# محاضرات مقياس الخدمة الاجتماعية
## السنة ثانية ماستر

البرنامج
-مدخل الى الخدمة الاجتماعية
-*تعريف الخدمة الاجتماعية
*الخدمة الاجتماعية كمهنة
*أهداف الخدمة الاجتماعية
مبادئ الخدمة الاجتماعية
علاقة الخدمة الاجتماعية بالعلوم الاخرى
-طرق الخدمة الاجتماعية
طريقة خدمة الفرد
طريقة خدمة الجماعة
طريقة خدمة المجتمع
مجالات الخدمة الاجتماعية
الخدمة الاجتماعية في مجال الجريمة والانحراف

**مفهوم الخدمة الاجتماعية**

**1 تعريف الخدمة الاجتماعية:**

حتى نعرف الخدمة الاجتماعية يجب الإشارة إلى أن تعريف الخدمة الاجتماعية قد يأخذ مدلولين مدلول عام وأخر خاص فالمدلول العام للخدمة الاجتماعية يأتي من المدلول أللفضي المكون لهذا المصطلح فكلمة خدمة تعني مجهودات هادفة يقصد بها تحقيق فائدة أو منفعة معينة أو إيقاف أو مع ضرر واقع أو محتمل الوقوع أما لفظة اجتماعية فهي صفة مشتقة من المجتمع كما هو معلوم أو الارتباط بالعلاقات المتبادلة بالبيئة المحيطة .

أما المعنى الخاص للمصطلح يشير إلى أن الخدمة الاجتماعية هي عبارة عن مهنة هدفها الرئيسي تنمية المجتمعات وذلك عن طريق البحث عن طريق القوى والعوامل المختلفة التي تحول دون النمو والتقدم الاجتماعي مثل الحرمان والبطالة المرض والظروف المعيشية السيئة التي تخرج عن نطاق قدرة الأفراد الذين يعانون منها والتي تؤدي إلى شقائهم ,كما تبحث عن أسباب العلل في المجتمع كي تكافحها وتتصدى لها وتنتقي لذلك انسب الوسائل الفعالة في المجتمع للقضاء عليها أو التقليل من أثارها والأضرار التي تنتج عنها إلى أدنى حد ممكن.

والمتتبع للتعاريف الخاصة بالخدمة الاجتماعية يجدها متعددة ومتشعبة لكنها تصب في نفس المعنى ومن بين هذه التعاريف نجد:

تعريف ستروب :الذي يرى أنها "فن يستخدم مختلف الموارد لسد حاجات الفرد أو الجماعة أو المجتمع بطريقة علمية تعين الناس ليساعدوا نفسهم "ويشير هذا المفهوم إلى طرق الخدمة الاجتماعية إلى جانب اعتبارها علم وفن في نفس الوقت والعلم يعني استخدام المنهج والنظريات العلمية في البحث والدراسة أما الفن فهو يعني المهارة في التطبيق وما أضافه هذا التعريف هو مساعدة الناس ليساعدوا نفسهم لإحداث التغييرات المطلوبة من أجل مواجهة مشكلاتهم .

تعريف كينث براي :"هي تلك الجهود المنظمة التي تخصص وتستخدم لمساعدة الأفراد والجماعات ليحصلوا على إشباع كامل لحاجاتهم عن طريق مؤسسات اجتماعية تسير هده العمليات في حدود مجتمع مستقر"وما يعاب على هذا التعريف انه يشير إلى إشباع كلي لحاجات الأفراد وهذا شيء مثالي وغير ممكن واقعيا

أما تعريف الأمم المتحدة عام 1960فجاء كالأتي"هي النشاط الموجه والمصمم بقصد الوصول إلى مستوى أفضل لتكيف الأفراد في بيئتهم الاجتماعية "ويلاحظ في هدا التعريف النظر إلى الخدمة الاجتماعية واعتبارها نشاط مدروس ومخطط يهدف التي تكيف الأفراد مع بيئتهم الاجتماعية مع إظهار العلاقة المتبادلة بين الفرد والبيئة لان المشاكل تنتج عند عدم إشباع الأفراد لحاجاتهم الاجتماعية وتعبر البيئة احد عوائق هذا الإشباع لكن هذا التعريف اغفل الطابع العلمي للخدمة الاجتماعية .

كل هذه التعريفات تعكس التطور التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية وكل هذه التراكمات المعرفية كان لها الفضل في بلورة تعريف مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة إلى جانب المهن الأخرى.

أهداف الخدمة الاجتماعية :

تهدف الخدمة الاجتماعية إلى رفاهية الإنسان وخلق المواطن الصالح القادر على العطاء ودفع عجلة الإنتاج فهي تقوم بمساعدته على مواجهة مشكلاته التي تعيق أداء دوره الاجتماعي بل وتتعدى ذلك إلى دورها الوقائي وهذا هو الهدف الأساسي للخدمة الاجتماعية والذي ينبثق عنه عدة أهداف فرعية نذكر منها ما يلي :

- مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم التي تعوق من ادعائهم لأدوارهم الاجتماعية
- تعمل على إحداث التغير في النظم الاجتماعية العتيقة التي لم تستطع القيام بدورها في سد الاحتياجات الإنسانية المتغيرة للوصول إلى رفاهية الإنسان
- غرس القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة واحترام العمل والانجاز والدافعية واحترام الوقت كقيم ايجابية لدفع عجلة التنمية
- منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية والتوعية الخاصة بهاته المشكلات
- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع وذلك نتيجة لعودة المنحرفين إلى عجلة الإنتاج
-تجنيب المجتمع أعباء اقتصادية واجتماعية مستقبلية حيث انه يتحقق برعاية هذه الفئات تجنبا لتحولها إلى طوائف طفيلية تأخذ ولا تعطي
- تدعيم التضامن والتكامل الاجتماعي فهي تمثل إحدى مظاهر العدالة والحب والشعور الجمعي وتمنح المواطن الولاء ليساهم بدوره في التنمية
-الاكتشاف المبكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك من خلال دراسة المشكلات وتحليل أسبابها للوقوف على نقاط الخلل التي كانت سببا في وقوعها
- المساهمة في تنمية الموارد البشرية وذلك من خلال مجموعة البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات ،والإعداد النفسي والاجتماعي لهم بطريق تخلق المواطن الصالح.

**مبادئ الخدمة الاجتماعية** :

يعرف المبدأ بأنه مضمون يعبر عن قيمة إنسانية مطلقة يلتزم بها ممارس الخدمة الاجتماعية تأكيدا لإنسانيته والتزاما بالتعاليم الدينية والأخلاقية السائدة ،وتتصف مبادئ الخدمة الاجتماعية بالتكامل أي يجب استخدام المبادئ كوحدة متكاملة في الممارسة المهنية لان استخدام البعض منها دون البعض الأخر لا يحقق الأهداف من استخدامها كما أن معرفة المبادئ لا يكفي لاكتساب المهارة في العمل ولكن المهارة تمكن في طريقة استخدام هذه المبادئ في المواقف المناسبة لها وهذا لا يأتي ألا بالممارسة والتدريب ويجب التأكيد هنا أن مهارة الأخصائي الاجتماعي وحدها كفيلة بمعرفة متى وكيف نستخدم هذه المبادئ للتوصل إلى تكوين العلاقة المهنية مع الفرد أو الجماعة الطين يعانون من وجود مشكلة وأهم هذه المبادئ ما يلي :

1مبدأ التقبل:

والتقبل يعبر عن موقف وجداني يقفه الممارس المهني من عملائه وهو من أهم عناصر الخدمة الاجتماعية والتقبل يعني اتجاه عاطفي عام للأخصائي الاجتماعي تجاه طالب المساعدة ( فرد ، مجتمع ،جماعة )يتسم بالحب والتسامح.فالتقبل بالنسبة للعميل بمثابة الرغبة في المساعدة مع الإيمان بأن العجز أو الانحراف هي بمثابة أعراض المرض وتقبل العميل كانسان دون التفرقة بين الأفراد على أساس اللون أو المهنة أو العقيدة ،كذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يتقبل الجماعة التي يعمل معها بصورتها التي هي عليها وأن يتقبل

سلوكها ومظاهرها وإظهار الاحترام لها ورغبته في العمل معها ومساعدتها ،أما في تعامله مع المجتمع فعليه أن يتقبله بما هو عليه بظروفه ومشكلاته وإمكانياته وطوائفه دون أظهار سخطه وعدم رضاه عنه وإظهار تقبله للمجتمع بهذه الأوضاع ورغبته في مساعدته وتكمن أهمية هذا المبدأ في كسب علاقة الثقة بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء أو من يحتاجون إلى مساعدة .

2-مبدأ السرية :ويقصد بهذا المبدأ حفظ المختص الاجتماعي لأسرار العملاء وتجنب نشرها بين عامة الناس،وتظهر أهمية هذا المبدأ بقوة في المجتمعات التي تعرف بالطابوهات والتقاليد الاجتماعية لصارمة مثل المجتمعات العربية .ويعتبر مبدأ السرية من أهم المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس العميل لذا على الأخصائي أبراز هذا المبدأ وتأكيده أمام العميل خاصة في المقابلات الأولى،وعلى الأخصائي الالتزام في الحصول على المعلومات اللازمة في حدود المشكلة التي يعني منها العميل ويمكن للأخصائي تجاوز هذا المبدا في حالات خاصة والتي تكون فيها مصلحة المجتمع أو الدولة مقدمة على مصلحة الفرد مثل حالة هروب حدث من السجن للانتقام من أخيه الذي بلغ عنه.

3-مبدأ حق تقرير المصير:

ويقصد به ترك الحرية للأفراد والجماعات والمجتمعات لتوجيه ذاتها نحو الأهداف العامة التي تراها في صالحها.وهذا يتطلب من الأخصائي الاجتماعي آلا يفرض حلا للمشكلة على العميل بل عليه أن يساعده على المساهمة في حل هذه المشكلة.وألا يفرض أهدافا أو برنامجا معينا على الجماعة أو المجتمع الذي يعمل معه

4-مبد العلاقة المهنية :

والعلاقة المهنية هي حالة من الارتباط العاطفي العقلي الهادف تتفاعل فيها مشاعر وأفكار العملاء والأخصائي خلال عملية المساعدة

وتعتبر العلاقة المهنية هي الطابع المميز لممارسة الخدمة الاجتماعية حيث تقودنا إلى عدم التفرقة بين العملاء وعدم الدخول في مواقف انفعالية تحد من كفاءة العمليات المساعدة

5-مبدأ التقويم الذاتي :

ويقصد به قياس الأثر الكلي أو الجزئي لبرنامج أو مشروع أو عمليات معينة ويهدف هذا التقويم إلى معرفة مدى تحقيق البرنامج لأهدافه ويساعد هذا المبدأ الأخصائي الاجتماعي والعميل على الوصول الى ما تم تنفيذه في عملية المساعدة ويتم الخطوات لإتمام هذه العملية

6-مبدأ المشاركة

ويقصد به ضرورة اشتراك الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات في دراسة مشكلاتهم والمشاركة في وضع حلول لها ويعتبر هذا المبدأ من أهم بادئ طريقة تنظيم المجتمع

علاقة الخدمة بالاجتماعية بالعلوم الأخرى:

1علاقتها بعلم الاجتماع

يعتم علم الاجتماع بتقديم القوانين التي تحكم الظواهر الاجتماعية في سكونها وفي حركتها ودناميتها وهو يساعدنا أيضا في فهم أبعاد التغير الاجتماعي وأشكاله ومراحله المشاكل الناجمة عنه ،كما يساعد على فهم النظم الاجتماعية والإنسان والبناءات الاجتماعية وتحديد العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والظواهر والمشكلات الاجتماعية دراسة وصفية تحليلية محاولا الكشف عن عواملها المسببة لها وقوانينها التي تفسر هذه الظواهر ومن هذا المنطلق

يشكل علم الاجتماع مرجعا أساسيا للأخصائي الاجتماعي ويقدم له النظريات المفسرة للعلاقات الاجتماعية وأبعاد التغير الاجتماعي وأسبابه وطرق مواجهته ولهذا كان هناك ارتباط وثيق الصلة بينه وبين الخدمة الاجتماعية

2-علم النفس :

ترتبط الخدمة الاجتماعية بالعلوم النفسية ارتباطا وثيقا بكل من علم النفس والصحة النفسية والعقلية لاهتمام هذه العلوم بدراسة الشخصية الإنسانية في حالة السواء وعدم السواء والوقوف على أسباب الاعتلال في الشخصية وأسباب الأمراض النفسية كذلك تعطي تفسيرا لأسباب الدوافع السلوكية والصراعات المختلفة داخل الشخصية كل هاته المعارف تعتبر بمثابة الإطار المرجعي للأخصائي الاجتماعي في تعامله من الحالات الفردية وفهم طبيعة العملاء ودوافع سلوكهم كما تفيد في الدراسة الاجتماعية للتاريخ الاجتماعي للعميل للوصول التشخيص ثم وضع خطط العلاج .

3-الأنثروبولوجيا

يتركز إهتمام الانثروبولوجيا الاجتماعية بدراسة المجتمع والنظم الاجتماعية وتحليل العلاقة القائمة بين الناس والمجتمع كذلك دراسة الثقافة بما تحويه من قيم وأعراف وتقاليد وأنظمة سياسية واقتصادية وقرابية وكذلك دراسة البناء الاجتماعي لهذا نجد الانثروبولوجيا وثيقة الصلة بالخدمة الاجتماعية لتقديم معارفها وتراثها الثقافي للممارسين المهنيين لفهم طبيعة المجتمعات التي يتعاملون معها كذلك دراسة الأنظمة القائمة وطبيعة العلاقات الموجودة والثقافة الفرعية لهذه المجتمعات وعلاقتها بالمشكلات الناجمة والتي طرأت على هذه المجتمعات

الاقتصاد:

إذا كانت العلوم الاقتصادية تتناول الحياة الاقتصادية للمجتمع سواء من ناحية القوى الشرائية الميزانية العامة للدولة وحجم الصادرات والواردات وتمويل المشروعات ...الخ فانه من الواجب أن يلم الأخصائي الاجتماعي بما يفيده في قيامه بدوره وخاصة أذا ما تعرف على ضرورة مشاركة الأهالي في تمويل بعض المشروعات الخاصة وحث المجتمع على تحمل المسؤولية لمواجهة مشكلاته بجانب وضع نظام الأولويات للمشروعات المختلفة والإلمام ببنود الصرف على هذه الجوانب ،وبناءا على ما تقدم تتضح العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وعلم الاقتصاد .وللخدمة الاجتماعية علاقة بعدة علوم أخرى مثل القانون الشريعة

<u>طرق الخدمة الاجتماعية</u> :

ظهرت مهنة الخدمة الاجتماعية كضرورة حتمية لمواجهة المشكلات التي تواجه الإنسان فلقد كانت للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتعقد الحياة الاجتماعية على مر التاريخ أكبر الأثر في ظهور كثير من العلوم الإنسانية والمؤسسات و الهيئات المتخصصة لتقديم الخدمات والهبات لمستحقيها ،وعلى غرار تلك العلوم فقد ظهرت الخدمة الاجتماعية بسبب ظهور المشكلات الاجتماعية بمثابة علاج عام لتلك المشكلات في أوائل القرن الحالي وقد تشعب طرق الخدمة الاجتماعية إلى عدة شعب وفروع هي طريقة خدمة الفرد ،طريقة خدمة الجماعة طريقة تنظيم المجتمع .

**1-طريقة خدمة الفرد:**

تعتبر خدمة الفرد طريقة مهنية تهدف إلى مساعدة الفرد بقصد إحداث التوافق بينه وبين بيئته الاجتماعية لأداء وظائفه الاجتماعية ،والتوافق الاجتماعي المقصود به هنا درجة معقولة أو مناسبة من إشباع الحاجات الإنسانية يرضى عنها الفرد وتحقق التكامل الشخصي، بحيث يحدث التوافق الاجتماعي أذا تم تكيف الفرد مع نفسه ومع عمله وأسرته ومع بيئته الكلية ،وعليه يصبح للفرد القدرة على إيجاد حل أو منفذ للمشكلات التي يواجها أو على الأقل القدرة على تحمل تلك الظروف وعدم فقدان القدرة والتوازن النفسي.

عناصر خدمة الفرد:

1- العميل :ويطلق لفض العميل على المتقدم لطالب المساعدة سواء أكان فردا أو أسرة،ويتميز العميل بأنه يواجه حلة من التفاعل اللاتوافقي مع الظروف المحيطة به أو حالة من الاضطراب بين نزعاته الداخلية وطموحه الشخصي مما ولد لديه شعور بالعجز جعله يطلب المساعدة .

2- الموقف أو المشكلة :تتكون حياة الفرد من مجموعة من المواقف المتتالية لحاجاته الاجتماعية لذا يواجه العديد من المشكلات منها البسيطة ومنها المركبة ،والفرد العادي له القدرة على مواجهة هذه المواقف والمشكلات بقدر مناسب من القوة والنجاح،ولكن المشكلة في خدمة الفرد هي موقف متأزم تعجز قدرة الفرد على التحم في مواجهة هذا الموقف بفاعلية مناسبة بحيث يعجز عن معالجة مشكلات حياته بنجاح ويمكن أن يكون مصدر المشكلات (الوراثة ،عقلية ،جسمية ،نفسية ،البيئة الأسرية ،الظروف الاقتصادية ،المدرسة العمل القيم التقاليد ...الخ)

3- الأخصائي الاجتماعي :أخصائي خدمة الفرد هو الممارس المهني لمهنة الخدمة الاجتماعية بحث تتطلب هذه الممارسة مجموعة من السمات والخصائص التي يجب توفرها في شخصيته والتي تنقسم إلى قسمين وهما الإعداد المهني والاستعداد الشخصي ونقصد بالإعداد المهني التكوين العلمي والمهني للأخصائي أما الاستعداد الشخصي فنقصد به الخصائص النفسية والاجتماعية والخلقية للأخصائي والتي تمكنه من ممارسة هاته المهنة .

4- المؤسسة :ويقصد بها هيئة منظمة قامت في المجتمع كتعبير عن حاجة الناس الى الخدمات والتي تمثل مسؤولية المجتمع نحو أفراده

5- عملية المساعدة

**2-طريقة خدمة الجماعة :**

وتركز هذه الطريقة على الجماعة باعتبارها وسيلة لتنمية لتنمية شخصية الفرد وتؤكد عمليات خدمة الجماعة إمكانية نمو الفرد وتكيفه الاجتماعي خلال التفاعل الذي يجري في الجماعات واستغلال العلاقات المتبادلة بين الأعضاء للوصول إلى الأهداف الاجتماعية التي يسعى إليها المجتمع وتهدف طريقة خدمة الجماعة إلى :

-مساعدة الأفراد على النضج وتنمية شخصياتهم ومحاولة إشباع حاجاتهم إلى أقصى حد ممكن

- إتاحة الفرصة للأفراد لاكتساب المهارات المختلفة التي تزيد من قدرتهم الإنتاجية والإبتكارية

- ممارسة الحياة الديمقراطية بصفة عامة وترقية الأسلوب الديمقراطي للأفراد والجماعات
- إتاحة الفرصة للإفراد لتنمية قدراتهم على الاشتراك مع الغير في ما يتعلق بهم من أمور خلال حياتهم الجماعية
مساعدة الأفراد على احترام الفروق الفردية للأفراد والتخلي عن التحيز والتحامل
-غرس القيم الجماعية كالصدق والعدالة والأمانة
-تنمية القدرة على القيادة والتبعية
- مساعدة الأفراد على التمسك بحقوقهم والمطالبة بها دون تردد و خوف وأداء واجباتهم
- استغلال وقت الفراغ بما في الأشياء المفيدة للفرد والمجتمع
-الوقاية من التشرد والحد منه

**3طريقة تنظيم المجتمع :**

وهي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية تسعى إلى تحقيق مستوى مناسب من الخدمات لتحقيق الرفاهية الاجتماعية من خلال تنمية الوعي لدى المجتمعات لمواجهة احتياجاتهم فهي لا تقدم خدمات مباشرة للأفراد أو الجماعات وإنما تسعى لخلق سبل الاتصال بين الجماعات التنسيق بين المؤسسات والتي تهتم بتقديم الخدمات .

**(في انتظار إرسال بقية المحاضرات )**

# مجالات الخدمة الاجتماعية