

ملخص مقرر أسس الخدمة الاجتماعية

د. منى طه محروس

علم اجتماع – المستوى الثالث

٢٠١٤-٢٠١٥

إعداد :

SHO5I ☺

المحاضرة الأولى بعنوان

تطور الخدمة الاجتماعية مفهومها وتعريفها

عناصر المحاضرة :

١- البناء التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية.

٢- تعريف الخدمة الاجتماعية.

٣- أسئلة المحاضرة.

أهداف المحاضرة :

١- تحليل البناء التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية.

٢- تفسير التعريفات المرتبطة بالخدمة الاجتماعية.

أولاً: البناء التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية :

إن الخدمة الاجتماعية كظاهرة اجتماعية كانت استجابة لظروف اجتماعية وإشباع حاجات معينة في المجتمع الأمريكي، ولذلك فإن فهم وتقييم مادتها يتطلب لمحة تاريخية وتطورية توضح الأيديولوجية التي قامت عليها.

ومصطلح اجتماعي يشير إلى الحركة والتطور والديناميكية القائمة على التغير المتفاعل ، والوظيفة الاجتماعية بصفة خاصة دائماً ما تكون في حالة مستمرة من التطور والتغير وإلى المدى الذي تكون فيه الوظيفة ملاحظة ومستجيبة سوف تشكل الطبيعة الخاصة بالمجتمع، وفي نفس الوقت تتغير قدرتها الداخلية على تحول الجهود التي توجد داخل الوظيفة لتفحص وتتقى مما يجعل بناءها أكثر رسوخاً.

وباختصار فإن المهنة التي تستمر لتحقيق أهدافها في المجتمع والتي لا تتصف بالثبات تكون دائماً في عملية تحول ، لهذا فإن فهم المهنة يمكن أن يتحقق من خلال رؤيتها من نقطة ما في زمن ما كما هي، وبالرجوع إلى ما كانت عليه في الماضي.

ما هي الجذور الأولى لتطور الخدمة الاجتماعية ؟

- فكره الإحسان
- رعاية الفقراء

هي التي مهدت السبيل لنشأة وتطور الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية في ظل ظروف سياسية واقتصادية واجتماعية معينة أثمرت على بناء فكري خاص يحمي النظام القائم ويحافظ على عناصره الأساسية .

ظهرت الخدمة الاجتماعية في أوروبا وأمريكا في ظل ظروف وأوضاع مجتمعية تتسم بالتناقض، حيث كانت الرأسمالية والاشتراكية تتبادلان الاتهامات من جهة، ومن جهة أخرى كانت الدارونية الاجتماعية التي تنادي بالبقاء للأصلح وقانون الأجر الحديدي ينادي بأن زيادة دخل أسرة العامل يؤدي إلى زيادة نسله، مما شجع أصحاب الأعمال على تبني سياسة عدم زيادة الأجور .

أسباب نشأة الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المصاحبة لها:

١. الثورة الصناعية .
٢. الثورة الحضرية .
٣. الثورة الفرنسية وظهور التيارات الاشتراكية .
٤. الدارونية الاجتماعية .
٥. المالتسية والنظرة التشاؤمية .
٦. بدء الأخذ بالاتجاه العلمي.
٧. زيادة المشكلات الاجتماعية.
٨. حركة جمعية تنظيم الإحسان.

١- الثورة الصناعية والمتغيرات المصاحبة لها :

ظهرت الثورة الصناعية في بريطانيا منذ القرن الثامن عشر وانتشرت منها إلى سائر الدول، وامتازت الثروة الصناعية بازدياد معدلات الإنتاج نتيجة لاستخدام الآلات البخارية وتشغيل الأعداد الهائلة من العمال في المؤسسات ضخمة الحجم، إلى جانب ازدياد معدلات الطبقة العاملة نفسها التي شهدت أقصى ضروب الاحتكار والاستغلال نتيجة الهجرة الضخمة من الريف إلى المدينة وتفضيل أصحاب الأعمال للنساء والأطفال لانخفاض أجورهم وهكذا إنهار نظام الصناعة المنزلية وزادت البطالة وارتفعت الكثافة السكانية في المناطق الحضرية حيث توطنت الصناعة.

كما أن النظام الصناعي الجديد أدى إلى الاقتصاد في الوقت والجهد وزيادة الإنتاج مما غير حياة العمال وقيمهم، وكانت البطالة والبطس تخيم على الطبقة العاملة بجانب ظروف العمل غير الصحيحة مع ظروف إسكان صعبة وسوء تغذية مما أدى إلى تدهور الأحوال الاقتصادية الصحية وانتشار الانحرافات الأخلاقية، وهذا كله دفع العمال إلى التحالف في جمعيات ونقابات واتحادات تطالب بتحسين أوضاعهم وقد ساعد على ذلك أن المجتمعات الغربية تركت للعمال حريتهم في تعاملهم مع بعضهم البعض.

٢- الثورة الحضرية والمتغيرات المصاحبة لها :

ارتبطت الثورة الصناعية في الغرب بثورة ديموجرافية حضرية مصاحبه لها، وذلك يرجع لزيادة أعداد من اشتغلوا بالصناعة وتركزهم حول المناطق الصناعية، وقد أدى ذلك إلى مجموعة من المتغيرات المجتمعية أهمها النمو الحضري والتصنيع وقيام الطبقة الوسطى، وهكذا اكتسبت المدن سيادة التنازع فكانت التعبير والاستجابة لحاجات اجتماعية أمثلتها المتغيرات الحديثة وما ارتبط بها من حياه تتسم بالمشكلات.

وكان من الضروري أن تهتم الخدمة الاجتماعية بدراسة المشاكل الحضرية، كمشكلات الهجرة والجناح والجريمة والمناطق المتخلفة والفقر والبطالة والمشكلات التي تتعرض لها العلاقات الاجتماعية . وهكذا ظهرت الخدمة الاجتماعية كرد فعل للمشكلات الحضرية والصناعية في المجتمع الجديد.

٣- الثورة الفرنسية وظهور التيارات الاشتراكية:

كانت الثورة الفرنسية ثورة على الفساد والأوضاع التي سادت المجتمع الفرنسي والأوربي، والتي من أهم مظاهره سيطرة الكنيسة على النشاط الإنساني وقيادته بصوره تبعد تماماً عما دعت إليه الأديان، وكانت الفلسفة التي كانت سائدة في هذه المرحلة أنه ليس في الإمكان أبدع مما كان، ولا جدوى من محاولات النقد والإصلاح، لأن الإنسان غير قادر على الوعي بمصالحه، لذلك لا ينبغي أن يسعى لحل مشاكله لأنها وقعت له ولا راد لقضاء الله وقدره على الإنسان .

إن النظام الرأسمالي أدى إلى ظهور بدايات حركة الإصلاح الاجتماعي إلا أن أهم العوامل التي أدت لتقدم حركة الإصلاح الاجتماعي كانت نتيجة ظهور الفلسفة الاشتراكية، واندلاع كثير من الثورات في أوروبا من خلال الأحزاب الاشتراكية ونقابات العمال التي كانت تهدف للإصلاح الجذري للمجتمع، لذلك سعت الدول الرأسمالية الى تدعيم ظهور الخدمة الاجتماعية التي كانوا يأملون من ورائها تهدئة مشاعر الطبقة العاملة و تقديم الخدمات للحفاظ على توازن المجتمع.

٤- الدارونية الاجتماعية:

تأثر العديد من الكتاب في العلوم الإنسانية بنظرية (داروين) عن أصل الإنسان، ومن أبرز هؤلاء الكتاب هربرت سبنسر و وليم باجوت وتنطوي الدارونية الاجتماعية على وجهات نظر مختلفة عن علاقة الفرد بالمجتمع، ودور الفرد في المجتمع وكان من أهم آثار هذه النظرية قيام النزاعات العنصرية والتي كان من أهم صورها الحرب العالمية الأولى والثانية.

وقد تبنت الدارونية الاجتماعية نظرية الصراع الاجتماعي بين فئات المجتمع وطبقاته، وهذا ما حفز دعاة الإصلاح الاجتماعي للمساهمة في مواجهه هذه النظرية حتى لا تفنى الجماعات بعضها الآخر تحقيقاً لمصالحها الذاتية، أو يعمل الأقوياء على إذلال الضعفاء لذلك كان ظهور الخدمة الاجتماعية وازدياد اهتمامها بخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع الذي يعاني من هذه الصراعات .

٥- المالتسية والنظرة التشاؤمية :

قدم العالم مالتوس نظرية في السكان تسمى نظرة متشائمة لأنه كان يعتقد بأن المشكلات الاجتماعية والفقر الذي يواجهه العالم يأتي نتيجة زيادة عدد السكان وزيادة حالة البؤس التي يعيشها الإنسان .

رد الفعل لهذه النظرية : قيام بعض المجتمعات في أمريكا و في أوروبا بتقديم المساعدات للفقراء مثل ما حصل في ألمانيا لما صدر قانون يحدد الفئات الفقيرة التي يجب مساعدتها .

أيضا في إنجلترا صدر قانون ينص على منح مكافآت إضافية لمساعدة العمال على مواجهة متطلبات الحياة .

أيضاً في فرنسا أقامت كثيراً من المحلات والورش لمساعدة العاطلين على العمل أيضاً وضعت سجلات للفقراء ينظرون لمن يستحق المساعدة وهو ما يسمى ((الضمان الاجتماعي)) .

بناءً على نظرية مالتوس تأسست حركة الإحسان في إنجلترا (لندن) في أواخر القرن التاسع عشر .

أيضاً ظهرت حركة الإحسان أيضاً في الولايات المتحدة (نيويورك) وكان هدفها مساعدة الفقراء .

٦- بدء الأخذ بالاتجاه العلمي :

أهم ما يميز الفلسفة الإصلاحية التي ظهرت في القرنين ١٨، ١٩ عن الفلسفة الإصلاحية الافلاطونية والاروسطية أن الفلسفة الإصلاحية الحديثة اهتمت بدراسة الواقع الاجتماعي على أساس المنهج العلمي من خلال استخدام الأدوات البحثية ، ومن أبرز هذه الدراسات، الدراسة التي قام بها جون هوارد عن اصلاح السجون كذلك الدراسة التي قام بها فردريك لبلاي عن العمال في فرنسا والظروف التي يعيشون بها كذلك الدراسة التي قام بها ريس عن الحالة السكنية في مدينة نيويورك .

٧- زيادة المشكلات الاجتماعية :

زيادة المشكلات الاجتماعية يترتب عليها ظهور حركات لمواجهة هذه المشكلات .

أنواع الحركات :

- حركة المحلات ، ظهرت في نيويورك (أقامت محلات للعاطلين عن العمل لإيجاد فرصة عمل)
- جمعيات تنظيم الإحسان، بدأت في نيويورك .
- جمعيات مساعدة أطفال الشوارع .

٨- حركة جمعية تنظيم الإحسان :

كان لها الدور الأكبر في المساعدة وتقديم يد العون ، ومساعدة الفقراء والاختلال التنظيمي للأسرة مستخدمة خطوات المنهج العلمي في دراسة المشكلة وجمع البيانات و الاستفادة من النظريات العلمية كما استخدمت نظام الصديق الزائر الذي اعتمد على عمل المتطوعين و وكان العامل في هذا النظام يذهب للمنازل ليتابع حالة الأطفال (ظروفهم المادية - النفسية - مشكلاتهم - الخ) وكان هذا الصديق الزائر الأساس في ظهور مهنة الأخصائي الاجتماعي).

يتضح مما سبق أنه في بداية القرن العشرين كان الاتجاه الرأسمالي يرسخ في الولايات المتحدة الأمريكية و في أوروبا و في الوقت نفسه كانت هناك حركات مضادة للرأسمالية، فلكي تواجه هذه الحركات الاجتماعية والمشكلات الاجتماعية عمدت الرأسمالية إلى الاهتمام بالخدمة الاجتماعية لامتناس غضب طبقة العمال و طبقة الفقراء التي كانت في المجتمع.

ثانياً : تعريف الخدمة الاجتماعية:

حتى نتعرف على أي ظاهرة من الظواهر، خاصة الظواهر الإنسانية والاجتماعية التي تتسم بالتشابه والتداخل والتعقيد، فلا بد لنا من وضع تعريف لها.

والتعريف: هو الصيغة التي تحاول وصف لما تدعى تعريفه وهناك شروطاً أساسية لا بد لها من توافرها في التعريف، أهم هذه الشروط هي:-

أ- الشروط الشكلية : وتتضمن الجوانب التالية :

- ١- **الوضوح :** فلا بد أن يتسم التعريف بالوضوح بحيث لا يلتبس على القارئ، وكلما خلا التعريف من الغموض كلما اقترب من الموضوعية.
- ٢- **الدقة :** وهذا شرط مكمل للشرط السابق مباشرة فلا بد من أن يعرف ما يود تعريفه بدقة وإحكام.
- ٣- **الإيجاز :** فلا يجب أن يكون التعريف طويلاً أو مليئاً بالترادفات، ولكن يجب أن يكون مختصراً أو موجزاً قدر الإمكان غير أن المبالغة في الإيجاز بصورة مخلة يعتبر عيباً في التعريف.
- ٤- **سلامة اللغة المستخدمة :** بحيث يجب أن يكون صحيحاً لغوياً بقدر الإمكان.

ب- الشروط الموضوعية : ومن هذه الشروط ما يلي :

- ١- **أن يعرف ما يدعى تعريفه :** يجب على التعريف أن يتصدى لتعريف الظاهرة التي يدعى أنها مركز اهتمامه بحيث لا ينحرف التعريف في العرض لينتهي تعريف الظاهرة غير ما يدعى تعريفها.
- ٢- **ألا يكون متناقضاً مع نفسه :** أن يعرف تعريف الظاهرة بوصفين متناقضين لا يمكن اجتماعهما معاً
- ٣- **ألا يُعرف الظاهرة تعريفاً سلبياً :** وهو الذي نسميه تعريف (ما ليس كذلك) كأن تعرف الخدمة الاجتماعية بأنها ليست هي الارشاد الزراعي ولا الطب النفسي ..إلخ. وهو يشكل عيباً يقلل من قيمة التعريف.
- ٤- **أن يكون جامعاً مانعاً :** أي يجعل كل صفات وأبعاد ومقومات الظاهرة المعروفة ويمنع من دخول أية ظاهرة أخرى لا تندرج بطبيعتها في إطار الظاهرة المعروفة.
- ٥- **أن يتضمن الأبعاد الخمسة للظاهرة التي يحاول تعريفها: ونعني بالأبعاد الخمسة:**
 - أ- **الماهية:** أن يجيب على السؤال الذي يحدد ماهي الظاهرة فيوضح ماهية وجودها وطبيعتها.
 - ب- **العلية:** أن يجيب على السؤال الذي يقول لماذا ظهرت أو أنشأت هذه الظاهرة أي يتساءل عن علية وجودها.
 - ج- **الكيفية :** وذلك بأن يوضح حدوث أو نشأة هذه الظاهرة.
 - ح- **الإطار الزمني:** فكل ظاهرة منسوبة إلي إطار زمني معين وعلى ذلك دراسة الظاهرة في سياقها الزماني على جانب كبير من الأهمية لأنها قد لا تكون على هذه الصورة في سياق زمني آخر كالماضي أو المستقبل.
 - خ- **الإطار المكاني:** والظاهرة نسبية أيضاً فيما يتصل بالإطار المكاني فقد لا تحدث في مكان آخر وقد تحدث ولكن بصورة أخرى وهكذا.

ثانياً / صعوبة وضع تعريف متفق عليه بالخدمة الاجتماعية :

إن الإنسان والمجتمع يخضعان لوجهات نظر مختلفة، إذ أن الولايات المتحدة الأمريكية عملت على حصر ثلاثة وثلاثين دولة لتعريف الخدمة الاجتماعية في هذه الدول ووجدت اختلاف في تعريف هذه الدول، وترجع الصعوبة للتعريف لعدة أسباب من بينها:

١. من الصعب وضع تعريف تنطبق عليه الشروط السابقة الشكلية والموضوعية.

٢. أن حداثة مهنة الخدمة الاجتماعية مع تعدد أنشطتها جعل هناك صعوبة في وضع تحديد دقيق لتلك الأنشطة بدقة وإحكام.
٣. أن أي تعريف هو في النهاية انعكاس وتعبير عن وجهة نظر قائله سواء كان فرداً أو جماعة، أو هيئة أو منظمة، وطالما أن وجهات النظر تختلف فإن التعريفات ستختلف بالتالي.
٤. هناك تطور سريع يلاحق مهنة الخدمة الاجتماعية وهذا التطور يجعل التعريفات قاصرة عن ملاحقة هذا التطور.
٥. كثير من التعاريف تحاول أن تكون مختصرة بقدر الإمكان تحقيقاً لشرط الإيجاز، وهذا يترتب عليه عدم الشمول والتحديد والوضوح.
٦. عندما نضع تعريف للخدمة الاجتماعية لا بد من مناقشة هذا التعريف الذي يعتمد على المقومات المهنية والتي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية كمهنة، ومن المقومات التي تعتمد عليها مهنة الخدمة الاجتماعية التي يمكن إيجازها في التالي :
١. أصبح للخدمة الاجتماعية قاعدة علمية تركز عليها في عملها فالأخصائي الاجتماعي يبذل مجهوداً ذهنياً عند قيامه بعمله ويرتكز على قدر معين من المعرفة العلمية المستعارة من العلوم الاجتماعية.
٢. اعتراف المجتمع بدور الخدمة الاجتماعية ونظرته إلي الرسالة التي تؤديها واحترامه لها كمهنة تلعب دوراً رئيساً في المجتمع وتتفق فلسفتها وأساليبها مع العقيدة السائدة في المجتمع وهي تعتمد على الممارسة الديمقراطية السليمة في التطبيق.
٣. أصبح العمل في حقل الخدمة الاجتماعية يتطلب مستوى معيناً لا يمكن لأي شخص أن يصل إليه إلا بعد بدراسة متخصصة وتدريب كافٍ في معاهد الخدمة الاجتماعية.
٤. أصبح للخدمة الاجتماعية تنظيمات مهنية تضم جماعة (الأخصائيين الاجتماعيين) الذين تجمعهم إتجاهات ومعايير ومهارات ومعارف مشتركة.
٥. أصبح للخدمة الاجتماعية طرق وأساليب فنية ومهارات تطبقها في مجالات عملها المختلفة.. مع الأسرة والطفولة والمرضى والمعوقين والفلاحين والعمال .. إلخ

عرض لبعض تعاريف الخدمة الاجتماعية :

سنحاول استعراض بعض تعاريف الخدمة الاجتماعية والتعليق عليها، والغرض والهدف من ذلك هو :

١. إبراز تطور مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال التعريفات.
٢. الإحاطة بوجهات النظر المختلفة ونقاط الاهتمام التي تركز عليها التعريفات المختلفة وفيما يلي مجموعة من تعاريف الخدمة الاجتماعية والفترات التاريخية التي صدرت فيها:

تعريف ماكس سبيورن Maxsipurin في عام ١٩٧٥ :

الخدمة الاجتماعية طريقة مؤسسية اجتماعية لمساعدة الناس للوقاية من مشكلات اجتماعية، والعمل على علاج هذه المشكلات وتعمل على تقوية وظائفهم الاجتماعية، فالخدمة الاجتماعية تمارس من خلال مؤسسات . أي أن هذا التعريف يعتمد على علم وهو حصر المشكلات وحلها.

وفي عام ١٩٨٧ عرف روبرت باركر Robert L.Barker :

الخدمة الاجتماعية هي استخدام الأساس المعرفي مع الأساسي المهاري والموهبة للخدمة الاجتماعية لتنفيذ التفويض المجتمعي بتقديم الخدمات الاجتماعية بالطرق التي تتسق مع الأساس القيمي للخدمة الاجتماعية لتشتمل الممارسة على العلاج بالتخلص من المشكلات الاجتماعية، أو الشخصية القائمة وإعادة تأهيل الذين ضعفت قدراتهم على الأداء الاجتماعي وتتضح ممارسة الخدمة الاجتماعية إما على مستوى الوحدات الصغيرة أو المتوسطة أو الكبيرة. أي أن هذا التعريف يجمع بين حاجتين: أن الخدمة الاجتماعية علم يتعلم في الجامعات وأن الخدمة الاجتماعية هي فن يعتمد على الموهبة الموجودة لدى الإنسان.

وفي عام ١٩٩٢ أوضحت برندا دبوس Brenda Dubois:

وكرالا ميلي بؤرة اهتمام الخدمة الاجتماعية فيما يلي (تركز الخدمة الاجتماعية على التفاعل بين الإنسان والبيئة كما تشتمل على الأنشطة المهنية الموجهة بتحسين الأوضاع الإنسانية والاجتماعية وتخفيف الآلام الإنسانية والمشكلات الاجتماعية وذلك من خلال:

- مساعدة الناس على اطلاق كفاءتهم وزيادة قدراتهم في التغلب على مشكلاتهم.
- مساعدة الناس في الحصول على الموارد.
- اقامة منظمات تستجيب لحاجات الناس.
- تسهيل التفاعل بين الفرد والآخرين في بيئته.
- التأثير في التفاعلات بين منظمات والنظم الاجتماعية

تعريف سيد أبوبكر حسانين:

الخدمة الاجتماعية جهود وخدمات حكومية وأهلية لتحسين العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والتنظيم الاجتماعي . أي أن الخدمات ترتبط بالجهود الحكومية بل والأهلية من قبل الأفراد الموجودين في المجتمع وهدفهم تحسين العلاقات بين الأفراد والجماعات الموجودين داخل جماعات معينة.

تعريف أحمد كمال أحمد:

طريقة علمية لخدمة الإنسان والنظام الاجتماعي يقوم بحل مشكلات المجتمع وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجود في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاج المجتمع لتحقيق رفاهية أفراد.

أي ركز على أن الخدمة الاجتماعية طريقة علمية وليس أي شخص يقوم بعمل الخدمة الاجتماعية بل يتبقى أن يكون ملم بالنواحي العلمية لهذه المهنة، وكما أن الخدمة الاجتماعية تهدف إلى خدمة الإنسان وأيضاً تعتبر نظام اجتماعي لمواجهة المشكلات والقيام على حلها.

ويمكن من وجهة نظرنا أن نضع تعريفاً للخدمة الاجتماعية يتمشى مع ما اقترحه روبرت كروش R.C.Crouch بأنها (الخدمة الاجتماعية محاولة لمساعدة هؤلاء الذين لا يملكون وسيلة للوجود الإنساني ومساعدتهم على تحقيق أعلى درجة ممكنة من الاعتماد على النفس: والمقصود بالوجود الإنساني هنا:-

- الوجود الجسمي (أي الخدمات اللازمة لمعيشة الإنسان والحفاظ على صحته).
- الوجود الاقتصادي (أي توفر قدر من الثروة النظرية والمادية).

- الوجود الانفعالي (أي توفر قدر من الشعور بالسعادة).
- الوجود السياسي (أي توفر قدر من القوة السياسية لحماية نفسه).
- الوجود الاجتماعي (أي توفر قدر من مهارات التفاعل مع الآخرين)

ومن هذه التعاريف يمكن أن نتوصل إلى تعريف اجرائي لهذه المهنة في النقاط الآتية:

١. الخدمة الاجتماعية مهنة متخصصة تتوفر فيها شروط المهنة.
 ٢. ٢-الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية إذ تعتنق مفاهيم إنسانية وقيم أخلاقية تستهدف أساساً إسعاد الإنسان ورفاهيته.
 ٣. الخدمة الاجتماعية علم تتوفر فيها شروط العلم من حيث الإطار العام والأسلوب المتبع.
 ٤. الخدمة الاجتماعية فن بمعناه المهاري حيث أن ممارستها تتطلب مهارة في الأداء.
 ٥. يمارسها أخصائيون اجتماعيون أعدوا إعداداً مناسباً لمقابلة احتياجات الإنسان كفرد أو كعضو في جماعات أو كعضو في مجتمع محلي.
 ٦. خدمات هذه المهنة يمكن أن تكون وقائية وإنمائية بجانب كونها علاجية.
 ٧. تمارس المهنة من خلال مؤسسات خاصة.
 ٨. تعاون المهنة النظم الاجتماعية القائمة على أداء وظائفها بل قد تعدل في أداء هذه النظم ذاتها لتقييم نظماً أخرى أو تعدل من النظام القائم.
 ٩. ترتبط المهنة بأيدولوجية المجتمعات وكفايتها في مهنة تكيف نفسها لتوائم المجتمع النامي كما هي متميزة في المجتمع المتقدم.
 ١٠. تستند المهنة إلى مجموعة من القيم الأخلاقية التي تؤكد فردية الإنسان وكرامته وحقه في الحياة الحرة الكريمة، كما أنها تنبذ الداروينية الاجتماعية وترفض السادية التي تسمح بتعذيب الفرد أو إذلاله.
 ١١. تعمل دائماً على الموازنة بين صالح الفرد نفسه وصالح المجتمع والجماعة التي يعيش فيها.
 ١٢. تؤمن الخدمة الاجتماعية بحقها في التدخل لتوجيه الأفراد وصيانة وحماية المجتمع في نفس الوقت.
 ١٣. للخدمة الاجتماعية طرق أساسية ثلاث: طريقة للتعامل مع الفرد ويطلق عليها خدمة الفرد، وطريقة للتعامل مع الجماعة ويطلق عليها خدمة الجماعة، وطريقة للتعامل مع المجتمع المحلي وتسمى طريقة تنظيم المجتمع.
 ١٤. دوافع الخدمة الاجتماعية خمسة: حضارية، اقتصادية، إنسانية، سياسية، أخلاقية.
- وإذا كانت تعريف الخدمة الاجتماعية حتى الآن غير دقيق ، فهذا لا يعنى قصور في المهنة ، ولاشك في أن علماء الخدمة الاجتماعية قد اختلفوا فيما بينهم حول طبيعة الخدمة الاجتماعية ، فهناك فريق يرى أن الخدمة الاجتماعية علم بينما يصقها فريق آخر بأنها مهنة ، ويرى فريق ثالث بأنها فن ، أما الفريق الرابع فيصفها في عداد النظم الاجتماعية بينما يرى آخرون أن الخدمة الاجتماعية مهنة ذات علم وفن.

أسئلة المحاضرة :

س ١: اشرح / اشرحى مقومات مهنة الخدمة الاجتماعية؟

الإجابة

من المقومات التي تعتمد عليها مهنة الخدمة الاجتماعية التي يمكن إيجازها في التالي:

١. أصبح للخدمة الاجتماعية قاعدة علمية تركز عليها في عملها فالأخصائي الاجتماعي يبذل مجهوداً ذهنياً عند قيامه بعمله ويرتكز على قدر معين من المعرفة العلمية المستعارة من العلوم الاجتماعية.
٢. اعتراف المجتمع بدور الخدمة الاجتماعية ونظرته إلي الرسالة التي تؤديها واحترامه لها كمهنة تلعب دوراً رئيساً في المجتمع وتتفق فلسفتها وأساليبها مع العقيدة السائدة في المجتمع وهي تعتمد على الممارسة الديموقراطية السليمة في التطبيق.
٣. أصبح العمل في حقل الخدمة الاجتماعية يتطلب مستوى معيناً لا يمكن لأي شخص أن يصل إليه إلا بعد بدراسة متخصصة وتدريب كافٍ في معاهد الخدمة الاجتماعية.
٤. أصبح للخدمة الاجتماعية تنظيمات مهنية تضم جماعة (الأخصائيين الاجتماعيين) الذين تجمعهم إتجاهات ومعايير ومهارات ومعارف مشتركة.
٥. أصبح للخدمة الاجتماعية طرق وأساليب فنية ومهارات تطبقها في مجالات عملها المختلفة.. مع الأسرة والطفولة والمرضى والمعوقين والفلاحين والعمال .. إلخ

س ٢: اشرح / اشرحى دور حركة جمعية تنظيم الإحسان في ظهور الخدمة الاجتماعية؟

كان لحركه جمعية تنظيم الإحسان الدور الأكبر في المساعدة وتقديم يد العون ، والقيام بالأعمال التطوعية، وسمّوه بالصديق الزائر، < عمل تطوعي يؤدي دور الأخصائي الاجتماعي و مهمته يذهب للمنازل ليتابع حالة الأطفال (ظروفهم المادية – النفسية - مشكلاتهم – الخ) وكان هذا الصديق الزائر الأساس في ظهور مهنة الأخصائي الاجتماعي).

انتهت المحاضرة

إعداد : SHO51

المحاضرة الثانية بعنوان مبادئ وأهداف الخدمة الاجتماعية

عناصر المحاضرة :-

- أولاً: مبادئ الخدمة الاجتماعية.
- ثانياً: أهداف الخدمة الاجتماعية.
- ثالثاً: عناصر الخدمة الاجتماعية.
- أسئلة المحاضرة.

أهداف المحاضرة

- تفسير ا الطلاب لمفهوم المبدأ.
- تحليل الطلاب للمبادئ المهنية للخدمة الاجتماعية.
- إلمام الطلاب بأهداف الخدمة الاجتماعية.
- تعرف الطلاب على عناصر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

أولاً: مبادئ الخدمة الاجتماعية:

إن الخدمة الاجتماعية كلها تقوم على مجموعة مبادئ إنسانية.. غير أننا عندما نتكلم عن هذه المبادئ فإننا نتناول عدداً محدوداً منها. وذلك لأهميتها ولأنها تعمل كضوابط تحكم عمل الأخصائي الاجتماعي وتثير أمامه الطريق السوي في هذا العمل.

معنى المبدأ :

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

المبدأ في الخدمة الاجتماعية:

هو سلوك مهني معين أو أسلوب عمل استقرت الآراء على صحته وسلامته نتيجة للتجارب الكثيرة التي مر بها، وهو في جميع الظروف يكون منبثقاً وخاضعاً للقيم الأخلاقية، ومن هنا كان لابد من الالتزام بالعمل بمقتضاه واحترامه.

** من الجدير بالذكر بأن الأسلوب أو الطريقة التي يطبق بها المبدأ قد يختلف من مجتمع لآخر ومن موقف لآخر إلا أن هناك اتفاق على المبادئ والالتزام بها.

مثال: السرية مبدأ أساسي في خدمة الفرد إلا أن الأساليب التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تطبيق هذا المبدأ قد تختلف من موقف لآخر .. فقد تكون السرية بمجرد اللقاء المنفرد مع عميل، وقد يكون بالتصريح اللفظي في موقف آخر وقد يكون بخفض الأخصائي لصوته عند الحديث عن أسرار العميل.

رسم يوضح المبادئ المهنية للخدمة الاجتماعية

المبادئ المهنية :

- التقبل
- السرية
- حق تقرير المصير
- العلاقة المهنية
- التقويم الذاتي
- الدراسة العلمية

أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية :

١- مبدأ التقبل (القبول) :

المعنى تقبل الأخصائي الاجتماعي للعميل سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً كما هو وليس كما يجب أن يكون، دون تحيز لدين أو لون أو عقيدة باعتبار أن كل فرد أو جماعة أو مجتمع يمثل وحده فريدة في حد ذاتها، لذلك يجب تقبلها كما هي في الواقع بحسناتها وعيوبها .

ويتضمن هذا المبدأ تقبل الأخصائي الاجتماعي للعميل كما هو كذلك البدء معه كما هو وذلك باعتبار أن هناك فروقاً فردية بين الأفراد والجماعة وأنه لا يوجد تطابق في السمات بين فردين.

ويدخل في مبدأ التقبل بُعد الأخصائي عن النقد والسخرية والامتناع من العميل أو الجماعة أو المجتمع وتقبل ما يبدر منه من سلوك وإن كان غير سوي، ويتناول الأمور بأسلوب لا يؤدي المشاعر ويحاول إحداث التغيير الملائم فيه.

وينبغي احترام وتقدير كرامة العميل، وهذا يشعرهم بالطمأنينة والثقة في الأخصائي الاجتماعي وهذا يجعلهم أكثر قدرة على التعبير عن المتاعب دون مقاومة أو حرج، مما يساعد الأخصائي على تقديم المساعدة والتشخيص السليم ثم تقديم العلاج المناسب.

٢- مبدأ السرية :

أي صيانة الأسرار التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي من عملائه أو التي لاحظها وعدم إذاعتها إلا في الحدود التي تقتضيها بعض الظروف الخاصة.

وعلى الأخصائي ألا يتصرف أيضاً في هذه الحقائق إلا لصالح الجماعة أو المجتمع .

ويعتبر المحافظة على أسرار العملاء أحد القيم الأخلاقية والدينية، وهناك مخاطر محققة تنتج عند إذاعة الأخصائي لأسرار عملائه وهذه الأضرار تعود على العميل والأخصائي حيث يفقد ثقة العميل فيه والمهنة التي يعمل بها.

هناك استثناءات من مبدأ السرية أهمها:

- السرية الجماعية: ونعني بها أن الأخصائي الاجتماعي يعمل اليوم في بعض المؤسسات الاجتماعية التي تعمل كفريق واحد لكل منهم تخصص معين لكنهم يلتقون جميعاً حول هدف واحد وهو خدمة العميل (وهو فرد أو جماعة أو مجتمع) هذا الفريق المهني يمكن أن يتبادل الحقائق الخاصة بالعميل ليناقشها ويصل عن طريقها لأفضل أساليب الخدمة.
- إذا كانت هذه الأسرار تمثل درجة من الخطورة على المجتمع أو على الفرد أو الجماعة كما في حالة الإصابة بمرض وبائي وكذلك في حالات الأمراض العقلية الحادة التي تكون خطراً على المريض وعلى المحيطين به، أو أن العميل ارتكب أمراً يعاقب عليه القانون، فهنا وللصالح العام يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يتجاوز عن مبدأ السرية.

٣- مبدأ حق تقرير المصير :

هذا المبدأ أمّلته فلسفة الحياة الديمقراطية التي نعيشها والتي تنادي بأن لكل فرد أو جماعة أو مجتمع الحق في اتخاذ ما يراه في حل مشكلاته وبالطريقة التي يراها أكثر ملائمة لواقعه مع مراعاة حدود قدراته وإمكاناته، لذا لا يجوز للأخصائي الاجتماعي أن يفرض على الحالة التي يتعامل معها أي إجراء يتعارض مع إرادتها.

كذلك يجب على الأخصائي ألا يفرض على العميل حلاً لمشكلته، طالما أن العميل لديه القدرة على الإسهام في علاج مشكلته، ما دامت قراراته لا تتسبب في وقوع أضرار على الغير.

هناك حالات استثنائية تبيح للأخصائي الاجتماعي أن يتصرف لصالح الحالة التي يتعامل معها مثال ذلك:-

- حالات السلبية وعدم اكتمال النضج سواء عند العميل (الفرد أو الجماعة أو المجتمع).
- حالات المرض العقلي والضعف العقلي حيث لا يصبح العميل مدركاً لتصرفاته وسلوكه.
- حالات الطفولة والحالات التي تخرج عن القيم الأخلاقية للمجتمع.

ففي مثل هذه الحالات على الأخصائي الاجتماعي أن يتصرف بما يحقق صالح الوحدة وصالح المجتمع.

٤- مبدأ العلاقة المهنية :

نعني بها تلك العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والوحدة التي يتعامل معها (فرد أو جماعة أو مجتمع)، واصطلاح على تسميتها بالعلاقة المهنية تمييزاً لها عن العلاقة الشخصية التي تقوم بين الأصدقاء، وعن العلاقة الرسمية التي تقوم بين الرئيس والمرؤوس .

وتتكون هذه العلاقة المهنية بين عنصرين أساسيين :

الأول هو المشاعر المتبادلة بين الأخصائي والعميل التي تؤدي إلى بعث الثقة والاطمئنان في نفس العميل.

والثاني الأفكار التي يتبادلها خلال عملية المساعدة المهنية.

تتميز العلاقة المهنية بما يلي :-

- أنها وسيلة لغاية محدودة هي مساعدة العميل.
- أنها موقوتة بوقت معين فتبدأ منذ بدء عملية المساعدة وتنتهي بانتهاء العمل.
- تتسم بالموضوعية باعتبار أنها تقوم على الحقائق والمهارات والخبرات المهنية.
- عملية القيادة فيها تقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي.
- أساسها الثقة والاحترام المتبادل بين الطرفين.
- إذن فالعلاقة المهنية هي الجسر التي تصل عن طريقه الحقائق والمعلومات من العميل إلى الأخصائي، والذي تصل عن طريقها المساعدة المهنية من الأخصائي إلى العميل.

٥- مبدأ التقويم الذاتي :

الأخصائي الاجتماعي يلتزم بالموضوعية في عمله ويقيس مدى نجاحه في تحرير عمله من وجهة نظره الذاتية، ويحاول معرفة ما ينقصه من مهارات ومعارف، ومعرفة ما وقع فيه من أخطاء حتى يتم تصحيحه، وكذلك تقويم ذاته في سلوكه مع رؤسائه وزملائه حتى يخرج بصوره مشرفة إلى المجتمع.

٦- مبدأ الدراسة العلمية:

دائماً ما يعتمد الأخصائي الاجتماعي في عمله على الدراسة الموضوعية العلمية التي توضح له أبعاد الموقف والعوامل التي اشتركت في إحداثه . وهو يستفيد من هذه الدراسة في تشخيص المشكلة وتصوير خطة العلاج .. والدراسة العلمية تعتمد على التخطيط السليم الذي يمكن من ترتيب الأهداف وحساب الاحتمالات المتوقعة وضمان النتائج .

** تتوفر إمكانية الدراسة ومطالبه لكل من طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة الجماعة، ويمكن للأخصائي الاجتماعي أن يستكمل ما ينقصه منها وقتما يريد، هذا فضلاً عن وجود تفاعل وعلاقة مباشرة مع الفرد والجماعة تدعم هذه الدراسة وتكملها.

أما بالنسبة لطريقة تنظيم المجتمع الحديثة نسبياً فإنها تحتاج إلى جهد أكبر حيث أن ظروف المجتمعات المدروسة تتميز بالاختلافات والتباين بما يتطلب المزيد من التخطيط لعملية دراسة مثل هذه المجتمعات للوصول إلى نتائج صحيحة، خصوصاً أن العملية مستمرة وتتم في مجتمع متغير متحرك باستمرار.

- إن المبادئ التي عرضناها هي مبادئ متفق عليها بين جميع علماء الخدمة الاجتماعية، إلا أن كلا منهم أضاف إليها مجموعة من المبادئ الخاصة بكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية.
- مبادئ الخدمة الاجتماعية ليست منفصلة يستقل بعضها عن البعض الآخر، لكنها مبادئ متكاملة متداخلة كل منها يؤثر في الآخر وتقسيمها جاء لغرض الدراسة فقط.

ثانياً: أهداف الخدمة الاجتماعية:

- مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم التي تعوق من أدائهم لأدوارهم الاجتماعية.

- إحداث التغيير في النظم الاجتماعية العتيقة التي لم تستطع القيام بدورها في سد الاحتياجات الإنسانية المتغيرة.
 - غرس القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة واحترام العمل واحترام الوقت.
 - منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية.
 - زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع بعودة المتكاسلين لعجلة الإنتاج.
 - تجنب المجتمع أعباء اقتصادية مستقبلية بتوجيه هذه الفئات ومساعدتهم على مواجهة مشاكلهم.
 - تدعيم التكافل والتضامن الاجتماعي، فالخدمة الاجتماعية هي إحدى مظاهر العدالة والحب والشعور الجمعي.
 - الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك، فمن خلال دراسة المشكلات وأسبابها يستطيع المجتمع الوقوف على العلل التي كانت سبباً في هذه المشكلات.
 - المساهمة في تنمية الموارد البشرية من خلال مجموعة من البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات والإعداد الاجتماعي والنفسي لهم بطريقة تضمن إيجاد المواطن الصالح.
- رسم يوضح أبعاد وعناصر الممارسة المهنية**

عناصر الخدمة الاجتماعية :

- القيم
- الأغراض
- المعارف
- الطرق المنهجية
- التصديق والاعتراف المجتمعي

ثالثاً: أبعاد وعناصر الممارسة المهنية :

- **القيم :** هي الأشياء المفضلة أو المعتقدات التي تحتفظ بها المهنة عن الناس والطرق المناسبة للتعامل بينهما، وتمتاز قيم الممارسة بأنها قواعد عامة تحدد وتوجه السلوك المناسب في المواقف المختلفة.
- والقيم الأساسية تتمثل في الاعتراف بكرامة الفرد وقيمه كإنسان وحق الفرد في التعبير عن آرائه، وحقه في تحمل المسؤولية في مجتمعه، وحق الفرد في أن يعيش حياة كريمة.
- الأغراض :** تستمد الخدمة الاجتماعية شرعية وجودها من إحساس الناس بضرورة قيام نشاط معين من شأنه أن يشبع لهم احتياجاً، أو يحل مشكلة تواجه المجتمع، فضلاً عن أن أهداف هذه المهنة تتم في إطار قيم المجتمع وفلسفته وسياسته الاجتماعية السائدة.
- وتتمثل الأغراض الأساسية للخدمة الاجتماعية في تقوية نظم الرعاية الاجتماعية لإشباع احتياجات الناس الأساسية، ضمان مستويات من الصحة والرعاية للجميع، جعل الناس قادرين على تأدية وظائفهم الاجتماعية بالصورة المثلى، تدعيم وتحسين النظام الاجتماعي والبناء المؤسس للمجتمع.

****المعارف (القاعدة المعرفية) :**

القاعدة المعرفية هي ألوان المعرفة النظرية التي تُبنى عليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أو مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات التي تكون الإطار المرجعي للممارسة المهنية والتي تتكون من المعارف النظرية للخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى ما تستمده من نظريات ونماذج علمية كعلم النفس وعلم الاجتماع.

**** الطرق المنهجية للممارسة :**

إذا كانت الخدمة الاجتماعية مسؤولة عن تقديم الخدمات الفنية للناس فلا بد أن يكون لها طرق مختلفة في هذا التقديم تتناسب مع تركيبة المجتمع، أو بعبارة أخرى يكون له طريقة تقوم بها خدماتها إلى الفرد الواحد وطريقة أخرى إلى الجماعة وكذلك طريقة أخرى إلى المجتمع ذاته .

هذه الطرق الثلاث الأساسية تعمل مع بعضها البعض في تكامل وتناسق هدفها الأساسي لخدمة الإنسان في صورته المختلفة .

**** التصديق والاعتراف المجتمعي :**

تظهر الحاجة إلى التصديق على المهارة المهنية كلما تقدم المجتمع وكلما زادت حاجته إلى أخصائيين اجتماعيين مدربين لمواجهة المشاكل الاجتماعية المعقدة، ويتمثل التصديق على المهنة من وجود سلطة شرعية للإشراف على الممارسة المهنية والرقابة عليها .

أما الاعتراف المجتمعي فيتمثل في تحمل المهنة وطرقها المتعددة لمسئولياتها تجاه الأفراد والجماعات والمنظمات في المجتمع مما يضفي عليها الشرعية، ويشترك في هذا الاعتراف والتصديق الهيئات الحكومية والمؤسسات الخاصة التي تستخدم الأخصائيين الاجتماعيين في خدمة المجتمع.

أسئلة المحاضرة :

السؤال الأول

عرف/ عرفى المصطلحات الاجتماعية التالية؟

المبدأ – القيم – القاعدة المعرفية

الإجابة

معنى المبدأ :

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

المبدأ في الخدمة الاجتماعية:

هو سلوك مهني معين أو أسلوب عمل استقرت الآراء على صحته وسلامته نتيجة للتجارب الكثيرة التي مر بها، وهو في جميع الظروف يكون منبثقاً وخاضعاً للقيم الأخلاقية، ومن هنا كان لا بد من الالتزام بالعمل بمقتضاه واحترامه.

القيم :

هي الأشياء المفضلة أو المعتقدات التي تحتفظ بها المهنة عن الناس والطرق المناسبة للتعامل بينهما، وتمتاز قيم الممارسة بأنها قواعد عامة تحدد وتوجه السلوك المناسب في المواقف المختلفة. والقيم الأساسية تتمثل في الاعتراف بكرامة الفرد وقيمه كإنسان وحق الفرد في التعبير عن آرائه، وحقه في تحمل المسؤولية في مجتمعه، وحق الفرد في أن يعيش حياة كريمة .

** المعارف (القاعدة المعرفية) :

القاعدة المعرفية هي ألوان المعرفة النظرية التي تُبنى عليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أو مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات التي تكون الإطار المرجعي للممارسة المهنية والتي تتكون من المعارف النظرية للخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى ما تستمده من نظريات ونماذج علمية كعلم النفس وعلم الاجتماع.

السؤال الثاني

حدد/ حددي أهداف الخدمة الاجتماعية؟

الإجابة

أهداف الخدمة الاجتماعية:

- مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم التي تعوق من أدائهم لأدوارهم الاجتماعية.
- إحداث التغيير في النظم الاجتماعية العتيقة التي لم تستطع القيام بدورها في سد الاحتياجات الإنسانية المتغيرة.
- غرس القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة واحترام العمل واحترام الوقت.
- منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية.
- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع بعودة المتكاسلين لعجلة الإنتاج.
- تجنب المجتمع أعباء اقتصادية مستقبلية بتوجيه هذه الفئات ومساعدتهم على مواجهة مشاكلهم.
- تدعيم التكافل والتضامن الاجتماعي، فالخدمة الاجتماعية هي إحدى مظاهر العدالة والحب والشعور الجمعي.
- الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك، فمن خلال دراسة المشكلات وأسبابها يستطيع المجتمع الوقوف على العلل التي كانت سبباً في هذه المشكلات.
- المساهمة في تنمية الموارد البشرية من خلال مجموعة من البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات والإعداد الاجتماعي والنفسي لهم بطريقة تضمن إيجاد المواطن الصالح.

انتهت المحاضرة

إعداد : SHO5I

المحاضرة الثالثة

فلسفة الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بالعلوم الأخرى

أهداف المحاضرة :

- ربط الطلاب والطالبات بين موضوع المحاضرة السابقة والحالية.
- المام الطلاب والطالبات بمفهوم الفلسفة.
- تحديد الطلاب والطالبات لفلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية.
- تفسير الطلاب والطالبات للعلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعلوم الأخرى.

عناصر المحاضرة :

- موجز عن موضوع المحاضرة السابقة المرتبط بموضوع المحاضرة الحالية. (موجود بالمحاضرة الثانية)
- فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية.
- علاقة مهنة الخدمة الاجتماعية بالعلوم الأخرى.
- أسئلة المحاضرة.

والآن مع مفهوم فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية

مفهوم فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية: موقف أو تصور شامل اتجاه الكون والمجتمع والإنسان وتصور منطقي للعلاقات التي تربط كل ظاهرة بالأخرى استناداً إلى منهج خاص، وبتطبيق ذلك المنهج على الماضي والحاضر يمكن استخلاص تلك الكليات التي تكون الإطار النظري الذي يتحرك خلاله الإنسان عندما ينزل بالنظرية إلى الواقع يقيّمها بالتجربة والممارسة.

س/ متى ظهرت فلسفة الخدمة الاجتماعية؟

- نجد أن مهنة الخدمة استطاعت أن تُكُون لنفسها فلسفة نتيجة التفاعل المتبادل بين التطور الفكري للمهنة وبين الممارسة العلمية لمجالات الانشطة المختلفة.
- مهنة الخدمة الاجتماعية بالرغم من أنها وليد القرن العشرين إلا أنها تطورت نفسها باستمرار من أجل أن تصل إلى تكوين قاعدة علمية خاصة بها.
- مهنة الخدمة الاجتماعية لها أساليبها وطرقها الفنية التي أحرزت وتحرز باستمرار خطوات تقدمية ولكنها لم تصل بعد إلى تكوين نظريات أو قوانين دقيقة نسبياً خاصة بها وأن كانت تحسن طرائق عملها من أجل الوصول إلى ذلك.
- أي أن مهنة الخدمة الاجتماعية تحاول أن تكون مناهج لها تصوراتها الشاملة تجاه الإنسان والمجتمع وتعمل هذه المناهج على دراسة الظواهر الأخرى المرتبطة بها من أجل الوصول بالممارسة المهنية إلى التطوير المطلوب.

قيم فلسفة الخدمة الاجتماعية :

١- الإيمان بكرامة الفرد واحترام حقة في أن يعيش الحياة التي تلائمه ويرضاها لنفسه، فلا يحق للأخصائي الاجتماعي أن يفرض على غيره معايير السلوكية أو الحلول التي يتصور أنها ضرورية .

٢- إن الفرد المحتاج للمساعدة له الحق الكامل في تقرير مدى احتياجاته.

٣- إن تكافؤ الفرص يجب أن يتاح للجميع لا يحددها إلا الفرد نفسه حسب قدراته.

٤- إن للفرد حق في تقرير مصيره تجاه نفسه وأسرته والمجتمع الذي ينتمي إليه .

الأخصائي الاجتماعي المهني باستخدام أسلوب الدراسة والتوجيه يساعد عملائه لكي يصلوا بأنفسهم بعد هذا الفهم إلى قرارات سليمة.

بتحليل الأهداف والقيم لفلسفة الخدمة الاجتماعية نجد أنها تشمل العناصر أو الافتراضيات التالية والتي هيأت لظهورها :

١- مجال عمل مهنة الخدمة الاجتماعية في محيط العلاقات بالمجتمع.

٢- هدفها هو مساعدة الناس على النمو والتطور .

٣- اتجاهها ديمقراطي ويتمثل في الاعتماد على النفس وتقرير المصير .

٤- قيمها التي تتمثل في تصور المهنة تجاه الفرد والجماعة والمجتمع .

العناصر التي تتكون منها فلسفة الخدمة الاجتماعية في الوقت الحاضر :

١- لا توجد حقائق مطلقة بل حقائق نسبية، كما لا توجد مشاكل مطلقة بل نسبية وكذلك فخدماتها ليست مطلقة بل نسبية.

٢- يجب أن تتوافق الوسائل الخيرة مع الأهداف.

٣- الاعتراف بالفروق الفردية .

٤- الاعتراف بأهمية الفرد وإسهامه في تقدم فكر المجموع.

٥- العمل على مساعدة الفرد على التخلص مما يعانیه من آلام ومتاعب.

٦- لا تؤمن مهنة الخدمة الاجتماعية بالداروينية الاجتماعية ولا تعتبر الفقراء أو المرضى أو العجزة عناصر ضعيفة على المجتمع أن تركها لتقنى بلى ترى أن من مسئولية المجتمع مساعدة هؤلاء على أن يحيوا حياة كريمة.

٧- ترى الخدمة الاجتماعية أن على الحكومة أن تتدخل لتعمل على مواجهة المشكلات الاجتماعية بكل طاقتها وامكانياتها.

٨- تؤمن مهنة الخدمة الاجتماعية بمساعدة الأفراد على علاج المشكلات الاجتماعية التي يتعرضون لها وكذلك تغيير الظروف الاجتماعية المحيطة بالأفراد بما يساعدهم على تحقيق أفضل تكيف ممكن.

٩- تؤمن المهنة بالتخطيط كأسلوب علمي لحل المشكلات الاجتماعية والوقاية منها.

وتتبع كل هذه العناصر أساساً من إيمان الخدمة الاجتماعية بقيمتين أساسيتين هما:-

١- الإيمان بكرامة الإنسان.

٢- الاعتماد المتبادل بين جميع الوحدات الإنسانية.

إذ أنه لا يمكن لفرد أو جماعة أو مجتمع أن يعتمد على نفسه مستقلاً عن سائر الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات.

علاقة الخدمة الاجتماعية بالعلوم الأخرى :

الخدمة الاجتماعية مهنة متطورة لم تصبح علماً بعد ولكن ليس معنى ذلك أنها تستند على اجتهادات بل هي عملية مستمدة من كل العلوم الاجتماعية، وما توصلت إليه هذه العلوم من معرفة وحقائق لكي تستعين بها المهنة في مجال التطبيق العملي.

علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاجتماع :

المشكلات التي يعالجها الأخصائي الاجتماعي تتعلق بأفراد لهم عادات وتقاليد وينتمون إلى طبقات تختلف من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والدينية... إلخ

علم الاجتماع يدرس الظواهر الاجتماعية فتستعين بالنتائج التي يتوصل إليها علم الاجتماع في تحديد أوجه النقص وموضع الخلل ومسبباته وتحديد خطة العلاج والوقاية المطلوبة .

مثال على علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاجتماع :

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

علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم النفس :

- إن الأخصائي الاجتماعي يستعين بعلم النفس في خدمة الفرد لمعرفة دوافع سلوك الأفراد وخصائص سلوك الأفراد وكيف تؤثر فيه ظروفهم الاجتماعية.
- إن أخصائي خدمة الجماعة يستعين بعلم النفس الاجتماعي ليوضح صور التفاعل بين الجماعات ومساعدتهم لبعضهم البعض.
- أن الخدمة الاجتماعية اعتمدت في مبادئها وقيمتها على الحقائق التي انتهى إليها علم النفس الحديث وأن ما أحرزه علم النفس من تقدم انعكس أثره على طرق وأساليب الخدمة الاجتماعية وأنه يمكن تشبيه العلاقة بين علم النفس والخدمة الاجتماعية كالعلاقة بين علم الفسيولوجي (وظائف الاعضاء) ومهنة الطب حيث يعتمد الطبيب على الحقائق التي انتهى إليها علم وظائف الأعضاء.

- إن أخصائي تنظيم المجتمع يدرس اللجان الاجتماعية ويستعين بعلم السكان وغيره من العلوم الأخرى للتعرف على ما في داخل تلك اللجان ودوافعها .

علاقة الخدمة الاجتماعية بعلوم الصحة :

يدخل في نطاق العلوم الطبية التي لها علاقة بالخدمة الاجتماعية مثل :

- علم الوراثة والتغذية والصحة العامة وكلها علوم تعنى بدراسة جسم الإنسان ومعرفة احتياجاته وانعكاس المرض على الجسم.
- والأخصائي الاجتماعي يتناول الكثير من الحالات التي يدخل الجانب الصحي ضمن العوامل المسببة للمشكلة والتي يستلزم ضمن علاجها توجيه العميل إلى ما يجب اتخاذه من الإجراءات مثل تعديل نظام التغذية ومواردها أو تحصين الأطفال ضد الأمراض المعدية.

علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاقتصاد :

- إن الأخصائي يحتاج إلى دراسة المشكلات الاجتماعية وهي ليست جانب واحد وإنما جانبيين جانب اقتصادي وجانب اجتماعي .
- يستعين الأخصائي الاجتماعي بعلم الاقتصاد :
- دراسة مشكلات البطالة وانخفاض الأجور وارتفاع مستوى المعيشة.
- دراسة مشكلات الدخل الاقتصادي للمشكلة كتدبير عمل لرب الأسرة وشراء لوازم الأطفال حتى ينتظموا في دراستهم.
- كما أن في الضمان الاجتماعي لابد من معرفة شروطه وقوانينه والحالات المنطبق عليها .
- قيام الأخصائي الاجتماعي بالعمل مع بيئات مختلفة المستويات الاقتصادية كالبينة الريفية - والعمالة - والشعبية ... الخ .

علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الإحصاء :

- من المهام الرئيسية التي تقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي القيام بالبحوث العلمية عن أعماله التي يقوم بها وأعمال زملائه بالمؤسسة والمؤسسات التي تعمل في نفس المجال حتى يخرج بالنتائج التي يمكن عن طريقها توجيه وتطوير عمله وأساليب أداء العمل.
- وتلعب طرق الإحصاء دوراً أساسياً في عمليات تحليل وتفسير البيانات التي يتم التوصل إليها من خلال البحث الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي .
- وفي مجال تنظيم المجتمع يساعد علم الإحصاء في الوقوف على حاجات المجتمع بعد جمع الحقائق والبيانات وتبويبها في جداول إحصائية مما يساعد على تخطيط البرامج والمشروعات الاجتماعية بما يتمشى مع حاجات المجتمع وإمكانياته والتعرف على مدى الكفاية والنقص في الخدمات المختلفة.

علاقة الخدمة الاجتماعية بالتشريعات :

- يجب على الأخصائي معرفة التشريعات وهي من جانبيين جانب ديني وهو من القرآن والسنة وجانب قانوني وهو من القانون مثل تشريعات الأسرة من زواج ونفقة وطلاق.
- فيجب على الأخصائي الإلمام بهذه القوانين حتى يستطيع التعامل مع المشاكل ومساعدة العملاء في التغلب على ظروفهم.

وأخيرا نجد :

- أن العلوم التي ذكرنا علاقتها بالخدمة الاجتماعية تمثل كلاً متكاملأ لا يعمل كل منها في معزل عن الآخر بل أن كلاً منهما يؤثر في الآخر ويتأثر به وتظهر الحاجة إلى هذا التكامل واضحة وملحة حينما تعمل الخدمة الاجتماعية مع عملائها.
- فهي مثلاً: لا تستطيع أن تقسم العميل من ناحية جسمية وأخرى نفسية ثم عقلية، وإنما الإنسان وحدة واحدة متكاملة تتداخل كل العناصر المذكورة في تكوينها، ولهذا فإن العمل مع العملاء يحتاج إلى أخذ كل هذه الجوانب مجتمعة متداخلة متكاملة، ومن هنا تتكامل العلوم الإنسانية وخاصة عندما يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في التطبيق العملي.

أسئلة المحاضرة :

السؤال الاول : فسر/ فسرى القيم التي تركز عليها فلسفة الخدمة الاجتماعية ؟

ترتكز فلسفة الخدمة الاجتماعية على القيم التالية :

- ١- الإيمان بكرامة الفرد واحترام حقه في أن يعيش الحياة التي تلائمه ويرضاها لنفسه، فلا يحق للأخصائي الاجتماعي أن يفرض على غيره معايير السلوكية أو الحلول التي يتصور أنها ضرورية .
- ٢- إن الفرد المحتاج للمساعدة له الحق الكامل في تقرير مدى احتياجاته.
- ٣- إن تكافؤ الفرص يجب أن يتاح للجميع لا يحددها إلا الفرد نفسه حسب قدراته.
- ٤- إن للفرد حق في تقرير مصيره تجاه نفسه وأسرته والمجتمع الذي ينتمي إليه الأخصائي الاجتماعي المهني باستخدام أسلوب الدراسة والتوجيه ليساعد عملائه لكي يصلوا بأنفسهم بعد هذا الفهم إلى قرارات سليمة.

السؤال الثاني : اشرح/ اشرح عناصر فلسفة الخدمة الاجتماعية في الوقت الحاضر ؟

العناصر التي تتكون منها فلسفة الخدمة الاجتماعية في الوقت الحاضر :

- ١- لا توجد حقائق مطلقة بل حقائق نسبية، كما لا توجد مشاكل مطلقة بل نسبية وكذلك فخدماتها ليست مطلقة بل نسبية.
- ٢- يجب أن تتوافق الوسائل الخيرة مع الأهداف.
- ٣- الاعتراف بالفروق الفردية .

٤- الاعتراف بأهمية الفرد وإسهامه في تقدم فكر المجموع.

٥- العمل على مساعدة الفرد على التخلص مما يعانیه من آلام ومتاعب.

٦- لا تؤمن مهنة الخدمة الاجتماعية بالداروينية الاجتماعية ولا تعتبر الفقراء أو المرضى أو العجزة عناصر ضعيفة على المجتمع أن تركها لتفنى بلى ترى أن من مسئولية المجتمع مساعدة هؤلاء على أن يحيوا حياة كريمة.

٧- ترى الخدمة الاجتماعية أن على الحكومة أن تتدخل لتعمل على مواجهة المشكلات الاجتماعية بكل طاقتها وامكانياتها.

٨- تؤمن مهنة الخدمة الاجتماعية بمساعدة الأفراد على علاج المشكلات الاجتماعية التي يتعرضون لها وكذلك تغيير الظروف الاجتماعية المحيطة بالأفراد بما يساعدهم على تحقيق أفضل تكيف ممكن.

٩- تؤمن المهنة بالتخطيط كأسلوب علمي لحل المشكلات الاجتماعية والوقاية منها.

وتنبع كل هذه العناصر أساساً من إيمان الخدمة الاجتماعية بقيمتين أساسيتين هما:-

١- الإيمان بكرامة الإنسان.

٢- الاعتماد المتبادل بين جميع الوحدات الإنسانية.

إذ أنه لا يمكن لفرد أو جماعة أو مجتمع أن يعتمد على نفسه مستقلاً عن سائر الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات.

السؤال الثالث : ناقش / ناقشي العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعلوم التالية :
علم الاجتماع - علم النفس - علم الاقتصاد - التشريعات - علم الاحصاء .

علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاجتماع :

المشكلات التي يعالجها الأخصائي الاجتماعي تتعلق بأفراد لهم عادات وتقاليد وينتمون إلى طبقات تختلف من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والدينية... إلخ

علم الاجتماع يدرس الظواهر الاجتماعية فتستعين بالنتائج التي يتوصل إليها علم الاجتماع في تحديد أوجه النقص وموضع الخلل ومسبباته وتحديد خطة العلاج والوقاية المطلوبة .

مثال على علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاجتماع :

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

علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم النفس :

- إن الأخصائي الاجتماعي يستعين بعلم النفس في خدمة الفرد لمعرفة دوافع سلوك الأفراد وخصائص سلوك الأفراد وكيف تؤثر فيه ظروفهم الاجتماعية.
- إن أخصائي خدمة الجماعة يستعين بعلم النفس الاجتماعي ليوضح صور التفاعل بين الجماعات ومساعدتهم لبعضهم البعض.
- أن الخدمة الاجتماعية اعتمدت في مبادئها وقيمها على الحقائق التي انتهى إليها علم النفس الحديث وأن ما أحرزه علم النفس من تقدم انعكس أثره على طرق وأساليب الخدمة الاجتماعية وأنه يمكن تشبيه العلاقة بين علم النفس والخدمة الاجتماعية كالعلاقة بين علم الفسيولوجي (وظائف الاعضاء) ومهنة الطب حيث يعتمد الطبيب على الحقائق التي انتهى إليها علم وظائف الأعضاء.

علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاقتصاد :

- إن الأخصائي يحتاج إلى دراسة المشكلات الاجتماعية وهي ليست جانب واحد وإنما جانبيين جانب اقتصادي وجانب اجتماعي .
- يستعين الأخصائي الاجتماعي بعلم الاقتصاد :
- دراسة مشكلات البطالة وانخفاض الأجور وارتفاع مستوى المعيشة.
- دراسة مشكلات الدخل الاقتصادي للمشكلة كتدبير عمل لرب الأسرة وشراء لوازم الأطفال حتى ينتظموا في دراستهم.
- كما أن في الضمان الاجتماعي لابد من معرفة شروطه وقوانينه والحالات المنطبق عليها .
- قيام الأخصائي الاجتماعي بالعمل مع بيئات مختلفة المستويات الاقتصادية كالبينة الريفية - والعمالة - والشعبية ... الخ.

علاقة الخدمة الاجتماعية بالتشريعات :

- يجب على الأخصائي معرفة التشريعات وهي من جانبيين جانب ديني وهو من القرآن والسنة وجانب قانوني وهو من القانون مثل تشريعات الأسرة من زواج ونفقة وطلاق.
- فيجب على الأخصائي الإلمام بهذه القوانين حتى يستطيع التعامل مع المشاكل ومساعدة العملاء في التغلب على ظروفهم.

علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الإحصاء :

- من المهام الرئيسية التي تقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي القيام بالبحوث العلمية عن أعماله التي يقوم بها وأعمال زملائه بالمؤسسة والمؤسسات التي تعمل في نفس المجال حتى يخرج بالنتائج التي يمكن عن طريقها توجيه وتطوير عمله وأساليب أداء العمل.
- وتلعب طرق الإحصاء دوراً أساسياً في عمليات تحليل وتفسير البيانات التي يتم التوصل إليها من خلال البحث الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي .
- وفي مجال تنظيم المجتمع يساعد علم الإحصاء في الوقوف على حاجات المجتمع بعد جمع الحقائق والبيانات وتبويبها في جداول إحصائية مما يساعد على تخطيط البرامج والمشروعات

الاجتماعية بما يتمشى مع حاجات المجتمع وإمكانياته والتعرف على مدى الكفاية والنقص في الخدمات المختلفة.

انتهت المحاضرة

إعداد : SHO5I

المحاضرة الرابعة بعنوان

الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية

أهداف المحاضرة :

- الإلمام بالمفاهيم المرتبطة بطرق الخدمة الاجتماعية.
- إدراك المبادئ المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية.
- تفسير العمليات المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية.
- توضيح الفلسفة المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية.
- التعرف على المهارات المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية.
- المقارنة بين الطرق المتنوعة للخدمة الاجتماعية.

عناصر المحاضرة :

- مقدمة عن الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- خدمة الفرد وتشمل :-

(تعريف خدمة الفرد - فلسفة طريقة خدمة الفرد - مبادئ خدمة الفرد - عمليات خدمة الفرد).

- خدمة الجماعة وتشمل :-

(تعريف خدمة الجماعة - فلسفة خدمة الجماعة- أهداف خدمة الجماعة - مبادئ خدمة الجماعة -عمليات خدمة الجماعة - البرامج في خدمة الجماعة - أخصائي خدمة الجماعة - المهارات التي يجب على الأخصائي اكتسابها في خدمة الجماعة).

- أسئلة المحاضرة.

مقدمة عن الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية:

- الخدمة الاجتماعية أكثر المهن الإنسانية التصاقاً بالإنسان ولذا يجب أن تبتكر لنفسها طرقاً وأساليب تمكنها من أن تكون أكثر تجاوباً بالإنسان في مختلف نواحي حياته، ومن الحقائق العلمية أن حياة الإنسان ثلاثة أوجه:

١- أنه فرد له شخصيته المستقلة.

٢- أنه عضو في جماعة أو أكثر.

٣- أنه عضو في مجتمع.

وقد قدمت الخدمة الاجتماعية ثلاثة طرق للتعامل مع هذا الإنسان في صور حياته المختلفة فنجد:-

- ☞ طريقة للعمل مع الإنسان كفرد أطلق عليها خدمة الفرد.
- ☞ طريقة للعمل مع الإنسان كعضو في جماعة وأطلق عليها طريقة خدمة الجماعة.
- ☞ طريقة للتعامل مع الإنسان كعضو في مجتمع وأطلق عليها طريقة تنظيم المجتمع.
- طرق مساعدة أخرى أهمها الإدارة الاجتماعية والبحث العلمي.

طريقة خدمة الفرد :

- خدمة الفرد هي أول طريقة ظهرت في الخدمة الاجتماعية ولم يكن المصطلح «خدمة الفرد» مستخدماً حتى عام ١٨٩٧، وكانوا يقصدون به دراسة العميل وبيئته دراسة دقيقة، ثم تقدمت طريقة خدمة الفرد بفضل تقدم الطب النفسي، كما استفادت من ظهور طريقة التحليل النفسي حيث بدأ الاهتمام ينصب على شخصية العميل إلى جانب الاهتمام بالبيئة الاجتماعية المحيطة به.
- وكان الفضل في نشأه خدمة الفرد وتطورها وظهورها كطريقة فنية علمية إلى «ماري رتشموند» حيث أصدرت كتابها المشهور «التشخيص الاجتماعي» عام ١٩١٧، ومنذ ذلك التاريخ وخدمة تزداد تقدماً حتى أصبح لها مبادئ ومناهج متكاملة.

تعريف خدمة الفرد :

- **تعريف هيلين برلمان :** «خدمة الفرد عملية تمارس في مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأفراد على مواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أداء وظائفهم الاجتماعية».
- **تعريف فاطمة الحاروني :** «خدمة الفرد هي طريقة مهنة الخدمة الاجتماعية في مساعدة الأفراد سيئ التكيف الذين يقعون في مجالها باستغلال الطاقات الشخصية والبيئية في تصحيح تكيفهم».
- **تعريف عبد الفتاح عثمان :** «خدمة الفرد عملية تعتمد على العلم والمهارة لمساعدة الأفراد وأسره على تحقيق أقصى قدر من القدرة على مواجهة العقبات المعوقة لأداء وظائفهم الاجتماعية في إطار فلسفة المؤسسة».

اهم خصائص خدمة الفرد :

- ١- أن طريقة خدمة الفرد طريقة تقوم على أسس ثابتة من العلم الذي توصل إليه علماء خدمة الفرد بأنفسهم، أو ما توصلت إليه العلوم الاجتماعية .
- ٢- أن خدمة الفرد طريقة تتميز بالتعامل الفردي، فهي تتعامل مع فرد يعاني من مشكلة وهي تنظر له باعتباره حالة فريدة فهي تتعامل مع كل فرد بالأسلوب الذي يتناسب مع هذا الفرد في حدود المهنة .
- ٣- أن عملاء خدمة الفرد بالرغم من خاصية اختلافهم وتفاوتهم كعملاء إلا أنهم جميعاً مشتركون في خاصية واحدة وهي وجود مشكلات تعوق تقدمهم في المجتمع.
- ٤- أن مشكلة الإنسان هي نتاج لتفاعل شخصية هذا الإنسان مع البيئة المحيطة به.

٥- خدمة الفرد تؤمن بأن الإنسان يملك إرادة وقوى كامنة كالذكاء فيعمل على استغلالها وتوظيفها لأقصى حد ممكن لحل مشكلته وتحقيق سعادته.

٦- أن خدمة الفرد تتميز بطريقة التعامل المباشر بين الأخصائي الاجتماعي والعميل من خلال علاقة مهنية (المقابلات المهنية).

٧- أن طريقة خدمة الفرد يمارسها أخصائيو اجتماعيون، معدون نظرياً وعملياً.

٨- أن خدمة الفرد تمارس من خلال مؤسسات لها أهدافها ونوعية عملاتها.

٩- أن خدمة الفرد طريقة علاجية وإن كان لها أهدافها الوقائية والانشائية في نفس الوقت.

١٠- أن عملية العلاج في خدمة الفرد تتضمن التأثير في العميل وفي بيئته.

١١- أن خدمة الفرد لها مبادئها المهنية وقيمها الأخلاقية التي تحدد أسلوب العمل أمام الأخصائي الاجتماعي.

فلسفة طريقة خدمة الفرد :

١- لم تظهر خدمة الفرد من فراغ بل ظهرت كاستجابة لحاجة الأفراد لمواجهة المشكلات التي يتعرضون لها، ومساعدتهم على مواجهتها، وبذلك فإن خدمة الفرد ترفض النظرية التي تنادي بسيادة القوى على الضعيف في مجال البقاء للأصلح التي نادى بها «داروين» .

٢- كما أن الحياة الديمقراطية في العصر الحديث تؤكد حق الإنسان في أن يعيش حياته بالصورة التي يريدها، بحيث لا يتعدى على حقوق الآخرين، وأن توفر له الموارد والامكانيات والسبل التي يستعين بها في إشباع حاجاته ومقومات حياته.

٣- كما أن هناك دوافع أخرى ساعدت على تطور خدمة الفرد ومنها:

أ- دوافع دينية: حيث حثت الأديان بالأخذ بيد الإنسان الضعيف والمحروم أو الذي يتعرض لصعوبات، خاصة أن للدين مكانة عالية في نفوس الأفراد بجانب ما وعد به الخالق من حسن الجزاء لمن يقدمون هذه المساعدات .

ب- دوافع إنسانية: تنبع من شعور الإنسان بأن ما يتمتع به لا بد أن يشاركه فيه المحروم وذلك نتيجة الإيمان بأدمية الإنسان وإحساسهم بالألام التي يعانها الغير .

ت- دوافع نفسية: وهي دوافع لم تنبع في الأصل من الإنسان لخدمة غيره ولكن لخدمته هو، فصاحب المصنع الذي يقدم خدمات إسكان وحصانة وتغذية ورعاية صحية لعماله إنما يهدف إلى مساعدة العمال على تحقيق أفضل إنتاج أي الهدف الأساسي (تحقيق مصالحه ولو أنه في الوقت نفسه سيعود على العامل بالخير).

مبادئ خدمة الفرد

١- العلاقة المهنية: عملية التفاعل المهني الذي ينشأ بين الأخصائي الاجتماعي والعميل الذي يطلب المساعدة وتنتهي بنهاية العمل مع الحالة أي بتحقيق أهداف خدمة الفرد لذلك فهي علاقة مؤقتة يتم خلالها تفاعل أفكار ومشاعر كل من العميل والأخصائي.

- وهي بذلك تختلف عن العلاقة الشخصية التي تتميز بالاستمرارية وسيطرة المشاعر عليها أكثر من الأفكار وعن طريق العلاقة المهنية يشعر العميل بالراحة والثقة في الأخصائي ويتحرر من الخوف والقلق مما يساعد على نجاح عملية العلاج.
- ٢- التقبل: تقبل الأخصائي للعميل كإنسان أيا كان سلوكه أو مظهره باعتبار أن العميل إنسان يعاني مشكلة ويحتاج إلى المساعدة أكثر من العقاب، وهذا يتطلب من الأخصائي أن يتسم سلوكه بالتسامح والود والرغبة في مساعدة العملاء على حل مشكلاتهم بغض النظر عن الجنس أو الدين وبدون شك فهذا لا يعني أن الأخصائي يقر سلوك العميل الانحرافي .
- ٣- حق تقرير المصير: منح العميل المسئول ذي الأهلية حق التصرف الحر في شؤونه الخاصة داخل نطاق المؤسسة أو خارجها في حدود قوانين ونظم المؤسسة.
- ٤- السرية: حفظ وصون المعلومات الخاصة بالعميل من التسرب إلى الغير أو إلى أي شخص غير مهني.

عمليات خدمة الفرد :

هناك ثلاث عمليات رئيسية وهي:

- ١- الدراسة: هي عملية تدور حول الوقوف على الحقائق والمعلومات عن العميل والمشكلة.
 - ٢- التشخيص: الرأي المهني الذي يتوصل إليه الأخصائي الاجتماعي عن طريق استعراضه للحقائق والمعلومات وخروجه بالدلالات المختلفة للعوامل التي أدت لحدوث المشكلة.
 - ٣- العلاج: الجهود والخدمات التي تقدم للعميل والتي يمكن أن تحدث تغييراً مرغوباً في موقفه وتمكنه من الوصول لحالة من التلائم الاجتماعي .
- العلاج البيئي: وهو العلاج الذي يوجه للظروف المحيطة بالعميل والمسببة للمشكلة كالأسرة أو الموارد المالية أو المدرسة أو العمل والأصدقاء ، ويتحقق ذلك بأسلوبين علاجيين هما:
 - الخدمات المباشرة للعميل: هي التي تقدم للعميل مباشرة سواء من المؤسسة أو من موارد البيئة كمنحه إعانة أو مساعدته في الحصول على عمل أو مسكن مما قد يكون لهذه الخدمات أثر ايجابي في مواجهة المشكلة.
 - خدمات غير مباشرة: والتي تستهدف تعديل اتجاهات المحيطين بالعميل ممن لهم دور في إحداث المشكلة أو إيمان قيامهم بدور في العملية العلاجية كتعديل اتجاهات الأسرة نحو الابن بالنسبة لأسلوب الاستنكار.

• **العلاج الذاتي :** هو ذلك النوع من العلاج الذي يوجه مباشرة إلى العميل بمكونات شخصيته الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية لإزالة ما فيها من عوامل معوقة لتكيف العميل كعلاج بعض الأمراض أو تعديل أفكاره واتجاهاته أو اكتشاف قدراته والعمل على توظيفها وتحقيق ذلك عن طريق مجموعة من الأساليب العلاجية كالعلاقة المهنية والتنفيس (الإفراغ) الوجداني وتكوين البصيرة.

طريقة خدمة الجماعة :

- العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية يعتبر طريقة للعمل يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لمساعدة الأفراد على أن يصبحوا أعضاء في جماعات تتوفر بها فرص النمو الاجتماعي السليم الذي يكتسبون خلاله الخصائص التي تجعلهم مواطنين صالحين في المجتمع الذي يعيشون فيه.
- وهي طريقة يستخدمها الأخصائي للعمل مع الأفراد في الجماعات التي ينتمون إليها بغرض توجيه هذه الجماعات لتصبح قادرة على تنشئة أفرادها ليصبحوا مواطنين صالحين فهي تستخدم لإيجاد تجارب جماعية صالحة ولتوجيه التجارب الجماعية القائمة بحيث تصبح صالحة لتنشئة الأفراد المشتركين فيها .

تعريف خدمة الجماعة

(أ) تعريف تريكر: طريقة بواسطتها يساعد الأفراد في جماعات وفي مؤسسات اجتماعية بواسطة أخصائي خدمة الجماعة الذي يوجه تفاعلهم أثناء النشاط كي يزداد اتصالهم ببعضهم ببعض وبالأخرين، ولكي يوفر فرص النمو طبقاً لاحتياجاتهم وقدراتهم بغرض نمو الفرد والجماعة والمجتمع.

(ب) تعريف جيزيلا كونيكا : خدمة الجماعة هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تهدف إلى مساعدة الأفراد خلال الخبرة الجماعية على زيادة أدائهم الاجتماعي ليكافحوا بفاعلية مشكلاتهم الفردية الجماعية والمجتمعية.

(ج) تعريف الدكتور محمد شمس الدين أحمد : خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي أفراد الجماعة أثناء ممارستهم لأوجه البرامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وجماعة حتى يسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته.

أهم خصائص خدمة الجماعة:

١- أن خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية التي تساهم في نمو المواطن وتشكيل شخصيته الاجتماعية ، وهذه الخدمة تكسب الفرد مميزات منها:

- القدرة على التعاون مع الغير.
- القدرة على القيادة والتبعية .
- اكتساب اللياقة البدنية .

٢- أن مجال العمل في خدمة الجماعة هو الجماعة وأن محور الخدمة هو الفرد، فالجماعة هي أداة المجتمع في تنشئة أفراده وتنشئة اجتماعية سليمة .

٣- أن خدمة الجماعة تمارس في مؤسسات اجتماعية مزودة بالإمكانيات التي تسمح لها بتقديم الخدمة مثل الأندية الاجتماعية ومراكز الشباب ومراكز الخدمة العامة.

٤- أن خدمة الجماعة طريقة لها غرض ثلاثي تستخدم كأداة لنمو الأفراد وتعديل سلوكهم، ونمو الجماعة والمساهمة في نمو المجتمع وتغييره.

٥- أن خدمة الجماعة طريقة يقوم بها أخصائي اجتماعي أعد إعداداً خاصاً من الناحية النظرية والناحية العملية .

فلسفة طريقة العمل مع الجماعات :

يقصد بفلسفة العمل مع الجماعات المعايير التي تلتزم بها هذه الطريقة في عملها مع الجماعات، حيث يركز على فلسفة قوامها أن تكون أداة مساعدة للتنشئة الاجتماعية، فهي عملية مستمرة تلازم الفرد من طفولته إلى شيخوخته، وبالرغم من استمرار هذه العملية فإنها لا تأخذ شكلاً نمطياً واحداً على المدى الطويل وإنما تتغير مع مراحل العمر المختلفة.

ولهذه الطريقة فلسفة عمل تركز على مجموعة حقائق علمية أهمها:

(أ) أن الإنسان كائن اجتماعي يكتسب خصائصه الاجتماعية بتفاعله مع الجماعات التي يعيش فيها، أي (أن شخصية الإنسان لا تورث بالكامل ولا تمنح بالكامل وإنما تنمو من خلال التجارب الاجتماعية التي (ب) أن شخصية الإنسان بصفاته المختلفة قابلة للتغيير ولكن كلما كان صغيراً كلما كان قابليته للتغيير أسرع وأقوى .

(ج) أن شخصية الإنسان ونموها لا يتحقق إلا عن طريق التجارب التي يمر بها الإنسان، وأن وسيلة التغيير هي الجماعات التي ينتمي إليها الفرد .

يمر بها الإنسان في المجتمع الذي يعيش فيه).

(د) تؤمن خدمة الجماعة بأن نجاح الفرد وسعادته في حياته يتوقفان على قدرته على أن يعيش ويعمل مع الجماعات المختلفة.

(هـ) لخدمة الجماعة صلة مباشرة بالديمقراطية، فالمشتغلين بها يؤمنون أن السلوك الديمقراطي يمكن تعليمه، كما أن الديمقراطية ذاتها تعتمد على جانبين هما: -

- تلقين الأفراد مما يساعدهم على فهم معاني الديمقراطية.

- إعطائهم الفرصة للممارسة الديمقراطية.

وقد حصرت «كونبكا» هذه الفلسفة في ثلاث قيم رئيسية هي :

١- العدالة.

٢- المسؤولية.

٣- الصحة العقلية

أهداف طريقة العمل مع الجماعات:

- أن الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعات لابد وأن يكون واعياً تماماً بما يتطلبه المجتمع من مواطنيه أو ما يحب المجتمع أن يتصف به مواطنوه من خصائص وصفات، ثم يعمل بعد ذلك عن طريق توجيه الجماعات التي يعمل معها بحيث يكتسب أفرادها هذه الخصائص وتلك الصفات.

أهم تلك الأهداف :

(أ) القدرة على التفكير الواعي: الجماعة التي ساعدها الأخصائي على تهيئة مجالات التفاعل بين أعضائها قدرة على أن تثبت في أعضائها تفكيراً واقعياً.

(ب) الايمان بالأهداف العامة (المشتركة): أعضاء الجماعة الذين يحددون أهدافاً لجماعتهم بمعاونة الأخصائي ثم يسعون إلى تحقيق هذه الأهداف ينمي فيهم إيماناً بأهمية الأهداف التي يجب أن يعيش في مجالاتها بالنهوض بمجتمعهم .

(ج) الميل إلى التعاون مع الغير: تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى تحقيق الميل إلى التعاون مع الآخرين، فالتعاون هو أسلوب الفريق المتكامل في أداء عمل جماعي واحد .

(د) القدرة على القيادة والتبعية: إن العمل مع الجماعات تسمح بأسلوب القيادة والتبعية ونجاح الطريقة يشمل على تغيير هذه القيادة والتبعية في المواقف والظروف المختلفة.

(هـ) تقدير المسؤولية وتحملها : تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى اكساب الفرد تقدير المسؤولية وتحملها عن طريق برامجها وتوزيع الأعمال بين أعضائها.

(و) احترام الشخص المدروس أو الجماعة موضوع الدراسة: ومن هذا الاتجاه بدأ طريقة العمل مع الجماعات تدخل ميادين جديدة بجانب ميدانين شغل الفراغ الذي ارتبطت به منذ نشأتها .

(ز) احترام النظم العامة والعمل بموجبها : العمل مع الجماعات تعمل على بث الاحترام في أعضاء الجماعة نحو النظم العامة وكذلك معاونتهم على العمل بموجب هذه النظم.

(ح) الإحساس بالأمن : يعتبر هذا الهدف من أهداف العمل مع الجماعات محصلة لارتباط الفرد مع الجماعة ارتباطاً منظماً ، فالإنسان يحث بالأمن حين يدرك أنه يعيش مطمئناً في جماعة وأنه مرغوب فيه من الآخرين.

مبادئ خدمة الجماعة

- العمل مع الجماعة لا للجماعة: نعني بذلك أن تعتمد الجماعة في نموها على قدرتها وامكانياتها الذاتية فهي التي تتخذ قراراتها وتحدد أنشطتها ومسؤوليات أعضائها.

- **مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم:** أي العمل على مراعاة العوامل التي تجعل من الجماعة أداة ايجابية لنمو الفرد أي التي تساعد الجماعة على التماثل والتجانس.
- **البداء في العمل مع الجماعة من المستوى الذي تكون عليه:** هو أن يتأكد الأخصائي الاجتماعي من المستوى الذي وصلت إليه الجماعة من حيث نموها كجماعة لها أهدافها ونشاطها وأنظمتها وقيادتها ويعمل معها على هذا الأساس.
- **السير في العمل مع الجماعة بالسرعة التي تلائمها:** لا بد أن يدرك الأخصائي من خبراته أثناء عمله مع الجماعة السرعة التي تلاءمها وتناسب أعضائها للانتقال من المهارات إلى مهارة جديدة يجب اكتسابها.
- **تكوين الجماعة على أساس مخطط:** من مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي أن يوفر للجماعة عناصر التخطيط كي تنمو وتأثر تأثيراً اجتماعياً وإيجابياً على أعضائها.
- **مبدأ الأهداف المعنية:** يجب أن يكون للجماعة أهدافاً معينة تعمل على تماسكها وأن تتماشى هذه الأهداف مع المؤسسة والمجتمع.
- **مبدأ الدراسة المستمرة:** يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يقوم بالدراسة المستمرة للجماعة للوقوف على التغييرات التي تحدث بها وتحديد اتجاهات هذا التغيير.
- **مبدأ التنظيم الوظيفي المرن:** هو مساعدة الجماعة على تحديد أهدافها وبرامجها واختيار شعار لها دون أن يفرض عليها ذلك.
- **مبدأ استغلال الموارد:** هو مساعدة الجماعة على استغلال موارد المؤسسة أو الموارد الموجودة في البيئة سواء كانت موارد مادية أو بشرية لتحقيق أهدافها.
- **مبدأ العلاقة المهنية مع أعضاء الجماعة:** هي علاقة تخصصية مقصودة بين الأخصائي وأعضاء الجماعة تهدف إلى تمكين الأخصائي من مساعدة أعضائها إلى أقصى حدود قدرتها وطاقاتها.
- **مبدأ التفاعل الجماعي الموجه:** هو التحكم في التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة وتوجيه واستخدامه في طريقة بناءة.
- **التقويم:** هو تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التي تصاحب الجهود التي تبذل في النواحي المتعلقة بالعمل مع الجماعات وذلك للوقوف على النجاح أو الفشل الذي تحقق في العمل مع الجماعة.

عمليات خدمة الجماعة :

كأي عمل موجه وقائم على أسس فنية تمر بطريقة العمل مع الجماعات بأربعة مراحل أساسية:

- 1- **مرحلة الدراسة والبحث:** وجمع الحقائق والمعلومات اللازمة عن الجماعة وأعضائها وتهدف الدراسة اكتشاف حقائق جديدة.

- والبحث الاجتماعي له خطوات لا بد من اتباعها تبدأ باختيار (مشكلة البحث) وصياغة أهداف واضحة لها، ثم التعرف على الأبحاث السابقة التي تكون قد تناولت المشكلة ثم اختيار منهج البحث والأدوات الملائمة ثم جمع المعلومات والبيانات المتوفرة مع تهيئة معلومات جديدة.

ومن أهم أساليب الدراسة والبحث في الجماعات اثنان:

- أ- الملاحظة.
- ب- الدراسة الكشفية والوصفية .
- ٢- مرحلة تقصى الحقائق: وتقدير حالة الجماعة وحاجات وميول أعضائها وتتضمن مرحلة الحقائق جانب أو أكثر من الجوانب التالية في الجماعة :-
 - أ- تاريخ الجماعة.
 - ب- خصائص الجماعة.
 - ت- الأفراد في الجماعة.
 - ث- برامج الجماعة.
- ٣- مرحلة تنفيذ الخطة مع الجماعة: وفق الخطة التي وضعها الأخصائي في المجالات التالية :-
 - أ- خطته بالنسبة للأهداف.
 - ب- خطته بالنسبة للجماعة (ككل) وتوجيهه للتفاعل الديناميكي .
 - ت- خطته بالنسبة لأعضاء الجماعة ومساعدته لهم كلما تطلب الموقف.
 - ث- خطته بالنسبة لبرامج الجماعة ومدى ملاءمة البرامج لاحتياجات أعضائها .
 - ج- خطته بالنسبة لعلاقة الجماعة بالجماعات الأخرى في المؤسسة.
- ٤- مرحلة التقويم: والتقويم في العمل مع الجماعات هو قياس لنموها خلال فترة معينة من العمل معها، ومن مقومات أخصائي العمل مع الجماعة أن يهتم الباحث بما يلي :

أ- التعريف بأخصائي العمل مع الجماعات .

ب- تطور أساليب الأخصائي في العمل مع الجماعات .

ج- المميزات التي يجب توفرها في أخصائي العمل مع الجماعات.

د- دور الأخصائي في تكوين وتنظيم الجماعات.

البرامج في خدمة الجماعة :

- لا يقصد بالبرامج في خدمة الجماعة أنواع النشاط التي يمارسها أعضاء الجماعة وإنما يتم النظر إلى البرنامج بصورة شاملة باعتباره كل شيء وأقل شيء تمارسه الجماعة لتحقيق رغباتها بمساعدة الأخصائي .

وأهم الأسس التي يجب إتباعها عند وضع برامج الجماعة :

- ١- مراعاة ميول ورغبات وقدرات أعضاء الجماعة .
- ٢- مراعاة اشتراك كافة أعضاء الجماعة في خطوات تخطيط وتنفيذ البرامج المختلفة .
- ٣- مراعاة تجديد برامج الجماعة فكلما تجددت كلما ساعدت على نجاحها .

٤- مراعاة الإمكانيات البشرية والمادية .

أنواع البرامج :

١- البرامج الاجتماعية : وتهدف إلى تنمية المهارات الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة ومعاونتهم على التفاعل الاجتماعي، ومن أوجه النشاط الاجتماعي مثلاً: حفلات السمر والتعارف والموسيقى والتمثيلات .

٢-البرامج الرياضية : وتهدف إلى إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لاكتساب مهارات رياضية، والتمتع بالنشاط الترويحي، مع تنمية صفات القيادة والتبعية بينهم، ومن أهم أنواع النشاط الرياضي: الألعاب الفردية كالعدو والوثب وحمل الأثقال وكذلك الألعاب الزوجية كالتنس والألعاب الجماعية ككرة القدم .

٣-البرامج الثقافية : تعتبر من أكثر البرامج انتشاراً في المجتمع لأنها ضرورة من الضروريات وأداة من أدوات تكوين الرأي العام، ومن أهم البرامج الثقافية: الندوات والمحاضرات والاستماع إلى الإذاعة ومشاهدة التلفزيون.

٤-البرامج الفنية : تعتبر تعبيراً لحياة الجماعة، ومن أمثلة ذلك الأغنية والأنشودة والرسم، كما أن هناك ألواناً من الهوايات الأخرى كالأشغال اليدوية، وفلاحة البساتين، ومن الجدير بالذكر أن البرامج الفنية تعتبر من أهم برامج الجماعة التي تخلق الابتكار وتخفف من حدة التوتر .

٥-البرامج الصحية : وتهدف إلى بث العادات الصحية والابتعاد عن العادات الضارة والتعرف على الإسعافات الأولية.

٦-برامج الخدمة العامة : وتعتبر من البرامج الهامة التي يمارسها أعضاء الجماعة لأنها لا تهدف إلى اكتساب المهارات الاجتماعية فحسب، بل تمهد لهم السبيل للمساهمة في تقديم الخدمات للمجتمع مثل ذلك المشروعات الصحية والعمرانية والدفاع المدني والتوعية القومية .

أخصائي خدمة الجماعة :

الاعتبارات التي تؤثر في أدواره

- ١- لا يعتبر الأخصائي عضواً في الجماعة.
- ٢- لا يشبع ميوله ورغباته الشخصية عند الاشتراك في نشاطات الجماعة.
- ٣- قد يتطلب منه إقامة علاقات ودية غير رسمية بأعضاء الجماعة لكسب ثقتهم إلا أنه يعد موظف مسؤول له قدر من السلطة تمنحه له وظيفته لكن بشرط يجب استغلالها على نحو يحقق للجماعة أهدافها.
- ٤- أنه لا يعتبر قائد للجماعة.

• في ضوء ذلك يعد أخصائي الجماعة مساعداً يعمل مع الجماعة، ويؤثر فيها بطريق غير مباشر حيث يوجه الجماعة عن طريق أعضائها كحلقة وصل بين المؤسسة وبين الجماعة.

أما واجبات دوره يمكن حصرها على النحو التالي:-

- مساعدة الجماعة على فهم أغراض وأهداف المؤسسة.

- مساعدة الجماعة على النمو والتماسك.
 - مساعدة الجماعة على تنظيم نفسها.
 - مساعدة الجماعة على التعرف على الموارد التي يمكن الاستفادة منها.
- العوامل التي تؤثر على مدى تأدية أخصائي الجماعة لمسئولياته ودوره على أكمل وجه.
- من هذه العوامل ما يرتبط بالأخصائي نفسه ومنها ما يرتبط بالظروف الخارجية المحيطة بالجماعة أو المؤسسة :

(١) العوامل الشخصية:

- مثل درجة اهتمامه وتقديره واحترامه للآخرين وتقبله للجماعة كما هي.
- مدى إدراكه لواجبه في مساعدة أعضاء الجماعة ومدى استعداده لتقديم المساعدة.
- تجاربه وخبراته السابقة في مجال العمل مع الجماعات.
- قدرته على التقدير الحسن لقدرات الجماعة وإمكانياتها.
- مدى معرفته بالمؤسسة والبيئة التي تحيط بها ومواردها.
- قدرته على استثمار الفرص واختيار الوقت الملائم.
- قدرته على إيجاد علاقة طيبة مع الجماعة.

(٢) العوامل الخارجية

- القيم الاجتماعية المسيطرة على المجتمع الذي تمارس فيه الجماعة نشاطاتها.
- المؤسسة من حيث طبيعة تنظيمها ووظائفها وأهدافها.
- نوع الجماعة التي يعمل معها والقيم والمبادئ التي يؤمن بها أعضائها.
- حاجات أعضاء الجماعة ورغباتهم.
- مدى تقبل الجماعة له وللمؤسسة.

(٣) المهارات التي يجب على الأخصائي اكتسابها:

- المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة: استخدام وظيفة المؤسسة بطريقة ناجحة يستلزم مهارة خاصة من الأخصائي حيث عليه ادراك علاقة الجزء بالكل أي علاقة الفرد بالجماعة، وعليه أن يسترشد بطريقة المؤسسة عند تعامله مع الجماعة لأن هذه الوظيفة هي التي تضع الحدود بين الأخصائي والجماعة.

- **المهارة في تقدير المشاعر وحسن استخدامها:** قد يصادف أخصائي الجماعة أثناء عمله مع الجماعة مظاهر مختلفة من المشاعر وعليه أن يتقبلها ويتصرف معها بحكمة واتزان وهنا تظهر مهارته في إدراك وتقبل شعور الجماعة ويعطي فرصة للأعضاء للتعبير عن مشاعرهم كأفراد وكمجموعة ثم يبصرهم بحقيقة الموقف ليحافظ على ما بينه وبينهم من علاقة طيبة.
- **المهارة في استخدام العلاقات الجماعية:** إن هذه العلاقة شيء غير ملموس ولكنها سر نجاح العمل مع الجماعة ولذا يجب أن تتسم بالمهنية أي الالتزام بوظيفة المؤسسة ، ألا تقوم على أساس مالي فنتحول الى علاقة شخصية، أن تتصف بالاستمرارية حتى تنتهي تحقيق أهداف الجماعة، وأن تقوم على أساس الثقة والحرية المتبادلة بين الأخصائي والجماعة.

أسئلة المحاضرة :

عرف / عرّف المصطلحات الاجتماعية التالية

خدمة الفرد – خدمة الجماعة – العلاج الذاتي – العلاج البيئي- الخدمات المباشرة

أولاً: تعريف خدمة الفرد

- **تعريف هيلين برلمان:** «خدمة الفرد عملية تمارس في مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأفراد على مواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أداء وظائفهم الاجتماعية».
- **تعريف فاطمة الحاروني:** «خدمة الفرد هي طريقة مهنة الخدمة الاجتماعية في مساعدة الأفراد سيئ التكيف الذين يقعون في مجالها باستغلال الطاقات الشخصية والبيئية في تصحيح تكيفهم».
- **تعريف عبد الفتاح عثمان:** «خدمة الفرد عملية تعتمد على العلم والمهارة لمساعدة الأفراد وأسرها على تحقيق أقصى قدر من القدرة على مواجهة العقبات المعوقة لأداء وظائفهم الاجتماعية في إطار فلسفة المؤسسة».

ثانياً: تعريف خدمة الجماعة

- (أ) **تعريف تريكر:** طريقة بواسطتها يساعد الأفراد في جماعات وفي مؤسسات اجتماعية بواسطة أخصائي خدمة الجماعة الذي يوجه تفاعلهم أثناء النشاط كي يزداد اتصالهم ببعضهم ببعض وبالآخرين، ولكي يوفر فرص النمو طبقاً لاحتياجاتهم وقدراتهم بغرض نمو الفرد والجماعة والمجتمع.
- (ب) **تعريف جيزيلا كونيكا:** خدمة الجماعة هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تهدف إلى مساعدة الأفراد خلال الخبرة الجماعية على زيادة أدائهم الاجتماعي ليكافحوا بفاعلية مشكلاتهم الفردية الجماعية والمجتمعية.
- (ج) **تعريف الدكتور محمد شمس الدين أحمد:** خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي أفراد الجماعة أثناء ممارستهم لأوجه البرامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وكمجموعة حتى يسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته.

ثالثاً: تعريف العلاج الذاتي: هو ذلك النوع من العلاج الذي يوجه مباشرة إلى العميل بمكونات شخصيته الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية لإزالة ما فيها من عوامل معوقة لتكيف العميل كعلاج بعض الأمراض أو تعديل أفكاره واتجاهاته أو اكتشاف قدراته والعمل على توظيفها ويتحقق ذلك عن طريق مجموعة من الأساليب العلاجية كالعلاقة المهنية والتنفيس (الإفراغ) الوجداني وتكوين البصيرة.

رابعاً: تعريف العلاج البيئي: وهو العلاج الذي يوجه للظروف المحيطة بالعميل والمسببة للمشكلة كالأسرة أو الموارد المالية أو المدرسة أو العمل والأصدقاء ، ويتحقق ذلك بأسلوبين علاجيين هما الخدمات المباشرة و غير المباشرة .

خامساً: تعريف الخدمات المباشرة : هي التي تقدم للعميل مباشرة سواء من المؤسسة أو من موارد البيئة كمنحه إعانة أو مساعدته في الحصول على عمل أو مسكن مما قد يكون لهذه الخدمات أثر ايجابي في مواجهة المشكلة.

انتهت المحاضرة

إعداد : SHO5I

المحاضرة الخامسة

تابع طرق مهنة الخدمة الاجتماعية

أهداف المحاضرة :

- إلمام الطلاب والطالبات بمفهوم طريقة تنظيم المجتمع.
- إدراك الطلاب والطالبات للطرق الثانوية لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- تفسير الطلاب والطالبات لمفهوم إدارة المؤسسات الاجتماعية.
- تحديد الطلاب والطالبات لأهمية البحوث في الخدمة الاجتماعية.

عناصر المحاضرة :

- طريقة تنظيم المجتمع .
- الطرق الثانوية لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- إدارة المؤسسات الاجتماعية.
- البحوث في الخدمة الاجتماعية.
- أسئلة المحاضرة.

تكلّمنا سابقاً عن الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية وهي (طريقه خدمة الفرد - طريقه خدمة الجماعة).

وسوف نتحدث اليوم عن :

- طريقة تنظيم المجتمع .
- الطرق الثانوية لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- إدارة المؤسسات الاجتماعية.
- البحوث في الخدمة الاجتماعية.

طريقة تنظيم المجتمع

مقدمة:

- مع ظهور مهنة الخدمة الاجتماعية ظهرت الطريقة الثالثة وهي طريقة تنظيم المجتمع، وقد بدأت ببعض صور النشاط لتنسيق عمل الهيئات التي تقدم العون المادي للمحتاجين حتى لا يستغل فرد هيئات متعددة، فيحصل على عدة إعانات في وقت واحد ويحرم غيره منها.

- وفي سنة ١٨٨٢م تُكون مجلس بمدينة نيويورك لرفع مستوى أداء الهيئات المنضمة إليه.
- وفي نفس العام بدأت أول محاولة لتنفيذ فكرة التمويل المشترك لتنسيق جهود الهيئات في جمع المال اللازم، ثم إنفاقه على أغراض تلك الهيئات.
- وساعد في ظهور طريقة تنظيم المجتمع ما قام به (ليند مان) سنة ١٩٢١م حيث أصدر كتاباً فيه بعض الأسس والقواعد التي ينبغي مراعاتها للقيام بطريقة تنظيم المجتمع، ثم أتى بعده (ستاينر) فوضع كتاباً قيماً في أصول التنظيم ثم بدأ بتطوره والتوسع فيه.
- وفي سنة ١٩٤٦م قرر المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية في أمريكا الاعتراف بتنظيم المجتمع كطريقة أساسية للخدمة الاجتماعية.

تعريفات طريقة تنظيم المجتمع

• تعريف أحمد كمال أحمد :

تنظيم المجتمع طريقة أخرى للخدمة الاجتماعية، يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون والمتعاونون معهم لتنظيم الجهود المشتركة، حكومية وشعبية وفي مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة أو التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقاً لخطط مرسومة وفي حدود السياسة العامة.

• تعريف هدى بدران :

تنظيم المجتمع هو طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للتأثير في القرارات المجتمعية التي تُتخذ على جميع المستويات لتخطيط وتنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية، بحيث يؤدي هذا إلى تقوية الروابط بين أهل المجتمع الواحد والمجتمع المحلي والمجتمع الكبير.

وبتحليل هذه التعاريف يمكن تحديد مكونات الطريقة على الوجه الآتي:-

- أنها عملية وطريقة هدفها تحقيق الاكتفاء الذاتي للمجتمع من ناحية الخدمات.

أنها تتضمن:-

- (أ) بحث جميع مصادر الخدمات والتعرف عليها.
 - (ب) تحريك الجماعات والأفراد والهيئات الحكومية والأهلية.
 - (ج) إشراك هذه الفئات الثلاث في هذه العملية.
- إن هذه الطريقة تستخدم الأصول الفنية المعترف بها في الخدمة الاجتماعية لإحداث تغير مقصود في المجتمع.
 - أنها طريقة تنمي روح التعاون والمسئولية الاجتماعية بين الأفراد والجماعات.

- أن لها مستوياتها الجغرافية، فتتم على المستوى المحلي (مجلس قرية _ اتحاد إقليمي) أو على المستوى القومي كالاتحاد النوعي للأمم و الطفولة، أو على المستوى الإقليمي (كاتحاد عربي)، أو على المستوى الدولي أو العالمي كالاتحاد الدولي لرعاية الطفولة ومقرة جنيف.

فلسفة تنظيم المجتمع تقوم على :

- أنها عملية إيجابية وتدرجية بعيدة عن السلبية والطفرة
- تقوم على أساس تحقيق التعاون الكامل بين وحدات المجتمع.
- تتطلب تبعاً لذلك وجود قيادة وسياسة مرسومة بعيدة عن الارتجال والعشوائية وقائمة على أساس الدراسة والبحث والتخطيط.
- كما أنها عرضة للتعديل الذي توحى به التجربة في مواجهة مجتمع متغير.

أهداف تنظيم المجتمع :

الأهداف العامة :

وهذه تتلخص في مساعدة المجتمع (هيئاته وجماعته وأفراده) على إحداث التغيير الاجتماعي المقصود والمرغوب بتنميته، مما يؤدي إلى تحسين أحواله من خلال العمل على إيجاد توازن بين موارد المجتمع والاحتياجات القائمة فيه، ويتصل اتصالاً وثيقاً بما يلي:-

- تحديد موارد المجتمع.
- اكتشاف احتياجاته وتحديدها.
- تنمية موارد المجتمع إلى المستوى الذي يكفل لها القدرة كماً وكيفاً على مواجهة هذه الاحتياجات.

الأهداف الثانوية :

- دراسة المجتمع دراسة اجتماعية كاملة حتى تستند سياسة العمل الاجتماعي إلى معلومات صحيحة على أساس الأرقام والإحصائيات والحقائق.
- إعداد خطة البرامج الجديدة وتعديل القائم منها حتى يمكن التكامل المطلوب.
- النهوض بالمستوى للبرامج ورفع مستوى كفايتها حتى يحقق عائداً كبيراً من الخدمات.
- التوعية اللازمة لتحريك المجتمع وآثاره واهتمام جميع قطاعاته بمشكلات المجتمع.
- تحقيق مبدأ المشاركة الإيجابية من جانب المجتمع مشاركة واعية بالمسؤولية.
- تنمية روح التعاون وروح الفريق بين الأفراد والجماعات والهيئات المتصلة بتنفيذ البرامج.

يضع بعض العلماء التقسيم التالي لأهداف تنظيم المجتمع:

أهداف تخطيطية :

وتتضمن دراسة المجتمع لتحديد احتياجاته وموارده وترتيب تلك الاحتياجات حسب أولياتها وأهميتها تمهيداً لرسم خطة الإصلاح.

أهداف تنسيقية :

وتتضمن التنسيق بين مختلف الهيئات الأهلية والحكومية على السواء وذلك على مختلف المستويات والفئات وذلك كضمان لعدم تكرار التدخل بين الخدمات والمستويات.

أهداف تدعيمية :

وتتضمن تشجيع المواطنين والهيئات الحكومية على رفع مستوى الخدمات الموجودة وتحقيق التعاون بينها سواء الحكومية أو الأهلية.

مبادئ تنمية وتنظيم المجتمع :

- **الاستشارة :** وهي تأتي نتيجة لعدم الشعور بالارتياح والرغبة في الإصلاح من جانب بعض المواطنين من داخل المجتمع المحلي أو من خارجه وذلك لغرض استئثارهم للاهتمام بالمشكلات المحلية للبدء في الإصلاح.
- **اشترك الأهالي:** وهو مبدأ هام يتيح الاهتمام والمشاركة إلى الاشتراك في تدعيم وسائل الإشباع للحاجات المختلفة والعمل على إصلاح والشعور بالمسؤولية الاجتماعية لتكوين الولاء والانتماء وذلك لأن أهالي المجتمع هم أقدر الناس على معرفة مشاكلهم ووسائل معالجتها معتمدين على مواردهم وإمكانياتهم.
- **التقبل والتوجيه :** يقصد به تقبل الأخصائي للمجتمع كما هو والبدء معه من حيث هو، ثم يحاول تدريباً الوصول إلى المستوى الذي يريده وتدخل الأخصائي يجب أن يكون في حدود الخطة المرسومة للمجتمع الأكبر.
- **الاستعداد:** ويعني ذلك تأكد الأخصائي من استعداد المجتمع لمشروع ما من حيث الإمكانيات المادية والنفسية وذلك قبل البدء في تنفيذ المشروع وحتى يضمن له النجاح.
- **الحركة :** ويراعي الأخصائي عند تنفيذ المشروع سرعة تحرك المجتمع للعمل فلا تكون أسرع من سرعة استعدادهم ولا تكون أبطأ من ذلك حتى لا ينصرف المواطنين عن المشاركة.
- **الاهتمام بالأفراد:** يقصد به إلى جانب الاهتمام بالمجتمع وفرديته، أيضاً الاهتمام بالأفراد لأن نجاح الأخصائي الاجتماعي قد يتوقف في كثير من جوانبه على الاهتمام بالأفراد ومشاكلهم في حدود معينة.
- **التنظيم في العمل :** أن يراعي الأخصائي أن يكون العمل وفق تسلسل مرحلي معين حيث تبدأ بمبدأ الاستشارة ومساعدة الأهالي في دراسة مشاكلهم ثم التشخيص ثم وضع خطة والتنفيذ بعد ذلك.
- **العلاقة المهنية :** يعني ألا تخرج العلاقة بين الأخصائي والمجتمع عن حدود العمل.

- الرجوع للخبراء : ويقصد به الاستعانة بكل خبرة تفيد في العمل المجتمعي وذلك بالرجوع للخبراء في أغلب التخصصات وذلك ضماناً للنجاح.
- التقويم: يجب على الأخصائي أن يقوم بعملية تقويم لأعماله بين فترة وأخرى، للتأكد من مدى نجاح الجهود التي يقوم بها المواطنون ويشمل التقويم تقدير مدى التغيير الذي طرأ على كل من :-
- المواطنون نتيجة لاشتراكهم في عمليات تنمية وتنظيم المجتمع.
- البيئة نتيجة لنفس العمليات.

مستويات تنظيم المجتمع :

- المستوى المحلي : كما هو الحال في الاتحاد الاقليمي للجمعيات والمؤسسات الخاصة وقد يعمل على مستوى محلي أصغر كما هو الحال في مجلس القرية.
- المستوى القومي : كما هو الحال في الاتحادات النوعية كالاتحاد القومي للطفولة والأمومة والذي من مهامه العمل على تنظيم خدمات الطفولة على المستوى القومي.
- المستوى الإقليمي : كما هو الحال في إنشاء اتحاد عربي للجمعيات على مستوى الدول العربية.
- المستوى الدولي أو العالمي : وأقرب الأمثلة للعمل الاجتماعي هو الاتحاد الدولي لرعاية الطفولة ومقره جنيف.

أدوار المنظم الاجتماعي

- التعرف على مشاكل المجتمع وتحديدها : ويأتي ذلك بالبحث والمشاهدة المباشرة والبحوث الاجتماعية التي تتناول المشكلات الاجتماعية القائمة، كمشكلة الأحداث المنحرفين مثلاً أو البحوث البيئية التي تتناول مجتمع معين والهدف منها إيجاد المؤشرات بعد تحليل النتائج والتي تعاون المنظم الاجتماعي في وضع التخطيط اللازم لتنظيم المجتمع.
- تكوين رأي عام مساعد : لا يمكن للمنظم أن يعمل في فراغ بل يجب أن يعاونه المجتمع كله بأفراده وهيئاته الحكومية والأهلية، ويأتي ذلك بالدعوة إلى فكرة التنظيم بالكلمة والصورة والالتقاء الشخصي والمحاضرات والمؤتمرات وغيرها من الوسائل التي تشد اهتمام الأفراد، والهدف من ذلك كله هو تغيير اتجاهات المجتمع بكامل قطاعاته بحيث يكون هناك مشاركة مع المنظم في تنفيذ الخطط والبرامج.
- معاونه الجهات الإدارية: لا يمكن للمنظم الاجتماعي أن يعمل بعيداً عن الجهات الإدارية التي تمثل السلطة العامة في المجتمع خاصة إذا كان النظام الإداري فيه يقوم على أساس الإدارة المحلية، فالمجلس ومديرية الشؤون الاجتماعية ومديرات الصحة والتربية والتعليم كلها يجب أن تعاون المنظم الاجتماعي في تنفيذ برنامجه.
- التعرف على القيادات والتعاون معها: القيادات في المجتمع هي عادة حلقة اتصال بين المنظم والمجتمع ذاته، بما لها من تأثير على هذه المجتمعات الصغيرة والجماعات والهيئات كالجمعيات

والمؤسسات الخاصة ويجب ألا ينسى المنظم الاجتماعي دور الجمعيات النسائية وما يمكن أن تقوم به ويشترك في عمل تخطيطه بحيث يكون هناك رأي يعتمد عليه.

- **وضع خطة :** من واجب المنظم الاجتماعي وضع خطة عمل على أساس ما تبين له من البحوث التي أجراها والأرقام والإحصائيات التي حصل عليها ويجب أن تتسم الخطة بالآتي:-

– **الواقعية:** أي تكون قابلة للتنفيذ.

– **الشعبية:** بحيث يشارك الشعب والمجتمع وهيئاته في تنفيذها.

– **التقدمية:** بمعنى الالتزام بمبدأ الوصول إلى مستوى أفضل للمجتمع الذي عمل على تنظيمه.

- **العلاقات العامة:** يقوم المنظم الاجتماعي ببرامج للعلاقات العامة داخل المنظمة التي يعمل فيها وخارج المنظمة عن طريق اللجان والقيادات المحلية والجمعيات والمؤسسات والهيئات الإدارية وذلك لتوضيح الخطط ومشاكل العمل ومدى التقدم في تنفيذ الخطة والمعوقات التي تصادف العمل ليجد المجتمع نفسه أمام مجموعة من الحقائق التي يتعين عليها مواجهتها والتعاون مع المنظم للتصدي لها.
- **تنسيق الخدمات:** من أهم أهداف التنظيم هو التنسيق بين الخدمات القائمة بحيث لا تتكرر دون مبرر مقبول، بحيث تغطي جميع الاحتياجات وجميع قطاعات السكان المحتاجة للخدمات وبهذا توفر الكثير من الجهد والمال.
- **رفع مستوى الأداء:** وهو تدريب القائمين على تنفيذ البرامج حيث يمكن رفع الكفاءة الإنتاجية لهم، وبذلك يتحقق أكبر عائد من الخدمة وعلى المنظم الاجتماعي أن يستعين بالأجهزة المتخصصة في رسم سياسة التدريب بل وفي تنفيذها، ولا يقتصر التدريب على الموظفين أنفسهم بل يشمل المتطوعين والمهتمين بالعمل الاجتماعي.
- **التسجيل:** لا بد للمنظم الاجتماعي أن يسجل كل خطواته تسجيلاً علمياً وكل ما يصادفه من نجاح أو فشل، والمعوقات التي قابلته وجهوده في مواجهتها ومدى الاستجابة التي يلاقها في عمله سواء ايجابية أو سلبية.
- **المتابعة والتقييم :** لا شك أن عملية التسجيل مهمة في متابعة عمله، وكذلك عملية التقييم فهي مدى تحقيق البرامج والأهداف التي وضعت ومحاولة اكتشاف الأخطاء التي تعوق الوصول إلى الأهداف، ثم تعديل البرنامج هدفاً وأسلوباً وأداءً للوصول إلى الهدف.

وهكذا نرى المنظم الاجتماعي

- **موجهاً:** يحرك الرأي العام نحو هدف واضح.
- **محركاً:** يعبئ طاقات المجتمع للوصول إلى هذا الهدف.
- **مساعداً:** يعاون المجتمع كأخصائي مهني في وضع خطته وتنفيذها.
- **مراقباً:** لعمليات التنفيذ ويحكم لها أو عليها.

البحوث في الخدمة الاجتماعية

- يقصد بالبحث هو طريقة منظمة لجمع الحقائق عن الظواهر بقصد فهم هذه الظواهر والمشكلات ومعرفة قوانينها للتوصل إلى التحكم فيها بإرادة الإنسان.
- ويفيد البحث الاجتماعي في فهم الظواهر والمشكلات الاجتماعية حتى يمكن التنبؤ بالتغيرات ومن ثم يستطيع الإنسان الاستعداد لمواجهةها.
- فإن الأسلوب العلمي في الحياة لا يترك لصدفة فرصتها في توجيه أمور المجتمع، ولذلك اهتمت الخدمة الاجتماعية بالبحوث القائمة على أساس علمي ليكون عملها قائماً على هذا الأساس وبعيد عن الارتجال.

أنواع البحوث في الخدمة الاجتماعية :

- **البحوث الاستطلاعية:** تستخدم غالباً في الميادين والظواهر الجديدة والتالي لا تتوفر المعلومات أو البيانات الخاصة بشأن هذه الظواهر وتعتبر بمثابة الاستطلاع أو الاستكشاف عن البيانات والعلاقات في محاولة لصياغة فروض يمكن وضعها تحت الاختبار.
- **البحوث الوصفية:** وتهدف إلى رسم خريطة للظاهرة الاجتماعية وتعطي وصفاً لخصائص وسمات الظاهرة من إظهار طبيعة العلاقات الكامنة وراء هذه الظواهر، كما تعطي هذه البحوث قدراً من المعلومات والتي يمكن إظهارها بصورة كمية أو كيفية تفيد في تفسير أبعاد الظواهر والتنبؤ بالتغيرات ويستلزم تشخيص هذه الظواهر وضع خطط العلاج ويعتبر هذا النوع من البحوث الشائعة الاستخدام في الخدمة الاجتماعية.
- **البحوث التجريبية :** وتهدف هذه البحوث لاختبار فروض يرغب الباحث في التأكد من صحتها ولكن لما تحتاجه من أساليب ضبط وتحكم تمثل صعوبة بالغة في استخدامها وخاصة في ميادين الخدمة الاجتماعية لأنها تخضع الإنسان لتجارب مما زاد من صعوبتها فإن مثل هذه البحوث قليلة الاستخدام في الخدمة الاجتماعية.

خطوات البحث العلمي :

- تحديد مشكلة البحث وصياغتها.
- تحديد الفروض والمفاهيم العلمية المرتبطة بموضوع البحث.
- تحديد نوع الدراسة والطريقة والمنهج الذي يستخدمه الباحث في بحثه.
- تحديد مجالات البحث (الزماني - المكاني - البشري).
- تحديد أدوات جمع البيانات (المقابلة – الملاحظة - صحيفة الاستبيان ..).
- اختيار أدوات جمع البيانات.
- جمع البيانات .

- مراجعه البيانات وتصنيفها وتفرغها وتبويبها.
- تحليل البيانات وتفسيرها واستخراج النتائج.
- كتابة التقرير النهائي للبحث.

أدوات ووسائل البحث العلمي :

- **المقابلة :** وهي لقاء كل من الباحث والمبحوث وجها لوجه، وغالباً ما تستخدم هذه الوسيلة في خدمة الفرد والجماعة والتي تمكنه من الحصول على المعلومات والبيانات وقد تكون المقابلة مفتوحة أو حرة أو تكون مقننة بمناطق خاصة بالدراسة.
- **الملاحظة :** وهي من أهم الأدوات البحث العلمي التي يستخدمها الأخصائي سواء مع العملاء أو الجماعات أو المجتمعات للتعرف على السمات العامة والخاصة بموضوع البحث وملاحظة السلوك والظواهر للأفراد والجماعات.
- **الوثائق :** وتسهم في الحصول على الإحصائيات والتقارير التي تفيد في فهم الظواهر من حيث حجمها وانتشارها وتفيد في الجهود التي بذلت لمواجهتها.
- **الاستبيان :** وهي عبارة عن صحيفة بحث تملئ بمعرفة الباحث من خلال مقابلته مع المبحوث وتتكون من مجموعة ترتبط بفروض الدراسة للتأكد من صحتها أو خطئها لبحث موضوع الدراسة

أسلوب البحث العلمي :

- **البحث الشامل :** ويعني هذا أن يقوم الباحث بدراسة كل مفردات مجتمع بحثه، بحيث يتم جمع البيانات عن كل مفردة من مفردات البحث، وتستخدم في التعداد وتستخدم عندما لا يكون لدى الباحث فكرة سابقة عن المجتمع، ومن مميزاتها أنها تجنب الباحث الوقوع في خطأ العينات أو خطأ التحيز ومن عيوبها كثرة التكاليف وطول الوقت والجهد.
- **البحث بالعينة:** وهو بحث نسبة من المجتمع دون نسبة أخرى، ثم تعمم النتائج على المجموعة التي لم يتم اختيارها وهنا يفترض الباحث تماثل مفردات المجتمع وتشابهها، ومن مميزاتها قلة التكاليف وسرعة الانجاز ولكن التعميم يكون بصورة غير صحيحة ويقع في خطأ التحيز.

أنواع العينات :

- العينة العشوائية.
- العينة الطبقية.
- العينة العمدية.
- العينة المساحية.

مصادر البيانات في البحوث الاجتماعية :

- **مصادر تاريخية :** وهي عبارة عن سجلات لحوادث ماضية منها الوثائق المكتوبة مثل النشرات التاريخية أو الإحصائيات أو المجلات أو الكتب العلمية الخ، وتقسم المصادر إلى مصادر أولية وثانوية و تكون بمثابة مصادر هامة للبحوث الاجتماعية.
- **مصادر الميدان :** يقوم الباحث بجمع البيانات عن طريق الأسئلة توجه للأفراد أو المشاهدة لظاهرة معينة وقت حدوثها والاطلاع على الأبحاث السابقة المرتبطة بموضوع البحث لتكوين الفروض وصياغة البحث.
- **الفحوص وأراء الخبراء :** وهي عبارة عن الاختبارات والفحوص التي تطبق على مفردات البحث كالفحوص الطبية والنفسية المختلفة وقد يرجع الباحث الواحد بين هذه المصادر المختلفة.

إدارة المؤسسات الاجتماعية :

تعتبر الإدارة من أهم عوامل نجاح المؤسسات المتنوعة للقيام بدورها وتحقيق أهدافها.

- **المؤسسة :** تعد المؤسسة أحد عناصر الخدمة الاجتماعية بطرقها المهنية وهي المكان المحدد لتقديم الخدمة .
- **وللإدارة أهمية كبرى للهيئات الحكومية والأهلية على السواء إلا أنها أكثر أهمية للأخيرة لأنها تحتاج إلى معاونة أفراد المجتمع وتدعيمهم لها مادياً ومعنوياً .**
- **تعريف الإدارة :** توجيه النشاط بالطريقة التي توصلنا إلى تحقيق الهدف، وبمعنى آخر هي مجموع الجهود التي تبذل من مختلف المصادر والسلطات المختصة لتوجيه هذا النشاط نحو النجاح في تحقيق الهدف.
- **تعريف آخر للإدارة:** هي الطريقة العلمية التي يمكن بواسطتها تحقيق أهداف برنامج معين بواسطة جهاز إداري ونظام عملي يمكن عن طريقه السير بالجهود المتوافقة نحو تحقيق الأهداف المحددة، وهذا يستلزم أن تكون الإدارة عملية دائمة التغيير لمواجهة الظروف وأن يكون الجهاز الإداري مرناً.

عناصر الإدارة :

- ١- الإدارة تعنى بتنظيم الجهود المبذولة وتنسيقها نحو تحقيق الأهداف المحددة.
- ٢- الإدارة هي مجموعة العمليات التي تهدف إلى تغيير برامج ذات أهداف محددة.
- ٣- الإدارة بالمؤسسة هي جهاز إداري يتكون من جهود منظمة تعمل في توافق وانسجام.
- ٤- تشمل الإدارة ما يوضع من الخطط والتسجيل والنظم الداخلية والعلاقات الخارجية لتحقيق الهدف بأيسر السبل وبأقل التكاليف.

وظائف الإدارة :

التخطيط : هو وضع البرنامج الذي يمكن اقتراحه لتحقيق هدف معين، كما يعرف بأنه التخطيط لرسم صورة للمستقبل.

عناصر الخطة :

- ١- الغرض من النشاط أو هدف المشروع.
- ٢- الوسائل التنفيذية أو البرامج.
- ٣- الأماكن أو الجهات التي ينفذ فيها النشاط.
- ٤- كيفية الأداء بما فيها التمويل والميزانية والمهام.
- ٥- التوقيت الزمني للتنفيذ.
- ٦- القوى البشرية اللازمة وبنائها التنظيمي وتوزيع الاختصاصات

التنظيم : يقصد بالتنظيم الوسيلة التي ترتبط بها أعداد كبيرة من البشر بحيث ينهضون بأعمال معقدة ويرتبطون معاً في محاولة واعية منظمة لتحقيق أغراض متفق عليها.

أهم جوانب التنظيم : تقسيم العمل إلى وحدات وتحديد الاتصالات بينها وسير العمل والإجراءات التنفيذية ويطلق على شكل التقسيم والصلة بين وحداته اصطلاح (الهيكل التنظيمي أو البناء التنظيمي).

- **التوظيف:** يعتبر العنصر البشري هو القوة المحركة لكل نشاط إداري فهو الذي يسيطر على استخدام المال وهو الذي يتفاعل مع ظروف المجتمع الاقتصادية .

ولكى يؤدي العنصر البشري مهامه كان لابد من توافر الشروط :

- ١- أن يتم اختياره من حيث توافر الصفات العقلية والبدنية والخبرات والميول.
 - ٢- أن يوضع العامل المناسب في العمل الذي يناسبه.
 - ٣- أن تهيء للعامل الراحة النفسية من حيث الرضا عن ظروف العمل وعن رغبته فيه.
 - ٤- أن يوفر فرص التدريب المستمر بقصد رفع كفاءته وتطوير خبراته.
- التوجيه والإشراف :** هو تيسير وقيادة نشاط العاملين في إطار التنظيم الإداري والاختصاصات المحددة لوحدات النشاط والعاملين وتنفيذ للخطة المقررة .

يهدف الإشراف إلى :

- ١- التأكد من أن العمل ينفذ وفقاً لمبادئ وأصول الإدارة.
- ٢- مساعدة العامل على إتقان عمله بأقصى ما تسمح له كفاءته وبما يتفق مع مستوى الإنفاق ومعدلات الإدارة المقررة.
- ٣- إلمام المشرف بالأعمال التي تمت مع اكتشاف ما قد يكون هناك من صعوبات تعترض التنفيذ.
- ٤- توجيه وتعليم العامل بما يجعله أقل احتياجاً للإشراف في المستقبل.
- ٥- تقييم قدرة إتقان العاملين لأعمالهم.

- ٦- إيجاد التوافق والتنسيق بين جهود العاملين وإثارة الوعي الجماعي بينهم.
- ٧- وضع مستويات إتقان للأعمال المختلفة.

التنسيق:

معناه إيجاد التوافق بين مكونات الإدارة (الأفراد- المال – المهام)، والتوافق بين هذه المهام يحقق أهداف الإدارة الناجحة.

ويعني التنسيق أيضاً منع تضارب جهود العاملين وتكرارها أو تعارضها وإزالة التناقضات بين وحدات العمل المختلفة.

أشكال التنسيق:

التنسيق على المستوى الرأسي والذي يتم من الرئيس الأعلى والرؤساء في المستويات التنظيمية المختلفة أما التنسيق على المستوى الأفقي يتم بين الرؤساء في كل مستوى تنظيمي على أفراد بما يضمن سير العمل وتحقيق الهدف دون ازدواج وتعارض.

التسجيل والتقارير: التسجيل هنا يعني كتابة الحقائق والمعلومات كما هي، بقصد الاحتفاظ بها والرجوع إليها في المستقبل، وتهتم الإدارة في الخدمة الاجتماعية بكافة المعلومات المكتوبة ابتداء من صور الخطابات والمقابلات والتقارير التي تفيد في دراسة الحالة.

الخطوات في تنظيم سجلات إحدى المنظمات:

- ١- تحديد وتبويب النواحي التي يجب الاحتفاظ بها في سجلات .
- ٢- دراسة أهمية السجلات بالنسبة لنواحي نشاط المنظمة.
- ٣- وضع طريقة التسجيل وإجراءاتها وربطها ببرامج ونظم التنفيذ.
- ٤- تحديد البيانات الواجب ذكرها في السجلات.

ولكى يكون الإداري ناجحاً في تسجيله يجب مراعاة الآتي:

- ١- أن يكون قوي الملاحظة وسريع الإحساس وأن يسجل ما يشاهده أول بأول.
 - ٢- أن يحسن وينتقى ما يسجله وما لا يسجله.
 - ٣- أن يحسن تنظيم وتنسيق البيانات التي يكتبها.
 - ٤- أن يعمل على الاستعانة بالبيانات المسبقة.
- **التمويل:** إن التمويل يعتبر أحد وظائف الإدارة المرتبطة بتزويد المنظمة بالأموال اللازمة لتحقيق أهدافها .
 - في النشاط الحكومي يتحدد مصدر التمويل عادة من ميزانية الدولة التي تصدر سنوياً، أما منظمات الخدمات غير الحكومية فتتكون الإيرادات عادة من (التبرعات – اشتراكات الأعضاء – وسائل جمع المال كالحفلات ... الخ) .

النظام الأساسي واللوائح الداخلية للمنظمة:

- النظام الأساسي : يوضح الهيكل أو القانون الأساسي للهيئة.
- أما اللوائح الداخلية : فتوضح القواعد والتفاصيل، وكلاهما ينظم العلاقة بين مجلس الإدارة والمدير المنفذ وهيئة المكتب والأعضاء .

ويحتوي الهيكل التنظيمي للهيئات والمنظمات المستويات التنظيمية الآتية:-

مجلس الإدارة: حيث يحدد القانون الأساسي للهيئة عدد أعضاء مجلس الإدارة وكيفية تكوينه واختصاصاته.

يتكون مجلس الإدارة بالهيئات من :

- الرئيس : يعتبر هو الشخص الممثل للهيئة أو المنظمة أمام الجهات الأخرى.
- نائب الرئيس : يقوم بمهام الرئيس في غيابه بالإضافة إلى معاونة الرئيس ومساندته في كل اختصاصاته.
- السكرتير : يقوم بتسجيل الجلسات وإعداد التقارير وإرسال محاضر الجلسات وإرسال دعوة الاجتماع وإعداد جدول الأعمال وعرضه على الرئيس ... الخ.
- أمين الصندوق : يهتم بالشئون المالية للمنظمة أو الهيئة.

أسئلة المحاضرة :

السؤال الأول : عرف / عرفى المصطلحات الاجتماعية التالية :

تنظيم المجتمع – البحث – الاستبيان – إدارة المؤسسات الاجتماعية

الإجابة :

تعريف تنظيم المجتمع

- تعريف أحمد كمال أحمد : تنظيم المجتمع طريقة أخرى للخدمة الاجتماعية، يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون والمتعاونون معهم لتنظيم الجهود المشتركة، حكومية وشعبية وفي مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة أو التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقاً لخطط مرسومة وفي حدود السياسة العامة.
- تعريف هدى بدران: تنظيم المجتمع هو طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للتأثير في القرارات المجتمعية التي تُتخذ على جميع المستويات لتخطيط وتنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية، بحيث يؤدي هذا إلى تقوية الروابط بين أهل المجتمع الواحد والمجتمع المحلي والمجتمع الكبير.

تعريف البحث : يقصد بالبحث هو طريقة منظمة لجمع الحقائق عن الظواهر بقصد فهم هذه الظواهر والمشكلات ومعرفة قوانينها للتوصل إلى التحكم فيها بإرادة الإنسان.

تعريف الاستبيان : وهي عبارة عن صحيفة بحث تملئ بمعرفة الباحث من خلال مقابلته مع المبحوث وتتكون من مجموعة ترتبط بفروض الدراسة للتأكد من صحتها أو خطئها لبحث موضوع الدراسة .

تعريف إدارة المؤسسات الاجتماعية : هي توجيه النشاط بالطريقة التي توصلنا إلى تحقيق الهدف، وبمعنى آخر هي مجموع الجهود التي تبذل من مختلف المصادر والسلطات المختصة لتوجيه هذا النشاط نحو النجاح في تحقيق الهدف.

تعريف آخر للإدارة : هي الطريقة العلمية التي يمكن بواسطتها تحقيق أهداف برنامج معين بواسطة جهاز إداري ونظام عملي يمكن عن طريقه السير بالجهود المتوافقة نحو تحقيق الأهداف المحددة، وهذا يستلزم أن تكون الإدارة عملية دائمة التغيير لمواجهة الظروف وأن يكون الجهاز الإداري مرناً.

السؤال الثاني : ناقش / ناقش أدوار المنظم الاجتماعي ؟

الإجابة :

أدوار المنظم الاجتماعي

التعرف على مشاكل المجتمع وتحديدها : ويأتي ذلك بالبحث والمشاهدة المباشرة والبحوث الاجتماعية التي تتناول المشكلات الاجتماعية القائمة، كمشكلة الأحداث المنحرفين مثلاً أو البحوث البيئية التي تتناول مجتمع معين والهدف منها إيجاد المؤشرات بعد تحليل النتائج والتي تعاون المنظم الاجتماعي في وضع التخطيط اللازم لتنظيم المجتمع.

تكوين رأي عام مساعد : لا يمكن للمنظم أن يعمل في فراغ بل يجب أن يعاونه المجتمع كله بأفراده وهيئاته الحكومية والأهلية، ويأتي ذلك بالدعوة إلى فكرة التنظيم بالكلمة والصورة والالتقاء الشخصي والمحاضرات والمؤتمرات وغيرها من الوسائل التي تشد اهتمام الأفراد، والهدف من ذلك كله هو تغيير اتجاهات المجتمع بكامل قطاعاته بحيث يكون هناك مشاركة مع المنظم في تنفيذ الخطط والبرامج.

☞ **معاونة الجهات الإدارية:** لا يمكن للمنظم الاجتماعي أن يعمل بعيداً عن الجهات الإدارية التي تمثل السلطة العامة في المجتمع خاصة إذا كان النظام الإداري فيه يقوم على أساس الإدارة المحلية، فالمجلس ومديرية الشؤون الاجتماعية ومديرات الصحة والتربية والتعليم كلها يجب أن تعاون المنظم الاجتماعي في تنفيذ برنامجه.

☞ **التعرف على القيادات والتعاون معها :** القيادات في المجتمع هي عادة حلقة اتصال بين المنظم والمجتمع ذاته، بما لها من تأثير على هذه المجتمعات الصغيرة والجماعات والهيئات كالجمعيات والمؤسسات الخاصة ويجب ألا ينسى المنظم الاجتماعي دور الجمعيات النسائية وما يمكن أن تقوم به ويشترك في عمل تخطيطه بحيث يكون هناك رأي يعتمد عليه.

☞ **وضع خطة :** من واجب المنظم الاجتماعي وضع خطة عمل على أساس ما تبين له من البحوث التي أجراها والأرقام والإحصائيات التي حصل عليها ويجب أن تتسم الخطة بالآتي:-

- **الواقعية:** أي تكون قابلة للتنفيذ.
- **الشعبية:** بحيث يشارك الشعب والمجتمع وهيئاته في تنفيذها.
- **التقدمية:** بمعنى الالتزام بمبدأ الوصول إلى مستوى أفضل للمجتمع الذي عمل على تنظيمة.

⇒ **العلاقات العامة:** يقوم المنظم الاجتماعي ببرامج للعلاقات العامة داخل المنظمة التي يعمل فيها وخارج المنظمة عن طريق اللجان والقيادات المحلية والجمعيات والمؤسسات والهيئات الإدارية وذلك لتوضيح الخطط ومشاكل العمل ومدى التقدم في تنفيذ الخطة والمعوقات التي تصادف العمل ليجد المجتمع نفسه أمام مجموعة من الحقائق التي يتعين عليها مواجهتها والتعاون مع المنظم للتصدي لها.

⇒ **تنسيق الخدمات:** من أهم أهداف التنظيم هو التنسيق بين الخدمات القائمة بحيث لا تتكرر دون مبرر مقبول، بحيث تغطي جميع الاحتياجات وجميع قطاعات السكان المحتاجة للخدمات وبهذا توفر الكثير من الجهد والمال.

⇒ **رفع مستوى الأداء:** وهو تدريب القائمين على تنفيذ البرامج حيث يمكن رفع الكفاءة الإنتاجية لهم، وبذلك يتحقق أكبر عائد من الخدمة وعلى المنظم الاجتماعي أن يستعين بالأجهزة المتخصصة في رسم سياسة التدريب بل وفي تنفيذها، ولا يقتصر التدريب على الموظفين أنفسهم بل يشمل المتطوعين والمهتمين بالعمل الاجتماعي.

⇒ **التسجيل:** لا بد للمنظم الاجتماعي أن يسجل كل خطواته تسجيلاً علمياً وكل ما يصادفه من نجاح أو فشل، والمعوقات التي قابلته وجهوده في مواجهتها ومدى الاستجابة التي يلاقها في عمله سواء ايجابية أو سلبية.

⇒ **المتابعة والتقييم:** لاشك أن عملية التسجيل مهمة في متابعة عمله، وكذلك عملية التقييم فهي مدى تحقيق البرامج والأهداف التي وضعت ومحاولة اكتشاف الأخطاء التي تعوق الوصول إلى الأهداف، ثم تعديل البرنامج هدفاً وأسلوباً وأداءً للوصول إلى الهدف.

وهكذا نرى المنظم الاجتماعي :

- **موجهاً:** يحرك الرأي العام نحو هدف واضح.
- **محركاً:** يعبئ طاقات المجتمع للوصول إلى هذا الهدف.
- **مساعداً:** يعاون المجتمع كأخصائي مهني في وضع خطته وتنفيذها.
- **مراقباً:** لعمليات التنفيذ ويحكم لها أو عليها.

انتهت المحاضرة

إعداد : SHO51