الفصل الخامس

ممارسة
مهنة الخدمة الاجتماعية ومجالاتها

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية
- مؤسسات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية
- مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية

الفصل الخامس

ممارسة
مهنة الخدمة الاجتماعية ومجالاتها

مقدمـة

يهتم هذا الفصل بالحديث عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال تعريف مفهوم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية وتحديد مؤسسات هذه الممارسة. كذلك سيقوم هذا الفصل أيضاً بإلقاء الضوء علي مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، لتوضيح كيف أن مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن أن تعمل تقريبا في كل مجالات الحياة والعمل في أي مجتمع. وقبل كل ذلك سيتم تعريف مفهوم ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية:

لغويا جاءت كلمة ممارسة Practice للإشارة إلى التطبيق والمزاولة والنزول إلى الميدان والتعود علي عمل معين والقيام بعمل ما لتحقيق هدف محدد. والخدمة الاجتماعية مهنة ممارسة، وبدون هذه الممارسة فلن يكون هناك وجود فعلى للمهنة في المجتمع. وهناك تعريفات عديدة لممـارسة مـهنة الخـدمة الاجتماعية، نذكر منها:

1- **تعريف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية** NASW (1977): ممارسة الخدمة الاجتماعية تتكون من التطبيق المهني لقيم ومبادئ وتكنيكات مهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك لتحقيق واحد أو أكثر من الأهداف التالية: مساعدة الناس في الحصول علي الخدمات التي يحتاجونها، تقديم الإرشاد والعلاج النفسي للأفراد والأسر والجماعات، مساعدة الجماعات والمجتمعات المحلية لتحسين الخدمات الاجتماعية والصحية، المشاركة في العمليات التشريعية من أجل مصلحة الناس. إن ممارسة الخدمة الاجتماعية تتطلب المعرفة بالتنمية الإنسانية والتنظيمات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وبالتفاعل بين كل هذه العوامل.

2- **تعريف يحيي حسن درويش** (1978): ممارسة الخدمة الاجتماعية تشير إلى الانتفاع بمعارف الخدمة الاجتماعية ومهاراتها في تقديم برامج الخدمة الاجتماعية بالأسلوب الذي يتفق مع قيم المهنة، وتتضمن الممارسة الإقلال من المشكلات القائمة وإعادة القدرات المفقودة لدي الأفراد وعملية التأهيل والعمليات الوقائية.

3- **تعريف الجمعية الكندية للأخصائيين الاجتماعيين** CASW (1994): ممارسة الخدمة الاجتماعية هي عملية تقدير للمشكلة أو الموقف، والمساعدة في الوقاية والعلاج للمشكلات الاجتماعية، والتعزيز للأداء الاجتماعي للأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والمجتمعات، وذلك من خلال عمليات تقديم الخدمات الاجتماعية والإنسانية والإرشاد الاجتماعي وتطوير السياسات الاجتماعية التي تهدف إلى تحسين الظروف والأوضاع الاجتماعية والمساواة بين الناس وتحقيق العدالة الاجتماعية والاقتصادية.

4- **تعريف روبرت باركر** Robert Barker (1999)(2003): ممارسة الخدمة الاجتماعية هي استخدام معارف ومهارات الخدمة الاجتماعية في تنفيذ مطالب المجتمع من هذه المهنة في أن تقدم الخدمات الاجتماعية بطريقة تتفق مع قيم مهنة الخدمة الاجتماعية. وممارسة الخدمة الاجتماعية تتضمن أنشطة مهنية عديدة منها: العلاج وإعادة التأهيل (لمن لديهم سوء توظيف اجتماعي) والوقاية. وقد تكون ممارسة الخدمة الاجتماعية علي مستوي الوحدات الصغيرة أو المتوسطة أو الكبيرة. وخلال ممارسة الخدمة

الاجتماعية فإن الأخصائيين الاجتماعيين يمارسون أدوارا مهنية عديدة، منها: العلاجي (العيادي أو الإكلينيكي) والإداري والمدافع والوسيط والمستشار والمرشد ومعطي أو مقدم الرعاية ومدير الحالة والمتواصل ومدير بيانات ومقوم ومحرك أو محفز وأخصائي ميداني ومخطط وحامي وباحث ومشرف ومعلم ومحافظ علي القيم.

5- **تعريف فيليب بوبل وليزلي ليغننجر** Philip Popple & Leslie Leighninger (2002): ممارسة الخدمة الاجتماعية هي التطبيق العملي لمهنة الخدمة الاجتماعية، وتشتمل علي أربعة أبعاد أو مكونات هي:

أ – طرق الخدمة الاجتماعية Social Work Methods الرئيسية والمساعدة.

ب– مجالات الممارسة Practice Fields (مثل: المجال المدرسي والمجال الصحي ومجال العدالة الجنائية ومجال رعاية الأسرة...).

ج– المشكلات الاجتماعية Social Problems(مثل: مشكلة الفقر ومشكلة الإدمان ومشكلة البطالة ومشكلة السكن والمشكلات الأسرية...).

د– الوحدات الإنسانية Human Units التي سيتم العمل معها سواء كانوا أفراداً أو أسر أو جماعات أو منظمات أو مجتمعات محلية أو شبكات اجتماعية أو المجتمع ككل.

6- **تعريف رشاد عبد اللطيف** (2015): ممارسة الخدمة الاجتماعية هي مقدار ما يسهم به الأخصائي الاجتماعي في تحديد الأهداف المهنية، ووسائل تحقيقها، والقيام بمراجعة ما تم من أفعال للتأكد من أن الممارسة المهنية قد حققت الأهداف المرجوة.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف ممارسة الخدمة الاجتماعية بأنها التطبيق المهني والميداني، لمعارف ومهارات الخدمة الاجتماعية، بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين لذلك، من أجل مساعدة الناس الذين يحتاجون لخدمات هذه المهنة أو يلجأون إليها، سواء كانوا وحدات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة، في ضوء قيم وأخلاقيات ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية، مع مراعاة دين وثقافة وظروف هؤلاء الناس دون تمييز أو تفرقة.

مؤسسات/ أجهزة ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية:

بصفة عامة يتكون المجتمع من مجموعة من المكونات أو العناصر العديدة، من هذه المكونات أو العناصر: الأنساق والمنظمات. ومن أمثلة الأنساق Systems النسق الأسري والنسق التعليمي والنسق الاقتصادي والنسق الديني والنسق السياسي والنسق الصحي والنسق الثقافي... ومن أمثلة المنظمات Organizations المدرسة والكلية والمعهد والجامعة والمستشفي والمسجد والكنيسة والمصنع والشركة والجمعية الأهلية والنادي والحزب السياسي والنقابة المهنية والنقابة العمالية...

الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية Institutional Profession، بمعني أنها تُمارس من خلال مؤسسات أو منظمات المجتمع، سواء داخلها أو خارجها، وسواء كانت حكومية أو أهلية أو قطاع خاص، سواء كانت تعمل في المجال الاجتماعي أو الصحي أو الاقتصادي أو التعليمي... أيضا الخدمة الاجتماعية تعمل بالتعاون مع أنساق المجتمع من أجل مساعدتها علي تحقيق أهدافها، فهي علي سبيل المثال تساعد النسق الأسري علي استمرار الزواج فيه، وعلي تكوين علاقات طيبة وايجابية بين أعضاء الأسرة، وعلي مساعدة الأسرة من الوقاية من المشكلات الأسرية أو علاجها في حال حدوثها...

هذا ويمكن أن نقول أن الخدمة الاجتماعية يمكن أن تُمارس في أي مكان وفى أي مجال وعلى أي مستوى مادام هناك إنسان في هذا المكان أو المجال أو المستوى فعلى سبيل المثال: فالخدمة الاجتماعية يمكن أن تعمل في الريف والحضر والبدو.

والخدمة الاجتماعية يمكن أن تعمل في المجال الطبي والمجال المدرسي والمجال العمالي..، والخدمة الاجتماعية يمكن أن تعمل على مختلف المستويات مثل: المستوى المحلى والقومي والإقليمي والعالمي أو من خلال التقسيم التالي: على مستوى الوحدات الصغيرة Micro Units (الأفراد/ الأسر) أو علي مستوي الوحدات المتوسطة Mezzo Units (الجماعات والمنظمات) أو على مستوى الوحدات الكبيرة Macro Units (المجتمعات المحلية/ المجتمعات القومية/ المجتمعات الإقليمية/ المجتمع الدولي أو العالمي).

وتمثل المؤسسات/ الأجهزة القائمة في المجتمع المجال الرئيسي لممارسة الخدمة الاجتماعية. فالخدمة الاجتماعية مهنة تطبيقية عملية. إن الخدمة الاجتماعية مهنة ممارسة، وبدون هذه الممارسة فلن يكون هناك وجود فعلى للمهنة في المجتمع.

ويمارس الأخصائيون الاجتماعيون عملهم في ثلاثة أنواع من الأجهزة هي:

1- الأجهزة الرئيسية أو الأساسية Basic settings

وهى تلك التي أنشأت أو تأسست خصيصاً لممارسة الخدمة الاجتماعية فيها، مثل: وزارة الشئون الاجتماعية، ومكاتب الاستشارات الأسرية ومكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية.

2- الأجهزة الثانوية أو المضيفة Secondary or Host Settings

وهى تلك التي أنشأت أو تأسست لتحقيق أغراض أخرى غير الخدمة الاجتماعية، إلا أن هذه الأجهزة تستعين بالخدمة الاجتماعية لمساعدتها في تحقيق أغراضها، ومن أمثلة هذه الأجهزة: المدارس والمعاهد والكليات والجامعات والمستشفيات والمصانع ودور الحضانة ومؤسسات وجمعيات رعاية وتأهيل المعاقين والمسنين والأحداث والمسجونين...

3- الأجهزة المعاونة أو المساعدة Helping Settings

وهى التي تهدف إلى معاونة ومساعدة كل من: الأجهزة الرئيسية والمضيفة على تأدية دورها بكفاءة وفاعلية أكثر، وذلك من خلال مدها بالمعلومات والأموال والمساعدات والمتطوعين.. ومن أمثلة هذه الأجهزة نذكر: سجل تبادل المعلومات وصندوق التمويل المشترك ومكاتب التطوع ومراكز البحوث والدراسات.

ويصنف كل من روبرت بيرلمان Robert Perlman وأرنولد جورين Arnold Gurin مؤسسات الممارسة في الخدمة الاجتماعية إلى ثلاثة أنواع هي كالتالي:

1- الجمعيات التطوعية Voluntary Associations

وهى تشتمل على العديد من الجمعيات الأهلية التي تهدف إلى تقديم خدمات لأعضائها، وإحداث تغيير أو إصلاح لبعض المؤسسات أو النظم أو العلاقات الاجتماعية في المجتمع.

2- مؤسسات الخدمة Service Agencies

وهى المؤسسات الحكومية التي أنشئت لتقديم خدمة معينة لفئة معينة من فئات المجتمع.

3- المنظمات التخطيطية Inter-organization Planning

وهى منظمات رسمية وظيفتها تحقيق التنسيق والتعاون بين الجمعيات التطوعية ومؤسسات الخدمة. كذلك من مسئوليات المنظمات التخطيطية تحديد كيفية تنظيم وتوزيع الموارد المتاحة لمواجهة المشكلات الاجتماعية في المجتمع.

كذلك يمكن تصنيف مؤسسات الممارسة في الخدمة الاجتماعية حسب التبعية إلى:

1- **المؤسسات الحكومية**: وهى التي تنشأها الدولة وتتولى مسئولية تمويلها والإشراف عليها ومن أمثلتها: المدارس الحكومية، ومكاتب العمل ومكاتب الضمان الاجتماعي.

2- **الجمعيات الأهلية**: وهى التي يكونها الأهالي ويتولون إدارتها وتمويلها وإشهارها بجهود تطوعية في إطار قانون الجمعيات والمؤسسات الأهلية وتحت إشراف حكومي.

3- **المؤسسات المشتركة**: وهى مؤسسات تجمع بين الجهود الحكومية والأهلية في الإدارة والتمويل.

مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية:

تلعب مهنة الخدمة الاجتماعية دورا مهماً في تنمية أي مجتمع إنساني عن طريق عدة محاور تعمل عليها، منها: تنمية قدرات الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والمجتمع ككل، ومواجهة المشكلات وخاصة الاجتماعية سواء علي مستوي الوقاية أو العلاج... وتظهر أهمية هذا الدور كلما اتسع نطاق المجتمع، وتعرض لتيار التغيير الاجتماعي (بمفهومه الواسع)، وتبعا لتطور المجتمع، وتعدد مظاهر النشاط الإنساني فيه، وتبعا لدرجة فهم ووعي المجتمع بماهية وأهمية مهنة الخدمة الاجتماعية...تظهر أهمية مهنة الخدمة الاجتماعية وبالتالي تعددت مجالات ممارستها وتزداد عددها...

ومهنة الخدمة الاجتماعية يمكن أن تعمل في كل مجالات الحياة والعمل، لأن كل هذه المجالات بها إنسان، وبها جماعات إنسانية، وبها منظمات يعمل بها إنسان سواء بشكل فردي أو جماعي أو فريقي. وفي ضوء ما سبق يمكن القول بأن الخدمة الاجتماعية تعمل في مجالات عديدة ومتنوعة، غالباً ما تغطي جميع قطاعات وشرائح وفئات ومناطق أي مجتمع، بهدف مساعدة هذه القطاعات والشرائح والفئات والمناطق علي تنمية قدراتها وزيادة فرص الحياة لهم وإشباع حاجاتهم ومواجهة المشكلات لديهم علي مستوي الوقاية والعلاج.

من هذه المجالات علي سبيل المثال: مجال رعاية الطفولة ومجال رعاية الشباب ومجال رعاية المسنين ومجال رعاية الأسرة والمجال المدرسي ومجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة والمجال السياسي ومجال التنمية الريفية ومجال رعاية المرأة والمجال العمالي ومجال حماية البيئة من التلوث ومجال الدفاع الاجتماعي ومجال المسئولية الاجتماعية...

وهناك بعض التعريفات المتاحة لمفهوم مجالات Fields الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، نذكر منها:

1- مجالات الخدمة الاجتماعية هي بناء من الممارسة يشكل بدقة للتعامل مع عملاء الخدمة الاجتماعية لمساعدتهم علي مواجهة مشكلات معينة.
2- مواقف اجتماعية معينة تتضمن مشكلات معينة تواجه الإنسان ومطلوب جهود مهنية من قبل الأخصائي الاجتماعي لمساعدة الإنسان علي التغلب علي هذه المشكلات.
3- الإطار أو الحيز أو النطاق الذي يتم فيه العمل المهني للأخصائي الاجتماعي.
4- نمط من التقسيم الوظيفي لممارسة الخدمة الاجتماعية كأنشطة متميزة يمارسها الأخصائي الاجتماعي مع نوعية معينة من العملاء لهم احتياجات ومشكلات تحتاج إلى نمط خاص ومحدد من التدخل المهني لمواجهتها من خلال المؤسسات التي تخدم عملاء هذا المجال (ماهر أبو المعاطي: 2008).

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية بأنها أطر مهنية، تتضمن مجموعة معينة من الاحتياجات والمشكلات المرتبطة بفئة معينة من الناس، أو بشريحة معينة من السكان أو بمنطقة معينة من المجتمع، ويمارس الأخصائي الاجتماعي عمله المهني من أجل تقديم العون والمساعدة والخدمات المطلوبة، وذلك في ضوء مبادئ وقيم وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية.

أيضا هناك فرق بين الميدان والمجال، فالميدان أكبر من المجال، والميدان يتضمن أكثر من مجال. فعلي سبيل المثال فإن ميدان الدفاع الاجتماعي يتضمن ستة مجالات هي كالتالي:

1- مجال رعاية الأحداث
2- مجال رعاية أطفال بلا مأوي
3- مجال رعاية المتسولين
4- مجال رعاية المسجونين
5- مجال رعاية الضحايا
6- مجال رعاية المعتمدين علي المخدرات والمسكرات

مثال آخر فإن الخدمة الاجتماعية في ميدان العمل تشتمل علي ثلاثة مجالات هي:

1- الخدمة الاجتماعية العمالية (الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي)
2- الخدمة الاجتماعية مع الموظفين (بالشركات والمؤسسات والمنظمات...)
3- الخدمة الاجتماعية في مجال الصحة والسلامة المهنية.

أيضا نجد في بعض مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية انبثاق مجالات فرعية منها. فعلي سبيل المثال في الوقت المعاصر انبثق من مجال رعاية الأسرة مجالات فرعية، مثل: مجال رعاية الطفولة ومجال رعاية الشباب ومجال رعاية المسنين ومجال رعاية الأيتام ومجال رعاية أطفال بلا مأوي...وهي تمثل مجالات جديدة مستحدثة أصبح لها معالم مميزة لها في تعليم وتدريب وممارسة الخدمة الاجتماعية.

إلا أنه من الصعب الفصل بين الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة وهذه المجالات المستحدثة، فهي متداخلة معا ويوجد فيما بينهم اعتماد متبادل وجوانب مشتركة... وذلك قد يرجع لكونها منبثقة من أصل واحد.

وفي واقع الأمر فإن مهنة الخدمة الاجتماعية تعمل في مجالات عديدة ومتنوعة، غالباً ما تغطي جميع قطاعات وشرائح وفئات ومناطق أي مجتمع، بهدف مساعدة هذه القطاعات والشرائح والفئات والمناطق علي تنمية قدراتها وزيادة فرص الحياة لهم وإشباع حاجاتهم ومواجهة المشكلات لديهم علي مستوي الوقاية والعلاج.

من هذه المجالات علي سبيل المثال: مجال رعاية الطفولة ومجال رعاية الشباب ومجال رعاية المسنين ومجال رعاية الأسرة والمجال المدرسي ومجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة والمجال السياسي ومجال التنمية الريفية ومجال رعاية المرأة والمجال العمالي ومجال حماية البيئة من التلوث ومجال الدفاع الاجتماعي ومجال المسئولية الاجتماعية...

وكما نري فإن هذه المجالات تقريبا تغطي جميع مجالات الحياة وجميع مراحل النمو لدي الإنسان. هذا ويمكن أن نصنف هذه المجالات إلى:

1- **حسب مراحل النمو لدي الإنسان** (مثل: مجال رعاية الطفولة ومجال رعاية الشباب ومجال رعاية المسنين...).
2- **أو حسب أماكن الممارسة** (مثل: مجال التنمية الريفية ومجال التنمية الحضرية...).
3- أو **حسب منظمات الممارسة** (مثل: المجال المدرسي والمجال الطبي ومجال الجمعيات الأهلية والمجال السياسي ومجال المسئولية الاجتماعية...).
4- أو **حول مشكلات كبيرة بعينها** (مثل: مجال حماية البيئة من التلوث ومجال المناطق العشوائية...).
5- **أو موجهة لفئات معينة تحتاج للمساعدة** (مثل: مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة ومجال رعاية الأحداث ومجال رعاية أطفال بلا مأوي ومجال رعاية الأيتام ومجال رعاية المسجونين وأسرهم...).

وتهدف مهنة الخدمة الاجتماعية من عملها في تلك المجالات إلى المساهمة في تحقيق أهداف هذه المجالات. فعلي سبيل المثال فإن أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب هو تحقيق أهداف أجهزة رعاية الشباب، وفي المجال المدرسي هو تحقيق أهداف المدرسة...

كذلك فإن مهنة الخدمة الاجتماعية بدخولها هذه المجالات تهدف إلى المساهمة في إحداث التغييرات الإيجابية في الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والأنساق الاجتماعية والمجتمعات. بمعني أن مهنة الخدمة الاجتماعية تهدف إلى مساعدة الإنسان علي تحقيق أفضل توافق مع نفسه ومع البيئة المحيطة به، بما يساعده علي تحقيق أهدافه في الحياة والدراسة والعمل...

وخلال ممارسة الأخصائي الاجتماعي لمهنة الخدمة الاجتماعية في أي مجال من هذه المجالات يمارس العديد من الأدوار المهنية Professional Roles ويطبق المنهج العلمي ويتبع مراحل وخطوات العمليات المهنية المتعلقة بعملية مساعدة العملاء، وذلك في ضوء أهداف وقيم المهنة وبناء علي البناء المعرفي لها وباستخدام المهارات المهنية التي أكتسبها وتدرب عليها الأخصائي الاجتماعي سواء أثناء الدراسة أو في العمل، مع مراعاة العمل مع التخصصات المهنية الأخرى كفريق عمل...

وفي الكتاب الذي بين أيدينا سيتم الحديث بالتفصيل عن أحد أهم وأقدم مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية كمثال أو كنموذج علي مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، هذا المجال هو مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية أو الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.