

المحاضرة الخامسة

سياسات الرعاية الاجتماعية

علاقة الخدمة الاجتماعية بالرعاية الاجتماعية

تعتبر الخدمة الاجتماعية بمثابة مهنة تعمل في نطاق الرعاية الاجتماعية والتي تضم عدة مهن وتخصصات مثل التعليم و الطب وبذلك فإن مفهوم الرعاية الاجتماعية أشمل من مفهوم الخدمة الاجتماعية، ورغم أن الخدمة الاجتماعية إحدى المهن العاملة في نطاق الرعاية الاجتماعية إلا أنها تشغل مركزاً متميزاً بالنسبة لغيرها من المهن .

وسوف نتناول هذه العلاقة من عدة محاور هي :

المحور الأول :

تشغل الخدمة الاجتماعية مركزاً متميزاً في نطاق الرعاية الاجتماعية بالنسبة لغيرها من المهن وذلك للأسباب التالية :-

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

٢- تشغل الخدمة الاجتماعية مركزاً رئيسياً في بعض هذه القطاعات وتعمل كمهنة مساعدة لمهن أخرى رئيسية في قطاعات أخرى. ورغم ذلك فعند قيام الخدمة الاجتماعية بعملية المساندة لمهنة أخرى فإنها لا تلعب دوراً ثانوياً، إذ تقوم بتأدية وظائف هامة لا غنى عنها بالنسبة للمهنة الرئيسية. ففي المنظمات التعليمية مثلاً تقوم الخدمة الاجتماعية بدور رئيسي في العملية التربوية، كما أن الأخصائي الاجتماعي في منظمات العلاج الطبي يعتر عنصراً هاماً ضمن فريق العمل بتلك المنظمات.

٣- تعمل الخدمة الاجتماعية لصياغة سياسة الرعاية الاجتماعية والتخطيط لتنفيذها، فهي بذلك في بعض الأحيان صانعة لسياسة الرعاية الاجتماعية موجودة لها .

المحور الثاني : رأي (فريكو) في الخدمة الاجتماعية بأنها :

١/ أكثر مهن الرعاية الاجتماعية تعاملًا مع المواطنين بنظرة شمولية متكاملة إذ إنها تتعامل مع مجال حياة الإنسان كلياً محاولة في نفس الوقت استخدام موارد المجتمع لإشباع احتياجاته.

٢/ كما أن الخدمة الاجتماعية تعتبر بمثابة الضمير الاجتماعي للأمة، ولذلك فإن نبض هذا الضمير هو الذي يساعد على تدعيم الرعاية الاجتماعية، كنظام اجتماعي في المجتمع المعاصر .

٣/ الخدمة الاجتماعية تتأثر صورتها بنظرة المجتمع للرعاية الاجتماعية ، نظراً لأنها (المهنة البؤرية لها) ومهنة الخدمة الاجتماعية تمارس في مختلف مجالات النشاط الإنساني، وحيث يوجد دائماً مشكلات سوء التوافق أو التكيف وعدم القدرة على المواءمة بين الاحتياجات والموارد، وهي تعمل في ميادين الرعاية الاجتماعية المختلفة وتمارس في جميع مجالاتها: في مجال رعاية الأسرة والطفولة ورعاية الطلاب، ورعاية الشباب، ورعاية المرضى وذوي العاهات، ورعاية العمال، ورعاية الأحداث الجانحين ، وغير ذلك من المجالات .

٤/ عندما تحدث المشكلات في المجتمع سواء اجتماعية أو اقتصادية وغيرها فإن الخدمة الاجتماعية كمهنة تعمل على معرفة الدوافع والأسباب ، التي تكمن وراء هذه المشكلات وتعمل على استنباط أساليب التدخل ثم وضع الخطط اللازمة للعلاج أو الوقاية أو التنمية. وهذا يتطلب علم ومهارة لدى الممارس ومن هنا أيضاً جاءت أهمية إلمام الممارس بالعلوم والمهن الأخرى ، كما جاءت أهمية الإدارة في الخدمة الاجتماعية في ميادين الرعاية الاجتماعية الحكومية والأهلية .

نستنتج من ذلك أنه : تعتبر الرعاية الاجتماعية (هدفاً) يسعى إليه المجتمع لتحقيق رفاهية الفرد والجماعة عن طريق تنظيم البرامج وإنشاء المؤسسات العامة والأهلية، وإصدار التشريعات التي تضمن صيانة الدخل أو تنظيم العلاقات بين فئات المجتمع المختلفة.

أما الخدمة الاجتماعية فهي (منهج) يقوم على المهارة والعلم يستهدف تحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية باعتبارهما (وجهين لموضوع واحد) بحيث تستهدف الرعاية الاجتماعية ،

توفير الأرضية للتغيير، وتستهدف الخدمة الاجتماعية بجهودها العلمية المباشرة تحقيق التغيير في الاتجاهات المطلوبة .

المحور الثالث : خصائص الدور المهني الذي تؤديه الخدمة الاجتماعية مع الرعاية الاجتماعية :

١/ الخدمة الاجتماعية (وسيلة أو أداة) للرعاية الاجتماعية، فبدون الخدمة الاجتماعية لا تتجج برامج الرعاية الاجتماعية، فالرعاية كنسق نجد أنها تضم في ظلها عدداً من الأنظمة المختلفة كالنظام الاقتصادي، والنظام الأسري، والنظام السياسي، والنظام التربوي، ونظام الضمان الاجتماعي ،

ونجد أن الخدمة الاجتماعية تدخل في جميع الأنشطة السابقة إما كوظيفة رئيسية أو دولية في هذا النظام كالنظام الأسري ونظام الضمان الاجتماعي والنظام القضائي، وإما كوظيفة ثانوية كما في بقية النظم السابقة. (السياسي ، الاقتصادي) .

٢/ نجد أن الخدمة الاجتماعية تتجه (اتجهاً مزدوجاً) في نشاطها المهني، بمعنى أنها لا تقتصر في هذا النشاط على مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على علاج مشاكلهم وتحقيق التكيف مع البيئة المحيطة بهم، ولكنها تعمل في نفس الوقت على تغيير الأوضاع السائدة في المجتمع والنظم القائمة فيه بالشكل الذي يساهم في حل هذه المشاكل، ومن ثم تعمل على رفع المستوى الاقتصادي، أو الصحي، أو تحسين حالة الإنسان، أو تهيئة فرص العمل، أو الدعوة لإصدار تشريعات اجتماعية معينة، هذا يعني أن الدور المهني للخدمة الاجتماعية لا يقتصر على (تغيير العملاء) من أفراد وجماعات، وإنما يحرص في نفس الوقت على إحداث (تغيير مخطط في نظم الرعاية) الاجتماعية في المجتمع العام.

٣/ يبرز الدور المهني للخدمة الاجتماعية في (توفير احتياجات الرعاية) الاجتماعية، ونظراً لأن هذه الاحتياجات بطبيعتها متغيرة، فإن البرامج والمؤسسات التي تعمل في هذا المجال ينبغي أن تجاري هذا التغير في سبيل إشباع أفضل للاحتياجات، وهكذا يصبح من خصائص الرعاية الاجتماعية في المجتمع العصري، تلك الديناميكية والحركة الدائنية، حيث تخطط باستمرار برامج وخدمات جديدة لمقابلة الاحتياجات الجديدة ، حيث تتغير البرامج والخدمات القائمة مجارات لمقتضيات العصر .

ونظراً لأن الخدمة الاجتماعية هي أوثق المهن اتصالاً بالرعاية، فإنها تلعب دورها المهني بشكل قيادي في (مساعدة الدولة على تخطيط وتنفيذ) برامج الرعاية الاجتماعية على أساس علمي، وبطرق أكثر استجابة لاحتياجات الناس، وأكثر اقتصاداً في الوقت والجهد والنفقات.

المحور الرابع : عندما برهن ماكس على علاقة الخدمة الاجتماعية بالرعاية الاجتماعية في محاولته لتحديد أغراض ووظائف الخدمة الاجتماعية والتي تحدد في ١/ تقوية وتدعيم وتطوير (نظم الرعاية الاجتماعية) في المجتمع حتى تتمكن من مواجهة الاحتياجات الأساسية للإنسان، ويمكن الوصول إلى هذا الفرض من خلال الجهود التي تقدمها المهنة في أشكال من التدخل المهني، سواء في الحالات الفردية أو لتخطيط سياسة الرعاية الاجتماعية وزيادة الدخل،

والإدارة الاجتماعية حيث أن للإدارة أهمية كبرى خصوصاً في ميادين الرعاية الاجتماعية المختلفة، لأنها تزود هذه الميادين بالمتخصصين الذين يشرفون على إدارة برامج الرعاية الاجتماعية الحكومية والأهلية في المستويات المختلفة.

٢/ تنمية الموارد البشرية، عن طريق المساهمة في مواجهة الحاجات الأساسية للنمو لدى الأفراد والجماعات و الأسر (هدف إنمائي).

٣/ إعادة توزيع وتوفير الموارد الاجتماعية والاقتصادية المطلوبة،

لمواجهة الحاجات. (هدف وقائي وإنمائي).

٤/ منع المشكلات المترتبة على الفقر والحرمان والأخطار الاجتماعية (هدف وقائي).

٥/ وقاية الناس (الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات) ضد المخاطر الاجتماعية والاقتصادية (هدف وقائي).

٦/ تمكين الناس من أن يعملوا ويستفيدوا بإمكانياتهم وقدراتهم في تحقيق أدوارهم الاجتماعية، وتحقيق التكامل بين الناس وبعضهم،

وبين الناس والبيئة الاجتماعية. (هدف إنمائي).

٧- تدعيم وتطوير وتنمية النظم الاجتماعية والبناء الاجتماعي عن طريق :

أ- تدعيم النظم الاجتماعية المختلفة كنظام الأسرة، والنظام الديني، والقانون، والرعاية الصحية، والنظام الاقتصادي، وذلك بغرض أن هذه النظم يمكن أن تعمل بفاعلية لمواجهة الحاجات الإنسانية .

ب- التوصل إلى وسائل فعالة، تحقق التكيف الاجتماعي مع متطلبات التغير، ومع أنماط الضبط الاجتماعي (إنمائي) .

ج- حل المشكلات الاجتماعية، والحيولة دون وقوعها إلى أقصى درجة ممكنة (هدف وقائي).

المحور الخامس : تتعدد اهتمامات أنشطة وبرامج الرعاية الاجتماعية ولذا فإنها تتضمن عدداً كبيراً من فروع التخصص المختلفة، إلا أن الأخصائيين الاجتماعيين هم الأكثر اتصالاً بأنشطة الرعاية الاجتماعية، لأنهم المدربون فعلاً لممارسة التدخل المهني ، وهذا التدخل يكون باستخدام ثلاثة أساليب وهي:

الأسلوب العلاجي
الأسلوب الوقائي
الأسلوب التربوي

إذ تستخدم الخدمة الاجتماعية عدداً من الأساليب العلمية في ممارستها المهنية وهذه الأساليب تختلف باختلاف الغرض الموجه له. وكما ذكرنا سابقاً أن هذه الأساليب متداخلة ولا يمكن الفصل بينها إلا من الناحية النظرية فقط.

١/ يستخدم الأخصائي الاجتماعي (**الأسلوب العلاجي**) في الممارسة عندما تكون المشكلة قد **حدثت أو وقعت بالفعل** فيقوم بمساعدة الأفراد والجماعات والمجموعات على حل أو علاج هذه المشكلة التي يعانون منها، وإعادة توافيقهم مع المجتمع. ويتبنى الأسلوب العلاجي الأهداف العلاجية في الخدمة الاجتماعية والمتمثلة في مساعدة الأفراد والجماعات والمجموعات على التغلب على صعوبات التوافق الاجتماعي مع أنفسهم ومع الآخرين، وعلى استعادة قدراتهم على الأداء الاجتماعي.

وتتمثل **الأهداف العلاجية** في الخدمة الاجتماعية في مساعدة العملاء مثل :
(المرضى والأحداث الجانحين، والمساجين والمدمنين والمعاقين والأسر المفككة وغيرهم) على حل أو علاج مشكلاتهم.

كما يعتمد الأسلوب العلاجي على مدخلين رئيسيين:

المدخل الذاتي والمدخل البيئي وهما مرتبطان ومتكاملان وكل منهما يحتاج إلى الآخر، ولا يمكن أن يحقق أي منهما الوظيفة العلاجية إلا بتعاونه مع المدخل الآخر. وبمقصد (**بالمدخل الذاتي**) الأسباب الذاتية، التي أدت إلى حدوث المشكلة مثل أسباب نفسية أو أي أسباب ترجع للعميل فقط، و**المدخل البيئي** يركز على البيئة المحيطة بالعمل، كالأسرة، أو المدرسة، أو الأصدقاء وغيرهم. وفي كلا المدخلين يقوم الأخصائي الاجتماعي بعمليات أربع هي: الدراسة، التشخيص، العلاج، ومن ثم المتابعة.

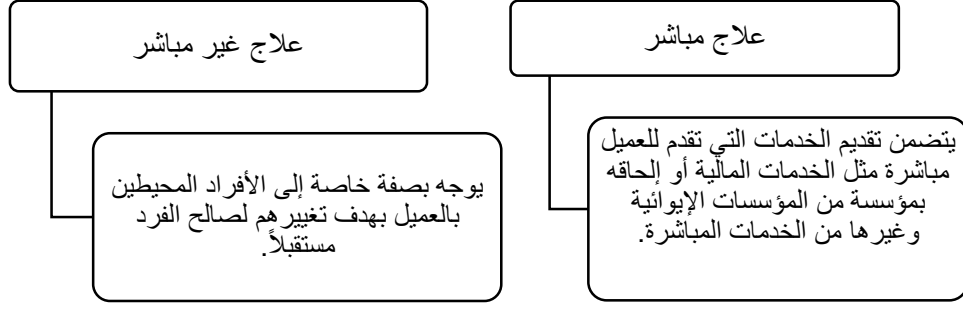
والخدمة الاجتماعية تعتمد على العديد من الطرق لتحقيق أهدافها، وتلك الطرق تتمثل في خدمة الفرد، وخدمة الجماعة، وتنظيم المجتمع، وكذلك الإدارة في الخدمة الاجتماعية وأيضاً البحث في الخدمة الاجتماعية.

وتركز خدمة الفرد خاصة على الأسلوب العلاجي، حيث يعني مفهوم العلاج في خدمة الفرد خاصة وبقيّة طرق الخدمة الاجتماعية عامة، ذلك **المجهود الذي يوجه من الأخصائي الاجتماعي، لمحاولة التأثير الإيجابي في ذات العميل، فرد، جماعة، أنظمة، أو في ظروفه المحيطة، وذلك لتحسين أدائه الوظيفي الاجتماعي، أو تهيئة ظروفه الاجتماعية لحالة الاستقرار.**

والعملية العلاجية في الخدمة الاجتماعية لا تستخدم عقاقير طبية إلا في حالات التهيج النفسي للعميل لا لقصد العلاج، وإنما لتهيئة العميل للتفاعل مع الأخصائي الاجتماعي، وهذا الأمر لا يتم عشوائياً وإنما باستشارة الطبيب النفسي الذي يفترض أن يكون عضواً في الفريق العلاجي.

ولا يحيد تناول الأدوية والمهذبات لصاحب المشاكل النفسية اعتقاداً منه أنها تنسيه تلك المواقف المزعجة، لأن هذه الأدوية تحول المشكلة في المستقبل إلى مشكلة نفسية ذات جذور اجتماعية، وإنما **الأسلوب الأمثل لتجاوز المشكلة** الاجتماعية مهما كان تعقيدها، هو (تقوية الجوانب الإيجابية في العميل للتغلب على الجوانب السلبية، ولنجاح عملية العلاج لابد أن تكون عملية شمولية أي تشمل الجوانب الذاتية والبيئية).

و**العلاج البيئي** يركز على إصلاح البيئة المحيطة بالعمل كالأُسرة، والمدرسة، والأصدقاء، والنادي وغيرها، وينقسم إلى :



٢/ يستخدم الأخصائي **الأسلوب الوقائي** الذي يمنع حدوث المشكلة أو المعضلة، والأسلوب الوقائي أفضل من العلاجي . لأنه يوفر الوقت والجهد والتكاليف ويخفف العبء العلاجي بصفة عامة، بالإضافة إلى أنه يساهم في ترشيد استخدام موارد الرعاية الاجتماعية التي تعاني من عجز أو نقص واضح في معظم الأحيان.

وقد عرفت الجمعية القومية للأخصائيين 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 من المعارف والاتجاهات والمهارات لمواجهة مواقف الشدة والقلق والضغوط والأزمات).

ويمكن تحديد أهداف الخدمة الاجتماعية الوقائية في التالي:-

- ١- مساعدة الناس على الوقاية من الوقوع في المشكلات بصفة عامة والمشكلات الاجتماعية بصفة خاصة.
- ٢- غرس الأهداف الاجتماعية المحببة لدى الناس والتي تجعل حياتهم أفضل وأحسن في أعين الناس.
- ٣- مساعدة الناس على زيادة قدراتهم، وتزويدهم بالمهارات والخبرات التي تجعلهم يقون أنفسهم من المشكلات بمختلف أنواعها.
- ٤- إقامة برامج الحفاظ على مناطق القوة لدى الناس.
- ٥- العمل على تقليل الضغوط البيئية، والعوامل غير المشجعة للناس، ومواقف القلق الزائد، ومواقف الشدة والأزمات.
- ٦ - تقديم برامج إشباع الحاجات المشروعة بمعناها العام. من قبيل برامج التأمينات الاجتماعية، والضمان الاجتماعي، وبرامج التشغيل والإسكان والترويج الهادف المشروع.
- ٧- مساعدة الناس على تغيير الاتجاهات والعادات السلبية، حتى يصبح مفهوم الوقاية جزءاً أساسياً ، في حياة كل شخص، وكل جماعة، وكل منظمة، وكل مجتمع.

٣/ وتستخدم مهنة الخدمة الاجتماعية **الأسلوب التنموي** وتستهدف (رعاية ورفاهية الإنسان والمجتمع الذي يعيش فيه).

وتستخدم المهنة طرقها المتعددة لبناء وتغيير وتنمية الإنسان في صورته كفرد، أو في صورته كعضو في جماعة أو عدة جماعات، أو في صورته كمواطن يعيش وينتهي إلى مجتمع معين،

وفي هذا المجال تستخدم مهنة الخدمة الاجتماعية طرقاً أساسية مثل طريقة التخطيط الاجتماعي، أو السياسة الاجتماعية، التي يتعاطم اهتمامها بوضع السياسات الاجتماعية، ووضع خطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية المتوازنة والمتكاملة عن طريق الاستخدام الأمثل للإمكانات والموارد المادية والبشرية والتنظيمية والتنمية المتاحة في المجتمع .

وعن طريق توافر نظم معلومات قوية ودقيقة يمكن الاعتماد عليها في وضع خطط التنمية التي تستهدف:-

- ١- إشباع حاجات الناس (هدف وقائي) .
- ٢- مواجهة وحل مشكلات المجتمع (هدف علاجي) .
- ٣- تحسين أداء النظم والمؤسسات القائمة في المجتمع (هدف تنظيمي) .
- ٤- تحسين الأحوال المعيشية للناس من الناحية الاجتماعية و الاقتصادية (هدف تنموي) .

لهذا يمكن اعتبار (التخطيط الاجتماعي) بمثابة الإطار العام والقاعدة العلمية المشتركة، التي تمارس من خلالها وعلى أساسها باقي طرق مهنة الخدمة الاجتماعية، كما تستخدم مهنة الخدمة الاجتماعية ، طرق تنظيم المجتمع التي يتعاضد اهتمامها بتعبئة وتنظيم الجهود الحكومية والأهلية ، التي ترمي إلى تنمية المجتمعات المحلية ، (الريفية و الحضرية و البدوية و الصحراوية) .

وطريقة العمل مع الجماعات والأفراد طرق معاونة لتحقيق غاية طريقة تنظيم المجتمع ، وكذلك بحوث الخدمة التي تستخدم لتوفير البيانات والمعلومات الدقيقة والحديثة التي تمكن الأخصائي من اتخاذ وصنع القرارات على أعلى درجة من الكفاءة ثم إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية ، التي تهتم باستخدام أسس ومبادئ ونظريات وأساليب الإدارة للبرامج والمشروعات، التي تستهدف رعاية ورفاهية الإنسان وتنمية المجتمع .