

بسم الله الرحمن الرحيم

أضع بين يديكم هذه الخلاصة من منهج أسس الخدمة الاجتماعية

واستندت على عدة نقاط:

- طريقة اختيار الدكتور للأسئلة .
- المهم في كل محاضرة .

ملاحظة

- لا يغني هذا الملخص عن الرجوع للمحتوى ولكن يجعل هذا
كمراجعة لأهم النقاط في المحتوى ويعتبر بإذن الله شامل للنقاط
المهمة في المنهج .

لا تتسوني من دعائكم

أخوكم / الفيصل

نقاط رئيسية ومهمة قبل البدء يجب على الجميع معرفتها
للخدمة الاجتماعية ثلاث طرق رئيسية (خدمة الفرد ، خدمة الجماعة ،
تنظيم المجتمع)
للخدمة الاجتماعية ثلاث طرق مساعدة (التخطيط الاجتماعي، البحث
، إدارة المؤسسات الاجتماعية)

المحاضرة الأولى

- التطور التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية :

ظهرت الخدمة الاجتماعية استجابة لظروف سادت المجتمع الأمريكي .

- المتغيرات التي صاحبت نشأة الخدمة الاجتماعية في الخارج :

- 1- الثورة الصناعية.
- 2- المشكلات المرتبطة بالنمو الحضري.
- 3- الثورات والحروب في أوروبا وفرنسا.
- 4- التحول من نظام الإقطاع إلى النظام الرأسمالي.
- 5- تأثير التشريعات بالأفكار الاشتراكية.
- 6- فشل التشريعات في مواجهة مشكلات المجتمع الأمريكي.
- 7- الاستفادة من العلوم الإنسانية.

- التطور التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع الأمريكي:

المرحلة الأولى: مرحلة التطوع وإنشاء المؤسسات الاجتماعية.
المرحلة الثانية: ظهور طرق مهنة الخدمة الاجتماعية (1917-1946).
المرحلة الثالثة: ظهور الطرق المساعدة في الخدمة الاجتماعية خلال الستينات والسبعينات.
المرحلة الرابعة: المرحلة الحالية لمهنة الخدمة الاجتماعية وتبدأ من الثمانينات إلى وقتنا الحالي.

- نشأة وتطور مهنة الخدمة الاجتماعية في مصر:

نشأت الخدمة الاجتماعية في مصر نتيجة :

- 1 - احتياج المجتمع المصري لها .
- 2 - جهود الشباب المثقف الذي أحس بمشاكل المجتمع وبعض الجاليات الأجنبية .
يمكن أن نميز بين ثلاث مراحل حددت نشأة وتطور المهنة في مصر وهي:
المرحلة الأولى: مرحلة النشاط التطوعي (قبل عام 1935).
المرحلة الثانية: بداية الاهتمام بتعليم الخدمة الاجتماعية (1935-1968).
المرحلة الثالثة (الحالية) الاهتمام بالدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية (1968 حتى الآن).

- الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية :

هناك العديد من الأسباب والعوامل التاريخية التي أحاطت بظهور وتطور الخدمة الاجتماعية في المملكة ترتبط بثلاثة أبعاد أساسية هي :

البعد الأول: يتعلق بالمجتمع السعودي في مرحلة التحول الاجتماعي .
البعد الثاني: بعض الحقائق والمعطيات الموجهة للرعاية الاجتماعية في المجتمع السعودي .
البعد الثالث: اتجاهات خطط التنمية نحو برامج الرعاية الاجتماعية بالمملكة .

المحاضرة الثانية

تعريف الخدمة الاجتماعية :

- التعريفات الأجنبية :

تعريف هنسون (1925):

يعرف هنسون الخدمة الاجتماعية بأنها نوع من الخدمة التي تعمل من جانب على مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني من مشكلات لتتمكن من الوصول إلى مرحلة سوية ملائمة، وتعمل من جانب آخر على أن تزيل بقدر الإمكان العوائق التي تعرقل الأفراد على أن يستثمروا أقصى قدراتهم.

تعريف ماكس سيبيورين (1975) :

الخدمة الاجتماعية طريقة مؤسسية لمساعدة الناس على تفادي المشكلات الاجتماعية، وتعمل على علاج المشكلات الاجتماعية من خلال تقوية وظائفهم الاجتماعية وتمارس من خلال

مؤسسات لتقديم الخدمات الإنسانية، وهي فن تكتيكي وعملي تقوم بتقديم مهام يحتاج إليها المجتمع.

تعريف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين (1956)

مهنة تخصصت في تيسير وتنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والنظم الاجتماعية، ومن ثم تقع مسؤولية العمل الاجتماعي على هذه المهنة، تلك المسؤولية التي تصدر عن وظيفتها في المجتمع ومن معارفها المهنية، ويعتبر الأخصائي الاجتماعي مسؤولاً بالدرجة الأولى عن الإدراك الواعي للظروف الاجتماعية السائدة بما في ذلك النظم الاجتماعية القائمة واحتياجات المجتمع وموارده الفعلية، والتوقعات المستقبلية وتوجيه نظر المسؤولين من الهيئات الحكومية أو الأهلية أو قادة المجتمع حتى يتعاون المجتمع في تذليل الصعوبات القائمة أو استحداث خدمات جديدة تستجيب لاحتياجات الناس في المجتمع.

- التعريفات العربية :

تعريف أحمد كمال أحمد (1976):

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 أفراد.

تعريف عبد المنعم شوقي:

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 القيمة والرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات.

تعريف أحمد السنهوري:

الخدمة الاجتماعية قوة محرّكة تعمل بأسلوب متكامل يهتم بالفرد باعتباره الخلية أو النواة لهذا المجتمع كما يهتم بوحدات المجتمع في شكل الجماعات التي ينظمها المجتمع لتحقيق أغراضه

في مسابرة التطور الاشتراكي إلى جانب تدعيم وتوجيه منظمات المجتمع والتنسيق بينها لتعمل في وحدة متكاملة.

- مبررات الاتفاق حول توحيد تعريف الخدمة الاجتماعية :

- 1- كيف نختلف كمتخصصين في تحديد مفهوم الخدمة الاجتماعية إلى الآن ونحاول أن نقدمها كمهنة متميزة ونحقق لها مزيدا من الاعتراف المجتمعي.
- 2- كيف نسعى إلى صياغة نماذج جديدة في الممارسة ومازلنا مختلفين حول المفهوم.
- 3- أفرزت الممارسة اتجاهات حديثة لممارسة الخدمة الاجتماعية وما زال الجدل ثائرا حول المفهوم.
- 4- الرصيد الهائل المتراكم والذي أعده أساتذتنا والرواد الأوائل يسمح بتحديدنا كمهنة وتفرقتها عن غيرها من سائر المهن العاملة في مجال الرعاية الاجتماعية.
- 5- ينبغي أن نقفل الباب وراء هذا الجدل الثائر وليكن بتحديد المقصود بالخدمة الاجتماعية من خلال خصائصها على أن تعتبر المحاولات السابقة الآن إحدى المراحل التطورية في حياة الخدمة الاجتماعية ولنبدأ عهدا جديدا لمناقشة قضايا أخرى تحتاج لجهد الكتاب والممارسين.

- خصائص الخدمة الاجتماعية :

- ١ - الخدمة الاجتماعية مهنة.
- ٢ - للخدمة الاجتماعية ثلاث طرق أساسية (خدمة الفرد - خدمة الجماعة - تنظيم المجتمع) كما أن لها طرق مساعدة (التخطيط الاجتماعي - الإدارة الاجتماعية - البحث)
- ٣ - لكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية مجموعة من الأساليب الفنية تستخدمها لإحداث التغيير المطلوب.
- ٤ - تهدف الخدمة الاجتماعية إلى إحداث تغييرات مرغوبة في الأنساق التي تتعامل معها :
العمل في خدمة الفرد (فرد) وفي خدمة الجماعة (جماعة) وفي تنظيم المجتمع (المجتمع) .
- ٥ - تمارس الخدمة الاجتماعية من خلال مؤسسات عديدة (من حيث نوعية المجال) بعضها أولية (حيث تكون الخدمة الاجتماعية هي الأساس في تقديم الخدمات) وبعضها ثانوية (حيث تهتم الخدمة الاجتماعية بمساعدة مهن أخرى لتحقيق أهدافها). و (من حيث التبعية) :
مؤسسات أهلية و مؤسسات حكومية ومؤسسات مشتركة .
- ٦ - تعمل الخدمة الاجتماعية في مجالات عديدة ومن المنتظر ظهور مجالات جديدة حيث أن كفاءة المهنة.

- معترف بها مجتمعا في صورة :

- أ- اطراد إنشاء معاهد وكليات إعداد الأخصائيين.
- ب- دورها الإيجابي في التدخل في شتى المجالات.

- ج- تواجدها في جميع مؤسسات المجتمع بجميع صورها الأولية والثانوية.
د- تعاونها مع مختلف المهن في المجالات المختلفة.

المحاضرة الثالثة

فلسفة الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بالعلوم الاجتماعية الأخرى

طبعاً هذه المحاضرة لن أعرج عليها لسببين :

- الأول : أنها تعتمد على القراءة بشكل سريع لتفهم بعض النقاط ولأنه أيضاً أغلب النقاط تأتي في المحاضرات القادمة مفصلة .
الثاني : أن الدكتور صابر لم يهتم بهذه المحاضرة من خلال عدم اختياره لأسئلة منها وهذا لا يعني أن نترك هذه المحاضرة نقرأها على السريع .

المحاضرة الرابعة

عناصر مهنة الخدمة الاجتماعية ومبادئها :

- عناصر مهنة الخدمة الاجتماعية :

- ١ - **العميل** : وهو محور الخدمة وقد يكون إما فرد أو جماعة أو مجتمع حسب نوعية الخدمة .
- ٢ - **الأخصائي الاجتماعي** : هو المتخصص المهني الذي يقوم بالخدمة الاجتماعية . (ويجب أن يزود بالمعلومات الكافية عن العملاء الذين يتعامل معهم وأن يزود بالمهارات ومجموعة من الخبرات ويزود بالاتجاهات الشخصية الصالحة للعمل مع الناس واكتساب هذه الصفات المهنية تستمد أساساً من ثلاث قوى رئيسية (الدراسة النظرية ، التدريب الميداني ، الممارسة الفعلية) .
- ٣ - **الخدمة** : ويقصد بها الخطوات المهنية التي تتم أثناء تقديم المساعدة (دراسة ، تشخيص ، علاج) .
- ٤ - **المؤسسة الاجتماعية** : وهي الميدان التي تمارس فيه الخدمة ، ولا يعني أن الخدمة لا تمارس إلا في المؤسسة الاجتماعية فقط .

- مبادئ الخدمة الاجتماعية :

(نقطة مهمة) المبدأ هو حقيقة أساسية لها صفة العمومية وقد يصل هذا الإنسان إلى هذه الحقيقة عن طريق الخبرة والمنطق أو عن طريق التجريب المقتن .

وأهم مبادئ الخدمة الاجتماعية :

١ - المساعدات الذاتية : أي أنه لا تقدم الحلول جاهزة للعميل إنما تجعل العميل هو من يساعد نفسه ويعتمد على المساعدة الذاتية أنت فقط تساعده على أن يساعد نفسه (المثل الصيني يقول لا تعطيني سمكة ولكن علمني كيف اصطادها) .

٢ - التقبل : أن تتقبل العميل كما هو وليس على الصورة التي يجب أن يكون عليها .

٣ - حق تقرير المصير : أن لا يعني التجاء العميل للأخصائي أنه تنازل عن حقه في تقرير مصيره وعلى ذلك على الأخصائي أن يتجنب فرض الآراء بشكل يؤدي سلب العميل حقه في تحقيق مصيره .

٤ - المشاركة : أن يشارك العميل الأخصائي على رسم خطط العلاج ولا يلقي العبء الأكبر على الأخصائي .

٥ - السرية : يعد من أهم المبادئ التي تنمي شعور الثقة والاطمئنان في نفس العميل يجب على الأخصائي حفظ ما يحصل عليه من معلومات خاصة بالعميل .

٦ - العلاقة المهنية : تتميز العلاقة المهنية عن العلاقة الشخصية بأنها :

العلاقة المهنية وسيلة لغاية محددة وهي مساعدة العميل بينما العلاقة الشخصية تعتبر غاية في ذاتها تشبع حاجات اجتماعية لدى الفرد .

العلاقة المهنية مؤقتة بوقت معين تنتهي بانتهاء عملية المساعدة لعكس العلاقة الشخصية لا تنتهي بوقت أو تاريخ معين وقد تدوم بدوام أطرافها .

تنتمى العلاقة المهنية بالموضوعية لارتباطها بحقائق ومهارات بعكس العلاقة الشخصية التي تكون فيها الإعتبارات الذاتية ركناً مهماً .

لا تتأثر العلاقة المهنية بمظاهر السلوك التي تصدر عن العميل مثل العصبية من العميل وأخلاق العميل بينما العلاقة الشخصية تتأثر كثيراً بمظاهر السلوك .

المحاضرة الخامسة

- مقدمة :

المهنة هي امتهان فرد أو أفراد لأداء نشاط معين لا يمارسه إلا من يملكون مهارات خاصة أعدوا خصيصاً لممارستها

- بعض محاولات تحديد المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية .

محاولة (إبراهيم فلكسندر) 1915، ومحاولة (أرنست جرينوود) 1957، ومحاولة (اتزيوني) 1964، ومحاولة عبد الحليم رضا 1988، ومحاولة علي الدين السيد 1996.

- المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية:

١. أهداف اجتماعية تسعى المهنة لتحقيقها.
٢. القاعدة العلمية.
٣. المهارات والقدرة على التطبيق.
٤. القيم والمعايير الأخلاقية.
٥. إعداد المشتغلين بالمهنة.
٦. مؤسسات الممارسة.
٧. الاعتراف المجتمعي والمكانة الاجتماعية للمهنة.

أولاً :- أهداف اجتماعية تسعى المهنة لتحقيقها:

بوجه عام يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية تسعى إلى تحقيق أهداف وقائية وعلاجية وتنموية.

ثانياً :- القاعدة العلمية :

يقصد بالقاعدة العلمية ألوان المعرفة النظرية التي تبني عليها الممارسة المهنية أو الأساس العلمي الموضوعي لممارسة الخدمة الاجتماعية ويحتوي على النظريات العلمية والنماذج العلمية والمداخل النظرية .

المصادر الأساسية للقاعدة العلمية :

- ١ - قاعدة علمية توفيقية مستقاة من علوم أخرى صالحة للاستخدام .
- ٢ - قاعدة علمية خاصة بالخدمة الاجتماعية مكونة من نتائج البحوث العملية التي أجريت لتحسين أداء المهنة لوظائفها في مجالات الممارسة المتعددة للمهنة.
- ٣ - معلومات ناتجة من خبرات ميدانية ذات تعميمات واسعة ومقبولة مهنياً، وهي أضعف حلقات القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية .

ثالثاً :- المهارات والقدرات على التطبيق :

يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية تعتبر فناً فهي تعتمد على حقائق العلوم الاجتماعية ثم المهارة في تطبيق واستخدام تلك الحقائق في التطبيق العملي لممارسة المهنة.

وتعرف المهارة على أنها قدرة الأخصائي على التأثير لتعديل سلوك أو مساعدة الأفراد في المواقف الصعبة، وتتضمن استخدامه لمختلف المعارف والخبرات أثناء العمل المهني. أو أنها القدرة على استخدام المعلومات بفاعلية والتنفيذ والإنجاز بسهولة ويسر.

ومما يساعد على اكتساب المهارات المهنية:

1- الممارسة والتكرار.

2- الفهم وإدراك العلاقات والنتائج.

3- التوجيه. 4- القدوة الحسنة. 5- التشجيع.

رابعاً :- القيم والمعايير الأخلاقية:

وهناك أربع قيم يشترك فيها الأخصائيون الاجتماعيون وترتبط بوظيفة الخدمة الاجتماعية وهي:

- ١ - ينبغي أن يحظى الناس بالموارد المطلوبة لسد احتياجات البشر الأساسية وبالفرص الملائمة للتعرف على إمكاناتهم خلال سنوات حياتهم .
- ٢ - كل إنسان له قدرته وله قيمته ولذلك ينبغي لتفاعل الأفراد واستفادتهم من الموارد أن يزيد من احترامهم ومن شعورهم بذاتهم
- ٣ - يملك الناس حق الحرية ولذلك ينبغي لتفاعلهم واستفادتهم من الموارد العمل علة تعزيز استقلاليتهم وتقييمهم لذاتهم.
- ٤ - أن تحقيق القيم ينبغي أن يكون مسئولية مشتركة بين الأفراد والمجتمع، ففي حين يؤمن المجتمع الأوضاع الملائمة للأفراد ويوفر الفرص لهم يتولى الأفراد المشاركة الفعالة في هذه العملية.

خامساً :- إعداد المشتغلين بالمهنة :

1- الاستعداد المهني والشخصي:

ويتم التحقق من ذلك باختيار الطلاب الصالحين لممارسة المهنة من خلال إجراء الاختبارات الشخصية والمقابلات قبل الالتحاق بدراسة الخدمة الاجتماعية .

2- التعليم النظري:

ويتحقق من خلال تزويد طالب الخدمة الاجتماعية ببناء معرفي متكامل حول المهنة ينقسم إلى مجموعتين من المواد هي: مجموعة المواد المهنية و مجموعة المواد التأسيسية .

3- التدريب الميداني:

أو أنه العملية التي تتم من خلال الممارسة الميدانية وتستخدم فيها أسس متعددة مستهدفة مساعدة الطالب على استيعاب المعارف وتزويده بالخبرات الميدانية وإكسابه المهارات الفنية وتعديل سمات شخصيته .

سادساً :- مؤسسات الممارسة:

تمثل المؤسسات الاجتماعية المجال الرئيسي لممارسة الخدمة الاجتماعية وتكامل بنائها المهني.

سابعاً :- الاعتراف المجتمعي والمكانة الاجتماعية للمهنة:

ومن أهم سمات ومؤشرات هذا الاعتراف المجتمعي:

- 1- زيادة الاهتمام بإنشاء المزيد من كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية لتخريج الأخصائيين الاجتماعيين.
- 2- الاستعانة بالأخصائيين الاجتماعيين في كافة الهيئات الحكومية والأهلية العاملة في مختلف مجالات الرعاية الاجتماعية.
- 3- ظهور التنظيمات الرسمية التي تضم الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية.
- 4- عقد المؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بالمهنة.
- 5 - تجريم المجتمع وتأكيد على عدم شرعية ممارسة المهنة لغير المتخصصين فيها على أن تقتصر ممارسة المهنة على خريجي المعاهد والكليات المعترف بها لإعداد خريجي الخدمة الاجتماعية .

المحاضرة السادسة (مهمة جداً فيها مواضع أسئلة كثيرة) طريقة خدمة الفرد

- مفهوم طريقة خدمة الفرد: وهي طريقة وعملية لمساعدة الأفراد والأسر على إشباع احتياجاتهم والتغلب على مشكلاتهم وتنمية قدراتهم إلى أقصى درجة ممكنة باستخدام التدخل المهني لتحسين القدرات الفردية وتحقيق التوافق الاجتماعي مع عناصر البيئة الاجتماعية في حدود ثقافة المجتمع وفلسفته.

- خصائص خدمة الفرد: تشابه لدرجة كبيرة خصائص الخدمة الاجتماعية ككل وسبق أن تطرقنا لها .

- أهداف طريقة خدمة الفرد: هناك خمسة مستويات من خلالها تتحقق الأهداف الوقائية والعلاجية والإنمائية لطريقة خدمة الفرد، هي: (مهم جداً)
1- المستوى المثالي: إحداث تعديل كلي في شخصية العميل وظروفه البيئية.
2- المستوى الواقعي: تعديل نسبي في كل من شخصية العميل وظروفه البيئية.
3- العلاج الذاتي: تعديل كلي أو نسبي في شخصية العميل أكثر من الظروف البيئية.
4- العلاج البيئي: تعديل كلي أو نسبي للظروف البيئية أكثر من التعديل في شخصية العميل.
6- تجميد الموقف: وهو مستوى سلبي ونلجأ إليه في بعض الحالات لتجنب المزيد من التدهور.

عناصر خدمة الفرد: (مهم جداً)

- 1- العميل: يطلق لفظ العميل على المتقدم لطلب المساعدة سواء كان فرداً أو أسرة. وهو إنسان واجهته حالة من عدم التوافق مع الظروف المحيطة به أو حالة من الاضطراب في جوانب شخصيته مما أدى إلى الإحساس بالعجز الأمر الذي دفعه إلى طلب المساعدة.
- 2- الموقف الإشكالي (المشكلة): هي موقف متأزم يواجه الفرد ويعجز بقدراته الذاتية عن مواجهته، فالمشكلة الفردية تظهر نتيجة لتفاعل الفرد مع ظروفه المحيطة به، ومن ثم لا بد من التعرف على أبعاد الشخصية كمدخل لفهم المشكلة أو الموقف الإشكالي. ويمكن تصنيف هذه المشكلات إلى:
 - عوامل ذاتية تشمل العوامل الوراثية والعقلية والجسمية.
 - الظروف والعوامل البيئية وتشمل البيئة الأسرية، الاقتصادية، القيم والتقاليد السائدة، العلاقات بالبيئة الخارجية .
- 3- الأخصائي الاجتماعي:

- ٤ - **المؤسسة**: وتصنف المؤسسات إلى مؤسسات أولية متخصصة أساسا لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية مثل مكاتب الضمان الاجتماعي ومؤسسات ثانوية وهي تلك المؤسسات التي لم تنشأ خصيصا لممارسة المهنة ولكن ممارسة الخدمة الاجتماعية بها تعد جانبا من نشاطها مثل المدارس والمستشفيات والمصانع وغيرها.
- ٥ - **عملية المساعدة**: مجموعة من الخطوات المتتابعة التي يقوم بها أخصائي خدمة الفرد مع العملاء بالاعتماد على مبادئ وعمليات الطريقة وكي تتم عملية المساعدة بفاعلية لا بد أن تعتمد على قدر كاف من المعلومات فهي المقياس الحقيقي لنجاح طريقة خدمة الفرد .

- مبادئ طريقة خدمة الفرد:

- ١ - **مبدأ التقبل**: بأنه إظهار مشاعر الود والارتياح إلى ملاقة العميل في موقع العمل المهني ويقوم أساسا على احترام العميل وأدميته وكرامته حيث تعتمد فلسفة التقبل على الإيمان بالفروق الفردية حيث أن لكل إنسان قدراته الخاصة وخبراته، فعلى الأخصائي تقبل العميل كما هو كائن وليس كما يجب أن يكون من وجهة نظر الأخصائي
- ٢ - **مبدأ السرية**: صيانة مقصودة لأسرار العملاء وتجنب إذاعتها وانتشارها بين عامة الناس ، ألا يأخذ من العميل بيانات ومعلومات إلى بالقدر الذي يلزم لفهم المشكلة
- ٣ - **مبدأ حق تقرير المصير** : منح العميل ذو الأهلية حق التصرف الحر في شؤونه داخل نطاق المؤسسة وخارجها في حدود القوانين والنظم المعمول بها وهي حرية مقيدة تمنح للعملاء بدرجات تتفق مع طبيعة مشكلاتهم وأنماط شخصياتهم ولكن يستثنى من تطبيق هذا المبدأ بعض الفئات التي تعجز عن اتخاذ القرار المناسب مثل المرضى العقليين وضعاف العقول والأطفال عديمي الأهلية والأطفال صغار السن والأحداث المنحرفين وحالات الإدمان الشديد
- ٤ - **مبدأ العلاقة المهنية** : العلاقة المهنية هي حالة من الارتباط العاطفي العقلي الهادف تتفاعل خلالها مشاعر وأفكار العميل والأخصائي خلال عملية المساعدة. وهي علاقة مؤقتة تنتهي بانتهاء المساعدة كما أنها مؤسسية حيث يتعامل الأخصائي مع العملاء بلقدر الذي تتطلبه مصلحة العمل، وتهدف إلى توفير المناخ الملائم لإتمام عملية المساعدة.

- عمليات خدمة الفرد : (مهم جداً على شكل تعريفات)

أولاً- الدراسة الاجتماعية:

عملية مشتركة تهدف إلى وضع كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل على علاقة إيجابية بحقائق الموقف الإشكالي بهدف تشخيص المشكلة ووضع خطة العلاج.

ثانياً- التشخيص:

تحديد طبيعة مشكلة العميل والوصول إلى تفسير أسبابها بهدف نجاح الخطة العلاجية.

وهذا يعنى أن التشخيص 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 تحليلاً عملياً ومنطقياً.

ثالثاً- العلاج:

التأثير الإيجابي في شخصية العميل أو ظروفه المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظيفته الاجتماعية ولتحقيق أفضل استقرار ممكن لأوضاعه الاجتماعية في حدود إمكانيات المؤسسة. وللعلاج شقان أحدهما ذاتي والثاني بيئي

المحاضرة السابعة **طريقة خدمة الجماعة**

- ظهرت طريقة خدمة الجماعة نتيجة للعديد من الحركات الاجتماعية.

- تعريف طريقة خدمة الجماعة : (مهم جداً)

وعرفها **أنيس عبد الملك** بأنها طريقة وعملية للعمل مع الأفراد في جماعات داخل مؤسسة اجتماعية وبتوجيه رائد عن طريق برنامج يتفق وحاجات أعضاء الجماعة وقدراتهم وميولهم كما عرفها **محمد شمس الدين أحمد** بأنها طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة كأفراد وجماعة ويساهمون في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته.

- أهداف طريقة خدمة المجتمع :

الأهداف لا تحتاج لتركيز فقط قراءة لمرة واحدة تكفي ارجع للمحتوى .

- عناصر طريقة خدمة الجماعة : (مهم جداً على شكل تعريف كل عنصر)

١ - **عضو الجماعة:** هو الفرد الذي ينضم إلى الجماعة برغبته أو بطريقة إجبارية ويشترك في برامجها ويلتزم بشروطها.

٢ - **الجماعة :** وحدة تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر تربطهم علاقة غير رسمية يحاولون إشباع احتياجاتهم من خلال الارتباط الاجتماعي بينهم. ويجب أن يتوفر بالجماعة الخصائص التالية:

- أن يكون هدفها معلناً لجميع الراغبين في الانضمام إليها من الأعضاء.

- وجود سمات مشتركة بين الأعضاء في المستويات الثقافية والعمرية والصحية والاجتماعية وهو ما نطلق عليه تجانس .

- وجود تنظيم وظيفي للجماعة يتمثل في أدوار ومسؤوليات محددة لكل عضو.
- تتميز بتكوين علاقة مهنية بين أخصائي خدمة الجماعة والأشخاص المكونين لها وعلاقات بين الأعضاء بعضهم البعض داخل الجماعة.
- موعد محدد لممارسة البرنامج المتفق عليه من قبل الجماعة .

٣ - أخصائي خدمة الجماعة:

هو شخص معد إعدادا مهنيا يمكنه من ممارسة أدواره في مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتغير .

٤ - البرنامج:

هو كافة الأنشطة والعلاقات التي تتكون بين الأعضاء والجماعة والأخصائي من أجل الوصول إلى مكونات ثقافية ونفسية واجتماعية تؤثر في نمو الفرد والجماعة.

٥ - المشرف:

هو شخص مهني ذو خبرة ومهارة وقدرة على توجيه الآخرين من المتطوعين أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو الأخصائيين الاجتماعيين لمساعدتهم على النمو وتحسين الأداء لهم في تعاملهم مع العملاء.

٦ - المؤسسة :

تمارس خدمة الجماعة في العديد من المؤسسات كالأندية الشعبية ومؤسسات الترويج والمدارس والمؤسسات الاجتماعية والمستشفيات وتختلف كل منها عن الأخرى من حيث الغرض.

٧ - المجتمع وثقافته:

بقدر معرفة الأخصائي الاجتماعي للمجتمع المحلي الذي توجد فيه المؤسسة والعوامل المختلفة التي تؤثر فيها تكون مساعده للجماعة على تحقيق أغراضها التي تتماشى مع قيم وثقافة المجتمع المحلي.

المحاضرة الثامنة

- مبادئ طريقة خدمة الجماعة :

١ - مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم :

للتجانس أهمية إلا أنه من الأفضل وجود قدر من الاختلاف في الجماعة وهذا أوضحه العالم (فريتز ريدل) في قانون المسافة الأنسب والتجانس النسبي حيث أكد أن الجماعة لا بد أن تحظى بقدر كبير من التجانس مع وجود نسبة قليلة من الاختلاف التجانس لضمان استقرار الجماعة القليل من الاختلاف لضمان حيوية الجماعة ونشاطها.

٢ - مبدأ تكوين علاقة مهنية بين الأخصائي والجماعة :

ترتكز العلاقة المهنية على ثلاثة مكونات (جوانب) وهي:
أ - ثقة متبادلة بين الأخصائي والجماعة، وبينه وبين كل عضو من أعضائها
ب - حرية متبادلة، واحترام متبادل.
ت - لأن يؤمن الأخصائي أن العلاقة المهنية بينه وبين الجماعة تتم في حدود المؤسسة وبالقدر الذي يتلاءم مع هدف المؤسسة وقوانينها ولوائحها.

٣ - مبدأ الأهداف المعينة :

١ - هناك ثلاثة أنواع من الأهداف:
أ - أهداف خاصة بالأخصائي
ب - وأهداف خاصة بالأعضاء
ت - أهداف خاصة بالمؤسسة.
وهناك أهداف قصيرة المدى وأخرى طويلة المدى.
٢ - وهذا المبدأ يسلم بأن الجماعة والمؤسسة والأخصائي وحدة واحدة تعمل متضامنة مع بعضها لتحقيق أهدافها.
على الأخصائي أن يساعد الأفراد والجماعات لمعرفة حدودهم وإمكانياتهم وأهدافهم

٤ - مبدأ الدراسة المستمرة :

هو في ذلك يؤمن بمبدأ التغيير والاختلاف فالفرد والجماعة دائماً في تغيير وعلى الأخصائي أن يكون على معرفة بهذا التغيير حتى يمكنه مساعدة الجماعة وأعضائها عن طريق برنامج يقابل حاجاتهم ورغباتهم المتغيرة وذلك بالدراسة المستمرة عن طريق الأسئلة والملاحظة والإصغاء واستخدام النظريات العامة وغيرها من الوسائل.

٥ - مبدأ التفاعل الجماعي الموجه :

التفاعل هو: المصدر الأول للحيوية بين الأعضاء والجماعة وبينهم وبين الأخصائي.
التفاعل هو : شبكة من العلاقات المتبادلة بين الجماعة والأعضاء والأخصائي.

والتفاعل قد يكون تفاعلا جماعيا إيجابيا (كالتعاون - والتكيف - والتوافق) قد يكون تفاعلا جماعيا سلبيا (كالصراع - والشلل - والتنافس السلبي).
على الأخصائي أن يعمل على زيادة التفاعل والإكثار منه بين أعضاء الجماعة وذلك لأهميته البالغة إذ لا تتم عملية نمو الجماعة والأعضاء إلا من خلال التفاعل ويتمثل دور الأخصائي فيما يلي:
أ - تشجيع الأعضاء على التفاعل وخاصة الأعضاء المنطويين.
ب - تشجيع الأعضاء على التكيف داخل الجماعة.
ت - تحويل التفاعل السلبي إلى إيجابي.
ث - لا يتدخل في تفاعل الجماعة إلا عند اللزوم.
ج - يطلق العنان لتفاعل الأعضاء.

٦ - مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير :

٣ - الديمقراطية هي: أسلوب الحياة الذي يحدد أفعال واستجابات الأفراد أثناء حياتهم الجماعية.
٤ - من المهم الإشارة إلى نقطتين مهمتين:
أ - قوة العضو: كل عضو بالجماعة يملك قدرات وإمكانيات تساعده على حل مشكلاته
٥ - مهما كانت قوة العضو أو ضعفه فهو يتحمل مسئولية حياته الأخصائي بالنسبة للعضو هو شخص مساعد.

ب حق تقرير المصير: وهو من المستلزمات لنمو الأفراد.
٦ - يتطلب هذا الحق وجوب مساعدة الجماعة على تحدي وتقدير أوجه النشاط الواجب القيام بها وذلك بمساعدة أخصائي الجماعة.
٧ - واجب الأخصائي هنا هو مساعدة الجماعة أن تقرر بنفسها ما تراه كما يتيح لها الفرصة لممارسة النظام الديمقراطي.

٧ - مبدأ التنظيم الوظيفي المرن :

يجب أن يكون التنظيم مرنا بمعنى أن يكون قابلا للتمدد والانكماش حسب الحاجة الفعلية للجماعة

٨ - مبدأ الخبرات التقدمية التي يتيحها البرنامج :

يعتبر البرنامج أحد الوسائل الأساسية لمساعدة الجماعة على النمو والتقدم المرغوب فيه

٩ - مبدأ استغلال الموارد :

ينبغي استغلال الموارد سواء المادية الموجودة بالمؤسسة أو المجتمع المحلي أو البشرية التي تتمثل في الأعضاء والجماعة

١٠ - مبدأ التقويم :

التقويم هو: تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التي تصاحب الجهود المبذولة في النواحي المتعلقة بالعمل مع الجماعات وهو عملية ضرورية ووسيلة لتحقيق أهداف خدمة الجماعة حيث لا تنمو الجماعة إلا عن طريق كشف الأخطاء وإصلاحها. ويشترك في عملية التقويم كل من الأخصائي والجماعة والمؤسسة ولا يقتصر التقويم على جزء واحد من مقومات العمل مع الجماعة ولكن يشمل جميع المقومات.

- عمليات طريقة خدمة الجماعة:

١ - عملية البت في قبول الأعضاء :

هي: عملية اتخاذ قرار من قبل الأخصائي الاجتماعي بقبول أو رفض عضو من الأعضاء تتم هذه العملية في بداية تكوين الجماعة أو حينما يريد أحد الأعضاء الانضمام إلى الجماعة بالمؤسسة.
خلالها يتعرف العضو الجديد على خدمات المؤسسة وأهدافها وبرامجها ولوائحها حيث يشرح الأخصائي للأعضاء الجدد كل المعلومات الخاصة بالمؤسسة والجماعة خلال المقابلات الفردية أو الجماعية التي تعقد لهذا الغرض.

٢ - عملية التعاقد :

هي : اتفاق مبدئي بين الأخصائي والأعضاء أو بين الأعضاء بعضها ببعض هذه العملية تبني على ما تم في العملية السابقة من علاقة قائمة على الثقة والحرية والاحترام. مضمون عملية التعاقد هو كتابة لائحة أو دستور للجماعة يحدد لها مواعيد الاجتماعات ومكانها واسم الجماعة وأدوار الأعضاء...إلى آخره
ولا بد من توافر شروط لإنجاح التعاقد من أهمها :
◆ اشترك أكبر عدد من الأعضاء في وضع لائحة الجماعة
◆ يكون العقد مرنا وقابلا للتعديل.

٣ - عمليتي الدراسة والتشخيص :

ومن وسائلها:
■ الاستعانة بالنظريات العامة لتفسير سلوك عضو الجماعة
■ الإصغاء والتجاوب سواء مع الأفكار أو الآراء أو المشاعر الخاصة بالأعضاء
وهذا يسهم في نمو العلاقة بين الأخصائي والأعضاء بالجماعة.
عملية التشخيص هي : تحليل هذه الحقائق والربط فيما بينها تمهيدا لوضع خطة للتدخل المهني.

٤ - عملية المساعدة :

من خلال هذه العملية يصل الأخصائي إلى نتائج الجهود التي تمت في العمليات السابقة.
تعتمد هذه العملية على مهارات الأخصائي وقدراته في التعامل مع المواقف وهي تركز على:
■ حب الأعضاء:

حب الأعضاء هو: قبول الأعضاء كما هم وهذا يساعد في تكوين العلاقة المهنية.
■ وضع الحدود لسلوك الأعضاء:
الأخصائي يجب أن يضع الحدود لسلوك العضو المسيطر أو العدوانى حتى يستطيع مساعدة الجماعة على النمو.
بالإضافة إلى وضع الحدود لسلوك الجماعة ككل وذلك في حالة وجود شلل بالجماعة أو حينما تتخذ الجماعة قرارا مخالفا لمعايير المؤسسة.

المحاضرة التاسعة

طريقة تنظيم المجتمع

- **تطور طريقة تنظيم المجتمع :**
- بداية ظهور هذه الطريقة في القرن التاسع عشر نتيجة لظهور حركة الإصلاح الاجتماعى التي أعقبها ظهور الكثير من الهيئات الاجتماعية
- ظهرت جمعية تنظيم الإحسان عام 1896 وهي أول الهيئات التي قامت للتنسيق بين الجمعيات.
- أنشئ مجلس لتنسيق الخدمات في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1909.
- ظهرت الطريقة فعليا عام 1946 .
- **تعريف طريقة تنظيم المجتمع :**
- تعريف هدى بدران:
طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائي الاجتماعى للتأثير في القرارات المجتمعية التي تتخذ على جميع المستويات لتخطيط وتنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- تعريف عبد المنعم شوقي:
طريقة للخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون والمتطوعون من الشعب المتعاونون معهم لتنظيم الجهود المشتركة حكومية وأهلية وفي مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة أو التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقا لخطة مرسومة وفي حدود السياسة الاجتماعية للمجتمع.
- ويعرف إبراهيم رضا طريقة تنظيم المجتمع إجرائيا كما يلي: (خطوات طويلة بالإمكان الاطلاع عليها وقراءتها سريعا .

- أهداف طريقة تنظيم المجتمع :
- الهدف الرئيسي لطريقة تنظيم المجتمع ينحصر في إحداث التغييرات المقصودة في البشر لكي يستطيعوا مواجهة ما يعانونه من احتياجات ومشكلات.
- تنقسم الأهداف الفرعية إلى:
 - أ - أهداف معنوية هي:
 - الأهداف الخاصة بعملية تنظيم المجتمع أي الأهداف التي تتعلق بالتغييرات الاجتماعية المقصودة في البشر أنفسهم.
 - أول من نادى بهذه الأهداف هو (روس)
- ب - أهداف مادية هي:
 - الأهداف التي تسعى الطريقة لتحقيقها فيما يتعلق بمساعدة المجتمعات على إشباع احتياجاتها وحل مشكلاتها مثل:
 - (ردم بركة - رصف طريق - إنشاء مصنع - إنشاء مدرسة) وما إلى ذلك من مشروعات تخدم المجتمع.
 - الفصل بين الأهداف المادية والمعنوية يتم فقط لغرض:
 - الدراسة فالهدفان يتحققان معا ولا يمكن تحقيق هدف بمعزل عن الآخر.

المحاضرة العاشرة

طريقة تنظيم المجتمع مبادئها ومراحلها

• مبادئ طريقة تنظيم المجتمع :

١ - مبدأ التقبل:

التقبل هو موقف وجداني يقفه الأخصائي الاجتماعي نحو الوحدة التي يتعامل معها سواء كانت فردا أو جماعة أو مجتمعا .

٢ - مبدأ السرية:

تعني السرية الاحتفاظ بالبيانات والمعلومات التي يجمعها المنظم الاجتماعي خلال دراسته للأفراد والجماعات في المجتمع.

٣ - مبدأ المساعدة الذاتية:

نعني بالمساعدة الذاتية إعطاء الوحدة البشرية مسؤولية المشاركة في اتخاذ القرار الذي يترتب عليه إحداث تغييرات تخصصهم مع مراعاة ألا يترتب على هذه القرارات أضرار قد تصيب الوحدة البشرية.

٤ - مبدأ الموضوعية:

المقصود به ألا يسمح للأخصائي بالتدخل في علاقاته مع الوحدات البشرية التي يتعامل معها لأي اعتبارات شخصية أو ذاتية.

٥ - مبدأ الرجوع إلى الخبراء:

لى الأخصائي أن يلجأ إلى الخبراء عندما لا يتمكن من مساعدة المجتمع بقدراته الذاتية وعليه ألا يدعي المعرفة فأحياناً قد يحتاج إلى رأي طبيب نفسي أو مستشار قانوني أو مهندس زراعي أو مهندس وهو يستعين بالخبراء كل في مجال تخصصه لأن الأخصائي من الصعب أن يلم بكل المشكلات في المجتمع .

٦ - مبدأ التوقيت والحركة:

يقصد بهذا المبدأ أن يراعي الأخصائي الاجتماعي عند تقديمه المساعدة للوحدة البشرية التي يتعامل معها أن تتناسب سرعته في تقديم المساعدة مع الإمكانيات والموارد الذاتية لهذه الوحدة وأن يسير بنفس سرعة المجتمع فلا يزيد من سرعته أو يقلل منها إلا بناء على دراسة واعية لقدرات المجتمع ومدى استجابته حتى لا يفقد ثقته.

٧ - مبدأ التقييم الذاتي:

الهدف من التقييم تحديد مدى النجاح أو الفشل في عمل الأخصائي مع الوحدة البشرية سواء فرداً أو جماعة أو مجتمعاً ومن ثم يستطيع الاستفادة من أخطائه في عمله.

• عمليات التدخل المهني في طريقة تنظيم المجتمع:

- ١ - المرحلة التمهيدية : يتم فيها دراسة المنظمة ودراسة المجتمع المحيط بالمنظمة والاتصال بقيادات المجتمع ووضع أولويات لاحتياجات المجتمع وتهيئة المجتمع.
- ٢ - المرحلة التخطيطية : يتم فيها تحديد احتياجات المجتمع والموارد اللازمة لإشباعها وإعداد فريق العمل وتحديد الأهداف بحيث تتناسب مع قدرات وإمكانيات المجتمع وتحديد الجهاز الذي سيقوم بتنفيذ الخطة .
- ٣ - المرحلة التنفيذية : خلالها يتم التنفيذ الفعلي لما تم التخطيط له وفقاً للخطوات التالية : العمل مع القيادات الشعبية والمهنية للمجتمع ، وتدريب هذه القيادات على الأعمال ، وتوزيع المسؤوليات والمهام ، واستشارة الأهالي للمشاركة في التنفيذ.

٤ - المرحلة التقييمية : لا يقتصر التقييم على نهاية العمل ولكنه جزء من كل مرحلة من المراحل السابقة ويهدف التقييم إلى الكشف عن فاعلية برامج ومشروعات التنمية وقياس درجة كفايتها .

المحاضرة الحادية عشرة الطرق المساعدة لمهنة الخدمة الاجتماعية (مهمة جداً)

- التخطيط في الخدمة الاجتماعية :

التخطيط هو عملية تغيير اجتماعي تهدف إلى نقل المجتمع من وضع اجتماعي إلى وضع اجتماعي أفضل منه خلال فترة زمنية محددة من خلال اتخاذ مجموعة من القرارات الخاصة باستخدام الموارد المتاحة حالياً ومستقبلاً لإشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات. وتتم هذه العملية من خلال أجهزة المجتمع على كافة المستويات الجغرافية. وهناك علاقة ارتباطية بين التخطيط وطرق الخدمة الاجتماعية الأساسية حيث يستخدمه الأخصائيون الاجتماعيون في كافة العمليات المهنية باعتباره أسلوباً علمياً وأداة تستخدم لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية.

- البحث في الخدمة الاجتماعية:

ويعرفه البعض بأنه استخدام المنهج العلمي للتوصل إلى نتائج تفيد في إثراء القاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية ولتنمية إمكانياتها التقنية كي تصبح أكثر مقدرة على تحقيق أهدافها .

- أهداف البحث الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية: (يفضل المرور عليها سريعاً)
 - مراحل البحث في الخدمة الاجتماعية : (يفضل المرور عليها بشكل سريع)
 - أنواع البحوث : (مهم جداً)
- ١ بحوث استطلاعية :

تستخدم في دراسة الظواهر الجديدة التي لم تتطرق إليها الأبحاث العلمية

٢ -بحوث وصفية :

تستخدم في وصف خصائص وسمات الظاهرة موضوع البحث.

٣ - البحوث التقييمية :

تستهدف تقييم نتائج برنامج معين أو تقييم خدمات مقدمة في المؤسسات الاجتماعية أو تقييم الأساليب التي تقدم بها هذه الخدمات.

٤ -بحوث التدخل المهني :

تستهدف اختبار مدى فعالية إطار نظري معين يوجه الممارسة المهنية سواء كانت نظرية أو نموذج علمي للاستفادة من نتائج هذه البحوث في إثراء البناء النظري للمهنة وتطوير أساليب الممارسة المهنية في مختلف مجالات الممارسة المختلفة.

- إدارة المؤسسات الاجتماعية :

(يفضل قراءتها قراءة سريعة)

المحاضرة الثانية عشرة

الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية (مهمة)

- مقدمة:

وتقوم الممارسة العامة على فكرة الاعتماد على المنظور الانتقائي في التدخل المهني والذي يقوم على إتاحة الفرصة للأخصائي الاجتماعي ليختار ما يراه مناسباً للتعامل مع أساليب مهنية قائمة على المداخل والنظريات العلمية المختلفة المتوفرة لديه.

- مبررات الأخذ باتجاه الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

- نشأة الممارسة العامة :

(يفضل قراءتها سريعاً)

- مفهوم الممارسة العامة : (مهم)

عرفها ماهر أبو المعاطي بأنها نموذج الممارسة المهنية الذي يركز فيه الأخصائي الاجتماعي على استخدام الأساليب والطرق الفنية لحل المشكلة دون تفضيل تطبيق طريقة محددة للخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسة في إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعاً في اعتباره كافة أنساق التعامل (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع) مستنداً على أسس معرفية، مهارية وقيمية تعكس الطبيعة المتفردة لمهنة الخدمة الاجتماعية في تعاملها مع التخصصات الأخرى في هذا المجال لتحقيق الأهداف.

كما عرفها (جونسون) على أنها إطار للعمل يتضمن تقدير كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل للموقف لتحديد النسق الذي يجب أن يوجه إليه الاهتمام وتركيز الجهود لتحقيق التغيير المطلوب فيه، حيث ينصب الاهتمام في ضوء ذلك على الفرد والأسرة والجماعة الصغيرة والمنظمات والمجتمعات.

كما عرفها (تولسون) بأنها قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والتنظيمات والمجتمعات مستخدمين إطاراً نظرياً انتقائياً لبيح لهم فرصة اختيار ما يتناسب من استراتيجيات وأساليب للتدخل مع مشكلات هذه الأنساق.

- الآراء المؤيدة والمعارضة للممارسة العامة :

(يفضل قراءتها سريعاً)

المحاضرة الثالثة عشر

الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية (مهمة جداً)

- من هو الممارس العام للخدمة الاجتماعية :

ويمكن تعريف الأخصائي الاجتماعي في إطار الممارسة العامة بأنه:

ذلك الشخص الحاصل على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية من أحد كليات ومعاهد وأقسام الخدمة الاجتماعية والذي اكتسب مهارات تمكنه من التدخل المهني الفعال مع كافة أنساق التعامل (الفردية - الأسرية - الجماعية - المؤسسية - المجتمعية)

- واجبات الأخصائي الاجتماعي في إطار الممارسة العامة :

(يفضل قراءتها سريعاً في الملزمة)

- أنواع مهارات الممارسة العامة اللازمة لعمل الممارس العام : (مهم جداً)

أ - المهارات الإدراكية : هي تلك المهارات التي تستخدم في التفكير وتظهر في وجود الشخص في المواقف المختلفة، وقدرته على التطوير، والفهم، وفي تحديد المعارف واستخدامها في التخطيط من أجل التدخل المهني وفي إجراء التقويم.

ب - المهارات التفاعلية :

هي تلك المهارات التي ترتبط بالعمل مع الأفراد والجماعات والأسر والمجتمعات والمؤسسات من أجل الاتصال وتطوير الفهم في ربط الخطط وتنفيذ الخطط والأفعال.

وقد بذلت عدة محاولات لتحديد المستوى المهاري المطلوب لممارسة الخدمة الاجتماعية من أهمها محاولة (فيدريكو 1973) التي تعد محاولة غير مباشرة لوصف مهارات الخدمة الاجتماعية وذلك بواسطة شرح أدوار وأنشطة الأخصائي الاجتماعي كما يلي: (مهم جداً) :

1- المبادر (المبادئ) ويقصد به الذي ينتشر في المجتمع لتحديد الاحتياجات وتتبع مصادرها لخدمة المجتمع.

2- الوسيط والذي يتعرف على الخدمات المتاحة ويتأكد من وصولها لمستحقيها بشكل مناسب.

3- المدافع: يقوم بمساعدة أنواع خاصة من العملاء للحصول على الخدمات حينما يرفض الشخص الآخر إعطائها لهم أو مساعدتهم، والمساعدة في توصيل هذه الخدمات لأكثر عدد ممكن من المستفيدين.

4- المقوم: والذي يقوم بتقويم الاحتياجات والموارد واستثمار البدائل لمقابلة الاحتياجات واتخاذ القرار بشأن اختيار البديل المناسب.

5- المعلم: والذي يعلم الحقائق والمهارات.

6- المحرك: الذي يساعد في تطوير الخدمات ويساهم في إيجاد خدمات أخرى جديدة.

7- مغير (معدل) السلوك: والذي يعدل مناطق خاصة في سلوكيات العملاء.

8- المستشار: والذي يعمل مع مهنيين آخرين بمساعدتهم على زيادة فاعليتهم لتقديم الخدمات.

9- المخطط الاجتماعي: والذي يساعد جماعات المجتمع في التخطيط بفاعلية من أجل احتياجات الرعاية الاجتماعية المجتمعية.

10- مصدر العطاء (المعطي): والذي يقدم التدعيم لأولئك الذين لا يستطيعون حل مشكلاتهم وغير قادرين على مقابلة احتياجاتهم الذاتية.

- 11- **جامع ومدير البيانات** ومحلل البيانات لغرض صنع القرار.
- 12- **المدير**: والذي يؤدي مجموعة من الأنشطة الضرورية لتصميم وتنفيذ برامج الخدمات.

المحاضرة الرابعة عشر التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية

- مفهوم التدخل المهني :

يعتبر مصطلح التدخل المهني من المفاهيم المعاصرة في الخدمة الاجتماعية وخاصة في مجال العمل على المستوى الأصغر (المايكرو) حيث بدأ في الظهور في كتابات الخدمة الاجتماعية في السبعينيات من القرن العشرين بدوياً عن مصطلح العلاج الذي استخدم كأحد المصطلحات الرئيسية للعمل مع الأفراد (دراسة – تشخيص – علاج). ويفضل الأخصائيون استخدام مصطلح التدخل المهني لأنه يتضمن العلاج بالإضافة إلى بعض الأنشطة الأخرى التي يستخدمونها لحل مشكلات العملاء أو الوقاية منها وتحقيق أهداف العملاء.

التدخل المهني بمعناه الشامل هو عملية الانتقال من مرحلة تحديد المشكلة إلى مرحلة حل المشكلة وذلك من خلال تحديد أبعادها وما يجب عمله لمواجهتها وكيفية ذلك وبواسطة من وما النتائج المراد الوصول إليها.

التدخل المهني كعملية شاملة:

يشير إلى جميع الخطوات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع الأفراد أو الأسر أو الجماعات بدءاً بعملية جمع البيانات وتحديد المشكلات (التقدير) ثم تحديد الأهداف والاستراتيجيات المناسبة لحل هذه المشكلات (التخطيط) وبعد ذلك تطبيق خطط وبرامج التدخل المهني من خلال النماذج والنظريات العامة (تطبيق خطة التدخل) ثم بعد ذلك التقييم والإنهاء والمتابعة.

التدخل المهني كمرحلة من مراحل عملية حل المشكلة :

وهنا يعتبر التدخل المهني هو الخطوة الثالثة من خطوات عملية حل المشكلة

الخطوة الأولى : دراسة المشكلة
الخطوة الثانية : تحديد خطة العلاج أو التدخل المهني
الخطوة الثالثة : عملية التدخل فعلياً لحل هذه المشكلة يطلق عليه مرحلة تنفيذ استراتيجيات
وأساليب التدخل المهني .

- تكامل عمليات التدخل المهني بمعناه الشامل : (قراءة سريعة)
- العوامل المؤثرة على فعالية التدخل المهني:
- ١ - مستوى دافعية العميل:

يتوقف نجاح عملية التدخل المهني في تحقيقها لأهدافها على مدى رغبة العميل ودافعيته في إيجاد حل للمشكلة أو المشكلات التي يعاني منها. فالعميل الذي يعترف بمشكلته ويشعر بالنتائج السلبية المترتبة عليها ويسعى جاهداً إلى التعاون مع الأخصائي الاجتماعي لحل هذه المشكلات يعتبر عاملاً فعالاً وأساسياً في إنجاح هذه العملية.

٢ - طبيعة مشكلة العميل:

تتنوع مستويات المشكلات التي يعاني منها العملاء وفقاً للعديد من الاعتبارات فهناك المشكلات البسيطة وهناك المشكلات المركبة أو المعقدة وكذلك توجد المشكلات التي يتأثر بها عدد قليل من الناس وهناك أيضاً المشكلات التي تؤثر في عدد كبير منهم. وفي جميع الأحوال فإن مستوى المشكلة يمكن أن يؤثر في عملية التدخل المهني سواء في مدة التدخل أو احتمالات النجاح أو الفشل أو في حجم الجهود التي يمكن أن يبذلها الأخصائي الاجتماعي والعميل للتعامل معها.

٣ - كفاءة الأخصائي الاجتماعي وخبراته:

وتعتبر من العوامل الفعالة والحاسمة في إنجاح عملية التدخل المهني وجعلها أكثر فعالية.

٤ - العوامل المرتبطة بالمؤسسة وفعاليتها:

وخصوصاً الموارد والإمكانيات المادية والبشرية التي تتوفر في المؤسسة، وكذلك الإطار القانوني والأخلاقي للمؤسسة والذي يحفظ للعملاء حقهم في الحصول على الخدمة ويوفرها لهم بطريقة كريمة تحفظ لهم حقوقهم .

تم بحمد الله

ملاحظات / المحاضرات المكتوب بجانبها مهمة فيها مواضع أسئلة كثيرة

وأيضاً الكلمات التي تحتها خط هي أسئلة الأعوام السابقة

إن أصبت فمن الله وإن أخطأت فمن نفسي والشيطان

هذا صلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم

أخوكم الفيصل