المحاضرة التاسعة من مقرر أسس الخدمة الاجتماعية بعنوان
الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

أهداف المحاضرة

إلمام الطلاب والطالبات بمفاهيم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

تتبع الطلاب والطالبات للجذور التاريخية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

تحديد الطلاب والطالبات لأهمية وخصائص الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

إدراك الطلاب والطالبات لأسس وفلسفة الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

تفسير الطلاب والطالبات لنظريات ومهارات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

عناصر المحاضرة

أولاً: الجذور التاريخية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: مفاهيم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

ثالثاً: أهمية الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

رابعاً: أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

خامساً :خصائص الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

تابع عناصر المحاضرة

سادساً: الفلسفة التي تعتمد عليها الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

سابعاً: أسس الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

ثامناً: المهارات والمنهجية العلمية للممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية.

تاسعاً: خصائص الممارسة العامة.

عاشراً: التدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

أسئلة المحاضرة

مقدمة :-

- **تعد الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية من الاتجاهات الحديثة والمتقدمة في مهنة الخدمة الاجتماعية علي مستوى العالم، حيث يهدف هذا الاتجاه إلى تزويد الدارسين في الخدمة الاجتماعية بمجموعة من المهارات والمعارف والقيم التي تهدف إلى التعامل مع المشكلات الاجتماعية المعاصرة بمنظور شمولي يتضمن كافة أنساق العملاء بدءاً من مستوي الوحدات الصغرى والتي تشمل الفرد والأسرة.**
- **ثم مستوي الوحدات المتوسطة والتي تشمل الجماعة الصغيرة، وانتهاءاً بالوحدات الكبرى والتي تشمل المنظمة والمجتمع.**
- **وتعتبر الممارسة من أهم وأحدث النماذج التي فرضت نفسها خلال الربع الأخير من القرن العشرين ، حيث أنها تمثل إتجاهاً تفاعلياً يبتعد عن النمط التقليدي للخدمة الاجتماعية الذي يقسمها إلى طرق أساسية مثل خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع .**

أولاً: الجذور التاريخية للممارسة في الخدمة الاجتماعية

- **إن اتجاه الممارسة العامة تمتد في الخدمة الاجتماعية منذ زمن ليس بقصير، وتم ذلك عن طريق وسائل الاعتراف المهني والأكاديمي الخاص بمنظمة تعليم الخدمة الاجتماعية والتي تتطلب توافر مهارات الممارسة العامة لطلبة البكالوريوس في المراحل الأولى لدراسة الماجستير .**
- **وترجع الجذور الأولى لمفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلى البدايات الأولى لظهور المهنة في كتابات «ماري ريتشموند» عن خدمة الفرد .**
- **وتبلور هذا الاتجاه بظهور بعض النظريات الحديثة كنظريات الأنساق العامة والأنساق البيئية التي تركز علي التوازن بين الفرد والبيئة.**

ثانياً: مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

- **عرفها «السنهوري»: بأنها تُعد مدخلاً مهنياً لدراسة تفاعل القضايا الشخصية والجماعية بالإضافة إلى استخدام الأنساق الإنسانية المتنوعة (مجتمع – مجتمعات محلية – جيران – منظمات معقدة – مؤسسات – جماعات رسمية وجماعات غير**

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

رسمية – أسر – زوجان – أفراد) لإحداث التغيرات التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي إلى أقصى حد ممكن.

- ويعرفها «قاموس الخدمة الاجتماعية»: بأنها فن يمارس من خلال الأخصائي الاجتماعي كممارس عام معتمداً في عمله على المعارف والقيم والمهارات والنظريات لتقدير حاجات ومشكلات العملاء من أجل مواجهة هذه المشكلات بفاعلية وبأسلوب شامل .

- كما عرفها «جمال شحاته»: بأنها قدرة الأخصائيين الاجتماعين علي العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمجتمعات مستخدمين في ذلك أنسب الأساليب المهنية والاستراتيجيات للتعامل مع هذه الأنساق لحل المشكلات .

- كما تعرف على أنها نمط من الممارسة التي لا يحددها تخصص أو حدود وتهدف إلى تحقيق أغراض الخدمة الاجتماعية من خلال ما يلي:-

١- بؤرة اهتمام الأخصائي الاجتماعي هي التركيز علي المشكلة.

٢- الاستعانة بالمداخل المنهجية المختلفة لحل المشكلات الفردية والمجتمعية .

٣- التوجيه النظري متعدد المستويات والأساليب .

٤- الاستعانة بمنظور الإنسان .

ثالثاً: أهمية الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

- يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بالانضمام إلى الممارسين العامين للمهنة من خلال اجتياز بكالوريوس الخدمة الاجتماعية أو الحصول علي الدراسات العليا .

- ويمكن توضيح نموذج الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية من خلال توضيح الجوانب التالية:-

- (١) المعارف والقيم والمهارات المهنية والتي تعتمد على:-

- - بناء قواعد المعرفة العامة للمهنة .

- - تكوين تصور عام للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

- - الالتزام بالنسق البيئي الذي يهتم بتعزيز قيم الأفراد والمجتمع ووضع خطط التنمية .

- - المزج بين كافة أنواع الممارسة الميدانية والممارسة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية الأولية والدولية وكذلك حل المشكلات التي تتصل بالإنسان وعلاقته بالبيئة المحيطة به .

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

- **- امكانية التعامل مع مختلف العملاء (أفراد – أسر – جماعات – منظمات – مجتمعات)، وعلى مختلف المستويات (الصغرى – الوسطى – الكبرى) .**
- **(٢) الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية تعتمد علي مدخل منهجي متعدد الأبعاد ويعكس عدة جوانب هي :-**
- **- حرية اختيار وانتقاء النظريات ونماذج التدخل في العمل المهني .**
- **- التركيز علي المشكلة .**
- **- التركيز علي علاقة الإنسان بالبيئة التي يعيش فيها ومدى تأثير هذه البيئة على نوعية المشكلات.**
- **(٣) الممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية تعتمد على عملية التقييم (التقدير) المستمرة والمتحركة في كافة الاتجاهات من خلال :-**
- **- التأكيد على تفرد وتنوع نسق العميل والبيئة التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي .**
- **- يستمد أسسه العلمية من النظرية البيئية وإدراك أهمية قوة شخصية العميل والتعرف علي احتياجاته .**
- **- عدم الاعتماد على نظريات محددة لتحديد إطار العمل وكذلك نماذج التدخل أو نسق العميل .**
- **(٤) استراتيجيات وأدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية تعتمد على :-**
- **١- العميل : تفرد في مشكلاته وموارده وله احتياجاته وأهدافه وتأثير البيئة المحيطة .**
- **٢- الأهداف: كافة العوامل المحيطة بنسق العميل الهدف الأساسي لمواجهتها هو إحداث التغيير .**
- **٣- حجم ومستوي التغير: إن الهدف من التغير يأخذ في اعتباره حجم ومستوى نسق العميل المراد إحداث التغيير فيه حتى يتم بطريقة أكثر دقة وفعالية .**

رابعاً: أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية

- **تسعي الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إجمالها في التالي:-**

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

١- التعرف علي القوى الايجابية والسلبية التي تؤثر علي العميل وسائر الأنساق الأخرى، وكذلك معرفة التفاعلات المستمرة بين هذه الأنساق للعمل على تنمية القوى الايجابية وعلاج القوى السلبية وتدعيمها .

٢- المساهمة في تعديل الاتجاهات السلبية لدى العملاء، ووقايتهم من الانحراف وعدم الإحساس بالانتماء وحمايتهم من الاستقطاب الفكري إلى جانب المساهمة في تنمية اتجاهاتهم وقدراتهم في الاعتماد علي النفس والتأثير على سلوكهم خلال الحياة الجماعية ومن خلال التعامل مع الآخرين .

- ويمكن تقسيم أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية إلى هدف عام وأهداف فرعية :-

- الهدف العام :- يتمثل في مواجهة المشكلات التي يعاني منها الأفراد والجماعات والمجتمعات في إطار شامل بهدف تمكينهم من الحياه بفاعلية واستثمار كافة موارد المجتمع لتحسين نوعية حياتهم .

- الأهداف الفرعية :-

أ – التمكين : مساعدة الفئات الضعيفة والمهمشة .

ب- التغيير: الوصول إلى تغير في التشريعات والخدمات.

ج- التنمية المستدامة : استمرارية تحسين نوعية الحياة.

خامساً: الخصائص العامة للممارسة في الخدمة الاجتماعية :-

- في إطار التغيرات المتلاحقة التي تحيط بالعمل الاجتماعي اتجهت الخدمة الاجتماعية نحو توحيد ممارستها المهنية فيما يتعلق بمدخل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بحيث تكون القاعدة التي تعتمد عليها واحدة، والتي تشمل :-

  - القيم . - المعارف .
  - الطرق . - المهام .
  - المهارات .

- وفي هذا القرن الواحد والعشرين تعتمد الخدمة الاجتماعية على :-

(١) إدماج كافة الممارسات والطرق في بعد واحد للممارسة العامة .

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

(٢) تقديم إطار مفاهيمي شامل لفهم جوانب الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

- **ومن الموجهات العلمية التي تعتمد عليها الممارسة العامة مع العميل ، نسق الهدف ، وأسلوب أداء العمل في إطار نظرية النسق البيئية ومحاطة بمختلف النظريات العلمية ومفاهيم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.**
- **كما تمارس هذه المهنة مع المراهقين وذوي الاحتياجات الخاصة والأطفال المحتاجين إلى الرعاية، بالإضافة إلى الحركات التي تقوم بالاعتراض والمطالبة بتحسين الخدمات الاجتماعية .**

سادساً: الفلسفة التي تعتمد عليها الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

- **في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية هناك فلسفة أساسية تعتمد عليها وهي :-**

- احترام كرامة الإنسان .

- اعتبار كل فرد تتعامل معه المهنة فريد في احتياجاته ومشاكله.

- إن مواجهة مشاكل الإنسان تتم في إطار البيئة التي يعيش فيها والمحتوى الثقافي الذي يشكله.

- **وينظر مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية إلى الإنسان كما يلي :-**

(١) التعامل مع الشخص بكل جوانبه الروحية والعقلية والجسمية وكل ما يحيط به من مشاعر .

(٢) تفاعل الإنسان مع البيئة المحيطة به لأنها مصدر سعادته وقد تكون مصدر تعاسته أيضاً .

(٣) التعامل مع البيئة بكل مكوناتها، القوى الاجتماعية، والاقتصادية، السياسية التي تدعم الأداء الاجتماعي للفرد والجماعة والمجتمع وتعمل علي تحقيق الرفاهية الاجتماعية .

(٤) النظر إلى الاحتياجات والموارد البشرية بشكل كلي والتركيز على الإطار المتكامل من الاحتياجات والعلاقات الضرورية لكل أفراد المجتمع .

(٥) الاهتمام بحصر الموارد المتوفرة والتي يمكن الوصول إليها، ويترتب علي ذلك ما يلي: -

– أ- تحديد احتياجات المجتمع المدنية .

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

- ب- تحديد احتياجات المجتمع الفكرية .
- ج- تحديد احتياجات المجتمع المالية .
- د- تحديد احتياجات المجتمع الروحية .

(٦) تدرك الممارسة العامة للخدمة أهمية تحسين مستوى المعيشة لأفراد المجتمع ويشمل ذلك مستوى مقبول من المعيشة والاهتمام بالتنمية البشرية ، الاهتمام بالأداء الاجتماعي والنفسي.

(٧) تركز الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية علي أهمية احترام التطلعات التي تدفع أبناء المجتمع نحو تحقيق أهدافهم والتأكيد علي أهمية الرفاهية الاجتماعية لأفراد المجتمع من خلال مواجهة احتياجاتهم وتحقيق تطلعاتهم .

(٨) تهتم الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بسلم الاحتياجات التي أشار إليها «ماسلو» والتي تؤكد على أن الاحتياجات والرغبات تتشابك مع تطلعات الأفراد.

(٩) العمل علي تحقيق الأهداف المادية (الإنجازية) لدى أفراد المجتمع .

(١٠) تمارس في إطار الممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية مهارات العمل الفريقي والتفاوض والتنسيق وبناء الجماعات والمشاركة ووسائل الإعلام وعمليات الإدارة .

(١١) تركز الممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية على كل من الأسرة والجماعات والمنظمات والمجتمعات المحلية .

سابعاً: أسس الممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية

١- الأغراض .

٢- المصداقية .

٣- القيم .

٤- المعرفة .

٥- أساليب العمل .

- وتُعد هذه النقاط الخمس بمثابة عناصر الخدمة الاجتماعية .
- وذكرنا فيما سبق أبعاد وعناصر الممارسة المهنية، نسترجعها فيما يلي :-

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

- **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 أنها من أهداف المهنة التي تتم في إطار قيم المجتمع وفلسفته وسياسته الاجتماعية السائدة .**

- **وتتمثل الأغراض الأساسية للخدمة الاجتماعية في تقوية نظم الرعاية الاجتماعية لإشباع احتياجات الناس الأساسية، وضمان مستويات من الصحة والرعاية للجميع، لجعل الناس قادرين على تأدية وظائفهم الاجتماعية بالصورة المثلى، وتدعيم وتحسين النظام الاجتماعي والبناء المؤسسي للمجتمع .**

- **المعارف (القاعدة المعرفية) : القاعدة المعرفية هي ألوان المعرفة النظرية التي تُبنى عليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، أو مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات التي تُـكون 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 لها طريقة تقدم 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 خدمة الإنسان في صوره المختلفة.**

- **التصديق والاعتراف المجتمعي : 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**

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

هذا الاعتراف والتصديق الهيئات الحكومية والمؤسسات الخاصة التي تستخدم الأخصائيين الاجتماعيين في خدمة المجتمع.

- وهذه العناصر الخمسة هي الأساس لمهنة الخدمة الاجتماعية وهي الأساس الذي يمارسه كافة الممارسين من الأخصائيين الاجتماعيين لمهنة الخدمة الاجتماعية ويمثل هذا الأساس العام للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في إطار المدخل الشمولي لعلاقة الإنسان بالبيئة المحيطة به.

- وعلينا أن ندرك أن الأغراض والقيم قد تكون كما هي مع تغييرها حسب نوعية المجتمع ...فهي مازالت تمارس مع جميع الدول بنفس المعنى، أما من حيث المصداقية والمعارف وأساليب العمل، فإنها تتأثر بالإجراءات القانونية أو التشريعية لكل مجتمع، والمعارف تستخدم حسب نوعية التغيير المطلوب وتتنوع باختلاف وحدات التعامل مع العملاء.

- وتعتمد الممارسة المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية على :-

١-المشكلات التي يعاني منها أفراد المجتمع وليست نابعة منهم، بل هي في حقيقية الأمر تعبر عن أوجه التفكك الاجتماعي والقصور في بعض الأنظمة الاجتماعية .

٢- يحاول الأخصائي الاجتماعي من خلال استخدام مهارة حل المشكلة أن يحدث تغيرات لصالح العملاء .

٣- يؤمن الأخصائي بأن نسق العميل يشمل (الأفراد – الجماعات – الأسرة – المنظمات – المجتمعات).

٤- يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون العلاقة المهنية لمساعدة العملاء ذوي المشاعر الحساسة ومن خلال استخدام مهارة العلاقة المهنية يساعد العملاء على تحديد المهام الخاصة بهم وإنجاز الأهداف .

٥- يعمل الأخصائيون الاجتماعيون على استخدام مهارة حفظ السجلات والالتزام بمبادئ السرية والقبول بالإضافة إلى إتقان مهارة البحث الاجتماعي لرصد الظواهر المختلفة .

٦- مهمة الأخصائي الاجتماعي الأساسية من خلال استخدام المهارات الحديثة هو تعديل في بعض الأنظمة الاجتماعية وابتكار أنظمة جديدة تخفف الضغوط التي يعاني منها العملاء أي مقابلة الاحتياجات الاجتماعية عن طريق إحداث التغيرات الاجتماعية .

٧- يعمل الأخصائي الاجتماعي لصالح جميع العملاء بالمجتمع من خلال توفير المعلومات التي تساعد علي الوصول إلى الحل المناسب .

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

ثامناً : المهارات والمنهجية العلمية للممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية

- **يستخدم الأخصائيين الاجتماعيين مهارة البحث، المطالبة، التفاوض، لتحقيق الأهداف بطريقة مباشرة ولإحداث التغير في البيئة، بالإضافة إلى ذلك يستخدمون مهارة حل المشكلة على مستوى الوحدات الصغيرة بالإضافة إلى ذلك يحتاج الأخصائيين الاجتماعيين إلى العمل في مدى أوسع أي العمل مع الوحدات الكبيرة وهم في ذلك يحتاجون إلى استخدام مهارة التقدير، الاعتماد علي الأدلة والوثائق والبراهين .**

- **وقد أشار «هيرمان» إلى ذلك على النحو التالي :-**

١- الممارسة لمهنة الخدمة الاجتماعية تهتم بالتركيز علي الشخص والموقف المحيط به وعلى الأنظمة التي يتعامل معها الإنسان .

٢- إيجاد العلاقة المناسبة بين الإنسان والبيئة أساسها تحقيق المصالح المشتركة .

٣- العمل علي تحقيق الفرضية الكاملة بأن هناك علاقة بين النسق والبيئة قوامها التكامل والتساند بين الوحدات المكونة للمجتمع.

٤- العمل علي مد الجهود المهنية لتشمل الذين لديهم مشكلات بيئية شديدة التعقيد والعمل على دراستها واتخاذ الإجراءات المهنية المناسبة بشأنها .

٥- التركيز على إمكانية تغير الناس والبيئة المحيطة بهم بما يتوافق وتحديد الأهداف التي يسعى إليها المجتمع .

٦- العمل على تطوير الكائن الحي وتحسين البيئة في نفس الوقت من خلال مواجهة الاحتياجات والمشكلات التي يعاني منها أفراد المجتمع وكذلك محاولة السيطرة بقدر الإمكان على الظروف المحيطة والتي تحول دون إيجاد حلول مناسبة لأبناء المجتمع.

- **وهناك مجموعة من المهارات يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل في إطار الممارسة العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية تشمل :-**

١-تعريف وتقييم الحالات التي تكون فيها العلاقة بين الناس والمؤسسات تحتاج إلى تعزيزها وحمايتها أو العمل على إنهائها.

٢- تنمية ووضع خطة لتحسين مستوى الحياة للناس معتمدة على نموذج تقدير الاحتياجات والاستفادة من الغرض المتاح.

٣- العمل علي المشكلات والتعامل مع القدرات الايجابية للعملاء.

٤- ربط الناس بالأنظمة التي توفر لهم الموارد والخدمات.

٥- تنمية المؤسسات التي توفر الخدمات والموارد لأبناء المجتمع.

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

٦- التدخل لصالح الفئات المهمشة اجتماعياً (السكان الاكثر ضعفاً).

٧- المشاركة النشطة مع الآخرين والعمل على تحسين الخدمات والقضاء علي النظم المسيئة لأفراد المجتمع.

٨- تقييم مدى تحقيق أهداف خطة العمل لاستخدام مهارة التقييم .

٩- تقييم ما تم من نمو سواء على مستوى أساليب الممارسة أو تطبيق المهارات .

١٠- المساهمة في تحسين الخدمات بالإضافة إلى مراجعة الأسس المعرفية للمهنة والعمل على تدعيم الجوانب الأخلاقية للمهنة .

تاسعاً: خصائص الممارسة العامة

(١) الإطار النظري: الذي يؤكد علي العلاقات المتبادلة الخاصة بمشكلات الإنسان والمواقف الحياتية والأحوال الاجتماعية والتي يحدد من خلالها مستويات التدخل المهني مع اختلاف العملاء ومشكلاتهم.

(٢) المعرفة - القيم والمهارات الأساسية : والتي يعتمد عليها التدخل الأمثل للمشكلات والعادات والتقاليد التي تتبع لأي مجتمع من المجتمعات ويطبق منظور الممارسة العامة في منظمات الخدمات الإنسانية مستخدماً في ذلك مجموعة من الأسس والمعايير التي تختلف باختلاف العملاء.

(٣) النظريات المتعددة : يعتمد منظور الممارسة العامة على نظريات متعددة ونماذج ومداخل مختلفة في التدخل المهني ويتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين استخدام تكتيكات خاصة وأن يُكونْ وعي كامل بها، وأن يكون ذو خبرة في تطبيق النظريات والنماذج بغض النظر عن طبيعة ونوعية المشكلات .

(٤)الاستراتيجيات والأدوار: إن تحديد الاستراتيجيات والأدوار يعتمد علي معرفة مشكلات العملاء والأهداف والمواقف والأنساق التي من خلالها تحدث المشكلات.

عاشراً: التدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية :

- لقد ذكرنا سابقاً مفهوم التدخل المهني :-
- يعد التدخل المهني أهم الممارسات للأخصائي الاجتماعي، ويشير مفهوم التدخل المهني إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي، وتحتوي على جمع المعلومات وتحليلها والوظائف التي يقوم بها، بما يؤدي إلى التغيير الفعلي للعملاء.
- والتدخل المهني للخدمة الاجتماعية يتطلب اختيار مدروس للعديد من المداخل والنظريات والنماذج التي من شأنها تشكل مرجع للأخصائي الاجتماعي، ويجوز

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

للأخصائي الاجتماعي الاعتماد علي محدود فقط في بداية العمل مع المجتمع يتناسب مع احتياجات المؤسسة ومصالح وقدرات كل عميل.

- **أ- المداخل المهنية :-**
- **١- مدخل الممارسة العامة.**
- **٢- مدخل الأنساق العامة .**
- **٣- المدخل الايكولوجي .**
- **٤- مدخل زيادة قوة المجتمع .**
- **٥- المدخل الإنساني .**
- **ب- النظريات :-**
- **١- منظور الممارسة التي تعتمد على نظرية التحليل النفسي.**
- **٢- منظور الممارسة العامة التي تعتمد على النظرية السلوكية.**
- **٣- منظور الممارسة التي تعتمد على النظرية المعرفية.**
- **٤- منظور الممارسة التي تعتمد على نظرية التركيز على العميل .**
- **ج- النماذج :-**
- **١- النموذج البنائي/ الوظيفي.**
- **٢- نموذج التدخل في الأزمات.**
- **٣- نموذج التركيز علي المهام.**
- **٤- نموذج التركيز علي حل المشكلة.**
- **٥- نموذج العلاج الأسرى. .**
- **٦- نموذج وقاية الأسرة.**
- **٧- نموذج التأهيل المرتكز على المجتمع.**
- **٨- نموذج الوقاية من الإدمان .**
- **٩- نموذج المساعدة الذاتية .**
- **١٠- نموذج تغيير المنظمات .**

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

- ١١- نموذج تغيير المجتمعات .
- وسنتناول بالتفصيل مدخل الممارسة العامة :-
- الغرض : لضمان أن الأخصائي سوف يستخدم العديد من النظريات والنماذج وسيركز علي عدة مستويات من التدخل من المستوى الأصغر إلى الأكبر.
- التطبيق: هذه الطريقة في التفكير من الممارسة هي الأكثر أهمية والأكثر احتياجاً خلال مراحل عملية المساعدة حيث يتم تحديد المشكلة وعمل الأولويات في إطار ذلك يقوم الأخصائي الاجتماعي بانتقاء القيادات وتحديد المهام الخاصة بها.
- الوصف: ممارسة الخدمة الاجتماعية من الأصل وصفت علي أنها ممارسة عامة، وأن الأخصائي الاجتماعي هو شخص يمتلك مجموعة واسعة من المعرفة والمهارات في مجالات عدة أثناء استخدامه منظور الممارسة العامة والتركيز على مجموعة متنوعة من العوامل التي يمكن أن تساهم في مواجهة المشاكل والعوامل التي أدت إليها والتعرف على أوجه الصراعات وسوء العلاقات والشعور بالظلم والقهر وغيرها من المشكلات والأخصائي الاجتماعي الممارس عام يستطيع العمل مع العملاء بمختلف الأشكال كما يلي:-

١- وجه لوجه - واحد لواحد – مع شخص واحد.

٢- الأسرة الكبيرة. ٣- الجماعات الرسمية.

٤- اللجان وجماعات المهام.

٥- منظمة رسمية مثل مؤسسة أو شبكة من المؤسسات.

٦- المشرعين وواضعي السياسات .

- والممارس العام يلعب دور واضح مع كل هذه الأنماط من العملاء ويلعب معهم الأدوار التالية: المدافع – المستشار – المعالج – المسهل للجماعة – مدير الحالة – الوسيط – مخطط البرامج – محلل السياسة – الباحث .

د- استراتيجيات التدخل المهني:

- هو المنهج الذي يتبعه الأخصائي لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية وتتضمن الاستراتيجية مجموعة من المسلمات الأساسية توضح وجهة النظر العامة والتي تمثلها وكذلك نقاط العمل بها تسمى التكتيكات.
- ومن ذلك نرى أن مصطلح التكتيكات ملازم للاستراتيجية وهو يشير إلى الوسيلة أو الطريقة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تطبيق الاستراتيجية فإختيار الأخصائي لاستراتيجية معينة يفرض عليه أسلوب معين .

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

- **وبمراجعة استراتيجيات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية نجد أنها متعددة من حيث يفرق «سبيرجل» بين استراتيجيات تركز على المحافظة على الوضع القائم واستراتيجيات تركز على أحداث تغير.**
- **ويرى كل من «بدران وسيد أبو بكر» أن هناك استراتيجيتين يستخدمهما الأخصائي هما :-**
  - **استراتيجية الضغط.**
  - **استراتيجية الإقناع.**

- **ويرى «جون هانز» أن استراتيجيات التدخل المهني ترتبط بطبيعة الموقف.**
- **واقترح عدة استراتيجيات ويمكن تصنيفها تحت صنفين رئيسيين هما:-**
  - ☜ **استراتيجية العمل مع الأفراد.**
  - ☜ **استراتيجية العمل مع البيئة.**

☜ **استراتيجيات العمل مع الأفراد:**

- **استراتيجية المساعدة وتشمل توفير المعلومات للقيام بالدراسة والمساعدة المادية والتعليم .**
- **استراتيجية التمكن وتشمل تقدير المشاعر والتوبيخ والتشجيع والفهم والإدراك والتحرك الذاتي.**
- **استراتيجية إحداث التغير وتشمل الملاحظة والمواجهة والاقناع والسلطة والحكم وتعديل السلوك.**
- **استراتيجية إحداث التغير وتشمل التنمية وتنمية العلاقات والاستعانة بإمكانيات البيئة.**
- **استراتيجيات التدخل في البيئة:**
  - **العمل في موقف محدد.**
  - **استخدام موارد المجتمع بما يخدم أهداف التدخل المهني.**
  - **وضع خطة التدخل المهني.**
  - **إجراء الدراسة العملية وتوفير المعلومات.**
  - **حث عمليات التغير.**

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

- **حث عمليات المشاركة.**

أسئلة عن المحاضرة

السؤال الأول

عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية؟

التدخل المهني – الممارسة العامة – القيم.

الإجابة

- **مفهوم التدخل المهني: يعد التدخل المهني أهم الممارسات للأخصائي الاجتماعي، ويشير مفهوم التدخل المهني إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي، وتحتوي على جمع المعلومات وتحليلها والوظائف التي يقوم بها، بما يؤدي إلى التغيير الفعلي للعملاء.**

- **والتدخل المهني للخدمة الاجتماعية يتطلب اختيار مدروس للعديد من المداخل والنظريات والنماذج التي من شأنها تشكل مرجع للأخصائي الاجتماعي، ويجوز للأخصائي الاجتماعي الاعتماد علي محدود فقط في بداية العمل مع المجتمع يتناسب مع احتياجات المؤسسة ومصالح وقدرات كل عميل.**

مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

- **عرفها «السنهوري»: بأنها تُعد مدخلاً مهنياً لدراسة تفاعل القضايا الشخصية والجماعية بالإضافة إلى استخدام الأنساق الإنسانية المتنوعة (مجتمع – مجتمعات محلية – جيران – منظمات معقدة – مؤسسات – جماعات رسمية وجماعات غير رسمية – أسر – زوجان – أفراد) لإحداث التغيرات التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي إلى أقصى حد ممكن.**

- **ويعرفها «قاموس الخدمة الاجتماعية»: بأنها فن يمارس من خلال الأخصائي الاجتماعي كممارس عام معتمداً في عمله على المعارف والقيم والمهارات والنظريات لتقدير حاجات ومشكلات العملاء من أجل مواجهة هذه المشكلات بفاعلية وبأسلوب شامل .**

- **كما عرفها «جمال شحاته»: بأنها قدرة الأخصائيين الاجتماعين علي العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمجتمعات مستخدمين في ذلك أنسب الأساليب المهنية والاستراتيجيات للتعامل مع هذه الأنساق لحل المشكلات .**

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

- **مفهوم 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 .**
- **السؤال الثاني:**
- **اشرح / اشرحي أهداف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ؟**
- **الاجابة**
- **أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية: تسعي الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق مجموعة من الاهداف يمكن إجمالها في التالي:-**
- **١- التعرف علي القوى الايجابية والسلبية التي تؤثر علي العميل وسائر الأنساق الأخرى، وكذلك معرفة التفاعلات المستمرة بين هذه الأنساق للعمل على تنمية القوى الايجابية وعلاج القوى السلبية وتدعيمها .**
- **٢- المساهمة في تعديل الاتجاهات السلبية لدى العملاء، ووقايتهم من الانحراف وعدم الإحساس بالانتماء وحمايتهم من الاستقطاب الفكري إلى جانب المساهمة في تنمية اتجاهاتهم وقدراتهم في الاعتماد علي النفس والتأثير على سلوكهم خلال الحياة الجماعية ومن خلال التعامل مع الآخرين .**
- **ويمكن تقسيم أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية إلى هدف عام وأهداف فرعية :-**
- **الهدف العام :- يتمثل في مواجهة المشكلات التي يعاني منها الأفراد والجماعات والمجتمعات في إطار شامل بهدف تمكينهم من الحياه بفاعلية واستثمار كافة موارد المجتمع لتحسين نوعية حياتهم .**
- **الأهداف الفرعية :-**

أ – التمكين : مساعدة الفئات الضعيفة والمهمشة .

ب- التغيير: الوصول إلى تغير في التشريعات والخدمات.

ج- التنمية المستدامة : استمرارية تحسين نوعية الحياة.

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني

اعداد وتنسيق :-

ناديه الزهراني