النقاط الأساسية:

- **مقدمة.**
- **شروط التعريف الجيد.**
- **التعريفات الأجنبية.**
- **التعريفات العربية.**
- **مبررات الاتفاق حول توحيد تعريف الخدمة الاجتماعية.**
- **خصائص الخدمة الاجتماعية.**

مقدمة:

يجب الإشارة إلى أنه من الصعوبة وضع تعريف شامل ودقيق للخدمة الاجتماعية. وقد يرجع هذا إلى حداثة الخدمة الاجتماعية وإلى تعدد المفاهيم التي ظهرت بهذا الشأن.

ولا غضاضة في هذا إذ أن الخدمة الاجتماعية شأنها شأن أي علم حديث يعتمد على اجتهادات الرواد الأوائل لصياغة الإطار المعرفي لهذا العلم وتوضيح مفهومه للعاملين والمشتغلين.

شروط التعريف الجيد:

يمكن إيجاز مجموعة من الشروط التي ينبغي توافرها في التعريف الجيد:

١- أن يكون التعريف قصيرا بحيث يتم التعبير عن أفكاره بأقل الكلمات.

٢- استخدام الكلمات السهلة الواضحة التي تخلو من الغموض والتعقيد.

٣- سلامة التركيب من الناحية اللغوية.

٤- الاهتمام بالمحتوى الذي يتضمنه الموضوع المراد تعريفه.

التعريفات الأجنبية:

تعريف هنسون (١٩٢٥):

يعرف هنسون الخدمة الاجتماعية بأنها نوع من الخدمة التي تعمل من جانب على مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني من مشكلات لتتمكن من الوصول إلى مرحلة سوية ملائمة، وتعمل من جانب آخر على أن تزيل بقدر الإمكان العوائق التي تعرقل الأفراد على أن يستثمروا أقصى قدراتهم.

تعريف ماكس سيبيورين (١٩٧٥)

الخدمة الاجتماعية طريقة مؤسسية لمساعدة الناس على تفادي المشكلات الاجتماعية، وتعمل على علاج المشكلات الاجتماعية من خلال تقوية وظائفهم الاجتماعية وتمارس من خلال مؤسسات لتقديم الخدمات الإنسانية، وهي فن تكتيكي وعملي تقوم بتقديم مهام يحتاج إليها المجتمع.

تعريف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين (١٩٥٦)

مهنة تخصصت في تيسير وتنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والنظم الاجتماعية، ومن ثم تقع مسئولية العمل الاجتماعي على هذه المهنة، تلك المسئولية التي تصدر عن وظيفتها في المجتمع ومن معارفها المهنية، ويعتبر الأخصائي الاجتماعي مسئولا بالدرجة الأولى عن الإدراك الواعي للظروف الاجتماعية السائدة بما في ذلك النظم الاجتماعية القائمة واحتياجات المجتمع وموارده الفعلية، والتوقعات المستقبلية وتوجيه نظر المسئولين من الهيئات الحكومية أو الأهلية أو قادة المجتمع حتى يتعاون المجتمع في تذليل الصعوبات القائمة أو استحداث خدمات جديدة تستجيب لاحتياجات الناس في المجتمع.

التعريفات العربية:

تعريف أحمد كمال أحمد (١٩٧٦):

طريقة علمية لمساعدة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاجها المجتمع لتحقيق رفاهية أفراده.

تعريف عبد المنعم شوقي:

نظام اجتماعي مرن يشترك بطرقه الأساسية مع بعض النظم الأخرى، ويقوم بالعمل فيه مهنيون متخصصون ويهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات إلى النمو والتكيف في المجتمع إذا فشلت في ذلك النظم الاجتماعية الأخرى، كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو والامتداد أو حتى تقابل حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة.

تعريف محمد شمس الدين أحمد:

الخدمة الاجتماعية علم وفن تقدم بواسطتها المساعدة لمن يجد صعوبة في التكيف ويحتاج إلى هذه المساعدة، كما أنها المساعدة التي يعطيها من هم في حالة تكيف اجتماعي سليم حتى لا يصبحوا في حالة سؤ تكيف وذلك بواسطة الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة اجتماعية لتنمية القيمة والرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات.

تعريف أحمد السنهوري:

الخدمة الاجتماعية قوة محركة تعمل بأسلوب متكامل يهتم بالفرد باعتباره الخلية أو النواة لهذا المجتمع كما يهتم بوحدات المجتمع في شكل الجماعات التي ينظمها المجتمع لتحقيق أغراضه في مسايرة التطور الاشتراكي إلى جانب تدعيم وتوجيه منظمات المجتمع والتنسيق بينها لتعمل في وحدة متكاملة.

مبررات الاتفاق حول توحيد تعريف الخدمة الاجتماعية:

١- كيف نختلف كمتخصصين في تحديد مفهوم الخدمة الاجتماعية إلى الآن ونحاول أن نقدمها كمهنة متميزة ونحقق لها مزيدا من الاعتراف المجتمعي.

٢- كيف نسعى إلى صياغة نماذج جديدة في الممارسة ومازلنا مختلفين حول المفهوم.

٣- أفرزت الممارسة اتجاهات حديثة لممارسة الخدمة الاجتماعية وما زال الجدل ثائرا حول المفهوم.

٤- الرصيد الهائل المتراكم والذي أعده أساتذتنا والرواد الأوائل يسمح بتحديدها كمهنة وتفرقتها عن غيرها من سائر المهن العاملة في مجال الرعاية الاجتماعية.

٥- ينبغي أن نقفل الباب وراء هذا الجدل الثائر وليكن بتحديد المقصود بالخدمة الاجتماعية من خلال خصائصها على أن تعتبر المحاولات السابقة الآن إحدى المراحل التطورية في حياة الخدمة الاجتماعية ولنبدأ عهدا جديدا لمناقشة قضايا أخرى تحتاج لجهد الكتاب والممارسين.

خصائص الخدمة الاجتماعية:

١- الخدمة الاجتماعية مهنة. ويشير مصطلح مهنة إلى أنها ذات نشاط متخصص يعتمد على مجموعة من المقومات (أهداف محددة – إطار من المعرفة العلمية – مهارات مهنية تطبيقية – قيم أخلاقية – مبادئ مهنية – ممارس مهني – مؤسسات لممارسة المهنة – التجديد والابتكار – العمل ألفريقي – اعتراف مجتمعي).

٢- للخدمة الاجتماعية ثلاث طرق أساسية (خدمة الفرد – خدمة الجماعة – تنظيم المجتمع) كما أن لها طرق مساعدة (التخطيط الاجتماعي – الإدارة الاجتماعية – البحث)

٣- لكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية مجموعة من الأساليب الفنية تستخدمها لإحداث التغيير المطلوب.

٤- تهدف الخدمة الاجتماعية إلى إحداث تغييرات مرغوبة في الأنساق التي تتعامل معها (الفرد – الجماعة – المجتمع) بقصد استثمار أقصى ما لديهم من قدرات وتوظيفها.

٥- تمارس الخدمة الاجتماعية من خلال مؤسسات عديدة بعضها أولية (حيث تكون الخدمة الاجتماعية هي الأساس في تقديم الخدمات) وبعضها ثانوية (حيث تهتم الخدمة الاجتماعية بمساعدة مهن أخرى لتحقيق أهدافها).

٦- تعمل الخدمة الاجتماعية في مجالات عديدة ومن المنتظر ظهور مجالات جديدة حيث أن كفاءة المهنة في المجالات السابقة يسمح باستيعابه في شتى مجالات الممارسة فضلا عن أنها وجدت للمساعدة مما لا يعوق من وجودها في أي مجال من المجالات.

٧- يقوم بممارسة هذه المهنة أخصائيون اجتماعيون معدون إعدادا عمليا وعلميا في معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية.

٨- مهنة متطورة تنتظر من ممارسيها والقائمين عليها المزيد من فرص التحسين.

٩- معترف بها مجتمعيا في صورة:

أ- اطراد إنشاء معاهد وكليات إعداد الأخصائيين.

ب- دورها الإيجابي في التدخل في شتى المجالات.

ج- تواجدها في جميع مؤسسات المجتمع بجميع صورها الأولية والثانوية.

د- تعاونها مع مختلف المهن في المجالات المختلفة.

النقاط الأساسية:

- **مقدمة.**
- **أهم مكونات فلسفة الخدمة الاجتماعية.**
- **فلسفة الخدمة الاجتماعية.**
- **العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعلوم الأخرى.**

مقدمة:

تعتمد فلسفة الخدمة الاجتماعية بشكل أولي على القيم المنبثقة من الرغبات المجتمعية المتنوعة. وفي هذا الجزء نركز على القيم التي تسعى الخدمة الاجتماعية إلى حمايتها وصيانتها كالقيم الروحية والإنسانية.

فلسفة الخدمة الاجتماعية تركز على الحقائق التي تعزز تحقيق الذات للفرد والأسرة والجماعات والمجتمعات، فهي بذلك تساعد على التمكن من حل المشكلات والمساهمة في الوقاية من المشكلات.

أهم مكونات فلسفة الخدمة الاجتماعية:

١- مفهوم النسبية:

والذي يعتبر مفتاحا لفهم طبيعة الإنسان واحتياجاته وعلاقة الخدمة الاجتماعية به.

٢- قيم الخدمة الاجتماعية ارتباطا بمفهوم النسبية:

فالخدمة الاجتماعية تعمل من أجل الدفاع عن القيم التالية:

- احترام الإنسان وكرامته.
- تقبل الاختلافات (الفروق الفردية).
- إشباع الاحتياجات الإنسانية.
- الحرية.
- حق تقرير المصير.
- المشاركة الاجتماعية.
- أهمية العمل واستثمار وقت الفراغ.

٣- النظريات الإنسانية الأساسية والتي تتناول الإنسان من كافة جوانبه وتقوم على الحقائق التالية:

- الإنسان بكل مظاهره هو جزء من الطبيعة.
- الإنسان كبقية المخلوقات يعتمد على نفسه ويحتاج الاعتماد على الآخرين وعلى الطبيعة.
- الإنسان قادر على مواجهة تحديات الحياة من خلال إشباع احتياجاته كذلك هو قادر على تنمية واستخدام قدراته استخداما كاملا.

- المعنى الروحي للحياة يضفيه عليه الإنسان.
- السعادة والإنجاز للشخص وللآخرين أحد الأهداف المهمة للحياة.
- معظم المواثيق وضعت من قبل الإنسان والقيم والأخلاقيات هي خبرات إنسانية.
- القيمة المثلى هي الوجود الإنساني فكل إنسان له قيمة متساوية مع الآخرين، فالقوانين والحكومات والمؤسسات الأخرى وجدت لخدمة الإنسان.

٤- البرجمية التي تحكم الجانب المهاري والقدرات بواسطة فعالية نتائجها، أي قد يصبح صحيحا وقابلا للفهم إذا أثبت أنه قابل للاستخدام الكامل وقليل الضرر عمليا. وبذا يمكن أن نستنتج:

- أن الإنسانية هي فلسفة وطريقة برجمية.
- فلسفة الخدمة الاجتماعية ليست علما لأنها تتعامل مع القضايا الفلسفية.
- لا نستطيع الاعتماد كليا على العلم ليعطينا المبادئ الضرورية لتطوير ديناميكية طرق الخدمة الاجتماعية.

العلم لا يستطيع إخبارنا عن كل ما نحتاج معرفته ولذلك ففلسفة الخدمة الاجتماعية تحاول التعامل مع بعض القضايا التي لا نستطيع تناولها بطريقة علمية اليوم. ومن هذه القضايا الفلسفية:

١- ما هو الإنسان؟

٢- ما هي المسئوليات التي يجب توجيهها نحو أنفسنا والطبيعة؟

٣- ما المقصود بأنواع الرغبات في الحياة؟

٤- ما المقصود بالمجتمع؟

فلسفة الخدمة الاجتماعية:

يرى البعض أن الفلسفة هي مجموعة من الحقائق وليست قيما إذ أن القيمة شئ نسبي ومتغير والحقيقة شيء ثابت والخدمة الاجتماعية كعلم ينبغي أن ترتكز على الثوابت. لذلك فإن فلسفة الخدمة الاجتماعية هي مجموعة الحقائق التي تعتمد عليها المهنة ويمكن أن نوردها فيما يلي:

١- الأفراد مختلفون في قدراتهم واستعداداتهم ومهاراتهم وهو ما جعل المهنة تعترف بالفروق الفردية.

٢- عملاء الخدمة الاجتماعية هم مصدر التغيير.

٣- تؤمن الخدمة الاجتماعية أن علاج المشكلات يعتمد على جانبين ذاتي وبيئي.

٤- الإيمان بكرامة الإنسان وأن كرامة الإنسان أهم من مساعدته.

٥- الاعتماد المتبادل بين جميع الأنساق التي تتعامل معها الخدمة الاجتماعية (الفرد – الجماعة – المجتمع).

٦- الخدمة الاجتماعية معروضة لا مفروضة باستثناء بعض الحالات(التخلف العقلي – المرضى النفسيون – المهملون – المضادون للمجتمع).

(العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعلوم الأخرى:)

العلوم النفسية:

يعتبر علم النفس من أول العلوم التي استندت إليها المهنة خاصة خدمة الفرد. واستفادت من النظريات النفسية في فهم سلوك الإنسان ودوافع السلوك ودراسة الشخصية والعمليات السيكولوجية. كما استفادت من علم النفس الاجتماعي في دراسة الصور المختلفة للتفاعل الاجتماعي وأمكن الاستفادة من الصحة النفسية في فهم الإنسان في الأزمات واستخدامه للحيل الدفاعية والتفرقة بين الشخصية السوية واللاسوية.

علم الاجتماع:

تهتم الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع بالحقائق الاجتماعية والظواهر والمشكلات والنسق الاجتماعي وفهم نسق العميل وفهم المجتمع لتوفير فرص المساعدة في حل المشكلات وتغيير المواقف لتحقيق أفضل تكيف ممكن. ولكن عالم الاجتماع التطبيقي يقف عند حد التوصية بالتغيير دون أن يقوم بنفسه بالتدخل، أما الأخصائي الاجتماعي فهو يقوم بالتدخل للتغيير بنفسه مستخدما ذاته المهنية ومهاراته الفنية في التأثير والاتصال.

العلوم السياسية:

حيث تزود الخدمة الاجتماعية بالمعلومات عن المؤسسات والمنظمات السياسية وتزودها بحقائق وبيانات عن الظواهر السياسية ويستفيد منها الأخصائي الاجتماعي في دراسة السلوك السياسي لصالح المجتمع.

الأنثروبولوجيا:

حيث تهتم بالإنسان بوصفه عضوا في المجتمع وتدرس الجوانب المختلفة في النسق والبناء الاجتماعي. وهذا يعتبر من اهتمامات الخدمة الاجتماعية حيث تهتم بدراسة الثقافة التي يعيش فيها المجتمع.

علم الاقتصاد:

تستفيد الخدمة الاجتماعية من علم الاقتصاد في معرفة القوانين الاقتصادية والعلاقة بين الظواهر الاقتصادية وفهم العمليات الاقتصادية والتعرف على المشكلات الاقتصادية حتى تتمكن من مواجهة الآثار الناتجة السلبية والمساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي ودعم الاتجاهات الإيجابية للتقدم الاقتصادي.

العلوم الصحية والطبية:

حيث تستفيد بعملها في المجال الطبي وفي عملها في مجال رعاية المعاقين فهي بحاجة إلى فهم ودراسة بعض الأمراض والتفاعل بين الصحة والبيئة الاجتماعية وعلم التغذية لمعرفة العوامل الاجتماعية المسببة للأمراض والتي لها تأثير سلبي عليها والمساهمة في تنمية الوعي الصحي والاجتماعي في المجتمع.

التشريعات:

التشريعات عبارة عن قيود يلتزم بها الأفراد والمجتمع لحمايتهم من التفكك وهي نوعان: تشريعات دينية وتشريعات وضعية يسنها المجتمع ويلتزم بها الأفراد مثل قوانين العمل والتأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي. وتفيد الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع المشكلات المختلفة التي تخص الأسرة والأحداث وحالات العجز والشيخوخة، وتجعله ملما بها ولابد من الرجوع إليها لارتباطها بنسق التعامل في مجالات الممارسة المهنية.

علم الإحصاء:

تستفيد الخدمة الاجتماعية من عمليات الجمع والتحليل وتفسير البيانات التي يقوم بها مهنيون في أبحاثهم العلمية للتعرف على الإمكانيات وتقويم فعالية الخدمات لاختبار النماذج المهنية المختلفة.

علوم الكمبيوتر ونظم المعلومات:

يستخدم الحاسب الآلي في المجالات الاجتماعية والتعليمية ويقوم بتخزين المعلومات وتحليلها وتقويم البرامج وفي العرض والشرح والتقارير. والأخصائي الاجتماعي يقوم بتسجيل إنجازاته والخدمات والملاحظات المهنية حيث تساعده في تغطية مجالات العمل.