المحاضرة الثانية بعنوان
مبادئ وأهداف الخدمة الاجتماعية

عناصر المحاضرة :-

- أولاً: مبادئ الخدمة الاجتماعية.
- ثانياً: أهداف الخدمة الاجتماعية.
- ثالثاً: عناصر الخدمة الاجتماعية.
- أسئلة المحاضرة.

أهداف المحاضرة

- تفسير ا الطلاب لمفهوم المبدأ.
- تحليل الطلاب للمبادئ المهنية للخدمة الاجتماعية.
- إلمام الطلاب بأهداف الخدمة الاجتماعية.
- تعرف الطلاب على عناصر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

أولاً: مبادئ الخدمة الاجتماعية:

إن الخدمة الاجتماعية كلها تقوم على مجموعة مبادئ إنسانية.. غير أننا عندما نتكلم عن هذه المبادئ فإننا نتناول عدداً محدوداً منها.

وذلك لأهميتها ولأنها تعمل كضوابط تحكم عمل الأخصائي الاجتماعي وتنير أمامه الطريق السوي في هذا العمل.

معنى المبدأ :

المبدأ عموما هو قاعدة أساسية لها صفة العمومية، نصل إليها عن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستخدام المنهج العلمي الذي يقوم على التجريب والقياس.

المبدأ في الخدمة الاجتماعية:

هو سلوك مهني معين أو أسلوب عمل استقرت الآراء على صحته وسلامته نتيجة للتجارب الكثيرة التي مر بها، وهو في جميع الظروف يكون منبثقاً وخاضعاً للقيم الأخلاقية، ومن هنا كان لابد من الالتزام بالعمل بمقتضاه واحترامه.

** من الجدير بالذكر بأن الأسلوب أو الطريقة التي يطبق بها المبدأ قد يختلف من مجتمع لآخر ومن موقف لآخر إلا أن هناك اتفاق على المبادئ والالتزام بها.

مثال: السرية مبدأ أساسي في خدمة الفرد إلا أن الأساليب التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تطبيق هذا المبدأ قد تختلف من موقف لآخر .. فقد تكون السرية بمجرد اللقاء المنفرد مع عميل، وقد يكون بالتصريح اللفظي في موقف آخر وقد يكون بخفض الأخصائي لصوته عند الحديث عن أسرار العميل.

رسم يوضح المبادئ المهنية للخدمة الاجتماعية

المبادئ المهنية :

- التقبل
- السرية
- حق تقرير المصير
- العلاقة المهنية
- التقويم الذاتي
- الدراسة العلمية

أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية :

١- مبدأ التقبل (القبول) :

المعنى تقبل الأخصائي الاجتماعي للعميل سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً كما هو وليس كما يجب أن يكون، دون تحيز لدين أو لون أو عقيدة باعتبار أن كل فرد أو جماعة أو مجتمع يمثل وحده فريدة في حد ذاتها، لذلك يجب تقبلها كما هي في الواقع بحسناتها وعيوبها .

ويتضمن هذا المبدأ تقبل الأخصائي الاجتماعي للعميل كما هو كذلك البدء معه كما هو وذلك باعتبار أن هناك فروقاً فردية بين الأفراد والجماعة وأنه لا يوجد تطابق في السمات بين فردين.

ويدخل في مبدأ التقبل بُعد الأخصائي عن النقد والسخرية والامتعاض من العميل أو الجماعة أو المجتمع وتقبل ما يبدر منه من سلوك وإن كان غير سوي، ويتناول الأمور بأسلوب لا يؤذي المشاعر ويحاول إحداث التغيير الملائم فيه.

وينبغي احترام وتقدير كرامة العميل، وهذا يشعرهم بالطمأنينة والثقة في الأخصائي الاجتماعي وهذا يجعلهم أكثر قدرة على التعبير عن المتاعب دون مقاومة أو حرج، مما يساعد الأخصائي على تقديم المساعدة والتشخيص السليم ثم تقديم العلاج المناسب.

٢- مبدأ السرية :

أي صيانة الأسرار التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي من عملائه أو التي لاحظها وعدم إذاعتها إلا في الحدود التي تقتضيها بعض الظروف الخاصة.

وعلى الأخصائي ألا يتصرف أيضاً في هذه الحقائق إلا لصالح الجماعة أو المجتمع .

ويعتبر المحافظة على أسرار العملاء أحد القيم الأخلاقية والدينية، وهناك مخاطر محققة تنتج عند إذاعة الأخصائي لأسرار عملائه وهذه الأضرار تعود على العميل والأخصائي حيث يفقد ثقة العميل فيه والمهنة التي يعمل بها.

هناك استثناءات من مبدأ السرية أهمها:

- السرية الجماعية: ونعني بها أن الأخصائي الاجتماعي يعمل اليوم في بعض المؤسسات الاجتماعية التي تعمل كفريق واحد لكل منهم تخصص معين لكنهم يلتقون جميعاً حول هدف واحد وهو خدمة العميل (وهو فرد أو جماعة أو مجتمع) هذا الفريق المهني يمكن أن يتبادل الحقائق الخاصة بالعميل ليناقشها ويصل عن طريقها لأفضل أساليب الخدمة.
- إذا كانت هذه الأسرار تمثل درجة من الخطورة على المجتمع أو على الفرد أو الجماعة كما في حالة الإصابة بمرض وبائي وكذلك في حالات الأمراض العقلية الحادة التي تكون خطراً على المريض وعلى المحيطين به، أو أن العميل ارتكب أمراً يعاقب عليه القانون، فهنا وللصالح العام يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يتجاوز عن مبدأ السرية.

٣- مبدأ حق تقرير المصير :

هذا المبدأ أملته فلسفة الحياة الديمقراطية التي نعيشها والتي تنادي بأن لكل فرد أو جماعة أو مجتمع الحق في اتخاذ ما يراه في حل مشكلاته وبالطريقة التي يراها أكثر ملائمة لواقعه مع مراعاة حدود قدراته وإمكاناته، لذا لا يجوز للأخصائي الاجتماعي أن يفرض على الحالة التي يتعامل معها أي إجراء يتعارض مع إرادتها.

كذلك يجب على الأخصائي ألا يفرض على العميل حلاً لمشكلته، طالما أن العميل لديه القدرة على الإسهام في علاج مشكلته، ما دامت قراراته لا تتسبب في وقوع أضرار على الغير.

هناك حالات استثنائية تبيح للأخصائي الاجتماعي أن يتصرف لصالح الحالة التي يتعامل معها مثال ذلك:-

- حالات السلبية وعدم اكتمال النضج سواء عند العميل (الفرد أو الجماعة أو المجتمع).
- حالات المرض العقلي والضعف العقلي حيث لا يصبح العميل مدركا لتصرفاته وسلوكه.
- حالات الطفولة والحالات التي تخرج عن القيم الأخلاقية للمجتمع.

ففي مثل هذه الحالات على الأخصائي الاجتماعي أن يتصرف بما يحقق صالح الوحدة وصالح المجتمع.

٤- مبدأ العلاقة المهنية :

نعني بها تلك العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والوحدة التي يتعامل معها (فرد أو جماعة أو مجتمع)، واصطلح على تسميتها بالعلاقة المهنية تمييزاً لها عن العلاقة الشخصية التي تقوم بين الأصدقاء، وعن العلاقة الرسمية التي تقوم بين الرئيس والمرؤوس .

وتتكون هذه العلاقة المهنية بين عنصرين أساسيين :

الأول هو المشاعر المتبادلة بين الأخصائي والعميل التي تؤدي إلى بعث الثقة والاطمئنان في نفس العميل.

والثاني الأفكار التي يتبادلها خلال عملية المساعدة المهنية.

تتميز العلاقة المهنية بما يلى :-

- أنها وسيلة لغاية محدودة هي مساعدة العميل.
- أنها موقوتة بوقت معين فتبدأ منذ بدء عملية المساعدة وتنتهي بانتهاء العمل.
- تتسم بالموضوعية باعتبار أنها تقوم على الحقائق والمهارات والخبرات المهنية.
- عملية القيادة فيها تقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي.
- أساسها الثقة والاحترام المتبادل بين الطرفين.
- إذن فالعلاقة المهنية هي الجسر التي تصل عن طريقه الحقائق والمعلومات من العميل إلى الأخصائي، والذي تصل عن طريقها المساعدة المهنية من الأخصائي إلى العميل.

٥- مبدأ التقويم الذاتي :

الأخصائي الاجتماعي يلتزم بالموضوعية في عمله ويقيس مدى نجاحه في تحرير عمله من وجهة نظره الذاتية، ويحاول معرفة ما ينقصه من مهارات ومعارف، ومعرفة ما وقع فيه من أخطاء حتى يتم تصحيحه، وكذلك تقويم ذاته في سلوكه مع رؤسائه وزملائه حتى يخرج بصوره مشرفة إلى المجتمع.

٦- مبدأ الدراسة العلمية:

دائما ما يعتمد الأخصائي الاجتماعي في عمله على الدراسة الموضوعية العلمية التي توضح له أبعاد الموقف والعوامل التي اشتركت في إحداثه . وهو يستفيد من هذه الدراسة في تشخيص المشكلة وتصور خطة العلاج .. والدراسة العلمية تعتمد على التخطيط السليم الذي يمكن من ترتيب الأهداف وحساب الاحتمالات المتوقعة وضمان النتائج .

** تتوفر إمكانية الدراسة ومطالبه لكل من طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة الجماعة، ويمكن للأخصائي الاجتماعي أن يستكمل ما ينقصه منها وقتما يريد، هذا فضلاً عن وجود تفاعل وعلاقة مباشرة مع الفرد والجماعة تدعم هذه الدراسة وتكملها.

أما بالنسبة لطريقة تنظيم المجتمع الحديثة نسبياً فإنها تحتاج إلى جهد أكبر حيث أن ظروف المجتمعات المدروسة تتميز بالاختلافات والتباين بما يتطلب المزيد من التخطيط لعملية دراسة مثل هذه المجتمعات للوصول إلى نتائج صحيحة، خصوصاً أن العملية مستمرة وتتم في مجتمع متغير متحرك باستمرار.

- إن المبادئ التي عرضناها هي مبادئ متفق عليها بين جميع علماء الخدمة الاجتماعية، إلا أن كلا منهم أضاف إليها مجموعة من المبادئ الخاصة بكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية.
- مبادئ الخدمة الاجتماعية ليست منفصلة يستقل بعضها عن البعض الآخر، لكنها مبادئ متكاملة متداخلة كل منها يؤثر في الآخر وتقسيمها جاء لغرض الدراسة فقط.

ثانياً: أهداف الخدمة الاجتماعية:

- مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم التي تعوق من أدائهم لأدوارهم الاجتماعية.

- إحداث التغيير في النظم الاجتماعية العتيقة التي لم تستطع القيام بدورها في سد الاحتياجات الإنسانية المتغيرة.
- غرس القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة واحترام العمل واحترام الوقت.
- منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية.
- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع بعودة المتكاسلين لعجلة الإنتاج.
- تجنب المجتمع أعباء اقتصادية مستقبلية بتوجيه هذه الفئات ومساعدتهم على مواجهة مشاكلهم.
- تدعيم التكافل والتضامن الاجتماعي، فالخدمة الاجتماعية هي إحدى مظاهر العدالة والحب والشعور الجمعي.
- الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك، فمن خلال دراسة المشكلات وأسبابها يستطيع المجتمع الوقوف على العلل التي كانت سبباً في هذه المشكلات.
- المساهمة في تنمية الموارد البشرية من خلال مجموعة من البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات والإعداد الاجتماعي والنفسي لهم بطريقة تضمن إيجاد المواطن الصالح.

رسم يوضح أبعاد وعناصر الممارسة المهنية

عناصر الخدمة الاجتماعية :

- القيم
- الأغراض
- المعارف
- الطرق المنهجية
- التصديق والاعتراف المجتمعي

ثالثاً: أبعاد وعناصر الممارسة المهنية :

****القيم :** هي الأشياء المفضلة أو المعتقدات التي تحتفظ بها المهنة عن الناس والطرق المناسبة للتعامل بينهما، وتمتاز قيم الممارسة بأنها قواعد عامة تحدد وتوجه السلوك المناسب في المواقف المختلفة.

والقيم الأساسية تتمثل في الاعتراف بكرامة الفرد وقيمته كإنسان وحق الفرد في التعبير عن آرائه، وحقه في تحمل المسؤولية في مجتمعه، وحق الفرد في أن يعيش حياة كريمة.

الأغراض : تستمد الخدمة الاجتماعية شرعية وجودها من إحساس الناس بضرورة قيام نشاط معين من شأنه أن يشبع لهم احتياجاً، أو يحل مشكلة تواجه المجتمع، فضلاً عن أن أهداف هذه المهنة تتم في إطار قيم المجتمع وفلسفته وسياسته الاجتماعية السائدة.

وتتمثل الأغراض الأساسية للخدمة الاجتماعية في تقوية نظم الرعاية الاجتماعية لإشباع احتياجات الناس الأساسية، ضمان مستويات من الصحة والرعاية للجميع، جعل الناس قادرين على تأدية وظائفهم الاجتماعية بالصورة المثلى، تدعيم وتحسين النظام الاجتماعي والبناء المؤسس للمجتمع.

**** المعارف (القاعدة المعرفية) :**

القاعدة المعرفية هي ألوان المعرفة النظرية التي تُبنى عليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أو مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات التي تكون الإطار المرجعي للممارسة المهنية والتي تتكون من المعارف النظرية للخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى ما تستمده من نظريات ونماذج علمية كعلم النفس وعلم الاجتماع.

**** الطرق المنهجية للممارسة :**

إذا كانت الخدمة الاجتماعية مسئولة عن تقديم الخدمات الفنية للناس فلابد أن يكون لها طرق مختلفة في هذا التقديم تتناسب مع تركيبة المجتمع، أو بعبارة أخرى يكون له طريقة تقوم بها خدماتها إلى الفرد الواحد وطريقة أخرى إلى الجماعة وكذلك طريقة أخرى إلى المجتمع ذاته .

هذه الطرق الثلاث الأساسية تعمل مع بعضها البعض في تكامل وتناسق هدفها الأساسي لخدمة الإنسان في صوره المختلفة .

**** التصديق والاعتراف المجتمعى :**

تظهر الحاجة إلى التصديق على المهارة المهنية كلما تقدم المجتمع وكلما زادت حاجته إلى أخصائيين اجتماعيين مدربين لمواجهة المشاكل الاجتماعية المعقدة، ويتمثل التصديق على المهنة من وجود سلطة شرعية للإشراف على الممارسة المهنية والرقابة عليها .

أما الاعتراف المجتمعي فيتمثل في تحمل المهنة وطرقها المتعددة لمسئولياتها تجاه الأفراد والجماعات والمنظمات في المجتمع مما يضفي عليها الشرعية، ويشترك في هذا الاعتراف والتصديق الهيئات الحكومية والمؤسسات الخاصة التي تستخدم الأخصائيين الاجتماعيين في خدمة المجتمع.

أسئلة المحاضرة :

السؤال الأول

عرف/ عرفى المصطلحات الاجتماعية التالية؟

المبدأ – القيم – القاعدة المعرفية

الإجابة

معنى المبدأ :

المبدأ عموما هو قاعدة أساسية لها صفة العمومية، نصل إليها عن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستخدام المنهج العلمي الذي يقوم على التجريب والقياس.

المبدأ في الخدمة الاجتماعية:

هو سلوك مهني معين أو أسلوب عمل استقرت الآراء على صحته وسلامته نتيجة للتجارب الكثيرة التي مر بها، وهو في جميع الظروف يكون منبثقاً وخاضعاً للقيم الأخلاقية، ومن هنا كان لابد من الالتزام بالعمل بمقتضاه واحترامه.

القيم :

هي الأشياء المفضلة أو المعتقدات التي تحتفظ بها المهنة عن الناس والطرق المناسبة للتعامل بينهما، وتمتاز قيم الممارسة بأنها قواعد عامة تحدد وتوجه السلوك المناسب في المواقف المختلفة.

والقيم الأساسية تتمثل في الاعتراف بكرامة الفرد وقيمته كإنسان وحق الفرد في التعبير عن آرائه، وحقه في تحمل المسؤولية في مجتمعه، وحق الفرد في أن يعيش حياة كريمة .

**** المعارف (القاعدة المعرفية) :**

القاعدة المعرفية هي ألوان المعرفة النظرية التي تُبنى عليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أو مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات التي تكون الإطار المرجعي للممارسة المهنية والتي تتكون من المعارف النظرية للخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى ما تستمده من نظريات ونماذج علمية كعلم النفس وعلم الاجتماع.

السؤال الثاني

حدد/ حددى أهداف الخدمة الاجتماعية؟

الإجابة

أهداف الخدمة الاجتماعية:

- مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم التي تعوق من أدائهم لأدوارهم الاجتماعية.
- إحداث التغيير في النظم الاجتماعية العتيقة التي لم تستطع القيام بدورها في سد الاحتياجات الإنسانية المتغيرة.
- غرس القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة واحترام العمل واحترام الوقت.
- منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية.
- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع بعودة المتكاسلين لعجلة الإنتاج.
- تجنب المجتمع أعباء اقتصادية مستقبلية بتوجيه هذه الفئات ومساعدتهم على مواجهة مشاكلهم.
- تدعيم التكافل والتضامن الاجتماعي، فالخدمة الاجتماعية هي إحدى مظاهر العدالة والحب والشعور الجمعي.
- الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك، فمن خلال دراسة المشكلات وأسبابها يستطيع المجتمع الوقوف على العلل التي كانت سبباً في هذه المشكلات.
- المساهمة في تنمية الموارد البشرية من خلال مجموعة من البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات والإعداد الاجتماعي والنفسي لهم بطريقة تضمن إيجاد المواطن الصالح.

انتهت المحاضرة

إعداد : SHO5I