

ملخص مقرر أسس الخدمة الاجتماعية

د. منى طه محروس

علم اجتماع – المستوى الثالث

٢٠١٤-٢٠١٥

إعداد :

لذة غرام

## **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 وتركز هم 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 مدينه 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.

#### **ثانيا : 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 بالمتراذفات، 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 Maxsiporin 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:

وكارلا 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 اتجاهات 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 بالصدّيق الزائر، < عمل تطوعي يؤدي دور الأخصائي الاجتماعي و مهمته يذهب للمنازل ليتابع حالة الأطفال (ظروفهم المادية – النفسية - مشكلاتهم – الخ ) وكان هذا الصدّيق الزائر الأساس في ظهور مهنة الأخصائي الاجتماعي).

انتهت المحاضرة

إعداد : لذة غرام

## **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 : لذة غرام

## **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 تطور 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 تلائمها 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 توجيهه 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 : لذة غرام

## 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 لحياة 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 يريد، 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 بالإمكانات 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 يمر بها الإنسان في المجتمع الذي يعيش فيه ) .

(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 .

(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 : لذة غرام

## **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 عرضه 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 :

- **الاستئارة :** وهي تأتي نتيجة لعدم الشعور بالارتياح والرغبة في الإصلاح من جانب بعض المواطنين من داخل المجتمع المحلي أو من خارجه وذلك لغرض استئارتهم 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 الاستئارة 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.
- 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 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 بالعينه:** 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 المهمات 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 معاونته 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:** لابد 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 : لذة غرام**

## المحاضرة السادسة

### التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية

#### أهداف المحاضرة :

- إلمام الطلاب والطالبات بمفهوم التدخل المهني.
- إدراك الطلاب والطالبات لأهداف التدخل المهني.
- تفسير الطلاب والطالبات استراتيجيات التدخل المهني .
- تحليل الطلاب والطالبات لأنساق التدخل المهني .
- تحديد الطلاب والطالبات لخطوات التدخل المهني .

#### عناصر المحاضرة :

أولاً: مفهوم التدخل المهني.

ثانياً: أهداف التدخل المهني.

ثالثاً: استراتيجيات التدخل المهني.

رابعاً: أنساق التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية.

خامساً: خطوات التدخل المهني.

أسئلة المحاضرة.

#### أولاً: مفهوم التدخل المهني :

يشار إلى التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية على أنه العمل الصادر من الأخصائي الاجتماعي والموجه إلى النسق أو إلى جزء منه بغرض إدخال تغييرات عليه أو إحداث تغييرات منه، بحيث يكون التدخل مبنياً على معارف الخدمة الاجتماعية وملتزماً بقيمها، وقد يكون النسق فرداً أو جماعة أو مجتمع محلي.

☞ ويعتمد التدخل المهني على تقدير الموقف والتدخل والتقويم كما يتضمن وضع الاستراتيجيات وتنفيذها خلال أنشطة مهنية تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب.

☞ ويشير مفهوم التدخل المهني أيضاً إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وتحتوي على جمع المعلومات وتحليلها والمهام التي يقوم الأخصائي الاجتماعي بما يؤدي إلى التغيير المطلوب للعملاء.

ويرى البعض أيضاً أن التدخل المهني هو مقدار ما يسهم به الأخصائي الاجتماعي أثناء الممارسة المهنية، حيث أنه يضع الأهداف التي يريد تحقيقها وكيفية تحقيق الأهداف والوسائل التي تؤدي إلى تحقيقها، بالإضافة إلى مراجعة ما قام به من أفعال للتأكد من أن الممارسة المهنية قد حققت الأهداف المرجوة .

ومما سبق يمكن تحديد مفهومنا للتدخل المهني من خلال العناصر التالية :

- ١) الأعمال والأنشطة المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي.
- ٢) هذه الأنشطة تمارس على أساس من معارف ومهارات وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية.
- ٣) تستهدف هذه الأنشطة التأثير في النسق الذي يتعامل معه الأخصائي الاجتماعي لصالح النسق والمجتمع معاً وقد يكون النسق فرد أو جماعة أو منظمة أو مجتمعاً محلياً.
- ٤) يتم التدخل المهني وفقاً لخطة تتضمن أهداف واستراتيجيات وأدوار وأدوات.
- ٥) يتم تقييم التدخل المهني للتأكد من مدى تحقيقه للأهداف المرجوة.

### ثانياً: أهداف التدخل المهني :

تعتبر عملية تحديد الأهداف من أهم عمليات التدخل المهني لأن تحديد الهدف يؤثر على أبعاد التدخل المهني، فهو يؤثر على نوع الاستراتيجية المستخدمة وعلى الطرق التي تُتبع في تقييمه، والمقصود بأهداف التدخل المهني هو الإجابة على التساؤل: لماذا يعمل الأخصائي الاجتماعي مع الناس؟.

ومن الملاحظ أن أهداف الخدمة الاجتماعية تتنوع وتتغير تبعاً لظروف المجتمعات واحتياجاتها، وطبقاً لأنواع المشكلات التي تتعامل معها واتجاهات المؤسسات القائمة في المجتمع.

وفي إطار الخدمة الاجتماعية بصفة عامة يمكن أن نميز بين نوعين من الأهداف هما: أهداف الإنجاز المادية وأهداف العملية المعنوية.

ويقصد بأهداف الإنجاز المادية كل ما يتحقق عن التدخل المهني من منجزات مادية كإقامة منشآت وتجهيز خدمات أو استثمار موارد مثل المدارس- المستشفيات – مراكز الشباب - الأندية... وغيرها من الخدمات التعليمية والعلاجية والترفيهية .... ويقصد بأهداف العملية المعنوية هي التغييرات السلوكية والمعرفية والمهارية التي تطرأ على سكان المجتمع أثناء التدخل المهني .

وتشير جامعة كولومبيا إلى أن التدخل المهني للخدمة الاجتماعية يستهدف إشراك الأفراد والجماعات والمنظمات في عمل مخطط لتعديل المشكلات الاجتماعية أو تغيير النظم الاجتماعية أو تنميتها، وهو بذلك يتضمن عمليتين رئيسيتين هما:-

١) التخطيط : ويعني تحديد مناطق المشكلات وتشخيص الأسباب والوصول إلى حلول.

٢) التنظيم : ويعني استثارة المشاركين والتوصل إلى الاستراتيجيات المناسبة للعمل.

كما يمكننا أن نميز بين ثلاثة أنواع لأهداف التدخل المهني :

١- أهداف عامة للخدمة الاجتماعية: وهي التي تتضمن أهداف عامة لتحديد أنواع المنافع التي يجب على الأخصائيين الاجتماعيين تحقيقها ... ومن أمثلة هذه الأهداف:

أ- مساعدة الأفراد والجماعات على تحديد المشكلات التي تعوق توافقهم مع البيئة والعمل على حلها أو التخفيف من حدتها.

ب- تحديد المناطق المحتملة لعدم التوافق بين الأفراد والجماعات وبيئاتهم واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لتجنب حدوث عدم التوافق.

ج- بجانب الهدفين العلاجي والوقائي، فإن هناك هدف إنشائي لتقوية المحتويات الإنسانية للأفراد والجماعات إلى أقصى حد ممكن.

٢- أهداف مرتبطة بتوقعات الممارسة : وهي التي تركز على توقعات الممارسة في ميدان معين أو على منظمة اجتماعية معينة، ومن أمثلة هذه الأهداف :

أ- تدعيم الذات : لمساعدة الأفراد على تحقيق الاعتماد المادي والاجتماعي على الذات من خلال عمليات التوظيف والتربية.

ب- الرعاية الذاتية : لزيادة اعتماد الأفراد على أنفسهم إلى أقصى حد ممكن .

ج- الرعاية البديلة : لمساعدة الأفراد على المحافظة على أنفسهم في المجتمع ليس بالاعتماد على رعايتهم الذاتية ولكن بالاعتماد على الرعاية البديلة.

د- الرعاية المؤسسية : للحصول على رعاية مؤسسية مناسبة لبعض الفئات.

٣- أهداف معينة لمواجهة المشكلات : وهي تعني تحقيق أهداف معينة لمواجهة ظروف ومشكلات معينة، وقد وضع كل من تيرنر وماكيفرز الأهداف التالية :

☞ تحديد الأفراد المعرضين للانحراف والذين يعانون من مشكلات، كذلك تحديد العوامل البيئية التي تُعرض الأفراد والجماعات والمجتمعات للمشكلات.

☞ إجراء البحوث والدراسات التي تسهم في تحسين مستويات الخدمات الاجتماعية.

☞ الوقوف بجانب العملاء الذين يحتاجون إلى عون ومساعدة للمطالبة بحقوقهم وإزالة المعوقات المجتمعية التي تحول دون إشباع احتياجاتهم ومساعدتهم على الاستفادة الكاملة من الخدمات المتاحة.

☞ مساعدة العملاء في الحصول على المعلومات الكافية التي تمكنهم من التعامل مع المواقف الاجتماعية.

☞ ايجاد الموارد وإجراء التعديلات والتعامل مع المنظمات بما يؤدي إلى الإسهام في تنمية المجتمعات والوقاية من الوقوع في المشكلات.

☞ تتبع التدخل المهني لتوفير المساعدة المستمرة للمستفيدين طالما كانوا في حاجة إليها.

ومما سبق يمكن تحديد أهداف التدخل المهني في الأهداف التالية :

١- الهدف العلاجي : وهي محاولة المساعدة في علاج المشكلات التي يتعرض لها الأفراد والجماعات والمجتمعات أو المنظمات أو التقليل من تأثيرها على هذه الوحدات إلى أقصى حد ممكن.

٢- الهدف الوقائي : وهو محاولة تجنب وقوع هذه الوحدات في المشكلات باتخاذ إجراءات وتدابير معينه من شأنها منع حدوث هذه المشكلات.

٣- **الهدف المعنوي** : هو محاولة تنمية وزيادة الإمكانيات والقدرات والمهارات للوحدات التي يتعامل معها إلى أقصى حد ممكن.

### ثالثاً: استراتيجيات التدخل المهني :

المقصود بالاستراتيجية في الخدمة الاجتماعية هي المنهج الذي يتبعه الأخصائي لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية، وتتضمن الاستراتيجية مجموعة من المسلمات الأساسية توضح وجهة النظر العلمية والتي تمثلها، وكذلك نقاط العمل بها وتسمى التكتيكات.

ومن ذلك نرى أن مصطلح التكتيك مصطلح ملازم للاستراتيجية وهو يشير إلى الوسيلة أو الطريقة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تطبيق الاستراتيجية.

فاختيار الأخصائي لاستراتيجية معينة يفرض عليه أسلوب أو أساليب معينة لترجمة هذه الاستراتيجية إلى واقع ملموس.

وبمراجعة استراتيجيات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية نجد أنها متعددة حيث يفرق «سبرجل» بين استراتيجيات تركز على المحافظة على الوضع القائم واستراتيجيات تركز على إحداث التغيير... ويرى كل من «هدى بدران وسيد أبو بكر» أن هناك استراتيجيتين يستخدمهما الأخصائي هما: استراتيجية الاقناع واستراتيجية الضغط.

ورأى «جون هانز» أن استراتيجيات التدخل المهني ترتبط بطبيعة الموقف...واقترح عدة استراتيجيات، ولكن يمكن تصنيفها تحت تصنيفين رئيسيين هما:

- ١- استراتيجيات العمل مع الأفراد.
- ٢- استراتيجيات العمل مع البيئة.
- ١- استراتيجيات العمل مع الأفراد تشمل على:

- ١- استراتيجية المساعدة : وتشمل توفير المعلومات للقيام بالدراسة والمساعدة المادية والتعليم.
- ٢- استراتيجية التمكين : وتشمل تقدير المشاعر والتوبيخ والتشجيع وتنمية الفهم والإدراك والتحرك الذاتي .
- ٣- استراتيجية التأثير : وتشمل الملاحظة والمواجهة والاقناع والسلطة والحكم وتعديل السلوك.
- ٤- استراتيجية إحداث التغيير : وتشمل التنمية وتنمية العلاقات والاستعانة بإمكانيات البيئة ومشاركة المستفيدين.

### ٢- استراتيجيات التدخل في البيئة وتشمل على :

- ١- العمل في مواقف محددة.
- ٢- استخدام موارد المجتمع بما يخدم أهداف التدخل المهني.
- ٣- وضع خطة التدخل المهني.
- ٤- إجراء الدراسة العملية وتوفير المعلومات.

٥- حث عمليات المشاركة.

٦- حث عمليات التغيير.

➤ ونشير هنا إلى أنه لا توجد استراتيجية معينة يمكن أن يركز عليها الأخصائي في كل أعماله، ولكن هناك استراتيجية معينة تصلح لموقف معين، فاختيار استراتيجية معينة يرتبط إلى حد كبير بأهداف التدخل المهني وطبيعة الموقف الذي نتصدى له، حيث أن الاستراتيجية التي قد تطبق في موقف ما قد لا تحقق تلك النتائج في موقف آخر، لهذا تتعدد الاستراتيجيات، وبصفة عامة يمكننا تصنيف استراتيجيات التدخل المهني تحت تصنيفين رئيسيين هما: استراتيجيات الإقناع واستراتيجيات الضغط.

(١) استراتيجية الإقناع : وتقوم هذه الاستراتيجية على التعاون والاتفاق على الهدف، وتستهدف إحداث تغييرات في الأفراد أنفسهم لإكسابهم المهارات والخبرات التي تساعد على العمل لحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، والتي تهتم بأسلوب حل المشكلة أكثر من اهتمامها بحل المشكلة ذاتها.

وتعتمد هذه الاستراتيجية على إتاحة الفرصة للمواطنين ليجلسوا معاً ويناقشوا أمورهم ويتبادلوا الرأي حول حاجاتهم ومشكلاتهم، والعمل على إشباعها على أساس تعاوني وباستخدام إجراءات ديمقراطية وأهم تكتيكات هذه الاستراتيجية ما يلي:-

١- تأمين الاتصالات بين الجماعات وإيجاد فرص متساوية لحدوث هذا الاتصال.

٢- إتاحة الفرصة للمناقشات الواسعة والجماعية في عرض وتحليل المشكلات أو المواقف وتبادل الآراء والأفكار حولها.

٣- تقليل الاختلافات بين الجماعات وأهدافها والتي تعترض الوصول إلى قرار سليم.

٤- جمع أكبر حشد من البيانات والحقائق حول الموضوع المراد تقريره.

(٢) استراتيجية الضغط : وتقوم هذه الاستراتيجية على أساس أن الجماعات المختلفة في المجتمع قد لا تتفق دائماً في الرأي، كما أن المسؤولين ومتخذي القرار لن يستجيبوا بتلقائية لحاجات ومطالب أهالي المجتمع المحلي، إلا إذا شعروا بقوة هؤلاء المكانية، كما أن الصراع الاجتماعي أمر حتمي لا يمكن تجنبه دائماً وأن استخدام الضغط قد يكون له فائدة كبرى في الإسراع بإحداث التغيير المرغوب.

#### رابعاً: أنساق التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية :

قبل أن يتم التدخل المهني يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يحدد الأنساق التي يتكون منها التدخل المهني أو التي تؤثر على هذا التدخل، فعندما يتعامل الأخصائي الاجتماعي عند ممارسة الخدمة الاجتماعية فهو يتعامل مع مجموعة من الناس يمكن تصنيفها إلى الأنساق التالية :-

١- نسق التغيير : ننظر إلى الأخصائي الاجتماعي باعتباره مغيراً اجتماعياً والذي يعمل كمتخصص في المؤسسات مع أنساق أخرى والمؤسسة التي يعمل الأخصائي بها أو يشكل جزء منها يمكن النظر إليها أيضاً كنسق للتغيير والتي تؤثر بطريقة واسعة على سلوك الأخصائيين من خلال سياساتها ومواردها.

- ٢- **نسق العملاء** : يمكن النظر إلى الناس كجزء من نسق العملاء عندما يطلبون الخدمة من الأخصائيين الاجتماعيين وعندما يتوقعون أنهم سوف يستفيدون من هذه الخدمة وعندما يدخلون في تفاعل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مع الأخصائيين الاجتماعيين، فالعملاء هم الذين يأتون إلى المؤسسات التطوعية طالبيين مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين.
- ٣- **نسق الهدف** : هم الناس المراد التأثير فيهم أو تغييرهم من أجل تحقيق الهدف من التدخل المهني لصالح نسق العميل، وفي بعض الحالات للتدخل المهني قد يكون نسق العميل هو نفسه نسق الهدف، وذلك عندما يكون التغيير المطلوب هو علاج العميل نفسه، فنسق الهدف هم الناس والمؤسسات أو المجتمعات الموجه إليها التغيير أو التأثير من أجل تحقيق أهداف التدخل المهني لصالح نسق العميل.
- ٤- **النسق المهني** : يتكون النسق المهني من الاعتراف المهني للأخصائيين الاجتماعيين كالنسق التعليمي الذي يساهم في إعداد الأخصائي الاجتماعي وقيمة الاعتراف المجتمعي بالممارسة المهنية، فثقافة وقيم النسق المهني تؤثر بطريقة فعالة في الاعتراف بالأخصائي الاجتماعي كمغير اجتماعي.
- ٥- **نسق العمل (جهاز العمل)** : فينظر إلى نسق العمل على أنه هو من يتفاعل معهم الأخصائي الاجتماعي بطريقة تعاونية لتحقيق الغرض من التدخل المهني، ونسق العمل قد يكون جماعة الجيرة أو جماعة الأسرة أو غيرهم من الذين يمكن لهم تحقيق التغيير المستهدف والفائدة لصالح نسق العميل.
- ٦- **نسق تحديد المشكلة** : وهذا النسق يمثل الجزء الذي يهتم به الأخصائي الاجتماعي أو الحدود التي يعمل في إطارها الأخصائي الاجتماعي لتنفيذ التدخل المهني، حيث أن مجال عمل الأخصائي الاجتماعي وحدوده هي المشكلة وما تتطلبه المشكلة من جهود فقد يتركز نسق تحديد المشكلة في العميل نفسه، وقد يمتد ليشمل أسرته أو مجتمعه المحلي وبعض المؤسسات فيه، وقد يمتد ليشمل طلب المساعدة من خارج المجتمع المحلي.

### خامساً : خطوات التدخل المهني :

إن ديناميات ما يحدث ما بين الأخصائي الاجتماعي ونسق العميل يمكن أن نطلق عليه عملية الخدمة الاجتماعية، بمعنى أن كل خطوات العمل أو التغيير أو الوظائف التي تتم بين كل من الأخصائي ونسق العميل من أجل تحقيق أهداف التدخل المهني هي ما نعيه بخطوات التدخل المهني .

- ١- **تحديد المشكلة أو القضية** : قبل اتخاذ أي إجراءات من جانب كل من الأخصائي الاجتماعي ونسق العميل فيما يختص بالمعوقات التي تمنع نسق العميل من تحقيق الأهداف المرغوبة يجب أولاً أن يحدد المشكلة أو القضية بمعنى آخر عليهما تحديد المشكلة أو القضية، وأحياناً يكون تحديد المشكلة عملية ليست بالسهلة ولكن إذا لم يتفق كلا من الأخصائي والعميل على المشكلة وتحديدها فإنهما لا يستطيعان التعاون معاً وليس معنى هذا أن الأخصائي والعميل سوف يتفقا تماماً على ماهية المشكلة ونطاقها وتأثيرها .

وهنا يجب أن يحدد الأخصائي المشكلة، ونوعها، وتصنيفها، ومدى إحساس نسق العميل بها، وإدراكه لوجودها، ومدى الاهتمام الذي يوليه للمشكلة، ونطاق المشكلة، ودور نسق العميل فيها... وهذا يتطلب الدراسة وجمع البيانات والمعلومات حول المشكلة من أجل أن تساعد هذه الخطوة في وضع خطة للتدخل المهني مما يساعد في حل المشكلة.

٢- **تحديد أهداف التدخل المهني وتقدير المشكلة :** الخطوة التالية التي يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يحددها في وضع وتحديد الأهداف، ما هي وجهة نظر نسق العميل في المشكلة التي تتطلب حلاً؟ وما هي الجهود السابقة التي بذلها لعلاج المشكلة؟ وما هي نتيجة هذه الجهود؟....بمعنى آخر فإنه بمجرد تحديد المشكلة فإننا في حاجة إلى اتخاذ قرار بشأن العائد المرغوب من العمل في هذه المشكلة أو تحديد الأهداف.

فبعد تحديد المشكلة نبدأ في جمع المعلومات حول المشكلة والأهداف حول نسق العميل وحول الموقف، ثم يبدأ كل من الأخصائي والعميل في تشخيص المشكلة أو تقديرها لوضع كل منهما على علم بالمعلومات التي جمعت عن المشكلة والهدف والموارد المتاحة والصعوبات والمعوقات التي تواجه حل المشكلة.

الجهد والعمل المطلوبين لحل المشكلة من كل من العميل والأخصائي الاجتماعي كما أنه على كلاً منهما أن يتخذوا قرار بشأن دور كل منهما في التأثير على المشكلة نحو الاتجاه المرغوب ... ثم بناء خطة للتدخل المهني ... وهذا ما نسميه أحياناً بالتعاقد.

٣- **التعاقد :** تعتبر عملية التعاقد عملية حديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية وأحياناً يتم هذا التعاقد من خلال متخصصين، وببساطة فإن التعاقد في الخدمة الاجتماعية يعني وضع كل من الأخصائي ونسق العميل على دراية بالنتائج المترتبة على القرارات التي تتخذ للعمل معاً لحل المشكلة وتحديد دور كل منهما في عملية التدخل المهني، والمسئوليات التي تقع على عاتق كل منهما من البداية، لأن ذلك يسهل عملية التدخل المهني.

والتعاقد يفيد في تحديد وتحقيق المشاركة الكاملة بين الأخصائي والعميل لأنه إذا عمل الأخصائي الاجتماعي بمفرده مستقلاً عن العميل، وإذا لم يعرف العميل مسئولياته ودوره في التدخل المهني فإن خطة التدخل المهني سوف تفشل .

وفي هذا التعاقد يتم تحديد الأهداف من التدخل المهني وحصر الموارد والإمكانيات المتاحة وتحديد استراتيجيات التدخل المهني وتحديد التكتيكات، ودور كل من الأخصائي ونسق العميل وتحديد الأدوات التي يمكن أن تستخدم في التدخل المهني، وغالباً ما توضع النقاط السابقة في شكل خطة.

٤- **مرحلة التدخل المهني لتحقيق التغير المطلوب :** وفي هذه الخطوة من خطوات التدخل المهني يتم تنفيذ الخطة التي تم وضعها لتحقيق التغير المطلوب والتعاون بين الأخصائي ونسق العميل لتحقيق ما يسمى بالعلاج (علاج المشكلة) وتحقيق التأثير المطلوب وتتضمن هذه الخطوة الأفعال المطلوبة لحل المشكلة.

وفي هذه الخطوة يبذل الأخصائي الاجتماعي جهداً كبيراً في توضيح أبعاد الخطة لنسق العميل وللنسق المهني المشارك في التدخل المهني، كما يتم توزيع المسئوليات وتنظيم الجهود المهنية والتنسيق بين كافة العناصر المشاركة في التدخل المهني.

والمتابعة الميدانية لهذه الجهود والتقييم المبدئي أو المرحلي لكل خطوة أو لكل هدف جزئي تم تحقيقه ومواجهة المشكلات والصعوبات التي تحول دون تحقيق أهداف التدخل المهني وضرورة الالتزام بالبرامج الموضوعية ومستوى الأداء والتوقيت الزمني والأدوار الموزعة طبقاً لعملية التعاقد.

٥- **مرحلة التقييم** : يعتبر التقييم آخر وأهم خطوات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، فمن خلال التقييم نستطيع أن نتعرف على مدى فاعلية الحل الذي تم لهذه المشكلة التي نتصدى لها فنحن لا نعتبر أن التدخل المهني قد تم إلا إذا تمت عملية التقييم .

وعملية التقييم عملية تعاونية بين نسق العميل ونسق التغيير(الأخصائي الاجتماعي)... وهي عملية رسمية يمكن أيضا أن تتم بواسطة أشخاص آخرين غير الأخصائيين الاجتماعيين المشاركين في التدخل المهني.

**أسئلة المحاضرة :**

**السؤال الأول : عرف / عرف المصطلحات الاجتماعية التالية : التدخل المهني – الاستراتيجية - التكتيك .**

**الإجابة :**

**مفهوم التدخل المهني :** هو العمل الصادر من الأخصائي الاجتماعي والموجه إلى النسق أو إلى جزء منه بغرض إدخال تغييرات عليه أو إحداث تغييرات منه، بحيث يكون التدخل مبنياً على معارف الخدمة الاجتماعية وملتزماً بقيمها، وقد يكون النسق فرداً أو جماعة أو مجتمع محلي.

☞ ويعتمد التدخل المهني على تقدير الموقف والتدخل والتقييم كما يتضمن وضع الاستراتيجيات وتنفيذها خلال أنشطة مهنية تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب.

☞ ويشير مفهوم التدخل المهني أيضاً إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وتحتوي على جمع المعلومات وتحليلها والمهام التي يقوم الأخصائي الاجتماعي بما يؤدي إلى التغيير المطلوب للعملاء.

☞ ويرى البعض أيضاً أن التدخل المهني هو مقدار ما يسهم به الأخصائي الاجتماعي أثناء الممارسة المهنية، حيث أنه يضع الأهداف التي يريد تحقيقها وكيفية تحقيق الأهداف والوسائل التي تؤدي إلى تحقيقها، بالإضافة إلى مراجعة ما قام به من أفعال للتأكد من أن الممارسة المهنية قد حققت الأهداف المرجوة.

**أما استراتيجيات التدخل المهني :** فهي المنهج الذي يتبعه الأخصائي لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية، وتتضمن الاستراتيجية مجموعة من المسلمات الأساسية توضح وجهة النظر العلمية والتي تمثلها.

**أما مصطلح التكتيك :** فهو مصطلح ملازم للاستراتيجية وهو يشير إلى الوسيلة أو الطريقة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تطبيق الاستراتيجية.

فاختيار الأخصائي لاستراتيجية معينة يفرض عليه أسلوب أو أساليب معينة لترجمة هذه الاستراتيجية إلى واقع ملموس.

**السؤال الثاني : قارن أو قارني بين نسقي التغيير والعملاء؟**

**الإجابة :**

• **نسق التغيير :** ينظر إلى الأخصائي الاجتماعي باعتباره مغيراً اجتماعياً والذي يعمل كمتخصص في المؤسسات مع أنساق أخرى والمؤسسة التي يعمل الأخصائي بها أو يشكل جزء منها يمكن

النظر إليها أيضاً كنسق للتغيير والتي تؤثر بطريقة واسعة على سلوك الأخصائيين من خلال سياستها ومواردها.

- **أما نسق العملاء :** يمكن النظر إلى الناس كجزء من نسق العملاء عندما يطلبون الخدمة من الأخصائيين الاجتماعيين وعندما يتوقعون أنهم سوف يستفيدون من هذه الخدمة وعندما يدخلون في تفاعل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مع الأخصائيين الاجتماعيين، فالعملاء هم الذين يأتون إلى المؤسسات التطوعية طالبين مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين.

**السؤال الثالث : اشرح أو اشرحي استراتيجيات الإقناع والضغط ؟**

**الإجابة :**

- **استراتيجية الإقناع :** وتقوم هذه الاستراتيجية على التعاون والاتفاق على الهدف، وتستهدف إحداث تغييرات في الأفراد أنفسهم لإكسابهم المهارات والخبرات التي تساعد على العمل لحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، والتي تهتم بأسلوب حل المشكلة أكثر من اهتمامها بحل المشكلة ذاتها.
- وتعتمد هذه الاستراتيجية على إتاحة الفرصة للمواطنين ليجلسوا معاً ويناقشوا أمورهم ويتبادلوا الرأي حول حاجاتهم ومشكلاتهم، والعمل على إشباعها على أساس تعاوني وباستخدام إجراءات ديمقراطية وأهم تكتيكات هذه الاستراتيجية ما يلي:-
  - 1- تأمين الاتصالات بين الجماعات وإيجاد فرص متساوية لحدوث هذا الاتصال.
  - 2- إتاحة الفرصة للمناقشات الواسعة والجماعية في عرض وتحليل المشكلات أو المواقف وتبادل الآراء والأفكار حولها.
  - 3- تقليل الاختلافات بين الجماعات وأهدافها والتي تعترض الوصول إلى قرار سليم.
  - 4- جمع أكبر حشد من البيانات والحقائق حول الموضوع المراد تقريره.
- **أما استراتيجية الضغط :** وتقوم هذه الاستراتيجية على أساس أن الجماعات المختلفة في المجتمع قد لا تتفق دائماً في الرأي، كما أن المسؤولين ومتخذي القرار لن يستجيبوا بتلقائية لحاجات ومطالب أهالي المجتمع المحلي، إلا إذا شعروا بقوة هؤلاء المكانية، كما أن الصراع الاجتماعي أمر حتمي لا يمكن تجنبه دائماً وأن استخدام الضغط قد يكون له فائدة كبرى في الإسراع بإحداث التغيير المرغوب.

**انتهت المحاضرة**

**إعداد : لذة غرام**

## المحاضرة السابعة

### التوطين في الخدمة الاجتماعية

#### أهداف المحاضرة :

- إلمام الطلاب والطالبات بمفهوم التوطين .
- تحليل الطلاب والطالبات للآراء المختلفة حول مفهوم التوطين .
- إدراك الطلاب والطالبات لأهمية التوطين.
- تفسير الطلاب والطالبات للتوطين في المجتمع السعودي.

#### عناصر المحاضرة :

- الحاجة إلى توطين الخدمة الاجتماعية .
- مفهوم التوطين .
- أهمية توطين الخدمة الاجتماعية «نتائج التوطين».
- توطين الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية.
- عرض لبعض محاولات توطين الخدمة الاجتماعية في بعض الدول النامية.
- متطلبات توطين الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي.
- بعض اتجاهات توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية
- أسئلة المحاضرة .

#### الحاجة إلى توطين الخدمة الاجتماعية :

نتيجة للمتناقضات والمشكلات التي تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية والتصديق والإدراك المجتمعي لها، فلقد برزت الحاجة إلى محاولة لإيجاد صيغة ملائمة لاحتياجات ومشكلات المجتمع في الدول النامية، أو إلى أقله الخدمة الاجتماعية مع الظروف الثقافية لتلك المجتمعات.

☞ بحيث تكون أهداف ومجالات العمل والعمليات والتكتيك والفسلفة الموجه للخدمة الاجتماعية في المجتمع نابعة من جذوره وقيمه، حتى تكون أكثر فائدة وجدوى في خدمته، وأن تساهم المهنة بفاعلية في النهوض به وهذا ما نعني به التوطين.

وقبل أن نوضح ما المقصود بالتوطين ينبغي أن نشير إلى أن هناك عدة آراء حول هذه القضية والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- 1- هناك رأي ويمثله الجيل الأول من الأخصائيين الاجتماعيين في الدول النامية ومؤداه أن الطبيعة الإنسانية واحدة في أي مكان، وأن الخدمة الاجتماعية من تلك الوجهة التقليدية هي مهنة مثل الطب والهندسة، تتعدى الحدود المحلية والقومية أي أنها عالمية، وما ثبت أنه نافع ومفيد للدول المتقدمة يجب أن يكون أكثر من مفيد بالنسبة للدول النامية.

ولقد رد بعضهم على هذا الخلط الفكري بأنه لم يفرق بين مجالات "التكنولوجيا المادية" والمجالات التي تتصل بالبشر وكلاهما يختلف عن الآخر، إذ أن الخدمة الاجتماعية بالضرورة مهنة تتعامل أساساً مع الناس، ولذلك فإن ممارستها لا يمكن أن تنفصل بأي حال عن البناء الاجتماعي والثقافي الذي تمارس فيه.

٢- ويرى «جاكوب Jacob» أحد أساتذة الخدمة الاجتماعية في الهند أن الخدمة الاجتماعية قد نشأت في المجتمعات استجابة لمشكلات خاصة بتلك المجتمعات، ونتيجة لظروف خاصة بها، وبطبيعة الحال فإن هناك بعض المسلمات الأساسية للمهنة، يمكن أن تصلح لجميع الناس في كل المجتمعات، بمعنى أن تطبيق الخدمة الاجتماعية في أي وطن يجب أن يضع أمامه الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة بهذا الوطن، والأنماط الثقافية التي تميزه .

إذ أنه في البلاد المتخلفة تكنولوجياً واقتصادياً توجد ظروف تختلف تماماً عن ظروف الدول المتقدمة، بحيث لا يمكن لهذه البلاد ببساطة تطبيق طرق الخدمة الاجتماعية ووسائلها الفنية التي نشأت وتطورت في دول الغرب المتقدمة صناعياً وتكنولوجياً، ولذلك فإنه يدعو إلى التوصل إلى خلفية نظرية ملائمة وإطار مهني يصلح للممارسة في البلدان النامية .

٣- يدعم هذا الاتجاه أيضاً «هربرت Herbert» الذي يرى أن الخدمة الاجتماعية إذ تدرك اختلاف الأنظمة الاجتماعية التي تحاول تنميتها من ثقافة لأخرى ، فيجب على الخدمة الاجتماعية بالتالي أن تختلف من ثقافة إلى أخرى .

- وربما لم تكن أي مهنة أخرى معتمدة إلى حد كبير على التنظيم الاجتماعي، وبناء المجتمع مثل الخدمة الاجتماعية.
- ويضيف «هربرت» أنه لا يمكن النظر إلى الخدمة الاجتماعية على أنها الشيء نفسه في كل المجتمعات، فإنها تتصف بالمرونة، فهذا الأمر الذي قد يجعل الأخصائيين الاجتماعيين في مكان ما لا يتبعون الأساليب نفسها في مكان آخر.

٤- وهناك مشكلة أساسية تواجه عملية "التوطين" وهي أن الممارسين الغربيين الذين ينتدبون للعمل في برامج المعونة الدولية للدول النامية من الأمم المتحدة، يواجهون صعوبات في أداء عملهم كمستشارين لبرامج المساعدات الفنية أو في تعليم الطلاب في هذه الدول.

ومن الغريب أن بعض المهنيين في الدول النامية قد قبلوا هذا التصور وهم بهذا قد وقعوا في خطأ مزدوج ، فقد أخطأوا مرة عندما قبلوا النماذج الأجنبية للممارسة دون تمحيص أيضاً، وهم يضاعفون الخطأ الآن عندما يقبلون دون تمحيص أيضاً الحلول التي يقترحها الأجانب لحل المشكلات التي ترتبت على الخطأ الأول، والأكثر إثارةً للدهشة أن هذا كله يحدث في وقت تنتشكك فيه الدول المصدرة للنماذج نفسها في قيمة تلك النماذج.

مما سبق يتضح أنه لا بد من الاتجاه إلى توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية ولقد ازدادت رغبة المهنيين نحو الأخذ بهذا الاتجاه، وربما تكون هذه الرغبة نابعة من إحساسهم أنه قد حان الوقت ليقوموا بعمل شيء يفيد المهنة، ويدعمها ويساعد في الوقت نفسه على تزايد الاعتراف المجتمعي والتصديق بالنسبة لها.

ذلك أن التوطين أساساً يهدف إلى أن تكون الخدمة الاجتماعية معبرة لاحتياجات أفراد المجتمع وأكثر فاعلية في مواجهة مشكلاتهم.

**وهنا نستشهد برأي «ستين Stein»** الذي يؤكد أنه لا يوجد في الواقع ثم اختلاف على ضرورة وأهمية توطين الخدمة الاجتماعية الذي يعارض هذا الاتجاه أنه كمن يضرب حصاناً ميتاً، ومما يجعل المهنيين يلحون في الاتجاه إلي التوطين، أن الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية لم تتخذ نمطاً ثابتاً، بل تعرضت لعدة تغييرات جعلتها أكثر تلائم مع متطلبات هذا المجتمع .

### مفهوم التوطين :

- **يعرفه السيد أبو بكر بأنه:** (تلك الجهود العلمية والعملية التي تبذل لإحداث تغييرات في بعض مكونات الخدمة الاجتماعية في البلد الذي نقلت إليه بقصد التوصل إلى بعض الابتكارات والتجديدات استجابة للعوامل الثقافية لهذا المجتمع، والمختلفة بقدر ما عن العوامل في المجتمع الذي انتقلت منه هذه المهنة وذلك لكي تصبح أكثر إيجابية وفاعلية لمواجهة المشكلات الاجتماعية.)
- **أما بالنسبة لرأي "إبراهيم عبدالرحمن رجب"** فإنه يشير إلى أن مصطلح التوطين من المصطلحات التي استخدمها الغرب، والمهنيون في إشاراتهم لعدد من الطرق التي تحاول تطوير النموذج الغربي لكي يتناسب مع الظروف والأحوال السائدة للدول النامية.
- **ويفضل "إبراهيم عبدالرحمن رجب"** استخدام مصطلح "تأصيل" عن مصطلح "التوطين" ويقصد به التعبير عن عملية مواجهة الموقف من الزاوية الصحيحة ألا وهي زاوية النسق الذي يمارس فيه، بحيث تحاول المهنة أن تتصدى لمواجهة المشكلات الاجتماعية وحرية كاملة دون أن تربط نفسها بالنماذج المستوردة .
- **ويؤكد على أنه لا يجب تفسير مصطلح "التأصيل"** بطريقة مغلقة معادية لما هو أجنبي، ويزيد قائلاً أن التأصيل لا يتنافى مع التعلم من الآخرين، ولكن لكي يكون التعلم من الآخرين صحيحاً فلا بد أن يكون مبنياً على المحافظة على الهوية الذاتية وإذا كانت الخدمة الاجتماعية في الدولة النامية لن تستفيد شيئاً من فرض العزلة على نفسها، فإنها لن تفيد أيضاً من التقليد السطحي الزائف للنماذج الأجنبية .
- **كما يعرف "عبد العزيز مختار" (التوطين) بقوله:** (هي تلك الجهود العلمية المنظمة التي تستهدف تطوير نظريات ومكونات البناء المعرفي النظري للخدمة الاجتماعية، حيث تلائم عند تطبيقها ظروف وفلسفة مجتمع معين والاستفادة عند القيام بذلك من نتائج توطين الخدمة الاجتماعية ومن ممارستها في مجتمعات أخرى مع الحفاظ على الجوانب العامة والأساسيات العامة للمهنة) .
- **أما "عبدالفتاح عثمان" فيعرف (التوطين) بأنه :** (تلك الجهود العلمية التي تبذل لإحداث تغييرات في بعض مكونات الخدمة الاجتماعية ثقافياً من الخارج بقصد التوصل إلى بعض الابتكارات والتجديدات، استجابة لبعض الظروف المساندة للمجتمعات التي انتشرت فيها الخدمة الاجتماعية وذلك لكي تكسب الخدمة الاجتماعية فاعلية أكثر في تنمية المجتمع العاملة فيه وحل المشكلات الاجتماعية).

والهدف الأساسي من التوطين هو إكساب المهنة فاعلية يدرکها المجتمع في تحقيق الأهداف التي تحددها المهنة في الإطار الثقافي للمجتمع الذي توجد فيه على نحو يجعل من الخدمة الاجتماعية موضع اهتمام وتقدير قومي.

### وتبعاً لذلك يمكن القول أن التوطين يتضمن :

- ١- تحديد وظائف الخدمة الاجتماعية في المجتمع بحيث تصبح هذه الوظائف أساسية وليست ثانوية بالنسبة للمجتمع.
  - ٢- تحديد الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها الخدمة الاجتماعية في المجتمع لتحقيق هذه الأهداف بكفاءة.
  - ٣- التوصل إلى بعض الأساليب التقليدية التي يستخدمها المجتمع لحل بعض مشكلاته الاجتماعية لاستخدامها كتكنولوجيا مهنية.
  - ٤- تكوين فلسفة وإطار قيمي للخدمة الاجتماعية يتفق مع تراث المجتمع التاريخي وأيديولوجيته الدينية والسياسية وتطلعاته وآماله في مزيد من التقدم والتحديث .
  - ٥- اختيار وتكوين قاعدة علمية متمشية مع الأهداف التي تسعى الخدمة الاجتماعية لتحقيقها.
  - ٦- اختيار وابتكار مهارات تسهل الممارسة المهنية في البيئة الاجتماعية التي تحاول الخدمة الاجتماعية التأثير فيها.
  - ٧- مراعاة الظروف المحلية والإقليمية المتميزة في نطاق المجتمع القومي الواحد – ما أمكن ذلك وما دام ذلك ضرورياً لفاعلية الأداء المهني – بجانب مراعاة الظروف الثقافية القومية .
  - ٨- توفير نظام إعداد مهني يتلاءم مع الإمكانيات البشرية والاقتصادية والمتطلبات التنموية، بحيث يحقق هذا النظام أفضل عائد ممكن مقارنة بالإمكانيات المستثمرة.
  - ٩- تحديد مجالات العمل وتقدير ثقل كل مجال بالنسبة للمجالات الأخرى في ضوء الاهتمامات القومية .
  - ١٠- اختيار وتكوين البناءات والتنظيمات التي تمارس من خلالها نشاطات الخدمة الاجتماعية والتي تصلح أكثر من غيرها لتوصيل الخدمات إلى من يستحقونها ويحتاجون إليها .
- وبعد التوصل إلى قدر متقدم من التوطين في المجتمع، يمكن تحديد المكونات المهنية التي استمرت دون تغيير يذكر والمكونات الأخرى التي نتجت عن التغيير.
  - وتلك المكونات التي استمرت دون تغيير منذ أخذها من المصدر تُعدُّ موطنه هي الأخرى لأنها كما هي أو بدون تغيير حاسم، وصالحة للتكامل مع النسيج الثقافي للمجتمع الذي أخذ بها وتقبلها .

### أهمية توطين الخدمة الاجتماعية «نتائج التوطين» :

أن قضية التوطين من القضايا المهمة بالنسبة لدعم الخدمة الاجتماعية وزيادة فاعليتها، وأن الاتجاه إلى عملية توطين الخدمة الاجتماعية سترتب عليه آثار مهمة وبعيدة المدى بالنسبة لمستقبل هذه المهنة ونموها ونذكر على سبيل المثال ما يلي :

- ١- ارتفاع مكانة المهنة في المجتمع كمهنة كاملة وكذلك العاملين فيها.
- ٢- حصول المهنة على تأييد قومي أكبر من النواحي المادية والمعنوية .
- ٣- جذب المهنة لعناصر بشرية من نوعيات أكثر استعداداً، وكفاءة للانضمام في صفوفها .

- ٤- تطوير مناهج الخدمة الاجتماعية، والارتقاء بمستوى الإعداد المهني والتدريب للممارسين وكذلك الارتفاع بمستوى البحوث المتعلقة بالجوانب النظرية والممارسة المهنية.
- ٥- تطور وجود المهنة واستقرارها في المجتمع، وتحولها لتصبح نظاماً اجتماعياً له كيانه الخاص المتكامل مع النظم الاجتماعية الأخرى .
- ٦- التوصل إلى نماذج ناجحة من التوطين ، يمكن أن تدرس ويكون لها أكبر الأثر في مجتمعات متقاربة بالثقافة كالدول العربية مثلاً.

### توطين الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية :

#### **المدخل إلى توطين الخدمة الاجتماعية :**

- بعد أن تبين لنا الوضع الذي عليه الممارسة، والذي اتضح منه جلياً مدى التباين بين أساليب ممارسة الخدمة الاجتماعية والواقع الثقافي والاجتماعي الذي تعيشه الدول النامية.
- يجب أن نوضح كيف يمكن تبلور نماذج للممارسة تصلح لإشباع الاحتياجات المحلية للدول التي تمارس فيها الخدمة الاجتماعية، كما نوضح هنا أن المدخل إلى توضيح صيغة الممارسة أكثر ملائمة للواقع المحلي في مجتمع ما يعتمد أساساً على آراء أساتذة الخدمة الاجتماعية والممارسين لها .
- ومن خلال التعرف على واقع تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي ، من حيث مكانة تبعية تعليمها في المؤسسات التعليمية، والمقصود به هل يتم تعليم الخدمة الاجتماعية من خلال كلية متخصصة؟ أو معهد متخصص؟ أو مدرسة؟ أم يتم على مستوى شعبة في قسم الاجتماع أو الدراسات الاجتماعية؟
- وما الكيفية التي يتم بها اختيار طلاب الخدمة الاجتماعية؟
- وما المقررات الدراسية التي يتلقونها والمراجع التي يرجع إليها ويستند إليها أساتذة الخدمة الاجتماعية؟
- وهل المراجع والأدبيات تحتوي على مادة تعبر عن الواقع المحلي؟
- ثم التعرض لنتائج العملية التعليمية للخدمة الاجتماعية وهي إعداد الممارسين في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة، وهل كشفت هذه الممارسة عن بعض المآخذ والمثالب والسلبيات؟
- وما الاستراتيجيات والتكتيكات التي يجب أن تتبع من جانب المؤسسات التعليمية بالتعاون مع المؤسسات الاجتماعية ، حتى يمكن تلافي هذه المآخذ والمثالب وتستطيع بالتالي المؤسسات التعليمية أن تسهم في إعداد ملائم لممارسة ذات فاعلية؟

#### **عرض لبعض محاولات توطين الخدمة الاجتماعية في بعض الدول النامية :**

- تعرضت بعض الدول النامية لمحاولات توطين الخدمة الاجتماعية بها ، أخذة في تقديرها الظروف الاجتماعية والإمكانات المادية والقيم السائدة في المجتمع، وفيما يلي نستعرض بليجاز محاولات توطين الخدمة الاجتماعية في بعض الدول النامية وإبراز الجوانب التي شملتها عملية التوطين في هذه الدول عن مجتمعنا العربي اختلافاً كثيراً.
- وفي هذا المجال يذهب عبد العزيز مختار إلى ما يسمى بتوطين الخدمة الاجتماعية من خلال منظور إسلامي حيث يرى أنه من الأفضل أن ننظر ، ونتعرف، ونعي ، ونفهم، ونطبق ما هو متاح في

أيدينا، من منظور إسلامي تمثل مشتملات نظاماً متكاملأ ، ويعد بمثابة الأساس الصحيح لممارسة كل طرق الخدمة الاجتماعية وتوضع بمقتضاه كل سياسات وخطط وبرامج مشروعات الرعاية الاجتماعية .

ويرى كثير من أساتذة الخدمة الاجتماعية ، أن المدخل إلى توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية ، أو تبني صيغة ملائمة للممارسة تتفق وواقع هذه المجتمعات، لابد أن ينطلق من الخطوات الآتية :-

- ١- إعادة توجيه تعليم الخدمة الاجتماعية ليتحول بطريقة جادة لاحترام وتجميع واستخدام أي محاولات ولو محدودة من خبرات الممارسة المحلية .
- ٢- تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على الثقة في خبراتهم وتسجيلها ، ومقارنة ملاحظاتهم وابتكاراتهم والمبادئ العامة للممارسة واختبار تلك المبادئ في الميدان .
- ٣- وكذلك تسجيل خبرات الممارسة التي تثبت صلاحيتها أو التي لم تثبت صلاحيتها ولا بد من توطيد العلاقة بين الممارسين والباحثين، وتبادل الخبرات والنشرات المهنية وعقد المؤتمرات وحلقات المناقشة التي تساعد على بناء نظرية الممارسة .

#### متطلبات توطين الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي :

- اتضح من عرضنا السابق لوضع نشأة وتطوير تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها في المجتمع السعودي أنها تتشابه إلى حد كبير لأوضاعها في كثير من البلدان النامية، غير أنها تتميز في المجتمع السعودي بأنها نُقلت عبر جمهورية مصر العربية.
- وكان الاعتماد الكبير في العملية التعليمية الخاصة بها على يد أساتذة غير سعوديين نظراً لحدثة المهنة بالمملكة ، كما أن معظم المراجع والمؤلفات وأدبيات الخدمة الاجتماعية التي يعتمد عليها الأساتذة في تناولهم للمادة العلمية ، أو التي يرجع إليها الطلاب لا تشير في كثير منها على الواقع المحلي، ولا تستشهد بحالات دراسية مستمدة من المجتمع، وذلك على مستوى طرق الخدمة الاجتماعية الثلاث (خدمة فرد - خدمة جماعة - تنظيم مجتمع).
- فضلاً على أن المناهج والمقررات قد لا تفي بإعداد ممارس قادراً على مواجهة المواقف المهنية في مختلف المجالات، كما أن المناهج والمقررات في عموميتها قد لا تواكب احتياجات المجتمع التنموية .

وفي رأينا أن هناك مجموعة من الأسباب الرئيسية التي قد تجعل الحاجة ملحة لإيجاد صيغة ملائمة لممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي لتكون أكثر تلاؤماً وتكيفاً مع الواقع المحلي الخاص به وهي:-

- ١- عدم وجود هوية محددة لتعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي: فتعليم الخدمة الاجتماعية بها متأرجح بين شعبة في قسم الاجتماع ، أو الدراسات الاجتماعية أو بين قسم مخصص لها في كلية ، وفي حالة واحدة نجد تعليمها يخصص له معهد ولكن للبنات فحسب.
- ٢- عدم ملائمة بعض الأساليب الفنية لطرق الخدمة الاجتماعية: كالزيارة المنزلية التي قد تجد من الظروف الاجتماعية للمجتمع السعودي كثيراً ما تعوق تحقيق الهدف منها .

- ٣- اعتماد العملية التعليمية للخدمة الاجتماعية على غير السعوديين: مما قد يجعلهم يتناولون مقررات ومواد تدريسها متأثرين بالخلفية العلمية الخاصة بهم .
- ٤- عدم وجود الكتب والمراجع الدراسية المحلية: واعتماد العملية التعليمية على مؤلفات وتراجم ومقتبسات، تخلو في أغلب الأوقات من الإشارة إلى المجتمع السعودي ، أو تشير إلى حالات تختلف في أيديولوجيتها عن الأيدولوجية الخاصة بالمجتمع السعودي .
- ٥- فقدان الصلة بين المؤسسات التعليمية التي تقوم على عملية تعليم الخدمة الاجتماعية: وعدم التنسيق بينها في وضع الخطط لإعداد الأخصائي الاجتماعي، حيث تقوم كل مؤسسة بوضع خططها وبرامجها التعليمية بعيدة عن التشاور مع المؤسسات الأخرى، مما قد يوجد تفاوتاً في مستويات إعداد الأخصائي الاجتماعي .
- ٦- الاستعانة في المشروعات الاجتماعية وبرامج التنمية الاجتماعية ببعض المستشارين الأجانب لبرامج المساعدات الفنية ، أو في تعليم الطلبة مما يضاعف من الاتجاه إلى الأخذ بالنماذج الأجنبية للممارسة، حينما – يؤخذ بالحلول التي يقترحها المستشارون الأجانب لحل المشكلات، والأكثر مثاراً للدهشة هنا أن هذا يحدث كله في وقت تشكيك فيه الدول المصدرة لهذه النماذج نفسها في قيمة تلك النماذج .
- ٧- عدم إدراك كثير من المسؤولين في المؤسسات التي تعمل بها الخدمة الاجتماعية كمهنة ثانوية بوظيفة الخدمة الاجتماعية عامة ، ولأدوار الأخصائيين خاصة .
- ٨- قيام بعض الوزارات والهيئات بتكليف هيئات أجنبية برصد بعض الظواهر الاجتماعية، والقيام ببعض الدراسات الاجتماعية في المجتمع السعودي بأسلوب قد لا يتواءم مع الواقع المحلي للمجتمع، وكان من الممكن والأفضل إسنادها إلى الأقسام المختصة بالجامعات.
- ٩- ضعف الصلة التي تربط الجامعات بالمؤسسات التي تمارس فيها الخدمة الاجتماعية ويلحق بها الطلاب للتدريب، وإن وجدت الصلة فهي لا تقي بأغراض زيادة الإدراك المجتمعي بالخدمة الاجتماعية في محيط القطاعات المختلفة للأجهزة الحكومية .
- ١٠- اتضح لنا من خلال طلبنا لبعض التقارير والإحصائيات الخاصة بتوظيف الأخصائيين الاجتماعيين بمختلف المؤسسات الحكومية عن طريق ديوان الخدمة المدنية ، أنه لا يوجد مسمى ثابت لخريج الخدمة الاجتماعية، فتارة يطلق عليه أخصائي اجتماعي وتارة يطلق عليه باحث اجتماعي (وهي الأكثر شيوعاً واستخداماً) ومشرف اجتماعي، وتارة أخرى يطلق عليه موجه اجتماعي، مما يستوجب معه أن يأخذ هذا الموضوع اهتماماً من قبل المؤسسات وديوان الخدمة المدنية .
- ١١- ونحن بصدد الإشارة إلى الأسباب الرئيسة للاتجاه نحو توطين الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي، فإننا نستند إلى بعض الملاحظات والدراسات حول إعداد الأخصائي الاجتماعي للممارسة في المجالات المختلفة، وذلك من قبل بعض المنفذين للخدمة الاجتماعية بالإدارة العامة لتوجيه الطلاب وإرشادهم بوزارة المعارف والإدارة العامة للصحة النفسية والاجتماعية بوزارة الصحة، لتقويم وضع الخدمة الاجتماعية وممارستها في المجال الطبي والمجال المدرسي .
- أما عن الإدارة العامة لتوجيه الطلاب وإرشادهم فلقد أرسلت بعض الملاحظات لديوان الخدمة المدنية الذي قام بالتالي بإرسالها إلى الجامعات لإبداء الرأي فيها ، وتنصب حول واقع الدراسة بأقسام علم النفس والخدمة الاجتماعية والاجتماع بمختلف الجامعات والتي انتهت إلى أن البرامج

الدراسية الحالية لهذه الأقسام تبتعد كثيراً عن مجال توجيه الطلاب وإرشادهم سواء من حيث الأهداف العامة، أو من حيث المحتوى.

- ورأت أن قسم علم النفس يأتي في المقدمة ، من حيث إعداده للمرشد الطلابي مع الاقتراح بالتوجيه لأقسام علم النفس أن تتضمن برامجها الحالية بعض المجالات التي لا بد منها لإعداد المرشد الطلابي على أن تصبح إجبارية لمن يرغب العمل في هذه المهنة.

### بعض اتجاهات توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية :

هناك بعض الملامح التي أخذت تتضح في إقامة الخدمة الاجتماعية في الدول النامية منها :-

١- تتسم الخدمة الاجتماعية في الدول النامية بالاتجاه إلى غلبة الأهداف التنموية على الأهداف العلاجية

وقد اتخذت الخدمة الاجتماعية ذات الصيغة التنموية عدة مسارات، منها :-

(أ) العمل على أعداد كبيرة من المواطنين كما هو الحال في أمريكا اللاتينية.

(ب) العمل في نطاق خطط التنمية القومية لتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية لتلك الخطط كما هو الحال في بعض الدول الإفريقية .

(ج) العمل في مجالات تنمية المجتمعات المحلية ولكن في إطار خطة قومية عامة لتنمية المحليات كما يحدث في الهند.

(د) العمل في مجالات تنمية المجتمعات المحلية بدون خطة قومية عامة لتنمية هذه المحليات كما يحدث في بعض الدول الأفريقية المتحدثة بالإنجليزية .

- والعمل في مجالات التنمية ليس غالباً على الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية والدول الغربية الصناعية حيث مازال التركيز على توفير الخدمات للأفراد والجماعات الصغيرة .

٢- تميزت الخدمة الاجتماعية في بعض الدول غير المستقرة سياسياً وفي أمريكا اللاتينية على وجه الخصوص، بانغماس قوى من جانب المهنة في العمل السياسي ومن ثم ظهر ما يسمى بتسييس الخدمة الاجتماعية، وفي مثل هذه الحالات تسمى المهنة المسيسة إلى تبني ايديولوجية سياسية لتصبح فلسفة موجهة لها .

٣- نتج عن تبني الخدمة الاجتماعية في الدول النامية لأهداف إنمائية إلى ظهور أهمية خاصة لطريقة تنظيم المجتمع بالنسبة للطرق الأخرى في الخدمة الاجتماعية لأن هذه الطريقة تتعامل مع أعداد أكبر من المواطنين وتتسم أهدافها بالإنشاء والتنمية .

٤- وواكب ذلك ميل إلى اتجاه القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية نحو السياسة والتخطيط الاجتماعي والاقتصادي وعلم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي بدلاً من تركيز الخدمة الاجتماعية العلاجية على علم النفس الإنحرافي .

- وذلك الاتجاه إلى تكوين مثل هذه القاعدة العلمية يعني نضج توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية .

- ٥- لم تظهر بعد مبادئ جديدة للخدمة الاجتماعية في الدول النامية وما زالت تطبيق المبادئ المألوفة للخدمة الاجتماعية الأمريكية، بيد أن أسلوب تطبيق بعض المبادئ يختلف في بعض الدول النامية عنه في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة للاختلافات الثقافية بين الدول النامية والمجتمع الأمريكي .
- ٦- يميل الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين في كثير من الدول النامية إلى تخريج ممارس عام على مستوى التعليم الجامعي وإن كان بعض الدول النامية تركز بجانب ذلك إلى إعداد بعض العاملين على مستوى العمل في القرية ولكن لا يعتبر هؤلاء مهنيون .
- ٧- كذلك لم تجد الدول النامية حرجاً في تكوين هيئات تدريس في معاهد الخدمة الاجتماعية من خريجي الدول العربية ، فلا معنى مثلاً لإرسال مبعوث إلى دولة صناعية يتعلم فيها كيفية التعامل مع حالات فردية تعاني من تفكك العلاقات الاجتماعية في المجتمعات المحلية ومجتمع الجيرة بل وجماعة الاسرة في حين أنه عندما يعود إلى وطنه سيجد أن هذه الوحدات الاجتماعية ليست متماسكة فحسب بل أنها تذوب في كيان قبلي شديد التماسك .
- ٨- يعمل الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين في الدول النامية في مؤسسات حكومية رغم أن العمل المهني قد عانى من تأثير عكسي من جانب سيطرة العمل المكتبي الروتيني ، إلا في المؤسسات الحكومية بدلاً من نمط العمل المهني في مؤسسات تطوعية غير حكومية وهو المنبع الذي خرجت منه الخدمة الاجتماعية الأمريكية .
- ٩- تميزت الخدمة الاجتماعية في كثير من الدول النامية بالتركيز على المجال الريفي عكس تركيز العمل المهني على المجتمعات الحضرية في الدول الغربية الصناعية، كما أن الهند تميزت أيضاً بقوة مجال الخدمة الاجتماعية العمالية وهو مجال عمل مازال وليداً بالنسبة للخدمة الاجتماعية الأمريكية.
- ١٠- قدمت الهند أيضاً فكرة التخصص في مجال العمل ، في حين أن الخدمة الاجتماعية الأمريكية اتسمت بالتخصص في الطرق المهنية وليس في مجالات العمل المهني .

#### أسئلة المحاضرة :

س ١: فسر أو فسري الحاجة إلى التوطين؟

الإجابة :

- إن الحاجة إلى توطين الخدمة الاجتماعية كانت نتيجة للمتناقضات والمشكلات التي تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية والتصديق والإدراك المجتمعي لها، فلقد برزت الحاجة إلى محاولة لإيجاد صيغة ملائمة لاحتياجات ومشكلات المجتمع في الدول النامية، أو إلى أقله الخدمة الاجتماعية مع الظروف الثقافية لتلك المجتمعات.
- بحيث تكون أهداف ومجالات العمل والعمليات والتكتيك والفلسفة الموجه للخدمة الاجتماعية في المجتمع نابعة من جذوره وقيمه، حتى تكون أكثر فائدة وجدوى في خدمته، وأن تساهم المهنة بفاعلية في النهوض به وهذا ما نعني به التوطين.

س ٢: حل / حللي الآراء المتعددة حول قضية التوطين ؟

الإجابة :

١- هناك رأي ويمثله الجيل الأول من الأخصائيين الاجتماعيين في الدول النامية ومؤداه أن الطبيعة الإنسانية واحدة في أي مكان، وأن الخدمة الاجتماعية من تلك الوجة التقليدية هي مهنة مثل الطب والهندسة، تتعدى الحدود المحلية والقومية أي أنها عالمية، وما ثبت أنه نافع ومفيد للدول المتقدمة يجب أن يكون أكثر من مفيد بالنسبة للدول النامية.

وقد رد بعضهم على هذا الخلط الفكري بأنه لم يفرق بين مجالات "التكنولوجيا المادية" والمجالات التي تتصل بالبشر وكلاهما يختلف عن الآخر، إذ أن الخدمة الاجتماعية بالضرورة مهنة تتعامل أساساً مع الناس، ولذلك فإن ممارستها لا يمكن أن تنفصل بأي حال عن البناء الاجتماعي والثقافي الذي تمارس فيه.

٢- ويرى «جاكوب Jacob» أحد أساتذة الخدمة الاجتماعية في الهند أن الخدمة الاجتماعية قد نشأت في المجتمعات استجابة لمشكلات خاصة بتلك المجتمعات، ونتيجة لظروف خاصة بها، وبطبيعة الحال فإن هناك بعض المسلمات الأساسية للمهنة، يمكن أن تصلح لجميع الناس في كل المجتمعات، بمعنى أن تطبيق الخدمة الاجتماعية في أي وطن يجب أن يضع أمامه الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة بهذا الوطن، والأنماط الثقافية التي تميزه .

• إذ أنه في البلاد المتخلفة تكنولوجياً واقتصادياً توجد ظروف تختلف تماماً عن ظروف الدول المتقدمة، بحيث لا يمكن لهذه البلاد ببساطة تطبيق طرق الخدمة الاجتماعية ووسائلها الفنية التي نشأت وتطورت في دول الغرب المتقدمة صناعياً وتكنولوجياً، ولذلك فإنه يدعو إلى التوصل إلى خلفية نظرية ملائمة وإطار مهني يصلح للممارسة في البلدان النامية .

٣- يدعم هذا الاتجاه أيضاً «هربرت Herbert» الذي يرى أن الخدمة الاجتماعية إذ تدرك اختلاف الأنظمة الاجتماعية التي تحاول تنميتها من ثقافة لأخرى ، فيجب على الخدمة الاجتماعية بالتالي أن تختلف من ثقافة إلى أخرى .

• وربما لم تكن أي مهنة أخرى معتمدة إلى حد كبير على التنظيم الاجتماعي، وبناء المجتمع مثل الخدمة الاجتماعية.

• ويضيف «هربرت» أنه لا يمكن النظر إلى الخدمة الاجتماعية على أنها الشيء نفسه في كل المجتمعات، فإنها تتصف بالمرونة، فهذا الأمر الذي قد يجعل الأخصائيين الاجتماعيين في مكان ما لا يتبعون الأساليب نفسها في مكان آخر.

٤- وهناك مشكلة أساسية تواجه عملية "التوطين" وهي أن الممارسين الغربيين الذين ينتدبون للعمل في برامج المعونة الدولية للدول النامية من الأمم المتحدة، يواجهون صعوبات في أداء عملهم كمستشارين لبرامج المساعدات الفنية أو في تعليم الطلاب في هذه الدول.

• ومن الغريب أن بعض المهنيين في الدول النامية قد قبلوا هذا التصور وهم بهذا قد وقعوا في خطأ مزدوج ، فقد أخطأوا مرة عندما قبلوا النماذج الأجنبية للممارسة دون تمحيص أيضاً، وهم يضاعفون الخطأ الآن عندما يقبلون دون تمحيص أيضاً الحلول التي يقترحها الأجانب لحل المشكلات التي ترتبت على الخطأ الأول، والأكثر مثاراً للدهشة أن هذا كله يحدث في وقت تنتشك فيه الدول المصدرة للنماذج نفسها في قيمة تلك النماذج.

- مما سبق يتضح أنه لا بد من الاتجاه إلى توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية ولقد ازدادت رغبة المهنيين نحو الأخذ بهذا الاتجاه، وربما تكون هذه الرغبة نابعة من إحساسهم أنه قد حان الوقت ليقوموا بعمل شيء يفيد المهنة، ويدعمها ويساعد في الوقت نفسه على تزايد الاعتراف المجتمعي والتصديق بالنسبة لها.
- ذلك أن التوطين أساساً يهدف إلى أن تكون الخدمة الاجتماعية معبرة لاحتياجات أفراد المجتمع وأكثر فاعلية في مواجهة مشكلاتهم.
- وهنا نستشهد برأي «ستين Stein» الذي يؤكد أنه لا يوجد في الواقع ثم اختلاف على ضرورة وأهمية توطين الخدمة الاجتماعية الذي يعارض هذا الاتجاه أنه كمن يضرب حصاناً ميتاً، ومما يجعل المهنيين يلحون في الاتجاه إلى التوطين، أن الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية لم تتخذ نمطاً ثابتاً، بل تعرضت لعدة تغييرات جعلتها أكثر تلائم مع متطلبات هذا المجتمع .

انتهت المحاضرة

إعداد : لذة غرام

## المحاضرة الثامنة

### توطين وتعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي

#### أهداف المحاضرة :

- ربط الطلاب والطالبات بين موضع المحاضرة الحالية بالسابقة لها.
- تحديد الطلاب والطالبات لمعوقات التوطين .
- إلمام الطلاب والطالبات بمفهوم تعليم الخدمة الاجتماعية.
- تفسير الطلاب والطالبات للمعارف العلمية لتعليم الخدمة الاجتماعية.
- تعريف الطلاب والطالبات بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي.

#### عناصر المحاضرة :

- أولاً : ملخص عن المحاضرة السابقة
- ثانياً : مفهوم التوطين
- ثالثاً : معوقات توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية
- رابعاً : مدى توطين الخدمة الاجتماعية
- خامساً : نشأة تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي
- سادساً : مفهوم تعليم الخدمة الاجتماعية
- سابعاً : متطلبات تعليم الخدمة الاجتماعية
- ثامناً : مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي
- أسئلة المحاضرة.

#### أولاً: ملخص عن المحاضرة السابقة

نتيجة للمتناقضات والمشكلات التي تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية والتصديق والإدراك المجتمعي لها، فلقد برزت الحاجة إلى محاولة لإيجاد صيغة ملائمة لاحتياجات ومشكلات المجتمع في الدول النامية، أو إلى أقله الخدمة الاجتماعية مع الظروف الثقافية لتلك المجتمعات.

- بحيث تكون أهداف ومجالات العمل والعمليات والتكتيك والفلسفة الموجه للخدمة الاجتماعية في المجتمع نابعة من جذوره وقيمه، حتى تكون أكثر فائدة وجدوى في خدمته، وأن تساهم المهنة بفاعلية في النهوض به وهذا ما نعني به التوطين.

وقبل أن نوضح ما المقصود بالتوطين ينبغي أن نشير إلى أن هناك عدة آراء حول هذه القضية والتي يمكن حصرها فيما يلي:

١- هناك رأي ويمثله الجيل الأول من الأخصائيين الاجتماعيين في الدول النامية ومؤداه أن الطبيعة الإنسانية واحدة في أي مكان، وأن الخدمة الاجتماعية من تلك الوجهة التقليدية هي مهنة مثل الطب والهندسة، تتعدى الحدود المحلية والقومية أي أنها عالمية، وما ثبت أنه نافع ومفيد للدول المتقدمة يجب أن يكون أكثر من مفيد بالنسبة للدول النامية.

ولقد رد بعضهم على هذا الخط الفكري بأنه لم يفرق بين مجالات "التكنولوجيا المادية" والمجالات التي تتصل بالبشر وكلاهما يختلف عن الآخر، إذ أن الخدمة الاجتماعية بالضرورة مهنة تتعامل أساساً مع الناس، ولذلك فإن ممارستها لا يمكن أن تنفصل بأي حال عن البناء الاجتماعي والثقافي الذي تمارس فيه.

٢- ويرى «جاكوب Jacob» أحد أساتذة الخدمة الاجتماعية في الهند أن الخدمة الاجتماعية قد نشأت في المجتمعات استجابة لمشكلات خاصة بتلك المجتمعات، ونتيجة لظروف خاصة بها، وبطبيعة الحال فإن هناك بعض المسلمات الأساسية للمهنة، يمكن أن تصلح لجميع الناس في كل المجتمعات، بمعنى أن تطبيق الخدمة الاجتماعية في أي وطن يجب أن يضع أمامه الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة بهذا الوطن، والأنماط الثقافية التي تميزه .

• إذ أنه في البلاد المتخلفة تكنولوجياً واقتصادياً توجد ظروف تختلف تماماً عن ظروف الدول المتقدمة، بحيث لا يمكن لهذه البلاد ببساطة تطبيق طرق الخدمة الاجتماعية ووسائلها الفنية التي نشأت وتطورت في دول الغرب المتقدمة صناعياً وتكنولوجياً، ولذلك فإنه يدعو إلى التوصل إلى خلفية نظرية ملائمة وإطار مهني يصلح للممارسة في البلدان النامية .

٣- يدعم هذا الاتجاه أيضاً «هربرت Herbert» الذي يرى أن الخدمة الاجتماعية إذ تترك اختلاف الأنظمة الاجتماعية التي تحاول تنميتها من ثقافة لأخرى ، فيجب على الخدمة الاجتماعية بالتالي أن تختلف من ثقافة إلى أخرى .

• وربما لم تكن أي مهنة أخرى معتمدة إلى حد كبير على التنظيم الاجتماعي، وبناء المجتمع مثل الخدمة الاجتماعية.

• ويضيف «هربرت» أنه لا يمكن النظر إلى الخدمة الاجتماعية على أنها الشيء نفسه في كل المجتمعات، فإنها تتصف بالمرونة، فهذا الأمر الذي قد يجعل الأخصائيين الاجتماعيين في مكان ما لا يتبعون الأساليب نفسها في مكان آخر.

٤- وهناك مشكلة أساسية تواجه عملية "التوطين" وهي أن الممارسين الغربيين الذين ينتدبون للعمل في برامج المعونة الدولية للدول النامية من الأمم المتحدة، يواجهون صعوبات في أداء عملهم كمستشارين لبرامج المساعدات الفنية أو في تعليم الطلاب في هذه الدول.

• ومن الغريب أن بعض المهنيين في الدول النامية قد قبلوا هذا التصور وهم بهذا قد وقعوا في خطأ مزدوج ، فقد أخطأوا مرة عندما قبلوا النماذج الأجنبية للممارسة دون تمحيص أيضاً، وهم

يضاعفون الخطأ الآن عندما يقبلون دون تمحيص أيضاً الحلول التي يقترحها الأجانب لحل المشكلات التي ترتبت على الخطأ الأول، والأكثر مثيراً للدهشة أن هذا كله يحدث في وقت تتشكك فيه الدول المصدرة للنماذج نفسها في قيمة تلك النماذج.

- مما سبق يتضح أنه لا بد من الاتجاه إلى توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية ولقد ازدادت رغبة المهنيين نحو الأخذ بهذا الاتجاه، وربما تكون هذه الرغبة نابعة من إحساسهم أنه قد حان الوقت ليقوموا بعمل شيء يفيد المهنة، ويدعمها ويساعد في الوقت نفسه على تزايد الاعتراف المجتمعي والتصديق بالنسبة لها.
- ذلك أن التوطين أساساً يهدف إلى أن تكون الخدمة الاجتماعية معبرة لاحتياجات أفراد المجتمع وأكثر فاعلية في مواجهة مشكلاتهم.
- **وهنا نستشهد برأي «ستين Stein»** الذي يؤكد أنه لا يوجد في الواقع ثم اختلاف على ضرورة وأهمية توطين الخدمة الاجتماعية الذي يعارض هذا الاتجاه أنه كمن يضرب حصاناً ميتاً، ومما يجعل المهنيين يلحون في الاتجاه إلى التوطين، أن الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية لم تتخذ نمطاً ثابتاً، بل تعرضت لعدة تغييرات جعلتها أكثر تلائم مع متطلبات هذا المجتمع .

#### ثانياً: مفهوم التوطين

- **يعرفه السيد أبو بكر بأنه:** (تلك الجهود العلمية والعملية التي تبذل لإحداث تغييرات في بعض مكونات الخدمة الاجتماعية في البلد الذي نقلت إليه بقصد التوصل إلى بعض الابتكارات والتجديدات استجابة للعوامل الثقافية لهذا المجتمع، والمختلفة بقدر ما عن العوامل في المجتمع الذي انتقلت منه هذه المهنة وذلك لكي تصبح أكثر إيجابية وفاعلية لمواجهة المشكلات الاجتماعية).
- **أما بالنسبة لرأي "إبراهيم عبدالرحمن رجب"** فإنه يشير إلى أن مصطلح التوطين من المصطلحات التي استخدمها الغرب، والمهنيون في إشاراتهم لعدد من الطرق التي تحاول تطوير النموذج الغربي لكي يتناسب مع الظروف والأحوال السائدة للدول النامية.
- **ويفضل "إبراهيم عبدالرحمن رجب" استخدام مصطلح "تأصيل" عن مصطلح "التوطين"** ويقصد به التعبير عن عملية مواجهة الموقف من الزاوية الصحيحة ألا وهي زاوية النسق الذي يمارس فيه، بحيث تحاول المهنة أن تتصدى لمواجهة المشكلات الاجتماعية وحرية كاملة دون أن تربط نفسها بالنماذج المستوردة .
- **ويؤكد على أنه لا يجب تفسير مصطلح "التأصيل" بطريقة مغلقة معادية لما هو أجنبي،** ويزيد قائلاً أن التأصيل لا يتنافى مع التعلم من الآخرين، ولكن لكي يكون التعلم من الآخرين صحيحاً فلا بد أن يكون مبنياً على المحافظة على الهوية الذاتية وإذا كانت الخدمة الاجتماعية في الدولة النامية لن تستفيد شيئاً من فرض العزلة على نفسها، فإنها لن تفيد أيضاً من التقليد السطحي الزائف للنماذج الأجنبية .
- **كما يعرف "عبد العزيز مختار" (التوطين) بقوله:** (هي تلك الجهود العلمية المنظمة التي تستهدف تطوير نظريات ومكونات البناء المعرفي النظري للخدمة الاجتماعية، حيث تلائم عند تطبيقها

ظروف وفلسفة مجتمع معين والاستفادة عند القيام بذلك من نتائج توطین الخدمة الاجتماعية ومن ممارساتها في مجتمعات أخرى مع الحفاظ على الجوانب العامة والأساسيات العامة للمهنة ) .

- **أما "عبدالفتاح عثمان" فيعرف (التوطين) بأنه :** (تلك الجهود العلمية التي تبذل لإحداث تغييرات في بعض مكونات الخدمة الاجتماعية ثقافياً من الخارج بقصد التوصل إلى بعض الابتكارات والتجديدات، استجابة لبعض الظروف المساندة للمجتمعات التي انتشرت فيها الخدمة الاجتماعية وذلك لكي تكسب الخدمة الاجتماعية فاعلية أكثر في تنمية المجتمع العاملة فيه وحل المشكلات الاجتماعية.
- **والهدف الأساسي من التوطين** هو إكساب المهنة فاعلية يدركها المجتمع في تحقيق الأهداف التي تحددها المهنة في الإطار الثقافي للمجتمع الذي توجد فيه على نحو يجعل من الخدمة الاجتماعية موضع اهتمام وتقدير قومي.

### ثالثاً: معوقات توطین الخدمة الاجتماعية في الدول النامية :

في المراحل الأولى من محاولات التوطين في الدول النامية ، لابد وأن تكون هناك بعض العوائق القوية التي تحد من انطلاقة هذه المحاولات، ومن هذه العوائق :-

- ١- سوء إعداد الأخصائيين الاجتماعيين في غالبية الدول النامية لقلّة هيئات التدريس ذات المؤهلات العلمية المطلوب توفرها في أعضاء هيئات التدريس، وكان لذلك أثره على عدم وجود القوة البشرية المهنية ذات الكفاءة والقادرة على إنجاز مهام التوطين المستمرة بكفاءة ومقدرة.
- ٢- تحتاج عملية التوطين إلى ممارسة دائمة مدروسة لأن أقليمه الخدمة الاجتماعية مع الظروف الثقافية السائدة لا تأتي إلا عن طريق العمل الميداني المخطط الذي يستهدف تجميع الخبرات والتوصل إلى تعميمات إمبريقية، ولقلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين أصبح هذا النوع من الممارسة نادراً.
- ٣- وتحتاج عملية التوطين أيضاً إلى بحوث مستمرة للتوصل إلى نتائج مقبولة علمياً، والدول النامية بصفة عامة تفتقر إلى مثل هؤلاء الباحثين المدربين.
- ٤- عدم كفاية تبادل الخبرات بين الدول النامية على نطاق واسع لتدعيم الخبرات الإيجابية ولتقديم أفكار جديدة صالحة للممارسة والتجريب، لذلك في الكثير من خبرات الدول النامية في محاولات التوطين مازال غير متبادل بين هذه الدول .
- ٥- عدم تنظيم عملية التوطين في كل دولة نامية إذ أن هذه العملية في كثير من الأحيان تتم بجهود فردية عشوائية غير منظمة أو مخططة، وإذا قامت الأجهزة العلمية بالتخطيط لعملية التوطين فيتوقع أن تتقدم هذه العملية بمعدلات أسرع .

### رابعاً: مدى توطین الخدمة الاجتماعية :

- إلى أي مدى تذهب عملية التوطين في دولة ما ؟
- هل ينتهي الأمر بظهور خدمة اجتماعية مختلفة تماماً عن النمط الأمريكي المعروف لنا حالياً ؟

➤ في الواقع قد يتبادر إلى الذهن للوهلة الأولى أن الهدف النهائي للتوطين هو خلق وإيجاد خدمة اجتماعية مميزة تماماً لوطن من الأوطان، فقد تكون هناك خدمة اجتماعية مصرية وأخرى كينية وثالثة برازيلية مثلاً .

➤ وثمة رأي آخر بأن توطين الخدمة الاجتماعية يتوقع له ألا يتعدى التغيير في الأهداف أو في أساليب الممارسة الفنية للمهنة .

➤ ويتركز رأي ثالث على أن التوطين لن يكون في النهاية إلا سطحياً أي بدون تعمق، لأن طرق الخدمة الاجتماعية صالحة للتطبيق في كل المجتمعات لأنها نابعة عن تعميمات علمية واسعة .

**ورغم أنه من الصعب التنبؤ الدقيق باتجاه عمليات التوطين في مختلف الدول إلا أنه يمكن اقتراح ما يلي :-**

- ١- من الصعب تحديد ظروف ثقافية معينة في وطن ما، تحتم ظهور نمط معين محدد للخدمة الاجتماعية، فكل مجتمع يتعرض لتغييرات مستمرة مما يجعل من المتعذر التأكيد على اتجاه معين لعملية التوطين .
- ٢- من الممكن النظر إلى عملية توطين الخدمة الاجتماعية على أنها تتم عبر تدرج بحد أقصى لطرفيه وهما الخدمة الاجتماعية الأمريكية والخدمة الاجتماعية المواطنة تماماً في المجتمع.

#### **خامساً: نشأة تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودية:**

- الإعداد المهني في الخدمة الاجتماعية هو تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي وذلك بتعليم الطلاب أساسيات المهنة وإكسابهم الاتجاهات السليمة في مجال التفاعل الوظيفي، ومن المسلم به أن أية مهنة متميزة لا بد من إعداد الممارسين لها، حتى يؤدي الشخص المهني المعد إعداداً كافياً مسؤوليات وظيفته بدقة ومهارة، ويحدث في بعض الأحيان أن يتجاهل المجتمع شرط الإعداد المهني لبعض الوظائف ، خاصة الوظائف حديثة العهد بالمجتمع.
- وكما أن الخدمة الاجتماعية في بداية التكوين كانت تمارس من خلال جهود تطوعية، وقد أصبحت الآن مهنة علمية متخصصة ، تحكم ممارستها قواعد علمية منضبطة مما جعلها قادرة على إحداث التغييرات المطلوبة في محيط الأفراد والجماعات والمجتمعات.
- ومن المعروف أن الهدف العام للخدمة الاجتماعية هو الارتقاء المستمر بمستوى حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات، وإيجاد العلاقات الايجابية، والتوافق مع الظروف الخارجية لتحقيق أكبر قدر ممكن من الرفاهية، وتتم عمليات التغيير من خلال طرق الخدمة الاجتماعية الثلاث ( خدمة الفرد- خدمة الجماعة - تنظيم المجتمع).
- ولكل طريقة من هذه الطرق مجموعة من المبادئ أكدتها الخبرة العملية، ويعد الأخصائي الاجتماعي هو أداة توصيل الخدمة الاجتماعية للمستفيدين من خلال مؤسسات الممارسة المختلفة .
- كما أن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة حساسة تتعرض لحياة الناس ولشخصياتهم بجوانبها القوية والضعيفة ، ولمشكلاتهم وأسرارهم وخصوصياتهم وهذه المهنة ليست سهلة ولا ميسورة، بحيث

يظن البعض أنه مقدور عليها، مادام الشخص الذي يزاولها متعلماً تعليماً عالي أيا كان تخصصه، كما أنه لا يمكن الاستهانة بها وإلا تخلفت عن الوصول إلى مهنة كاملة التكوين.

- فالمهنة إذن تتطلب درجة عالية من الإعداد المهني ولا نعدو الحقيقة إذا قررنا أن من أول أسس مهنة الخدمة الاجتماعية أن لا يقوم على ممارستها إلا الشخص المعد الإعداد الكافي، والذي تزود بالمعارف العلمية، والتطبيقات العملية، من خلال منهج نظري مكثف، وتدريب ميداني، يتم تحت إشراف أجهزة متخصصة، ومُعترف بها من قبل المجتمع.
- ومن هنا اهتمت المجتمعات، سواء المتقدمة منها أو النامية بإنشاء المراكز العلمية لتعليم الخدمة الاجتماعية، كما حدث في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا والبلدان النامية في إعداد الأخصائيين الاجتماعيين، من خلال برامج تعليم الخدمة الاجتماعية التي أعدتها مدارس الخدمة الاجتماعية.

#### سادساً: مفهوم تعليم الخدمة الاجتماعية :

- إن مصطلح تعليم الخدمة الاجتماعية يشير إلى التعليم الرسمي، وما يصاحبه من الخبرة العلمية التي تهيئ الأخصائيين الاجتماعيين لأداء أدوارهم المهنية.
- وتعليم الخدمة الاجتماعية يأخذ مكانة في مدارس الخدمة الاجتماعية أو في كلياتها أو جامعاتها وفقاً لمستويات أكاديمية معترف بها مهنيًا.
- ويتضمن تعليم الخدمة الاجتماعية منهجاً نظرياً مكثفاً وتدريباً ميدانياً، يتم تحت إشراف أجهزة متخصصة، فالحصول على شهادة في الخدمة الاجتماعية ليس هدف في حد ذاته ولا يمثل نهاية المطالب بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين، ولكن ممارسة الخدمة الاجتماعية كمهنة تقتضي أن يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون بعد تخرجهم بتقديم الخدمات الاجتماعية تحت إشراف زملائهم الأكثر خبرة، كما أن عليهم أن يتلقوا حلقات تدريبية أثناء الخدمة الاجتماعية.

#### سابعاً: متطلبات تعليم الخدمة الاجتماعية :

##### أ- المعارف العلمية لتعليم الخدمة الاجتماعية

- هي مجموعة من المفاهيم والطرق و المدركات التي اختبرت اختباراً كافياً حتى ثبت صحتها وفعاليتها في التكوين المهني للأخصائي الاجتماعي لمساعدته على ممارسة عمله في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة.
- والخدمة الاجتماعية كمهنة تستند على قاعدة معرفية واسعة من العلوم الاجتماعية والإنسانية، مستمدة من نظريات وفروض علم الاجتماع وعلم النفس وأسس الصحة النفسية، والقوانين والتشريعات الاجتماعية، وعلم الاقتصاد، والأساليب والمناهج الرياضية والإحصائية والصحة الاجتماعية وصحة البيئة وغيرها من العلوم الإنسانية والاجتماعية والمناهج الأساسية في الخدمة الاجتماعية.

- وفقاً لمستويات تصنيف ممارسة الخدمة الاجتماعية التي أشارت إليها « الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين في أمريكا» أن الخدمة الاجتماعية تتطلب المعرفة ببعض أو كل المجالات التالية : (نظرية خدمة الفرد وخدمة الجماعة وأساليبهما ، وموارد المجتمع وخدماته وبرامج الخدمات الاجتماعية المركزية والإقليمية وأغراضها، ونظرية تنظيم المجتمع، وتطور خدمات الرعاية الصحية).
  - والنظرية الأساسية في علم الاجتماع والاقتصاد والعلوم السياسية ، والعرقيات والاثنيات وغيرها من الأقليات الثقافية في المجتمع وقيمها، وأنماط حياتها والقضايا الناجمة عن الحياة المعاصرة، ومصادر البحث العلمي والمهني والملائمة للممارسة، ومفاهيم وأساليب التخطيط الاجتماعي ، ونظريات ومفاهيم الإشراف ، والإشراف المهني في ممارسة الخدمة الاجتماعية .
  - كما أن على الأخصائيين الاجتماعيين معرفة إدارة شؤون الأفراد، ومنهاج البحوث الاجتماعية و النفسية والإحصائية وأدواتها، ونظريات ومفاهيم إدارة الرعاية الاجتماعية، والعوامل الاجتماعية والبيئية التي تؤثر في تقديم الخدمات لفئات معينة من المستفيدين، ونظريات وطرق التدخل والتفويج النفسي و الاجتماعي ومختلف التشخيصات.
  - وعليهم أيضاً معرفة نظرية وسلوك الأجهزة التنظيمية الاجتماعية وطرق ونظريات تشجيع التغيير ، ونظريات تنظيم المجتمع وأساليبه، والمستويات الأخلاقية لممارسات الخدمة الاجتماعية، ونظريات التعلم والتعليم وأساليبه، واتجاهات وسياسات الرعاية الاجتماعية، والقوانين المحلية والإقليمية والمركزية ، ونظمها التي تؤثر في الخدمات الاجتماعية والصحية .
- ويجب الإشارة هنا إلى أن الخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى ما سبق فإنها تستمد قاعدتها المعرفية من عدة مصادر منها ما يلي :

- النمو الإنساني .
- العوامل النفسية المقترنة بالأخذ والعطاء .
- الجماعات وتأثيرها المتبادل بين الجماعة والفرد .
- وسائل الاتصال بين الناس .
- تأثير التراث الثقافي والمعتقدات الدينية والقيم الروحية والقانون وغيرها من المؤسسات على الأفراد والجماعات والمجتمعات .
- إن مجموعة المعارف العلمية المنظمة التي تميز الخدمة الاجتماعية يمكن نقلها وتعليمها، حيث تطبق المبادئ العامة حسب المواقف والحالات المعنية وهذه المعارف تقوم على أسس علمية وهي في زيادة للنمو وقابلة دائماً للتغيير نتيجة التقدم العلمي الذي يبحث في علة الأشياء والظواهر الاجتماعية النفسية والطريقة التي تعمل بها الظواهر، وهذه المعرفة تزداد نتيجة ما تكتشفه الخدمة الاجتماعية من خلال الممارسة والتطبيق وما تصل إليه العلوم والمهن الأخرى التي ترتبط بالخدمة الاجتماعية.

➤ وحتى تستكمل الخدمة الاجتماعية قاعدتها المعرفية فإنها لا تقتصر الإعداد على المعرفة النظرية بل لابد من أن تتكامل المعرفة النظرية مع المهارة التطبيقية لتحقيق أهداف محددة، وهذه المعارف والنظريات والمهارات تتكامل بحيث تصبح صالحة للنقل إلى الغير بالأساليب التعليمية من خلال المعاهد العلمية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين في معظم الدول المتقدمة والنامية وذلك لتوفير الاتجاهات المهنية الإيجابية نحو الأفراد والجماعات والمجتمعات لتقديم المساعدات دون تعصب لجنس أو لوطنية أو لعقيدة .

➤ وخلاصة القول أن ممارسة الخدمة الاجتماعية ذاتها قد أدت إلى نشأة ونمو مجموعة من المعارف الخاصة بها والناבעة من طبيعتها الخاصة، مثال ذلك فهم الأخصائي الاجتماعي للشخصية الفردية من خلال علاقاته مع العملاء وقت الشدة وما يقدمه لهم من خدمات من خلال تجربته مع الجماعة والمجتمع، وبطبيعة الحال فإن رسوخ قدم الخدمة الاجتماعية كمهنة رُهن بتدعيم قاعدتها العلمية من ناحية وتهذيب فنياتها من ناحية أخرى.

#### ب- التدريب الميداني كمتطلب أساسي لتعليم الخدمة الاجتماعية :

➤ التدريب الميداني جزء لا يتجزأ من المتطلبات الرسمية لتعليم الخدمة الاجتماعية، ويتكون التدريب الميداني من العمل المستمر في إحدى المؤسسات الاجتماعية ذات الصلة.

➤ فعلى مستوى الماجستير في الخدمة الاجتماعية في الجامعات الأمريكية مثلاً قد يكلف الطالب بالعمل في إحدى المؤسسات الاجتماعية لفترة تتراوح بين ١٦-٢٠ ساعة في الأسبوع في السنة الأولى من الدراسة، كما قد يكلف بمثلها في السنة الثانية حيث ينتقل إلى مؤسسة أخرى، والتدريب الميداني لا يتم على مستوى الماجستير فحسب ولكنه قد يتم على مستوى البكالوريوس والدكتوراه على حد سواء.

#### ج- خريجي الخدمة الاجتماعية (الأخصائيون الاجتماعيون) :

➤ الأخصائيون الاجتماعيون هم حملة الماجستير أو البكالوريوس أو الدبلوم من خريجي كليات ومعاهد ومدارس الخدمة الاجتماعية والذين يوظفون معارفهم ومهاراتهم بتقديم الخدمة الاجتماعية لمستحقيها، سواء كان هؤلاء المستحقون أفراداً أو أسراً أو جماعات أو المجتمعات المحلية، فالأخصائيون الاجتماعيون يساعدون الناس على تطوير قدراتهم على حل مشكلاتهم والتوافق معها.

➤ كما يساعدونهم على الحصول على الموارد التي يحتاجونها من خلال تفاعل الناس مع بيئاتهم، كما يقيمون التنظيمات التي تخدم الناس ويؤثرون في السياسات الاجتماعية.

➤ ولقد أولت المملكة العربية السعودية - شأنها شأن البلدان النامية الأخرى- تعليم الخدمة الاجتماعية اهتماماً كبيراً لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في مجالات الخدمة الاجتماعية المتنوعة.

➤ ولقد بدأ تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي على مستوى المساعدين، حيث تشير بعض التقارير غير المنشورة والتي أعدتها وزارة العمل والشئون الاجتماعية بأن هذه الوزارة قامت بإنشاء معهد ثانوي للخدمة الاجتماعية وذلك في عام ١٣٨٢هـ .

- يلتحق به الحاصلون على شهادة الكفاءة المتوسطة حيث يتلقى الطلاب فيه مدخلاً عن الخدمة الاجتماعية مع التركيز على طرقها الثلاث (فرد- جماعة -تنظيم مجتمع) بجانب مقررات علم النفس وعلم الاجتماع والإدارة والاقتصاد واللغتين العربية والانجليزية والتربية الإسلامية بالإضافة إلى حصولهم على تدريب ميداني بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة.
- ولقد بدأت الدراسة بهذا المعهد مسائية ثم تحولت لتكون على فترتين صباحية ومسائية وتخرج منها ثماني دفعات وبلغ عددهم ١٨٩ خريجاً غطوا بعض احتياجات المؤسسات الاجتماعية من الممارسين الوطنيين.
- ومع التوسع في المجتمع السعودي في كافة المجالات، بدأ الاهتمام بتعليم الخدمة الاجتماعية على المستوى الأكاديمي ليشتمل مع الاتجاهات العالمية لتعليم الخدمة الاجتماعية ومنها جامعة الملك سعود: أنشئت جامعة الملك سعود عام ١٣٧٧هـ وكانت كلية الآداب أول كلية أنشئت .

### ثامناً: مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي :

#### أ- نشأة وتطور قسم الدراسات الاجتماعية

- بدأت خطوات إنشاء قسم الدراسات الاجتماعية بكلية الآداب بمستهل عام ١٣٩١هـ، فشكلت اللجان المختلفة لدراسة الموضوع، ومن بينها اللجنة المشتركة التي مثلت فيها وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، واقتراح خطة دراسية له، وبحث بعض المسائل والموضوعات المترتبة على قيامه ومن بينها موضوع معهد الخدمة الاجتماعية الثانوي التابع لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، ومستقبل خريجيه، وسد حاجة الوزارة من الأخصائيين الاجتماعيين اللازمين لبرامج الرعاية الاجتماعية المختلفة .
- وفي تاريخ ١٣/٢/١٣٩٣هـ وافقت اللجنة العليا لسياسة التعليم ، على إنشاء قسم الدراسات الاجتماعية بجامعة الملك سعود على أن تبدأ الدراسة في عام ١٣٩٣ - ١٣٩٤ هـ.
- ولقد ورد بالخطة والنشاط العلمي بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية جامعة الرياض عام ١٤٠١ - ١٤٠٢ هـ أن خطة الدراسة قامت على أساس التخصص في الدراسات الاجتماعية النظرية والتطبيقية .
- مع الاهتمام بالأسس الإسلامية، والعناية بالجوانب المجتمعية، وذلك بأن يدرس الطلاب في السنتين الأولى والثانية المواد المشتركة بين علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، ويبدأ التخصص في شعبة الاجتماع والخدمة الاجتماعية بعد امتحانات السنة الثانية، وقد كان نظام القبول يقتضي قبول الطلاب الحاصلين على الثانوية العامة بقسميها الأدبي والعلمي.
- وكذلك تم قبول الانتساب للحاصلات على الثانوية العامة ، بقسميها الأدبي والعلمي لتلبية الحاجات الملحة في المجتمع السعودي في مجالات الرعاية والتنمية الاجتماعية ، التي تتطلب الاستعانة بخريجات القسم، ثم ألغي نظام الانتساب بعد توافر العدد الكافي من المنتظمات .
- ولأهمية التدريب العملي في الميادين الاجتماعية المختلفة أنشئت وحدة التدريب الميداني، التي تهدف إلى الربط بين الجانبين النظري والتطبيقي، وتكوين المهارات العلمية التي تعد الأساس القوي

لممارسة العمل في المستقبل، ويتم ذلك في عدد من المؤسسات الاجتماعية، كما يدرّب الطلاب على تصميم البحوث وممارسة تنفيذها في هذه المؤسسات، وتحقيقاً للربط بين الجامعة والمجتمع، أنشئت وحدة البحوث الاجتماعية ، لتقوم باقتراح وتنفيذ البحوث والمسوح الاجتماعية بأسلوب علمي ويشترك فيها الطلاب.

❖ وفي عام ١٣٩٤ هـ صدرت الموافقة على نظام جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية باعتبارها مؤسسة تعليمية وثقافية عالية، ولقد بدأ تعليم الخدمة الاجتماعية في إطار جامعة الإمام محمد بن سعود كشعبة تتبع قسم علم الاجتماع، وبدأت من العام ١٣٩٩ / ١٤٠٠ هـ ثم استقلت وأصبحت قسم مستقل بكلية العلوم الاجتماعية .

#### ب- نشأة وتطور قسم الخدمة الاجتماعية :

❖ في العام ١٤٠١ / ١٤٠٢ هـ تكونت لجنة قسم الاجتماع لدراسة وضع الخدمة الاجتماعية واقتراح سبل تطويرها ، وانتهت اللجنة إلى وضع خطة جديدة لتعليم الخدمة الاجتماعية على مستوى البكالوريوس ودبلومات الخدمة.

❖ ويعد العام ١٤٠٤ / ١٤٠٥ هـ بداية الدراسة في قسم الخدمة الاجتماعية، حيث طبقت الخطة الجديدة على طلاب المستوى الأول خدمة اجتماعية، بينما طبقت الخطة القديمة لشعبة الخدمة الاجتماعية للمستويين الثالث والرابع، وفي العام نفسه كون القسم لجنة لوضع وصياغة مشروع جديد للدراسات العليا يتضمن ثلاث مستويات من الدراسات ” الدبلومات المتخصصة – الماجستير – الدكتوراة ” ولقد وافق المجلس العلمي بالجامعة على الدبلومات المتخصصة.

#### ويشتمل البناء التنظيمي لقسم الخدمة الاجتماعية على :

❖ مجلس القسم ويشمل جميع أعضاء هيئة التدريس بالقسم ويتولى وضع السياسات الخاصة بالقسم والنظر في كل المسائل التي تحال إليه من الكلية.

#### وحدة التدريب وبعوث الخدمة الاجتماعية وتنقسم هذه الوحدة إلى :

(١) شعبة التدريب : وتضم في عضويتها جميع أعضاء هيئة التدريس الذين يقومون بالإشراف على التدريب الميداني على مستوى البكالوريوس والدراسات العليا، وتقوم بمتابعة خطط التدريب، ووضع الأنظمة واللوائح الخاصة بالتدريب .

(٢) شعبة بحوث الخدمة الاجتماعية : وتضم بعض أعضاء هيئة التدريس بالقسم ، حيث تتولى وضع مشروعات خطط البحوث وتوثيق الدراسات المرتبطة بمجال اهتمامها .

❖ لجان دائمة بالقسم منها لجنة شؤون الطلاب ، لجنة الدراسات العليا ، ولجنة الأنشطة الطلابية .

❖ اللجان المؤقتة بالقسم وتشكل للنظر في بعض الأمور ذات الطبيعة الخاصة ومرتبطة بالقسم .

#### ج- المعهد العالي للخدمة الاجتماعية للبنات :

#### نشأة وتطور المعهد :

- أنشئ المعهد العالي للخدمة الاجتماعية للبنات التابع للرئاسة العامة لتعليم البنات، الإدارة العامة لكليات البنات، في بداية العام الدراسي ١٣٩٥ / ١٣٩٦ هـ
- ومدة الدراسة بالمعهد أربع سنوات جامعية وكانت تنقسم إلى مرحلتين - حتى بداية العمل بالخطة الجديدة ١٤٠٥ / ١٤٠٦ هـ مرحلة متوسطة تشمل السنتين الأوليتين وتمنح الطالبة بعدها الدبلوم في الخدمة الاجتماعية ، ومرحلة عالية تشمل السنتين الأخيرتين ، وتمنح بعدها الطالبة درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية .
- ولقد بدأ قسم الدراسات العليا نشاطه بالمعهد في العام الجامعي ١٤٠٠ / ١٤٠١ هـ وبدأت دراسة الدكتوراه بالمعهد في الفصل الثاني .

### أسئلة المحاضرة :

السؤال الأول : فسر / فسرى معوقات توطين الخدمة الاجتماعية في المجتمعات النامية ؟

الإجابة

إن معوقات توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية في المراحل الأولى من محاولات التوطين في الدول النامية كانت كما يلي :-

- ١- سوء إعداد الأخصائيين الاجتماعيين في غالبية الدول النامية لقلة هيئات التدريس ذات المؤهلات العلمية المطلوب توفرها في أعضاء هيئات التدريس، وكان لذلك أثره على عدم وجود القوة البشرية المهنية ذات الكفاءة والقادرة على إنجاز مهام التوطين المستمرة بكفاءة ومقدرة.
- ٢- تحتاج عملية التوطين إلى ممارسة دائمة مدروسة لأن أقله الخدمة الاجتماعية مع الظروف الثقافية السائدة لا تأتي إلا عن طريق العمل الميداني المخطط الذي يستهدف تجميع الخبرات والتوصل إلى تعميمات إمبريقية، ولقلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين أصبح هذا النوع من الممارسة نادراً.
- ٣- وتحتاج عملية التوطين أيضاً إلى بحوث مستمرة للتوصل إلى نتائج مقبولة علمياً، والدول النامية بصفة عامة تفتقر إلى مثل هؤلاء الباحثين المدربين.
- ٤- عدم كفاية تبادل الخبرات بين الدول النامية على نطاق واسع لتدعيم الخبرات الإيجابية ولتقديم أفكار جديدة صالحة للممارسة والتجريب، لذلك في الكثير من خبرات الدول النامية في محاولات التوطين مازال غير متبادل بين هذه الدول .
- ٥- عدم تنظيم عملية التوطين في كل دولة نامية إذ أن هذه العملية في كثير من الأحيان تتم بجهود فردية عشوائية غير منظمة أو مخططة، وإذا قامت الأجهزة العلمية بالتخطيط لعملية التوطين فيتوقع أن تتقدم هذه العملية بمعدلات أسرع .

السؤال الثاني : ناقش/ ناقشي المعارف العلمية لتعليم الخدمة الاجتماعية ؟

الإجابة

- إن المعارف العلمية لتعليم الخدمة الاجتماعية هي مجموعة من المفاهيم والطرق و المدركات التي اختبرت اختباراً كافياً حتى ثبت صحتها وفعاليتها في التكوين المهني للأخصائي الاجتماعي لمساعدته على ممارسة عمله في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة.
  - والخدمة الاجتماعية كمهنة تستند على قاعدة معرفية واسعة من العلوم الاجتماعية والإنسانية ، مستمدة من نظريات وفروض علم الاجتماع وعلم النفس وأسس الصحة النفسية، والقوانين والتشريعات الاجتماعية ، وعلم الاقتصاد ، والأساليب والمناهج الرياضية والإحصائية والصحة الاجتماعية وصحة البيئة وغيرها من العلوم الإنسانية والاجتماعية والمناهج الأساسية في الخدمة الاجتماعية .
  - وفقاً لمستويات تصنيف ممارسة الخدمة الاجتماعية التي أشارت إليها « الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين في أمريكا» أن الخدمة الاجتماعية تتطلب المعرفة ببعض أو كل المجالات التالية : (نظرية خدمة الفرد وخدمة الجماعة وأساليبهما ، وموارد المجتمع وخدماته وبرامج الخدمات الاجتماعية المركزية والإقليمية وأغراضها، ونظرية تنظيم المجتمع، وتطور خدمات الرعاية الصحية).
  - والنظرية الأساسية في علم الاجتماع والاقتصاد والعلوم السياسية ، والعنقيات والاثنيات وغيرها من الأقليات الثقافية في المجتمع وقيمها، وأنماط حياتها والقضايا الناجمة عن الحياة المعاصرة، ومصادر البحث العلمي والمهني والملائمة للممارسة، ومفاهيم وأساليب التخطيط الاجتماعي ، ونظريات ومفاهيم الإشراف ، والإشراف المهني في ممارسة الخدمة الاجتماعية .
  - كما أن على الأخصائيين الاجتماعيين معرفة إدارة شؤون الأفراد، ومنهاج البحوث الاجتماعية و النفسية والإحصائية وأدواتها، ونظريات ومفاهيم إدارة الرعاية الاجتماعية، والعوامل الاجتماعية والبيئية التي تؤثر في تقديم الخدمات لفئات معينة من المستفيدين، ونظريات وطرق التدخل والتفوييم النفسي و الاجتماعي ومختلف التشخيصات.
  - وعليهم أيضاً معرفة نظرية وسلوك الأجهزة التنظيمية الاجتماعية وطرق ونظريات تشجيع التغيير ، ونظريات تنظيم المجتمع وأساليبه، والمستويات الأخلاقية لممارسات الخدمة الاجتماعية، ونظريات التعلم والتعليم وأساليبه، واتجاهات وسياسات الرعاية الاجتماعية، والقوانين المحلية والإقليمية والمركزية ، ونظمها التي تؤثر في الخدمات الاجتماعية والصحية .
- ويجب الإشارة هنا إلى أن الخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى ما سبق فإنها تستمد قاعدتها المعرفية من عدة مصادر منها ما يلي :
- النمو الإنساني .
  - العوامل النفسية المقترنة بالأخذ والعطاء .
  - الجماعات وتأثيرها المتبادل بين الجماعة والفرد .
  - وسائل الاتصال بين الناس .

➤ تأثير التراث الثقافي والمعتقدات الدينية والقيم الروحية والقانون وغيرها من المؤسسات على الأفراد والجماعات والمجتمعات .

➤ إن مجموعة المعارف العلمية المنظمة التي تميز الخدمة الاجتماعية يمكن نقلها وتعليمها، حيث تطبق المبادئ العامة حسب المواقف والحالات المعنية وهذه المعارف تقوم على أسس علمية وهي في زيادة للنمو وقابلة دائماً للتغير نتيجة التقدم العلمي الذي يبحث في علة الأشياء والظواهر الاجتماعية النفسية والطريقة التي تعمل بها الظواهر، وهذه المعرفة تزداد نتيجة ما تكتشفه الخدمة الاجتماعية من خلال الممارسة والتطبيق وما تصل إليه العلوم والمهن الأخرى التي ترتبط بالخدمة الاجتماعية.

➤ وحتى تستكمل الخدمة الاجتماعية قاعدتها المعرفية فإنها لا تقتصر الإعداد على المعرفة النظرية بل لابد من أن تتكامل المعرفة النظرية مع المهارة التطبيقية لتحقيق أهداف محددة، وهذه المعارف والنظريات والمهارات تتكامل بحيث تصبح صالحة للنقل إلى الغير بالأساليب التعليمية من خلال المعاهد العلمية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين في معظم الدول المتقدمة والنامية وذلك لتوفير الاتجاهات المهنية الإيجابية نحو الأفراد والجماعات والمجتمعات لتقديم المساعدات دون تعصب لجنس أو لوطنية أو لعقيدة .

➤ وخلاصة القول أن ممارسة الخدمة الاجتماعية ذاتها قد أدت إلى نشأة ونمو مجموعة من المعارف الخاصة بها والناعبة من طبيعتها الخاصة، مثال ذلك فهم الأخصائي الاجتماعي للشخصية الفردية من خلال علاقاته مع العملاء وقت الشدة وما يقدمه لهم من خدمات من خلال تجربته مع الجماعة والمجتمع، وبطبيعة الحال فإن رسوخ قدم الخدمة الاجتماعية كمهنة رُهن بتدعيم قاعدتها العلمية من ناحية وتهذيب فنياتها من ناحية أخرى.

انتهت المحاضرة

إعداد : لذة غرام

## المحاضرة التاسعة

### الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

#### عناصر المحاضرة

أولاً: الجذور التاريخية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: مفاهيم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

ثالثاً: أهمية الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

رابعاً: أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

خامساً: خصائص الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

سادساً: الفلسفة التي تعتمد عليها الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

سابعاً: أسس الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

ثامناً: المهارات والمنهجية العلمية للممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية.

تاسعاً: خصائص الممارسة العامة.

عاشراً: التدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

#### أسئلة المحاضرة

#### مقدمة :-

- تعد الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية من الاتجاهات الحديثة والمتقدمة في مهنة الخدمة الاجتماعية علي مستوى العالم، حيث يهدف هذا الاتجاه إلى تزويد الدارسين في الخدمة الاجتماعية بمجموعة من المهارات والمعارف والقيم التي تهدف إلى التعامل مع المشكلات الاجتماعية المعاصرة بمنظور شمولي يتضمن كافة أنساق العملاء بدءاً من مستوي الوحدات الصغرى والتي تشمل الفرد والأسرة.
- ثم مستوي الوحدات المتوسطة والتي تشمل الجماعة الصغيرة، وانتهاء بالوحدات الكبرى والتي تشمل المنظمة والمجتمع.
- وتعتبر الممارسة من أهم وأحدث النماذج التي فرضت نفسها خلال الربع الأخير من القرن العشرين ، حيث أنها تمثل اتجاهاً تفاعلياً يبتعد عن النمط التقليدي للخدمة الاجتماعية الذي يقسمها إلى طرق أساسية مثل خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع .

أولاً: الجذور التاريخية للممارسة في الخدمة الاجتماعية :

- إن اتجاه الممارسة العامة تمتد في الخدمة الاجتماعية منذ زمن ليس بقصير، وتم ذلك عن طريق وسائل الاعتراف المهني والأكاديمي الخاص بمنظمة تعليم الخدمة الاجتماعية والتي تتطلب توافر مهارات الممارسة العامة لطلبة البكالوريوس في المراحل الأولى لدراسة الماجستير .
- وترجع الجذور الأولى لمفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلى البدايات الأولى لظهور المهنة في كتابات «ماري ريتشموند» عن خدمة الفرد .
- وتبلور هذا الاتجاه بظهور بعض النظريات الحديثة كنظريات الأنساق العامة والأنساق البيئية التي تركز على التوازن بين الفرد والبيئة.

### ثانياً: مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية :

- **عرفها «السنهوري»:** بأنها تُعد مدخلاً مهنياً لدراسة تفاعل القضايا الشخصية والجماعية بالإضافة إلى استخدام الأنساق الإنسانية المتنوعة ( مجتمع – مجتمعات محلية – جيران – منظمات معقدة – مؤسسات – جماعات رسمية وجماعات غير رسمية – أسر – زوجان – أفراد) لإحداث التغييرات التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي إلى أقصى حد ممكن.
- **ويعرفها «قاموس الخدمة الاجتماعية»:** بأنها فن يمارس من خلال الأخصائي الاجتماعي كممارس عام معتمداً في عمله على المعارف والقيم والمهارات والنظريات لتقدير حاجات ومشكلات العملاء من أجل مواجهة هذه المشكلات بفاعلية وبأسلوب شامل .
- **كما عرفها «جمال شحاته»:** بأنها قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمجتمعات مستخدمين في ذلك أنسب الأساليب المهنية والاستراتيجيات للتعامل مع هذه الأنساق لحل المشكلات .

كما تعرف على أنها نمط من الممارسة التي لا يحددها تخصص أو حدود وتهدف إلى تحقيق أغراض الخدمة الاجتماعية من خلال ما يلي:-

- 1- بؤرة اهتمام الأخصائي الاجتماعي هي التركيز على المشكلة.
- 2- الاستعانة بالمدخل المنهجية المختلفة لحل المشكلات الفردية والمجتمعية .
- 3- التوجيه النظري متعدد المستويات والأساليب .
- 4- الاستعانة بمنظور الإنسان .

### ثالثاً: أهمية الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية :

يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بالانضمام إلى الممارسين العاملين للمهنة من خلال اجتياز بكالوريوس الخدمة الاجتماعية أو الحصول على الدراسات العليا .

ويمكن توضيح نموذج الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية من خلال توضيح الجوانب التالية:-

(1) المعارف والقيم والمهارات المهنية والتي تعتمد على:-

- بناء قواعد المعرفة العامة للمهنة .

- تكوين تصور عام للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

- الالتزام بالنسق البيئي الذي يهتم بتعزيز قيم الأفراد والمجتمع ووضع خطط التنمية .
- المزج بين كافة أنواع الممارسة الميدانية والممارسة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية الأولية والدولية وكذلك حل المشكلات التي تتصل بالإنسان وعلاقته بالبيئة المحيطة به .
- امكانية التعامل مع مختلف العملاء ( أفراد - أسر - جماعات - منظمات - مجتمعات)، وعلى مختلف المستويات ( الصغرى - الوسطى - الكبرى ) .
- ٢) **الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية تعتمد على مدخل منهجي متعدد الأبعاد ويعكس عدة جوانب هي :-**

- حرية اختيار وانتقاء النظريات ونماذج التدخل في العمل المهني .
- التركيز على المشكلة .
- التركيز على علاقة الإنسان بالبيئة التي يعيش فيها ومدى تأثير هذه البيئة على نوعية المشكلات.
- ٣) **الممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية تعتمد على عملية التقييم (التقدير) المستمرة والمتحركة في كافة الاتجاهات من خلال :-**

- التأكيد على تفرد وتنوع نسق العمل والبيئة التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي .
- يستمد أسسه العلمية من النظرية البيئية وإدراك أهمية قوة شخصية العميل والتعرف على احتياجاته .
- عدم الاعتماد على نظريات محددة لتحديد إطار العمل وكذلك نماذج التدخل أو نسق العمل .

- ٤) **استراتيجيات وأدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية تعتمد على :-**
- ١- **العميل :** تفرد في مشكلاته وموارده وله احتياجاته وأهدافه وتأثير البيئة المحيطة .
- ٢- **الأهداف:** كافة العوامل المحيطة بنسق العمل الهدف الأساسي لمواجهتها هو إحداث التغيير .
- ٣- **حجم ومستوي التغيير:** إن الهدف من التغيير يأخذ في اعتباره حجم ومستوى نسق العميل المراد إحداث التغيير فيه حتى يتم بطريقة أكثر دقة وفعالية .

#### رابعاً: أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية :

**تسعى الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إجمالها في التالي:-**

- ١- التعرف على القوى الايجابية والسلبية التي تؤثر على العميل وسائر الأنساق الأخرى، وكذلك معرفة التفاعلات المستمرة بين هذه الأنساق للعمل على تنمية القوى الايجابية وعلاج القوى السلبية وتدعيمها .
- ٢- المساهمة في تعديل الاتجاهات السلبية لدى العملاء، ووقايتهم من الانحراف وعدم الإحساس بالانتماء وحمائتهم من الاستقطاب الفكري إلى جانب المساهمة في تنمية اتجاهاتهم وقدراتهم في الاعتماد على النفس والتأثير على سلوكهم خلال الحياة الجماعية ومن خلال التعامل مع الآخرين .

**ويمكن تقسيم أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية إلى هدف عام وأهداف فرعية :-**

• الهدف العام :-

يتمثل في مواجهة المشكلات التي يعاني منها الأفراد والجماعات والمجتمعات في إطار شامل يهدف تمكينهم من الحياة بفاعلية واستثمار كافة موارد المجتمع لتحسين نوعية حياتهم .

• الأهداف الفرعية :-

- أ- التمكين : مساعدة الفئات الضعيفة والمهمشة .
  - ب- التغيير: الوصول إلى تغيير في التشريعات والخدمات.
  - ت- التنمية المستدامة : استمرارية تحسين نوعية الحياة.
- خامساً: الخصائص العامة للممارسة في الخدمة الاجتماعية :-

• في إطار التغييرات المتلاحقة التي تحيط بالعمل الاجتماعي اتجهت الخدمة الاجتماعية نحو توحيد ممارستها المهنية فيما يتعلق بمدخل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بحيث تكون القاعدة التي تعتمد عليها واحدة، والتي تشمل :-

- القيم .
- المعارف .
- الطرق .
- المهام .
- المهارات .

• وفي هذا القرن الواحد والعشرين تعتمد الخدمة الاجتماعية على :-

١. إدماج كافة الممارسات والطرق في بعد واحد للممارسة العامة .
  ٢. تقديم إطار مفاهيمي شامل لفهم جوانب الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .
- ومن الموجهات العلمية التي تعتمد عليها الممارسة العامة مع العميل ، نسق الهدف ، وأسلوب أداء العمل في إطار نظرية النسق البيئية ومحاطة بمختلف النظريات العلمية ومفاهيم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.
- كما تمارس هذه المهنة مع المراهقين وذوي الاحتياجات الخاصة والأطفال المحتاجين إلى الرعاية، بالإضافة إلى الحركات التي تقوم بالاعتراض والمطالبة بتحسين الخدمات الاجتماعية .

سادساً: الفلسفة التي تعتمد عليها الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية :

• في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية هناك فلسفة أساسية تعتمد عليها وهي :-

- احترام كرامة الإنسان .
- اعتبار كل فرد تتعامل معه المهنة فريد في احتياجاته ومشاكله.
- إن مواجهة مشاكل الإنسان تتم في إطار البيئة التي يعيش فيها والمحتوى الثقافي الذي يشكله.

وينظر مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية إلى الإنسان كما يلي :-

١. التعامل مع الشخص بكل جوانبه الروحية والعقلية والجسمية وكل ما يحيط به من مشاعر .
٢. تفاعل الإنسان مع البيئة المحيطة به لأنها مصدر سعادته وقد تكون مصدر تعاسته أيضاً .
٣. التعامل مع البيئة بكل مكوناتها، القوى الاجتماعية، والاقتصادية، السياسية التي تدعم الأداء الاجتماعي للفرد والجماعة والمجتمع وتعمل علي تحقيق الرفاهية الاجتماعية .
٤. النظر إلى الاحتياجات والموارد البشرية بشكل كلي والتركيز على الإطار المتكامل من الاحتياجات والعلاقات الضرورية لكل أفراد المجتمع .
٥. الاهتمام بحصر الموارد المتوفرة والتي يمكن الوصول إليها، ويترتب علي ذلك ما يلي :-
  - أ- تحديد احتياجات المجتمع المدنية .
  - ب- تحديد احتياجات المجتمع الفكرية .
  - ث- تحديد احتياجات المجتمع المالية .
  - ج- تحديد احتياجات المجتمع الروحية .
٦. تدرك الممارسة العامة للخدمة أهمية تحسين مستوى المعيشة لأفراد المجتمع ويشمل ذلك مستوى مقبول من المعيشة والاهتمام بالتنمية البشرية ، الاهتمام بالأداء الاجتماعي والنفسي.
٧. تركز الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية علي أهمية احترام التطلعات التي تدفع أبناء المجتمع نحو تحقيق أهدافهم والتأكيد علي أهمية الرفاهية الاجتماعية لأفراد المجتمع من خلال مواجهة احتياجاتهم وتحقيق تطلعاتهم .
٨. تهتم الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بسلم الاحتياجات التي أشار إليها «ماسلو» والتي تؤكد على أن الاحتياجات والرغبات تتشابه مع تطلعات الأفراد.
٩. العمل علي تحقيق الأهداف المادية ( الإنجازية ) لدى أفراد المجتمع .
١٠. تمارس في إطار الممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية مهارات العمل الفرقي والتفاوض والتنسيق وبناء الجماعات والمشاركة ووسائل الإعلام وعمليات الإدارة .
١١. تركز الممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية على كل من الأسرة والجماعات والمنظمات والمجتمعات المحلية .

**سابعاً: أسس الممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية :**

- ١- الأغراض .
- ٢- المصداقية .
- ٣- القيم .
- ٤- المعرفة .
- ٥- أساليب العمل .

وتُعد هذه النقاط الخمس بمثابة عناصر الخدمة الاجتماعية .

وذكرنا فيما سبق أبعاد وعناصر الممارسة المهنية، نسترجعها فيما يلي :-

- **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 أنها من أهداف المهنة التي تتم في إطار قيم المجتمع وفلسفته وسياسته الاجتماعية السائدة .

وتتمثل الأغراض الأساسية للخدمة الاجتماعية في تقوية نظم الرعاية الاجتماعية لإشباع احتياجات الناس الأساسية، وضمان مستويات من الصحة والرعاية للجميع، لجعل الناس قادرين على تأدية وظائفهم الاجتماعية بالصورة المثلى، وتدعيم وتحسين النظام الاجتماعي والبناء المؤسسي للمجتمع .

- **المعارف (القاعدة المعرفية) :** القاعدة المعرفية هي ألوان المعرفة النظرية التي تُبنى عليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، أو مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات التي تُكون 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 لها طريقة تقدم 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 خدمة 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 يضيف عليها الشرعية، ويشترك في هذا الاعتراف والتصديق الهيئات الحكومية والمؤسسات الخاصة التي تستخدم الأخصائيين الاجتماعيين في خدمة المجتمع.

وهذه العناصر الخمسة هي الأساس لمهنة الخدمة الاجتماعية وهي الأساس الذي يمارسه كافة الممارسين من الأخصائيين الاجتماعيين لمهنة الخدمة الاجتماعية ويمثل هذا الأساس العام للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في إطار المدخل الشمولي لعلاقة الإنسان بالبيئة المحيطة به.

- وعلينا أن ندرك أن الأغراض والقيم قد تكون كما هي مع تغييرها حسب نوعية المجتمع ...فهني مازالت تمارس مع جميع الدول بنفس المعنى، أما من حيث المصادقية والمعارف وأساليب العمل،

فإنها تتأثر بالإجراءات القانونية أو التشريعية لكل مجتمع، والمعارف تستخدم حسب نوعية التغيير المطلوب وتتنوع باختلاف وحدات التعامل مع العملاء.

### وتعتمد الممارسة المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية على :-

- ١- المشكلات التي يعاني منها أفراد المجتمع وليست نابعة منهم، بل هي في حقيقة الأمر تعبر عن أوجه التفكك الاجتماعي والقصور في بعض الأنظمة الاجتماعية .
- ٢- يحاول الأخصائي الاجتماعي من خلال استخدام مهارة حل المشكلة أن يحدث تغييرات لصالح العملاء .
- ٣- يؤمن الأخصائي بأن نسق العميل يشمل (الأفراد - الجماعات - الأسرة - المنظمات - المجتمعات).
- ٤- يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون العلاقة المهنية لمساعدة العملاء ذوي المشاعر الحساسة ومن خلال استخدام مهارة العلاقة المهنية يساعد العملاء على تحديد المهام الخاصة بهم وإنجاز الأهداف .
- ٥- يعمل الأخصائيون الاجتماعيون على استخدام مهارة حفظ السجلات والالتزام بمبادئ السرية والقبول بالإضافة إلى إتقان مهارة البحث الاجتماعي لرصد الظواهر المختلفة .
- ٦- مهمة الأخصائي الاجتماعي الأساسية من خلال استخدام المهارات الحديثة هو تعديل في بعض الأنظمة الاجتماعية وابتكار أنظمة جديدة تخفف الضغوط التي يعاني منها العملاء أي مقابلة الاحتياجات الاجتماعية عن طريق إحداث التغييرات الاجتماعية .
- ٧- يعمل الأخصائي الاجتماعي لصالح جميع العملاء بالمجتمع من خلال توفير المعلومات التي تساعد علي الوصول إلى الحل المناسب .

### ثامناً : المهارات والمنهجية العلمية للممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية :

يستخدم الأخصائيين الاجتماعيين مهارة البحث، المطالبة، التفاوض، لتحقيق الأهداف بطريقة مباشرة وإحداث التغيير في البيئة، بالإضافة إلى ذلك يستخدمون مهارة حل المشكلة على مستوى الوحدات الصغيرة بالإضافة إلى ذلك يحتاج الأخصائيين الاجتماعيين إلى العمل في مدى أوسع أي العمل مع الوحدات الكبيرة وهم في ذلك يحتاجون إلى استخدام مهارة التقدير، الاعتماد علي الأدلة والوثائق والبراهين .

### وقد أشار «هيرمان» إلى ذلك على النحو التالي :-

- ١- الممارسة لمهنة الخدمة الاجتماعية تهتم بالتركيز علي الشخص والموقف المحيط به وعلى الأنظمة التي يتعامل معها الإنسان .
- ٢- إيجاد العلاقة المناسبة بين الإنسان والبيئة أساسها تحقيق المصالح المشتركة .
- ٣- العمل علي تحقيق الفرضية الكاملة بأن هناك علاقة بين النسق والبيئة قوامها التكامل والتساند بين الوحدات المكونة للمجتمع.
- ٤- العمل علي مد الجهود المهنية لتشمل الذين لديهم مشكلات بيئية شديدة التعقيد والعمل على دراستها واتخاذ الإجراءات المهنية المناسبة بشأنها .
- ٥- التركيز على إمكانية تغيير الناس والبيئة المحيطة بهم بما يتوافق وتحديد الأهداف التي يسعى إليها المجتمع .

٦- العمل على تطوير الكائن الحي وتحسين البيئة في نفس الوقت من خلال مواجهة الاحتياجات والمشكلات التي يعاني منها أفراد المجتمع وكذلك محاولة السيطرة بقدر الإمكان على الظروف المحيطة والتي تحول دون إيجاد حلول مناسبة لأبناء المجتمع.

**وهناك مجموعة من المهارات يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل في إطار الممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية تشمل :-**

- ١- تعريف وتقييم الحالات التي تكون فيها العلاقة بين الناس والمؤسسات تحتاج إلى تعزيزها وحمايتها أو العمل على إنهاؤها.
- ٢- تنمية ووضع خطة لتحسين مستوى الحياة للناس معتمدة على نموذج تقدير الاحتياجات والاستفادة من الغرض المتاح.
- ٣- العمل على المشكلات والتعامل مع القدرات الايجابية للعملاء.
- ٤- ربط الناس بالأنظمة التي توفر لهم الموارد والخدمات.
- ٥- تنمية المؤسسات التي توفر الخدمات والموارد لأبناء المجتمع.
- ٦- التدخل لصالح الفئات المهمشة اجتماعياً ( السكان الاكثر ضعفاً).
- ٧- المشاركة النشطة مع الآخرين والعمل على تحسين الخدمات والقضاء على النظم المسيئة لأفراد المجتمع.
- ٨- تقييم مدى تحقيق أهداف خطة العمل لاستخدام مهارة التقييم .
- ٩- تقييم ما تم من نمو سواء على مستوى أساليب الممارسة أو تطبيق المهارات .
- ١٠- المساهمة في تحسين الخدمات بالإضافة إلى مراجعة الأسس المعرفية للمهنة والعمل على تدعيم الجوانب الأخلاقية للمهنة .

### **تاسعاً: خصائص الممارسة العامة :**

- (١) **الإطار النظري:** الذي يؤكد على العلاقات المتبادلة الخاصة بمشكلات الإنسان والمواقف الحياتية والأحوال الاجتماعية والتي يحدد من خلالها مستويات التدخل المهني مع اختلاف العملاء ومشكلاتهم.
- (٢) **المعرفة - القيم والمهارات الأساسية :** والتي يعتمد عليها التدخل الأمثل للمشكلات والعادات والتقاليد التي تتبع لأي مجتمع من المجتمعات ويطبق منظور الممارسة العامة في منظمات الخدمات الإنسانية مستخدماً في ذلك مجموعة من الأسس والمعايير التي تختلف باختلاف العملاء.
- (٣) **النظريات المتعددة :** يعتمد منظور الممارسة العامة على نظريات متعددة ونماذج ومداخل مختلفة في التدخل المهني ويتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين استخدام تكتيكات خاصة وأن يكون وعي كامل بها، وأن يكون ذو خبرة في تطبيق النظريات والنماذج بغض النظر عن طبيعة ونوعية المشكلات .
- (٤) **الاستراتيجيات والأدوار:** إن تحديد الاستراتيجيات والأدوار يعتمد على معرفة مشكلات العملاء والأهداف والمواقف والأنساق التي من خلالها تحدث المشكلات.

### **عاشراً: التدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية :**

**لقد ذكرنا سابقاً مفهوم التدخل المهني :-**

- يعد التدخل المهني أهم الممارسات للأخصائي الاجتماعي، ويشير مفهوم التدخل المهني إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي، وتحتوي على جمع المعلومات وتحليلها والوظائف التي يقوم بها، بما يؤدي إلى التغيير الفعلي للعملاء.
- والتدخل المهني للخدمة الاجتماعية يتطلب اختيار مدروس للعديد من المداخل والنظريات والنماذج التي من شأنها تشكل مرجع للأخصائي الاجتماعي، ويجوز للأخصائي الاجتماعي الاعتماد علي محدود فقط في بداية العمل مع المجتمع يتناسب مع احتياجات المؤسسة ومصالح وقدرات كل عميل.

#### أ- المداخل المهنية :-

- ١- مدخل الممارسة العامة.
- ٢- مدخل الأنساق العامة .
- ٣- المدخل الايكولوجي .
- ٤- مدخل زيادة قوة المجتمع .
- ٥- المدخل الإنساني .

#### ب- النظريات :-

- ١- منظور الممارسة التي تعتمد على نظرية التحليل النفسي.
- ٢- منظور الممارسة العامة التي تعتمد على النظرية السلوكية.
- ٣- منظور الممارسة التي تعتمد على النظرية المعرفية.
- ٤- منظور الممارسة التي تعتمد على نظرية التركيز على العميل .

#### ج- النماذج :-

- ١- النموذج البنائي/ الوظيفي.
- ٢- نموذج التدخل في الأزمات.
- ٣- نموذج التركيز علي المهام.
- ٤- نموذج التركيز علي حل المشكلة.
- ٥- نموذج العلاج الأسرى. .
- ٦- نموذج وقاية الأسرة.
- ٧- نموذج التأهيل المرتكز على المجتمع.
- ٨- نموذج الوقاية من الإدمان .
- ٩- نموذج المساعدة الذاتية .
- ١٠- نموذج تغيير المنظمات .
- ١١- نموذج تغيير المجتمعات .

#### وستتناول بالتفصيل مدخل الممارسة العامة :-

- الغرض : لضمان أن الأخصائي سوف يستخدم العديد من النظريات والنماذج وسيركز علي عدة مستويات من التدخل من المستوى الأصغر إلى الأكبر.

• **التطبيق:** هذه الطريقة في التفكير من الممارسة هي الأكثر أهمية والأكثر احتياجاً خلال مراحل عملية المساعدة حيث يتم تحديد المشكلة وعمل الأولويات في إطار ذلك يقوم الأخصائي الاجتماعي بانتقاء القيادات وتحديد المهام الخاصة بها.

• **الوصف:** ممارسة الخدمة الاجتماعية من الأصل وصفت علي أنها ممارسة عامة، وأن الأخصائي الاجتماعي هو شخص يمتلك مجموعة واسعة من المعرفة والمهارات في مجالات عدة أثناء استخدامه منظور الممارسة العامة والتركيز على مجموعة متنوعة من العوامل التي يمكن أن تساهم في مواجهة المشاكل والعوامل التي أدت إليها والتعرف على أوجه الصراعات وسوء العلاقات والشعور بالظلم والقهر وغيرها من المشكلات والأخصائي الاجتماعي الممارس عام يستطيع العمل مع العملاء بمختلف الأشكال كما يلي:-

- ١- وجه لوجه - واحد لواحد - مع شخص واحد.
- ٢- الأسرة الكبيرة.
- ٣- الجماعات الرسمية.
- ٤- اللجان وجماعات المهام.
- ٥- منظمة رسمية مثل مؤسسة أو شبكة من المؤسسات.
- ٦- المشرعين وواضعي السياسات .

والممارس العام يلعب دور واضح مع كل هذه الأنماط من العملاء ويلعب معهم الأدوار التالية: المدافع - المستشار - المعالج - المسهل للجماعة - مدير الحالة - الوسيط - مخطط البرامج - محلل السياسة - الباحث .

#### د- استراتيجيات التدخل المهني:

- هو المنهج الذي يتبعه الأخصائي لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية وتتضمن الاستراتيجية مجموعة من المسلمات الأساسية توضح وجهة النظر العامة والتي تمثلها وكذلك نقاط العمل بها تسمى التكتيكات.
- ومن ذلك نرى أن مصطلح التكتيكات ملازم للاستراتيجية وهو يشير إلى الوسيلة أو الطريقة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تطبيق الاستراتيجية فإختيار الأخصائي لاستراتيجية معينة يفرض عليه أسلوب معين .
- وبمراجعة استراتيجيات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية نجد أنها متعددة من حيث يفرق «سبيرجل» بين استراتيجيات تركز على المحافظة على الوضع القائم واستراتيجيات تركز على أحداث تغيير.

ويرى كل من «بدران وسيد أبو بكر» أن هناك استراتيجيتين يستخدمهما الأخصائي هما :-

- استراتيجية الضغط.
- استراتيجية الإقناع.

ويرى «جون هانز» أن استراتيجيات التدخل المهني ترتبط بطبيعة الموقف .

واقترح عدة استراتيجيات ويمكن تصنيفها تحت صنفين رئيسيين هما:-

- استراتيجية العمل مع الأفراد.
- استراتيجية العمل مع البيئة.

⇒ **استراتيجيات العمل مع الأفراد:**

- استراتيجية المساعدة وتشمل توفير المعلومات للقيام بالدراسة والمساعدة المادية والتعليم .
- استراتيجية التمكين وتشمل تقدير المشاعر والتوبيخ والتشجيع والفهم والإدراك والتحرك الذاتي.
- استراتيجية إحداث التغيير وتشمل الملاحظة والمواجهة والاقناع والسلطة والحكم وتعديل السلوك.
- استراتيجية إحداث التغيير وتشمل التنمية وتنمية العلاقات والاستعانة بإمكانيات البيئة.

⇒ **استراتيجيات التدخل في البيئة:**

١. العمل في موقف محدد.
٢. استخدام موارد المجتمع بما يخدم أهداف التدخل المهني.
٣. وضع خطة التدخل المهني.
٤. إجراء الدراسة العملية وتوفير المعلومات.
٥. حث عمليات التغيير.
٦. حث عمليات المشاركة.

أسئلة عن المحاضرة :

السؤال الأول : عرف / عرف المصطلحات الاجتماعية التالية؟

التدخل المهني – الممارسة العامة – القيم.

**الإجابة :** مفهوم **التدخل المهني**: يعد التدخل المهني أهم الممارسات للأخصائي الاجتماعي، ويشير مفهوم التدخل المهني إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي، وتحتوي على جمع المعلومات وتحليلها والوظائف التي يقوم بها، بما يؤدي إلى التغيير الفعلي للعملاء.

- والتدخل المهني للخدمة الاجتماعية يتطلب اختيار مدروس للعديد من المداخل والنظريات والنماذج التي من شأنها تشكل مرجع للأخصائي الاجتماعي، ويجوز للأخصائي الاجتماعي الاعتماد على محدود فقط في بداية العمل مع المجتمع يتناسب مع احتياجات المؤسسة ومصالح وقدرات كل عميل.

**مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:**

- **عرفها «السنهوري»:** بأنها تُعد مدخلاً مهنياً لدراسة تفاعل القضايا الشخصية والجماعية بالإضافة إلى استخدام الأنساق الإنسانية المتنوعة ( مجتمع – مجتمعات محلية – جيران – منظمات معقدة –

مؤسسات – جماعات رسمية وجماعات غير رسمية – أسر – زوجان – أفراد) لإحداث التغييرات التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي إلى أقصى حد ممكن.

- ويعرفها «قاموس الخدمة الاجتماعية»: بأنها فن يمارس من خلال الأخصائي الاجتماعي كممارس عام معتمداً في عمله على المعارف والقيم والمهارات والنظريات لتقدير حاجات ومشكلات العملاء من أجل مواجهة هذه المشكلات بفاعلية وبأسلوب شامل .
- كما عرفها «جمال شحاته»: بأنها قدرة الأخصائيين الاجتماعيين علي العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمجتمعات مستخدمين في ذلك أنسب الأساليب المهنية والاستراتيجيات للتعامل مع هذه الأنساق لحل المشكلات .

**مفهوم 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 .

**السؤال الثاني : اشرح / اشرحي أهداف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ؟**

**الاجابة :** أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية: تسعى الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق مجموعة من الاهداف يمكن إجمالها في التالي:-

١- التعرف علي القوى الايجابية والسلبية التي تؤثر علي العميل وسائر الأنساق الأخرى، وكذلك معرفة التفاعلات المستمرة بين هذه الأنساق للعمل على تنمية القوى الايجابية وعلاج القوى السلبية وتدعيمها .

٢- المساهمة في تعديل الاتجاهات السلبية لدى العملاء، ووقايتهم من الانحراف وعدم الإحساس بالانتماء وحمائتهم من الاستقطاب الفكري إلى جانب المساهمة في تنمية اتجاهاتهم وقدراتهم في الاعتماد علي النفس والتأثير على سلوكهم خلال الحياة الجماعية ومن خلال التعامل مع الآخرين .

ويمكن تقسيم أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية إلى هدف عام وأهداف فرعية :-

- **الهدف العام :-** يتمثل في مواجهة المشكلات التي يعاني منها الأفراد والجماعات والمجتمعات في إطار شامل بهدف تمكينهم من الحياه بفاعلية واستثمار كافة موارد المجتمع لتحسين نوعية حياتهم .
- **الأهداف الفرعية :-**

- أ- التمكين : مساعدة الفئات الضعيفة والمهمشة .
- ب- التغيير: الوصول إلى تغيير في التشريعات والخدمات.
- ج- التنمية المستدامة : استمرارية تحسين نوعية الحياة.

انتهت المحاضرة

إعداد : لذة غرام

## المحاضرة العاشرة

### مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي

#### الخدمة الاجتماعية ورعاية المعوقين

#### عناصر المحاضرة :

مقدمة .

أولاً: نظرة تاريخية لتطور رعاية المعوقين.

ثانياً: تعريف المعوقين.

ثالثاً: تعريف التأهيل .

رابعاً: تصنيف المعوقين.

خامساً: أسباب الإعاقة.

سادساً: احتياجات المعوقين.

سابعاً: برامج رعاية المعوقين.

ثامناً: المشكلات الناتجة عن الإعاقة.

تاسعاً: خطوات التأهيل المهني ومشكلاته.

عاشراً: أجهزة تأهيل المعوقين.

الحادي عشر: نماذج لمؤسسات رعاية المعوقين في المجتمع السعودي.

أسئلة المحاضرة.

#### مقدمة :

- شهد القرن العشرين تطوراً كبيراً في مجال رعاية المعوقين وتأهيلهم، ويرجع ذلك إلى وقوع حربين عالميتين كان من أثرهما ما ظهر من نقص كبير في القوى العاملة في كثير من بلاد العالم، ولجأت الدول الرأسمالية إلى الاهتمام بالمعوقين ورعايتهم وتأهيلهم وإعدادهم للعمل، يحدوها إلى ذلك العوامل الاقتصادية التي ترتبت على ذلك النقص الكبير في الأيدي العاملة والمنتجة.
- وإلى جانب ذلك ظهرت مشاكل اجتماعية في كثير من البلاد كنتيجة لعجز الكثيرين من ضحايا هاتين الحربين وتعطلهم عن العمل، فكان لزاماً عليها أن تبادر إلى وضع البرامج لمساعدتهم ورعايتهم وتأهيلهم.

- ولجأت بعض الدول إلى وضع تشريعات تنظم هذه البرامج والخدمات، وتكفل لهؤلاء المعوقين بعض المزايا والحقوق التي تكفل لهم الاستقرار في الحياة كمواطنين صالحين.
- لذلك كانت الخدمة الاجتماعية من أهم الأساليب العلمية التي يمكن أن تعمل مع المعوقين لرعايتهم والاستفادة من قدراتهم المتاحة حتى تدعم سلوكهم الايجابي.
- ونود أن نشير إلى أن فئة المعوقين في أشد الحاجة إلى تفهم بعض مظاهر الشخصية لديهم نتيجة لما تفرضه الإعاقة من ظروف جسمية أو حسية أو عقلية ، ومواقف اجتماعية ، وصراعات نفسية ، وإلى أن تتفهم أساليبهم السلوكية التي تعبر عن كثير من هذا التعقيد والتشابك، وبالرغم من كل ذلك فإن هذه الفئة لم تلقى حتى الآن الاهتمام المناسب من الباحثين وخاصة في مجال الخدمة الاجتماعية.
- وإن هذا المجال محاولة علمية لا تستهدف مجرد إثراء للتراث العلمي للعلوم الاجتماعية، وخاصة الخدمة الاجتماعية أو امتداد لأبعادها ووظيفتها، ولكنها استجابة لمتطلبات الواقع الذي تعيشه المجتمعات النامية عامة والمجتمع المصري خاصة في مواجهة مشكلة الإنسان ، وصحته النفسية ومدى أهمية الثروة البشرية في هذه المجتمعات، لتسهم ايجابيا في شئون التنمية التي يهدد بعض أبنائها نتيجة تعرضهم للإصابة بالإعاقة.
- كما نود أن نشير إلى الاهتمام العالمي الذي يحظى به المعوقين في الوقت الحالي ، وذلك في كثير من بلاد العالم المتقدم بصفة عامة والاهتمام الرسمي والشعبي في الدول العربية بصفة خاصة، حتى أن هيئة الأمم المتحدة قد دعت دول العالم إلى اعتبار عام ١٩٨١ عاماً دولياً للمعوقين، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على اهتمام العالم بمثليه في أكبر المنظمات الدولية بتلك الفئة من أبناء الإنسانية .

### أولاً: نظرة تاريخية لتطور رعاية المعوقين :

- في التاريخ القديم عانى المعوقين في كثير من الأمم من الاضطهاد والازدراء والإهمال فكانوا يتزكون للموت جوعاً أو يوأدون وهم أطفال، وشهدت ذلك مجتمعات مثل روما ، إلى جانب عديد من القبائل في مختلف أرجاء العالم بينما كانوا يتمتعون بالرعاية في بلدان أخرى مثل مصر والهند.
- ثم جاءت الديانات السماوية بما تحمله من تعاليم المحبة والتسامح والإخاء بين البشر فكانت نبرات تستنضئ لهداية البشر مما أدى إلى انتشار نظم الإحسان كنظام الوقف في مصر ونظام الملاجئ في فرنسا وغيرها، واستمر هذا النظام عاملاً أساسياً في رعاية المرضى والمعوقين عن طريق مساعدتهم مادياً دون أي جهد في مساعدتهم على استرداد مكانتهم في المجتمع ، ولقد تميز المجتمع الإسلامي عن أوروبا بنظرته الايجابية إلى المعوقين فخصص لهم من يساعدهم على الحركة والتنقل وإنشاء المستشفيات العلاجية.
- وفي العصر الحديث عملت الثورات الاجتماعية على نشر الاهتمام بالإنسان الفرد ، والاهتمام بحقوقه وتخليصه من الظلم مما ولد الاهتمام بالضعفاء والمعوقين، والبحث عن وسائل رعايتهم ، وكان التقدم في وسائل تعليم الطفل المعوق حسياً بداية لمنطلق يدعو إلى إمكانية الاستفادة من طاقات المعوقين وتوصيل المعلومات لهم بطرق تناسبهم فكانت طريقة "برايل" لتعليم المكفوفين ، وطريقة قراءة الشفاه لتعليم الصم بدايات هامة على هذا الطريق.

- وفي أعقاب الحرب العالمية الأولى كانت الأعداد الهائلة من المعوقين الذين تخلفوا عن الحرب عاملاً هاماً في البحث عن وسائل جديدة لرعايتهم، فبدأ التأهيل مصحوباً بصيغة اقتصادية تدعو إلى الاستفادة من طاقات المعوقين المهنية في الإنتاج ، وأنشئت أولى معاهد التأهيل المهني بالولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٢٠ ، واستمرت هذه الدعوى إلى أعقاب الحرب العالمية الثانية.
- وصاحب ذلك التطور الهائل في الجراحة الذي جاء نتيجة للتدمير البشري الذي حدث في الحرب الأولى، والتطور في صناعة الأجهزة التعويضية الذي صحب التطور التكنولوجي بصفة عامة، وجاء إعلان حقوق الإنسان الصادر عن هيئة الأمم المتحدة نقطة تحول هامة في اتجاهات المجتمعات نحو أبنائها فحلت النظرة الاجتماعية الإنسانية محل النظرة الاقتصادية، وأصبحت الدعوى لرعاية المعوقين وتأهيلهم اجتماعياً ليعدوا أفراداً منجيين ومنتدمجين في مجتمعاتهم، يتمتعون بالكرامة والسعادة وحقوق المواطنة كغيرهم من المواطنين.
- لقد تضافرت جهود العلماء المفكرين في سبيل توفير برامج التأهيل التي تساعد الفرد المعوق على استرداد أقصى ما يمكن من إمكانيات في الحياة وذلك بتنمية ما يتبقى لديهم من قدرات لأقصى ما يمكن.
- ويعمل الأطباء والمهندسون والاجتماعيون على البحث فيما يساعد الفرد المعوق من وسائل تكنولوجية اجتماعية ونفسية كي يحيا في بيئة مناسبة، ويقوم بأنشطتها اليومية بأقل جهد ممكن.

### ثانياً: تعريف المعوقين :

**المعوق مصطلح يطلق على من تعوقه قدراته الخاصة عن النمو السوي إلا بمساعدة خاصة وهو لفظياً مشتق من الإعاقة أي التأخير أو التعويق، وهناك عدة تعريفات للمعوق نوردتها فيما يلي:-**

- أ- المعوق هو المواطن الذي استقر به عائق أو أكثر يوهن من قدرته، ويجعله في أمس الحاجة إلى عون خارجي ووعي مؤسس على أسس علمية وتكنولوجية يعيدها إلى مستوى العادية أو على الأقل أقرب ما يكون إلى هذا المستوى.
- ب- تُعرف منظمة العمل الدولية اصطلاح معوق بأنه كل فرد نقصت إمكانيته للحصول على عمل مناسب والاستقرار فيه نقصاً فعلياً، نتيجة لعاهة جسمية أو عقلية.
- ج- ويُعرف قانون تأهيل المعوقين رقم ٣٩ لعام ١٩٧٥ المعوق بأنه كل شخص أصبح غير قادر على الاعتماد على نفسه في مزاولة عمله أو القيام بعمل آخر والاستقرار فيه، أو نقصت قدرته على ذلك لقصور عضوي أو عقلي أو حسي أو نتيجة عجز خلقي منذ الولادة.
- د- المعوق هو الفرد الذي لا يصل إلى مستوى الأفراد الآخرين في مثل سنه بسبب عاهة جسمية أو اضطراب في سلوكه أو قصور في مستوى قدرته العقلية.
- هـ- المعوق هو كل فرد يختلف عن يطلق عليه لفظ سوي في النواحي الجسمية أو العقلية أو الاجتماعية إلى الدرجة التي تستوجب عمليات التأهيل الخاصة حتى يصل إلى استخدام أقصى ما تسمح به قدراته ومواهبه.

ومن ذلك نستخلص ما يلي:-

١. أن أساس الحكم على شخص ما بأنه معوق من عدمه هو مدى مقدرة هذا الشخص على مزاوله عمله أو القيام بعمل آخر ، فإذا فقد المقدرة على ذلك يسمى معوقاً.
٢. أن أنواع القصور التي تعرض لها الإنسان إما أن تكون بدنية كفقده أجزاء من الجسم أو حدوث خلل أو تشوه بها، وإما أن تكون عقلية كنقص في القدرات العقلية أو قد تكون حسية كفقده أو نقص حاسة من الحواس.
٣. أن أسباب هذا القصور إما أن ترجع إلى حادث أو مرض أو أنها خلقية من الولادة.
٤. أن هذا القصور قد يؤدي إلى حدوث عاهة ما للفرد ، وقد لا يؤدي إلى ذلك فإذا أدى هذا إلى حدوثها يسمى هذا الفرد معوقاً.
٥. أن الإصابة التي تحدث للفرد قد تعوقه عن التكيف مع مجتمعه أو بيئته التي يعيش فيها، مما ينتج عنه عدم استقراره بنجاح في حياته ، وهذا بالتالي يؤدي إلى آثار اجتماعية سيئة بالضرورة.
٦. أن المعوقين هم مواطنون تعرضوا بغير إرادة إلى مسببات بدنية أو عقلية أو حسية أعاقتهم عن السير طبيعياً في طريق الحياة كغيرهم من الأسوياء.

### ثالثاً: تعريف التأهيل :

- هو عبارة عن عملية إعادة تكيف الإنسان مع البيئة أو إعادة الإعداد للحياة، فإذا كان اختلاف تكيف الإنسان مقتضراً على الناحية الطبية فإنه يحتاج إلى التأهيل العلمي، أي استعادة أقصى ما يمكن توفيره له من قدرات بدنية، مثل حالة بتر الأطراف أو ضعف السمع أو البصر، أما إذا كان الإنسان في حاجة إلى إعادة تكيفه من الناحية النفسية فإنه يحتاج إلى التأهيل النفسي حيث يتناوله الأخصائي النفسي بالتعاون مع الأخصائي الاجتماعي أو أخصائي التأهيل في أغلب الحالات، وإذا كان الاختلال في التكيف مع المهنة بسبب إصابته بعائق فإنه يحتاج إلى التأهيل المهني.

وعلى ذلك وضعت منظمة العمل الدولية التعريف الآتي للتأهيل المهني للمعوقين: -

- **التعريف:** أن التأهيل المهني للمعوقين معناه ذلك الجانب من عملية التأهيل المستمرة المترابطة الذي ينطوي على تقديم الخدمات المهنية كالتوجيه المهني والتدريب المهني والتشغيل، مما يجعل المعوق قادراً في الحصول على عمل مناسب والاستقرار فيه ، وتختلف حالات الأفراد من حيث مدى حاجتهم إلى أنواع التأهيل المختلفة ، فقد يحتاج الفرد إلى نوع واحد أو أكثر من تلك الأنواع في وقت واحد (النفسي - الطبي - الاجتماعي - المهني).

### رابعاً: تصنيف المعوقين :

- (١) **المعوقين جسدياً:** وهم من لديهم عجز في الجهاز الحركي أو البدني بصفة عامة كالكسور والبتير وأصحاب الأمراض المزمنة مثل شلل الأطفال والدرن والسرطان والقلب والمقعدين وغيرهم.
- (٢) **المعوقين حسياً:** وهم من لديهم عجز في الجهاز الحسي كالمكفوفين والصم والبكم وغيرهم.

٣) المعوقين عقلياً: وهم مرضى العقول وضعافها.

٤) المعوقين اجتماعياً: وهم الذين يعجزون عن التفاعل السليم مع بيئاتهم وينحرفون عن معايير وثقافة مجتمعهم كالمشردين والجانحين والمجرمين وغيرهم.

- والغرض من تصنيف المعوقين هو مواجهة احتياجاتهم التربوية والتأهيلية ، وليس الغرض منه بأي حال من الأحوال أن يكون مجرد تصنيف إحصائي يدفع فريق من المواطنين بدافع معين أو ينسبهم إلى طبقة لها سماتها وأوصافها، لذلك وتمشياً مع فلسفة التأهيل واتجاهاته.
- ونظراً لأن أعداد من المعوقين يكون لديها أكثر من عائق كأن يكون بجانب العائق البصري عائق آخر مثل الصم أو الإقعاد فإن الأمر يقتضي وضع قاعدة تبيين المعاملة التأهيلية التي يعامل بها أصحاب الإعاقات المزوجة، وكقاعدة تأهيلية عامة ينتمي كل من به إعاقة مزدوجة أو أكثر إلى الفئة ذات العائق الأشد، ويكون تأهيله ورعايته من اختصاص الهيئة التي لديها الكفاءة والإمكانات للعناية بأكثر المعوقات تعويقاً.

#### خامساً: أسباب الإعاقة :

يمكن أن تنقسم أسباب التعويق إلى سببان رئيسيان هما: -

- ١- أسباب وراثية: وتشمل الحالات التي تنتقل من جيل إلى جيل عن طريق الجينات الموجودة على الكروموسومات في الخلايا، مثل الاستعداد الموجود عند بعض الأسر للنزيف ويسمى مرض الهيموفيليا، والضعف العقلي، والاستعداد للإصابة بمرض السكري، والزهري الوراثي الذي تنتقل فيه العدوى من الأب إلى الأم ثم إلى الجنين، كما أن النقص الوراثي في إفرازات الغدة الدرقية يؤدي إلى نقص النمو الجسمي والعقلي، وبصفة هامة يمكن القول أن حالات التعويق الوراثي أقل من حالات التعويق البيئي.
- ٢- أسباب بيئية: الوراثة حصيلة المؤثرات الموجودة داخل الكائن الحي المتصلة بالتكوين الجيني، أما البيئة فهي حصيلة المؤثرات الخارجية التي بدأت تلعب دورها منذ الحمل حتى الوفاة وتسير مع قوى الوراثة منذ نشأتها في علاقة تفاعلية وتشمل البيئة مؤثرات ما قبل الولادة ومؤثرات أثناء الولادة وما بعد الولادة كالتالي:-

أ- مؤثرات ما قبل الولادة: أن إصابة الأم مثلاً في بداية الحمل بالحصبة الألمانية تؤدي إلى احتمال تعرض الجنين لإصابة العين والقلب، كما أن صحة الأم خلال فترة الحمل في نوع تغذيتها عاملان يتوقف عليهما ما إذا كان الطفل يولد سويماً أو غير سوي.

ب- مؤثرات أثناء الولادة: وهذا يحدث إذا كان حجم المولود كبيراً بالنسبة للأم، أو الإهمال في النظافة أثناء الولادة فمثلاً عدم غسل عيني الطفل بالماء والصابون قد يؤدي للإصابة بالرمم الصددي وهو من عوامل فقد البصر، والطفل الذي يولد قبل موعد ولادته الطبيعية يمكن أن يصاب بنزيف في المخ وهكذا.

ج- مؤثرات بعد الولادة: هذه الحالات متعددة منها حوادث السيارات وإصابات العمل وإصابات الحروب والجروح والإصابة بالأمراض الشديدة مثل شلل الأطفال والحمى الروماتيزية والدرن وغير ذلك.

## سادساً: احتياجات المعوقين :

يمكن تقسيم هذه الاحتياجات إلى ثلاثة أنواع وهي:-

### أ- احتياجات فردية وتمثل في :-

١. بدنية مثل استعادة اللياقة البدنية وتوفير الأجهزة التعويضية.
٢. إرشادية مثل الاهتمام بالعوامل النفسية والمساعدة على التكيف وتنمية الشخصية.
٣. تعليمية مثل إفساح التعليم المتكافئ لمن هم في سن التعليم مع الاهتمام بتعليم الكبار.
٤. تدريبية مثل فتح مجالات التدريب تبعاً لمستوى المهارات ويقصد الإعداد المهني للعمل المناسب للعائق.

### ب- احتياجات اجتماعية وتمثل في :-

١. علاقية مثل توثيق صلات المعوق بمجتمعه وتعديل نظرة المجتمع إليه .
٢. تدعيمية مثل الخدمات المساعدة التربوية والمادية واستمارات الانتقال والاتصال والإعفاءات الضريبية والجمركية.
٣. ثقافية مثل توفير الأدوات والوسائل الثقافية ومجالات المعرفة.
٤. أسرية مثل تمكين المعوق من الحياة الأسرية الصحيحة.

### ج- احتياجات مهنية وتمثل في :

١. توجيهية مثل تهيئة سبل التوجيه المهني مبكراً والاستمرار فيه لحين انتهاء عملية التأهيل.
٢. تشريعية مثل إصدار التشريعات في محيط تشغيل المعوقين وتسهيل حياتهم.
٣. محمية مثل إنشاء المصانع المحمية من المنافسة لفئات من المعوقين يتعذر إيجاد عمل لهم مع الأسوياء.
٤. اندماجية مثل توفير فرص الاحتكاك والتفاعل المتكافئ مع بقية المواطنين جنباً إلى جنب.

## سابعاً: برامج رعاية المعوقين :

أن الاحتياجات التي سبق عرضها تلعب الخدمة الاجتماعية دوراً كبيراً في إشباعها، وهذا يتضح من خلال مجموعة الخدمات العامة المشتركة في برامج الرعاية الاجتماعية للمعوقين والتي يمكن عرضها فيما يلي:-

- ١- **الخدمات الوقائية:** أن الجانب الوقائي في مشكلة المعوقين لا ينبغي إغفاله عند علاج هذه المشكلة ، إذ لا يمكن أن يكون للخدمات المبذولة في هذا الميدان طابع ايجابي دون أن تمتد آثاره إلى مصادر

المشكلة وجوانبها المختلفة بغية الحد من تفاقمها، لهذا بادرت كثير من الحكومات لوضع لوائح وقوانين تحمي الأفراد من إصابات العمل، وتوفير وسائل الأمن الصناعي .

- كما أن إجراءات تدعيم الصحة هي إجراءات غير مباشرة للوقاية من حدوث الإعاقة مثل التوعية بأساليب التغذية السليمة وخدمات رعاية الحوامل والتحصين ضد الأمراض المعدية والتي تؤدي إلى معوقات جسمية وحسية مثل شلل الأطفال وكف البصر، كما أن الاكتشاف المبكر لكثير من الأمراض والعلاج منها يؤدي إلى الوقاية من أي عجز ينتج عنها.

٢- **خدمات الحصر والتسجيل:** أن المبادرة في اكتشاف حالات الإعاقة وتحويل المعوق في الوقت المناسب لذوي التخصص ل ذو أهمية بالغة في نجاح عملية التأهيل الاجتماعي للمعوقين، ويتوقف اكتشاف الحالات على تنظيم عمليات الحصر والتسجيل والتحويل وتكامل جهودات الخبراء الأخصائيين في هذا المجال مما يساعد على تحديد حجم مشكلة المعوقين والتخطيط لها.

٣- **الخدمات الطبية:** ويقصد بها الإشراف الصحي العام على المعوقين سواء من ناحية علاج العاهة أو أي أمراض أخرى ، ويجب أن يكون الإشراف الصحي مستمرا ومتوافقا مع الاهتمام بالعلاج الطبيعي وخاصة في حالات الإعاقة الجسمية وتوفير الأجهزة التعويضية اللازمة.

٤- **الخدمات النفسية:** لاشك أن الإعاقة ذات تأثير شديد في اضطراب الاتزان الانفعالي للفرد مهما كانت درجة صحته النفسية ، ونادراً ما ينجح المعوق بنفسه في إعادة تكيفه مع بيئته باكتشاف الإمكانيات الباقية له وتقبل وضعه الجديد.

- ولكن في أغلب الحالات يعجز المعوق عن ذلك ويتضح ذلك في سلوكه فقد ينكر أنه مصاب بمرض ما ويحاول إخفاء نواحي العجز والقصور أو يميل نحو العزلة والانطواء، أو يميل لحياة اللذة العاجلة أو للمبالغة والتهويل نحو إصابته ، كل هذه الاستجابات الشاذة تحتاج لخدمات نفسية لتغيير نظرة المعوق إلى نفسه والاستفادة من إمكانياته الحقيقية المتبقية.

- ولا ينجح الأخصائي الاجتماعي النفسي في ذلك إلا بعد دراسة دقيقة لمجموعة من العناصر منها: مدى تأثير الإعاقة على شخصية المعوق وسلوكه، مستوى ذكائه واستعداداته العقلية، استعداده للتعاون والاستفادة من برامج الرعاية، تحديد عما إذا كان التعويض ناتج عن إصابة عضوية أم أنه انحراف وظيفي أي سلوكي فقط.

٥- **الخدمات الاجتماعية:** تبدأ هذه الخدمات بدراسة الأخصائي للحالة أي يتعرف على كل ما يحبط بالمعوق من ظروف بيئية ودراسية ومهنية وكيفية الإصابة بالعائق، مستخدماً في ذلك مجموعة من الأدوات المهنية كالمقابلة والزيارة المنزلية وغيرها من الأساليب المهنية المستخدمة في خدمة الأسرة نتيجة الإصابة بهذه الإعاقة.

- وحيث أن كل إنسان هو عضو في جماعة لها تأثيرها القوي على شخصيته فإن الأخصائي يستخدم الأساليب المهنية لطريقة خدمة الجماعة لكي يساعد المعوق في التكيف مع ظروف المؤسسة التي ترعاه وتزوده بالعادات الاجتماعية والخلفية السليمة ودعم سلوكه الاجتماعي من خلال برامج الترويج المختلفة.

- فالمعوق لا ينبغي أن تحرمة إعاقته من الاستمتاع بالترفيه عن طريق إدخال بعض التعديلات في البرامج الترفيهية العادية لتصبح ملائمة لإشباع حاجات المعوقين، وإذا كان الترويج لازماً للأطفال

الطبيين ويدعم العديد من مظاهر السلوك الاجتماعي السليم كالتدريب على العمل الجماعي والقيادة والتعاون والمبادأة ... الخ .

- كما يستخدم الأخصائي الاجتماعي أيضاً أساليب طريقة تنظيم المجتمع كالمشاركة في القيام بالبحوث العلمية والمؤتمرات وبرامج التدريب للعاملين في مجال الرعاية، هذا فضلاً عن توعية الجماهير بأسلوب وعلاج مشكلات المعوقين لتحسين اتجاهات المجتمع نحوهم .

٦- الخدمات التعليمية: يقوم بتعليم التلاميذ المعوقين مدرسون متخصصون في تعليم الشواذ وفقاً لنوع العاهة، ويراعى في الخدمات التعليمية تكييف المنهج وطريقة التدريب مع إمكانيات وقدرات المعوق.

٧- الخدمات المهنية: وهو ما يسمى بالتأهيل المهني والواقع أن التأهيل كلمة مألوقة للأطباء وأخصائيو العلاج الطبيعي والأخصائيين الاجتماعيين ، وعلى الرغم من أن الجميع يتفقون على الهدف الأساسي له إلا أنهم يختلفون فيما بينهم في تعريفه ، ولقد ظهر رأيان في هذا الصدد وهما:-

- الرأي الأول: مدرسة تعتقد أن هناك فرق بين التأهيل والعلاج بسبب اختلاف كل منهم وإن كان كل منهم مكمل للآخر.

- الرأي الثاني: مدرسة ترى أن التأهيل والعلاج أجزاء في عملية واحدة.

ونحن نرى أن التأهيل هو برنامج يهدف إلى إعادة المعوق للعمل الملائم لحالته في حدود ما تبقى له من قدرات بقصد مساعدته على تحسين أحواله المادية والنفسية ، أي أن التأهيل هو عملية لإعادة البناء وتجديد وتكييف لوضع جديد.

٨- الخدمات التشريعية: تسن كافة الدول تشريعات تنظم خدمات الرعاية الاجتماعية للمعوقين مثل قوانين الضمان الاجتماعي التي تلزم وزارة الشؤون الاجتماعية بإنشاء الهيئات اللازمة لتوفير خدمات التأهيل المهني للمعوقين، وهناك قوانين تعطي لكل معوق تم تدريبه مهنياً الحق في قيد اسمه بمكتب العمل، وألزم أصحاب الأعمال بتشغيل المعوقين مهنياً في حدود ٢% من مجموع العاملين لديهم، هذا بخلاف الامتيازات الأخرى.

ومما سبق يتضح لنا أن برامج الرعاية الاجتماعية هي برامج مهنية منظمة ومخططة يقوم بها الشعب والحكومة سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو القومي أو العالمي، وعلى المستوى الوقائي والعلاجي والإنمائي والتشريعي، ويقدم من خلالها خدمات اجتماعية وطبية ونفسية وتعليمية ومهنية وغيرها سواء للمعوق فرداً أو جماعة داخل مؤسسات التأهيل المهني وخارجها أو لأسرته من خلال الجمعيات المختلفة.

#### ثامناً: المشكلات الناتجة عن الإعاقة :

أن المعوق يتعرض لمجموعة من المشكلات الناتجة عن إصابته يمكن أن نجملها فيما يلي:-

- ١- المشكلات الاقتصادية: تسبب الإعاقة في الكثير من المشاكل الاقتصادية التي قد تدفع المعوق إلى مقاومة العلاج أو تكون سبباً في انتكاس المرض ومنها:-

أ- تحمل الكثير من نفقات العلاج.

ب- انقطاع الدخل أو انخفاضه خاصة إذا كان المعوق هو العائل الوحيد للأسرة حيث أن الإعاقة تؤثر في الأدوار التي يقوم بها.

ج- قد تكون الحالة الاقتصادية سبباً في عدم تنفيذ خطة العلاج.

وفي جميع الأحوال السابقة يجب أن يعمل الأخصائي الاجتماعي على توفير المساعدات المالية التي تخدم المعوق وأسرته خلال فترة علاجه أو تأهيله ، حتى يمنع حدوث مضاعفات ومشاكل جديدة مترتبة على المشاكل الاقتصادية.

٢- **المشكلات الاجتماعية:** ونعني بها المواقف التي تضرب فيها علاقات الفرد بمحيطيه داخل الأسرة وخارجها خلال أدائه لدوره الاجتماعي أو ما يمكن أن نسميه بمشكلات سوء التكيف مع البيئة الاجتماعية الخاصة لكل فرد ومنها:-

أ- **المشكلات الأسرية :** أن إعاقة الفرد هي إعاقة لأسرته في نفس الوقت، حيث أن الأسرة بناء اجتماعي يخضع لقاعدة التوازن والتوازن الحدي، ووضع المعوق في أسرته يحيط بعلاقتها قدر من الاضطراب طالما كانت إعاقة تحول دون كفايته في أداء دوره الاجتماعي بالكامل، كما أن سلوك المعوق المسرف في الغضب أو القلق أو الاكتئاب تقابل من المحيطين به سلوك مسرف في الشعور بالذنب والحيرة مما يقلل من توازن الأسرة وتملكها، وهذا يتوقف على مستوى تعليم الوالدين وثقافتهما ومدى الالتزام الديني بين أفراد الأسرة.

ب- **المشكلات الترويحية:** أن العاهة تؤثر في قدرة المعوق على الاستمتاع بوقت الفراغ حيث تتطلب منه طاقات خاصة لا تتوفر عنده.

ج- **مشكلات الصداقة:** أن عدم شعور المعوق بالمساواة مع زملائه وأصدقائه ، وعدم شعور هؤلاء بكفايته لهم، يؤدي إلى استجابات سلبية لينكمش المعوق على نفسه وينسحب من هذه الصداقات.

د- **مشكلات العمل:** قد تؤدي الإعاقة إلى ترك المعوق أو تغيير دوره ليتناسب مع وضعه الجديد فضلاً عن المشكلات التي تترتب على الإعاقة في علاقاته برؤسائه وزملائه.

٣- **المشكلات التعليمية:** يثير عالم المعوقين مشكلة تعليمية إذا كانوا صغاراً أو مشكلة تأهيلهم إذا كانوا كباراً، والمشكلات التي تواجه العملية التعليمية هي:-

أ- عدم توفر مدارس خاصة وكافية للمعوقين على اختلاف أنواعهم.

ب- الآثار النفسية السلبية لإلحاق الطفل المعوق بالمدارس العادية.

ج- شعور الرهبة والخوف الذي ينتاب التلاميذ عند رؤية المعوق وانعكاس ذلك على سلوك المعوق الذي يكون انسحابياً أو عدوانياً كعملية تعويضية.

د- تؤثر بعض العاهات في قدرة المعوق على استيعاب الدروس.

هـ- بعض حالات الإعاقة كالمقعدين والمكفوفين تتطلب اعتبارات خاصة لضمان سلامتهم خلال توجيههم أو تواجدهم بالمدرسة.

٤- **المشكلات النفسية:** حاول العديد من علماء علم النفس الانتهاء إلى سمات محددة لعالم المعوقين ، وقد انتهى المؤتمر الدولي الثامن لرعاية المعوقين عام ١٩٦٨ بنيويورك إلى **مجموعة من السمات نلخصها في الآتي:-**

- أ- الشعور الزائد بالنقص مما يعوق تكيفه الاجتماعي.
  - ب- الشعور الزائد بالعجز مما يولد لديه الإحساس بالضعف والاستسلام للإعاقة.
  - ج- عدم الشعور بالأمن مما يولد لديه القلق والخوف من المجهول.
  - د- عدم الاتزان الانفعالي مما يولد لديه مخاوف وهمية مبالغ فيها.
  - هـ- سيادة مظاهر السلوك الدفاعي وأبرزها الإنكار والتعويض والإسقاط والأفعال العكسية والتبرير.
- ٥- **المشكلات الطبية:**

- أ- عدم معرفة الأسباب الحاسمة لبعض أشكال الإعاقة.
- ب- طول فترة العلاج الطبي لبعض الأمراض وتكاليف هذا العلاج كأمراض الدرن والقلب والسكر.
- ج- عدم انتشار مراكز كافية للعلاج المتميز للمعوقين بمستشفيات خاصة تراعي ظروفهم ومشكلاتهم.
- د- عدم توفر المراكز المتخصصة للعلاج الطبيعي وخاصة في المحافظات مع عدم توفير الفنيين والأجهزة الفنية لهذا العلاج.

#### **تاسعاً: خطوات التأهيل المهني ومشكلاته :**

(١) **الحصر أو اكتشاف الحالات :** من الأمور الأساسية في خطوات التأهيل المهني تحديد حجم المجتمع الذي تشغله الرعاية ، ومن ثم ينبغي حصر الحالات ذوى العاهات سواء كانت ولادية أو مكتسبة وتصنيف هذه العاهات ، وينبغي اكتشاف هذه الحالات في وقت مبكر حتى لا تتفاقم الإعاقة .

(٢) **مرحلة الإعداد الجسمي:** تبدأ هذه المرحلة بعملية الفحص الطبي لتحديد نوع العجز ودرجته ونوع العلاج المطلوب ويشمل الإعداد الخطوات التالية:-

- أ- إتمام العلاج الطبي إذا تبين أن المعوق يحتاج إلى بعض العمليات الجراحية أو تدريب بعض العضلات لاستعادة مرونتها وهو ما يعرف بالعلاج الطبيعي.
- ب- العلاج بالعمل ويقرره الطبيب بالاشتراك مع الأخصائي الاجتماعي حيث يمارس المريض نوعاً من النشاط أو الهواية أثناء فترة العلاج، وذلك لتدريب المريض على القيام بحركات معينة تفيد خطة العلاج .
- ت- التدريب البدني بالاستعانة بالأجهزة التعويضية كالأطراف الصناعية أو النظارات وأجهزة السمع مع مساعدة المريض على استخدام تلك الأجهزة.

(٣) **مرحلة البحث الاجتماعي:** وتشمل الدراسة الاجتماعية لأسباب الإصابة ونوعها والظروف التي وقعت فيها، والآثار الاجتماعية والنفسية المترتبة على الإعاقة ، وتشمل الدراسة أيضاً تأثير الإصابة على عمل

المعوق ، كما يقوم الأخصائي الاجتماعي بدراسة علاقة الفرد بأفراد الأسرة والمشكلات الاجتماعية التي تنجم عن الإصابة وتأثير الإعاقة على المستوى الاقتصادي للأسرة.

- كذلك يهتم الأخصائي بدراسة شخصية المريض من ناحية الاعتماد على النفس أو الاتكالية والانطواء والميول واثـر شكوكه في علاقاته الاجتماعية داخل الأسرة وخارجها.

**٤) مرحلة الاختبار النفسي:** وتشمل دراسة القدرات العقلية والاستعدادات النفسية والميول الشخصية عن طريق الاختبارات النفسية حتى يمكن التعرف على إمكانيات المصاب والعمل على استغلالها في عمليات التأهيل المهني، وكذلك التعرف على المشكلات النفسية التي يعاني منها المعوق وتحتاج إلى مساعدات علاجية.

**٥) مرحلة التوجيه المهني:** وتتضمن هذه المرحلة تطبيق النظرة التكاملية للفرد، حيث يقوم الطبيب والأخصائي باستعراض ما يمتاز به الفرد من قدرات بدنية واستعدادات نفسية وعقلية ومعلوماتية وخبرات، ثم مقارنة تلك القدرات والخبرات مع احتياجات المهن المختلفة، واختيار المهنة التي تتفق مع حالته الخاصة وبشرط أن تكون من المهن التي تتوفر فيها فرص العمل في المجتمع، ويتميز أعضاء الفريق بالتعاون والعمل الجماعي حيث يقدم كل منهم تقريراً في مجال تخصصه عن حالة المعوق، وبعد مناقشة الحالة من كل جوانبها يمكن تحديد نوع المهنة والعمل الذي سيوجه إليه المصاب واحتياجاته من التدريب المهني.

**٦) مرحلة التدريب المهني:** قد يحتاج المعوق إلى تدريب على نوع من الأعمال يكسبه مهارة خاصة تسمح له بالقيام بالعمل في المستقبل لحسابه أو لحساب غيره ، ويتم التدريب عادة بمراكز التدريب المهني بالنسبة للمعوقين الأقل من ١٩ سنة، وأحياناً يكون التدريب بالمنزل حيث أن المعوق يجد صعوبة في الانتقال إلى مركز التدريب، ويتوفر لديه الخامات والأدوات اللازمة للتدريب وتصرف أحياناً مساعدات مالية أثناء فترة التدريب بناءً على توصيات الأخصائي الاجتماعي لتغطية نفقات الانتقال أو مساعدة الأسرة.

**٧) مرحلة التشغيل:** بعد استكمال عمليات التدريب المهني يوجه الفرد نحو العمل الذي يتفق مع ما حصل عليه من تدريب في المصانع أو الشركات أو الورش أو العمل لحسابه الخاص في المنزل أو خارج المنزل، وبطبيعة الحال تتوقف عملية التشغيل على درجة الوعي في المجتمع، وتقنين الاعتقادات السائدة بين المصانع والشركات حول المعوقين من أنهم أقل كفاءة من الأسوياء، علماً بأن الدراسات قد أثبتت أن المعوقين الذين اجتازوا مرحلة التدريب المهني يتقنون أنواعاً من الصناعات والحرف أفضل من العاديين.

**٨) مرحلة التتبع:** ترمي هذه العملية إلى متابعة نشاط الفرد في عمله الجديد، ودراسة درجة تكيفه في العمل وفي العلاقات الاجتماعية مع زملائه أو في الأسرة ، ويتوقف على هذه العملية استقرار الفرد ، والتعرف على مشكلاته في العمل أو في الأسرة عند بدء ظهورها، وفي بعض الحالات يجد المعوق صعوبات في القيام بالعمل المدرب عليه فيشعر بنوع من الإحباط، أو قد تسوء علاقته بصاحب العمل، أو قد لا يكون الأجر مجزياً، أو يكون العمل مجهداً، ووجود الأخصائي الاجتماعي إلى جانب المعوق في هذه المرحلة يساعده في التغلب على مشكلاته أولاً بأول.

من ذلك نرى أن عملية التأهيل الاجتماعي للمعوقين عملية ديناميكية متخصصة تتضافر فيها جهود الأخصائي الاجتماعي ، وأخصائي العلاج الطبيعي، والأخصائي النفسي والمهني بصورة متكاملة ومنسقة، يعملون بروح الفريق ومحور العمل هو المعوق نفسه، والذي سيشترك في كل خطوات التأهيل تحقيقاً لمبدأ ديمقراطية التأهيل واضعين في الاعتبار أنها عملية مستمرة تبدأ مع الفرد منذ انتهاء المرحلة

العلاجية وثبوت الإعاقة حتى عودته مرة أخرى عضواً بناءً يستطيع أن يعيش حياته دون معاناة، وبذلك أصبحت فلسفة التأهيل ذات طابع اقتصادي واجتماعي شامل.  
أما المشكلات التي تواجه العملية التأهيلية فتركز فيما يلي:-

١. التأهيل عملية تتعامل مع عناصر معوقة متقدمة نسبياً في السن لتواجه بالتالي عقبات تعليم الكبار.
٢. التأهيل هو إعادة تدريب المعوقين على مهارة معينة تناسب قدراته الباقية، فهي عملية هجر أمر مألوف إلى آخر غير مألوف، مما يؤدي إلى مقاومة المعوق تمشياً مع النزعة العامة للفرد لمقاومة التغيير.
٣. يتطلب التأهيل إمكانيات مادية وبشرية هائلة ، قد لا تتوفر لكثير من المجتمعات واضعين في الاعتبار حجم الفاقد المستهلك لتأهيل المعوقين.
٤. عدم وجود مقاييس مقننة تقيس قدرات المعوق سواء عند التأهيل المهني كعملية تستهدف اختيار المهنة المناسبة للفرد أو عند التوجيه المهني كعملية تستهدف اختيار الفرد المناسب لمهنة بعينها.

#### عاشراً: أجهزة تأهيل المعوقين :

أن التأهيل كغيرها من ألوان الخدمة والرعاية تحتاج إلى أجهزة مؤسسية تقوم بتنفيذ أهدافه كعملية أو عمليات متكاملة ، وتنقسم برامج الخدمة إلى نوعان :-

١. برامج تقوم من خلال معاهدة التأهيل التي تديرها وزارة الشؤون الاجتماعية.
  ٢. برامج تقدم في معاهد التربية الخاصة التي تديرها وزارة التربية والتعليم.
- وسوف يقتصر الحديث عن برامج وزارة الشؤون الاجتماعية ، وتنقسم أجهزة تأهيل المعوقين التي تشرف عليها وزارة الشؤون الاجتماعية إلى ما يلي:-

- (١) مكاتب التأهيل: والهدف الرئيس لهذه المكاتب هو استقبال طالب التأهيل في جميع الأعمار ومن مختلف الفئات وإجراء الدراسات الاجتماعية والنفسية والطبية والمهنية والتعليمية لهم، وذلك بواسطة أعضاء فريق التأهيل الذين يضمهم المكتب مع الاستعانة بالموارد والإمكانيات المتاحة كالمستشفيات والمدارس .. الخ.
- كما يستفيد المكتب من هذه الموارد في توفير الخدمات التأهيلية لهؤلاء المعوقين وتعملاً لمكاتب على توفير الأجهزة التعويضية والأطراف الصناعية لطالبيها عن طريق الجمعيات الأهلية التي تتبع وزارة الشؤون الاجتماعية أيضاً.
- (٢) مراكز التأهيل: تعمل هذه المراكز إلى جانب إجراء الدراسات والبحوث اللازمة على طالبي التأهيل إلى إيجاد خدمات المركز في النواحي الآتية: الإعداد البدني- الأطراف الصناعية – الأجهزة التعويضية – التدريب المهني- البرامج التعليمية – البرامج الاجتماعية – الإرشاد النفسي للفرد وأسرته .
- وتتبع هذه المراكز خدمات الرعاية الداخلية لمن يحتاج إليها من المعوقين الذين يؤهلون بها، وبعض هذه المراكز يخدم فئة واحدة مثل الصم أو المكفوفين أو حالات ناقهي الدرن ... الخ والبعض الآخر يخدم أكثر من مجموعة .

٣) **المصانع الخاصة (المحمية):** والهدف من إنشاء هذه المصانع هو الاستفادة من طاقات المعوقين الذين لا يمكنهم العمل في السوق الخارجي لظروف تتصل بالعجز أو لصعوبة الحصول على عمل وتعمل هذه المصانع على إيجاد مرحلة انتقال بين برامج التأهيل والعودة إلى المجتمع والاندماج فيه.

٤) **مؤسسات التثقيف الفكري:** وهذه المؤسسات تعمل على إيجاد برامج تأهيل لحالات التخلف العقلي في أعمار تبدأ من ٦ إلى ٢٥ سنة وتتيح هذه المؤسسات فرص الدراسة والفحوص للحالات وتصنيفهم وتوفير البرامج المناسبة لكل فئة عمرية وتشمل هذه البرامج ما يلي: البرامج التعليمية- البرامج الاجتماعية والترويحية- البرامج المهنية- الإرشاد النفسي للفرد وأسرته- الإلحاق بالعمل المناسب.

٥) **مصانع الأجهزة التعويضية:** تقوم هذه المصانع بتصنيع الأجهزة التعويضية والأطراف الصناعية اللازمة للمعوقين بديناً كحالات الشلل وحالات البتر وأمراض العظام والكسور وغيرها، كما تقوم هذه المصانع بتصنيع أدوات جديدة من هذه الأجهزة بالاعتماد على الخدمات والإمكانات المتوفرة محلياً.

من ذلك نرى أن مفهوم التأهيل قد تطور في الوقت الحاضر وطبقاً للاتجاهات الحديثة من مرحلة إدماج المعوق في الحياة العامة إلى مرحلة التطبيع.

#### الحادي عشر : نماذج لمؤسسات رعاية المعوقين في المجتمع السعودي :

##### ١- مراكز التأهيل المهني والاجتماعي :

- أنشئت أربع مراكز للتأهيل المهني موزعة على مناطق المملكة التالية وهي: مركز التأهيل المهني بالرياض ومركز التأهيل المهني بالدمام ومركز التأهيل المهني بالطائف ومركز التأهيل المهني للإناث بالرياض .
- فضلاً عن إنشاء مركز التأهيل الاجتماعي لشديدي الإعاقة بالرياض وهو يخدم المنطقة الوسطى والشرقية ثم مركز التأهيل الاجتماعي لشديدي الإعاقة بالمدينة المنورة.
- وتقوم مراكز التأهيل للمعوقين بتقديم خدماتها للحالات التي ثبت صلاحيتها للتأهيل المهني، ثم تتخذ بشأنها مجموعة من الإجراءات للبدء في تدريبها على إحدى المهن التي تتناسب مع ما تبقى لديها من قدرات .

##### ٢- مؤسسات رعاية الأطفال المشلولين :-

وهي تهدف إلى تقديم الرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية المناسبة للأطفال المشلولين ومن في حكمهم من المصابين بعاهات خلقية أو مرضية تعوقهم عن سهولة الحركة الطبيعية من الجنسين لتنمية ما لديهم من قدرات وإعدادهم لتقبل حالتهم والعمل على تكيفهم اجتماعياً ونفسياً مع المجتمع .

##### ٣- مركز التأهيل الطبي :

- قامت وزارة الصحة بإنشاء مثل هذا النوع من المراكز بمدينة الرياض وتوجد خمسة مراكز أخرى موزعة على مناطق المملكة ( مكة المكرمة - أبها - المدينة المنورة - الدمام - جيزان)، وتقوم هذه المراكز على تقديم رعاية صحية تشمل التأهيل الطبي للمعوقين وذلك بتقديم العلاج الطبيعي

وتزويد الحالات بالأطراف الصناعية والأجهزة التعويضية اللازمة بالإضافة إلى خدمات وأوجه الرعاية الطبية .

- بجانب الرعاية الاجتماعية التي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون بهذه المراكز، كما تتضافر الجهود الأهلية مع الجهود الحكومية في مجال رعاية المعوقين جسدياً بسبب حالات النقص في تكوينهم والتي لا تجد مكاناً لها في دور رعاية وتأهيل المعوقين الأخرى بالمملكة، حيث تقدم لهم الرعاية الاجتماعية الكاملة ويتم علاجهم وتعليمهم وتدريبهم وتأهيلهم لفرص العمل المناسبة، ومساعدتهم بتيسير سبل الالتحاق بالعمل المناسب بعد انتهاء مدة رعايتهم وتأهيلهم بالدار .

#### ٤- معاهد النور :-

- في عام ١٣٧٨هـ بدأ تعليم مكفوفي البصر بجهود فردية باستخدام حاسة اللمس (طريقة برايل) في القراءة والكتابة في فصول مسائية بإحدى مدارس الرياض، وكان الدارسون يتلقون تعليمهم الأكاديمي خلال النهار في معاهد حكومية.
- وفي عام ١٣٨٠هـ أنشئ أول معهد حكومي متخصص لتدريب وتعليم المكفوفين ويعد أول ابنة وضعتها الدولة للتعليم الخاص المنظم، وتوالى إنشاء مثل هذه المعاهد الخاصة بتمكينهم من مواصلة تعليمهم بما يتناسب وظروفهم الخاصة.

#### ٥- معاهد الأمل :-

- افتتحت وزارة المعارف معهدين لتربية وتعليم الأطفال الصم والبكم، حيث يتعلم الطفل منذ المرحلة التحضيرية حتى المرحلة المتوسطة وتطبق هذه المعاهد مناهج خاصة تسير على مناهج التعليم العام مع مراعاة العوامل المصاحبة للعجز وتوفر هذه المعاهد مجموعة من الخدمات الاجتماعية والنفسية التي تستهدف تحقيق التكيف الشخصي والاجتماعي لكل حالة بما يهيئ لها سبل النجاح في المجتمع.

#### ٦- معاهد التربية الفكرية :-

- تقبل هذه المعاهد حالات الأطفال المتخلفين عقلياً حيث يتعلم الطفل حسب قدراته وظروفه الخاصة بجانب إكسابه المهارات الأساسية والاتجاهات السلوكية والاجتماعية السليمة ويتم ذلك بموجب برنامج خاص وفي نهاية المرحلة يتم إعداده مهنياً تمهيداً لتحويله إلى مراكز التأهيل المهني للمعوقين .

#### أسئلة المحاضرة :

عرف/ عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية:- المعوقين - التأهيل المهني

الإجابة

**تعريف المعوقين:** المعوق مصطلح يطلق على من تعوقه قدراته الخاصة عن النمو السوي إلا بمساعدة خاصة وهو لفظياً مشتق من الإعاقة أي التأخير أو التعويق، وهناك عدة تعريفات للمعوق نوردتها فيما يلي:-

أ- **المعوق هو المواطن الذي استقر به عائق أو أكثر يوهن من قدرته، ويجعله في أمس الحاجة إلى عون خارجي ووعي مؤسس على أسس علمية وتكنولوجية يعيدها إلى مستوى العادية أو على الأقل أقرب ما يكون إلى هذا المستوى.**

ب- **تُعرف منظمة العمل الدولية اصطلاح معوق بأنه كل فرد نقصت إمكانية للحصول على عمل مناسب والاستقرار فيه نقصاً فعلياً، نتيجة لعاهة جسمية أو عقلية.**

ج- **ويُعرف قانون تأهيل المعوقين رقم ٣٩ لعام ١٩٧٥ المعوق بأنه كل شخص أصبح غير قادر على الاعتماد على نفسه في مزاولة عمله أو القيام بعمل آخر والاستقرار فيه، أو نقصت قدرته على ذلك لقصور عضوي أو عقلي أو حسي أو نتيجة عجز خلقي منذ الولادة.**

د- **المعوق هو الفرد الذي لا يصل إلى مستوى الأفراد الآخرين في مثل سنه بسبب عاهة جسمية أو اضطراب في سلوكه أو قصور في مستوى قدرته العقلية.**

هـ- **المعوق هو كل فرد يختلف عن يطلق عليه لفظ سوي في النواحي الجسمية أو العقلية أو الاجتماعية إلى الدرجة التي تستوجب عمليات التأهيل الخاصة حتى يصل إلى استخدام أقصى ما تسمح به قدراته ومواهبه.**

• **تعريف التأهيل:** هو عبارة عن عملية إعادة تكيف الإنسان مع البيئة أو إعادة الإعداد للحياة، فإذا كان اختلاف تكيف الإنسان مقتصرأ على الناحية الطبية فإنه يحتاج إلى التأهيل العلمي، أي استعادة أقصى ما يمكن توفيره له من قدرات بدنية، مثل حالة بتر الأطراف أو ضعف السمع أو البصر، أما إذا كان الإنسان في حاجة إلى إعادة تكيفه من الناحية النفسية فإنه يحتاج إلى التأهيل النفسي حيث يتناوله الأخصائي النفسي بالتعاون مع الأخصائي الاجتماعي أو أخصائي التأهيل في أغلب الحالات، وإذا كان الاختلال في التكيف مع المهنة بسبب إصابته بعائق فإنه يحتاج إلى التأهيل المهني.

**وعلى ذلك وضعت منظمة العمل الدولية التعريف الآتي للتأهيل المهني للمعوقين: -**

• **التعريف:** أن التأهيل المهني للمعوقين معناه ذلك الجانب من عملية التأهيل المستمرة المترابطة الذي ينطوي على تقديم الخدمات المهنية كالتوجيه المهني والتدريب المهني والتشغيل، مما يجعل المعوق قادراً في الحصول على عمل مناسب والاستقرار فيه ، وتختلف حالات الأفراد من حيث مدى حاجتهم إلى أنواع التأهيل المختلفة ، فقد يحتاج الفرد إلى نوع واحد أو أكثر من تلك الأنواع في وقت واحد (النفسي - الطبي - الاجتماعي- المهني).

**انتهت المحاضرة**

**إعداد : لذة غرام**

## المحاضرة الحادية عشر

### الخدمة الاجتماعية ورعاية الأحداث المنحرفين

#### عناصر المحاضرة

- مقدمة
- أولاً: الانحراف ظاهرة اجتماعية
- ثانياً: تعريف الحدث المنحرف
- ثالثاً: أهم العوامل التي تؤدي إلى انحراف الأحداث
- رابعاً: المراحل التي يمر بها الحدث المنحرف
- أسئلة المحاضرة

#### مقدمة:-

- مشكلة الأحداث المنحرفين ظاهرة اجتماعية عاشت مع الزمن وأصابت كل مجتمع متأخر أو متقدم، واختلفت نظرة التاريخ إلى هذه المشكلة – فقد اعتبر المنحرف مجرماً أثيماً وبه مس من الشيطان يستحق العقاب أو الردع، ثم اعتبر أن له سمات جسمية وراثية منحطة هي السبب في انحرافه، وأخيراً ... وبتطور النظرة الإنسانية العلمية، اعتبر أن المنحرف يتميز بكل ما يتميز به أي إنسان عادي لولا ظروف اقتصادية واجتماعية أدت به إلى الانحراف وسوء التكيف.
- وفي خلال السنوات الأخيرة وجدت مشكلة الأحداث ، والكبار اهتماماً كبيراً ظهر في الدراسات العلمية المتعددة، ومن ثم تراكمت مجموعة من المعرفة بالنسبة للجريمة باعتبارها ظاهرة اجتماعية فيما يعرف بعلم الجريمة.

#### أولاً: الانحراف ظاهرة اجتماعية :

- إن مشكلة الأحداث المنحرفين ظاهرة اجتماعية عاشت مع الزمن وأصابت كل مجتمع متقدم أو متخلف، فهي مشكلة لا وجود لها إلا في المجتمع، بحيث لا توجد جماعة فلا توجد قيود على الفرد ولا حدود عليه إلا بتعدادها ومن ثم لا يوجد انحراف، فالانحراف إذن ظاهرة اجتماعية .
- وقد نستطيع نظرياً أن نتصور المجتمع بلا انحراف للصغار أو للكبار إذا استطاع المجتمع أن يتيح لكل إنسان إشباع حاجاته الفردية، وإذا كانت الحاجات الفردية للإنسان من جهة تتفق وطبيعة الحياة الاجتماعية إلا أن واقع الأمر غير ذلك ، بل أن التوافق بين الجانبين ليس ممكناً دائماً، فالحياة الاجتماعية لا تمارس دائماً نفس الضغط على كل إنسان، وطبائع الأفراد ليست على درجة واحدة من قوة احتمال هذا الضغط.

وعموماً يتكون السلوك الاجتماعي السوي أو المنحرف نتيجة تفاعل ثلاث عوامل هي:-

1. العوامل الثقافية العامة: وهي الأساس الثقافي للمجتمع مثل اللغة والقيم الخلقية والدينية والاجتماعية التي يتأثر ويتمسك بها الغالبية العظمى من أفراد المجتمع.

٢. **العوامل الثقافية الخاصة:** والتي تشمل انتماء الفرد إلى جماعات خاصة مثل الأسرة وجماعة الأقارب أو العمل والجماعات الدينية والتعليمية ، كذلك العوامل الثقافية الخاصة الأخرى التي تتحدد بالسن والجنس والطبقة الاجتماعية والبيئة الجغرافية والمنطقة السكنية والجيرة.

٣. **الخبرات الخاصة التي يمر بها الفرد على مدى الحياة:** والتي لا يشترك معه فيها بنفس الشكل أو بنفس القدرة غيره من الأفراد وخاصة مرحلة الطفولة الأولى أثناء وجوده في جماعة الأسرة.

**هذه العوامل الثقافية أو الاجتماعية** إن كانت طبيعية سليمة أدت إلى تكيف الفرد وتكامل شخصيته، وإن كانت سيئة أدت إلى سوء توافقه وانحرافه، وأهم هذه الظروف السيئة اضطراب الحياة العائلية بصفة خاصة مثل ضيق السكن وقلة الدخل وتفكك الأسرة بالطلاق وما إلى غير ذلك.

### ثانياً: تعريف الحدث المنحرف :

- **الحدث في اللغة** يعني صغير السن، ولكنه ارتبط بطريق الخطأ في اللغة العامية بالانحراف والجانح، ومن الصعب وضع تعريف للحدث المنحرف جامعاً لكل الآراء لكننا سنحاول تحديد وجهات نظر مختلفة في تعريف الحدث.
- **الحدث من وجهة نظر علم النفس** هو الذي يأتي أفعالاً تخالف أنماط السلوك المتفق عليه للأسوياء في مثل سنه وفي بيئته.
- **الحدث من وجهة نظر القانون** هو الذي يعتدي على حرمة القانون ويرتكب مخالفة أو جناية في حدود سن معينة لها حد أدنى ٧ سنوات وحد أعلى ١٥ سنة.
- **وقد فرق التشريع بين الحدث الجانح وبين الحدث المشرد**، فمن ناحية السن نص على حد أدنى وحد أقصى بالنسبة للحدث الجانح، فحرم إقامة الدعوى على الصغير الذي لم يبلغ من العمر سبع سنين، كما اعتبر الصغير من المجرمين الأحداث متى كانت سنه تقل عن ١٧ سنة.
- **أما بالنسبة للحدث المشرد فلم ينص على حد أدنى ونص على حد أقصى هو ١٨ سنة**، ومن ناحية طبيعة الفعل فرق بين الحدث المنحرف أو الجانح وهو الذي يرتكب فعلاً إجرامياً يعاقب عليه القانون سواء أكان مخالفة أو جنحة أو جناية والحدث المشرد هو الذي تنطبق عليه صورة من صور التشرد التي نص عليها قانون الأحداث المشردين وهي سبع حالات:-

١. إذا وجد متسولاً ويعتبر من أعمال التسول بيع سلعة تافهة أو القيام بأعمال بهلوانية.

٢. إذا مارس جمع أعقاب الدخان (السجائر).

٣. إذا قام بأعمال تتصل بالفسق أو فساد الأخلاق.

٤. إذا خالط المشردين أو المشتبه فيهم.

٥. إذا كان سيء السلوك ومارقاً من سلطة أبيه (خارج عن نطاقه).

٦. إذا لم يكن له محل إقامة مستقر وكان يبيت في الطرقات.

٧. إذا لم يكن له وسيلة مشروعة للعيش.

- **الحدث المعرض للانحراف :** هو الذي لم يصل بعد إلى الحد الأعلى لسن الأحداث الجانحين ولم يكن قد ارتكب فعلاً معاقباً عليه جنائياً.

### **تعريف الخدمة الاجتماعية لرعاية الأحداث:**

هي عبارة عن جهود مهنية يقدمها أخصائيون متخصصون في مجال الأحداث مستخدمين في ذلك مجموعة من البرامج الوقائية والإنشائية والعلاجية داخل المؤسسة وخارجها بهدف إحداث التغيير المقصود في اتجاه النمو الاجتماعي السليم.

### **ومن هذا التعريف يتضح أن الخدمة الاجتماعية لرعاية الأحداث تتطلب: -**

١. أن يكون هناك أخصائي اجتماعي متخصص في رعاية الأحداث.
٢. ينظم الأخصائي مجموعة من البرامج لرعاية الأحداث مستخدماً في ذلك طرق الخدمة الاجتماعية.
٣. لهذه البرامج أهداف وقائية وإنشائية وعلاجية.
٤. تقدم هذه البرامج داخل المؤسسة وخارجها أي تطبيق سياسة الباب المفتوح في رعاية الأحداث المنحرفين.
٥. يشمل التغيير المقصود تهيئة البيئة الاجتماعية وشخصية الحدث.
٦. يجب أن يتجه هذا التغيير لإحداث عمليات النمو الاجتماعي في شخصية الحدث.

### **ثالثاً: أهم العوامل التي تؤدي إلى انحراف الأحداث :**

ظهرت المفاهيم الحديثة في الجناح والجريمة وسبقها المفاهيم القديمة التي تبنتها النظريات المبكرة التي ظهرت حول الجريمة والتي تقول بأن الجريمة تنشأ نتيجة النقص الوراثي أو بسبب نوايا الشيطان، ثم جاءت في أعقاب ذلك مدارس علم الجريمة والتي تأخذ كل منها بعوامل معينة ومنها مبدأ اللغة الذي تقوم عليه المدرسة الكلاسيكية مع تعدد وجهات النظر في أسباب الانحراف إلا أننا نستطيع أن نحددها في :-

#### **(١) عوامل انفعالية:**

- ترى المدرسة النفسية القديمة أن سبب الجريمة والتشرد هو إصابة الفرد بالمرض النفسي أو العقلي أو الصراع أو الجنون الخلقي، بينما ترى المدرسة النفسية الحديثة أن المرض النفسي في حد ذاته أو المرض العقلي أو الجناح أو التشرد أو أي فعل شاذ آخر يعتبر عرض لمرض قديم في التكوين النفسي للفرد.
- وبسبب هذا المرض يفسد الترقى الوجداني في عهد الطفولة المبكرة، ويعزز ذلك ظروف في الكبر تدفع إلى السلوك الشاذ سواء أكان جريمة أو تردي أو أي فعل آخر خارج دائرة السوء، ويوضح ذلك العالم النفسي الشهير "فرويد" بقوله أن الاضطراب في الشخصية نتيجة كبت عنيف في الطفولة المبكرة مع إحباط شديد في الكبر، هذا الاضطراب في العاطفة هو الذي يهيئ للسلوك الشاذ الامتناس الثقافي والاجتماعي فهو البوتقة التي تتضح فيه الروح الاجتماعية أو تحترق.

- فالظروف الاقتصادية السيئة أو الظروف الاجتماعية السيئة ما هي إلا عوامل معززة أو معجلة تندلع في أعقابها الجريمة، ولكن العامل المسبب هو الاضطراب العاطفي القديم في عهد الطفولة المبكرة، فالجرائم تعبر بطريقة رمزية عن العقد النفسية التي تكونت في الطفولة بطريقة لا شعورية.
- فحالات السرقة القهرية ترمز إلى انتزاع الحب والحصول على العطف في صورة الشيء المسروق، ويرى "فرويد" أن الإجرام سببه عقدة "أوديب" الناتجة من حب الفرد لأمه لا شعورياً، ذلك الحب الجنسي الذي يمنع تحقيقه تقاليد المجتمع، ومن ثم يسبب للطفل اضطراباً وضيقاً نفسياً نتيجة الكبت العنيف.
- ومجمل القول هذا أن التشرد يرجع إلى الصراع بين الهو والأنا الأعلى في الطفولة المبكرة نتيجة للتضارب بين التكوين البيولوجي والغرائز الفطرية من جانب، ومطالب البيئة من الجانب الآخر الذي يؤدي بدوره إلى كبت عنيف للدوافع الغريزية فتوقف نمو بعض أجزاء الشخصية.
- (٢) **عوامل بيئية:** يرجع التشرد والسلوك الإجرامي إلى اضطراب البيئة والشخصية معاً، وعلى هذا الأساس نجد فئة يعيشون في ثقافة تنتشر فيها القيم الاجتماعية الإجرامية وينتهي أغلب المجرمين إلى تبني هذه القيم، والفئة الثانية هم الذين يحرّموا من عيب من شخصياتهم رغم عنهم، والفئة الثالثة هم الذين تؤثر فيهم عوامل البيئة والشخصية معاً في وقت واحد.

**والعوامل البيئية المادية والإنسانية سواء داخل المنزل أو خارجه أو في المجتمع العام هي تلك العوامل التي تؤثر في الانحراف:-**

- **أ- العوامل الاجتماعية داخل المنزل:** من العوامل الاجتماعية داخل المنزل، الفقر وانخفاض المستوى الاقتصادي وازدحام المنزل وانعدام الراحة والترويح عموماً، لذلك نجد انخفاض في مستوى المأكل والملبس والمأوى والتعليم والصحة.
- وقد تبين من أغلب الدراسات أن الأسرة الفقيرة تتجنب المجرمين بدرجة أكبر من الأسرة الأيسر حالاً.
- **كما أن الازدحام في المنزل وزيادة كثافة المنزل** يؤدي إلى الانحراف، كما أن التربية المنزلية الشديدة التزمّت القسوة المسرفة والعقاب البدني فيه لأنفه الأسباب دون تفاهم ذلك يدفع الطفل إلى سلوك انتقامي مباشر كالاعتداء أو الهروب أو سلوك غير مباشر كالسرقة .
- **كما أن المستوى الخلقي والديني والاجتماعي للأسرة** يؤدي إلى الانحراف، فضعف الوازع الديني في الأسرة وضعف سلطة المؤسسة الدينية في تطويع سلوك الأفراد طبقاً للمثل الدينية يندد بالخطر، ويدفع المجتمع نتيجة لذلك الثمن، كما أن حرمان الطفل من عواطف الوالدين يسيء إلى نموه النفسي ويجعله عاجزاً عن التزود بالروح الاجتماعية السليمة.
- **كما أن سوء العلاقات بين الزوجين في الأسرة** تؤدي إلى الانحراف، فالشجار بين الوالدين يفقد الطفل الأمن خوفاً على مصيره أو خشية أن يتحول هذا العدوان عليه لأنه قد يظن أنه سبب الشجار، أو لأن كل خصام لا بد أن ينتهي بغالب أو مغلوب، فالخصام بين الوالدين يفقد الطفل الثقة بوالديه، ومن ثم في الناس جميعاً.

- فإما أن يدخل إلى الأسرة زوجة الأب أو زوج الأم أو يعيش الطفل مع أقاربه أو أسرة بديلة أو إيداعه في مؤسسة أو انطلاقه أو انزلاقه إلى حياة التشرد، وأوضح مثل لتصدع الحياة العائلية وشنودها هو حالة الأولاد غير الشرعيين منهم منذ ولادتهم يوجدون في مأزق اجتماعي قاسٍ من الوالدين لم تكن تعرفه.
- والأطفال غير الشرعيين عادة لا يجدون من يأويهم ويتكفل بهم فينتهون إلى الملاجئ والمؤسسات التي لن تعوضهم الحياة العائلية التي يحكمها قانون الأخذ والعطاء، كما أن الحياة النفسية للطفل غير الشرعي معقدة إلى حد كبير ويساعد على تعقدها عذاب الطفل لما تلقاه من المجتمع من احتقار فهو لا يلقى من الناس إلا الشر والتهامس والتباعد بغير ذنب جناه، أو خطأ أتاها فإن المجتمع ينزل به العقاب عن جريمة هو منها برئ بل هو المجني عليه فيها.
- ومن الأسباب البيئية الأخرى التي تؤدي إلى انحراف الأحداث هي عدم تواجد الوالدين في محل إقامة واحد، وكذلك حالات الأم العاملة تنعكس على تربية الأبناء، فقد تكون هذه المشكلة ذات تأثير سلبي وتؤدي إلى انحراف الأبناء نتيجة فقدان الحب والحنان فترة عمل الأم.
- وقد أكدت نتائج الدراسات العلمية إلى أن نسبة عالية من أبناء الأمهات العاملات منحرفين وبينت فروقاً واضحة بين أبناء المشتغلات وغير المشتغلات لصالح غير المشتغلات، إذ وجد أن الميول العدوانية والجائحة موجودة بنسبة أكبر من أبناء المشتغلات وبدرجة أقل بين أبناء المشتغلات بعض الوقت وغير المشتغلات.
- **ب- العوامل الاجتماعية خارج المنزل وفي المجتمع:** من أهم العوامل خارج المنزل هي كيفية قضاء وقت الفراغ فوقت الفراغ تربة صالحة لحدوث الجريمة والجناح، فإذا ما أسيء استغلاله بواسطة الرفقة السيئة من جانب والتعرض لاكتساب العادات السيئة التي يشغل بها الناس وقت فراغهم من جانب آخر كإدمان الخمر وتعاطي المخدرات.
- **وتعمل الرفقة السيئة على تعريف الفرد بعادات سيئة غير اجتماعية لا تتماشى مع ثقافة وقيم المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وتشير الأبحاث إلى ارتفاع نسبة الجناح والتشرد عندما تنقص وسائل التسلية في البيئة أو عند زيادتها بلا رقابة أو تنظيم، ويحتاج الطفل لكي ينمو نمواً نفسياً صحيحاً إلى قضاء وقت فراغه في نشاط مسلي، فإذا لم يجد هذه التسلية في المنزل وحرّم منها خارج المنزل أيضاً دفعته الرغبة في إيجاد مخرج لنشاطه في صورة سلوك غير سوى.**
- **كما أن وسائل الإعلام لها أثرها في تربية وسلوك النشء فإذا كانت وسائل الإعلام رديئة المستوى فإن لها أثرها الضار بالمستوى العام للأخلاق وهي أهم ما يخلق ويسيطر ويوجه الرأي العام في المجتمع، والرأي العام هو مصدر الاستحسان والاستهجان، والمعارضة والتأييد في المجتمع بالنسبة لأنماط السلوك المختلفة .**
- **والرأي العام يتمثل في وحدة الفكر والشعور والعمل فيمثل قوة ضاغطة على سلوك الفرد داخل الجماعة وهو باعث روح الجماعة التي تغير من روح الفرد وتسيطر عليه وتدفعه إلى ما لا يجرؤ أن يفكر في ارتكابه منفرداً.**

- ويرى كثير من العلماء أن وسائل الإعلام تساعد على خلق المواقف المعجلة بارتكاب الجرائم والتي يدعمها موقف حياة الحدث الجانح، ومن هذا يتضح أن وسائل الإعلام الرخيصة عامل مسبب في عملية جناح ونشئ الأحداث وعليه يجب تنظيمها بواسطة قيادة جماعية لهيئة رقابة حازمة متزنة.
- كما أن ظروف العمل السيئة التي يعيش فيها الحدث تدفعه للتورط والانحراف، وكذلك ظروف المدرسة وصعوبة المواد وقسوة المدرسين تؤدي بالطفل إلى الانحراف.
- ومن العوامل الموجودة بالمجتمع ومسببة للانحراف التقاليد والقيم السائدة في المجتمع مثل ظاهرة الأخذ بالتأثر وغير ذلك من القيم والتقاليد الضارة والسائدة في المجتمعات.
- **العوامل الجسمية:** للعوامل الجسمية أثرها في انحراف الأحداث، فالنقص الذي يحدث في جسم الحدث يجعله مغايراً أو منحرفاً عن غيره من الأسوياء، كأن تزيد العوامل الطبيعية والبيولوجية عن معدلها أو تنقص عن المستوى العادي، والذي من شأنه أن يؤثر في نظرتة إلى نفسه وفي معاملة الناس له.
- كما قد تظهر أو تختفي بعض أنواع السلوك لدى بعض الأحداث بمجرد توافر بعض العوامل الطبيعية والبيولوجية، فإن الشعور بالنقص نتيجة ما يوحي به القصور الجسمي إلى الفرد إنما يكون دائماً عاملاً فعالاً في نموه النفسي، بجانب شعور الحدث بالنقص نتيجة الصورة الذهنية التي يتخذها الحدث لنفسه عن جسمه والتي تؤثر إلى حد ما في سلوكه.
- ونجد أن معاملة مثل هؤلاء معاملة خاصة تؤثر في سلوكهم ويتمثل ذلك في إحساسهم بالقسوة أو السخرية أو الشفقة الزائدة أو العاطفة الشديدة مما يؤدي إلى عدم شعورهم بالاستقرار وعدم الاطمئنان للغير وفقد الثقة في أنفسهم مما يؤدي إلى السلوك غير المتوافق والذي يقابل بضروب من المعاملة يجعله غير قابل للتكيف مع البيئة وهذا ما يقوده أخيراً للانحراف.
- وهناك مجموعة من العوامل لها تأثير في النمو الجسمي منها الغدد الصماء، حيث يرى بعض العلماء أن اضطراب الغدد في الطفولة يؤدي إلى اضطرابات انفعالية في المستقبل، ويرى بعض العلماء العقلانيين أن الاضطرابات تصيب العقل واستجاباته وهذا من شأنه إحداث تغيير كلي في صفات الفرد الشخصية، ولا يمكن أن يؤدي بالضرورة أي شكل من أشكال الذهن ومع ذلك فقد يزيد من اضطراب في الغدد الصماء، كما يمكن أن يحدث استجابات فسيولوجية يمكن اعتبارها حالة مرضية.
- كما أن لاضطرابات النمو أثرها في إحداث الانحراف، فاضطراب النمو تحرم الطفل من تحقيق رغباته حيث أن اضطرابات النمو تؤثر تأثيراً مباشراً على السلوك والاضطراب الذي يصيب الطفل في مرحلة معينة من مراحل النمو يجعل سلوك الطفل مرتبطاً بهذه المرحلة.
- أما إذا كان الاضطراب من شأنه الإفراط في النمو فإنه يجعل سلوك الحدث غير متوافق مع هذا النمو المفرط وعلى ذلك يكون سلوك الحدث غير سوي.
- واضطراب النمو في حد ذاته ليس عاملاً في اضطراب السلوك إنما يساهم في ذلك ما يلقاه الأحداث ممن يعانون هذا الاضطراب من معاملة الآخرين .

- ويرى البعض أن العاهات ليس لها تأثير في الانحراف، وتؤكد ذلك بعض نتائج الدراسات، إذ توضح أن المنحرفين فيهم نسبة كبيرة من العجز، إذ يلجأ الحدث بعد إصابته بعاهة للتعويض عن الأزمة التي يعانيتها بسبب عجزه عن تحقيق رغباته وعن أداء ما يقوم به غيره من الأصحاء، ذلك أن الحدث يتكون عنده الشعور بالنقص نتيجة إصابته بعاهة، فالطفل إذا أصيب بعاهة فإن إحساسه بالنقص يتزايد مما يؤدي إلى الاتجاه والانسحاب وإلى بعض التعويض غير الاجتماعي.
- وتلعب العاهة دوراً فعالاً في سلوك الحدث نتيجة نظرة الفرد إليها، وتأثيرها في السلوك يتوقف على مدى تقبل الحدث لها وكيفية حدوثها له ونظرة الناس ومعاملتهم له بعد حدوث العاهة.
- كما تعتبر الأمراض من العوامل التي تؤدي إلى الانحراف حيث أن أغلال الصحة يجعل الفرد كسولاً، أو حاد المزاج، كما أن الفرد في حالة ضعفه الصحي تضعف بالتالي مقاومته لعاداته التي كان يقوم بها أثناء صحته وتتمثل هذه العادات في التدخين أو تعاطي الخمر أو غير ذلك من العادات، وقد لوحظ في بعض الدراسات أن كثيراً من الأطفال قد قدموا على الانحراف في فترات من الضعف الصحي والتعب الذي أدى إلى انهيار معنوياتهم.

#### رابعاً: المراحل التي يمر بها الحدث المنحرف :

##### (١) القبض على الحدث :

- تنتج بعض الدول اتجاهاً حديثاً حيث تقوم بإنشاء شرطة خاصة بالأحداث المنحرفين، يعد أفرادها إعداداً خاصاً بحيث يحيطون بمشاكل الأحداث وعوامل الانحراف وطرق العلاج، وتقوم شرطة الأحداث بتوجيههم.
- والوضع الحالي في بعض الدول هو: عندما يقبض رجل الشرطة على الحدث يقوده إلى مركز الاستقبال حيث يقوم الأخصائيون الاجتماعيون باستقبال الحدث من اللحظة الأولى التي يقع فيها في قبضة الشرطة، ووظيفة مراكز الاستقبال هي استقبال الحالات الواردة من النيابة أو من الهيئات – الأسر.
- وبحث حالة الحدث بمركز الاستقبال ويكون التصرف في الحالات إما بالإيداع بمركز الاستقبال مؤقتاً إما بالإيداع بالمؤسسة تنفيذياً لحكم صادر من محكمة الأحداث، وإما بالإيداع بمراكز الملاحظة مع تحويل الحالة إلى مكتب المراقبة الاجتماعية أو توجيه النصح والإرشاد ومحاولة إزالة العقبات التي تعترض الحالة أو التوجيه بإقامة دعوى مرووق إذا تعذر ذلك تمهيداً لإيداعها لدراستها وتقديم الخدمات لها أو التحويل لجهات الاختصاص حسب حاجة العمل.

##### (٢) نيابة الأحداث :

- وهي الجهة القضائية التي تتعامل مع الحدث المنحرف، وتهتم النيابة بالدراسة الاجتماعية للدوافع المختلفة لانحراف الحدث، وفي ضوء الدراسة تتصرف النيابة في مشكلة الحدث وقد تأخذ النيابة بأحد الإجراءات التالية: إطلاق سراح الحدث لعدم ثبوت الأدلة أو لعدم كفايتها.
- أو لأن التهمة تعتبر كاذبة بالنسبة للطفل أو الأمر بتسليم الحدث إلى أبويه أو أحد أفراد أسرته، أو الأمر بإيداع الحدث بدار الملاحظة " الحجز المؤقت" لحين تقديمه للمحاكمة، وعادة يكون ذلك في

الجرائم الكبيرة كجرائم القتل أو الاتجار بالمخدرات أو الانضمام لعصابة من عصابات الأحداث أو في حالة التشرّد وعدم وجود مأوى للطفل.

### ٣) دار الملاحظة:

- يحجز بها الأحداث المخالفين للقانون والتي ترى النيابة التحفظ عليهم حتى يتم الفصل في أمرهم وذلك لتجنبهم مضاعفات السجون النفسية والاجتماعية، كما أن الحجز بالدار يهيئ للحدث بيئة بعيدة عن الضغوط الخارجية والمعوقات التي تمنع ظهور شخصيتهم على طبيعتها ويسير العمل معهم في الدار في تهيئة المواقف المختلفة للحدث بحيث تكون مشابهة للمواقف الخارجية حتى تظهر استجاباته وانفعالاته بصورة واضحة فيمكن معرفة الإطار العام للشخصية.
- فدار الملاحظة إذن مكان للحجز المؤقت يودع الطفل بسبب اقترافه الجرائم أو تشرده ، وفي هذه الدور يفحص الحدث جسماً ويعالج مما به من أمراض، كما تدرس شخصيته وسلوكه في المواقف المختلفة وفي أثناء النشاط الحر الذي يمكن أن يعبر فيه تعبيراً صادقاً عن نزعاته وميوله واتجاهاته.
- وعند إيداع الطفل بالدار يعزل لمدة يوم أو يومين حتى يتأكد المشرفون بالدار من خلوه من الأمراض المعدية أو يرسل للعلاج بالمستشفيات المناسبة.

### دور الأخصائي الاجتماعي بدار الملاحظة:

١. يقوم الأخصائي بملاحظة سلوك الحدث وتسجيل تقارير يومية عن الطفل تكشف عن جوانب شخصيته.
٢. الحصول على بيانات الأساسية عن الطفل.
٣. تعريف الطفل بالجماعة التي سيلحق بها في الدار.
٤. تعويد الطفل على المشاركة في حياة الدار.
٥. تشجيع الطفل على الاندماج في نشاط اجتماعي موجه.
٦. الإشراف الليلي على الطفل فكثير من هؤلاء الأطفال يعانون من اضطرابات سلوكية.
٧. تعتبر دار الملاحظة من أول الخطوات العلاجية حيث تغرس في نفس الطفل عادات النظافة والاهتمام بنفسه والشعور بالانتماء.
٨. إعداد التقرير النهائي الذي يكتب للطفل أثناء وجوده في الدار لتقديمه لمكتب الخدمة الاجتماعية.

### ٤) مكتب الخدمة الاجتماعية

يتلخص دور المكتب في القيام ببحث دقيق شامل للحالة ودراسة البيئة التي يعيش فيه الحدث دراسة مستفيضة، وكذا محاولة علاج مشاكل الحدث قبل توجيهها في البيئة التي يعيش فيها أو وضعه تحت المراقبة

الاجتماعية، أما الدراسة الاجتماعية قبل تقديم الحدث للمحكمة فيقصد بها الوقوف على الأسباب والعوامل التي أدت إلى انحرافه وعادة تشمل الدراسة:-

١. دراسة تاريخ الانحراف، والظروف التي حدث فيه الانحراف، ودراسة تاريخ الأسرة الانحرافي، ومدى ارتباطها بالجيرة، وأثر انخفاض القيم الاجتماعية والخلفية في الأسرة، وفي كثير من حالات انحراف الأحداث يتضح وجود أفراد في الأسرة سبق لهم الانحراف ثم انتقلت آثار الانحراف الاجتماعي من فرد إلى آخر وكانت عاملاً أساسياً في انحراف الحدث.
٢. دراسة البناء الاجتماعي للأسرة ودرجة التماسك والتفكك فيه، وأثر ذلك على الموقف الذي يواجهه الطفل.
٣. دراسة علاقة الحدث بأبويه وأخوته وباقي أفراد الأسرة الذين يعيشون معه، والدور الذي يقوم به كل فرد في الأسرة وأثر هذا الدور على الطفل وعلاقة ذلك بالانحراف الذي يعاني منه.
٤. دراسة المستوى الاقتصادي للأسرة والتعرف على مدى إشباع الحاجات الأساسية للطفل من تغذية وكساء وترفيه، وأثر ذلك على انحراف الطفل.
٥. دراسة حياة الحدث الدراسية.
٦. دراسة الطريقة التي يقضي بها الحدث وقت فراغه.
٧. دراسة البيئة الاجتماعية الخارجية للطفل من حيث انتشار أماكن اللهو في الحي، ودراسة بيئة السكن والطبقة والعادات والتقاليد والقيم السائدة في الحي.
٨. دراسة شخصية الطفل من النواحي الجسمية والعقلية والانفعالية، والتعرف على ميوله واتجاهاته وملاحظاته في المقابلات المختلفة والاستعانة بتقرير دار الملاحظة.
٩. دراسة نوع الأعمال التي زاولها الطفل في حالة التحاقه بأعمال سابقة.

## ٥) محكمة الأحداث

- يعتبر دور محكمة الأحداث دور علاجي إذ تحاول المحكمة البحث عن الظروف التي أدت به إلى الانحراف، فينظر القانون إلى الحدث باعتباره ضحية لظروف بيئية أدت به إلى الانحراف، وتعد جلسات محكمة الأحداث بطريقة سرية، فليس هدفها كما قلنا هو إدانة الحدث بل البحث عن أسباب الانحراف ويحضر المحكمة أقارب الحدث والمراقبين الاجتماعيين.
- وتعد الجلسة في حجرة القاضي حتى تكتسب الجو العائلي، وتساعد في حل مشكلات الحدث، ويقوم القاضي بالاستعانة بالتقرير الاجتماعي قبل الحكم في الدعوى الخاصة بالحدث ويأخذ القاضي بأحد الأحكام التالية كما نص عليها القانون وهي:-

١. الحكم ببراءة الحدث إذا لم يكن قد ارتكب التهمة الموجهة إليه.

٢. تسليم الحدث إلى أسرته ووضعها تحت المراقبة الاجتماعية.

٣. إيداعه في مؤسسة إيداع.

٤. تسليمه ليد أسرة بديلة أو يد أمينة.

## ٦) مكتب المراقبة الاجتماعية

- تتركز أعماله في مرحلتين: مرحلة البحث الاجتماعي الشامل والذي يستفيد من بحث دار الملاحظة، ودراسة البيئة الأسرية التي يعيش فيها الحدث لتحديد الدوافع التي أدت إلى انحرافه وخطة العلاج التي ترفع للمحكمة، فإذا وافقت المحكمة على تسليم الحدث لذويه أو أي عائل مؤتمن تبدأ المرحلة الثانية حيث يقوم أخصائي المراقبة الاجتماعية بتنفيذ هذه الخطة بالتتبع والتوجيه للحدث.

### دور الأخصائي الاجتماعي في المراقبة الاجتماعية :

يهتم الأخصائي في مرحلة المراقبة الاجتماعية :-

١. إيجاد الحلول لمساعدة الأسرة لحل مشكلاتها والتي تعاني منه وذلك باستغلال الموارد والإمكانيات القائمة في البيئة.

٢. استخدام أساليب العلاج المختلفة والاستعانة بإمكانيات المؤسسة وعلاقتها المهنية بالحدث للتأثير في سلوك الحدث على التكيف مع أسرته أو زملائه في الدراسة أو العمل.

وهناك مؤسسات أخرى مثل دور الإيداع والتي يتم وضع الحدث بها في حالة عدم وجود ولي مؤتمن عليه ، ودور الضيافة وهي بيئة صناعية انتقالية ينضم إليها الحدث لفترة معينة حتى يتحدد مصيره.

أسئلة المحاضرة :

السؤال الأول : عرف /عرفي مفهوم الخدمة الاجتماعية لرعاية الأحداث؟

الإجابة

تعريف الخدمة الاجتماعية لرعاية الأحداث: هي عبارة عن جهود مهنية يقدمها أخصائيون متخصصون في مجال الأحداث مستخدمين في ذلك مجموعة من البرامج الوقائية والإنشائية والعلاجية داخل المؤسسة وخارجها بهدف إحداث التغيير المقصود في اتجاه النمو الاجتماعي السليم.

السؤال الثاني : حلل /حللي العوامل الاجتماعية خارج المنزل وفي المجتمع المسببة لانحراف الأحداث ؟

الإجابة

- العوامل الاجتماعية خارج المنزل وفي المجتمع: من أهم العوامل خارج المنزل هي كيفية قضاء وقت الفراغ فوق الفراغ تربية صالحة لحدوث الجريمة والجناح، فإذا ما أسيء استغلاله بواسطة الرفقة السيئة من جانب والتعرض لاكتساب العادات السيئة التي يشغل بها الناس وقت فراغهم من جانب آخر كإدمان الخمر وتعاطي المخدرات.
- وتعمل الرفقة السيئة على تعريف الفرد بعادات سيئة غير اجتماعية لا تتماشى مع ثقافة وقيم المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وتشير الأبحاث إلى ارتفاع نسبة الجناح والتشرد عندما تنقص وسائل

التسلية في البيئة أو عند زيادتها بلا رقابة أو تنظيم، ويحتاج الطفل لكي ينمو نمواً نفسياً صحيحاً إلى قضاء وقت فراغه في نشاط مسلي، فإذا لم يجد هذه التسلية في المنزل وحرّم منها خارج المنزل أيضاً دفعته الرغبة في إيجاد مخرج لنشاطه في صورة سلوك غير سوى.

- **كما أن وسائل الإعلام لها أثرها في تربية وسلوك النشء** فإذا كانت وسائل الإعلام رديئة المستوى فإن لها أثرها الضار بالمستوى العام للأخلاق وهي أهم ما يخلق ويسيطر ويوجه الرأي العام في المجتمع، والرأي العام هو مصدر الاستحسان والاستهجان، والمعارضة والتأييد في المجتمع بالنسبة لأنماط السلوك المختلفة .
- **والرأي العام يتمثل في وحدة الفكر والشعور والعمل** فيمثل قوة ضاغطة على سلوك الفرد داخل الجماعة وهو باعث روح الجماعة التي تغير من روح الفرد وتسيطر عليه وتدفعه إلى ما لا يجرؤ أن يفكر في ارتكابه منفرداً.
- **ويرى كثير من العلماء أن وسائل الإعلام تساعد على خلق المواقف المعجلة** بارتكاب الجرائم والتي يدعمها موقف حياة الحدث الجانح، ومن هذا يتضح أن وسائل الإعلام الرخيصة عامل مسبب في عملية جناح ونشئ الأحداث وعليه يجب تنظيمها بواسطة قيادة جماعية لهيئة رقابة حازمة متزنة.
- **كما أن ظروف العمل السيئة التي يعيش فيها** الحدث تدفعه للتورط والانحراف، وكذلك ظروف المدرسة وصعوبة المواد وقسوة المدرسين تؤدي بالطفل إلى الانحراف.
- **ومن العوامل الموجودة بالمجتمع** ومسببة للانحراف التقاليد والقيم السائدة في المجتمع مثل ظاهرة الأخذ بالثأر وغير ذلك من القيم والتقاليد الضارة والسائدة في المجتمعات.

انتهت المحاضرة

إعداد : لذة غرام

## المحاضرة الثانية عشر

### تابع الخدمة الاجتماعية ورعاية الأحداث المنحرفين

#### عناصر المحاضرة :

- أولاً: ملخص عن المحاضرة السابقة
- ثانياً: أنواع الرعاية التي تقدم للحدث
- ثالثاً: علاج الأحداث وإصلاحهم
- رابعاً: مؤسسات رعاية الأحداث في المجتمع السعودي
- أسئلة المحاضرة

#### ثانياً: أنواع الرعاية التي تقدم للحدث

يلقى الحدث في المؤسسة أنواعاً شتى من الرعاية وهي:

١. **الرعاية الاجتماعية والرياضية:** تبدأ الرعاية الاجتماعية للحدث باستقباله في المؤسسة ويقوم الأخصائي الاجتماعي باستقبال الحدث ويحاول عن طريق تكوين علاقة مهنية بينه وبين الحدث إزالة المخاوف وإعادة الثقة والطمأنينة إلى نفسه وتهيئته للاندماج في حياته الجديدة ثم يقوم الأخصائي الاجتماعي بإجراء بحث الحالة ويقوم أخصائي خدمة الجماعة بالمساهمة في تنفيذ الخطة عن طريق الأنشطة الاجتماعية المختلفة بالتعاون مع المشرف الرياضي.
٢. **الرعاية المهنية:** تستخدم المؤسسات وسائل مختلفة لعلاج الأحداث حيث يتوفر فيها التدريب والرعاية المهنية، فيوجد في المؤسسة ورش مثل النجارة والسجاد والجلود والحدادة والخياطة والتدبير... وغير ذلك، ويوزع الأحداث على هذه الورش وفقاً لاستعداداتهم وقدراتهم الجسمية والعقلية وميولهم المهنية للتدريب فيها.
- وذلك لإعدادهم للحياة المستقبلية في العالم الخارجي ويقضى الحدث فترة من الوقت في الورش التدريبية يتم تدريبه فيها، فإذا انتهت فترة التدريب انتقل إلى مستوى الإنتاج وتصرف لهم أجور رمزية ويعيشون في هذا الوسط الإنتاجي قبل خروجهم لسوق العمل الخارجي ثم بعد ذلك يمكن أن تساعد المؤسسة الحدث للعمل خارج المؤسسة.
٣. **الرعاية النفسية:** تقوم المؤسسة بإجراء اختبارات ذكاء واختبارات نفسية، وذلك بغرض استبعاد من يعجزون عن التكيف أو الاستفادة من وجودهم بالدور لتحويلهم للمؤسسات المناسبة لهم، ويعمل القسم النفسي على توزيع أبناء الدور على المهن المختلفة حسب احتياجات كل مهنة من مستوى الذكاء وقدرات واستعدادات مهنية، ويتعاون القسم النفسي مع القسم الاجتماعي للمؤسسة في العمل على إعداد الخريجين إعداداً نفسياً للحياة في المجتمع الخارجي.
٤. **الرعاية الصحية:** يوجد بكل مؤسسة قسم طبي يرأسه طبيب للإشراف على الناحية الصحية ويساعده جهاز فني من الممرضات ويقوم القسم الطبي بنشاط كبير في ميدان الطب الوقائي

والعلاجي، هادفاً إلى وقاية نزلائها من الأمراض وعلاج ما يظهر منها، وتقوم المؤسسة بالكشف الدوري على أبنائها مرتين في العام.

٥. **الرعاية التعليمية:** تقوم مؤسسات الأحداث بالتعليم على نظام المدارس الابتدائية بوزارة التربية والتعليم وقد أولت المؤسسات عنايتها بالتعليم منذ إنشائها فصول التعليم العام فيها بجانب التعليم المهني وتطور كل منهم حتى أصبح يساير أحدث النظم التعليمية والمهنية وتهدف الرعاية التعليمية إلى بناء مستقبلهم في الحياة الخارجية

- خصصت المؤسسة لكل قسم من أقسامها مدرسة لتعليم أبنائها تشرف عليها هيئة تدريس ولا يقتصر التعليم عند المرحلة الابتدائية بل تعدها إلى المرحلة الإعدادية وفي بعض المؤسسات أنشئت فصول لمحو الأمية.

### **ثالثاً: علاج الأحداث وإصلاحهم :**

عندما نتحدث عن العلاج السليم للأحداث فعلياً أن نتحدث عن الجانب الوقائي للأحداث المنحرفين إذ يشتمل على جانبين هما:

١. الأساليب الوقائية في رعاية الأحداث .

٢. الأساليب العلاجية في رعاية الأحداث.

#### **١- الأساليب الوقائية:**

- تقضى النظرة العلمية الإنسانية في مجال الخدمة الاجتماعية للأحداث المنحرفين عدم تقديم الخدمات العلاجية للأحداث المنحرفين فحسب، بل تمتد الجهود إلى وقاية المعرضين للانحراف والعمل بمختلف الوسائل لعدم انحرافهم وذلك بتقديم الخدمات للأطفال العاديين لتزويدهم بمقومات التكيف الناجح في بيئتهم ، فتزداد بذلك مقاومتهم للإحباط ومسببات الانحراف.
- وتلعب الخدمة الاجتماعية بطرقها ووسائلها دوراً رئيسياً في رعاية الأسر المعرضة للتفكك وتشرذم وانحراف أبنائها لأسباب نفسية واجتماعية واقتصادية وما إلى ذلك عن طريق مؤسسات رعاية الأسرة والطفولة وبرامج الخدمة الاجتماعية المدرسية والخدمة الاجتماعية العمالية.
- كما تقوم الخدمة الاجتماعية ببرامج توعية بغرض تنوير الرأي العام بأسباب انحراف الأحداث، والطرق العلمية لعلاج هذا الانحراف ودور المؤسسات المختلفة في ذلك وشرح واجبات الأسرة والمدرسة وأصحاب الأعمال نحو الأحداث حتى تحول بينهم وبين الوقوع في الانحراف.

#### **٢- الأساليب العلاجية في رعاية الأحداث :**

يأخذ علاج الحدث المنحرف جوانب ثلاثة هي:-

أ- **الجانب العلاجي:** غالباً ما يطبق الأخصائي الاجتماعي بعض مناهج العلاج النفسي الفردي أو الجماعي عندما يحاول مساعدة الحدث على التعبير عن شعوره تعبيراً فردياً بدون مشاركة قلقه وبدون مخاوف، ويحرره من توتراته الانفعالية.

- ويستغل إمكانيات الجماعة الهائلة في تعديل سلوك الفرد أو يقوم بتكوين الجماعات بطريقة واعية حول مشكلات معينة، وتنظيم مناقشات العلاج الجماعي، وممارسة الأساليب الفنية التي تستخدم التفاعل اللفظي المباشر أثناء المقابلة الشخصية، واستخدام الموضوعات الملموسة ومناقشتها أو مناقشة الموضوعات التي يأتي بها الأشخاص.
- وقد يقترح الطبيب النفسي إتباع منهج تربوي يشمل طرقاً علاجية نفسية وليس من شك في أن مناهج التربية السليمة ذات أهمية بالغة إزاء الجانحين الأحداث مما يعانون من مشكلات شخصية، وتثبيت الطاقة والجمود والعجز عن التركيز والانتباه، ومناهج التربية المختلفة لا يمكن أن يبتكرها المشرفون على الإعداد المهني.
- بل يتوقف نجاح واستمرار الحدث فيه على الإعداد التربوي الذي يناله الحدث، ولا يقتصر إصلاح وعلاج الأحداث المنحرفين على إعادة تكيفهم مع الحياة الاجتماعية بمساعدتهم على تكوين عادات معينة بل لابد من إعادة إدماجهم بتنمية مواهبهم وتبصيرهم، وبقدر ما ينجح الحدث في الشعور بذاته وأهميته في المجتمع بقدر ما يخطو قدماً إلى حالة التوافق الاجتماعي.
- ويقتضى العلاج في بعض الحالات إبعاد الحدث عن بيئته الأصلية، وفي حالات أخرى يكون العلاج أثناء وجود الحدث في بيئته، ومن هنا يكون العلاج موجهاً نحو الجماعة التي ينتمي إليها الحدث، كما يوجه إلى المدرسة ذاتها مع العمل على استبعاد الظروف التي تشجع النزعات المعادية للمجتمع والتي تبعث الطاقات العدوانية.
- وثمة تجارب رائدة في مجال رعاية الأحداث المنحرفين أظهرت مدى تأثير الجماعة في سلوك الحدث الجانح الصغير ويعمل الأخصائيون على تكوين الجماعات حسب المواقف الطبيعية التي تبدو أثناء النشاط في المؤسسة.
- وحتى يمكن إعادة تربية الحدث فلا بد من إشباع حاجاته الأساسية ويبدو لنا أهم هذه الحاجات في الحاجة إلى التعاطف والحب، والحاجة إلى التقدير والمكانة، والحاجة إلى الأمن والحماية والانتماء، ولا يتم إشباع الحاجة إلى الحب إلا بخلق بيئة ودية حول الحدث يجد فيها التعاطف والفهم، وبقدر النجاح في خلق علاقات انفعالية حميمة مع البيئة يستطيع الحدث بذل الحب وتقديره للآخرين.

#### ب- الجانب المهني:

- تقوم المؤسسات بتدريب الأحداث وتأهيلهم مهنيًا على مهنة يكتسب منها رزقه بطريقة شريفة، كما أن الاهتمام بتعليمه الدراسي يصاحب التدريب، إذ أثبتت معظم الدراسات العلمية والبحوث أن معظم الأحداث من المتخلفين دراسياً.
- فالتدريب المهني في المؤسسة لا يعتبر من باب العقوبة أو الانتقام بل يهدف إلى التكيف الاجتماعي والتربية وإعداد الحدث للحياة العادية.

#### ج- الخدمة الاجتماعية:

- أن خدمة الفرد مع الحدث في المؤسسات المتخصصة لرعاية الأحداث لابد وأن تكون ذات طبيعة شاقة، وتفرض قيوداً محددة على العلاقات الشخصية التي تعتبر الأدلة الجوهرية في خدمة الفرد، وعلى الرغم من

هذه القيود فإن الأخصائي الاجتماعي يجد إمكانيات متعددة لإحداث تغير في حياة الحدث الدينية، فالأخصائي الاجتماعي يجب أن يكون على درجة كافية من المهارة التي تؤهله للتغلب على العقبات التي تفرضها بيئته ثم المؤسسة.

### ويقوم الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الأحداث بدور علاجي هام يتمثل في :-

١. استخدام أساليب التوجيه للحدث في علاقاته مع أفراد أسرته حتى يستطيع الحدث تحقيق التكيف الاجتماعي السليم سواء في المؤسسة أو في الأسرة .
٢. استخدام أساليب العلاج الذاتي عن طريق مساعدته وتبصيره بنتائج السلوك الذي يقترفه ويسبب له المتاعب المختلفة وذلك بتوجيهه بصفة مستمرة أثناء المقابلات التي يجريها الأخصائي الاجتماعي مع الحدث.
٣. توجيه الحدث مهنيًا بما يلائم قدراته الجسمية والعقلية إلى بعض الأعمال ليفتح أمامه فرصة الكسب الشريف.
٤. استخدام أساليب العلاج البيئي حيث يقوم الأخصائي الاجتماعي بتبصير الوالدين وتوجيههم نحو الطريقة السليمة في معاملة الطفل بحيث يتوفر له الأمن والمحبة والرقابة.
- وهكذا تبدو أهمية البيئة في بعث إمكانيات الانتماء والتوحد على ألا تكون عقبة في سبيل انطلاق الحدث بسبب الإفراط في التثبيت الانفعالي.
- ومن هذا يتضح أهمية دور الخدمة الاجتماعية في الدور العلاجي لرعاية الأحداث المنحرفين.

### رابعاً: رعاية الأحداث في المجتمع السعودي :

- تشير بعض تقارير وزارة العمل والشؤون الاجتماعية إلى أن الاهتمام برعاية الأحداث في المجتمع السعودي يرجع إلى نصف قرن من الزمان، حيث بدأ الاهتمام بالأحداث المعرضين للانحراف وذلك عندما أنشئت المؤسسات الخاصة برعايتهم.
- أما الاهتمام بالأحداث المنحرفين فقد ظهر في عام ١٩٥٤م عندما أنشئت دار إصلاح الأحداث ثم أنشئت المؤسسات الأخرى لرعاية الفتيات المعرضات للانحراف، وأولى هذه المؤسسات دور التربية الاجتماعية للأحداث المعرضين للانحراف ، وتهتم هذه المؤسسات بجنوح ورعاية الأحداث الأيتام (دار الأيتام سابقاً) وزاد عدد هذه الدور .

### مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأحداث :-

تتعدد وتتنوع مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأحداث، كما تحرص على أساليب الوقاية والعلاج، ومن أهم هذه المؤسسات :-

#### ١- دور التربية الاجتماعية :

وتهدف إلى توفير أسباب الرعاية الكاملة للأيتام بحيث تكون هذه الدور أقرب ما يمكن من بيت الأسرة الطبيعية حسب ما تقضي به اللوائح .

## ٢- مؤسسة التربية النموذجية :-

وتهدف إلى تهيئة وسائل الرعاية المختلفة للطلاب الممتازين من خريجي دور التربية .

## ٣- دور التوجيه الاجتماعي :-

لاستقبال الأحداث الذين بدت عليهم بوادر الانحراف أو المعرضين للانحراف نتيجة سوء توجيههم ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٧ سنوات و ١٨ سنة، حيث تتولى هذه الدور تعليمهم وتوجيه سلوكهم توجيهاً بناءً .

## ٤- دور الملاحظة الاجتماعية :

ويتحدد دورها في رعاية الأحداث من الذكور الذين يرتكبون أفعالاً يعاقب عليها الشرع ، ولكن نظراً لحداثة سنهم ينظر إليهم على أنهم في حالة يحتاجون فيها إلى التقويم والعلاج، الذي تبدأ خطواته منذ بداية استلام الحدث حيث يتولى الأخصائيون الاجتماعيون والباحثون النفسيون دراسة حالة الحدث وظروف أسرته ووضع تحت الملاحظة لمراقبة سلوكه .

## ٥- مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض :

وتهدف هذه المؤسسة إلى رعاية الفتيات اللاتي لا تزيد أعمارهن عن ثلاثين سنة من الفئات التالية :-

- الفتيات اللاتي يحجزن رهن التحقيق من قبل سلطات الأمن، والهيئات القضائية أو الرسمية المختصة أو المحاكم.

- الفتيات اللاتي يصدر الحكم عليهن بالإيداع بهذه المؤسسة، وهنا تجدر الإشارة إلى السن المشترك في الفتاه التي يقرر إيداعها بهذه الدار وهو سن الثلاثين.

- ويستند العمل في هذه الدور على أسس وأحكام الشريعة الإسلامية، حيث أن نظرة الشريعة الإسلامية لرعاية الأحداث الجانحين والمشردين والمهملين والمعرضين للانحراف تقوم على أساس أن التقويم الخلفي يُعد بمثابة الدعامة الأولى التي يقوم عليها المجتمع الإسلامي.

- ولذلك عنيت الشريعة الإسلامية بالتوجيه والإرشاد التربوي والتهديب النفسي والتقويم .
- أما عن ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأحداث، فتحتل طريقتنا خدمة الفرد وخدمة الجماعة موقعاً متقدماً أكثر من طريقة تنظيم المجتمع .
- ولا يعني ذلك أن طريقة تنظيم المجتمع لا تلعب دوراً فعالاً في هذا المجال خصوصاً في الاتجاه الوقائي والإنمائي للخدمة الاجتماعية، ولعل التكامل بين الطرق الثلاثة في الممارسة هو الاتجاه السائد الآن في الإرتقاء بمستوى الأداء المهني للخدمة الاجتماعية .
- أما عن واجبات الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال، فلقد حددتها اللائحة التنفيذية في إجراء المقابلة الأولية وتعريف الحدث بنظم الدار أو المؤسسة، وملاحظة الحدث في تفاعله مع البرامج والأنشطة، وإعداد الدراسة الاجتماعية وفقاً للنموذج المُعد لذلك وكذلك الاتصال بأسرة الحدث وبيئته الخارجية.

- والمشاركة في وضع وتنفيذ البرامج والأنشطة والإشراف على الزيارات التي يقوم بها ذوي الحدث ، كما يقوم بالرعاية اللاحقة والمشاركة في الدراسات والأبحاث التي تجرى لمشكلات الأحداث، كما يقوم بفتح ملف لكل حدث يضم جميع الوثائق والمعلومات والجهود المبذولة لرعاية الحدث والمحافظة على سرية المعلومات التي يتضمنها الملف.

#### أسئلة المحاضرة :

**السؤال الأول : فسر / فسري أهمية الأساليب الوقائية مع الأحداث المنحرفين؟**

#### الإجابة :

- الأساليب الوقائية مع الأحداث المنحرفين: تقضى النظرة العلمية الإنسانية في مجال الخدمة الاجتماعية للأحداث المنحرفين عدم تقديم الخدمات العلاجية للأحداث المنحرفين فحسب، بل تمتد الجهود إلى وقاية المعرضين للانحراف والعمل بمختلف الوسائل لعدم انحرافهم وذلك بتقديم الخدمات للأطفال العاديين لتزويدهم بمقومات التكيف الناجح في بيئتهم ، فتزداد بذلك مقاومتهم للإحباط ومسببات الانحراف.
- وتلعب الخدمة الاجتماعية بطرقها ووسائلها دوراً رئيسياً في رعاية الأسر المعرضة للتفكك وتشرذم وانحراف أبنائها لأسباب نفسية واجتماعية واقتصادية وما إلى ذلك عن طريق مؤسسات رعاية الأسرة والطفولة وبرامج الخدمة الاجتماعية المدرسية والخدمة الاجتماعية العمالية.
- كما تقوم الخدمة الاجتماعية ببرامج توعية بغرض تنوير الرأي العام بأسباب انحراف الأحداث، والطرق العلمية لعلاج هذا الانحراف ودور المؤسسات المختلفة في ذلك وشرح واجبات الأسرة والمدرسة وأصحاب الأعمال نحو الأحداث حتى تحول بينهم وبين الوقوع في الانحراف.

**السؤال الثاني : ناقش / ناقشي الدور العلاجي للأخصائي الاجتماعي في مؤسسات رعاية الأحداث المنحرفين؟**

**الإجابة :- يقوم الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الأحداث بدور علاجي هام يتمثل في :-**

١. استخدام أساليب التوجيه للحدث في علاقاته مع أفراد أسرته حتى يستطيع الحدث تحقيق التكيف الاجتماعي السليم سواء في المؤسسة أو في الأسرة .
٢. استخدام أساليب العلاج الذاتي عن طريق مساعدته وتبصيره بنتائج السلوك الذي يقترفه ويسبب له المتاعب المختلفة وذلك بتوجيهه بصفة مستمرة أثناء المقابلات التي يجريها الأخصائي الاجتماعي مع الحدث.
٣. توجيه الحدث مهنيًا بما يلائم قدراته الجسمية والعقلية إلى بعض الأعمال ليفتح أمامه فرصة الكسب الشريف.
٤. استخدام أساليب العلاج البيئي حيث يقوم الأخصائي الاجتماعي بتبصير الوالدين وتوجيههم نحو الطريقة السليمة في معاملة الطفل بحيث يتوفر له الأمن والمحبة والرقابة.

- وهكذا تبدو أهمية البيئة في بعث إمكانيات الانتماء والتوحد على ألا تكون عقبة في سبيل انطلاق الحدث بسبب الإفراط في التثبيت الانفعالي.
- ومن هذا يتضح أهمية دور الخدمة الاجتماعية في الدور العلاجي لرعاية الأحداث المنحرفين.

### السؤال الثالث : اشرح ، اشرحي أوجه الرعاية المقدمة للأحداث المنحرفين؟

**الإجابة : يلقي الحدث في المؤسسة أنواعاً شتى من الرعاية وهي:**

١. **الرعاية الاجتماعية والرياضية:** تبدأ الرعاية الاجتماعية للحدث باستقباله في المؤسسة ويقوم الأخصائي الاجتماعي باستقبال الحدث ويحاول عن طريق تكوين علاقة مهنية بينه وبين الحدث إزالة المخاوف وإعادة الثقة والطمأنينة إلى نفسه وتهيئته للاندماج في حياته الجديدة ثم يقوم الأخصائي الاجتماعي بإجراء بحث الحالة ويقوم أخصائي خدمة الجماعة بالمساهمة في تنفيذ الخطة عن طريق الأنشطة الاجتماعية المختلفة بالتعاون مع المشرف الرياضي.

٢. **٢- الرعاية المهنية:** تستخدم المؤسسات وسائل مختلفة لعلاج الأحداث حيث يتوفر فيها التدريب والرعاية المهنية، فيوجد في المؤسسة ورش مثل النجارة والسجاد والجلود والحدادة والخياطة والتدبير... وغير ذلك، ويوزع الأحداث على هذه الورش وفقاً لاستعداداتهم وقدراتهم الجسمية والعقلية وميولهم المهنية للتدريب فيها.

• وذلك لإعدادهم للحياة المستقبلية في العالم الخارجي ويقضى الحدث فترة من الوقت في الورش التدريبية يتم تدريبه فيها، فإذا انتهت فترة التدريب انتقل إلى مستوى الإنتاج وتصرف لهم أجور رمزية ويعيشون في هذا الوسط الإنتاجي قبل خروجهم لسوق العمل الخارجي ثم بعد ذلك يمكن أن تساعد المؤسسة الحدث للعمل خارج المؤسسة.

٣- **الرعاية النفسية:** تقوم المؤسسة بإجراء اختبارات ذكاء واختبارات نفسية، وذلك بغرض استبعاد من يعجزون عن التكيف أو الاستفادة من وجودهم بالدور لتحويلهم للمؤسسات المناسبة لهم، ويعمل القسم النفسي على توزيع أبناء الدور على المهن المختلفة حسب احتياجات كل مهنة من مستوى الذكاء وقدرات واستعدادات مهنية، ويتعاون القسم النفسي مع القسم الاجتماعي للمؤسسة في العمل على إعداد الخريجين إعداداً نفسياً للحياة في المجتمع الخارجي.

٤- **الرعاية الصحية:** يوجد بكل مؤسسة قسم طبي يرأسه طبيب للإشراف على الناحية الصحية ويساعده جهاز فني من الممرضات ويقوم القسم الطبي بنشاط كبير في ميدان الطب الوقائي والعلاجي، هادفاً إلى وقاية نزلائها من الأمراض وعلاج ما يظهر منها، وتقوم المؤسسة بالكشف الدوري على أبنائها مرتين في العام.

٥- **الرعاية التعليمية:** تقوم مؤسسات الأحداث بالتعليم على نظام المدارس الابتدائية بوزارة التربية والتعليم وقد أولت المؤسسات عنايتها بالتعليم منذ إنشائها فصول التعليم العام فيها بجانب التعليم المهني وتطور كل منهم حتى أصبح يساير أحدث النظم التعليمية والمهنية وتهدف الرعاية التعليمية إلى بناء مستقبلهم في الحياة الخارجية .

- وخصصت المؤسسة لكل قسم من أقسامها مدرسة لتعليم أبنائها تشرف عليها هيئة تدريس ولا يقتصر التعليم عند المرحلة الابتدائية بل تعدها إلى المرحلة الإعدادية وفي بعض المؤسسات أنشئت فصول لمحو الأمية.

انتهت المحاضرة

إعداد : لذة غرام

## المحاضرة الثالثة عشر

### نماذج من مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي

#### عناصر المحاضرة :

- أولاً: الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي.
- ثانياً: الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.
- ثالثاً: الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة .
- رابعاً: الخدمة الاجتماعية في مجال النشاط الأهلي .
- خامساً: الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب.
- سادساً: الخدمة الاجتماعية في مجال المسجونين.
- سابعاً: الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي.
- ثامناً: الخدمة الاجتماعية في مجالات التنمية.
- تاسعاً: الأخصائي الاجتماعي ومجالات الخدمة الاجتماعية.
- أسئلة المحاضرة

#### أولاً: الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي :

تعني الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي مجموعة الجهود الموجهة إلى مساعدة الطبيب في تشخيص بعض الحالات الغامضة وفي رسم خطة علاجية لها وإلى تمكين المرضى من الانتفاع بالعلاج المقدم لهم واسترداد وظائفهم الاجتماعية وذلك بإزالة العوائق التي قد تعترض انتفاعهم من الفرص العلاجية المهيأة لهم وتمهيد الظروف للانسجام في المجتمع بعد الشفاء.

#### تطور ونشأة الخدمة الاجتماعية الطبية في المجتمع السعودي :-

- لاقت الخدمة الاجتماعية في المؤسسات الطبية في المجتمع السعودي اهتماماً تماثل مع اهتمام الدول الأخرى بها، ويرجع الاهتمام والاعتراف العملي بالخدمة الاجتماعية وممارستها في المؤسسات الطبية إلى عام ١٣٩٣هـ، حيث صدر قرار وزاري بإنشاء قسم للخدمة الاجتماعية الطبية يتبع الإدارة العامة للطب العلاجي لوضع خطة العمل الاجتماعي بوزارة الصحة ومؤسساتها الصحية.
- وتوجيه ومتابعة أعمال الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف هذه المؤسسات، وبدأت الوزارة في التعاقد مع عدد من الأخصائيين الاجتماعيين من مختلف الدول للعمل بها وكان التصور القائم في

ذلك الوقت أن عمل الأخصائيين الاجتماعيين قاصر على مستشفيات معينة وخاصة مستشفى الأمراض النفسية ومستشفى الأمراض الصدرية، ومع هذا التصور المحدود لمجالات عمل الأخصائي الاجتماعي في الوزارة فإنه لم تكن هناك واجبات محددة لعمل الأخصائيين الاجتماعيين أو تنظيم لمسئولياتهم .

- وقد أدى ذلك إلى توجيه الأخصائيين الاجتماعيين غير السعوديين إلى العمل في إحدى المستشفيات المشار إليها حتى وصل عددهم ٢٤ أخصائي اجتماعي .
- كما أن الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي اتسعت لتشمل مختلف المؤسسات الطبية بمختلف مناطق المملكة .
- أما عن اختصاصات قسم الخدمة الاجتماعية الطبية بوزارة الصحة، فتتلخص في إعداد خطة بمكاتب الخدمة الاجتماعية بالمستشفيات ومتابعة أعمال الأخصائيين الاجتماعيين بها، وإعداد برامج تدريبية لهم، وكذلك المرور الدوري على مكاتب الخدمة الاجتماعية بالمستشفيات .
- ومن اختصاصات قسم الخدمة الاجتماعية الطبية أيضاً الاتصال بالوزارات والهيئات المختلفة لتنسيق أنشطة الخدمة الاجتماعية، وإعداد البيانات وإجراء البحوث الميدانية بهدف تحسين الخدمة الاجتماعية ودراسة وتخطيط مشروعات التأهيل الاجتماعي الخاصة بمرضى الأمراض المزمنة.
- وكذلك إعداد نماذج السجلات واستمارات البحث الاجتماعي، وإعداد الإحصائيات لحصر الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون بمختلف الوحدات الطبية بوزارة الصحة، والتعاون مع الكليات والمعاهد العليا في تدريب الطلاب على الخدمة الاجتماعية الطبية بما يحقق أهداف هذا التدريب .

### أما عن ممارسة عمل الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي فيمكن حصرها في الآتي:-

- ١- المستشفيات العامة والتخصصية .
- ٢- مستشفيات الأمراض العقلية والعيادات النفسية الخارجية .
- ٣- مراكز الدرن.
- ٤- مستشفيات الأمراض الصدرية .
- ٥- مراكز رعاية الأمومة والطفولة .
- ٦- مراكز التأهيل الطبي .
- ٧- المعاهد الصحية ومدارس التمريض .

### ثانياً: الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي :

- تعتبر المدرسة من أهم المؤسسات الاجتماعية التي أعدها المجتمع لتزويد الفرد بالخبرات والمهارات الاجتماعية الملائمة، والتي تسمح له بالتفاعل الإيجابي مع البيئة التي يعيش فيها، وهي جزء أساسي وضروري من المجتمع الحديث ولها تركيبها البنائي وكيانها الوظيفي وكلاهما نابع من ظروف المجتمع، ويخضع للدوافع والمواقف السائدة في المجتمع.

- وكان طبيعياً كشأن بعض الدول العربية أن يأخذ المجتمع السعودي بالخدمة الاجتماعية في المدارس حيث شهد تطوراً في كافة المجالات، ولقد تطلبت خطط الدولة التوسع في إنشاء كثير من المدارس والمعاهد والجامعات بمختلف أقسامها في كافة مناطق المملكة، لتقوم بدورها نحو تخريج المواطنين الصالحين الذين تُوكل إليهم مهمة تنفيذ متطلبات خطط التنمية.

ولقد مرت الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي بالمجتمع السعودي بمراحل متعددة من الممكن إيجازها فيما يلي :-

- ١- **المرحلة التمهيدية:-** على أثر زيادة عدد التلاميذ بالمدارس وزيادة مسؤوليات المدارس تأثرت أدوارها وتغيرت، وبدا المدرس يعجز عن أداء أدواره التعليمية والتربوية واكتفى بأدواره التعليمية فحسب فتأثرت العلاقة بينه وبين التلاميذ، وكذا التفاعلات الاجتماعية بينهم.
- ولم يمكن هذا الجو المدرسي التلاميذ من الاستفادة المرجوة مما جعل المدرسة تفكر في إدخال بعض الأنشطة الرياضية والفنية التي كان التلاميذ يمارسونها في أوقات الراحة ولكن هذه الأنشطة كانت تنفذ بجهود فردية وتختلف الحماسة للقيام بها باختلاف اقتناع المدرس أو عدم اقتناعه.

## ٢- المرحلة التطوعية :-

- في هذه المرحلة ركزت وزارة المعارف على الاهتمام بالأنشطة، فأنشأت عام ١٣٧٤هـ إدارة التربية الاجتماعية والنشاط الاجتماعي للإشراف على أوجه النشاط في المدارس وزودتها بأخصائيين اجتماعيين مهنيين واستجابت المدارس إلى توجيهات إدارة التربية والنشاط الاجتماعي وظهر العديد من الأنشطة الاجتماعية .
- وقامت المدارس بإتاحة الفرصة للمدرسين للتطوع لزيادة هذه الأنشطة بجانب أعمالهم التعليمية مما كان له الأثر في تحسين العلاقات وزيادة التفاعلات بين المدارس والطلاب، وكان من نتيجة ذلك اهتمام وزارة المعارف بالتربية الاجتماعية والاستعانة بجهود الخدمة الاجتماعية بتعيين أخصائيين اجتماعيين متفرغين .

## ٣- المرحلة المهنية :-

- في عام ١٣٧٥ تم الاستعانة بالأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس، حيث تم تعيين اثنين من الأخصائيين الاجتماعيين، أحدهما في مدينة الملك سعود العلمية بجدة، والثاني بمدارس مكة، ووُكل إليهما الإشراف على الأنشطة الاجتماعية وقد كانت مهماتهما صعبة ومسئولياتهما كبيرة تطلبت منهما الكثير من الجهد والمزيد من الوقت حتى نجحا في إبراز دور الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، وسلطت الأضواء على أدوارها المهمة ولفنت النظر إلى أهمية وجود الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة .

## ٤- إسناد الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي إلى السعوديين :-

- كان من نتيجة التوسع في إنشاء الجامعات بمناطق المملكة المختلفة، حيث يوجد في كل جامعة منها قسم للدراسات الاجتماعية أو قسم للخدمة الاجتماعية إقبال الشباب على هذه الأقسام، وتخرج منها

أعداد كبيرة من الأخصائيين الاجتماعيين أمكن الاعتماد عليهم في العمل كأخصائيين اجتماعيين بالمدارس بدلاً من المتعاقدين .

- كما كان من نتيجة إقبال الفتاه السعودية على التعليم الجامعي وإنشاء المعهد العالي للخدمة الاجتماعية الذي ساهم مع الجامعات في تخريج دفعات من الأخصائيات الاجتماعيات، مما ساعد على تعيين بعضهن في المدارس المتوسطة والثانوية .

### ثالثاً: الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة :

- من المعروف أن الخدمة الاجتماعية تؤدي أدواراً مهمة ومؤثرة في مجال رعاية الأسرة والطفولة، فهي تعمل من خلال الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية الخاصة بهذين المجالين علي إعادة توازنها واستقرارها حتي تصبح الأسرة قادرة على أداء وظائفها المختلفة بالصورة التي تجعلها قادرة علي التنشئة الاجتماعية السليمة بما يعكس ذلك في أثرها الايجابي على أداء المجتمع لوظائفه .
- لقد اهتم المجتمع السعودي برعاية الأسرة والطفولة من منطلق حرص الإسلام على تحقيق التكافل الاجتماعي داخل الأسرة إدراكاً منه لأهمية الأسرة لأنها أساس المجتمع .
- وفي كل الحقوق والواجبات التي تخص الأفراد وفي مختلف مراحل حياتهم أصبح من أهم سمات هذا المجتمع لذلك فإن كثيراً من اللوائح والبرامج الخاصة بالأطفال المحتاجين للرعاية في المجتمع السعودي مرتبطة بالشريعة الإسلامية وحقوق الطفولة ورعاية الأسرة أقرتها هذه الشريعة منذ ظهور الإسلام كما جاءت اللوائح والأنظمة التي وضعتها وكالة الشؤون الاجتماعية من وحي وفلسفة وإطار هذه الشريعة.

### أهم الخدمات التي تقدم لرعاية الأسرة والطفولة بالمجتمع السعودي :-

- 1- إنشاء اللجنة السعودية لرعاية الطفولة التي تفر حقوق الطفل وتعمل على مزاوتها بإجراءات تشريعية والقيام بالتنسيق بين نشاطات الهيئات والوزارات المختلفة التي تقدم خدماتها للطفولة بما يحقق الفائدة من هذه الجهود التي تبذل في مجال الطفولة .
- 2- اشتملت سياسة الرعاية الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة على الرعاية الصحية والنفسية والتربوية والترويحية والتنقيفية بحيث تكون التنشئة الاجتماعية للأطفال مساندة للتغير الذي يمر به المجتمع وفقاً لتعاليم الإسلام، حيث تقدم خدمات مباشرة للأسرة وخدمات غير مباشرة عن طريق إنشاء مراكز التنمية الاجتماعية في المناطق الحضرية.
- وخدمات تقدم للطفل في محيط الأسرة تتمثل في إرشاد وتوعية وتعليم الأم بشكل خاص والأسرة بشكل عام حتى تستطيع التعرف على احتياجات الطفل والكيفية التي يتم بها إشباعها وتقديم الخدمات المختلفة لحماية الأسرة حتى تكون قادرة على تنشئة أطفالها تنشئة سليمة.
- 3- لا يقتصر الأمر على هذه الخدمات وإنما تقدم خدمات صحية لحماية الأمومة والطفولة في المستوصفات والمراكز الصحية والعيادات المتخصصة لرعاية هذه الفئة بحيث تكون رعايتها للأم خلال مراحل نمو الطفل.

- ٤- أما من حيث الخدمات التعليمية فتمثلت في إنشاء دور الحضانة والروضة والتمهيدي .
- ٥- دور الحضانة الاجتماعية التي تهدف إلى تقديم الرعاية المناسبة للأطفال الصغار ذوي الظروف الخاصة التي تحول دون رعايتهم رعاية سليمة من خلال أسرهم الطبيعية، كما ترعى الأطفال مجهولي الأبوين حيث توفر لهم هذه الدور مختلف أوجه الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية .

#### رابعاً: الخدمة الاجتماعية في مجال النشاط الأهلي :

- ترجع بداية الاهتمام بهذا المجال إلى عام ١٣٨٠ هـ حينما أنشئت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية حيث قامت بالتوعية الاجتماعية وتنشيط الحركة الأهلية التطوعية، فكان لذلك أثر واضح في قيام عدد من الجمعيات الخيرية التي تساهم في رفع المستوى الاجتماعي والاقتصادي لكثير من الأسر في البيئات المحلية التي وجدت فيها.
- كما اختصت الوزارة بمسؤولية تنظيم الجهود الأهلية وتنظيم أعمال البر والخير، فوضعت عام ١٣٨٤ هـ نظاماً يعرف باسم نظام الجمعيات والمؤسسات الاجتماعية الأهلية وقامت أيضاً بوضع اللوائح الأساسية والتعليمات الخاصة في هذا المجال والمتعلقة بتأسيس الجمعيات الخيرية وتسجيلها رسمياً ومساعدتها مادياً ومعنوياً.

#### **ومن أمثلة هذه الجمعيات :-**

##### **١- جمعية النهضة النسائية الخيرية :-**

- تُعد هذه الجمعية من أولى المؤسسات الأهلية النسائية في المجتمع السعودي حيث تأسست عام ١٣٨٣ هـ وسجلت في العام نفسه، وتقوم هذه الجمعية بجهود تهدف إلى رفع مستوى المرأة السعودية دينياً وثقافياً عن طريق تنظيم دراسات على مختلف المستويات والعمل على خلق المواطنة الصالحة .
- وكذلك رفع مستوى الزوجة والأم التي تدرك رسالتها في المجتمع وتقديم الرعاية للطفولة والأمومة والعون المادي لمواجهة أعباء الحياة وتعمل على تحقيق الأهداف من خلال دار الحضانة ومركز رعاية الأسرة والمستوصفات الطبية الشعبية.

##### **٢- جمعية الوفاء الخيرية النسائية :-**

- لقد قدمت الكثير من الخدمات لمساعدة الأسر ورعاية أطفالها، بالإضافة إلى العناية بالأمهات وتوعية المرأة بدورها في تنمية المجتمع، وتعمل هذه الجمعية وفق أهداف لا تخرج في جملتها عن الأهداف التي وضعتها جمعية النهضة من خلال مجموعة من المشروعات منها:
- روضة الأطفال – ومراكز تعليم التفصيل والخياطة – ومشروع تعليم اللغة الانجليزية – وتعليم الطباعة على الآلة الكاتبة – ومشروع التدبير المنزلي – ومشروع تعليم الأشغال وغيرها من المشروعات التي تركز على توفير مختلف أوجه الرعاية والخدمات للأسرة .

## خامساً: الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب :

- إنتراماً بفلسفة التنمية واستراتيجيتها كما أوردتها الهيئة المركزية بوزارة التخطيط وعملاً على تحقيق الأهداف العامة لخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وبناءً على قيام المجلس الأعلى لرعاية الشباب وشمول مسؤولياته على مستوى المملكة من حيث رسم السياسات والتنسيق بين الهيئات المعنية لوضع الخطة العامة ومتابعة تحقيق أهدافها وتطبيقاً للمفهوم المتطور لعملية رعاية الشباب الذي يجعل منها أسلوباً لرعاية الشباب وتنميته نمواً متكاملأً ومتوازناً في ميادين النشاط وإعداده لبناء المجتمع والحفاظ عليه، بناء على ذلك فإن الأهداف العامة لرعاية الشباب أكدت على المساهمة في تنشئة الشباب تنشئة اجتماعية قوية.
- وتهيئة الظروف والامكانات الملائمة لمساعدتهم على النحو المتوازن في النواحي الخلقية والعقلية والبدنية والصحية والنفسية والاجتماعية وتأصيل العادات والتقاليد العربية والإسلامية وإحياء التراث العربي والإسلامي في ميادين الرياضة والترويج .

وتحقيقاً لهذه الأهداف وغيرها أنشأت الرئاسة العامة لرعاية الشباب إدارة النشاط الاجتماعي ومن أهدافها :-

- تدريب الشباب السعودي على الاعتماد على النفس واكسابهم قيم العمل الجماعي، وتعميق احترام العمل اليدوي، والتعرف على معالم النهضة الشاملة، وربط الشباب بأهداف تقدم المجتمع، واتاحة الفرصة لشباب المملكة بالاطلاع على معالم النهضة في البلاد العربية والإسلامية والاهتمام بنشر الحركة الكشفية وتمكين الشباب من البحث والاطلاع والتعرف على المشكلات الاجتماعية التي تعترض جهود التقدم وإقامة المعسكرات.

## سادساً: الخدمة الاجتماعية في مجال المسجونين :

- انطلاقاً من مبدأ إصلاح وتأهيل السجن فقد امتد التطور والنهوض الذي تعيشه المملكة ليشمل المسجون، أخذاً بأحدث ما وصلت إليه الدراسات والتجارب في مجالات التربية والعلوم السلوكية وغيرها، بما يتفق مع ظروف المجتمع السعودي وتراثه والشريعة الإسلامية لإعداده وتأهيله لحياء اجتماعية كريمة .
- فأنشئت السجون على أسس مدروسة مزودة بكافة الخدمات التي تكفل رعاية المسجون، وارتبطت جميع السجون بالمملكة بإدارة واحدة أطلق عليها الإدارة العامة للمسجون وتعمل هذه الإدارة على وضع توجيهات وزارة الداخلية موضع التنفيذ من حيث الأخذ بأحدث ما توصلت إليه التجارب العالمية بهدف إصلاح وتقويم نزلاء السجون من المواطنين أو الوافدين .
- ومن هذا المنطلق فقد أُخذَ بمبدأ الرعاية الاجتماعية للمسجونين، وأدخلت كوظيفة من وظائف السجن الحديث ، تعني بالمسجون من كافة النواحي الجسمية والصحية والنفسية والاجتماعية والدينية والأسرية، وتذليل الصعوبات التي تعترض تكيفه المجتمعي عند خروجه من السجن .
- وفي عام ١٣٩٥هـ نظمت لائحة الرعاية الاجتماعية والنفسية وصدرت الكيفية الواجب إتباعها أثناء الممارسة المهنية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين وهي استقبال النزلاء وبحث وتشخيص حالات

النزلاء والعمل مع مجموعة النزلاء لشغل أوقات الفراغ والاشتراك في اللجان التي تحدد ممارسة النزلاء للأنشطة، وتتبع حالة كل نزير.

- والعمل على الرعاية اللاحقة لأسرة كل نزير وعمل تقرير شهري عن جهود الرعاية الاجتماعية والاتصال بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية لمساعدة النزلاء الذين يعولون أسر وتحويلهم إلى الضمان الاجتماعي لصرف المساعدات اللازمة .
- لذلك أصبح وجود الأخصائيين الاجتماعيين داخل السجن ضرورياً لما لمهنة الخدمة الاجتماعية من أهمية في التعامل مع أفراد أجبرتهم الظروف أن يتواجدوا داخل مجتمع مغلق بعيدين عن أسرهم وعن بقية الناس .
- والواقع أن أهمية الأخصائي الاجتماعي في السجن ترجع إلى أن النظرة الحديثة ترى أن السجن مؤسسة اجتماعية يمارس فيها الأخصائي الاجتماعي دوره في عملية التوجيه والتعديل لسلوك السجن ومساعدته للخروج إلى الحياة الطبيعية .
- وعموماً فإن الأخصائي الاجتماعي يستمد أهميته من طبيعة تحليل دوافع الجريمة وتفهمه وسائل علاجها ، حتى لقد قيل بأن السجن الذي يفتقر إلى أخصائي اجتماعي أشبه بالمصح الذي يعمل بلا طبيب .

#### سابعاً: الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي :

- أخذت المملكة بسياسة التصنيع التي انتقلت بالحياة الاجتماعية من نمط البداوة والريفية إلى النمط الحضاري، بما يصاحبه من ظهور المدن الصناعية الجديدة، وأدركت المملكة ما ترتب على التصنيع من مشكلات اجتماعية، فرأت أن تسلك طريق التخطيط الاجتماعي لمجتمع صناعي سليم.
- وعندما وضعت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية نظام العمل والعمال المعمول به حالياً داخل المملكة أخذت الوزارة في الحسبان أن يتضمن النظام الكثير من الخدمات العمالية مثل الخدمات الصحية والغذائية والإسكان وتوفير سبل النقل والخدمات التعليمية والتثقيفية والترفيهية والتأمينات الاجتماعية.
- ولقد تطورت وظيفة المصنع فلم يعد مجرد آلات وأدوات وأجهزة تتحرك فتننتج، وإنما طاقة بشرية كبيرة لها مميزاتها وخصائصها، ولقد ترتب على ذلك أن أصبحت الخدمة الاجتماعية في مجال المنشآت الصناعية مهمة وضرورية، وبالتالي أصبح دور الأخصائي الاجتماعي يتأكد في قيامه في محيط العاملين بالمنشآت الصناعية بما يساعد على استقرارهم الاجتماعي وعلى زيادة الإنتاج في الوقت نفسه .

#### ثامناً: الخدمة الاجتماعية في مجالات التنمية :

عندما أنشئت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ١٣٨٠هـ وضعت في حساباتها أن البناء الاجتماعي الجديد يستهدف تغيير ثلاث ركائز تقوم عليها الدولة وهي :-

- ١- المجتمعات المحلية في شتى أنحاء المملكة .

- ٢- تغيير الجماعات في المجتمع المحلي .
- ٣- تغيير الأفراد في الجماعات .
- وقامت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بربط هذه الركائز بما تسعى إليه الدولة من أهداف تنموية علي المستويين الحضري والريفي .
- فأُنشئت أجهزة تقوم بتنفيذ برامج التنمية المختلفة في المجتمعات المحلية الحضرية والريفية، وهذه الأجهزة يناط بها المهمة الحقيقية للتنمية والتي تتمثل في تنفيذ البرامج التنموية طبقاً لحاجة هذه المناطق وكذلك التنسيق بين خدمات الأجهزة الحكومية في منطقة خدماتها من ناحية وبين هذه الأجهزة والجهود الأهلية من ناحية أخرى وذلك بغرض الوصول إلى تحقيق نتائج أفضل للخدمات المقدمة .
- ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مراكز التنمية والخدمات الاجتماعية، وإلى جانب مركز التنمية والخدمة الاجتماعية فقد تم تشكيل لجان تنمية محلية في المواقع التي لا تصل إليها خدمات المراكز وتعمل هذه اللجان على تحقيق الأهداف التي تقوم بها المراكز وعلى تلبية احتياجات الأهالي بالمناطق التي تعمل بها.

#### أهداف مراكز التنمية والخدمة الاجتماعية :-

- ١- نشر الوعي بين المواطنين في كافة المجالات الصحية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية .
- ٢- العمل على إحداث التغييرات المرغوبة في إطار القيم الإسلامية لتحقيق نمو متوازن لقدرات المواطنين الفكرية.
- ٣- العمل على رفع مستوى المعيشة بين المواطنين بزيادة الدخل عن طريق تشجيع الأهالي بإتباع الأساليب الحديثة في الإنتاج الزراعي والحيواني .
- ٤- تأكيد أسلوب المساعدة الذاتية بحيث يقوم الأهالي أفراد وجماعات بمسئوليتهم في النهوض بمجتمعاتهم عن طريق دراسة وتخطيط وتنفيذ المشروعات المحلية بالجهود الذاتية والمساهمات الحكومية المادية والعينية والفنية .
- ٥- تنظيم الجهود التطوعية واكتشاف القيادات المحلية وتدريبها على العمل الجماعي لصالح المجتمع المحلي والعمل على الاستقرار الاجتماعي للأسرة والنهوض بالبيئة المحلية في المجتمعات المحلية .
- أما من حيث استخدام طرق الخدمة الاجتماعية، فتعد طريقة تنظيم المجتمع هي الأكثر استخداماً من جانب الأخصائي الاجتماعي، تليها طريقتا خدمة الفرد والجماعة، وأما عن اتجاه الممارسة فإن الاتجاه التنموي يعد أكثر شيوعاً في هذا المجال.
- ومن هنا نستطيع القول أن تاريخ إنشاء أول مركز للتنمية يُعد بداية حقيقية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال التنموي في المجتمع السعودي .

#### تاسعاً: الأخصائي الاجتماعي ومجالات الخدمة الاجتماعية :

- وبعد العرض الموجز لنشأة وتطور مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية ، قد يثار تساؤل عن كيفية إعداد الأخصائي الاجتماعي للممارسة في المجالات المختلفة ؟

- حيث أن الممارسة لا بد أن تركز على أساس من المعرفة العلمية والاتجاهات العملية على أساس أن ذلك شرط ضروري من شروط الإعداد للممارسة المهنية.
  - وما دامت المعرفة العلمية والعملية على هذا القدر من الأهمية وبالتالي كان لازماً علينا وكما سبق أن نعرض تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي ونلقي الضوء على نشأة أقسام ومعاهد الخدمة الاجتماعية ومشيرين إلى المناهج والخطط التي توضع لتغطية ذلك الإعداد .
- ونستعرض معاً ما ركزنا عليه في تعليم الخدمة الاجتماعية:**

### نشأة تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي :-

- الإعداد المهني في الخدمة الاجتماعية هو تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي وذلك بتعليم الطلاب أساسيات المهنة وإكسابهم الاتجاهات السليمة في مجال التفاعل الوظيفي. ومن المسلم به أن أية مهنة متميزة لا بد من إعداد الممارسين لها حتى يؤدي الشخص المهني المعد إعداداً كافياً لمسئوليات وظيفته بدقة ومهارة، . ويحدث في بعض الأحيان أن يتجاهل المجتمع شرط الإعداد المهني لبعض الوظائف، خاصة الوظائف حديثة العهد بالمجتمع.
- والخدمة الاجتماعية وهي في طور التكوين كانت تمارس من خلال جهود تطوعية، ولقد أصبحت الآن مهنة علمية متخصصة، تحكم ممارستها قواعد علمية منضبطة مما جعلها قادرة على إحداث التغييرات المطلوبة في محيط الأفراد والجماعات والمجتمعات.
- ومن المعروف أن الهدف العام للخدمة الاجتماعية هو الارتقاء المستمر بمستوى حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات، وإيجاد العلاقات المرضية، والتوافق مع الظروف الخارجية لتحقيق أكبر قدر ممكن من الرفاهية، وتتم عمليات التغيير من خلال طرق الخدمة الاجتماعية الثلاث (خدمة الفرد- خدمة الجماعة- تنظيم المجتمع).
- ولكل طريقة من هذه الطرق مجموعة من المبادئ أكدتها الخبرة العملية. ويُعد الأخصائي الاجتماعي هو أداة توصيل الخدمة الاجتماعية للمستفيدين من خلال مؤسسات الممارسة المختلفة .
- كما أن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة حساسة تتعرض لحياة الناس ولشخصياتهم بجوانبها القوية والضعيفة، ولمشكلاتهم وأسرارهم وخصوصياتهم، وهذه المهنة ليست سهلة ولا ميسورة ، بحيث يظن البعض أنه مقدور عليها ، مادام الشخص الذي يزاولها متعلماً تعليماً عالي أياً كان تخصصه، كما أنه لا يمكن الاستهانة بها وإلا تخلفت عن الوصول إلى مهنة كاملة التكوين .
- فالمهنة إذن تتطلب درجة عالية من الإعداد المهني ولا تعدو الحقيقة إذا قررنا أن من أول أسس مهنة الخدمة الاجتماعية أن لا يقوم على ممارستها إلا الشخص المُعدّ الإعداد الكافي، والذي تزود بالمعارف العلمية، والتطبيقات العملية، من خلال منهج نظري مكثف، وتدريب ميداني، يتم تحت إشراف أجهزة متخصصة ، ومعترف بها من قبل المجتمع .
- ومن هنا اهتمت المجتمعات، سواء المتقدمة منها أو النامية بإنشاء المراكز العلمية لتعليم الخدمة الاجتماعية، كما حدث في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا والبلدان النامية في إعداد الأخصائيين الاجتماعيين، من خلال برامج تعليم الخدمة الاجتماعية .

- إن مصطلح تعليم الخدمة الاجتماعية يشير إلى التعليم الرسمي، وما يصاحبه من الخبرة العلمية التي تهيئ الأخصائيين الاجتماعيين لأداء أدوارهم المهنية .
- وتعليم الخدمة الاجتماعية يأخذ مكانة في مدارس الخدمة الاجتماعية أو في كليات أو جامعات وفقاً لمستويات أكاديمية معترف بها مهنيًا .
- ويتضمن تعليم الخدمة الاجتماعية منهجاً نظرياً مكثفاً وتدريباً ميدانياً ، يتم تحت إشراف أجهزة متخصصة، فالحصول على شهادة في الخدمة الاجتماعية ليس هدف في حد ذاته ولا يمثل نهاية المطالب بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين ، ولكن ممارسة الخدمة الاجتماعية كمهنة تقتضي أن يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون بعد تخرجهم بتقديم الخدمات الاجتماعية تحت إشراف زملائهم الأكثر خبرة والاشتراك في حلقات تدريبية .

### المعارف العلمية للخدمة الاجتماعية:

- أ- هي مجموعة من المفاهيم والطرق والمدرجات التي أختبرت إختباراً كافياً حتى ثبت صحتها وفعاليتها في التكوين المهني للأخصائي الاجتماعي لمساعدته على ممارسة عمله في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة.
- والخدمة الاجتماعية كمهنة تستند على قاعدة معرفية واسعة من العلوم الاجتماعية والإنسانية، مستمدة من نظريات وفروض علم الاجتماع وعلم النفس وأسس الصحة النفسية ، وقوانين التشريعات الاجتماعية ، وعلم الاقتصاد، والأساليب والمناهج الرياضية والإحصائية والصحة الاجتماعية وصحة البيئة وغيرها من العلوم الإنسانية والاجتماعية والمناهج الأساسية في الخدمة الاجتماعية .
- ب- ووفقاً لمستويات تصنيف ممارسة الخدمة الاجتماعية التي أشارت إليها «الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين في أمريكا» فإن الخدمة الاجتماعية تتطلب المعرفة ببعض أو كل المجالات التالية :  
(نظرية خدمة الفرد وخدمة الجماعة وأساليبهما، وموارد المجتمع وخدماته وبرامج الخدمات الاجتماعية المركزية والإقليمية وأغراضها ، ونظرية تنظيم المجتمع ، وتطور خدمات الرعاية الصحية .
- والنظرية الأساسية في علم الاجتماع والاقتصاد والعلوم السياسية، والعنقيات والأثنيات وغيرها من الأقليات الثقافية في المجتمع وقيمها، وأنماط حياتها والقضايا الناجمة عن الحياة المعاصرة، ومصادر البحث العلمي والمهني والملائمة للممارسة، ومفاهيم وأساليب التخطيط الاجتماعي، ونظريات ومفاهيم الإشراف، والإشراف المهني في ممارسة الخدمة الاجتماعية .
- كما أن على الأخصائيين الاجتماعيين معرفة إدارة شئون الأفراد، ومنهاج البحوث الاجتماعية والنفسية والإحصائية وأدواتها، ونظريات ومفاهيم إدارة الرعاية الاجتماعية، والعوامل الاجتماعية والبيئية التي تؤثر في تقديم الخدمات لفئات معينة من المستفيدين، ونظريات وطرق التدخل والتقييم النفسي والاجتماعي ومختلف التشخيصات.

- كما أن على الأخصائيين الاجتماعيين معرفة نظرية وسلوك الأجهزة التنظيمية الاجتماعية وطرق ونظريات تشجيع التغيير، ونظريات تنظيم المجتمع وأساليبه، ونظرية التحريض وأساليبها، والمستويات الأخلاقية لممارسات الخدمة الاجتماعية، ونظريات التعلم والتعليم وأساليبها.
  - كما أن على الأخصائيين الاجتماعيين معرفة اتجاهات وسياسات الرعاية الاجتماعية، والقوانين المحلية والإقليمية والمركزية، ونظمها التي تؤثر في الخدمات الاجتماعية والصحية .
- ج- وتجدر الإشارة هنا إلى أن الخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى ما سبق فإنها تستمد قاعدتها المعرفية من عدة مصادر منها ما يلي :

- النمو الإنساني .
- العوامل النفسية المقترنة بالأخذ والعطاء .
- الجماعات وتأثيرها المتبادل بين الجماعة والفرد .
- وسائل الاتصال بين الناس .
- تأثير التراث الثقافي والمعتقدات الدينية والقيم الروحية والقانون وغيرها من المؤسسات .
- وحتى تستكمل الخدمة الاجتماعية قاعدتها المعرفية فإنها لا تقتصر الإعداد على المعرفة النظرية، بل لا بد من أن تتكامل المعرفة النظرية مع المهارة التطبيقية لتحقيق أهداف محددة، وهذه المعارف والنظريات والمهارة تتكامل بحيث تصبح صالحة للنقل إلى الغير، بالأساليب التعليمية من خلال المعاهد العلمية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين في معظم الدول المتقدمة والنامية وذلك لتوفير الاتجاهات المهنية الإيجابية نحو الأفراد والجماعات والمجتمعات لتقديم المساعدات دون تعصب لجنس أو دين.

### أسئلة المحاضرة :

السؤال الأول: فسر أو فسر اختصاصات الخدمة الاجتماعية الطبية في وزارة الصحة السعودية؟

الإجابة :

- تتلخص اختصاصات قسم الخدمة الاجتماعية الطبية بوزارة الصحة في إعداد خطة بمكاتب الخدمة الاجتماعية بالمستشفيات ومتابعة أعمال الأخصائيين الاجتماعيين بها، وإعداد برامج تدريبية لهم، وكذلك المرور الدوري على مكاتب الخدمة الاجتماعية بالمستشفيات .
- ومن اختصاصات قسم الخدمة الاجتماعية الطبية أيضاً الاتصال بالوزارات والهيئات المختلفة لتنسيق أنشطة الخدمة الاجتماعية، وإعداد البيانات وإجراء البحوث الميدانية بهدف تحسين الخدمة الاجتماعية ودراسة وتخطيط مشروعات التأهيل الاجتماعي الخاصة بمرضى الأمراض المزمنة.
- وكذلك إعداد نماذج السجلات واستمارات البحث الاجتماعي، وإعداد الإحصائيات لحصر الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون بمختلف الوحدات الطبية بوزارة الصحة، والتعاون مع الكليات والمعاهد العليا في تدريب الطلاب على الخدمة الاجتماعية الطبية بما يحقق أهداف هذا التدريب .

السؤال الثاني: اشرح / اشرحي أهم الخدمات التي تقدم لرعاية الأسرة والطفولة بالمجتمع السعودي؟

## الإجابة :

- ١- إنشاء اللجنة السعودية لرعاية الطفولة التي تقر حقوق الطفل وتعمل على مزاوتها بإجراءات تشريعية والقيام بالتنسيق بين نشاطات الهيئات والوزارات المختلفة التي تقدم خدماتها للطفولة بما يحقق الفائدة من هذه الجهود التي تبذل في مجال الطفولة .
- ٢- اشتملت سياسة الرعاية الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة على الرعاية الصحية والنفسية والتربوية والترويحية والتثقيفية بحيث تكون التنشئة الاجتماعية للأطفال مساهمة للتغيير الذي يمر به المجتمع وفقاً لتعاليم الإسلام، حيث تقدم خدمات مباشرة للأسرة وخدمات غير مباشرة عن طريق إنشاء مراكز التنمية الاجتماعية في المناطق الحضرية.
- وخدمات تقدم للطفل في محيط الأسرة تتمثل في إرشاد وتوعية وتعليم الأم بشكل خاص والأسرة بشكل عام حتى تستطيع التعرف على احتياجات الطفل والكيفية التي يتم بها إشباعها وتقديم الخدمات المختلفة لحماية الأسرة حتى تكون قادرة على تنشئة أطفالها تنشئة سليمة.
- ٣- لا يقتصر الأمر على هذه الخدمات وإنما تقدم خدمات صحية لحماية الأمومة والطفولة في المستوصفات والمراكز الصحية والعيادات المتخصصة لرعاية هذه الفئة بحيث تكون رعايتها للأم خلال مراحل نمو الطفل.
- ٤- أما من حيث الخدمات التعليمية فتمثلت في إنشاء دور الحضانة والروضة والتمهيدي .
- ٥- دور الحضانة الاجتماعية التي تهدف إلى تقديم الرعاية المناسبة للأطفال الصغار ذوي الظروف الخاصة التي تحول دون رعايتهم رعاية سليمة من خلال أسرهم الطبيعية، كما ترعى الأطفال مجهولي الأبوين حيث توفر لهم هذه الدور مختلف أوجه الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية .

### السؤال الثالث: ناقش / ناقشي أهداف مراكز التنمية والخدمة الاجتماعية؟

#### الإجابة :- أهداف مراكز التنمية والخدمة الاجتماعية :-

- ١- نشر الوعي بين المواطنين في كافة المجالات الصحية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية .
- ٢- العمل على إحداث التغييرات المرغوبة في إطار القيم الإسلامية لتحقيق نمو متوازن لقدرات المواطنين الفكرية.
- ٣- العمل على رفع مستوى المعيشة بين المواطنين بزيادة الدخل عن طريق تشجيع الأهالي باتباع الأساليب الحديثة في الإنتاج الزراعي والحيواني .
- ٤- تأكيد أسلوب المساعدة الذاتية بحيث يقوم الأهالي أفراد وجماعات بمسئوليتهم في النهوض بمجتمعاتهم عن طريق دراسة وتخطيط وتنفيذ المشروعات المحلية بالجهود الذاتية والمساهمات الحكومية المادية والعينية والفنية .
- ٥- تنظيم الجهود التطوعية واكتشاف القيادات المحلية وتدريبها على العمل الجماعي لصالح المجتمع المحلي والعمل على الاستقرار الاجتماعي للأسرة والنهوض بالبيئة المحلية في المجتمعات المحلية .

انتهت المحاضرة

إعداد : لذة غرام

## المحاضرة الرابعة عشر

### مراجعة نهائية على المقرر

#### عناصر المحاضرة :

- 1- عرض بعض الأسئلة المتنوعة وكيفية الإجابة عليها.
- 2- الرد على استفسارات الطلاب والطالبات.

#### أولاً: الأسئلة الموضوعية

1- ظهرت الخدمة الاجتماعية في أمريكا خلال ظروف تتسم بـ:

أ- التناقض ب- الديناميكية ج- الحركة د- التطور

2- تستند مقومات الخدمة الاجتماعية على :

أ- حداثة المهنة ب- الشمولية والكيفية

ج- الإطار الزمني د- التنظيمات المهنية

3- ترجع صعوبة وضع تعريف متفق عليه بالخدمة الاجتماعية إلى :

أ- الإطار المكاني ب- الوضوح والدقة

ج- التطور السريع د- الإيجاز المعرفي

4- يشير المصطلح المرتبط بالسلوك المهني إلى :

أ- المنهج ب- الخبرة ج- المبدأ د- التجريب

5- تتسم مبادئ الخدمة الاجتماعية بأنها :

أ- منفصلة ب- مستقلة ج- متداخلة د- متباعدة

6- ترتبط القاعدة المعرفية للخدمة الاجتماعية بـ:

أ- الشرعية ب- المعتقدات ج- القيم د- التعميمات

7- تشبه علاقة الفسيولوجيا والطب كالعلاقة بين الخدمة الاجتماعية وعلم :

أ- الاجتماع ب- النفس ج- الاقتصاد د- الصحة

8- يستفيد الأخصائي الاجتماعي من علم الاجتماع :

أ- الحصول على المعلومات ب- اقتراح إنشاء المؤسسات

ج- الوقاية من الانحراف د- تقديم العلاج

٩- يستفيد أخصائي تنظيم المجتمع من علم :

أ- الوراثة ب- التغذية ج- السكان د- النفس

١٠- تنتمي المساهمة في تقديم الخدمات للمجتمع إلى برامج :

أ- الخدمة العامة ب- فنية ج- اجتماعية د- ثقافية

١١- تشير الأهداف الثانوية لتنظيم المجتمع إلى :

أ- المشاركة الإيجابية ب- التغيير الاجتماعي

ج- تنمية الموارد د- اكتشاف الاحتياجات

١٢- يعد مجلس القرية إحدى مستويات تنظيم المجتمع:

أ- دولياً ب- إقليمياً ج- قومياً د- محلياً

١٣- ترتبط الإحصائيات والتقارير بـ:

أ- الملاحظة ب- الوثائق ج- المقابلة د- الاستبيان

ضع/ ضعي الإشارة المناسبة ( ✓ ) أو ( X ) أمام العبارات التالية :-

١- كانت الخدمة الاجتماعية كظاهرة اجتماعية استجابة لظروف اجتماعية في المجتمع الأمريكي.

( ✓ )

٢- تبنى النظام الرأسمالي نظرية الصراع الاجتماعي. ( X )

٣- يعتبر المحافظة على أسرار العملاء أحد القيم الأخلاقية. ( ✓ )

٤- تتسم العلاقة المهنية بالذاتية. ( X )

٥- تؤمن مهنة الخدمة الاجتماعية بالتخطيط كأسلوب علمي لحل المشكلات. ( ✓ )

٦- يستعين الأخصائي الاجتماعي بعلم الاجتماع لمعرفة دوافع سلوك الأفراد. ( X )

٧- يجب على الأخصائي الاجتماعي الإلمام بالقوانين حتى يستطيع التعامل مع المشكلات ( ✓ )

٨- خدمة الجماعة هي أول طريقة ظهرت في الخدمة الاجتماعية. ( X )

٩- إن مشكلة الإنسان هي نتاج لتفاعل شخصيته مع البيئة المحيطة به. ( ✓ )

١٠- الخدمات المباشرة تستهدف تعديل اتجاهات المحيطين بالعمل. ( X )

ضع/ ضعي المصطلح المناسب أمام العبارات التالية:-

١- قاعدة أساسية لها صفة العمومية نصل إليها عن طريق الخبرة. (المبدأ )

- ٢- الأشياء المفضلة أو المعتقدات التي تحتفظ بها المهنة وتعد الطرق المناسبة للتعامل مع الناس .  
(القيم)
- ٣- التفاعل المهني الذي ينشأ بين الأخصائي الاجتماعي والعميل وتنتهي بنهاية العمل مع الحالة . ( العلاقة المهنية )
- ٤- حفظ المعلومات الخاصة بالعميل من التسرب إلى أي شخص آخر. (السرية )
- ٥- عملية تدور حول الوقوف على الحقائق والعمليات عن العميل والمشكلة. (الدراسة )
- ٦- العلاج الذي يوجه إلى العميل بمكونات شخصيته الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية. (العلاج الذاتي )
- ٧- مساعدة الجماعة على تحديد أهدافها وبرامجها واختيار شعار لها. (مبدأ التنظيم الوظيفي المرن )
- ٨- تستخدم غالباً في الميادين والظواهر الجديدة والتي لا تتوفر عنها معلومات أو بيانات. (البحوث الاستطلاعية )
- ٩- لقاء كلاً من الباحث والمبحث وجهاً لوجه. (المقابلة )
- ١٠- تيسير وقيادة نشاط العاملين في إطار التنظيم الإداري. ( التوجيه والإشراف )

ثانياً: الأسئلة المقالية :

السؤال الأول : عرف/ عرّف 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 تستمد من نظريات ونماذج علمية كعلم النفس وعلم الاجتماع.

السؤال الثاني : عرف / عرّف المصطلحات الاجتماعية التالية :-

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

الإجابة :

### 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 تفكيرهم».
- **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 إتصالهم بعضهم 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 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 وغير 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.

### السؤال الثالث : 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 الرابع : عرف / عرفى المصطلحات الاجتماعية التالية :

التدخل المهني – الاستراتيجية - التكتيك

الإجابة :

**مفهوم التدخل المهني:** هو العمل الصادر من الأخصائي الاجتماعي والموجه إلى النسق أو إلى جزء منه بغرض إدخال تغييرات عليه أو إحداث تغييرات منه، بحيث يكون التدخل مبنياً على معارف الخدمة الاجتماعية وملتزماً بقيمها، وقد يكون النسق فرداً أو جماعة أو مجتمع محلي.

☞ ويعتمد التدخل المهني على تقدير الموقف والتدخل والتقويم كما يتضمن وضع الاستراتيجيات وتنفيذها خلال أنشطة مهنية تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب.

☞ ويشير مفهوم التدخل المهني أيضاً إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وتحتوي على جمع المعلومات وتحليلها والمهام التي يقوم الأخصائي الاجتماعي بما يؤدي إلى التغيير المطلوب للعملاء.

- ويرى البعض أيضاً أن التدخل المهني هو مقدار ما يسهم به الأخصائي الاجتماعي أثناء الممارسة المهنية، حيث أنه يضع الأهداف التي يريد تحقيقها وكيفية تحقيق الأهداف والوسائل التي تؤدي إلى تحقيقها، بالإضافة إلى مراجعة ما قام به من أفعال للتأكد من أن الممارسة المهنية قد حققت الأهداف المرجوة.

**أما استراتيجيات التدخل المهني :** فهي المنهج الذي يتبعه الأخصائي لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية، وتتضمن الاستراتيجية مجموعة من المسلمات الأساسية توضح وجهة النظر العلمية والتي تمثلها.

**أما مصطلح التكتيك:** فهو مصطلح ملازم للاستراتيجية وهو يشير إلى الوسيلة أو الطريقة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تطبيق الاستراتيجية.

فاختيار الأخصائي لاستراتيجية معينة يفرض عليه أسلوب أو أساليب معينة لترجمة هذه الاستراتيجية إلى واقع ملموس.

### السؤال الخامس : عرف / عرف المصطلحات الاجتماعية التالية؟

**التدخل المهني – الممارسة العامة – القيم.**

**الإجابة :**

- **مفهوم التدخل المهني:** يعد التدخل المهني أهم الممارسات للأخصائي الاجتماعي، ويشير مفهوم التدخل المهني إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي، وتحتوي على جمع المعلومات وتحليلها والوظائف التي يقوم بها، بما يؤدي إلى التغيير الفعلي للعملاء.
  - والتدخل المهني للخدمة الاجتماعية يتطلب اختيار مدروس للعديد من المداخل والنظريات والنماذج التي من شأنها تشكل مرجع للأخصائي الاجتماعي، ويجوز للأخصائي الاجتماعي الاعتماد على محدود فقط في بداية العمل مع المجتمع يتناسب مع احتياجات المؤسسة ومصالح وقدرات كل عميل.
- مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:**

- **عرفها «السنهوري»:** بأنها تُعد مدخلاً مهنيًا لدراسة تفاعل القضايا الشخصية والجماعية بالإضافة إلى استخدام الأنساق الإنسانية المتنوعة ( مجتمع – مجتمعات محلية – جيران – منظمات معقدة – مؤسسات – جماعات رسمية وجماعات غير رسمية – أسر – زوجان – أفراد) لإحداث التغييرات التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي إلى أقصى حد ممكن.

- ويعرفها «قاموس الخدمة الاجتماعية»: بأنها فن يمارس من خلال الأخصائي الاجتماعي كمارس عام معتمداً في عمله على المعارف والقيم والمهارات والنظريات لتقدير حاجات ومشكلات العملاء من أجل مواجهة هذه المشكلات بفاعلية وبأسلوب شامل .
- كما عرفها «جمال شحاته»: بأنها قدرة الأخصائيين الاجتماعيين علي العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمجتمعات مستخدمين في ذلك أنسب الأساليب المهنية والاستراتيجيات للتعامل مع هذه الأنساق لحل المشكلات .
- مفهوم 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 .

### السؤال السادس : عرف/ عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية؟

#### المعوقين – التأهيل المهني

**الإجابة :** تعريف المعوقين: المعوق مصطلح يطلق على من تعوقه قدراته الخاصة عن النمو السوي إلا بمساعدة خاصة وهو لفظياً مشتق من الإعاقة أي التأخير أو التعويق، وهناك عدة تعريفات للمعوق نوردتها فيما يلي:-

- أ- المعوق هو المواطن الذي استقر به عائق أو أكثر يوهن من قدرته، ويجعله في أمس الحاجة إلى عون خارجي ووعي مؤسس على أسس علمية وتكنولوجية يعيدها إلى مستوى العادية أو على الأقل أقرب ما يكون إلى هذا المستوى.
  - ب- تُعرف منظمة العمل الدولية اصطلاح معوق بأنه كل فرد نقصت إمكانية للحصول على عمل مناسب والاستقرار فيه نقصاً فعلياً، نتيجة لعاهة جسمية أو عقلية.
  - ج- ويُعرف قانون تأهيل المعوقين رقم ٣٩ لعام ١٩٧٥ المعوق بأنه كل شخص أصبح غير قادر على الاعتماد على نفسه في مزاولة عمله أو القيام بعمل آخر والاستقرار فيه، أو نقصت قدرته على ذلك لقصور عضوي أو عقلي أو حسي أو نتيجة عجز خلقي منذ الولادة.
  - د- المعوق هو الفرد الذي لا يصل إلى مستوى الأفراد الآخرين في مثل سنه بسبب عاهة جسمية أو اضطراب في سلوكه أو قصور في مستوى قدرته العقلية.
  - هـ- المعوق هو كل فرد يختلف عن يطلق عليه لفظ سوي في النواحي الجسمية أو العقلية أو الاجتماعية إلى الدرجة التي تستوجب عمليات التأهيل الخاصة حتى يصل إلى استخدام أقصى ما تسمح به قدراته ومواهبه.
- تعريف التأهيل: هو عبارة عن عملية إعادة تكيف الإنسان مع البيئة أو إعادة الإعداد للحياة، فإذا كان اختلاف تكيف الإنسان مقتصرأ على الناحية الطبية فإنه يحتاج إلى التأهيل العلمي، أي استعادة

أقصى ما يمكن توفيره له من قدرات بدنية، مثل حالة بتر الأطراف أو ضعف السمع أو البصر، أما إذا كان الإنسان في حاجة إلى إعادة تكيفه من الناحية النفسية فإنه يحتاج إلى التأهيل النفسي حيث يتناوله الأخصائي النفسي بالتعاون مع الأخصائي الاجتماعي أو أخصائي التأهيل في أغلب الحالات، وإذا كان الاختلال في التكيف مع المهنة بسبب إصابته بعائق فإنه يحتاج إلى التأهيل المهني.

وعلى ذلك وضعت منظمة العمل الدولية التعريف الآتي للتأهيل المهني للمعوقين: -

- **التعريف:** أن التأهيل المهني للمعوقين معناه ذلك الجانب من عملية التأهيل المستمرة المترابطة الذي ينطوي على تقديم الخدمات المهنية كالتوجيه المهني والتدريب المهني والتشغيل، مما يجعل المعوق قادراً في الحصول على عمل مناسب والاستقرار فيه، وتختلف حالات الأفراد من حيث مدى حاجتهم إلى أنواع التأهيل المختلفة، فقد يحتاج الفرد إلى نوع واحد أو أكثر من تلك الأنواع في وقت واحد (النفسي - الطبي - الاجتماعي - المهني).

### السؤال السابع : عرف / عرف مفهوم الخدمة الاجتماعية لرعاية الأحداث؟

**الإجابة :** تعريف الخدمة الاجتماعية لرعاية الأحداث: هي عبارة عن جهود مهنية يقدمها أخصائيون متخصصون في مجال الأحداث مستخدمين في ذلك مجموعة من البرامج الوقائية والإنشائية والعلاجية داخل المؤسسة وخارجها بهدف إحداث التغيير المقصود في اتجاه النمو الاجتماعي السليم.

### السؤال الثامن : اشرح / اشرح 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 إلى 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

### السؤال التاسع : اشرح / اشرح دور حركة جمعية تنظيم الإحسان في ظهور الخدمة الاجتماعية؟

**الإجابة :**

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

### السؤال العاشر : 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.

### السؤال الحادي عشر : فسّر/ فسري القيم التي تركز عليها فلسفة الخدمة الاجتماعية ؟

#### **الإجابة : تركز فلسفة الخدمة الاجتماعية على القيم التالية :**

- 1- الإيمان بكرامه 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 .
- 2- إن الفرد المحتاج للمساعدة له الحق الكامل في تقرير مدى احتياجاته.
- 3- إن تكافؤ الفرص يجب أن يتاح للجميع لا يحددها إلا الفرد نفسه حسب قدراته.
- 4- 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 عشر : اشرح/ اشرحي عناصر فلسفة الخدمة الاجتماعية في الوقت الحاضر ؟

#### **الإجابة : 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.
- 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.

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

**الإجابة :**

**علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاجتماع:**

- إن 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 الأعضاء) 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 جانبين 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 بيانات مختلفة المستويات الاقتصادية كالبينة الريفية - والعمالة - والشعبية ... الخ.

### علاقة الخدمة الاجتماعية بالتشريعات :

- يجب على الأخصائي معرفة التشريعات وهي من جانبين 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 زملاؤه بالمؤسسة والمؤسسات التي تعمل في نفس المجال حتى يخرج بالنتائج التي يمكن عن طريقها توجيهه 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 الاحصاء 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.

### السؤال الرابع عشر : 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 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:** لابد للمنظم الاجتماعي أن يسجل كل خطواته تسجيلاً علمياً وكل ما يصادفه من نجاح أو فشل، والمعوقات التي قابلته وجهوده في مواجهتها ومدى الاستجابة التي يلاقيها في عمله سواء ايجابية أو سلبية.

👉 **المتابعة والتقويم:** لاشك أن عملية التسجيل مهمة في متابعة عمله، وكذلك عملية التقويم 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.

### السؤال الخامس عشر: قارن / قارني بين نسقي التغيير والعملاء؟

**الإجابة:**

- **نسق التغيير:** ينظر إلى الأخصائي الاجتماعي باعتباره مغيراً اجتماعياً والذي يعمل كمتخصص في المؤسسات مع أنساق أخرى والمؤسسة التي يعمل الأخصائي بها أو يشكل جزء منها يمكن النظر إليها أيضاً كنسق للتغيير والتي تؤثر بطريقة واسعة على سلوك الأخصائيين من خلال سياستها ومواردها.

- أما نسق العملاء: يمكن النظر إلى الناس كجزء من نسق العملاء عندما يطلبون الخدمة من الأخصائيين الاجتماعيين وعندما يتوقعون أنهم سوف يستفيدون من هذه الخدمة وعندما يدخلون في تفاعل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مع الأخصائيين الاجتماعيين، فالعملاء هم الذين يأتون إلى المؤسسات التطوعية طالبين مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين.

#### السؤال السادس عشر : اشرح أو اشرحى استراتيجيات الإقناع والضغط ؟

الإجابة :

- استراتيجية الإقناع: وتقوم هذه الاستراتيجية على التعاون والاتفاق على الهدف، وتستهدف إحداث تغييرات في الأفراد أنفسهم لإكسابهم المهارات والخبرات التي تساعد على العمل لحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، والتي تهتم بأسلوب حل المشكلة أكثر من إهتمامها بحل المشكلة ذاتها.
- وتعتمد هذه الاستراتيجية على إتاحة الفرصة للمواطنين ليجلسوا معاً ويناقشوا أمورهم ويتبادلوا الرأي حول حاجاتهم ومشكلاتهم، والعمل على إشباعها على أساس تعاوني وباستخدام إجراءات ديمقراطية وأهم تكتيكات هذه الاستراتيجية ما يلي:-

- 1- تأمين الاتصالات بين الجماعات وإيجاد فرص متساوية لحدوث هذا الاتصال.
- 2- إتاحة الفرصة للمناقشات الواسعة والجماعية في عرض وتحليل المشكلات أو المواقف وتبادل الآراء والأفكار حولها.
- 3- تقليل الاختلافات بين الجماعات وأهدافها والتي تعترض الوصول إلى قرار سليم.
- 4- جمع أكبر حشد من البيانات والحقائق حول الموضوع المراد تقريره.
- أما استراتيجية الضغط: وتقوم هذه الاستراتيجية على أساس أن الجماعات المختلفة في المجتمع قد لا تتفق دائماً في الرأي، كما أن المسؤولين ومتخذي القرار لن يستجيبوا بتلقائية لحاجات ومطالب أهالي المجتمع المحلي، إلا إذا شعروا بقوة هؤلاء المكانية، كما أن الصراع الإجتماعي أمر حتمي لا يمكن تجنبه دائماً وأن استخدام الضغط قد يكون له فائدة كبرى في الإسراع بإحداث التغيير المرغوب.

#### السؤال السابع عشر : فسر / فسري الحاجة إلى التوطين؟

الإجابة :

- إن الحاجة إلى توطين الخدمة الاجتماعية كانت نتيجة للمتناقضات والمشكلات التي تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية والتصديق والإدراك المجتمعي لها، فلقد برزت الحاجة إلى محاولة لإيجاد صيغة ملائمة لاحتياجات ومشكلات المجتمع في الدول النامية، أو إلى أقلية الخدمة الاجتماعية مع الظروف الثقافية لتلك المجتمعات.
- بحيث تكون أهداف ومجالات العمل والعمليات والتكتيك والفلسفة الموجه للخدمة الاجتماعية في المجتمع نابعة من جذوره وقيمه، حتى تكون أكثر فائدة وجدوى في خدمته، وأن تساهم المهنة بفاعلية في النهوض به وهذا ما نعني به التوطين.

#### السؤال الثامن عشر : حلل / حللى الآراء المتعددة حول قضية التوطين ؟

## الإجابة :

- ١- هناك رأي ويمثله الجيل الأول من الأخصائيين الاجتماعيين في الدول النامية ومؤداه أن الطبيعة الإنسانية واحدة في أي مكان، وأن الخدمة الاجتماعية من تلك الوجهة التقليدية هي مهنة مثل الطب والهندسة، تتعدى الحدود المحلية والقومية أي أنها عالمية، وما ثبت أنه نافع ومفيد للدول المتقدمة يجب أن يكون أكثر من مفيد بالنسبة للدول النامية.
- ولقد رد بعضهم على هذا الخط الفكري بأنه لم يفرق بين مجالات "التكنولوجيا المادية" والمجالات التي تتصل بالبشر وكلاهما يختلف عن الآخر، إذ أن الخدمة الاجتماعية بالضرورة مهنة تتعامل أساساً مع الناس، ولذلك فإن ممارستها لا يمكن أن تنفصل بأي حال عن البناء الاجتماعي والثقافي الذي تمارس فيه.
- ٣- ويرى «جاكوب Jacob» أحد أساتذة الخدمة الاجتماعية في الهند أن الخدمة الاجتماعية قد نشأت في المجتمعات استجابة لمشكلات خاصة بتلك المجتمعات، ونتيجة لظروف خاصة بها، وبطبيعة الحال فإن هناك بعض المسلمات الأساسية للمهنة، يمكن أن تصلح لجميع الناس في كل المجتمعات، بمعنى أن تطبيق الخدمة الاجتماعية في أي وطن يجب أن يضع أمامه الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة بهذا الوطن، والأنماط الثقافية التي تميزه .
- إذ أنه في البلاد المتخلفة تكنولوجياً واقتصادياً توجد ظروف تختلف تماماً عن ظروف الدول المتقدمة، بحيث لا يمكن لهذه البلاد ببساطة تطبيق طرق الخدمة الاجتماعية ووسائلها الفنية التي نشأت وتطورت في دول الغرب المتقدمة صناعياً وتكنولوجياً، ولذلك فإنه يدعو إلى التوصل إلى خلفية نظرية ملائمة وإطار مهني يصلح للممارسة في البلدان النامية .
- ٤- يدعم هذا الاتجاه أيضاً «هربرت Herbert» الذي يرى أن الخدمة الاجتماعية إذ تدرك اختلاف الأنظمة الاجتماعية التي تحاول تنميتها من ثقافة لأخرى ، فيجب على الخدمة الاجتماعية بالتالي أن تختلف من ثقافة إلى أخرى .
- وربما لم تكن أي مهنة أخرى معتمدة إلى حد كبير على التنظيم الاجتماعي، وبناء المجتمع مثل الخدمة الاجتماعية.
- ويضيف «هربرت» أنه لا يمكن النظر إلى الخدمة الاجتماعية على أنها الشيء نفسه في كل المجتمعات، فإنها تتصف بالمرونة، فهذا الأمر الذي قد يجعل الأخصائيين الاجتماعيين في مكان ما لا يتبعون الأساليب نفسها في مكان آخر.
- ٥- وهناك مشكلة أساسية تواجه عملية "التوطين" وهي أن الممارسين الغربيين الذين ينتدبون للعمل في برامج المعونة الدولية للدول النامية من الأمم المتحدة، يواجهون صعوبات في أداء عملهم كمستشارين لبرامج المساعدات الفنية أو في تعليم الطلاب في هذه الدول.
- ومن الغريب أن بعض المهنيين في الدول النامية قد قبلوا هذا التصور وهم بهذا قد وقعوا في خطأ مزدوج ، فقد أخطأوا مرة عندما قبلوا النماذج الأجنبية للممارسة دون تمحيص أيضاً، وهم يضاعفون الخطأ الآن عندما يقبلون دون تمحيص أيضاً الحلول التي يقترحها الأجانب لحل المشكلات التي ترتبت على الخطأ الأول، والأكثر مثيراً للدهشة أن هذا كله يحدث في وقت تتشكك فيه الدول المصدرة للنماذج نفسها في قيمة تلك النماذج.

- مما سبق يتضح أنه لا بد من الاتجاه إلى توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية ولقد ازدادت رغبة المهنيين نحو الأخذ بهذا الاتجاه، وربما تكون هذه الرغبة نابعة من إحساسهم أنه قد حان الوقت ليقوموا بعمل شيء يفيد المهنة، ويدعمها ويساعد في الوقت نفسه على تزايد الاعتراف المجتمعي والتصديق بالنسبة لها.
- ذلك أن التوطين أساساً يهدف إلى أن تكون الخدمة الاجتماعية معبرة لاحتياجات أفراد المجتمع وأكثر فاعلية في مواجهة مشكلاتهم.
- وهنا نستشهد برأي «ستين Stein» الذي يؤكد أنه لا يوجد في الواقع ثم اختلاف على ضرورة وأهمية توطين الخدمة الاجتماعية الذي يعارض هذا الاتجاه أنه كمن يضرب حصاناً ميتاً، ومما يجعل المهنيين يلحون في الاتجاه إلى التوطين، أن الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية لم تتخذ نمطاً ثابتاً، بل تعرضت لعدة تغييرات جعلتها أكثر تلائم مع متطلبات هذا المجتمع .

**السؤال التاسع عشر : فسر / فسرى معوقات توطين الخدمة الاجتماعية في المجتمعات النامية ؟**

**الإجابة : إن معوقات توطين الخدمة الاجتماعية في الدول النامية في المراحل الأولى من محاولات التوطين في الدول النامية كانت كما يلي :-**

- ١- سوء إعداد الأخصائيين الاجتماعيين في غالبية الدول النامية لقلة هيئات التدريس ذات المؤهلات العلمية المطلوب توفرها في أعضاء هيئات التدريس، وكان لذلك أثره على عدم وجود القوة البشرية المهنية ذات الكفاءة والقادرة على إنجاز مهام التوطين المستمرة بكفاءة ومقدرة.
- ٢- تحتاج عملية التوطين إلى ممارسة دائمة مدروسة لأن أقلمه الخدمة الاجتماعية مع الظروف الثقافية السائدة لا تأتي إلا عن طريق العمل الميداني المخطط الذي يستهدف تجميع الخبرات والتوصل إلى تعميمات إمبريقية، ولقلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين أصبح هذا النوع من الممارسة نادراً.
- ٣- وتحتاج عملية التوطين أيضاً إلى بحوث مستمرة للتوصل إلى نتائج مقبولة علمياً، والدول النامية بصفة عامة تفتقر إلى مثل هؤلاء الباحثين المدربين.
- ٤- عدم كفاية تبادل الخبرات بين الدول النامية على نطاق واسع لتدعيم الخبرات الإيجابية ولتقديم أفكار جديدة صالحة للممارسة والتجريب، لذلك في الكثير من خبرات الدول النامية في محاولات التوطين مازال غير متبادل بين هذه الدول .
- ٥- عدم تنظيم عملية التوطين في كل دولة نامية إذ أن هذه العملية في كثير من الأحيان تتم بجهود فردية عشوائية غير منظمة أو مخططة، وإذا قامت الأجهزة العلمية بالتخطيط لعملية التوطين فيتوقع أن تتقدم هذه العملية بمعدلات أسرع .

**انتهت المحاضرة**

**إعداد : لذة غرام**

## المحاضرة الخامسة عشر

### تابع المراجعة العامة على المقرر

أولاً: عرض بعض المفاهيم المرتبطة بالمقرر:

تعريف الخدمة الاجتماعية:

حتى نتعرف على أي ظاهرة من الظواهر، خاصة الظواهر الإنسانية والاجتماعية التي تتسم بالتشابك 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 .

تعريف ماكس سبيورن Maxsiporin 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 لتتضمن 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 وكارلا 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 إطلاق كفاءتهم وزيادة قدراتهم في التغلب على مشكلاتهم.
- مساعدة الناس في الحصول على الموارد.
- إقامة منظمات تستجيب لحاجات الناس.

• تسهيل التفاعل بين الفرد والآخرين في بيئته.

• التأثير في التفاعلات بين منظمات والنظم الاجتماعية

**تعريف سيد أبوبكر حساتين:** 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 أفرادها.

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 الجسدي (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- 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 أخصائيو 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 بالنظم الاجتماعية القائمة على أداء وظائفها بل قد تعدل في أداء هذه النظم ذاتها لتقييم نظاماً 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 الموائمة 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 يصفها 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.

#### 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.

#### 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 .
- 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 .

- ٣- مبدأ حق تقرير المصير : هذا المبدأ أمّنته 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.
- 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 .
- 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 وتصور خطة العلاج..والدراسة العلمية تعتمد على التخطيط السليم الذي يمكن من ترتيب الأهداف وحساب الاحتمالات المتوقعة وضمان النتائج .

#### 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.

**مفهوم 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.

#### 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».

## 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 إتصالهم بعضهم 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 وكمجموعة حتى يسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته.

## 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 تغيير مقصود في المجتمع.

• أنها طريقة تنمي روح التعاون والمسئولية الاجتماعية بين الأفراد والجماعات.

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

### 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.

**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 .

**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.

**مفهوم التدخل المهني :** يشار إلى التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية على أنه العمل الصادر من الأخصائي الاجتماعي والموجه إلى النسق أو إلى جزء منه بغرض إدخال تغييرات عليه أو إحداث تغييرات منه، بحيث يكون التدخل مبنياً على معارف الخدمة الاجتماعية وملتزماً بقيمها، وقد يكون النسق فرداً أو جماعة أو مجتمع محلي.

☞ **ويعتمد التدخل المهني على** تقدير الموقف والتدخل والتقييم كما يتضمن وضع الاستراتيجيات وتنفيذها خلال أنشطة مهنية تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب.

☞ **ويشير مفهوم التدخل المهني أيضاً إلى** عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وتحتوي على جمع المعلومات وتحليلها والمهام التي يقوم الأخصائي الاجتماعي بما يؤدي إلى التغيير المطلوب للعملاء.

☞ **ويرى البعض أيضاً أن التدخل المهني هو** مقدار ما يسهم به الأخصائي الاجتماعي أثناء الممارسة المهنية، حيث أنه يضع الأهداف التي يريد تحقيقها وكيفية تحقيق الأهداف والوسائل التي تؤدي إلى تحقيقها، بالإضافة إلى مراجعة ما قام به من أفعال للتأكد من أن الممارسة المهنية قد حققت الأهداف المرجوة.

**ومما سبق يمكن تحديد مفهومنا للتدخل المهني من خلال العناصر التالية:**

- (١) الأعمال والأنشطة المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي.
- (٢) هذه الأنشطة تمارس على أساس من معارف ومهارات وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية.
- (٣) تستهدف هذه الأنشطة التأثير في النسق الذي يتعامل معه الأخصائي الاجتماعي لصالح النسق والمجتمع معاً وقد يكون النسق فرداً أو جماعة أو منظمة أو مجتمعاً محلياً.
- (٤) يتم التدخل المهني وفقاً لخطة تتضمن أهداف واستراتيجيات وأدوار وأدوات.
- (٥) يتم تقييم التدخل المهني للتأكد من مدى تحقيقه للأهداف المرجوة.

## مفهوم التوطين :

**يعرفه السيد أبو بكر بأنه:** (تلك الجهود العلمية والعملية التي تبذل لإحداث تغييرات في بعض مكونات الخدمة الاجتماعية في البلد الذي نقلت إليه بقصد التوصل إلى بعض الابتكارات والتجديدات إستجابة للعوامل الثقافية لهذا المجتمع، والمختلفة بقدر ما عن العوامل في المجتمع الذي انتقلت منه هذه المهنة وذلك لكي تصبح أكثر إيجابية وفاعلية لمواجهة المشكلات الاجتماعية).

أما بالنسبة لرأي "إبراهيم عبدالرحمن رجب" فإنه يشير إلى أن مصطلح التوطين من المصطلحات التي استخدمها الغرب، والمهنيون في إشاراتهم لعدد من الطرق التي تحاول تطوير النموذج الغربي لكي يتناسب مع الظروف والأحوال السائدة للدول النامية.

- ويفضل "إبراهيم عبدالرحمن رجب" استخدام مصطلح "تأصيل" عن مصطلح "التوطين" ويقصد به التعبير عن عملية مواجهة الموقف من الزاوية الصحيحة ألا وهي زاوية النسق الذي يمارس فيه، بحيث تحاول المهنة أن تتصدى لمواجهة المشكلات الاجتماعية وحرية كاملة دون أن تربط نفسها بال نماذج المستوردة .

كما يعرف "عبد العزيز مختار" (التوطين) بقوله: (هي تلك الجهود العلمية المنظمة التي تستهدف تطويع نظريات ومكونات البناء المعرفي النظري للخدمة الاجتماعية، حيث تلائم عند تطبيقها ظروف وفلسفة مجتمع معين والاستفادة عند القيام بذلك من نتائج توطين الخدمة الاجتماعية ومن ممارساتها في مجتمعات أخرى مع الحفاظ على الجوانب العامة والأساسيات العامة للمهنة ) .

أما "عبدالفتاح عثمان" فيعرف (التوطين) بأنه : (تلك الجهود العلمية التي تبذل لإحداث تغييرات في بعض مكونات الخدمة الاجتماعية ثقافياً من الخارج بقصد التوصل إلى بعض الابتكارات والتجديدات، استجابة لبعض الظروف المساندة للمجتمعات التي انتشرت فيها الخدمة الاجتماعية وذلك لكي تكسب الخدمة الاجتماعية فاعلية أكثر في تنمية المجتمع العاملة فيه وحل المشكلات الاجتماعية).

## وتبعاً لذلك يمكن القول أن التوطين يتضمن :

- 1- تحديد وظائف الخدمة الاجتماعية في المجتمع بحيث تصبح هذه الوظائف أساسية وليست ثانوية بالنسبة للمجتمع.
- 2- تحديد الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها الخدمة الاجتماعية في المجتمع لتحقيق هذه الأهداف بكفاءة.
- 3- التوصل إلى بعض الأساليب التقليدية التي يستخدمها المجتمع لحل بعض مشكلاته الاجتماعية لاستخدامها كتكنولوجيا مهنية.
- 4- تكوين فلسفة وإطار قيمي للخدمة الاجتماعية يتفق مع تراث المجتمع التاريخي وأيديولوجيته الدينية والسياسية وتطلعاته وآماله في مزيد من التقدم والتحديث .
- 5- اختيار وتكوين قاعدة علمية متمشية مع الأهداف التي تسعى الخدمة الاجتماعية لتحقيقها.
- 6- اختيار وابتكار مهارات تسهل الممارسة المهنية في البيئة الاجتماعية التي تحاول الخدمة الاجتماعية التأثير فيها.

- ٧- مراعاة الظروف المحلية والإقليمية المتميزة في نطاق المجتمع القومي الواحد – ما أمكن ذلك وما دام ذلك ضرورياً لفاعلية الأداء المهني – بجانب مراعاة الظروف الثقافية القومية .
- ٨- توفير نظام إعداد مهني يتواءم مع الإمكانيات البشرية والاقتصادية والمتطلبات التنموية، بحيث يحقق هذا النظام أفضل عائد ممكن مقارنة بالإمكانيات المستثمرة.
- ٩- تحديد مجالات العمل وتقدير ثقل كل مجال بالنسبة للمجالات الأخرى في ضوء الاهتمامات القومية .
- ١٠- اختيار وتكوين البناءات والتنظيمات التي تمارس من خلالها نشاطات الخدمة الاجتماعية والتي تصلح أكثر من غيرها لتوصيل الخدمات إلى من يستحقونها ويحتاجون إليها .
- وبعد التوصل إلى قدر متقدم من التوطين في المجتمع، يمكن تحديد المكونات المهنية التي استمرت دون تغيير يذكر والمكونات الأخرى التي نتجت عن التغيير.

### مفهوم تعليم الخدمة الاجتماعية :

- إن مصطلح تعليم الخدمة الاجتماعية يشير إلى التعليم الرسمي، وما يصاحبه من الخبرة العلمية التي تهئ الأخصائيين الاجتماعيين لأداء أدوارهم المهنية .
- وتعليم الخدمة الاجتماعية يأخذ مكانة في مدارس الخدمة الاجتماعية أو في كلياتها أو جامعاتها وفقاً لمستويات أكاديمية معترف بها مهنيًا .
- ويتضمن تعليم الخدمة الاجتماعية منهجاً نظرياً مكثفاً وتدريباً ميدانياً، يتم تحت إشراف أجهزة متخصصة، فالحصول على شهادة في الخدمة الاجتماعية ليس هدف في حد ذاته ولا يمثل نهاية المطالب بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين، ولكن ممارسة الخدمة الاجتماعية كمهنة تقتضي أن يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون بعد تخرجهم بتقديم الخدمات الاجتماعية تحت إشراف زملائهم الأكثر خبرة ، كما أن عليهم أن يتلقوا حلقات تدريبية أثناء الخدمة الاجتماعية .

### مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية :

**عرفها «السنهوري»:** بأنها تُعد مدخلاً مهنيًا لدراسة تفاعل القضايا الشخصية والجماعية بالإضافة إلى استخدام الأنساق الإنسانية المتنوعة ( مجتمع – مجتمعات محلية – جيران – منظمات معقدة – مؤسسات – جماعات رسمية وجماعات غير رسمية – أسر – زوجان – أفراد) لإحداث التغييرات التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي إلى أقصى حد ممكن.

**ويعرفها «قاموس الخدمة الاجتماعية»:** بأنها فن يمارس من خلال الأخصائي الاجتماعي كممارس عام معتمداً في عمله على المعارف والقيم والمهارات والنظريات لتقدير حاجات ومشكلات العملاء من أجل مواجهة هذه المشكلات بفاعلية وبأسلوب شامل .

**كما عرفها «جمال شحاته»:** بأنها قدرة الأخصائيين الاجتماعيين علي العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمجتمعات مستخدمين في ذلك أنسب الأساليب المهنية والاستراتيجيات للتعامل مع هذه الأنساق لحل المشكلات .

- كما تعرف على أنها نمط من الممارسة التي لا يحددها تخصص أو حدود وتهدف إلى تحقيق أغراض الخدمة الاجتماعية من خلال ما يلي:-

- ١- بؤرة اهتمام الأخصائي الاجتماعي هي التركيز على المشكلة.
- ٢- الاستعانة بالمدخل المنهجية المختلفة لحل المشكلات الفردية والمجتمعية .
- ٣- التوجيه النظري متعدد المستويات والأساليب .
- ٤- الاستعانة بمنظور الإنسان .

### تعريف المعوقين :

- المعوق مصطلح يطلق على من تعوقه قدراته الخاصة عن النمو السوي إلا بمساعدة خاصة وهو لفظياً مشتق من الإعاقة أي التأخير أو التعويق، وهناك عدة تعريفات للمعوق نوردها فيما يلي:-
- أ- **المعوق هو المواطن الذي استقر به عائق أو أكثر يوهن من قدرته، ويجعله في أمس الحاجة إلى عون خارجي ووعي مؤسس على أسس علمية وتكنولوجية يعيدها إلى مستوى العادية أو على الأقل أقرب ما يكون إلى هذا المستوى.**
- ب- **تُعرف منظمة العمل الدولية اصطلاح معوق بأنه كل فرد نقصت إمكانية للحصول على عمل مناسب والاستقرار فيه نقصاً فعلياً، نتيجة لعاهة جسمية أو عقلية.**
- ج- **ويُعرف قانون تأهيل المعوقين رقم ٣٩ لعام ١٩٧٥ المعوق بأنه كل شخص أصبح غير قادر على الاعتماد على نفسه في مزاولة عمله أو القيام بعمل آخر والاستقرار فيه، أو نقصت قدرته على ذلك لقصور عضوي أو عقلي أو حسي أو نتيجة عجز خلقي منذ الولادة.**
- د- **المعوق هو الفرد الذي لا يصل إلى مستوى الأفراد الآخرين في مثل سنه بسبب عاهة جسمية أو اضطراب في سلوكه أو قصور في مستوى قدرته العقلية.**
- هـ- **المعوق هو كل فرد يختلف عن يطلق عليه لفظ سوي في النواحي الجسمية أو العقلية أو الاجتماعية إلى الدرجة التي تستوجب عمليات التأهيل الخاصة حتى يصل إلى استخدام أقصى ما تسمح به قدراته ومواهبه.**

### ومن ذلك نستخلص ما يلي:-

١. أن أساس الحكم على شخص ما بأنه معوق من عدمه هو مدى مقدرة هذا الشخص على مزاولة عمله أو القيام بعمل آخر ، فإذا فقد المقدرة على ذلك يسمى معوقاً.
٢. أن أنواع القصور التي تعرض لها الإنسان إما أن تكون بدنية كفقْد أجزاء من الجسم أو حدوث خلل أو تشوه بها، وإما أن تكون عقلية كنقص في القدرات العقلية أو قد تكون حسية كفقْد أو نقص حاسة من الحواس.
٣. أن أسباب هذا القصور إما أن ترجع إلى حادث أو مرض أو أنها خلقية من الولادة.

٤. أن هذا القصور قد يؤدي إلى حدوث عاهة ما للفرد ، وقد لا يؤدي إلى ذلك فإذا أدى هذا إلى حدوثها يسمى هذا الفرد معوقاً.

٥. أن الإصابة التي تحدث للفرد قد تعوقه عن التكيف مع مجتمعه أو بيئته التي يعيش فيها، مما ينتج عنه عدم استقراره بنجاح في حياته ، وهذا بالتالي يؤدي إلى آثار اجتماعية سيئة بالضرورة.

٦. أن المعوقين هم مواطنون تعرضوا بغير إرادة إلى مسببات بدنية أو عقلية أو حسية أعاقتهم عن السير طبيعياً في طريق الحياة كغيرهم من الأسوياء.

**تعريف التأهيل:** هو عبارة عن عملية إعادة تكيف الإنسان مع البيئة أو إعادة الإعداد للحياة، فإذا كان اختلاف تكيف الإنسان مقتصرأ على الناحية الطبية فإنه يحتاج إلى التأهيل العلمي، أي استعادة أقصى ما يمكن توفيره له من قدرات بدنية، مثل حالة بتر الأطراف أو ضعف السمع أو البصر، أما إذا كان الإنسان في حاجة إلى إعادة تكيفه من الناحية النفسية فإنه يحتاج إلى التأهيل النفسي حيث يتناوله الأخصائي النفسي بالتعاون مع الأخصائي الاجتماعي أو أخصائي التأهيل في أغلب الحالات، وإذا كان الاختلال في التكيف مع المهنة بسبب إصابته بعائق فإنه يحتاج إلى التأهيل المهني.

**وعلى ذلك وضعت منظمة العمل الدولية التعريف الآتي للتأهيل المهني للمعوقين :-**

**التعريف:** أن التأهيل المهني للمعوقين معناه ذلك الجانب من عملية التأهيل المستمرة المترابطة الذي ينطوي على تقديم الخدمات المهنية كالتوجيه المهني والتدريب المهني والتشغيل، مما يجعل المعوق قادراً في الحصول على عمل مناسب والاستقرار فيه ، وتختلف حالات الأفراد من حيث مدى حاجتهم إلى أنواع التأهيل المختلفة ، فقد يحتاج الفرد إلى نوع واحد أو أكثر من تلك الأنواع في وقت واحد (النفسي - الطبي- الاجتماعي- المهني).

**تعريف الحدث المنحرف :**

- **الحدث في اللغة يعني صغير السن، ولكنه ارتبط بطريق الخطأ في اللغة العامية بالانحراف والجناح، ومن الصعب وضع تعريف للحدث المنحرف جامعاً لكل الآراء لكننا سنحاول تحديد وجهات نظر مختلفة في تعريف الحدث.**
- **الحدث من وجهة نظر علم النفس هو الذي يأتي أفعالاً تخالف أنماط السلوك المتفق عليه للأسوياء في مثل سنه وفي بيئته.**
- **الحدث من وجهة نظر القانون هو الذي يعتدي على حرمة القانون ويرتكب مخالفة أو جناية في حدود سن معينة لها حد أدنى ٧ سنوات وحد أعلى ١٥ سنة.**
- **وقد فرق التشريع بين الحدث الجانح وبين الحدث المشرد، فمن ناحية السن نص على حد أدنى وحد أقصى بالنسبة للحدث الجانح، فحرم إقامة الدعوى على الصغير الذي لم يبلغ من العمر سبع سنين، كما اعتبر الصغير من المجرمين الأحداث متى كانت سنه تقل عن ١٧ سنة.**
- **الحدث المعرض للانحراف : هو الذي لم يصل بعد إلى الحد الأعلى لسن الأحداث الجانحين ولم يكن قد ارتكب فعلاً معاقباً عليه جنائياً.**

**تعريف الخدمة الاجتماعية لرعاية الأحداث:** هي عبارة عن جهود مهنية يقدمها أخصائون متخصصون في مجال الأحداث مستخدمين في ذلك مجموعة من البرامج الوقائية والإنشائية والعلاجية داخل المؤسسة وخارجها بهدف إحداث التغيير المقصود في اتجاه النمو الاجتماعي السليم.

**ومن هذا التعريف يتضح أن الخدمة الاجتماعية لرعاية الأحداث تتطلب: -**

١. أن يكون هناك أخصائي اجتماعي متخصص في رعاية الأحداث.
٢. ينظم الأخصائي مجموعة من البرامج لرعاية الأحداث مستخدماً في ذلك طرق الخدمة الاجتماعية.
٣. لهذه البرامج أهداف وقائية وإنشائية وعلاجية.
٤. تقدم هذه البرامج داخل المؤسسة وخارجها أي تطبيق سياسة الباب المفتوح في رعاية الأحداث المنحرفين.
٥. يشمل التغيير المقصود تهيئة البيئة الاجتماعية وشخصية الحدث.
٦. يجب أن يتجه هذا التغيير لإحداث عمليات النمو الاجتماعي في شخصية الحدث.

**مفهوم الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي :**

تعني الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي مجموعة المجهودات الموجهة إلى مساعدة الطبيب في تشخيص بعض الحالات الغامضة وفي رسم خطة علاجية لها وإلى تمكين المرضى من الانتفاع بالعلاج المقدم لهم واسترداد وظائفهم الاجتماعية وذلك بإزالة العوائق التي قد تعترض انتفاعهم من الفرص العلاجية المهيأة لهم وتمهيد الظروف للانسجام في المجتمع بعد الشفاء.

**ثانياً: عرض بعض الموضوعات المرتبطة بالمقرر**

**قيم فلسفة الخدمة الاجتماعية :**

- ١- الإيمان بكرامه 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 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 .

#### 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 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 الأعضاء) 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 إتخاذه 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 بيانات 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 زملاؤه 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 يتماشى 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.

وأخيراً نجد :

- أن العلوم التي ذكرنا علاقتها بالخدمة الاجتماعية تمثل كلاً متكاملًا 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 الأول : متى ظهرت فلسفة الخدمة الاجتماعية؟**

**الإجابة :**

- نجد أن مهنة الخدمة استطاعت أن تُكوّن لنفسها فلسفة نتيجة التفاعل المتبادل بين التطور الفكري للمهنة وبين الممارسة العلمية لمجالات الأنشطة المختلفة.
- مهنة الخدمة الاجتماعية بالرغم من أنها وليد القرن العشرين إلا أنها تطور نفسها باستمرار من أجل أن تصل إلى تكوين قاعدة علمية خاصة بها.
- مهنة الخدمة الاجتماعية لها أساليبها وطرقها الفنية التي أحرزت وتحرز باستمرار خطوات تقديمية 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.

**السؤال الثاني : حلل / حللي أهداف الخدمة الاجتماعية؟**

**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.
- ☞ المساهمة في تنمية الموارد البشرية من خلال مجموعة من البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات والإعداد الاجتماعي والنفسي لهم بطريقة تضمن إيجاد المواطن الصالح.
- 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.

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

**الإجابة :**

- 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- العمل على مساعدة الفرد على التخلص مما يعانیه من آلام ومتاعب.
- ٥- لا تؤمن مهنة الخدمة الاجتماعية بالداروينية الاجتماعية ولا تعتبر الفقراء أو المرضى أو العجزة عناصر ضعيفة على المجتمع أن تركها لتفنى بل ترى أن من مسؤولية المجتمع مساعدة هؤلاء على أن يحيوا حياة كريمة.
- ٦- ترى الخدمة الاجتماعية أن على الحكومة أن تتدخل لتعمل على مواجهة المشكلات الاجتماعية بكل طاقتها وامكانياتها.
- ٧- 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.
- ٨- 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 .

**انتهت المحاضرة**

**إعداد : لذة غرام**

## حل الاختبار القصير الاول

ظهرت الخدمة الاجتماعية في أمريكا خلال ظروف تتسم بـ

a.

الحركة

b.

التطور

c.

التناقض

d.

الديناميكية

السؤال ٢

: يستفيد الأخصائي الاجتماعي من علم الاجتماع في

a.

الحصول على المعلومات

b.

اقترح إنشاء المؤسسات

c.

الوقاية من الانحراف

d.

تقديم العلاج

السؤال ٣

يستفيد اخصائي تنظيم المجتمع من علم

السكان

التغذية

النفس

الوراثة

السؤال ٤

:تنتمي المساهمة في تقديم الخدمات للمجتمع إلى برامج

a.

اجتماعية

b.

ثقافية

c.

فنية

d.

الخدمة العامة

السؤال ٥  
تطورت طريقة خدمة الفرد بتقديم

**a.**  
الطب النفسي

b.  
التخطيط الاجتماعي

c.  
تنظيم المجتمع

d.  
خدمة الجماعة

السؤال ٦  
يُعد مجلس القرية إحدى مستويات تنظيم المجتمع

a.  
إقليمياً

b.  
دولياً

c.  
قومياً

**d.**  
محلياً

السؤال ٧  
تشبه علاقة الفسيولوجيا بالطب كالعلاقة بين الخدمة الاجتماعية وعلم

**a.**  
النفس

b.  
الاقتصاد

c.  
الاجتماع

d.  
الصحة

السؤال ٨  
ترجع صعوبة وضع تعريف متفق عليه بالخدمة الاجتماعية إلى

a.  
الوضوح والدقة

**b.**  
التطور السريع

c.  
الإيجاز المعرفي

d.

## الإطار المكاني

\*السؤال ٩

:تتسم مبادئ الخدمة الاجتماعية بأنها

- a. منفصلة
- b. متباعدة
- c. متداخلة**
- d. مستقلة

السؤال ١٠

:ترتبط الإحصائيات والتقارير بـ

- a. المقابلة
- b. الوثائق**
- c. الملاحظة
- d. الاستبيان

\*السؤال ١١

: ترتكز الخدمات غير المباشرة للعميل على

- a. تعديل الاتجاهات**
- b. الإعانات المادية
- c. المساعدات الاقتصادية
- d. الموارد البيئية

السؤال ١٢

: تستند مقومات الخدمة الاجتماعية على

- a. التنظيمات المهنية**
- b. الإطار الزمني
- c. حداثة المهنة

d.  
الشمولية والكيفية

\*السؤال ١٣

:يشير المصطلح المرتبط بالسلوك المهني إلى

**a.**  
**المبدأ**

b.  
الخبرة

c.  
المنهج

d.  
التجريب

\*السؤال ١٤

:تشير الأهداف الثانوية لتنظيم المجتمع إلى

a.  
التغيير الاجتماعي

b.  
اكتشاف الاحتياجات

**c.**  
**المشاركة الإيجابية**

d.  
تنمية الموارد

\*السؤال ١٥

:ترتبط القاعدة المعرفية للخدمة الاجتماعية بـ

a.  
الشرعية

**b.**  
**التعميمات**

c.  
القيم

d.  
المعتقدات

١٥ من ١٥

اختبار اعتذار ١ لمادة اسس الخدمة الاجتماعية

يقصد بالاعتراف المجتمعي :

A.

الاعتراف بقيمة الفرد وكرامته

b.

ألوان المعرفة النظرية التي تبني عليها

C.

تحمل المهنة لمسئولياتها تجاه الأفراد

d.

تقوية نظم الرعاية الاجتماعية

إهتمت الفلسفة الإصلاحية الحديثة بـ :

A.

المجتمع الحديث

b.

الخدمات الاجتماعية

C.

الواقع الاجتماعي

d.

تنظيم الإحسان

من العوامل التي أدت إلى نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية :

A.

المواءمة بين صالح الفرد والمجتمع

b.

حركة جمعية تنظيم الإحسان

C.

دوافع الخدمة الاجتماعية

d.

طبيعة مهنة الخدمة الاجتماعية

نشأت الخدمة الاجتماعية في المجتمعات الغربية خلال القرن

A.

العشرين

b.

الثامن عشر

C.

الحادي والعشرين

d.

التاسع عشر

: يستعين الأخصائي في تفسيره لصور التفاعل داخل الجماعة بعلم

A.

النفس الاجتماعي

b.

التشريعات

c.

الإحصاء

d.

الاجتماع

:ظهرت حركة الإحسان في الولايات المتحدة وكان هدفها مساعدة

A.

المرضى

b.

الفقراء

c.

المنحرفين

d.

المتشردين

: أهم ما يميز تعريف الخدمة الاجتماعية أنها تعكس

A.

الشروط الشكلية

b.

حدائة المهنة

c.

الشروط الموضوعية

d.

المرحلة الزمنية للتطور المهني

: تستمد الخدمة الاجتماعية شرعية وجودها من

A.

فكرة الإحسان

b.

رعاية الفقراء

c.

القيم الأساسية

d.

وجود نشاط يشبع الحاجة

: ظهرت الخدمة الاجتماعية استجابة لظروف اجتماعية بالمجتمع

A.

الأمريكي

b.

المصري

c.

السعودي

d.

الإيطالي

: أدت نظرية الدروانية الاجتماعية إلى قيام

A.

النزعات العنصرية

b.

المشكلات الاجتماعية

c.

الخدمة الاجتماعية

d.

الاتجاه العلمي

: تتسم العلاقة المهنية بالموضوعية لأنها تعتمد على

A.

الأخصائي

b.

الحقائق والخبرات

c.

العميل

d.

المواقف

: يختلف تطبيق مبدأ السرية باختلاف

A.

الزمان

b.

الموقف

c.

العميل

d.

المكان

: تتمثل الأغراض الأساسية للخدمة الاجتماعية في

A.

عملية المساعدة

b.

الممارسة المهنية

c.

العلاج الاجتماعي

d.

تقوية نظم الرعاية

: استطاعت مهنة الخدمة الاجتماعية أن تُكون لنفسها فلسفة نتيجة التفاعل بين

A.

الأخصائي والمؤسسة

b.

التطور الفكري والممارسة العلمية

c.

قيم وأهداف المهنة

d.

العمل المؤسسي وتقديم الخدمات

: تمتاز قيم الممارسة بأنها قواعد عامة توجه

A.

الفرد

b.

المجتمع

c.

المؤسسة

d.

الجماعة

١١ من ١٥

حل الاختبار الثاني لمقرر أسس الخدمة الاجتماعية

**السؤال ١**

: تشمل استراتيجيات العمل مع الأفراد على

A.

وضع خطة التدخل

b.

تنمية العلاقات

C.

عمليات المشاركة

d.

إجراء الدراسة العملية

**السؤال ٢**

: يشير نسق العمل إلى

A.

العملاء

**b.**

**جماعة الجيرة**

C.

الأخصائي الاجتماعي

d.

الاعتراف المجتمعي

**(\*) السؤال ٣**

: تتطور الاهتمام بمجال رعاية المعوقين في القرن

A.

الواحد والعشرون

b.

الثامن عشر

**C.**

**العشرين**

d.

التاسع عشر

**السؤال ٤**

: تجهيز الخدمات من إحدى الأهداف

A.

العلمية

b.

المعنوية

C.

المعرفية

**d.**

**المادية**

**السؤال ٥**

: تتمثل إحدى الأهداف العامة للخدمة الاجتماعية في

**A.**

**الإجراءات الوقائية**

b.

تدعيم الذات

C.

تحديد الفئات

d.

الرعاية البديلة

**(\*) السؤال ٦**

: يتمثل إحدى معوقات توطين الخدمة الاجتماعية في

A.

زيادة عدد الأخصائيين

**b.**

الجهود الفردية

C.

زيادة عدد الباحثين

d.

تبادل الخبرات

**السؤال ٧**

: ترتبط استراتيجية الضغط بـ

A.

الإتفاق

**b.**

الصراع

C.

الديمقراطية

d.

التعاون

**السؤال ٨**

: ترتبط قيم الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بـ

**A.**

القواعد المحددة للسلوك

b.

تحسين النظام الاجتماعي

C.

تقوية نظم الرعاية

d.

النماذج العلمية

**(\*) السؤال ٩**

: يرتبط التنظيم للتدخل المهني بـ

A.

تخطيط الخدمات

b.  
تحديد المشكلات

**c.**  
استشارة المشاركين

d.  
تشخيص الأسباب

**السؤال ١٠**

: تتمثل أحد مصادر القاعدة المعرفية للخدمة الاجتماعية في

A.  
علم الاجتماع

b.  
علم النفس

**c.**  
النمو الإنساني

d.  
الأنثروبولوجيا

**السؤال ١١**

: التدخل المهني هو العمل الصادر من

A.  
العميل

b.  
المجتمع

c.  
الأسرة

**d.**  
الأخصائي الاجتماعي

**السؤال ١٢**

: يستند الهدف العام للممارسة العامة على

A.  
التغير في التشريعات

b.  
مساندة الفئات الضعيفة

c.  
مساندة الطبقات المهمشة

**d.**  
تحسين نوعية الحياة

**السؤال ١٣**

:الدولة التي قدمت فكرة التخصيص في مجال العمل هي

**A.**

الهند

b.

فرنسا

c.

روسيا

d.

أمريكا

**السؤال ١٤**

: تتمثل إحدى الاحتياجات الفردية للمعوقين في الاحتياجات

A.

العلاقية

b.

الإرشادية

c.

التدعيمية

d.

الأسرية

**(\*) السؤال ١٥**

: تميزت الخدمة الاجتماعية في كثير من الدول النامية بالتركيز على المجال

A.

الصناعي

b.

الريفي

c.

العمالي

d.

الحضري

**١٥ من ١٥**

الاختبار القصير الثاني للمعتدلين

:لتغييرات المعرفية من إحدى الأهداف

A. المادية

b. المعنوية

c. الترفيحية

d. العلاجية

:ركزت الخدمة الاجتماعية في الدول الغربية على المجال

A. العمالي

b. الطبي

c. البدوي

d. الريفي

: تركز استراتيجية التدخل في البيئة على

A. تنمية العلاقات

b. بحث عمليات التغيير

c. تعديل السلوك

d. تقدير المشاعر

: شير مصطلح القيم إلى

A. المعتقدات

b. الأغراض

c. المعارف

d. الطرق

: الدولة التي قدمت فكرة التخصص في الطرق المهنية هي

A. روسيا

b. الهند

c. إيطاليا

d. أمريكا

: يشمل مستوى الوحدات المتوسطة على

A. الأسرة

b. المجتمع

c. المنظمة

d. الجماعة

: فرضت الممارسة العامة نفسها خلال الربع الأخير من القرن

A. الثامن عشر

b. الواحد والعشرون

c. التاسع عشر

d. العشرين

: تتمثل إحدى الأهداف المرتبطة بتوقعات الممارسة في

A. إجراء البحوث

- b. الإجراءات الوقائية
- c. تدعيم الذات**
- d. تحديد العوامل البيئية

ترتبط المعارف العلمية لتعليم الخدمة الاجتماعية بـ

- A. الأغراض
- b. القيم**
- c. الفلسفة
- d. المدركات

يرتبط التخطيط للتدخل المهني بـ

- A. إستشارة المشاركين
- b. تحديد مناطق المشكلات**
- c. تنظيم الخدمات
- d. التوصل إلى استراتيجيات اشوف الاجابتين صح ليت احد يتأكد

يرتبط إعادة تكيف الإنسان مع البيئة بـ

- A. التأهيل بعد التصحيح**
- b. التنمية
- c. التقدم
- d. العلاج

العملية التي تؤثر على أبعاد التدخل المهني هي

- A. تحليل الخدمات
- b. تصنيف المشكلات
- c. تحديد الهدف**
- d. نوع الاستراتيجية

عرف قاموس الخدمة الاجتماعية الممارسة العامة بأنها

- A. فن**
- b. طريقة
- c. مهارة
- d. اتجاه

: يعد العام الدولي للمعوقين هو

- A. 1982
- b. 1980
- c. 1981**

d. 1983

: تتجه الخدمة الاجتماعية في الدول النامية نحو الأهداف

A. العلاجية

b. الاجتماعية

c. الاقتصادية

d. التنموية

13/15