقصى درجة ممكنة من المساعدة.

اتجاهات، هذه المساعدة ومداها، تحددها طبيعة المؤسسة وفلسفتها من ثم كان لها مستويات متفاوتة تختلف من مؤسسة اجتماعية إلى أخرى.

تتميز طريقة خدمة الفرد بطابعها العلاجي أساساً وإن كان ذلك بالضرورة يحقق أهدافاً وقائية وإنشائية في نفس الوقت.

ترتكز طريقة خدمة الفرد على قاعدة علمية راسخة تتمثل في قوانين العلوم الإنسانية والفروض العلمية والمسلمات البديهية والتزام الشك المنهجي.

تستند هذه الطريقة كذلك على المهارة والاستعداد، مهارة في العلاقة الإنسانية واستعداد يمهد الطريق إليها.

لا بد يمارسها مختصون اجتماعيون لديهم هذا الاستعداد ومزودون بهذا العلم واكتسبوا هذه المهارة.

تؤمن خدمة الفرد بأن مشكلات الإنسان نابعة بالضرورة من تفاعله مع بيئته الاجتماعية من ثم فهي تملك القدرة على التأثير في كل من هذا الإنسان وفي هذه البيئة في نفس الوقت.

تشمل خدمة الفرد مجموعة من القيم الإنسانية أبرزها قيمة الإنسان وكرامته وفرديته وحقه في حياة خالية من الألم وحقه في ممارسة حريته واختيار أسلوب حياته. كما تؤمن خدمة الفرد بالإنسان على أنها قدرات خلاقة وطاقات تتطلع إلى الانطلاق.

لا تؤمن خدمة الفرد بالسلبية المطلقة في مساعدة الأفراد، بل تؤمن بمسؤوليتها في التدخل عند الضرورة للمساعدة، حماية للأفراد أنفسهم وحماية للمجتمع في نفس الوقت. ووسائلها في هذا التدخل تستمدها من طابعها الإنساني ومسؤوليتها المهنية تجاه الفرد وتجاه المجتمع في نفس الوقت.

هناك تلازم حتمي بين المشكلة الاجتماعية والمشكلة النفسية للفرد ومن ثم كان العلاج هو علاج اجتماعي نفسي معاً(عثمان ، 1971، 68-69).

ومما سبق نرى أن خدمة الفرد تساعد على زيادة حجم الطاقة العاملة وزيادة فاعليتها من خلال مساعد الأفراد على مواجهة مشكلاتهم وبذلك تجنب المجتمع الأعباء الاقتصادية والاجتماعية المستقبلية، بعد أن تساعد الأفراد على حل مشكلاتهم القابلة للانتشار وتعمل على الاستفادة من طاقاتهم واستثمارها بشكل يجنب المجتمع مخاطر مستقبلية تعيق تقدمه. كما تعمل على زيادة التضامن الاجتماعي في المجتمع من خلال كشفها عن العلل الاجتماعية بحيث تشعر أبناء المجتمع بالوحدة والترابط والعدالة الاجتماعية.

رابعاً – خطوات خدمة الفرد:

لا يمكن علاج أي علة إلا إذا عرف سببها ومنبع نشأتها، ولا يتم ذلك إلاّ إذا تمت دراسة المشكلة أو العلة بوصفها شيئاً خارجاً عن ذات الفرد لها طبيعة اجتماعية أو نابعة من الفرد ذاته أدت لخلق مشكلة أثرت على تقدمه ودوره الاجتماعي وهنا لا بد من دراسة المشكلة دراسة تستند إلى الأسس المعرفية العلمية وتتضمن مجموعة من الخطوات المترابطة المتفاعلة وهذه الخطوات هي:

أ – الدراسة الاجتماعية والنفسية:

تعد الدراسة وسيلة لتحقيق غاية أساسية في تشخيص المشكلة ودراسة الحقائق التي تشكل المشكلة وكان لها أثر كبير في حياة الفرد وظروفه الخارجية. وقد عرفت فاطمة الحاروني الدراسة بأنها الوقوف على طبيعة الحقائق والقوى المختلفة النابعة من شخصية العميل الكامنة في بيئته والطريقة التي تتفاعل بها لإحداث الموقف السيئ الذي يعاني منه العميل وذلك بقصد التشخيص الذي يؤدي إلى العلاج الاجتماعي" (الحاروني، 1969، 118). وتهدف الدراسة إلى تفهم شخصية الفرد ومواقفه وتفهم مشكلته في ضوء الحقائق الشخصية والموضوعية تمهيداً لعلاج هذه المشكلة، إذ يتم فيها استفسار المختص الاجتماعي من الفرد حول أمر معين بخصوص جوانب حياته الداخلية والخارجية ولا يمكن حصر كل الظروف أو تصور إمكان دراسة كافة سمات الفرد وخبراته وظروفه المحيطة فهي تقتصر على مكان محدد مرتبط بطبيعة الموقف الذي يواجهه الفرد وقدرة

المختص وإمكاناته. كما أن طبيعة المشكلة لها دور أساسي في تحديد مكان الدراسة فالمشكلة المدرسية تتطلب إلماماً بالجو المدرسي وبالمقررات وآراء المدرسين والبطاقة المدرسية وغيرها من العوامل المدرسية المرتبطة بتأخر الطالب الدراسي.

كما أن للدراسة جوانب علاجية منها أنها تمهد لنمو علاقة بين المختص والفرد منذ بدء دراسة المشكلة وتتوطد هذه العلاقة في أثناء التعرف على حقائق المشكلة كما أنها تساعد الفرد على التنور حول موقفه والتعرف على الحقائق التي كانت خافية عنه قبل بدء التعامل مع المختص ولا بد من تحديد مصادر الدراسة التي تبين حقائق المشكلة وتشمل الفرد وأسرته أو البيئة المحيطة من مدرسة أو مؤسسة أو رفاق، وغيرها من الوثائق والسجلات التي تدعم الدراسة وتكشف عن أسباب المشكلة. وللدراسة أساليب مختلفة تمثل الأدوات والطرق المتاحة للحصول على بيانات وحقائق الدراسة من مصادرها المختلفة ومن هذه الأساليب:

المقابلة:

تختلف المقابلة في خدمة الفرد عن المقابلة في المهن الأخرى فهي تعد وسيلة لفهم الموقف بواقعيته لمساعدة الناس على التخلص من العوامل السلبية وتساعد المختص في ملاحظة سلوك الأفراد ومراقبته. فالمقابلة تمثل اجتماع المختص الاجتماعي بالفرد (العميل) أو غيره وجهاً لوجه وتكون وسيلة يتمكن بها من الحصول على المعلومات التي تهمه في التشخيص وعن طريقها تتحقق أهداف هامة في عملية المساعدة كونها تعتمد على المهارة والاستعداد وأسلوب خاص لكل فرد (عميل) وباستخدام قواعد إجرائية تفيدها وتغني الحقائق الأساسية للمشكلة. والمقابلة في خدمة الفرد لها عدة أغراض يمكن تحديدها في:

*إعطاء العميل فرصة للاستماع إلى مشكلته والوصول إلى معرفة نوع حاجاته واكتشاف مستوياته العقلية وعلاقتها بمشكلته.

تكوين علاقة مهنية مع العميل يكون أساسها الثقة والتفاهم وتكون بدورها أساساً لما يتبع من الصلة بين المختص والعميل.

الحصول على مصادر المعلومات التي تعين المختص على فهم الموقف ومناقشة الطرق الممكنة لإثبات استحقاق العميل لخدمات المؤسسة.

تتاح الفرصة للعميل خلال المقابلة للتعبير عن مشاعره السلبية والإيجابية وإزالة المخاوف فيما يتعلق بالموقف الذي يعاني منه وتخفيف شعوره بالضعف بسبب التجائه لطلب المساعدة.

البدء في توجيه دوافع العميل لكي يعتمد على نفسه وذلك بتشجيعه على المساهمة في بذل نشاط لعلاج موقفه"(خاطر، 2003، 196).

الزيارة المنزلية:

تعد الزيارة المنزلية نوعاً من المقابلات المهنية مع العميل ضمن بيئته الطبيعية لتحقيق أهداف معينة وتتم بناءً على اتفاق مسبق بين المختص الاجتماعي والعميل. ولها أهمية بخاصة في حالات الشيخوخة والعجز وغيرها من الحالات التي لا يستطيع العميل فيها الخروج من المنزل، كما أنها تساعد على التعرف على الظروف المحيطة بالعميل وإتمام المقابلة وخاصة في حالات المشاكل الأسرية، وللزيارة المنزلية عدة خصائص هي:

" الزيارة المنزلية بصفة عامة ليست لازمة حتماً لعمليات خدمة الفرد.

المقابلة في المؤسسة يمكن لها في أغلب الأحيان أن تغني عن الزيارة المنزلية إذا ما توفرت الكفاية المهنية الواجبة للمختص الاجتماعي.

هناك حالات بعينها يتحتم فيه زيارة منزل العميل.

وفي مثل هذه الحالات يجب التأكد من أن الزيارة المنزلية هي الأسلوب الوحيد الذي يحقق أهدافها المرجوة وأن لا سبيل إلى مساعدة العميل إلا بزيارة المنزل.

الزيارة المنزلية لا تخرج في النهاية عن كونها إما مقابلة فردية أو مشتركة نراعي فيها جميع المفاهيم المهنية وأساليب المقابلة وقواعدها" (عثمان، 1971، 296). ولا بد من الاتفاق على موعد هذه الزيارة بما يتلاءم مع ظروف كل من المختص الاجتماعي والعميل مع مراعاة الأسس والمفاهيم المهنية خلال الزيارة والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الزيارة مع الاهتمام بالسرية والتقبل لها.

3- السجلات والوثائق المختلفة فإضافة إلى المقابلة والزيارة المنزلية فإن هناك وسائل أخرى للحصول على حقائق المشكلة من مصادرها الأساسية وتشمل المستندات الشخصية والسجلات الخاصة بالعميل في المؤسسات المختلفة، وقد تكون المكالمات التلفونية وسيلة أخرى للحصول على البيانات من مصادرها كما يمكن الاستفادة من الاختبارات النفسية والفحوص المختلفة الناتجة عن مقابلة خبراء و مختصين اجتماعيين.

ب - التشخيص:

يعد التشخيص خطوة بين عمليتي الدراسة والعلاج، ويتطلب فهم طبيعة المشكلة التي يعاني منها العميل وتفسيرها ضمن العوامل الشخصية والبيئية التي أدت لظهورها، ويمثل الرأي الذي يكونه المختص الاجتماعي من ما يحدثه عنه العميل من حوادث وخبرات ومن تحليل تاريخ وسلوك العميل وتفاعله مع الحياة اليومية، مضافاً إليها تفسير المعلومات والحقائق التي جمعها في مرحلة الدراسة، عملية التشخيص الاجتماعي التي تعتبر التحديد الدقيق لطبيعة المشكلة وأسبابها وتقديرها في إطار الغايات المرجوة ويركز التشخيص على ثلاثة نواح هي:

*طبيعة المشكلة والأهداف التي يسعى إليها العميل.

طبيعة شخصية العميل والقوى المتفاعلة في موقفه والمؤثرة في شخصيته والدوافع النفسية المساهمة في وجود الإشكال.

طبيعة المؤسسة وظروفها وغرضها ونوع المساعدة والخدمات التي يمكن أن تقدمها للعميل أو تمكنه من الحصول عليها ونوع الخدمات الموجودة والموارد الأسرية والبيئية التي تستثمر لاستكمال خدمات المؤسسة، لتحسين موقف العميل لأقصى حد ممكن" (سرحان، 2006، 272).

وقد ارتبط التشخيص دوماً بالعلاقة السببية، حيث إن لكل مشكلة أسبابها وقد تسبقها في الحدوث أو تلازمها. كما يستند التشخيص على العلاقة الجبرية بين الظواهر التي ترى أن هناك أثراً حتمياً للعوامل السلبية على المشكلة وبذلك تبرز قدرة العقل البشري للوصول إلى الحقائق إذا تمت ممارسة عملياته بأسلوب علمي يقدم كيفية علاج المشكلة عملياً. ويمكن تحديد خمسة جوانب رئيسية في عملية التشخيص وهي:

"تصنيف عام لطبيعة المشكلة وتحديد مجالها (أسرية، مدرسية،.....) ويحدد منذ الوهلة الأولى لتتوالى بعدها الجوانب التفصيلية.

التصنيف الطائفي الذي يحدد الطائفة التي تنتمي إليها المشكلة داخل مجالها العام وتحديد طائفة المشكلة تختلف حسب مجالها العام وحسب خدمات المؤسسة فمثلاً يكون التصنيف الطائفي هو تشرد أو انحراف إذا كان التصنيف العام هو جناح أحداث.

التصنيف النوعي الذي يحدد نوعية المشكلة الخاصة داخل الطائفة وتحديد العوامل العامة التي أدت إلى المشكلة فقد تكون عوامل شخصية، عوامل اجتماعية، عوامل شخصية اجتماعية. وقد تتفرع عن العوامل الشخصية عوامل نفسية، جسمية، عقلية، خلقية. وتتفرع عن العوامل النفسية ذاتها عوامل شعورية أو غير شعورية.

التفسير الوصفي الذي يوضح تفاعل العوامل المختلفة التي أدت إلى الموقف الإشكالي ليميز فردية المشكلة وظروفها الخاصة.

تحديد مناطق العلاج ليس فقط برسم الخطوط العريضة العلاجية بل بتحديد دقيق للجوانب الواجب علاجها حيث تشمل مناطق الضعف ومناطق القوة سواء في العميل أو

في الظروف المحيطة التي لها ارتباط واضح في المشكلة ويمكن علاجها في حدود إمكانات المؤسسة" (عثمان،1971، 327-328 بتصرف).

ت - العلاج:

يعد العلاج هو الحل الأفضل لمشكلة العميل التي تمثل عجزاً يؤثر على أداء العميل. حيث يدعم العلاج ويحسن هذا الأداء بحيث يتمكن العميل من التكيف من جديد مع الوسط المحيط ويؤدي دوره ووظيفته الاجتماعية. ويكون العلاج بإعطاء العميل مجموعة من المعلومات والوسائل التي تم تحديدها عند التشخيص ليستطيع السيطرة على البيئة المحيطة والتأثير في سلوكه لاستعادة النشاط الاجتماعي لديه ويكون بذلك وصل إلى حالة من التكيف التي تحقق له الرضا ويعرف العلاج بأنه "التأثير الإيجابي في شخصية العميل أو ظروفه المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظيفته الاجتماعية أو لتحقيق أفضل استقرار ممكن لأوضاعه الاجتماعية في حدود إمكانات المؤسسة " (سرحان، 2006، 272). كما أن العلاج في خدمة الفرد يكون موجهاً إلى العميل ذاته وإلى الظروف الاجتماعية المحيطة به.

أهداف العلاج:

إن أهداف العلاج هي ذاتها أهداف خدمة الفرد في خمس مستويات هي:

"تعديل أساسي في شخصية العميل من خلال التأثير في جوانب القوة والضعف فيه تعديلاً يستهدف تقوية فعالة لذاته، وفي نفس الوقت تأثيراً إيجابياً في ظروفه المحيطة باستثمار موارد البيئة والمؤسسة للتخفيف من ضغوطها الخارجية عليه. بحيث يكتسب في النهاية قدرة وكفاية لمواجهة الموقف ومثيله مستقبلاً. بل يمتد إلى أن يصبح نفسه أداة فعالة لمساعدة الآخرين كذلك.

تعديل نسبي في سمات العميل أو في بعض من ظروفه المحيطة قدر الإمكان بصورة تحقق درجة مناسبة من الاستقرار المعيشي وبأقل قدر ممكن من الألم.

تعديل كلي أو نسبي في سمات العميل دون تعديل يذكر في ظروفه المحيطة عندما يتعذر تعديلها أو أن يكون العميل نفسه هو المصدر الأساسي للمشكلة.

تعديل كلي أو نسبي في الظروف المحيطة دون تعديل يذكر في سمات العميل حينما تكون الضغوط الخارجية هي المسؤولة أساساً عن المشكلة كحالات الأطفال أو المرضى.

تجميد الموقف كما هو دون أدنى تعديل في سمات العميل أو ظروفه البيئية بهدف تجنب مزيد من التدهور كحالات المرض العقلي الحادة مثلاً" (عثمان ،1971، 363-364).

أساليب العلاج:

اختلفت أساليب العلاج بين الباحثين والعلماء فظهرت العديد من الأساليب المتباينة تسعى في النهاية لتخفيف الضغوط الخارجية والخدمات العلمية لمساعدة العميل والتأثير في سماته الشخصية وقد تأثرت أساليب العلاج بأساليب العلاج النفسي في مختلف صوره وتطورت مع تطورها وقد ساهم في ذلك التحولات السريعة التي أدت للتجديد والتغير. ويتطلب العلاج بشكل أساسي فهم المختص الاجتماعي لجوانب الموقف والعمل على التأثير على العميل لإعادة تربية العميل وتأهيله ولتعديل البيئة بحيث يتم تخفيف التوترات وإعادة العميل للتكيف مع الواقع وتحمل الألم من أجل الوصول إلى تعديل أفكاره واتجاهاته مستغلاً بذلك الوقت لتصحيح أخطائه. وقد ظهرت ثلاثة أشكال للعلاج حسب وجهة نظر فلورنس هولس وهي:

تعديل البيئة:

ويتضمن الخطوات التي يتخذها المختص لتغيير الوسط المحيط بالعميل بطريقة تؤثر على علاج مشكلته وبطريقة يستفيد منها العميل إلى أكبر حد ممكن وذلك بناءً على عمل مباشر من جانب المختص ويبنى هذا التعديل على أساس التشخيص الذي انتهى إليه المختص والذي وصل إليه من خلال فهمه العميق للعوامل الذاتية والعوامل الخارجية المتصلة بحياة العميل ويتم هذا التعديل في أحوال كثيرة بالتعاون بين المختص والعميل.

المساعدة النفسية:

ويتم هذا العلاج عن طريق العلاقة المهنية المباشرة بين المختص والعميل في المقابلات التي تتم بينهما ويتخذ هذا الأسلوب مجموعة من الخطوات منها:

تشجيع العميل على الحديث بصراحة والتعبير بصدق عن مشاعره بالنسبة للموقف.
تقبل المختص للعميل وتعبيره صراحةً أو ضمنياً عن فهمه لمشاعر العميل وعن تعاطفه معه.
توضيح المختص لمدى اهتمامه بالمشكلة المتعلقة بالعميل ورغبته في مساعدته على علاجها.
تعبير المختص عن ثقته في إمكانية الوصول إلى طريقة لتحسين الموقف وتنمية الثقة في نفس العميل وفي قدرته على مواجهة الموقف.

التوضيح والإرشاد:

قد يصاحب هذا الأسلوب العلاجي الأسلوب السابق والمتعلق بالمساعدة النفسية وذلك في بعض الأحيان ويعتمد هذا الأسلوب على الفهم المتعلق بالعميل لنفسه وللبيئة التي يعيش فيها، والأفراد الذين يتعامل معهم ويهدف هذا الأسلوب إلى زيادة قدرة العميل على فهم الحقائق الخارجية بطريقة أوضح وعلى تفهمه لمشاعره واتجاهاته ومظاهر سلوكه وقد تتضمن عملية التوضيح تزويد العميل بالمعلومات الضرورية عن بيئته أو عن الأفراد المحيطين به في هذه البيئة، كما تتضمن مساعدة العميل على تفهم كل العناصر الخاصة لاتخاذ قرار معين أو مساعدته على فهم مشاعره الخاصة ووعيها ورغباته واتجاهاته. ويفترض هذا النوع من العلاج على أن العميل على درجة لا بأس بها من توازن الشخصية" (خاطر ،2003، 200-201).

الخلاصة:

بين هذا الفصل الظروف والمتغيرات التي أدت لنشوء طريقة خدمة الفرد التي تسعى لتحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي للأفراد. فيحدد المتطلبات الأساسية في كيفية مساعدة الأفراد لعلاج مشكلاتهم.

كما يبين هذا الفصل العديد من التعريفات الخاصة بطريقة خدمة الفرد، وأهم الشروط الواجب توافرها ضمن هذه الطريقة باستخدام المنهج العلمي للوصول إلى حل للقضايا وفك جزئياتها.

كما يبين هذا الفصل كيف تعامل طريقة خدمة الفرد مع الفرد أو الأسرة الذين يواجهون عقبات في أدائهم لوظائفه الاجتماعية بغية مساعدتهم من خلال تعزيز القيم الإنسانية التي تساعدهم على اختيار أسلوب حياتهم. والتعرف على التلازم الحتمي بين المشكلات الاجتماعية والنفسية.

المصادر المراجع:

الحاروني، فاطمة مصطفى: خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية، مطبعة السعادة، القاهرة، 1969.

خاطر، أحمد مصطفى: الخدمة الاجتماعية في مناهج الممارسة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2003.

سرحان، نظيمة أحمد محمود: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006.

عثمان، عبد الفتاح: خدمة الفرد والمجتمع المعاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1971.

5-Felix,Biestock:the social casework relationship, loyal university,1966.

6-Walter,Fried lander: concepts and methods of social work, prentice hall Englewood cliffs,1958.

الفصل التاسع

طريقة خدمة الجماعة

أولاً- تعريف طريقة خدمة الجماعة.

ثانياً- مبادئ خدمة الجماعة.

ثالثاً- أهداف خدمة الجماعة.

رابعاً- خطوات خدمة الجماعة.

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الأهداف التعليمية:

يهدف هذا الفصل إلى التعريف بطريقة خدمة الجماعة، والمبادئ الأساسية التي تقوم عليها خدمة الجماعة.

تعريف الطالب بأهداف طريقة خدمة الجماعة

أهم الخطوات في طريقة خدمة الجماعة (الدراسة- التشخيص- العلاج).

أولا: طريقة خدمة الجماعة:

أدى ظهور العديد من الحركات الاجتماعية في نهاية القرن التاسع عشر والتصنيع في المجتمع الأمريكي الدور الأكبر في ظهور خدمة الجماعة التي بدأت في العديد من المؤسسات كالمنظمات الشبابية وغيرها. ويمكن وصف خدمة الجماعة بأنها أحد الأساليب العلمية لتحقيق الإشباع للحاجات الاجتماعية. وتعد جزءاً من مراحل تطور مهنة الخدمة الاجتماعية حيث شكلت الظروف المعيشية غير الملائمة وعدم توفر الموارد الكافية وعدم استغلال الإمكانات بالشكل المناسب، والدوافع الأساسية لظهور جماعات ينتمون إلى تنظيمات لمساعدة الناس ودفعهم للتغلب على شعورهم بالعجز . وكانت هذه الجماعات هي الوسيلة المناسبة للناس لتحقيق التكيف مع الواقع الاجتماعي وترشيدهم للوصول إلى أهدافهم. "وكان لدعم الجوانب الروحية للشباب ممن يعملون في مجالات التجارة ولتحسين أحوالهم من الجوانب الصحية والنفسية والاجتماعية ودعم القيم الأخلاقية لديهم الدور الأهم في نشوء مهنة خدمة الجماعة من خلال جمعية الشبان التي تم إنشاؤها عام 1851 وتلى ذلك ظهور العديد من التنظيمات التي عملت على توجيه الأفراد وإرشادهم ومساعدتهم على فهم مشكلات الفقر التي تتطلب معايشة المجتمع والمشاركة في الحياة اليومية له. وكان العاملون في هذه التنظيمات من ذوي التخصصات العلمية المختلفة على الرغم من أن خبراتهم كانت محدودة في مجال العمل مع الجماعات، وإن عوامل الضبط الديمقراطية تتحقق من خلال قيام الجماعات الصغيرة

بالوظائف الخاصة بها على الوجه الأكمل ، لأن من خلالها يتعرف الفرد على حقوقه وواجباته في المجتمع وفي العشرينات نشأت فكرة وضع أسس الممارسة في هذه المنظمات والعمل على تدريب العاملين في هذا المجال من خلال تطور الخدمة الاجتماعية. ويعتبر عام 1927 علامة مميزة لبداية تطور تاريخ الخدمة الاجتماعية والاعتراف بها على أنها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية. ومع بداية عام 1939 كان هناك (17) مدرسة للخدمة الاجتماعية تدرس مناهج أو مقررات في خدمة الجماعة أدت لإثراء القاعدة النظرية في خدمة الجماعة. كما أثرى البحث الاجتماعي معطيات طريقة خدمة الجماعة حيث نبه إلى أهمية تحديد مداخل للعمل مع الجماعات من خلال روح الفريق مما أدى لوجود استراتيجيات جديدة للعمل في خدمة الجماعة تساعد في الوصول إلى الغايات والأهداف الخاصة بها"(خاطر، مرجع سابق، 206-210 بتصرف).

وقد ظهر العديد من التعاريف لمهنة خدمة الجماعة حيث عرفها تركيز بأنها" طريقة بوساطتها يساعد المختص الاجتماعي في خدمة الجماعة، الأفراد في الجماعات المختلفة داخل المؤسسات الاجتماعية بتوجيه تفاعلهم في أثناء النشاط لكي يزداد اتصالهم ويتحقق نمو الفرد والجماعة لأقصى درجة" (Tecker, 1972, 22).

ويعرفها محمد شمس الدين أحمد بأنها " طريقة يتضمن استخدامها عملية بوساطتها يساعد المختص الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وكجماعة ويسهموا في تغير المجتمع في حدود المجتمع وأهدافه وثقافته" (أحمد، 1981، 92).

وبالتالي فإن طريقة خدمة الجماعة إحدى طرق الخدمة الاجتماعية للعمل مع الجماعة لاستثمار قدراتها وإمكاناتها بغية تحقيق التكيف والتلاؤم بين الفرد والمجتمع بالاعتماد على مختص خدمة الجماعة الذي يدعم التفاعل ضمن هذه الجماعة باستخدام برامج شاملة تنفذها الجماعة في إطار قيم وأخلاقيات المجتمع.

ثانياً- مبادئ خدمة الجماعة:

لكي يقوم المختص الاجتماعي في تعامله مع الجماعة لا بد أن يستند إلى مجموعة من المبادئ التي تساعده وتعطيه المهارة لخدمة الأفراد وتمكنه من تحقيق أهداف خدمة الجماعة، ومن هذه المبادئ:

تكوين الجماعة على أساس مرسوم بما يتناسب مع حاجات الأفراد والجماعة لتحقيق التفاعل داخل الجماعة وفهم أعضائها على أن تكون الفروق بسيطة بين أفراد الجماعة مما يسمح بالتفاعل الإيجابي ويجعل الجماعة الدافع الأساسي لنمو الفرد وإشباع حاجاته.

تحديد أهداف الجماعة على أساس حاجاتها وقدرتها عن طريق تدعيم العلاقة بين المختص وبين هذه الجماعة مع الاحتفاظ بطبيعة دوره وتحقيق الأهداف المحددة للعمل مع الجماعة.

العمل على مساعدة الأعضاء في العمل مع بعضهم وفقاً لظروفهم وقدراتهم من خلال تهيئة الجو والإمكانات التي تساعدهم على التفكير والإبداع بالاعتماد على أنفسهم.

تحقيق قدر من التوازن والاستقرار داخل الجماعة حتى تستطيع أن تحقق أهدافها، ومساعدة الأعضاء الهامشيين ودعم علاقتهم بباقي الأعضاء بحيث يتقبل المختص كل فرد في الجماعة ويساعد على تقبله من قبل الجماعة لتحقيق الهدف الأساسي من عضوية كل فرد.

الدراسة المستمرة للجماعة التي تساعد الأعضاء على تحقيق نموهم وخبراتهم بما يتناسب مع التغير الدائم وذلك عن طريق برنامج يلبي حاجات ورغبات الجماعة بحيث لا ترهق الجماعة بأساليب لا تناسب قدراتها مما يؤدي إلى تفككها أو عدم أدائها للدور المطلوب منها.

تحقيق علاقة متوازنة بين الفرد والجماعة والوسط المحيط للوصول إلى درجة من الرضا والتكيف الاجتماعي الذي يعطي الشعور بالاستقلالية والتكامل ويخلق المواطن الصالح فيتحقق بذلك التفاعل الجماعي الموجه.

مساعدة الجماعة على إيجاد أسلوب للحياة يقوم على الإيمان بقدرة الفرد وقيمته وحقه في اختيار ما يقوم به مع احترامه لحقوق الغير ونظم المجتمع، بحيث تستطيع الجماعة أن تضع قراراتها بنفسها مع تحمل المسؤولية لاتخاذ هذه القرارات.

إشراك أكبر عدد من أعضاء الجماعة في النشاط الجماعي لبلوغ أهدافها التنموية التي تنسجم مع رغبات الجماعة ومقدرتها بحيث يحق لهذه الجماعة اختيار اسم لها ووضع قانون ينص على شروط عضويتها ويحقق لها التنظيم الوظيفي.

الاستعانة بالموارد والإمكانات الموجودة في المجتمع لبلوغ مستوى من العمل يحقق الهدف من خدمة الجماعة.

تقويم الأفراد والجماعات والبرامج والمختصين الاجتماعيين عن طريق كتابة التقارير وتسجيل المعلومات التي تساعد عملية التقويم لمعرفة نقاط القوة والضعف في البرامج والخطط لتحقيق نمو الفرد والجماعة في نجاح العمل الذي يقومون به.

ثالثاً- أهداف خدمة الجماعة:

إن الهدف العام لخدمة الجماعة هو إيجاد الحافز وتدعيمه للتغير لدى أعضاء الجماعة لمساعدتهم في تنمية قدراتهم وتعديل اتجاهاتهم السلبية ويمكن ذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

مساعدة الأفراد على النضج وتنمية شخصياتهم ومقابلة حاجاتهم إلى أقصى حد ممكن.

إتاحة الفرصة لاكتساب المهارات المختلفة التي تزيد من قدراتهم الإنتاجية والابتكارية.

مساعدة الأفراد والجماعة على تعديل وتغيرها اتجاهاتها.

ممارسة الحياة الديمقراطية بصفة عامة وترقية الأسلوب الديمقراطي للأفراد والجماعات.

إتاحة الفرصة للأفراد لتنمية قدراتهم على الاشتراك عن طريق إسهام الأفراد وإشراكهم مع الآخرين في كل ما تعلق من أمور في أثناء حياتهم الجماعية.

مساعدة الأفراد والجماعات على احترام الفروق الفردية للأفراد والتخلي عن صفتي التحيز والتحامل واحترام الأفراد والجماعات بغض النظر عن معتقداتهم وأجناسهم.

غرس القيم الاجتماعية كالصدق والأمانة ومراعاة السلوك والقواعد العامة والقوانين في الأفراد ليتكيفوا مع المجتمع الذي يعيشون فيه ويحيون حياة سعيدة.

تنمية القدرة على القيادة ومساعدة الأفراد على التمسك بحقوقهم والمطالبة بها دون تردد أو خوف. وأداء واجباتهم والقيام بمسؤولياتهم عن رغبة ذاتية.

مساعدة الجماعات كوحدات قائمة بذاتها على النضج والنمو الاجتماعي وتحقيق أهدافها مما يؤدي إلى نمو المجتمع وتقدمه.

الإسهام مع الأسرة والجماعات المختلفة في توصيل ثقافة المجتمع من جيل إلى آخر مع تعديل أو تغير بعض النواحي غير المرغوب فيها.

استغلال وقت فراغ الأفراد والجماعات مما يعود عليهم وعلى مجتمعهم بالنفع والوقاية من التشرد ومساعدة بعض حالات سوء التكيف"(أحمد، 1982، 26-30)

رابعاً- خطوات خدمة الجماعة:

يستخدم المختص الاجتماعي العديد من المهارات عند قيامه بعمله عن طريق علاقته المتميزة بالأفراد والجماعة كلهم من أجل تحقيق الأهداف الاجتماعية المرغوبة بعد تنظيم الأنشطة التي تشغل وقت الفراغ لذلك أي دراسة للجماعة تتطلب من المختص الاجتماعي القيام بعدد من الخطوات المترابطة والقائمة على أسس علمية وهي:

الدراسة:

حيث تتمثل هذه الخطوة في جمع المعلومات عن الأعضاء من خلال الملاحظة والاستماع داخل الجماعة، والتعرف على علاقات الفرد بأعضاء الجماعة، والزيارات

المنزلية التي تعرف المختص الاجتماعي على المؤثرات الاقتصادية والاجتماعية في البيئة المحيطة. وبدون عملية الدراسة لا يمكن أن تتحقق فاعلية ممارسة خدمة الجماعة حيث يبدأ المختص العمل مع الجماعة مستخدماً خدمة الفرد عند معالجة المشاكل الفردية التي تؤثر على تفاعل الجماعة حيث تقوم بالتفكير المتبادل وجمع الحقائق ودراستها في ضوء احتياجات الجماعة. بما يناسب إمكانات كل عضو وقيم المجتمع. ويكون التفكير قائماً على أسس علمية بعيداً عن الارتجال والعفوية ويشكل المنهج العلمي أساسه والركيزة الأساسية فيه كي يتم تنمية المسؤولية الاجتماعية والتغلب على العوائق التي تواجه الجماعة، كما يقوم المختص بالتعرف على ميول الأعضاء ورغباتهم ضمن الجماعة وعلاقتهم بالجماعات الأخرى. ويقوم المختص في خدمة الجماعة في استجلاء بعض الحقائق الهامة التي تقوم الجماعة بسردها أثناء الحديث عن مشكلة ما تعترضها ليحصل على بيانات محددة تفيد في تشخيص العائق الذي أثر على سلوك الجماعة في تكيفها مع الوسط المحيط وتحليله.

التشخيص:

تعد الظاهرة الإنسانية بالغة التعقيد وتحتمل العديد من الاحتمالات في تفسيرها وقد تكون هذه الاحتمالات متداخلة تتطلب توضيحاً وتحديداً يساعد على اختيار الحل الذي يعيد للجماعة توازنها وتكيفها مع المجتمع. والتشخيص في خدمة الجماعة يعني التعرف على ما وراء سلوك الفرد داخل الجماعة وإبعاد الموقف الذي سوف يتعامل معه المختص الاجتماعي. ويستمد المختص الاجتماعي التشخيص من خلال المعلومات المتوفرة لديه عن مراحل النمو الخاصة بالجماعة وسلوك الأفراد داخلها. "ويجب أن يتصف التشخيص بالاستمرارية. وذلك بحكم التغير الذي يطرأ على الجماعة وأفرادها من حين لآخر كما أنه لا يغيب عن الذهن أن عملية التشخيص هي وسيلة لوضع خطة العمل مع الجماعة وليس هدفاً في حد ذاته. وتختلف مكونات التشخيص ومؤشراته في ضوء المدخل الذي يتبناه المختص الاجتماعي في العمل مع الجماعة والذي يحلل في ضوئه معطيات

مرحلة الدراسة التي سوف يضع في ضوئه خطة العمل مع الجماعة وأفرادها"(خاطر، مرجع سابق، 212).

العلاج:

تعد المعونة بشكلها العام هي وسيلة لتخفيف حدة المشاعر المصاحبة لمشكلة وإزالتها لتعود الجماعة إلى استقرارها ومباشرة وظائفها كما كانت من قبل، والعلاج في خدمة الجماعة يعني وضع معطيات طريقة خدمة الجماعة موضع التنفيذ الفعلي ويتوجه بالعلاج إلى:

مساعدة الجماعة في وضع أهدافها وخططها وتنفيذ الخطط من خلال التفاعلات بين الأعضاء.

وضع أنشطة وبرامج تمارسها الجماعة مع توزيع للمسؤوليات على الأعضاء.

فهم أعضاء الجماعة ومساعدتهم عندما يواجههم بعض المشكلات الشخصية وتشجيعهم على استثمار إمكاناتهم وتحمل مسؤولية أكبر والكشف عن استعداداتهم والعمل على توظيفها بما يحقق التوازن ضمن الجماعة.

مهارة المختص الاجتماعية ودوره في المساعدة للجماعة وللأفراد وتحقيق التفاعل الإيجابي الذي يخدم الجماعة ويحقق غايتها.

الخلاصة:

تم في هذا الفصل عرض نشأة طريقة خدمة الجماعة، وكيفية قيام الجماعات الصغيرة بالوظائف الخاصة بهم لتعريف الفرد على حقوقه وواجباته في المجتمع. كما يبين هذا الفصل المبادئ والتعاريف الأساسية لهذه الطريقة. وكيفية الاستعانة بالموارد والإمكانات المتاحة في المجتمع لتحقيق هدف الجماعة في العمل الذي تقوم به.

ويحدد الأهداف التي تعمل هذه الطريقة على تحقيقها في مساعدة الأفراد على تنمية شخصياتهم إلى أقصى حد ممكن ، وتنمية القدرة على القيادة لديهم وتوصيل ثقافة المجتمع من جيل إلى آخر مع تعديل بعض النواحي في هذه الثقافة.

المصادر و المراجع:

أحمد، محمد شمس الدين: الخدمة الاجتماعية وقضايا التنمية، دار اللواء للنشر والتوزيع، الرياض، 1981.

أحمد، محمد شمس الدين: العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، مطبعة مؤسسة يوم المستشفيات، القاهرة، 1982.

خاطر، أحمد مصطفى: الخدمة الاجتماعية في مناهج الممارسة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2003.

4-Tecker,Harleigh: social group work (NY. Association press, third edition, 1972.

الفصل العاشر

طريقة تنظيم المجتمع

أولاً- الركائز الأساسية التي تقوم عليها طريقة تنظيم المجتمع.

ثانياً- تعريف طريقة تنظيم المجتمع،

ثالثاً- مبادئ طريقة تنظيم المجتمع،

رابعاً- خطوات طريقة تنظيم المجتمع.

Damascus University

وقل رب زدني علما
Damascus University

الأهداف التعليمية:

1- يهدف هذا الفصل إلى تعريف الطالب بأهم الركائز الأساسية في طريقة تنظيم المجتمع.

2- التعريف بأهم المبادئ التي تقوم عليها طريقة تنظيم المجتمع.

3- أهم الخطوات المتبعة من قبل المختص الاجتماعي في طريقة تنظيم المجتمع.

يشتمل مضمون المجتمع على فكرة التخطيط الاجتماعي وتنمية المجتمع من خلال التأثير في نسق الرعاية الذي يتطلب معرفة الموارد المتاحة في المجتمع وإمكانية توجيهها لتلبية احتياجات المجتمع من خلال برامج تحدد الموارد وكيفية استخدامها في تطوير المجتمع. وطريقة تنظيم المجتمع ظهرت مع بداية حركة تنظيم الإحسان نتيجة التعاون بين منظمات الرعاية الاجتماعية. حيث لاقى مفهوم تنظيم المجتمع القبول من العاملين في هذا المجال من خلال تحديد الاحتياجات والموارد الأساسية التي يمكن إيجادها في سبيل تحقيق أهداف المجتمع.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

أولا- الركائز الأساسية التي تقوم عليها طريقة تنظيم المجتمع:

كما مر معنا سابقاً أن لكل طريقة في الخدمة الاجتماعية عدة ركائز ومبادئ ترتكز عليها لتحقيق أهدافها، ومن أهم مبادئ طريقة تنظيم المجتمع:

"تحديد الاحتياجات الأساسية المادية والبشرية.

تحديد الموارد المتاحة (مادية، بشرية، خدمات).

المواءمة بين حقائق الموقف والموارد المتاحة.

تحقيق المشاركة من قبل قيادات المجتمع.

الاستفادة وتعبئة المشاعر لدى جماعات المجتمع لمساندة أهداف التغير.

تحديد الأولويات وفقاً للعوامل التي تؤثر في المواقف (الموارد، حجم المشكلات، عدد المتأثرين بها، تكلفة كل بديل).

محاولة دعم الخدمات القائمة بالعمليات التنسيقية وضمان عدم التداخل.

إحداث التغير في المجتمع في ضوء متطلبات المجتمع واحتياجات جماعاته.

دعم الخلفية النظرية والعملية التي تستند عليها الممارسة والخدمة.

توفير الدعم المادي والأدبي والمعنوي للممارسة."(خاطر، مرجع سابق، 234). ونرى أن برامج تنظيم المجتمع تتطلب العمل بين جماعات ومنظمات المجتمع لتحقيق الأهداف المرجوة عن طريق الجهود البناءة التي يؤديها الأفراد والجماعات في المجتمع. لأن الهدف العام هو إثراء الحياة الإنسانية لا بد من تحقيق التوافق بين موارد الرعاية الاجتماعية واحتياجات المجتمع.

وحتى يتم إيجاد التفاعل و تحقيقه وتكون نتائج العمل مثمرة لا بد من تغير أبنية المجتمع وتعبئة الموارد البشرية للمساهمة في عمليات التنمية الشاملة على أساس

المشاركة الجماعية والتساند الوظيفي بين جماعات ومنظمات المجتمع في كل مراحل العمل.

ثانياً- تعريف طريقة تنظيم المجتمع:

باعتبار أن مهنة الخدمة الاجتماعية مرتبطة بالواقع الاجتماعي للإنسان ووظائفه الاجتماعية بصفته فرداً أو عضواً في جماعة أو عضواً في مجتمع فإن مشكلاته وحاجاته وأسلوب مساعدته مرتبط بموقعه في مجتمعه. وتعد طريقة تنظيم المجتمع إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التي تربط بين الخدمات والتنمية الاجتماعية للمجتمع وهي تؤمن بالتغير الذي يؤدي إلى تقدم المجتمع من جميع نواحيه. وقد عرف عبد المنعم شوقي طريقة تنظيم المجتمع بأنها "العملية التي تبذل بقصد ووفق سياسة عامة لإحداث تطور وتنظيم اجتماعي واقتصادي للناس وبيئاتهم. سواء أكانوا في مجتمعات محلية أو إقليمية أو قومية بالاعتماد على المجهودات الحكومية والأهلية المنسقة على أن تكتسب كل منها قدرة أكبر على مواجهة مشكلات المجتمع نتيجة لهذه العمليات"(شوقي، 1961، 43).

كما يعرفها شيللر أنها" الطريقة أو العملية التي تؤثر على التغير الاجتماعي وفي هذه العملية ينظم سكان المجتمع ومن ثم يمكنهم تحديد مشكلاتهم وأولويات احتياجاتهم ويضعون برنامجاً للعمل ويتحركون لتنفيذ هذه البرنامج"(Schaller,1966,18).

وبذلك فإن طريقة تنظيم المجتمع طريقة أساسية من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التي تؤمن بالتغير المساعد لتقدم المجتمع ويمارسها مختصون اجتماعيون ويساعدون سكان المجتمع على اتخاذ القرارات التي تؤدي إلى حل مشاكلهم وإشباع احتياجاتهم وتحسين أحوالهم.

يتم العمل في طريقة تنظيم المجتمع وفق خطة تناسب سياسة المجتمع العامة وقائمة على أساس تحديد احتياجات سكان المجتمع وموارده لتحقيق الملاءمة بين هذه

الاحتياجات والموارد المتاحة وتشمل الخطة التي يضعها المختص الاجتماعي في دراسته للمجتمع برامج تتضمن إحداث التغير من النواحي المادية والاجتماعية وتنمية قدرات سكان المجتمع باستخدام أجهزة متخصصة بالتعاون مع مؤسسات ومنظمات تجمع بين الجهود الأهلية والحكومية لتحقيق أهداف سكان المجتمع.

ثالثاً- مبادئ طريقة تنظيم المجتمع:

إن القيام بأي عمل من الأعمال لا بد أن يتناسب مع ظروف المجتمع الذي يتم فيه استخدام طريقة تنظيم المجتمع وغيرها من طرق الخدمة الاجتماعية التي تقوم على مجموعة من المبادئ وهي :

"مبدأ التقبل

يعني هذا المبدأ تقبل المختص الاجتماعي للمجتمع الذي يعمل معه، كما هو، وأن يبدأ معه من حيث هو. مع تقبل سمات المجتمع وظروفه وأوضاعه واتجاهاته، والقوى الاجتماعية المكونة له والعلاقات الاجتماعية السائدة فيه ثم يعمل على مساعدة المجتمع على تغير نفسه إلى الأفضل مع تقدير الفروق بين المجتمعات وفهم المجتمع فهماً مبنياً على الدراسات السليمة لاحتياجاته ورغباته ومشكلاته وإمكانياته.

وأن لكل مجتمع ظروفه ومشكلاته ومعاييره التي يحكم من خلالها على الأمور وتقبل المختص لهذا المجتمع يعد دعامة من دعامات العمل والنجاح حتى تحقق الخدمة الاجتماعية أهدافها المرجوة" (سرحان، 2006، 295 بتصرف).

مبدأ المشاركة: (اشتراك الأهالي)

وهذا المبدأ له صفة العمومية ويتوقف الأخذ به على مدى إحساس المواطنين بالمشكلة وشعورهم بالإنتمائية إلى المجتمع ومدى وطأة هذه المشكلة أو تأثرهم بها تأثراً مباشراً. فليس من المعقول أن يشارك المواطنون في تنفيذ مشروعات للتنمية أو للتغير

الاجتماعي، وهم أصلاً ليس لديهم الإحساس بالرغبة في التغير أو مدى فاعلية هذا التغير. ويساعد هذا المبدأ على تحديد مشكلات المجتمع وأيها أكثر أولوية، كما يضمن استمرارية التغير في كل المراحل ويخفض تكلفة المشروعات نتيجة للعمل التطوعي داخل المجتمع وينمي الإحساس بالملكية العامة والحفاظ على المشروعات والاستفادة منها لأقصى حد ممكن. كما أن المشاركة تنمي روح القيادة غير الرسمية في المجتمع وتعمل على تحسين العلاقات بين قطاعات المجتمع وترفع معدل العمل التعاوني بين القيادات وجماعات المجتمع. وبذلك يكون إشباع الحاجات وحل المشكلات يرتبط لحد كبير بمشاركة الأهالي في حل مشاكلهم وإشباع حاجاتهم بالاعتماد على أنفسهم"(خاطر، 2003، 240 بتصرف).

مبدأ الحق في اتخاذ القرار

يرتكز هذا المبدأ على حتمية أساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية هي تقدير الفرد، وطريقة تنظيم المجتمع تؤمن بهذه القيمة وتمارس نشاطها من خلالها. ولما كان التغير يقع على عاتق سكان المجتمع ولصالحهم فمن حقهم إذن أن يقرروا نوع التغير الذي ينشدوه وأن يقرروا أيضاً البرامج والمشروعات التي تحقق هذا التغير. وعلى مختص تنظيم المجتمع أن لا يفرض أي مشروعات أو برامج على المجتمع الذي يعمل معه، بل على العكس من ذلك يجب أن يشرك أهالي المجتمع في عمليات الدراسة وتحديد الأهداف ووضع الأولويات ورسم البرامج وتنفيذها وتقويمها"(حسانين، 1974 ، 289).

مبدأ الاستعداد والحركة:

يعد مبدأ الاستعداد قاسماً مشتركاً بين المختص والمجتمع، حيث يقوم المختص بتطبيق خبراته ومعارفه التي تلاءم العمل مع ظروف المجتمع ويكون لديه الثقة الكافية بقدرته على مساعدة المجتمع واستعداده للعمل في تحديد موارد المجتمع ودراسة مشكلاته. ويقابل ذلك استعداد المجتمع من قيادات ومنظمات ممثلة له على تحمل

المسؤولية والمشاركة لتحقيق نتائج المشروعات التي تم وضعها ووضع الحلول البديلة التي تساعد على إكمال نجاح المشروعات وتخطي المعوقات التي تقف في وجهها، إضافة للاستعداد لا بد أن تتوفر سرعة في الحركة والتحرك الجماهيري لتحقيق الأهداف المجتمعية بما يقوم به المنظم الاجتماعي في تنفيذ المشروعات بما يتفق مع استعداد المجتمع وقدرته على تحقيق أهدافه.

مبدأ التقويم:

يعد التقويم ضرورة أساسية ومشتركة بين المنظم الاجتماعي وقيادات المجتمع ويتم التقويم في جميع مراحل المشروعات لمعالجة السلبيات التي تظهر في طريقة العمل وتلافي المشكلات التي تظهر مستقبلاً في تنفيذ المشروعات. ويتضمن التقويم سلوك المختص الاجتماعي في كل المواقف والمستوى المهني له وسلوكه الشخصي الذي يؤثر في سلوكه المهني حيث لا بد من المحاولة المستمرة لتحديد مدى تدخل ميوله واتجاهاته في عمله والعمل على التعرف على مستواه المهني بصورة واقعية لتحديد ما ينقصه من خبرات ومهارات.

رابعاً- خطوات طريقة تنظيم المجتمع:

إن مراحل تنظيم المجتمع هي خطوات عملية تقوم على أساس علمي له مبادئه وخطواته، وتكون نتيجة هذه الخطوات تفاعل يؤدي إلى تغيرات تساعد في تحقيق الأهداف التي تم وضعها في طريقة تنظيم المجتمع حيث تشكل الدراسة والتشخيص والعلاج أهم الخطوات التي تستخدم في مهنة الخدمة الاجتماعية والتي تم الحديث عنها في طريقة خدمة الفرد وخدمة الجماعة، ولكن في طريقة تنظيم المجتمع هناك وسائل وأدوات يمكن استخدامها وتكون الوسيط الذي من خلاله يمكن تحقيق أهداف هذه الطريقة. وتكون هذه الأدوات والوسائل مناسبة للموقف وظروفه، ومن هذه الوسائل والأدوات:

المقابلات:

تعتبر المقابلات من الوسائل الأساسية في تنظيم المجتمع وتقسم إلى عدة أنواع :

المقابلة بين قيادات المجتمع وجماعاته وتكون وسيلة فعالة لإقناع المواطنين للمشاركة وتدعيم مشروعات تنظيم المجتمع وكسب تأييدهم واستشارتهم للإحساس بمشكلات هذا المجتمع والمطالبة بإحداث التغير المناسب.

مقابلات المنظم الاجتماعي مع قيادات وجماعات المجتمع وتسمح هنا المقابلات بتوفير المناخ المناسب لنمو القيادات وتحقيق عمليات تنظيم المجتمع.

مقابلات القيادات المجتمعية مع القيادات التنفيذية في المجتمع وتمثل هذه المقابلات بأنها مجال تلتقي فيه القيادات المجتمعية التي تعايش المشكلات وحلول هذه المشكلات التي يتم عرضها على المسؤولين التنفيذيين.

المقابلات التي تتم بين قيادات المجتمع والخبراء من أجل رفع مستوى إدراكهم لأبعاد المشكلة وأسبابها وأنسب الحلول لهذه المشكلات.

الزيارات:

ويقصد بالزيارات ما يرتب له المنظم الاجتماعي لقيام قيادات المجتمع بزيارة بعض المجتمعات المجاورة للوقوف على بعض انجازات تلك المجتمعات في مجال التنمية والمناقشة حول كيفية تنفيذها والصعوبات وكيفية التغلب عليها. وتفيد هذه الزيارات بالاستفادة من خبرات المجتمعات الأخرى وتلافي المشكلات أو توقعها.

المؤتمرات:

وتشكل المؤتمرات أداة علمية تقوم على دراسة المجتمع ومشكلاته في جو ديمقراطي وتبادل الخبرة بين قيادات المجتمع والمسؤولين والخبراء في وجود المنظم الاجتماعي،

وتفيد المؤتمرات في إتاحة الفرص للقيادات لتبادل الرأي والاستفادة بالخبرة وتحقيق أهداف المقابلات ولكنها تحتاج لإعداد وتمويل كبير وتتطلب وقتاً طويلاً.

أجهزة الإعلام:

تفيد أجهزة الإعلام في عرض أبعاد المشكلات الاجتماعية وكسب تأييد الرأي العام ولكنها ليست مستخدمة في جميع قطاعات المجتمع وقد تتناسب مع مجتمعات دون غيرها ولكنها تلعب دوراً هاماً في إحداث التغير الاجتماعي.(خاطر،2003، 245-248 بتصرف)

الخلاصة:

تم في هذا الفصل التعرف على فكرة التخطيط الاجتماعي و تنمية المجتمع من خلال برامج تحدد الموارد الموجودة والمطلوبة وكيفية استخدامه لتطوير المجتمع. وتعبئة المشاعر لدى جماعات المجتمع لتحقيق التغير وتأمين احتياجات المجتمع.

كما يبين هذا الفصل بأنه لا يمكن القيام بأي عمل لا يتناسب مع ظروف المجتمع لأن لكل مجتمع ظروفه ومشكلاته التي يحكم من خلالها على الأمور.

كما تم استعراض أهم الوسائل والأدوات التي يمكن استخدامها وتشكل الوسيط الذي من خلاله يمكن تحقيق أهداف طريقة تنظيم المجتمع.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

المراجع والمصادر:

حسانين، سيد أبو بكر: طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1974.

خاطر، أحمد مصطفى: الخدمة الاجتماعية في مناهج الممارسة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2003.

سرحان، نظمية أحمد محمود: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006.

شوقي، عبد المنعم: تنمية المجتمع وتنظيمه، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، 1961،

5-Liyle,E. Schaller: community organization conplicl and reconciliation (NY.Nahville Alination press, 1966.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

بعض مصطلحات الخدمة الاجتماعية باللغة الانكليزية:

Actual problem	المشكلة الحقيقية
Analyst	المحلل
Advocate	المدافع
Assessment	التقييم
Action system	نسق العمل
Analyzing	التحليل
Action skills	مهارات التغير
Advice	نصيحة
Adjourning	مرحلة الانحلال
Acceptance	التقبل
Achievement	التحقيق
Adjustment	التوافق
Aggressive	عدواني
Brain storming	العصف الذهني
Broker	الوسيط
Boundaries	المحددات
Behavioral contract	التعاقد السلوكي
Basic skills	المهارات الأساسية
Behavioral aspects	النواحي السلوكية
Behavioral intervention model	نموذج التدخل السلوكي
Client	العميل
Confomtation	المواجهة
Cohesion	التماسك

Chapter objective	الأهداف العملية
Cross- training	التدريب العكسي
Change	التغير
Commitment and responsibility	الالتزام والمسؤولية
Community theories	نظريات المجتمع
Conflict theory	نظريات الصراع
Community attitudes	اتجاهات المجتمع
Citizen participation	مشاركة المواطنين
Confidentiality	السرية
Client- centered approach	اتجاه التركيز على العميل
Conceptual definitions	التعريفات النظرية
Causal variable	المتغير السببي
Correlational relations	العلاقات الارتباطية
Concern for others	الاهتمام بالآخرين
Discrepancies	المتناقضات
Denia	الرفض
Directiveness	الإرشاد المباشر
Diagnosis	التشخيص
Dissatisfaction	عدم الرضا
Directing	التوجيه
Dependent variables	المتغير التابع
Difficulties	الصعوبات
Deductive system	النسق الاستنباطي
Defining concepts	تحديد المفهوم
Disputing beliefs	مجادلة المعتقدات

Division of Labor	تقسيم العمل
Disorganization	عدم التنظيم
Eclectic perspective	المفهوم الانتقائي
Ecological perspective	المنظور الإيكولوجي
Empowement	التقوية
Evaluation	التقويم
Empathy	التعاطف
Experiential	الأسئلة التجريبية
Explanation	التفسير
Ethical accountability	المسؤولية الأخلاقية
Ethics of research	أخلاقيات البحث العلمي
Experimental hypothesis	الفروض التجريبية
Environmental mainipulation	المعالجة البيئية
Ego psychology	سيكولوجيا الذات
Focusing	التركيز
Feasibility	الواقعية
Focal interaction	التفاعل البؤري
Feedback	التغذية العكسية
Formative evaluation	التقييم التكويني
Functional approach	المدرسة الوظيفية
Facilitator	الميسر
Family interaction	زيادة التفاعل الأسري
Formulating and Goals-setting	عملية وضع وتكوين الأهداف
Frequency recording	التسجيل المتكرر
Formal cooptation	الشكل الرسمي

Genuineness	الأصالة
Generalization	التعميم
Goal identification	تحديد الأهداف
Generalist practice	الممارسة العامة
Generalmanage	المدير العام
Helping relationship inventory	المساعدة المهنية الفعالة
Hypothesis	الفروض
Humanitarain	مفاهيم إنسانية
Homogeneity versus Heterogeneity	التجانس مقابل عدم التجانس
Honesty versus superficiality	الصراحة ضد التسطيح
Hot seat	المقعد الساخن
Human relations theory	نظرية العلاقات الإنسانية
Homeostasis	الاتزان والتوافق
Imperical facts	الحقائق العلمية
Intervention	مفهوم التدخل المباشر
Indirect treatment	العلاج غير المباشر
Interpersonal communication skills	مهارات التواصل الشخصي
Influencing skills	مهارات التأثير
Integrator	المنسق
Implementation	التطبيق
Intervention	التدخل
Legal authority	السلطة القانونية
Linking member s	الربط بين اتصالات الجماعة

communications	
Logs and diaries	السجلات والملاحظات اليومية
Learning by observing models	التعلم بملاحظة النماذج
Links with interagency networks	الارتباط بشبكة العلاقات بين المؤسسات
Legitimacy	الوضع القانوني
Line of authority	خطوط السلطة
Lobbying	التأثير بالضغط
Laissez–Faire	التدخل المحدد
Locality development	نموذج التنمية المحلية
Mediator	الوسيط
Mental emotional repertoire	المنظومة العقلية الانفعالية
Motivation enhancement	رفع مستوى الدافعية
Multidisciplinary teams	فريق متعدد التخصصات
Making group processes explicit	توضيح عمليات الجماعة
Modeling	النمذجة
Moderating	الاعتدال
Mediating	التوسط
Main pulation	التأثير الاحتيالي
Mutual support	التأييد المتبادل
Negotiator	المفاوض
Norming	المرحلة المعيارية
Norms	المعايير
Naturalistic observation	الملاحظة الطبيعية
Negative entorpy	الفقدانية السلبية
Open discussion	المناقشة المفتوحة

Open and closed groups	الجماعات المفتوحة والمغلقة
Orientation	التوجيه
Organizational theories	نظريات المؤسسات
Outputs	المخرجات
Organizational culture	ثقافة المؤسسة
Observed behavioral regularities	السلوكيات الطبيعية الملحوظة
Objectives	الأهداف الإجرائية
Planning change	التغير المخطط
Progressive movement	الحركات الإصلاحية
Psychiatric social work	الخدمة الاجتماعية النفسية
Problem solving process	عمليات حل المشكلة
Presented problem	المشكلة المعروضة
Patterns of resistance	نماذج المقاومة
Practical observations	ملاحظات عملية
Providing resources	تحديد المصادر
Power and control	مرحلة القوة والتحكم
Power and status	القوة والمكانة
Program activities	أنشطة البرامج
Private social agencies	المؤسسات الأهلية
Public social agencies	المؤسسات العامة
Positive entropy	الفقدانية الإيجابية
Planning	الإعداد
Questioning	توجيه الأسئلة
Quasi–experimental	الدراسات شبه التجريبية
Respond instantly	الرد الفوري

Reframing and redefining	إعادة الصياغة والتعريف
Results and achievement of goals	تحقيق الأهداف والنتائج
Reviewing the group experience	مراجعة تجربة الجماعة
Reports by others	التقارير المقدمة من الأخرين
Recoguizing associations	إدراك العلاقات والارتباطات
Resolving conflicts	حل الصراعات
Roles	الأدوار
Rehearsal phase	المرحلة التدريبية
Relaxation training	التدريب على الاسترخاء
Resources available	الموارد المتاحة
Social work	الخدمة الاجتماعية
Subsystem	الجماعات الفرعية
Structural change	تغير في الهيكل البنائي
Self-organizing	التنظيم الذاتي
Structured activities	النشاط المنظم
Social support groups	جماعات الدعم الذاتي
Staff meeting	جماعة العاملين بالمؤسسة
Social action groups	جماعات العمل الاجتماعي
Self- acceptance	التقبل الذاتي
Social control factors	عوامل الضبط الاجتماعي
Social participation	المشاركة الاجتماعية
Stop thought	وقف التفكير
Socialization	التنشئة الاجتماعية
Traget system	النسق المستهدف

Trageted problem	المشكلة المستهدفة
Types of groups	أنواع الجماعات
Treatment groups	الجماعات العلاجية
Task groups	جماعات المهام
Task forces	جماعة المهمة المحددة
Trustworthiness	الاعتمادية
Type of problem	نوع المشكلة
Transition stage	المرحلة الانتقالية
Tasks and functions	الوظائف والمهام
Technology	التقنيات
Using social controls effectively	استخدام عوامل الضبط الاجتماعي بكفاءة
Unit of attention	وحدة الاهتمام
Values	القيم
Values clarification	توضيح القيم
Vegetative signs	علامات الخمول
Vicarious learning	التعليم التعويضي
Vocational guidance	الإرشاد المهني
Vocational rehabilitation	إعادة التأهيل المهني
Withdrawal symptoms	أعراض الانسحاب
Work incentives	دوافع العمل

المصادر والمراجع

العربية:

1- أحمد محمد السنهوري.(1996). مداخل ونماذج الممارسة المعاصرة للخدمة الاجتماعية. القاهرة، دار النهضة العربية.

2- أحمد محمد السنهوري وآخرون.(1992). مدخل الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، ج1، دار علاء الدين للطباعة والنشر، القاهرة.

3- أحمد كمال أحمد. (1969). مبادئ وأسس ونظريات، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة.

4- أحمد، محمد شمس الدين.(1981). الخدمة الاجتماعية وقضايا التنمية، دار اللواء للنشر والتوزيع، الرياض، 1981.

5- أحمد كمال أحمد.(1985). منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الجماعة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة،

6- السيد عبد الحميد عطية.(1990). اتجاهات نظرية وعمليات في طريقة العمل مع الجماعات، دار الابتكار الحديث، الإسكندرية.

7- أحمد، محمد شمس الدين.(1982). العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، مطبعة مؤسسة يوم المستشفيات، القاهرة.

8- أحمد مصطفى خاطر.(2003). الخدمة الاجتماعية: مناهج الممارسة-مجالات العمل. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

9- أحمد مصطفى خاطر.(2002). التنمية الاجتماعية – المفهومات الأساسية ونماذج الممارسة. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

10- أحمد مصطفى خاطر. (1981). الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

11- ، أحمد سعد خالد.(1996). **تطور الرعاية الاجتماعية في الخارج**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

12- أحمد كمال أحمد.(1977). **مناهج الخدمة الاجتماعية في المجتمع الإسلامي**. الإسكندرية، مكتبة المعارف الحديثة.

13- جلال عبد الفتاح منصور.(2003). **القيم والمبادئ المهنية الاخلاقية في** : عادل موسى جوهر وآخرون : **مدخل الخدمة الاجتماعية**، جامعة حلوان، مركز توزيع الكتاب الجامعي.

14- الحسن عبد الموجود إبراهيم. (2007). **تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية**: التعليم – الممارسة – الدولية. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

15- حسين حسن سليمان وآخرون.(2005). **الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع**. بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع

16- رشا أحمد عبد اللطيف،: تطور الرعاية الاجتماعية في مصر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1999.

17- سيد أبو بكر حسانين.(1969). **طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع**. ط4 القاهرة، مكتبة الانجلو مصرية

18- سيد أبو بكر حسانين.(1977). **مدخل إلى الخدمة الاجتماعية**، مكتبة التجارة، القاهرة.

19- سيد أبو بكر حسانين.(1974). **طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

20- سعد مسفر القعيب.(1986). **الخدمة الاجتماعية والمدرسة – منهج وتطبيق**، الرياض، دار المريخ.

21- سيد عبد الحميد عطية. (1991). **أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات**، بدون دار نشر، الإسكندرية.

22- سلوى عثمان. (1990). **أساسيات طريقة العمل مع الأفراد**، دار أم القرى للطباعة، الإسكندرية.

23- سيد عبد الحميد عطية. (1991). **أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات**، بدون دار نشر، الإسكندرية.

24- سلوى عثمان. (1990). **أساسيات طريقة العمل مع الأفراد**، دار أم القرى للطباعة، الإسكندرية.

25- طلال عبد المعطي مصطفى .(2003). **الارشاد الاجتماعي نظرياً وتطبيقياً**، منشورات دار هادي، دمشق.

26- طلال عبد المعطي مصطفى.(2005). **الخدمة الاجتماعية ودورها الاستثماري في المجتمع السوري**، الإداري، ملحق شهري لجريدة البعث، العدد (17).دمشق.

27- عبد المحي محمود حسن.(1998). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

28- عبد الحليم رضا عبد العال.(1985). البحث في الخدمة الاجتماعية، ط2، دار النهضة العربية، القاهرة.

29- عبد المنعم شوقي.(1967). مناهج الخدمة الاجتماعية في المجتمع، وزارة الشؤون الاجتماعية، القاهرة.

30- عدلي سليمان، إسماعيل رياض.(د.ت) الخدمة الاجتماعية: طرقها ومجالاتها)، مكتبة القاهرة الحديثة.

31- عدلي سليمان ، إسماعيل رياض.(د-ت). **الخدمة الاجتماعية طرقها ومجالاتها**، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة.

32- علي ماهر أبو المعاطي.(2002). التطور التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، 2002.

33- عبد المحي محمود حسن.(1998). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

34- عبد الحليم رضا عبد العال.(1985). البحث في الخدمة الاجتماعية، ط2، دار النهضة العربية، القاهرة.

35- عبد الفتاح عثمان.(1971). خدمة الفرد والمجتمع المعاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1971.

36- عبد العال، عبد الحليم.(1990). الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1990.

37- -عبد الفتاح عثمان وآخرون.(1983). مقدمة في الخدمة الاجتماعية. القاهرة، الانجلو المصرية.

38- عبد الله الحجاجي ، محاضرات في الخدمة الاجتماعية العلاجية، جامعة البحرين- قسم العلوم الاجتماعية – شعبة الخدمة الاجتماعية.

39- عبد الفتاح عثمان.(1977). خدمة الفرد والمجتمع المعاصر، مكتبة الانجلو المصرية، ط1، القاهرة.

40- عبد المنعم شوقي.(1961). تنمية المجتمع وتنظيمه، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، 1961،

41- علي الدين السيد محمد.(1998). الخدمة الاجتماعية في المجتمعات النامية، القاهرة، مكتبة عين شمس.

42- عوني محمد فتحوه.(1992). الخدمة الاجتماعية. القاهرة، دار الثقافة والتوزيع.

43- ، فاطمة مصطفى الحاروني.(1969). خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية، مطبعة السعادة، القاهرة.

44- فاطمة الحاروني.(1975). خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية، مطبعة السعادة، القاهرة

45- ماجد محمد حنفي.(2007). **دليل إرشادي لطلاب الدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية في مصر و دول الخليج: جودة المنظومة التعليمية للخدمة الاجتماعية من المنظور التكاملي(العربي – الامريكي) رؤية: تحليلية نقدية بحثية**.ط1 جامعة حلوان.

46- محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن.(1984). **الخدمة الاجتماعية**، المطبعة الجديدة، دمشق،1984.

47- مدحت محمد أبو النصر.(2008). **الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية**، مجموعة النيل العربية القاهرة.

48- -محمود حسن.(1979). **مقدمة الخدمة الاجتماعية**، القاهرة، هيئة العارف الحديثة.

49- -محمد شيرين صفر.(1998). **أساسيات التدخل المهني في خدمة الفرد**. القاهرة.

50- محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن.(1984).**الخدمة الاجتماعية**. دمشق، المطبعة الجديدة.

51-محمد سيد فهمي.(2000). **أسس الخدمة الاجتماعية**. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

52- محمد الهادي.(2011). **بنوك المعلومات المحلية ودورها في التنمية الاجتماعية في الوطن العربي**. الرياض، دار المريخ للنشر.

53- مدحت فؤاد فتوح.(1996). **الخدمة الاجتماعية: مدخل تكاملي**. القاهرة، المطبعة التجارية الحديثة.

54- مصطفى كامل السعيد وآخرون.(1998). **مبادئ علم الاقتصاد**. القاهرة، دار النهضة العربية.

55- محمد سيد فهمي.(2000). أسس الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

56- محمد الهادي.(2011). بنوك المعلومات المحلية ودورها في التنمية الاجتماعية في الوطن العربي. الرياض، دار المريخ للنشر.

57- مدحت فؤاد فتوح.(1996). الخدمة الاجتماعية: مدخل تكاملي. القاهرة، المطبعة التجارية الحديثة.

58-مصطفى كامل السعيد وآخرون.(1998). مبادئ علم الاقتصاد. القاهرة، دار النهضة العربية.

59- محمد بن مسفر القرني.(2004).المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسرة، مكتبة الرشد، 2004.

60- محمد سلامة غباري.(1989). المدخل الى علاج المشكلات الاجتماعية الفردية، دار أم القرى للطباعة، الإسكندرية.

61- محمد عبد الفتاح محمد. (2002). الاتجاهات التنموية في ممارسة الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

62- محمد شمس الدين أحمد وأخرون.(1988). دراسات في خدمة الجماعة، دار بل برنت للطباعة، القاهرة، 1988.

63- - مدحت محمد أبو النصر. (2008). الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، مجموعة النيل العربية، القاهرة

64- - مدحت محمد أبو النصر وأحمد عبد العزيز النجار .(1996)، الرعاية الاجتماعية في الإمارات: الماضي والحاضر والمستقبل، مكتبة الفلاح، العين.

65- - مدحت محمد أبو النصر وسعد عبد الله الكبيسي.(1996). " وقاية الشباب من المشكلات "، ندوة واقع الشباب في الإمارات، جمعية الاجتماعيين، الشارقة.

66- محمد بن مسفر القرني(2004. **المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسرة**، مكتبة الرشد.

67- محمد سلامة غباري.(1989)، **المدخل الى علاج المشكلات الاجتماعية الفردية**، دار أم القرى للطباعة، الإسكندرية.

68- محمد عبد الفتاح محمد. (2002)، **الاتجاهات التنموية في ممارسة الخدمة الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

69- محمد شمس الدين أحمد وأخرون.(1988). **دراسات في خدمة الجماعة**، دار بل برنت للطباعة، القاهرة، 1988.

70- مدحت محمد أبو النصر. (2008). **الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية**، مجموعة النيل العربية، القاهرة

71- مدحت محمد أبو النصر وأحمد عبد العزيز النجار.(1996)، **الرعاية الاجتماعية في الإمارات: الماضي والحاضر والمستقبل**، مكتبة الفلاح، العين.

72- مدحت محمد أبو النصر وسعد عبد الله الكبيسي.(1996). " **وقاية الشباب من المشكلات** "، ندوة واقع الشباب في الإمارات، جمعية الاجتماعيين، الشارقة.

73- محمد سيد فهمي.(1998). أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية

74- محمد محمود المهدلي.(2003). ممارسة الخدمة الاجتماعية في رعاية الشباب، الممكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

75- نظمية أحمد محمود سرحان.(2006). **الخدمة الاجتماعية المعاصرة**، الإسكندرية ن مجموعة النيل العربية.

76- وجدي محمد بركات.(2011). **اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية**. ندوة الخدمة الاجتماعية: تجارب خبرات متعددة – مدينة الملك عبد العزيز الطبية، في الفترة من 22-23 /3/ 2011 .

الأجنبية:

1- Bernard, M. (1992). **Staying Rational in an Irrational World.** Carol Publishing, New York.

2- Braymer L.M.& Shostrom El. (1977) **The rape tic Psychology: Fundamentals OF Counselling and Psychotherapy** (n. j.: prentice- Hall.

3-Charles Zastrow.(1981)**The Practice of Social Work ,** Homewood, Illinois: The Dorsey press,.

4- Corey, G. (1996). **Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy**. Brooks/Cole Publishing Company, New York.

5- Dobson, K. & Block, L. (1988). **Historical and Philosophical Bases of the Cognitive Behavioral Therapies.** Guilford Press, New York.

6- Ellis, A. (1979). **The Theory of Rational -emotive Therapy.** Brooks/Cole, CA.

7-Felix Bitstock.(19966). **The social Case Work Relationship.** loyal university.

8-Jossef,Steiner: **community organization**, N- Y, century company

9-Gutierrez,L.(1990). **working With women of colors an empowerment perspective**, social work,v35.1990

10-Greene, R. & Ephross, P. (1991). **Human Behavior Theory and Social Work Practice.** Aldine De Gruyter, New York.

11–Herbert Stroup.(1957).**The Cultural cone story social work,** In, Russell kurty, social work. Year book. N.y.(nasw).

12–Holland,T& petchers,M. (1978). **Organizations context for social delivery in amimaham**(Editor in chief) Encyclopedia of social work (18 th Ed, Vol, 2p.

13– H.P.B worker.(1993). **Education For Prevention in Social Work**, N.Y., Council On Social Work Education.

14–Gustad. J.W. (1953). "The **Definition of Counselling**" in R.F. Bedie (ed) Roles and Relationships in Counselling (Minneapolis: University .of Minnesota Press,.

15–Goldstein. H.,(1973). **Social Work practice**, unitary approach, south carolyna press.

16–Gisesla Konopka.(1958). **The method of social group work**, in Walter. Fried launder. Ed concepts and methed of S.W.

17–Felix Bitstock.(1966). **The social Case Work Relationship**. L.U.

18–Florence .R. Klukiohn.(1958). **Varlations in the basic Value of family systems in perlman**, case work, Columbia university press. N.y.

19–Florence .R. Klukiohn.(1958). **Varlations in the basic Value of family systems in perlman,** case work, Columbia university press. N.y.

20–Gisesla Konopka.(1958). **The method of social group work**, in Walter. Fried launder. Ed concepts and methed of S.W.

21–Ifsw.(1976). **The International Code of Social Work** (International. Federation of Social Worker, July.

22 – J.K. (1996). **A Practical Guide to Sociology**, Lane, Nelson House, Surry.

23–J.W.Gustad.(1953). "The **Definition of Counselling**" in R.F. Bedie (ed) Roles and Relationships in Counselling (Minneapolis: University .of Minnesota Press,.

24–Kohs. S.C.(1966). **The Roots of Social Work.** N.Y. Association Press.

25 –Lane, .K.(1996). **A Practical Guide to Sociology**, Nelson House, Surry.

26– Leon.H.G.(1983).**The practice Of Social Working Social CO,Inc.**.Macmillan Pull **Welfare. ,N.Y.**

27– Lynne M. Healy,(1995). **" International Social Welfare** : –in– Organization and activities" in : Richard L. Edwards, ed chief,: **Encyclopedia of social work** (Washington, N.A.S.W,19th (ed) volume (2) ,.

،(1983).**The practice Of Social Working Social Welfare.** N.Y.، Inc ،Macmillan Pul. 28- Leon. H.G

29-Liyle,E. Schaller.(1966). **community organization conplict and reconciliation** (N.Y.Nahville Alination press.

30 -L.M.Braymer & El. Shostrom.(1977) **The rape tic Psychology: Fundamentals OF Counselling and Psychotherapy** (n. j.: prentice- Hall.

Max Siporin.(1975). **Introduction To Social Work Practice.** Inc ،31- Macmillan Publishing Co. N.Y.

32- Sarah Banks.(2000). **Ethics and Values in Social Work,** second Edition, British, Basw.

33- Martin Bloom.(1991). **Primary Prevention, The Possible Science,** Prentice Hall, Inc.

34- Martin Bloom. " **Prevention"** ,Encyclopedia Sof Social Work, silver spring Maryland: N.A.S.W.,VOL.2,18th ed., 1987.

35-Marshall, T.H.(1975). **Social Policy,** Hutchinson University Library, London.

36- Martin Bloom.(1991). **Primary Prevention, The Possible Science,** Prentice Hall, Inc.

37- Martin Bloom. " Prevention" ,**Encyclopedia of Social Work,** silver spring Maryland: N.A.S.W.,VOL.2,18th ed., 1987.

38-Miley,K,omelia,M,dubois .(1990). **Generalist social work practice,** an empowerment approach, Boston.

39-Max Siporin.(1975). **Introduction To Social Work Practice.** Inc., N.Y. Macmillan Publishing Co.

40-Marshall, T.H.(1975). **Social Policy**, Hutchinson University Library, London.

41-Miley,K,omelia,M,dubois: ,2001. **Generalist social work practice**, an empowerment approach, Boston

42-Pruce,A.(1998). **Handbook of Empirical Social Work Practice**

43-Reid,W .(1994). **the empirical practice movement social service review.**

44- Robert Barker.(1994). **The Social Work Dictionary**, Silver Spring, Maryland : N.A.S.W.

45- Rex A. Skidmor, Miltong Thackeray.(1976). **Introduction To Social WORK** , Englewood Cliffs : Prentice – Hall, Inc. 2nd.

46- Sarah Banks.(2000). **Ethics and Values in Social Work**, second Edition, British, Basw.

47-Tecker,Harleigh: 1972. **social group work** (NY. Association press, third edition,

48-Walter,Fried lander.(1958). **concepts and methods of social work**, prentice hall Englewood cliffs,

اللجنة العلمية :

د. أسعد ملي

د. محمد العبد الله

د. حسين صديق

المدقق اللغوي :

د. منى الياس

حقوق الطبع والترجمة والنشر محفوظة لمديرية الكتب والمطبوعات الجامعية


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University