

جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

محاضرات في مقياس:

الخدمة الاجتماعية

المستوى: ثانية ماستر

من إعداد الأستاذة: حنيش مليكة

السنة الجامعية - 2023/2022

مفهوم الخدمة الاجتماعية

1 تعريف الخدمة الاجتماعية:

قبل تعريف الخدمة الاجتماعية يجب الإشارة إلى أن مفهوم الخدمة الاجتماعية يختلف باختلاف علماء الخدمة الاجتماعية من حيث الموضوعات التي تعالج في هذا الفرع من الدراسات من جهة ومن جهة أخرى تجد أن تحديد موضوع الدراسة لهذا الفرع يختلف باختلاف الزمن – وعليه فقد أخذ هذا التعريف مدلولين عام وآخر خاص فالمدلول العام للخدمة الاجتماعية يأتي من المدلول اللفظي المكون لهذا المصطلح فكلمة خدمة تعني مجهودات هادفة

يقصد بها تحقيق فائدة أو منفعة معينة أو إيقاف أو منع 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 العزل في المجتمع كي تكافحها وتتصدى لها وتتقني لذلك انسب الوسائل الفعالة في المجتمع للقضاء عليها أو التقليل من أثارها والأضرار التي تنتج عنها إلى أدنى حد ممكن. والمتتبع للتعريف 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 أنفسهم "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 أنفسهم لإحداث التغييرات المطلوبة من أجل مواجهة مشكلاتهم .

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

أما تعريف الأمم المتحدة عام 1960 فجاء كالآتي "هي النشاط الموجه والمصمم بقصد الوصول إلى مستوى أفضل لتكيف الأفراد في بيئتهم الاجتماعية "ويلاحظ في هذا التعريف النظر إلى الخدمة الاجتماعية واعتبارها نشاط مدروس ومخطط يهدف الي تكيف الأفراد مع بيئتهم الاجتماعية مع إظهار العلاقة المتبادلة بين الفرد والبيئة لان المشاكل تنتج عند عدم إشباع الأفراد لحاجاتهم الاجتماعية وتعتبر 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 أدائهم لأدوارهم الاجتماعية

- تعمل على إحداث التغيير 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 والتنوعية 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 تجنباً لتحويلها 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 خلق المواطن الصالح.

مبادئ الخدمة الاجتماعية :

يعرف المبدأ بأنه مضمون يعبر عن قيمة إنسانية مطلقة يلتزم بها ممارس الخدمة الاجتماعية تأكيداً لإنسانيته والتزاماً بالتعاليم الدينية والأخلاقية السائدة ،وتتصف مبادئ الخدمة الاجتماعية بالتكامل أي يجب استخدام المبادئ كوحدة متكاملة في الممارسة المهنية لان استخدام البعض منها دون البعض الآخر 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 إلا 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 كإنسان 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 بالطبوهات 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 وتأكيدده 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 المبدأ 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 ألا يفرض حلا للمشكلة على العميل بل عليه أن يساعده على المساهمة في حل هذه المشكلة.وأيضا يفرض أهدافا أو برنامجا معيناً على الجماعة أو المجتمع الذي يعمل معه

4-مبدأ 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 والعمل 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 باديء طريقة تنظيم المجتمع

علاقة الخدمة بالاجتماعية بالعلوم الأخرى

1-علاقتها بعلم بعلم النفس :

ان علم النفس في ابسط تعريفاته هو العلم الذي يدرس السلوك الإنساني ودوافعه وأسبابه سواء كان هذا السلوك ظاهرا أو باطنا وعلى ذلك فهو العلم الذي يدرس كافة العمليات النفسية والإدراكية والعقلية عند الفرد والتي تتجسد في الشعور الذاكرة التعلم الذكاء الرغبات والانفعالات والدوافع وعلاقتها بمؤثرات البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد ويتعامل معها

ولقد اعتمدت الخدمة الاجتماعية منذ بداية نشأتها على الحقائق التي انتهى إليها علم النفس كمصدر أساسي للمعرفة التي تبنى عليها المدارس المهنية وما أحرزه علم النفس من تقدم انعكس أثره على طرق وأساليب الخدمة الاجتماعية ونماذج الخدمة الاجتماعية خاصة طريقة خدمة الفرد وتتجلى علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم النفس في العديد من الجوانب نذكر منها:

-الأخصائي الاجتماعي يستعين بحقائق ومعارف ونظريات علم النفس في ممارسته المهنية وتعميم وتنفيذ برامج التدخل المهني خاصة خدمة الفرد ثم خدمة الجماعة وذلك لمعرفة خصائص ومراحل النمو الإنساني ودوافع سلوك الأفراد وخصائص السلوك وكيف يتأثر بالظروف الاجتماعية والبيئية .

- أخصائي الخدمة الاجتماعية يستعين بعلم النفس الاجتماعي ليوضح صور التفاعل بين أعضاء الجماعات ومساعدتهم لبعضهم البعض وبين الجماعات مع بعضها وتوجيه هذا التفاعل الموجه إلى خدمة الأهداف المرغوبة

-استفادة الخدمة الاجتماعية من حقائق العلوم النفسية في كل شؤون الحياة الزوجية والأسرية والدراسية وصولا إلى القضايا الحياتية المختلفة مثل تنمية القدرات الإبداعية والمواهب والتفوق الدراسي ...الخ

وكما استفادت الخدمة الاجتماعية من فروع علم النفس المتخصصة استفادت كذلك من علم النفس العام من خلال الاستعانة بنظرياته مثل نظرية التحليل النفسي، نظرية سيكولوجية الذات المدرسة الوظيفية ،النظرية السلوكية .

1-علاقتها بعلم الاجتماع :

علم الاجتماع هو علم وصفي تقرير يرمي في المقام الأول إلى دراسة شؤون الحياة الاجتماعية من عمليات ودعائم وعلاقات ونظم وتيارات وحركات اجتماعية دراسة علمية تحليلية مقارنة وذلك للوصول إلى القوانين التي تحكم الظواهر الاجتماعية ونظمها

والخدمة الاجتماعية حين تلم بهذه الحقائق العلمية تكشف عن الضغوط العامة الواقعة على الأفراد وتؤثر في تكيفهم مع المجتمع فتفسر أسباب المشكلة وأسلوب علاجها ومثال على ذلك أن ظاهرة الجريمة ظاهرة موجودة في كل المجتمعات الإنسانية يزداد انتشارها عندما يضعف الولاء الديني وضعف علاقة الفرد بمجتمعه، والخدمة الاجتماعية عندما تتعامل مع الجانحين والمجرمين والمعرضين للانحراف فإنها تعتمد على هذه الحقيقة في تفسير أسباب الجريمة ومن ثم توصي بأساليب العلاج والمواجهة .

وتستفيد الخدمة الاجتماعية من معطيات علم الاجتماع في فهم الظواهر الاجتماعية والتغير الاجتماعي المورفولوجيا الاجتماعية، دراسة المنظمات الاجتماعية بجانب خصائص المجتمعات الريفية والحضرية وعلم الاجتماع الانحراف كما يساعد في فهم البناء الاجتماعي للمجتمع وأهدافه ووظائفه وكيف تحدد الأدوار والوظائف المفروضة، مكانة الأفراد في جماعاتهم الاجتماعية وتأثير الأدوار المنحرفة على الأفراد وعلى المجتمع كما استفادت الخدمة الاجتماعية من علم الاجتماع التنظيم وسلوك المنظمات وتأثيراتها على الفرد والمجتمع والاستفادة من نظريات البيئة في علم الاجتماع الايكولوجي في فهم الكثير عن البيئة الكلية والعلاقات المتداخلة بين الأنساق الفرعية التي تشملها .

3-علاقتها مع الاقتصاد :

يعرف الاقتصاد بأنه ذلك الفرع من العلوم الاجتماعية الذي يبحث الاستخدامات المتعددة للموارد الاقتصادية لإنتاج السلع والخدمات وتوزيعها للاستهلاك في الحاضر والمستقبل بين أفراد المجتمع ، فعلم الاقتصاد هو العلم الذي يوازن بين الموارد الاقتصادية والاحتياجات الإنسانية وما يحيط بهذه العلاقة من مشكلات كالبطال والتضخم والأزمات الاقتصادية والمالية وعليه فان هناك علاقة وثيقة بين المشكلة الاقتصادية وباقي مشكلات الإنسان الأخرى الاجتماعية والتعليمية والأسرية والأخلاقية والسلوكية لذلك فالأخصائي الاجتماعي يجب ان يلم بالنظريات الاقتصادية وأسبابها وكيفية علاجها مثلا عدم كفاية موارد الأسرة للوفاء بالتزاماتها وحاجاتها المختلفة قد يرجع لقلة دخل الأسرة أو تعطل الزوج عن العمل أو وفاته أو سوء التدبير المنزلي أو تعرض الأسرة لظروف طارئة ولا شك أن المشكلة الاقتصادية الأسرية تمثل تهديدا صريحا للأمن والاستقرار وتلعب دورا

- هاما في التأثير والتأثر بباقي وظائف الأسرة ، وعلى العموم يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية تستفيد من علم الاقتصاد في عديد المجالات منها
- معرفة القوانين الاقتصادية
- ادراك وفهم العلاقة بين الظواهر الاقتصادية
- التعرف على المشكلات الاقتصادية
- فهم ديناميات السوق
- التأني المتبادل بين الظواهر الاقتصادية والظواهر الاجتماعية
- فهم العلاقة بين التنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية
- ادراك أهمية أخذ العوامل الاجتماعية في الاعتبار عند التخطيط للتنمية الاقتصادية
- فهم حجم ونوعيات القوى العاملة في المجتمع
- الدوافع الاقتصادية للتحركات السكانية

أساليب الخدمة الاجتماعية

ظهرت مهنة الخدمة الاجتماعية كضرورة حتمية لمواجهة المشكلات التي تواجه الإنسان وقد كانت للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتعدد الحياة الاجتماعية على مر التاريخ أكبر الأثر في ظهور الكثير من العلوم الإنسانية والمؤسسات والهيئات المتخصصة لتقديم الخدمات والهبات لمستحقيها وعلى غرار تلك العلوم فقد ظهرت الخدمة الاجتماعية بسبب ظهور المشكلات الاجتماعية بمثابة علاج عام لتلك المشكلات وقد تشعبت طرق الخدمة الاجتماعية الى عدة شعب وفروع هي طريقة خدمة الفرد ،طريقة خدمة الجماعة ،طريقة تنظيم المجتمع .

1-طريقة خدمة الفرد :

تعتبر خدمة الفرد طريقة مهنية تهدف إلى مساعد الفرد بقصد إحداث التوافق بينه وبين بيئته الاجتماعية لأداء وظائفه الاجتماعية والتوافق الاجتماعي المقصود هنا هو درجة مناسبة أو معقولة من إشباع الحاجات الإنسانية يرضى عنها الفرد وتحقق التكامل الشخصي بحيث يصبح قادرا على التكيف مع محيطه الاجتماعي (نفسه عمله أسرته) حتى يصبح له القدرة على إيجاد حل للمشكلات التي يواجهها أو على الأقل القدرة على تحمل تلك الظروف وعدم القدرة على فقدان التوازن النفسي . وكانت ماري ريشموند أول من حاول تعريف خدمة الفرد ولها تعريفان شهيران .

التعريف الأول: "تتكون خدمة الفرد من العمليات التي تهدف الى تنمية الشخصية بواسطة تأثيرات محسوسة في الفرد لكي ينسم مع بيئته الاجتماعية "

التعريف الثاني "أنها فن عمل أشياء مختلفة من أجل أناس مختلفين بواسطة التعاون معهم للوصول الى تحسين حالهم وحالة المجتمع في نفس الوقت .

أما شوينتزر فيرى ان خدمة الفرد تتون من العمليات التي تشملها الخدمات المقدمة للفرد كالمستعدات المالية أو الشخصية وذلك بواسطة ممثلي المكاتب الاجتماعية تبعاً لسياستها وبعد تحديد الحاجة الفردية .

العوامل التي ساعدت على نشوء وتطور خدمة الفرد

ترجع جذور خدمة الفرد في العصر الحالي الى ظهور الخدمة الاجتماعية في إنجلترا عام 1601م من خلال إصدار قانون الفقراء بحث تدخلت الحكومة من خلاله في تنظيم الخدمات الاجتماعية ولم يكن هدها أنساني و إنما حماية لنبلأ من تتبع الفقراء والشحاذين لهم في الشوارع وكانت هذه الطبقة تعاف وتشمئز منهم ،وبموجب هذا القانون شيدت بيوت العمل للفقراء بحيث يقوم النزلاء بكافة أعمالها الداخلية من طبخ وغسيل وتنظيف وضمت هذه البيوت عدة فئات (الأطفال الذين لا عائل لهم ،كبار السن ،العاطلين عن العمل ذوي العاهات ،مرضى العقول ،ذوي الأمراض المعدية)وهذا الخليط من الفئات نتج عنه جميع أنواع الموبقات والفوضى الاجتماعية من استغلال غير مشروع للأطفال واستغلال القوي للضعيف مهاجمة النساء ،السرقه أطفالى غير شرعيين أمراض جسمية و خلقية مختلفة ورغم ذلك استمرت هذه البيوت فترة من الزمن بل وانتقل هذا النموذج الى أمريكا وكان يضم نفس الفئات ويدار بنفس الطريقة ولكن بفعل حركة التجديد في الوم.أنشأت بعض الاتجاهات لفصل الأطفال عن بقية الفئات كما ندد هذا الاتجاه بالمعاملة القاسية التي ينالها الأطفال على يد ضعاف العقول والمجانين فظهرت فكرة تقسيم هذه الفئات لينتقل الأطفال الى مؤسسات خاصة بهم وبعضها تضم الأمهات والأخرى دونهن وبحلول القرن 20م وتطور علم النفس والعلوم الإنسانية مما لفت النظر إلى ضرورة الاعتناء بالأطفال وحمايتهم من أجل خلق المواطن الصالح وعقدت عدة وعقدت عدة مؤتمرات في الشأن أهمها مؤتمر البيت الأبيض عام 1910 والذي قرر منح معاشات للأمهات للتكفل بأبنائهم عوض وضعهم في مراكز خاصة وفق شروط محددة وقاسية لمنح هاته المعاشات بحث على كل امرأة تطلب هذه المنحة أن تخضع لشروط هاته المؤسسات و أي نقص يجعلها تنزع الأطفال من أمهاتهم وتعرضهم للتبني وكان ذلك يتم من خلال عمليات التفتيش ،وقد تعرضت خدمة الفرد على هذه الصورة للنقد والسخط من قبل الحريصين على صالح الأسرة والطفل وبمرور الزمن وتقدم العلوم تبلورت الأسباب التي أدت إلى تغير طريقة بحث الحالات الفردية حتى أصبحت مقياسا سليما يمكن الاعتماد عليه بعد اجتياز

دور التجريب والاستفادة من الخبرات السابقة في ضوء العلاقات الإنسانية وتطور علم النفس وظهور عدة فروع تهتم بسلوك الإنسان ودوافعه ، وانتشار الديمقراطية وحقوق الإنسان .

عناصر الخدمة الاجتماعية

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

2- الموقف او المشكلة :تتكون حياة الفرد من مجموعة من المواقف المتتالية لحاجاته الاجتماعية المختلفة لذا يواجه العديد من المشكلات منها البسيطة ومنها المركبة والفرد العادي له القدرة على مواجهة تلك المشاكل بقدر مناسب من القوة والنجاح ولكن المشكلة في خدة الفرد هي موقف متأزم تعجز قدرة الرد على التحكم في مواجهة هذا الموقف بفاعلية مناسبة بحيث يعجز من معالجة مشكلات حياته بنجاح ويمكن أن يكون صدر المشكلات (الوراثية ،أمراض جسمية ،عقلية،نفسية مشاكل اسرية ،الظروف الاقتصادية ،المدرسة ،القيم ،العمل ...)

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

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

5-عملية المساعدة

عمليات خدمة الفرد :

1-الدراسات الاجتماعية :ويقصد بها وضع كل من العميل والأخصائي في علاقة ايجابية بحقائق الموقف او المشكلة بهد تشخيص المشكلة ووضع خطة علاج

2-التشخيص: ويعني تحديد طبيعة المشكلة ونوعيتها الخاصة مع محاولة علمية لتفسير أسبابها بصورة توضح أكثر العوامل طواعية للعلاج

3- العلاج :ويقصد به إحداث تعديل ايجابي مقصود في الشخصية سواء في مجال العادات الأساسية (الانفعالات الجوانب العقلية السلوكية)أو مجال الاستجابة لمواقف معينة

2خدمة المجتمع

استمدت خدمة الجماعة بداياتها الأولى من الأنشطة الترويحية والمباريات الرياضية والمهرجانات ثم انتشرت بفضل جهود المحلات الاجتماعية والأندية والمدارس الخاصة التي اهتمت بموضوعات تثقيف الكبار في مجالات (الفن التاريخ قوانين العمل الموضوعات الاقتصادية) فقد قم جورج ويليامز سنة 1844 أول جمعية للشبان المسيحيين في انجلترا لتعليمهم أسلوب الحياة المسيحية وإرجاعهم إلى التعاليم الدينية، في أمريكا بادر أحد الضباط البحرية لتأسيس أول جمعية للشبان في بوسطن سنة 1851 بعد نجاحها انتشرت العديد من الجمعيات في أمريكا والتي هدفت إلى تحسين الجوانب الروحية والعقلية لدى الشباب، وفي نيويورك أنشئت أول محلة اجتماعية سنة 1887 هدفت إلى تحسين الحالة الصحية للفقراء والمهاجرين والعمال الغير مهرة النازحين إلى المدن الصناعية، في رحلة أخرى أسس سنة 1910 أول جمعية كشفية هدفها تدريب الصغار على الطاعة والنظام وضبط النفس واحترام العمل وتوفير الخدمات الصحية لهم .

تحقق الاعتراف الرسمي بخدمة الجماعة سنة 1946 حيث تم التأكيد على أهمية العمل مع الجماعات وتحديد وظائف الأخصائي الاجتماعي بشكل دقيق .
مفهوم خدمة الجماعة :

1- "أحد مناهج الخدمة الاجتماعية التي تساعد الأفراد لتزيد من أدائهم الاجتماعي عن طريق الخبرات الجماعية على مواجهة المشكلات لشخصية والجماعية والمجتمعية بطريقة أكثر كفاءة وفاعلية"

2- "طريقة وعملية للعمل مع الأفراد في جماعات داخل مؤسسة اجتماعية وبتوجيه رائد عن طريق برنامج وحاجات أعضاء الجماعة وقدراتهم وميولهم "

2"عملية يساعد من خلالها الأفراد على الاشتراك في الأنشطة الاجتماعية لتحقيق نموهم العقلي والانفعالي والجسمي لتحقيق الأهداف التي يرغب بها المجتمع "وعليه يمكن تعريف خدمة الجماعة بأنها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية تعمل مع الجماعات بهدف مساعدة أعضائها على اكتشاف مهاراتهم وقدراتهم والعمل على تطويرها وتنميتها كي يصبحوا أفراد قادرين على التعرف على مشكلاتهم وكيفية مواجهتها لكي يكونوا فاعلين ومنتجين في المجتمع .

أهداف خدمة الجماعة :

1-مساعدة الأفراد على النضج الاجتماعي وتنمية شخصياتهم و إكسابهم الخبرات والمهارات التي تساعدهم في التكيف مع أنفسهم ومع بيئاتهم ومجتمعهم كي يصبحوا أعضاء عاملين ومنتجين في المجتمع

- 2- تعليم الأفراد معنى الديمقراطية عن طريق ممارستها عملياً تحت إشراف أخصائيين اجتماعيين
- 3- إتاحة الفرصة للأفراد للقيام بأعمال مشتركة عن طريق تعاونهم في تسيير أمورهم الجماعية
- 4- مساعدة الأفراد على احترام الفروق الفردية تماشياً مع مبدأ تكافؤ الفرص والعدالة الاجتماعية
- 5- تعديل السلوك المنحرف للفرد وغرس قيم الصدق والأمانة فيه وإتاحة الفرصة للفرد لاكتساب المثل الفاضلة عن طريق ممارستها عملياً والتعود عليها
- 6- اكتشاف القيادات الصالحة وتوجيهها للعمل الإيجابي والإطلاع بمسؤولياتها
- 7- القضاء على المشاكل الناجمة عن سوء استغلال وقت الفراغ
- 8- الوقاية من التشرذم والانحراف وعلاج بعض حالات سوء التكيف وتوفير الفرص أمام الأفراد للمشاركة في تنمية مجتمعهم من خلال العمل الجماعي

مبادئ خدمة الجماعة :

- مبدأ التكوين السليم للجماعة :من خلال مراعاة العمر الزمني والعمر العقلي ولتحصيلي لأعضاء الجماعة ومستواهم الاقتصادي الصحي والاجتماعي وكذلك مراعاة العادات والتقاليد وحاجات ورغبات وخبرات الأعضاء
- مبدأ الأهداف المعينة :أي الأهداف التي تكفل نمو الفرد والجماعة وتسائر حاجات ورغبات الجماعة وتتماشى مع وظيفة المؤسسة
- مبدأ تكوين علاقة طيبة بين الأخصائي والجماعة
- مبدأ استمرارية الجماعة وتتبع نموها وهذا بسبب تغير المجتمع
- مبدأ التفاعل الجماعي الموجه أي توجيه الأعضاء كي يتفاعلوا على تحقيق أهداف الجماعة واستبعاد عوامل الغيرة والأنانية والنزاع أي انه يوجه التفاعل بما يحقق التماسك والبناء لنمو الجماعة
- مبدأ الديمقراطية وتحقيق المصير
- مبدأ مرونة التنظيم الوظيفي للجماعة :أي تكوين تنظيم مرن للجماعة غير مفروض عليها ولكل عضو داخل التنظيم دوره ومسؤولياته وواجباته تجاه الجماعة
- مبدأ الاستفادة من موارد البيئة :أي على الأخصائي هنا استخدام موارد وإمكانات المؤسسة والمجتمع المحلي لغرض توفير الخبرات المتنوعة اللازمة لنمو الأفراد والجماعة ككل
- مبدأ التقويم

عمليات خدمة الجماعة

- 1-الدراسة :دراسة أهداف الجماعة و أنماط القيادة فيها العلاقة بين أعضائها والعلاقة بين الجماعة والجماعات الأخرى ولبينة التي توجد فيها
- 2-التشخيص :أي تحديد مشكلات الجماعة تحديد مواقع القوة والضعف وما يتوافر لديها من إمكانات وقدرات
- 3-التخطيط :أي وضع خطة مناسبة للعمل مع الجماعة والنهوض بها
- 4-العلاج :ويتضمن جانبين هما علاج الأفراد الذين لديهم سلوك غير سوي وعلاج عام للجماعة ككل حتى يمكنها ذلك من تحقيق أهدافها

طريقة تنظيم المجتمع

من نتائج ظهور حركة الإصلاح الاجتماعي في القرن 19م تشكيل الهيئات الاجتماعية وزيادة نشاط المؤسسات الاجتماعية لذلك لابد من لتنسيق فيما بينها حيث تعد جمعية تنظيم الإحسان التي أسست في لندن سنة 1896 أول من قامت بالتنسيق بين الجمعيات حيث أدت سجلا رسميا يدون فيه بيانات المستفيدين من المساعدات المالية المقدمة من الهيئات المختلفة وعملت على سن تشريع يلزم جمعيات الإحسان بالتسجيل وإخضاعها للرقابة الإدارية والمالية بعدها أنشئت الاتحادات المكونة من هيئة مركزية تضم مندوبين من الهيئات التي تعمل في ميدان واحد وهي تختلف عن مجلس المنظمة المكون من مندوبين عن مختلف الهيئات العامة في مختلف الميادين سواء كانت حكومية أو أهلية بعدها حاول المختصون الاستفادة من نتائج الأبحاث الاجتماعية فساهمت في ظهور طريقة تنظيم المجتمع سنة 1946 وفي سنة 1954 استقرت كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية وقد اختلفت مسمياتها حسب مراحل تطورها بين تنسيق المجتمع ،تنظيم المجتمع ،تنمية المجتمع

تعريف تنظيم المجتمع :

-آرثر دانهام "عملية الموازنة بين الموارد والاحتياجات "

-جيمس داهير "نشاط يقوم به الناس الذين يحاولون الموازنة بين احتياجات مجتمعهم والموارد المتاحة أو قد تتاح "

هدى بدران "طريقة يستخدم الأخصائي الاجتماعي للتأثير في القرارات المجتمعية التي تتخذ على جميع المستويات وتنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية بحيث يؤدي الى تقوية الترابط بين أهل المجتمع الواحد أو بين المجتمع المحلي والمجتمع الأكبر "

أهداف تنظيم المجتمع :

- أهداف تخطيطية كالمساعدة في دراسة المجتمع لتحديد احتياجاته وموارده المختلفة والمساعدة في وضع سياسة عامة للإصلاح
- أهداف تنسيقية كالمساعدة في التنسيق بين الجهود الأهلية والحكومية والمساعدة في التنسيق بين مختلف المستويات (مستوى القرية المدينة الجمهورية)
- أهداف تدعيمية :كالمساعدة في تدعيم الهيئات التي تخدم المجتمع والمساعدة على رفع مستوى الخدمات الأهلية والحكومية في المجتمع
- أهداف خاصة بالمجتمع ككل كتشجيع المواطنين والحكومة على بدء خدمات جديدة يحتاجها المجتمع والمساعدة في إذكاء الوعي الاجتماعي بين المواطنين .

مبادئ تنظيم المجتمع :

- الاستثارة :وتعني التركيز على إيقاظ مشاعر السخط وعدم الرضا عن الأوضاع الموجودة في المجتمع
- إشراف المواطنين كل حسب قدرته واهتماماته و اهتماماته
- النمو الشامل المتوازن أي النهوض بالمجتمع في جميع النواحي ذلك أن المشكلات رغم اختلافها فهي متشابكة
- الاستعانة بالخبراء : يستعين الأخصائي الاجتماعي بالخبراء فهو لا يملك الخبرة الفنية اللازمة للتخطيط السليم لكل مشكلة
- الوصول إلى نتائج مادية محسوسة فالناس يحبون أن يرو فائدة مادية من الجهود التي بذلوها مع الأخصائي في عمليات تنظيم المجتمع
- التخطيط يستند الأخصائي في تنظيم المجتمع مع الأهالي على الخطط السليم المبني على المعلومات والبيانات من الأعمال المطلوب تحقيقها
- التقييم من خلال اكتشاف نواحي القوة والضعف ويتضمن دوره في العمل مع الأهالي والظروف المحيطة بالعمل ومدى التغير الذي طرأ على المواطنين لاشتراكهم في عمليات تنظيم المجتمع

مراحل تنظيم المجتمع :

1-المرحلة التمهيديّة : ويتم فيها شرح الموضوع للمواطنين ومحاولة اكتساب ثقتهم ثم التعرف إلى المّج ويلي ذلك بناء الجهاز الرئيسي الذي سيعمل مع الأخصائي الاجتماعي ثم يبدأ بدراسة المشروع المتفق عليه وتنفيذه

2-المرحلة التخطيطية: في هذه المرحلة تتبلور مبادئ الإصلاح إذ تدرس احتياجات المجتمع وموارده المختلفة وترتب الحاجات حسب أهميتها وتترجم إلى مشروعات مختلفة على مراحل زمنية وفي هذه المرحلة يتم وضع الخطة

3-مرحلة التنفيذ :وهنا يبدأ التنفيذ الفعلي لما تم التخطيط له كما يستخدم الأخصائي الاجتماعي كل مهاراته وخبراته لمساعدة المجتمع على تحقيق قراراته ويعمل الأخصائي في هذه المرحلة على تذليل كافة الصعوبات التي تواجه التنفيذ الفعلي

4-التقييم

مجالات الخدمة الاجتماعية

1- الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة :

تعتبر الأسرة الجماعة الأولية والمجال الطبيعي لنمو الشخصية وهو أقدم نظام عرفته البشرية ويقوم أفراد الأسرة باقتسام المسؤوليات فيما بينهم وفيها يجري تربية الأطفال حتى يمكنهم القيام بتوجيه وضبط أنفسهم ويتحولون إلى أشخاص يتصرفون بطريقة اجتماعية ولا بد في الأسرة من ظهور الاختلافات وهنا تظهر أهمية التوجيه والخدمات الاجتماعية لإعادة التكيف الاجتماعي ويمكن أن نلخص أه الخدمات والبرامج التي تقدمها الخدمة الاجتماعية في المجال الأسري فيما يلي :

- خدمات إرشادية تتعلق بتكوين الأسرة قبل الزواج في نواحي الصحة الاجتماع

- مساعدة الأسرة في تجنب الاضطرابات والتغلب على المشكلات الأسرية
- إرشاد الآباء أساليب التنشئة السليمة للأطفال وفهم سلوك ومشاكل الأطفال
- المساعدات المالية والضمان الاجتماعي ومساعدة العاطلين عن العمل في إيجاد مناصب عمل لهم

- الخدمات الترفيهية للأسر المحرومة
- الإرشاد الأسري في مجال رعاية المعوقين ومساعدة المعوقين أنفسهم
- تنظيم النسل في الأسرة
- العمل على حفظ ترابط الأسرة في حالة غياب احد الوالدين

2- الخدمة الاجتماعية في مجال المدرسة

تعتبر المدرسة من أهم المؤسسات التي يمكن أن تسهم في حركة التنمية في المجتمع وتساهم مع الوالدين على تنشئة الأبناء عن طريق إمدادهم بالمهارات الذهنية وتحقيق الرعاية الصحية التدريب العلمي واكتساب القدرات التي تقود

الطفل وتساعدده على رفع مستوى فاعليته كما تقوم ببرامج الخدمة الاجتماعية في المدرسة على عدم تبديد الطاقات البشرية وتحد من المشاكل السلوكية والانفعالية فهذه الخدمة الاجتماعية في مجال المدرسة هو مساعدة الطلاب الذين يعانون من مشكلات خاصة والحد من حدوث مشكلات لغيرهم من الطلاب ومن أهم المشكلات التي تستدعي تدخل الأخصائي الاجتماعي نجد :

- مشكلات التخلف الدراسي الناتج عن عجز الطفل عن السير في دراسته بطريقة عادية مما يؤدي إلى الفشل المتكرر في المدرسة وهنا على الأخصائي التدخل للوقوف على ما يدفع الطفل إلى اتخاذ موقف سلبي تجاه الدراسة
- مشكلات الهروب ومنها مشكلات الغياب المتكرر ويشمل العلاج استعراض حاجات الطفل وتعديل برامج الدراسة ويقوم الأخصائي بمحاولة معرفة الأسباب الكامنة وراء المشكلة ووضع الحلول المناسبة لها حسب طبيعة كل مشكلة
- المشكلات الاقتصادية نجد الكثير من التلاميذ وبسبب العجز الاقتصادي تنقطع بهم سبل الدراسة حيث يؤدي الحرمان إلى القسوة والسلوك العدواني والتهور وإلى الانسحاب والانطواء وعدم المشاركة في النشاطات المختلفة لذا لابد من إشباع الحاجات الأساسية لدى الطفل مما يعزز الانتماء للمجتمع
- مشكلات سوء التكيف التي ترجع إلى اضطراب البيئة الخارجية للطفل مثل التنشئة الاجتماعية الخاطئة عدم الاستقرار النفسي وعدم تلقى الرعاية الكافية من الوالدين مما يؤدي إلى السلوك العدواني والانحراف والكرهية مما يستوجب تدخل الخدمة الاجتماعية
- المشكلات الانفعالية وهي تبدأ منذ الطفولة المبكرة ومن مظاهرها الكذب التمرد الكسل السرقة الإحباط الصراع الكبت في اللاشعور وعدم إشباع الحاجات

الخدمة الاجتماعية في مجال الشباب

رعاية الشباب تتضمن كل عملية أو مجهود أو تأثير في مظاهر حياة الشباب بطريقة ايجابية في عقله وفي جسمه وفي سلوكه وعاداته وعلاقاته الاجتماعية وفي عمله حتى يحقق حياة سوية ناجحة ويكتسب الخصائص النفسية والخلقية والاجتماعية التي ستلزمها المجتمع وهي تهدف باختصار إلى :

- تفاعل الشباب مع الحياة الاجتماعية
- تكوين اتجاهات نحو التعاون وتوسيع المجال الاجتماعي حتى يشعر الشباب بالإشباع والرضا وتشجيعهم على تكوين علاقات اجتماعية
- تكوين اتجاهات ايجابية نحو العمل والإنتاج واللعب والترفيه
- مساعدته على الاستجابة للمؤثرات والمواقف المختلفة بطريقة ملائمة فالشخص المرن يمكنه القيام بعدد من الأدوار وتقبل التغيرات التي تطرأ على حياته دون أن تضطرب علاقته بالآخرين
- تدريب الشباب على القيادة والتبعية لان تنظيم المجتمع ويحتاج الى قادة واتباع
- تزويد الشباب بالفرص الملائمة للمشاركة في عمليات الضبط والمساهمة في وضع القوانين واحترامها
- ويتحقق ذلك من خلال البرامج الصحية الرياضية الفنية والثقافية والاجتماعية .

الخدمة الاجتماعية في مجال الانحراف

رعاية الأحداث :

احتلت مشكلة جنوح الأحداث أهمية خاصة في المجتمعات الحديثة كونها خطر يهدد المجتمع الإنساني وهي نتاج لنمو الحضاري وطبيعة المجتمع الصناعي الدائم التغير والذي أفقد الأسرة استقرارها

وانحراف الأحداث هو عرض لسبب أو عدة أسباب نفسية جسمية واجتماعية تفاعلت مع بعضها البعض لتخلق حالة الجناح وذلك تبعاً لاختلاف الحالة والدرجة التي يسهم بها كل سبب ، وترجع أهمية دراسة مشكلات جناح الأحداث لكونهم يشكلون نواه لعناصر إجرامية فيما بعد وإذا لم يتحقق لهم أطر معينة من الرعاية والاهتمام فقد يتحولون إلى عناصر مدمرة للمجتمع تحترف الجريمة وتشيع الخل في بنيان المجتمع

العوامل المؤثرة في الانحراف :

1-العوامل العضوية :

أ*العوامل العضوية المكتسبة :منها عاهات الحس والحركة والتي غالباً ما تكون سبباً في شقاء صاحبها خاصة إذا كانت جسيمة أو لم يتقبلها الفرد أو المجتمع ونجد منها الكساح عيوب السمع والبصر والكلام ...الخ فالإعاقة غالباً ما تؤدي إلى الشعور بالنقص ومحاولة التعويض للشعور بالقوة ومن أساليب التعويض السليمة إخفاء النقص وراء ظلم الغير بدلاً من المواجهة الحقيقية للنقص

ب*عوامل عضوية وراثية :

مثل الأطفال ناقصي النمو أو ضئيلي الحجم والذين لا يستطيعون الدفاع عن أنفسهم وعن حقوقهم ويكونون وموضع سخريّة من زملائهم فضلاً عن حرمانهم من فرص رياضية ومهنية كثيرة لذلك يحاولون تعويض النقص بالسلوك الجانح

المضاد للمجتمع وهذا النقص قد يؤدي إلى الانحراف لدى الذكور وإلى الانحراف الجنسي لدى الإناث

2-العوامل العقلية :

أ*عوامل عقلية وراثية أي عوامل النقص العقلي أو الغباء أو الذكاء أو القدرات الخاصة فالقصور العقلي قد يؤدي إلى ضعف التمييز بين السلوك السوي والسلوك المحرف وتتميز انحرافات ضعف العقول والأغبياء بالحماقة وسهولة الاكتشاف وتفاهة الهدف كحالات الإدمان والسرقة البسيطة والجرائم الوحشية والهمجية كالقتل بطريقة ظاهرة وإشعال الحرائق

ب* عوامل عقلية مكتسبة :

وتتضمن هذه العوامل الجهل نقص التعليم التأخر الدراسي وهي تتواجد في البيئات التي ينتشر فيها الجهل والمعتقدات الخرافية والسلوك البدائي خاصة في مواطن الانحراف إذ تمتص القيم الإجرامية ويتم تقمص شخصيات المجرمين الذين يؤمنون بأن الغزو والسطو والعدوان ورعب الغير شجاعة وهنا يضمن الحدث أن النشالين هم أمهر الناس ومن يضلل الشرطة هو أذكى الناس

3- العوامل النفسية :

لا يمكن فصل العوامل النفسية عن العوامل الأخرى وكل العوامل السابقة الذكر لا يمكن أن تشكل خطر بمعزل عن العامل النفسي الذي يدفع ويوجه إلى سلوك معين

4-العوامل البيئية:

أ*عوامل بيئية داخلية ونقص بها الأسرية و تعد الأسرة من أهم العوامل البيئية الحسية للانحراف فهي مسؤولة عن تكوين الاتجاهات لدى الأفراد ومن ثمة فهي مسؤولة عن تكوين نمط الشخصية وأخلاقيات الفرد بوجه عام .كالاتجاه نحو الأمانة والنزاهة الصدق الوفاء ...الخ كما أن الأسرة هي التي تكفل المأوى الصالح

للطفل والشعور بالأمن والطمأنينة وتبعده عن عوامل القلق والاضطراب المبكر وتمكنه من الحصول على المستوى الصحي اللازم وتهيئ له الجو الاجتماعي الصحي وتدربه على مواجهة المعايير المتعارف عليها وتدربه على التجاوب مع المواقف الإنسانية كالحب والخوف والغضب وتغذي فيه حب الحياة وعليه فان تقصيرها في وظيفتها يؤدي إلى انحراف الأحداث كما أن الاضطرابات التي تحدث في الأسرة من خلافات والتوتر يؤثر على سلوك الطفل وهناك ما يسمى بالبيوت المحطمة وتكون حيث يفقد احد الوالدين بالموت أو السجن أو الانفصال وهذا يسبب الانحراف لان فقدان الأمن والطمأنينة يؤدي بالبحث عنه في أماكن أخرى وغالبا ما تكون وكرا للأحداث المنحرفين أو أصدقاء السوء وهكذا تؤثر البيوت المحطمة في التكيف الانفعالي عند الطفل وهذه البيوت تتصف بالتسلط التعصب الانفعال الجهل الفقر... الخ ومن عوامل البيئية نجد أيضا

-الانهيار الخلقي في الأسرة وهنا تكون الأسرة بؤرة للانحراف بسبب انحراف احد الوالدين أو كلاهما أو احد الأبناء

- سوء الأحوال الاقتصادية للأسرة :فقد يؤدي الشعور بالنقص والحرمان الى نمو اتجاهات العدوان أو السلوك الجانح

ب*عوامل بيئة خارجية وهي تشمل مايلي :

-الحي الذي يقع فيه المسكن :وهو عامل مؤثر في الانحراف فإذا حرم الفرد من الحقائق والمنتزهات ومساحات اللعب والفضاءات الترويحية السوية قد يؤدي ذلك إلى الانحراف ذلك أن شخصية الفرد تتكون نتيجة عاملين مهمين الأول دور الفرد في الحي الذي يعيش فيه والثاني هو مكانة الحي بين الأحياء الأخرى وهنا نقد مدى تواق قيم الحي مع قيم المجتمع ككل وانطلاقا من ذلك إما يكون مصدرا للسلوك السوي أو السلوك المنحرف

-الأصدقاء ورفقاء السوء

- ظروف العمل ونقص هذا العمل المبكر للطفل لعدم تحمله لمشاق العمل يؤدي إلى هروبه منه ووقوعه في الانحراف

-العوامل التربوية والتي تضم دور المدرسة ففشل المدرسة في أداء وظائفها يؤدي الهروب من المدرسة والتعرض للانحراف

-وسائل الترفيه فالاستغلال السلبي لوقت الفراغ وغياب الرقابة

- وسائل الإعلام المختلفة

- الصراع الحضاري والقيم المختلفة ونقص التوجيه

-تفاوت المستويات الاجتماعية (اختلافات المستويات المعيشية المالية والثقافية (بين طبقات المجتمع

-تناقض القيم خلال التنشئة الاجتماعية بين الأسرة والبيئة الخارجية

دور الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأحداث :

ان نظرة الخدمة الاجتماعية لمشكلة انحراف الأحداث تختلف عن نظرة غيرها من المهن أو التخصصات التي تتعامل مع هذه المشكلة فهي تهتم أساسا بالأسرة بوصفها وحدة بناء المجتمع وترى أن أي خلل في يصيب الأسرة ينعكس أثره على الأطفال والخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأحداث هي عبارة عن جهود مهنية يقدمها أخصائيون متخصصون في مجال الأحداث مستخدمين في ذلك مجموعة من البرامج الوقائية والإنشائية والعلاجية داخل المؤسسة وخارجها بهدف إحداث التغير المقصود تجاه النمو الاجتماعي وعليه فان الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأحداث تتطلب ما يلي:

-أن يكون هناك أخصائي اجتماعي متخصص في رعاية الأحداث

-ينظم الأخصائي مجموعة من البرامج لرعاية الأحداث مستخدما في ذلك طرق الخدمة الاجتماعية

-لهذه البرامج أهداف وقائية وعلاجية

تقدم هذه البرامج داخل مؤسسة وخارجها أي تطبق سياسة الباب المفتوح في رعاية الأحداث المنحرفين

-يشتمل التغيير المقصود تهيئة البيئة الاجتماعية وشخصية الحدث

يجب ان يتجه التغيير لإحداث عمليات النمو الاجتماعي في شخصية الحدث

1-التدابير العلاجية :ويقصد بها التدابير التي تتخذ مع المنحرف والأحداث والقوانين والتشريعات الخاصة بشؤون الجانحين وكذلك مراحل القبض على الحدث قبل إيداعه دور الرعاية الخاصة بالأحداث الجانحين وبعد إيداع الحدث المؤسسة من التدابير العلاجية الإصلاحية وفي نفس الوقت تعد تدابير وقائية تعمل من أجل الوصول للهدف من العلاج وهو استثمار هذه الطاقة المفقودة والمدمرة للحدث إلى طاقة تسهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع وعليه فان الأخصائي يكون مسؤولا عن المنحرف منذ القبض عليه إلى تقديم الخدمة له داخل المؤسسة إلى حين عودته لأسرته وهذا رفقة الطبيب والأخصائي النفسي والمدرس وأخصائي التدريب المهني

التدابير الوقائية :

إذا كانت تدابير العلاج تتبع مع الذين يتم انحرافهم فان التدابير الوقائية تمنع هذا الانحراف من أساسه وتكتسي الوقاية أهمية بالغة ذلك أنها

-ذلك إنها أقل تكلفة من العلاج من الوجهة المالية والاجتماعية

-قصور البرامج الوقائية الحالية في عديد الحالات لذلك ظهرت الحاجة الى تخطيط برامج جديد وتنقسم البرامج الوقائية الى :

التدابير المباشرة :وهي تتضمن برامج الكشف عن الأحداث المعرضين للانحراف لوقايتهم عن طريق أنواع الرعاية المختلفة والمخصصة لهذه الفئة حتى لا يصلوا الى التشرذم والانحراف ،

وكذلك نجد برامج الاهتمام بالبحوث الخاصة بالمنحرفين بما فيها البيانات والإحصاءات

-التدابير غير المباشرة :وتشمل السياسة الاجتماعية العامة للدولة وكل التدابير العلاجية والوقائية تعمل من خلال الاهتمام بعلاج الأحداث المنحرفين أو الوقاية من الانحراف المستقبلي

1- ممارسة طريقة خدمة الفرد في مجال رعاية الأحداث :

ترجع أهمية التعامل مع الحدث كفرد إلى أنه منذ مراحل نمو الأولى حتى سن النضج يكون لديه الاستعداد الكافي لتقبل أي تغيرات في الاتجاهات أو العادات أو القيم دون مقاومة بعكس المتقدم في السن يتمسك بما تربى عليه من تقاليد وعادات ومعظم المشكلات التي يعاني منها هي مشكلات فردية ذاتية أو اجتماعية بيئية ترتبط بالمحيط الذي يتفاعل معه الحدث

عمليات خدمة الفرد :

1-الدراسة :

-مصادر الدراسة (الحدث ،هو المصدر الأساسي للمعلومات ومحور عملية المساعدة

-الأسرة وهي المصدر الثاني الذي يكمل صورة المشكلة أمام الأخصائي الاجتماعي من بين الأسباب والعوامل

-الوثائق والسجلات مثل تقرير مكتب الاجتماعية تقرير الحالة الصحية للحدث ،شهادة الميلاد ،ملفه بالمؤسسة

-الخبراء :خبير قضائي أخصائي نفسي طبيب أخصائي مكتب الخدمة الاجتماعية

-الحي :طبيعة الحي الذي يعيش فيه وهل له علاقة بالانحراف

-أساليب الدراسة :

-المقابل مع الحدث أو أي شخص له علاقة به

-الزيارة المنزلية

- التشخيص:أي تحديد العوامل و الأساليب التي أدت للموقف الذي يعانيه الحدث أو أسرته ويظم التشخيص العوامل المرتبطة بمشكلة الحدث وأسباب انحرافه ودوافعه وسلوكه ويعتمد نجاح العملية على مدى القدرة على إيجاد التفسيرات العلمية لأبعاد المشكلة

-العلاج ونعني به محاولة القضاء على أسباب المشكلة الانحرافية وهو يهدف الى تحقيق تغير ايجابي في موقف الحدث ومن خلال خطة العلاج يسعى الأخصائي إلى استثمار قدرات الحدث الذاتية و إمكاناته وكذلك موارد المؤسسة والمجتمع للتغلب على المشكلة

2 - طريقة خدمة الجماعة في مجال رعاية الأحداث

طريقة خدمة الجماعة تستطيع أن تعطي الكثير في مجال رعاية الأحداث لأنها تتعامل مع جماعات صغيرة قابلة لتعديل سلوكياتهم وتعديل اتجاهاتهم ليصبحوا مواطنين صالحين أي يمكن إعادة تنشئتها ، ومن أهم الاعتبارات الميدانية الواجب مراعاتها عند استخدام هذه الطريقة ما يلي :

-مؤسسات الأحداث تمثل للحدث السلطة الضابطة والسلطة نوع من القيود وعليه فان عضوية الحدث في الجماعة إجبارية وعليه نتوقع أساليب مختلفة من المقاومة والمشاعر السلبية ،والأخصائي يمثل للحدث رمزا للسلطة وممثلا للمؤسسة ،فالثقة

السريعة بالآخرين تتأثر بإحساس الخوف و القلق والشك التي تكونت نتيجة طفولة مضطربة

-الفرد وسط الجماعة عادة ما يسعى إلى الاهتمام به كفرد لذا يتوقع منه نزعات الأنانية والتفاوت بالإحساس بالولاء للجماعة

-تقوم جماعة الأحداث باختبار سلطة الأخصائي مما يجعلها تثير الشغب والفوضى وعليه أن يكون مستعدا لذلك وعليه أن يتعهد للجماعة بحل مشاكلها المهمة بطرق مختلفة ومساعدتهم أثناء عرضهم على محكمة الأحداث

-على الأخصائي أن يتعامل مع المشاعر الحقيقية لأعضاء الجماعة كالشعور بالحرمان والانعزال وعليه أن يحقق لهم الأنا الاجتماعية وتقديم المساعدة النفسية

-الاهتمام بالمناقشات الجماعية في جو ديمقراطي لأنها مهمة في تحقيق ذات الجماعة وتشجيعها الى التوجيه المنطقي للأمور

-على الأخصائي أن يكون يقضا وواعيا لكل تفكك او انحلال للتفاعل أو اتصالهم بالبيئة وتفاعلهم معها

-على الأخصائي إقامة علاقة ايجابية مع الجماعة وإظهار مشاعر الاحترام والاهتمام والرغبة في مساعدتهم وتزويد الجماعة بمشاعر الود التي يحتاجونها لتكون قادرة على التغير

3-تنظيم المجتمع في مجال رعاية الأحداث

يمكن تحديد طريقة تنظيم المجتمع كالآتي:

1-تنمية المجتمع المحلي في مجال رعاية الأحداث

- العمل على رفع كفاءة المؤسسة الخاصة برعاية الأحداث عن طريق برامج التدريب الدورية للأخصائيين العاملين بالمؤسسة عن طريق الورش المختلفة بالمؤسسة

- عقد مؤتمرات دورية للعاملين في المؤسسة لمناقشة المشكلات التي تعوق تحقيق المؤسسة لرسالتها وكيفية التغلب عليها وإصدار برامج النشاط من أن لآخر لتساير تغير الاحتياجات لدى الأحداث

- ضمان التكامل بين الخدمات الموجودة داخل المؤسسة من حيث إيجاد برامج مشتركة وأهداف مشتركة للعاملين في الأقسام وتحديد المسؤوليات حتى لا تضع الجهود أو تتداخل وتنسيق العمل بين هذه الأقسام

- لا يجب أن تعيش المؤسسة بعزل عن بقية المنظمات الأخرى الموجودة في المجتمع

- تنشيط الجهود الذاتية لتقديم خدمات تحتاجها المؤسسة لتحقيق بعض الأهداف التي قد لا تتوافر لها الاعتمادات الكافية وتعويد الأحداث على خدمة المؤسسة التي يوجدون فيها الولاء لها

- إتاحة الفرصة للقيادات لزيارة المؤسسة لتعويد الأحداث على الاتصال بقطاعات المجتمع الخارجي حتى لا يكون خروج الأحداث إلى المجتمع يتطلب إعدادا جديا

- تنظيم برامج للجهود الذاتية لخدمة البيئة المحيطة بالمؤسسة لغرس روح الانتماء والولاء لدى الأحداث تجاه المجتمع وفي نفس الوقت شعور المجتمع بهم ومدى صلاحيتهم وقدراتهم رغم المشكلات التي تورطوا بها

2-تنظيم المجتمع على المستوى القومي (التخطيط الاجتماعي في مجال رعاية الأحداث)

-الاشتراك في وضع السياسة الاجتماعية الخاصة ببرامج الرعاية الاجتماعية مع الاهتمام بإيجاد سياسة متكاملة لرعاية الطفولة للوقاية من الانحراف والبرامج الإنشائية والعلاجية

-التخطيط لتوسيع وتكوين مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأحداث على المستوى القومي

-الاهتمام بالبحوث القومية التي تدرس ظاهرة انحراف الأحداث وحجم المشكلة بالمجتمع والعوامل التي تؤدي الى حدوثها والطرق العلاجية المناسبة

-القيام بالإشراف على البحوث التقييمية للخدمات وأوجه الرعاية الاجتماعية التي تقدم للأحداث من خلال مؤسسات الخدمة الاجتماعية حتى يتسنى معالجة القصور في برامج الرعاية

-التعاون مع الجهات المسؤولية والمشاركة في تقديم برامج الرعاية للأحداث المنحرفين على المستوى القومي كوزارة الداخلية ووزارة العدل بشأن توضيح دور الأخصائي الاجتماعي في هذه الوزارات على المستوى المحلي وتحديد صور التعاون والتلاحم بين هذه الأجهزة

-وضع دليل للعمل وتوصيف دور الأخصائي الاجتماعي لتوحيد الجهود في مؤسسات الرعاية