المحاضرة التمهيدية

عناصر المحاضرة

- أهداف المقرر
- محتوى المقرر
- المراجع
- توزيع الدرجات

أهداف المقرر

- أن يتعرف الطلاب الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية ، وطرق ممارسة المهنة.
- أن يطبق الطلاب أسس ومبادئ المهنة إمبيريقيا (ميدانيا)
- أن يصمم الطلاب برنامجاً للتدخل المهني مع إحدى مشكلات المجتمع، وإيجاد حل لها.
- يتدرب الطلاب على احترام العملاء وتقدير مشاعرهم
- أن يلتزم الطلاب بمبادئ وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية في عملهم بالمجتمع.

محتوى المقرر

١ – نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها.

٢ – مفهوم الخدمة الاجتماعية وأهدافها وعلاقتها بالعلوم الأخرى.

٣ – الخدمة الاجتماعية «الفلسفة والخصائص والمقومات والعناصر».

٤ – مبادئ الخدمة الاجتماعية .

٥ – الطرق الأساسية للخدمة الاجتماعية.

٦ – الطرق الثانوية للخدمة الاجتماعية .

٧ – الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

٨ – التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية .

٩ – الأخصائي الاجتماعي واكتساب المهارة في الخدمة الاجتماعية .

****

المحاضرة الأولى

أولاً : نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها

نشأت الخدمة الاجتماعية كمهنة علمية منذ أوائل القرن العشرين وقد مرت بمراحل مختلفة حتى أصبحت مهنة تُمارس وتعتمد على مناهج وطرق مختلفة . وهناك مجموعة من العوامل التي مهدت لقيام مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن عرضها على النحو التالي:

١ – الثورة الصناعية: وما صاحبها من مشكلات اجتماعية واقتصادية وسكانية وغيرها لم تكن مألوفة من قبل بالمجتمعات .

٢ – الحروب المتتالية: وما صاحبها من تشريد للمواطنين، وعمليات قتل أسفرت عن وجود أعداد من الضحايا والعجزة والأرامل والأيتام .

٣ – انتهاء عهود الإقطاع في أوروبا : حيث أدى ذلك إلى هجرات متوالية للفلاحين من القرى إلى المدن سعياً وراء العمل في وقت لم تكن المدينة قد هيأت نفسها لاستيعاب هذه الموجات المتلاحقة من العمال غير المهرة لتوظيفهم في المصانع والمؤسسات. فانتشر التسول والتشرد والانحراف .

٤ – فشل التشريعات في مواجهة مشكلات الفقر : لم تستطع التشريعات المتوالية مواجهة مشكلات الفقراء ابتداء من قانون الفقر الصادر عام ١٦٠١م بإنجلترا ، وما تبع ذلك من تشريعات تبرز مسئولية الفرد المطلقة عما آل إليه مصيره ، وأنه بالردع والتحقير والسجن يمكن القضاء على ظاهرة الفقر والتسول .

٥ – الاكتشافات العلمية الحديثة التي ظهرت : حيث استطاعت أن تكتشف الكثير عن الإنسان ، ودوافع سلوكه، وعلاقته بالبيئة المحيطة ، وأهمية التعامل الإنساني .

٦ – ظهور البحوث الاجتماعية : التي قام بها جماعات المصلحين خاصة في أوروبا وأمريكا، وارتباط نتائج التفاعل مع البيئة بسمات الإنسان الشخصية .

٧ – انتشار حركات تنظيم الإحسان والمحلات الاجتماعية : سعت حركتا الإحسان والمحلات الاجتماعية إلى رفع مستوى الطبقات المحتاجة اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً وصحياً الأمر الذي أدى إلى تطور خدمات

الرعاية الاجتماعية وظهور مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تعمل في نطاق الرعاية الاجتماعية .

– مراحل تطور الخدمة الاجتماعية :

١ – أصبحت الخدمة الاجتماعية مهنة تعمل في ميـــدان الرعاية الاجتماعية . فلم يعد الإحسان ، يمـــارس من خلال جماعات تطوعية بل بدأت تظهر مؤسسات اجتماعية تمارس الإحسان لذلك ظهرت جمعيـــة تنظيم الإحسان عام ١٨٦٩م ، كما ظهر ما يسمى بالصديق الزائر ، وهم الرواد الأوائل لممارسة المهنة، ويسعى الصديق الزائر إلى دراسة حالة الفرد وأسرته بالإضافة إلى تقديم المساعدات الاقتصـــادية عنـــد الضرورة .

٢ – جـــاءت الانطلاقـــة الحقيقيـــة لمهنـــة الخدمـــة الاجتماعيـــة عـــام ١٩١٧علـــى يـــد الأمريكيـــة « ماري ريتشموند» في كتابها «التشخيص الاجتماعي» والذي أوضح معالم خدمة الفرد وهـــي أولى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية في الظهور.

٣ – وضع أول تعريف لخدمة الجماعة عام ١٩٣٣ وتم الاعتراف بها رسمياً كطريقـــة ثانيـــة للخدمـــة الاجتماعية عام ١٩٣٦ في المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية .

٤ – جاءت طريقة تنظيم المجتمع نتيجة لنشأة الجمعية الأمريكية لدراسة تنظيم المجتمع ، وقد تم الاعتراف بهـــا كطريقة ثالثة في الخدمة الاجتماعية في المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية عام ١٩٤٦م .

٥ – تطورت الخدمة الاجتماعية مع زيادة الاهتمام بتكوين الجمعيات المهنية للخدمة الاجتماعية، ثم اهتمت مناهج إعداد الأخصائيين بدراسة النظرية الاجتماعية والانفتاح على التراث العلمـــي الاجتمـــاعي، ثم أصبحت مهنة الخدمة الاجتماعية تتجه نحو منح الترخيص بمزاولة المهنة لخريجي الخدمة الاجتماعية .

ثانيا : تطور الخدمة الاجتماعية في مصر

مرت الخدمة الاجتماعية في المجتمع المصري بثلاثة مراحل وهي :

المرحلة الأولى: مرحلة النشاط التطوعي «قبل عام١٩٣٥ » وكانت امتدادا للإحسان وفعل الخير من جانـــب المتطوعين فنشأت محلة الرواد بمدينة القاهرة عام ١٩٣٠ لخدمة أهالي الحي الموجودة فيه وتوجيه سكانه ليكونوا مواطنين صالحين .

كما فكر بعض المصلحين في عام ١٩٣٢ في تكوين جماعة لدراسة النواحي الاجتماعية ، وكان من نتيجة تلك

الدراسة إنشاء نادي للشباب لممارسة الأنشطة والتدريب على الديمقراطية وشغل أوقات الفراغ بشكل بناء يعود عليهم بالنفع .

المرحلة الثانية : بداية الاهتمام بتعليم الخدمة الاجتماعية . في هذه المرحلة بدأت جهود الجالية اليونانية في عام ١٩٣٥بإنشاء مدرسة الخدمة الاجتماعية بمدينة الإسكندرية لتعليم الأجانب الذين يعملون في ميادين الرعاية الاجتماعية في مصر حيث تم تعريب مناهجها فيما بعد، ثم توالى إنشاء المعاهد الأهلية والحكومية لتدريس الخدمة الاجتماعية .

المرحلة الثالثة : الاهتمام بالدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية وهى المرحلة الحالية حيث تم الاهتمام فيها بتخريج متخصصين على مستوى الدبلوم والبكالوريوس والماجستير والدكتوراه وتطوير مناهج إعداد الأخصائي الاجتماعي والاهتمام بعقد المؤتمرات العلمية ، إلي جانب الاعتراف المجتمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية وذلك بإنشاء نقابة المهن الاجتماعية في عام ١٩٧٣م وقد تميزت هذه المرحلة بإنشاء العديد من معاهد الخدمة الاجتماعية لتخريج الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في مختلف المجالات .

ثالثا : تطور الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية

شهد المجتمع السعودي نمواً اقتصادياً هائلاً وتطوراً حضارياً انعكست آثاره علي أفراد المجتمع وخصائصهم وعلاقاتهم ومشكلاتهم الأمر الذي استوجب ضرورة وجود مهنة الخدمة الاجتماعية للتعامل مع التغيرات الناجمة عن النمو الاقتصادي والتطور الحضاري والتعامل مع المشكلات التي أعقبت هذه التغيرات .

ويمكن عرض تطور ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي على النحو التالي :

١ – كانت البداية الحقيقية للخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي بالمجال المدرسي ، حيث قامت وزارة المعارف في المملكة بإنشاء إدارة للتربية والنشاط الاجتماعي عام ١٩٥٤م ومن مهامها الإشراف على أوجه الأنشطة المدرسية بجميع أنحاء المملكة ووضع الخطط والبرامج التي تسهم في النهوض والارتقاء به.

٢ – اعتمدت وزارة المعارف بالمملكة في البداية لتحقيق النهوض والرقى بالنشاط المدري على أخصائيين اجتماعيين مصريين من خلال التعاقدات الشخصية ، حيث قامت في البداية بتعيين اثنين من الأخصائيين أحدهما بجدة في مدينة الملك سعود العلمية ، والأخر في مدارس مكة المكرمة ، وكانت مهامهم الإشراف على النشاط الاجتماعي، والمساهمة في إعداد وتنفيذ خطة إدارة التربية والنشاط الاجتماعي .

٣ – تعاقدت وزارة المعارف في المملكة عام ١٩٦٥م مع أربعة وأربعين أخصائياً اجتماعياً من مصر للاستعانة بهم في ممارسة الخدمة الاجتماعية نظراً لعدم وجود متخصصين سعوديين ، وقد عمل منهم في

المدارس السعودية وعمل البعض الآخر في الوزارة نفسها كموجهين بالإضافة للعمل في بعض المؤسسات مثل مؤسسات المكفوفين ورعاية الأحداث والمعاقين ومكاتب الضمان وغيرها .

٤ – في عام ١٩٧٣ مورست الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي إلا أنها كانت قاصرة في البداية على عدد محدود من المستشفيات كمستشفى الأمراض النفسية .

٥ – تم التوسع بعد ذلك في ممارسة الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي بإنشاء مكتب للخدمة الاجتماعية بوزارة الصحة ووضع توصيف لعمل الأخصائي الاجتماعي بهذا المجال كما اتسع نطاق عمل الأخصائي الاجتماعي وشمل كافة المستشفيات ومراكز رعاية الأمومة والطفولة في المملكة .

٦ – في عام ١٩٧٤ م استعانت الرئاسة العامة لرعاية الشباب بأخصائيين اجتماعيين للعمل بالأندية الرياضية للإشراف على الأنشطة الاجتماعية والثقافية بالأندية ، كما عمل أيضاً الأخصائيون الاجتماعيون كمرشدين أكاديميين مع الشباب الجامعي السعودي في الكليات التابعة للرئاسة العامة لتعليم البنات .

٧ – ظلت المملكة العربية السعودية تستعين بأخصائيين اجتماعيين من جمهورية مصر العربية إلي أن تم إعداد جيل من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية من السعوديين وبدأت فكرة سعودة وظيفة الأخصائي الاجتماعي .

٨ – أما في الوقت الحاضر تهتم المملكة بتخصص الخدمة الاجتماعية وتدعيمه في معظم الجامعات السعودية بهدف تخريج جيل من الأخصائيين الاجتماعيين قادر على العمل وخدمة كافة القطاعات في المملكة بالإضافة إلى تدعيم الدراسات العليا ورسائل الماجستير والدكتوراه في تخصص الخدمة الاجتماعية .

****

المحاضرة الثانية

أولاً : تعريف الخدمة الاجتماعية

هناك عدة تعريفات للخدمة الاجتماعية يمكن عرضها على النحو التالي :

– تعريف وليم هدسون

يعرف الخدمة الاجتماعية بأنها «نوع من الخدمة تعمل من ناحية على مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني مشكلات لتتمكن من الوصول إلي مرحلة سوية ملائمة ، وتعمل من ناحية أخري على إزالة العوائق التي تعرقل الأفراد على استثمار قدراتهم».

– تعريف هربت ستروب

الخدمة الاجتماعية هي « فن توصيل الموارد المختلفة إلي الفرد والجماعة والمجتمع لإشباع احتياجاتهم عن طريق استخدام طريقة علمية لمساعدة الناس علي مساعدة أنفسهم».

– تعريف الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين

«الخدمة الاجتماعية هي الأنشطة المهنية التي تمارس لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية على زيادة أو استعادة قدراتهم في الأداء الاجتماعي ولتوفير الظروف الاجتماعية التي تساعد على تحقيق هذا الهدف» .

تعريف عبد المنعم شوقي

«الخدمة الاجتماعية هي نظام اجتماعي مرن يشترك بطرقه الأساسية مع بعض النظم الأخرى، ويقوم بالعمل فيه مهنيون متخصصون ويهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات إلى النمو والتكيف في المجتمع إذا فشلت في ذلك النظم الاجتماعية الأخرى، كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو والامتداد أو حتى تقابل حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة».

تعريف محمد شمس الدين أحمد

«الخدمة الاجتماعية علم وفن تقدم بواسطتها المساعدة لمن يجد صعوبة في التكيف ويحتاج إلى هذه المساعدة، كما أنها المساعدة التي يعطيها من هم في حالة تكيف اجتماعي سليم حتى لا يصبحوا في حالة سوء تكيف

وذلك بواسطة الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة اجتماعية لتنمية القيم والرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات».

تعريف أحمد كمال أحمد

«الخدمة الاجتماعية هي طريقة علمية لمساعدة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاجها المجتمع لتحقيق رفاهية أفراده».

ثانيا : أهداف الخدمة الاجتماعية

الخدمة الاجتماعية كمهنة لها أهداف عديدة . وتتغير هذه الأهداف وفقاً لظروف المجتمعات والاحتياجات والمشكلات القائمة، واتجاهات المؤسسات نحو التغيير المطلوب .

وكانت أهداف الخدمة الاجتماعية في بداية الأمر أهدافاً علاجية ثم ظهرت الأهداف الوقائية نظراً لعدة عوامل تتعلق بمهنة الخدمة الاجتماعية والمجتمع، ثم أضيفت الأهداف التنموية عندما ارتبطت الخدمة الاجتماعية ببرامج ومشروعات التنمية الاجتماعية .

ويمكن تقسيم أهداف الخدمة الاجتماعية إلي :

أ – أهداف علاجية : وتتمثل في مساعدة الأفراد والجماعات في حل مشكلاتهم، والتغلب علي صعوبات التوافق الاجتماعي .

ب – أهداف وقائية : وتتمثل في مساعدة الناس علي الوقاية من المشكلات المتوقعة أو المحتمل حدوثها .

ج – أهداف تنموية: وتتمثل في تدعيم برامج التنمية الشخصية للإنسان (مثل تنمية قدرات ومهارات الأفراد والجماعات) والتنمية المجتمعية للمجتمع .

وبالإضافة إلى التقسيم السابق يمكن عرض مجموعة من أهداف الخدمة الاجتماعية فيما يلي :

١ – مساعدة الأفراد والجماعات علي مواجهة مشكلاتهم التي تعوق أدائهم لأدوارهم الاجتماعية .

٢ – تعمل الخدمة الاجتماعية على إحداث التغير في النظم الاجتماعية القديمة التي لم تستطيع القيام بدورها في سد الاحتياجات الإنسانية المتغيرة للوصول إلي رفاهية الإنسان .

٣ – غرس القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة، واحترام العمل، واحترام الوقت كقيم إيجابية لدفع عجلة التنمية.

٤ – منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية ، والتوعية الخاصة بهذه المشكلات .

٥– مساعدة المتكاسلين والمنحرفين في العودة إلي عجلة الإنتاج من أجل زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع .

٦ – تدعيم التكامل والتضامن فالخدمة الاجتماعية احدي مظاهر العدالة والحب والشعور الجمعي وتنمى الولاء لدى المواطن لكي يتحمل بدوره تبعات وأعباء التنمية .

٧ – الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك، فمن خلال دراسة المشكلات وتحليل أسبابها يستطيع المجتمع الوقوف علي نقاط الخلل التي كانت سبباً في هذه المشكلات .

٨ – المساهمة في تنمية الموارد البشرية، وذلك من خلال مجموعة البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات والإعداد الاجتماعي.

ثالثا : علاقة الخدمة الاجتماعية بالعلوم الإنسانية الأخرى:

١ – علم الاجتماع يدرس علم الاجتماع الظواهر الاجتماعية المختلفة للوصول إلي 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 .

مثال:

يمدنا علم الاجتماع بالحقائق والمعلومات اللازمة عن انحراف الأحداث والعوامل التي تؤدى إلي الوقوع فيها. أما الخدمة الاجتماعية فعن طريقها يتم تقديم أنواع العلاج المختلفة عن طريق الأخصائي الاجتماعي، واقتراح إنشاء مؤسسات لوقاية الأحداث من الانحراف كجانب وقائي للمشكلة .

٢ – العلوم النفسية ترتبط الخدمة الاجتماعية بالعلوم النفسية ارتباطاً وثيقاً بكل من علم النفس والصحة النفسية والعقلية لاهتمام هذه العلوم بدراسة الشخصية الإنسانية ، والوقوف علي أسباب الاعتلال في الشخصية وأسباب الأمراض النفسية، كذلك تعطى تفسيرا لأسباب الدوافع السلوكية والصراعات المختلفة داخل الشخصية كل هذه المعارف تعتبر بمثابة الإطار المرجعي للأخصائي الاجتماعي في تعامله مع الحالات الفردية وفهم طبيعة العملاء ودوافع سلوكهم

٣ – الأنثروبولوجيا يرتكز اهتمام الأنثروبولوجيا الاجتماعية علي دراسة المجتمع والنظم الاجتماعية وتحليل العلاقة القائمة بين الناس والمجتمع، كذلك دراسة الثقافة بما تحتويه من قيم وأعراف وتقاليد، كذلك تهتم الأنثروبولوجيا بدراسة البناء الاجتماعي، ومن هنا كانت العلاقة الوثيقة بين الأنثروبولوجيا والخدمة الاجتماعية لتقديم معارفها وتراثها الثقافي للممارسين المهنيين لفهم طبيعة المجتمعات التي يتعاملون معها .

٤ – علم الاقتصاد تتناول العلوم الاقتصادية الحياة الاقتصادية للمجتمع سواء من ناحية القوي الشرائية والميزانية العاملة للدولة وحجم الصادرات والواردات وتمويل المشروعات، ويلعب العامل الاقتصادي دوراً

هاماً في حدوث العديد من المشكلات في المجتمع ، ومن هنا نجد أن إلمام الأخصائي الاجتماعي بالمعارف الاقتصادية يساعده كثيرا في تناول المشكلات ويكون أقدر علي السير في علاجها .

٥ – التشريعات هي قيود يلتزم بها الأفراد لحماية المجتمع من التفكك والانحلال وهي نوعان : تشريعات دينية وتشريعات وضعية (القوانين) يسنها المجتمع ويلتزم بها الأفراد مثل قوانين العمل والتأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي . وتفيد هذه التشريعات الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع المشكلات المختلفة التي تخص الأسرة والأحداث وحالات العجز والشيخوخة، وتجعله ملما بها ولابد من الرجوع إليها لارتباطها بنسق التعامل في مجالات الممارسة المهنية.

٦ – الإحصاء لا يقتصر دور الأخصائي الاجتماعي علي تناول الحالات التي تقدم إليها المساعدة . لكن من المهام الرئيسية التي تقع علي عاتق الأخصائي الاجتماعي القيام بالبحوث العلمية عن أعماله التي يقوم بها حتى يخرج بالنتائج التي عن طريقها تطوير عمله .

وتلعب طرق الإحصاء دوراً أساسياً في عمليات تحليل وتفسير البيانات التي يتم التوصل إليها من خلال البحث الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي . ومن هنا كانت أهمية الإلمام بطرق الإحصاء وهي من أهم العلوم التي تتعاون مع الخدمة الاجتماعية في تأدية دورها في خدمة المجتمع .

٧ – العلوم الطبية والصحية يدخل ضمن نطاق العلوم الطبية التي لها علاقة بالخدمة الاجتماعية علم الصحة العامة وعلم الوراثة والتغذية والفسيولوجيا وهي كلها علوم تعني بدراسة جسم الإنسان ومعرفة احتياجاته وانعكاس المرض علي الجسم. وتستفيد الخدمة الاجتماعية بعملها في المجال الطبي من حيث دراسة بعض الأمراض، والتفاعل بين الصحة والبيئة الاجتماعية، ومعرفة العوامل الاجتماعية المسببة للأمراض، والمساهمة في تنمية الوعي الصحي في المجتمع .

***

المحاضرة الثالثة

أولا : فلسفة الخدمة الاجتماعية

يشير مصطلح فلسفة إلى البحث في أصول الشيء والتعرف علي أسباب وجوده ونشأته ، ففلسفة الظاهرة هي الغوص في ماهيتها بما وراءها من قيم أولية وخلفيتها الأساسية وأهدافها المطلقة.

مثال

فلسفة علوم القانون هي : العدالة ، وعلم الطب هي : صحة المجتمع والأخلاق : هي المثل العليا . ويمكن تعريف الفلسفة بأنها مجموعة الحقائق العلمية التي تستند عليها أي مهنة من المهن .

وتعتبر فلسفة الخدمة الاجتماعية في مفهومها فلسفة اجتماعية أخلاقية امتدت جذورها إلي الأديان السماوية والنزعة الإنسانية .

وتعتمد فلسفة الخدمة الاجتماعية علي الركائز الآتية :

١ – الإيمان بقيمة الفرد وكرامته .

٢ – الإيمان بالفروق الفردية سواء بين الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات .

٣ – الإيمان بحق الفرد في ممارسة حريته في حدود القيم المجتمعية

٤ – حق الفرد في تقرير مصيره مع عدم الإضرار بحقوق الغير.

٥ – الإيمان بأن الفرد يملك طاقات إذا استثمرت كان لها أثر في دفع عجلة الإنتاج .

٦ – تؤمن الخدمة الاجتماعية بالعدالة الاجتماعية وعدم التمييز بين جنس وآخر وديانة وأخرى .

٧ – تؤمن الخدمة الاجتماعية بالحب والتسامح وعدم الإدانة .

٨ – تؤمن الخدمة الاجتماعية بأن الآلام التي يتعرض لها الفرد تؤثر علي دوره في الحياة وينبغي مساعدته علي التخلص منها .

٩ – تؤمن الخدمة الاجتماعية بأن الإنسان هو الطاقة الفريدة في إحداث التغير الاجتماعي وهو وسيلة وغاية الرفاهية الاجتماعية.

١٠ – الإيمان المطلق بأن مساعدة الإنسان عند الحاجة هي تعبير عن تعاليم الشرائع السماوية أوردها تعاليم الإسلام وأوردها الأحاديث الشريفة .

ثانيا : أهم الخصائص العامة للخدمة الاجتماعية

لمهنة الخدمة الاجتماعية عدة خصائص يمكن عرضها علي النحو التالي :

١ – الخدمة الاجتماعية مهنة متخصصة لها كافة حقوق وواجبات الممارسة المهنية مثلها مثل أي مهنة .

٢ – تعتمد الخدمة الاجتماعية في ممارستها علي عنصري العلم والمهارة معاً .

٣ – تهدف الخدمة الاجتماعية بصفة أساسية إلى إحداث تغيرات مرغوب فيها في الأفراد والجماعات والمجتمعات، بقصد إيجاد حلول متبادلة بين الأفراد وبيئتهم الاجتماعية ، لحل المشكلات الاجتماعية والوقاية منها .

٤ – تعمل الخدمة الاجتماعية في مجالات متعددة مثل المجال الطبي ، مجال الأحداث المنحرفين ، مجال المسنين ، مجال رعاية الشباب ، المجال المدرسي وغيرها.

٥ – يمارس المهنة أخصائيون متخصصون ، معدون إعداداً خاصا ملتزمون بفلسفة المهنة وأهدافها في إطار قيم المجتمع .

٦ – تمارس الخدمة الاجتماعية عن طريق مؤسسات متخصصة يديرها أخصائيون اجتماعيون متخصصون .

٧ – تتعاون الخدمة الاجتماعية مع غيرها من المهن الأخرى في المجالات المختلفة لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات للوصول إلي المستويات الاجتماعية المنشودة وخاصة مهنة الطب والتربية والاقتصاد والتشريع.

٨ – تقوم الخدمة الاجتماعية باستثمار كل الموارد المتاحة والطاقة لتحقيق أهدافها بإعادة صياغتها وتشكيلها لتنمية المجتمع .

٩ – تتعامل الخدمة الاجتماعية مع العملاء بطريقة الاتصال المباشر من خلال المقابلات الفردية أو الاجتماعات المباشرة مما يضفي علي الخدمة الاجتماعية طابعا إيجابيا يميزها عن المهن الأخرى .

١٠ – الخدمة الاجتماعية لها أهداف علاجية ووقائية وإنمائية .

١١ – للخدمة الاجتماعية طرق خاصة للممارسة فالخدمة الاجتماعية تتعامل مع مشكلات الإنسان في أي موقع من مواقع حياته كفرد أو كعضو في جماعة أو في المجتمع .

١٢ – الخدمة الاجتماعية علم تطبيقي يستمد أصوله من العلوم النظرية مثل علم الاجتماع والسياسة والاقتصاد والقانون وعلم النفس وغيرها .

١٣ – الخدمة الاجتماعية مهنة معروضة ومفروضة حيث لا تعارض بين العطاء و الضبط الاجتماعي ، فهي

في الوقت الذي تعرض فيه خدماتها قد تلجأ إلى التدخل عند الضرورة لحماية الفرد والمجتمع معاً .

١٤ – الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية بمعني خضوع أهدافها الجزئية لهدف المؤسسة ولوائحها وأنظمتها .

١٥ – الخدمة الاجتماعية مهنة اقتصادية بمعني أنها مهنة استثمارية تحسب العائد مقابل النفقات اتفاقاً مع قوانين المنفعة، فكل عمل اجتماعي لابد وأن يقابل بحساب الجدوى الاقتصادية له .

مثال مساعدة رب الأسرة المتعطل عن العمل بإتاحة فرصة عمل له، هو حماية لأبنائه من أن يشكلوا عبئا علي المجتمع اقتصاديا .

١٦ – الخدمة الاجتماعية مهنة تنموية بمعنى أنها وهي تواجه مشكلات الإنسان واحتياجاته لا بد وأن يتوازى ذلك مع تحقيق التنمية الشاملة للفرد والجماعة والمجتمع .

١٧ – الخدمة الاجتماعية مهنة لا بد وأن تعتمد علي الاعتراف المجتمعي حيث تكتمل به معايير ومقومات المهنة الراسخة .

١٨ – الخدمة الاجتماعية مهنة تتميز بالمرونة والطواعية فهي قادرة على أن تطوع من أساليبها وبناءاتها تبعا للمواقف المختلفة ولطبيعة المؤسسات الاجتماعية بل والتغييرات الحادثة في المجتمع .

١٩ – الخدمة الاجتماعية تتفق مع أيديولوجية المجتمع فالخدمة الاجتماعية ليست واحدة في كل المجتمعات بل تلتزم بأيديولوجية المجتمع الذي تعمل من خلاله .

ثالثا : عناصر الخدمة الاجتماعية

يمكن تحديد عناصر الخدمة الاجتماعية فيما يلي :

١ – **العميل :**

يطلق على العميل أحيانا اسم «حالة» ويعد العميل محور الخدمة. وقد يكون فردا أو جماعة أو مجتمع محلي. وتعتمد خدمة العميل على ما وصلت إليه الخدمة الاجتماعية من مبادئ وأساليب العمل وما استفادته من العلوم الأخرى .

٢ – **الأخصائي الاجتماعي**

هو الشخص المعد إعداد مهني، ويحمل صفات شخصية تؤهله للعمل في ممارسة الخدمة الاجتماعية، ويكتسب الأخصائي الاجتماعي الصفات المهنية من خلال الدراسة النظرية، والتدريب الميداني، والممارسة الفعلية بعد التخرج من مؤسسات التعليم الخاصة بتعليم الخدمة الاجتماعية .

٣ – **الخدمة**

يقصد بالخدمة الخطوات المهنية التي تتم أثناء تقديم مساعدات موجهة للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات. وتشتمل هذه الخطوات على الدراسة والتشخيص والعلاج .

وتعتمد هذه الخطوات على مبادئ أساسية للعمل التطبيقي الذي يساعد الفرد على مواجهة مشكلاته، والجماعة على النهوض بقدرات أعضائها ومهاراتهم ، والمجتمع على المواءمة بين احتياجاته وموارده .

٤ – المؤسسة الاجتماعية

هي الميدان أو المكان الذي تمارس فيه المهنة، وتقدم خدماتها للمستفيدين منها ، وقد تمارس المهنة في مؤسسات أولية أو ثانوية وتعمل المؤسسة الاجتماعية في إطار القيم الاجتماعية السائدة في المجتمع، وتعتمد في وجودها ودعم كيانها على إمكانيات الدولة والأهالي.

***

المحاضرة الرابعة

مبادئ الخدمة الاجتماعية

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

والمبدأ في الخدمة الاجتماعية هو سلوك مهني معين أو أسلوب عمل استقرت الآراء علي 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 .

وتتصف مبادئ الخدمة الاجتماعية بالدينامية بمعني أنه يجب استخدام المبادئ كوحدة متكاملة في الدراسة المهنية لأن استخدام بعض المبادئ دون الأخرى في المواقف الملحة لا يحقق الأهداف من استخدامها .

وقد يختلف الأسلوب أو الطريقة التي يطبق بها المبدأ من مجتمع لآخر ومن موقف لآخر ، وهناك اتفاق على مجموعة من المبادئ والالتزام بها تبعاً للمواقف التي يطبق فيها كل مبدأ .

١ – مبدأ التقبل

يعد التقبل من أهم عناصر الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها وحتى اليوم ويأتي أهميته من القيم الكامنة فيه من احترام العميل واحترام كرامته. يعنى التقبل اتجاه عاطفي عام للأخصائي الاجتماعي نحو طالب المساعدة (فرد ، جماعة ، مجتمع) يتسم بالحب والتسامح .

ويجب علي الأخصائي الاجتماعي أن يتقبل العميل سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً كما هو وليس كما يجب أن يكون ، دون تحيز لجنس أو لون أو دين أو عقيدة أو مظهر باعتبار أن كل فرد أو جماعة أو مجتمع يمثل وحدة فريدة في حد ذاتها، لذلك يجب تقبلها كما هي في الواقع .

وعلى الأخصائي الاجتماعي إظهار استجابة عملية واضحة للتعبير عن هذا التقبل بالصور الآتية :

- الاحترام – التسامح
- تقدير المشاعر – تجنب النقد

- عدم التحامل - الرغبة في المساعدة

٢ – مبدأ السرية

يقصد بهذا المبدأ صيانة مقصودة لأسرار العملاء التي كشفتها عمليات الخدمة الاجتماعية، وتجنب إذاعتها وانتشارها بين عامة الناس .

ويمثل هذا المبدأ أهمية خاصة في مجتمعنا العربي الزاخر بالتقاليد والقيم والمحرمات ومقدسات الأسرار .

ويعتبر مبدأ السرية من أهم المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس العميل ولهذا يحرص الأخصائي علي إبراز هذا المبدأ وتأكيده أمام العملاء وخاصة في المقابلات الأولي .

وعند تطبيق الأخصائي الاجتماعي لهذا المبدأ يجب أن يكون العميل هو المصدر الأساسي للمعلومات . كما يجب أن يلتزم الأخصائي في الحصول علي المعلومات اللازمة في حدود المشكلة التي يعاني منها العميل ، وأن يأخذ رأى العميل لكي يتصل بمصادر الدراسة إذا تتطلب الأمر ذلك .

وضماناً لتحقيق السرية يعد مكان لإجراء المقابلات مع العملاء بعيداً عن الضوضاء والحركة بالإضافة إلي حفظ هذه الحالات في ملفات بعيداً عن متناول الأيدي .

وبالرغم من أهمية هذا المبدأ في صيانة أسرار العملاء إلا أن هناك بعض المواقف أو الحالات التي لا يطبق فيها هذا المبدأ وخاصة إذا تعارض مع الصالح العام أو مصلحة المجتمع .

مثال يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يتجاوز مبدأ السرية إذا اكتشف أن العميل مصاب بمرض وبائي خطير ، أو ارتكاب العميل لأحد الأفعال التي يعاقب عليها القانون .

٣ – مبدأ حق تقرير المصير

يقصد بهذا المبدأ ترك الحرية للأفراد والجماعات والمجتمعات لتوجيه ذاتها نحو الأهداف العامة والخاصة التي تراها في صالحها .

ويتطلب هذا المبدأ من الأخصائي الاجتماعي ألا يفرض حلاً للمشكلة علي العميل بل عليه أن يساعده علي المساهمة في حل هذه المشكلة ، وألا يفرض أهدافاً أو برنامجاً معيناً على الجماعة أو المجتمع الذي يعمل معه .

ولكي يقوم الأخصائي الاجتماعي بتطبيق هذا المبدأ وجب عليه توضيح الجوانب التالية :

أ – توضيح كافة جوانب المشكلة سواء (للفرد ، جماعة ، مجتمع) والتأكد من إدراكه لكافة حقائق الموقف الذي يمثل المشكلة .

ب – توضيح كافة الإمكانيات والفرص المتاحة بكيفية مواجهة هذا الموقف .

ج – مناقشة كافة المقترحات والآراء المقدمة لحل المشكلة وتوضيح الأخطار الناجمة عنها .

د – تلخيص وتوضيح أهم الآراء والحلول التي تم مناقشتها .

وهناك حالات استثنائية تبيح للأخصائي الاجتماعي أن يتجنب حق تقرير المصير ويتصرف لصالح الحالة التي يتعامل معها ومن هذه الحالات ما يلي :

- حالات السلبية والتواكل وعدم اكتمال النضج سواء عند العميل الفرد او الجماعة أو المجتمع .
- حالات المرض العقلي والضعف العقلي حيث لا يصبح العميل مدركاً لتصرفاته وسلوكه .
- حالات الطفولة حيث لا يستطيع الأطفال تقرير مصيرهم .

٤ – مبدأ العلاقة المهنية

العلاقة المهنية هي «حالة من الارتباط العاطفي العقلي الهادف تتفاعل فيها مشاعر وأفكار العملاء والأخصائي خلال عملية المساعدة» .

وتعد العلاقة المهنية هي الطابع المميز لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية حيث تقودنا إلي عدم التفرقة بين العملاء وعدم الدخول في مواقف انفعالية تحد من كفاءة العمليات المساعدة .

وتتميز العلاقة المهنية عن العلاقات الأخرى بما يلي :

أ – العلاقة المهنية وسيلة لغاية محددة هي مساعدة العميل سواء كان فرد أو جماعة أو مجتمع .

ب – تعد العلاقة المهنية علاقة مؤقته تنتهي بانتهاء الموقف الإشكالي .

ج – تقوم العلاقة المهنية علي أساس من الحقائق العلمية من ناحية وعلى المهارات والخبرات المتصلة بالنشاط المهني من ناحية أخري . ومن هنا تتسم العلاقة المهنية *بالموضوعية* لارتباطها بحقائق ومهارات أكثر من ارتباطها بمشاعر ذاتية .

د – لا تتأثر العلاقة المهنية بمظاهر السلوك أو العقيدة أو اللون بل تنظر إلي العميل. كإنسان في موقف إشكالي يسعي للخلاص منه.

٥ – مبدأ التقويم الذاتي

ويقصد به العملية التي يلجا إليها الأخصائي ليعرف بموضوعية وعلي درجة من الدقة النسبية مدي نجاح أو فشل ما قام به من عمليات في تحقيق الهدف منها .

ويتضمن التقويم الذاتي كل ما يتصل بسلوك الأخصائي المهني والشخصي من أبعاد مثل :

أ – سلوكه المهني في مختلف المواقف .

ب – سلوكه الشخصي الذي يؤثر علي سلوكه المهني في مختلف المواقف ومع مختلف الشخصيات .

ج – مستوي الأخصائي الاجتماعي المهني .

٦ – مبدأ المشاركة

ويقصد به ضرورة إشراك الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات في دراسة مشكلاتهم والمشاركة في وضع حلول لها .

فالأخصائي الاجتماعي لا يحل مشاكل الأفراد بقدر ما يساعدهم على تفهم مشاكلهم وعلى رسم خطط العلاج معتمدين في ذلك على إمكانياتهم الذاتية بقدر استطاعتهم مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة. وتجدر الإشارة إلي أن المبادئ السابقة متفق عليها بين علماء الخدمة الاجتماعية .

كما أن مبادئ الخدمة الاجتماعية ليست منفصلة عن بعضها البعض، بل مترابطة ومتداخلة يؤثر كل منها في الآخر وإن كان تم تقسيمها فهو لغرض الدراسة فقط .

***

المحاضرة الخامسة

مقدمة

كان لتقدم العلوم الاجتماعية من جانب وظهور المشكلات الاجتماعية من جانب آخر أثره الواضح في ظهور الخدمة الاجتماعية كتخصص عام لعلاج المشكلات الاجتماعية العامة، وقد رافق ذلك ظهور طرق الخدمة الاجتماعية، حيث ظهرت خدمة الفرد عام ١٩١٧ ثم طريقة خدمة الجماعة عام ١٩٣٥وتلاها طريقة تنظيم المجتمع عام ١٩٤٦ .

وإذا نظرنا لهذه الطرق الرئيسية الثلاث نجد أن هناك فلسفة تكمن وراء ظهور هذه الطرق وتتمثل في أن حياة الفرد تتكون من ثلاثة جوانب رئيسية هي :

الجانب الأول :

يعتبر الفرد وحدة دينامية قابلة للتغير، كما أنه يملك من الصفات ما هو مشترك مع الأفراد الآخرين وصفات أخري تعطيه التفرد والاختلاف ، لأن لكل فرد صفاته الموروثة والمكتسبة من بيئته الخاصة .

الجانب الثاني :

يكون الفرد عضو في جماعات تتميز بالاختلاف والتغير، فمنذ اللحظة الأولي في حياته يصبح عضواً في الجماعة الأساسية وهي الأسرة ، وكلما كبر ونما كلما كثر عدد الجماعات التي ينتمي إليها كجماعات اللعب والجيرة والأصدقاء وجماعات العمل وغيرها .

الجانب الثالث :

وهو أن الفرد عضو في مجتمع متغير الثقافة وتختلف ثقافة مجتمعه عن ثقافات المجتمعات الأخرى ، بحيث يتأثر ويؤثر في المجتمع من خلال القوي الاجتماعية والنظم المحيطة ، وهذا يعني أن الفرد يرتبط بأفراد مجتمعه وجماعاته قبل أن يدرك أنه قد ارتبط بهم فعلا .

أولا : تعريف خدمة الفرد

تعتبر طريقة خدمة الفرد طريقة مهنية تهدف إلي مساعدة الفرد بقصد إحداث التوافق بينه وبين بيئته الاجتماعية للقيام بوظائفه الاجتماعية .

ويمكن تعريف خدمة الفرد بأنها « طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تهدف إلي مساعدة الأفراد سيئ التكيف، والذين يقعون في مجالها باستغلال الطاقات الشخصية ، والبيئية في تصحيح تكيفهم».

كما يمكن تعريف خدمة الفرد بأنها « عملية تتم ممارستها داخل المؤسسات الاجتماعية ، بهدف مساعدة الأفراد علي المواجهة الفعالة للمشكلات التي يمكن أن تعوق أدائهم لوظائفهم الاجتماعية».

وتعرف أيضا خدمة الفرد بأنها « منهج من مناهج الخدمة الاجتماعية يتدخل في الجوانب النفسية ، والاجتماعية ، لحياة الفرد بقصد العلاج ، أو المحافظة علي الأداء الاجتماعي لهذا الشخص عبر تنمية قدراته ليتمكن من أداء وظائفه».

ثانيا : الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد

١- تعد خدمة الفرد أحد طرق الخدمة الاجتماعية تتعامل مع الفرد في المواقف المختلفة وتهدف إلى مساعدة الفرد والأسرة على مواجهة هذه المواقف .

٢- تتطلب عملية خدمة الفرد مجموعة من الإجراءات مسلسلة تبدأ منذ استقبال العميل ثم الدراسة والتشخيص والتدخل المهني .

٣ - تستند على مجموعة من الأسس العلمية المستمدة من العلوم الإنسانية والاجتماعية والممارسات الميدانية وتجارب الرواد .

٤ - تسعى إلى تحقيق أهداف وقائية علاجية وتنموية، فهي تسعى إلى تعديل سلوك الأفراد واتجاهاتهم .

٥ - لخدمة الفرد مجموعة من القيم الإنسانية أهمها قيمة الإنسان وفرديته وحقه في حياة كريمة .

٦ - تؤمن خدمة الفرد بمسئوليتها في التدخل المهني مع العملاء عند الضرورة لمساعدتهم على تخطي العقبات.

٧ – تستند في تعاملها مع العملاء علي المهارة في الأداء القائم على أساس الاستعداد للعمل والتعلم والتدريب لاكتساب الخبرات والمهارات التي تحقق عملية المساعدة .

٨ - تمارس بواسطة أخصائيين مدربين لديهم الاستعداد لتقديم عملية المساعدة للأفراد وأسرهم بما لديهم من علم وما اكتسبوه من مهارة.

٩ - طبيعة المؤسسة وفلسفتها هي التي تحدد اتجاه ونوعية المساعدة للعملاء ومن ثم هناك مستويات للمساعدة تختلف من مؤسسة لأخرى.

١٠ – التعامل والتفاعل الوثيق بين الأخصائي والعميل هو الوسيلة لتحقيق أهداف خدمة الفرد .

١١ – إيمان طريقة خدمة الفرد بحتمية العلاقة بين الجوانب النفسية والاجتماعية ليكون العلاج دائماً اجتماعي نفسي .

١٢- تؤمن خدمة الفرد بضرورة الاستفادة من كافة الإمكانيات المادية والبشرية لمواجهة المشكلات الفردية .

ثالثا : أهداف خدمة الفرد

يتمثل الهدف العام لخدمة الفرد في مساعدة العملاء وأسرهم في إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم الاجتماعية وتنمية قدراتهم الشخصية والاتصالية وغيرها، مما يساهم في علاج المشكلات الفردية والأسرية في المجتمع .

وهناك عدة أهداف فرعية تتمثل في ستة مستويات يمكن عرضها علي النحو والتالي :

١ – المستوي الوقائي : ويتمثل في وقاية العميل من المشكلات ، لمنع ظهور المشكلات من الأصل .

٢ – المستوى المثالي : يتضمن إحداث تعديل في شخصية العميل وظروفه البيئية .

٣ – المستوى الواقعي : وهو تعديل نسبي في شخصية العميل وظروفه البيئية .

٤ – العلاج الذاتي : تعديل كلي أو نسبي في شخصية العميل أكثر من الظروف البيئية .

٥ – العلاج البيئي : تعديل كلي أو نسبي للظروف البيئية أكثر من التعديل في شخصية العميل .

٦ – تثبيت الموقف : وذلك تجنبا لظهور مشكلات جديدة .

رابعا : فلسفة خدمة الفرد

١ – لم تظهر خدمة الفرد من فراغ ولكنها ظهرت كاستجابة لحاجة الأفراد لمواجهة المشكلات التي يتعرضون لها ، ومساعدتهم علي مواجهتها .

٢ – هناك مجموعة دوافع ساعدت علي تطور خدمة الفرد من أهمها :

– دوافع دينية :

حيث حثت الأديان علي الأخذ بيد الإنسان الضعيف والمحروم والفقير والمريض أو الذي يتعرض لصعوبات وخاصة أن للدين مكانة عالية في نفوس الأفراد إلي جانب الأجر والثواب لمن يقدمون هذه المساعدات .

– دوافع إنسانية :

وتنبع من شعور الإنسان بأن ما يتمتع به لا بد أن يشاركه فيه المحروم وذلك نتيجة الإيمان بآدمية الإنسان .

– دوافع نفعية :

وهي دوافع لم تنبع في الأصل من الإنسان لخدمة غيره ولكن لخدمته هو .

مثال صاحب المصنع الذي يقدم خدمات إسكان وحضانة وتغذية ورعاية صحية لعماله ، إنما يهدف إلي مساعدة العمال علي تحقيق أفضل إنتاج ، أي الهدف الأساسي تحقيق مصالحه ولو أنه

في الوقت نفسه سيعود علي العمال بالخير .

***

المحاضرة السادسة

خامسا : عناصر خدمة الفرد

أ – العميل

يطلق لفظ العميل في خدمة الفرد علي المتقدم لطلب المساعدة سواء كان فردا أو أسرة ، كما أن العميل إنسان له سماته الشخصية كسائر الناس ولكن واجهته حالة من عدم التوافق مع ظروفه المحيطة بـــه، أو حالـــة مـــن الاضطراب بين نزعاته الداخلية وطموحه الشخصي مما أدى إلي شعوره بالعجز وبالتالي يدفعه ذلك إلي طلـــب المساعدة .

ب – الموقف (المشكلة)

المشكلة في خدمة الفرد هي موقف متأزم يواجه الفرد وتعجز فيه قدراته عن مواجهته بفاعلية مناســـبة ، أو أن تصاب قدراته فجأة بعجز في الإمكانيات بحيث يعجز عن تناول مشكلات حياته بنجاح .

ويمكن تصنيف العوامل التي تؤدي إلي المشكلات التي تواجه الفرد كالتالي :

١ – العوامل الشخصية أو الذاتية وتشمل النواحي الوراثية والعقلية والجسمية والنفسية .

٢ – العوامل الخارجية أو الظروف البيئية .

وتشمل البيئة الأسرية والظروف الاقتصادية ، المدرسة أو العمل ، العلاقات بالبيئة الخارجية ، القيم والتقاليـــد السائدة .

ج – الأخصائي الاجتماعي

أخصائي خدمة الفرد هو الممارس المهني لمهنة الخدمة الاجتماعية. وتتطلب هذه الممارسة مجموعة من السمات والخصائص الواجب توافرها في شخصيته وتتضمن جانبين أساسيين همـــا : الإعـــداد المهـــني والاســـتعداد الشخصي.

د – المؤسسة :

ويقصد بها الهيئة أو المنظمة التي وجدت في المجتمع تعبيرا عن حاجات أفراده .

وتصنف هذه المؤسسات إلي :

١ – مؤسسات أولية :

وهي تلك المؤسسات المتخصصة أساساً في الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة أو التي يمكن أن تمارس طريقة معينة مثل مكاتب الضمان الاجتماعي والخدمة المدرسية .

٢ – مؤسسات ثانوية

وهي المؤسسات التي لم تنشأ أساساً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، بل تمثل الخدمة الاجتماعية فيها جانباً من أنشطتها كالمدارس ، والمستشفيات ، المصانع ، السجون وغيرها .

وقد تصنف المؤسسات وفقا لتبعيتها ، فهناك المؤسسات الحكومية التي تمولها الدولة ، وأخري مؤسسات أهلية يمولها الأهالي أنفسهم ، وهناك مؤسسات شبه حكومية يمولها الأهالي والدولة معاً .

هـ – عملية المساعدة

تشتمل عملية المساعدة في حد ذاتها علي الخطوات المتسلسلة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي من خلال الممارسة المهنية لمفاهيم ومبادئ وعمليات طريقة خدمة الفرد .

سادسا : مبادئ خدمة الفرد

١ – مبدأ العلاقة المهنية تعرف العلاقة المهنية بأنها حالة من الارتباط العاطفي العقلي الهادف تتفاعل فيها مشاعر وأفكار العميل والأخصائي خلال عملية المساعدة . وتنتهي العلاقة المهنية بنهاية العمل مع الحالة ، لذلك فهي علاقة مؤقته يتم خلالها تفاعل أفكار كل من العميل والأخصائي .

٢ – مبدأ التقبل التقبل هو اتجاه عاطفي لمشاعر الود والارتياح بين العميل والأخصائي في موقع العمل المهني ، والواقع أن حدوث التقبل شرط أساسي للتفاعل الهادف داخل المؤسسات الاجتماعية .

ويجب علي الأخصائي الاجتماعي أن يتقبل العميل كإنسان بغض النظر عن سلوكه أو مظهره باعتبار أن العميل يعاني من مشكلة ويحتاج إلي المساعدة أكثر من العقاب وهذا يتطلب من الأخصائي أن يتسم سلوكه بالتسامح والود والرغبة في مساعدة العملاء بغض النظر عن الجنس أو اللون أو الدين .

٣ – مبدأ حق تقرير المصير ويقصد به منح العميل المسئول ذي الأهلية حق التصرف في شئونه الخاصة داخل نطاق المؤسسة أو خارجها في حدود قوانين ونظم المؤسسة، أي حق العميل في اتخاذ القرارات الخاصة بمشكلته بنفسه وكذلك حقه في قبول او رفض خدمات المؤسسة .

٤ – مبدأ السرية يقصد بهذا المبدأ صيانة المعلومات الخاصة بالعميل من التسرب إلي الغير أو إلي أي شخص غير مهني. ويتحقق مبدأ السرية عندما يكون العميل هو المصدر الأساسي للمعلومات .

سابعا : عمليات خدمة الفرد

تتكون المساعدة في خدمة الفرد من خلال ثلاث عمليات رئيسية وهي : الدراسة الاجتماعية ، والتشخيص ، والعلاج .

أ – **الدراسة الاجتماعية** ويقصد بها وضع كل من العميل والأخصائي علي علاقة إيجابية بحقائق الموقف الإشكالي بهدف تشخيص المشكلة ووضع خطة العلاج .

والدراسة الاجتماعية في خدمة الفرد ليست هدفاً في حد ذاتها ولكنها وسيلة عن طريقها يستطيع الأخصائي الاجتماعي وضع التشخيص آملا في الوصول إلي خطة العلاج ، ولذلك فأنها ليست دراسة لجميع جوانب حياة العميل بقدر ما هي دراسة للموقف الإشكالي وجوانبه المختلفة التي أدت إلي ظهور المشكلة .

مصادر الدراسة

يقصد بمصادر الدراسة المنابع التي عن طريقها يستطيع الأخصائي الاجتماعي الحصول علي المعلومات اللازمة للحالة *وتنقسم المصادر إلي* :

مصادر بشرية : وتتمثل في العميل ذاته ، الأسرة ، الأقارب ، الخبراء .

مصادر غير بشرية : وتتمثل في الوثائق والمستندات والسجلات

ونتائج الاختبارات والفحوص .

أساليب الدراسة

وتنحصر أساليب الدراسة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للحصول علي حقائق المشكلة في ثلاثة أساليب رئيسية :

١ – المقابلة بأنواعها (مع العميل ، الأقارب ، الخبراء)

٢ – الزيارة المنزلية أو المؤسسية

٣ – المكاتبات والاتصالات التليفزيونية .

ب – التشخيص: ويعني التشخيص تحديد لطبيعة المشكلة ونوعيتها الخاصة مع محاولة علمية لتفسير أسبابها بهدف الوصول إلي خطة علاجية .

فالتشخيص عملية عقلية يشترك فيها كل من الأخصائي والعميل بعد استيفاء قدر كبير من عملية دراسة المشكلة وذلك لتحديد طبيعة المشكلة وتحليل العوامل المسببة لها سواء الذاتية أو البيئية تحليلا عمليا ومنطقيا.

جـ – العلاج

يقصد بالعلاج تلك الجهود التي تقدم للعميل والتي يمكن أن تحدث تغييراً مرغوباً في موقفه وتمكنه من الوصول

لحالة من التوافق الاجتماعي الذي يرضيه ويرضي المجتمع الذي يعيش فيه . ويتم تحديد العلاج بعد إجراء التشخيص الذي يعتمد علي الدراسة التي تمت .

وينقسم العلاج إلي :

- العلاج الذاتي : وهو العلاج الذي يوجه مباشرة إلي العميل بمكوناته الشخصية والجسمية والنفسية والاجتماعية لإزالة ما فيها من عوامل معوقه لتكيف العميل مثل علاج بعض الأمراض، تعديل أفكاره واتجاهاته، اكتشاف قدراته وتوظيفها .
- العلاج البيئي : وهو العلاج الذي يوجه للظروف المحيطة بالعميل والمسببة للمشكلة كالأسرة أو الموارد المالية أو المدرسة أو العمل والأصدقاء .

***

المحاضرة السابعة

– مقدمة

تعتبر خدمة الجماعة إحدى طرق الخدمة الاجتماعية، وتركز هذه الطريقة علي الجماعة علي باعتبارها وسيلة لتنمية شخصية الفرد، وعلي الرغم من أن خدمة الجماعة كانت جزءاً من نشاط الهيئات التي ارتبطت جهودها بحركة تنظيم وخدمة المجتمع ، إلا أن اعتبار مثل هذا النوع من النشاط جزء من عمليات الخدمة الاجتماعية لم يتبلور إلا في منتصف القرن العشرين .

أولا : تعريف خدمة الجماعة

يعرف «جريس كويل» خدمة الجماعة بأنها «عملية تعليمية تهدف إلي نمو الأفراد وتكيفهم الاجتماعي عن طريق جماعات اختيارية يشتركون فيها» .

ويري « تركر» أن خدمة الجماعة هي « طريقة بواسطتها تساعد الأفراد في الجماعات في مؤسسة اجتماعية و تقدم لهم برنامجا يربطهم ويتفاعلون خلاله تفاعلاً يوجهه أخصائي اجتماعي ليتيح لهم فرص نموهم كأفراد وجماعات» .

ويشير «ولسن واريلاند» إلي أن خدمة الجماعة هي «عملية وطريقة من خلالها يؤثر الأخصائي في حياة الجماعة عن طريق توجيه عملية التفاعل نحو الوصول إلي الأهداف الديمقراطية».

كما يعرفها « محمد شمس الدين » بأنها « طريقة بواسطتها يساعد الأخصائي أفراد الجماعة أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وكجماعة حتى

يسهمـــوا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته» .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن *تحديد الجوانب التي يجب أن يتناولها تعريف طريقة خدمة الجماعة :*

١ – إنها طريقة تستخدم الأسلوب العلمي.

٢ – تهدف إلي نمو الأفراد والجماعات.

٣ – التفاعل الجماعي الموجه أساس العمل في هذه الطريقة في مناخ ديمقراطي .

٤ – تطبق خدمة الجماعة من خلال أخصائيين اجتماعيين.

٥ – تطبق في شتي مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك مجال شغل أوقات الفراغ .

٦ – لها أدوار وقائية وعلاجية وإنشائية.

٧ – تستخدم برامج مرسومة لتحقيق أغراضها.

٨ – تمارس من خلال تنظيمات اجتماعية.

ثانيا : أهداف طريقة خدمة الجماعة

١ – مساعدة الأفراد على النضج وتنمية شخصياتهم وإشباع احتياجاتهم إلي أقصى حد ممكن .

٢ – إتاحة الفرصة للأفراد لاكتساب المهارات المختلفة التي تزيد من قدرتهم على الإنتاجية، وكذلك قـــدرتهم الابتكارية عن طريق المشاركة الجماعية في أوجه الأنشطة المختلفة .

٣ – ممارسة الحياة الديمقراطية بصفة عامة وترقية الأسلوب الديمقراطي للأفراد والجماعات، ويتم ذلـــك عـــن طريق الممارسة الفعلية للأساليب الديمقراطية تحت إشراف وتوجيه أخصائي الجماعة المدرب مهنيا للقيام بمثل هذا العمل .

٤ – إتاحة الفرصة للأفراد لتنمية قدراتهم علي الاشتراك مع الغير عن طريـــق إسهـــام الأفراد واشتراكهـــــم مع الآخرين في كل ما يتعلق بهم في حياتهم ، ويساعد الاشتراك مع الغـــير علـــي تفهـــم الممارســـات الديمقراطية والتفكير الواقعي واتخاذ القرار .

٥ – مساعدة الأفراد علي احترام الفروق الفردية للأفراد، والتخلي عن صفة التحيز .

٦ – غرس القيم الاجتماعية كالعدل والصدق والأمانة، ومراعاة آداب السلوك والقواعد والقوانين .

٧ – تنمية القدرة علي القيادة والتبعية ، أي أن يكون الفرد قادراً أو راضياً غاية الرضا علي أن يكون قائـــداً لغيره في بعض المواقف وتابعاً له في موقف آخر .

٨ – مساعدة الأفراد علي التمسك بحقوقهم والمطالبة بها دون تـــردد أو خـــوف وأداء واجبـــاتهم والقيـــام بمسئولياتهم عن رغبة ذاتية .

٩ – الإسهام مع الأسرة والجماعات المختلفة في نقل ثقافة المجتمع من جيل إلي آخر مع تعديل أو تغيير بعـــض النواحي غير المرغوب فيها .

١٠ – استغلال وقت فراغ الأفراد والجماعات بما يعود عليهم وعلى المجتمع بالنفع .

١١ – استخدام الجماعة كأداة للوقاية من العديد من الأمراض الاجتماعية كالانحراف والتشرد والإدمان .

ثالثا : عناصر طريقة خدمة الجماعة

١ – الجماعة يمكن تعريف الجماعة بأنها «وحدة تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر تربطهم علاقة غير رسميـــة يحاولون إشباع احتياجاتهم من خلال الارتباط الاجتماعي بينهم» .

يجب أن يتوفر في الجماعة مجموعة من السمات أو الخصائص يمكن عرضها علي النحو التالي :

أ – أن يكون لها هدف واضح ومعلن لجميع الأفراد الراغبين في الانضمام إليها .

ب – وجود تجانس بين أعضاء الجماعة بمعني أنهم يشتركون في السمات العمرية والمستوي الاجتماعي والثقافي والتعليمي وغيرها .

جـــ – وجود تنظيم وظيفي للجماعة يتمثل في أدوار ومسئوليات محددة لكل عضو .

د – تتميز بتكوين علاقة مهنية بين أخصائي خدمة الجماعة والأشخاص المكونين لها وعلاقات بين الأعضـــاء بعضهم البعض داخل الجماعة.

٢ – أخصائي خدمة الجماعة وهو الشخص الذي يقوم بتقديم المساعدة للجماعة وهو معد إعداداً مهنياً يمكنه من القيام بدوره علي أكمل وجه .

ويجب أن يتوافر في أخصائي الجماعة عدة صفات وهي :

- الاستعداد والرغبة في العمل مع الجماعات.
- الفهم والإدراك الواعي للمعارف الإنسانية والرغبة في تطبيق هذه المعارف.
- قوة الشخصية واتزانها الانفعالي والعاطفي.
- المسئولية والقدرة علي تحملها والفهم الصحيح لأبعادها.
- القدوة الحسنة والنموذج الصالح.
- الإنصاف والتقدير.

- الثبات في المعاملة في المواقف المتشابهة.

- الاشتراك مع الأعضاء والتجاوب معهم .

٣ – البرنامج في خدمة الجماعة يقصد بالبرنامج أي شيء وكل شيء تفعله الجماعة لترضي ميولها واهتماماتها، بمعني أن البرنامج هو الوسيلة التي يستخدمها أخصائي الجماعة لمقابلة حاجات أفراد الجماعة من خلال التوجيه. ويتكون البرنامج من ثلاث عناصر أساسية تتمثل في الأعضاء، وأخصائي الجماعة ، ومحتوي البرنامج . وهذه العناصر مترابطة ببعضها البعض .

هناك مجموعة من المبادئ الواجب توافرها عند وضع البرنامج والتي يمكن عرضها علي النحو التالي :

١ – يجب أن يكون البرنامج محققاً لرغبات وحاجيات الأعضاء.

٢ – ضرورة ارتباط أهداف البرامج مع أهداف المؤسسة والمجتمع.

٣ – يجب أن يراعي في البرنامج الإمكانيات والموارد المؤسسية والبيئية .

٤ – يجب أن يكون البرنامج ملائما لعدد الأفراد داخل الجماعة .

٥ – يجب أن يكون البرنامج هو المادة الخصبة لتكوين علاقات الصداقة والتعاون .

٦ – يجب أن يشترك الأعضاء في وضع البرنامج.

٧ – يراعي في وضع البرنامج حدود وقدرات الأعضاء .

٨ – يراعي أن يكون البرنامج مرناً وتقدمياً.

وتنقسم البرامج في خدمة الجماعة إلي ما يلي :

- البرامج الاجتماعية: ويهدف هذا النوع من البرامج إلي تنمية مهارات أعضاء الجماعة في تكوين العلاقات الإيجابية بينهم .
- البرامج الثقافية: يهدف هذا النوع من برامج خدمة الجماعة إلي تزويد الأعضاء بالمعارف، والمعلومات عن طريق عدد من الوسائل مثل الندوات، والمحاضرات ، والمؤتمرات .
- البرامج الرياضية : إن الهدف من هذه البرامج هو الإعداد الجسمي من أجل إعداد الفرد للعمل الجاد انطلاقاً من مبدأ روح الفريق الواحد.
- البرامج الفنية: ويكون الهدف منها تنمية المهارات الفنية لأعضاء الجماعة ، والتي تنعكس إيجابيا على الأعضاء في المستقبل .

***