

المحاضرة الأولى.

ماهية الخدمة الاجتماعية :

- أولاً : البناء التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية .
ثانياً : تعريف الخدمة الاجتماعية .

أولاً : المتغيرات المصاحبة لنشأة الخدمة الاجتماعية :

- ١ / الثورة الصناعية .
- ٢ / الثورة الحضرية .
- ٣ / الثورة الفرنسية .
- ٤ / الدراونية الاجتماعية .
- ٥ / لمالتسيه والنظرة التشاؤمية .
- ٦ / بدء الأخذ بالاتجاه العلمي .
- ٧ / زيادة المشكلات الاجتماعية .
- ٨ / حركة جميعه تنظيم الإنسان .

ثانياً : تعريف الخدمة الاجتماعية :

- ١ / شروط التعريف :

* شروط شكلية

- أ - الوضوح ب - الدقة ج - الإيجاز د - سلامة اللغة

* شروط موضوعية :

- أ - أن يعرف ما يدعي تعريفه
- ب - ألا يكون متناقضاً مع نفسه
- ج - ألا يعرف الظاهرة تعريفاً سلبياً
- د - أن يكون جامعاً مانعاً .
- هـ - أن يتضمن الأبعاد الخمسة للظاهرة التي يحاول تعريفها وهي :
الماهية ، العلية ، الكيفية ، الإطار الزمني ، الإطار المكاني)

٢ / صعوبة وضع تعريف للخدمة الاجتماعية .

٣ / نماذج لتعريفات الخدمة الاجتماعية .

المحاضرة الثانية

تابع: ماهية الخدمة الاجتماعية .

ثالثاً : مبادئ الخدمة الاجتماعية .

رابعاً : أهداف الخدمة الاجتماعية .

ثالثاً : مبادئ الخدمة الاجتماعية .

- مقدمة

- ١/ مبدأ التقبل .
- ٢/ مبدأ السرية .
- ٣/ مبدأ حق تقرير المصير .
- ٣/ مبدأ العلاقة المهنية .
- ٥/ مبدأ التقويم الذاتي .
- ٦/ مبدأ الدراسة العلمية .
- ٧/ حقائق تتعلق بمبادئ الخدمة .

رابعاً : أهداف الخدمة الاجتماعية .

- ١/ مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم .
- ٢/ إحداث التغيير في النظم الاجتماعية القديمة .
- ٣/ غرس القيم الاجتماعية في الأفراد .
- ٤/ زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع .
- ٥/ تجنب المجتمع لأعباء اقتصادية مستقبلية .
- ٦/ الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية .
- ٧/ المساهمة في تنمية الموارد البشرية .
- ٨/ تدعيم التكافل والتضامن الاجتماعي .

تلخيص المحاضرة الثالثة : ماهية الخدمة الاجتماعية..

**ابعاد وعناصر الممارسة المهنية..

****الممارس المهني للخدمة الاجتماعية..**

****إبعاد وعناصر الممارسة المهنية:-**

١- القيم

٢- الأغراض

٣- المعارف

٤- الطرق المنهجية للممارسة

٥- التصديق والاعتراف بالمنهجية..

المقدمة:-

العناصر الخاصة بالممارسة المهنية تحضى بشبه اجماع من حيث الابعاد..

سؤال / لماذا هذه العناصر غير ثابتة ؟!

١/ لان هذه العناصر غير نهائية بمعنى ان يستطيع أي متخصص في هذه الخدمة الاجتماعية أن يدير هذه العناصر..

(ملاحظه) --> (لأن هذه العناصر تتأثر بحاجتين وهما:-)

١-ظروف المجتمع

٢-التطور او الايطار الاديلوجي للمجتمع

٣-تطور المهنية الاجتماعية

****ظروف المجتمع:-** قد تكون ظروف اقتصادية او اجتماعية او سياسيه

-التطور او الايطار الاديلوجي :- ويقصد بكلمة الاديلوجيا/هي مجموعه من القيم والعناصر التي تسيطر على المجتمع وتوجهه وهي الايطار التي تتحرك فيه

/٣تطور المهنة الاجتماعية:-

حصل فيها نوع من التطور مثل التطور في الولايات المتحدة الامريكه ،

ويختلف التطور من مكان لـ اخر مثل (اختلاف التطور باليمن عنه بالسعوديه)

-١ القيم:-

القيمه>--شيء مفضل عند الانسان او مجموعه من المعتقدات التي تؤمن بها الخدمة الاجتماعية

●المعتقداتالتي تؤمن بها الخدمة الاجتماعية ؟!

١-تعتمد على كرامة الفرد بالنظر الى كرامة الانسان كإنسان له كيانه ويحب ان يؤمن فيها من يعمل بالخدمة الاجتماعية

٢-ضرورة العمل على توفير حياة كريمه لـ افراد المجتمع

٣-حق الانسان في المجتمع ان يحيي حياة كريمه

الاغراض:- معنى كلمة غرض / ذكرنا بعض العلماء ان الهدف الى حدأ كبير يميل للجانب الغرضي او الغرض يميل الى الجانب العملي..

الممارسة المهنية) هذه الاغراض تتمثل على تقوية الخدمة الاجتماعي او الرعايه الاجتماعية للمجتمع لماذا ؟)

لان كلما تقدم المجتمع كلما زادت الحاجة الى اشباع الاحتياجات الاجتماعية لافراد هذا المجتمع..

●مقارنه بين السعوديهومصر --> مستوى ممتاز للتقدم الاجتماعي

●اما في امريكا --> مستوى التقدم يتدنى الى اقصى حد..

سؤال/ الرعايه الاجتماعية تشمل ماذا ؟!

١-حق التعدين

٢-حق الولاة

٣-توفير السكن

٤-توفير العمل

****المعارف:-القاعده المعرفيه :-** هي العلم أي معرفه نظريه يحصل عليها ممارس الخدمة الاجتماعية وتندرج

تحت مسمى (المعرفة) .. كلما كان اخصائي الاجتماعي لديه قدر كبير من المعرفة النظرية كلما كان ذاك

مفيداً بما يتعلق بممارسة هذا العمل..

****الطرق المنهجية للممارسه ؟!**

معناه / ان ممارسة الخدمة الاجتماعية لاتتم عن طريقه عشوائيه وانما تتم بوفق مجموعه من الاسس المنهجية التي ينبغي ان نعتد عليها

****من هذه الاسس المنهجية ؟!**

- ١- طريقة التعامل من فرد لـ اخر تختلف من فرد لـ اخر ومن جماعه اخرى..
- ٢- يجب النظر الى الفرد والمجتمع والجماعه باان مالاينطبق على الجماعه لاينطبق على الفرد ومالاينطبق على الفرد لاينطبق على الفرد الآخر..

تحصل اخطاء في هذه الدول الاجنبيه ؟!

مثلاً : في امريكا عملت على تطبيق نظام معين في حل مشكلة معينه وقاموا بتنفيذ هذا العمل ولاكن فشل

ونجح بالمملكه العربيه السعوديه لماذا ؟

بسبب اختلاف ظروف المجتمع وظروف الافراد / لان المجتمع الاوروبي لاينسجم مع المجتمع السعودي او المصري

****التصديق او الاعتراف المجتمعي!!**

ان مهنة الخدمة الاجتماعية يجب ان يعترف بها المجتمع وكلما زاد اعتراف وتقدير واحترام المجتمع بالمهنة الاجتماعية كلما ادى الى ظهور اخصائيين اجتماعيين مدربين..
يعني ان الاخصائي الاجتماعي في اوربا :- له رايه وكلمته ونظراته وهو ممثل القاضي وعلاقته علاقته طرديه بمعنى / انكلما زاد اعتراف وتقدير المجتمع لمهنة الخدمة الاجتماعية كلما مارسها الاخصائي الاجتماعي بطريقه مهنيه مدربه على اسس ثابتة..

٦/ الممارس المهني للخدمة الاجتماعية:-

مقدمه :- ان يمارس الخدمة الاجتماعية ويتم اعداده بثلاث طرق وهي:-

- ١- طريقة العمل الميداني
- ٢- الاعداد النظري
- ٣- الاعداد المهني

سؤال / ماذا يقصد بكلمة ممارس/ هو الشخص الذي يتم اعداده بطريقه علميه او علميه لممارسه الخدمة الاجتماعية .. اين يتم اعداده ؟ يتم اعداده في كليات ومعاهد مختصه بممارسه الخدمة الاجتماعية..
(نقطه مهمه :) ان مو كل الافراد في المجتمع يصلحوا بممارسه الخدمة الاجتماعية لان الخدمة الاجتماعية تشتمل على الفن والعلم .. أي ان الفن هو موهبه أي ان ممارسه الخدمة الاجتماعية أي شخص لايستطيع ان ينمي هذه الموهبه..
والموهبه تسهل العمل..

****تعريف الاعداد المهني: كلمة اعداد / تعني تجهيز الشئ او ترتيبه**

تعريف الاعداد :- ان يتم تكوين اساسيات المهنة لـ دارسين الخدمة الاجتماعية الاعداد المهني لايعني عن التدريب المهني لمن يمارس الخدمة الاجتماعية

****هناك عدة تعريف لمفهوم الخدمة الاجتماعية وهي:-**

بعض العلماء يقولون :- ان العمليه هي التي تشمل على تزويد الطلاب بالكفانات والنظريات المهمه والضروريه المناسبه للخدمة الاجتماعية وتستخدم بمهارات التعامل مع الافراد

****هل مهنة الاعداد المهني مهم ام لا ؟**

هناك مجموعه من العوامل التي تكسب الخدمة الاجتماعية اهميه وهي ؟!

- ١- مهمه حياة الافراد وان لكل حل مشكله وهي تختلف من فرد لـ اخر
- ٢- اختيار الاخصائي الاجتماعي بطريقه علميه سليمة وصحيحة بتطفي على الاعداد المهني بالخدمة الاجتماعي

٣- الاعداد المهني ضروره ملحه بعد اتساع نطاق مجال الخدمة الاجتماعية لان لما تتسع الخدمة الاجتماعية تدخلني الى متاهات مهمه تساعدني على حل مواجهة وممارسة الخدمة الاجتماعية

٤- من المهم والضروري ان يتم اعداد الاخصائي الاجتماعي بطريقه علميه سليمة مهنييا بحيث يتمكن من

متابعة التشريعات والقوانين الاجتماعية السريعة المتلاحقة

المجتمع المتغير : الشي المتغير الذي لا يثبت على حال

التغير الاجتماعي > سمة الحياة لابد ان تتغير الخدمة الاجتماعية

مثال : تغير المجتمع السعودي قبل ٥٠ سنة وحصل هناك فرق شاسع من حيث التغير

سمات الاخصائي الاجتماعي:-

- ١- المظهر الخارجي : الذي يعمل بالخدمة الاجتماعية ان يكون حسن المظهر والاتزان
- ٢- الملبس :- ان يكون اللباس مقبول وان لا يكون ملفت للانتباه ولقد حث الاسلام بالنظافة بحيث يؤدي بأنطباع على العميل..
- ٣- صفات عقلية / ان يكون بقدر من الذكاء .. وقادر على التحليل والابتكار وادراك العلاقات وارتباط الظواهر
- ٤- سعة الاطلاع : يعني شخص اطلع على التطورات النظامية التي تطرا على الخدمة الاجتماعية من حيث العلوم المختلفة
- ٥- الاتزان النفسي :- لا ينفذ الاخصائي الاجتماعي ان يكون غير متزن نفسياً او العميل يكون غضبا غير متزن يجب ان تكون الراحة النفسية التامة..

٦- الصفات الاجتماعية:-

- ١- السمه الجيده
- ٢- الخلق الحسن
- ٣- القيم الاخلاقيه
- ٤- القيم الاجتماعيه
- ٥- الصبر على العميل او الحالات التي يتعرض لها
- ٦- ان يكون مؤمن بالخدمة الاجتماعيه
- الانسان اذا امن بهذه الخدمة سواء أي كانت سوف ينجح ويحب هذه الخدمة
- ٧- قراءه الاهداف الجامعيه المطلوبه
- كيفية تلقي الطالب للأعداد المهني:-
- ١- يتلقوا الطلاب الاعداد المهني عن طريق دراستهم
- ٢- بالاختيار مواد تنمي القدره والموهبه
- ٣- ان الطالب يتدرب عملياً على الخدمة الاجتماعيه

**سؤال / مما يتكون المجتمع ؟ وماهي المحتويات ؟

- ١- اختيار الناس الذين يدرسوا الخدمة ويجب تزويدهم بالخدمة المعرفيه
- ٢- طرق الخدمة المختلفه
- ٣- ان يتلقى الطالب تدريباً مجانياً..

*مستويات الاخصائي الاجتماعي:-

- ١- الممارس العام:- ذلك الشخص الذي يدرس بكالوريوس
- ٢- المتخصص:- ذلك الشخص الحاصل على دبلوم العالي في علم اجتماع
- ٣- الشخص الحاصل على ماجستير فيه علم اجتماع
- ٤- الخبير

*اساليب الكشف عن الاستعداد المهني:

- ١- المقابله الشخصيه
- ٢- طلب الالتحاق
- ٣- الاختبارات النفسيه
- ٤- السيره الذاتيه
- ٥- تقدير المصا'در

****الاعداد النظري :** هي المقررات التي نكسبها بما تتعلق (بالاقتصاد او علم اجتماع السكان او السياسة – ادارة اعمال .. هي كل العلوم التي يكتسبها الاخصائي الاجتماعي

ثالثا/ التدريب الميداني:-

هي التدريب على الامور في المجال المهني والميداني هو كل شخص يكون له استعداد للدراسة

معنى التدريب المهني / العملية التي يتم عن طريقها ربط النظرية بالتطبيق

يقول بعض العلماء بأن التدريب الميداني : هو مجموعه من الخبرات التي تقدم في اطار احدى المؤسسات مثل (رعاية الاجتماعية – رعاية المسلمين- رعاية المعاقين)

****اهداف التدريب الميداني ؟**

- ١- ينمي الطالب
- ٢- تزويد الطالب بمجموعه من الخبرات والمعارف الميدانية
- ٣- تتلائم مع مآثله من الجانب النظري
- ٤- كسب التلميذ هدف الخدمة الاجتماعية
- ٥- الشخصيه المهنيه التي ترتبط بالخدمة الاجتماعية

●التدريب الميداني مهم ام لا ؟

- نعم مهم..
- ١- تستمد الطالب بالقيم والخبرات التي اكتسبها
 - ٢- يسد احتياجات المجتمع
 - ٣- يمد القوات الاجتماعية بقوات بشرية ويقوم بحل المشكلات الاجتماعية
- التدريب له اساليب متعددة ماهي ؟**
- يحدد الاسلوب من التدريب سواء كان (اسلوب محاضره- ندوه – نقاش- درآسه الحاله)

●العناصر الاساسيه للتدريب المهني السليم ؟

- ١- الطلاب
- ٢- المؤسسة الخاصة بالتدريب
- ٣- الاشراف الاكاديمي من المتخصص لخدمة المجتمع والخدمة الاجتماعية

سابعاً/ مؤسسات الخدمة الاجتماعية:-

تعريف المؤسسات :-مؤسسه هي منظمات للخدمة الاجتماعية انشأت لـ اشباع الاحتياجات الاجتماعية الخاصه بافراد المجتمع

****ماهي منظمات الخدمة الاجتماعية ؟**

- ١- مؤسسه خدميه
- ٢- مؤسسه نظاميه
- ٣- مؤسسه تدافع عن المهنة
- ٤- مدخلات ومخرجات

****ماهي النظريات المفسره للمنظمات الخدمه الاجتماعيه ؟**

١- النظرية البيروقراطيةهي تنقسم الى قسمين:-

●نظرية الاداره العلميه

●العلاقات الانسانيه

٢- نظرية اتخاذ القرار

٣- النظرية الاجتماعية

****اول من عمل بالنظرية البيروقراطية >-- العالم الالماني مكسي فيبر**

معناه / النظر الى اداء العمل دون النظر الى الاشخاص

• النظرية البيروقراطية تنقسم الى نظرتين ؟

١- نظرية تهتم بالجانب العملي

٢- نظرية تهتم بالجانب الانساني > -- وهي يعمل بجانب الانساني داخل مؤسسه

٣- النظرية الاجتماعية : النظريات التي تقوم باداء عملها اعتماد على بينه ونوع التكنولوجيا في المجتمع

المحاضرة الرابعة||

أطر الخدمة الاجتماعية

إطار الحدود التي يتحرك فيها الخدمة الاجتماعية او التي تشكل الخدمة الاجتماعية.

ما هي المصادر التي تشكل الخدمة الاجتماعية؟

أولاً : الإطار المعرفي للخدمة الاجتماعية .. أن هناك معلومات هناك معارف هناك علم ينبغي أن نساهم بقدر بتشكيل الخدمة الاجتماعية بمعنى أن من يعمل بمهنة الخدمة الاجتماعية لابد تكون لديه قدر من المعارف أو قدر من العلم والعلم وحده لن يكفي

ثانياً : الإطار القيمي للخدمة الاجتماعية , مجموعة من القيم تساعد أو تساعد الإطار المعرفي والقيم متوفرة في الحياة كالقيم الدينية اجتماعية إنسانية تساعد المعارف أو العلم على تشكيل الخدمة الاجتماعية

ثالثاً : الإطار المهاري للخدمة الاجتماعية , المهارة تبقى موهبة من رب العالمين مثل مهارة التأثير في الآخرين مهارات الحرص مهارة الميل للشعر الأدب (أن من يعمل في مهنة الخدمة الاجتماعية ينبغي أن يكون لديه مهارة)

أولاً: الإطار المعرفي للخدمة الاجتماعية:

ما هو الإطار المعرفي يعرف على انه بناء متكامل من المعارف اليقينية وغير اليقينية الوصفية والتاريخية والنظرية والعلمية التي تحدد ماهية الظاهرة وتطورها وكيفية تغيرها. نقصد به كل شي يكتسب الإنسان من العلم سوا كانت هذه المعرفة الفرق بين المعرفة والعلم.

العلم كمصطلح أدق من المعرفة مبني على أسس وحدود معينة المعارف أي حاجة نكتسبها اعم واشمل من العلم لان ليست كل المعارف نتعلمها هي علم.

يقينية علم

غير يقينية : غير علمية

وصيفة : تصف الأشياء الموجود حولك وتكون أشياء موجودة بالحاضر

تاريخية : معارف حدثت في الماضي والإنسان يبدأ يسترجعها

نظرية : التي تأتي عن طريق النظر دون في الخوض بالجوانب التطبيقية.

هذي المعارف هي التي تشكل ما هي الظاهرة التي نريد ندرسها وكيف تطورت الظاهرة إلى أن وصلت بالصورة التي نراها وكيف تتغير الظاهرة لان الجوانب الإنسانية أو الجوانب الاجتماعية هي عرضه دائمة للتغير.

س / المعلومات التي نكتسبها من أين ؟ المعلومات الخاصة بالإطار المعرفي تكتسب من مجموعة من الروافد.

•روافد الإطار المعرفي:

١/ أن الخدمة الاجتماعية تهتم بالإنسان وبالتالي **س/ ما هي العلوم التي لها صلة بالإنسان ؟** نجد علم النفس و علم الاجتماع والاقتصاد والقانون والسياسة والوراثة مجموعة من العلوم تتعلق بالإنسان أو تتعامل مع الإنسان هذه العلوم هي الرافد الأول أو الرافد الأساسي للخدمة الاجتماعية .
(إن من يعمل في مجال الخدمة الاجتماعية لابد ان يكون لديه معلومات من العلوم المذكورة أعلاه)

٢/ أن الخدمة الاجتماعية تهتم بالإنسان لماذا ؟ من اجل مساعدة الإنسان .. **س / ما هي العلوم التي يمكن أن تساعد الإنسان والمجتمع أو تهتم بذلك ؟** الطب النفسي ، التنمية ، الإعلان ، التأهيل المهني ، الإدارة والتخطيط . أن هذه العلوم تعتبر من الروافد الأساسية أو الأولية التي تساعد الإنسان على مواجهة المشكلات التي قد تعترضه.

٣/ من أين يستمد ممارس الخدمة الاجتماعية بالمعرفة ؟
يتمثل في قيم الإنسان تتضمن قيم إنسانية ، دينية ، اجتماعية ، نفسية أخلاقية ..

٤/نتائج البحث العلمي ، الإنسان يبقى عنده معرفة اكتسبها من العلوم التي تهتم بدراسة الإنسان وعنده معارف تساعد الإنسان وعنده معارف والقيم التي يؤمن بها لابد أن تكون لديه معارف ناتجة أو أتت من خلال النتائج المرتبطة بالبحث العلمي) . النتائج تستخدم في مساعدة الإنسان أو في مساعدة المجتمع)

سؤال / هل الروافد يمتد له خصائص ؟
نعم الإطار المعرفي له مجموعة من الخصائص.

•مخائص الإطار المعرفي:

بمعنى ماذا ؟ لو نظرنا للإطار المعرفي للخدمة الاجتماعية سنجد انه يختلف إلى حد ما عن بعض الخصائص التي ترتبط بمعارف مهنة أخرى .. لماذا ؟ لان المعارف الخاصة بالخدمة الاجتماعية تختلف من شخص إلى آخر من عالم آخر من باحث إلى آخر لاختلاف المجتمع لاختلاف القيم التي يؤمن بها الإنسان لاختلاف العادات والتقاليد وهذا الاختلاف يؤثر على الأساليب المستخدمة في الخدمة الاجتماعية. .

أن الخصائص التي يمتاز بها الإطار المعرفي تتمثل فيما يلي..

- ١/ انه إطار متغير بتغير المعارف المرتبطة بالإنسان.
- ٢/ انه إطار متغير بتغير الأهداف الموضوعية من قبل المجتمع.
- ٣/ انه إطار انتقائي لمعارف العلوم الأخرى.

- ٤/ أن إطار يتغير تبعاً لطبيعة المجتمع.
- ٥/ أن الإطار المعرفي يتأثر بالادلوجية الموجودة في المجتمع.
- ٦/ أن هذا الإطار المعرفي لابد أن يحتوي على مجموعة من الحقائق.

س/ ما هو مضمون الإطار المعرفي للخدمة الاجتماعية ؟

١- يتمثل في المصادر التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي أو دارس الخدمة الاجتماعية مستقاة من القوانين العلمية والنظريات والمعطيات ومجموعة من النماذج والمعلومات الوثائقية والوصفية والتاريخية والمسلّمات البديهية والقيم الأخلاقية.

• نظريات الإطار المعرفي:

- ١- نظريات خدمة الفرد ..
- ٢- نظريات خدمة الجماعة
- ٣- نظريات تنظيم المجتمع
- ٤- الإطار الشمولي للخدمة الاجتماعية .. نقصد به كعلم إنساني أو كمهنة إنسانية ينبغي أن تحيط بالنظريات الثلاثة.

١- نظريات خدمة الفرد ..

أ - نظرية التشخيص الاجتماعي , هذه النظرية قد يكمن في سبب واحد أو تكمن في مجموعة متماسكة من أسباب المشكلة الاجتماعية (الأسرية ، العملية ، الفقر ، البطالة)

ب - النظرية السيكلوجية ، الإد : هي متعلقة بالإنسان ترتبط إلى حد كبير بالطب النفسي هذا النوع بدأ به فرويد أبو نظرية التحليل النفسي ونشر مجموعة من الأبحاث عن اللاشعور .

ج - سيكلوجية الذات , استمدت أو اشتقت من نظرية سيكلوجية اللاشعور ، عندما يمارس الإنسان حياته قد يتعرض لمجموعة من الاحباطات تؤثر عليه وعلى تصرفاته سواء كانت اجتماعية ، شخصية ، نفسية . قد يتعرض الفرد لمجموعة من المشكلات النفسية تنعكس بالضرورة على الفرد.

س/ نظرية سيكلوجية الذات تعتمد على مجموعة من المقومات ما هي ؟

- ١/ العمل .. صاحب المشكلة.
- ٢/ المعونة النفسية التي تقدم للعمل.
- ٣/ ينبغي أن نركز على منطقة الوجدان أو الشعور.
- ٤/ تقوية الذات .. لمواجهة المشكلات التي قد تعترض طريقه.
- ٥/ لابد أن يكون هناك استبصار من قبل العمل لذاته بالمشكلة.

د - النظرية الوظيفية , في المجال الاجتماعي ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية وتعتمد على أن كل حاجة في الدنيا له وظيفة ، ظهرت هذه النظرية على يد أوتورنك كان من زملاء فرويد , فهذه النظرية نحاول تدعيم الجوانب الخاصة بالاتصال وليس بالانفصال من أجل مواجهة المثيرات المختلفة التي قد يتعرض لها.

هـ - النظرية السلوكية , ما معنى كلمة سلوك : هو تصرف يقوم به الإنسان بناء على متغيرات موجودة عنده أو بالبيئة . وبالإمكان تعديل السلوك الموجود عند الإنسان أو تغييره.

و -النظرية العقلية , تركز على أن حل المشكلة يكمن من خلال أو في استخدام العقل والمنطق في أي مشكلة تواجه الإنسان وهذه الأمور تساعد في حل المشكلة . وهذه النظرية تحظى بقبول من قبل الدارسين أو الباحثين أو العلماء أو المتخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية.

ل - مدخل حل المشكلة , هي عبارة عن خليط من النظريات السابقة وحل المشكلة معينة ينبغي أن ننظر إليها ونركز على مجموعة من المداخل حظيت هذه النظرية بالذات بقبول ودعم من بعض الدراسات هلن درومان وتقول هلن :-

- لكل فرد طريقته وقدرته لحل المشكلة الحياتية بأسلوبه الخاص.
- إذا ما فاجأته مشكلة حادة غير مألوفة يفقد للحظات ديناميكية أسلوبه المألوف ليعجز مؤقتاً عن مواجهتها.
- عملية المساعدة هي عملية متدرجة دينمية تعتمد على عمليات العون النفسي.
- تشخيص المشكلة هي بدورها عملية مشتركة لاتبث عن اسبابها ولكن العوامل الأكثر ارتباطاً بالمشكلة.
- الاتفاق سويًا على خطوات العلاج الممكنة والمتاحة.
- العمليات كلها عمليات شعورية لايهمها الماضي البعيد ولكن الحاضر والمستقبل.

ي-اتجاهات نظرية تطبيقية,

- نموذج المساعد / يتم مساعدة العميل عن طريق ما يسمى عميل آخر أكثر نضجاً أو منحرف سابق .
- نموذج العلاج الكاره / علاج سلوكي يربط السلوك المرفوض بإحداث الألم ، أو معاناة تواكب السلوك.
- نموذج الأزمات / وهو نمط من العلاج المكثف عند المحن والنكبات يقوم على الواقعية والتوقع والسرعة.

نموذج العلاج الوقائي / يعتمد على مبدأ الوقاية خير من العلاج مواجهة الإنسان بالمشكلة التي يعاني منها . وهو نموذج اقتبس من المدخل الواقعي للطب النفسي لوليام جلاسر الذي نادى بأن الأسلوب الأمثل لعلاج المرضى النفسي هو الواقعية المطلقة دون أي ابهام أو إخفاء حقائق التلاعب بالعواطف.

- نموذج العلاج القصير / وهو أشبه بالمشورة السريعة لحالات الحيرة والاختيار.
- نموذج العلاج الوجودي / هو نموذج اقتبس من مفاهيم سارتر التي تقوم على تحرير الفرد وإطلاق إرادته هو الطريق نحو الخلق والإبداع والتكيف الناجح في الحياة.

.....

المحاضرة الخامسة

تابع اطر الخدمة الاجتماعية

- ٢-نظريات خدمة الجماعة
- ٣-نظريات تنظيم المجتمع
- ٤-الإطار الشمولي للخدمة الاجتماعية

نظريات خدمة الجماعة.

عدد توم دوجلاس وبيتي بيكارد النظريات التقليدية لخدمة الجماعة فيما يلي:

أ - **منظور الأهداف الاجتماعية :** وهو المنظور المبكر الذي انطلق منذ نشأة خدمة الجماعة كطريقة تربوية نادي بها مبكراً جريس كوبل وحدد كل من تريكر و جيزيلا كونوبكا مبادئها وأهدافها وعملياتها والمنظور في مجمله يقوم على علماء التربية وخاصة ج ديوي التي نفترض أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه ينمو ويبدع ويتضح من خلال التفاعل الجماعي والنشاط الموجه . فإذا كانت ثمة قيم يراد تنميتها في الإنسان كالعدل والمساواة والمسؤولية الاجتماعية وعدم التحيز والتسامح والصدق واكتساب الثقة في النفس ، فإن السبيل إلى ذلك هو تنظيم جماعات تربوية تقوم بأنشطة جماعية تؤكد هذه القيم وتركز على معايير التعاون والذات الاجتماعية وقد أفاض علماؤنا العرب في شرح وتفسير هذا المنظور على اعتبار أنه المنظور المناسب لمجتمعاتنا العربية إلا أن توم دوجلاس و هاري سبكت انتقدا هذا المنظور كمنهج بطئ التأثير أمام سبل الانحرافات القائمة بين الشباب فضلاً عن اختلاف المجتمعات في قيمها المرغوبة وانصهار أهدافه مع أهداف مهن أخرى كالتربية والتأهيل والترويج ورواد الهوايات المختلفة.

ومقومات هذا المنظور هو:

- ١- مشكلة الإنسان هي انه يحمل قيماً (خاصة – عائلية – مجتمعية) تبعد كثيراً عن القيم العامة المبتغاة للمواطن الصالح.
- ٢- من خلال النشاط الجماعي يمكن تبني المواطن لهذه القيم.
- ٣- تحديد هذا النشاط لابد وأن يقوم على أساس ديمقراطي.
- ٤- لا بأس من الاستعانة بنظريات اللعب والجماعات الصغيرة في تحديد هذا النشاط وأسلوب ممارسته.
- ٥- الرائد هو المنظم والمثير والموجه والوسيط بين الجماعة والمجتمع.

ب - **المنظور العلاجي للجماعة:**

وهو منظور ينسبه (توم دوجلاس) إلى (فنتور) ظهر في الستينات من خلال تجارب الخدمة الاجتماعية في مجال الصحة النفسية ومجال المنحرفين مصاحباً لما يعرف في الطب النفسي بالعلاج الجماعي وقد قدم فنتور هذا المنظور ليواجه به النقد الموجه للمنظور التقليدي السابق من

خلال وضع إطار للجماعة ليعالج به نقائص وعيوب وإضطرابات الشخصية فهناك جماعة تكون لعلاج الأنماط العدوانية وأخرى لعلاج الأنماط الخائفة خوفا مرضيا وثالثه لعلاج الخجل ورابعة لعلاج السلبية وهكذا.

وأهم ما يميز هذا المنظور ما يلي:

- أ -تكون الجماعة بصفة عمدية حيث يختار الرائد عمداً أعضائها أصحاب المشكلة المعينة بالعلاج.
- ب -البرامج مكونة سلفاً لا سبيل فيها للاختيار.
- ت -الرائد هو المعلم والمعالج والخبير.
- ث -ينتظم النشاط في مراحل محددة تلي كل مرحلة الأخرى في مواعيد ثابتة.
- ج -نوعية النشاط مخططة لتقويم عيوب الشخصية.
- ح -يمكن استثمار المدخل السلوكي القائم على الثواب والعقاب خلال الأنشطة المختلفة تدعياً للصفات المقبولة وتثبيطاً للصفات المرفوضة.

ج_ المنظور التبادلي:

وينسبه (دوجلاس) إلى المدخل الايكولوجي الذي يعتمد على المجتمع المحلي في تغيير سلوك الأفراد والذي تحمس له (شوارتز) و(جيرمن) وغيرهما فمشكلة الإنسان قائمة في الفجوة بينه وبين البيئة المحيطة وعدم قيام تفهم مشترك لكل منهما نحو الآخر . فعجز الحي عن إشباع احتياجات أبنائه لقصور في موارده أو مؤسساته يمكن ألا تسبب مشكلة إذا ما تحقق تفهم تام لواقعة من جميع أبناء الحي وما يستتبع ذلك من استنهاض قدراتهم لمواجهة هذا القصور وخاصة في أحياء المدن الكبرى (المتروبوليتان)

والمنظور يجمع في مفاهيمه بين المنظورين السابقين أي بين الحرية والإلزام فالجماعة تشكل عمدياً واختيارياً من خلال الرائد الذي يمثل الوسيط بين مفاهيم الجماعة ومفاهيم الحي فتذمر الجماعة من خلو الحي من الخدمات الصحية مثلاً أو تسبب النظام التعليمي أو عدم وجود فرص عمل كافية مما قد يؤدي إلى الانحراف والتمرد يمكن استقطابه من خلال الوسيط الرائد الذي يخطط للندوات المشتركة مع قيادات الحي أو البحث عن الكيفية المناسبة لمواجهة هذه المشكلات في الوقت الذي يمارس دوره كمخطط ومثير وموجه للأنشطة المختلفة.
وقد ابتدعت نماذج مختلفة لكيفية إدارة الندوات أو الأنشطة كنموذج

الإثارة المفاجئة الذي يكون الرائد مصدراً لإطلاق البالونات المثيرة أو نموذج الحدوة U الذي يعتمد على جلوس بعض أفراد الجماعة بشكل حدوة حصان بينما يقود الندوة عضويين مختلفين الرأي في القضية المثارة وهكذا.

د - نماذج محدودة التكامل:

- وقد أسماها (دوجلاس) المواقف أي نماذج وليس نظريات حيث لم تستكمل عناصرها عملياً ونظرياً ومن أهمها:
- أ - المدخل الديناميكي لحل المشكلة) , ديناميكي أي لا يوجد ثبات بل توجد مرونة في حل المشكلة التي تواجه الجماعة. (
 - ب - المدخل التحليلي) , محاولة تفسير أو تحليل المشكلة حتى نصل إلى أسباب المشكلة الفعلية. (
 - ت - المدخل السلوكي) , يعتمد على تغيير السلوك. (
 - ث - المدخل الاتصالي) , يعتمد على أن يكون بين أعضاء الجماعة اتصال بصورة أو بأخرى. (
 - ج - جماعات العمل) , داخل الجماعة تشكل مجموعات ننمي فيهم روح العمل والتعامل. (
 - ح - مدخل الجماعة كمركز للنشاط.
 - خ - مدخل الرائد كمركز للنشاط.
 - د - المدخل الوظيفي) , كل عمل تؤديه الجماعة له وظيفة. (

نظريات تنظيم المجتمع:

أدى اختلاف طبيعة الأحياء في المجتمع الأمريكي إلى ظهور ثلاثة مداخل لتنظيم المجتمع حددها جاك روثمان في ثلاثة مداخل رئيسية هي:

أ - مدخل التنمية الداخلية:

نشأ بطريقة تلقائية في الأربعينات من القرن العشرين يعتمد في الأساس على الجهود الأهلية التي تبذل من قبل ابنا هذا الحي أو المجتمع يرى بأن اقدر الناس على حل مشكلة المجتمع هم من يعيشون فيه دور الأخصائي الاجتماعي في هذه الحالة فهو بمثابة المثير للمشكلات والمنسق للجهود والميسر للاجتماعات والمخطط المهني والباحث والمحلل والممكن الذي ييسر السبل للمشاركة الجماعية وخاصة القيادات بأصحاب سلطة اتخاذ القرار في الحي.

وينتقد (باتريم) هذا المدخل يعجز عن حل المشكلات الكبيرة التي يواجهها في انه محدود النفع قليل الأثر إزاء المشكلات الحادة والمتراكمة في الأحياء المعاصرة هذا المدخل فقط ملائم للمشكلات الصغيرة التي تواجه المجتمع.

ب -مدخل التخطيط الاجتماعي:

وهو مدخل صاغه جيرنج وفيكوري ظهر في أواخر الستينات من القرن العشرين فهو يعتمد على المشاركة بين الأهالي أو الجهود التي تبذل من قبل أهالي الحي ومن قبل الحكومة دور الأخصائي يعتمد على أن يقوم بدور الوسيط بين المجتمع المحلي وبين المجتمع الأكبر أي بين الحي وبين الخبراء من الخارج والمشارك في تحديد المشكلات وتيسير أساليب الاتصال والتقويم جنباً مع الخبراء والقيادات المحلية.

ج - مدخل العمل الجماعي:

وهو مدخل لم يحقق رواجاً يذكر في المجتمع الأمريكي حدد إطاره أرينكسي وهو احد علماء الخدمة الاجتماعية الذي عايش المدن الأمريكية التي استشرى فيها الصراع العنصري وخاصة بين البيض والزنوج في شيكاغو ففي هذه المدن تعيش طوائف محرومة من ضروريات الحياة يشقيها دوماً شظف العيش وافتقاد القيمة وتلاشى الآمال وعدم الانتماء بينما قلة منعمة تتمتع بكل الحقوق والمزايا والثروة والجاه بل تلتهم دوماً حقوق الآخرين من الضعفاء ولم يجد (أرينسكى) في المدخلين السابق ذكرهما قيمة تذكر إلا بابتداع مدخل يقوم على القوة والكفاح والتمرد وجمع الآراء للثورة والانقلاب على الأوضاع القائمة وهذا ما اسماه بمدخل العمل الاجتماعي. فالأخصائي هو : المحرض - المثير - والمدافع - والثائر - وسيلته هي القوة والعنف إذا ما اقتضى الأمر ذلك . ولكن عليه أولاً أن ينبه المسؤولين ويثير الدعوة إلى الكفاح وينشر رسالته في كافة وسائل الإعلام ويدعوا إلى الإضراب والتمرد حتى يحصل الحي على حقوقه المهضومة.

د-نماذج علمية محدودة:

وقد استحدثتها مؤسسات تنظيم المجتمع في الأحياء الأمريكية لتناسب أوضاع خاصة أهمها:

- ١/ **النموذج المنظمات الاجتماعية** , وهو نموذج يركز على التنسيق بين المؤسسات الاجتماعية أكثر من تركيزها على الأفراد.
- ٢/ **النموذج مراكز القوى** , الذي يعتمد على القيادات السياسية والاقتصادية والدينية ومن إليهم.
- ٣/ **النموذج الإعلامي** , وهو نموذج يعتمد على أدوات الاتصال المختلفة كالإذاعة والصحافة والتلفزيون.
- ٤/ **النموذج الاقتصادي (الايكولوجي)** , (وهو يقوم على تدعيم القدرات الاقتصادية للحي ومؤسساته).
- ٥/ **النموذج الجيرة** , ويركز على الجيرة والتجمعات السكنية في الحي (الحارات والشياخات وما أشبه).
- ٦/ **النموذج التعليمي** , ويعتمد على إكساب أهالي الحي للخبرة والمعرفة كوسيلة فعالة لإحياء الانتماء للحي والسعي لحل مشاكله.

المحاضرة السادسة

الإطار الشمولي للخدمة الاجتماعية المعاصرة :

- تأسيساً على ما تقدم في المحاضرات السابقة فقد شمل الإطار الحالي للخدمة الاجتماعية التطورات التالية :
- ١- للخدمة الاجتماعية بعدان : البعد الأول بعد علاجي وأطلق عليه أسم " الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية "
 - ٢- البعد الثاني بعد شمولي (وقائي) وأطلق عليه أسم " الخدمة الاجتماعية الشمولية "
 - ٣- البعد العلاجي يندرج تحته طرق الخدمة الثلاثة (خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع) .
 - ٤- استحداث منظور شمولي يحدد مسيرة التدخل المهني سواء كان تدخل إكلينيكي أو شمولي .
 - ٥- الممارسة هي وسيط بين الموقف الإشكالي والإمكانيات المتاحة .
 - ٦- هناك مهارات رئيسية للممارسة المهنية كوحدة لكافة المواقف الإشكالية .
 - ٧- يمكن استحداث نماذج علمية خاصة لكل موقف .
 - ٨- الخدمة الاجتماعية الشمولية هي خدمة وقائية هدفها الخفيف من حدة المشكلات، وهي
- تتضمن :**
- أ- تدخل مهني في السياسة الاجتماعية (وهي تعني تشريع قوانين الرعاية الاجتماعية)
 - ب- تدخل مهني في التخطيط الاجتماعي (خطط طويل ومتوسطة وقصيرة للرعاية)
 - ج- تدخل مهني في الإدارة الاجتماعية للمؤسسات الاجتماعية المختلفة .
 - ٩- للتدخل المهني أنواع من القيم : قيم عامة مطلقة (الفردية – المساواة – وتقدير إنسانية الإنسان) وقيم وسيطة (حق تقرير المصير -الاحترام – القبول) وقيم أدائية ترتبط بالنموذج العلمي المختار .

أولاً : نظريات الممارسة في الخدمة الاجتماعية :

رغم الاختلافات بين المدارس المختلفة في الخدمة الاجتماعية إلا انه يمكن القول أن هناك اتفاق غالب على بعض النظريات الشمولية للتدخل المهني فيما يلي :

١- نظرية الأنساق العامة :

وهي من أكثر نظريات ممارسة التدخل المهني الشمولي، وقد استحدثتها " برتا لادفي " وهي أكثر النظريات صلاحية لطبيعة التدخل المهني لمواجهة موقف إشكالي معين، وهي تعتمد على ثلاثة مفاهيم رئيسية .

٢- نموذج الأنساق الأربعة:

وهي نموذج متفرع عن نظرية الأنساق الأربعة ، وقد استحدثت هذا النموذج " بنكس " و" ميناهان " ليحدد الأنساق المعنية بالتدخل المهني تجنباً لتشتت جهد الممارس المهني، وهي تعتمد على أربعة أنساق رئيسية .

٣- النظرية الإيكولوجية :

وهي أكثر ارتباطاً بالعنصر المادي في نسق البيئة وقدمها " سان جيرمين " ، وهو يرى أن مشكلات الإنسان هي في النهاية قصور مادي في بيئته التي يعيش فيها ويجب على الخدمة الاجتماعية ١٠، أن تعمل على تنمية وازدهار البيئة .

٤- النظرية الدينامية لحل المشكلات:

وهي تفترض أن كل فرد هو كائن عاقل منطقي مع نفسه وانعم الله عليه بنعمة العقل والمنطق وقد تشكلت لديه بصيرة خاصة لمواجهة المشكلات، ولكن عندما يواجه الإنسان مواقف مفاجئة حادة سرعان ما يفقد هذه البصيرة ليعجز عن مواجهتها، وقد استحدثت هذه النظرية " هيلين برلمان " و " تيرنر " وهي تعتمد على أربع أفكار .

٥- النظرية التحليلية:

و ترى النظرية أن العواطف هي المصدر الرئيسي للسلوك، وقد استحدثتها " ماكس سيوربن " و "فيرنر" وهي تدخل ضمن المداخل الشمولية، وهي تعتمد على خمس مسلمات .

٦- النظرية السلوكية المعدلة :

وهي ترفض النظرية التحليلية التي ترى أن العواطف هي مصدر رئيسي للسلوك وترى هذه النظرية أن العادة المثابة هي مكن اتجاهات الشخصية وموجه سلوكها، وقد استحدثتها " ورنر " و " ستوارت " وقد استخدمت لعلاج الإدمان والمشاكبين والجناح، وهي تعتمد على خمس مقومات، وقد نبع عن هذه النظرية الشمولية ما يعرف باسم " نموذج العلاج الكاره للمدمنين " وهو يعني تعريض المدمن لحظة التعاطي لردود فعل مؤلمة .

٧- النظرية التفاعلية:

وهي نظرية شمولية تفترض أن الإنسان كائن اجتماعي وليس إنسان فردي وهو يعتمد على التفاعل مع الآخرين، انبثقت عن أعمال " نيوستر " و " شيفيلد " ، وتعتمد النظرية على تشكيل

مناخ من التفاعل الصناعي أو المخطط. وظهر ما يعرف باسم " جماعات التبادل " وهي جماعة تأخذ من الأخرى وتعطي لها .

٨-نظرية العلاج المجتمعي :

وهي ترى أن كل حاجات الناس ومشكلاتهم هي بالضرورة إما نتيجة افتقاد لموارد المجتمع وقصور واضح في إمكانياتها . فالمشكلة تكمن في شبكة العلاقات بين موارد المجتمع خارج الفرد وليس داخله . وقد استحدثها " ما كفلين " .

٩-النظرية الوجودية:

وهي تعتمد على أن كل إنسان فريد من نوعه ويملك بإرادته مقدراته وإذا تمكن من التحكم الحر في حريته وإرادته انفجرت طاقاته الإبداعية، وقد استحدثت هذه النظرية كل من " روجرز " و " كامبيرون " وتعتمد على ما يسمى " بالعلاج الحر " الذي تقع مسئولية العلاج فيه على كاهل المرضى .

١٠- النظرية الأخلاقية :

وهذه النظرية ترى أن المساعدة الفعالة للفرد في موقف أو جماعة في محنة هي في تجسيد قيم الحب والإخاء وتركيز المشاعر الروحية كسبيل إلى السلام الإنساني .

المحاضرة السابعة

ثانياً : نظريات ونماذج الخدمة الاجتماعية الوقائية :

وهذه النظريات تشمل مجموعة معرف ترتبط بدور الخدمة الاجتماعية في الحد من المشكلات الاجتماعية وتجنبها قدر الإمكان وهي تتضمن :

١- السياسة الاجتماعية : وهي الأيديولوجية التي يتبناها المجتمع لتحديد مسار الرعاية الاجتماعية وأهدافها، وهي أفكار تتضمن مجموعة القيم والمعايير وتحديد الحقوق والواجبات، وهي المصدر الذي تنبع منه كافة التشريعات الاجتماعية، كما أنها توجه الجهود المبذولة لمواجهة هذه المشكلات أو الوقاية منها .

٢- التخطيط الاجتماعي : وهو يشمل الخطط الاجتماعية طويلة وقصيرة الأجل لمواجهة مشكلة معينة . ومن أهم النماذج العلمية للتخطيط الاجتماعي التي صاغها كل من " اتزيوني " و " جلبرت " و " نيوستر " ما يلي:

أ- نموذج التخطيط العقلاني:

وهو أقرب إلى النموذج التقليدي السائد في الماركسية وهو يعتمد "على الالتزام والإلزام " .

ب - النموذج التحرري:

وهو على النقيض من النموذج السابق وقد وضع ليناسب المجتمع الأمريكي المتحرر والذي يميل إلى الفردية وهو يتناسب مع خطط الرعاية الاجتماعية للنشاط الأهلي في كل ولاية، وقد تركت خطوات التخطيط مفتوحة للاختيار والبدائل التي تسمح للمنفذ بحرية الحركة .

ج- النموذج التخطيطي المختلط:

وهو نموذج وسطي بين النموذجين يجمع بين الالتزام والتحرر فالخطة ملزمة في إطارها العام ولكن يترك للمنفذ أن يتخير واحد أو أكثر من البدائل .

د- النموذج المرحلي للتخطيط:

وهو يقوم على تقسيم الخطة إلى مراحل تستند على طبيعة الواقع والهدف في مرونة وديناميكية مطلقة . حيث أن كل مرحلة لها ظروفها وملابساتها .

هـ - النموذج التقاطعي:

وهو نموذج مشابه للنموذج السابق ولكنه يضع في الاعتبار الأحداث المحتملة التي تعطل مسيرة الخطة وكيفية التعامل معها، فتغير الأوضاع أو حدوث كوارث غير متوقعة أو الحروب كلها أمور قد تصادف كل مرحلة من مراحل الخطة .

القيم الشمولية:

-لم تأخذ الممارسة المعاصرة بمفهوم المبادئ التقليدية ولكن تجددت للمهنة مفهوم " القيم " كمعايير أخلاقية عامة حددها " وليام جوردون " في الآتي : الفردية - العدالة - حق الفرد في تحديد دمره الاجتماعي .

-كما حدد " ماكس سيبورين " ثلاث مستويات للقيم هي " أ- قيم مطلقة (العدالة وحق تقرير المصير والمساواة)

ب -قيم وسيطة (وهي قيم أخلاقية عامة مثل الخصوصية وعدم التحيز ومراعاة التقاليد التفاعل مع الألم)

ج- قيم أدائية (مثل فن المقابلة والتشجيع والتفاوض والتنازل)

ثانياً : الإطار القيمي للخدمة الاجتماعية

-عرف مصطلح القيم منذ بدايات الخدمة الاجتماعية ومن المعروف أن أي ممارسة يقوم بها الأخصائي الاجتماعي تتأثر بقيم الفرد وقيم المهنة وقيم العملاء وأخيراً قيم المجتمع .

-المصادر التي تزود الأخصائي الاجتماعي بالقيم :

- أ- عن طريق برامج التعلم
- ب- عن طريق خبرات الممارسة

-تعريف القيمة : عرفها قاموس ” وبستر“ على أنها معاني وأفكار مرغوب فيها لدى جماعة من الناس

-خصائص القيم :

- ١-قابلية للتغير
- ٢-ليست عامة في المجتمع الإنساني
- ٣-مكتسبة وليست وراثية
- ٤-تتفاعل مع ايديولوجية المجتمع
- ٥-ملزمة لكل أفراد الجماعة

ثالثاً : الإطار المهاري للخدمة الاجتماعية

-المهارة هي المقدرة على إنجاز شيء أو القيام به ، أو هي معرفة وخبرة وقدرة على الأداء وهي تتفاوت من فرد إلى آخر .

-مكونات المهارة المهنية:

- ا- انتقاء المعلومات
- ب- التحقق من ارتباطها بقيم الخدمة الاجتماعية
- ج- اختبارها في الأنشطة المرتبطة بالخدمة الاجتماعية
- المهارات المصرة للخدمة الاجتماعية:

المحاضرة الثامنة

طرق الخدمة الاجتماعية وتكاملها

- أولاً : طريقة خدمة الفرد
- ثانياً : طريقة خدمة الجماعة
- ثالثاً : طريقة تنظيم المجتمع

رابعاً : البحوث في الخدمة الاجتماعية
خامساً : إدارة المؤسسات الاجتماعية
سادساً : تكامل طرق الخدمة الاجتماعية

مقدمة:

لحياة الانسان ثلاثة أوجه :

١- أنه فرد له شخصيته المستقلة

٢- أنه عضو في جماعة أو أكثر

٣- أنه عضو في مجتمع

لذلك قدمت الخدمة الاجتماعية ثلاث طرق للتعامل مع هذا الإنسان هي :

أولاً : طريقة خدمة الفرد

ثانياً : طريقة خدمة الجماعة

ثالثاً : طريقة تنظيم المجتمع

أولاً : طريقة خدمة الفرد

تعريف خدمة الفرد:

-هي أول طريقة ظهرت في الخدمة الاجتماعية عام ١٨٩٧م وكان المقصود بها دراسة العميل وبيئته .

-يرجع الفضل في نشأة طريقة خدمة الفرد إلى " ماري ريتشموند "

-تعريف خدمة الفرد :

١- تعريف "هيلين برلمان "

هي "عملية تمارس في مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أداءهم لوظائفهم الاجتماعية "

٢- تعريف "عبد الفتاح عثمان "

هي "عملية تعتمد على المهارة والعلم لمساعدة الأفراد وأسرههم على تحقيق أقصى قدر من المقدرة على مواجهة العقبات المعوقة لأداء وظائفهم الاجتماعية "

في ضوء ما سبق يمكن القول أن خدمة الفرد تتميز بالخصائص الآتية :

١- تقوم على أسس ثابتة من العلم

٢- تتميز بالتعامل الفردي

٣- أن عملاء خدمة الفرد يعانون من وجود مشكلات

٤- أن المشكلة نتاج لعملية التفاعل

٥- الإنسان يملك إرادة وقوى كامنة مثل الذكاء والعزيمة والمشاعر

٦- أنها تتعامل بطريقة مباشرة مع العميل

٧- يمارسها أخصائيو اجتماعيون تم إعدادهم نظريا وعمليا

٨- أنها تمارس من خلال مؤسسات لها أهدافها

٩- أنها طريقة علاجية

١٠- لها مبادئها وقيمتها المهنية

١١- عملية العلاج فيها تتضمن التأثير في العميل وبيئته

فلسفة خدمة الفرد :

- ١- ظهرت كاستجابة لحاجة الأفراد للمساعدة لمواجهة المشكلات .
- ٢- حق الفرد في الحياة بالصورة التي يريد بها بحيث لا يعتدي على حقوق الآخرين .
- ٣- هناك دوافع أخرى ساعدت على تطور خدمة الفرد من أهمها :
 - دوافع دينية ” مساعدة الإنسان الضعيف والفقير والمريض ”
 - دوافع إنسانية ” من واجب الإنسان مساعدة المحرومين ”
 - دوافع نفعية ” وهي نابعة من خدمة الإنسان لنفسه فصاحب العمل عندما يساعد العمال إنما يساعد نفسه ”

مبادئ خدمة الفرد:

- ١- العلاقة المهنية :وهي عملية التفاعل المهني التي تنشأ بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل وتنتهي مع تحقيق أهداف خدمة الفرد .
 - ٢- التقبل : وهي تعني تقبل الاختصاصي العميل كإنسان يعاني من مشكلة بغض النظر عن سلوكه أو مظهره .
 - ٣- حق تقرير المصير :وهي تعني حق العميل ذو الأهلية في اتخاذ القرارات الخاصة بمشكلته بنفسه وحقه في قبول أو رفض الخدمات التي تقدمها المؤسسة .
 - ٤- السرية :وهي صون المعلومات الخاصة بالعميل من التسرب إلى الغير أو إلى أي شخص غير مهني .
- ويستثنى من مبدأ السرية ما يلي :
- حالات الأمراض المعدية - وكذلك الحالات المتعلقة بالأمن

عمليات خدمة الفرد:

- أ- الدراسة : وهي الوقوف على الحقائق والمعلومات عن العميل والمشكلة وكذلك فحص المستندات والوثائق المتعلقة بهما .
- ب- التشخيص : وهو الرأي المهني للأخصائي الاجتماعي الذي توصل إليه بعد استعراض الحقائق والمعلومات .
- ج- العلاج : وهو الجهود والخدمات التي تقدم للعميل والتي يمكن أن تحدث تغييراً مرغوباً في موقفه، وينقسم قسمان :
 - العلاج البيئي ” وهو الموجه للظروف المحيطة بالعميل مثل الأسرة والمدرسة والعمل والأصدقاء وله أسلوبان :
 - أ- أسلوب مباشر وهو موجه للعميل نفسه
 - ب- أسلوب غير مباشر وهو موجه للمحيطين بالعميل
 - العلاج الذاتي ” وهو موجه مباشرة للعميل بمكونات شخصيته الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية لإزالة العوامل المعطلة لتكيف العميل ويتم ذلك عن طريق مجموعة من الأساليب العلاجية منها التنفيس الوجداني ، إزالة وتخفيف القلق ، العلاقة المهنية والنضج .

المحاضرة التاسعة

ثانياً : طريقة خدمة الجماعة

ماهية طريقة العمل مع الجماعات:

هي 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
تعريف خدمة الجماعة:

تعددت تعريفات خدمة الجماعة، ويمكننا أن نذكر بعض هذه التعريفات كالتالي:

١-تعريف تريكر عام:١٩٥٥

”طريقة بواسطتها يتم من خلالها مساعدة الأفراد في جماعات وفي مؤسسات اجتماعية بواسطة أخصائي خدمة الجماعة الذي يوجه تفاعلهم إثناء النشاط كي يزداد اتصالهم ببعضهم ببعض وبالأخرين“

٢-تعريف جيزيلا كونبكا:

”هي الطريقة التي تهدف إلى مساعدة الأفراد من خلال الخبرة الجماعية على زيادة أدائهم الاجتماعي ليكافحوا بفاعلية مشكلاتهم الفردية والجماعية والمجتمعية“

من التعريفات السابقة يمكن أن نخرج بالحقائق التالية:

- ١- إن خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية.
- ٢- إن مجال العمل في خدمة الجماعة هو الجماعة وإن محور الخدمة هو الفرد فالجماعة هي أداة المجتمع في تنشئة أفراده.
- ٣- إن خدمة الجماعة تمارس في مؤسسات اجتماعية مزودة بالإمكانات التي تسمح لها بتقديم الخدمة مثل الأندية الاجتماعية ومجلات الرواد ومراكز الشباب ومراكز الخدمة العامة.
- ٤- إن خدمة الجماعة طريقة لها غرض ثلاثي:
أ- تستخدم كأداة لنمو الأفراد وتعديل سلوكهم
ب- المساعدة في نمو الجماعة
ج- المساهمة في نمو المجتمع وتغييره.
- ٥- خدمة الجماعة طريقة يقوم بها أخصائي اجتماعي تم إعداده بطريقة نظرية وعملية متخصصة.

أغراض خدمة الجماعة:

- ١- معاونة الأفراد على التكيف مع ظروف المجتمع.
- ٢- إنماء الشعور الاجتماعي للجماعة.
- ٣- تنمية قدرة الفرد على المساهمة في حياة الجماعة والمجتمع.
- ٤- تعزيز الأفراد على تحمل المسؤولية.
- ٥- علاج بعض نواحي انحراف السلوك.
- ٦- الوقاية من الانحرافات السلوكية المختلفة.
- ٧- إتاحة الفرصة للفرد للانتساب إلى جماعة والشعور بالأمن والسلامة.

فلسفة طريقة العمل مع الجماعات:

يقصد بفلسفة العمل مع الجماعات المعايير التي تلتزم بها هذه الطريقة في عملها مع الجماعات، حيث تركز على فلسفة قوامها أن تكون أداة مساعدة للتنشئة الاجتماعية.

ولهذه الطريقة فلسفة عمل تركز على مجموعة حقائق علمية أهمها:

- ١- إن الإنسان كائن اجتماعي يكتسب خصائصه الاجتماعية بتفاعله مع الجماعات التي يعيش فيها حيث يكتسب مكونات الشخصية الإنسانية.
- ٢- إن شخصية الإنسان بصفاته المختلفة قابلة للتغيير ولكن كلما كان صغيراً كلما كان قابليته للتغيير أسرع وأقوى.
- ٣- إن شخصية الإنسان ونموها لا يتحقق إلا عن طريق التجارب التي يمر بها الإنسان وأن وسيلة

التغير هي الجماعات التي ينتمي إليها الفرد •
٤- تؤمن خدمة الجماعة بأن نجاح الفرد وسعادته في حياته تتوقفان على قدرته على ان يعيش ويعمل مع الجماعات المختلفة.

٥- لخدمة الجماعة صلة مباشرة بالديمقراطية.

وقد حصرت " كونبكا " هذه الفلسفة في ثلاث قيم رئيسية هي:

أ- العدالة ب -المسؤولية ج- الصحة العقلية

أهداف طريقة العمل مع الجماعات:

إن الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعات لابد وان يكون واعيا تماما بما يتطلبه المجتمع من مواطنيه أو ما يحب المجتمع ان يتصف به مواطنوه من خصائص وصفات.
أن العمل مع الجماعات يسعى إلى مساعدتها على تحقيق اهدافها في إطار من الخصائص العامة السائدة في المجتمع •

ومن أهم هذه الخصائص ما يلي:

أ - القدرة على التفكير الواعي.

ب - الإيمان بالأهداف العامة) المشتركة.(

ج - الميل إلى التعاون مع الغير.

د - القدرة على القيادة والتبعية.

هـ - تقدير المسؤولية وتحملها.

و - احترام الشخص المدرس أو الجماعة موضوع الدراسة.

ز - احترام النظم العامة والعمل بموجبها •

ح - الإحساس بالأمن .

مبادئ طريقة العمل مع الجماعات:

طريقة العمل مع الجماعات تتميز بالسير وفق مبادئ أساسية تنبعث من التجارب العديدة التي أجريت في مختلف الظروف والأحوال وهذه المبادئ هي:

المبدأ الأول : العمل مع الجماعة لا للجماعة:

ونعني بذلك ان تعتمد الجماعة في نموها على قدراتها وإمكانياتها الذاتية فهي التي تتخذ قراراتها وتحدد انشطتها ومسئوليات اعضائها.

المبدأ الثاني : مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم:

أي العمل على مراعاة العوامل التي تجعل من الجماعة اداة ايجابية لنمو الفرد ومقابلة حاجاته، أي مراعاة العوامل المساعدة على تجانسها وتماسكها وحسن التكيف المرغوب .

المبدأ الثالث : البدء في العمل مع الجماعة من المستوى الذي تكون عليه:

المقصود أن يتأكد الأخصائي الاجتماعي من المستوى الذي بلغته الجماعة وكذلك مستواها من حيث نموها كجماعة لها أغراضها ونشاطها وأنظمتها وقيادتها •

المبدأ الرابع : السير في العمل مع الجماعة بالسرعة التي تلاؤمها:

والنمو هو عملية اكتساب معلومات ومهارات وتنمية عادات واتجاهات نفسية، وهذه العملية بطبيعتها بطيئة ولكن الأفراد يختلفون فيما بينهم في سرعة اكتسابهم للمهارات والخبرات المختلفة •

المبدأ الخامس : تكوين الجماعة على أساس مخطط:

تختلف الجماعات بعضها عن بعض كما أنها تنمو وتتغير بصفة مستمرة

المبدأ السادس : الأهداف المعينة:

أن يكون للجماعة كوحدة واحدة أهداف معينة (سواء قريبة أو بعيدة المدى) تسعى لتحقيقها من أجل تماسك الجماعة •

المحاضرة العاشرة

تابع : طريقة خدمة الجماعة

المبدأ السابع : الدراسة المستمرة:

لابد للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة أن يقف على التغير المستمر الذي تتعرض له الجماعة حتى يستطيع توجيهه نحو التغير المرغوب .

المبدأ الثامن : التنظيم الوظيفي المرن:

عن طريق مساعدة الجماعة على تنظيم نفسها ببساطة دون مغالاة وبشكل يسمح باشتراك أكبر عدد من الأعضاء في النشاط الجماعي .

المبدأ التاسع : استغلال الموارد:

أي مساعدة الأخصائي للجماعة على استغلال كافة الموارد لتحقيق أهدافها سواء كانت موارد المؤسسة أو الموارد الموجودة بالبيئة المحلية، وتتضمن الموارد شقين:

أ- موارد مادية ب- موارد بشرية

المبدأ العاشر : العلاقة المهنية مع أعضاء الجماعة:

العلاقة المهنية علاقة تخصصية مقصودة بين الأخصائي الاجتماعي وأعضاء الجماعة تهدف إلى تمكين الأخصائي من مساعدة الجماعة إلى أقصى حدود طاقتها وقدراتها .

المبدأ الحادي عشر : مبدأ التفاعل الجماعي الموجه:

إن التفاعل والاستجابات المتبادلة بين أعضاء الجماعة هو المصدر الرئيسي للطاقة التي تحرك الجماعة وتؤثر على أعضائها .

المبدأ الثاني عشر : التقويم:

وهو تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التي تصاحب الجهود المبذولة في النواحي المتعلقة بالعمل مع الجماعات

عمليات (مراحل) خدمة الجماعة:

كأي عمل موجه قائم على أسس فنية تمر طريقة العمل مع الجماعات عند استخدامها بأربعة مراحل هي على النحو التالي :

مراحل خدمة الجماعة:

١ - مرحلة الدراسة والبحث وجمع الحقائق والمعلومات اللازمة عن الجماعة وأعضائها وتهدف اكتشاف حقائق جديدة، ومن أهم أساليب الدراسة والبحث:

-الملاحظة - الدراسة الكشفية والوصفية

٢-مرحلة تقصي الحقائق وتقدير حالة الجماعة وهي تتضمن الجوانب التالية في الجماعة:

-تاريخ الجماعة - خصائص الجماعة - الأفراد في الجماعة - برامج الجماعة

٣-مرحلة تنفيذ الخطة أو العمل مع الجماعة وفق الخطة التي وضعها الأخصائي .

٤ - مرحلة التقويم:

والتقويم في العمل مع الجماعات هو قياس نموها خلال فترة معينة من العمل معها وبذلك فهو في الوقت نفسه قياس لمدى صلاحية الأساليب التي استخدمها الأخصائي في العمل .

البرامج في خدمة الجماعة:

لا يقصد بالبرامج في خدمة الجماعة أنواع النشاط التي يمارسها أعضاء الجماعة إنما يتم النظر إلى البرنامج بصورة شاملة باعتباره كل شيء واقف شيء تمارسه الجماعة لتحقيق رغباتها.

أسس وضع البرامج:

١-مراعاة ميول ورغبات وقدرات أعضاء الجماعة .

٢-مراعاة اشتراك كافة أعضاء الجماعة في تحديد وتنفيذ البرامج .

٣-مراعاة تحديد برامج الجماعة حتى يساعد على نجاح تلك البرامج .

٤-مراعاة الإمكانيات البشرية والمادية للجماعة .

أنواع البرامج :

أ - البرامج الاجتماعية " تهدف إلى تنمية المهارات الاجتماعية لدى الأعضاء"

- ب - البرامج الرياضية " إتاحة الفرصة لاكتساب مهارات رياضية وترويحية "
- ج - البرامج الثقافية " البرامج الثقافية أصبحت ضرورية لتكوين الرأي العام "
- د - البرامج الفنية " وهي تعتبر تعبير عن حياة الجماعة "
- هـ - البرامج الصحية " تهدف لبث العادات الصحية السليمة "
- و - برامج الخدمة العامة " تهدف لإكساب الأعضاء المهارات الاجتماعية والتطوعية "

المحاضرة الحادية عشرة

تابع : طريقة خدمة الجماعة:

أخصائي خدمة الجماعة :

-الاعتبارات التي تؤثر في دور الأخصائي الاجتماعي :

-واجبات أخصائي خدمة الجماعة :

لعوامل التي تؤثر عمل أخصائي خدمة الجماعة:

بعض العوامل التي تؤثر على مدى تأدية أخصائي الجماعة لمسؤولياته ودوره.

أ - العوامل الشخصية.

ب - العوامل الخارجية.

ج - المهارات التي يجب على الأخصائي اكتسابها.

مهارات أخصائي خدمة الجماعة:

-المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة.

-المهارة في تقدير المشاعر وحسن استخدامها.

-المهارة في استخدام العلاقات الجماعية.

شروط يجب على الأخصائي معرفتها في العلاقات الجماعية:

- إن تكون مهنية بمعنى.
- إلا تقوم على أساس مالي فلا يستدين الأخصائي من عضو الجماعة .
- إن تتصف بالاستمرارية حتى وإن انقطعت لفترة معينة.

• إن تقوم على أساس الثقة المتبادلة بين الأخصائي وأعضاء الجماعة .

• إن تقوم كذلك على أساس الاحترام المتبادل .

• أن تقوم على أساس الحرية المتبادلة سواء من جانب الأخصائي أو أعضاء الجماعة .

ثالثاً : 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. وفي سنة ١٨٨٢ بدأت أول محاولة لتنفيذ فكرة التمويل المشترك لتنسيق جهود الهيئات في جمع المال اللازم ثم اتفاه على أغراض تلك الهيئات بدلا من بعثرة الجهود .

-أول عمل علمي منظم ما قام به لندهان سنة ١٩٢١ حيث أصدر كتابا ضمنه بعض الأسس والقواعد التي ينبغي مراعاتها للقيام بمهمة تنظيم المجتمع .
-ثم أعقبه ستاينر فوضع كتابا قيما في أصول تنظيم المجتمع ، ثم اخذ تنظيم المجتمع يتطور ويتسع مداه إلى أن أصبح مادة تدرس في مدارس الخدمة الاجتماعية .

المحاضرة الثانية عشرة

تابع : طريقة تنظيم المجتمع

وفي سنة ١٩٤٦ قرر المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية في أمريكا الاعتراف بتنظيم المجتمع كطريقة أساسية من طرق الخدمة الاجتماعية.

- ١ تعريف احمد كمال احمد:

-تنظيم المجتمع طريقة أخرى للخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون

والمعاونون معهم لتنظيم الجهود المشتركة حكومية وشعبية وفي مختلف المستويات لتعبئة موارد الموجودة أو التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقا لخطط مرسومة وفي حدود السياسة العامة.

٢- تعريف هدى بدران:

- طرق الخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للتأثير في القرارات المجتمعية التي تتخذ على جميع المستويات لتخطيط وتنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية وبحيث يؤدي هذا إلى تقوية الروابط بين أهل المجتمع الواحد والمجتمع المحلي والمجتمع الكبير.

في ضوء ما سبق يمكن تحديد مكونات الطريقة على الوجه الآتي:

-أ- أنها عملية وطريقة •

-هدفها تحقيق الاكتفاء الذاتي للمجتمع من ناحية الخدمات.

-أ- 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.

-إنها طريقة تنمي روح التعاون والمسئولية الاجتماعية.

اعتبارات تقوم عليها فلسفة تنظيم المجتمع :

أ-إنها عملية ايجابية وتدرجية.

ب-تقوم على أساس تحقيق التعاون الكامل.

ج-تتطلب تبعا لذلك وجود قيادة وسياسة مرسومة.

د-كما أنها عرضة للتعديل الذي توحى به التجربة.

أهداف تنظيم المجتمع :

الأهداف العامة:

و تتلخص في مساعدة المجتمع على أحداث التغيير الاجتماعي المقصود بتنميته بما يؤدي

إلى تحسين أحواله. ويتصل اتصالاً وثيقاً بما يلي :

أ - بتحديد موارد المجتمع. ب- واكتشاف احتياجاته وتحديددها.

ج - تنمية موارد المجتمع إلى المستوى الذي يكفل لها القدرة.

أهداف ثانوية:

أما الأهداف الثانوية فيمكن تلخيصها على الوجه التالي:

أ-دراسة المجتمع دراسة اجتماعية كاملة.

ب-أعداد خطة البرامج الجديدة وتعديل القائم منها فعلا.

ج-النهوض بالمستوى الفني للبرامج ورفع مستوى كفايتها بما يحقق عائدا كبيرا من

الخدمات.

د-تنمية روح التعاون وروح الفروق بين الأفراد والجماعات والهيئات.

هـ-التوعية اللازمة لتحريك المجتمع وآثاره اهتمام جميع قطاعاته.

و-وبذلك يتسنى تحقيق مبدأ المشاركة الايجابية.

ويضع بعض العلماء التقسيم التالي لأهداف تنظيم المجتمع :

أهداف تخطيطية :وتتضمن دراسة المجتمع لتحديد احتياجاته.

أهداف تنسيقية :وتتضمن التنسيق بين مختلف الهيئات الأهلية والحكومية.

أهداف تدعيمية :وتتضمن تشجيع المواطنين والهيئات الحكومية على رفع مستوى

الخدمات.

مبادئ تنمية وتنظيم المجتمع:

- ١١الاستشارة : وهي تأتي نتيجة لعدم الشعور بالارتياح والرغبة في الإصلاح .

- ٢- اشتراك الأهالي : ويعني الاهتمام وسرعة الاشتراك في تدعيم وسائل الإشباع والعمل على الإصلاح .
 - ٣- حق تقرير المصير : إن جميع الأفراد على اختلافهم لهم حق تقرير المشروعات التي تبدأ في مجتمعاتهم .
 - ٤- التقبل والتوجيه : يقصد به تقبل الأخصائي للمجتمع كما هو والبدء معه من حيث هو .
 - ٥- الاستعداد : ويعني تأكد الأخصائي من استعداد المجتمع لمشروع ما .
 - ٦- الحركة : ويعني مراعاة سرعة تحرك المجتمع للعمل فلا تكون أسرع من سرعة استعدادهم ولا تكون ابطأ .
 - ٧- الاهتمام بالأفراد : يقصد به إلى جانب الاهتمام بالمجتمع وفرديته الاهتمام أيضا بالأفراد .
 - ٨- التنظيم في العمل : يراعى الأخصائي أن يكون العمل وفق تسلسل مرحلي معين .
 - ٩- العلاقة المهنية : بمعنى ألا تخرج العلاقة بين المجتمع والأخصائي .
 - ١٠- الرجوع للخبراء : ويقصد به الاستعانة بكل خبرة تفيد في العمل المجتمعي .
 - ١١- التقويم : يجب القيام بعملية تقويم لأعماله بين فترة وأخرى :
- أ- المواطنون نتيجة لاشتراكهم . ب- البيئة نتيجة لنفس العمليات .

مستويات تنظيم المجتمع :

- المستوى المحلي. - المستوى القومي.
- المستوى الإقليمي. - المستوى الدولي أو العالمي.
- وقد أصبحت عملية تنظيم المجتمع من أهم العمليات في مجتمعاتنا المعاصرة.
- دور المنظم الاجتماعي:**
- من واجب المنظم الاجتماعي أن هناك واجبات عامة يجب أن يقوم بها منها:
- أولاً : التعرف على مشاكل المجتمع وتحديدّها:
- ويأتى ذلك بالبحث والمشاهدة المباشرة والبحوث الاجتماعية ، كمشكلة الأحداث

المنحرفين أو البحوث البيئية التي تتناول مجتمعا معينا والبحوث السكانية وغيرها من هذا كله إيجاد المؤشرات بعد تحليل النتائج والتي تعاون المنظم الاجتماعي.

ثانياً : تكوين رأي عام مساعد:

-لا يمكن للمنظم الاجتماعي أن يعمل في فراغ بل يجب أن يعاونه المجتمع كله افراده وجماعاته وهيئاته الحكومية والأهلية .

ثالثاً : معاونة الجهات الإدارية :

-يمكن للمنظم الاجتماعي أن يعمل بعيدا عن الجهات الإدارية التي تمثل السلطة العامة في المجتمع .

رابعاً : التعرف على القيادات والتعاون معها:

-والقيادات في المجتمع هي عادة حلقة الاتصال بين المنظم الاجتماعي والمجتمع ذاته بما لها من التأثير على هذه المجتمعات الصغيرة والجماعات والهيئات.

خامساً : وضع الخطة:

-من واجب المنظم الاجتماعي أن يضع خطة العمل على أساس ما تبين له من البحوث التي أجراها والأرقام والإحصائيات التي حصل عليها .

سادساً : العلاقات العامة:

-ويقوم المنظم الاجتماعي ببرامج للعلاقات العامة داخل المنظمة التي يعمل فيها خارج المنظمة أيضا.

سابعاً : تنسيق الخدمات:

أهم أهداف التنظيم التنسيق بين الخدمات القائمة بحيث لا تتكرر دون مبرر مقبول.

ثامناً : رفع مستوى الأداء:

-ويأتي ذلك بتدريب القائمين على تنفيذ البرامج المختلفة حتى يمكن رفع الكفاءة الإنتاجية لهم.

تاسعاً : التسجيل:

-للمنظم الاجتماعي تسجيل كل خطوة تسجيلاً علمياً وكل ما يصادفه من نجاح أو فشل .

عاشراً: المتابعة والتقويم:

-لا شك أن التسجيل يفيد المنظم الاجتماعي في متابعة عمله وتقويمه والمقصود بالمتابعة والتقويم ملاحقة كل خطوات العلم بالدراسة والفحص.

وهكذا نرى المنظم الاجتماعي:

(أ) موجهاً: يحرك الرأي العام.

(ب) محركاً: يعبئ طاقات المجتمع.

(ج) مساعداً: يعاون المجتمع.

(د) مراقباً: لعمليات التنفيذ.

المحاضرة الثالثة عشرة

رابعاً : البحوث في الخدمة الاجتماعية

مقدمة:

-يعتبر البحث الاجتماعي طريقة منظمة لجمع الحقائق عن الظواهر يقصد فهم هذه الظواهر والمشكلات ومعرفة قوانينها للتوصل إلى التحكم.

-ويفيد البحث الاجتماعي في فهم الظواهر والمشكلات الاجتماعية حتى يمكن التنبؤ بالتغيرات المحتملة.

أ - أنواع البحوث في الخدمة الاجتماعية:

أ-

البحوث الكشفية :

وهذه البحوث تستخدم غالباً في الميادين والظواهر الجديدة التي لم تتطرق إليها الأبحاث العلمية.

ب - البحوث الوصفية:

وتهدف البحوث الوصفية إلى رسم خريطة للظاهرة الاجتماعية موضوع البحث والدراسة تعطي وصفا لخصائص وسمات الظاهرة من إظهار طبيعة العلاقات الكامنة وراء هذه الظواهر.

ج - البحوث التجريبية:

وتهدف هذه البحوث لاختبار فروض يرغب الباحث في التأكد من صحتها ولكن لما تحتاجه من أساليب ضبط وتحكم تمثل صعوبة باللغة في استخدامها.

خطوات البحث العلمي:

- ١) تحديد مشكلة البحث وصياغتها.
- ٢) تحديد الفروض والمفاهيم العلمية.
- ٣) تحديد نوع الدراسة والطريقة والمهج.
- ٤) تحديد مجالات البحث (الزماني - المكاني - البشري).
- ٥) تحديد أدوات جمع البيانات (المقابلة - الملاحظة - صحيفة الاستبيان الخ).
- ٦) اختيار أدوات جمع البيانات.
- ٧) تدريب الباحثين وجمع البيانات.
- ٨) مراجعة البيانات وتصنيفها وتفرغها وتبويبها.
- ٩) تحليل البيانات وتفسيرها واستخراج النتائج .
- ١٠) كتابة التقرير النهائي للبحث.

أدوات ووسائل البحث العلمي:

أ) (المقابلة:

وتعني المقابلة لقاء كل من الباحث والباحث وجها لوجه وغالبا، ما تستخدم هذه الوسيلة في خدمة الفرد أو الجماعة.

ب) (الملاحظة:

وتعتبر الملاحظة من أهم أدوات البحث العلمي الذي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي سواء مع العملاء أو الجماعات أو المجتمعات.

(ج) الوثائق :

وتسهم الوثائق في الحصول على الإحصائيات والتقارير التي تفيد في فهم الظاهرة.

(د) الاستبيان :

وهي عبارة عن صحيفة بحث تملأ بمعرفة الباحث من خلال مقابلته مع البحوث.

أسلوب البحث :

أ - البحث الشامل :

- ويعني هذا أن يقوم الباحث بدراسة كل مفردات مجتمع هذه الطريقة في التعداد حيث تكون الحكومات في حاجة إلى معرفة معلومات عن أفراد المجتمع .ومن مميزات هذه الطريقة :

- تجنب الباحث الوقوع في خطأ العينات - . خطأ التحيز .

ومن عيوبها :

- كثرة التكاليف . - وطول الوقت والجهد .

ب - البحث بالعينة :

- وهو البحث الذي تبحث فيه نسبة من المجتمع ثم تعمم النتائج على المجموعة التي لم يتم اختبارها .

ج - أنواع العينات :

- العينة العشوائية . - العينة الطبقية .

- العينة العمدية . - العينة المساحية .

مصادر البيانات في البحوث الاجتماعية :

أ - مصادر تاريخية :

- وهي عبارة عن سجلات لحوادث ماضية منها الوثائق المكتوبة وتنقسم :

-مصادر أولية. - مصادر ثانوية.

ب - مصادر الميدان:

-وفي هذه الحالة يقوم الباحث بجمع البيانات عن طريق أسئلة توجه للإفراد وبالمشاهدة لظاهرة معينة وقت حدوثها.

ج - الفحوص وآراء الخبراء:

-عبارة عن الاختبارات والفحوص التي تطبق على مفردات البحث.

خامساً : تكامل طرق الخدمة الاجتماعية

التكامل **integration** لا يعنى العلاقة بين طرق الخدمة الاجتماعية الثلاث، ولكن التكامل هو عبارة عن تفاعل **interaction** الطرق الثلاث. وخروج ناتج جديدة وهذا الناتج يسمى التكامل .

نشأة مفهوم التكامل:

-١ارتبط التكامل بالتوطين :

-فالخدمة الاجتماعية عندما نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية كانت تأخذ شكل الطرق الثلاث في التطبيق. الهند أخذت شكل مجال نوعي تعمل فيه الطرق الثلاث. -وأوضحت الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من الصعب التركيز على ممارسة طريقة مهنية معينة دون التركيز على طريقة أخرى للعمل. -وهذا يعني انه من الضروري التركيز على المشكلة أكثر من التركيز على طريقة معينة وعدم التقيد بالطريقة.

-٢التحرر من قيود الطريقة :

-تعتبر أول منطلق في التكامل فالمهم هو التكنيك الذي يشح بفاعليته دون التقيد بأي طريقة.

الاتجاهات في سبيل تحقيق التكامل:

١- اتجاه محذر هو ما نسميه بالتكامل الناقص :

-أي بمعنى انه لا بد من الوصول إلى التكامل ضرورة إتباع المنهج العلمي والبعد عن العشوائية.

٢-مساهمة كل طريقة في أحداث التكامل:

-هذا الاتجاه يركز على كيفية عمل كل طريقة وتطور أساليبها بهدف أحداث التكامل المنشود.

العناصر التي تؤدي لمرحلة التكامل :

١-الممارس العام:

-أي قيام الممارس بإدخال عرق الثلاث والاستخلاص منها بطريقة موحدة جديدة.

٢-الطريقة البينية:

عندما يتعامل الأخصائي الاجتماعي لا يتعامل بطريقة معينة بل يختار الطريقة الأمثل للعمل.

٣-المؤسسة المتعددة الأغراض:

-هناك اتجاه جديد في الخدمة الاجتماعية بأمريكا وهو محاولة خروج المؤسسات في

عملها من نطاق واحد بمعنى آخر وجود المؤسسة المتعددة الأغراض .

-وهناك اعتبارات يجب التأكيد عليها بالرغم من حقيقة التكامل بين طرق الخدمة

وهذه الاعتبارات هي:

(١) إن طرق الخدمة الاجتماعية متداخلة ومتفاعلة.

(٢) إن الجنون الذي اعتري المجتمعات في أعقاب الحرب العالمية الثانية كان مؤشرا

لأخصائي خدمة الفرد للاعتراف بأهمية الجماعات والخبرات الجماعية.

(٣) إذا كانت طرق الخدمة الاجتماعية متكاملة من حيث الفلسفة والمبادئ والقواعد

العلمية فأنها تختلف في بعض جزئياتها.

- (٤) إن الخدمة الاجتماعية كمهنة لم تعترف بعد بالتخصص.
- (٥) إن ظروف مجتمعنا اليوم تحتاج إلى ممارسة لطرق الخدمة الاجتماعية.

المحاضرة الرابعة عشرة

الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية

مقدمة :

- وضعت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بأمريكا الميثاق الأخلاقي الذي يشمل الأخلاقيات المهنية للأخصائي الاجتماعي وذلك في عام ١٩٧٩ وله مراجعاته في عام ١٩٩٣ ويتحدد في الآتي:

سلوك وتصرفات الأخصائي الاجتماعي:

أولا : الملائمة:

يجب على الأخصائي الاجتماعي الاحتفاظ بمستويات عالية من السلوك الشخصي التي تتلائم وتناسب معه كأخصائي اجتماعي:

(١) إن السلوك الخاص بالأخصائي الاجتماعي هو مسألة شخصية. ماعدا السلوك المرتبط بانجاز المسؤوليات المهنية.

(٢) لا يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يشارك أو يتقاضى عن أي سلوك خاص بالأمانة أو الخداع أو الغش أو تشويه الحقائق.

(٣) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يميز بوضوح بين عباراته وافعاله الشخصية وعباراته وافعاله كممثل لمهنة الخدمة الاجتماعية.

ثانياً : الكفاءة والنمو المهني:

(١) على الأخصائي الاجتماعي أن يتجدد لكي يبقى بارعا في ممارسته المهنية وفي أداء وظائف المهنة.

(٢) يجب أن يتحمل الأخصائي مسؤولية العمل.

(٣) يجب على الأخصائي الاجتماعي ألا يشوه الحقائق.

(٤) يجب على الأخصائي الاجتماعي ألا يسمح لمشكلاته الشخصية من أن يتعارض مع إحكامه المهنية أو يعرض مصالح من يتعامل معهم للخطر.

(٥) الأخصائي الاجتماعي الذي تتعارض مشكلاته الشخصية أو حرمانه وتوازنه النفسية مع أحكامه المهنية أن يبحث عن الاستشارة والعلاقة المناسب.

ثالثاً : الأمانة والاستقامة:

(١) يجب أن يمارس الأخصائي الاجتماعي عمله بمستوى عالي من الأمانة والاستقامة المهنية:

(٢) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يقاوم التأثيرات والضغوط.

(٣) يجب على الأخصائي الاجتماعي عدم استغلال العلاقات المهنية لتحقيق مكاسب شخصية.

رابعاً : الخدمة:

يجب أن يأخذ الأخصائي الاجتماعي في اعتباره أولوية التعهد بأداء الخدمة التي تكلفه بها مهنة الخدمة الاجتماعية.

خامساً: البحث والدراسة:

(١) على الأخصائي الاجتماعي أن يرتبط بالدراسة والبحث لكي يسترشد بالتقاليد الدراسية المتبعة.

(٢)

يجب على الأخصائي الاجتماعي الذي يجري بحثاً أن يراعى بعناية مساهمة النتائج مع الوجود الإنساني.

(٣) يجب على الأخصائي الاجتماعي الذي يجري بحثاً أن يتأكد من أن موافقة المشاركين في البحث هي موافقة تطوعية اختيارية.

- (٤) يجب على الأخصائي الاجتماعي الذي يجري بحثاً أن يحمي المشاركين.
- (٥) يجب على الأخصائي الاجتماعي الذي يقوم بتقديم الخدمات أن يناقش هذه الحالات للأغراض المهنية.
- (٦) يجب أن تكون المعلومات التي يحصل عليها من المشاركين في البحث موضع سرية.
- (٧) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يحصل على تصديق رسمي.

المسئولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه العملاء:

سادساً : الأولوية لاهتمامات العملاء:

- إن الأولوية في مسئوليات الأخصائي الاجتماعي تنصب على العملاء:
- (١) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يقدم الخدمة للعملاء بإخلاص ووفاء.
- (٢) يجب على الأخصائي الاجتماعي عدم استغلال العلاقات المهنية مع العملاء لتحقيق مكاسب شخصية.
- (٣) يجب على الأخصائي الاجتماعي ألا يمارس عمله أو يتغاضى أو يسهل أو يتضامن مع أي شكل من أشكال التمييز على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو العمر أو الديانة.
- (٤) يجب على الأخصائي الاجتماعي ألا يرتبط بعلاقات أو تعهدات مع العملاء.
- (٥) يجب على الأخصائي الاجتماعي ألا يرتبط تحت أي ظروف بعلاقات عاطفية مع العملاء .
- (٦) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يزود العملاء بالمعلومات الصحيحة.
- (٧) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يوضح لعملائه حقوقهم والفرص التي لديهم ومسئولياتهم.
- (٨) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يطلب النصيحة والمشورة من الزملاء .

- (٩) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يوقف الخدمة المقدمة للعملاء وينهي العلاقة المهنية معهم عندما تكون هذه الخدمات وتلك العلاقات المهنية مطلوبة على

الأجل الطويل.

سابعاً : حقوق وامتيازات العملاء:

- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يذل كل جهد لإعطاء العملاء حق تقرير المصير على النحو التالي:

(١) عندما يعمل الأخصائي الاجتماعي مع العميل الصادر بشأنه حكم قضائي بأنه غير مؤهل قانونياً فعليه اتخاذ اللازم لحماية مصالح وحقوق هذا العميل.

(٢) عندما يعمل الأخصائي الاجتماعي مع فرد آخر مؤهل قانونياً فإنه يعمل لصالح هذا العميل.

(٣) يجب على الأخصائي الاجتماعي لا يرتبط بأي عمل يقلل أو ينقص من الحقوق المدنية أو القانونية للعملاء.

ثامناً : السرية والخصوصية:

- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يحترم خصوصيات العملاء وسرية المعلومات التي يحصل عليها.

المسؤولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه زملاء :

تاسعاً : الاحترام، الكياسة، الجمالة:

(١) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يتعاون مع زملائه باحترام وكياسة.

(٢) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يحترم الأسرار المشتركة مع زملائه.

(٣) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يسعى للتحكيم عندما يدخل في نزاع مع زملائه.

(٤) يجب على الأخصائي الاجتماعي ألا يستفيد من مركزه الوظيفي في تحقيق مكاسب شخصية.

عاشراً : التعامل مع الزملاء:

(١) يجب على الأخصائي الاجتماعي ألا يجتذب عملاء الزملاء.

(٢) يجب على الأخصائي الاجتماعي عندما يقدم خدمة لعملاء زميل له في حالة غيابه

أن يقدمها بنفس الأهمية التي يعطيها لعملائه •

(٣) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يحصل على إذن مسبق قبل أن يقدم خدمة

لعملاء مؤسسة أخرى •

المسئولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي :

حادي عشر : التعهدات للمنظمة التي يعمل بها الأخصائي :

(١) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يخلص للتعهدات التي التزم بها •

(٢) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يعمل من أجل تحسين سياسة المؤسسة التي

يعمل بها •

(٣) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يستخدم بانتباه دقيق موارد المنظمة التي يعمل

بها .

المسئولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي نحو مهنة الخدمة الاجتماعية :

ثاني عشر : المحافظة على تكامل المهنة :

(١) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يحمي كرامة وشرف المهنة •

(٢) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يتخذ إجراء ضد أي تصرف لا أخلاقي يقوم

به عضو آخر •

(٣) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يعمل على منع الممارسة المهنية غير المسئولة .

ثالث عشر : خدمة المجتمع :

(١) يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يدعم مهنته في أن تكون الخدمة الاجتماعية

متاحة للجمهور العام •