



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي- تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



مطبوعة بيداغوجية تتضمن :

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي

موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس علم الاجتماع
من إعداد: د. لطرش فيروز

السنة الجامعية: 2023/2022

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

فهرس المحتويات
مقدمة
1. مدخل للعمل الاجتماعي
1.1. المفهوم، النشأة والتطور
2.1. مفهوم العمل الاجتماعي وعلاقته بالمفاهيم الأخرى
3.1. علاقة العمل الاجتماعي بالعلوم الاجتماعية الأخرى
2. طرق العمل الاجتماعي
1.2. العمل مع الفرد
2.2. العمل مع الجماعة
3.2. تنظيم المجتمع
3. مناهج العمل الاجتماعي
1.3. المنهج العلاجي
2.3. المنهج الاتماني
3.3. المنهج الوقائي
4. مجالات العمل الاجتماعي
5. وسائل العمل الاجتماعي
1.5. المقابلات (تشخيص، علاج)
2.5. سبر الآراء
3.5. مقاييس الشخصية (الكيفية-الكمية)
4.5. الملاحظة
خاتمة
قائمة المصادر والمراجع

مقدمة:

العمل الاجتماعي هو مهنة إنسانية ومن أهم المهن الاجتماعية التي تعمل على تحسين جودة الحياة الاجتماعية والصحية والنفسية للأفراد والمجتمعات، فهي تهتم بمساعدة الأفراد والجماعات في التغلب على المشاكل الاجتماعية والصحية والنفسية التي يواجهونها، وتقديم المشورة والإرشاد للأفراد والأسر والمجتمعات، والتوجيه في الحصول على الخدمات اللازمة، والعمل على تطوير السياسات والبرامج الاجتماعية والصحية والنفسية، وتنسيق الخدمات بين الجهات الحكومية والخاصة والمنظمات غير الحكومية بغية تحقيق الاستقلالية والكرامة والحرية والعدالة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للجميع.

فالعمل الاجتماعي يعتمد على الأسس النظرية والمفاهيمية والتقنيات الخاصة بالتفاعل الإنساني، ويشمل في مهامه العمل مع الأفراد والأسر والمجموعات والمجتمعات، ويتم ذلك من خلال التشخيص والتقييم والتخطيط والتنفيذ والمراقبة والتقويم. كما يعمل الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال على تحسين السياسات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية والبيئية، والتوعية بمخاطر الظواهر الاجتماعية الضارة وكيفية الحد منها.

ويشمل نطاق عمل مهنة العمل الاجتماعي العديد من المجالات منها: الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية وحماية الأطفال والمرأة والأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

واللاجئين والمهاجرين وغيرهم، كما يتطلب العمل الاجتماعي مهارات وقدرات خاصة مثل القدرة على التواصل والتعاطف والتحليل والتخطيط والتنظيم والعمل الجماعي والحلول الإبداعية للمشكلات. وتشمل مجالات العمل الاجتماعي مختلف الأماكن والمؤسسات، مثل المدارس والمستشفيات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية ومراكز الرعاية الاجتماعية والمراكز الاجتماعية والعيادات والمؤسسات الدينية وغيرها.

ويستخدم المختصون في العمل الاجتماعي مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات العلمية لتحقيق أهدافهم. وكل هذا يتم من خلال موارد وثقافة مختلف مؤسسات المجتمع، فالعمل الاجتماعي من المهن التي تسعى لإحداث تغييرات مجتمعية فعالة لتعزيز الرفاهية لجميع فئات المجتمع.

وعلى ضوء ما سبق سنحاول من خلال هذه المطبوعة البيداغوجية - المخصصة لمادة العمل الاجتماعي والموجهة لطلبة سنة ثانية ليسانس علم الاجتماع- تسليط الضوء على أهم الأساليب التي تستخدم في مواجهة المشكلات الاجتماعية والقضاء عليها أو التخفيف من حدتها وتحسين الظروف والأحوال الحياتية للأفراد من خلال العمل الاجتماعي الذي يعتبر بمثابة مهنة فنية تهدف إلى تنمية الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للأفراد عن طريق الكشف عن مختلف المشكلات وعلاجها بمختلف الوسائل المتاحة وبناء على ما سبق فقد قسمنا هذه المطبوعة لمجموعة من

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

المحاضرات، حيث تطرقنا في المحاضرة الأولى إلى مدخل للعمل الاجتماعي وأهم عناصره التي تتضمن المفهوم ومراحل النشأة و المفاهيم المرتبطة به الخصائص والأهداف والأهمية ، وأنواع العمل الاجتماعي مقومات العمل الاجتماعي،خطوات تنظيم العمل الاجتماعي، وأخيراً علاقة العمل الاجتماعي بالعلوم الأخرى، وفيما يخص المحاضرة الثانية تناولنا طرق العمل الاجتماعي وهي: طريقة خدمة الفرد طريقة خدمة الجماعة، وأخيراً طريقة تنمية وتنظيم المجتمع.

في حين تضمنت المحاضرة الثالثة مناهج العمل الاجتماعي والتي تحتوي على المنهج الإنمائي و المنهج الوقائي والمنهج العلاجي ،كما تناولنا في المحاضرة الرابعة مجالات العمل الاجتماعي ،أما في المحاضرة الخامسة تطرق الباحث إلى وسائل العمل الاجتماعي حيث احتوت على مهارات إجراء المقابلات وسبر الآراء ومقاييس الشخصية والملاحظة.وفي الأخير اختتمت المطبوعة البيداغوجية بخاتمة ثم قائمة المصادر والمراجع.

المحاضرة الأولى: مدخل للعمل الاجتماعي

تمهيد:

يعتبر العمل الاجتماعي أحد الدعائم الأساسية لتحقيق التطور والتنمية الاجتماعية ومعياراً يقيس مستوى التحضر الاجتماعي للأفراد، فهو مجموع الجهود الإنسانية المشروعة التي تسعى لمساعدة الأفراد ومساندتهم لتحقيق رغباتهم وحاجاتهم الاجتماعية والتي تتداخل مع مختلف المهن الأخرى الموجودة بالمجتمع، ونظراً لأهميته سنحاول أن سنتعرض أهم العناصر التي تخص العمل الاجتماعي .

1.1 ماهية العمل الاجتماعي وتطوره

أ. المفهوم: تعددت تعاريف العمل الاجتماعي لاسيما مع اعتماده كمهنة مستقلة وعلم من العلوم الاجتماعية المتخصصة، وهناك العديد من المفاهيم التي تناولت العمل الاجتماعي نذكر منها:

❖ يعرف العمل الاجتماعي بأنه ذلك الأداء المناط بكيانات إدارية، حكومية كانت أم غير حكومية، تعمل على تحقيق الرفاه الاجتماعي (وزارات الشؤون الاجتماعية، والجهات الأخرى الحكومية وغير الحكومية التي تقدم خدمات اجتماعية) ومن المهم التأكيد على أن العمل الاجتماعي في محصلته النهائية عمل خيري، بالمفهوم الشامل للعمل الخيري حتى وإن تعددت أهدافه وتنوعت وظائفه.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

❖ كما يعرف بأنه مجموعة من العمليات المقصودة والمنتظمة التي تهدف بشكل رئيسي إلى إحداث التغييرات المختلفة في السياسات العامة القائمة في الوقت الحاضر، أو فيما ينتج عن البرامج والخطط، حيث يقوم به مجموعة من الأفراد الممثلين للشعب، على شكل مجموعات أو هيئات تخضع للقيادة من قائد أخصائي اجتماعي، حيث تتحقق العديد من الأهداف الاجتماعية المرغوبة، والتي تنتج عنها تغييرات إيجابية واضحة.

❖ وهناك من يقول ان العمل الاجتماعي هو مجموع الأعمال التي تهدف إلى النهوض بالأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للأفراد وتنمية الأساليب الحياتية الخاصة بهم، ويهدف مباشرة إلى تحقيق وضمان العدالة الاجتماعية داخل المجتمع. فهو محاولة منضبطة بآليات ووسائل ولها منهج، كل هذا بهدف تغيير الاستجابات العامة للمجتمع ولأفراده تجاه أنواع مختلفة من الأزمات والمشاكل اليومية، بهدف تحقيق رفاهية المجتمع وتحويل كل السلبيات إلى إيجابيات.

بناء عليه نقول أن العمل الاجتماعي يشمل كل أنواع الخدمة الاجتماعية ، وأشكال التضامن الإنساني الهادف إلى مساعدة الأشخاص في مختلف المجالات (الاجتماعية، النفسية، التربوية، الصحية، الأسرية...) بقصد حل مشكلاتهم وتنمية قدراتهم وتحقيق رفاهية المجتمع.

ب. مراحل نشأة العمل الاجتماعي

لقد نشأ العمل الاجتماعي وتطور خلال مراحل متعددة ارتبطت بالظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية والدينية في كل فترة زمنية من تطور المجتمع الإنساني، وهذه المراحل هي:

1- مرحلة القبيلة : كانت تقدم خدمات الرعاية من خلال العادات والأعراف السائدة في كل قبيلة حيث كانت القبيلة مسؤولة عن شؤون أفرادها فكان الكل في خدمة المجموع القبلي والمجموع القبلي في خدمة أفرادها، وفي ظل هذه الرعاية لم يكن من المتوقع أن يطلب الفرد المساعدة من خارج القبيلة.

2- مرحلة فعل الخير للآخرين والإحسان إليهم: ظهرت هذه المرحلة مع انتشار الزراعة والصناعات الحرفية اليدوية الصغيرة حيث بدأ النظام القبلي في التفكك ليحل محله بالتدريج نظام الدولة المركزية، ومن هنا أصبحت خدمات الرعاية قائمة على المساعدات الفردية من جانب القادرين والمدفوعة بنواحي إنسانية والوازع الديني، إلا أن هذه الخدمات كانت تقدم بشكل فردي من جانب القادرين من أفراد المجتمع.

3- مرحلة العمل الاجتماعي التطوعي: مع تعقد المجتمع ظهرت الحاجة إلى تقديم الخدمات بطريقة أكثر تطوراً، بسبب تعدد المشاكل من انتشار للبطالة ووجود المشكلات بين العامل وصاحب العمل وأيضاً تفكك أو اصر العلاقات الأسرية، خصوصاً في الفترة الأولى من الثورة الصناعية، الأمر الذي أدى إلى وجود الحاجة

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

إلى تنظيم عملية تقديم خدمات الرعاية بهدف جمع موارد أكثر وتقديم خدمات الرعاية بطريقة أفضل في إطار التغيرات المجتمعية الجديدة.

4- مرحلة مسؤولية الدولة الاجتماعية: ظهرت هذه المرحلة في بداية الثلاثينيات من القرن السابق نتيجة الأزمة الاقتصادية، الأمر الذي أدى إلى ظهور مشكلات تتطلب تدخل الدولة بما تملك من سلطة تشريعية وتنفيذية وقضائية للتعامل مع مثل هذه المشكلات. ومن هنا بدأت تتدخل الدولة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في المجالات المختلفة ولقد ظهرت في هذه المرحلة الحاجة إلى وجود تخصص علمي يساعدها في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية وفق الأسلوب العلمي في إطار خطط مدروسة، ومن هنا نشأت مهنة الخدمة الاجتماعية.

5- مرحلة العمل الاجتماعي كنظام اجتماعي: مع تدخل الدولة في تقديم خدمات الرعاية أصبحت الخدمات تقدم للمواطنين في إطار النظم الاجتماعية التي تنشئها الدولة وتوفر لها الموارد (البشرية والمادية) وتضع لها القوانين والإجراءات الخاصة بها وذلك بهدف تنظيمها. وفي ظل تحقيق هذه الأهداف كانت هناك الحاجة لوجود تخصص علمي يمكن المجتمع من تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بشكل منظم.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

2.1. المفاهيم المرتبطة بمفهوم العمل الاجتماعي: يرتبط العمل الاجتماعي

بمجموعة من المفاهيم كالآتي:

أ. **العمل التطوعي:** يعرف بأنه جهد يبذل بشكل إرادي ويقدم دون انتظار مقابل مادي أو معنوي ، ويقدم هذا الجهد بناء على أفكار ومعتقدات ومشاعر وخبرات ومهارات إنسانية في إطار مؤسسة معينة ،تستهدف تحقيق الصالح العام للمجتمع ككل. ويعني أيضا مجموعة من الخدمات المقدمة لفئات معينة من الأفراد او الجماعات، وتأخذ طابع وصور الإحسان والتضامن والتكافل والتعاون بين أفراد المجتمع ويزاولها في الغالب أفراد ينتمون إلى منظمات المجتمع المدني محاول بذلك تحسين العنصر البشري للمستفيد منها.

وهناك من يميز بين شكلين أساسيين من أشكال العمل التطوعي خلال تعريفه للعمل التطوعي:

- العمل التطوعي الفردي: وهو عمل او سلوك اجتماعي يمارسه الفرد من تلقاء نفسه وبرغبة منه وإرادة ولا ينبغي منه أي مردود مادي، ويقوم على اعتبارات أخلاقية أو إجتماعية أو إنسانية أو دينية ، في مجال محو الأمية مثلا قد تقوم فرد بتعليم مجموعة أفراد القراءة والكتابة ممن يعرفهم أو يتبرع بالمال لجمعية تعنى بتعليم الأميين.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- العمل التطوعي المؤسسي: وهو أكثر تقدماً من العمل التطوعي الفردي وأكثر تنظيماً وأوسع تأثيراً في المجتمع، في الوطن العربي توجد مؤسسات متعددة وجمعيات أهلية تساهم في أعمال تطوعية كبيرة لخدمة المجتمع.

➤ أهمية العمل التطوعي:

تكمن أهمية العمل التطوعي في كون الخدمات التي يقدمها تستطيع القيام بثلاث مهام أساسية في نطاق دفع المجتمع إلى طريق التطور، وتتمثل أولى هذه المهام في كونها تشكل إطاراً يُنظَّم من خلاله البشر من أجل المشاركة الفعالة داخل المجتمع. وتتمثل المهمة الثانية في أن الخدمات التطوعية تعمل على ترقية أوضاع البشر مما يجعلهم قادرين على المشاركة الفعالة الواعية، فهي تستثير الحافز لديهم للمشاركة أو لتأهيل أنفسهم بل والعمل على تأهيل الآخرين. وتتمثل المهمة الثالثة في أن الخدمات التطوعية تتم وفقاً لمجالات عديدة من ضمنها النواحي التربوية والاجتماعية والثقافية والأمنية، وفي إطار ذلك تتحقق نجاحات لا تقل أهميتها عن الخدمات التي تُقدم من قبل الجهات الحكومية. ويجب أن لا ينظر إلى العمل التطوعي على أنه مجرد إسهام في تحمل نصيب من أعباء وتكاليف مشروعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تخطط لها الدولة فحسب، بل يجب أن ينظر إليه على أنه مجموعة من التجارب الوطنية التي تصنع التقدم وتدعمه.

ومن هنا يأخذ التطوع في العمل الاجتماعي بعداً جديداً مهماً فيصبح غاية ووسيلة فهو

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

غاية لأنه يمثل الضريبة الوطنية التي يجب أن يدفعها كل مواطن لمجتمعه، وهو وسيلة لأنه في صورته المتعددة يمثل ما يشبه مدرسة حياة كبيرة تستوعب المواطنين جميعاً ليكونوا متعلمين، ولكون مواقف الحياة بتجاربها هي منهج التعلم ومادته، وبذلك فإن قيمة وأهمية التطوع في العمل الاجتماعي على مختلف أشكاله يجب ألا تقاس على المدى القريب، بل يجب أن تقاس بالعائد التربوي والثقافي والاجتماعي والأمني على المدى البعيد.

ب. **الرعاية الاجتماعية:** هو مجموع الأنشطة والخدمات التي يوفرها المجتمع لإشباع حاجات أعضائه، كما أنه أحد النظم الاجتماعية التي تعمل على توفير حياة كريمة للأفراد، وتخفيفهم من المشكلات وأشكال المعاناة التي تعترض حياتهم الاجتماعية وتمارس في إطار مؤسسات خاصة سواء أكانت أهلية أم حكومية.

أما **ولنسكي** فيعرفها بأنها: "تنظيمات وبرامج ذات تنظيم رسمي يعمل من أجل الوصول إلى تحسين ظروف جميع الأعضاء".

✓ خصائص الرعاية الاجتماعية:

تتمثل أهم مميزات الرعاية الاجتماعية فيما يلي:

- تسعى الرعاية الاجتماعية لعلاج المشكلات الاجتماعية، ورفع القبعات التي تعترض الأفراد، أو الجماعات، أو المجتمع، وتعيق تكيفهم الاجتماعي، والاندماج في مجتمعاتهم.
- تعمل الرعاية الاجتماعية لصالح المجتمع، حيث تتعرف على جوانب العجز والقصور في النظم الاجتماعية فتعالجها وجوانب القوة فتعززها.
- تعتبر الرعاية الاجتماعية ضرورة مجتمعية، وبالتالي هي موجودة في كل المجتمعات بصور ودرجات متباينة، بغض النظر عن درجة تطور المجتمع.
- تسعى الرعاية الاجتماعية لتحقيق رفاهية الإنسان، بإعتبارها حقاً مكفولاً لكل أفراد المجتمع بغض النظر عن اللون، والعرق، والجنس، والديانة والبيئة الاجتماعية.
- تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية من قبل مؤسسات المجتمع الحكومية والأهلية والأولوية والثانوية.
- تطبق برامج الرعاية الاجتماعية وفق ثقافة المجتمع الذي توجد فيه.
- تهتم الرعاية الاجتماعية بالجانبين الوقائي والعلاجي.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- لا تسعى الرعاية الاجتماعية لتحقيق الربح المادي.
- لا تقاس آثار الرعاية الاجتماعية بمقياس مادي ملموس وسريع، فإشباع حاجات الأفراد، والجماعات، والمجتمعات وتنمية قدراتهم وزيادة إمكانياتهم عملية استثمارية بعيدة المدى.
- ج. **الخدمة الاجتماعية:** الخدمة من خدم، يخدم، بمعنى خدم له أو قدم للغير مساعدة عادت عليه بالنفع، والخدمة الاجتماعية (Social Work) علم وفن يهدف إلى مساعدة الأفراد في المجتمع للوصول بهم إلى أقصى حد ممكن من الرفاهية والأمن، وذلك بواسطة الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة اجتماعية لتنمية القيمة والرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات .
- كما انها مجموع الإجراءات والبرامج الموجهة نحو مساعدة الأفراد على التوافق مع بيئتهم وحل مشاكلهم وتحسين المستوى المعيشي والصحي لهم، ومساعدتهم على الاعتماد الذاتي وتقوية العلاقات الأسرية والمحافظة بنجاح على قيام الأفراد والمجتمعات بوظائفهم الاجتماعية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

وتعرف أيضا الخدمة الاجتماعية بأنها مجموعة الجهود والخدمات الإنسانية المختلفة التي يتم تقديمها بطرق علمية معروفة والتي يمارسها أخصائيو اجتماعيون تم إعدادهم إعداداً علمياً بغرض تقديم الخدمات العلاجية والوقائية والإنمائية بما يساعد على تلبية ومقابلة احتياجات الإنسان كفرد أولاً وعضو في الجماعة أو المجتمع ثانياً، وذلك من خلال المؤسسات الاجتماعية التي تمارس من خلالها مهنة الخدمة الاجتماعية.

❖ **علاقة الرعاية الاجتماعية بالخدمة الاجتماعية:** تعد الرعاية الاجتماعية هي الإطار العام الذي تمارس فيه مهنة الخدمة الاجتماعية. بمعنى آخر، الرعاية الاجتماعية توفر تربة خصبة للخدمة الاجتماعية؛ لتوصل خدماتها إلى الفئات المحتاجة، معتمدة في ذلك على بعدين، هما: (العلمي، والعملي) عند الأخصائي الاجتماعي. و من أهم الفروق بينهما: الخدمة الاجتماعية تهدف إلى تغيير النظام الاجتماعي، في حين تسعى الرعاية الاجتماعية إلى تغيير ظروف الفرد.

د. **التكافل الاجتماعي:** هو أن يتضامن أبناء المجتمع، ويتساندوا فيما بينهم سواء كانوا أفراداً أو جماعات، حكماً أو محكومين على اتخاذ مواقف إيجابية كـرعاية الأيتام، ونشر العلم.. بدافع من شعور وجداني عميق ينبع من أصل العقيدة، ليعيش الفرد في كفالة الجماعة، وتعيش الجماعة بمؤازرة الفرد.

خصائص العمل الاجتماعي:

تتطلب مهنة العمل الاجتماعي مجموعة متنوعة من الخصائص ومن أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في العمل الاجتماعي ما يلي: التركيز على الشخص ككل، إذ عند دراسة مشكلة معينة تركز العديد من المهن على المشكلة نفسها، بينما العمل الاجتماعي يدرس المشكلة من جميع النواحي العقلية والنفسية والجسدية، ويفحص آثار كل جانب من جوانب المشكلة، ويعرف هذا بالمنظور البيولوجي النفسي الاجتماعي، إذ يأخذ الأخصائي الاجتماعي جميع السمات والظروف التي لها صلة وتأثير بالمشكلة، احترام التعددية الثقافية، وتعد الكفاءة الثقافية أحد مبادئ التوجيه للعمل الاجتماعي، ويساعد في التركيز على مساعدة الناس واحترامهم بغض النظر عن معتقداتهم العرقية أو الاجتماعية أو الاقتصادية أو الدينية، تحقيق العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان، وهو أمر أساسي للعمل الاجتماعي إذ يعتقد الأخصائي الاجتماعي أن لكل شخص الحق في تقرير المصير حتى وإن كان رأيه مختلف تماماً، التركيز على نقاط القوة، ويتضمن التركيز على نقاط قوة الزبائن وسيلة للمساعدة على حل المشكلات والتغلب على التحديات.

ومن المعلوم أن لكل عمل ونشاط إنساني خصوصيته ويحتاج إلى نوع من المعرفة والتخصص العلمي، والعمل الاجتماعي في المؤسسات الاجتماعية كأحد هذه الأنواع يمتاز بخصائصه التي تختلف بالضرورة عن بقية الأعمال فهو إضافة لاحتياجه

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

للاختصاص المعرفي يتطلب نوعا من العاملين الذين يمتازون بشخصية إنسانية ذات مواصفات وخبرة وإمكانية للتفاعل بمرونة عالية مع الأوساط الاجتماعية المختلفة كجزء أساسي من متطلبات ونجاح العمل الاجتماعي الذي يمكن ان تحدد اهمم خصائصه بالصورة التالية:

- **إن العمل الاجتماعي يتصف بالإنسانية:** إن العمل الاجتماعي يحتاج الى نوع من العاملين الذين يملكون إحساسا إنسانيا عاليا وأيضا على الإدارات القيادية تقدير وتثمين هذا النوع من الخدمات من خلال الحوافز المغرية وتقوية روحية العاملين وإيمانهم بإنسانية عملهم.

- **جماعية العمل الاجتماعي:** أي أن العمل الاجتماعي لا يخضع لعمليات جزئية منفصلة بعضها عن بعض الأخر ،فمتطلبات الواقع الميداني تتطلب الشعور الإنساني والتفاهم الجماعي العام وباستمرار لتقديم افضل الخدمات وإيجاد البرامج الملائمة وتنفيذها بجهد وتوجيه جماعي متعاون نحو أصحاب المشاكل الاجتماعية.

- **الطبيعة المتغيرة للعمل الاجتماعي:** إن الصفة الثابتة للعمل الاجتماعي انه يتصف بالأساليب المتغيرة ،فالعاملون في المؤسسات الاجتماعية هم أمام عمليات التفاعل اليومي مع المستفيدين والتي هي في مجملها لا يمكن ان تكون على وتيرة واحدة.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- وهناك من يرى ان للعمل الاجتماعي له خصائص اخرى تتمثل في : -العمل الاجتماعي أكثر تأثيراً من العمل الفردي.
- يقوم على أساس التعاون والتنسيق.
- يسعى إلى تحقيق أهداف اجتماعية عامة وليست خاصة.
- لا بد من توفر العنصر المهني "الأخصائي الاجتماعي".
- يمكن أن يمارس على كافة مستويات المجتمع.
- يتضمن الجهود الذاتية ولا يتسم بالعنف وإنما يستخدم الوسائل السلمية مثل:

- تشكيل لجان من الناس ومقابلة المسؤولين في مكاتبهم وشرح طلباتهم.
* دعوة المسؤولين لزيارة المنطقة لرؤية المشكلة على الطبيعة.
* رفع الشكاوي والمطالبات من خلال وسائل الإعلام.
* المؤتمرات والندوات والمحاضرات.
* إن لم يجد ذلك تستخدم أساليب الضغط من خلال المؤسسات المدنية والأحزاب السياسية بتنظيم مظاهرات سلمية وتنظيم مسيرات دون عنف أو إخلال بالنظام وذلك في البلدان التي تتمتع بالحرية.

ويتضح من هذه الخصائص العامة للعمل الاجتماعي بأنه عمل معنوي وأنساني واجتماعي متداخل يأخذ أساليب متنوعة ومتغيرة يشمل عمليات البناء النفسي للإنسان.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

➤ أهمية العمل الاجتماعي : يتسم العمل الاجتماعي بأهمية بالغة من خلال تنمية

المجتمعات وتنمية قدرات الأفراد، وتتجسد هذه الأهمية في النقاط التالية:

- تعزيز التعاون والتفاهم وتبادل وجهات النظر بين المواطنين في المجتمع ورؤساء الحكم والقادة في البلاد مما يدفع عجلة التطور والتقدم في البلاد على كل الأصعدة وفي كل المجالات.

- تقليل الأعباء الملقاة على كاهل الحكومات، فالوعي المجتمعي يعني إمكانية تكليف أفراد المجتمع ببعض المسؤوليات التي قد تخفف عن الحكومات لتتصرف إلى المسؤوليات الكبيرة والأهم.

- الوصول والمقاربة من نموذج المدينة الفاضلة والذي تحلم به كل المجتمعات الصغيرة والكبيرة، إذ يُقلل من الأضرار والخلافات والنزاعات بين أفراد المجتمع بعد أن وصلوا إلى مرحلة جيدة من التفاهم.

- تعزيز الجانب الرقابي على الحكومات، ففي حال كان أفراد المجتمع واعين وعلى درجة عالية من الإدراك والحس بالمسؤولية فإنهم بالتأكيد سيفرضون رقابةً على الحكومات، مما يجعلها تتوخى الحيطة والحذر من أي قرار قد يُثير غضب المجتمع.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- تعزيز الثقة لدى الفرد وتقوية دوره في المجتمع، فالشخص عندما ينخرط في العمل المجتمعي يشعر بدوره الكبير في خدمة مجتمعه وبلده، كما أنه يشعر بأنه لبنة أساسية في إقامة هذا المجتمع مما يُعزز ثقته بنفسه ويدفعه أكثر نحو الإنجاز والتميز.

➤ أهداف العمل الاجتماعي: يسعى العمل الاجتماعي إلى تحقيق مجموعة من

الأهداف كالآتي:

- تحقيق وضمان العدالة الاجتماعية داخل المجتمع.
- يعزز التعاون بين الشعب والقادة.
- يقلل إلى حد كبير من الأعباء الواقعة على عاتق الحكومة.
- يُعين على حل المُشكلات المختلفة في الوقت المناسب، وضمن أقل أضرار ممكنة.
- يقلل الأخطاء والعيوب المنتشرة في المجتمع.
- يعتبر أكثر تأثيراً وفاعلية من العمل الفردي.
- يعتبر شاملاً لكافة فئات المجتمع.
- يعزز الجهود الذاتية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- يقوي الجانب الرقابي على الأجهزة الحكومية.

➤ أنواع العمل الاجتماعي: يمكن تقسيم العمل الاجتماعي المؤسسي المؤطر من حيث

الأداء الوظيفي إلى قسمين رئيسيين هما:

1. التنمية الاجتماعية: تتم بطرق منها

- تحقيق الثقافة الاجتماعية بالتوعية والتنقيف الاجتماعي (ثقافة الأسرة، تربية

الأولاد، الدفاع المدني، الإسعافات الأولية والحفاظ على البيئة والنظافة العامة... الخ).

- التأهيل المهني الأولي (خياطة، طباعة، أعمال يدوية، طبخ... الخ).

- الوقاية من الأمراض الاجتماعية (التدخين، المخدرات، الخمر، السلوكيات الاجتماعية

السيئة كالتصدع الأسري، العنف الأسري وانحراف الشباب).

- الترفيه (سمر، رياضة، رسم، أشغال يدوية فنية، ألعاب، رحلات، هوايات أخرى).

يتم تقديم الخدمات الاجتماعية التنموية عن طريق مراكز التنمية الاجتماعية، وما

يتفرع عنها من لجان التنمية الاجتماعية واللجان الأهلية للتنمية الاجتماعية .

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

2. الرعاية الاجتماعية: تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية عن طريق الدور الإيوائية والمراكز التأهيلية الحكومية او الأهلية أو الخيرية، لاسيما لذوي الاحتياجات الخاصة من أعضاء المجتمع، وتشمل :

- دور التربية الاجتماعية (رعاية الأيتام)
- دور الملاحظة للجانحين
- دور التوجيه للمتمردين على ذويهم
- دور المسنين ،لغير المعولين من ذويهم
- مراكز تأهيل المعوقين جسديا وفكريا
- مراكز الحماية الاجتماعية التي تضطلع بالحد من العنف الأسري من قبل الأزواج او الوالدين لأبنائهم او العكس أحيانا
- الظواهر الاجتماعية الطارئة كالزلازل والفيضانات والأعاصير .

➤ مقومات العمل الاجتماعي:

- يعزز جانب الوعي والإدراك حول علاج وحل المُشكلات المختلفة.
- ينظم عمل المسؤولين في اللجان المختلفة.
- يحدد المشكلات بكل دقة من خلال دراستها دراسة عميقة وعلمية وبشكل موضوعي مما يساهم في حلها.
- يوصل إلى الحقائق اللازمة، ويضع البدائل، ويختار الأفضل منها.
- يتابع العمل الاجتماعي والإنساني، ويحرص على التخطيط العلمي الجيد له.

➤ خطوات تنظيم العمل الاجتماعي

- يجب أن يكون العمل الاجتماعي منظماً ليحقق النتائج المرجوة منه، وعادة ما يتم تنظيم العمل الاجتماعي بالأطر التالية:
- القوانين:** وهي مجموعة القوانين التي تنظم العمل الاجتماعي وتحدد قطاعاته، كما تنظم إنشاء وعمل المؤسسات الأهلية العاملة في المجال الاجتماعي التطوعي.
- **حاجات المجتمع:** فكما سبق وأشرنا بأن العمل الاجتماعي التطوعي يأتي استجابة لحاجة اجتماعية، فهو واقعي ومعبر عن الحس الاجتماعي. وبالرغم من أن انفتاح المجتمعات يؤدي إلى اتساع الخيارات أمام العمل الاجتماعي، إلا أنه يبقى هناك حد

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

أدنى ن التغيرات الاجتماعية التي يهدف العمل التطوعي إحداثها يرفضها المجتمع. المؤسسات التطوعية: وهي البرامج التطوعية التي تنفذها المؤسسات الحكومية كالوزارات والمدارس والجامعات والمؤسسات الدينية، والأهلية كالجمعيات والهيئات الثقافية وتعد برامج التأهيل المجتمعي من أهم المؤسسات التطوعية.

➤ الأخصائي الاجتماعي:

أ. المفهوم: يعرف محمد كامل البطريق الأخصائي الاجتماعي بأنه "الشخص المعد إعداداً علمياً متخصصاً لاحتراف العمل في حقل الخدمات الاجتماعية.

كما يعرف بأنه الشخص المؤهل للعمل في أي مجال من المجالات الاجتماعية والتعليمية، على اختلاف أهدافها التنموية والوقائية والعلاجية، ضمن المفاهيم التي تتضمنها الخدمة الاجتماعية على اختلافاتها الفلسفية، مع ثباته على المبادئ والمعايير الأخلاقية التي تقوم عليها، بالإضافة لالتزامه بنطاق العمل التي ترسمها له المؤسسة أو الجمعية التابع لها في مجال عمله، دون خرق أي من نصوص العمل المتفق عليها، أو التعدي أو التدخل في المجالات الأخرى المكملة لعمل المؤسسة.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

ب. مقومات فعالية الأخصائي الاجتماعي: وزعت شروط ومقومات القيام بوظائف

الأخصائي الاجتماعي لكفاءة وفعالية فيما يلي:

1- **المعرفة العلمية:** أي استيعاب التراث النظري والإطار المعرفي حول الخدمة الاجتماعية وسلوك الإنسان عموماً ودوافعه، حتى ينجح في توجيه التفاعل الجماعي نحو أهدافه، وذلك بدراسة علوم مثل علم الاجتماع وعلم النفس والاقتصاد والقانون والطب... الخ.

2- **المهارات:** ويقصد بها الخصال الذاتية التي يتمتع بها الأخصائي الاجتماعي والتي تصبغ عليه نوعاً من الشخصية المتفتحة والتفاعلية، والتي تقوده إلى تفهم العميل وكسب ثقته، ومهارة طرح الأسئلة والمقابلة والربط بين النظريات وواقع العميل كما هو إضافة إلى حسن الاستماع والتشخيص العلمي للحالة.

3- **الاتجاهات الصالحة:** خاصة في التعامل مع العميل كحالة فردية أو كجماعة مثل الاتجاه الإيجابي نحو الاهتمام به وتقديره واحترامه، والإيمان بقدراته على تطوير نفسه وحل مشاكله وكذلك المحافظة على المواعيد والصورة اللائقة في اللباس والسلوك.

4- **القدرة على التقويم:** أي القدرة على الحكم الموضوعي والواقعي على العميل، حتى يتم معرفة مدى تقدمه أو فشله في استيعاب النشاط، ومن ثم تشخيص الدوافع الحقيقية لما يعاني منه، إن كانت ذاتية أو موضوعية حتى يتم تجنبها أو علاجها.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

ج. صفات الأخصائي الاجتماعي الناجح:

- السرية التامة والحفاظ علي أسرار العميل وعدم البوح بها
- القدرة علي التحكم بالنفس وسعه الصدر والتواضع وعدم الخوف من العدوى
- والأمر _____ راض
- الرغبة النفسية في العمل الاجتماعي وحب مساعده المحتاجين للخدمة الاجتماعية
- وعدم _____ دم النفس _____ ور _____ منهم.
- التحلي بالقدرات اللفظية وسرعه البديهية والاتزان العقلي والذكاء والقدرة علي الإقناع
- قدرات جسميه وصحية تمكنه من القيام بأعماله بشكل الجيد حتى لا يثير الإحساس
- بالش _____ فقة _____ في نفس _____ وس المرض _____ ي.
- التوازن الانفعالي والنضج الفكري.
- إن تتسم تصرفاته بالموضوعية والأمانة والمثابرة والثقة بالنفس
- ان يتزود بالخبرات والمهارات الفنية التي تكفل له النجاح في عمله.
- أن لا يكون مستفيد استفادة شخصيه في عمله مع العملاء.
- الصبر وعدم استعجاله لنتائج الأمور بل يكون قادر علي تحقيق الأهداف التي تسعى
- المهنة _____ إلى _____
- أن يكون فاهما ومتفهما لعملائه متوقعا بقدر الإمكان النتائج لتصرفاتهم.

3.1. علاقة العمل الاجتماعية بالعلوم الاجتماعية الأخرى

أ. علاقة العمل الاجتماعي بعلم الاجتماع

علم الاجتماع هو علم وصفي تفريري يرمي في المقام الأول إلى دراسة شؤون الحياة الاجتماعية من عمليات ودعائم وعلاقات ونظم وتيارات وحركات اجتماعية، دراسة علمية تحليلية مقارنة لشرح ما هو كائن لا ما ينبغي ان يكون، وذلك للوصول إلى القوانين التي تحكم ظواهر الحياة الاجتماعية ونظمها.

أما العمل الاجتماعي فهو مهنة نبيلة يسعى من خلاله الأفراد لمساندة بعضهم، إذ ينظر إليه أنه حركة دينامية حية ذات علاقات متداخلة في المجتمع. إذ يشترك كل من العمل الاجتماعي وعلم الاجتماع في السعي لتحقيق هدف واحد وهو رفاهية الإنسان.

ومن هنا كانت العلاقة الوثيقة بين العمل الاجتماعي وعلم الاجتماع، فهذا الأخير يدرس الظواهر الاجتماعية وتحديد طبيعة العلاقات بين الأفراد في حياتهم اليومية وهو يسعى إلى الوصول إلى قوانين ونظريات تفسر الحقائق الحياة الاجتماعية، ويسعى العمل الاجتماعي من الاستفادة من علم الاجتماع كونه يزوده بالأطر النظرية التي يحددها الأخصائيون الاجتماعيون لحل المشكلات والمواقف التي يتعاملون معها. كما يستعينون بالنتائج لتحديد مواضع الخلل ومسبباته وتحديد خطة العلاج والوقاية المطلوبة .

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

ويظن البعض (خطأ) أن العمل الاجتماعي ما هو إلا نوع من علم الاجتماع التطبيقي نظراً لتشابه مصطلح اجتماعي بينهما وهو ظن خاطيء ، وحذر منه الكثيرون من أمثال جيلين وجيلين فلقد ذكر أن هذا الخلط خطأ من أساسه إذ أن الخدمة الاجتماعية تستفيد من علم الاجتماع بجانب استفادتها من العلوم الأخرى التي تتناول المواقف الاجتماعية المختلفة التي تتعامل معها الخدمة الاجتماعية.

ب. علاقة العمل الاجتماعي بعلم النفس:

إن علم النفس في أبسط تعريفاته : " هو العلم الذي يدرس السلوك (الانساني) ودوافعه، وأسبابه، سواءً كان هذا السلوك ظاهراً أو باطناً، فهو يدرس السلوك الظاهر كالأفعال التي يقوم بها الفرد، والسلوك الباطن كالتفكير والتخيل والتذكر.

والعمل الاجتماعي يركز في المقام الأول على العمليات النفسية الذاتية للعملاء على أساس أن لها التأثير الأكبر على ما يعانیه من مشكلات ،وما يصدر عنه من سلوكيات، فالعمل الاجتماعي يلجأ إلى علم النفس ليأخذ منه حقائق عن مراحل نمو الشخصية، دينامية السلوك الفردي والجماعي.... الخ وباختصار فإن كل من "علم النفس والعمل الاجتماعي لهما علاقة وطيدة فكلاهما يهدفان لشيء واحد وهو العمل على راحة الفرد ومعرفة شخصيته واستغلال أقصى طاقاته للعمل على زيادة توافقه مع نفسه وتكيفه مع المجتمع الخارجي".

ج. علاقة العمل الاجتماعي بالعلوم الطبية والصحية

يقوم العمل الاجتماعي بدور هام في مجال الصحة من خلال تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي والاقتصادي والقانوني للأفراد والأسر المحتاجة لتلقي الرعاية الصحية والوصول إلى الخدمات الصحية المتاحة بطريقة فعالة ومناسبة. ويمكن تحديد دور العمل الاجتماعي في مجال الصحة بالنقاط التالية:

-توفير الدعم النفسي والاجتماعي: يساعد العمل الاجتماعي المرضى وعائلاتهم على التعامل مع الأمراض المزمنة والحادة والأوبئة والأمراض النفسية من خلال توفير الدعم النفسي والاجتماعي اللازم، والعمل على تقوية قدرات المرضى على إدارة حالتهم الصحية.

-توفير الدعم الاقتصادي: يساعد العمل الاجتماعي الأفراد والأسر المحتاجة على توفير الموارد المالية اللازمة لتلقي الرعاية الصحية، ويعمل على توفير الدعم المادي والمالي للمرضى الذين يواجهون صعوبات في دفع تكاليف العلاج والأدوية.

-تحسين الوعي الصحي: يعمل العمل الاجتماعي على تحسين الوعي الصحي للأفراد والمجتمعات عن طريق التثقيف الصحي وتوفير المعلومات الصحية الصحيحة والموثوقة.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

-المشاركة في تطوير السياسات الصحية: يشارك العمل الاجتماعي في تطوير السياسات الصحية والعمل مع الشركاء الصحيين لتحسين تقديم الخدمات الصحية وتعزيز الإدارة الصحية.

وعليه فإن علاقة العمل الاجتماعي بالعلوم الطبية والصحية تتمثل في التعاون والتنسيق بين العاملين في هذين المجالين لتحسين الرعاية الصحية والوصول إلى نتائج أفضل للمرضى والمجتمعات.

فالعمل الاجتماعي يعتبر جزءاً أساسياً من فريق الرعاية الصحية المتعدد التخصصات، ويعمل على تحسين جودة حياة المرضى وعائلاتهم من خلال توفير الدعم النفسي والاجتماعي والاقتصادي والقانوني والثقافي. كما يعمل على تحسين الاتصال بين المرضى وفريق الرعاية الصحية وتسهيل وصولهم إلى الخدمات الصحية المناسبة والفعالة.

علاوة على ذلك، يشارك العمل الاجتماعي في تطوير السياسات الصحية والعمل مع الشركاء الصحيين لتحسين تقديم الخدمات الصحية وتعزيز الإدارة الصحية. ويعمل العمل الاجتماعي أيضاً على تحسين الوعي الصحي والتنقيف الصحي للمجتمعات وتوفير المعلومات الصحية الصحيحة والموثوقة.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

وبالتالي، فإن العمل الاجتماعي يساعد على تعزيز وتحسين الرعاية الصحية وتحقيق العدالة الصحية وتعزيز صحة المجتمعات ورفاهيتها. ويمكن القول أن العمل الاجتماعي والعلوم الطبية والصحية يشكلان تحالفًا قويًا لتحسين جودة الحياة وتعزيز صحة المجتمعات.

د. علاقة العمل الاجتماعي بعلم الاقتصاد

إن علم الاقتصاد هو العلم الذي يوازن بين الموارد الاقتصادية والاحتياجات الإنسانية وما يحيط بهذه العلاقة من مشكلات كالبطالة والتضخم والأزمات وما إلى ذلك، وعليه فإن العمل الاجتماعي يستفيد من علم الاقتصاد إجمالاً في العديد من الجوانب الهامة بالنسبة لوظائف الخدمة الاجتماعية وأهمها منها:

- معرفة العلاقة بين الاقتصاد والاداءية،
- إدراك وفهم العلاقة بين الظواهر الاقتصادية،
- فهم العمليات الاقتصادية الاداءية،
- التعرف على المشكلات الاقتصادية حتى تتمكن من مواجهة الآثار السلبية الناتجة عن تلك المشكلات، والقدرة على المساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي ودعم الاتجاهات الايجابية للتقدم الاقتصادي،
- فهم ديناميات السوق،
- التأثير المتبادل بين الظواهر الاقتصادية والظواهر الاجتماعية،

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- فهم العلاقة التبادلية بين عملية التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية،
- إدراك أهمية أخذ العوامل الاجتماعية في الاعتبار عند التخطيط للتنمية الاقتصادية،
- تفهم حجم ونوعيات القوى العاملة في المجتمع، الدوافع الاقتصادية للتحركات
السكانية،

- علاقة الاقتصاد بالنظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع،
- التحليل الاجتماعي للعمليات الاقتصادية كالإنتاج والتبادل والاستهلاك وتقسيم العمل،
- الإلمام بالدراسات التطبيقية المعاصرة التي تربط بين التغيير الاجتماعي والتغيير
الاقتصادي في بعض المجتمعات المحلية.

وتجدر الإشارة الى أن استفادة الخدمة الاجتماعية من علم الاقتصاد تزداد كلما كان
المجتمع الذي تمارس فيه المهنة آخذا في النمو الاقتصادي والاجتماعي. "فالأخصائي
الاجتماعي يدرك البطالة ومستوى الأجور وارتفاع مستوى المعيشة لها دور في كثير
من الحالات، لذلك لا بد أن يتم علاجها عن طريق المدخل الاقتصادي للمشكلة كتوفير
فرص عمل لرب الأسرة أو شراء لوازم للأطفال حتى ينتظموا في دراستهم، وهذا
بدوره يسمى العمل الاجتماعي ويبحث علم الاقتصاد في العلاقة الاقتصادية بين الناس،
كون أن العمل الاجتماعي لا ينحصر فقط على تلبية الحاجات المادية للفرد، فالعمل
الاجتماعي كفيل في مواجهة المشكلات الاقتصادية وعلاجها في المجتمع
الذي نعيش فيه".

هـ. علاقة العمل الاجتماعي بالعلوم السياسية

العلوم السياسية هي فرع من العلوم الاجتماعية يهتم بدراسة الحكم والحكومة، والعلاقات السياسية بين الدول والمؤسسات والأفراد، وكيفية تشكيل وتأثير القوى السياسية على القرارات والمصالح العامة. وتتضمن العلوم السياسية دراسة النظريات والمفاهيم السياسية، وتحليل الأنظمة السياسية والحكومات، والدراسات المقارنة بين الدول والنظم السياسية المختلفة. ويشمل مجال العلوم السياسية العديد من التخصصات الفرعية مثل العلاقات الدولية والسياسة الدولية والنظرية السياسية والسياسة العامة والسياسة الداخلية والديمقراطية والحكم الرشيد والمشاركة المدنية وغيرها.

أما العمل الاجتماعي هو عمل يهدف إلى مساعدة الأفراد والمجتمعات في التعامل مع المشكلات الاجتماعية التي تؤثر على حياتهم وتعرقل تطورهم. ويتضمن العمل الاجتماعي تقديم الخدمات الاجتماعية والإرشادية والتثقيفية للأفراد والمجتمعات، وتنظيم الفعاليات والبرامج الاجتماعية، والعمل على تحسين البيئة الاجتماعية وتعزيز التغيير الاجتماعي الإيجابي.

وفي هذا السياق فإن العمل الاجتماعي والعلوم السياسية يتشاركان في عدة نقاط، منها:
-السياسات الاجتماعية: يساهم العمل الاجتماعي في صياغة وتنفيذ السياسات الاجتماعية التي تهدف إلى تحقيق العدالة الاجتماعية وتوزيع الثروة بشكل أفضل،

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

وتحسين جودة حياة الناس. ويتعاون العمل الاجتماعي مع العلوم السياسية في تصميم السياسات الاجتماعية وتحسينها.

-الديمقراطية والمشاركة السياسية: يعمل العمل الاجتماعي على تعزيز الديمقراطية والمشاركة السياسية للمجتمعات، ويساعد في تنمية المجتمعات المدنية وتعزيز حقوق الإنسان. ويتعاون العمل الاجتماعي مع العلوم السياسية في تحليل العمليات الديمقراطية والاستجابة لاحتياجات المجتمع.

-العدالة وحقوق الإنسان: يعمل العمل الاجتماعي على تعزيز العدالة وحقوق الإنسان، ومكافحة التمييز والظلم في المجتمع. ويتعاون العمل الاجتماعي مع العلوم السياسية في تحليل ودراسة سياسات العدالة الاجتماعية والحقوق المدنية والسياسات العامة المرتبطة بذلك.

-التعاون الدولي: يتعاون العمل الاجتماعي مع العلوم السياسية في تحقيق التعاون الدولي وتنمية المجتمعات في جميع أنحاء العالم. ويساعد العمل الاجتماعي في تصميم وتنفيذ السياسات الاجتماعية والاقتصادية.

وعليه فإن للعمل الاجتماعي يمكن أن يفيد العلوم السياسية من خلال تقديم الدعم اللازم لتطوير السياسات العامة وتنفيذها. فالعمل الاجتماعي يمكن أن يوفر معلومات مهمة حول المشكلات الاجتماعية والاحتياجات الحقيقية للأفراد والمجتمعات، وبالتالي يمكن

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

للعلوم السياسية أن تستخدم هذه المعلومات لتطوير السياسات العامة التي تساعد على حل تلك المشكلات.

كما يمكن للعمل الاجتماعي أن يشارك في تنفيذ السياسات العامة، وهو ما يسمى بـ "التنفيذ المشترك"، ويمكن للعلوم السياسية أن تدرس هذه العملية وتحللها وتحدد دور العمل الاجتماعي فيها وكيف يمكن تحسين تلك العملية.

وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للعمل الاجتماعي أن يساعد في تعزيز الديمقراطية وحقوق الإنسان والمشاركة المدنية، وهذه المسائل تتعلق بشكل وثيق بالعلوم السياسية. ويمكن للعمل الاجتماعي أن يعمل على توعية المجتمعات حول هذه المسائل وتعزيز الحوار والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، وبالتالي يمكن أن يساهم العمل الاجتماعي في تعزيز النظام الديمقراطي والمشاركة السياسية.

كما ويستفيد العمل الاجتماعي من العلوم السياسية في التعرف على طبيعة الحقوق والواجبات، المواطنين في التعبير عن أنفسهم، والاعتراف بكرامة الإنسان، واستخدام الأسلوب الديمقراطي في العمل والممارسة، أو فهم العلاقة بين الفرد والمجتمع والدولة، وكذلك على مشكلات السلطة والطاعة والمسئولية، والحقوق السياسية والمدنية والمساواة، والعدل الاجتماعي، وواجبات الفرد والمجتمع والدولة والعلاقات المتبادلة فيما بينها، والى جانب ذلك مشكلات التوفيق بين حق الفرد وتقرير مصيره، وحقوق المجتمع، والتزام المجتمع باحترام حقوق كافة الأفراد على قدم المساواة.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

"ومما لا شك أن الأخصائي الإجتماعي يستطيع من خلال إستخدامه أساليب العمل الإجتماعي أن يساهم في زيادة المشاركة السياسية والتنمية وتدعيم الممارسات الديمقراطية لدى الأفراد والجماعات التي يتعامل معها، إذ أن مفهوم طبيعة النظام السياسي للمجتمع الذي يعمل فيه العمل الإجتماعي ضروري حيث يترتب عليه الكثير من الأمور منها إستخدام أدوات وأساليب واستراتيجيات معينة خاصة على مستوى علمها بطريقة تنظم المجتمع.

المحاضرة الثانية: طرق العمل الاجتماعي

يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون كلمة طرق للدلالة على الفروع الرئيسية للخدمة الاجتماعية، وهذه الطرق متكاملة مترابطة وليست منفصلة تتمثل في:

1.2. **طريقة العمل مع الفرد:** هي أول طريقة ظهرت في الخدمة الاجتماعية ولم يكن

هذا المصطلح مستخدماً ولا مطروقا حتى سنة 1897 وكانوا يقصدون بيه دراسة

العميل وبيئته دراسة دقيقة ثم تقدمت خدمة الفرد تقدماً ملموساً بفضل الطب النفسي".

ظهرت مع ظهور الفقر وتزايد ما خلفه من آثار مست جميع الميادين، مما تتزايدت

الجهود للتعامل مع الفقراء وقد صدر قانون الفقر الانجليزي 1906، الذي درس الفقر

ومستوياته والحلول المناسبة وذلك لتحقيق التوافق بين الفرد وبيئته وظهرت جهود

الجمعيات نتيجة عقد العديد من المؤتمرات ذات الطابع العلمي وبالفعل كان أول

المتخرجين المتخصصين كانوا من جامعة كلومبيا. ومن أهم علماء هذه المرحلة "ماري

ريتشموند" *Mary Richmond* " عالمة ساهمت في خدمة الفرد، كانت تنادي

بضرورة أن يكون تخصص علمي وبعد العديد من الكتابات التي تنظر إلى طرق

معالجة الفرد نفسياً واجتماعياً (أسباب وظروف بيئته) مسّ هذا التطور حتى دور

الأخصائي الاجتماعي الذي أصبح أكثر شمولية وله دور الوسيط والمدافع. وظهرت

كتابات بعد هذه العالمة لكن كانت هي الأبرز.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

ظهرت طريقة خدمة الفرد قبل غيرها من الطرق الأخرى التي تتشكل منها مهنة الخدمة الاجتماعية، فقد واكبت تطور المهنة الأم حتى تطابقت معها، والبداية الحقيقية لظهور هذه الطريقة تعود إلى سنة 1917 عندما نشرت ماري ريتشموند " *Mary Richmond* كتابها " التشخيص الاجتماعي" الذي حددت فيه موضوع وأسس ومبادئ وخطوات هذه الطريقة في الخدمة الاجتماعية وتدعمت بعد ذلك من خلال التحليل النفسي، والطب النفسي حتى أصبحت طريقة علمية وفنية خاصة.

كما هو واضح من هذا المسمى فإن هذه الطريقة تهتم بالتعامل مع الفرد في علاقاته الاجتماعية المختلفة، وذلك بهدف وقاية وتنمية واستثمار قدراته للنضج الاجتماعي والاستفادة من إمكانيات المجتمع والتغلب على العقبات والمشكلات الاجتماعية التي تعترضه وتحول دوم القيام بالأدوار الاجتماعية المنوطة به على الوجه الأكمل.

لم يعد مجال الخدمة الاجتماعية الفردية قاصرا على تقديم النصح وتوقيع العقاب كوسيلة للإصلاح فحسب، بل أصبحت تقوم على إشباع الاحتياجات الشخصية للأفراد وذلك بدراسة كل حالة على حده، وبحث الظروف البيئية والنواحي النفسية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

أ. تعريف طريقة خدمة الفرد: عرفتھا "ماري ريتشموند" أنها تلك العمليات التي تهدف الى تنمية الشخصية، بتحقيق التكيف بين شخصية الفرد وبيئته الاجتماعية بطريقة شعورية مقصودة، على أن تتم هذه العملية بالنسبة للأفراد فرداً فرداً.

ويعرفھا عبد الفتاح عثمان على أنها عملية تعتمد على العلم والمهارة لمساعدة الأفراد وأسرهه على تحقيق أقصى قدر من القدرة على مواجهة العقبات المعوقة للأداء وظائفهم الاجتماعية في إطار فلسفة المؤسسة.

ب. خصائص طريقة العمل مع الفرد:

تتمثل الخصائص الرئيسية لطريقة العمل مع الفرد فيما يلي:

- خدمة الفرد طريقة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية، وهي الطريقة الأولى من حيث النشأة والأهمية، أي أنها أسلوب علمي خاص يقوم على مفاهيم ويمارسها شخص مهني متخصص هو الأخصائي الاجتماعي، الذي يتعامل مع الفرد أو الأسرة بهدف مساعدته.

- تستند خدمة الفرد إلى قاعدة علمية مستمدة من العلوم الاجتماعية والإنسانية المختلفة، كما أنها تستند على المهارة والاستعداد من جانب الأخصائي الاجتماعي مهارة في العلاقة الإنسانية واستعداد يمهد الطريق إليها.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

تهدف خدمة الفرد المعاصرة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلاجية والوقائية والإنسانية ولا تقتصر على الأهداف العلاجية بل تسعى إلى وقاية الأفراد من المشكلات والأزمات وتحقيق الجوانب الإنمائية والإنسانية.

تقدم خدمة الفرد خدماتها من خلال مؤسساتها، تحدد طبيعة العمل بها وفلسفتها وأهدافها، ونظامها، ونوعية عملائها، ولها مستويات تختلف من مؤسسة إلى أخرى.

تؤمن خدمة الفرد بأن مشكلات الإنسان نتيجة حتمية لتفاعل الفرد مع البيئة الخارجية، فهي تستهدف التأثير في الفرد وفي البيئة في نفس الوقت.

تقوم خدمة الفرد على مجموعة من القيم الإنسانية والأخلاقية، أهمها الإيمان بكرامة الفرد وفرديته المتميزة والموائمة بين مصالح الفرد وسلامة المجتمع الذي يعيش فيه.

ج. أهداف خدمة الفرد: تسعى طريقة خدمة الفرد لتحقيق الأهداف الآتية:

- زيادة حجم الطاقة العاملة في المجتمع وزيادة فاعليتها، وذلك نتيجة لجهود خدمة الفرد مع الطاقة البشرية السلبية والمنحرفة والمعوقة إلى عجلة الإنتاج، ومن ثم زيادة الدخل القومي للمجتمع.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- برعاية خدمة الفرد لهذه الفئات فهي تعمل على توفير الأعباء الاقتصادية والاجتماعية التي قد تترتب على بقائها فئات مستهلكة وطاقات هدامة تعوق رفاهية المجتمع وتقدمه.

- تدعيم قيم التضامن الاجتماعي وتعميق الشعور بالولاء عند الأفراد نحو مجتمعهم.

- اكتشاف مصادر ومنابع المشكلات الاجتماعية والوقوف على أسبابها والعوامل التي تؤدي إليها مما يساعد على دراستها ووضع الحلول لعلاجها.

- تأكيد قيم العدالة في المجتمع وتحقيق الشعور بالعدل بين الناس وتوجيه الخدمات المجتمعية التوجيه الصحيح.

شكل العلاقة المهنية (بين الأخصائي والفرد) في حالة العمل مع الفرد:

(1) **التأكيد:** وهو أسلوب تدعو إليه حالات خاصة تنتاب العميل منها مشاعر حادة من

القلق والانحراف أو الذنب والتأكيد هو موقف الأخصائي من عملية يقول له فيه لا

تخشى شيئاً فالمشكلة لا تدعو إلى هذا القدر من القلق.

(2) **التعاطف:** هو اتجاه وجداني يمارس بتركيز خاص في مواقف معينة يعاني الفرد فيها

موقفاً أليماً قد يدعو إلى البكاء الشديد خاصة عند الفواجع الطارئة وهو أن كان

أسلوباً سلبياً إلا أنه يهيئ العميل استعداداً للاستجابة له.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

(3)المبادرة:المبادرة أسلوب يمارس فقط مع العملاء النافرين او المتباعدين او الخائفين من الارتباط بالغير حيث يقوم الأخصائي بجهود خاصة تجذب العميل الى طلب المساعدة او الاستمرار في طلبها وعادة ما تمارس مع الأطفال او الأنماط الخائفة او العدوانية فاقدة الثقة في الآخرين.

(4)الإفراغ الوجداني:هي العمليات التي تساعد الفرد على التعبير الحر عن مشاعره التي يكظمها،فرغم انه لا يظهرها إلا انه يعيش في مجالها النفسي،وتعتمد هذه العملية على ثلاث وسائل(الاستثارة،التشجيع،التوظيف)وهو استثارة هادفة تساعد الفرد على التعبير الحر عن مشاعره وخاصة المشاعر السلبية إلي يعتمد إخفاءها وتغليفها بالحيل الدفاعية المختلفة ثم متابعتها متابعة علاجية مناسبة .

(5)الاستشارة:وهي أسلوب ينتهي بتسليط الضوء على جوانب معينة يستشف من خلالها الأخصائي مضامين وجدانية حسية في الشعور وقد تكون الاستشارة بالاستماع او بالتعليق او بالاستفهام.

(6)التقبل:هو اتجاه عاطفي عام للأخصائي نحو طالب المساعدة يتسم بالتسامح والرغبة في المساعدة،ولا يعني ذلك قبولا لسوكه اللاخلاقى وأما قبولا له كإنسان له قيمته وله كرامته مهما مارس من أخطاء.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

(7) التوجيه الذاتي: استخدم الكتاب هذا المفهوم بالعديد من الصيغ كالتوجيه الذاتي، الاختيار الحر، حرية الإرادة، المساعدة الذاتية، وحق تقرير المصير، حرية الاتجاه، ولم يكن هذا التباين وليد الصدفة، بل مرتبك بالحرية وتقرير المصير، فالبرغم من اتفاقهم حول القيمة الإنسانية للحرية الفردية، فالآراء تعددت حول مداها ومكانتها في مجتمع من المجتمعات فهل يمكن أن يتخذ العمل الاجتماعي مفهوم الحرية المطلقة، في وقت لم يتمتع بها والحرية في العمل الاجتماعي هي حرية اجتماعية مقيدة وليست حرية مطلقة فطالما يعيش الإنسان دائما في مجتمع له قيوده وضوابطه وهذه القيود في قيود حتمية ويعني المفهوم الموازنة بين صالح كل من الفرد والجماعة والمجتمع.

(8) السرية: هي صيانة مقصودة لأسرار العملاء التي كشفتها عمليات خدمة الفرد وتجنب إذاعتها وانتشارها بين عامة الناس.

(9) التفاعل الوجداني المتزن: يعني تجاوب مهني لمشاعر الفرد و قدرة الأخصائي الاجتماعي على الإحساس بمشاعر الآخرين وتفسيرها والاستجابة لها.

(10) الفردية: لا يعامل الفرد من منظور العمل الاجتماعي كفئة خاصة، وإنما يعامل كشخص فريد من نوعه له سماته الخاصة بكل ما فيها من اختلافات فردية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

11) تجنب الحكم على الفرد: هو اتجاه يدخل في تكوين المختص في العمل الاجتماعي، فمهما كانت أفعال الفرد الانحرافية أو سلوكه الاجتماعي، فينبغي عدم الحكم عليه بالدونية، وتجنب الحكم على الفرد لا يعني عدم الحكم على أفعاله ومواجهته بالواقع.

د. عمليات خدمة الفرد:

- الدراسة الاجتماعية: هي عملية جمع الحقائق والمعلومات التي تتعلق بمشكلة، ولهذا فالدراسة عملية مشتركة هدفها تشخيص المشكلة ووضع خطة للعلاج، مصادرها بشرية وغير بشرية.

- عملية التشخيص: التشخيص يعني تحديد مشكلة العميل أو الوصول إلى مدى التفاعل بين العوامل الذاتية للعميل أو العوامل البيئية المحيطة.

- عملية العلاج: العلاج هو تحقيق أفضل حل ممكن لمشكلة العميل ويكون علاج ذاتي عندما ينحصر في تنمية قدرات العميل وإحداث تعديلات ايجابية في شخصيته، وعلاج بيئي، عندما نعني به الجهود التي تبذل اتجاه الظروف المحيطة بالعمل من خلال تخفيف الظروف والضغوط الخارجية المؤثرة به.

- وحتى وصلت طريقة خدمة الفرد إلى مستواها العلمي المتعارف عليه مرت بمحطات ومراحل عديدة تمثلت في:

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

أ- مرحلة البحث عن بلورة تصور علمي ومهني تخللته ظهور حركة تنظيم الإحسان سنة 1869.

ب- المرحلة الاجتماعية: حيث اهتم القائمون على تنظيم الإحسان بعوامل الفقر ومشاكل البيئة الاقتصادية .

ج- المرحلة النفسية: حيث بدأ الاهتمام أكثر بكون الإنسان له حياة ودوافع نفسية وعاطفية خاصة

د- مرحلة التكامل بين العوامل الاجتماعية والعوامل الذاتية والنفسية في علاج الحالات المرضية للفرد، وفي تقديم المساعدات له للوصول إلى التكيف الأمثل.

2.2. طريقة العمل الاجتماعي مع الجماعة:

بدأت خدمة الجماعة مع ظهور بعض المؤسسات الاجتماعية الأخرى عام 1800 في أوروبا وأمريكا، حيث ساد استخدام الأنشطة الجماعية ، وعام 1935 تم الاعتراف بطريقة خدمة الجماعة.وقد ظهرت أول جمعية على يد "جورج وليام" William GEORGE" عام 1864 وبعدها جمعيات كثيرة. اعتدت هذه الجمعيات على الأنشطة الجماعية في تحقيق أهدافها كذلك الثورة الصناعية وبرزت مشكلات عديدة وبدأت الجمعيات التطوعية في الظهور وكذلك الكتابات لعلماء الاجتماع والتربية منهم جون ديوي، والتي ركزت على أهمية إيجاد مجتمع ديمقراطي كما اهتمت "جريس كويل" " Chris.K " بضرورة تدريس منهج خدمة الجماعة.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

وتهدف هذا الطريقة إلى تحقيق النمو منصفة لكل من الجماعة وأعضائها، وذلك من خلال إتاحة الفرصة لتفاعل الأعضاء مع بعضهم البعض بتوجيه من الأخصائي الاجتماعي. فمن الواضح أن هذه الطريقة تركز اهتمامها على كل من الفرد عضو في الجماعة وأساس تكوينها، وعلى الجماعة ذاتها لتجعل منها أداة ووسيلة لتنمية شخصية الفرد، كما تؤكد هذه الطريقة في ذات المقام إمكانية نمو الفرد وتكيفه الاجتماعي خلال التفاعل الذي يحدث في الجماعات واستغلال هذه العلاقات المتبادلة بين الأعضاء للوصول إلى تحقيق الأهداف الاجتماعية التي يسعى إليها المجتمع. فكل ما تقوم عليه هذه الطريقة نابع من معنى أن الإنسان ليس فردا فحسب بل أيضا كونه مجموعة بشرية ينتمي إليها، بمعنى آخر فالإنسان وهو في بوتقة التحرك الإنساني يحتاج إلى الجماعة نظرا لما تؤديه هذه الأخيرة من خدمات ووظائف أساسية تهدف إلى إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه. والجماعة هي الأخرى لا يمكن أن تظهر وتتكامل دون وجود الأفراد الذين ينضمون إليها ويعملون فيها من أجل تحقيق طموحاتهم وأمانهم التي هي في الحقيقة طموحات المجتمع وأمانه.

أ. تعريف طريقة خدمة الجماعة:

هي طريقة تهدف إلى مساعدة الناس على المشاركة في أوجه نشاط الجماعة واستخدام الخبرة الجمعية في سبيل تحقيق النمو المتكامل لأعضاء الجماعة واكتساب اتجاهات ومعتقدات وأفعال وقيم سلوكية ملائمة في إطار ظروف معينة، من أجل تحقيق الأغراض المبتغاة للجماعة ككل وتمكين أعضائها من التكيف مع الظروف البيئية المعقدة ومساعدتهم على تحمل المسؤولية.

ب. أهداف خدمة الجماعة: حدد كل من عدلي سليمان و سعيد يماني سنة 1994

أهداف خدمة الجماعة فيما يلي :

- تمكين الفرد من تنمية شخصيته الاجتماعية .
- تنمية القدرة على اكتساب المهارات .
- تنمية القدرة على الممارسة الديمقراطية.
- تنمية القدرة على العمل القيادي - .تنمية القدرة على التفكير الواقعي.
- تنمية القدرة على المشاركة الاجتماعية.

ج. الصفات الواجب توفرها في أخصائي الجماعة:

- الاستعداد والرغبة في العمل مع الجماعات
- الفهم والإدراك الواعي للمعارف الإنسانية والرغبة في تطبيق هذه المعارف.
- قوة شخصية وائترانها الانفعالي والعاطفي.
- قوة الشخصية وائترانها الانفعالي والعاطفي.
- المسؤولية والقدرة على تحملها والفهم الصحيح لإبعادها.
- القدوة الحسنة والنموذج الصالح.
- الثبات في المعاملة في المواقف المتشابهة.
- الاشتراك مع الأعضاء والتجاوب معهم.

د. مبادئ طريقة خدمة الجماعة:

نتيجة للممارسة والتراث العلمي النظري المتراكم، توفر لخدمة الجماعة عدة مبادئ إلى جانب المبادئ العامة للخدمة الاجتماعية، بحيث يلتزم بتطبيقها الأخصائي الاجتماعي في العمل مع الجماعات، ومن أهم هذه المبادئ ما يلي :

- مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم: كأن تكون لأعضائها أعماراً متقاربة، أو مستوى علمي وثقافي و وضع اقتصادي واجتماعي وصحي واحد، حتى يحدث الانسجام وتعاون .

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- مبدأ التنظيم الوظيفي المرن: أي توزيع المسؤوليات و تسيير الجماعة يتم بطريقة ديمقراطية مرنة على أعضائها وفقا لقدراتهم ، حتى تخلق فيهم روح المسؤولية واكتشاف القيادات وتعليم القيادة والتبعية.
- مبدأ الأهداف المعينة: أي تحديد الأهداف القرينة والأهداف البعيدة بدقة حسب الإمكانيات والقدرات والظروف والقيم الاجتماعية السائدة، وذلك بالتعاون ما بين أخصائي الجماعة والأعضاء
- مبدأ الدراسة المستمرة: أي أن يلتزم الأخصائي الاجتماعي بمتابعة ودراسة كل المتغيرات التي تحدث في الجماعة بشكل سريع، وان يوفر وسائل الإشباع لأعضاء الجماعة مهما اختلفت رغباتهم، وحسب قدراتهم وطاقاتهم .
- مبدأ الديمقراطية وتقرير المصير: وهو من أبرز مبادئ الخدمة الاجتماعية، ويتضمن احترام كرامة وخصوصيات الأفراد وفروقا تهم الفردية، وحقهم في اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم دون أجبار من طرف الأخصائي الاجتماعي، مع التوجيه والنصح.
- مبدأ استغلال الموارد: أي ضرورة استغلال واستثمار كافة الموارد الموجودة والمتوفرة لخدمة الجماعة، سواء الإمكانيات المادية أو الطاقات البشرية التي تمن الأخصائي الاجتماعي من أداء وظائفه على أكمل وجه .

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- مبدأ التقويم: ويعني المراجعة والتوقف لمعرفة مدى تحقق أي من الأهداف المسطرة منذ البداية ، مع تحديد نسبة النجاح أو التأخر في تنفيذ البرامج مواصلة العمل أو تعديله، ولذلك بواسطة كتابة التقارير وعروض الحال عن انجاز المهام).

هـ. أهم مقومات السلوك الجماعي: يمكن حصرها فيما يلي:

● **التفاعل**: يمكن النظر إلى الجماعة باعتبارها وحدة من الأعضاء المتفاعلين والذي يمارس كل واحد منهم الدور الذي حدد له، ويرى هومانز انه كلما زاد التفاعل بين الأشخاص كلما زاد احتمال مشاركتهم في المشاعر والعواطف وفي الاتجاهات، إلا أن هذه العلاقات الموجبة لن تقوم إلا إذا توفرت ظروف معينة منها عدم وجود عوامل معيقة، ومن بين تلك الظروف الموجبة: المساندة، الدعم، الوئام، التفاعل الأدائي، الاندماج أما الظروف المعيقة للتفاعل الايجابي: نجد المعارضة، القمع، الصراع، السلطة المفروضة، الخضوع.

● **التماسك**: يشير هذا المفهوم إلى القوة التي تربط بين أعضاء الجماعة ، فكلما زاد تماسك الجماعة كلما زاد تأثيرها على أعضائها وتصبح الجماعة ذات جاذبية كبيرة لأعضائها وتزيد قدرتها على التأثير في اتجاهات وسلوك أفكار أفرادها، وكلما زادت فرص الاتصال بين الأعضاء كلما ساعد ذلك على إتاحة الفرصة للتعبير عن الذات والتفاهم مما يزيد من تماسك الجماعة.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

● **التعاون:** وهو سعي متبادل للوصول الى هدف مشترك قد يتعاون الناس لحماية أنفسهم من خطر يهدد الجماعة او لدفع شأنهم او تحسين مستوى معيشتهم والتعاون في اغلب الأحيان يكون بدافع الضرورة، والشعور بالحاجة اليه لتحقيق هدف قد يعجز الفرد بمفرده او الجماعة بمفردها عن تحقيقه، فيلجأ مع الآخرين لانجازه.

● **الاعتماد المتبادل:** حدث الاعتماد المتبادل بين الأفراد الجماعة نتيجة تأثيرات متبادلة من خلال الاتصالات، أن العامل التنظيمي لنسق الجماعة هو الاتصالات فعن طريق الاتصالات تتبادل الأدوار والأفعال.

● **القيادة:** أوضح ماير أن القائد يمكن أن يرفع مستوى التفكير الجماعي عن طريق تهيئة جو يسمح بإعطاء فرص للأقلية للتعبير عن رأيها ويتفق ذلك مع القيادة الديمقراطية وهو يتطلب من القائد مهارات معينة: فهم عملية التفكير الجماعي، تهيئة المناخ الاجتماعي المطلوب... كما قام ماير بدراسة تأثير تدريب القيادة في الحل الجماعي للمشكلة ووجد انه في الجماعات غير المدربة تزيد نسبة الفشل ورفض تغيير طريقة العمل او عدم الوصول إلى قرار في الزمن المحدد، او فرض المشرف حله على الآخرين، وفي الجماعات المدربة تزيد نسبة النجاح.

● **المعايير:** هي مجموعة من قواعد السلوك او الاتجاهات التي تتوحد من خلالها الجماعة، وأحكام على السلوك تحدد ما هو مقبول من سلوك وهو غير مقبول بمعنى أن المعايير تحدد مدى معين من السلوك او الاتجاه يكون متوقعا.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

● **تقسيم الأدوار:** ويقصد بالدور الجزء الذي ينتظر من الفرد ان يلعبه او السلوك الذي

يؤديه في كل من سلسلة مراكز، وقد حدد لينتون معنى ذلك:

بالوضع الاجتماعي: عبارة عن مكانة معينة في نسق اجتماعي يرتبط بعدد من الحقوق

والواجبات.

الدور الاجتماعي: السلوك المتوافق مع انماط توقعات الاخرين.

و. عمليات طريقة العمل مع الجماعة:

عمليات خدمات خدمة الجماعة: تتمثل فيما يلي:

أولاً الدراسة الاجتماعية:

تهدف الدراسة الاجتماعية إلى التعرف على كل ما يتصل بأعضاء الجماعة من

معلومات. في سبيل ذلك يستخدم الأخصائي الاجتماعي واحدة أو أكثر من

الأدوات الآتية: (الملاحظة، الاستماع، المقياس السوسيومترى، الزيارة المنزلية).

ثانياً التشخيص:

يسعى الأخصائي الاجتماعي للتعرف على شخصيات أعضاء الجماعة، ودوافع

انضمامهم للجماعة، والحاجات التي يرغبون في إشباعها، وطبيعة العلاقات

في الجماعة، والمؤثرات الخارجية على الجماعة.

العلاج:

حتى تنجح الخطة العلاجية يجب على الأخصائي الاجتماعي فهم أعضاء الجماعة فهماً جيداً، ويوظف مهاراته في هذا الاتجاه. وعلى أساس ذلك يختار البرنامج المناسب للجماعة.

ز. ومن أهم أساليب الدراسة والبحث في الجماعات :

أولاً: الملاحظة: وتعتبر من أهم أساليب دراسة السلوك الجماعي سواء بالنسبة لأعضاء الجماعة او بنمط سلوكي معين في الجماعة، كما أن أسلوب الملاحظة يساعد على تتبع أنشطة الجماعة واستجابتها للمثيرات والعلاقات المتبادلة بينها وأساليب الضبط الأخرى في الجماعة.

ثانياً: الدراسة الكشفية والوصفية: من بين أهم الدورات السوسيومترية وغيرها من الأدوات:

- الاستماع والإنصات.
- التعرف على علاقات الأفراد بأعضاء جماعتهم وأفراد أسرهم.
- الزيارات المنزلية للتعرف على المؤثرات الاجتماعية والاقتصادية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

ثالثا: التشخيص وخطّة العمل: ولا يختلف التشخيص في طريقة خدمة الجماعة عن بقية طرق المهنة الأخرى، فهو يسعى للتعرف على شخصيات الأفراد ودوافع سلوكهم للانضمام الى هذه الجماعات والرغبات والحاجات الأساسية لسبب انضمامهم، كذلك التعرف على العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة وخارجها، والمؤثرات الاجتماعية والاقتصادية المرتبطة بهذه الجماعات. ويعتبر التشخيص هنا ليس هدفا وإنما لمساعدة الأخصائي على وضع خطة عمله مع الجماعة لكي تحقق النضج والنمو لها.

رابعا: تنفيذ خطة العمل (العلاج) المقصود بخطة العمل هنا وضع معطيات الدراسة والتشخيص للجماعات موضع التنفيذ بحيث يستطيع الأخصائي الاجتماعي من خلال العناصر الآتية تحقيق أهداف طريقة خدمة الجماعة وهي:

- الجماعة نفسها وما تشمله من علاقات وديناميات وتفاعلات.
- البرامج باعتباره الوسيلة الفعالة بما يحتويه وخبرات وأنشطة صالحة للتطبيق لنمو الجماعة.
- فهم الأخصائي الاجتماعي للأعضاء حتى يستطيع وضع خطة العمل المناسبة لهم بما يتماشى مع واقع دراسته.
- مهارة الأخصائي الاجتماعي من استخدام معارف العلمية وممارسته الميدانية واستخدام نفسه وعلاقته المهنية مع أعضاء الجماعة.

3.2. طريقة العمل الاجتماعي مع المجتمع:

أ. مفهومها:

تعتبر طريقة تنظيم المجتمع من طرق الخدمة الاجتماعية الرئيسة وقد تم الاعتراف بها رسميا 1946 وتهدف إلى إحداث التغيير الهادف في المجتمعات، وتهتم بمشاركة وتمكين الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات، ويمارسها أخصائون مؤهلون يستخدمون نظريات واستراتيجيات متعددة.

هي " طريقة أساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية يمارسها الأخصائون الاجتماعيون لمساعدة سكان المجتمع على اتخاذ أسلم القرارات لتخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج المناسبة لتنمية مواردهم وتوجيهها لتحسين أحوالهم الاقتصادية والاجتماعية على أساس من التعاون المنسق بين الهيئات الحكومية والأهلية والخبرات الفنية والشعبية على مختلف المستويات طبقا لإيديولوجية المجتمع وسياسته العامة وتخطيط للتنمية"

وتسعى هذه الطريقة إلى الموازنة بين احتياجات المجتمع والموارد المتاحة او التي تتاح ومحاولة استثمارها لمواجهة المشكلات الناجمة عن عدم إشباع الاحتياجات الاجتماعية والبيولوجية والنفسية لأفراد وجماعات المجتمع وتعديل تلك الموارد اذا فشلت في مساندة الاحتياجات الحالية وتكوين موارد جديدة إذا تطلب الأمر ذلك، ومنه يمكن القول ان طريقة العمل الاجتماعي مع المجتمع تهدف الى تحديد حاجات وأهداف

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

هذا المجتمع وترتيب هذه الحاجات والأهداف حسب أهميتها والعمل بثقة ورغبة لمقابلة هذه الحاجات والأهداف والوقوف على الموارد الداخلية والخارجية التي تتصل بها وبهذه الطريقة تمتد وتنمو روح التعاون والتضامن مع المجتمع.

ب. الركائز الأساسية التي تقوم عليها طريقة خدمة المجتمع وتمثل في :

- تحديد الاحتياجات الأساسية المادية والبشرية (المرتبطة بالعلاقات)
- تحديد الموارد المتاحة (مادية، بشرية، خدمات)
- الموائمة بين حقائق الموقف والموارد المتاحة
- تحقيق المشاركة من قبل قيادات المجتمع
- استفادة وتعبئه المشاعر لدى جماعات المجتمع لمساندة أهداف التغيير.
- تحديد الأولويات وفقا للعوامل التي تؤثر في المواقف (الموارد، حجم المشكلات، عدد)
- محاولة دعم الخدمات القائمة بالعمليات التنسيقية وضمان عدم التدخل.
- إحداث التغيير في المجتمع في ضوء متطلبات المجتمع واحتياجات جماعته.
- دعم الخلفية النظرية والعلمية التي تستند عليها الممارسة.
- توفير الدعم المادي والأدبي والمعنوي للممارسة.

ج. أهداف طريقة تنظيم المجتمع:

✓ أهداف معنوية: حيث يرى البعض أنّ الغرض الأساسي لتنظيم المجتمع ليستفيد مشروع معين حتّى لو تمّ ذلك فعليا وليست تخطيط لمعالجة مشكلة ما حتى إذا احتاج الأمر إلى ذلك ولكن ولكن الغرض الرئيسي هو تشجيع المجتمع على تحديد مشكلاته الاجتماعية واتخاذ الخطوات اللازمة لمعالجة تلك المشكلات أي الهدف هو التغيير البشري والذي يتم من خلال مشاركة أبناء المجتمع في عمليات تنظيم المجتمع.

✓ أهداف مادية: وهي الأهداف التي تسعى هذه الطريقة إلى تحقيقها فيما يتعلق بمساعدة المجتمعات على إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتها.

د. وسائل وأدوات تنظيم المجتمع: يستخدم الممارسون المهنيون في تنظيم العديد من الوسائل والأدوات خلال تنفيذهم لخطوات هذه الطريقة، أي خلال مراحل الدراسة والتخطيط وإثارة الوعي، والتنفيذ والتقويم وأهم هذه الوسائل:

- الإيضاح: وذلك عن طريق الاتصال بالمؤسسات القائمة بالخدمات وهذه الوسيلة تتطلب فهما وقدرة ومهارة في تنظيم العلاقات العامة، حيث يشمل الإيضاح المجتمع وما فيه من مؤسسات، وموارد وعدد السكان والمشكلات... الخ

- الاستشارات الفنية: وتتناول هذه الاستشارات وسائل الميزانيات ورسم الخطط، وإثارة الوعي الاجتماعي وإظهار المشاكل وطرق توضيحها.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- **المفاوضات:** وهي عبارة عن الاتصال بالأفراد والجماعات مع ملاحظة اختيار وسائل هذا الاتصال وكيفية المناقشة، واثارة الاهتمام والوصول الى المشاركة ثم التنفيذ.
- **الندوات والاجتماعات:** وتهتم هذه الندوات والاجتماعات لمناقشة مشكلات تتصل بالمجتمع او مشكلات عامة وتوضيح أبعادها وأخطارها وكيفية مواجهة هذه المشكلات، وتكوين رأي عام تجاه موضوع معين، وتسمح هذه الطريقة بمشاركة اكبر عدد ممكن من المواطنين لوضع الخطط ورسم السياسة.
- **اللجان:** وهي الإدارة الأساسية في طريقة تنظيم المجتمع، فيتم تشكيل اللجان إما لدراسة موضوعات معينة وتقديم الرأي والمشورة، وقد تكون لجان دائمة او لجان مؤقتة، ويختلف عدد أفرادها وفقا للمسؤوليات الملقاة على عاتقها.
- **وسيلة الإدارة:** ويتطلب ذلك أخصائي اجتماعي مدرك لأهميتها ودورها في وضع نظام إشرافي إداري لوضع نظم الميزانيات وبنود الإنفاق.
- **العلاقات الخارجية:** ونعني بهذا ان يكون للمؤسسة برنامج للعلاقات الخارجية يربط بين غايات الهيئة ووسائلها في تحقيق الأهداف.
- **العمل الاجتماعي:** ويقصد به الجهود المبذولة لإيجاد الحلول للمشاكل المشتركة وهو عبارة عن نتائج عمليات تنظيم المجتمع.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- القوى العاملة: بحيث تشمل طرق الحركة والتنفيذ، وضع المشروعات وتنفيذها، طرق

جمع المواطنين واكتشاف القيادات، التمويل، التقارير... الخ

- التسجيل: وهو الإثبات اليومي والدوري بالأسلوب العلمي لما تم اتخاذه من خطوات

وإجراءات في عمليات التنظيم، وإثبات المعلومات المنظمة من المجتمع وموارده

واحتياجاته.

هـ. مبادئ تنظيم المجتمع: لطريقة تنظيم المجتمع مبادئ وأسس تقوم عليها ويتبعها

الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع المجتمع، وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي :

■ مبدأ الاستشارة: أي الشعور والإدراك من طرف المواطنين بوجود مشكلة

مجتمعية معينة، ورغبتهم في تغييرها وإصلاحها بواسطة تنظيمهم لجهودهم في

العمل مع الأخصائي الاجتماعي، والتعاون الجماعي المشترك لمواجهة المشكلات .

■ مبدأ التقبل: أي أن يتقبل الأخصائي الاجتماعي المجتمع العميل كما هو، وأن

يتفهم خصوصياته واختلافه عن غيره من المجتمعات فيما يخص ثقافته وعاداته

وتقاليد وذهنيات أفرادهم وقيمهم واتجاهاتهم... الخ، وأن لا يبدي سخطه واحتقاره له،

كذلك أن يعمل على فهم ومعرفة هذا المجتمع قبل أن يشرع في مساعدته، وهذا ما

يقود إلى ثقة المجتمع وتعاونهم.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

■ **مبدأ المشاركة:** هو مبدأ أساسي، ولا يتحقق التغيير المنشود في المجتمع بدونها، ومعناه أن تتاح الفرصة لأعضاء المجتمع وقادته الطبيعيين والمهنيين بإبداء آرائهم والإسهام في اتخاذ القرارات التي تهم مجتمعهم بما يتلاءم وإمكاناتهم وظروفهم وقيمهم السائدة، كما يجب أن تتسع المشاركة للجميع لضمان الديمقراطية الاجتماعية، وهذا المبدأ يقود إلى اعتبار الممتلكات العامة ملكية لهم يجب أن يحافظوا عليها.

■ **مبدأ حق تقرير المصير:** أي أن مبدأ حق اتخاذ القرار مكفول لأعضاء المجتمع في القضايا المصيرية التي تهم مستقبلهم وكيفية إدارة شؤونهم وأسلوب حياتهم وفقاً لرغباتهم، وهذا المبدأ لا يتعارض مع التوجيهات والنصائح التي يقدمها المنظم الاجتماعي لتطوير سبل تلبية احتياجاتهم وتنمية إمكانياتهم ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم، لكن لا يجب أن يفرض آراءه عليهم، وهذا المبدأ يساعد المجتمع على الشعور بالمسؤولية والرغبة في تطبيق وإنجاح القرارات .

■ **مبدأ الاعتماد على الموارد الذاتية:** إن طريقة تنظيم المجتمع تحاول التصدي للمشكلات السائدة اعتماداً على ما هو متوفر من موارد مالية أولاً، سواء المادية أو البشرية، ولا يلجأ للموارد الخارجية إلا عند استنفاد الموارد الذاتية، وهذا ما يزيد من ثقة أعضاء المجتمع واكتشاف قدراتهم.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

▪ **مبدأ الموضوعية:** أي الالتزام بالحياد والابتعاد عن الذاتية والتحيز من طرف أخصائي تنظيم المجتمع في تعامله مع المجتمع سواء كان عضوا فيه، أو جاء من خارجه، وأن كون عادلا مع جميع مكونات وقوى المجتمع وجماعته أساسا، مع لمسات إنسانية ومعنوية.

▪ **مبدأ التقويم الذاتي:** أي معرفة إلى أي مدى تم تحقيق الأهداف المسطرة، وما هي أسباب النجاح أو الفشل لاتخاذها عبرة في المستقبل، فالأخصائي الاجتماعي يقيم ذاته وطريقة ممارسته لمهنته، وبالتالي معرفة انعكاسات ذلك على المشروع الذي ينفذه لفائدة المجتمع، ويتضمن التقويم الذاتي كل ما يتصل بالسلوك المهني أو الشخص للأخصائي الاجتماعي في مختلف المواقف ومع مختلف الأشخاص.

و. أساليب العمل مع المجتمع:

حاول العديد من كتاب العمل الاجتماعي تصنيف أنواع من التدخل الذي يمارس في العمل الاجتماعي مع المجتمع، ومن أشهر هذه التصنيفات ما جاء به روس Ross الذي يرى أن طريقة العمل الاجتماعي تحتوى على عدة توجهات أهمها:

-**الاتجاه الإصلاحية:** يعرف هذا الاتجاه من حيث انه يتضمن تنبيه المسؤولين في الأجهزة التنفيذية الوقوف على أبعادها واتخاذ التدابير المناسبة، كما يتضمن هذا الاتجاه تحسيس الرأي العام السائد في المجتمع للمشكلات السائدة.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

-الاتجاه التخطيطي: يرادف التخطيط مفهوم الرعاية الاجتماعية، حيث يشمل التعرف على المشكلات وتشخيصها ووضع الخطط المناسبة بالتعاون مع المتخصصين في المجالات المختلفة مع المهنيين في العمل الاجتماعي وذوي النفوذ في المجتمع لوضع إطار للخطة ومحاولة وضعها حيز التنفيذ.

- الاتجاه التطبيقي: مرادف للبعد التنموي او تنمية المجتمع بما تتضمنه التنمية من عمليات متداخلة تؤدي الى استخدام الأمثل للموارد المتاحة وتحقيق إشباع حاجات المجتمع، والمساهمة في إحداث تغيير اجتماعي مقصود من خلال القيادات والتأثير في نسق القيم داخل المجتمع.

ويرى روس أن يتحمل العبء الأكبر في عملية الممارسة للقيادات الاجتماعية تلعب جهود الأفراد دورا أساسيا في تحقيق هذا الدور التأكيد على العوامل غير المادية وتنمية كوادر قيادية تستطيع تحمل مسؤولياتها.

-

المحاضرة الثالثة : مناهج العمل الاجتماعي

لا يكتفي العمل الاجتماعي المعاصر بالسعي إلى تحقيق المهمة العلاجية بل يسعى إلى وقاية الأفراد من المشكلات والأزمات وتحقيق الجوانب الإنمائية، ولتحقيق هذه الأهداف يعتمد على ثلاث مناهج:

1. **المنهج الوقائي:** وهو مجموعة من الجهود المهنية المبذولة التي تقدم للناس لتجنب الوقوع في المشكلات الاجتماعية المحتمل حدوثها بصفة خاصة، و تزويدهم بقدر معقول من المعارف والاتجاهات والمهارات لمواجهة مواقف الشدة والقلق والضغوط والأزمات.

ولذلك فإن العمل الاجتماعي تساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية على تحديد المشكلات التي يعانون منها او يشعرون باعتراضها لحياتهم، وتواصل تدخلها هذا حتى وضع الحلول المناسبة لها، وهي في سبيل ذلك تعمل على إيجاد جهد تعاوني تكاملي بين الأطراف ذات العلاقة الرسمية منها والشعبية.

-

➤ أهداف النهج الوقائي تتمثل في:

- مساعدة الناس على الوقاية من الوقوع في المشكلات بصفة عامة و المشكلات الاجتماعية بصفة خاصة.
- غرس الأهداف الاجتماعية الموجبة لدى الناس والتي تجعل حياتهم أفضل وأحسن.
- مساعدة الناس على تغيير الاتجاهات والعادات الشخصية حتى يصبح مفهوم الوقاية جزءاً أساسياً في حياة كل شخص وكل جماعة وكل منظمة وكل مجتمع.
- تكوين مجتمع مترابط قابل للتطور والنمو المتوازن البعيد عن الانحراف والأمراض والعلل الاجتماعية ما ظهر منها وما خفي.
- الاهتمام ببرامج التأهيل الاجتماعي، والمهني لأفراد المجتمع المحتاجين إلى المساعدة.
- أن يشارك الفرد نفسه في مواجهة مشكلاته، وأن يتعلم حرفة أو مهنة تساعد على مواجهة مشكلاته، وأن تقوم المؤسسات التعليمية والاجتماعية والصحية بمساعدة المجتمع على اكتساب مهارات تعليمية وحرفية جديدة.
- التنسيق بين المؤسسات الاجتماعية لضمان التعاون والتكامل بينها.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

2. **المنهج العلاجي:** ومن خلال هذا المنهج يسعى العمل الاجتماعي إلى علاج ووضع حلول اللازمة للمشكلات المختلفة للأفراد والجماعات والمجتمع ككل، فهو يعمل على مواجهة وإشباع حاجيات الأفراد داخل المجتمع من أجل الارتقاء به وتطويره وبالتالي تحقيق الأداء الإنمائي الفعال.

ويتدخل العمل الاجتماعي علاجياً من خلال توفير المساعدات المادية أو العينية للمحتاجين إليها في إطار مواجهة المشكلات والأزمات الطارئة، مثلما تتدخل في إنشاء مؤسسات ومراكز علاجية للفئات الاجتماعية المنحرفة أو تجاوز إعاقاتها.

أساليب المنهج العلاجي: ويتخذ العلاج من وجهة نظر "فلورنس هـوليس" أربع أساليب:

1- **تعديل البيئة:** ويتضمن الخطوات التي يتخذها الأخصائي لتعبير الوسط المحيط بالعميل بطريقة تؤثر على علاج مشكلته وبطريقة يستفيد منها العميل إلى أكبر حد ممكن وذلك بناء على عمل مباشر من جانب الأخصائي والذي وصل إليه من خلال فهمه العميق للعوامل الذاتية والعوامل الخارجية المتصلة بحياة العميل ويتم هذا التعديل في أحوال كثيرة بالتعاون بين الأخصائي والعميل.

2- **المساعدة النفسية:** ويتم هذا العلاج عن طريق العلاقة المهنية المباشرة بين الأخصائي والعميل في المقابلات التي تتم بينهما ، ويتخذ هذا الأسلوب عادة

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

مجموعة من الخطوات مثل : تشجيع العميل على الحديث بصراحة والتعبير بصدق عن مشاعره بالنسبة للموقف تقبل الأخصائي للعميل وتعبيره صراحة او ضمناً عن فهمه لمشاعر العميل وعن تعاطفه معه.

3-توضيح الأخصائي لمدى اهتمامه بالمشكلة المتعلقة بالعميل ورغبته في مساعدة على علاجه.

4-تعبير الأخصائي عن ثقته في إمكانية الوصول الى طريقة لتحسين الموقف وتنمية الثقة في نفس العميل وفي قدرته على مواجهة الموقف.

أهداف المنهج العلاجي : تتمثل في :

- أهداف علاجية وذلك باستخدام أساليب العلاج الفردي او الجماعي وذلك لمساعدة في حل مشكلات ذات الأسباب الاجتماعية.
- المساهمة في التنشئة الاجتماعية باستخدام وتوجيه التفاعل الاجتماعي بغرض تشكيل أنماط سلوكية يمارسها المواطن مع القيم السائدة في المجتمع.
- مساعدة سكان المجتمعات المحلية بغرض توفير خدمات الرعاية المناسبة وإحداث التكامل بين الجهود الذاتية والجهود الحكومية.
- مساعدة منظمات الرعاية الاجتماعية على تحقيق البرامج العلاجية وتطوير أساليب الممارسة في تلك المنظمات.
- المساهمات في وضع خطط السياسة الاجتماعية بما يتناسب مع متغيرات المعاصرة

التي تظهر بالمجتمع.

-استثمار قدرات الإنسان والتغلب على ما يواجهه من المشكلات.

-تدخل الحكومة للقضاء على البطالة وكل ما من شأنه ان يعوق الإنسان من إشباع

احتياجاته ومواجهة مشكلاته.

-التعامل مع الفئات الأكثر احتياجات ومساعدتها على تخطي المشكلات التي تواجهها .

3. المنهج الإنمائي:

هو ذلك النوع من الممارسة الفعلية الذي يتعامل مباشرة مع تحديات التنمية ويسهم في

رفع مستوى ومعيشة المواطنين باطراد بحيث يمكن ان يؤدي ذلك النشاط المهني الى

زيادة متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي.

يهدف إلى تنمية الموارد والمهارات والقدرات والطاقات الكامنة لدى الأفراد

والجماعات والمجتمع عن طريق تحديد المعوقات النفسية والاقتصادية والاجتماعية

والثقافية وغيرها والتغلب على المشكلات التي تعترضها.

وحسب فيصل محمود غرايبيبة فإن الخدمة الاجتماعية على الصعيد التنموي او

الإنمائي تتدخل في سبيل تنمية القدرات الفردية والجماعية وفي سبيل تطوير المجتمع

وتقدمه،ولذلك فهي تدلي برأيها بالسياسيات الاجتماعية وتقترح ما يجب أن

تحتويه،وتطالب بتلازم الجانبين الاجتماعي والاقتصادي لخطط التنمية،وتغذي روح

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

العمل التطوعي والمشاركة الشعبية في الرعاية الاجتماعية وفي تنمية المجتمع المحلي، وتدعو إلى تحقيق التنمية المتكاملة المتوازنة المتعادلة بين شقي المجتمع الريفي والحضري، وتدعو إلى تعزيز دور المرأة وتعد البرامج لزيادة هذا الدور وتحسين كفاءته، كما تسعى إلى العناية بالأطفال وإعداد البرامج والخطط للاهتمام الخاص بهم، وكذلك الاهتمام بالمسنين وتأمين الرعاية المتكاملة لهم.

أنواع المنهج الإنمائي: ينقسم إلى:

1- منهج المساعدة الذاتية: سواء كان مرتبطاً بجماعات المساعدة الذاتية التتموية أو على أساس تطوع أفراد المجتمع المحلي لتحقيق تنمية متوازنة داخل مجتمعهم معتمدين على الجهود الشعبية إلى جانب ما توفره الدولة من خدمات عن طريق الأجهزة الحكومية.

2- منهج المشاركة الشعبية: لتقوية الشعور بإحساس المحلي العام واستثارة سكان المجتمع المشاركة في الجهود المبذولة لتنمية مجتمعهم وذلك على اعتبار أن المشاركة الشعبية عملية تقوم بواسطتها جماعات المجتمع المحلي لتشكيل مستقبله وتحسين مستويات حياتهم وتنمية مهارات المواطنين.

3- منهج تنمية المحلية: على أساس تشجيع سكان المجتمع على العمل بأسلوب منهجي لحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم من خلال الشعور المشترك والتفاوت بين جماعات المجتمع لتحديد مشكلاتهم ومواجهتها بطريقة منظمة.

المحاضرة الرابعة: مجالات العمل الاجتماعي

يكتسي العمل الاجتماعي دوراً مهماً في النهوض بالمجتمع الإنساني عن طريق حل المشكلات الاجتماعية والتخفيف من حدتها، وتظهر أهمية هذا الدور كلما توسع نطاق المجتمع وتطور وتعرض لتيار التغيير الاجتماعي، وكذا تعدد مجالات العمل الاجتماعي في حد ذاته، ومن أهم مجالاته:

1. العمل الاجتماعي في المجال المدرسي:

العمل الاجتماعي المدرسي هو عملية توفير الدعم الاجتماعي والنفسي للطلاب داخل المدرسة، وذلك بهدف تحسين النتائج التعليمية والتحصيلية للطلاب، وتعزيز الصحة النفسية والعاطفية لهم. ويتضمن العمل الاجتماعي المدرسي مجموعة من الأنشطة والخدمات التي تساعد الطلاب على تحسين سلوكياتهم وتعزيز التواصل الإيجابي مع زملائهم والمجتمع المحيط بهم، ومن بين الخدمات التي يوفرها العمل الاجتماعي المدرسي:

- توفير الدعم النفسي والاجتماعي للطلاب الذين يعانون من مشاكل عائلية أو شخصية أو اجتماعية.

- توجيه الطلاب والأسر فيما يتعلق بالخيارات الوظيفية والتعليمية والمهنية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

-تنظيم دورات تدريبية وورش عمل للطلاب حول مواضيع مثل الصحة النفسية والعلاقات الاجتماعية والتعليم المهني.

-العمل على إنشاء برامج تدريبية للمعلمين والموظفين في المدرسة حول كيفية التعامل مع الطلاب والأسر.

-تنظيم الفعاليات الثقافية والاجتماعية داخل المدرسة لتعزيز التواصل بين الطلاب والمعلمين وتعزيز الانتماء الى المدرسة.

- دعم الطلاب والطالبات: يساعد العمل الاجتماعي في توفير الدعم العاطفي والاجتماعي للطلاب والطالبات الذين يواجهون صعوبات في المدرسة، سواء كانت ذلك بسبب صعوبات أكاديمية أو مشاكل اجتماعية أو عاطفية.

-التواصل مع الأسر: يمكن للعمل الاجتماعي في المجال التربوي أن يلعب دورًا هامًا في التواصل مع أولياء الأمور وتوضيح الأهداف والسياسات التعليمية، وتوفير الدعم للأسر التي تواجه مشاكل في تربية أبنائها، بالإضافة الى تقديم النصح والارشاد للأسر والطلاب حول مواضيع مثل النظام الغذائي واللياقة البدنية والصحة العامة..

-تحسين بيئة المدرسة: يمكن للعمل الاجتماعي في المدرسة أن يساعد في تحسين بيئة المدرسة عن طريق تعزيز الروابط بين المجتمع المدرسي والمجتمع المحيط، وتعزيز الحوار والتفاعل بين الطلاب والمعلمين والمشرفين التربويين.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- التوعية بالمشكلات الاجتماعية: يمكن للعمل الاجتماعي في المدرسة أن يساعد في التوعية بالمشكلات الاجتماعية المختلفة، مثل التمييز والعنف والتنمر، وتعزيز الوعي بحقوق الإنسان والتسامح والاحترام المتبادل.

فالممارسة المهنية لطرق وأساليب الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة التعليمية مع التلميذ / الطالب علي مختلف الأنساق (كفرد - كعضو في جامعة - الأسرة - التنظيمات المدرسية - المجتمع) داخل المدرسة أو خارجها، وما يتضمنه من برامج وأنشطة تربوية بالتعاون مع المعلم بهدف تدعيم العملية التعليمية والتنشئة الصحيحة وزيادة معدل التحصيل الدراسي، وتساعد هذه الجهود على تنمية العلاقات والروابط بين أطراف المنظومة التعليمية، بما يساعد علي تهيئة المناخ التربوي الملائم لتحسين ناتج العملية التعليمية ، واكتشاف وتنمية المواهب والقدرات الابتكارية والإبداعية، وكذلك غرس القيم والمعايير الأخلاقية في المجتمع، وتنمية ملكة البحث العلمي، وكلها متطلبات بناء وتكوين الشخصية العصرية القادرة علي المشاركة الإيجابية في بناء المجتمع وتقدمه .

2. العمل الاجتماعي في المجال الأسري:

تعرف الخدمة الاجتماعية الأسرية: بأنها مجموعة الجهود التي يتم بذلها باستخدام أساليب فاعلة تهدف إلى تنمية وصيانة العلاقات الأسرية، لتقوية أواصرها والمحافظة عليها، مع العمل على استغلال أقصى مدى ممكن من قدرات أفرادها للوصول بهم إلى درجة عالية من الاستقرار والطمأنينة والعيش في جو من التالف والمحبة والمشاركة .

فالعمل الاجتماعي يتميز بمرونة في التعامل مع الجوانب الاسرية، والعمل على الارتقاء بشأن الاسرة، وتفادي وقوعها في الأزمات والمشكلات والسلوكيات الخاطئة، عبر موجّهات تعمل على تماسك الاسرة بإعتبارها تشكل الوحدة الأساسية، واللبنة الأولى في كل نظام اجتماعي واقتصادي، فحياة الاسرة السعيدة أساس لبناء مجتمع صالح، وضرورة هامة لنشوء علاقات إنسانية سليمة، ومن هنا يأتي دعم الخدمة الاجتماعية الأسرية لأفراد الاسرة ليكونوا قادرين ومؤهلين للاستفادة من مقدراتهم، وتوظيف إمكاناتهم وتنمية شخصياتهم بما يجعلهم على مقدرة ودراية بتجاوز ما يعترضهم من صعاب وعوائق، والاستقلال بحل المشاكل التي تؤثر على حياتهم بصورة عامة.

كما وان العمل الاجتماعي يهتم بالأسرة كوحدة اجتماعية، ويعمل الأخصائي الاجتماعي أو المستشار الأسري على تقديم الدعم والمساعدة للأسرة في التعامل مع

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

المشكلات الاجتماعية والنفسية والاقتصادية التي قد تواجهها. ويشمل ذلك العمل مع الأسر التي تعاني من مشاكل في العلاقات الزوجية، أو مشاكل في تربية الأولاد، أو مشاكل مالية واقتصادية، أو مشاكل في التأقلم مع تغييرات الحياة، مثل الانتقال إلى منطقة جديدة أو فقدان الوظيفة.

وفي هذا الشأن يعمل الأخصائي الاجتماعي أو المستشار الأسري على تحليل المشكلات التي تواجه الأسرة وتقديم النصح والإرشاد للأسرة بشأن كيفية التعامل مع هذه المشكلات والتغلب عليها. كما يعمل الأخصائي الاجتماعي على توفير الدعم العاطفي والنفسي للأسرة وتعزيز العلاقات الإيجابية بين أفراد الأسرة.

ويشمل العمل الاجتماعي في المجال الأسري أيضاً تقديم الخدمات الاجتماعية للأسر التي تعاني من العنف الأسري أو الإيذاء الجسدي أو الاعتداء الجنسي، حيث يتم تقديم الدعم والإرشاد للضحايا والعمل على الحد من هذه الأعمال العنيفة. كما يعمل الأخصائي الاجتماعي على توفير الدعم للأطفال الذين يعانون من مشاكل نفسية أو اجتماعية، مثل صعوبات التعلم أو صعوبات الاندماج الاجتماعي.

ويمكن تلخيص خطوات العمل الاجتماعي الأسري على النحو التالي:

-تقييم الحالة: يقوم الأخصائي الاجتماعي بتقييم حالة الأسرة، وتحديد احتياجاتها ومشاكلها المختلفة ومصادرها، وذلك بالاستناد إلى البيانات المتاحة والمعلومات التي يتم جمعها من أفراد الأسرة ومن الجهات الأخرى المعنية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

-وضع خطة العمل: يقوم الأخصائي الاجتماعي بوضع خطة عمل لمساعدة الأسرة على حل مشاكلها وتحسين حالتها الاجتماعية والاقتصادية والنفسية، وتتضمن الخطة أهدافاً وإجراءات تطبيقية محددة، والموارد المطلوبة وتكون معدة بشكل مشترك مع الأسرة.

-التوجيه والإرشاد: يقوم الأخصائي الاجتماعي بتوجيه وإرشاد أفراد الأسرة للحصول على الخدمات والمساعدات المتاحة في المجتمع، والتعريف بالقوانين والأنظمة واللوائح المتعلقة بحياتهم اليومية وحقوقهم وواجباتهم.

-التواصل والتنسيق: يعمل الأخصائي الاجتماعي على التواصل والتنسيق مع الجهات الأخرى المعنية، مثل المراكز الصحية والمستشفيات والمؤسسات التعليمية والجمعيات الخيرية وغيرها، لتوفير الخدمات اللازمة للأسرة.

-المتابعة والتقييم: يقوم الأخصائي الاجتماعي بمتابعة تطبيق الخطة الموضوعية وتقييم نتائجها، وذلك لتحديد مدى تحقيق الأهداف المحددة وتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لإجراء التعديلات اللازمة إن لزم الأمر.

-إنهاء الخدمة: يتم إنهاء الخدمة عندما يتم تحقيق الأهداف المحددة وتحقيق التغييرات اللازمة في الحالة المحددة .

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

تتطلب خطوات العمل الاجتماعي الأسري العمل الجماعي والتعاون مع المجتمع المحلي والجهات الحكومية والخاصة، ويتم تنفيذ الخطوات بطريقة تشجع التفاعل والحوار الصريح والإيجابي بين الأسرة والمختصين.

3. العمل الاجتماعي في مجال حقوق الإنسان:

يعتبر العمل الاجتماعي في مجال حقوق الإنسان أحد المجالات الرئيسية للعمل الاجتماعي، إذ يتمحور حول الدفاع عن حقوق الأفراد وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية، والعمل على تعزيز الحريات الأساسية والحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

يمكن للعمل الاجتماعي في مجال حقوق الإنسان أن يشمل العمل مع الفئات الضعيفة والمهمشة مثل المهاجرين واللاجئين والنساء والأطفال والمسنين وغيرهم. كما يمكن للعمل الاجتماعي أن يشمل تعزيز الوعي بحقوق الإنسان وتعليم الناس عن حقوقهم وكيفية الدفاع عنها.

يتضمن العمل الاجتماعي في مجال حقوق الإنسان ما يلي:

– التحليل والتقييم لحالات الانتهاكات والمشكلات المتعلقة بحقوق الإنسان.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

– العمل مع اللاجئين والمهاجرين: يتضمن ذلك توفير الدعم اللازم لهم في الحصول على الحماية القانونية والاجتماعية والصحية والاقتصادية والتعليمية وتقديم الدعم العاطفي والنفسي للتأقلم مع الحياة الجديدة.

– العمل مع المجتمعات المحلية: يتضمن ذلك العمل على تحسين حقوق الإنسان والحريات في المجتمعات المحلية، وتشجيع التعاون بين الأفراد والجماعات المختلفة في المجتمع.

– العمل على تعزيز حقوق الإنسان من خلال النشاطات التوعوية والنتقيفية والتدريبية والتحسيسية.

– المشاركة في الحملات والندوات والفعاليات المتعلقة بحقوق الإنسان وتعزيزها.

– العمل على تطوير القوانين والسياسات الحكومية والإجراءات اللازمة لتعزيز وحماية حقوق الإنسان.

– التعاون مع المنظمات الأخرى والشراكة مع الجهات المعنية لتحقيق الأهداف المشتركة.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- العمل في مجال العدالة الجنائية: يشمل ذلك العمل مع الأفراد الذين يتعرضون للتمييز والظلم والتمييز العرقي والديني والجنسي وتوفير الدعم اللازم لهم في مواجهة هذه التحديات.

كما يقوم العمل الاجتماعي في مجال حقوق الإنسان بعدة خطوات، منها:

- التعرف على المشكلات الاجتماعية والحقوقية التي يعاني منها فئات المجتمع المختلفة، مثل النساء والأطفال والمسنين وغيرهم.

- التحقق من سلامة الظروف الاجتماعية والقانونية للفرد أو المجموعة التي يعمل معها العامل الاجتماعي.

- إجراء التقييم الاجتماعي للمشكلة أو الحالة، وتحديد الحلول الاجتماعية المناسبة.

- تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للفرد أو المجموعة وتوفير الإرشاد والتوجيه اللازم.

- التعاون مع المؤسسات والمنظمات ذات الصلة لتوفير الخدمات اللازمة وتحقيق العدالة الاجتماعية.

- التدريب والتوعية بحقوق الإنسان والعمل على تعزيزها في المجتمع.

- التحرك والتدخل لحماية حقوق الإنسان ومحاربة الظلم والاستغلال.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

وتتطلب هذه الخطوات من العامل الاجتماعي الحرص على الاحترام التام لحقوق الإنسان والالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية المعتمدة.

4. العمل الاجتماعي في مجال رعاية المسنين:

العمل الاجتماعي في مجال رعاية المسنين يشمل الجهود التي تبذلها المؤسسات الحكومية والخاصة والمتطوعين لتوفير الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية للمسنين، وذلك بهدف تحسين جودة حياتهم وتوفير الرعاية اللازمة لهم في المرحلة الأخيرة من حياتهم.

يمكن أن يشمل العمل الاجتماعي في هذا المجال العديد من الأنشطة والمهام التي تهدف إلى دعم المسنين وتوفير بيئة آمنة ومريحة لهم، تتمثل هاته النشاطات فيما يلي:

-التواصل مع المسنين وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لهم، وتلبية احتياجاتهم الاجتماعية والصحية.

-الرعاية النفسية: يشمل ذلك توفير الدعم النفسي للمسنين ومساعدتهم على التعامل مع المشاكل النفسية التي تواجههم

-توفير الخدمات الضرورية للمسنين، مثل الرعاية الصحية والتغذية السليمة والترفيه والتسلية والأنشطة الرياضية والثقافية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- التواصل الاجتماعي: يشمل ذلك التواصل الاجتماعي مع المسنين وتوفير فرص التواصل والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية، وتحفيزهم على المشاركة في الحياة الاجتماعية والثقافية.

-التوعية والتثقيف: يشمل ذلك توفير المعلومات والتثقيف للمسنين وذويهم عن الصحة العامة والنظام الغذائي الصحي .

-تشجيع المجتمع المحلي على المشاركة في رعاية المسنين وتوعية الشباب بأهمية العناية بالمسنين.

-العمل على إنشاء مراكز رعاية المسنين والعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة فيها، بما في ذلك توفير المساعدة المالية والموارد اللازمة لتلبية احتياجات المسنين.

-التعاون مع الجهات الحكومية والخاصة لتحسين الخدمات المقدمة للمسنين، وتطوير السياسات والبرامج الحكومية والتشريعات التي تحمي حقوق المسنين وتضمن حصولهم على الرعاية اللازمة.

-

5. العمل الاجتماعي في المجال الصحي:

تلعب الخدمة الاجتماعية الطبية دوراً حيوياً في توفير العوامل الاجتماعية الملائمة والتي يحتاجها المرضى لتحقيق أفضل نتائج علاجية ممكنة . وتعرف الخدمة الاجتماعية الطبية بأنها مجموعة من الجهود الاجتماعية الموجهة إلى مساعدة الطبيب في تشخيص بعض الحالات الغامضة وفي رسم الخطة العلاجية لها والى العوائق التي تعترض طريق انتفاعهم من الفرص العلاجية المهنية لهم وتمهيد الظروف للانسجام في المجتمع بعد العلاج.

يقوم العمل الاجتماعي في مجال الصحة بدور هام في تقديم الرعاية الشاملة للمرضى ودعمهم في تحسين جودة حياتهم. ويمكن للعمل الاجتماعي في المجال الصحي تحقيق ذلك من خلال:

-دعم المرضى وعائلاتهم في التعامل مع الأمراض والحالات الصحية الصعبة من خلال تقديم المشورة والدعم النفسي والاجتماعي.

-تقديم المشورة والإرشاد للمرضى بشأن التعامل مع النظام الصحي والعلاجات المتاحة وكيفية الوصول إليها.

-التعاون مع الفريق الطبي والمؤسسات الصحية لتحديد الحاجات الاجتماعية للمرضى والعائلات وتحسين جودة الرعاية الصحية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

-العمل على توفير الموارد المالية والاجتماعية اللازمة للمرضى وعائلاتهم لتحسين جودة حياتهم.

-العمل على إزالة العوائق الاجتماعية التي تعيق المرضى وعائلاتهم من الوصول إلى الرعاية الصحية المناسبة.

-تقديم الدعم اللازم للمرضى وعائلاتهم لتحسين جودة الحياة والتأقلم مع الحالة الصحية.

ومما لا شك فيه فإن الوظيفة الأساسية للعمل الاجتماعي الطبي هي مساعدة المرضى وعائلاتهم على التعامل مع الجوانب الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والبيئية للمرض والعلاج. يعمل الأخصائي الاجتماعي الطبي كوسيط بين المرضى وفريق الرعاية الصحية والمجتمع المحيط بهم. كما يساعد الأخصائي الاجتماعي الطبي في تقديم المشورة للمرضى وأسرهم بشأن الخيارات المتاحة لهم من حيث الرعاية الصحية والتأمين الصحي والدعم الاجتماعي والموارد المتاحة لهم في المجتمع. ويسعى الأخصائي الاجتماعي الطبي لتعزيز صحة المرضى وتحسين جودة حياتهم من خلال التركيز على العوامل الاجتماعية والنفسية التي تؤثر على صحتهم.

وبشكل عام، فإن الهدف الرئيسي للعمل الاجتماعي الطبي هو تحسين جودة حياة المرضى والمساهمة في تحسين نتائج علاجهم.

المحاضرة الخامسة: وسائل العمل الاجتماعي

تتعدد الأساليب والتقنيات التي يمكن للأخصائي الاجتماعي استخدامها في مجال عمله، وسوف تناول أهم هذا التقنيات من خلال ما يلي:

1. **المقابلات: تعريفها:** هي لقاء مهني هادف، بين الأخصائي والعمل، أو أي فرد من الأفراد المحيطين بالمشكلة، في إطار أسس وقواعد منظمة، تحقيقاً لعملية المساعدة.

كما تعتبر عملية للحصول على المعلومات من خلال المواجهة التي تتم بين الأخصائي وعميله في جو مهني ولتحقيق أغراض تصل بالموقف الذي يواجهه العميل _____.

والمقابلة بالنسبة لأخصائي خدمة الفرد هي جوهر مهنته، ولذلك فإن مهارة الأخصائي في فن المقابلة تعد مهارة أساسية لا غنى عنها للممارسة الناجحة لـ _____ نهج خدمة الفـ _____.

وتختلف أساليب المقابلة باختلاف العميل ونوع مشكلته، كما تختلف هذه الأساليب كذلك بتوالي المقابلات، فالموقف في المقابلة الأولى غيره في مقابلات لاحقه تكون فيها العلاقات قد توثقت بين الطرفين.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

أ. شروط وعوامل نجاح المقابلة: تحتاج المقابلة للعديد من الظروف والعوامل

التي تهيئ لها أسباب النجاح، ومن أهم هذه العوامل :

- العمل على تقليل مقاومة العميل قدر الإمكان: وهنا تبرز مهارة الأخصائي في ممارسة أساليب المقابلة، ومفاهيم العلاقة المهنية، توفير جو مطمئن ومتسامح يشجع العميل على البوح بمشاكله .

- البدء من بؤرة اهتمام العميل: بمعنى المشكلة التي يحاول الأخصائي مساعدة العميل على مساعدة نفسه لحلها أو تجاوزها.

- التجاوب العاطفي والعقلي لتكوين العلاقة المهنية، إذ من المحيط للعميل أن يحس بأن الأخصائي لا يتفهم مشاعره، أو انه منشغل عن ما يقول بأي شيء آخر.

- الثقة: وهي أهم عامل يمكن للعميل من البوح بمشاكلته للأخصائي، ومن أهم العوامل التي توجد الثقة بين العميل والأخصائي: الاستمتاع الايجابي والإنصات الواعي، منح العميل كل الفرص للتعبير عن مشاعره.

- الألفة: وهي علاقة انفعالية تنشأ بين المختص والعميل، يشعر فيها العميل بالراحة والثقة التي تنجم عن طريقة استقبال المختص للعميل، وتفهمه وتقديره، وتنظيم المكان، فهي خاصية نفسية لا يمكنها أن تتأتى عند اللقاء

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

الأول، لذلك لا بد أن يمتلك الأخصائي مهارات التواصل الاجتماعي التي تسمح ببناء رابطة الألفة بينه وبين العميل.

- الابتعاد عن التعليقات السلبية، واستخدام تعليقات بناءة، التي تمثل الجانب الوجداني في المقابلة.

الاستفهام الجيد: ويعتمد على عدة شروط أهمها: بساطة السؤال ووضوحه، كثرة استخدام الأسئلة المفتوحة التي تتيح الفرصة للعميل للتعبير الحر، تجنب الأسئلة التي تثير الشك والقلق عند العميل، تجنب السخرية، حسن اختيار توقيت طرح السؤال، فلا يأتي السؤال مفاجئاً لتفكير العميل أو محبطاً لمشاعره.

ب. الصعوبات التي تواجه تطبيق المقابلة: تتمثل أهم المعوقات فيما يلي:

- قلة التجربة وما ينجر عنه من قلة الخبرة التي قد يمتلكها الأخصائي.
- صعوبة تسجيل الاستجابات التي تحدث خلال المقابلة.
- عدم كفاية الموارد اللازمة لتطبيقها على وجه سليم: الوقت، الجهد، المال، الوسائل...
- صعوبة مقابلة عدد كبير من العملاء.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- تردد العميل في الحضور للمقابلة أو تأخره عن موعدها.
- المشاعر السلبية(الخوف، التوتر، القلق، الخجل..) التي قد تنتاب العميل وتمنعه من التعامل الموضوعي مع الأخصائي.

2. سبر الآراء:

أ. مفهومه : وهو القيام بدراسة ميدانية حول المشكل الذي نود حله، والذي يتطلب القيام بعدة خطوات:

- **تحديد عينة الدراسة:** أن تحدد العينة بطريقة جيدة و تكون ممثلة للمجتمع المدروس مما سيؤدي بنا للحصول على نتائج جيدة و العكس صحيح .
- **جمع البيانات:** حيث نقوم بإعداد و تسيير الاستبيان بحيث أولاً نختار الأسئلة المطروحة و بعدها نقوم بتنفيذه بحيث يمكننا الاعتماد على المقابلات المباشرة و المراسلات.
- **معالجة و تحليل المعطيات المجمعة:** بحيث تتم معالجة الأجوبة الجمعة و هذا بالاعتماد على برامج الحاسب الآلي المتخصصة في تحليل المعطيات .و هناك مؤسسات تنظم عملية جمع البيانات و تحليلها و تصنيفها ثم تقوم ببيعها إلى المؤسسات المختصة في هذا المجال و التي تحتاج إليها.

ب. مختلف أنواع سبر الرأي:

- . **السبر الفوري**: وهو تفصي يتم في مدة زمنية واحدة تماما، وهي أكثر استعمالا وأقل تكلفة.

- . **السبر المكرر**: هو تفصي يجري أكثر من مرة واحدة على نفس الأفراد، وهو قليل الاستعمال، لكنه مهم جدا بنسبة إلى تحديد المتغير. مثل: متابعة تغير المجتمع قبل كل عملية انتخابية.

- . **سبر الاتجاه** : تفصي يتم في فترات زمنية مختلفة بطرح نفس الأسئلة تقريبا على أفراد متغيرين وهو يقع بين السبر الفوري والسبر المتكرر. مثل: متابعة صعود درجة شعبية الأحزاب السياسية وانخفاضها عن طريق السبر السياسي.

3. **مقاييس الشخصية الكمية والكيفية:**

تعريف القياس " هو العملية التي نحدد بواسطتها كمية ما يوجد في شيء من الخاصية أو السمة التي نقيس ، وهو علم يبحث في إيجاد دليل عددي أو كمي للصفة أو الشيء الذي نحاول فحصه ومعرفة، ويتم تعيين الدليل العددي المشار إليه بوحدة القياس مثل متر أو السنتمتر أو الاختبار.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

هنالك عدة اختيارات بخصوص عدد مقاييس الأداء التي ينبغي اعتمادها ، فبعض استمارات التقييم وقد تقتصر على (5) مقاييس و البعض الآخر منها أي من الاستمارات يحتوي على 20 أو 30 مقياسا أظهرت التجارب التطبيقية على الاستمارات ذات العدد المرتفع من المقاييس عدة ملاحظات منها:

-إن بعض القائمين بالتقويم يهملون ملئ بعضا منها مما يؤدي إلى اضطراب أداة القياس.

-إن بعض النظم المطبقة تلجأ إلى تضخيم المقاييس في الاستمارة .

-إن بعض المقيمين يضطر للتأثير على جميع المقاييس المدرجة في الاستمارة رغم يقينه بأن عددا منها لا علاقة له بمكونات أداء العامل.

- يرى بعض المقيمين أن من (6- 8) مقاييس كافية في حين يرى البعض أنه يجب أن لا يستخدم أكثر من (9-12).

ومن جانبنا نرى إن اختيار أي عدد من المقاييس فأن المبدأ الذي ينبغي إتباعه هو اختيار المقاييس اللازمة لتحقيق الأغراض التي يهدف تحقيقها تقويم الأداء .

ينبغي أن تصاغ المقاييس بكل دقة وعناية كي تكون مدلولاتها محددة وغير قابلة لأي تغيير أو يفضل تأويل ، وهذا يتطلب الابتعاد عن العبارات العمومية أو تلك

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

التي تحتل أكثر من تعبير فمثلا يفضل استعمال عدد ربطات العملة المنجزة بدلاً من الاندفاع في العمل والاستعداد لتحمل المسؤولية بدلاً المسؤولية والقدرة على اتخاذ القرار.

4. دراسة الوثائق والمستندات :وهي دراسة كل ما يثبت حقيقة تتصل بموقف العميل أو تاريخه في كافة جوانب هذا الموقف وقد تكون صحية أو مالية أو غيرها.

5. دراسة وإجراء فحوص واختبارات:

وهي كل ما يقوم به الأخصائي أو غيره من المختصين من فحوص للعميل كالفحوص الطبية أو النفسية أو اختبارات الذكاء، أو آراء المتصلين بالعميل وهي تخلق بالطبع أهمية ودقة.

ولكي يتوفر للأخصائي الأمانة المهنية ويستكمل ثقته في قدرته على القيام بعملية الدراسة لابد أن يلمس في ذاته الجوانب الآتية:

1. القدرة على فهم الشخصيات المختلفة وأساليب السلوك ومعناها وأغراضها ودوافع السلوك على مختلف المستويات الشعورية واللاشعورية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

2. السيطرة على فهم طبيعة وأهداف الأسس والعمليات المهنية والقدرة على تطبيقها في مختلف المواقف.
3. سهولة تكوين العلاقة المهنية المحققة لأهداف العمل مع الأفراد.
4. الاطمئنان إلى المهارة الذاتية في فهم ألوان المقاومة ومعالجتها بأسلوب يقلل أضرارها.
5. معرفة الموارد البيئية وشروطها وطريقة استغلال خدماتها لصالح العملاء، وحتى تستغل أو يوجهه العملاء لاستغلالها.
6. المعرفة الواسعة بالمشاكل العامة في المجتمع وكيف تؤثر في مشاكل العملاء سلبا وإيجابا.
7. فهم الطرق التي يستجيب بها معظم العملاء ويتفاعلون بها في مشكلاتهم الشخصية وتتميز القوى الموجهة لاستجابات العملاء لما يعترضهم من ضغوط.
8. فهم وظيفة المؤسسة وشروطها الدقيقة وخدماتها والاستعداد للإجابة عن استفسارات العملاء المختلفة في هذا الشأن.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

9. القدرة على مواجهة بعض تصرفات العملاء كالإلحاح في الإسراع بالمساعدة.

10. استطاعة توجيه نشاطهم للمساهمة في عمليات الدراسة.

11. معرفة مواطن الاهتمام في الدراسة الاجتماعية للمشكلات المقبل على دراستها وسبب أهميتها.

12. الاطمئنان إلى القدرة على استنباط الأهداف الدراسية القريبة والبعيدة أو المباشرة وغير المباشرة مع القدرة على متابعة الأهداف.

13. تنظيم خطة الدراسة الاجتماعية المتكاملة والقدرة على ترتيب الأولويات فيها والارتباط بخطة الدراسة.

6. الملاحظة:

أ. تعريف الملاحظة :

عملية يتوجه فيها المدرب أو الملاحظ بحواسه المختلفة نحو المتدرب بقصد مراقبته في موقف نشط ، وذلك من أجل الحصول على معلومات تفيد في الحكم عليه ، و في تقويم مهاراته وقيمه وسلوكه وأخلاقياته وطريقة تفكيره .

وتعرف أيضا على أنها: " وسيلة أساسية في عملية التوجيه، سواء قام بهذه الملاحظات المرشد أم شخص آخر ممن يقوم بها، ثم يحللها ويفسرها ويقترح ما يراه للمرشد. "

ويمكن تعريفها على أنها الوسيلة او العملية الأساسية التي يقوم بها أخصائي الاجتماعي من خلال توجيه ذهنه وحواسه لما يقوم به العميل من تصرفات وأفعال ومن ثمة تحليلها وتفسيرها وإحداث التغيير المرغوب فيه .

أ. أنواع الملاحظة :

يمكن تقسيم الملاحظة إلى أنواع عديدة من أهمها:

-الملاحظة التلقائية : عبارة عن صور مبسطة من المشاهدة والاستماع بحيث يقوم

الملاحظ فيها بملاحظة السلوكات كما تحدث تلقائياً في المواقف الحقيقية .

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

-الملاحظة المنظمة:وهي الملاحظة المخطط لها مسبقا والمضبوطة ضبطا دقيقا،ويحدد فيها ظروف الملاحظة كالزمان والمكان والمعايير الخاصة للملاحظة.

ب. خصائص الملاحظة :

-الحصول على معلومات عن بعض نتائج التعلم التي لا يمكن توفيرها بواسطة طرق التقويم الأخرى.

- توفير معلومات كمية ونوعية عن نتائج التعلم مما يوفر درجة عالية من الثقة عند اتخاذ القرارات التدريبية ، وتوفر كذلك نوعا من الشمولية في تقويم النتائج التعليمية.

- تتمتع بمرونة عالية بحيث يمكن تكيفها أو تصميمها بما يتناسب مع النتائج التعليمية المختلفة ومع المراحل العمرية المختلفة .

-توفير معلومات عن قدرات المتعلم في مواقف حقيقية ، توفر فرصة للتنبؤ بتقدم المتعلم ونجاحه في مهنته في المستقبل.

ج. خطوات تصميم الملاحظة :

- تحديد الغرض من الملاحظة
- تحديد نتائج التعلم المراد ملاحظتها.
- تحديد الممارسات والمهام المطلوبة ومؤشرات الأداء .
- ترتيب الممارسات والمهام ومؤشرات الأداء في جدول حسب تسلسل منطقي.
- تصميم أداة تسجيل لهذه الممارسات والمؤشرات مثل (سلم تقدير ، قائمة شطب).

د. أهم استخدامات الأخصائي الاجتماعي لتقنية الملاحظة: هنا

نستطيع أن نسأل ما الذي يلاحظه الأخصائي الاجتماعي ؟

- المظهر الخارجي للعميل: طريقة لباسه، نظافته، طوله وقصره، ودلالات هذا المظهر.

- المظاهر الصحية الجسمية: وتشمل المظهر الجسدي الخارجي من حيث:

القوة والضعف، السمنة، جوانب العجز وبعض العاهات الظاهرة او

الامراض الجسمية الواضحة...

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

- الجوانب الانفعالية للسلوك: القلق، الحزن، الغضب، التوتر، الارتباط، علاوة على ملاحظة تعبيرات وجه العميل في مواقف مختلفة.

- سلوك العميل أثناء محادثته: هستيريا البكاء، الدعاء، عدم الثقة بالنفس، الخجل، فرقة الأصابع، عض الشارب، عدم الثبات في جلوسه، مسك طرف الثياب.

- الجوانب العقلية والمعرفية: تتمثل في قدرة العميل على الإدراك، الذكاء، الإدراك الواضح للأمور، قدرة العميل على التفكير الواقعي، التركيز والانتباه والتسلسل المنطقي في الحديث... ويبرز كل هذا في تناقض الإجابات أثناء المحادثة، نظرة العينين، التأخير في الإجابة على الأسئلة...

- **البرامج خلال الفترة الملاحظة:**

- تعلم بعض الموضوعات عن طريق الاستيعاب.

- ممارسة مهارة عن طريق عملية التكرار.

- حل الإشكالات بطريقة فردية.

- حل الإشكالات بطريقة اجتماعية عبر المناقشة القصصية.

- محاولة خلق نشاط ابتكاري من خلال الفنون أو الكتابة.

عيوب الملاحظة:

- اللغة المستخدمة: اذ قد تكون هذه اللغة غير مفهومة او قد يحتوي عبارات عامية هي في الأصل محل عدم اتفاق بين العميل والأخصائي الاجتماعي.
- التحيز الثقافي: فقد يأخذ الأخصائي الاجتماعي موقفاً من العميل او العكس،بحكم انتماءاتهم الثقافية المختلفة.
- الاستنتاجات الخاطئة: وهي التي يطلقها الأخصائي وبيئها انطلاقاً من المظهر الخارجي مثلاً.
- تأثر الملاحظة بذاتي الملاحظ.
- عدم رغبة البعض في أن يكون موضوع الملاحظة.
-

➤ صعوبات إدارة العمل الاجتماعي

تواجه إدارة المؤسسات الاجتماعية صعوبات عدة كونها تقوم بقيادة وتوجيه عمليات ذات طابع نفسي اجتماعي لأفراد من شرائح وفئات ومستويات مختلفة سواء ما يخص الكادر العامل في المؤسسة أو المستفيدين من عمليات الإصلاح والرعاية، وحصراً هذا النوع من الصعوبات الإدارية بالصورة التالية:

✓ التداخل الإداري في العمل الاجتماعي: في مجال الخدمة الاجتماعي يكون العمل متشابكاً ومتداخلاً ولا يخضع لشروط أنظمة تقسيم العمل بصيغته الدقيقة، فهو عبارة عن تقديم خدمات مادية ومعنوية للأفراد والجماعات بأساليب متغيرة وغير روتينية .

✓ اختلاف مستوى الوعي للعمل الاجتماعي: بمعنى اختلاف المستويات العلمية بين العاملين والذي يسبب تبايناً واسعاً في الفهم والوعي .

✓ انقطاع استمرارية العمل: إن العمل في المؤسسات الاجتماعية لا يتحدد بساعات النهار فقط حيث يقتضي حضور الإدارة وكادرها خلال الفترة المسائية أيضاً ونفس الأهمية.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

✓ تقييم الأداء وحوافز العمل الاجتماعي: لا يمكن لأي إدارة أن تنجح في مهامها بدون أن تخلق الشعور بالرضا لدى العاملين حيث تزداد درجة حبهم وصلتهم بالعمل بزيادة الحوافز او الدوافع التي من اجلها يعملون.

وهناك صعوبات الخاصة بالبيئة الايكولوجية التي تمارس فيها مهنة العمل الاجتماعي تتمثل في:

- عدم وجود أجواء مناسبة للأداء المهني داخل المؤسسة.
- عدم وجود تشريعات تسهل التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي كالقضايا المعروضة على القضاء الشرعي والنظامي إذا ما تعلق الأمر بمجال العمل الاجتماعي في مجال الأسري مثلا.
- وجود إجراءات روتينية في المؤسسة تحد من التصرفات الإنسانية التي تملئها فلسفة العمل الاجتماعي.

خاتمة:

على إعتبار أن العمل الاجتماعي مهنة تؤدي إلى تغيير استجابة أفراد المجتمع لمشاكله ومواجهتها بطريقة سلسة للوصول الى مستويات للحياة الكريمة التي تتماشى ورغباتهم ، فإنه ومن خلال هذه المطبوعة الكشف عن أهم النقاط التي تخص العمل الاجتماعي، مع إبراز أهم المعالم الأساسية لكل عنصر وما يتميز به من خصائص تؤهله لأن يكون جديراً بالدراسة والتحليل .

ونحن إزاء تطرقنا إلى هذه المحاور حاولنا الكشف عن أهمية العمل الاجتماعي بالنسبة للأفراد والجماعات و المجتمع ككل ،ولقد استخلصنا أن مهنة العمل الاجتماعي تقوم على قواعد علمية مستمدة من علم الاجتماع وعلم النفس والاقتصاد... الخ وأنها تركز على مقومات أساسية تتمثل في العميل والأخصائي وكذا المؤسسة ،ولكي يتخطى العمل الاجتماعي كافة الصعوبات التي تعترضه في أداء مهامه وجب على كافة فئات المجتمع تعزيز السياسة الاجتماعية وتفعيلها،من خلال التوعية الاجتماعية للأفراد وتحفيزهم على العمل الايجابي،كما يجب الاستعانة بوسائل الإعلام في سبيل نشر الوعي الاجتماعي بين الأفراد وكذا القضاء على البيروقراطية واحتواء أكثر للطبقات الفقيرة والمعوزة من خلال تسهيل تقديم الخدمات وتبسيط مختلف الإجراءات،وتشجيع مختلف جمعيات المجتمع المدني للعمل في هذا الإطار مع تدريب العاملين في ميادين العمل الاجتماعي ضمانا للوصول الى الغايات الكبرى له،وكذا سن مختلف

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

التشريعات المنظمة لبرامج العمل الاجتماعي، بغية تخطي مختلف العراقيل التي تعترض العمل الاجتماعي وتحول دون تأدية مهمته لخدمة المجتمع ودفع عجلة التنمية به، وهذا تحقيقاً لما جاء في ميثاق جامعة الدول العربية حيث يركز على مبدأ أن العمل الاجتماعي وسيلة غايتها الإنسان ذاته، والتكافل الاجتماعي أهم ضمانات نجاحه.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

1. أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم، الانعكاسات الاجتماعية مع تصور لتطبيق الممارسة العامة كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، 2006.
2. أحمد عبدو عوض: التكافل الاجتماعي في الإسلام، ألفا للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بيروت 2008.
3. أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى الإسكندرية، 1995.
4. الأصفر أحمد: العمل التطوعي والحد من انتشار الأمية، مؤتمر العمل التطوعي والأمن في الوطن العربي، " الأمن مسؤولية الجميع"، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2000.
5. الفريق الوطني للتقويم: استراتيجيات التقويم وأدواته (الإطار النظري)، إصدار إدارة الامتحانات والاختبارات مديرية الاختبارات ، وزارة التربية والتعليم بالمملكة الأردنية الهاشمية ، كانون أول 2004.
6. المنجد الأبجدي، دار الشرقية، بيروت، لبنان، 1967.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

7. جمعة أحمد الرمضان ، مفهوم العمل الإجتماعي ، دار المسيرة، الكويت، بدون

سنة نشر.

8. سوسن عثمان عبد اللطيف: تنظيم المجتمع، أسس الممارسة المهنية، دون دار

النشر 2006.

9. سلوى عثمان الصديقي: الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد، المكتب الجامعي

الحديث، الإسكندرية، 2002.

10. صبحي عبد اللطيف معروف: أساليب الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، دار

القاديسية، بغداد، 1986.

11. طالب مهدي السوداني: أسس العمل الاجتماعي في المؤسسات الاجتماعية

محاولة لرسم سياسة إصلاح ورعاية سليمة، المجلة العربية للدراسات الأمنية

والتدريب، المجلد 12، العدد 24.

12. عبد الحلیم رضا عبد العال :الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار النهضة العربية،

القاهرة، 1985 .

13. عادل محمود مصطفى : الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، كلي الخدمة

الاجتماعية جامعة حلوان، مصر، 2005.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

14. عائض بن سعد الشهراني: الخدمة الاجتماعية وظاهرة العنف الأسري، بحث مقدم لمؤتمر الاسرة والتغيرات المعاصرة، الجمعية السعودية لعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، أيام 10-12 ماي 2008.

15. عائض سعد أبو نخاع الشهراني، الخدمة الاجتماعية ودورها في مواجهة المشكلات الأسرية المعاصرة: العنف الأسري نموذجاً، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الآداب والعلوم الإنسانية، المجلد 17، العدد الثاني، جدة، المملكة العربية السعودية، 2009.

16. علي عيسى الوباري: الوسائل الاجتماعية لاستقطاب المتطوعين- دراسة لوسائل استقطاب المتطوعين في الأعمال الاجتماعية التطوعية-، منشورات جمعية المنصورة الخيرية، المملكة العربية السعودية، 1424هـ.

17. عبد الله بوصنوبرة، الحركة الجموعية في الجزائر ودورها في ترقية طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع، 2010.2011.

18. عبد الباسط محمد الحسن، التنمية الاجتماعية المعاصرة، مكتبة وهبة، القاهرة 1982.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

19. عبد المحي محمود حسن صالح، الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة

المهنية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002.

20. عصام توفيق قمر وسحر فتحي مبروك، مقدمة في الخدمة الاجتماعية، دار

الفكر عمان، الأردن، 2009.

21. علي بن إبراهيم النملة: العمل الاجتماعي والخيري:

التنظيم، التحديات، المواجهة، بيسان للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الرياض، 2014.

22. علي بن إبراهيم النملة: العمل الاجتماعي والخيري:

التنظيم، التحديات، المواجهة، بيسان للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الرياض، 2014.

23. عوني معين شاهين، محمود سالم النواوي: مبادئ التأهيل المرتكز على

المجتمع، مرشد تنظيمي وعملي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان

الأردن، 2009.

24. فيصل محمود غرايبية: الخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي المعاصر، دار

وائل للنشر، ط2، الأردن، 2008.

25. ماهر أبو المعاطي: الرعاية الاجتماعية، دار النشر الجامعين الأردن، 2010.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

26. محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية: التطور، الطرق، المجالات، دار الوفاء

للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2007.

27. محمد سيد فهمي: السلوك الاجتماعي للمعوقين، دار المعرفة الجامعية،

الإسكندرية، مصر 2002.

28. محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث،

الإسكندرية 1998 .

29. محمد عبد الهادي: الخدمة الاجتماعية، دار العلوم العربية للطباعة والنشر، بيروت

لبنان، 2004.

30. محمد كامل البطريق وحسن طه أبو الفضل: مدخل الخدمة الاجتماعية، مكتبة

القاهرة الحديثة دون سنة نشر.

31. محمد كامل البطريق، محمد جمال شديد: قضايا مهنة الخدمة الاجتماعية، ط 3،

مكتبة الانجلو المصرية، 1972.

32. محمد منير حجاب: الإعلام والتنمية الشاملة، دار الفجر الإسلامية، الأردن،

1998.

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

33. محي الدين صابر: من قضايا التنمية في المجتمع، المكتبة العصرية، لبنان،

1987

34. مدحت أبو النصر : فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع

القاهرة 2009.

35. موسى العنزي :اثر بعض المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية على مشاركة

المرأة السعودية في الأعمال التطوعية،رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة سعود

الرياض،2006.

36. نضال عبد اللطيف برهم :الخدمات الاجتماعية ،مكتبة المجتمع العربي

للنشر،ط1،عمان 2005.

37. نضية أحمد محمود سرحان: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل

العربية القاهرة،2006.

38. واحدي نبيلة: مهنة العمل الاجتماعي في مجال الدفاع الاجتماعي،مجلة

حوليات جامعة الجزائر1،العدد 32، الجزء الثاني، جوان 2018.

المراجع الأجنبية:

39. Bosco, C.J community organization as a method of social work, Block 1, Chapter 3: "In Gracious Thomas (Eds) Social Work Intervention with Communities and Institutions, Vol, 1, Indira Gandhi National Open University: New Delhi,2010.

40. Chron Contributor, _Distinguishing Characteristics of Social Work 2020.

41. John Lewis Gillin, and John Philip Gillin : " An Introduction Sociology " , N.Y., The Macmillan Co.,pp:17-18

42. Parmar,A Methods of social work and its role in understanding team climate and development :journal of Sociology and Social Work ,March 2014, Vol. 2, No. 1, 2014.

المواقع الالكترونية :

43. أحمد بشير: علاقة الخدمة الاجتماعية بالعلوم الاخرى، من كتاب موقع

بوابتي، متاح على الرابط: <https://myportail.com/actualites-news-web-2-0.php?id=7758>

بتاريخ 2022/02/15 على الساعة:10:34.

44. الشباب والعمل الاجتماعي والتنمية التطوعي، جمعية تفلتواز حياة، مبادرات

الشباب العربي، مقال متاح على الموقع:

<https://www.saaid.net/Anshatah/dole/69.htm> بتاريخ 2020/03/29 على

الساعة:16:12.

45. بسام محمد أبو عليان: طرق الخدمة الاجتماعية، مكتبة الطالب الجامعي

خانيونس، الطبعة الثانية، قسم علم الاجتماع، جامعة الأقصى، 2015، ص ص

08،09. متاح على الرابط <https://books4arab.me/> بتاريخ 2022/03/10.

46. رزان صلاح: مفهوم العمل الاجتماعي، مقال متاح على الموقع

<https://mawdoo3.com> بتاريخ 2020/03/29 على الساعة:20:14.

47. شيرين الضاني: الشباب الجامعي والعمل الاجتماعي التطوعي في

فلسطين، مركز الدراسات والابحاث العلمانية في العالم العربي ، متاح على الرابط:

محاضرات في مادة العمل الاجتماعي.....د. لطرش فيروز

بتاريخ <https://www.ssrcaw.org/ar/print.art.asp?aid=316305&ac=1>

2023/02/19، على الساعة: 21:18.

48. كرار عبد الزهرة الكعبي، الخدمة الاجتماعية:النشأة والتطور، بوابة علم الاجتماع

،متاح على الرابط:

https://www.b-sociology.com/2019/10/pdf_18.html

بتاريخ 2021/03/10 على الساعة: 21:00 .

49. مدحت أبو النصر:الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي،بوابة علم

الاجتماع،متاح على الرابط:

<https://www.b-sociology.com/2020/06> بتاريخ 2022/01/03. على

الساعة:22:15.

50. هنادي احمد:مفهوم العمل الاجتماعي،مقال متاح على الموقع:

<https://hyatoky.com> بتاريخ 2020/03/29 على الساعة:15:05.