

الفصل الثالث

القيم المهنية كأحد أسس الممارسة العامة

أولا : جذور الممارسة العامة والممارسة العامة المتقدمة .
ثانيا : خصائص الممارسة العامة بالتطبيق على مجالات الأحداث

ثالثا : الأساس المعرفي والمهاري والقيمي للممارسة العامة
رابعا : استراتيجيات الممارسة العامة في التعامل مع الأنساق
خامسا : طرق وأساليب الممارسة على مستوى الوحدات
أ- الوحدات الصغرى

ب- الوحدات الكبرى

سادسا : متطلبات الإعداد المهني للممارس العام
سابعا : أدوار الممارس العام

obeikandi.com

الفصل الثالث

القيم المهنية كأحد أسس الممارسة العامة

أولاً : جذور الممارسة العامة والممارسة العامة المتقدمة (لمحة تاريخية):⁽¹⁾

من الملاحظ أن جذور الممارسة العامة تمتد لسنوات طويلة مثل مفهوم مهنة الخدمة الاجتماعية ذاتها . كما أن كتابات الخدمة الاجتماعية الكلاسيكية قد أشارت إلى حقيقة " أن جميع الأخصائيين الاجتماعيين هم ممارسين على المستوى العام " .

وكان رواد الخدمة الاجتماعية يدركون بوضوح أن هناك التزام من جانبهم نحو الفقراء والأعضاء المقهورين في مجتمعهم - ولقد أشار (glood sein) عام (١٩٩٠) إلى أنه عندما تحدثت Mary Richmond عام ١٩١٧ عن المساعدة الإنسانية للفقراء ، وكذلك تحدثت (jane adams) عام ١٩٠٢ عن التمسك بالأخلاقيات الاجتماعية حيث لوحظ :-

(أ) : أن هناك أهداف مزدوجة للمهنة ، تحدد الاهتمام للوصول إلى أعلى كفاءة للمساعدة ، كذلك التمسك بالإطار الأخلاقي للمجتمع وقد نشأ عن هذا اتجاهين هما .

١ - نشأ من جمعيات تنظيم الإحسان والتي اتضح من خلالها ممارسة خدمة الفرد التعامل مع الحالات الفردية .

٢ - نبع من حركات المحلات الاجتماعية وتنظيم المجتمع للتعامل مع المجتمع المحلي ككل.

ومن هنا سعى الرواد إلى إيجاد هوية مهنية شاملة ، حيث بذلت جهود مبكرة لتشكيل هذين الاتجاهين في منهج واحد حيث تبنى هذا

(1) Pamela، s. landon : generalist and advanced generalist practice. Op.Cit in. PP. 1101-1103l.

(الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين ١٩٢١).

وقد تفاعلت المهنة مع الأحداث الموجودة مثل (الاقتصادية - السياسية- المهنية - النظرية) وقد ذكر (Abraham , flexner) في مؤتمر مجلس نيويورك للجمعيات والإصلاحات عام ١٩١٥ أن الخدمة الاجتماعية تحتاج إلى العناصر التي ترتبط بالمهنة ، وكان هذا النقد بمثابة قوة نحو البحث للتوصل إلى هوية المهنة ولقد توصل هذا البحث إلى تعليم مهني أساسي يختلف عن الأهداف المزدوجة التي نادى بها المؤلفون ، وهناك اتجاه آخر يسعى إلى وضع مفاهيم موحدة وحدث تطور وتركيز واضح على الطرق الثلاثة (الفرد - الجماعة - التنظيم) والاهتمام بها ، وكان نتيجة هذا التركيز أدى إلى تدعيم مفهوم تعددية الطرق وتدعيم مفهوم الممارسة الذي مازال ينظر إليه الآن في البرامج مقسما إلى مستويات هي :-

مستوى الوحدات الكبرى macro	مستوى الوحدات المتوسطة mezzo	مستوى الوحدات الصغرى micro
-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

(ب) أن الدفعة نحو التخصص لزيادة مكانه المهنة قد أثرت على الممارسة المباشرة وغير المباشرة .

(ج) أن اعتبارات هذا التخصص قد طورت الخدمات المباشرة إلى أنساق (فرد، أسرة، جماعة صغيرة) مع التدخل العلاجي والذي سمي بالعلاج الاجتماعي، والتدخل على مستوى الأنساق الكبرى والأنساق الموجهة للسياسة وتسمى (التخطيط، والإدارة في الخدمة الاجتماعية)

ثانيا : خصائص الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بالتطبيق على (مجال الأحداث):^(١)

١ - يمارس الممارس العام دوره كأحد التخصصات المهنية التي تعمل في

(١) ماهر أبو المعاطي علي: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية المعوقين، (مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٠)، ص ١٣٧

مجال الأحداث على أساس العمل الفرقي الذي يعتمد على اشتراك عدد من المهنيين ذوي التخصصات المختلفة يعمل كلاً منهم من خلال إطار مرجعي لرسم أفضل الخطط للتعامل مع الأحداث واستفادتهم من مؤسسة الأحداث .

٢- تسعى الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال الأحداث إلى مساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها ، و المساهمة في توفير الرعاية لفئة الأحداث وحمايتهم حتى تضمن عدم رجوعهم إلى الجريمة مرة أخرى .

٣- تسعى الممارسة العامة في مجال الأحداث إلى تنمية قدراتهم وذلك لكي يتمكنوا من القيام بمسئولياتهم ويتم ذلك من خلال تحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتموية .

٤- تعتمد الممارسة العامة في مجال الأحداث على المفاهيم العامة للأنساق في تفسير مشكلة (الأحداث) في ضوء العلاقة المتبادلة والتكامل الوظيفي بين الأنساق وبعضها وهي (الحدث - جماعة الأحداث - المؤسسة).

٥- تحدد الممارسة العامة خطوات للأخصائي في مجال الأحداث للاختيار فيما بينها بحيث يختار ما يتناسب مع حل مشكلة الحدث بغض النظر عن النظرية أو الاتجاه الذي تنتمي إليه هذه الأساليب .

٦- تمثل الممارسة العامة اتجاهها تفاعلياً يبتعد عن النمط التقليدي للخدمة الاجتماعية والذي يقسمها إلى طرقها المعروفة (فرد ، جماعة ، تنظيم ، تخطيط بحث إدارة) ، وهذا الاتجاه يوفر للأخصائي الاجتماعي أساساً نظرياً انتقائياً للممارسة يتوقف على قدرته في التعامل مع مستويات الممارسة (حدث ، أسرة ، جماعة الأحداث ، مؤسسة الأحداث ، مجتمع محلي)

٧- من ضمن مسئوليات الممارسة العامة الرئيسية هي توجيه وتنمية التغيير المخطط أو عملية حل المشكلة لمساعدة الأحداث المستفيدين من مؤسسات رعاية الأحداث .

٨- يعتمد الأخصائي الاجتماعي في أداء دوره في هذا المجال (مجال

الأحداث) على مجموعة من الأسس هي (الأساس المعرفي - الأساس المهاري - الأساس القيمي)

❖ **الأساس المعرفي:** وهي خاصة بنظرية الأنساق العامة ، ونظرية الأنساق البيئية وخاصة فيما يتعلق بتفسير مشكلات الأحداث في ضوء العلاقة المتبادلة والتكامل الوظيفي بين الأنساق وبعضها .

❖ **الأساس المهاري:** هي مجموعة المهارات التي يجب أن يلتزم بها الأخصائي أثناء العمل المهني مع الأحداث وهي (مهارات الاتصال - تحليل المشكلة - التعاقد - أساليب التدخل المهني).

❖ **الأساس القيمي:** الذي يجب على الأخصائي الالتزام به في عمله مع الحدث أو الأنساق العامة (الحدث - جماعة الأحداث - المؤسسة). والتي تؤكد على مجموعة الالتزامات الأخلاقية تجاه الحدث، المؤسسة - زملائه - المجتمع - المهنة - نفسه) والتي تعتبر هي الأساس في توجيه عمله⁽¹⁾

ثالثا: الأساس المعرفي والمهاري والقيمي للأخصائي الاجتماعي في مجال الأحداث :-

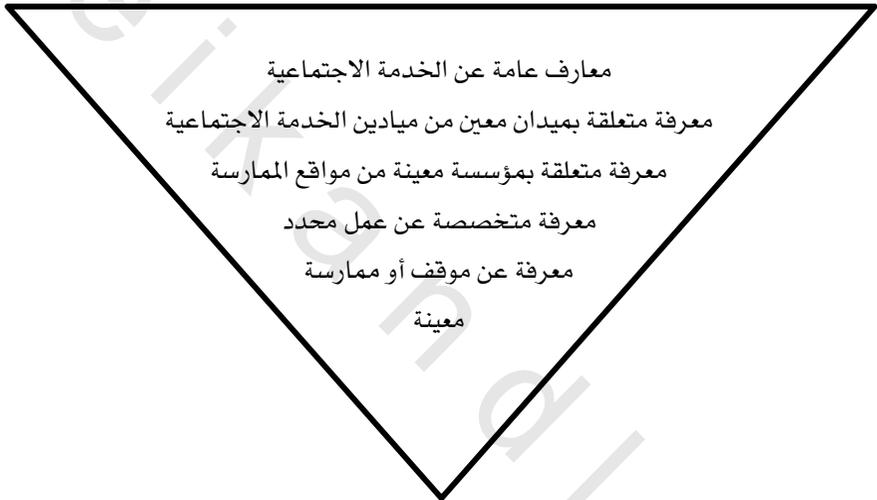
(أ) **الأساس المعرفي:** يمكن تحديد مفهوم المعرفة (بصفة عامة على أنها الإلمام بأساس من الفهم النظري أو العملي لبعض فروع العلم أو الفن أو التعلم أو أي مجال آخر يتضمن الدراسة والبحث والممارسة كما ينطوي ذلك أيضا على امتلاك المهارات " ولكل مهنة من المهن جميعا أساسا نظريا يوجه الممارسة⁽²⁾ ، وإذا تمعنا النظر في مصطلح المعرفة نجده مصطلح ذو معنى واسع ومتنوع، ويعرفها (جوردون) على أنها الصورة التي يكونها الإنسان عن العالم الذي يعيش فيه وعن موقعه في هذا العالم " كما يقدم " ماكس سيورين " تعريف لها يدعم المفهوم السابق " لجوردون " حيث يرى أن المعرفة هي محتوى

(1) المرجع سبق ذكره، ص ١٣٨.

(2) Armando morales Bradford sheafor : Op.Cit ، P 188

عقلي إدراكي "عبارة عن الأفكار والمعتقدات " يتعلق بالواقع الذي ندركه على انه حقيقي ونستقبله بدرجة من التأكيد بناء على دليل كافي⁽¹⁾ ونلاحظ أن هناك العديد من المعارف التي يجب أن يلتزم بها الأخصائي والتي وضعها Alfred kadushin ويتضمن خمس مستويات من المعارف التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في عملية المساعدة، وهذه المعارف تتراوح ما بين معارف عامة يستخدمها الأخصائيون بصفة عامة ومعارف متخصصة تطبق في موقف محدد مع عميل معين .

شكل (٣) يوضح المعارف التي يحتاجها الأخصائي .



وفيما يلي توضيح لبعض هذه المعارف المرتبطة برعاية الأحداث وهي المعرفة المتعلقة بالناس وأنساقهم الاجتماعية ، وهذه المعرفة ترتبط بالموقف الذي نتعامل معه، وهي أيضا وصف لظاهرة معينة خاصة بالأشخاص في المواقف المختلفة وتفسر أداء الأفراد لأدوارهم وعلاقاتها بالأنساق الاجتماعية الأخرى⁽²⁾.

(1) Louise G. Johnson Stephen ، J. Yanca: Social work practice، A generalist Approach (London ، Allyn and Bacon 2001) p. 40

(2) Ibid ، p.41.

ولذلك فهناك مجموعة من المعارف التي يجب أن يلم بها الأخصائي في

مجال الأحداث

١- النمو الإنساني: وذلك لأن مراحل النمو الإنساني التي يعيشها لها تطبيقاتها التي تؤثر على الإنسان خلال مراحل نموه، فالمرحلة التي يصلها الإنسان تشكل عاملاً هاماً في إحساسه وتفاعله مع المشكلات التي يواجهها وكذلك طريقة استجابته للمؤثرات الخارجية .

وتطبيقاً على مجال الأحداث فنجد أنه يجب على الأخصائي أن يعي جيداً مرحلة النمو الذي يعيشها الحدث حيث أن لها أكبر الأثر في توجيه تفاعله وسلوكه لأنها هي المتحكم في إحساس ومشاعر الحدث وطريقة استجابته للمواقف، لذا فعلى الأخصائي أن يقوم بدراسة ومعرفة المرحلة التي يمر بها الحدث، ومعرفة مرحلة المراهقة ومشكلاتها واحتياجاتها حتى يستطيع التعامل مع الحدث .

٢- معرفة عن العمليات والمؤسسات الاجتماعية: أن السياق

الاجتماعي المحيط بالحدث يعتبر جزءاً مهماً من الموقف الذي يتعامل معه الأخصائي ويؤثر في الاستجابة المتوقعة منه تجاه هذا الموقف كما يلي :-

- الكثير من المشكلات التي يعاني منها الأحداث هي مشكلات اجتماعية في الأصل فهي ناتجة عن الظروف المحيطة بالحدث حيث أنها السبب الرئيسي في الانحراف .

- تعتبر مشكلات انحراف الأحداث ذات تركيب اجتماعي حيث تتفاعل فيها العديد من المسببات الاجتماعية مثل (الأسرة - المجتمع) وبالتالي فإن التركيب الاجتماعي لمشكلة الحدث تختلف من ثقافة مجتمع إلى ثقافة مجتمع آخر .

- لحل مشكلة الأحداث على الأخصائي أن يقوم بتوعية المجتمع توعية جيدة تجاه هذه المشكلة وذلك بسبب أن المجتمع هو الأصل في تقديم الحلول الممكنة عن الأفراد .

- مشكلة الحدث تتفاعل فيها العوامل الذاتية للحدث والعوامل البيئية المحيطة بالحدث بل وترتبط بشكل كبير بالقضايا الاجتماعية .
- لحل مشكلة هذه الفئة فيجب على الممارس الاعتماد على الموارد الاجتماعية مثل (الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية ، والجمعيات الأهلية)¹ وبناء على ذلك فعلى الأخصائى الاجتماعى دراسة المحيط الاجتماعى بالحدث حيث يعتبر سمة رئيسية ومهمة لفهم ظروف الحدث فهماً جيداً .

٣- معرفة خاصة بالتدخل وتقديم الخدمات: حيث يجب على

- الأخصائىين الاجتماعيين قبل التدخل أن يكون لديهم معرفة عن كيفية التقدير لموقف العميل ، ومتى يتدخل مهنيًا ، وكيف يتدخل ، وما هي الخدمات التي يمكن تقديمها ، وهذا يستدعى أن يكون الأخصائى الاجتماعى لديه معرفة بما يلى :-
- خطوات عملية حل المشكلة والأنشطة المرتبطة بها وذلك للاتجاه نحو منح العملاء (الأحداث) القوة .
- تقديم وإدارة الخدمات للحدث بما يتلاءم وحل مشكلته .
- المساعدة من الأخصائى الاجتماعى للحدث أثناء عملية تطبيقه للسلوكيات الحميدة .
- العمل على درء الآثار المترتبة على عملية تغيير الحدث مثل مواجهته للمجتمع وخروجه إلى مجال العمل بعد قضائه فترة العقوبة .
- وهناك تصنيف آخر للمعارف التي يحتاجها الأخصائى الاجتماعى فى أربعة مجالات أساسية :-

(1) Neil Thompson ، Jo :Compling understanding social work ، preparing for practice، (London ، Macmillan press، 2000) .p.p 52-56.

- أ - معرفة تتصل بسلوك الحدث والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الحدث والمنظور العلمي وتفسير النظريات تجاه هذه الفئة .
- ب- معرفة تتصل بسياسات الرعاية الاجتماعية تجاه فئة الأحداث والخدمات التي تقدمها المؤسسات لهم .
- ج- معرفة تتصل بالممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية في مجال الأحداث .
- د- معرفة تتصل بالبحث في الخدمة الاجتماعية في مجال الأحداث .
- وثمة مجموعة من المعارف الأكثر تخصصية في مجال الأحداث يمكن حصرها فيما يلي⁽¹⁾.
- أ - معارف عامة عن فئة الأحداث (مشكلاتها - المحصلة العمرية - العوامل والأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة - طريقة الوقاية) .
- ب- معارف عن كيفية تكوين علاقة مهنية بين الأخصائي والحدث .
- ج- معارف عن إمكانيات وموارد المجتمع المحلي وكيفية استغلالها الاستغلال الأمثل لحل المشكلة .
- د- معارف عن كيفية إقامة علاقات مع الجمعيات الأهلية والمؤسسات الحكومية لخدمة هذه الفئة .
- هـ- معارف عن أدوار الممارس مع الحدث وكيفية التعرف على الأنساق المكونة للمشكلة .
- و- معارف عن لوائح وشروط مؤسسة الأحداث وكيفية استخدامها لصالح هذه الفئة .
- ز- معارف عن كيفية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ومبادئها في المجال الطبي .

(1) Judith W. Ross "Hospital social work in (Richard L Edwards, ed-in-chief Encyclopedea of social work 19th edition, V.3) (Washington N.A.S W press . 1995) p. 1373

ح- المعارف الخاصة بنوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة للحدث .

ب- الأساس المهاري للأخصائي الاجتماعي : تتطلب الممارسة المهنية أن يكون الأخصائي الاجتماعي مزودا بمهارات تمكنه من العمل مع العملاء بمختلف أشكالهم ، وتتطلب مهارة الأخصائي الاجتماعي كلا من الانتقاء المناسب للأساليب الخاصة بموقف محدد والقدرة على استخدام تلك الأساليب بشكل فعال ، ويجب أن ينشأ اختيار تلك الأساليب من المعرفة والمعلومات عن العميل والظواهر الأخرى من التآلف مع الأساليب المناسبة للتدخل⁽¹⁾

مفهوم المهارة : هي القدرة على تنفيذ نشاط معين بفاعلية وبشكل دائم عبر فترة من الوقت وتتميز هذه المهارات بأنه يمكن تعلمها .⁽²⁾

وهي أيضا قدرة الأخصائي الاجتماعي على أن يطبق أثناء العلاقة المهنية مع العميل - سواء كان هذا العميل (فرد - جماعة - مجتمع) مجموعة من عمليات التدخل المهني الموجهة لطريقة معينة لإحداث التغيير القائم على معارف وقيم الخدمة الاجتماعية في موقف معين متعلق بالعميل (Moraless & sheafor لذا فإن الأخصائي الاجتماعي الناجح هو الذي يتمكن من تفهم المواقف المتعددة للعملاء ويحتفظ في ذخيرته العلمية بالمعارف والمهارات التي تؤهله للتدخل في هذه المواقف .⁽³⁾

ولهذا فهناك مجموعة من المهارات التي يحتاجها الأخصائي الاجتماعي وقد اختلف فيها العلماء فمنهم من وجد أن هناك مجموعة من المهارات العامة التي يحتاجها وهي (القدرة على الحديث بفاعلية في

(1) Armando، morals، Brad ford ، sheafor . Social work A professional of many faces، Op.Cit p.596.

(2) Neil Thompson : (Consultant Edito) Jo compling understanding social work : Op.Cit. p . 81.

(3) جلال الدين الزاوي: مهارات الممارسة في العمل الاجتماعي، (الإسكندرية، مكتبة الإشعاع الفنية، ٢٠٠١)، ص ٣٩ .

الاجتماعات، الكتابة بوضوح التواصل في إجراء المقابلات، الإرشاد،
التعاطف) (١)

وقد حدد Marry ann , suppes & gardyn giress welc المهارات
الآتية باعتبارها الأساس أو الأساسية للممارسة في الخدمة الاجتماعية وهي :

١- مهارة حل المشكلة

٢- مهارة المقابلة

٣- مهارة العمل الفردي

وفيما يلي توضيح لهذه المهارات بشيء من التفصيل :-

١- مهارة حل المشكلة : وتتضمن عدة خطوات .

- جمع معلومات من جميع المصادر المتفاعلة في المشكلة .

- تقدير المعلومات .

- تحديد المشكلة .

- التخطيط للعمل .

- تحرير عقد واضح بين العميل والأخصائي .

- تنفيذ خطة العمل .

- تقييم النتائج .

- الإنهاء .

ويتم ذلك من خلال المهارة في تكوين علاقة مهنية بين الأخصائي

والحدث حتى يستطيع القيام بها .

٢- مهارة المقابلة : تعني مهارة المقابلة (لقاء مهني مباشر بين الأخصائي

الاجتماعي والعميل أو أي مصادر أخرى مرتبطة بالمشكلة ، وذلك بهدف تبادل

المعلومات الوافية عن العميل وهي التي تهتم في إجراء عملية التشخيص الذي

(١) Alan Dearling : The social welfare Book ، (London ، long man ،
Group . 1993) p.170

على أساسه توضع الخطة العلاجية^(١)

ويمكن من ذلك أن نحدد الخصائص الرئيسية للمقابلة في النواحي

التالية :-

- تحقق المقابلة أهدافاً مهمة في عملية المساعدة .
 - تعتمد المقابلة على المهارة والاستعداد والعلم .
 - ليس للمقابلة قوالب جامدة عامة ، فكل أسلوبه الخاص .
 - المقابلة لها أساليب مهنية خاصة .
 - للمقابلة قواعد إجرائية عامة .
 - المقابلة لها بداية ووسط ونهاية .
 - للمقابلة أنواع متعددة من حيث العدد وشخصية المقابل والتوقيت .
- تعتبر مهارة المقابلة من المهارات الأساسية لما لها من أهمية خاصة كأحد الأساليب الأساسية بل أهمها على الإطلاق لعملية الدراسة فيما يتعلق بالحالات الفردية حيث تستهدف مجموعة من الأهداف التي تتمثل فيما يلي .

تحقق المقابلة أهداف رئيسية وأخرى فرعية أهمها^(٢) :-

الأهداف الرئيسية ومنها :

- ١- تعديل شخصية العميل كحجر الزاوية في عملية المساعدة .
- فالمقابلة هي المناخ التي تتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التي يقوم بها الأخصائي نحو العميل .
- ٢- هي الوسيلة الرئيسية لنمو العلاقة المهنية هذه العلاقة التي لا تنمو إلا بتطبيق مفاهيم ومبادئ خدمة الفرد حيث أن كل هذه المبادئ لا يمكن

(١) أعضاء هيئة التدريس بقسم خدمة الفرد : أساسيات طريقة خدمة الفرد، (مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠١)، ص ١٨٦ .

(٢) عبد الفتاح عثمان : خدمة الفرد في المجتمع النامي، مرجع سبق ذكره ، ص

تطبيقها إلا في إطار مقابلة وجها لوجه ومن ثم فإن العلاقة المهنية لا يمكن أن تنمو إلا من خلال المقابلة .

٣- هي أسلوب مهم للتعرف على سمات العميل الشخصية وللتعرف على الدور الذي لعبته شخصية العميل في المشكلة .

٤- وسيلة هامة لتعديل اتجاهات المحيطين بالعميل سواء كانوا من الأقارب أو المرتبطين به في العمل أو المدرسة .

٥- تفيد في استيفاء الحقائق من مصادرها الأولية ، كمقابلة الطبيب أو المدرس .

الأهداف الفرعية ومنها :

١- تعتبر وسيلة سريعة لبت في مشكلات العملاء في اللقاءات الاستهلاكية الأولى اقتصادا للوقت والجهد .

٢- زيل أو تخفف عوامل القلق أو اليأس التي تنتاب بعض العملاء عند تحويلهم إلى مؤسسات أخرى لعدم انطباق شروط المؤسسة عليهم وترى الباحثة أن الأخصائي الاجتماعي بمؤسسة الأحداث يجب أن يكون لديه مهارة المقابلة التي تساعد في تحقيق الأهداف سالفة الذكر مع الأحداث المودعين بالمؤسسة .

٣- مهارة العمل الفريقي يقصد بالعمل الفريقي (team work) : بأنه ما ينتج عن تعاون مجموعة من الأفراد لتحقيق هدف مشترك^(١) وترى Louise c Johnson & She phen J.Yanca انه من المهارات الأساسية للممارس العام المهارة في التنسيق والمشورة والعمل الفريقي باعتبارها أمرا

(١) أحمد وفاء حسين زيتون : تنظيم المجتمع دراسات وقضايا وآراء ، (الفيوم ، دار

المروة للطبع والنشر والتوزيع ، ١٩٩٥) ، ص ٢١٨ .

مهما في مساعدة العملاء لاستخدام الموارد المجتمعية.^(١)

كما قرر كمبتون وجالواي (Compton & Galaway) أن الفريق جزء مهم من عمل الأخصائيين الاجتماعيين كما أن القدرة على العمل كعضو في الفريق هي واحدة من المهارات الأساسية في ممارسة الخدمة الاجتماعية.^(٢)

ونجد أن الأخصائي الاجتماعي يجب أن يتمتع بمهارة العمل الفريقي في مؤسسات الأحداث، حيث أنه لا يعمل بمفرده مع الأحداث ولكن دوره مرتبط بأدوار باقي عناصر مؤسسة الأحداث سواء كانت (الإدارة - الشؤون الفنية - الشرطة - مشرفي النشاط - المشرف الليلي - مشرف الورش - مشرف التغذية)، حتى تحقق الأهداف الإصلاحية لمؤسسة الأحداث ويرى بعض الباحثين أن فريق العمل الجيد يتميز بالخصائص التالية.^(٣)

- الأهداف الواضحة المتفق عليها .
- الصراحة والمواجهة .
- تبادل الثقة والدعم .
- التعاون .
- المنهج السليم في العمل .
- القيادة المناسبة .
- المراجعة الدورية .
- النمو الفردي .
- العلاقات السليمة بين أعضاء الفرق .

(١) Louise G. Johnson Stephen ، J. Yanca: Social Work practice ، Agenevalist Approach، Op.Cit . p . 322 .

(٢) أحمد وفاء حسين زيتون : تنظيم المجتمع ودراسات وقضايا وآراء ، مرجع سبق ذكره، ص ٢١٨ .

جد الأساس القيمي للأخصائي الاجتماعي : هناك من عرف القيم على أنها أشكال السلوك المرغوب الذي يؤديه الإنسان أو الجماعات الاجتماعية فهم يطبقون الأفكار ومعاني معينة، وغايات يراد الوصول إليها، وظروف معينة للحياة، وغالبا ما يتم الاتفاق عليها من خلال الشعور القوي .

ولهذا فقد أقرت الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية (الميثاق الأخلاقي) قائمة مجموعة المبادئ الأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية وتم تنفيذ هذا الميثاق في يناير ١٩٩٧ وتتضمن ستة أجزاء وهي: ^(١)

- ١- الالتزام القيمي تجاه زملاء .
- ٢- الالتزام القيمي تجاه العملاء .
- ٣- الالتزام القيمي تجاه المجتمع .
- ٦- الالتزام القيمي تجاه مهنة الخدمة الاجتماعية .
- ٧- الالتزام القيمي تجاه نفسه كأخصائي اجتماعي .
- ٨- الالتزام القيمي تجاه المؤسسة .

ومن الملاحظ أن هذا الميثاق كان أكثر ارتباطا بطبيعة المجتمع الأمريكي وأيديولوجيته بحيث يتماشى مع عاداتهم وتقاليدهم (وقد تم عرض هذا الميثاق في سياق الفصل السابق).

أما في المجتمع المصري ظهرت العديد من المحاولات التي نادى بأهمية جود إطار قيمي يرجع إليه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجالات و الممارسة المهنية المختلفة، بحيث يتماشى هذا مع طبيعة المجتمع، ومع ديننا الحنيف .

(١) Frederic G Reamer: Social work ، values & Ethics ، (New York ،Columbia university press 1995) .pp.101-105

وسوف تعرض الباحثة منها بعض النقاط المتعلقة به على النحو

التالى^(١)

١ - مبررات وضع ميثاق أخلاقي للخدمة الاجتماعية في المجتمع المصري .

٢ - أهداف الميثاق الأخلاقي .

٣ - المصادر الأساسية لصياغة الميثاق الأخلاقي .

وفيما يلي توضيح موجز لهذه النقاط :-

(١) - مبررات وضع ميثاق أخلاقي للخدمة الاجتماعية في المجتمع المصري .

وترجع أهمية وضع ميثاق أخلاقي للخدمة الاجتماعية في المجتمع

المصري إلى المبررات التالية :-

المبرر الأول : افتقاد المجتمع العربي والإسلامي بوجه عام والمجتمع المصري

بوجه خاص إلى ميثاق أخلاقي وبناء قيمي يحدد هوية المهنة ويكشف عن

اتجاهات الممارسة النابعة من تلك القيم لتحديد العلاقة الأخصائي الاجتماعي

مع عملائه وزملائه والمنظمات التي يعمل بها والمجتمع الذي يعيش فيه .

المبرر الثاني: اتجاه أغلب المهن إلى وضع ميثاق أخلاقي لممارستها ، بل أصبح

العرف السائد بين الأخصائيين أن يكون لديهم قيم وأخلاقيات لممارسة المهنة

بما يتفق مع عادات وتقاليد المجتمع

المبرر الثالث : عدم إمكانية التزام الأخصائيين الاجتماعيين بكل ما جاء في

المواثيق الأخلاقية التي وضعت في أمريكا وإنجلترا لأنه وضع في ثقافة غير

ثقافتنا

المبرر الرابع : أن وجود ميثاق أخلاقي يركز على تأسيس مستويات أخلاقية

يمكن أن ترشد الممارسة المهنية لمواجهة القضايا الأخلاقية .

(١) ماهر أبو المعاطي علي : القيم والأخلاقيات المهنية بين عالمية الخدمة الاجتماعية

وخصوصية الممارسة (نحو ميثاق أخلاقي للخدمة الاجتماعية في المجتمع المصري،

مرجع سبق ذكره ص ص : ٩٧ - ١٠٥ .

المبرر الخامس : أن وضع ميثاق أخلاقي يعتبر وسيلة لتحسين صورة ومستوى ومكانة المهنة حيث أن من أهم معايير الحكم على مهنة الخدمة الاجتماعية هو وجود دستور أخلاقي يتمسك به ويتقيد به الأخصائيون .

المبرر السادس : ضرورة وجود ميثاق أخلاقي وقيمي يكون بمثابة أسس مرشدة لحسم الصراع القيمي بين القيم الشخصية للأخصائيين الاجتماعيين وقيم العملاء كل هذا من شأنه يؤكد ضرورة أن يوضع ميثاق أخلاقي يتماشى مع المجتمع المصري ويكون قيداً للأخصائيين بل وتوضع جزاءات لمن يتخلف عنه .

(٢) - أهداف الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية :-

أن وضع ميثاق أخلاقي مصري يلتزم به الأخصائيون الاجتماعيون يمكن أن يحقق عدة أهداف منها :-

الهدف الأول : حماية العملاء من الاستغلال أو سوء التصرف من الأخصائيين الاجتماعيين في بعض مواقف الممارسة .

الهدف الثاني : إنقاذ الأخصائيين الاجتماعيين بل وحمايتهم من التورط في بعض السلوكيات اللاأخلاقية حيث يعتبر الميثاق دليل ومرجع لسلوكياتهم .

الهدف الثالث : يحدد الميثاق الأسس التي يجب أن يلتزم بها الأخصائي في تعامله مع العملاء ، المنظمة ، زملائه ، وتجاه المهنة وأخيراً تجاه المجتمع .

الهدف الرابع : القيم المهنية تعد تعبيراً عن الغايات والأهداف البعيدة للأخصائي الاجتماعي حيث لا تتعلق بما هو كائن وإنما تتعلق بما ينبغي أن يكون .

الهدف الخامس : الميثاق الأخلاقي يساهم في تحقيق أهداف المهنة ، حيث أن السلوك الصريح والواضح والملتزم في إطار دستور أخلاقي يعزز سلوك مشابهاً لدى العملاء وهو أمر جوهري للنمو الإنساني الذي يساهم في تحقيق أهداف المهنة ومساعدة العملاء على تحقيق أهدافهم في إطار وظيفة المؤسسات التي يتعاملون معها .

الهدف السادس : أن الميثاق الأخلاقي يعرض مبادئ خاصة تصف بعض السلوكيات وتمد بقواعد يمكن من خلالها تقييم السلوك في المواقف التي تتضمن المشاكل الأخلاقية ، وقواعد تصنع أحكاما حول أفعال أخلاقية قبل وبعد حدوثها وتختبر المبادئ الأخلاقية التي تطبق وطريقة تطبيقها .

يتضح من خلال هذه الأهداف أن كلها تحمس على وجود ميثاق أخلاقي مصري يتمشى مع عادات المجتمع بل ، ويعتبر قيد لتعاملات الأخصائيين الاجتماعيين مع العملاء بل ويوضع لعدم الالتزام به جزاءات مثل أي مهنة أخرى .

(٣) المصادر الأساسية لصياغة الميثاق الأخلاقي :

لكي يضمن نجاح العمل المهني وتقديمه في إطار قيمي يتمشى مع القيم العامة للمهنة والظروف المجتمعية فلا بد أن تعتمد على المصادر التالية :

المصدر الأول : الشرائع السماوية يجب أن يصدر الميثاق الأخلاقي من الشرائع السماوية لأنها واضحة وليست مستعارة حيث أنها من عند الله سبحانه وتعالى . وبالتالي فيجب أن يتضمن الميثاق تصور إسلامي للإنسان والكون والحياة الصحية ولأسباب المشكلات الفردية والاجتماعية كأساس في تحديد القيم النهائية التي تتم الممارسة في ضوءها .

ومن القيم التي يحددها التصور الإسلامي :-

- المساواة الإنسانية في الحقوق والواجبات
 - العدالة الاجتماعية وحق أحكام وتعاليم الشريعة الإسلامية .
 - الإخاء الإنساني على أساس طاعة الله وعدم معصيته
 - التقوى والخوف من الله سبحانه وتعالى
 - التكافل الاجتماعي والشعور بالمسئولية
 - التواصل بالحق والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر
- المصدر الثاني : الإعلان العالمي لحقوق الإنسان أكد الإعلان العالمي لحقوق الإنسان أن الناس قد ولدوا أحرار ومتساويين في الكرامة والحقوق سواء

كانت حقوقاً إيجابية مثل (حق الحياة أو العيش والأمان أو حقوق سلبية مثل حق الحماية من العبودية، المعاملة القاسية، أو الاعتقال والنفي)، كما يتضمن الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والرعاية الصحية وتوفير الغذاء وتمثل هذه الحقوق أساساً للقيم الأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية وخاصة أن تلك الحقوق الإنسانية لا تتفصل عن قيم وأخلاقيات الممارسة المهنية وهذا يحتم على مهنة الخدمة الاجتماعية التأكيد على حقوق الإنسانية التي كفلها الميثاق العالمي لحقوق الإنسان والأخذ بها في كافة مواقف الممارسة .

المصدر الثالث : القيم العامة (الأساسية) لمهنة الخدمة الاجتماعية :
وتتمثل في :

- احترام قيمة وكرامة الأفراد وحقوقهم في الخصوصية والسرية .
- حق حماية المعرضين لخطر الانتهاك والاستغلال والضعف على أنفسهم والآخرين .
- حق كل الناس في تقرير مصيرهم وحقوقهم في الرعاية والوقوف في وجه كل أشكال التمييز والظلم .
- ضرورة الممارسة والحكم الديمقراطي، حيث أن من حق كل إنسان يواجه مشكلة معينة أن يحصل على أعلى مستوى ممكن من المساعدة والتأهيل .
- التعاون من أجل خير المجتمع ، خاصة وأن التعاون يساهم في حل مشاكل العملاء داخل المؤسسات .
- الديمقراطية في اتخاذ القرارات الأكثر إيجابية تجاه احتياجات واهتمامات الأفراد والجماعات التي يقدمون لهم الخدمات .
- المساواة من أجل الحصول على فرص حقوق وموارد الناس المضطهدين ومساعدتهم على التخلص من الخوف الذي يعانون منه لتخفيف الظلم الاجتماعي ومعاناة البشر .

المصدر الرابع: المواثيق الأخلاقية السابقة لمهنة الخدمة الاجتماعية وغيرها من المهن هناك العديد من المواثيق الأخلاقية التي وضعت والتي يمكن من خلالها بلورة سلوكيات الأخصائيين الاجتماعيين ومن أمثلة تلك المواثيق الأخلاقية التي نشرت في أمريكا، إنجلترا، السويد، وغيرها مثل .

- الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية .
The National Association of social workers . (N.A.S.W)

- الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين .
International Federation of social workers . (I. F. S. W)

- الجمعية (الهيئة) البريطانية للأخصائيين الاجتماعيين .
British Association of social workers . (B.A. S. W)

وهناك بعض المواثيق للعاملين في مجال البحوث والعلوم الاجتماعية منها

- الميثاق الأخلاقي للعاملين في حقل التنمية في أمريكا .

- الميثاق الأخلاقي للعاملين في مجال بحوث الرأي العام .

- الميثاق الأخلاقي للعاملين في المؤسسات الإيداعية .

المصدر الخامس (الدستور المصري) يعتبر الدستور المصري الصادر في عام ١٩٧١ والمعدل في إبريل ١٩٨٠ أحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها وذلك باعتباره مصدرا للقوانين والتشريعات الاجتماعية لأنه يعبر عن القيم والعادات والأعراف ، كما يحدد الإجراءات والتدابير التي يمكن بواسطتها معاقبة أي انتهاك للمعاني الأساسية التي يحرص المجتمع على تأكيدها .

المصدر السادس : خبرات الأكاديميين والممارسين المتخصصين في الخدمة الاجتماعية .

حيث يمكن الاعتماد على ما توصل إليه من أعضاء هيئة التدريس بالكليات والمعاهد المتخصصة في الخدمة الاجتماعية والممارسة والخبراء من الأخصائيين الاجتماعيين من خلال دراساتهم وأبحاثهم العلمية أو التخصصات الأخرى في بلورة بعض المبادئ والمؤشرات التي تسهم في وضع ميثاق أخلاقي للخدمة الاجتماعية .

وثمة مجموعة من المصادر التي يجب الرجوع إليها لوضع ميثاق أخلاقي مصري: -^(١)

- ١- الدين الإسلامي حيث يعتبر المرشد للتفاعل بين الناس في مجتمعاتهم .
 - ٢- خبرات ووجهات نظر معلمي الخدمة الاجتماعية في مصر .
 - ٣- الرجوع إلى الميثاق الأخلاقي الموجود لدى بعض الدول التي تتفق مع ظروف مصر
 - ٤- الرجوع إلى ممارسي التنمية حيث أن أمامهم دور كبير في تطور الخدمة الاجتماعية
 - ٥- أعضاء الجمعية الأمريكية لبحوث الرأي العام .
 - ٦- الرجوع إلى أصحاب الخبرة من المهن الأخرى .
- أما بالنسبة للإطار القيمي للأخصائيين الاجتماعيين في المجتمع المصري^(٢).

يحدد المسؤوليات الأخلاقية التي ترشد سلوك الأخصائيين

- الاجتماعيين والتي تتحدد في قيامهم بالمسؤوليات المهنية في المستويات التالية .
- المستوى الأول :** المسؤوليات الأخلاقية تجاه مختلف أنساق العملاء المستفيدين والذين يتعامل معهم الأخصائي .
- المستوى الثاني:** المسؤوليات الأخلاقية تجاه زملائه من الأخصائيين الاجتماعيين والتخصصات الأخرى .

(1) Medhat . M . Abo EL.Nasser : To words A.Written code of Ethics for social work professional in Egypt .

بحث في (المجلة الاجتماعية القومية ، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية ، مجلد رقم ٣ ، عدد (١) ، ١٩٩٣) ، ص ١٦-١٧

(2) ماهر أبو المعاطي : القيم والأخلاقيات المهنية بين عالمية الخدمة الاجتماعية وخصوصية الممارسة (نحو ميثاق أخلاقي للخدمة الاجتماعية في المجتمع المصري ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ١٠٩-١١٣ .

المستوى الثالث: المسئوليات الأخلاقية تجاه مؤسسات الممارسة المهنية في مجالاتها المتعددة .

المستوى الرابع : المسئوليات الأخلاقية تجاه مهنة الخدمة الاجتماعية .

المستوى الخامس : المسئوليات الأخلاقية تجاه المجتمع ككل .

وقد قامت الباحثة بعرض ذلك بالتفصيل في الفصل الخاص بالقيم المهنية (الفصل الثاني من هذه الدراسة).

رابعا : إستراتيجيات الممارسة العامة في التعامل مع المشكلات :

وتتم هذه الاستراتيجيات من خلال معرفة النسق المستهدف ، وقبل

العمل على الأخصائي الاجتماعي أن يحدد المشكلة التي يتم من خلالها

التركيز على أكثر الأنساق تفاعلا وبروزا ، لذا يجب على الممارس أن يحدد

النسق المستهدف حيث يعتبره هدف للتغيير كما في الشكل (٤) وعليه أن

يحدد مجموعة الأنساق المتفاعلة حيث تنقسم إلى :-

— النسق الصغير الأخصائي - الحدث - الزملاء .

— النسق المتوسط المؤسسة

— النسق الكبير المجتمع .



شكل رقم (٤) يوضح النسق المستهدف ^(١)

ولذلك فان الأخصائي عليه أن يحدد الأنساق التي سوف يتم التعامل

معها . ولقد حدد العالمان (بنكس وميناهاان) أنساق أربعة أساسية وهي :-

١- نسق محدث التغيير . The change Agent system .

يستخدم (نسق محدث التغيير) لوصف مختلف الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون المساعدة بتخصصات مختلفة وغالبا ما يتكون من الأخصائي الاجتماعي المحدث الأساسي للتغيير والأفراد الذين هم جزء من المؤسسة مثل المديرين ، وأحيانا مسؤولين آخرين وأخصائيين اجتماعيين آخرين لمساعدة أنساق العملاء على مقابلة حاجاتهم وتسهيل التدخل المهني المخطط .

٢- نسق العميل :- : The client system ويشمل هؤلاء الأفراد الذين سيتم إقرار الخدمات لهم والذين يتعرضون لطلب تلقي الخدمات وهم أفراد أو أسر أو جماعات صغيرة أو مجتمعات محلية وبالتالي فهم الذين يطلبون خدمات محدث التغيير وهم أيضا المتوقع استفادتهم من الخدمة .

٣- نسق الهدف :- : The target system ويشمل هؤلاء الأفراد الذين يتقرر احتياجاتهم للتغيير لتحقيق الأهداف التي يصنعها محدث التغيير، أي أنه يشمل الشخص أو الأشخاص المحتاجين للتغيير والتأثير عليهم لكي يمكن مساعدة نسق العميل، حيث أن جهود التغيير موجهة نحو الأشخاص أو الجماعات المؤثرين في نسق العميل بحيث يمكن إحداث التغيير في نسق العميل الذي ليس له معنى بدون التغيير في هؤلاء الذين يشملهم (نسق الهدف) .

٤- نسق الفعل أو العمل :- : The action system .

(1) Ren K.Kirst ، Ashman and Grafton . H . Hull، Jr ، (Understanding Generalist practice (3rd Edition Books ، U.S.A ، Thomason ، learning Publishers 2002) ، p.p . 10-12

ويشمل الأخصائي المحدث للتغيير، وكل الأشخاص المشتركين معه لإحداث التغيير، أي هؤلاء الذين يعمل معهم ومن خلالهم لإنجاز أهدافه للتأثير في نسق الهدف، ويستخدم مصطلح نسق العمل أو الفعل ليصف هؤلاء الذين يتعامل معهم الأخصائي الاجتماعي من خلال جهوده المهنية لإنجاز المهام وتحقيق الأهداف من جهود التغيير.^(١)

وبعد أن يحدد الأخصائي الاجتماعي النسق المستهدف الذي سوف يتم التعامل معه فهناك مجموعة من الاستراتيجيات التي يمكن أن يعتمد عليها في هذه الدراسة وهي :-

١- استراتيجية تغيير السلوك :-

وتقوم هذه الاستراتيجية على فكرة أساسية هي أنه من السهل أن يتغير سلوك الإنسان عندما يكون في جماعة (جماعة الأحداث) أكثر من تغيير سلوك كل فرد بمفرده وذلك لأن الجماعة تتيح للأفراد مشاركتهم في القرارات - القيادة والتبعية - تحمل المسؤولية - وحل مشكلاتهم بأنفسهم^(٢)

٢- استراتيجية التطابق :-

وتقوم هذه الاستراتيجية على مشاركة أفراد المجتمع في مواجهة المشكلة حيث تستهدف أن يكون هناك اندماج بين أفراد المجتمع مع مؤسسات الأحداث من أجل إيجاد تأييد أكبر لهذه الفئة والتي من خلالها يزال الحاجز بينهم (الأحداث) وبين المجتمع .

٣- استراتيجية تغيير الاتجاه :-

(١) أحمد محمد السنهوري : الممارسة العامة للخدمة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين، مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٤، ص ١٩٣ .

(٢) نبيل محمد صادق : طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، (القاهرة، دار

الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٩٨) ص ص ٣٤٠-٣٤٣

وهذه الاستراتيجية ترى أنه يجب تغيير النظرة إلى فئة الأحداث، حيث يقوم الأخصائى الاجتماعى بجمع أكبر قدر من المعلومات والبيانات حول هذه الفئة التى تبين أهميتها والعمل على تغيير نظرة المجتمع تجاهها، وتتعامل معهم كأفراد عاديين يعانون من مشكلات فرضها عليهم وضعهم البيئى^(١).

٤- استراتيجية البناء المعرفى :-

وتعتمد هذه الاستراتيجية على تحديد المشكلات والأهداف والأفكار غير المقبولة واستبدالها بأفكار وأهداف أخرى أكثر منطقية^(٢)، وهذا يتضح من خلال هذه الدراسة التى تعمل على تبنى الأخصائىين الاجتماعىين القيم المهنية تجاه فئة الأحداث والعمل على تغيير نظرهم إلى هذه الفئة وصولاً بالحدث إلى التكيف الاجتماعى السليم مع المجتمع .

التكتيكات المستخدمة فى تطبيق الاستراتيجيات :-^(٣)

- ١- تكتيك الاتصال المباشر : بأفراد المجتمع للتوعية بخطورة مشكلة الأحداث وتوعية أسرهم لتجنب رجوع الحدث للانحراف لابنائها وذلك من خلال الندوات والبرامج الثقافية واللقاءات .
- ٢- تكتيك التعاون : بين مؤسسات رعاية الأحداث والأجهزة والمؤسسات المجتمعية بوضع حلول لمواجهة تلك المشكلة .
- ٣- تكتيك العمل المشترك : وذلك بين الأخصائى وفريق العمل بالمؤسسة

(١) محمد رفعت قاسم وآخرون : أساسيات الممارسة فى تنظيم المجتمع،(القاهرة ، دار المهندس للطباعة، ٢٠٠٢)، ص ٢٩٦ .

(٢) مريم حنا : العلاقة بين استخدام الاتجاه المعرفى فى خدمة الفرد وتنمية الوعى بمشكلات الانحراف الاجتماعى لدى الأحداث المعرضين للانحراف، (بحث منشور : المؤتمر العلمى الثانى عشر، الخدمة الاجتماعية وتنمية الموارد البشرية للمشروعات القومية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ١٣-١٤ ابريل ١٩٩٩)، ص ٢٤ .

(٣) عبدالرحمن صوفى عثمان وآخرون : الخدمة الاجتماعية فى المجتمع المعاصر، (القاهرة، مركز السوق الريادى ، ١٩٩٨) ، ص ص ٢١٢ - ٢١٣ .

وذلك للوصول بالأحداث إلى مواجهة مشكلاتهم وزيادة تكييفهم الاجتماعي .

٤- **تكتيك الاقناع** : وذلك للتأثير فى أفراد المجتمع والمسؤولين ورجال

الأعمال لتوعيتهم لمواجهة هذه المشكلة ووضع الحلول لها .

٥- **تكتيك حل المشكلة** : حيث يقوم الأخصائى بالعمل على تضافر جميع

موارد المجتمع البشرية والمادية لوضع حلول لمواجهة مشكلة الانحراف .

خامسا : طرق وأساليب الممارسة على مستوى الوحدات

أ- على مستوى الوحدات الصغرى (ضيقة النطاق)

تشتمل تلك الطرق والأساليب على العمل مع الأفراد بطريقة خدمة

الفرد.(العمل مع الأفراد) . social work with individuals.

العمل مع نسق العميل (الفرد) هو الطريقة العلمية للخدمة

الاجتماعية ، وتهدف طريقة خدمة الفرد إلى مساعدة الأفراد على أساس

تعامل فرد وهو (الأخصائى الاجتماعى) مع فرد آخر وهو العميل ، لمساعدته

على علاج مشكلاته الشخصية والاجتماعية ، كما تعمل خدمة الفرد على

مساعدة العميل للتكيف مع بيئته التي يعيش فيها أو تعمل على تخفيف

ضغوط معينه اجتماعية واقتصادية تعوق الفرد ، وتقدم خدمات طريقة خدمة

الفرد تقريبا في غالبية مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تقدم خدمات

مباشرة^(١) للأفراد.

والممارس العام يستخدم عمليات المساعدة مع العميل ومنها :

العملية الأولى : عملية التقدير وتحديد الموقف الإشكالي .

العملية الثانية: عملية تحديد أهداف التدخل لمواجهة الموقف .

العملية الثالثة : صياغة التعاقد أو الاتفاق .

العملية الرابعة: اختيار الأساليب المناسبة للتدخل المهني وتنفيذها .

(١) أحمد محمد السنهوري : الممارسة العامة للخدمة المتقدمة للخدمة الاجتماعية

وتحديات القرن الحادي والعشرين، مرجع سبق ذكره ، ٢٠٠٤ ، ص ١٩٣ .

العملية الخامسة : التقويم وانهاء التدخل المهني .^(١)

(ب) - ممارسة الخدمة الاجتماعية على مستوى الوحدات الكبرى Macro Practice

وهي تشمل :

- ١ - مجتمع المنظمة أو المؤسسة .
- ٢ - شبكات اجتماعية .
- ٣ - مجتمع الجيرة .
- ٤ - مجتمع محلي .
- ٥ - مجتمع وطني .
- ٦ - مجتمع عالمي محدود .
- ٧ - مجتمع عالمي شامل .

وهناك ثلاث مناطق تتطلب معرفتها للأخصائيين الاجتماعيين على مستوى الوحدات الكبرى (واسعة النطاق) وهي :

(١) المجتمع المحلي: كمكان يتقاسم فيه الناس معيشتهم ، وبه جماعات لها اهتمامات خاصة وبه شبكات من المنظمات .

(٢) المنظمات الكبيرة (المعقدة) : من حيث بنائها وعملياتها ، والأداء وسوء الأداء في المؤسسة أو بين المؤسسات .

(٣) الموارد والقوة الاجتماعية : من حيث أنماط واستخدام القوة الاجتماعية^(٢)

وفيما يلي عرض لأنساق العمل في الوحدات الكبرى

(١) مجتمع المنظمة أو المؤسسة (social Agencies)

يؤدي غالبية الأخصائيين الاجتماعيين وظائفهم المهنية تحت رعاية المؤسسات الاجتماعية ، والمؤسسات الاجتماعية هي منظمات أنشأها المجتمع

^(١) لمزيد من التفصيل ماهر أبو المعاطي علي وآخرون : الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المسنين : (القاهرة، مطبعة نور الإيمان ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي - جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية ٢٠٠٢) .
ص ص ٢٨٣ - ٣٥٨ .

^(٢) أحمد السنهوري : الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن

الواحد والعشرين ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٩٤ .

المحلي لينصب اهتمامها على المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها المواطنين في ذلك المجتمع المحلي .

والمؤسسات الاجتماعية ربما تكون حكومية وتمول من الميزانية العامة للدولة أو تطوعية (أهلية) وتمول من خلال المساهمات والتبرعات والإعانات، ولكل مؤسسة اجتماعية مجلس إدارة يديرها، وفي المؤسسات التطوعية يديرها مجلس إدارة من المواطنين في المجتمع المحلي.^(١)

ولهذا تعتبر المؤسسات الاجتماعية جزء مكمّل للبناء الأساسي للمجتمعات حيث تسعى إلى تحسين أحوال المجتمعات التي تخدمها من خلال إشباع احتياجات أفرادها عن طريق تقديم العديد من الخدمات الإنسانية .^(٢)

ومن هذا تهتم نظرية المنظمات بعمل هذه المنظمات ، وما الذي يحسن أو يساعد من قدرة المنظمة لتحقيق أهدافها ، ولقد ركزت بعض مناهج نظرية المنظمات على أسلوب الإدارة أو القيادة، بينما هناك مناهج أخرى قد تعاملت مع مثل هذه القضايا الهيكلية كتركيب هرمي، منظم، والتخطيط لنماذج التوظيف وعمل الميزانيات والسياسات والإجراءات .^(٣)

العناصر الأساسية لتكوين منظمة أو جهاز^(٤) :-

ويقصد بها العناصر التي يمكن أن يقوم بتحليلها الأخصائي

الاجتماعي عند تفكيره أو عمله داخل المؤسسة ومن هذه العناصر .

(١) المرجع السابق ذكره، ص ٤٣٢

(٢) علي سيد مسلم: دور الهيئات الحكومية والأهلية في إشباع احتياجات متضرري الزلزال (دراسة ميدانية بمساكن عين شمس)،(رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، ١٩٩٧)، ص ٢١٥

(٣) Ren K. Hirst Ashman & Grafton H . hull : Understanding generalist practice Op.cit. p.10 .

(٤) رشاد أحمد عبداللطيف: إدارة المؤسسات الاجتماعية ، (كلية الخدمة الاجتماعية،

جامعة حلوان، ٢٠٠٣)، ص ص ٣٥ - ٤١ ..

- كيف تبدأ المؤسسة بالعمل .
 - ما هو حجم المؤسسة ؟
 - ما هم أعضاء المؤسسة ؟
 - ما هو البناء الأمثل بالمؤسسة ؟
 - ما نوعية القيادة بالمؤسسة ؟
 - ما هي نوعية العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى بالمجتمع ؟
 - مدى دمج المؤسسة مع مؤسسة أخرى ؟
 - كيفية وضع البرامج في المؤسسة ؟
 - كيف يتم اتخاذ القرارات بالمؤسسة ؟
 - كيف يسير العمل داخل المؤسسة ؟
 - ما هو التنظيم الإداري للمؤسسة ؟
 - ما هو أسلوب القيادات داخل المؤسسة ؟
 - ما هي نوعية المشكلات داخل المؤسسة ؟
 - كيف يتم تدعيم الروح المعنوية داخل المؤسسة ؟
- أي أن عناصر المؤسسة تشمل ما يلي :-

جدول رقم (٢) يوضح عناصر المؤسسة

المشكلات	العلاقة بين المؤسسة	القيادة	كيف تكون المؤسسة
- كيف يتم مواجهة المشكلات	- العلاقة بين المستوى الرأسي	- أسلوب القيادة	- حجم المؤسسة
- بناء الروح المعنوية	- العلاقة بين المستوى الأفقي	- نوعية القيادة	- تكوين المؤسسة
	- مدى وجود فروع للمؤسسة	- عملية اتخاذ القرارات	- تنظيم إداري
	- دمج المؤسسات مع بعضها		- سير العمل
			- أعضاء المؤسسة
			- البناء الأمثل للمؤسسة

- وهناك مجموعة من المكونات يجب أن يضعها الأخصائي الاجتماعي في
اعتباره عند الدراسة والعمل في " المنظمة " أو مؤسسة الأحداث.^(١)

المكون الأول : إدارة المنظمة : وترتبط بتحديد من الذي يملك حق إصدار
القرار في مؤسسة الأحداث لأن هؤلاء هم الذين يتدخلون في أداء العمل وتطوير
" المنظمة " أو المؤسسة وهم الذين يضعون فلسفة المنظمة التي من خلالها يتم
تحقيق الأهداف .

المكون الثاني : السياسة العامة للمنظمة : حيث تعتبر سياسة المنظمة دليل
عام ومرشد في أداء الأعمال التي تقوم بها هذه (المؤسسة) مثل ترتيب الأدوار،
توزيع السلطة الرسمية والتي تحدد من الذي له الحق والسلطة في عمل فعل ما
المكون الثالث: النظم المالية والإدارية : والتي يتحدد في ضوءها الأجور،
مكافآت ونظم الجزاءات، الميزانية، التسجيل إلخ

المكون الرابع : حجم المنظمة : حيث يجب أن يعلم أنه كلما كبر حجم
المنظمة كلما كانت السياسة والعلاقات غير شخصية وزاد طابع الرسمية .
المكون الخامس : دراسة نوع العمل وكيف يمارس داخل المنظمة
(مؤسسة الأحداث)

وهم كما يقولون عندما نلاحظ الناس وهم يعملون يمكننا أن نعرف
سلوكهم وكيف يؤدون العمل.

المكون السادس : دراسة الإطار الثقافي : الذي يعيش فيه العاملون في المنظمة
خاصة دراسة مستواهم الاقتصادي وحالتهم الاجتماعية وكذلك دراسة القيم
الأخلاقية حيث أن لها تأثير في وظيفة المؤسسة وعلاقتها بالبيئة الخارجية .
المكون السابع : دراسة العلاقات : القرابة والارتباطات الأسرية إذا وجدت في
المؤسسة لأن لها تأثيرا قويا في أداء العمل والعلاقات السائدة فيه .

(١) ماهر أبو المعاطي علي : إدارة المؤسسات الاجتماعية ، القاهرة ، ط ٣ ، مكتبة

زهراء الشرق ٢٠٠٤ ، ص ٧٠ - ٧١

المكون الثامن : دراسة الأشياء والموارد : التي تستخدمها المؤسسة والتي تتأثر بالمستوى التكنولوجي

المكون التاسع : دراسة الظروف الفيزيائية : المحيطة ببيئة المؤسسة كالحرارة والضوء والتهوية والضوضاء لأن مثل هذه الظروف لها تأثيراً كبيراً على أعضاء المنظمة .

المكون العاشر : دراسة توزيع السلطة في المنظمة : ودراسة الأدوار والقيم والمكافآت الاجتماعية وكذلك دراسة خطوط الاتصال وكيفية توزيعها في المؤسسة .

وإجمالاً يمكن تلخيص ما سبق أو نوضحه بصورة أكثر دقة من خلال تطبيق نموذج (كاتز) وكان على مؤسسة دور الرعاية الاجتماعية للأحداث على النحو التالي (١).

تعتبر مؤسسة الأحداث مؤسسة خدمية أولية بالنسبة لأهداف الخدمة الاجتماعية ويتركز هدفها في رعاية الأحداث الذين لا تقل أعمارهم عن سبع سنوات ولا تتجاوز ثماني عشرة سنة في الحالات الآتية :-

الحالة الأولى : الأحداث الذين يحتجزون رهن التحقيق أو المحاكمة من قبل سلطات الأمن أو الهيئات القضائية المختصة .

الحالة الثانية : الأحداث الذين يقرر القاضي إيداعهم في المؤسسة

ويعتبر الأحداث المودعين بالمؤسسة ضمن مدخلاتها وأيضاً مخرجاتها ولذلك تستورد المؤسسة الطاقة اللازمة لها ، والمتمثلة في الإمكانيات المادية والبشرية والتنظيمية من المجتمع وتقوم مؤسسة الأحداث بالأعمال التالية :-

- تقوم المؤسسة بعملياتها التحويلية داخلها ، عن طريق تنظيم أنواع متعددة من البرامج والأنشطة المتنوعة لمقابلة احتياجات الأحداث و تحقيق التكيف

(١) نفس المرجع السابق ، ص ٨٢ - ٨٤ .

السليم لهم ، وتؤمن باستمرار مستلزمات هذه البرامج و الأنشطة وتشمل هذه البرامج : (البرنامج التعليمى، البرنامج الثقافى، برنامج التدريب المهنى والفنى، البرنامج الرياضى، البرنامج الترويحي، الرعاية الدينية، الرعاية الصحية، الرعاية الاجتماعية والنفسية) .

- تصدر المؤسسة المنتج المتمثل فى المواطن المتكيف مع نفسه ومجتمعه وقد أصبح منتجاً يساهم بدوره فى تنمية المجتمع ككل ويتم ذلك عند إنهاء إقامة الحدث بالدار .

- كلما زادت فعالية الدار فى تحقيقها لأهدافها كلما ساعدها ذلك على الاستمرارية فى النشاط والحركة والحصول على موارد جديدة ، وبهذا تكتسب خاصية دوران النشاط، كما يتضح فى المؤسسة أيضاً عملية التغذية العكسية ، وتتمثل فى الربح الذى تحصل عليه من إنتاج برامجها " التدريبية الإنتاجية" فيعود ليدخر بصندوق الرعاية الاجتماعية بالمؤسسة، حيث يعتبر ضمن مدخلاتها ليساعدها على الاستمرار والاستقرار .

- كما أن المؤسسة يمكنها أن تدخر جزء من طاقاتها المستوردة من البيئة المحيطة بها لمواجهة عملية الاضمحلال والفناء حتى تستطيع الاستمرار وبذلك فهى تكتسب صفة الاضمحلال السلبى .

- نجد أيضاً أن المؤسسة تعتمد على مدخل المعلومات، حيث تساعدها تلك المعلومات على اتخاذ القرارات السليمة فى وضع الخطط والبرامج التى تحقق لها أهدافها، وتستفيد أيضاً من الرجوع السلبى، أى المعلومات السلبية عن إنجازاتها حتى تعيد تطوير برامجها مرة أخرى للوصول إلى تحقيق أهدافها بطريقة فعالة .

- تكتسب المؤسسة كمنسق اجتماعى مفتوح خاصية الاستقرار والديناميكية عن طريق تأمين مصادر طاقتها ، وإدخار جزء من هذه الطاقة، مع اهتمامها بعملية التغذية العكسية ، كما سبق القول والاعتماد المتبادل بين أجزاءها، وإحداث عملية التوازن .

- تكون المؤسسة لبرامجها بدائل مختلفة لتحقيق أهدافها ، عن طريق تغييرها لبرامجها وزيادة إمكانياتها ، وتنوع مسؤولياتها وأدوار أعضائها حتى تستطيع تحقيق أهدافها بفعالية

وهذا الشكل يوضح العلاقة بين دار الرعاية الاجتماعية كنسق فرعى والبيئة (المجتمع) كنسق أكبر
شكل رقم (٥)



❖ ومن تطبيق نموذج (كاتزوكان) للنسق الاجتماعي على دار الرعاية الاجتماعية نجد أن

- إذا توافرت خصائص النسق الاجتماعي في دار الرعاية فيمكن اعتبارها نسق اجتماعي

- أن كل خاصية من تلك الخصائص تفيد المؤسسة في تحقيقها لأهدافها بفعالية وخاصة إذا تبلورت في ضوء مجموعة القيم^١.

٢- الشبكات الاجتماعية Social Networks

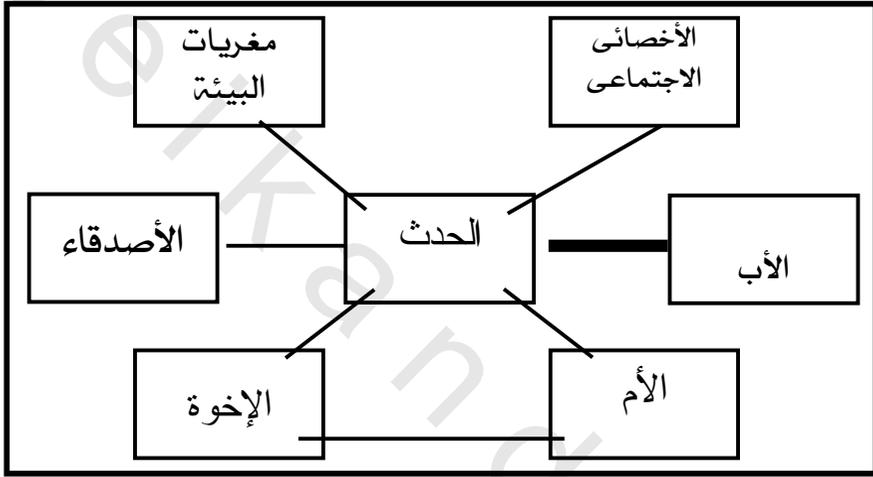
إن الشبكات الاجتماعية هي مجموعة معينة من الروابط بين مجموعة محددة من الأشخاص كما أنها ارتباط رسمي أو غير رسمي بين جماعة أو جماعات من الناس أو عدد من المنظمات، والذي يمكنهم من تقاسم الموارد والمهارات، والاتصالات المباشرة، والمعرفة كل منهم^٢ مع الآخر. والشبكات الاجتماعية جديدة نسبياً ولكنها تصف ظاهرة قديمة قدم المجتمع الإنساني، فالعلاقات بين الأقارب، الأصدقاء، الجيران، والمعارف معرفة شخصية هي علاقات منظمة بواسطة القانون والعرف. وتعرف الشبكات بأنها مجموعة خاصة من الارتباطات بين مجموعة محددة من الأشخاص ويمكن استخدام تلك الارتباطات لتفسير السلوك الاجتماعي للأشخاص ربما تكون (جيدة) ومنها أيضاً (أسرة ممتدة، أو ربما تكون شبكة العلاقات الشخصية للفرد)، وتعد شبكات المساعدة الطبيعية تنوع للظاهرة العامة للشبكات الاجتماعية. وتعرف شبكات المساعدة الطبيعية : Natural Helping Networks بأنها نسق غير رسمي للمعرفة المتاحة للأفراد في مقابل النسق المهني لتقديم الخدمات، وتشتمل على أفراد مثل

^١ ماهر أبو المعاطي المرجع السابق ذكره، ص ٨٥ .

^٢ أحمد السنهوري : الممارسة العامة المتقدمة وتحديات القرن الواحد والعشرين ، مرجع سبق ذكره، ص ص ٤٤٢ .

أعضاء الأسرة، الأقارب، الأصدقاء، المعارف، الجيران، زملاء العمل^(١).
 فيتضح من ذلك أهمية الشبكات الاجتماعية حيث يقوم الأخصائى
 بتكوين شبكة أو خريطة مع العميل أو العملاء وذلك لتوضيح العلاقة التى
 من خلا لها يتضح لنا مناطق القوة والضعف وسوف نرى ذلك من خلال هذا
 الشكل .

شكل رقم (٦) يوضح شبكة علاقات نسق الحدث بالأنساق المحيطة
 والمتفاعلة فى حدوث المشكلة^(٢)



يوضح هذا الشكل علاقة الحدث بالأفراد المحيطين به فى شكل
 شبكة حيث تبين طبيعة العلاقة من حيث كونها ضعيفة أو قوية والتي من
 خلالها يتم معالجة العلاقة الضعيفة

- علاقة ضعيفة
- علاقة قوية
- علاقة مجهدـة

٣- المجتمع المحلى : Community

(١) المرجع السابق، ص ص ٤٣٢ - ٤٣٩ .

² Veronica coulshed : Social Work Practice An Introduction
 (Second Edition ، Macmillan press، LTD، London، 1993)، p.60.

هو جماعات من الناس لديهم اهتمامات مشتركة، ويعيشون فى نفس المنطقة المحلية، كما أنه جماعة من الناس غالباً ما يعيشون قرب بعضهم البعض ويتقاسمون بيئة مشتركة بينهم، وتشتمل تلك البيئة على موارد حكومية، موارد خاصة ويعينون هويتهم بهذا المجتمع المحلى .

والوحدات الأكبر للمجتمع المحلى هي ^(١)

المجتمع الإقليمى Regional Society	مجتمع عالمى محدود International limited Society	مجتمع عالمى شامل Global Society
--------------------------------------	--	------------------------------------

وللعمل مع جميع الأنساق فهناك متطلبات الإعداد المهنى للممارس

التي يمكن توضيحها فيما يلى :

سادساً : متطلبات الاعداد المهنى للممارس العام :-

ويتحقق ذلك باختيار الطلاب الأكثر استعداداً للممارسة المهنية من

خلال إجراء الاختبارات الشخصية والمقابلات مثل الالتحاق بدراسة الخدمة الاجتماعية للتأكد من توفر مجموعة من الخصائص والمقومات الشخصية التي ترتبط بقدرة الممارس العام فى الخدمة الاجتماعية على ممارسة عمله بعد التخرج .

وتأتى أهمية توفر الاستعداد المهنى الشخصى إلى أنه يؤدي إلى وجود

رغبة فى خدمة الغير ومساعدتهم على حل مشكلاتهم بالإضافة إلى حب المهنة وزيادة الانتماء إليها ^(١).

^(١) أحمد السنهورى : الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن

الحادى والعشرين، مرجع سبق ذكره ، ص ٤٤٤ - ٤٤٥ .

وثمة عدة متطلبات للإعداد المهني للأخصائى الاجتماعى يجب

توافرها وهى :

المتطلب الأول : توافر السمات الشخصية الآتية :-

- سمات جسمية حيث يجب أن يكون مقبول المظهر خالى من العيوب والتشوهات الجسمية .

- سمات نفسية : ومنها النضج الانفعالى ، الاتزان النفسى ، قادر على التكيف مع الآخرين والتوافق معهم

- سمات عقلية : ومنها يتميز بالذكاء والقدرة على التخيل وإدراك العلاقات والإقناع والمرونة فى التعامل مع المواقف المختلفة ..

- سمات اجتماعية : ومنها الموضوعية فى الحكم على الأمور ، وصفات قيادية كالقدرة على القيادة والتبعية ، حب العمل مع الأفراد .

المتطلب الثانى : الأساس المعرفى والقيمى والمهارى :-

يجب أن يعتمد الممارس فى عمله على هذه الأسس الثلاثة وذلك

لتحقيق أهداف المؤسسات وقد سبق عرض تلك الأسس سابقاً^(٢)

ولنجاح عمليات الإعداد المهني فى أى تخصص فانه يتوقف على أمرين

أولهما : الاستعداد الشخصى للفرد وهو ذلك الميل تجاه عمل يعينه والرغبة فى معرفة كل ما يتعلق به .

ثانيهما : الإعداد المهني بشقيه النظرى والعملى والذى من خلالهما يحصل

على مجموعة من الخبرات والمهارات ليصقل بها استعدادة الشخصى حتى يكون معداً للقيام بأعباء وأعمال مهنته على خير وجه^(١) .

(١) ماهر أبو العاطى : الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية

الشباب، القاهرة ، ط١ مكتبة زهراء الشرق ٢٠٠١ ، ص ٢٣٩ - ٢٤٠ .

(٢) راجع ما جاء تحت عنوان (الأساس المعرفى والمهارى والقيمى للأخصائى الاجتماعى

فى مجال الأحداث) من هذا الفصل .

سابعاً : أدوار الممارس العام

ثمة عدد من الأدوار التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى فى ضوء القيم المهنية أثناء ممارسته المهنية تتحدد لما يلى:-

- أ - حجم وحدة العمل المهنى التى يعمل معها الأخصائى.
 - ب- ما ورد من أهداف فى التعاقد المبرم بين الأخصائى ووحدة العمل .
 - ج- المجال أو الميدان المهنى الذى يتم فيه العمل .
 - د - أكثر الأدوار فعالية فى موقف العمل المهنى ^٢.
- ومن الأدوار الأساسية التى يمكن للأخصائى الاجتماعى ممارستها

فى الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة ما يلى :-

- دور الممكن
 - دور الوسيط
 - دور المنشط
 - دور المعالج
 - دور المدافع
 - دور الممتد أو المنتشر
 - دور المنسق
 - دور المفاوض
 - دور الميسر
 - دور المستهلك
 - دور المحلل
 - دور المعلم
 - دوره كمقدم للخدمات
 - دور كإدارى
 - دوره كمقوم
- وفيما يلى توضيح لبعض هذه الأدوار والتى لها صلة مباشرة بالعمل فى مجال رعاية الأحداث

(١) إبراهيم عبدالهادى المليجى وآخرون : الخدمة الاجتماعية فى المجال الطبى ، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٠ ، ص ٢٤٨ .

^٢ عبدالعزيز فهمى النوحى : الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية (عملية حل المشكلة ضمن إطار نسقى/ أيكولوجى) (الكتاب الثالث من سلسلة نحو رعاية اجتماعية علمية متطورة)، القاهرة ، ط٢ ، دار الأقبسى ، ٢٠٠١ ، ص ٢٨٠ .

١- دور الممكن : ويعنى محاولة مساعدة الفرد لمعرفة احتياجاته وتحديد مشكلته واقتراح استراتيجية لحل المشكلة .

٢- دور الوسيط : وهو ربط العميل المحتاج للمساعدة بمؤسسات المجتمع المتنوعة .

٣- دور المعالج : وهو محاولة التدخل لتغيير بعض سمات العميل وتكيفه مع البيئة .

٤- دور المدافع : وهو محاولة الدفاع لصالح العميل أمام المؤسسات الأخرى وداخل المؤسسة^(١) .

٥- دوره كمقدم للخدمات : وهو عبارة عن جهوده التى يقوم بها بالتعاون مع غيره من المتخصصين فى تنفيذ الخطط والبرامج داخل المؤسسة .

٦- دور الممارس كمقوم : وفيه يقوم بالتعرف على ملاءمة الخطط والبرامج والأنشطة وتحقيق الأهداف التى يسعون لتحقيقها .

٧- دوره كمنسق : وهو قيامه بالتنسيق بين جهوده كمهنى مسئول عن التغيير بالنسبة لأنساق العملاء الذين يتعامل معهم وممثل المؤسسة من مؤسسات تقديم خدمات للعملاء وجهود غيره من المهنيين .

٨- دوره كمنشط : ويقوم بتنظيم جهود أنساق التعامل لتغيير القوانين والإجراءات والنظم التى يتم فى ضوءها تقديم خدمات المؤسسات لأنساق العملاء .

٩- دوره كإدارى : وهى تلك المهام التى يقوم بها الممارس عندما يشغل أحد المراكز الإدارية وهى تهدف إلى تحقيق التفاعل بين العاملين بها^(١) .

(١) عبدالمحسن فهد السيف : أدوار ومهام الأخصائى الاجتماعى فى المجال الطبى، دراسة ميدانية بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، بحث منشور، مجلة الدراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، العدد السابع ، ١٩٩٩ ص ٢٢٤ .

وإجمالاً يمكن توضيح شبكة العلاقات التي يعمل خلالها الأخصائى

الاجتماعى فى مجال الأحداث من خلال الشكل التالى :-

شكل رقم (٧) يوضح العلاقات المتبادلة بين ما ينبغى فهمه ووعيه من جانب الممارس العام وبين العملاء (الأحداث) والمؤسسة ويمكن توضيح الجماعات التي يتعامل معها المما

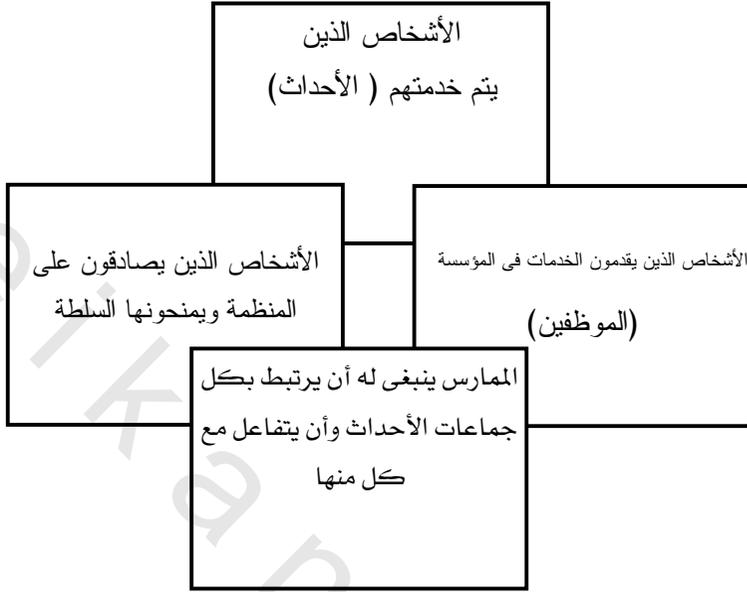


(١) ما هر أبو المعاطى على : الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية فى مجال

رعاية الشباب، مرجع سبق ذكره ص ٣٠٣ - ٣٥٠ .

شكل رقم (٨)

يوضح دائرة عمل الممارس العام فى مجال رعاية الأحداث



حيث يعمل الممارس العام كما هو موضح بالشكل السابق بأدوار المتعددة مع جماعة الأحداث الذين هم الفئة المستقبلية للخدمات وفى سبيل هذا يتعامل أيضاً مع مقدمى الخدمات داخل المؤسسة ، كذلك جماعات المجتمع ومراكز القوة الاجتماعية التى تمنح مؤسسة الأحداث القوة والاستمرارية فى تحقيق أهدافها الإصلاحية .