الفصل الثالث

الخدمة الاجتماعية فى مجال الطفولة

الرعاية الاجتماعية:

أولا: الرعاية الاجتماعية كنظام اجتماعي:

إن الأنشطة المرتبطة بالرعاية الاجتماعية هي بالأساس ظواهر اجتماعية، تعبر عن وعي اجتماعي سليم وتحمل في جوهرها مهمة إصلاح المجتمع، والعمل على رفعته والارتقاء به وبنائه، وصولاً للتغير الاجتماعي الإيجابي، الذي يؤدي إلى إحداث تحول تلقائي أو تخطيط أشمل يعم كافة بنيات المجتمع التحتية، ويتماشى مع طموحات وأهداف النظام الاجتماعي.

فقد تحول المفهوم القديم للرعاية الاجتماعية وتطور من مجرد فعل للخير (غير منظم) إلى نظام اجتماعي شمولي عام.

والرعاية الاجتماعية بمفهومها الحديث أصبحت حقاً من الحقوق الأساسية التي يكفلها أي مجتمع لمواطنيه، وقد تمت الإشارة بوثيقة حقوق الإنسان الصادر في عام 1948م بحق الفرد باعتباره عضواً نافعاً يعيش في المجتمع، في الحصول على كافة حاجاته الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتربوية، وحقه وأسرته في العيش وفق مستويات معيشية جيدة المستوى، هذا اضافة إلى حقه في الحصول على فرص العمل التي تفيده في تلبية متطلبات معيشته، وفرصة الضمان الاجتماعي.

وقد استطاعت الرعاية الاجتماعية بمفهومها الشامل في العصر الحديث، أن تجسد أهدافها ومبادئها وفلسفتها بالمجتمع، بعد أن أصبحت تمارس وفق الأنظمة الرسمية وعبر التنظيمات الاجتماعية المختلفة، لتأخذ بذلك طابعاً شمولياً وتكاملياً سمت به أهدافها بعيداً عن الربحية، ومن

اجل خدمة الفرد مباشرة، وأصبحت أداة لحل المشكلات الاجتماعية المتعددة، وصارت منهاجاً لوقاية المجتمع من العلل.

ثانيا: مفهوم الرعاية الاجتماعية:

تعريف: فريد لاندر:

الرعاية الاجتماعية "ذلك النسق المنظم للخدمات الاجتماعية، والمنظمات المصممة بهدف مد الأفراد، والجماعات بالمساعدات التي تحقق مستويات مناسبة للصحة، والمعيشة، ولدعم العلاقات الاجتماعية، والشخصية بينهم بما يمكنهم من تنمية قدراتهم وتطوير مستوى حياتهم بانسجام متناسق مع حاجاتهم ومجتمعاتهم".

تعريف: هارولد ولنكس وتشارلز ليبو:

الرعاية الاجتماعية "برامج الهيئات والمؤسسات الاجتماعية ذات التنظيم الرسمي، والتي تعمل على إيجاد أو تنمية وتطوير الظروف الاقتصادية والصحية والقدرات الخاصة لكافة المواطنين أو لجزء منهم"

تعريف كرامتون وكيسر:

الرعاية الاجتماعية "ذلك النسق الذي يتضمن المنهج المتعدد الجوانب، للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية، ويعكس القيم الاجتماعية ويستخدم الأنظمة المترابطة، من أجل المصلحة العامة".

تعريف: ليندمان:

الرعاية الاجتماعية "هي مجموعة من الخدمات والبرامج التي تقدمها الدولة نحو فئات معينة من الأفراد أو الجماعات ممن يحتاجون إلى ضروريات الحياة الأساسية أو يحتاجون إلى الحماية سواء كانوا أفراداً أو أسراً، وخاصة من يشكل سلوكهم تهديداً لرفاهية المجتمع".

تعريف: عبدالحليم عبدالعال:

الرعاية الاجتماعية هي "مؤسسات نوعية متخصصة تمارس بها عدة أنشطة فنية تتصل بهذا التخصص، وتقدم من خلالها خدمات نوعية، تقدم بأساليب مهنية، كما أنها تعمل في مجالات متعددة، لإشباع أكبر قدر من الاحتياجات لأكبر قدر من المواطنين".

تعريف: عبدالفتاح عثمان:

الرعاية الاجتماعية هي "هذا الكل من الجهود التي تساعد هؤلاء الذي عجزوا عن إشباع حاجاتهم الضرورية للنمو، والتفاعل الإيجابي مع مجتمعهم في نطاق النظم الاجتماعية القائمة، لتحقيق أقصى تكيف ممكن، مع البيئة الاجتماعية".

تعريف: مصطفى مطر:

الرعاية الاجتماعية هي "تلك الخدمات العامة، التي تقدمها الدولة بالإضافة إلى الخدمات الاجتماعية الأهلية، التي يوفرها أفراد المجتمع لأنفسهم، والخدمات الاجتماعية الأهلية التي تنشأ بدافع من المجتمع نفسه، أو بعض أفراده، بغرض خدمة أفراد المجتمع أو جماعاته أو المجتمع كله، وقد تنشأ هذه الخدمات بمساهمة ومساعدة الدولة، أو تنشأ نتيجة لمساهمة الأفراد وتعاونهم دون مساعدة مادية من الدولة".

من خلال التعريفات السابقة، يمكن القول: أن الرعاية الاجتماعية، تنظيم اجتماعي يهدف إلى مساعدة أفراد المجتمع ومد يد العون لهم عبر قنوات اجتماعية منظمة، تؤمن العدالة والتكافل الاجتماعي لأفراد المجتمع، كما توفر لهم العيش الكريم، وتلبي احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتعليمية وغيرها، بما يعينهم على

التكيف الاجتماعي مع بيئاتهم، وما يمكنهم من استثمار طاقاتهم، من أجل بناء أنفسهم ومجتمعاتهم.

ثالثا: الإسلام والرعاية الاجتماعية:

من أهم المبادئ التي قامت عليها الرعاية الاجتماعية في الإسلام ما يأتي:

1. التعاون والمشاركة:

فمن شأن التعاون السلمي، والتعارف بين الشعوب، أن يخدم المصلحة الإنسانية، ويعلي من شأنها ويزيد من معدلات تنميتها الاجتماعية، ويعزز من طاقات أبنائها.

2. الشورى:

الإسلام دين يسمح الديمقراطية في أفضل صورها، إذ يرى في مبدأ التشاور بين أبناء المجتمع، ضرورة ملحة من شأنها خدمة أبناء المجتمع.

3. العدالة الاجتماعية:

الإسلام حريص على توفير السبل الرامية لتحقيق العدل الاجتماعي، والمساواة بين افراد المجتمع، على أساس الأخوة الصادقة في الله، لقد حقق الإسلام العدالة الاجتماعية عن طريق التكافل الاجتماعي، والعمل على ترابط أبناء المجتمع. فالعدالة الاجتماعية في مفهوم الإسلام عدالة شاملة، ليست مادية فقط، بل تشمل تنظيم علاقة الفرد مع أسرته، ومع المجتمع.

شمولية الرعاية الاجتماعية في الإسلام:

للإسلام سبيل واضح لتحقيق الرعاية الاجتماعية الشاملة للأفراد والمجتمع من خلال تشريعات معينة تتمثل فيما يأتي:

1. النفقات: من دلائل الرعاية الاجتماعية في الإسلام النفقة على الغير مثلما ورد في قوله تعالى "وما أنفقتم من نفقة أو نذرتم من نذر فإن الله يعلمه وما للظالمين من أنصار"، وكذلك قول الرسول صلى الله عليه وسلم "دينار أنفقته في سبيل الله ودينار أنفقته في رقبة ودينا تصدقت به على مسكين ودينار أنفقته على أهلك أعظمها الذي أنفقته على أهلك" وتتمثل النفقة فيما يقدم من طعام وكسوة وسكن لمن تجب له من الأصناف الستة التي حددها الشرع التي تشمل نفقة الزوج على زوجته سواء كانت بعصمة زوجها أو في حالة طلاق، والنفقة على الحضانة وتدفع لمن تحتضن طفلاً لرب الأسرة، والنفقة على الصغار المستحقة على والدهم. وكذلك هناك النفقة على الوالدين العاجزين عن العمل لكبر في سنهما أو لفقرهما ونفقة الأيوين على ولدهما، ونفقة الخادم على سيده ونفقة البهائم على مالكها.

2. الزكاة: والقصد من تشريع الزكاة هو تزكية النفس وتعويدها على البذل على المحتاجين طالما فاض المال الذي بحوزة صاحبه، فترتقي بذلك مفاهيم عون الفرد لأخيه وتتمثل صورة الرعاية الاجتماعية التي ارتبطت بمبادئ التعاضد والتآزر بين أبناء المجتمع.

3. الصدقات والوقف والكفارات.

الإسلام ومنهجية الرعاية:

قامت منهجية الإسلام في الرعاية الاجتماعية على دعائم متينة لتضمن توفير رعاية متكاملة بالمجتمع، ولتخدم أفراده على أفضل الوجوه، كما تعمل منهجية الإسلام في الرعاية الاجتماعية من أجل تفادي الوقوع في المشكلات، والأزمات من باب الوقاية خير من العلاج.

والمتتبع للنهج الإسلامي في طرحه يجده قد اهتم كثيراً بالفرد، وضرورة تنميته على السلوكيات التي ارتبطت بالعادات الإيجابية، ويظهر ذلك في كافة العبادات المفروضة من صلاة وحج وصوم وزكاة.

وهكذا في كل صورة تتجلى حقيقة واضحة من أنه دين جاء لرفعة الإنسان، واهتم ببناء شخصيته الاجتماعية وأمره ببذل العون من أجل مساعدة أفراد مجتمعه، وبذل الطاقات من أجل بناء المجتمع، ويمكن القول أن الرعاية الاجتماعية، قد وجدت ضالتها في مبادئ الإسلام من حيث عناية الإنسان ورعايته لأسرته، وتربيتها وفق نهج سليم يبعدها عن المشكلات، وعن مظاهر العنف بداخلها، بما يمكن من تنشئة الأجيال الواعية بدورها والحريصة على رفعة مجتمعها.

رابعا: تطور الرعاية الاجتماعية في أوروبا وأمريكا:

الرعاية الاجتماعية في أوروبا:

شهدت أوروبا في العصور الوسطى مرحلة مظلمة سادت فيها الفوضى الاجتماعية واندثرت حقوق العامة، وعم الفساد خاصة بعد زوال عهد الإقطاع، فلاحت في الأفق حركات إصلاحية اجتماعية، وجمعيات خيرية لتعيد الأمور إلى نصابها، وتعمل على تنظيم المجتمع وفق أسس منهجية ينصف بها المظلوم وتعاد بها الحقوق.

أثرت أفكار الفيلسوف الأسباني (جان لويس) على الرعاية الاجتماعية في بلجيكا، وكانت تنادي بأهمية الأسرة وترابطها، فحث على رعاية الأسر الفقيرة ورعاية المرضى والمسنين، والعاطلين عن العمل، وكذلك الأطفال اليتامى.

وظهرت في هولندا أنشطة الرعاية الاجتماعية المختلفة في عام

1536م من خلال إنشاء صندوق لتمويل المساعدات عبر أعمال الإحسان، ونفس الاتجاه حدث بكل من الدنمرك والسويد.

أما في فرنسا تم إنشاء موائد الفقراء، وتم تأسيس مراكز للإحسان لمساعدة الأسر الفقيرة، وكذلك ظهرت شركات الإحسان التي فرضت ضريبة إلزامية لكل مواطن لمساعدة الفقراء، وفي ألمانيا انتشرت أفكار (مارتن لوثر) لمحاربة التسول بالإحسان المنظم عن طريق جمع الصدقات وتوزيعها على الفقراء.

إن أهم ما يميز الرعاية الاجتماعية بأوروبا في العصر الحديث ظهور بوادرها مع قيام الثورة الفرنسية التي تمثل نقطة تحول هامة وبارزة في تاريخ الديمقراطية الغربية من عهد الاستبداد والأرستقراطية إلى عهد تسود فيه الحياة الاجتماعية المشتركة بين المواطنين، فلقد جاءت بشعار (الحرية والمساواة والإخاء).

وكنتاج للثورة الفرنسية ومبادئها المطروحة ظهرت في ذلك الوقت بعض الحركات الاجتماعية التي جاءت تنادي بضرورة تلبية حقوق أفراد المجتمع المختلفة من مساواة وعدالة وتعليم وصحة وتوفير فرص العمل وتحسين أوضاع الأسر الفقيرة والمحتاجة.

الرعاية الاجتماعية في إنجلترا:

غالباً في أوروبا تهتم الكنائس والأديرة بدور الرعاية الاجتماعية، من خلال التعامل من منظور ديني يؤمن بواجب رعاية الفقراء والمحتاجين.

تطور الرعاية الاجتماعية في العصور القديمة في إنجلترا:

قانون الفقر:

ويطلق عليه القانون (الإليزابيثي) صدر عام 1601م بعد تفشي

ظاهرة الفقر، حيث فرض القانون ضرائب الأملاك من أجل دعم صندوق مساعدة الفقراء، وحدد القانون الفئات المحتاجة وصنفها إلى قادرين على العمل يتم تشغيلهم في بيوت العمل ولا ينالون شيئاً من الصدقات ويسجنون في حالة عدم العمل، وإلى أطفال معالين يودعون لدى من يرغب في إعالتهم دون أن يتقاضى أجراً عن ذلك، أما الأطفال من سن 8 سنوات فما فوق فيدربون على العمل ويقيمون مع والديهم ويمولون بالمواد الخام، بينما الفقراء والعاجزون والمرضى وذوو العاهات والأرامل يودعون في بيوت الصدقة، أو يساعدون بمنازلهم.

وهذا القانون يمثل نقطة هامة ومرحلة جديدة لتطور ونشأة الرعاية الاجتماعية بانجلترا، حيث أكد على مسئولية الأسرة المباشرة والهامة تجاه رعاية وحماية أفرادها، ومن أهم المبادئ التي أرساها توحيد مسئوليات المجتمع تجاه المحتاجين، وعدم إلقاء المسئولية على الكنائس والجمعيات الدينية والخيرية، وقد حدد القانون أن لا تكون المسئولية مطلقة بل محدودة، وليست فردية بل منظمة تنظيماً اجتماعياً خاضعاً لإشراف ومتابعة المجتمع.

إن تطبيق قانون الفقر واجه معارضة شديدة قام بها القس توماس تشالمرز حيث رأى أن هذا القانون لا يساعد الفقراء بل يقضي على معنوياتهم، إضافة إلى ردود أفعال مختلفة رأت أن هذا القانون لم يحد من مشكلة الفقر بل أدى إلى ظهور مشاكل اجتماعية أخرى، لذا عدل القانون في عام 1834م في عام 1905م.

حركة تنظيم الإحسان:

وتمخضت هذه الجمعية عن قانون الفقر، والتي تبنت ما نادى به

القس (توماس تشالمرز) عام 1780م من مبادئ في مجال رعاية المحتاجين، وقد لعبت الحركة دوراً هاماً في التمهيد لنشأة خدمة الفرد كطريقة للخدمة الاجتماعية.

حركة المحلات الاجتماعية:

أسسها قادة الإصلاح الاجتماعي بنهاية القرن التاسع عشر وعلى رأسهم (إدوارد دينسون) و (صمويل بارنت) وتهدف إلى محاربة الفقر والبؤس والحرمان عن طريق تنمية الروابط الوثيقة مع الفئات التي تعاني من هذه المشكلات، وفي سبيل تحقيق أهدافها استعانت الحركة بطلاب الجامعات بلندن للعمل بالأحياء الفقيرة.

برامج الرعاية الاجتماعية المعاصرة في أنجلترا:

في عام 1905م عدل قانون الفقر وفي عام 1946 صدر قانون التأمين القومي وهو برنامج تضمن التأمين للإفراد ضد الأخطار، جاء عام 1965م ليشهد تطوراً ملموساً للرعاية الاجتماعية في إنجلترا حيث وضعت أول خطة شاملة للرعاية الاجتماعية تهتم بالصحة والتعليم والتأمينات وغيرها.

اشتملت الرعاية الاجتماعية المعاصر في إنجلترا على عدد من البرامج:

1 – التأمينات الاجتماعية: يقوم عليه الضمان الاجتماعي ويشمل التأمين ضد المرض وإصابات العمل ومعاشات الشيخوخة.

2 – علاوات الأسر: ويهدف لمساعدة الأسر من خلال صرف علاوات للأسرة التي عدد أبنائها اثنين أو أكثر.

3 – المساعدات العامة: برنامج يحتوي على نمطين:

أ – المساعدات المادية لمن يعانون من العجز الاقتصادي ولا يشملهم برنامج التأمينات الاجتماعية.

ب – المساعدات التي توجه لمن يقيم داخل المؤسسات الاجتماعية ولا يستطيعون العناية بأنفسهم.

4 – الرعاية الصحية: برنامج يهدف لتقديم الرعاية الصحية المجانية لكل المواطنين.

الرعاية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية:

تأثر بالتراث الإنجليزي الذي حمله المهاجرين، وخاصة أن هؤلاء المهاجرين وفدت معهم مشكلاتهم كالبطالة والفقرة والأمراض، كما تأثر المجتمع الأمريكي بقانون الفقر، لذا فقد كان هذا القانون بمثابة عامل تشجيعي لنشوء جمعيات أخرى بمجال الإحسان للفقراء ومساعدتهم.

جمعية رعاية الفقراء:

تدعو إلى القضاء على الأسباب المؤدية للفقر بتقديم الإعانات والمساعدات للمحتاجين، وإرسال المتطوعين للمدن والقرى ليساعدوا الفقراء، ويأتي كل ذلك بدافع ذاتي نحو المساعدة.

جمعية تنظيم الإحسان:

ارتكزت على مفهوم مساعدة الأسر الفقيرة واهتمت بنشر الوعي الاجتماعي لدى أفراد المجتمع نحو الإسهام في مجالات محاربة الفقر.

جمعية نيويورك:

أسست أول مدرسة تختص بتدريب العاملين بها وبمؤسساتها للعمل بمجال الرعاية الاجتماعية، وقد أدى هذا الأمر إلى تأسيس أول مدرسة تختص بمنهجية الخدمة الاجتماعية.

حركة بيوت الإحسان:

انشئت أول محلة اجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1887م بمدينة نيويورك، وكانت النواة الأولى بالمجتمع الأمريكي لظهور دور السيدات العاملات بمجال الرعاية الاجتماعية، وعند تتبع تاريخ الرعاية الاجتماعية في أمريكا يلاحظ أن نظامها الذي كان يعمل على مساعدة الفقراء والأطفال وغيرهم من شرائح المجتمع وفئاته المحتاجة قد مر بسلسلة طويلة من التغييرات الهامة التي كان لها أثر في نمط وسير العلاقة بين العميل واختصاصي الرعاية الاجتماعية.

عقب الأزمة الاقتصادية التي تعرضت لها الولايات المتحدة الأمريكية عام 1930م صدر قانون الضمان الاجتماعي، وقد احتوى على ثلاثة برامج هي:

1. التأمين الاجتماعي ضد الشيخوخة والبطالة.
2. المساعدات العامة للمسنين والعاجزين عن العمل، والأطفال الذين لا عائل لهم.
3. الرعاية الصحية والاجتماعية للأمومة والطفولة والمعوقين من الأطفال والتأهيل المهني والصحة العامة.

خامسا: الرعاية الاجتماعية في بعض الدول العربية:

رسمت الدول العربية لنفسها سياسات خاصة بها فيما يخص برامج التنمية الاجتماعية والرعاية الاجتماعية بحيث تتماشى مع قيمها وعاداتها وتقاليدها وتراثها وثوابتها الاجتماعية النابعة من الدين الإسلامي، وكانت تهتم بالمشاركة الشعبية والأهلية والمجهودات التطوعية ودورها التكاملي مع الخطة القومية للدولة الخاصة بالتخطيط

الاجتماعي والتنمية بما يحفظ حقوق المواطنين في الرعاية الشاملة التي تفي بمتطلبات حياتهم التعليمية والاجتماعية والصحية والتربوية وغيرها.

أهداف الرعاية الاجتماعية بالدول العربية:

1. تشجيع الأفراد والجماعات للاهتمام بنوعية وجودة وتنوع الخدمات المقدمة لهم ليكونوا قادرين على العطاء والإسهام بالبرامج المختلفة للرعاية الاجتماعية من خلال تفعيل تلك النشاطات وانخراطهم ببرامجها.
2. توفير الخدمات الأساسية للمواطنين، ورفع لمستويات دخولهم اليومية.
3. الاهتمام بالأسرة والأطفال والأمومة والشباب، والمعوقين العجزة والمرضى والفقراء.
4. نشر التعليم والثقافة والوعي الديني.
5. الاهتمام بدور المرأة من حيث التعليم لتتمكن من المساهمة في التنمية.
6. تطوير الموارد البشرية بالخبرات من خلال الدورات والبرامج التدريبية.
7. تحقيق المساواة بين الأفراد والعدالة الاجتماعية وتوزيع الفرص.
8. الاهتمام بدور النشء باعتبارهم قوة داعمة لمستقبل البلاد.
9. بث روح التعاون والتكافل بين أبناء المجتمع.

الرعاية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية:

تتخلص أهم أهداف الرعاية الاجتماعية بالمملكة في العمل على الارتقاء بالمستويات المعيشية لأفراد المجتمع بجميع شرائحه، كما تولي الرعاية الاجتماعية اهتماماً كبيراً بضرورة انتشار التعليم والتوسع فيه

بدرجة تسفر عن توفير أكبر عدد من الفرص التعليمية التي تستفيد منها شرائح المجتمع من الجنسين لتخريج أجيال واعية بأدوارها الاجتماعية ومؤمنة بنهضة مجتمعاتها.

وتعمل أهداف الرعاية الاجتماعية على توفير أساسيات العيش ومتطلباته لكل مواطن، كذلك الرعاية الصحية المجانية ورعاية العجزة والمسنين والفئات التي لا تفي دخولهم بتلبية متطلبات عيشهم الأساسية من سكن وعلاج وتعليم وغيره، وتنمية القوى البشرية ورفع كفاءتها.

وتعمل خدمات الضمان الاجتماعي على أهمية تقديم المساعدات والمعاشات للعجزة والمحتاجين من الأفراد والأسر عن طريق مكاتب الضمان الاجتماعي، إضافة إلى الخدمات التي تقدمها مراكز التنمية والخدمة الاجتماعية، كأسلوب متكامل للتنمية بغرض تنمية المجتمعات المحلية اقتصادياً وثقافياً وصحياً واجتماعياً، ودعم المشاركة الأهلية.

ومن بين الخدمات التي تندرج ضمن خدمات الرعاية الاجتماعية خدمات الجمعيات الخيرية التي تعمل في مجال تقديم الخدمات وإنشاء المساكن للأسر المحتاجة ودعم برامج رعاية الطفولة والأمومة والمعوقين وكبار السن، في حين تهتم التأمينات الاجتماعية بتقديم معاشات للمشتركين في حالات التقاعد والعجز غير المهني والوفاة، كما تقدم التأمينات البدلات اليومية في حالة التنويم والإجازات المرضية والتعويضات النقدية في حالة العجز الكلي وذلك عن الإصابات والأمراض المهنية التي تحدث للعامل أثناء العمل أو بسببه.

أما خدمات رعاية الشباب فتعنى بتطوير ودعم الأنشطة الرياضية والثقافية والأدبية والفنية وتأهيل وإنشاء المستشفيات الرياضية.

سادسا: فلسفة الرعاية الاجتماعية:

إن من بين الأسس التي تقوم عليها فلسفة الرعاية الاجتماعية:

أن الإنسان يمثل جوهر اهتمام المجتمع فهو إذن أحوج ما يكون إلى أنشطة وخدمات الرعاية الاجتماعية، بما يتناسب مع احتياجاته الفردية وإمكاناته وقدراته التي يمتلكها، ويتعدى الأمر في كون أن تلك الخدمات تراها الرعاية الاجتماعية حقاً مشروعاً للإنسان، يضمنها له المجتمع، ولا بد من توفرها بالصورة التي تسهم في تحقيق وتلبية متطلباته الأساسية.

وترى فلسفة الرعاية الاجتماعية ضرورة مشاركة هذا الإنسان لمجتمعه، من خلال إبراز أدوار تتسم بالتفاعل التام، والنشاط وتبادل المصالح والمسئوليات فهو يتعين عليه أن ينخرط في صفوف المجتمع، وأن يعزز من انتمائه إليه وأن يشارك في الخطط والبرامج الداعمة لنهضته الاجتماعية وغيرها، كما أن عليه الإتيان بكافة مسئولياته الملقاة على عاتقه، والقيام بأدواره استشعاراً منه بروح المسئولية.

وبنفس القدر على المجتمع أن يوفر الرعاية الكريمة لأبنائه وأن يسعى لتوفير الحياة الكريمة لهم، وأن ينأى بهم عن المشكلات أو النقص في الموارد والاحتياجات أو غير ذلك من الأمور التي يمكن أن تخل بتوازن المجتمع وتقود أفراده إلى مستوى متدن من العيش.

وتحترم فلسفة الرعاية الاجتماعية ذاتية الإنسان، وحقه المشروع في تقرير مصيره، انطلاقا من مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة بين الناس بالمجتمع الواحد وعدم رؤية الأمور من مقياس تواجد فروق فردية بين أبناء المجتمع الواحد، كما تركز الفلسفة على ضرورة أن يتكيف

الإنسان مع بيئته بما يعزز من جهوده وادواره تجاهها وبما يقود الى تجانس بينه وبين مجتمع.

تؤكد فلسفة الرعاية على ضرورة التعاون وتبادل الخبرات، والخطط بين كل من التخصصات التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية ومن بينها الأطباء والأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيين النفسيين والمختصين التربويين، من أجل أن تتحد جهود العمل الجماعي لتأتي الخدمات بصورة متكاملة وشاملة يتمكن من خلالها افراد المجتمع من تلبية متطلباتهم، وحاجاتهم الأساسية التي يتطلعون إلى بلوغها ويصبحوا كذلك أكثر قدرة على حل مشكلات مجتمعهم.

ترى فلسفة الرعاية الاجتماعية في تماسك ابناء المجتمع وتعاونهم وتكافلهم فيما بينهم أساساً قوياً وهاماً ومنبعاً للعيش بصورة أكثر ديمقراطية وعدلاً ومساواة توفر تفاعلاً إيجابياً بين المجتمع وافراده، وتسهم في الانتماء بدرجة التواصل الاجتماعي، والتنمية الاجتماعية الشاملة، كما أن في هذا السلوك نبذ لكل تمييز بين الأفراد أو بين المجتمعات ومساواة في الحق المكفول للأفراد في الحصول على رعاية اجتماعية متكاملة تلبي المتطلبات وتحسن من المستوى المعيشي للأفراد وتعزز انتمائهم لمجتمعهم.

وتهتم كذلك بالإنسان من حيث انه يمتلك قدرات عالية ومؤهلات وخبرات متعددة يمكن الاستفادة منها فيما يعزز من تنمية المجتمع، وبالتالي فهي تمنحه الفرصة لبذل طاقاته، وتحريرها من خلال تأصيل نمط المشاركة الفعالة وعبر توفير مختلف الفرص، والمجالات التي يمكن أن يستثمر الفرد إمكاناته وخبراته بها فيزيد الإنتاج ويعزز المجالات

التنموية وتقل معدلات البطالة والسلوكيات غير القويمة داخل المجتمع بفضل انخراط أفراده في سبيل النهوض بتنميته الاجتماعية، وغيرها من صور التنمية.

تهتم الرعاية الاجتماعية بالمنهجية والعلمية في طرح برامجها وأنشطتها وخططها الأمر الذي يجعلها بدرجة عالية من الدقة التي تمكنها من دراسة المواقف المختلفة وتحديد الفئات التي تحتاج للرعاية ومتابعة البرامج التي تعدها والوقوف على آليات تنفيذها للتأكد من جودتها والاطمئنان إلى إمكانية تحقيق النتائج والأهداف المرجوة من وراء وضع تلك الخطط.

سابعا: وظائف الرعاية الاجتماعية:

1. اهتمامها بسيادة العلاقات الإيجابية والشاملة بين أفراد المجتمع، وانتقال القيم المرتبطة بتلك العلاقات من جيل إلى جيل.
2. تعمل الرعاية الاجتماعية من منطلق ضرورة سيادة مضامين التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع الواحد، وترسخ من مفاهيم التراحم والتعاون بين الأفراد.
3. من وظائفها أيضاً تحقيق الضبط الاجتماعي، من خلال الالتزام بالسلوكيات والقيم والتقاليد والاتجاهات المختلفة التي تسود المجتمع.
4. من وظائفها استخلاص القيم التي يتمسك بها العاملون ببرامج وأنشطة الرعاية والتي تقود إلى نجاح واستمرار فيما يخص العمل المهني المرتبط بالرعاية ومن شأن التمسك بتلك القيم أن يعزز من برامج الرعاية ويؤكد نجاحها وعلميتها فيما يحقق دعماً متكاملاً في المجتمع المعني.
5. وعلى الصعيد الاقتصادي فالرعاية الاجتماعية تهتم بأفراد المجتمع

بالدرجة التي يمكن أن توفر لهم المستويات المعيشية الجيدة، ومن بينها خدمات الضمان الاجتماعي والتأمين بمختلف أشكاله، ويأتي الاهتمام من قبل الرعاية الاجتماعية بهذه الجوانب على اعتبار أنها حق مشروع وواجب.

6. ومن وظائفها توفير خدمات تشمل الصحة النفسية والتأهيل المهني والخدمات الترويحية والعمل على شغل أوقات الفراغ.

مما سبق يتضح أن الرعاية الاجتماعية تعمل على تعزيز الوظائف الاجتماعية الإيجابية بالمجتمع والتي تفيد الأفراد والجماعات والمجتمع ككل، كما تعمل على الحيلولة دون وقع المشكلات والأزمات بالمجتمعات عن طريق توفير كافة الإمكانات ودعم مختلف المهارات والعمل على تنميتها وتعزيز القدرات والتزود بالحلول الاجتماعية الملائمة، هذا إلى جانب الاهتمام بإمداد أفراد المجتمع بالدعم اللازم الذي ينمي من مقدرتهم على التغلب على المشكلات التي تعترض طريقهم.

ثامنا: أهداف الرعاية الاجتماعية:

أ) علاجية:

وهي تختص بالخدمات التي تعمل على علاج مختلف المشكلات والأزمات التي يعاني منها أفراد المجتمع، والتعرف على الطرق المؤدية لها والعمل على تلافيها أو الحد من وقوعها بالصورة التي تخل بتوازن المجتمع.

ب) وقائية:

يشمل هذا الجانب توفير مختلف الخدمات التي يمكن أن تشكل إجراءات وقائية للحيلولة دون وقع المشكلات والأزمات التي يمكن أن تعيق أداء وانشطة الأفراد والجماعات من الناحية الاجتماعية، أو التقليل

من تلك المشكلات بقدر المستطاع.

ويمكن تنفيذ تلك الأنشطة عبر محاور عديدة يمكن تلخيصها فيما يأتي:

1. إعداد برامج تختص بالتأهيل الاجتماعي والمهني لفئات المجتمع التي تحتاج إلى المساعدة.
2. تأهيل أفراد المجتمع بالدرجة التي تمكنهم من تفعيل كل ما من شأنه ان يشبع حاجاتهم ويلبي تطلعاتهم الأساسية.
3. مساعدة المؤسسات التعليمية والاجتماعية لأفراد المجتمع لاكتساب الخبرات والمهارات اللازمة والحرفية التي تحول بينهم وبين وقوع المشكلات.
4. التعاون والتنسيق بين المؤسسات الاجتماعية التأهيلية من أجل إشباع حاجات الفئات المستحقة للرعاية ومن أجل تكامل الخدمات.
5. العمل على شغل أوقات أفراد المجتمع بما هو مفيد.
6. العمل على إكساب أفراد المجتمع اتجاهات إيجابية وتنمية الروح الإنتاجية لديهم.

ت) إنشائية:

تمثل تلك الخدمات والجهود التي تشكل دافعاً لأفراد المجتمع نحو المشاركة الفاعلة والتعاون المثمر والإسهام في توفير آراء عامة تتصف بالمسئولية والتقليل من الفاقد المادي والبشري في تقديم الرعاية الاجتماعية، كما تهدف تلك الجهود إلى إحداث التكيف مع المتغيرات التي يمكن أن تحدث بما فيها الاقتصادية والاجتماعية أو غيرها مع الاهتمام بالأبعاد الثقافية فيما يخص رفع درجة وعي ومستوى أفراد

المجتمع نحو تغيير إيجابي ملموس.

تاسعا: علاقة الرعاية الاجتماعية بالخدمة الاجتماعية:

من المعروف أن مهنة الخدمة الاجتماعية تعمل في إطار الرعاية الاجتماعية التي تحتوي مجموعة من المهن المختلفة، إلا أنهما تلتقيان في إطار جامع واحد وهو العمل على تلبية حاجات الناس الأساسية وإشباعها بالصورة المطلوبة، مما يعني وجود علاقة متبادلة في العديد من الجوانب التي يمكن إلقاء الضوء عليها من خلال النقاط التالية:

1. تعمل الخدمة الاجتماعية فيما يخص الاهتمام بالإنسان من خلال التعامل مع ما يلبي احتياجاته الأساسية ومتطلباته في الحياة بصورة شمولية وتامة، كما أنها تهتم باستثمار ما يمتلكه المجتمع من إمكانات وخبرات وموارد مادية كانت أو بشرية من أجل خدمة أفراده، ومن أجل الاستفادة القصوى من تلك الموارد بالدرجة التي يتم من خلالها إشباع الحاجات الأساسية لأفراد المجتمع دعماً لتنميته، وإثراء لحركته الاجتماعية وتلتقي الخدمة الاجتماعية في هذا الجانب مع موجهات الرعاية الاجتماعية التي تهتم بالإنسان، وتعتبر توفير الرعاية له وبمختلف الجوانب حق مكفول له لتحسين مستوى معيشته والارتقاء بها وتلبية متطلباتها الأساسية.
2. هناك علاقة تبادلية بين الخدمة الاجتماعية من خلال أخصائييها الاجتماعيين وبين الرعاية الاجتماعية التي تحتاج لجهود أولئك الأخصائيين من حيث تدخلهم المهني، وما يمتلكونه من خبرات ومعارف ومهارات مختلفة يستعان بها في توفير كافة الحقائق المتعلقة بالفئات المختلفة التي تحتاج لخدمات الرعاية الاجتماعية، ومن خلال تلك الجهود

تسعى الرعاية الاجتماعية لإيجاد تغيير اجتماعي يحقق مصلحة الأفراد والمجتمعات التي تعمل في إطارها.

3. الخدمة الاجتماعية تمارس أدوارها المختلفة وتدخلها مهنياً في العديد من قطاعات الرعاية الاجتماعية، كرعاية الشباب والتعليم والصحة والأسرة والطفولة وغيرها من المجالات، وتعمل الخدمة الاجتماعية كمهنة أساسية في بعض قطاعات الرعاية الاجتماعية وكمهنة مساعدة في قطاعات أخرى، من خلال تأديتها للعديد من الوظائف التي لا يمكن أن تستغني عنها المهنة الرئيسية في ذلك القطاع.

4. تعمل جهود الخدمة الاجتماعية فيما يعزز ويدعم جهود الرعاية الاجتماعية على اعتبار أنهما تهتمان بالإنسان وتلبية حاجاته الأساسية وعلى اعتبار انه يشكل جزءاً هاماً وأساسياً من الأمة أو المجتمع ككل، ومن هنا يمكن اعتبار الخدمة الاجتماعية بمثابة الضمير الاجتماعي والذي تعبر هي عن نبضه بما يخدم عملية تدعيم الرعاية الاجتماعية كنظام اجتماعي متكامل يتواجد في المجتمع المعاصر.

5. إن انتشار مهنة الخدمة الاجتماعية واتساع مجالاتها في مختلف دول العالم يمكن أن يكون عامل مساعد في إدخال بعض التجديدات بتلك الأنشطة والمجالات الممارسة بصورة تتماشى مع المتغيرات الدولية التي يمكن أن تؤثر على الرعاية الاجتماعية.

6. من خلال عمل الخدمة الاجتماعية بمجال الرعاية الاجتماعية، ومن خلال ما تمتلكه من حصيلة وافية من المعارف، والخبرات والبحوث والدراسات العلمية نتيجة تواصلها كمهنة تلتقي مع مختلف الشرائح والفئات أفراداً وجماعات ومجتمعات، من خلال ذلك فإنها تتعرف على

مختلف المشكلات والصعوبات التي تواجه تلك الفئات والبيئات التي يتواجدون فيها فتبصر بها الجهات الرسمية من حكومات أو هيئات ليتم العمل المشترك بما يخدم القضايا التي تحتاج إلى حلول.

7. إن الأسلوب والمنهاج العلمي الذي تستخدمه الخدمة الاجتماعية في تطبيق برامج الرعاية الاجتماعية نابع من اعتمادها على البناء النظري والمعارف الإنسانية المختلفة، كما أن هذا الأمر يجعل عملية تطبيق برامج الرعاية الاجتماعية أكثر فاعلية وتأثيراً وصولاً للأهداف المطلوبة وعلى الرغم من أن الرعاية الاجتماعية تحتاج إلى جهود كبيرة من قبل المؤسسات الأخرى والمتخصصين في شتى العلوم الأخرى إلا أن الخدمة الاجتماعية تعتبر الأقرب إلى الرعاية الاجتماعية في تطبيق برامجها، وربما يرجع هذا إلى تقارب الجهود بينهما والتقائهما في نقطة محورية مشتركة وهي الإنسان.

يتضح مما سبق أن الخدمة الاجتماعية ترتبط بسياسة الرعاية الاجتماعية، حيث يشترك كلاهما في السعي نحو ما يخدم مصالح الإنسان بالمجتمع، وتلبية متطلباته المختلفة والأساسية بما يمكن أن يساعد في إحداث التقدم والتطور الاجتماعي المنشود، كما أن ذلك الارتباط بينهما يمكن أن يسفر عن تحقيق رفاهية اجتماعية شاملة تطالب مختلف قطاعات وشرائح المجتمع، وتحوله إلى أداة قادرة على التعامل مع مشكلاته بروح عالية وتصميم على اجتياز كل ما من شأنه أن يبطئ بعملية التنمية الاجتماعية.

الخدمة الاجتماعية الفلسفة والأهداف

أولا: الخدمة الاجتماعية: النشأة والتطور:

تعتبر الخدمة الاجتماعية مهنة علمية إنسانية نشأت منذ أوائل القرن العشرين مهد لقيامها مجموعة من العوامل كما يأتي:

1. الثورة الصناعية، وما صاحبها من مشكلات وإفرازات اجتماعية واقتصادية وسكانية وغيرها لم تكن مألوفة من قبل بالمجتمعات.
2. الحروب المتتالية، وما صاحبها من تشريد للمواطنين، وعمليات قتل أسفرت عن وجود أعداد من الضحايا والعجزة والأرامل والأيتام.
3. النهايات التي وصل إليها عدد الإقطاع بأوروبا، وما صحب ذلك من فشل للتشريعات التي صدرت بحق القضاء على ظاهرة الفقر بما في ذلك قانون الفقرة الصادر عام 1601م بانجلترا.
4. الاكتشافات العلمية الحديثة، واستطاعت أن تكتشف الكثير عن الإنسان ودوافع سلوكه وعلاقته بالبيئة المحيطة وأهمية العامل الإنساني.
5. ظهور البحوث الاجتماعية التي قام بها جماعات المصلحين.
6. ظهور جمعيات الإحسان عام 1819م، والمحلات الاجتماعية 1884م وكذلك المدرس الزائر وسيدة الإحسان.

ركزت الخدمة الاجتماعية في فترة العشرينات من القرن العشرين على التعامل مع الحالات الفردية ففي عام 1917م عقد المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية حيث تم الاعتراف بطريقة خدمة الفرد، وقد كان لأفكار الكاتبة ماري ريتشموند في كتابها التشخيص الاجتماعي عام 1917م البداية الحقيقية لخدمة الفرد.

تعتبر المحلات الاجتماعية هي الأساس التي ظهرت من خلالها خدمة الجماعة حيث قامت مدرسة العلوم الاجتماعية التطبيقية بجامعة (ويستر وزيرف) في عام 1933م بدراسة العمل مع الجماعات وقد أطلقت عليه خدمة الجماعة والتي تم الاعتراف بها كطريقة ثانية للخدمة الاجتماعية عام 1936م في المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية.

أما طريقة خدمة المجتمع (تنظيم المجتمع) فقد جاءت بها الجمعية الأمريكية لدراسة تنظيم المجتمع، وقد تم الاعتراف بهذه الطريقة كطريقة ثالثة للخدمة الاجتماعية في المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية عام 1946م.

حدث تطور آخر ساعد مهنة الخدمة الاجتماعية على التقدم تمثل في ازدياد الاهتمام بتكوين الجمعيات المهنية للخدمة الاجتماعية، منها على سبيل المثال: المجلس المؤقت لأعضاء جمعيات الخدمة الاجتماعية، الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية والتي انشأت عام 1955م تلتها أكاديمية الأخصائيين الاجتماعيين في 1961م.

وقد أصبحت الخدمة الاجتماعية تتجه نحو الترخيص بمزاولة المهنة بمنح رخصة مزاولة لخريجي الخدمة الاجتماعية كما اتجهت حالياً لاستخدام مفاهيم جديدة صادق عليها اتحاد تعليم الخدمة الاجتماعية مثل مفهوم الممارسة العامة على ثلاث مستويات (الأصغر للأفراد) (الأوسط للجماعات) (الأكبر للمجتمع).

ثانيا: مفهوم الخدمة الاجتماعية:

بعض التعريفات العالمية للخدمة الاجتماعية:

تعريف هدسون 1925م:

الخدمة الاجتماعية: "خدمة تعمل على مساعدة الفرد أو الأسرة التي تعاني من مشكلات، بغية الوصول إلى وضع سوي ملائم، وتعمل كذلك على إزالة المعوقات التي تحول دون أن يستثمر الأفراد قدراتهم إلى أقصى حد ممكن".

تعريف: هيلين وتمر 1942م:

الخدمة الاجتماعية هي "طريقة علمية ونظام اجتماعي لخدمة الإنسان يساعد على حل مشكلاته، كما يساعد النظم الاجتماعية في المجتمع على اداء دورها، ويعمل على إيجاد نظم اجتماعية جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها في سبيل تحقيق الرفاهية لأفراده".

تعريف: ستروب 1948م:

الخدمة الاجتماعية "فن يستخدم مختلف الموارد لسد حاجة الفرد أو الجماعة أو المجتمع بطريقة علمية تعين الناس ليساعدوا أنفسهم".

تعريف: الجمعية القومية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين 1970م:

الخدمة الاجتماعية هي "أنشطة مهنية لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات لتنمية قدراتهم وإمكانياتهم لأداء وظائفهم الاجتماعية وتحسين الأوضاع الاجتماعية لتحقيق أهدافهم".

تعريف: سبيورن 1975م:

الخدمة الاجتماعية "طريقة لمساعدة الناس على الوقاية من

المشكلات الاجتماعية وعلاجها وتقوية أدائهم لوظائفهم الاجتماعية، كما أنها تمارس من خلال مؤسسات وفق أساليب علمية وبتقنيات فنية لتحقيق أهداف مجتمعية".

تعريف: ماري وارتز 1991م:

الخدمة الاجتماعية هي "ما يؤديه الأخصائيون الاجتماعيون من خدمات مباشرة وغير مباشرة للأفراد والأسر والجماعات لتحسين نوعية الحياة والحد من المشكلات أو مواجهتها، وفقاً للقيم الاجتماعية والمعارف المهنية".

تعريف: روزالي أمبروزينو 2001م:

الخدمة الاجتماعية هي "مهنة أساسية تنفذ أنشطة التغير المخطط التي تفرضها نظم الرعاية الاجتماعية، من خلال التدخل المهني مع الأفراد، والأسر والجماعات الصغيرة، وعلى مستوى المنظمات، والمجتمع المحلي، والمجتمع الوطني، لتعزيز أو استعادة الأداء الجماعي".

تعريف: محمد البطريق 1969م:

الخدمة الاجتماعية هي: "مهنة تهدف إلى خدمة الإنسان في جماعات مختلفة لتحقيق علاقات اجتماعية ناجحة حتى تصل بهم إلى المستويات التي تتناسب مع رغباتهم وقدراتهم بحدود إمكانيات المجتمع وظروفه".

تعريف: عبدالفتاح عثمان 1982م:

الخدمة الاجتماعية "خدمة فنية هدفها مساعدة الناس لتحقيق علاقات إيجابية بينهم ومستوى أفضل من الحياة في حدود قدراتهم ورغباتهم".

تعريف: السيد 1998م:

الخدمة الاجتماعية "مهنة متخصصة تعتمد على أسس علمية ومهارية تهدف إلى تنمية قدرات الأفراد والجماعات والتنظيمات واستثمارها لتدعيم حياة اجتماعية أفضل تتفق وأهداف التنمية الاجتماعية والمعتقدات الإيمانية الراسخة.

من خلال التعريفات السابقة يمكن أن نعرف الخدمة الاجتماعية كما يلي:

الخدمة الاجتماعية هي "مهنة تستند إلى معارف ومهارات ولها معاييرها الأخلاقية، يمارسها أخصائيين اجتماعيين متخصصين تقدم خدماتها وفق منهجية علمية لجميع فئات المجتمع ووحداته بغرض مساعدتهم وإحداث التغير الإيجابي وصولاً للرفاهية الاجتماعية".

ثالثا: فلسفة الخدمة الاجتماعية:

للخدمة الاجتماعية فلسفة تتألف من مجموعة من القيم والمعايير والمبادئ الأخلاقية التي ترتبط بها المهنة في أداء مهامها على أيدي الأخصائيين الاجتماعيين وتلك المعايير الأخلاقية تمثل حقيقة أساسية مشتركة يعمل على ضومها كل من العميل والأخصائي، فالعميل هو الشخص الذي يحاول أداء وظائفه الاجتماعية المختلفة إلا أنه يعجز عن تحقيقها بالدرجة التي تتحقق معها رغباته ومتطلباته في الحياة، فيأتي دور الأخصائي الاجتماعي كجهة معاونة له ومن هنا يجب أن تكون المعايير الأخلاقية إطاراً مرجعياً يتم بداخله تصميم عملية المساعدة المطلوبة أو التدخل المهني ومجالاً يتحرك فيه الأخصائي الاجتماعي وصولاً للهدف المطلوب.

وتضم المبادئ الأخلاقية التطبيقية عدداً من الالتزامات والتعهدات التي يلتزم بها ممارس المهنة ومن بينها ما يأتي:

1. احترام الأفراد والجماعات وتوفير كافة ما يحتاجونه من رعاية بالدرجة التي تتحسن معها أحوالهم وظروفهم الاجتماعية.
2. إعطاء الأولوية لمسؤوليات الأخصائي الاجتماعي المهنية ليفوق الاهتمام بها المسؤوليات الشخصية الأخرى.
3. عدم إتباع سياسة التفريق أو التمييز بين العملاء على اساس الجنس أو الدين أو الانتماء أو السن أو غير ذلك من الفروق والمساواة بينهم في الحقوق والرعاية والخدمات وغيرها.
4. وضع الأخصائي الاجتماعي نفسه تحت تصرف العملاء انطلاقا من توجيهات ومسئوليات المهنة، فالخدمة الاجتماعية تقوم على احترام كرامة العميل ومنحه حق تقرير المصير للتعبير عن نفسه ومشكلاته والمشاركة في حلولها، وكذلك تحترم المهنة قيمته كإنسان.

إن اهتمام الخدمة الاجتماعية بالإنسان تنطلق في الأساس من الوحدة الأساسية التي ينتمي إليها وهي الأسرة فهي تعاونه وتساعده كي ينمو فيها نمواً صحيحاً.

واهتمام الخدمة الاجتماعية بالإنسان كفرد فاعل ومساهم في التنمية الاجتماعية بالمجتمع لا يغفل دورها في الاهتمام بالعمل كفريق واحد سواء حدث ذلك داخل الأسرة أو المجتمع ككل.

أما من ناحية دور الأخصائي الاجتماعي، فترى الخدمة الاجتماعية ضرورة إقباله على المهنة ومساعدة الفرد من باب الدافعية التي تعد هي الخطوة الأولى والأساسية في بلوغ الأهداف المرجوة، وتظهر سمات

الدافعية ابتداءً من رغبة الأخصائي الاجتماعي في دراسة الخدمة الاجتماعية والتخصص بها، واستعداده وميوله نحو ممارستها في المجتمع وخدمة افراده من خلالها، واكتسابه المهارات والأساسية المرتبطة بها، والتدريب على ممارستها مهنياً للوصول إلى تعامل سليم مع الناس أفراداً أو جماعات أو مجتمعات.

رابعا: أهداف الخدمة الاجتماعية:

هناك ثلاثة محاور أساسية تنحصر فيها أهداف الخدمة الاجتماعية كما يأتي:

(1) اهداف علاجية: تعمل الخدمة الاجتماعية مع الأفراد والجماعات والمجتمعات بما يمكن أن يؤهلهم جميعاً ليصبحوا قادرين على تجاوز مشكلاتهم وأزماتهم الاجتماعية، وتتيح أهداف الخدمة الاجتماعية للأفراد والجماعات فرصاً تمكن من استثمار طاقاتهم ومقدراتهم وامكانياتهم، من خلال تأهيلهم جسمياً ونفسياً واجتماعياً ومهنياً، بالإضافة إلى توفير مختلف المساعدات العينية او المادية للأفراد والجماعات المحتاجة، بمعنى آخر أن الخدمة الاجتماعية تفتح الباب أمام تحرير الطاقات لأفراد وجماعات المجتمع بما يجعلهم يتخلصون من القصور الذي يمكن أن يلحق بحياتهم الاجتماعية وإزالة الأسباب التي تقف حائلاً دون تحقيق تطلعاتهم وطموحاتهم بالحياة.

(2) أهداف وقائية: تتدخل الخدمة الاجتماعية في هذا الجانب من أجل وقاية الأفراد والجماعات من الوقوع في المشكلات والأزمات الاجتماعية المختلفة، والمعوقات التي يمكن أن تعترض طريقهم، ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال نشر الوعي العام وبذل الجهود المرتبطة بتحسين المستوى

المعيشي للأفراد والجماعات، من جانب آخر تهدف في إطار الجانب الوقائي إلى التعرف على الظروف والمؤثرات التي أدت أو ساهمت في نشوء المشكلات الاجتماعية، عبر القيام بدراسات ومسوحات، ومن ثم الإسهام في وضع الخطط والحلول، كما يمكن أن يتم النهوض بالسياسات والتشريعات الملائمة والمساهمة في رفع مستوى البيئة الاجتماعية.

(3) أهداف تنموية: وتهدف في الأساس إلى دعم وتنمية القدرات الفردية والجماعية والعمل على تطوير وتحسين المجتمع، وتشارك في وضع السياسات والآراء والمقترحات الخاصة بالسياسات الاجتماعية للمجتمع، وتنادي بضرورة تلازم الجانبين الاقتصادي والاجتماعي لخطط التنمية، وإثراء العمل التطوعي، وتفعيل المشاركة الشعبية في الرعاية الاجتماعية، وتنمية المجتمع المحلي، وتحقيق التنمية المتوازنة والمتعادلة بين شقي المجتمع الحضري والريفي وتعزيز دور المرأة والاهتمام برعاية الأطفال والمسنين والمعوقين.

خامسا مقومات الخدمة الاجتماعية:

1. الاستناد إلى قاعدة علمية:

إن استناد الخدمة الاجتماعية إلى قاعدة علمية واسعة من المعارف والعلوم يتيح لممارسها الفهم بعمق، ويستطيع تحليل مختلف المواقف والمشكلات التي تواجه الفرد والجماعة والمجتمع سواء بالوقت الحاضر أو بالمستقبل، وعلى هذا الأساس تتم عملية التدخل المهني بصورتها الملائمة، ويتم ذلك عن طريق نتائج بحوث علمية وكذلك في المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال الخبرات الميدانية وتعتبر أضعف حلقات القاعدة العلمية.

2. التعامل مع مجموعة من الطرق والأساليب:

للخدمة الاجتماعية ثلاث طرق رئيسة تتمثل في خدمة الفرد والجماعة وتنظيم المجتمع، هذا إلى جانب وجود ثلاث طرق مساعدة هي طريقة البحث في الخدمة الاجتماعية، وطريقة الإدارة في الخدمة الاجتماعية، وطريقة التخطيط في الخدمة الاجتماعية، كما تستخدم الخدمة الاجتماعية أساليب فنية تستعين بها في ممارسة الطرق المختلفة ساعدت في الارتقاء بالمهنة ومستوى الأخصائي الاجتماعي مهنياً.

3. الأهداف التي تسعى الخدمة الاجتماعية لتحقيقها:

مساعدة الناس لزيادة كفاءاتهم ومقدراتهم على مواجهة وحل مشكلاتهم أو التكيف معها وزيادة وعيهم، ومساعدة الناس على الحصول على الموارد المتوفرة، وتعليمهم كيفية الاستفادة من تلك الموارد، ومن المؤسسات التي تقدم خدمات لمن يحتاجونها مثل مؤسسات الرعاية الصحية والطفولة والمؤسسات الاستشارية الأسرية وغيرها.

تسهيل التفاعل بين الفرد وغيره من خلال الأخصائيين الاجتماعيين في زيادة التواصل بين أفراد الأسرة وتنسيق الجهود ومساعدة الجماعات لدعم أفرادها بصورة قصوى.

التأثير في التفاعلات بين المؤسسات المجتمعية من خلال عمليات التنسيق لحل الصراعات بين المؤسسات، وتسهيل كافة الإجراءات التي تؤثر على العلاقات بين المؤسسات.

4. التقيد بأخلاقيات المهنة:

على الأخصائي عند ممارستها للمهنة الالتزام بأخلاقياتها وحمايتها ودعم قيمها والتعامل وفق سلوكيات مهنية ملائمة وعدم

ممارسة المهنة مع أشخاص غير مؤهلين، والوقوف في وجه كافة التصرفات غير الأخلاقية التي يمكن أن تصدر من أخصائي اجتماعي آخر.

كما عليه ان يعطي الأولوية لاهتمامات عملائه وأن يوفر لهم كافة ما يحتاجونه من خدمات، وأن يوفر لهم المعلومات الوافية عن طبيعة تلك الخدمات المقدمة لهم، وعليه أن يحمي حقوق وامتيازات العملاء، وأن يتعامل مع مشكلاتهم بنوع من السرية والخصوصية، وأن يتأكد من أن رسوم الخدمة المقدمة لهم عادلة ومعقولة، وعليه معاملتهم باحترام وعدالة وأن يراعي شخصيات وسمعة زملاء مهنته، وأن يحافظ على الأسرار التي يشترك فيها وزملاء مهنته، وأن يحافظ على آداب المهنة وعلى تعهداته مع المنظمة التي يعمل بها.

5. المهارات والقدرة على التطبيق:

يكون الأخصائي قادراً على ممارسة المهنة بقدر ما تلقاه من تدريب على اكتساب المهارات المرتبطة بالممارسة، واكتساب قيم واتجاهات المهنة.

6. الإعداد المهني لممارسي المهنة:

بالإعداد المهني، يتم صقل الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي، من خلال تعلم أساسيات المهنة، ومن خلال اكتساب الاتجاهات السليمة فيما يخص عملية التفاعل الوظيفي.

في ضوء مقومات الخدمة الاجتماعية كمهنة يمكن تحديد الأركان الأساسية للخدمة الاجتماعية كما يلي:

1. العميل: وتعني الجهة التي تعترضها مشكلة اجتماعية معينة أو هو

الشخص الذي يحتاج إلى المساعدة والعون في مواجهة ما يعانيه من مشكلات صعب عليه تداركها، ووضع الحلول لها، وقد تكون تلك الجهة فرداً أو جماعة أو مجتمعاً محلياً، ويطلق على العميل أحياناً مسمى حالة (Case) باعتباره حالة مرضية تختلف عن حالة الشخصية السوية، ما لم تزول عنها علتها، ومن حيث أنه يرتبط بمشكلته ارتباطاً وثيقاً ويتأثر بها، وتشير نظرية (فرويد) إن عجز الشخصية ينتج عنه عجز النفس عن المواءمة بين دوافعها الفطرية والغريزية التي يود الفرد إشباعها والمتواجدة بمنطقة اللا شعور، أو ما يسمى بالـ "هو" (Id) وبين الذات العليا (Super Ego) التي يمثلها الضمير، الذي يحكم على سلوكيات الفرد، وسلوك الآخرين من حيث القيمة الأخلاقية والقبول الاجتماعي من جهة، وبين النزعات الداخلية للفرد والضغوط الخارجية التي يتعرض لها من جهة أخرى.

2. الأخصائي الاجتماعي: هو الجهة التي تقوم بدراسة وتشخيص ومعالجة المشكلات الاجتماعية، وفق منهجية علمية محددة ومهارة والمام تام بأساسيات المهنة وخبرة بالمجال وتعامل لصيق مع أخلاقيات المهنة ورغبة واستعداد لمساعدة من يحتاجون للمساعدة وإبداء علاقة مهنية راسخة مع العميل، سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمع، وعلى الأخصائي الاجتماعي التعامل مع العميل من منطلق أخلاقيات المهنية من حيث إيمانه بحرية العميل في التعبير عن نفسه وحقه في القيام بدوره الاجتماعي بما لا يؤثر على ثقافة المجتمع ولا يخل بنظمه، وكانت (هورني) قد حددت مجموعة الصفات والخصائص التي يجب أن يتحلى بها الأخصائي الاجتماعي، وهو يتعامل مع حالاته ولخصتها في التسامح

والحرية والإخلاص في عمله الذي يمارسه وتوفر الدوافع الحقيقية لديه تجاه المواقف المطلوبة والخاصة بمساعدة الآخرين والتبصر بما يعانونه من مشكلات بهدف تخليصهم منها، إضافة إلى ضرورة إحساسه بكل ما يخص عميله، ولكي يصبح قادراً على المساعدة لا بد من امتلاكه لمجموعة من الصفات وهي: إعداد علمي ومعرفي، خصائص جسمية، خصائص نفسية، مهارات، قيم.

3. الخدمة أو البرنامج: تعني جملة الجهود المبذولة التي تأتي بها الخدمة الاجتماعية، وهي تقدم مساعداتها للعملاء أفراداً كانوا أو جماعات أو مجتمعات، فإن كان البرنامج فردياً فتتم أولاً دراسة الحالة وتشخيصها بما يمكن من تقييمها ومن ثم وضع الحلول العلاجية الملائمة لها أما إن كان البرنامج جماعياً فيتم تشكيل الجماعات بصورة ديمقراطية بما يفسح المجال لوضع الخطط والبرامج من خلال أسلوب الأداء الحر التلقائي، وفي حال كان البرنامج مجتمعياً فيعتمد حينها على تحديد احتياجات المجتمع وحصر الموارد والبحث عن الخطط التي تلبي تلك الاحتياجات لأفراد المجتمع وتعمل على إيجاد حلول لمشكلاتهم.

4. المؤسسة الاجتماعية: هي الجهة المنظمة التي تعمل على توفير الحلول والعلاج للحالات الاجتماعية بمختلف أنماطها وتهيئة الأجواء التي من شأنها أن تعيد للفرد تكيفه وتفاعله مع مجتمعه من جديد والمؤسسة الاجتماعية ما هي إلا رمز للتكافل الاجتماعي، وعنوان يرمز إلى مسئولية المجتمع تجاه خدمة أبنائه، وتنقسم المؤسسة الاجتماعية إلى نوعين: الأول: يتمثل في مجموعة المؤسسات التي تم إنشاؤها لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وتسمى المؤسسات الأولية والتي يعتمد تخصصها نهج

الخدمة الاجتماعية بكل ما تحويه من مبادئ وطرق وفلسفة، أما النوع الثاني: من المؤسسات الاجتماعية فيطلق عليه اسم المؤسسات الثانوية والتي تمثلها مجموعة المؤسسات ذات الأنشطة المختلفة التي لا تختص بالأساس بمجال الخدمة الاجتماعية، بل تعتبرها جزءاً من انشطتها المتعددة ومن أمثلتها المدارس والجامعات والسجون والمستشفيات والمصانع.

إن تعامل الأخصائي الاجتماعي مع المؤسسة الاجتماعية، يجب أن يكون منصباً في توفير كافة الاحتياجات التي تتطلبها حالات عملائه، مستخدماً كافة موارد وسياسات وخدمات وإمكانات المؤسسة الاجتماعية بالصورة الإيجابية كما أن عليه توظيف كل ذلك من أجل خدمة العميل وتلبية كافة متطلباته ومساعدته على التفاعل الإيجابي مع مجتمعه والتكيف مع بيئته والتخلص من مشكلاته النفسية والذاتية التي قصد المؤسسة الاجتماعية من أجلها.

سادسا: مبادئ الخدمة الاجتماعية:

1. المساعدة الذاتية:

وهي مساعدة الفرد لنفسه أو الجماعة لنفسها أو المجتمع لنفسه، من حيث تمكن الفرد من إشباع حاجاته الأساسية، ومقدرته على حل المشكلات التي تعترض طريقة واعتماده على مقدراته الذاتية، وكذلك الجماعة والمجتمع، ويمكن القول بأن المساعدة الذاتية سواء كانت صادرة من الفرد أو الجماعة أو المجتمع، يمكن أن تحقق نتائجها وأهدافها بصورة مرضية متى وجدت تلك الفئات الثلاث مقدرة على التعامل مع مشكلاتها بصورة أكثر عمقاً وشمولية ومتى ما أخذت تعمل على دراسة مختلف جوانب تلك المشكلات وتشخصيها وبذل مختلف

الجهود تجاه إشباع الحاجات الأساسية، هذا مع ضرورة استفادتها من خبراتها وإمكاناتها وعلاقاتها الإيجابية والتفاعلية فيما بينها.

2. التقبل: وهو قبول الأخصائي الاجتماعي للعميل على علاته، وليس وفق ما يجب أن يكون عليه، وعليه تقبله وفق خبراته وقدراته التي يمتلكها وأخلاقياته دون النظر إلى أخطائه التي يرتكبها، أو إلى جنسه أو ثقافته التي ينتمي إليها أو ديانته التي يعتنقها، ومثل هذا التقبل يمكن أن يولد الثقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل ويمكن من وجود علاقة مهنية بينهما تمثل العمود الفقري لعملية المساعدة.

3. حق تقرير المصير: يقوم هذا المبدأ على قاعدة جوهرية وهامة في بناء ذاتية الفرد، وهي منحه الحق ليقرر مصيره بنفسه ويختار نمط العيش الذي يريده بمحض إرادته، بما ينسجم مع معتقداته وقيمه، وعلى العكس من ذلك في حال فرض قيود معينة عليه تجبره على السير وفق نمط ونهج محدد فإن هذا من شأنه أن يؤدي إلى نتائج عكسية فيشعر الفرد بحقه المسلوب في التعبير عن ذاتيته وإرادته.

4. المشاركة: المشاركة تمثل مبدأ هاماً حيث يجسد ذلك مشاركة فاعلة من الأخصائي الاجتماعي لأفراد المجتمع بما يساعدهم في حل مشكلاتهم الاجتماعية وتحمل مسؤولياتهم بالدرجة التي تحقق لهم المصلحة العامة، وتمثل مشاركة أفراد المجتمع لبعضهم البعض، في عمليات الإصلاح الاجتماعي جوهراً هاماً وضرورة تحتمها سبل التنمية ونهضة المجتمعات.

5. السرية: يتطلب عمل الأخصائي الاجتماعي أن يكون موضع أسرار عملائه باعتباره الجهة التي يلجأ إليها العميل ليشرح لها مشكلاته ونواقصه راجياً العون والمساعدة فالأمانة تقتضي من الأخصائي

الاجتماعي أن يحفظ أسرار عميله وبياناته التي يتحصل عليها منه فيما يخص حالته.

6. العلاقة المهنية: وهي ما يربط من علاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل حيث يكون الغرض من ذلك الحصول على معلومات وافية والعمل على تشخيص الحالة تشخيصاً متكاملاً ومن ثم وضع الخطة العلاجية الملائمة وتنفيذها بمعنى آخر أن العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل إطار جامع يعمل على تنظيم الصلة بين الطرفين بما يمكن من التفاعل فيما بينهما.

بقي القول إن على الأخصائي الاجتماعي العمل على مزج تلك العلاقة المهنية الرسمية بالسمة الإنسانية على أرضية التعامل مع العميل بثقة تامة، واحترام لآرائه ومشاعره وتقبل سلوكياته والتشاور معه بمرونة تامة ومنحه فرصة التعبير عن نفسه وتقرير مصيره.

الخدمة الاجتماعية والمجتمع المعاصر

أولا: الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي:

التعريف بالتغير الاجتماعي: هو عملية التحول التلقائي أو المخطط الذي يطرأ على البنى التحتية والفوقية للمجتمع، بعد أن تتحول من نمط بسيط إلى نمط معقد يتماشى مع أهداف النظام الاجتماعي وطموحاته وتطلعاته، ويعرف أحياناً بالانقلاب الذي يصيب بنية المجتمع فينقله من مرحلة حضارية دنيا إلى مرحلة حضارية راقية ومتطورة.

هناك تعريف يصف التغير الاجتماعي بالعملية التي يصبح فيها الموضوع المحدد مختلفاً على أي وجه من وجوهه وتسمى هذه العملية تطوراً. كما أن أي تطور لاحق يسير على نفس النهج الذي سار عليه التغيير الذي سبقه ولهذا تبدو كل التغيرات المتطورة في حلقات متصلة لا

تنفصل عن بعضها البعض.

إن كلا المصطلحين "التغير والتطور" لهما دلالة واضحة بعملية "التقدم"، ومن جانبه أشار كولي إلى أن التغير الاجتماعي يحدث من خلال أربع مراحل تتمثل الأولى في الكفاءة وهي قدرة المنظمات الاجتماعية على تلبية الحاجات الاجتماعية للمواطنين والتعديل، والمرحلة الثانية التي تقل فيها كفاءة تلك المنظمات على تلبية حاجات مجتمعاتها، والمرحلة الثالثة الفوضى التي تفقد فيها تلك المنظمات أهميتها ليشبع كل فرد حاجاته بطريقته الخاصة، وأخيراً المرحلة الرابعة الاستقرار وهي عودة المنظمات الاجتماعية إلى مرحلة الكفاءة من جديد.

وهناك العديد من المسميات التي ارتبطت بالتغير الاجتماعي ومن بينها التغير الاجتماعي الحتمي الذي يعمل على تحويل المجتمع من حالة إلى أخرى أكثر رقياً مما سبقها، ومن هنا اعتقد (أوجست كونت) أن أي تغيير يقع في أي جزء من أجزاء المجتمع يجب أن ينعكس على بقية الأجزاء وقد قام (هربرت سبنسر) فيما بعد بمحاولات لتطوير نظرية كونت في مؤلفه (مبادئ علم الاجتماع) عندما اكتشف ان الحياة الاجتماعية تأخذ في التطور من نمطها البسيط إلى النمط المعقد ومن الحياة المتجانسة إلى الحياة المختلفة، علاوة على أن المجتمع يتميز بتكامل الكل واختلاف الأجزاء.

وهناك التغير الاجتماعي المخطط وهو تدخل الدولة في عمليات وتنظيم وبرمجة شؤون المجتمع، وأول من تناول موضوعه العالم (فرانك وورد) الذي أنكر أن تكون هناك تلقائية أو حتمية في حدوث التغير الاجتماعي للمجتمعات.

اما التغير الاجتماعي الدائري فيدور مفهومه ومسلماته الفرضية حول أن الظاهر الاجتماعية المختلفة وبغض النظر عن أنواعها وصورها وأشكالها تتكرر بين كل آونة وأخرى، اعتماداً على مجمل الظروف الموضوعية والذاتية التي تمر بها المجتمعات وأول من أتى بهذه النظرية هم الفلاسفة والمفكرون الإغريق الذين افترضوا أن المجتمع الإنساني يأخذ في التغير مع مرور الأزمان بيد أن ذلك التغيير لا يتجه دوماً إلى الأفضل كما رمزوا إلى ذلك بتغير المجتمع الإنساني من عصر ذهبي إلى فضي إلى برونزي إلى أن يصل إلى العصر الحديدي.

كما أن هناك التغير الاجتماعي الانتشاري الذي يرى أن الانتشار يلعب دوراً كبيراً في التعجيل بتغير المجتمعات، فهو يمثل في جوهره عملية انتقال المركبات الحضارية من مواطنها الأصلية إلى مجتمعات أخرى تتبناها بشكل من الأشكال، وتتأثر بها من الناحية الاجتماعية والحضارية والتقنية ولهذا يتم التعامل مع مفهوم الانتشار باعتباره أساساً جوهرياً من أسس التغير الحضاري بالمجتمعات كافة، علاوة على اهميته في عالم اليوم حيث توفر مختلف وسائل الاتصال السريع والتقنيات المتطورة لتزداد بذلك فرص تطور المجتمعات وحضارتها بازدياد فرص تواصل المجتمعات مع العالم الخارجي.

العلاقة بين التغير الاجتماعي والبناء الاجتماعي:

يعتبر مصطلح البناء الاجتماعي من المصطلحات التي تستعملها المدرسة الوظيفية البنيوية كمدرسة مهمة من مدارس علم الاجتماع والانثروبولوجيا البريطانية حيث يشار إليه بمجموعة الأحكام التي تحدد نمط العلاقات الاجتماعية حسبما أشار (راد كلف براون) في حين يرى

(فورتس) أن البناء الاجتماعي هو ذلك الترتيب المنظم المتناسق للأجزاء المختلفة التي يتكون منها كالمجتمع والمؤسسة والجماعة والمركز الاجتماعي، أما (ليتس) فيرى أن البناء الاجتماعي هو مجموعة الأفكار التي تهتم بتوزيع النفوذ والقوة بين الأفراد والجماعات.

هناك علاقة بين كل من البناء الاجتماعي والتغير الاجتماعي من حيث أن التغير الاجتماعي _ بحسب نظرة (هاري جونسون) له:

_ يشكل في الأساس تغيراً في البناء الاجتماعي خاصة تلك التغيرات التي تترك اثراً ملموساً على اداء النسق الاجتماعي لوظائفه مثلما يحدث من تغيرات في القيم الاجتماعية والأنظمة الاجتماعية وتوزيع الحقوق بين الأفراد والجماعات كما أن البناء الاجتماعي هو الشكل الذي تتخذه العلاقات بين الأنساق الاجتماعية داخل المجتمع.

لذا فإن اي تغير يحدث في العلاقات بين تلك الأنساق ينعكس بصورة تلقائية ومباشرة على البناء الاجتماعي كما أن أي تغير يصيب البناء الاجتماعي يؤثر على العلاقات ومن هنا يصبح هناك ارتباط بينهما.

دور الخدمة الاجتماعية في التغير الاجتماعي:

للخدمة الاجتماعية دور كبير في عمليات التغير الاجتماعي التي يتم التخطيط لها وهذا الجانب تدعمه الخدمة الاجتماعية بدورها من حيث تهيئة المناخ الملائم لإحداث التغير الاجتماعي المطلوب عبر منهج علمي سليم وأساليب مهنية يتبعها ممارسو الخدمة الاجتماعية من الأخصائيين الاجتماعيين الأكفاء والمؤهلين بالخبرات والمهارات اللازمة لسير العمل المهني، ويأتي تعامل الخدمة الاجتماعية مع تلك المناهج والأساليب من أجل توفير الحياة الراقية المستوى لكافة أفراد المجتمع، بلوغاً لتغير اجتماعي

إيجابي يحول المجتمع من حالة اللا رفاهية إلى حالة من التنمية الاجتماعية والازدهار الحضاري.

وعندما تسعى الخدمة الاجتماعية إلى إحداث التغير الاجتماعي في النظم الاجتماعية المتعددة، فإنها تعزز من قوة تلك النظم في مواجهة المشكلات الاجتماعية التي تعترض المجتمعات وتسهم في تنمية الموارد البشرية المتصلة بتلك النظم، يأتي ذلك من خلال تفعيل البرامج التي تهتم بإنماء الأفراد والجماعات والمجتمعات وتهيئتهم اجتماعياً ونفسياً وبما يعزز لديهم الثقة بأنفسهم وبمقدرتهم على إحداث تغيير في الاتجاهات والسلوك بالدرجة التي تقود إلى تعزيز نهضة وتنمية المجتمع وبما يعمل على غرس القيم الاجتماعية الإيجابية بنفوسهم، ومن ثم تحويل الاهتمامات صوب دفع عجلة التنمية الاجتماعية والإنتاج بالمجتمع بما يعود نفعاً على كافة أفراده.

ويمكن القول إن للخدمة الاجتماعية هدف جوهري وهو تغيير الأوضاع والنظم الاجتماعية الموجودة بالمجتمعات بل والخطط المرتبطة بها طالما كان في تغييرها فوائد تعود على المجتمع، وذلك بالشكل أو الأسلوب الذي يعد طريقاً ملائماً لمواجهة المشكلات الاجتماعية بالمجتمع والمصحوب بالأطر العلاجية المناسبة مع طبيعتها ومؤثراتها، ولا تقتصر المشكلات هنا على النواحي الاجتماعية فحسب بل الصحية والتعليمية والإسكانية والثقافية والاقتصادية وغيرها، مما تتصل بحياة أفراد المجتمعات وتؤثر وتتأثر بهم.

تغير الخدمة الاجتماعية وصولا للتغير الاجتماعي:

يعاب على الخدمة الاجتماعية عنايتها فقط بالعوامل الفردية والشخصية للمشكلات الإنسانية وإغفالها ولو جزئياً العوامل المجتمعية

لتلك المشكلات وحبس نفسها في إطار تقليدي وهو إغاثة المحتاجين مما يؤدي إلى إهمال فئات أخرى محتاجة للرعاية لم تستفد من برامج الخدمة الاجتماعية، وبالرغم من هذه الانتقادات إلا أن هذه الانتقادات لا مبرر لها بعد أن اتسعت مجالات الخدمة الاجتماعية فطالت ميادين الصحة والتعليم والإسكان والعمل وغيرها من المجالات وأخذت تلعب دوراً بارزاً في إثراء حياة الناس بالمجتمعات المختلفة، وحمايتهم من كل ما يهدد كيانهم الاجتماعي ويجرهم إلى المشكلات الاجتماعية.

ويمكن إيراد بعض التغيرات التي تم ربطها بإمكانية مواكبة الخدمة الاجتماعية للتحولات الجديدة التي تطرأ بالمجتمع وبتفعيل دورها فيه وهي:

1) التغير في الأغراض والوظائف: ويعني أن تتخلى الخدمة الاجتماعية عن أدوارها التقليدية وفي تحقيق التكيف بين الفرد وبيئته المحيطة به، أو في تنمية المقدرات الذاتية للأفراد وتفعيل التعاون بينهم في داخل المجتمع، كذلك تعديل سلوكيات الأفراد لتنتقل إلى أساليب أرفع، تتمثل في تحقيق الرفاهية والازدهار

للمجتمع ككل، وتلبية المتطلبات والاحتياجات الأساسية للمجتمعات عامة من غذاء وعلاج وتعليم وإسكان.

إلى جانب الإسهام بالمناهج والبرامج التي تسهم في علاج مشكلات المجتمع وإعادة بنائه من جديد بناء اجتماعياً يعزز من برامج وأهداف خدمة المجتمع، ويعمل على إبراز أدوار إصلاحية اجتماعية جديدة بالمجتمعات وذلك من حيث المساهمة في خطط وبرامج ومشاريع التنمية الاجتماعية والاقتصادية وفي خطط الإنتاج والنهوض بالمجتمعات

المحلية بالدرجة التي يمكن أن تخفف العبء على موارد الدولة المحدودة، وكذلك المشاركة في تنفيذ المشاريع الاستثمارية وفق الموارد البشرية والمادية المتاحة.

ويمكن ان تتجه الخدمة الاجتماعية عبر مناهجها وبرامجها إلى المشاركة في الحد من المشكلات التي تعترض سبيل التنمية الصناعية والاقتصادية والاجتماعية عبر التعامل مع موجهات وتغييرات وخطط جديدة ترتبط بالمعرفة العلمية اللصيقة باساليب التطوير والتحديث بالمجتمعات والتي تأخذ أشكالاً كثيرة من بينها العمل على تطوير المناطق الريفية للحد من الهجرة إلى المناطق الحضرية وتشغيل مشروعات الصناعة الصغيرة لتوفير فرص العمل ممن لا يجدوها بالمدن وغير ذلك من الإسهامات التي تفعل الدور التنموي والاقتصادي بالمجتمع.

2) التغير في مجالات ممارسة المهنة: وتعني تجاوز المجالات التقليدية إلى مجالات أخرى تطبيقية من خلال استجابتها للمتغيرات التي تحدث بالمجتمعات، فعلى سبيل المثال على الخدمة الاجتماعية أن تتجاوز دائرة اهتمامها بالمجالات التقليدية كالأسرة والطفل والمدرسة والعمل إلى مجالات أخرى أكثر مهنية مجالات تنظيم الأسرة، والهجرة، والمجتمعات المحلية المستحدثة، ففي مجال تنظيم الأسرة يتم التعامل مع بعض المظاهر التي تتبعها الأسرة في التخطيط لشؤون حياتها بما يرتقي بمستويات عيشها ويحقق الاستقرار والرفاهية لأفرادها، حيث يشمل تنظيم الأسرة تنظيم أوقات فراغ الأسرة، وعلاقات أفرادها ببعضهم البعض وتحديد ميزانيتها وتنظيم النسل الذي ارتبط بمصطلح تنظيم الأسرة علماً بأنه يدخل في العديد من الجوانب، أما مجال الهجرة فيمكن ملاحظتها على

وجه الخصوص في الدول النامية حيث الهجرة الداخلية من المناطق الريفية إلى المدن الحضرية والصناعية سعياً وراء فرص عمل وسكن أفضل، أو تكون الهجرة قد حدثت للفرد بصورة إجبارية بسبب الكوارث أو غيرها من المسببات التي تحتم على أهل المنطقة المعنية مغادرتها تجنباً للمخاطر، وأحياناً يجد المهاجر قسوة في حياة المدينة، بحيث لا يتمكن من التكيف مع أجوائها وبيئتها وزحامها ومجتمعها الذي يتميز باللا شخصية، وضعف التماسك الاجتماعي، ومن هنا يمكن أن يكون إسهام الخدمة الاجتماعية في جوانب تهتم بمتابعة الهجرات ودراستها وتشخيصها وتقصي أسبابها وتقديم الدعم المهني لها، والانتقال إلى أماكن المهاجرين لتقديم الخدمات لهم بدلاً من انتظار مبادرتهم لأنهم يجهلون طبيعة تلك المؤسسات، من جانبها تحتاج المجتمعات المحلية المستحدثة التي تنشأ بالدول النامية إلى العديد من الخدمات الفنية والمهنية والاجتماعية ومن بينها الخدمة الاجتماعية ومثال لذلك الخدمات المرتبطة بسياسات التوسع في المشاريع الزراعية والصناعية وإنشاء المدن الإسكانية والمرافق العامة الجديدة ويمكن أن تلعب الخدمة الاجتماعية دوراً يتمثل في المساهمة بخلق وأفكار جديدة وتوفير مهارات ومعارف جديدة ترتبط بالمجتمع وطرق تكوينه وكيفية الاستفادة من موارده البشرية والمادية.

مجمل القول إن الخدمة الاجتماعية قطعت شوطاً كبيراً في سبيل إحداث التغير الاجتماعي بالمجتمعات من خلال مجالاتها المتعددة التي يمكن القول أنها تجاوزت بها تقليديتها التي تعاب بها عند مقارنة ممارستها في الدول النامية بدول الغرب الكبيرة والخدمة الاجتماعية لا يوجد لها اليوم مجالات ثابتة بحيث يعاب عليها الوقوف عندها فقط، بل

أنها تعمل وتنشط في ميادين أخرى لم تكن تمارس فيها من قبل الأمر الذي زاد من أهمية الخدمة الاجتماعية خاصة كلما تطرق مجالاً لم يسبق التعرض له من قبل.

ثانيا: الخدمة الاجتماعية والتنمية الاجتماعية:

التعريف بالتنمية الاجتماعية:

هي عملية تغير حضاري في طبيعة المجتمعات التقليدية، ويرى آخرون أنها عملية تغيير حضاري تتناول آفاقاً واسعة من المشروعات التي تهدف إلى خدمة الإنسان، وتوفير الحاجات المتصلة بمجال عمله ونشاطه، والارتقاء بمستواه الثقافي والصحي والفكري، حيث تعمل التنمية الاجتماعية على استغلال الطاقات البشرية بغرض رفع المستوى المعيشي وخدمة أهداف التنمية المختلفة.

هناك تعريف آخر هي مجموعة من الجهود البشرية التي يتم بذلها من أجل تحقيق مراحل متقدمة من النمو وتحقيق الرفاهية للأفراد والجماعات داخل المجتمع، ومن واقع أنها تمثل في جوهرها عملاً إنسانياً بناءً يشمل مختلف القطاعات والمجالات ويطال كافة المستويات.

ومن خلال اهتمام برامج التنمية الاجتماعية بإنسان المجتمع فإنها تعمل على إشراكه فعلياً في برامجها والاستفادة من طاقاته وإمكاناته جنباً إلى جنب مع الموارد الداخلية بالمجتمع في مختلف الأنشطة.

تهتم التنمية الاجتماعية من خلال برامجها وأهدافها بعملية إحداث التغيير المخطط والهادف في حياة أفراد المجتمع، وعلى رأسه التغيير الإيديولوجي الذي يتصل بالدور الذي يجب على أفراد المجتمع أن يلعبوه تجاه ما يخدم نهضتهم الاجتماعية والاقتصادية على أساس من الحلول

الذاتية التي يتعاملون بها تجاه ما يعترضهم من مشكلات محلية، ومن حيث ضرورة المشاركة الفاعلة في عمليات النهوض بالإنتاج وزيادته معدلاته.

علاقة الخدمة الاجتماعية بالتنمية الاجتماعية:

هناك بعض المجالات أو الأهداف التي تلتقي فيها كل من الخدمة الاجتماعية مع التنمية الاجتماعية بما يخدم المصلحة العامة للمجتمع وفتح الباب أمام ازدهار تنموي يلبي كافة الاحتياجات الإنسانية الأساسية ومن بينها ما يأتي:

1. تهتم الخدمة الاجتماعية والتنمية الاجتماعية بالإنسان كفرد مساهم في تنمية المجتمع وكثروة بشرية تمتلك مقومات العطاء والبذل في خدمة المجتمع.
2. تهتم الخدمة الاجتماعية والتنمية الاجتماعية بضرورة التغير الاجتماعي بمختلف أشكاله وصوره بما في ذلك التغير الاجتماعي الحتمي أو الانتشاري أو الدائري أو المخطط، من أجل تحقيق وتلبية الاحتياجات الأساسية لأفراد المجتمع من تعليم وعلاج وإسكان وتثقيف وتوعية وتوظيف شامل لموارد المجتمع وطاقاته توظيفاً متكاملاً ومنهجياً ليطال كافة جوانب الحياة، ويعزز من قدرة المجتمع على مواجهة مشكلاته والوصول بها إلى حلول تأتي بنتائج مرضية، كما أن الخدمة الاجتماعية تعنى بتكيف الأفراد مع مجتمعاتهم لما في ذلك من نتائج تصب في صالح المجتمع.
3. تساهم الخدمة الاجتماعية في دعم مجالات التنمية الاجتماعية عندما تقوم بعمليات الإشراف والتنسيق مع منظمات المجتمع المختلفة

والهادفة إلى الارتقاء بالمجتمعات وافرادها من أجل أن تعمل في إطار نسيج واحد متكامل وموحد الأداء والأدوار والاختصاصات من أجل تنمية الموارد البشرية العاملة بالمجتمع ومن أجل مزيد من الجهود في المجال الأسري الذي يعد ركيزة أساسية لبناء المجتمع والإسهام في تنميته الاجتماعية والاقتصادية، وكذلك في مجال التعامل مع المجتمع المحلي في شكل علاقة مباشرة يتفاعل فيها الجهد الشعبي مع الرسمي، من أجل تعزيز النهضة التنموية بمختلف المجالات التعليمية منها والصحية والزراعية والصناعية والإسكانية وغيرها.

4. تهتم الخدمة الاجتماعية بضرورة استغلال طاقات وموارد أفراد المجتمع فيما يخدم زيادة الإنتاج، ويعمل على تفعيل الأنشطة المرتبطة به بما يحقق التحول الإيجابي الملموس والمطلوب في تنمية المجتمع ونموه ويعين أولئك الأفراد ليكونوا قادة مؤهلين لتسيير برامج ومشاريع التنمية الاجتماعية بمجتمعاتهم، ورؤساء قادرين على تفعيل العمل الجماعي وهذا الجانب من شأنه أن يحقق المشاركة الفعلية التي تعزز دور الفرد الذي يجب أن يلعبه بمجتمعه لإشباع حاجات ذلك المجتمع الأساسية وإحداث التغير الاجتماعي المستهدف، ومن هنا يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية تعمل من أجل إحداث النهضة التنموية الشاملة بالمجتمع، وبمعناها ومفهومها الواسع من حيث أنها نهضة تنموية اجتماعية تتكامل معها وتشتمل على أسباب التطور والنهوض الاقتصادي جنباً إلى جنب مع النهوض الاجتماعي بالمجتمع، وتستفيد الخدمة الاجتماعية في ذلك من معارفها العلمية المختلفة وارتباطها بالعلوم الإنسانية ومهاراتها المهنية وأسلوبها وأدواتها المتبعة في الممارسة ومفاهيمها العلمية الحديثة ومن خلال

الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين بالخبرات والتدريب.

ثالثا: الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا:

تعريف التكنولوجيا:

تم اشتقاق مصطلح تكنولوجيا من اللفظين تكنو ومعناها (فنون) ولوجي ومعناها (علم) أي (علم الفنون) ولذلك ترتبط التكنولوجيا المتوفرة في بلد ما بمجموعة التقنيات والمهارات والمعلومات والأساسيات الخاصة بصنع واستخدام والتعامل مع الآلات بما يحقق الفائدة للإنسان ويحقق له الأغراض المفيدة والنافعة لحياته، ومن هنا يمكن التعامل مع التكنولوجيا باعتبارها عاملاً أساسياً في التغير الاجتماعي بالمجتمع.

التكنولوجيا والتدريب في الخدمة الاجتماعية:

أ. السيكودراما: وهي عرض المادة عن طريق الأفلام المسجلة لأجل الإطلاع عليها، واستيعاب ما تحتويه من معلومات وحقائق وقضايا، ومن ثم تتم مناقشة المادة بحضور أصحاب الحالات أو المشكلات للوقوف على طبيعة تلك القضايا الاجتماعية ذات الصلة بطبيعة مشكلاتهم، والعمل على تكوين آراء وخطط وتصورات يمكن ان تسهم في حلول علمية مفيدة أو طرق علاجية مجدية ومن خلال عملية المشاهدة وما يعقبها من نقاش يمكن الحصول على كم مقدر من المعلومات والإيضاحات والمرئيات بخصوص المشكلات والقضايا الاجتماعية المتشعبة.

ب. الأسلوب القصصي: ويستفاد منها في علاج الحالات الفردية بعد أن يطلب من أصحاب الحالات كتابة أو تدوين مشكلاتهم التي يعانون منها بدقة تامة وتفصيل مسهب، الأمر الذي يكون خلفية جيدة وأرضية ينطلق منها في التعرف على طبيعة تلك الحالات ومنشأها والأساليب التي تدخلت فيها وأوجدتها والمؤثرات التي ساهمت أولا تزال تساهم في حدوثها.

ت. تقنيات الاتصال: يتم التعامل مع تقنيات الاتصال الحديثة والمتعددة

في التعرف على ما يمتلكه أعضاء الجماعات من مواهب ومهارات ومقدرات باعتبار أن الاتصال يمثل الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس، ومن بين تلك التقنيات الحديثة أجهزة الفيديو والكمبيوتر والهاتف والبريد الإلكتروني واللوحات الإرشادية والمؤتمر عبر الشبكة الفضائية حيث يتعلم الأفراد والجماعات المهارات اللازمة لهم والقدرات المهنية المختلفة التي تعمل على تعزيز شخصياتهم القيادية وتنمية مهاراتهم وخبراتهم كمتعلمين أو متدربين.

ويمكن الاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة في تكوين حصيلة متماسكة وثروة من التجارب الناجحة في مجتمعات أخرى أحدثت بها نجاحات في جانب إسهامها في بلوغ التنمية الشاملة أو في تنظيم المجتمع وتفعيل مشاركة أفراده وتعاونهم مع بعضهم البعض.

مجالات الخدمة الاجتماعية

أولا: الخدمة الاجتماعية الأسرية:

التعريف بالأسرة:

تعريف الأسرة لغة بمعجم لسان العرب لابن منظور "أسرة الرجل يعني عشيرته ورهطه الأدنون لأنه يتقوى بهم، والأسرة تشير إلى معنى عشيرة الرجل وأهل بيته".

تعريف جاري للأسرة "مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات معينة يعيشون معاً وتجمعهم علاقات جنسية ويترتب على وجودهم معاً مسئولية تربية الأبناء، كما يشكلون وحدة اقتصادية واحدة".

تعريف قاموس الخدمة الاجتماعية "جماعة أولية يرتبط أعضاؤها بصلات الدم والتبني أو الزواج الذي يتضمن محل إقامة مشترك وحقوق والتزامات متبادلة وتولي مسئولية التنشئة الاجتماعية للأطفال".

الخدمة الاجتماعية وإسهامها أسريا:

تتمثل فيما يدعم ويعزز قيام الأسرة بأداء وظائفها الاجتماعية الأساسية بالمجتمع من تلبية لمتطلبات أفرادها، كما أن الخدمة الاجتماعية تعمل من أجل تفادي وقوع الأسرة في المشكلات التي تهدد كيانها من عنف أسري أو تفكك أخلاقي أو اختلال تنشئة أبنائها أو غيرها من الصور التي تؤخر نمو الأسرة وتبطئ من سير أداء أدوارها الاجتماعية والتربوية.

وتتمثل جهود الخدمة الاجتماعية في هذا الإطار على إنشاء مراكز متخصصة تعنى بشؤون ومشكلات الأسر وتتواجد بداخل المراكز السكنية بغرض التواجد عن قرب من أفراد هذه الأسر والتعرف على جميع مشاكلهم.

ويتعدى الأمر التعامل مع المختصين بمجال الأسرة وشؤونها من قانونيين أو إداريين أو تربويين أو اجتماعيين بقصد تبادل الأفكار معهم، وطرح القضايا التي تحتاج إلى حل وعلاج.

دور الأخصائي الاجتماعي بالمجال الأسري:

1 – التعرف على سلوكيات أفراد الأسرة ورغباتهم وحاجاتهم الأساسية وطموحاتهم في الحياة.

2 – توفير الفرص المتعددة لأفراد الأسرة بما يعزز من ثقتهم في استغلال تلك الفرص، كفتح الباب أمام مشاركتهم الاجتماعية، وطرح أفكارهم والتعبير عن مشاعرهم، والكشف عن مواهبهم والتعاون فيما بينهم، وغرس القيم الأخلاقية.

3 – تأهيل أفراد الأسرة بالدرجة التي تمكنهم من ترتيب أوضاع بيتهم من

جديد عبر تغير اجتماعي أسري وبناء لعلاقات، وفق مفهوم جديد تتحد فيه الإرادة والعزيمة، وتتزايد فيها أهمية التفاعل فيما بين أفراد الأسرة، من خلال الفريق الأسري الواحد.

4 – تنفيذ برامج معينة تخدم صغار السن، من حيث تربيتهم وإعدادهم وتعويضهم عما يفقدونه من أبوة أو أمومة بسبب طلاق والديهم أو اختلافهما.

5 – العمل على وضع الأهداف والخطط والبرامج التي تعزز مما يعرف بالتوازن الأسري الذي يهدف إلى تقييم المواقف الأسرية الراهنة.

6 – إتباع نهج وأسلوب خدمة الفرد بالأسرة المتمثل في الدراسة والتشخيص ثم العلاج.

7 – تفعيل الدور المؤثر من قبل الأخصائي الاجتماعي تجاه برامج وخطط تنظيم الأسرة، بما يبعث على التفاعل ويستثمر الإمكانات والطاقات المرجوة لصالح خدمة قضية الأسرة وذلك من خلال توحيد جهوده مع القيادات المحلية التي تمثل بواعث مؤثرة، وموارد بشرية متكاملة في عمليات التوجيه والإرشاد والتربية الأسرية.

8 – إبراز دور ملموس ومدروس من قبل الأخصائي الاجتماعي فيما يعزز من مفهوم التكامل الأسري بين أفراد الأسرة في كافة أدوارهم ومسئولياتهم وواجباتهم تجاه بعضهم البعض، ويقوم ذلك إلى تحقيق الوفاق والاستقرار والوحدة والترابط للأسرة بالشكل الذي يعينها على تلبية متطلبات أفرادها الأساسية وتأدية وظائفها الهامة والحيوية.

ومن هنا يأتي اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالتكامل الأسري من حيث التعامل مع مقوماته المختلفة والتي تشمل المقوم البنائي الذي يستفيد منه

الأخصائي الاجتماعي في الحفاظ على كيان الأسرة وبناء أطرافها الزوج والزوجة والأبناء.

أما المقوم العاطفي فيعني قيام الحياة الأسرية في جو عاطفي مستقر، وهناك المقوم الديني الذي يرسخ مفهوم التربية الأسرية السليمة، وهناك المقوم الاقتصادي، والخاص بتوفير متطلبات العيش الأساسية للأسرة، ويختص المقوم الصحي بالعناية بسلامة الأبوين الصحية وصولاً إلى نسل معافى.

ومن خلال اهتمام الأخصائي بكل تلك المقومات في سعيه لإحداث التكامل الأسري تتضح كثير من المضامين التي تعمق من مفهوم مهنية الخدمة الاجتماعية تجاه قضايا الأسرة في المجتمع، من أجل تحقيق علاقات أسرية سليمة.

ثانيا: الخدمة الاجتماعية المدرسية: وظيفة المدرسة وأهميتها:

تعتبر المدرسة مؤسسة اجتماعية هامة تعمل وفق مفهوم تكاملي مع الأسرة من حيث تشابه الأهداف والمهام التربوية الخاصة بالنشء، كما تعتبر البيئة الثانية إذا ما تمت مقارنتها بالمنزل، إلا أنها تمثل أداة ناجحة في تربية الناشئين، باعتبارها منظمة متخصصة تعمل في جانب توجيه أولئك النشء وتوفير السبل التربوية الملائمة لهم ولحياتهم.

وعن طريق المدرسة يستطيع الفرد أن يكتسب العديد من المهارات الاجتماعية والخبرات اللازمة له في حياته، بما يمكن من تحقيق وظائفه الاجتماعية والتعامل مع المشكلات التي تعترضه على خلفية علمية ومعرفية واسعة واستفادة قصوى من مهاراته ومؤهلاته وإمكانياته،

والتعامل مع بيئته واقرانه واسرته من منطلق تفاعل وتكيف إيجابي مع قيم وتقاليد تلك البيئات المختلفة.

مفهوم الخدمة الاجتماعية المدرسية:

تعرف الخدمة الاجتماعية المدرسية بانها مجهودات تتصف بالمهنية بحيث تسهم مع غيرها من المهن عن طريق التعامل مع مختصين قادرين على التعرف على الوقت الذي يمكنهم من تحويل تلك المجهودات إلى رعاية متكاملة تهتم بالنمو الاجتماعي للأفراد والجماعات والمجتمعات ككل، من خلال مجموعة من الأسس والمبادئ وعبر فلسفة محددة تعمل من أجل تهيئة الظروف الملائمة لتحقيق النمو والرفاهية وفق ميول وقدرات الأفراد والجماعات، وبما يتفق ويتماشى مع ظروف واحتياجات المجتمع الذي تتواجد فيه تلك الفئات.

من جانب آخر تم تعريف الخدمة الاجتماعية المدرسية بعملية تطبيق مبادئ وطرق الخدمة الاجتماعية بغرض تحقيق اهداف المؤسسة التعليمية المتمثلة في توفير الفرص التعليمية للطلاب وإعداد انفسهم للحياة التي يعيشونها في وقتهم الحاضر، وتلك التي سيواجهونها في حياتهم المستقبلية.

وتعريف آخر يشير على الخدمة الاجتماعية المدرسية بوصفها مجهودات وبرامج وخدمات يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بتهيئتها لطلبة المدارس من أجل تحقيق أهداف تربوية محددة، وتنمية شخصياتهم إلى أقصى درجة ممكنة وتمكينهم من الاستفادة من الفرص والخبرات المدرسية المختلفة بالقدر الذي تسمح به مقدراتهم واستعداداتهم.

دور الخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي:

تقديم العون والدعم للطلاب بما يعينهم على إشباع حاجاتهم الأساسية ليس فيما يختص بالمجال التعليمي والأكاديمي من حيث معاونة الطلاب على تحصيل دروسهم وتهيئة ما يعينهم على بلوغ النتائج المتميزة، بل من حيث ادوارهم التي يمكن لعبها تجاه حل ما يعترضهم من صعوبات ومشكلات في محيط بيئتهم التي يتواجدون بها، ومن حيث إيجاد نوع من الترابط والتواصل فيما بينهم لتعزيز مفهوم التفاعل والتعاون والمشاركة فيما بينهم وبين معلميهم.

وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يتعاون مع إدارة المدرسة فيما يعمل على تحقيق المصلحة التربوية والاجتماعية والتعليمية للطلاب، والمشاركة في حل ما يعترض المدرسة أو إدارتها من صعوبات، بما يمكن أن يوفر مناخاً لانفتاح المدرسة معظلة في إدارتها في التعاون والتواصل مع منظمات المجتمع من جهة ومع أولياء أمور الطلاب من جهة أخرى.

وللخدمة الاجتماعية دور ملموس في دعم وظيفة وأهداف المدرسة من حيث جهود الأخصائي الاجتماعي في تحويل المدرسة إلى مركز جامع تتفاعل فيه أنشطة الطلاب، ويوفر الدعم للطلاب الذين يشعرون بنقص في مواردهم، وفي الظروف الملائمة على تدريب المعلمين، وتعليمهم مبادئ الخدمة الاجتماعية، من خلال تنظيم الدورات التدريبية وإصدار الكتيبات التي تتناول دور ورسالة الخدمة الاجتماعية في النهوض بالمجتمع، ومن خلال عقد المحاضرات الإرشادية والتنويرية.

من جانب آخر تسعى الخدمة الاجتماعية المدرسية لفهم الواقع التعليمي ووظيفته الاجتماعية المكملة للوظيفة التربوية وإزالة ما يرتبط بذلك الفهم من معوقات وفتح المجال للطلاب لتفاعل اجتماعي يعزز من

طاقات الطالب ويحترم إنسانيته ويدعمه بالمهارات القيادية باعتباره سينشكل قوة فاعلة بالمجتمع، وينمي لديه الشعور بالمسئولية والمشاركة لغيره، من خلال الجماعات المدرسية التي تلعب دوراً هاماً في صقل شخصية الفرد ومبادراته في سبيل إبراز خطط متميزة، وأفكار تسهم في الارتقاء بأهداف ورسالة المدرسة وتكشف عن المواهب الإبداعية، وعن رغبته في ممارسة الأنشطة التي يراها ملائمة ومفيدة بما يخص الجانب التعليمي والاجتماعي على حد سواء.

ثالثا: الخدمة الاجتماعية ورعاية الشباب:

مفهوم رعاية الشباب:

تم تعريف مفهوم رعاية الشباب بأنه مجموعة من الخدمات التي يتم تقديمها للشباب من قبل المؤسسات والهيئات المختلفة والعاملة في ذات القطاع وذلك بمدهم وتزويدهم بالخبرة الجماعية التي تتيح لهم فرصاً أوسع للنمو والتطور.

وتعريف آخر يوضح طبيعة الخدمات التي تقدم بمجال رعاية الشباب من حيث انها خدمات مهنية ومجهودات منظمة وذات سمات وقائية، وإنشائية، وانسانية وعلاجية يتم توفيرها وتسخيرها للشباب بغرض إعانتهم كافراد أو جماعات لبلوغ الحياة المثالية المستقرة، والتي تسودها وتحكمها علاقات متميزة ومستويات اجتماعية تتلاءم وإمكاناتهم وميولهم ورغباتهم، وطموحات مجتمعهم الذي يتواجدون به.

من خلال ما سبق يمكن القول إن مفهوم رعاية الشباب يتمثل في مجموعة الخدمات التي يقدمها المهنيون، والمختصون بالمجال والتي تبنى على المعرفة والعلم بحيث يستفيد منها الشباب في تنمية مقدراتهم وخبراتهم

وبناء علاقات متماسكة وهادفة مع أفراد المجتمع، والانخراط في برامج العمل الجماعي عبر أداء متكامل يعينهم على مواجهة وحل مشكلاتهم من خلال طرح الحلول البناءة والعمل على الوقاية من حدوث تلك المشكلات مستقبلاً الأمر الذي يساهم في تكيفهم مع بيئاتهم الاجتماعية وإحداث تغير اجتماعي يعزز من مفهوم البناء الاجتماعي.

مفهوم رعاية الشباب في الخدمة الاجتماعية:

وتعني مجال الممارسة العامة للأخصائيين الاجتماعيين على ضوء البناء المعرفي، والقيم والمهارات التي ترتبط بالاستخدام الأمثل لأساليب ومداخل الخدمة الاجتماعية لتخطيط وتنفيذ التدخل المهني مع الشباب ولأنساق الاجتماعية المرتبطة بهم بغرض تحقيق تكيف الشباب مع بيئاتهم المختلفة وتوجيه التغير الذي يمكّن الشباب من حل ما يعترضهم من مشكلات وينمي مقدراتهم ومهاراتهم المختلفة.

ومفهوم رعاية الشباب في الخدمة الاجتماعية، هو عملية الممارسة المهنية التي يقوم بها أخصائيون اجتماعيون مزودون بالخبرة والمعرفة العلمية، لأجل العمل مع الشباب فيما يحقق لهم أهدافاً وقائية وعلاجية وتنموية، عن طريق ما يتلقونه من برامج وخدمات متكاملة، تطبق فيها معارف وقيم ومهارات مهنة الخدمة الاجتماعية ويتم التركيز فيها على مبدأ عمل الفريق الواحد وعلى ضوء إيديولوجية المجتمع، ووفق السياسة العامة لرعاية الشباب وتنميتهم.

دور الخدمة الاجتماعية في رعاية الشباب:

إن الخدمة الاجتماعية تعمل على رعاية الشباب من خلال ثلاث محاور هامة تتمثل في توفير الخدمات العلاجية والوقائية والإنمائية، ففي

جانب الخدمات العلاجية يعاون الشباب على حل مشكلاتهم الفردية من خلال تزويدهم بكل ما يعزز وينمي ويقوي من شخصياتهم ومن ثقتهم بانفسهم تجاه حل تلك المشكلات، ويستعين الأخصائي الاجتماعي هنا بعمليات خدمة الفرد في التعامل مع مشكلات الشباب، والمتمثلة في الدراسة والتشخيص ثم العلاج.

أما الخدمات الوقائية فتتمثل في الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي من حيث تلافي الوقوع في المشكلات عن طريق الإسراع بتقديم خدماته الوقائية للشباب، خاصة بعد أن يستشعر من واقع خبرته وتجاربه، وما يعانيه بعض الشباب من ضغوط وظروف بيئية غير مهيأة وعدم تكيف مع المجتمع، فيبادر حينها بالتعاون مع الجميع في ذلك، والتبصر بحجم نتائج المشكلة إن وقعت فيبادر الشباب بدورهم في تفعيل الجهود تجاه الحيلولة دون ظهور تلك المشكلات.

من جانب آخر تتمثل الخدمات الإنمائية في جهود الأخصائي الاجتماعي فيما يعزز من عمليات بناء وإنما الشباب بعد تزويده بالمهارات اللازمة، كالمقدرة على التأثير والإقناع، وتهيئة الشباب على تقبل واقعهم أولاً، ومن ثم العمل على تغييره بالصورة الشمولية، وكسب ثقتهم به، بما يمهد الطريق لإنماء قيم واتجاهات وخبرات الشباب وتدعيم علاقاتهم ببعضهم البعض من جانب، وعلاقاتهم بمجتمعهم من الجانب الآخر، وتعديل سلوكياتهم، واتجاهاتهم واكتساب معارف جديدة وتقنيات عصرية متكاملة ترسخ من مفهوم تفاعلهم مع مجتمعهم، من أجل إثراء نهضته.

وتشترك جهود الخدمة الاجتماعية مع جهود مؤسسات رعاية

الشباب في تزويد الشباب بالقيم الصالحة بما يتماشى مع قيم ومعتقدات المجتمع وثقافته، بحيث تعين الشباب على المشاركة في خطط وبرامج وأنشطة تلك المؤسسات من خلال استثمارهم لطاقاتهم وخبراتهم وتكوين مكتسبات ومهارات عقلية واتجاهات جديدة، كتحمل المسئولية الاجتماعية، ولعب الأدوار الهامة بالمجتمع، وتنمية الشعور بروح الفريق الواحد والتعاون من أجل الهدف المشترك، حيث إثبات شخصياتهم وتنميتها والاستفادة من الرعاية المتكاملة التي يتلقونها، نفسية كانت او جسمية أو اجتماعية.

تفيد المهارات العقلية التي تسعى أنشطة الخدمة الاجتماعية أن تغرسها في الشباب، في تعاملهم مع المشكلات التي تواجههم بقدر كبير من الموضوعية والتفكير الإيجابي والربط بين الأولويات والواجبات الهامة في تنمية المجتمع، وتعزيز مضامين الولاء والتفاني في خدمته والاستفادة من الموارد المتاحة والطاقات المعطلة واستغلال أوقات الفراغ في العمل النافع.

ويمكن للأخصائي الاجتماعي أن يقدم ويضيف الكثير من الإسهامات فيما يخص إعانة الشباب نحو تحقيق أهدفه:

1 – إعداد الدراسات والبحوث الخاصة برعاية الشباب، وإضافة ما يمكن من مقترحات، أو برامج أو خطط تساعد في الارتقاء بتلك الرعاية.

2 – دعم الأنشطة الشبابية والارتقاء بها من خلال تنظيم المعسكرات والرحلات وتفعيل مشاركات الشباب بمختلف أنواعها.

3 – الإسهام في إعداد الخطط والبرامج التي تهتم بالشباب، وتهدف إلى إنمائهم من الناحية الاجتماعية والجسمية والعقلية والنفسية وتأهيلهم ليصبحوا قادة بالمجتمع، ويلعبوا أدواراً حيوية من ضمن برامج نهضة

المجتمع وتنميته.

4 – طرح مشكلات الشباب وما ينتاب حياتهم من نقص ومعوقات أمام الجهات والمؤسسات الأخرى الداعمة لنهضة الشباب وتنميته بالطرق والوسائل والخطط الناجحة.

5 – تبصير الشباب بقضايا مجتمعهم ومشكلاته الراهنة من بيئية واقتصادية واجتماعية وإسكانية وصحية وغيرها.

6 – دعم الشباب ومساعدهم على التكيف الاجتماعي وتعزيز انتمائهم لوطنهم ومجتمعهم وأسرهم وتعويدهم على الاعتماد على النفس.

رابعا: الخدمة الاجتماعية ورعاية المتفوقين والموهوبين:

أولت الخدمة الاجتماعية اهتماماً خاصاً بالموهوبين والفئات المتفوقة بالمجتمع، من خلال ترسيخ مضامين الاعتماد على الذات في التعبير عن المكنونات الإبداعية والأفكار التي ترتبط بتفعيل المهارات على أسس علمية، وتقنيات تترجم تلك الملكات الإبداعية إلى أنشطة تخدم المجتمع وتسهم في تنميته، وتعزز من ثقافة أفراده ومستواهم الفكري.

ومن بين جهود الخدمة الاجتماعية في مجال دعم الموهوبين والمتفوقين ما يلي:

1 – توفير المناخ الملائم لهم والذي يمكن من انتشار مواهبهم المختلفة وتوجيه رسالتها نحو المجتمع، مع العمل من خلال بيئة إبداعية متكاملة، وواعية بدور المواهب في إثراء حركة المجتمع.

2 – تشجيع ودعم مواهب وأعمال المتفوقين الابتكارية ذات الملامح الفنية والإبداعية الأصيلة، سواء كان الدعم مادياً أو معنوياً.

3 – توحيد الجهود والتعاون مع المؤسسات المعنية برعاية الموهوبين، وذلك

عن طريق رسم الخطط وإعداد البرامج التي تنظم مثل تلك الأعمال وتوفر لها ما تحتاجه من دعم.

4 – التعامل مع الموهوبين والمتفوقين وبرامجهم الإبداعية باعتبارهم أعضاء فاعلين بالمجتمع وباعتبار أن تلك البرامج تشكل أداة لا تخدم الفرد فحسب، بل تساهم في نهضة المجتمع الاجتماعية والثقافية والفكرية والتعليمية.

5 – تحفيز الموهوبين والمتفوقين من خلال إعداد برامج تنافسية فيما بينهم.

6 – المساهمة في إعداد البرامج التعليمية المتخصصة مع المؤسسات المختلفة في عقد دورات تدريبية كل في مجاله لتنمية قدرات الفرد في المجال الإبداعي الذي يمارسه.

7 – تذليل الصعوبات والمعوقات التي يمكن أن تعترض سبيل الموهوبين والمتفوقين وتبطئ عملية انطلاقة ملكاتهم الإبداعية.

خامسا الخدمة الاجتماعية الطبية:

مفهوم الخدمة الاجتماعية الطبية:

هي إحدى مجالات مهنة الخدمة الاجتماعية التي تمارس في المؤسسات الطبية بهدف مساعدة المريض على الاستفادة من إمكانيات وخدمة المؤسسة من أجل زيادة أدائه الاجتماعي.

ويمكن القول بأن الخدمة الاجتماعية الطبية أحد مجالات الخدمة الاجتماعية يقوم بتأديته أخصائيون اجتماعيون مؤهلون بمعرفة ومهارة للتعامل والتعاون مع الفريق الطبي بغرض الارتقاء بدور المستشفيات، ومراكز العلاج المختلفة في تقديم خدمة طبية مميزة.

مراحل تطور الخدمة الاجتماعية الطبية:

المرحلة الأولى في نهاية القرن التاسع عشر بعد أن شهدت مجالات الطب الحديث تطوراً وتقدماً واضحاً اتضحت معه طبيعة العلاقة المباشرة التي تجمع بين المرض وبين المشكلات الذاتية، والاجتماعية التي يعايشها المرضى.

المرحلة الثانية كانت مع بدايات القرن العشرين حيث أخذت فيها المستشفيات تعمل على توفير أكبر قدر من المعارف الإنسانية للممرضات العاملات بها بما يعينهن على التعامل مع المرضى، والتعرف على طبيعة واجبهن الإنساني تجاههم كما تميزت تلك المرحلة بتأهيل وإعداد الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية من خلال تنظيم وإعداد الدورات التدريبية ليتطور الأمر فيها ويسفر عن إنشاء معاهد متخصصة تعمل على إعداد أخصائيين اجتماعيين مؤهلين بكفاءات عالية للعمل بهذا المجال وفي عام 1905م أدخلت الخدمة الاجتماعية الطبية في مستشفى بوسطن بأمريكا.

تمثلت مجهودات (ماري ريتشموند) في عام 1917م بمجال خدمة الفرد الذي أعقبه مجال خدمة الجماعة فالمجتمع، تمهيداً جيداً لظهور المرحلة الثالثة من مراحل تطور الخدمة الاجتماعية الطبية بعد أن ظهرت الحاجة لمثل تلك الخدمات الطبية باعتبارها لا تنفصل بأي شكل كان عن مبادئ الخدمة الاجتماعية في مجال اهتمامها بالفرد والجماعة والمجتمع.

دور الأخصائي الاجتماعي بمجال الخدمة الاجتماعية الطبية:

1 – دراسة حالة المريض من كافة جوانبها والتعرف على طبيعة مرضه ومن ثم العمل على تعزيز ثقته بنفسه تجاه المرض الذي ألم به وتجاه مواجهة مشكلاته التي ارتبطت بذلك المرض.

2 – تكثيف الجهود مع الفريق العلاجي بالمؤسسة الطبية والذي يضم الطبيب المعالج والممرضة والأخصائي النفسي وغيرهم من العاملين بالمؤسسة الصحية، ويسهم ذلك في توحيد الجهود تجاه ما يخدم المريض ويوفر له العناية والرعاية الطبية والاجتماعية والنفسية المتكاملة.

3 – نشر الوعي من خلال المشاركة في البرامج التي تستهدف طرق العلاج والوقاية من الأمراض وطرق التعامل مع المرضى.

4 – تنوير القائمين على علاج المريض بطبيعة مرضه، والمؤثرات التي يمكن أن تزيد من حدة المرض أو تلك التي كانت سبباً في نشوئه من حيث إبراز الظروف الاجتماعية أو النفسية التي ارتبطت بالمرض.

5 – تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية ليتعرفوا على طبيعة العمل بهذا الميدان، ويكتسبوا العديد من المهارات والخبرات والمعارف التي تعينهم على الممارسة.

6 – الاشتراك في بعض المهام الإدارية التي تستدعيها الضرورة مثل إعداد التقارير عن الحالات أو الإشراف على تحويل الحالة من مستشفى لآخر، أو لقسم آخر، وإيضاح تكاليف العلاج للمريض وأسرته.

7 – التخفيف من الملل والشعور بالرتابة الذي ينتاب المريض من بقائه فترات طويلة بالمؤسسة الطبية العلاجية.

سادسا: الخدمة الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة:

مفهوم الإعاقة: يطلق عليها "أي نقص بدني أو عقلي يمنع أو يحد من قدرة الفرد على أن يؤدي وظائفه كالآخرين".

تختلف الإعاقة وتصنف أنواعها بحسب اختلال التخصصات والمجالات النفسية والاجتماعية والتربوية ويمكن إجمالها في الأنواع الآتية:

1. الإعاقة الجسمية: وتشمل الإعاقة الحركية، الأمراض المزمنة وغيرها.
2. الإعاقة العقلية: وتشمل التخلف العقلي والمرض العقلي والاضطرابات الانفعالية الشديدة.
3. الإعاقة الاجتماعية: وتشمل الأفراد الذين ليس لديهم القدرة على التكيف مع بيئتهم، وينحرفون عن أنماط المجتمع وثقافته كالجانحين والمجرمين.
4. الإعاقة الحسية: وتشتمل على الأفراد الذين ليس لديهم القدرة على الاتصال مثل فاقدي البصر أو السمع أو غيرهم.

المشكلات المرتبطة بالإعاقة:

1. مشكلات تعليمية: وتتمثل فيما ينتاب المعاق من آثار نفسية نظير عدم مواكبته لعملية التحصيل العلمي والأكاديمي بسبب إعاقته أو عدم توفر الرعاية الخاصة وضمانات سلامته بالمدرسة.
2. مشكلات اجتماعية: يشكل عدم تكيف المعاق سواء مع أسرته أو مع بيئته الاجتماعية التي من حوله، معضلة كبيرة بالنسبة له، بما يؤثر على نفسيته ويقلل من ثقته بنفسه جراء اضطراب علاقته الاجتماعية وعدم انتظامها، بما يمكنه من التفاعل وتبادل الأنشطة الاجتماعية مع

غيره من الناس العاديين، من هنا يلاحظ انحصار علاقة المعاق من الناحية الاجتماعية مع أقرانه المعاقين بعد شعوره بعدم جدوى إقامة علاقات مع الأشخاص السويين لعدم مقدرته على التكيف معهم ويمكن توضيح ذلك فيما يأتي:

أ. مشكلات أسرية: تشكل إعاقة الفرد عبئاً كبيراً على أسرته يشيع بداخلها جواً مرتبكاً يعمل على عدم توازن الأسرة ويشعرها بوجود خلل ما بأحد أركانها أو دعائمها أو أفرادها الذين يفترض أن يكونوا فاعلين بالمجتمع.

ب. مشكلات الصداقة: يصعب على المعاق تكوين صداقات مع غيره من العاديين لصعوبة تعامله، إما بسبب نوع الإعاقة التي يعانيها، أو بسبب نظرة الشخص العادي للمعاق من حيث شعوره تجاهه أو شعوره بأنه ناقص عن الآخرين بسبب إعاقته وشكله وتخلفه.

ت. مشكلات محيط العمل: يمكن أن تؤثر الإعاقة في ترك المعاق لعمله، لعدم مقدرته على مواصلته بسبب الإعاقة، التي تشكل عاملاً رئيسياً في صعوبة تعامله وتفاعله مع مديره بالعمل أو زملاء مهنته أو مع متطلبات المهنة العملية التي يمارسها.

ث. مشكلات ترويحية: يجد المعاق صعوبة في الترويح عن نفسه وممارسة أنواع الرياضة المختلفة، شأنه في ذلك شأن غيره من الأصحاء، مما يؤثر في نفسه كثيراً.

3. مشكلات اقتصادية: تشكل الإعاقة مشكلة للمعاق من الناحية الاقتصادية خاصة إن كان هو العائل الوحيد لأسرته، أو في حال يتطلب علاج إعاقته توفير مبالغ مالية كبيرة تعجز موارده المحدودة عن تلبيتها.

4. مشكلات نفسية: يشعر المعاق بانه إنسان غير سوي وغير مؤهل، شأنه شأن غيره من الأسوياء أو الأصحاء، مما يجعله يعيش في حالة نفسية سيئة بل ويكره ذاته ولا يتقبلها بالصورة التي تفتح معه طاقات ومقدرات وملكات لا يشعر بوجودها بسبب الشعور بالنقص والدونية.

5. مشكلات طبية وصحية: يعيش المعاق مشاكل ومعوقات طبية عديدة نظير إعاقته يتمثل بعضها في قلة المراكز الطبية التي تتعامل بصورة مباشرة مع المعاقين، من حيث التعرف على حاجاتهم الأساسية وطبيعة مشكلاتهم وظروفهم التي يعيشونها، ومن حيث قلة المراكز المهتمة بالعلاج الطبيعي.

الخدمة الاجتماعية والمعاق:

تتفهم الخدمة الاجتماعية بمجال المعوقين الدوافع الإنسانية التي تقودها إلى توفير العون لتلك الفئات بما فيها المكفوفين والمتخلفون عقلياً والصم والبكم وغيرهم، وكان للخدمة الاجتماعية دور وأهداف محددة، وهي تتعامل مع فئات المعوقين من حيث التعرف على مشكلة المعوق والاتجاهات والمؤثرات التي ترتبط بها والأسرة التي نشأ بها ويقيم معها، والبيئة التي من حوله والمجتمع الذي ينصهر فيه وغيرها من المؤثرات ذات العلاقة بحياته.

وكذلك توفر لهم أفضل فرص الخدمات الاجتماعية التي يحتاجونها وتمتد إلى ذويهم إذا تطلب الأمر، وذلك من خلال توفير الفرص العملية الملائمة، وما يتبعها من توفير للإمكانيات وتشجيع كل ما من شأنه أن يرتقي بالاهتمام بالمعوقين وتوفير أسس تطوير الرعاية المرتبطة بهم وتهيئة المؤسسات التي تتعامل معهم والطرق وسبل المواصلات لتقديم

أفضل الوسائل لهم كي يمارسوا حقهم في استخدامها بما يضمن سلامتهم، ومن خلال مبادئ الخدمة الاجتماعية يقوم الأخصائي الاجتماعي بتقبل الفرد المعوق والتعامل معه، من منطلق أنه إنسان فاعل بالمجتمع وله حقوق وعليه واجبات ومسئوليات بالمجتمع.

وتتصل مساعي وجود الأخصائي الاجتماعي بكل ما يمكن أن يحدث تغيراً اجتماعياً إيجابياً وجوهرياً في حياة المعاق، فيشعر بذاتيته وينظر إلى المجتمع من حوله برؤية جديدة ويتفاعل معه وينخرط في أنشطته بالقدر الذي يستطيعه ويظهر مواهبه وفنونه الإبداعية.

دور الأخصائي الاجتماعي مع المعاق:

1 – الجانب الوقائي:

يعمل الأخصائي الاجتماعي في جانب الإسهام بالرعاية الخاصة في حالة اكتشاف حالات الإعاقة في وقت مبكر، بما يعين على التأهيل والعلاج المبكر والعمل على تجنب الأسباب التي يمكن أن تؤيد إلى حدوث الإعاقة الوراثية والبيئية وتوفير التوعية العامة والضرورية بهذا الخصوص، كما يعمل في جانب إعداد الدراسات والأبحاث العلمية، التي تدور حول الاهتمام بالمعاق وتأهيله بالدرجة التي تجعله إنساناً فاعلاً بالمجتمع، مع توحيد الجهود فيما يعزز التعاون المشترك بين مؤسسات الخدمات الخاصة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وبرامج الخدمة الاجتماعية، والغرض من ذلك هو الوصول للأهداف التي تصب في خانة توفير الرعاية المثلى والخدمات المتكاملة للمعاق، مع العمل على تدريب العاملين بتلك المؤسسات ورفع مستويات أدائهم وخدماتهم تجاه المعاق.

2 – الجانب العلاجي:

يتلخص هذا الدور في انخراط الأخصائي الاجتماعي من خلال مهامه المهنية في التعامل مع المعاق ومد يد العون له من الناحية النفسية التي تؤهله لتدعيم الثقة بنفسه في مواجهة مشكلته والتقليل مما يصيبه من الإحباط والقلق بسبب معاناته مع الإعاقة وتشجيعه على الإقبال على الحياة بروح وعزيمة وتقبل للواقع الذي يعيش فيه.

ويمكن أن يمتد ذلك الدور مع المعاق ليشمل أسرته، من خلال جهد الأخصائي الاجتماعي معها بغرض توعيتها بأسباب الإعاقة وتأثرها على شخصية الابن المعاق ومدى ما يحتاجه منها من رعاية خاصة.

3 – الجانب التنموي والإنشائي:

يهدف إلى إجراء عمليات تأهيل شاملة، وجامعة تضم كافة خبرات المعاقين المتعددة مقدراتهم وإمكاناتهم وطاقاتهم، بما يتوافق ذلك مع آدائهم لواجباتهم ومهامهم بالدرجة المطلوبة، كذلك يتم العمل على تشجيع تلك المهارات وجمعها في بوتقة واحدة من خلال أسلوب ومفهوم العمل الجماعي للمعاقين الذي من شأنه أن يفتح لهم المجال أمام إسهاماتهم بالشطة المجتمع المختلفة.

كما يعمل هذا الجانب على وضع الخطط والبرامج المستقبلية التي تخص خدمات رعاية وتأهيل المعاقين ودعم كافة المؤسسات الخاصة بالمعوقين بتوفير كافة الاحتياجات الأساسية، ومن الضروري أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بإجراء مزيد من البحوث والدراسات اللازمة لإبراز خطط وتوصيات جديدة، تفيد في جوانب تأهيل ورعاية المعوقين المختلفة.

سابعا: الخدمة الاجتماعية ورعاية المسنين:

مفهوم المسنين:

يتم التعامل مع مفهوم المسنين باعتبارهم يمثلون تلك الفئة التي تزيد أعمارها عن 60 سنة بينما تقسم وجهة نظر أخرى الشيخوخة إلى مرحلتين الأولى تبدأ من سن 60 إلى 74 والثانية من سن 75 عاماً إلى نهاية عمر الفرد، وهناك من يعرف المسنين على اعتبار ما يعتريهم من آثار جسمية كضمور بالجلد وتغير للون الشعر وثقل بالحركات وضعف عام بالسمع والبصر مع ظهور العديد من الأمراض نتيجة لتقدم السن، التي تضعف معها مقدرات الفرد.

تعريف الخدمة الاجتماعية بمجال المسنين:

أنها تلك المجهودات والخدمات والإجراءات الفنية التي يمارسها الأخصائيون الاجتماعيون في مؤسسات رعاية المسنين لتحقيق أفضل تكيف ممكن لهم مع بيئاتهم الاجتماعية كافراد أو جماعات أو أعضاء بالمجتمع، وهناك تعريف آخر يرى أن الخدمة الاجتماعية بمجال المسنين هي "مجال من مجالات الخدمة الاجتماعية التي تتعامل مع كبار السن لإشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم وتحقيق نمط لحياة أفضل لهم".

ويمكن القول أن الخدمة الاجتماعية بمجال المسنين، هي مجال من مجالات الخدمة الاجتماعية يمارسه الأخصائيون الاجتماعيون من خلال استخدام أساليب وطرق الخدمة الاجتماعية ومن خلال إلمام ومعرفة ومهنية بهدف توفير كل ما من شأنه أن يشبع حاجات المسنين الاجتماعية والنفسية وغيرها، ويسهم في حل مشكلاتهم التي تواجههم ويحقق لهم مستوى كبيراً من التكيف مع بيئاتهم ومجتمعهم، باعتبارهم فئات تمثل

تواجداً في المجتمع، وتحتاج إلى الخدمات التي تعينهم على العيش بصورة كريمة.

المشكلات التي تواجه المسنين:

المشكلات الاقتصادية: وتتمثل في عدم توفر مورد رزق يقتاتون منه أو مدخرات مالية تعينهم على تكاليف الحياة.

المشكلات النفسية: وتتمثل في تعرض المسن إلى حالات من الإحباط والقلق والتوتر النفسي والعصبي والعدوانية والعزلة وقلة العزيمة، بسبب ما يعانيه من ضغوط نفسية أو معيشية أو أمراض مزمنة أو مشكلات تتعلق بالتقاعد، وتظهر تلك الأعراض في شكل أمرض بالجسم كأمراض القلب وضغط الدم والهزال والرعشة وغيرها.

مشكلات دينية: حيث يصعب عليه ممارسته للعبادات الدينية المفروضة عليه.

المشكلات الصحية: بسبب ما يعانه من أمراض ترتبط بتقدم السن والشيخوخة.

المشكلات العقلية: وما يصاحبها من اضطرابات تتمثل في ضعف ذاكرة المسن والنسيان المتكرر واضطرابات الشيخوخة والاضطرابات بالتفكير والكلام غير المفهوم وغير ذلك.

المشكلات الاجتماعية: وتتركز في شعوره بعدم أهميته بالنسبة للآخرين وعدم تقبلهم له وفقدانه لبعض أدواره الهامة التي كان يمارسها من قبل مما يترتب على ذلك تأثر علاقاته الاجتماعية سلباً مع أسرته وزوجته وأبنائه أو مجتمعه.

دور الخدمة الاجتماعية في رعاية المسنين:

تأتي جهود الخدمة الاجتماعية مستفيدة من مبادئها وأساليبها وأدواتها ومن مهنية الممارسة على يد الأخصائي الاجتماعي فيما يخص مد يد العون والرعاية للمسنين، بما يمكنهم من التغلب على مشكلاتهم ومواجهتها، ويحدث ذلك من خلال توفير الخدمات المتنوعة لكبار السن والبرامج التي يتم التخطيط لها على المستويين المحلي والوطني، والخطط التي تتعلق بأوجه الرعاية الاجتماعية المتخصصة بمجال المسنين وتوعية المجتمع تجاه رعاية المسنين.

يلعب الأخصائي الاجتماعي الدور الاجتماعي الهام بداخل مؤسسات رعاية المسنين بما يعينهم على مواجهة مشاكلهم من خلال تطبيقه لطرق الخدمة الاجتماعية المختلفة وتشتمل أهم تلك الأدوار التي يمارسها ما يلي:

1 – التعرف على مشكلات المسنون بمختلف أنماطها الاجتماعية أو الصحية أو النفسية أو الاقتصادية أو خلافها، ودراستها وتشخيصها والوقوف على مسبباتها، وبداية ظهورها ودور المسن في إحداثها، والتغلب عليها.

2 – التعرف على السمات الشخصية للمسن، ودورها في مشكلته، كسماته العقلية وحالته النفسية والبدنية والاجتماعية.

3 – العمل على تشجيع المسن في تقبل مشكلاته، وتعزيز ثقته بنفسه وإشعاره بأهميته في المجتمع.

4 – إزالة ما يجول بخاطر المسنين من أنهم أصبحوا أشخاصاً بغير قيمة في داخل المجتمع ولدى أسرهم، وأنهم معزولون تماماً عن بيئاتهم.

5 – العمل على استثمار خبرات المسنين والاستفادة من مهاراتهم وإمكانياتهم في مشروعات وبرامج يستفيدوا منها وتفيد مجتمعهم.

ثامنا: الخدمة الاجتماعية والبيئة:

جهود الأخصائي الاجتماعي بالمجال البيئي:

1 – توعية المجتمع بأهمية حماية البيئة ودعوتهم إلى العمل الجماعي المشترك والمنظم من أجل حماية المجتمع من المشاكل البيئية الخطيرة على حياة افراده مثل مشكلات التلوث البيئي.

2 – العمل على تخليص المجتمع من العادات الضارة والسلوكيات السلبية تجاه البيئة وعدم اهتمام الناس بها.

3 – تكوين جماعات محلية تعنى بحماية البيئة بحيث تعمل من أجل إبراز الأنشطة والبرامج التي من شأنها أن تدعم الجهود القومية أو المحلية بمجال حماية البيئة.

4 – إجراء الدراسات والبحوث اللازمة فيما يخص المواضيع والمشكلات البيئية عبر طرح علمي سواء اشتمل على جوانب نظرية أو عملية بما يسهم في إضافة معلومات وقضايا وأفكار ومقترحات وتوصيات وأدوار جديدة.

5 – الاحتفال بيوم البيئة العالمي في داخل المنظمة البيئية التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي، وتدشين برامج جديدة ومشروعات تتزامن مع الاحتفال.

6 – العمل على تنمية مهارات وإمكانات وموارد المجتمع البشرية منها والمادية تجاه ما يخدم قضايا البيئة وطرق حمايتها.

7 – التعاون على مواجهة العادات البيئية السيئة التي تبرز بالمجتمع نتيجة جهل الأفراد بالتوعية البيئية، وعدم وجود برامج بيئية ذات خطط ناجحة

تحارب مثل تلك العادات.

8 – إيجاد علاقة إيجابية بين أفراد المجتمع وبيئتهم تأصيلاً للدور التنموي الذي يمكن أن يلعبه ذلك الفرد من حيث تنمية الشعور بالمسئولية تجاه الحفاظ على البيئة.

أركان التدخل المهني للخدمة الاجتماعية بالمجال البيئي وهي ثلاثة:

أولاً: الجانب المعرفي: ويتمثل في العلوم الطبيعية والبيولوجية التي تتناول مكونات البيئة وطاقاتها ومواردها ومصادر تلوثها وطرق حمايتها من التلوث والهدر، وما يمكن أن تحدثه أضرارها من تأثيرات على حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات إضافة إلى العلوم الإنسانية وعلم الاجتماع الحضري وعلم السكان.

ثانياً: الركن المهاري: وتتجلى فيه المهارات والأساليب الفنية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي وهو يتعامل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، بما يقود إلى تنمية العلاقات المشتركة فيما بينهم ويوفر الجهد المتكامل من قبل المواطنين جنباً إلى جنب مع الأجهزة الحكومية والشعبية والمنظمات الإقليمية والدولية، الأمر الذي يمكن من طرح أفكار وإسهامات وحلول وبرامج جديدة ومشجعة بمجال خدمة قضايا البيئة على الصعيدين المحلي والمجتمعي.

ثالثاً: الركن القيمي: وهو ترجمة عملية لمبادئ الخدمة الاجتماعية ودورها في إقامة علاقة مهنية موضوعية، وعلى أساس ديمقراطي يحترم كرامة الإنسان، ويعمل على صيانته ويقدر جهوده وأنشطته التي يبذلها، بما يحقق له المصلحة والنفع في حياته الحاضرة

ومستقبله، وبما يخلق نوعاً من التواصل بينه وبين بيئته التي يعيش فيها

تاسعا: الخدمة الاجتماعية ورعاية الأحداث:

مفهوم الجريمة:

يتم استخدام كلمة الجريمة للدلالة على العمل الآثم والمذنب أو التميز والشذوذ عن السلوك العادي، فالمجرم هو من شذ أو خرج عن السلوك العادي، والجريمة بمفهومها القانوني تمثل كل عمل مخالف لأحكام قانون العقوبات الذي يتضمن الأفعال المحرمة ومقدار عقوبتها، ويوسع بعض علماء الاجتماع من دائرة تعريف الجريمة لتشمل اي سلوك يعارض القواعد الأخلاقية للمجتمع، التي تشكل مجموعة قوانين سواء كانت مؤسسية كقانون أم لا.

مفهوم الحدث المنحرف:

الحدث في اللغة يعني حديث السن، كناية عن الشباب وأول العمر أما من الناحية القانونية فيعرف الحدث بأنه الصغير في الفترة التي حددها القانون بين سن التمييز وسن بلوغ الرشد.

وترتكز منظومة الدفاع الاجتماعي على ثلاثة أركان:

أولاً: الركن الإصلاحي: ويتم فيه تطبيق القانون تجاه السلوك الإنحرافي الكائن وفقاً للمعومات التي تم الحصول عليها عن الحالة وبعد ذلك إقامة الدعوى وإجراء المحاكمة ومعاقبة المجرم من خلال إصدار حكم يعني بإبتاء سلوك المحكوم عليه في الحدود المقبولة اجتماعياً عبر إتباع تغيرات ترمي إلى الجانب الإصلاحي للفرد المجرم.

ثانياً: الركن التقويمي: ويهتم بالجوانب المؤثرة من تقوية وإضعاف في شخصية المحكوم عليه وفي البيئة على حد سواء، بما يمكن من

الاستفادة من جوانب القوة في علاج السلوك المنحرف.

ثالثاً: الركن التأهيلي: وهو إعادة اندماج المحكوم عليه في المجتمع بعد انتهاء مدة عقوبته من خلال إحداث التقبل بينه وبين أسرته ومجتمعه الذي يعيش فيه ومن خلال توفير أفضل الفرص والظروف التي تحول بينه وبين العودة مرة أخرى إلى عالم الجريمة.

الأسباب المؤدية لجنوح الحدث:

1 – البيئة التي يعيش فيها الأحداث من حيث اضطرابها وانتشار القيم الإجرامية بها أو تواجد الشخصيات التي سبقتهم إلى ارتكاب الجريمة أو الفقر.

2 – المظاهر التي قد تتواجد بالأسرة وتؤثر على الحدث فتقوده إلى الجريمة، مثل النزاع والشجار الدائم بين الزوجين وبين الآباء والأبناء، الأمر الذي يخلق أجواء مرتبكة بالمنزل، وكذلك حدوث الطلاق، أو التعدد، أو قسوة الأب، أو انحرافه أو انحراف الأم.

3 – إصابة الحدث بأمراض نفسية أو عقلية، حيث أنها تمثل تعبيراً عن العقد النفسية التي تراكمت لدى الفرد في فترة الطفولة وبطريقة لا شعورية.

4 – رفقاء السوء الذين يحتك بهم الحدث خارج المنزل في المدرسة أو الأندية الاجتماعية أو بمجاورتهم.

دور الخدمة الاجتماعية في رعاية الأحداث المنحرفين:

يقوم الأخصائي الاجتماعي بدراسة الحدث دراسة متكاملة يتعرف من خلالها على تاريخه الاجتماعي ونوع الانحراف الذي سلكه وطبيعة شخصيته وما يتصل بها من جوانب جسيمة تتمثل في الصحة

والمرض والعاهات والأمراض المتراكمة من فترة الطفولة أو مظاهر نفسية كمزاج الحدث العام أو ما يعانه من عقد نفسية أو طريقة استجاباته غير السوية أو الجوانب الاجتماعية، كنوع علاقاته مع الآخرين وطبيعة وشكل القيم الاجتماعية التي يتعامل معها وتؤثر في سلوكه.

ويقوم الأخصائي الاجتماعي بتوفير العلاج الذي يتناسب وشخصية الحدث الجانح والذي يشتمل على تقديم خدمات مباشرة سواء بالتعاون مع المدرسة أو البيئة التي يعيش فيها الحدث وخدمات غير مباشرة تهتم بتعديل اتجاهات المحيطين بالحدث في حال كانوا هم السبب فيما وصل إليه الحدث من جنوح إجرامي، فالأخصائي الاجتماعي يعمل على دعم ثقة الحدث بنفسه وإزالة ما يعتريها من مظاهر التوتر والقلق والخوف والإحباط والعدوانية والتفكير غير المنطقي.

كما يقوم بتهيئته بالدرجة التي تمكن من إزالة تلك المظاهر وإحلالها بأخرى إيجابية، ومن خلال الطرق العلاجية التي يتبعها الأخصائي الاجتماعي من نصح وإرشاد، يمكن أن يستجيب الحدث لتلك الجهود خاصة أسلوب العلاج السلوكي الذي يركز على التعليم في علاج الحالة الجانحة.

عاشراً: الخدمة الاجتماعية والأزمات والكوارث:

دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة الكوارث والأزمات:

تتعامل الخدمة الاجتماعية في مواجهة الكوارث والأزمات باستجابة فورية تعيد التوازن للمجتمع وتواجه المشكلات والآثار التي أعقبت حدوث الكارثة، ويلعب الأخصائيون دوراً كبيراً في تلك الجهود من خلال أدوار محددة يقومون بها، تتجسد في تقديم كافة مظاهر العون

والسند والدعم للمواطنين المتأثرين بالكارثة بما يعينهم على مواجهتها، وتوفير خدمات على مدار الساعة تتسم بالسرعة والرغبة في إنقاذ الأوضاع السيئة التي أوجدتها الكارثة.

ولا يعمل الأخصائيون الاجتماعيون بمفردهم في توفير تلك الخدمات بل يتعاونون مع الجهات الأخرى ذات العلاقة.

ومن خلال التدخل المهني للخدمة الاجتماعية عند حدوث الكوارث تظهر نواحي هامة في التعامل معها من خلال العديد من الجوانب التي تم تنظيمها وإعدادها إدارياً وإجرائياً لممارسة عمليات المساعدة العاجلة والفورية للمنكوبين.

كذلك يتم إجراء تدريبات عملية داخل المؤسسة تبصر بكيفية التعامل مع الكوارث والأزمات حال وقوعها مع عقد ندوات تتناول أمثلة لنماذج عالمية بمجال الكوارث والأزمات وكيفية تصرف المجتمع معها حال وقوعها، ومن هذا المنطلق تشكل الخدمة الاجتماعية بوتقة جامعة وهي تتعامل مع الكوارث من خلال مجموعة الخدمات التي تقدمها، بما يجعلها تعيش محنة المنكوبين بأسلوب مهني وعلمي يستند إلى المعرفة ويوفر عامل الطمأنينة للمجتمع الذي تعرض للكارثة ويؤهله من جديد نحو مسيرة التطور والبناء التنموي،فتتحول طاقته صور التغيير ويستفيد من الدرس في مواجهة الأزمات الطارئة مستقبلاً.