جامعة الملك فيصل

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

أسس الخدمة الاجتماعية

د/ حسام صالح

الـ 4 المحاضرات الأولى

❖ **إعداد/ يزيد الأسمري**

المحاضرة الأولى :

نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها

أولا: 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 و التشرد و الانحراف .
٤. فشل التشريعات في مواجهة مشكلات الفقر لم تستطع التشريعات المتوالية مواجهة مشكلات الفقراء ابتداء من قانون الفقر الصادر عام 1601م بإنجلترا وما تبع ذلك من تشريعات تبرز مسئولية الفرد المطلقة عما آل إليه مصيره وأنه بالردع و التحقير 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 ميدان الرعاية الاجتماعية فلم يعد الإحسان ، يمارس من خلال جماعات تطوعية بل بدأت تظهر مؤسسات اجتماعية تمارس الإحسان لذلك ظهرت جمعية تنظيم الإحسان عام 1869م كما ظهر ما يسمى : بالصديق الزائر– وهم الرواد الأوائل لممارسة المهنة – ويسعى الصديق الزائر إلى دراسة حالة الفرد وأسرته بالإضافة إلى تقديم المساعدات الاقتصادية عند الضرورة .

٢. جاءت الانطلاقة الحقيقية لمهنة الخدمة الاجتماعية عام 1917 م على يد الأمريكية – ماري ريتشموند – في كتابها : [التشخيص الاجتماعي] والذي أوضح معالم خدمة الفرد وهى أولى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية في الظهور .

٣. وضع أول تعريف لخدمة الجماعة عام 1933م وتم الاعتراف بها رسمياً كطريقة ثانية للخدمة الاجتماعية عام 1936م في المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية .

٤. جاءت طريقة تنظيم المجتمع نتيجة لنشأة الجمعية الأمريكية لدراسة تنظيم المجتمع وقد تم الاعتراف بها كطريقة ثالثة في الخدمة الاجتماعية في المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية عام 1946 م .

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

ثانياً : تطور الخدمة الاجتماعية في مصر :

مرت الخدمة الاجتماعية في المجتمع المصري بثلاثة مراحل وهي :

المرحلة الأولى : مرحلة النشاط التطوعي قبل عام 1935م وكانت امتداداً للإحسان وفعل الخير من جانب المتطوعين فنشأت محلة الرواد بمدينة القاهرة عام 1930م لخدمة أهالي الحي الموجودة فيه وتوجيه سكانه ليكونوا مواطنين صالحين كما فكر بعض المصلحين في عام 1932م 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 1935 م بإنشاء 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 1973 م وقد تميزت هذه المرحلة بإنشاء العديد من معاهد الخدمة الاجتماعية لتخريج الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في مختلف المجالات .

ثالثاً: تطور الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية :

شهد المجتمع السعودي نمواً اقتصاديا هائلا وتطورا 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 1954 م 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 المدرسي 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 مهامها الإشراف على النشاط الاجتماعي والمساهمة في إعداد وتنفيذ خطة إدارة التربية والنشاط الاجتماعي .
٣. تعاقدت وزارة المعارف في المملكة عام 1965 م 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 1973 م 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 1974 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 :

مفهوم الخدمة الاجتماعية وأهدافها وعلاقتها بالعلوم الأخرى

أولا: 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 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 .

ثانياً: 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 ذلك 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 إحدى 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 والنفسي لهم بطريقة تضمن خلق المواطن الصالح .

ثالثاً :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 كثيراً 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 و– تشريعات 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 و الفسيولوجيا 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 :

الخدمة الاجتماعية (الفلسفة والخصائص والعناصر)

أولا : فلسفة الخدمة الاجتماعية :

يشير مصطلح فلسفة إلى البحث في أصول الشيء والتعرف على أسباب وجوده ونشأته

ف فلسفة الظاهرة هي : الغوص في ماهيتها بما وراءها من قيم أولية وخلفيتها الأساسية وأهدافها المطلقة .

مثال :

فلسفة علوم القانون هي : العدالة

فلسفة علم الطب هي : صحة المجتمع والأخلاق

فلسفة الآخلاق 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 إلى الأديان السماوية والنوعية الإنسانية .

وتعتمد فلسفة الخدمة الاجتماعية على 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 الأضرار 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 على دورة الحياة وينبغي مساعدته على 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 أوردتها تعاليم الإسلام وأوردتها الأحاديث الشريفة .

ثانياً :أهم الخصائص العامة للخدمة الاجتماعية :

لمهنة الخدمة الاجتماعية عدة خصائص يمكن عرضها على النحو التالي :

١. الخدمة الاجتماعية مهنة متخصصة لها كافة حقوق وواجبات الممارسة مثلها مثل أي مهنة.
٢. تعتمد الخدمة الاجتماعية في ممارستها على 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 الدراسي وغيرها.
٥. يمارس المهنة أخصائيون متخصصون معدون إعداد خاصاً 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 إلى 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 على الخدمة الاجتماعية طابعاً إيجابياً 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 إي 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 والضبط الاجتماعي فهي في الوقت الذي تعرض فيه خدماتها قد تلجأ إلى التدخل عند الضرورة لحماية الفرد والمجتمع معاً.
١٤. الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية بمعنى خضوع أهدافها الجزئية لهدف المؤسسة ولوائحها وأنظمتها.
١٥. الخدمة الاجتماعية مهنة اقتصادية بمعنى 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 على المجتمع اقتصاديا.

١٦. الخدمة الاجتماعية مهنة تنموية بمعنى أنها وهي تواجه مشكلات الإنسان واحتياجاته لابد وأن يتوازى ذلك مع تحقيق التنمية الشاملة للفرد والجماعة والمجتمع.
١٧. الخدمة الاجتماعية مهنة لابد وأن تعتمد على الاعتراف المجتمعي حيث تكتمل به معايير ومقومات المهنة الراسخة

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

١٩. الخدمة الاجتماعية تتفق مع أيدلوجية المجتمع فالخدمة الاجتماعية ليست واحدة في كل المجتمعات بل تلتزم بأيدلوجية المجتمع الذي تعمل من خلاله .

ثالثاً :عناصر الخدمة الاجتماعية

يمكن تحديد عناصر الخدمة الاجتماعية فيما يلي :

١. **العميل** : يطلق على العميل أحيانا أسم (حالة) ويعد العميل محور الخدمة وقد يكون فرداً 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** : وهو 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 ومهاراتها ، 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 علي مجموعة من المبادئ والالتزام بها تبعاً للمواقف التي يطبق فيها كل مبدأ .

١. **مبدأ التقبل :**

يعد التقبل من أهم عناصر الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها وحتي 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 .

وعلي 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 عند 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 ، 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 .

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 ، الجماعة ، المجتمع) 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 :
أ – حالات السلبية والتواكل وعدم اكتمال النضج سواء عند العميل الفرد أو الجماعة أو المجتمع.
ب – حالات المرض العقلي والضعف العقلي حيث لا يصبح العميل مدركاً لتصرفاته وسلوكه.
ج – 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 مؤقتة تنتهي بانتهاء الموقف الإشكالي.

ج – تقوم العلاقة المهنية علي أساس من الحقائق العلمية من ناحية وعلي 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 أشراك 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 .

تمت المحاضرات الـ (4) الأولى بحمد الله ، أسأل الله لي ولكم التوفيق والنجاح