

بسم الله الرحمن الرحيم

المحاضرة الرابعة

عناصر مهنة الخدمة الاجتماعية ومبادئها

محتوى المحاضرة

- عناصر مهنة الخدمة الاجتماعية
- مبادئ الخدمة الاجتماعية.

عناصر مهنة الخدمة الاجتماعية

عناصر الخدمة الاجتماعية أربعة هي:

- ١ - العميل.
- ٢ - الأخصائي الاجتماعي.
- ٣ - الخدمة ذاتها.
- ٤ - المؤسسة ذاتها.

أولاً : العميل:

العميل هو محور الخدمة. وقد يكون فرداً أو جماعة أو مجتمعاً سوياً كان أو غير سوي. وتعتمد خدمة هذا العميل على ما وصلت إليه الخدمة الاجتماعية من مبادئ وأساليب العمل وما استفادته من العلوم الأخرى.

ثانياً : الأخصائي الاجتماعي:

الأخصائي الاجتماعي هو: المتخصص المهني الذي يقوم بالخدمة الاجتماعية.

ويهدف التخصص في هذه المهنة إلى تزويد الأخصائي بالميزات المهنية التالية:

- 1- أن يزود بالمعلومات الكافية عن الأفراد والجماعات والمجتمعات التي يعمل معها.
 - 2- أن يزود بالمهارات للعمل الاجتماعي، وما تتطلبه تلك المهارات من إدراك وتطبيق لمبادئها وأساليبها.
 - 3- أن يزود بمجموعة من الخبرات المتصلة بطبيعة النشاط الذي يمارسه مع العملاء وهذه الخبرات تساعد على إدراك ما يتم من نشاط للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات.
 - 4- أن يزود بالاتجاهات الشخصية الصالحة للعمل مع الناس كالمقدرة على حب الناس والرغبة في العمل معهم وتقدير ظروفهم وضبط النفس والمحافظة على المواعيد وغيرها من الاتجاهات.
- واكتساب هذه الصفات المهنية تستمد أساساً من ثلاث قوى رئيسية هي:**
- 1- الدراسة النظرية
 - 2- التدريب الميداني
 - 3- الممارسة الفعلية بعد التخرج في مراكز التعليم المختلفة.

ثالثاً : الخدمة :

- ✓ **الخدمة هي :** الخطوات المهنية التي تتم أثناء تقديم مساعدات موجهة للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات. تشمل هذه الخطوات على الدراسة والتشخيص والعلاج.
- ✓ **تعتمد هذه الخطوات على مبادئ أساسية للعمل التطبيقي الذي يساعد :**
 - الفرد على مواجهة مشكلاته
 - الجماعة على النهوض بقدرات أعضائها ومهاراتهم
 - المجتمع على المواءمة بين احتياجاته وموارده.

رابعاً : المؤسسة الاجتماعية

المؤسسة هي: الميدان الذي تمارس فيه الخدمة، ولا يعني ذلك أن الخدمة لا تمارس إلا في المؤسسة الاجتماعية فقط، فقد انطلقت الخدمة الاجتماعية حديثاً نحو البيئات المحتاجة إلى خدمة.

- **تعمل المؤسسة الاجتماعية في إطار القيم والمستويات الاجتماعية السائدة في المجتمع**
- **تستمد فلسفتها منها**
- **تعمل على النهوض بها**
- **ترتبط باحتياجات المجتمع باعتبار أنها الوسيلة لتحقيق مطالبه.**
- **لا تهدف المؤسسة الاجتماعية لتحقيق كسب مادي**
- **تعتمد في وجودها ودعم كيانها إلى إمكانيات الدولة والأهالي.**

مبادئ الخدمة الاجتماعية

تقوم الخدمة الاجتماعية على مجموعة من المبادئ التي يلتزم بها الأخصائي في عمله مع وحدات المجتمع المختلفة في علاقته بهم. وقد تبلورت هذه المبادئ من خلال **الخبرات** التي مرت بها ممارسة الخدمة الاجتماعية و**المواقف** التي صادفها الأخصائيون الاجتماعيون في عملهم إلى **جانب** العلوم الاجتماعية والفلسفات والحركات الإنسانية التي تأثرت بها الخدمة الاجتماعية في نشأتها وتطورها.

وتقوم مبادئ العمل بالنسبة للخدمة الاجتماعية على مجموعة من **الاعتبارات النفسية والاجتماعية أهمها:**

- ١ - **الإنسان كائن اجتماعي** بمعنى أنه يرغب في المعيشة مع الآخرين بل أنه لا يمكنه المعيشة بدون الآخرين.
- ٢ - **الإنسان نتاج اجتماعي** بمعنى أن سلوكه في أي لحظة يكون نتيجة مباشرة للخبرات الاجتماعية التي مر فيها طيلة حياته منذ ولادته.
- ٣ - لكل إنسان سواء كان فرداً أو داخل جماعة حاجات مادية ونفسية يحاول تحقيقها باستمرار، ويؤدي هذا إلى حدوث تفاعل اجتماعي بينه وبين الآخرين يؤدي إلى تغيير المجتمع.
- ٤ - كل إنسان تتصارع في نفسه رغبات متضاربة فهو يريد الاعتماد على نفسه من ناحية ويريد الاستقلال من ناحية أخرى وهو يريد التقليد من ناحية ويريد التجديد من ناحية أخرى.
- ٥ - إن اقتناع الإنسان ذهنياً بشيء لا يعني أنه سيؤديه **فتكوين العادات** لا يأتي عن طريق النصح ولكن عن طريق الممارسة.

- ٦ - إن الإنسان يحيط نفسه دائما بسياس دفاعي فيظهر غير ما يبطن بغرض إظهار نفسه وتوضيح تصرفاته بشكل يرضي المجتمع.
- ٧ - للإنسان قدرة على التكيف مع الظروف المحيطة دون مساعدة خارجية في أغلب الأحيان.
- ٨ - إن للإنسان قدرة على إحداث تغييرات في نفسه كما في مجتمعه أيضا.
- ٩ - إن بعض أفراد المجتمع لهم نفوذ أكثر من غيرهم على باقي أفراد المجتمع.
- ١٠ - إن الناس لهم سرعة خاصة في النمو فمن الصعب إحداث تغيير كبير فيها.
- ١١ - إن المواطنين يمكنهم اتخاذ قرارات صالحة بشأن مشكلاتهم كأفراد وجماعات أو مجتمعات بدون مساعدة غالبا.

المبدأ هو: حقيقة أساسية لها صفة العمومية.

قد يصل الإنسان إلى هذه الحقيقة **عن طريق** الخبرة والمنطق أو **عن طريق** التجريب المقنن. مبادئ الخدمة الاجتماعية أتت **عن طريق** تحليل خبرات كثيرة مر بها عدد كبير من العاملين في الميدان، أي أنها لازالت في مرحلة الفروض الأساسية المدعمة بالخبرات المتراكمة ولكنها لم تصل بعد إلى مستوى القوانين الثابتة. كما أنها تتغير بتغير المكان والزمان. **وأهم مبادئ الخدمة الاجتماعية هي:**

1- المساعدات الذاتية:

من العوامل التي أدت إلى استمرار المشاكل :

- تقديم المساعدة لذوي الحاجة
- تقديم الحلول الجاهزة لمشكلات الناس دون أي جهد منهم للتعاون في إشباع الحاجات
- علاج المشاكل
- وعلى ذلك أصبحت النظرة إلى العميل تتمثل في أنه **عنصر أساسي من عناصر التغيير** مما يتطلب مشاركته مشاركة تتفق مع قدراته واستعداداته.
- **المساعدة الذاتية هي :** مساعدة الفرد لنفسه وكذلك مساعدة الجماعة لنفسها ومساعدة المجتمع لنفسه.

2- التقبل:

- المبدأ يقتضي على الأخصائي الاجتماعي أن **يتقبل العميل كما هو** وليس على الصورة التي يجب أن يكون عليها
- لا تتدخل الاعتبارات الشخصية أو الذاتية للأخصائي في الحكم على العميل أو غيره من وحدات العمل.
- تقبل الأخصائي للعميل لا يعني الموافقة على تصرفاته وسلوكه بما في ذلك سلوكه المنحرف
- **القصده من التقبل هو** إشعار العميل باستعداد الأخصائي بتقديم خدماته له ومساعدته إياه بغض النظر عن الاختلاف أو التفاوت بين الطرفين.

3- حق تقرير المصير:

- المبدأ هذا يقوم على الاعتراف بحق الإنسان في أن يحيا الحياة التي يختارها لنفسه وأن يتجه بحياته الوجهة التي يرغبها بإرادته والتي تنسجم مع قيمه ومعتقداته.
- لا يعني التجاء العميل إلى الأخصائي عن طريق إحدى المؤسسات الاجتماعية أنه تنازل عن حقه في تقرير مصيره وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بحياته. وعلى ذلك
- على الأخصائي أن يتجنب فرض آراء معينة أو حلول خاصة على العميل بشكل يؤدي إلى سلبه هذا الحق.

4- المشاركة:

- يعني أن الأخصائي الاجتماعي لا يحل مشاكل الأفراد بقدر ما يساعدهم على تفهم مشاكلهم وعلى رسم خطط العلاج معتمدين في ذلك على إمكانياتهم الذاتية بقدر استطاعتهم مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة
- العميل لابد أن يسهم بدور فعال في الخدمة ويتحمل النصيب الأكبر في المسؤولية ولا يلقي العبء الأكبر على الأخصائي.

5- السرية:

- التزام الأخصائي بمبدأ السرية يتطلب منه حفظ ما يحصل عليه من بيانات ومعلومات خاصة بالعميل في طي الكتمان فلا يسمح لنفسه بإذاعتها أو لا يسمح لأحد بالاطلاع عليها
- يعد من أهم المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس العميل ولهذا يحرص الأخصائي على إبراز هذا المبدأ وتأكيداه أمام العميل وعلى الأخص في المقابلات الأولى.

6- العلاقة المهنية:

- تنشأ بين الأخصائي الاجتماعي وبين وحدات الخدمة التي يتعامل معها علاقات تتصل بالعمل سميته في الخدمة الاجتماعية بالعلاقة المهنية.
- تتميز العلاقة المهنية عن العلاقة الشخصية في:
 - 1- العلاقة المهنية وسيلة لغاية محددة هي مساعدة العميل وعلاج ما يعترضه من مواقف صعبة
 - العلاقة الشخصية غاية في ذاتها تشبع حاجات اجتماعية لدى الفرد.
 - 2- العلاقة المهنية موقوتة بوقت معين وتنتهي بانتهاء تقديم الخدمة باعتبارها الأصل في قيام هذه العلاقة
 - العلاقة الشخصية لا تنتهي بتاريخ معين وقد تدوم بدوام أطرافها وقد تستمر طوال الحياة.
 - 3- العلاقة المهنية تنسم بالموضوعية لارتباطها بحقائق ومهارات أكثر من ارتباطها بمشاعر ذاتية
 - العلاقة الشخصية الاعتبارية الذاتية فيها ركنا مهما من أركان العلاقة الشخصية.
 - ٥ - العلاقة المهنية لا تتأثر بمظاهر السلوك التي تصدر عن العميل خلال عملية الاحتكاك والتفاعل بين الأخصائي الاجتماعي والعميل لأن هذه المظاهر السلوكية في كثير من الأحيان تصدر تعبيراً عن الصعاب التي تعترض العميل أكثر منها موجهة نحو الأخصائي
 - العلاقة الشخصية تتأثر كثيراً بمظاهر السلوك التي يوجهها أحد أطراف هذه العلاقة نحو الطرف الآخر.

جدول مختصر من عمل الفيصلاوي

العلاقة الشخصية	العلاقة المهنية
غاية في ذاتها	وسيلة لغاية محددة
لا تنتهي بتاريخ معين وقد تدوم بدوام أطرافها	موقوتة بوقت معين وتنتهي بانتهاء تقديم الخدمة
الاعتبارات الذاتية فيها ركنا مهما	تنسم بالموضوعية أكثر من ارتباطها بمشاعر ذاتية
تتأثر كثيراً بمظاهر السلوك	لا تتأثر بمظاهر السلوك

انتهت المحاضرة

لا تنسوني من الدعاء لي ولوالدي

القطري