

النقاط الأساسية:

• 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:

يعتبر 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 بالمميزات المهنية التالية:

١ - أن يزود بالمعلومات الكافية عن الأفراد والجماعات والمجتمعات التي يعمل معها.

٢ - أن يزود بالمهارات للعمل الاجتماعي، وما تتطلبه تلك المهارات من إدراك وتطبيق لمبادئها وأساليبها.

٣ - 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.

٤ - 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: الدراسة النظرية والتدريب الميداني والممارسة الفعلية بعد التخرج في مراكز التعليم المختلفة.

ثالثاً: الخدمة

يقصد بالخدمة الخطوات المهنية التي تتم أثناء تقديم مساعدات موجهة للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات. وتشتمل هذه الخطوات على الدراسة والتشخيص والعلاج.

وتعتمد هذه الخطوات على مبادئ أساسية للعمل التطبيقي الذي يساعد الفرد على مواجهة مشكلاته، والجماعة على النهوض بقدرات أعضائها ومهاراتهم واجتمع على الموازنة بين احتياجاته وموارده.

رابعاً: المؤسسة الاجتماعية

تعتبر 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.

وتعمل المؤسسة الاجتماعية في إطار القيم والمستويات الاجتماعية السائدة في المجتمع وتستمد فلسفتها منها وتعمل على النهوض بها كما ترتبط باحتياجات المجتمع باعتبار أنها الوسيلة لتحقيق مطالبه. ولا تهدف المؤسسة الاجتماعية لتحقيق كسب مادي حيث إنها تعتمد في وجودها ودعمها على 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 والمواقف 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 تغير 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 دائماً بسياج دفاعي فيظهر غير ما يطن بغرض إظهار نفسه وتوضيح تصرفاته بشكل يرضي المجتمع. للإنسان قدرة على التكيف مع الظروف المحيطة دون مساعدة خارجية في أغلب الأحيان.
- ٨- إن للإنسان قدرة على إحداث تغيرات في نفسه كما في مجتمعه أيضاً.
- 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 غالباً.

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

١- المساعدات الذاتية:

وجد أن تقديم المساعدة لذوي الحاجة أو تقديم الحلول الجاهزة لمشكلات الناس دون أي جهد منهم للتعاون في إشباع الحاجات أو علاج المشاكل كان في معظم الأحيان من العوامل التي أدت إلى استمرار المشاكل. وعلى ذلك أصبحت النظرة إلى العميل تتمثل في أنه عنصر أساسي من عناصر التغيير مما يتطلب مشاركته مشاركة تتفق مع قدراته واستعداداته. والمساعدة الذاتية يقصد بها مساعدة الفرد لنفسه وكذلك مساعدة الجماعة لنفسها ومساعدة المجتمع لنفسه.

٢- التقبل:

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

٣- حق تقرير المصير:

يقوم هذا المبدأ على الاعتراف بحق الإنسان في أن يحدد الحياة التي يختارها لنفسه وأن يتجه بحياته الوجهة التي يرغبها بإرادته والتي تتسجم مع قيمه ومعتقداته. ولا 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.

٤- المشاركة:

ويعني 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. فالعميل لابد أن يسهم بدور فعال في الخدمة ويتحمل النصيب الأكبر في المسؤولية ولا يلقي العبء الأكبر على الأخصائي.

٥- 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. ويعد من أهم المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس العميل ولهذا يحرص الأخصائي على إبراز هذا المبدأ وتأكيد أمام العميل وعلى الأخص في المقابلات الأولى.

٦- العلاقة المهنية:

تنشأ بين الأخصائي الاجتماعي وبين وحدات الخدمة التي يتعامل معها علاقات تتصل بالعمل سميت في الخدمة الاجتماعية بالعلاقة المهنية. وتتميز العلاقة

المهنية عن العلاقة الشخصية في:

١- العلاقة المهنية وسيلة لغاية محددة هي مساعدة العميل وعلاج ما يعترضه من مواقف صعبة بينما العلاقة الشخصية تعتبر غاية في ذاتها تشبع حاجات اجتماعية لدى الفرد.

٢- العلاقة المهنية موقوتة بوقت معين وتنتهي بانتهاء تقديم الخدمة باعتبارها الأصل في قيام هذه العلاقة بينما العلاقة الشخصية لا تنتهي بتاريخ معين وقد تدوم بدوام أطرافها وقد تستمر طوال الحياة.

٣- تتسم العلاقة المهنية بالموضوعية لارتباطها بحقائق ومهارات أكثر من ارتباطها بمشاعر ذاتية، بخلاف العلاقة الشخصية التي تكون فيها الاعتبارات الذاتية ركنا مهما من أركان العلاقة الشخصية.

٤- لا تتأثر العلاقة المهنية 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، بعكس العلاقة الشخصية التي كثيرا مظاهر السلوك التي يوجهها أحد أطراف هذه العلاقة نحو الطرف الآخر

النقاط الأساسية:

- مقدمة.

- بعض محاولات تحديد المقومات المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية.

- المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية.

مقدمة:

المهنة هي امتهان فرد أو أفراد لأداء نشاط معين لا يمارسه إلا من يملكون مهارات خاصة أعدوا خصيصاً لممارستها، فهي من ثم تخصص دقيق متميز عرف بحكم قاعدة تقسيم العمل ضماناً لحسن الأداء وتجنب مخاطر الخطأ والارتجال، ومن ثم كان لكل مهنة استعدادات خاصة يتعين توافرها ومعارف يتعين اكتسابها، وتدريب متميز يتعين اكتسابه بالتعليم والممارسة، بل استحدثت في السنوات الأخيرة ما يسمى بقانون ممارسة المهنة والذي يعرض أي ممارس غير متخصص للعقوبة والجزاء.

بعض محاولات تحديد المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية:

من المعروف أن البدايات الأولى لنشأة مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة عاصرت محاولات أولية لتحويل الممارسة من التطوع إلى المهنية بتخصيص جهود معينة وأفراد متخصصين لتقديمها وظهرت في هذا الصدد محاولات تحدد المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية منها: محاولة (إبراهيم فلكسندر) ١٩١٥، ومحاولة (أرنست جرينوود) ١٩٥٧، ومحاولة (تزيوبي) ١٩٦٤، ومحاولة عبد الحليم رضا ١٩٨٨، ومحاولة علي الدين السيد ١٩٩٦.

- المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية:

أهداف اجتماعية تسعى المهنة لتحقيقها.

• القاعدة العلمية.

• المهارات والقدرة على التطبيق.

• القيم والمعايير الأخلاقية.

• إعداد المشتغلين بالمهنة.

• مؤسسات الممارسة.

• الاعتراف المجتمعي والمكانة الاجتماعية للمهنة.

١- أهداف اجتماعية تسعى المهنة لتحقيقها:

تنشأ كل مهنة استجابة لاحتياجات مجتمعية، ولذلك فلا بد أن يكون لكل مهنة أهداف أو وظائف محددة تنشأ المهنة لتؤديها للمجتمع، ومن المفترض أن تكتسب المهنة أهمية متزايدة انعكاساً لأهمية الوظائف أو الأهداف التي تؤديها للمجتمع وبقدر فاعليتها في القيام بأهدافها المجتمعية. وبوجه عام يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية تسعى إلى تحقيق أهداف وقائية وعلاجية وتنموية ويسعى الأخصائيون الاجتماعيون خلال ممارستهم لتحقيق هذه الأهداف

٢- القاعدة العلمية:

تنمو أي مهنة بارتقاء معارفها وأساسها النظري الذي يساعدها على فهم الواقع والقدرة على التعامل معه وتفسير العلاقات بين الظواهر المختلفة التي تهم بها تلك المهنة.

ويقصد بالقاعدة العلمية ألوان المعرفة النظرية التي تبنى عليها الممارسة المهنية أو الأساس العلمي الموضوعي لممارسة الخدمة الاجتماعية والذي يحتوي على النظريات العلمية والنماذج العلمية والمداخل النظرية التي توجه مسار التدخل المهني بعيداً عن العشوائية والارتجال.

وتتمثل المصادر الرئيسية للقاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية في المصادر التالية:

- ١- قاعدة علمية توفيقية مستقاة من علوم أخرى صالحة للاستخدام.
 - ٢- قاعدة علمية خاصة بالخدمة الاجتماعية مكونة من نتائج البحوث العملية التي أجريت لتحسين أداء المهنة لوظائفها في مجالات الممارسة المتعددة للمهنة.
 - ٣- معلومات ناتجة من خبرات ميدانية ذات تعميمات واسعة ومقبولة مهنيًا، وهي أضعف حلقات القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية.
- ### **٣- المهارات والقدرة على التطبيق:**
- يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية تعتبر فناً فهي تعتمد على حقائق العلوم الاجتماعية ثم المهارة في تطبيق واستخدام تلك الحقائق في التطبيق العملي لممارسة المهنة.
- وتعرف المهارة على أنها قدرة الأخصائي على التأثير لتعديل سلوك أو مساعدة الأفراد في المواقف الصعبة، وتتضمن استخدامه لمختلف المعارف والخبرات أثناء العمل المهني. أو أنها القدرة على استخدام المعلومات بفاعلية والتنفيذ والإنجاز بسهولة ويسر.

وتتوقف قدرة ممارسة الأخصائي للمهارات المهنية على مدى تدريبه لاكتساب تلك المهارة ومما يساعد على اكتساب المهارات المهنية:

- ١- الممارسة والتكرار.
 - ٢- الفهم وإدراك العلاقات والنتائج.
 - ٣- التوجيه. ٤- القدوة الحسنة. ٥- التشجيع.
- وقد تعددت وجهات النظر حول طبيعة المهارات المهنية التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي على أساس التركيز على طريقة معينة أو على أساس مدخل تكاملي لتدخل الأخصائي في المواقف المختلفة.
- ### **٤- القيم والمعايير الأخلاقية:**

- القيم وثيقة الصلة بالنشاط المهني في أي مجتمع من المجتمعات وهي وثيقة الصلة بالخدمة الاجتماعية بصفة خاصة. وهناك أربع قيم يشترك فيها الأخصائيون الاجتماعيون وترتبط بوظيفة الخدمة الاجتماعية وهي:
- ١- ينبغي أن يحظى الناس بالموارد المطلوبة لسد احتياجات البشر الأساسية وبالفرص الملائمة للتعرف على إمكاناتهم خلال سنوات حياتهم.
 - ٢- كل إنسان له فريته وله قيمته ولذلك ينبغي لتفاعل الأفراد واستفادتهم من الموارد أن يزيد من احترامهم ومن شعورهم بذاتهم.
 - ٣- يملك الناس حق الحرية ولذلك ينبغي لتفاعلهم واستفادتهم من الموارد العمل على تعزيز استقلاليتهم وتقييمهم لذاتهم.
 - ٤- أن تحقيق القيم ينبغي أن يكون مسئولية مشتركة بين الأفراد والمجتمع، ففي حين يؤمن المجتمع الأوضاع الملائمة للأفراد ويوفر الفرص لهم يتولى الأفراد المشاركة الفعالة في هذه العملية.
- ### **٥- إعداد المشتغلين بالمهنة:**

تتضمن عملية الإعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية المحاور التالية:

١- الاستعداد المهني والشخصي:

وينم التحقق من ذلك باختيار الطلاب الصالحين لممارسة المهنة من خلال إجراء الاختبارات الشخصية والمقابلات قبل الالتحاق بدراسة الخدمة الاجتماعية للتحقق من توفر مجموعة الخصائص والمقومات الشخصية التي ترتبط بقدرة الأخصائي الاجتماعي على ممارسة عمله بنجاح.

٢- التعليم النظري:

ويتحقق من خلال تزويد طالب الخدمة الاجتماعية ببناء معرفي متكامل حول المهنة ينقسم إلى مجموعتين من المواد هي: مجموعة المواد المهنية، وهي التي ترتبط بالخدمة الاجتماعية وطرقها المختلفة. ومجموعة المواد التأسيسية، التي تتضمن مجموعة المواد النفسية والسوسولوجية والاقتصادية والتشريعية ومجموعة المواد العامة، وتشمل العلوم السياسية ووسائل الاتصال والرياضة والإحصاء ونظم المعلومات والإحصاء الاجتماعي.. الخ.

٣- التدريب الميداني:

يعرف التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية على أنه تدريب الطلاب في المؤسسات الاجتماعية لتأهيلهم لممارسة المهنة من خلال اكتسابهم المهارات اللازمة للأخصائي الاجتماعي والتزود بالمعلومات والمعارف المهنية. أو أنه العملية التي تتم من خلال الممارسة الميدانية وتستخدم فيها أسس متعددة مستهدفة مساعدة الطالب على استيعاب المعارف وتزويده بالخبرات الميدانية وإكسابه المهارات الفنية وتعديل سمات شخصيته بما يؤدي إلى نموه عن طريق ربط النظرية بالتطبيق من خلال الالتزام بمنهج يطبق في مؤسسات وبإشراف مهني.

٦- مؤسسات الممارسة:

تمثل المؤسسات الاجتماعية المجال الرئيسي لممارسة الخدمة الاجتماعية وتكامل بنائها المهني، حيث تمثل فاعليتها خاصة وأن الخدمة الاجتماعية مهنة تطبيقية ومهنة ممارسة وبدون هذه الممارسة فلن يكون لهذه المهنة وجود فعلي في المجتمع. وتعرف المؤسسة الاجتماعية بأنها بناء من الأفراد المتفاعلين معا لتحقيق أهداف مشتركة.

ومن أهم خصائص المؤسسات الاجتماعية التي تمارس من خلالها الخدمة الاجتماعية:

- ١- أن لها هدفا أو مهمة أساسية هي إنتاج خدمات من أجل الناس تعبيرا واقعيا عن التكافل الاجتماعي والمسؤولية المتبادلة بين كل من الفرد والمجتمع.
- ٢- لها جهاز إداري متكامل يقوم فيه الأخصائي الاجتماعي بدور لممارسة التدخل المهني.

٧- الاعتراف المجتمعي والمكانة الاجتماعية للمهنة:

ويعني الاعتراف المجتمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية الإيمان الكامل بضرورة ممارسة هذه المهنة في المجتمع، وهذا الاعتراف هو الذي يترتب عليه إمداد المهنة بالموارد والتدعيم اللازم للممارسة حيث تقوم بتقديم خدمات لها أهميتها لمساعدة النظم الاجتماعية في المجتمع. وقد ساعد ذلك على وجود علاقة بين الخدمة الاجتماعية والنظم الاجتماعية في المجتمع نظرا لأهمية الدور الذي تؤديه. وقد أصبحت النظرة للخدمة الاجتماعية أكثر تقديرا عن ذي قبل كما حظيت بالاعتراف المجتمعي وبمكانة مرموقة بين المهن الأخرى.

ومن أهم سمات ومؤشرات هذا الاعتراف المجتمعي:

- ١- زيادة الاهتمام بإنشاء المزيد من كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية لتخريج الأخصائيين الاجتماعيين.
- ٢- الاستعانة بالأخصائيين الاجتماعيين في كافة الهيئات الحكومية والأهلية العاملة في مختلف مجالات الرعاية الاجتماعية كأحد أعضاء فريق العمل في تلك الهيئات لتحقيق أهدافها، وزيادة الاحتياج للممارس المهني في الخدمة الاجتماعية في شتى المجالات.
- ٣- ظهور التنظيمات الرسمية التي تضم الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية.
- ٤- عقد المؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بالمهنة.
- ٥- تجريم المجتمع وتأكيد على عدم شرعية ممارسة المهنة لغير المتخصصين فيها على أن تقتصر ممارسة المهنة على خريجي المعاهد والكليات المعترف بها لإعداد خريجي الخدمة الاجتماعية.

النقاط الأساسية:

- مفهوم طريقة خدمة الفرد.
- خصائص خدمة الفرد.
- أهداف طريقة خدمة الفرد.
- عناصر خدمة الفرد.
- مبادئ طريقة خدمة الفرد.
- عمليات خدمة الفرد.

مفهوم طريقة خدمة الفرد:

خدمة الفرد طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تستخدم لمساعدة الفرد بقصد إحداث التوافق بينه وبين بيئته الاجتماعية. ونعني بالتوافق هنا هو درجة مناسبة من إشباع الحاجات الإنسانية يرضى عنها الفرد بحيث يتحقق التكامل في شخصيته في حالة تكيفه مع نفسه ومع أسرته ومع عمله ومن هنا يستطيع أن يؤدي واجباته مع أسرته وفي عمله وبيئته الاجتماعية فعادة الفرد تكمن في صحته النفسية وسلامتها.

وهي طريقة وعملية لمساعدة الأفراد والأسر على إشباع احتياجاتهم والتغلب على مشكلاتهم وتنمية قدراتهم إلى أقصى درجة ممكنة باستخدام التدخل المهني لتحسين القدرات الفردية وتحقيق التوافق الاجتماعي مع عناصر البيئة الاجتماعية في حدود ثقافة المجتمع وفلسفته.

خصائص خدمة الفرد:

- أحد طرق الخدمة الاجتماعية تتعامل مع الفرد في المواقف المختلفة وتهدف إلى مساعدة الفرد والأسرة على مواجهة هذه المواقف.
- عملية تتطلب مجموعة من الإجراءات مسلسلة تبدأ منذ استقبال العميل ثم الدراسة والتشخيص والتدخل المهني.
- تستند على مجموعة من الأسس العلمية المستمدة من العلوم الإنسانية والاجتماعية والممارسات الميدانية وتجارب الرواد.
- تسعى إلى تحقيق أهداف وقائية وعلاجية وتنموية، فهي تسعى إلى تعديل سلوك الأفراد واتجاهاتهم.
- لخدمة الفرد مجموعة من القيم الإنسانية أهمها قيمة الإنسان وفرديته وحقه في حياة كريمة.
- تؤمن خدمة الفرد بمسئوليتها في التدخل المهني مع العملاء عند الضرورة لمساعدتهم على تخطي العقبات.
- تستند في تعاملها مع العملاء على المهارة في الأداء القائم على أساس الاستعداد للعمل والتعلم والتدريب لاكتساب الخبرات والمهارات التي تحقق عملية المساعدة.
- تمارس بواسطة أخصائيين مدربين لديهم الاستعداد لتقديم عملية المساعدة للأفراد وأسرتهم بما لديهم من علم وما اكتسبوه من مهارة.
- طبيعة المؤسسة وفلسفتها هي التي تحدد اتجاه ونوعية المساعدة للعملاء ومن ثم هناك مستويات للمساعدة تختلف من مؤسسة لأخرى.

أهداف طريقة خدمة الفرد:

الهدف العام:

يتمثل في مساعدة الأفراد على التغلب على العقبات والمشكلات التي تواجههم من خلال تنمية قدراتهم كي يتمكنوا من أداء مسؤولياتهم ومن ثم يتحقق لهم أكبر قدر من السعادة والرضا.

الأهداف الفرعية:

هناك خمسة مستويات من خلالها تتحقق الأهداف الوقائية والعلاجية والإنمائية لطريقة خدمة الفرد، هي:

- ١- المستوى المثالي: إحداث تعديل كلي في شخصية العميل وظروفه البيئية.
- ٢- المستوى الواقعي: تعديل نسبي في كل من شخصية العميل وظروفه البيئية.
- ٣- العلاج الذاتي: تعديل كلي أو نسبي في شخصية العميل أكثر من الظروف البيئية.
- ٤- العلاج البيئي: تعديل كلي أو نسبي للظروف البيئية أكثر من التعديل في شخصية العميل.
- ٥- تجميد الموقف: وهو مستوى سلبي ونلجأ إليه في بعض الحالات لتجنب المزيد من التدهور.

عناصر خدمة الفرد:

١- العميل:

يطلق لفظ العميل على المتقدم لطلب المساعدة سواء كان فرداً أو أسرة. وهو إنسان واجهته حالة من عدم التوافق مع الظروف المحيطة به أو حالة من الاضطراب في جوانب شخصيته مما أدى إلى الإحساس بالعجز الأمر الذي دفعه إلى طلب المساعدة.

٢- الموقف الإشكالي (المشكلة):

هي موقف متأزم يواجهه الفرد ويعجز بقدراته الذاتية عن مواجهته، فالمشكلة الفردية تظهر نتيجة لتفاعل الفرد مع ظروفه المحيطة به، ومن ثم لا بد من التعرف على أبعاد الشخصية كمدخل لفهم المشكلة أو الموقف الإشكالي. ويمكن تصنيف هذه المشكلات إلى:

- عوامل ذاتية تشمل العوامل الوراثية والعقلية والجسمية.
- الظروف والعوامل البيئية وتشمل البيئة الأسرية، الاقتصادية، القيم والتقاليد السائدة، العلاقات بالبيئة الخارجية.

٣- الأخصائي الاجتماعي:

أخصائي خدمة الفرد هو الممارس المهني لمهنة الخدمة الاجتماعية. وتتطلب هذه الممارسة مجموعة من السمات والخصائص الواجب توافرها في شخصيته سواء من حيث الإعداد المهني أو الاستعداد الشخصي.

٤- المؤسسة:

هي الهيئة أو المنظمة التي وجدت في المجتمع تعبيراً عن حاجات أفرادها. وتصنف المؤسسات إلى مؤسسات أولية متخصصة أساساً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية مثل مكاتب الضمان الاجتماعي ومؤسسات ثانوية وهي تلك المؤسسات التي لم تنشأ خصيصاً لممارسة المهنة ولكن ممارسة الخدمة الاجتماعية بما تعد جانباً من نشاطها مثل المدارس والمستشفيات والمصانع وغيرها.

٥- عملية المساعدة:

تشمل عملية المساعدة مجموعة من الخطوات المتتابعة التي يقوم بها أخصائي خدمة الفرد مع العملاء بالاعتماد على مبادئ وعمليات الطريقة وكيفية تتم عملية المساعدة بفاعلية لا بد أن تعتمد على قدر كاف من المعلومات فهي المقياس الحقيقي لنجاح طريقة خدمة الفرد.

مبادئ طريقة خدمة الفرد:

١- مبدأ التقبل:

يعرف التقبل بأنه إظهار مشاعر الود والارتياح إلى ملاقة العميل في موقع العمل المهني ويقوم أساساً على احترام العميل وأدميته وكرامته حيث تعتمد فلسفة التقبل على الإيمان بالفروق الفردية حيث أن لكل إنسان قدراته الخاصة وخصائصه، فعلى الأخصائي تقبل العميل كما هو كائن وليس كما يجب أن يكون من وجهة نظر الأخصائي.

٢- مبدأ السرية:

السرية هي صيانة مقصودة لأسرار العملاء وتجنب إذاعتها وانتشارها بين عامة الناس، وتعتمد فلسفة السرية على أن الطبيعة البشرية تحرص دائما على إخفاء نواحي النقص من الغير. وعلى الأخصائي أن يطمئن عملائه إلى سرية المعلومات التي يحصل عليها وألا يتحدث مع العميل عن أسرار غيره من العملاء وكذلك ألا يأخذ من العميل بيانات ومعلومات إلى بالقدر الذي يلزم لفهم المشكلة.

٣- مبدأ حق تقرير المصير:

ويعني منح العميل ذو الأهلية حق التصرف الحر في شؤونه داخل نطاق المؤسسة وخارجها في حدود القوانين والنظم المعمول بها وهي حرية مقيدة تمنح للعملاء بدرجات تتفق مع طبيعة مشكلاتهم وأنماط شخصياتهم ولكن يستثنى من تطبيق هذا المبدأ بعض الفئات التي تعجز عن اتخاذ القرار المناسب مثل المرضى العقليين وضعاف العقول والأطفال عديمي الأهلية والأطفال صغار السن والأحداث المنحرفين وحالات الإدمان الشديد.

٤- مبدأ العلاقة المهنية:

العلاقة المهنية هي حالة من الارتباط العاطفي العقلي الهادف تتفاعل خلالها مشاعر وأفكار العميل والأخصائي خلال عملية المساعدة. وهي علاقة مؤقتة تنتهي بانتهاء المساعدة كما أنها مؤسسية حيث يتعامل الأخصائي مع العملاء بالقدر الذي تتطلبه مصلحة العمل، وتهدف إلى توفير المناخ الملائم لإتمام عملية المساعدة.

عمليات خدمة الفرد:

أولاً- الدراسة الاجتماعية:

الدراسة الاجتماعية هي عملية مشتركة تهدف إلى وضع كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل على علاقة إيجابية بحقائق الموقف الإشكالي بهدف تشخيص المشكلة ووضع خطة العلاج. كما أن للدراسة مصادرها أو منابعها التي نحصل منها على حقائق المشكلة وهي العميل والأسرة والمدرسة والأصدقاء والمستندات وغيرهم.

ثانياً- التشخيص:

يقصد بالتشخيص تحديد طبيعة مشكلة العميل والوصول إلى تفسير أسبابها بهدف نجاح الخطة العلاجية. وهذا يعني أن التشخيص عملية عقلية يشترك فيها كل من الأخصائي والعميل بعد استيفاء قدر كبير من عملية دراسة المشكلة وذلك لتحديد طبيعة المشكلة وتحليل العوامل المسببة لها سواء الذاتية أو البيئية تحليلا عمليا ومنطقيا.

ثالثاً- العلاج:

العلاج في خدمة الفرد هو التأثير الإيجابي في شخصية العميل أو ظروفه المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظيفته الاجتماعية ولتحقيق أفضل استقرار ممكن لأوضاعه الاجتماعية في حدود إمكانيات المؤسسة. وللعلاج شقان أحدهما ذاتي والثاني بيئي