

خطة الدراسة لمادة الخدمة الاجتماعية للمرحلة الاولى

ت	الاسبوع	المادة
١	الاول	مقدمة عن مفهوم الخدمة الاجتماعية
٢	الثاني	نظام الرعاية الاجتماعية
٣	الثالث	الرعاية الاجتماعية في الحضارات القديمة
٤	الرابع	الحضارة المصرية
٥	الخامس	الحضارة المصرية
٦	السادس	الحضارة الاغريقية
٧	السابع	الحضارة الرومانية
٨	الثامن	مقدمة عن موقف الديانات عن الرعاية الاجتماعية
٩	التاسع	الدين اليهودي
١٠	العاشر	الدين اليهودي
١١	احدى عشر	الدين المسيحي
١٢	اثنتا عشر	الدين المسيحي
١٣	ثلاثة عشر	الدين الاسلامي
١٤	اربعة عشر	الدين الاسلامي
١٥	خمسة عشر	التطور التاريخي للرعاية الاجتماعية
١٦	ستة عشر	التطور التاريخي للرعاية الاجتماعية
عطلة نصف السنة		
١٧	سبعة عشر	الرعاية الاجتماعية في انكلترا
١٨	ثمانية عشر	التطور التاريخي الرعاية الاجتماعية في انكلترا
١٩	تسعة عشر	القانون الايزابيثي

٢٠	عشرون	المبادئ الأساسية للقانون الايزابيثي
٢١	احدى وعشرون	مراحل التطور التاريخي للرعاية الاجتماعية في انكلترا
٢٢	اثنان وعشرون	نظم الرعاية الاجتماعية في انكلترا
٢٣	ثلاثة وعشرون	الرعاية الاجتماعية في مصر العربية
٢٤	اربعة وعشرون	التطور التاريخي للرعاية الاجتماعية في مصر
٢٥	خمسة وعشرون	نظم الرعاية الاجتماعية في مصر
٢٦	سته وعشرون	مقومات الرعاية الاجتماعية في مصر
٢٧	سبعة وعشرون	المنظمات الدولية العاملة في مصر
٢٨	ثمانية وعشرون	فلسفة الخدمة الاجتماعية
٢٩	تسعة وعشرون	مبادئ الخدمة الاجتماعية
٣٠	ثلاثون	ركائز الخدمة الاجتماعية
٣١	واحد وثلاثون	طرق الخدمة الاجتماعية
٣٢	اثنان وثلاثون	طرق الخدمة الاجتماعية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية

كلية الاداب

قسم علم الاجتماع

محاضرات في مادة الخدمة الاجتماعية

للمرحلة الاولى

اعداد الدكتور

فلاح جابر جاسم الغرابي

الخدمة الاجتماعية: مدخل عام :

تشير الخدمة الاجتماعية في مدلولها اللّغوي إلى لفظين يتكون منهما هذا المصطلح ، فكلّمة خدمة ترمي في معناها العام إلى المجهودات أو المساهمات الطبية التي تبذل لأداء منفعة معينة أو العمل لإزالة ضرر حدث أو متوقع حدوثه ، فإن إيقاف الضرر أو درء آثاره يعتبر خدمة في حد ذاته ، أما كلمة اجتماعية فمشتقة من كلمة الاجتماع ، وتعني الحشد أو التجمع الإنساني الذي يتصف بالوعي بالمصالح والأهداف المشتركة^(٢) ، أما المعنى الاصطلاحي للخدمة الاجتماعية فيعني الخدمات التي تقدم لأفراد المجتمع على مستوى الأفراد والجماعات أو المجتمع وهذا يتفق مع المعنى الخاص للخدمة الاجتماعية فيعني الخدمات التي تقدم لأفراد المجتمع على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المجتمع ، وهذا يتفق مع المعنى الخاص للخدمة الاجتماعية ، إذ أنها مهنة حديثة تمارس لتنمية المجتمعات والحيلولة دون تعثر إشباع حاجات أفرادها ، وذلك بالتغلب على المشكلات والصعوبات التي تعرقل حركة النمو والتقدم ، والعمل على علاج أوجه النقص التي تضعهم في ظروف سيئة وصعبة في شتى المجتمعات الإنسانية الأصيلة سواء أكانت في الجوانب الشخصية ، أو العقلية أو الجسمية أو الانفعالات أو الاجتماعية عن أسباب هذه المشكلات في المجتمعات لتقوم بمكافحتها ، وتختار أنجح السبل والوسائل لإنهائها ، أو التخفيف من آثارها ، وبهذا يمكن تقديم أحسن الفرص لحياة مستقرة ، وهادئة بعيدة عن الصراع وإهدار القوى الإنسانية ، وإلى جانب هذا التدخل العلاجي للخدمة الاجتماعية ، فإنها تعمل جاهدة لاكتشاف أفضل وسائل الرقي والنمو الاجتماعي مستخدمة الحقائق العلمية وسائل تمكنها من تحقيق أهدافها من خلالها.

نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها :

ظل التفكير في خدمات الرعاية الاجتماعية كمجال للمساعدات وحل المشكلات الإنسانية قديم قدم الحياة الإنسانية وأن اختلفت المشكلات في طبيعتها وحجمها من مجتمع إلى آخر ومن فترة إلى فترة أخرى ، وقد نشأت الخدمة الاجتماعية في خضم خدمات الرعاية الاجتماعية وجاءت تضم مجالات واسعة من الخدمات التي تقدمها المؤسسات والهيئات الاجتماعية . والخدمة الاجتماعية هي

إحدى المهن العاملة في هذا المجال إضافة إلى كل الأنشطة الإنسانية والجهود المنظمة التي تستهدف تحقيق حياة اجتماعية أفضل بمساعدة الناس على علاج مشكلاتهم ، وإشباع حاجاتهم في مجالات الأسرة والطفولة ووقت الفراغ والدخل وما إلى ذلك.

وتختلف خدمات ومؤسسات الرعاية الاجتماعية باختلاف وتباين طبيعة المجتمعات ونموها وتطورها ، تبعاً للفلسفات والمعتقدات التي تنطلق منها، وتشمل خدمات الرعاية الاجتماعية في المجتمعات الحديثة والمعاصرة خاصة المجتمعات الصناعية كخدمات التأمين الاجتماعي ورعاية الأسرة ، والطفولة والشباب والصحة ، والمساعدات الاجتماعية بغرض ، تحقيق الرفاهية الاجتماعية لمواطنيها ، وتواجه الدول النامية صعوبات بالغة في هذا المجال نسبة لما حاق بها من تخلف مما حتم عليها السعي للتخطيط الاجتماعي للتخلص من وطأة المشكلات التي تواجه الإنسان وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية له باعتباره عنصر التنمية وأداتها .

وهكذا نشأت الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية استجابة لحل المشكلات الاجتماعية التي صاحبت المجتمع الإنساني عبر مسيرته ولم يقف مكتوف الأيدي حيالها بل لجأ لاستخدام شتى الوسائل والسبل واهتدى إلى كثير من الأساليب والمناهج لمواجهتها وعلاج ما ترتب عليها من آثار في حياة الناس وتوجهت الجهود مستهدفة علاج مشكلات الفقر والعوز في المحاولات الأولى التي بذلها رواد الخدمة الاجتماعية في الغرب وقُدمت المساعدات للمحرومين والفقراء لإقالة عثراتهم وحل مشكلاتهم ، ونشأت جمعيات الإحسان (charity societies) والمحلات الاجتماعية (social statements) في الغرب.

وقد استمدت هذه المجتمعات أصول خدمات الرعاية الاجتماعية وفلسفتها من الدين مما يحتم الوعي بهذه الحقيقة حتى لا يقف إنتاج المعرفة على ما يبثه الغرب في هذا المجال لأن ما جاء به الإسلام يعلو كل تفكير لأنه مستمد من القرآن والسنة المطهرة وجاء محدداً لماهية الخدمة الاجتماعية وكيفية تأسيسها، وأوضح الإسلام أيضاً مسؤولية الفرد الشرعية وماله وما عليه من مسؤوليات تجاه نفسه وأسرته ومجتمعه .

وقد أرسى القرآن الكريم أسس ومبادئ خدمات الرعاية الاجتماعية ، قال تعالى: (وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ (١٠٤))^(٣)

قال تعالى: (وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ)^(٤)
قال تعالى : (إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ)^(٥)

ثم جاءت السنة النبوية المطهرة وفسرت هذه المبادئ وحثت على التعرف على حاجات الأفراد ومواجهتها وأمرت بالنفقة لإشباعها وعلمت على غرس مبادئ التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع المسلم من أجل مساعدة الفئات المحتاجة من الضعفاء والمسنين والأيتام والفقراء والمصابين وابن السبيل إلى غير ذلك من ذوى الحاجات ، كما اهتم الإسلام بالمرأة ، وعنى بالتعليم وشئون المرضى ونظام العمل والقضاء وجميع مجالات الحياة .

ويؤكد الإسلام دور الدولة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمحتاجين من المسلمين مما يوضح حقيقة مهمة جديرة بالوقوف عندها وهى أن جهود الأفراد في مجال الخدمة الاجتماعية تتضافر مع الجهود الرسمية ممثلة في الدولة وهذا ما ينظر إليه المختصون بأنه أعلى مراتب تطور الخدمة الاجتماعية وهو التعاون بين القطاعين الأهلي والرسمي.^(٧)

غير أن الخدمة الاجتماعية كمهنة حديثة تختلف أساليبها ووسائلها من عدة وجوه عما كانت عليه قديماً حيث يتخذ من الميدان الاجتماعي الواسع مجالاً للممارسة فهي تعمل في مجالات الأسرة والطفولة والجانيين ، والأحداث مستخدمة مناهجها وأساليبها للتعامل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات . وتهتم الخدمة الاجتماعية بعدة مجالات نوجزها فيما يلي :

١- تعمل الخدمة الاجتماعية على إتاحة فرص التكيف للأفراد والجماعات والمجتمعات من خلالها طرق الممارسة المهنية للعمل على تحقيق الانسجام والتفاعل المرغوب .

٢- الحياد السياسي

٣- تحقيق ذاتية الإنسان .

- ٤- الاهتمام بتطبيق المنهج العلمي.
- ٥- العمل على مساعدة الناس لمعاونة أنفسهم ذاتياً.
- ٦- استغلال الموارد المتاحة. (

أولاً: 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 وبناءه، وصولاً للتغيير الاجتماعي الإيجابي، الذي يؤدي إلى إحداث تحول تلقائي أو تخطيطي أشمل يعم كافة بنيات المجتمع التحتية، ويتمشى 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 ١٩٤٨م 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 إضافة 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 أجل خدمة الفرد مباشرة، وأصبحت أداة لحل المشكلات الاجتماعية المتعددة، وصارت منهاجاً لوقاية المجتمع من العلل.

ثانياً: 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: ليندلمان:

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 أفرادها، 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".

. الرعاية الاجتماعية في الحضارات القديمة

الرعاية الاجتماعية في مصر القديمة

الرعاية الاجتماعية في الحضارة الاغريقية

الرعاية الاجتماعية في الحضارة الرومانية

موقف الديانات السماوية من الرعاية الاجتماعية

الدين اليهودي

الدين المسيحي

الدين الاسلامي

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 تتادي بأهمية الأسرة وترباطها، فحث على رعاية الأسر الفقيرة ورعاية المرضى والمسنين، والعاطلين عن العمل، وكذلك الأطفال اليتامى.

وظهرت في هولندا أنشطة الرعاية الاجتماعية المختلفة في عام ١٥٣٦م 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 والارستقراطية إلى عهد تسود فيه الحياة الاجتماعية المشتركة بين المواطنين، فلقد جاءت بشعار (الحرية والمساواة والإخاء).

وكناتج 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 الايزابيثي :

ويطلق عليه القانون (الإليزابيثي) صدر عام ١٦٠١م بعد تقشي 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 ٨ 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 بأنجلترا، 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 تنظيمياً 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 ١٨٣٤م في عام ١٩٠٥م.

حركة تنظيم الإحسان:

وتمخضت هذه الجمعية عن قانون الفقر، والتي تبنت ما نادى به القس (توماس تشالمرز) عام ١٧٨٠م 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.

الرعاية الاجتماعية في مصر العربية

الرعاية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية:

تأثر بالتراث الإنجليزي الذي حمله المهاجرين، وخاصة أن هؤلاء المهاجرين وفدت معهم مشكلاتهم كالبطالة والفقر 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:

أنشئت أول محلة اجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٨٨٧م 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 ١٩٣٠م صدر قانون الضمان الاجتماعي، وقد احتوى على ثلاثة برامج هي:

١. التأمين الاجتماعي ضد الشيخوخة والبطالة.

٢. المساعدات العامة للمسنين والعاجزين عن العمل، والأطفال الذين لا عائل

لهم.

٣. الرعاية الصحية والاجتماعية للأمومة والطفولة والمعوقين من الأطفال والتأهيل المهني والصحة العامة.

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 والمسؤوليات 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 مسؤولياته الملقة على عاتقه، والقيام بأدواره استشعاراً منه بروح المسؤولية. 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 أفرادَه إلى مستوى متدن من العيش.

وتحترم فلسفة الرعاية الاجتماعية ذاتية الإنسان، وحقه المشروع في تقرير مصيره، انطلاقاً 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 وأدواره تجاهها وبما يقود إلى 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 أفراد المجتمع من تلبية متطلباتهم، وحاجاتهم الأساسية التي يتطلعون إلى بلوغها ويصبحوا كذلك أكثر قدرة على حل مشكلات مجتمعهم.

ترى فلسفة الرعاية الاجتماعية في تماسك أبناء المجتمع وتعاونهم وتكافلهم فيما بينهم أساساً قوياً وهاماً ومنبعاً للعيش بصورة أكثر ديمقراطية وعدلاً ومساواة توفر تفاعلاً إيجابياً بين المجتمع وأفراده، وتسهم في الالتقاء 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 أنه 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 إمكانياته 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.

سابعاً: وظائف الرعاية الاجتماعية:

١. اهتمامها بسيادة العلاقات الإيجابية والفاعلة بين أفراد المجتمع، وانتقال

القيم المرتبطة بتلك العلاقات من جيل إلى جيل.

٢. تعمل الرعاية الاجتماعية من منطلق ضرورة سيادة مضامين التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع الواحد، وترسخ من مفاهيم التضامن والتعاون بين الأفراد.

٣. من وظائفها أيضاً تحقيق الضبط الاجتماعي، من خلال الالتزام بالسلوكيات والقيم والتقاليد والاتجاهات المختلفة التي تسود المجتمع.

٤. 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.

٥. 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.

٦. ومن وظائفها توفير خدمات تشمل الصحة النفسية والتأهيل المهني والخدمات الترويجية 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 الإمكانيات ودعم مختلف المهارات والعمل على تنميتها وتعزيز القدرات والتزود بالحلول الاجتماعية الملائمة، هذا إلى جانب الاهتمام بإمداد أفراد المجتمع بالدعم اللازم الذي ينمي من قدرتهم على التغلب على المشكلات التي تعترض طريقهم.

ثامناً: 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 وأنشطة الأفراد والجماعات من الناحية الاجتماعية، أو التقليل من تلك المشكلات بقدر المستطاع.

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

١. إعداد برامج تختص بالتأهيل الاجتماعي والمهني لفئات المجتمع التي تحتاج إلى المساعدة.

٢. تأهيل أفراد المجتمع بالدرجة التي تمكنهم من تفعيل كل ما من شأنه أن يشبع حاجاتهم ويلبي تطلعاتهم الأساسية.

٣. مساعدة المؤسسات التعليمية والاجتماعية لأفراد المجتمع لاكتساب الخبرات والمهارات اللازمة والحرفية التي تحول بينهم وبين وقوع المشكلات.

٤. التعاون والتنسيق بين المؤسسات الاجتماعية التأهيلية من أجل إشباع حاجات الفئات المستحقة للرعاية ومن أجل تكامل الخدمات.

٥. العمل على شغل أوقات أفراد المجتمع بما هو مفيد.

٦. 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 بالمسؤولية 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.

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:

١. 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 إمكانيات 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 وتلتي الخدمة الاجتماعية في هذا الجانب مع موجّهات الرعاية الاجتماعية التي تهتم بالإنسان، وتعتبر توفير الرعاية له وبمختلف الجوانب حق مكفول له لتحسين مستوى معيشته والارتقاء بها وتلبية متطلباتها الأساسية.

٢. هناك علاقة تبادلية بين الخدمة الاجتماعية من خلال أخصائيتها 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.

٣. الخدمة الاجتماعية تمارس أدوارها المختلفة وتدخلها مهنيًا في العديد من قطاعات الرعاية الاجتماعية، كـرعاية 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.

٤. تعمل جهود الخدمة الاجتماعية فيما يعزز ويدعم جهود الرعاية الاجتماعية على اعتبار أنهما تهتمان بالإنسان وتلبية حاجاته الأساسية وعلى اعتبار أنه 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.

٥. 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.

٦. 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.

٧. إن الأسلوب والمنهج 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

والمختصين 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.

نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية وتطورها :

تعتبر نشاطات الرعاية الاجتماعية هي البذور الأولى التي نبتت عنها مهنة الخدمة الاجتماعية ، وبما أن الخدمة الاجتماعية نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية وبما أن هذه المهنة تطورت حتى أصبحت مهنة لها مقوماتها وفلسفتها ومبادئها وطرقها ومجالاتها فإن مناقشتنا تبدأ من نشأة وتطور مهنة الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية ثم مناقشة نشأتها بشكل عام .

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

١. الثورة الصناعية، وما صاحبها من مشكلات وإفرازات اجتماعية واقتصادية وسكانية وغيرها لم تكن مألوفة من قبل بالمجتمعات.

٢. الحروب المتتالية، وما صاحبها من تشريد للمواطنين، وعمليات قتل أسفرت عن وجود أعداد من الضحايا والعجزة والأرامل والأيتام.

٣. النهايات التي وصل إليها عدد الإقطاع بأوروبا، وما صاحب ذلك من فشل للتشريعات التي صدرت بحق القضاء على ظاهرة الفقر بما في ذلك قانون الفقرة الصادر عام ١٦٠١م بأنجلترا.

٤. الاكتشافات العلمية الحديثة، واستطاعت أن تكتشف الكثير عن الإنسان ودوافع سلوكه وعلاقته بالبيئة المحيطة وأهمية العامل الإنساني.

٥. ظهور البحوث الاجتماعية التي قام بها جماعات المصلحين.

٦. ظهور جمعيات الإحسان عام ١٨١٩م، والمحلات الاجتماعية ١٨٨٤م وكذلك المدرس الزائر وسيدة الإحسان.

ركزت الخدمة الاجتماعية في فترة العشرينات من القرن العشرين على التعامل مع الحالات الفردية ففي عام ١٩١٧م عقد المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية حيث تم الاعتراف بطريقة خدمة الفرد، وقد كان لأفكار الكاتبة ماري ريتشموند في كتابها التشخيص الاجتماعي عام ١٩١٧م 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 ١٩٣٣م بدراسة العمل مع الجماعات وقد أطلقت عليه خدمة الجماعة والتي تم الاعتراف بها كطريقة ثانية للخدمة الاجتماعية عام ١٩٣٦م 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 ١٩٤٦م.

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 أنشأت عام ١٩٥٥م تلتها أكاديمية الأخصائيين الاجتماعيين في ١٩٦١م.

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).

نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية :

يرتبط تاريخ مهنة الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية بالتاريخ العام للرعاية الاجتماعية والذي يرتبط بدوره بنماذج أوسع من التاريخ الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والسياسي ، فلقد واكب ظهور الخدمة الاجتماعية كمهنة ظهور مؤسسات الرعاية الاجتماعية خلال القرن التاسع عشر حيث وجدت قبل هذا التاريخ عديد من المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية المتناثرة مثل مؤسسات رعاية الفقراء ، الملاجئ ، مستشفيات الأمراض العقلية ، ظهور حاجة العاملين بتلك المؤسسات لخبرات مهنية وتعليم متخصص لتقديم الخدمات على أسس علمية .

ويمكن التمييز بين أربع مراحل تحدد نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية وهي :

المرحلة الأولى : الخدمة الاجتماعية من التطوع إلى الممارسة الوظيفية (قبل عام ١٩١٥ م) .

المرحلة الثانية : ظهور الخدمة الاجتماعية كمهنة (١٩١٥ . ١٩٥٠ م) .

المرحلة الثالثة : تعزيز مكاسب المهنة (١٩٥٠ . ١٩٧٠ م) .

المرحلة الرابعة : المرحلة المعاصرة (١٩٧٠ حتى الآن) .

تعريف الخدمة الاجتماعية :

ليس من السهل تعريف الخدمة الاجتماعية تعريفاً شاملاً نظراً لتباين تعريفات علماء الخدمة الاجتماعية نسبة لحدثة عهدها كمهنة ، إضافة إلى اتساع وشمول خدماتها في عدة ميادين . تتناول الخدمة الاجتماعية الأفراد والجماعات والمجتمعات وما يصاحبها من حركة ديناميكية تفرضها طبيعتها .

من التعريفات المعاصرة للخدمة الاجتماعية ، تعريف الجمعية القومية للاختصاصيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة التي تذهب إلى أن الخدمة الاجتماعية عبارة عن أوجه النشاط المهني الذي يمارس لمساعدة الأفراد أو

الجماعات أو المجتمعات المحلية ويساعد على زيادة واستعادة قدراتهم في الأداء الاجتماعي ، ولتوفير الظروف الاجتماعية التي تعمل على تحقيق الهدف^(٩) أما الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية فتتبنى معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية إعداد وتأهيل الممارس الفني والمهني علمياً ومهنياً بما يؤهله لاكتساب الخبرة والمهارة لممارسة دوره في المجالات المختلفة والتي تشتمل على المجال التعليمي ، وأن نجاح الاختصاصي الاجتماعي في أداء دوره المهني يبدو ذلك واضحاً في مساعدة التلاميذ والطلاب للاستفادة من العملية التعليمية والتربوية إلى أقصى قدر ممكن ، إضافة إلى مساعدة المدرسة على تحقيق رسالتها التي أكلها لها المجتمع ويتوقف ذلك على عمليات رئيسة يتطلبها برنامج العمل الاجتماعي للخدمة الاجتماعية في المدرسة والتي تتمثل في إعداد وتخطيط البرنامج ، وتنفيذه ومن ثم تقويمه ويتطلب ذلك توفير خدمات متعددة في النواحي الوقائية والإنشائية والعلاجية ويتم ذلك وفق قيم ومبادئ وأساليب الخدمة الاجتماعية التي تسعى لتحقيق الأهداف التالية :

- أ- مساعدة الناس في الحصول على الخدمات الملموسة .
- ب- تقديم الإرشاد والعلاج الاجتماعي والنفسي للأفراد والأسر والجماعات.
- ج- مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات في تقديم أو تحسين مستوى الخدمات الاجتماعية والصحية .

د- الإسهام في العمليات التشريعية التي تتصل بتحقيق الأهداف^(١٠) هذا وتستند الخدمة الاجتماعية في الغرب على قيم ومبادئ الحضارة الغربية التي تقوم على احترام كرامة الإنسان وتحقيق العدالة الاجتماعية وتشجيع عمل الخير الاجتماعي وتنمية القدرات الإنسانية وتحقيق النمو المستمر في المعرفة والمهارات المختلفة ، وقد استمدت مرجعيتها من التراث النصراني واليهودي الذي فرغ من محتواه التعبدى وذلك لبعدها عن الجوانب الروحية منذ قرون بعيدة^(١١) واعتمدت الخدمة في فلسفتها على المصادر المعرفية التجريبية في فهم الظواهر الاجتماعية وابتعادها عن الجانب الروحي^(١٢) ، وجاءت فلسفة الخدمة الاجتماعية متأثرة بأيدولوجيات وليدة واقع معين ومعبرة عن حاجات المجتمعات التي تبنت الممارسة

المهنية فيها وخاصة المجتمعات الغربية وفي مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية حيث تسود الفلسفة الفردية (الذرائعية) ^(١٣) وبالتالي دارت هذه التعريفات في الغالب حول الأفراد وتكيفهم مع البيئة أو من ناحية مساعدتهم على تدعيم قدراتهم ، وتوجيه شئون حياتهم معتمدين على إمكاناتهم الذاتية ، ولعل هذا هو السبب الذي جعل من زيادة طريقة خدمة الفرد في الممارسة المهنية باعتبارها أقدم طرق الخدمة الاجتماعية ظهوراً في المجتمعات الغربية وأكثر تقدماً ونمواً من الناحية النظرية والتطبيقية ^(١٤) ، أما في الدول النامية فقد ظهرت الاعتراضات لعدم ملائمة الخدمة الاجتماعية لمجتمعاتها وبعدها عن السياق الفكري والأيدلوجي الذي تركز عليه كفاءتها وقد عملت بعض هذه الدول على توطين الخدمة الاجتماعية في بلدانها بالتركيز على المرجعية الفلسفية التي تستند عليها في علاج مشكلاتها ^(١٥) .

- سيتم استعراض بعض التعريفات والتي ستمكن من التوصل إلى مفهوم الخدمة الاجتماعية وهي كالتالي :

تعريف مؤتمر باريس الدولي للخدمة الاجتماعية ١٩٢٨م :

جهود مقصودة من أجل الوصول إلى

- تخفيف الآلام عن الناس .
- توفير حياة معيشية لائقة لأفراد المجتمع .
- الوقاية من الأمراض الاجتماعية .
- تحسين الأحوال الاجتماعية وصولاً للرفاهية الاجتماعية .

تعريف الكتاب السنوي للخدمة الاجتماعية الأمريكية ١٩٥٤ :

" خدمة مهنية تقدم للناس بغرض مساعدتهم كأفراد وجماعات .. على الوصول إلى علاقات ومستويات معيشية .. تتفق مع رغباتهم وقدراتهم .. والمجتمع الذي يعيشون فيه . . . " .

تعريف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعية ١٩٥٦م :

" مهنة متخصصة في تسهيل تنمية العلاقات الاجتماعية ، للأفراد والجماعات مع النظم الاجتماعية .. وتقع المسؤولية الاجتماعية على الخدمة الاجتماعية في معرفة الظروف الاجتماعية للمجتمع . . حاضرة ومستقبله . . وتقديم النصح للمسؤولين في المؤسسات الحكومية والطوعية ، وقادة المجتمع أيضاً . . من أجل التعاون لإزالة المعوقات . . وابتكار خدمات تواءم احتياجات مواطني المجتمع . . "

تعريف الأمم المتحدة ١٩٦٠ :

" نشاط منظم .. هادف إلى العمل على إيجاد التكيف ما بين المواطنين ، وبيئاتهم الاجتماعية "

تعريف عبد المنعم شوقي ١٩٦٥ م :

" نظام اجتماعي مرن ، يشترك في طرقه الأساسية مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى ، ويقوم بالعمل فيه مهنيون متخصصون ، بهدف مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات في النمو والتكيف مع المجتمع . في حالة فشل النظم الاجتماعية . كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو والتطور ، حتى تقابل حاجات الأفراد ، الجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة .. . "

خصائص مهنة الخدمة الاجتماعية :

من الممكن تحديد أهم ما يميز الخدمة الاجتماعية على النحو التالي :

- ١- الخدمة الاجتماعية من المهن العاملة في إطار نظام الرعاية الاجتماعية للمجتمع .
- ٢- يتوافر للخدمة الاجتماعية مقومات المهنية إلى حد كبير .
- ٣- الخدمة الاجتماعية من المهن العاملة لتوفير الخدمات للمواطنين .
- ٤- تتميز الخدمة الاجتماعية بخاصية التدخل المهني من خلال جهود الممارسة الميدانية .
- ٥- يمارس الخدمة الاجتماعية متخصصون معدو إعداداً نظرياً وميدانياً ، يطلق عليهم مصطلح " الأخصائيون الاجتماعيون " .

- ٦- تفرض إنسانية الخدمة الاجتماعية عليها الالتزام بقيم العدالة والمساواة بين المواطنين .
- ٧- الخدمة الاجتماعية مهنة وسيطة بين المواطنين ومنظمات المجتمع .
- ٨- للخدمة الاجتماعية نظريات للممارسة تقربها من الاعتماد على نفسها في إثراء الجانب المعرفي لها .
- ٩- تمارس الخدمة الاجتماعية من خلال مؤسسات حكومية وأهلية بعضها أولى والآخر ثانوي .
- ١٠- للخدمة الاجتماعية مداخل أيديولوجية : نفسية ، نفسية / اجتماعية ، إصلاحية ، وراديكالية .
- ١١- للخدمة الاجتماعية أهداف : علاجية ، وقائية ، وإنشائية .
- ١٢- المهارة من العناصر المميزة لممارس الخدمة الاجتماعية ، والتي تولدت من العلم والخبرة الميدانية .
- ١٣- للخدمة الاجتماعية مؤسسات تعليمية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين وصقل الممارسون الميدانيون .
- ١٤- للخدمة الاجتماعية مؤسسات مدافعة عن المهنة .
- ١٥- للخدمة الاجتماعية تكنولوجية فنية نابغة من ممارساتها الميدانية في صورة نماذج للتدخل المهني .
- ١٦- تتعامل الخدمة الاجتماعية مع كافة الوحدات الإنسانية : الفرد الجماعة ، والمجتمع . . . ولا تعطى وزناً أكبر لوحدة عن الأخرى .
- ١٧- يظهر التخصص في الخدمة الاجتماعية من خلال الطرق الأساسية لها ، خدمة الفرد ، خدمة الجماعة ، تنظيم المجتمع . . . بينما يظهر التكامل في صورة الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية .
- ١٨- للأخصائيون الاجتماعيون مستويات مهنية تتوقف على : المؤهل الدراسي سنوات الخبرة ، خبرة مجال العمل .
- ١٩- تتعاون الخدمة الاجتماعية مع تخصصات ومهن أخرى ؟
- ٢٠- للخدمة الاجتماعية مجالات عمل تشمل كافة التجمعات الجماهيرية .

٢١- تسعى الخدمة الاجتماعية للمشاركة في تحقيق الرفاهية للمواطنين في المجتمعات المتقدمة .. بينما تسعى لتوفير خدمات البنية الأساسية في المجتمعات النامية .

٢٢- الخدمة الاجتماعية مهنة دينامية ، وتركز باستمرار على مسئوليتها في إشباع الاحتياجات الإنسانية .

٢٣- تتأثر الخدمة الاجتماعية بمحتوى الإطار العام للمجتمع الذي تعمل فيه .. ولذلك فهي تشارك في تنفيذ سياسة المجتمع ، التأثير عليها ، أو تغييرها في بعض الأحيان .

٢٤- يتعاون مع " المهنيون " في الخدمة الاجتماعية " متطوعون " . . يمارسون العمل بطريقة تلقائية . . وتحت التوجيه المهني في بعض الأحيان .

٢٥- للخدمة الاجتماعية اتجاهات مهنية ، تصنف ممارساتها إلى : ممارسة مباشرة وممارسة غير مباشرة .. وغير ذلك من تصنيفات .

فلسفة ومبادئ الخدمة الاجتماعية

أنها موقف أو تصور شامل تجاه الكون والمجتمع والإنسان تصور منطقي للعلاقات التي تربط كل ظاهرة بالأخرى استناداً إلى منهج خاص ، وبتطبيق ذلك المنهج على الماضي والحاضر يكون استخلاص تلك الكليات التي تكون الإطار النظري الذي يتحرك خلاله الإنسان عندما ينزل بالنظرية إلى الواقع يقيّمها بالتجربة والممارسة .

وفي ضوء هذا المفهوم يقررون أن مهنة الخدمة الاجتماعية قد استطاعت أن تكون لنفسها فلسفة نتيجة للتفاعل المتبادل بين التطور الفكري للمهنة ككل وبين الممارسة العلمية لمجالات الأنشطة المختلفة على مر الوقت حتى أمكن استخلاص بعض الكليات التي تكون إطاراً نظرياً على درجة كافية نسبياً ليتحرك من خلاله الأخصائيون الاجتماعيون في ممارستهم لمهنتهم .

ولا شك في أنه ليس بالأمر الهين تكوين فلسفة لعلم أو مهنة لأن الفلسفة بطبيعتها تثير من القضايا أكثر مما يجب كما أنه تثير من الجدل أكثر مما تقدم من إجابات.

القضايا الفلسفية العامة من محاولة " بسنوا " على الوجه التالي : .

- ١- عدم الإيمان بقيمة العذاب والعلم على مساعدة الأفراد للتحرر منه .
 - ٢- عدم الاتفاق مع الدراوينية الاجتماعية ونبذ مفهوم الصراع من أجل البقاء وإدراك الفروق الفردية بين الناس .
 - ٣- مسؤولية المجتمع إزاء توفير احتياجات أساسية لأفراده .
 - ٤- وجوب تدخل الدولة لتوفير الرعاية الاجتماعية للمواطنين .
 - ٥- العمل على تغيير النظم الاجتماعية لصالح الأفراد ومساعدة الأفراد على التوافق مع النظم الاجتماعية الصالحة .
 - ٦- عدم ترك الأمور للتوازن الطبيعي بل وجوب التدخل للإصلاح بانتهاج التخطيط العلمي .
 - ٧- إتباع الأسلوب الديمقراطي في التعامل مع العملاء .
- ويمكن أن تتفق مع محاولة الدكتور سيد أبو بكر من أن الإطار الفلسفي الذي يصوره نظرة مهنة الخدمة الاجتماعية إلى الفرد والجماعة والمجتمع والذي يتحرك من خلاله الأخصائيون الاجتماعيون لتحقيق أهداف المهنة يدور حول قيمتين أساسيتين للمهنة هما :
- أ- الاعتراف بكرامة الفرد .
 - ب- الاعتماد المتبادل بين الوحدات الإنسانية ، ويكون هذا الإطار من الاعتراف وإدراك ما يلي :
- ١- لا توجد حقائق مجردة بل إن الحقائق نسبية .
 - ٢- الفرد وحدة الجماعة ، والجماعة وحدة المجتمع والمجتمع لا بد وأن يتغير لصالح أفرادها لأنه يشبع بعض احتياجات الفرد التي لا يستطيع أن يشبعها بمجهوده الفردي أو عن طريق الجماعات التي ينتمي إليها ، وأن يكون التغيير مقصوداً أي يحدث نتيجة لتدخل الإنسان مع مراعاة التوازن بين مصالح الأفراد والجماعات والمجتمعات ، وأن يتم التغيير عن طريق التخطيط كأسلوب علمي لحل المشكلات الاجتماعية والوقاية منها .

- ٣- يجب أن تتدخل الحكومة لتعمل على مواجهة المشكلات الاجتماعية بكل طاقتها وإمكانياتها حتى تكون لبرامج الرعاية الاجتماعية آثارها وفعاليتها بالنسبة للمواطنين .
- ٤- لا يفرق المجتمع في توفير الرفاهية لأعضائه بين فئة اجتماعية وأخرى وأن تقدم المساعدة للأفراد بغض النظر عن الفروق الفردية .
- ٥- إن القيم تنظم المجتمع الإنساني ، ومن ثم يجب تفهمها تفهماً كاملاً لأن ذلك يقود إلى تفهم أفضل للأفراد والقوى الاجتماعية التي يتكون منها المجتمع والتي تتحكم في أسلوب تغييره واتجاهات هذا التغيير وسرعته ومداه ، وعلى كل موطن عدم خرق قيم المجتمع وقوانينه .
- ٦- إن الفرد وحده بيولوجية اجتماعية دينامية متغيرة ، أي لديه القدرة على التغيير وقادر على مساعدة نفسه ذاتياً ، ولذلك يجب العمل على مساعدته لتنمية قدراته وتحقيق أكبر قدر ممكن من الاعتماد على نفسه وتعويده على الاعتماد المتبادل بين الناس في نفس الوقت .
- ٧- إن الفروق الفردية أمر حتمي في الحياة البشرية ولا بد من احترامها على أساس الفرد فرد من مجتمع وأن ما يتميز به من فروق لا يضر بالمجتمع ولا يتناقض مع قيمه ولذلك يجب الاهتمام بالفرد بجانب المجموع وكذلك الاهتمام بكرامته والاعتراف بأهميته وفائدته في الإسهام في تقدم المجتمع حتى يمكن التوصل إلى الوحدة والتكامل في المجتمع بواسطة الاستفادة الإيجابية من الفروق الفردية ، والفرد مسؤول مسؤولية اجتماعية نحو نفسه ونحو أسرته ونحو مجتمعه .
- ٨- إن مساعدة الأفراد على علاج المشكلات الاجتماعية التي يتعرضون لها وتغيير الظروف المحيطة بهم بما يساعدهم على تحقيق أفضل تكيف ممكن أمر واجب .
- ٩- إن الآلام والمتاعب التي يعاني منها الفرد ليس لها أي مغزى يبرر استمرار تعرض الفرد لها ، ومن ثم يجب مساعدة الفرد على التخلص مما يعاني من الآلام ومتاعب .

- ١٠- إن الفقراء والمرضى والعجزة ليسوا عناصر ضعيفة وعلى المجتمع أن يتركها لتغني ، بل من مسؤولية المجتمع أن يساعد هؤلاء على أن يحيا حياة إنسانية كريمة ، أي أن الخدمة الاجتماعية تنبذ الداروينية الاجتماعية ونظرية البقاء للأصلح ونظرية التوازن الطبيعي .
- ١١- يجب أن يكون للفرد أو الجماعة أو المجتمع حق تقرير مصيره وتحديد أهدافه بمعرفته ورضائه بشرط ألا يؤدي ذلك إلى الأضرار بنفسه أو الجماعة التي ينتمي إليها أو المجتمع الذي يعيش منه وبحيث يتوافق ذلك من قيم المجتمع وعاداته وتقاليده الأصلية .

مبادئ الخدمة الاجتماعية

تقوم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على مجموعة من المبادئ التي يلتزم بها الأخصائي في عمله مع وحدات العمل المختلفة (فرد ، جماعة ، مجتمع) في علاقته بهم وقد تبلورت هذه المبادئ من خلال الخبرات التي مرت بها ممارسة الخدمة الاجتماعية والمواقف التي صادفها الأخصائيون الاجتماعيون في عملهم إلى جانب العلوم الاجتماعية والفلسفات والحركات الإنسانية التي تأثرت بها الخدمة الاجتماعية في نشأتها وتطورها .

وسوف نعرف لأهم مبادئ الخدمة الاجتماعية التي تطبق بالنسبة للطرق الثلاثة إذ أنه بالرغم من تنوع الطرق إلا أن هناك مبادئ عامة يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي حين يتعامل مع أحد الطرق الثلاثة .

وتقوم مبادئ العمل بالنسبة للخدمة الاجتماعية وطرقها الثلاثة على مجموعة من الاعتبارات النفسية والاجتماعية ولعل أهم هذه الاعتبارات هي :

- ١- إن الإنسان كائن اجتماعي بمعنى أنه يرغب في المعيشة مع الآخرين بل أنه لا يمكنه المعيشة بدون الآخرين .
- ٢- إن الإنسان نتاج اجتماعي بمعنى أن سلوكه في أي لحظة يكون نتيجة مباشرة للخبرات الاجتماعية التي مر فيها طيلة حياته منذ ولادته .

- ٣- إن لكل إنسان سواء كان فرداً أو داخل جماعة حاجات مادية ونفسية يحاول تحقيقها باستمرار ، ويؤدي هذا إلى حدوث تفاعل اجتماعي بينه وبين الآخرين يؤدي إلى تغير المجتمع .
- ٤- إن كل إنسان تتصارع في نفسه رغبات متضاربة فهو يريد الاعتماد على الغير من ناحية ويريد الاستقلال من ناحية أخرى كما أنه يريد التقليد من ناحية ويريد التجديد من ناحية أخرى وهو في نفس الوقت يريد تغيير المجتمع من ناحية ويريد الاستقرار من ناحية أخرى وهكذا .
- ٥- أن اقتناع الإنسان ذهنياً بشيء لا يعني أنه سوف يؤديه فتكوين العادات لا يأتي عن طريق النصح ولكن عن طريق الممارسة .
- ٦- إن الإنسان يحيط نفسه دائماً بسياج دفاعي ، فيظهر غير ما يبطن بغرض إظهار نفسه وتوضيح تصرفاته بشكل يرضي المجتمع .
- ٧- إن للإنسان قدرة على التكيف مع الظروف المحيطة دون مساعدة خارجية في أغلب الأحيان .
- ٨- إن للإنسان قدرة على إحداث تغيرات في نفسه كما في مجتمعه أيضاً .
- ٩- إن بعض أفراد المجتمع لهم نفوذ أكثر من غيرهم على باقي أفراد المجتمع .
- ١٠- إن الناس لهم سرعة خاصة في النمو فمن الصعب إحداث تغيير كبير فيها .
- ١١- إن المواطنين يمكنهم اتخاذ قرارات صالحة بشأن مشكلاتهم كأفراد وكمجماعات أو مجتمعات بدون مساعدة في أغلب الأحيان .
- هذه الاعتبارات الأساسية يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تطبيق مبادئ الخدمة الاجتماعية في الممارسة العملية .
- والمبدأ هو حقيقة أساسية لها صفة العمومية ، وقد يصل الإنسان إلى هذه الحقيقة عن طريقة الخبرة والمنطق أو عن طريق التجريب المقنن ومبادئ الخدمة الاجتماعية لم يصل إليها العاملين بالمهنة عن طريقة التجريب المقنن وإنما أتت عن طريق تحليل خبرات كثيرة مر بها عدد كبير من العاملين في الميدان . أي أن مبادئ الخدمة الاجتماعية لا زالت في مرحلة الفروض الأساسية المدعومة بالخبرات المتراكمة ولكنها لم تصل بعد إلى مستوى القوانين الثابتة .

وهناك اعتقاد خاطئ بأن مبادئ الخدمة الاجتماعية يجب أن تكون ثابتة أي أنها تتغير بتغير المكان والزمان .

فالمبادئ تعتمد على ناحيتين أساسيتين : طبيعة الإنسان الذي تتعامل معه من ناحية ، وفلسفة التغيير من ناحية أخرى ، ولما كان الإنسان نتاجاً اجتماعياً أي أن استجابته تتفق والبيئة التي عاش فيها فإنه يمكن القول أن طبيعة الناس تختلف من مكان لمكان ، ومن ناحية أخرى فإن فلسفة التغيير تختلف من مجتمع لآخر ، وعلى ذلك يمكن القول بأن مبادئ الخدمة الاجتماعية يمكن أن تدخل عليها التغيير الملائم لطبيعة الزمان والمكان الزمان الذي تمارس فيه الخدمة الاجتماعية ذاتها .

والأسلوب : هو الطريقة التي يمكن بها تطبيق المبدأ . فإذا قلنا مثلاً أن الديمقراطية وحق تقرير المصير أحد مبادئ الخدمة الاجتماعية فإن تطبيق هذا المبدأ بصورة علمية يتخذ صوراً مختلفة هي التي نقول عنها الأساليب . هذا وسوف نعرض لأهم مبادئ الخدمة الاجتماعية .

مبادئ الخدمة الاجتماعية : .

أولاً : المساعدات الذاتية :

يعتبر مبدأ المساعدة الذاتية من أهم المبادئ ، بل يعبر هذا المبدأ في الواقع عن جوهر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

وقد انبثق هذا المبدأ عن الفلسفات الدينية والحركات الإنسانية وتجارب الخدمة الاجتماعية نفسها والتي وجدت أن تقديم المساعدة لذوي الحاجة أو تقديم الحلول الجاهزة لمشاكل الناس دون أي جهد منهم للتعاون في إشباع الحاجات أو علاج المشاكل كان في معظم الأحيان من العوامل التي أدت إلى استمرار المشاكل . وعلى ذلك أصبحت النظرة إلى العميل تتمثل في أنه عنصر أساسي من عناصر التغيير مما يتطلب مشاركته مشاركة تتفق مع قدراته واستعداده على توجيه هذه العملية الموجهة التي تخدم مصالحه وصالح المجتمع .

والمساعدة الذاتية يقصد بها مساعدة الفرد لنفسه وكذلك مساعدة الجماعة لنفسها ومساعدة المجتمع لنفسه .

والمساعدة الذاتية بالنسبة للفرد تتحقق حين يستطيع الفرد وحده أن يشبع حاجة من حاجاته أو أن يعالج مشكلة من مشاكله معتمداً في ذلك على قدراته الخاصة وإمكانياته الذاتية وتتأثر قدرة الفرد وإمكانياته بخصائص المجتمع الذي يعيش فيه والجماعة التي ينتمي إليها ، كما تتأثر بنوع التعليم الذي يتلقاه الفرد والأساليب التربوية التي يسير عليها المجتمع في تنشئة أفراده بصفة عامة وتتأثر كذلك بالقيم الاجتماعية التي يتلقاها الفرد في مجتمعه .

أما فيما يتعلق بالمساعدة الذاتية للجماعة أو للمجتمع فتتحقق هذه المساعدة حين تقوم جماعة من الناس بأشباع حاجة معينة من احتياجاتها كجماعة ، أو بحل مشكلة تمس أفرادها جميعاً عن طريق الجهود المشتركة لأفراد هذه الجماعة كما يلجأ المجتمع عادة إلى عدة وسائل يستخدمها في علاج مشاكله .

ثانياً : التقبل :

يقضى هذا المبدأ من الأخصائي الاجتماعي أن يتقبل العميل فرداً أو جماعة أو مجتمعاً محلياً كما هو وليس على الصورة التي يجب أن يكون عليها ، وبالتالي لا تتدخل الاعتبارات الشخصية أو الذاتية للأخصائي في الحكم على العميل أو غيره من وحدات العمل ولا ينبغي أن تؤثر اعتبارات الاختلاف في السن أو الجنس أو الطبقة الاجتماعية أو المذهب السياسي بين الطرفين في العلاقة المهنية التي تنشأ بينهما . ويكون تقبل الأخصائي للعميل الفرد من خلال مواقف معينة ومظاهر سلوكية من جانبه مثل :

- احترام العميل لذاته .
- احترام ما يصدر عنه من آراء .
- عدم التسرع في إصدار الأحكام على سلوك العميل حتى يمنح فرصة كافية للتعبير عن نفسه .

على أن تقبل الأخصائي للعميل لا يعني الموافقة على تصرفاته وسلوكه بما في ذلك السلوك المنحرف ، وإنما القصد من التقبل هو إشعار العميل باستعداد الأخصائي لتقديم خدماته له ومساعدته إياه بغض النظر عن الاختلاف أنو التفاوت بين الطرفين . وإذا كان الأخصائي يتقبل بعض مظاهر سلوكية لا يوافق عليها في مبدأ الأمر

فإنه يؤجل توجيه العميل نحو تعديل هذه المظاهر إلى أن تنمو العلاقة المهنية بينهما .

أما فيما يتعلق بالعمل مع الجماعات فإن الأخصائي الاجتماعي يتقبل أفراد الجماعة التي يعمل معها على ما هم عليه من خصائص إيجابية أو سلبية .
ويعبر الأخصائي عن تقبله لأفراد الجماعة بطرق مختلفة منها :

- مساعدة الأفراد على التعبير عن مشاعرهم العدائية بطريقة مقبولة اجتماعياً من خلال النشاط الجمعي .

- تقديم المكافآت الرمزية للأفراد والذين يقومون بدور فعال في حياة الجماعة .
- تقدير الأخصائي لمشاعر الأفراد الشخصية وتقاليدهم الاجتماعية حتى لو اختلفت عن مشاعره وتقاليده .

ثالثاً : حق تقرير المصير :

يقوم هذا المبدأ على الاعتراف بحق الإنسان في أن يحيا الحياة التي يختارها لنفسه وأن يتجه بحياته الوجهة التي يرغبها بإرادته والتي تتسجم مع قيمة ومعتقداته . ولا يعني التجاء العميل إلى الأخصائي عن طريق إحدى المؤسسات الاجتماعية أنه تنازل عن حقه في تقرير مصيره وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بحياته ، وعلى ذلك يجب على الأخصائي أن يتجنب فرض آراء معينة أو حلول خاصة على العميل بشكل يؤدي إلى سلبه هذا الحق .

ليس معنى ذلك أن حق تقرير المصير حقاً الطلق وإنما يخضع هذا الحق لبعض القيود التي يفرضها صالح العميل نفسه أو صالح الأفراد الآخرين المتصلين به أو صالح المجتمع العام .

ومن أهم الاعتبارات التي تدخل في تقييد حق تقرير المصير اعتبارات خاصة بالعميل وأخرى خاصة بالمؤسسة الاجتماعية وثالثة متعلقة بالمجتمع العام .

١ [اعتبارات خاصة بالعميل :

يتوقف منح العميل الحق في تقرير المصير على تفهم شخصيته وقدراته الجسمية والعقلية والنفسية ونموه الجسمي والعاطفي والعقلي . وقد يلجأ الأخصائي في بعض

المواقف إلى سلب هذا الحق من العملاء إذا وجد من خلال الدراسة أن حالتهم لا تمكنهم من حسن استخدام هذا الحق والمحافظة عليه ومثال على ذلك .

- الأحداث المنحرفون .
- بعض حالات المرض النفسي والجسمي .
- حالات الإدمان الشديد على المخدرات والمسكرات .
- الأطفال الصغار .
- الحالات التي يقع منها ضرر على العميل نفسه كالرغبة في الانتحار .
- حالات الخروج على القوانين كالتعيش من السرقة .
- حالات التعدي على تقاليد المجتمع .
- حالات التعارض مع المستويات الخلقية كالكذب والتضليل .

٢ [اعتبارات خاصة بالمؤسسة الاجتماعية :

تدخل الاعتبارات الخاصة بالمؤسسة الاجتماعية في مدى تمتع العميل بحقه في تقرير مصيره ويتمثل في :

- عدم منح العميل الحق في اختيار الأخصائي الاجتماعي الذي يتولى دراسة حالته .
- عدم منح العميل الحق في تقديم البيانات اللازمة لبحث حالته .
- عدم منح العميل الحق في إجراء الاختبارات اللازمة سواء مهنية أو نفسية عليه.

٣ [اعتبارات خاصة بالمجتمع :

للمجتمع العام قيمة وتقاليد وقوانينه وأعرافه والتي ينبغي ألا يتجاوزها العميل متعللاً باستخدام حقه في تقرير مصيره وعلى الأخصائي الاجتماعي مساعدة العميل على تفهم هذه القيم وضوابط السلوك وعلى توجيه حياته الوجهة لا يتعارض معها . وعلى الرغم من أهمية هذا المبدأ وماله من دور في ممارسة الخدمة الاجتماعية ألا أن الأخصائي قد يصادف بعض الأوضاع الاجتماعية التي تحد من فعالية هذا المبدأ في المجال التطبيقي خاصة في المجتمعات النامية ومنها :

- انتشار الجهل وارتفاع نسبة الأمية في الدول النامية وعلى الأخص في المجتمعات الريفية وذلك يؤثر على قدرة الأفراد على توجيه حياتهم وجهة سليمة وبالتالي على حسن استخدام حق تقرير المصير .

- انخفاض متوسط الدخل الفردي .

رابعاً : المشاركة :

من المبادئ المعمول بها في الخدمة الاجتماعية أن الأخصائي الاجتماعي لا يحل مشاكل الأفراد بقدر ما يساعد هؤلاء الأفراد مساعدة تبنى على دراسة علمية ومهارة علمية . يساعدهم على تفهم مشاكلهم وعلى رسم خطط العلاج معتمدين في ذلك على إمكانياتهم الذاتية بقدر استطاعتهم مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة ، ويتفق هذا المبدأ مع المبادئ الأخرى التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية خاصة المساعدة الذاتية وحق تقرير المصير فالعمل وحده وهو صاحب الحق في توجيه حياته ، وبالتالي لابد أن يسهم بدور فعال في الخدمة ويتحمل النصيب الأكبر في المسؤولية ولا يلقى العبء على الأخصائي ، فلا بد من النشاط المثمر بين الطرفين لأن مشاركة العميل في تشخيص حالته وفي التعرف على النواحي العلاجية فيها يزيد من حرصه على وضع العلاج المقترح موضع التطبيق .

كذلك الحال حين يعمل الأخصائي مع الجماعة حيث يحرص على مساعدة أعضائها ومساعدة الجماعة ككل على تنمية قدراتها الذاتية وعلى الاعتماد على مواردها لإشباع احتياجاتها ، فالجماعة السوية في مجال خدمة الجماعة هي التي تشارك مشاركة فعالة في تسيير شئونها وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بحياتها وحياة أفرادها . ويعتبر مبدأ المشاركة كذلك من المبادئ الأساسية والهامة في الممارسة العلمية لطريقة تنظيم المجتمع بل أن نجاح الطريقة يتوقف على مدى مشاركة المواطنين .

خامساً : السرية :

نظراً لأن عمل الأخصائي يتصل في معظم الأحيان بحياة الناس وبالكثير من دقائق حياتهم الخاصة ، ونظراً لما لهذه الحياة من حرمة ومن قدسية فإن عمل الأخصائي يتسم بحساسية خاصة ويتطلب احتياطات معينة حفاظاً على حرمان الناس .

ويكتسب هذا المبدأ أهمية خاصة في طريقة خدمة الفرد باعتبارها أقرب الطرق إلى التعرض للمشاكل الفردية والأسرية وبالتالي أقربها إلى حياة الناس الخاصة .
والتزام الأخصائي بمبدأ السرية يتطلب منه حفظ ما يحصل عليه من بيانات ومعلومات خاصة بالعميل في طي الكتمان فلا يسمح لنفسه بإذاعتها أو لا يسمح لأحد بالإطلاع عليها بأي حال .

ويعد مبدأ السرية من أهم المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس العميل ولهذا يحرص الأخصائي على إبراز هذا المبدأ وتأكيد أمام العميل وعلى الأخص في المقابلات الأولى حيث العلاقة بينهما لم تتبلور بعد .

ويراعي الأخصائي الاجتماعي اعتبارات معينة محافظة على مبدأ السرية منها :
- أن يكون العميل بالنسبة له هو المصدر الأساسي للمعلومات والبيانات اللازمة لدراسة الحالة .

- عدم الاستعانة بالمصادر الخارجية إلا في حدود ضيقة وبإذن منه .
- يلتزم الأخصائي في الحصول على البيانات اللازمة في حدود المشكلة التي يعاني منها العميل .

- لا يتحدث عن حالات عملائه مع غيره .
- لا يقوم الأخصائي بزيارة العميل إلا باتفاق سابق .
- حفظ كل ما يتعلق بالعملاء من تقارير ومستندات في أماكن خاصة يضمن لها السرية .

- تراعى المؤسسة أماكن خاصة بمقابلة الأخصائي مع العميل حفاظاً على السرية
سادساً : العلاقة المهنية :

تنشأ بين الأخصائي الاجتماعي وبين وحدات الخدمة التي يتعامل معها أفراد وجماعات ومجتمعات علاقة تتصل بالعمل سميت في الخدمة الاجتماعية بالعلاقة

المهنية وذلك تمييزاً لها عن أنواع المثيرات والاستجابات بين الأخصائي والعميل يحدها إطار معين يتشكل وفقاً لطبيعة الموقف .

وتتميز العلاقة المهنية عن العلاقة الشخصية في :

١- العلاقة المهنية وسيلة لغاية محددة هي مساعدة العميل فرد كان أو جماعة أو مجتمع وذلك لعلاج ما يعترضه من مواقف صعبة بينما العلاقة الشخصية تعتبر غاية في ذاتها تشبع حاجات اجتماعية لدى الفرد .

٢- يتدخل التوقيت في التمييز بين العلاقة المهنية والعلاقة الشخصية ، فالعلاقة المهنية موقوته بوقت معين وتنتهي بانتهاء تقديم الخدمة باعتبارها الأصل في قيام هذه العلاقة ، بينما العلاقة الشخصية بطبيعتها تعارض فكرة التوقيت إذ ليس لها أن تنتهي بتاريخ معين ، وقد تدون العلاقة الشخصية بدوام أطرافها وقد تستمر طوال الحياة على عكس العلاقة المهنية التي لا بد وأن تنتهي في وقت ما .

٣- تقوم العلاقة المهنية على أساس من الحقائق العلمية من ناحية وعلى المهارات والخبرات المتصلة بالنشاط المهني من ناحية أخرى ويتم إكتساب هذه المهارات والخبرات عن طريق مرحلة مخططة من التدريب النظري والعلمي ومن هنا تتسم العلاقة بالموضوعية لارتباطها بحقائق ومهارات أكثر من ارتباطها بمشاعر ذاتية . هذا بخلاف العلاقة الشخصية التي تكون فيها الاعتبارات الذاتية ركناً هاماً من أركان العلاقة الشخصية .

٤- لا تتأثر العلاقة المهنية ولا ينبغي أن تتأثر بمظاهر السلوك التي تصدر عن العميل خلال عملية الاحتكاك والتفاعل بين الأخصائي الاجتماعي والعميل لأن هذه المظاهر السلوكية في كثير من الأحيان تصدر تعبيراً عن الصعاب التي تعترض العميل أكثر منها موجهة نحو الأخصائي بغرض النيل منه على أي صورة من الصور . وليس الأمر كذلك بالنسبة للعلاقة الشخصية التي كثيراً ما تتأثر بمظاهر السلوك التي يوجهها أحد أطراف هذه العلاقة نحو الطرف الآخر . هذه الخصائص العامة للعلاقة المهنية تعبر في الواقع عن طبيعة النشاط الإنساني الذي يمارسه الأخصائي .

مقومات الخدمة الاجتماعية:

١. 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.

٢. 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 مهنيًا.

٣. 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.

٤. 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 أن 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.

٥. المهارات والقدرة على التطبيق:

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

٦. 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.

ركائز الخدمة الاجتماعية

وهي :

٢ - الأخصائي الاجتماعي .

١- العميل .

٤- المؤسسة الاجتماعية .

٣- الخدمة ذاتها .

أولاً : العميل :

يعتبر العميل هو محور الخدمة وقد يكون العميل فرداً أو جماعة أو مجتمعاً سويّاً كان أو غير سوي وتعتمد خدمة هذا العميل على ما وصلت إليه الخدمة الاجتماعية من مبادئ ، وأساليب العمل . وما استفادته من العلوم الأخرى من معارف ومهارات ، فالعميل الذي تقدم له الخدمة كفرد يحتاج من الأخصائي الاجتماعي أن يكون ملماً إماماً كافياً بطبيعته النفسية والظروف المجتمعية المؤثرة فيه وأساليب التربية الصالحة لتنشئته والاحتياجات الصحية اللازمة له والقواعد المنظمة لعلاقاته مع الآخرين ، كل ذلك يتطلب من الأخصائي الاجتماعي أن يكون ملماً بالعلوم الإنسانية والاجتماعية المتصلة بحياة العميل وأهم العلوم علم النفس والتربية والصحة والقانون .

والعميل الذي تقدم له الخدمة في جماعة يحتاج من الأخصائي أن يكون ملماً إماماً كافياً بحياة الجماعات وأثرها فيه وكذلك بالظروف الاجتماعية المؤثرة في تطور ونمو هذه الجماعات ، وذلك يتطلب منه أن يكون ملماً إماماً كافياً بالعلوم المتصلة بحياة المجتمعات كعلوم الاجتماع والسياسة والاقتصاد .

هذا ومع الاهتمام بصفة خاصة بسمات العميل الجسمية والاجتماعية والعقلية والنفسية في كل مرحلة من مراحل حياته ، فسمات مرحلة الطفولة تختلف عن مرحلة الشباب عن مرحلة النضج أو الشيخوخة ، إذا أن لكل منها خصائصها التي يركز عليها الأخصائي الاجتماعي في تقديمه للخدمة .

والعميل الذي تقدم له الخدمة في مجتمع يحتاج من الأخصائي الاجتماعي أن يكون ملماً بحياة المجتمعات وتركيبها والعوامل المؤثرة في نهوضها وكيفية دراستها والنهوض بحاجتها .

ثانياً : الأخصائي الاجتماعي :

الأخصائي الاجتماعي هو المتخصص المهني الذي يقوم بالخدمة الاجتماعية ويهدف التخصص في هذه المهنة إلى تزويد الأخصائي بالمميزات التالية التي يجعل منه مهنيًا صالحاً للقيام بالعمل الاجتماعي وهذه المميزات المهنية أربعة هي:

١- أن يزود بالمعلومات الكافية من الأفراد والجماعات والمجتمعات التي يعمل معها سواء أكانت هذه المعلومات اجتماعية أو اقتصادية أو صحية أو نفسية.

٢- أن يزود بالمهارات للعمل الاجتماعي كالمهارة في خدمة الفرد أو المهارة في خدمة الجماعة أو المهارة في تنظيم المجتمع ، وما تتطلبه هذه المهارات من إدراك وتطبيق لمبادئها وأساليبها .

٣- أن يزود بمجموعة من الخبرات المتصلة بطبيعة النشاط التي يمارسه مع العملاء كالخبرات الرياضية والثقافية والفنية وهذه الخبرات تساعد على إدراك ما يتم من نشاط للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات .

٤- أن يزود بالاتجاهات الشخصية الصالحة للعمل مع الناس كالمقدرة على حب الناس والرغبة في العمل معهم وتقدير ظروفهم وضبط النفس والمحافظة على المواعيد وغير ذلك من الاتجاهات اللازمة لأداء العمل .

واكتساب هذه الصفات المهنية تستمد أساساً من ثلاث قوى رئيسية هي :

- الدراسة النظرية .
 - التدريب الميداني .
 - الممارسة الفعلية بعد التخرج من مراكز التعليم المختلفة .
- ولهذا فإن هذه القوى الثلاث تعتبر محور إعداد الأخصائيين الاجتماعيين .

ثالثاً : الخدمة :

يقصد بالخدمة الخطوات المهنية التي تتم أثناء تقديم مساعدات موجهة للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات . وتشتمل هذه الخطوات على الدراسة والتشخيص والعلاج . فالفرد صاحب المشكلة يحتاج إلى دراسة حالته دراسة اجتماعية

ثم تحليل الظروف التي أدت إلى المشكلة ثم وضع الخطوط الرئيسية لمواجهة مشكلته.

أما نمو الجماعة فإنه يحتاج إلى دراسة علمية للتعرف على قدرات أعضائها ومهاراتهم مثل تحليل ظروفهم بقصد وضع خطة للعمل معها .

أما بالنسبة لتنظيم المجتمع فإنه يحتاج إلى بحث اجتماعي وذلك بهدف التعرف على احتياجات المجتمع ثم تحليل البيانات التي تنتج عن البحث وأخيراً يتم التخطيط لتنمية هذا المجتمع .

وتعتمد كل هذه الخطوات على مبادئ أساسية للعمل التطبيقي الذي يساعد الفرد على مواجهة مشكلاته ، والجماعة على النهوض بقدرات أعضائها ومهاراتهم والمجتمع في قدرته على المواءمة بين احتياجاته وموارده .

رابعاً : المؤسسة الاجتماعية :

تعتبر المؤسسة الاجتماعية هي الميدان التي تمارس فيه الخدمة ، ولا يعني ذلك أن الخدمة لا تمارس إلا في المؤسسة الاجتماعية فقط ، فقد انطلقت الخدمات حديثاً نحو البيئات المحتاجة إلى خدمة . والمؤسسة الاجتماعية هي المؤسسة المتخصصة لخدمة الأفراد والمجتمعات أو كلها .

فالمدرسة تمارس الخدمات الاجتماعية بقصد مساعدة أبنائها على التمتع بظروف اجتماعية تعاونهم على التحصيل الدراسي دون إعاقة والمصنع يستفيد من الخدمة الاجتماعية كأداة للنهوض بعمالة وزيادة إنتاجهم والمستشفى يعتمد على الخدمة الاجتماعية كوسيلة هامة من وسائل إكساب المريض لبواعث الطمأنينة التي تجعله قادراً على الشفاء .

وتعمل المؤسسة الاجتماعية في إطار القيم والمستويات الاجتماعية السائدة في المجتمع وتستمد فلسفتها منها وتعمل على النهوض بها كما وأنها ترتبط باحتياجات المجتمع باعتبار أنها الوسيلة في تحقيق مطالبه ، هذا ولا تهدف المؤسسة الاجتماعية إلى تحقيق كسب مادي حيث أنها تعتمد في وجودها ودعم كيائها على إمكانيات الدولة والأهالي . هذه هي الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية في المجتمع الذي تقوم فيه .

طرق الخدمة الاجتماعية :

تعرضت مهنة الخدمة الاجتماعية للنشأة والتطور من خلال طرقها المهنية وفيما يلي توضيح لمعالم التطور والنشأة من خلال طرق الخدمة الاجتماعية :

أولاً : طريقة خدمة الفرد :

اعترف بطريقة خدمة الفرد كأول طريقة للخدمة الاجتماعية عام ١٩١٧م وفي الواقع ، كانت الفترة بعد الحرب العالمية الأولى تشاهد تشكيل الخدمة الاجتماعية في قالب مهني . فقد ساعدت الحرب على تقدم ملموس في العلوم الاجتماعية واستطاع الأخصائيون الاجتماعيون أن يأخذوا منها كل ما يصلح للمهنة .

ثانياً : طريقة خدمة الجماعة :

اعترف بطريقة خدمة الجماعة كطريقة ثانية للخدمة الاجتماعية خلال عامي ١٩٣٦ . ١٩٣٧م .

وتعتبر المحلات الاجتماعية البوتقة التي ظهرت من خلال طريقة خدمة الجماعة . . وكان الهدف في الدعوة لظهور هذه الطريقة هو مساعدة المهاجرين الجدد إلى الولايات المتحدة الأمريكية ، للتكيف مع قيم مجتمعهم الجديد من خلال أنشطة المحلات الاجتماعية .

ثالثاً : طريقة تنظيم المجتمع :

اعترف بطريقة تنظيم المجتمع طريقة ثالثة أساسية في الخدمة الاجتماعية عام ١٩٤٦م .

وباستعراض تقارير مؤلفات الخدمة الاجتماعية يتضح قيام المتخصصون في تنظيم المجتمع في عام ١٩٢٠م بوضع تعريف خاص عن تنظيم المجتمع في صورته الأولى . . ففي عام ١٩٢١ ركز " ادوارد ليندلمان " على العمليات الديمقراطية ، والتخصص في دراسة تنظيم المجتمع من خلال جهود الإقناع كجزء من الضبط المجتمعي باستخدام الجهود الديمقراطية وضمان الحصول على خدمة من المتخصصين ، المنظمات بوسائل خاصة . . ومن خلال التداخل فيما بينها .

وفي عام ١٩٢٢م عرف " ادوارد " تنظيم المجتمع من خلال مجالسها ، وكتب عن التنسيق والتناغم بين المؤسسات ، وعن التخطيط للنمو المستقبلي في مجتمع الخدمة الاجتماعية من خلال لجان كونت للتمويل الحكومي .

مجالات الخدمة الاجتماعية

أولاً: الخدمة الاجتماعية الأسرية:

التعريف بالأسرة:

تعريف الأسرة لغة بمعجم لسان العرب لأبن منظور "أسرة الرجل بمعنى عشيرته ورهطه الأذنون 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 أسرياً:

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:

١ - التعرف على سلوكيات أفراد الأسرة ورغباتهم وحاجاتهم الأساسية وطموحاتهم في الحياة.

٢ - 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.

٣ - تأهيل أفراد الأسرة بالدرجة التي تمكنهم من ترتيب أوضاع بيتهم من جديد عبر تغيير اجتماعي أسري وبناء لعلاقات، وفق مفهوم جديد تتحد فيه الإرادة والعزيمة، وتتزايد فيها أهمية التفاعل فيما بين أفراد الأسرة، من خلال الفريق الأسري الواحد.

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

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

٦ - إتباع نهج وأسلوب خدمة الفرد بالأسرة المتمثل في الدراسة والتشخيص ثم العلاج.

٧ - تفعيل الدور المؤثر من قبل الأخصائي الاجتماعي تجاه برامج وخطط تنظيم الأسرة، بما يبعث على التفاعل ويستثمر الإمكانيات 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.

٨ - إبراز دور ملموس ومدرّس 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.

ثانياً: 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 وأقرانه وأسرته من منطلق تفاعل وتكيف إيجابي مع قيم وتقاليد تلك البيئات المختلفة.

مفهوم الخدمة الاجتماعية المدرسية:

تعرف الخدمة الاجتماعية المدرسية بأنها 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 أهداف المؤسسة التعليمية المتمثلة في توفير الفرص التعليمية للطلاب وإعداد أنفسهم 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 معاونه الطلاب على تحصيل دروسهم وتهيئة ما يعينهم على بلوغ النتائج المتميزة، بل من حيث أدوارهم 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 معلمهم.

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 ممثلة 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 والتثويرية.

من جانب آخر تسعى الخدمة الاجتماعية المدرسية لفهم الواقع التعليمي ووظيفته الاجتماعية المكمل للوظيفة التربوية وإزالة ما يرتبط بذلك الفهم من معوقات وفتح المجال للطلاب لتفاعل اجتماعي يعزز من طاقات الطالب ويحترم إنسانيته ويدعمه بالمهارات القيادية باعتباره سيشكل قوة فاعلة بالمجتمع، وينمي لديه الشعور بالمسؤولية 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.

ثالثاً: 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 بمدعمهم وتزويدهم بالخبرة الجماعية التي تتيح لهم فرصاً أوسع للنمو والتطور.

وتعريف آخر يوضح طبيعة الخدمات التي تقدم بمجال رعاية الشباب من حيث أنها خدمات مهنية ومجهودات منظمة وذات سمات وقائية، وإنشائية، وإنسانية

وعلاجية يتم توفيرها وتسخيرها للشباب بغرض إعانتهم كأفراد 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 تبني 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 يمكن الشباب من حل ما يعترضهم من مشكلات وينمي مقدراتهم ومهاراتهم المختلفة.

ومفهوم رعاية الشباب في الخدمة الاجتماعية، هو عملية الممارسة المهنية التي يقوم بها أخصائيو 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 بأنفسهم 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.

وتتشترك 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 لطاقتهم وخبراتهم وتكوين مكتسبات ومهارات عقلية واتجاهات جديدة، كتحمل المسؤولية الاجتماعية، ولعب الأدوار الهامة بالمجتمع، وتنمية الشعور بروح الفريق الواحد والتعاون من أجل الهدف المشترك، حيث إثبات شخصياتهم

وتتميتها والاستفادة من الرعاية المتكاملة التي يتلقونها، نفسية كانت أو جسدية 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 أهدافه:

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

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

٣ - 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.

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

٥ - تبصير الشباب بقضايا مجتمعهم ومشكلاته الراهنة من بيئية واقتصادية واجتماعية وإسكانية وصحية وغيرها.

٦ - دعم الشباب ومساعدتهم على التكيف الاجتماعي وتعزيز انتمائهم لوطنهم ومجتمعهم وأسرتهم وتعويدهم على الاعتماد على النفس.

رابعاً: 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 أفرادهم ومستواهم الفكري.

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

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

٢ - تشجيع ودعم مواهب وأعمال المتفوقين الابتكارية وذات الملامح الفنية والإبداعية الأصيلة، سواء كان الدعم مادياً أو معنوياً.

٣ - 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.

٤ - 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.

٥ - تحفيز الموهوبين والمتفوقين من خلال إعداد برامج تنافسية فيما بينهم.

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

٧ - تذليل الصعوبات والمعوقات التي يمكن أن تعترض سبيل الموهوبين والمتفوقين وتبطل عملية انطلاقة ملكاتهم الإبداعية.

خامساً 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 أخصائيو 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 بذات المجال وفي عام ١٩٠٥م أدخلت الخدمة الاجتماعية الطبية في مستشفى بوسطن بأمريكا.

تمثلت مجهودات (ماري ريتشموند) في عام ١٩١٧م 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:

١ - 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.

٢ - 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.

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

٤ - توفير 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.

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

٦ - 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.

٧ - التخفيف من الملل والشعور بالرتابة الذي ينتاب المريض من بقاءه فترات طويلة بالمؤسسة الطبية العلاجية.

سادساً: 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:

١. الإعاقة الجسمية: وتشمل الإعاقة الحركية، الأمراض المزمنة وغيرها.

٢. الإعاقة العقلية: وتشمل التخلف العقلي والمرض العقلي والاضطرابات الانفعالية الشديدة.

٣. الإعاقة الاجتماعية: وتشمل الأفراد الذين ليس لديهم القدرة على التكيف مع بيئتهم، وينحرفون عن أنماط المجتمع وثقافته كالجانحين والمجرمين.

٤. الإعاقة الحسية: وتشتمل على الأفراد الذين ليس لديهم القدرة على الاتصال مثل فاقد البصر أو السمع أو غيرهم.

المشكلات المرتبطة بالإعاقة:

١. 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.

٢. 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 قدرته 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 قدرته 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 ترويحوية: يجد المعاق صعوبة في الترويح عن نفسه وممارسة أنواع الرياضة المختلفة، شأنه في ذلك شأن غيره من الأصحاء، مما يؤثر في نفسه كثيراً.

٣. 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.

٤. مشكلات نفسية: يشعر المعاق بأنه 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.

٥. 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 المهمة 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 ومسؤوليات بالمجتمع. وتتصل مساعي وجود الأخصائي الاجتماعي بكل ما يمكن أن يحدث تغييراً 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:

١ - 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 تؤدي 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.

٢ - 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 وتأثيرها على شخصية الابن المعاق ومدى ما يحتاجه منها من رعاية خاصة.

٣ - الجانب التنموي والإنشائي:

يهدف إلى إجراء عمليات تأهيل شاملة، وجامعة تضم كافة خبرات المعاقين المتعددة مقدراتهم وإمكاناتهم وطاقاتهم، بما يتوافق ذلك مع أدائهم 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 بأنشطة 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.

سابعاً: الخدمة الاجتماعية ورعاية المسنين:

مفهوم المسنين:

يتم التعامل مع مفهوم المسنين باعتبارهم يمثلون تلك الفئة التي تزيد أعمارها عن ٦٠ سنة بينما تقسم وجهة نظر أخرى الشيخوخة إلى مرحلتين الأولى تبدأ من سن ٦٠ إلى ٧٤ والثانية من سن ٧٥ 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 كأفراد 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 حياة 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 العزيمه، بسبب ما يعانيه من ضغوط نفسية أو معيشية أو أمراض مزمنة أو مشكلات تتعلق بالتقاعد، وتظهر تلك الأعراض في شكل أمراض بالجسم كأمراض القلب وضغط الدم والهزال والرعشة وغيرها.

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

المشكلات الصحية: بسبب ما يعانيه 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 سلبياً 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:

١ - 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.

٢ - التعرف على السمات الشخصية للمسن، ودورها في مشكلته، كسماته العقلية وحالاته النفسية والبدنية والاجتماعية.

٣ - العمل على تشجيع المسن في تقبل مشكلاته، وتعزيز ثقته بنفسه وإشعاره بأهميته في المجتمع.

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

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

ثامناً: الخدمة الاجتماعية والبيئة:

جهود الأخصائي الاجتماعي بالمجال البيئي:

١ - توعية المجتمع بأهمية حماية البيئة ودعوتهم إلى العمل الجماعي المشترك والمنظم من أجل حماية المجتمع من المشاكل البيئية الخطيرة على حياة أفراده مثل مشكلات التلوث البيئي.

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

٣ - 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.

٤ - 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.

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

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

٧ - 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.

٨ - إيجاد علاقة إيجابية بين أفراد المجتمع وبيئتهم تأصيلاً للدور التنموي الذي يمكن أن يلعبه ذلك الفرد من حيث تنمية الشعور بالمسؤولية 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 صيانتته 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.

تاسعاً: 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 أي 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 الانحرافي الكائن وفقاً للمعومات التي تم الحصول عليها عن الحالة وبعد ذلك إقامة الدعوى وإجراء

المحاكمة ومعاقبة المجرم من خلال إصدار حكم يعني بإبقاء سلوك المحكوم عليه في الحدود المقبولة اجتماعياً عبر إتباع تغييرات 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:

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

٢ - 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.

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

٤ - 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 يعانيه 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 يعترها 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.