

تعريف الطلاب بما يلي :-

معرفة الطرق الاساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية

الخدمة الاجتماعية أكثر المهن الانسانية التصاقاً بالانسان أن تبتكر لنفسها طرقاً وأساليب تمكنها من أن تكون أكثر إيجابية والتقاء بالانسان في مختلف نواحي حياته ومن الحقائق العلمية أن لحياة الانسان ثلاثه أوجه:

- ١- أنه فرد له شخصيته المستقلة.
- ٢- أنه عضو في جماعة أو أكثر.
- ٣- انه عضو في مجتمع

وقد قامت الخدمة الاجتماعية على ثلاث طرق للتعامل مع

هذا الانسان في صور حياته المختلفة فنجد:

- طريقة للعمل مع الانسان كفرد أطلق عليها خدمة الفرد
- طريقة للعمل مع الانسان كعضو في جماعة واطلق عليها طريقة خدمة الجماعة
- طريقة للتعامل مع الانسان كعضو في مجتمع واطلق عليها طريقة تنظيم المجتمع

:- طرق مساعدة أخرى أهمها الإدارة الاجتماعية والبحث العلمي

- طريقة خدمة الفرد

خدمة الفرد هي أول طريقة ظهرت في الخدمة الاجتماعية ولم يكن المصطلح «خدمة الفرد» مستخدماً حتى عام ١٨٩٧ وكانوا يقصدون به دراسة العميل وبيئته دراسة دقيقة ثم تقدمت طريقة خدمة الفرد بفضل تقدم الطب النفسي كما استفادت من ظهور طريقة التحليل النفسي حيث بدأ الاهتمام ينصب على شخصية العميل إلى جانب الاهتمام بالبيئة الاجتماعية المحيطة به.

كان الفضل في نشأة خدمة الفرد وتطورها وظهورها كطريقة فنية علمية إلى «ماري رتشموند» حيث أصدرت كتابها المشهور «التشخيص الاجتماعي» عام ١٩٧٧

- تعريف خدمة الفرد

تعريف هيلين برلمان

«خدمة الفرد عملية تمارس في مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أداء لوظائفهم الاجتماعية»

تعريف فاطمة الحاروني

«خدمة الفرد هي طريقة مهنة الخدمة الاجتماعية في مساعدة الأفراد سبب التكيف الذين يقعون في مجالها باستغلال الطاقات الشخصية والبيئية في تصحيح تكيفهم»

تعريف عبد الفتاح عثمان

«خدمة الفرد عملية تعتمد على العلم والمهارة لمساعدة الأفراد وأسره على تحقيق أقصى قدر من القدرة على مواجهة العقبات المعوقة لأداء وظيفتهم الاجتماعية في إطار فلسفة المؤسسة»

- ١- أن طريقة خدمة الفرد طريقة تقوم على أسس ثابتة من العلم الذي توصل إليه علماء خدمة الفرد بأنفسهم او ما توصلت إليه العلوم الاجتماعية .
- ٢- أن خدمة الفرد طريقة تتميز بالتعامل الفردي فهي تتعامل مع فرد يعاني مشكلة وهي تنظر له باعتباره حالة فريدة فهي تتعامل مع كل فرد بالأسلوب الذي يناسب مع هذا الفرد في حدود المهنة .
- ٣- أن عملاء خدمة الفرد بالرغم من خاصية اختلافهم وتفاوتهم كعملاء الا انهم جميعا مشتركون في خاصية واحدة وهي وجود مشكلات تعوق تقدمهم في المجتمع .
- ٤- أن مشكلة الإنسان هي نتاج لتفاعل شخصية هذا الانسان مع البيئة المحيطة به
- ٥- خدمة الفرد تؤمن بأن الإنسان يملك ارادة وقوى كامنة كالذكاء فيعمل على استغلالها وتوظيفها لاقصى حد ممكن لحل مشكلته وتحقيق سعادته .
- ٦- أن خدمة الفرد تتميز بطريقة التعامل المباشر بين الاخصائي الاجتماعي والعميل من خلال علاقة مهنية (المقابلات المهنية) .
- ٧- أن طريقة خدمة الفرد يمارسها اخصائيون اجتماعيون معدون، نظريا وعمليا .
- ٨- أن خدمة الفرد تمارس من خلال مؤسسات لها اهدافها ونوعية عملها .
- ٩- ان خدمة الفرد طريقة علاجية وأن كان لها اهدافها الوقائية والانشائية في نفس الوقت .
- ١٠- أن عملية العلاج في خدمة الفرد تتضمن التأثير في العميل وفي بيئته

#### فلسفة طريقة خدمة الفرد :

- ١- لم تظهر (خدمة الفرد) من فراغ بل ظهرت كاستجابة لحاجة الافراد لمواجهة المشكلات التي يتعرضون لها ،ومساعدتهم على مواجهتها .فبذلك (خدمة الفرد) ترفض النظرية التي تنادي بسيادة القوى على الضعيف في مجال البقاء للأصلح التي نادى بها داروين
  - ٢- كما أن الحياة الديمقراطية في العصر الحديث تؤكد حق الانسان في أن يعيش حياته بالصورة التي يريد بها بحيث لا يتعدى على حقوق الآخرين ،وان نوفر له الموارد والامكانيات والسبل التي يستعين بها في اشباع حاجاته ومقومات حياته.
  - ٣- كما أن هناك دوافع أخرى ساعدت على تطور خدمة الفرد:
- أ-دوافع دينية :حيث حضيت الأديان بالأخذ بيد الاسان الضعيف والمحروم أو الذي يتعرض لصعوبات ،خاصة ان للدين مكانة عالية في نفوس الافراد بجانب ما وعد به الخالق من حسن الجزاء لمن يقدمون هذه المساعدات .
  - ب-دوافع انسانية :تنبع من شعور الانسان بأن ما يتمتع به لا بد أن يشاركه فيه المحروم وذلك نتيجة الايمان بأدمية الإنسان واحساسهم بالألام التي يعانها الغير .
  - ج-دوافع نفسية:وهي دوافع لم تنبع في الأصل من الانسان لخدمة غيره ولكن لخدمته هو ،فصاحب المصنع الذي يقدم خدمات اسكان وحضانة وتغذية ورعاية صحية لعماله انما يهدف الى مساعدة العمال على تحقيق افضل انتاج أي الهدف الاساسي (تحقيق مصالحه ولو أنه في الوقت نفسه سيعود على العامل بالخير).

#### • مبادئ خدمة الفرد

#### العلاقة المهنية:

عملية التفاعل المهني الذي ينشأ بين الاخصائي الاجتماعي والعميل الذي يطلب المساعدة وتنتهي بنهاية العمل مع الحالة أي بتحقيق أهداف خدمة الفرد لذلك فهي علاقة مؤقتة يتم خلالها تفاعل أفكار ومشاعر كل من العميل والايخصائي وهي بذلك تختلف عن العلاقة الشخصية التي تتميز بالاستمرارية وسيطرة المشاعر عليها أكثر من الأفكار وعن طريق العلاقة المهنية يشعر العميل بالراحة والثقة في الاخصائي ويتحرر من الخوف والقلق مما يساعد على نجاح عملية العلاج.

## ٢- التقبل:

تقبل الاخصائي للعميل كإنسان أيا كان سلوكه أو مظهره باعتبار أن العميل إنسان يعاني مشكلة ويحتاج إلى المساعدة أكثر من العقاب وهذا يتطلب من الاخصائي أن يتسم سلوكه بالتسامح والود والرغبة في مساعدة العملاء على حل مشكلاتهم بغض النظر عن جنس أو دين وبدون شك فهذا لا يعني أن الاخصائي يقر سلوك العميل الانحرافي.

## ٣-حق تقرير المصير:

منح العميل المسنول ذي الاهلية حق التصرف الحر في شؤونه الخاصة داخل نطاق المؤسسة أو خارجها في حدود قوانين ونظم المؤسسة

## ٤-السرية:

حفظ وصون المعلومات الخاصة بالعميل من التسرب إلى الغير أو إلى أي شخص غير مهني.

### • عمليات خدمة الفرد

هناك ثلاث عمليات رئيسية وهي:

#### ١- الدراسة:

هي عملية تدور حول الوقوف على الحقائق والمعلومات عن العميل والمشكلة.

#### ٢- التشخيص:

الرأي المهني الذي يتوصل إليه الاخصائي الاجتماعي عن طريق استعرياضه للحقائق والمعلومات وخروجه بالدلالات المختلفة للعوامل التي أدت لحدوث المشكلة.

#### ٣- العلاج:

الجهود والخدمات التي تقدم للعميل والتي يمكن أن تحدث تغييراً مرغوباً في موقفه وتمكنه من الوصول لحالة من التلائم الاجتماعي .

\*العلاج البيئي (خدمات مباشر للعميل وخدمات غير مباشرة تعديل إتجاهات المحيطين بالعميل

\* العلاج الذاتي

### • طريقة خدمة الجماعة

العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية يعتبر طريق للعمل يستخدمها الاخصائي الاجتماعي لمساعدة الأفراد على أن يصبحوا أعضاء في جماعات تتوفر بها فرص النمو الاجتماعي السليم الذي يكتسبون خلاله الخصائص التي تجعلهم مواطنين صالحين في المجتمع الذي يعيشون فيه وهي طريقه يستخدمها الاخصائي للعمل مع الأفراد في الجماعات التي ينتمون إليها بغرض توجيه هذه الجماعات لتصبح قادرة على تنشئة أفرادها ليصبحوا مواطنين صالحين فهي تستخدم لإيجاد تجارب جماعية صالحة ولتوجيه التجارب الجماعية القائمة بحيث تصبح صالحة لتنشئة الأفراد المشتركين فيها

### • تعريف خدمة الجماعة

(أ) تعريف تريكر:

طريقة بواسطتها يساعد الأفراد في جماعات وفي مؤسسات اجتماعية بواسطة اخصائي خدمة الجماعة الذي يوجه تفاعلهم أثناء النشاط كي يزداد إتصالهم بعضهم ببعض وبالآخرين، ولكي يوفر فرص النمو طبقاً لاحتياجاتهم وقدراتهم بغرض نمو الفرد والجماعة والمجتمع.

(ب) تعريف جيزيلا كونيكا :

خدمة الجماعة هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تهدف إلى مساعدة الأفراد خلال الخبرة الجماعية على زيادة أدائهم الاجتماعي ليكافحوا بفاعلية مشكلاتهم الفردية الجماعية والمجتمعية

(ج) تعريف الدكتور محمد شمس الدين أحمد :

خدمة الجماعة طريقة ينظمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الاخصائي أفراد الجماعة أثناء ممارستهم لأوجه البرامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وكمجموعة حتى يسهموا في تغير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته.

• أهم خصائص خدمة الجماعة:

-أن خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية التي تساهم في نمو المواطن وتشكيل شخصيته الاجتماعية، وهذه الخدمة تكسب الفرد مميزات منها:

-القدرة على التعاون مع الغير.

-القدرة على القيادة والتبعية .

-اكتساب اللياقة البدنية .

٢-أن مجال العمل في خدمة الجماعة هو الجماعة وان محور الخدمة هو الفرد فالجماعة هي أداة المجتمع في تنشئة افرادها تنشئة اجتماعية سليمة .

٣-أن خدمة الجماعة تمارس في مؤسسات اجتماعية مزودة بالأماكن التي تسمح لها بتقديم الخدمة مثل الأندية الاجتماعية ومراكز الشباب ومراكز الخدمة العامة .

٤-أن خدمة الجماعة طريقة لها غرض ثلاثي تستخدم كأداة لنمو الافراد وتعديل سلوكهم ،ونمو الجماعة والمساهمة في نمو المجتمع وتغييره .

٥-أن خدمة الجماعة طريقة يقوم بها الاخصائي اجتماعي أعد أعدادا خاصا من الناحية النظرية والناحية العملية .

• فلسفة طريقة العمل مع الجماعات :

يقصد بفلسفة العمل مع الجماعات المعايير التي تلتزم بها هذه الطريقة في عملها مع الجماعات ،حيث يرتكز على فلسفة قوامها أن تكون أداة مساعدة للتنشئة الاجتماعية،فهي عملية مستمرة تلازم الفرد من طفولته الى شيخوخته وبالرغم من استمرار هذه العملية فإنها لا تأخذ شكلا نمطيا واحدا على المدى الطويل وانما تتغير مع مراحل العمر المختلفة.

• ولهذه الطريقة فلسفة عمل ترتكز على مجموعة حقائق علمية أهمها:

(أ) أن الانسان كائن اجتماعي يكتسب خصائصه الاجتماعية بتفاعله مع الجماعات التي يعيش فيها .اي (ان شخصية الانسان لاتورث بالكامل ولا تمنح بالكامل وانما تتمح من خلال التجارب الاجتماعية التي يمر بها الإنسان في المجتمع الذي يعيش فيه).

(ب) أن شخصية الانسان بصفاته المختلفة قابلة للتغيير ولكن كلما كان صغيرا كلما كان قابليته للتغير اسرع واقوى .

(ج) أن شخصية الانسان ونموها لايتحقق الا عن طريق التجارب التي يمر بها الإنسان وان وسيلة التغير هي الجماعات التي ينتمي اليها الفرد .

(د)تؤمن خدمة الجماعة بأن نجاح الفرد وسعادته في حياته يتوقفان على قدرته على ان يعيش ويعمل مع الجماعات المختلفة.

(و)لخدمة الجماعة صلة مباشرة بالديمقراطية،فالمشتغلين بها يؤمنون أن السلوك الديمقراطي يمكن تعليمه ،كما أن الديمقراطية ذاتها تعتمد على جانبين :

-تلقين الافراد عما يساعدهم على فهم معاني الديمقراطية.

-اعطائهم الفرصة للممارسة الديمقراطية.

وقد حصرت كونبكا هذه الفلسفة في ثلاث قيم رئيسية هي :

١-العدالة.

٢-المسئولية.

٣-الصحة العقلية .

أهداف طريقة العمل مع الجماعات:

أن الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعات لابد وأن يكون واعيا تماما بما يتطلبه المجتمع من مواظنيه او مايجب المجتمع أن يتصف به مواظنوه من خصائص وصفات ،ثم يعمل بعد ذلك عن طريق توجيه الجماعات التي يعمل معها بحيث يكتسب أفرادها هذه الخصائص وتلك الصفات .

اهم تلك الخصائص :

(أ)القدرة على التفكير الواعي .

(ب)الايمان بالأهداف العامة(المشتركة)

(ج)الميل الى التعاون مع الغير.

(د)القدرة على القيادة والتبعية.

(هـ)تقدير المسئولية وتحملها .

(و)احترام الشخص المدروس اوالجماعة موضوع الدراسة.

(ز)احترام النظم العامة والعمل بموجبها .

(ح)الأحساس بالأمن .

• مبادئ خدمة الجماعة

العمل مع الجماعة لا للجماعة

مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم

البدء في العمل مع الجماعة من المستوى الذي تكون عليه

السيرفي العمل مع الجماعة بالسرعة التي تلائمها

تكوين الجماعة على أساس مخطط

مبدأ الاهداف المعنية

مبدأ الدراسة المستمرة

مبدأ التنظيم الوظيفي المرن

مبدأ استغلال الموارد

مبدأ العلاقة المهنية مع أعضاء الجماعة

مبدأ التفاعل الجماعي الموجه التقويم

• عمليات خدمة الجماعة :

كأي عمل موجه وقائم على اساس فنية تمرطريقة العمل مع الجماعات بأربعة مراحل اساسية:

١-مرحلة الدراسة والبحث وجمع الحقائق والمعلومات اللازمة عن الجماعة واعضائها وتهدفالدراسة اكتشاف حقائق جديدة ،والبحث الاجتماعي خطوات لايد من اتباعها تبدأ باختيار (مشكلة البحث) وصياغة اهداف واضحة لها .ثم التعرف على الأبحاث السابقةالتي تكون قد تناولت المشكلة ثم اختيار منهج البحث والأدوات الملائمة ثم جمع المعلومات والبيانات المتوفرة مع تهيئة معلومات جديدة .

ومن اهم اساليب الدراسة والبحث في الجماعات اثنان:

١-الملاحظة.

ب-الدراسة الكشفية والوصفية .

٢-مرحلة تقصى الحقائق وتقدير حالة الجماعة وحاجات وميول أعضائهاوتتضمن مرحلة الحقائق جانب او اكثر من الجوانب التالية في الجماعة :

١-تاريخ الجماعة

ب-خصائص الجماعة

ج- الافراد في الجماعة

د-برامج الجماعة

٣-مرحلة تنفيذ الخطة مع الجماعة وفق الخطة التي وضعها الأخصائي في المجالات التالية :

١-خطته بالنسبة للأهداف

ب-خطته بالنسبة للجماعة (ككل)وتوجيهة للتفاعل الديناميكي .

ج-خطته بالنسبة لاجتماع الجماعة ومساعدته لهم كلما تطلب الموقف .

د-خطته بالنسبة لبرامج الجماعة ومدى ملائمة البرامج لاحتياجات اعضائها .

ه-خطته بالنسبة لعلاقة الجماعة بالجماعات الاخرى في المؤسسة

٤-مرحلة التقويم :والتقويم في العمل مع الجماعات هو قياس نموها خلال فترة معينة من العمل معها.ومن مقومات أخصائي العمل مع الجماعة ان يهتم الباحث بما يلي :

١-التعريف بأخصائي العمل مع الجماعات .

ب-تطور أساليب الأخصائي في العمل مع الجماعات .

ج-المميزات التي يجب توفرها في أخصائي العمل مع الجماعات.

د-دور الأخصائي في تكوين وتنظيم الجماعات.

• البرامج في خدمة الجماعة :

لا يقصد بالبرامج في خدمة الجماعة انواع النشاط التي يمارسها اعضاء الجماعة وانمايتم النظر الى البرنامج بصورة شاملة باعتبارة كل شيء واقل شيء ممارسة الجماعة لتحقيق رغباتها بمساعدة الأخصائي .

واهم الاسس التي يجب اتباعها عند وضع برامج الجماعة :

- ١-مراعاة ميول ورغبات وقدرات اعضاء الجماعة .
- ٢-مراعاة اشتراك كافة اعضاء الجماعة في خطوات تخطيط وتنفيذ البرامج المختلفة .
- ٣-مراعاة تجديد برامج الجماعة فكلما تجددت كلما ساعدت على نجاحها .
- ٤-مراعاة الأماكن البشريّة والمادية

• أنواع البرامج :

#### ١-البرامج الاجتماعية :

وتهدف الى تنمية المهارات الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة ومعاونتهم على التفاعل الاجتماعي ومن اوجه النشاط الاجتماعي مثلا:حفلات السمر والتعارف والموسيقى والتمثيلات .

#### ٢-البرامج الرياضية :

وتهدف الى إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لاكتساب مهارات رياضية والتمتع بالنشاط الترويحي مع تنمية صفات القيادة والتبعية بينهم ومن أهم أنواع النشاط الرياضي :الألعاب الفردية كالعدو والونب وحمل الاثقال وكذلك الالعاب الزوجية كالتنس والالعاب الجماعية ككرة القدم .

#### ٣-البرامج الثقافية :

تعتبر من اكثر البرامج انتشارا في المجتمع لأنها ضرورة من الضروريات وأداة من أدوات تكوين الرأي العام ومن اهم البرامج الثقافية كالندوات والمحاضرات والاستماع الى الاذاعة ومشاهدة التلفزيون .

#### ٤-البرامج الفنية :

تعتبر تعبيراً لحياة الجماعة،ومن امثلة ذلك الاغنية والانشودة والرسم كما ان هناك ألوانا من الهوايات الاخرى كالأشغال اليدوية وفلاحة البساتين .ومن الجدير بالذكر أن البرامج الفنية تعتبر من اهم برامج الجماعة التي تخلق الابتكار وتخفف من حدة التوتر .

#### ٥-البرامج الصحية :

وتهدف الى بث العادات الصحية والابتعاد عن العادات الضارة والتعرف على الاسعافات الأولية.

#### ٦-برامج الخدمة العامة :

وتعتبر من البرامج الهامة التي يمارسها اعضاء الجماعة لانها تهدف الى اكتساب المهارات الاجتماعية فحسب ،بل تمهد لهم السبيل المساهمة في تقديم الخدمات للمجتمع مثل ذلك المشروعات الصحية والعمرانية والدفاع المدني والتوعية القومية .

• دور الاخصائي في الجماعة والعوامل التي تؤثر في هذا الدور

- ١- لا يعتبر الاخصائي عضواً في الجماعة
- ٢- لا يشبع ميولة ورغباته الشخصية عند الاشتراك في نشاطات الجماعة.
- ٣- أن تطلب منه إقامة علاقات ودية غير رسمية بأعضاء الجماعة لكسب تقفهم الا أنه موظف مسؤول.
- ٤- أنه لا يعتبر قائد للجماعة.

في ضوء ذلك يعد اخصائي الجماعة مساعداً يعمل مع الجماعة ويؤثر فيها بطريق غير مباشر يوجه الجماعة عن طريق أعضائها كحلقة وصل بين المؤسسة وبين الجماعة.

أما واجبات دوره يمكن حصرها على النحو التالي:

مساعدة الجماعة على فهم أغراض وأهداف المؤسسة

مساعدة الجماعة على النمو والتماصك.

مساعدة الجماعة على تنظيم نفسها.

مساعدة الجماعة على التعرف على الموارد التي يمكن الاستفادة منها

• العوامل التي تؤثر على مدى تأدية اخصائي الجماعة لمسئوليته ودوره على أكمل وجه ومن هذه العوامل ما يرتبط بالأخصائي نفسه ومنها ما يرتبط بالظروف الخارجية المحيطة بالجماعة أو المؤسسة

(١) العوامل الشخصية

درجة اهتمامه وتقديره واحترامه للآخرين وتقبله للجماعة كما هي.

مدى إدراكه لواجبه في مساعدة أعضاء الجماعة ومدى استعداده لتقديم المساعدة.

تجاربه وخبراته السابقة في مجال العمل مع الجماعات.

قدرته على التقدير الحسن لقدرات الجماعة وإمكانياتها

مدى معرفته بالمؤسسة والبيئة التي تحيط بها ومواردها.

قدرته على استثمار الفرص واختيار الوقت الملائم.

قدرته على إيجاد علاقة طيبة مع الجماعة.

(٢) العوامل الخارجية

القيم الاجتماعية المسيطره على المجتمع الذي تمارس فيه الجماعة نشاطاتها.

المؤسسة من حيث طبيعة تنظيمها ووظائفها وأهدافها

نوع الجماعة التي يعمل معها والقيم والمبادئ التي يؤمن بها أعضائها

حاجات أعضاء الجماعة ورغباتهم

مدى تقبل الجماعة له وللمؤسسة

(٣) المهارات التي يجب على الاخصائي اكتسابها

المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة

المهارة في تقدير المشاعر وحسن استخدامها

المهارة في استخدام العلاقات الجماعية