

## المحاضرة الأولى التطور التاريخي لخدمة الفرد

### عناصر المحاضرة

١. أهداف المحاضرة.
٢. الخطة التنفيذية لمقرر خدمة الفرد والجماعة .
٣. مراحل تطور خدمة الفرد.
٤. مفهوم خدمة الفرد (تعريف هيلين برلمان- تعريف بياستوك).
٥. أهداف خدمة الفرد.
٦. أسئلة عامة عن المحاضرة.

### أهداف المحاضرة

- ١- التعرف على الخطة التنفيذية للمقرر.
- ٢- تتبع التطور التاريخي لخدمة الفرد.
- ٣- تفسير وشرح مفهوم خدمة الفرد.
- ٤- تحليل أهداف خدمة الفرد.

### التعرف على الخطة التنفيذية للمقرر

#### أولاً: رؤية القسم.

تحقيق التميز لكي يكون إحدى صروح التعليم الجامعي المميز في مجال علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية ويهدف القسم برؤيته التطلعية إلى استخدام المهارات المعلوماتية وتطبيق أفضل الوسائل التكنولوجية في المهارات البحثية والتفكير في صور نقدية وموضوعية لمواكبة متطلبات الاعتماد الأكاديمي من قبل المؤسسات العلمية.

#### ثانياً: رسالة القسم.

إعداد المتخصصين المؤهلين في مجال علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية مزودين بالمعارف والمهارات والخبرات المهنية الحديثة المتمثلة في المهارات المعلوماتية والتفكير النقدي ومهارات البحث والاتصال وتطبيقاتها في مجال علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، كما يعمل القسم على التطوير والمساهمة في نشر المعرفة الاجتماعية وتقديم الاستشارات والتدريب والخدمات الاجتماعية للمجتمع السعودي ومؤسساته.

### ثالثاً: أهداف المقرر

١. تعرف الطالبات والطلاب على المفاهيم والاتجاهات النظرية الخاصة بخدمة الفرد والجماعة.
٢. اكتساب الطالبات والطلاب المهارات الخاصة بدراسة المشكلات الفردية وتشخيصها وعلاجها.
٣. تعرف الطالبات والطلاب على أنواع الجماعات وتأثيرها في سلوك الأفراد .
٤. اكتساب الطالبات والطلاب مهارات التسجيل والممارسة العامة مع الأفراد والجماعات.

### رابعاً: التواصل مع أستاذة المقرر:

١- عبر الاتصال التليفوني : ٠٥٤٠٧٣١٠٩٣

٢- البريد الالكتروني لأستاذة المقرر:

د . منى محروس [mtmahrous@ud.edu.sa](mailto:mtmahrous@ud.edu.sa)

### خامساً: آلية تقييم الطالبات والطلاب يتم توزيع الدرجات على النحو التالي:-

- ١- الاختبار النهائي : ٥٠ درجة
- ٢- الأعمال الفصلية ( ٥٠ درجة ) وتتضمن ما يلي:
  - أ- الاختبارات القصيرة الدورية عدد (٢) (٣٠ درجة)
  - ب- الواجبات عدد (١) ( ٥ درجات)
  - ج- ورقة عمل (عدد ١) ( ١٠ درجات)
  - د- المشاركة في لوحة المناقشات عدد (١) ( ٥ درجات)

### سادساً: المراجع المقررة على الطالبات والطلاب في مقرر خدمة الفرد والجماعة:

#### أ- المراجع الرئيسية:

- ١- عبد الفتاح عثمان: خدمة الفرد في المجتمع النامي ( القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية ، (٢٠١٠).
- ٢- محمد السيد فهمي: طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، الجزء الأول، ١٩٩٦).

#### ب- المراجع المساعدة:

- ١- سلمى محمود جمعة : مدخل إلى نظرية العمل مع الجماعات ، ١٩٩٠ .

٢- السيد رمضان : ممارسة خدمة الفرد ، أسس عملية المساعدة، ٢٠٠٠.

٣- محمد صبرى : طريقة العمل مع الأفراد ، "العمليات والمجالات ، ١٩٩٩".

سابعاً: توزيع محاضرات مقرر خدمة الفرد والجماعة ( الفهرس موجود بالبلاك بورد )

### التطور التاريخي لخدمة الفرد :

- خدمة الفرد هي أول طرق الخدمة الاجتماعية المهنية.
- هي ترجمة للمصطلح الأجنبي (case work)
- وهذا المصطلح لم يوضح بدقة طبيعة هذا العلم الذي يميزه عن غيره خاصة بعد ظهور مهن وعلوم متعددة تتعامل مع الفرد .
- لذا أضيف للمصطلح لفظ ( social ) أي اجتماعي ليحدد الطبيعة الاجتماعية للطريقة ولتمييزها عن غيرها .
- وفي مجتمعاتنا العربية تم الاتفاق على إطلاق عبارة (خدمة الفرد ) بما تتضمنه من مفهوم اجتماعي وليصبح الاسم الشائع في المؤلفات العربية .
- يعتبر عام ١٩١٧م هو التاريخ الرسمي لميلاد هذه الطريقة رغم أنه كان يستخدم قبل هذا التاريخ .

س/ ما هي المراحل التي مرت بها خدمة الفرد فى تطورها ؟

مرت بثلاث مراحل هي :

- ١ . مرحلة الشيوخ والعشوائية
- ٢ . مرحلة التمهيد ( الاجتهاد والتجربة)
- ٣ . المرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية)

أولاً:مرحلة الشيوخ :

وتتمثل فى الخطوات التالية :

تمثل هذه المرحلة التاريخ الطويل الذي عاشته الإنسانية منذ فجر التاريخ حتى نهاية القرن الثامن عشر، وهى مرحلة ظهور الخدمات الفردية كظواهر إنسانية تلقائية . أخذت هذه الظواهر أشكال مختلفة من إحسان مباشر للفقراء واليتامى والمسنين أو خدمات صحية للمرضى وذوى العاهات.

(تابع) مرحلة الشيوخ

- إن الدافع إلى تقديم هذه الخدمات إنبتق تلقائياً من التفاعل الحتمي بين الأفراد كظاهرة لها صفة الالتزام ، وقد كان طابع هذه المرحلة أقرب إلى العشوائية والبساطة التي تميز طبيعة هذه المراحل وطبيعة مشكلات الأفراد ذاتها.
- قام بتقديمها أفراد الشعب أو الحكومات المختلفة.

- السبب في ذلك أن طبيعة التجمع البشري ذاته بضغوطه الاجتماعية المختلفة المتمثلة في النظم الدينية والأسرية والأخلاقية والسياسية ساعدت على ظهور الخدمات الفردية كظواهر إنسانية.

### ما هي مميزات هذه المرحلة؟ تميزت هذه المرحلة بعدة خصائص هي :

١- قَدَمَ الخدمات الفردية في هذه المرحلة الأقارب وذوى النفوذ ورجال الدين وشيوخ القبائل ورجال الكنائس، معتمدين على قدرتهم في التأثير على الأفراد في حق الكفالة وسلطة الوصايا.

٢- لم تكن هناك مؤسسات مستقلة خاصة تقدم فيها الخدمات الفردية ، بل كانت مشاعاً تمارس في بيوت المال أو دور العبادة وما إلى ذلك من تلك المؤسسات، كما كانت تمارس في الجمعيات الدينية وبيوت الإصلاح والطوائف التي ظهرت في المجتمعات الغربية .

### ثانياً : المرحلة التمهيدية ( مرحلة الاجتهاد والتجربة ) :

#### وتمثلت في الخطوات التالية :

- المرحلة التمهيدية هي المرحلة التي جاءت بعد صدور قوانين الفقر في كل من بريطانيا وأمريكا ففي عام ١٦٠١م صدر قانون الفقر في إنجلترا .
- ظهرت خلال هذه الفترة الحاجة إلى (مشرفين على شؤون الفقراء) و(مراقبين زائرين) لمراقبة وتنفيذ قوانين الفقر في المؤسسات الإصلاحية.
- كما ظهرت لأول مرة الحاجة إلى إيجاد وظائف في المستشفيات يتخصص شاغلوها ( للتحري ) عن حالة الفقراء وزيارتهم في منازلهم لمتابعة علاجهم.

#### ( تابع ) المرحلة التمهيدية :

- كما ظهرت في هذه المرحلة وظيفة سيدة الإحسان، والمرضة الزائرة والمدرس الزائر والمدرس الرائد ليتخصص في بحث حالة الطلاب الفقراء ومن لديهم مشكلات خاصة .
- تمثل هذه الوظائف المتعددة النواة الأولى التي مهدت لميلاد مهنة الخدمة الاجتماعية ذاتها وخدمة الفرد كأول طرق من طرقها المختلفة.
- تعتبر الخطوة الحاسمة والمهمة لميلاد هذه المهنة عندما نادى (مارى ريتشموند) المشرفة على جمعية تنظيم الإحسان بأهمية إعداد دراسات للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية وتزويدهم بالأساليب العملية لدراسة الحالات وكان يعرف بعمليات (الاستقصاء) لتبدأ أول دورة تدريبية لهم بجامعة كولومبيا بنيويورك عام ١٨٩٨م لتبدأ مرحلة التخصص المهني في خدمة الفرد .

## ثالثاً: المرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية) :

### **تمثلت في الخطوات التالية :**

- بدأت هذه المرحلة في أوائل القرن العشرين عندما تخرجت الدفعة الأولى من الأخصائيين الاجتماعيين من جامعة (كولومبيا) لممارسة خدمة الفرد بأسلوب جديد بعد أن كان قائماً على العشوائية .
- وضعت ( ماري ريتشموند ) البنية الأولى لخدمة الفرد في كتابها ( التشخيص الاجتماعي ) عام ١٩١٧ م ليتمدد الإطار العام لخدمة الفرد وأهدافه وأساليبه .
- في الوقت نفسه ساد الأسلوب العلمي مختلف المعارف والنشاط الإنساني.
- وقد ساعدت تلك المعارف المختلفة ( ماري ريتشموند ) لتقييم إطاراً علمياً متكامل على ثلاثية وهم الدراسة والتشخيص والعلاج كمرادفات لمنهج جمع البيانات ثم تحليلها، ثم وضع التوصيات كأسلوب منطقي مقبول لأي نشاط يتطلع إلى الأسلوب العلمي .

### **مفهوم خدمة الفرد :**

وسوف نعرض للمناقشة والحوار تعريفين من التعاريف المعاصرة وهما :

#### **التعريف الأول : تعريف هيلين برلمان**

خدمة الفرد عملية تمارس في مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم الاجتماعي.

وسوف نناقش ونحلل التعريف لمعرفة جوانب القوة والضعف من خلال:

#### **١- العملية : Process**

هي خطوات متتابعة تحقق هدف معين ويتميز بعنصري التفاعل والدينامية، كما أنها أسلوب فني يتطلب مهارة خاصة لتوفير التفاعل والدينامية .

#### **٢- تمارس في مؤسسات اجتماعية :**

وهي مميزة تكسب خدمة الفرد الواقعية والتنظيم، فالمؤسسة شرط أساسي في تحديد نوع الخدمات المقدمة للعملاء كما تخضع عملية المساعدة للتنظيم والإشراف .

#### **٣- مساعدة الأفراد :**

حددت برلمان بهذه الفقرة الطابع العلاجي لخدمة الفرد من حيث أن المساعدة تعنى مد العون للأفراد المحتاجين، باعتبارهم أعضاء في أسر لتكون مشكلات الفرد هي بالضرورة مشكلات لأسرة ككل .

#### **٤- على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم الاجتماعي :**

- تعنى إكساب العميل حالة من القدرة لمواجهة مشكلاته، وهي خطوة تصل بالعمل إلى حالة من الإيجابية الذاتية قد لا تكون وحدها كافية لعلاج كل مشكلاته ولكنها تخضع لاعتبار الواقع والممكن.

- رغم جوانب القوة في هذا التعريف إلا إن هناك انتقادات لهذا التعريف هما :

- ١- كان من الأفضل لو أن التعريف قدم مزيداً من التوضيح لمصطلح العملية يضمن شرطي العلم والمهارة منعاً لأي التباس قد يقع فيه القارئ.
- ٢- المواجهة الفعالة تعنى المواجهة المؤثرة على انطلاقها – ولكن ماذا لو لم نتمكن من تحقيق ذلك كلياً أو نسبياً كحالات المرض العقلي الحاد أو المعتوهين، من ثم كان من المفيد أن تكون الصياغة متضمنة هذا الافتراض لتكون المواجهة الفعالة الممكنة .

### التعريف الثاني : بيا ستوك :

خدمة الفرد فن يستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة العلاقية لتوجيه كل من طاقات الفرد وإمكانات المجتمع لتحقيق أفضل تكيف بين الفرد وبيئته الاجتماعية. وسوف نناقش ونحلل التعريف لمعرفة جوانب القوة والضعف من خلال :-

#### تحديد جوانب القوة كما يلي :

يتسم التعريف بالوضوح والاهتمام بالتفاصيل والواقعية مع التزامه بالاختصار على تحديد ماهية خدمة الفرد وأهدافها دون ذكر الوسائل أو الأسلوب كما سيتضح مما يلي :

#### ١- خدمه الفرد فن :

فن بالمفهوم الغربي مرادفه المهارة، فهي عبارة تؤكد أهمية عنصر المهارة لممارسة خدمة الفرد.

#### ٢- تستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة العلاقية:

تعتبر هذه العبارة توضيحاً لإزالة الغموض الذي قد يشمل مفهوم الفن بل سار بعيداً ليوضح طبيعة العلوم والمهارة الواجب توافرها.

#### ٣- توجيه كل طاقات الفرد وإمكانات المجتمع :

حددت هذه العبارة أهداف خدمة الفرد من حيث التأثير الايجابي على كل من العميل والبيئة معاً على اعتبار أن المشكلة هي فرد في موقف وتحديد احدهما غير كافي لحدوث المشكلة وبالتالي علاج أحدهما غير كافي لعلاج المشكلة.

#### ٤- أفضل تكيف ممكن بين الفرد وبيئته الاجتماعية :

توضح هذه العبارة الهدف النهائي لخدمة الفرد، فلخدمة الفرد حدود مرتبطة بإمكانات المؤسسة وقابلية الفرد للتعديل وطوعية البيئة للتغير ويشير التكيف (الممكن) إلى الالتزام الواقعي بعيداً عن المثالية والخيالات التي شملت عليها كثير من التعاريف .

#### س/ ما هي الانتقادات الموجهة لهذا التعريف ؟

- ١- استخدم التعريف مصطلح غامض ليس له مضمون في عالم الواقع وهو التكيف، وهو ضمن مجموعة مصطلحات غامضة كالتوافق والتأقلم نعجز عن تحديدها بدقة .

٢- أهمل التعريف شرط وظيفة المؤسسة لتحديد مجال ونطاق عملية المساعدة وأهدافها النهائية وهو الأمر الذي قلل من أهمية التعريف .

### أهداف خدمة الفرد :

ما هو الهدف العام لخدمة الفرد ؟

الهدف العام لخدمة الفرد يتركز في علاج المشكلات الفردية والأسرية في المجتمع تحقيقاً لرفاهية الإنسان .

رغم الاتفاق المطلق حول هذا الهدف إلا أن الآراء تتباين حول الجوانب التي تلجأ إليها لتحقيق هذا الهدف أكثر من غيرها ، فهناك آراء تركز على أهمية تعديل الشخصية، وآخر تركز على أهمية تحسين ظروف العمل وثالثة تقف وسطاً بين العلاج الذاتي والبيئي معاً، أما الرابعة تقف على ما تستطيع المؤسسة تقديمه من هذه الخدمات في الواقع الفعلي.

وعلى هذا الأساس يمكن تحديد أهداف خدمة الفرد في جانبين هما :

- ١- الأهداف العملية (المباشرة) وتتضمن خمس مستويات .
- ٢- الأهداف غير (المباشرة) وتتضمن خمس مستويات.

### ١- الأهداف المباشرة :

- المستوى الأول : تعديل أساسي في شخصية العميل وظروف البيئة
- المستوى الثاني : تعديل نسبي في شخصية العميل وظروفه البيئية
- المستوى الثالث : تعديل كلي أو نسبي في شخصية العميل .
- المستوى الرابع : تعديل كلي أو نسبي للظروف البيئية .
- المستوى الخامس : تثبيت الموقف تجنباً لحدوث مشكلات جديدة .

### ١- الأهداف المباشرة :

المستوى الأول : تعديل أساسي في شخصية العميل ( علاج ذاتي ) وظروف البيئة (علاج بيئي).

وهو المستوى الأمثل الذي يفترض تحقيق العلاج الجذري للمشكلة ويركز هذا على :

- أ- معالجة جوانب الضعف في شخصية العميل وتنمية جوانب القوة والتي لها ارتباط بالمشكلة .
- ب- تعديل الظروف البيئية تعديلاً أساسياً يعالج المشكلة وفي نفس الوقت يمنع تكرار حدوثها مستقبلاً .

### مثال :

تلميذ يعاني تخلفاً دراسياً، ذكي ولكن مضطرب الشخصية تؤدي تصرفاته الشاذة إلى سخرية زملائه منه، يعيش مع زوجة أبيه تسمى معاملته وأب قاسي عليه لأقل خطأ يرتكبه، أدى ذلك إلى تخلفه الدراسي وكراهيته للمدرسة .

س/ كيف نحقق الهدف المباشر لعملية المساعدة في خدمة الفرد في هذه الحالة؟  
من خلال :

١. علاج شذوذ التلميذ ( علاج ذاتي ) .
٢. تغيير معاملة أبيه وزوجته ( علاج بيئي ) .
٣. نقل التلميذ من فصله الدراسي الحالي حتى يتحقق أفضل ظروف ممكنة للتحصيل الدراسي وضمان عدم تكرار عودة نفس المشكلة مستقبلاً .

### المستوى الثاني :

تعديل نسبي في شخصية العميل وظروفه البيئية .  
وهو مستوى أكثر واقعية وأكثر شيوعاً في الواقع الميداني يخفف من حدة المشكلة ولكن لا يزيل جذورها .

### وفي نفس المثال السابق :

ما هي أهداف خدمة الفرد في هذا المستوى العلاجي تتمثل في :

- تعديل نسبي لسلوك الابن
- تعديل نسبي لسلوك الأب ( خفض حدة القسوة )
- يتعذر تعديل سلوك الزوجة ( لنمطها الشاذ )
- يتعذر نقل الطالب لعدم وجود مكان خالي في فصل دراسي آخر.
- رغم ذلك سوف يتم تعديل نسبي على تحصيل الطالب الدراسي .

### المستوى الثالث :

تعديل كلي أو نسبي في شخصية العميل ويشيع هذا الهدف في الحالات التي تلعب شخصية العميل الدور الرئيس في المشكلة أو التي يتعذر تعديل البيئة المحيطة لظروف مادية .

### المستوى الرابع :

تعديل كلي أو نسبي للظروف البيئية :

وهو هدف شائع في حالات المعونة المادية أو الايوائية وما إليها من الحالات تقتصر حاجاتها على مجرد خدمات بيئية حيث أن أصحابها أسوياء ليس لهم دور في المشكلات التي واجهوها .

### المستوى الخامس:

تنشيط الموقف تجنباً لحدوث مشكلات جديدة .

وهو مستوى أدنى ، يلجأ إليه عندما يتعذر التأثير في أي من شخصية العميل أو ظروفه البيئية. ورغم أنه هدف سلبي إلا أن قيمته في تجنب المزيد من التدهور في الموقف، وهو مستوى شائع في حالات الأمراض العقلية الحادة والسيكوباتية والتي يتعذر شفاؤها .

## ثانيا : الأهداف غير (المباشرة) وتتضمن خمس مستويات

- ١- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع ، وذلك نتيجة لعودة المتكاسلين والسليبين والمنحرفين والمعوقين إلى عجلة الإنتاج وهو الأمر الذي يزيد من الدخل القومي تحقيقا للتنمية البشرية .
- ٢- تجنب المجتمع أعباء اقتصادية واجتماعية مستقلة ، حيث أنه يتحقق برعاية هذه الفئات تحويلها إلى طوائف طفيلية تشكل أعباء إضافية مستقبلية .
- ٣- تدعيم قيم التكافل والتضامن الاجتماعي، فخدمة الفرد إحدى مظاهر العدالة والحب والشعور الجمعي ، تكسب المواطن الولاء لمجتمعه يمد له العون إذا ما واجهته محن طارئة .
- ٤- الاكتشاف المبكر لأمراض المجتمع ومظاهر التفكك، فمن خلال دراسة المشكلات الفردية وتحليل أسبابها يستطيع المجتمع الوقوف على المظاهر السلبية في داخله من خلال التحليل الإحصائي لهذه المشكلات .
- ٥- توفير أموال الدولة وخدماتها من خلال التأكد من أهمية الاستحقاق لمن يطلب المعونات المختلفة.

## أسئلة عامة عن المحاضرة :

- س ١: تمثل خدمة الفرد إحدى الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية، وحتى أن تصل إلى المرحلة المهنية لها كطريقة أساسية مرت بالعديد من المراحل، ناقش هذه العبارة موضحا التطور التاريخي لخدمة الفرد؟
- س ٢: تناول أحد تعريفات خدمة الفرد بالشرح، موضحاً أهم نقاط القوة والضعف لهذا التعريف؟

**انتهت المحاضرة**