

المحاضرة الأولى:

طرق الخدمة الاجتماعية

• الطرق الأساسية للخدمة الاجتماعية

أولاً: طريقة خدمة الفرد

ظهرت مع ظهور الفقر وتزايد ما خلفه من آثار مست جميع الميادين، مما تزايدت 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 كولومبيا.

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 تنتظر 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 عالمة لكن كانت هي الأبرز.

تعريف طريقة خدمة الفرد:

عرفتها "ماري ريتشموند" أنها تلك العمليات التي تهدف الى تنمية الشخصية بواسطة تأثيرات محسوسة في الفرد كي ينسجم مع بيئته الاجتماعية.

خصائص خدمة الفرد:

- أحد الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- تتعامل الطريقة مع الفرد والأسرة لمساعدتهم على تجاوز عقبات معينة تعوق أداء الوظائف الاجتماعية.
- تمارس الطريقة في مؤسسات خاصة لها أهدافها وخدماتها وتوعية العملاء الذي يتعامل معهم.
- تعتمد خدمة الفرد كعملية على مجموعة من الاجراءات يبدأ منذ استقبال العميل إلى التدخل المهني.
- تستند خدمة الفرد على قاعدة علمية ,اهداف قيم انسانية و مهارات.

أهداف خدمة الفرد:

- تعديل سلوك الفرد واتجاهاته
- تعديل الظروف البئية المحيطة بالعميل، تعديل كلي أو نسبي.
- تجنب المزيد من التدهور في حالة العميل، خاصة إذا تعذر على الأخصائي اجراء تعديل في أي من شخصيته أو الظروف البيئية.

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

شخصية، وعلاج بيئي، عندما نعني به المجهودات التي تبذل اتجاه الظروف المحيطة بالعمل من خلال تخفيف الظروف والضغوط الخارجية المؤثرة به.

ثانيا: طريقة خدمة الجماعة

بدأت خدمة الجماعة مع ظهور المحلات الاجتماعية وبعض المؤسسات الاجتماعية الأخرى عام 1800 في أوروبا وأمريكا، حيث ساد استخدام الأنشطة الجماعية مثل: التضامن، الموسيقى، الفنون، المحاضرات... والتي تركز على اكتساب قيم المشاركة والتعاون والأنشطة الجماعية واكتساب المهارات التي تمكن الأفراد والمجتمع من التعامل مع المشكلات المجتمعية حيث أبرز القادة المهتمين باستخدام الأنشطة الجماعية في تحقيق أهدافها هو " جون آدمز" **JOHN ADAMS** وعام 1935 تم الاعتراف بطريقة خدمة الجماعة.

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 وبروز 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. ويرجع الفضل للعديد من الرواد الأوائل ظهور خدمة الجماعة بشكل منظم.

تعريف طريقة خدمة الجماعة: هي طريقة بواسطتها تساعد الأفراد في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة بمعرفة الأخصائي الاجتماعي الذي يوجه تفاعلاتهم في أوجه أنشطة البرامج المختلفة كي يربطوا أنفسهم بالآخرين ويمارسون خبرات وفرص النمو بما يتفق وحاجاتهم وقدراتهم لتحقيق النمو للفرد والجماعة والمجتمع لأقصى درجة ممكنة.

مبادئ طريقة خدمة الجماعة:

- مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم: أي أساس مخطط له مسبقا (أساس يخدم علاج المشكلة فهي ليست عملية عشوائية أو ارتجالية ، حيث أنّ الجماعة هي الوحدة الأساسية التي بواسطتها يستطيع الأخصائي الاجتماعي مساعدة الأعضاء في النمو وتحقيق الأهداف وهي بتحقيق ذلك يراعي عند تكوين الجماعة أن تكون متجانسة، من حيث الأعمار، المستويات الجوانب الثقافية والشخصية، وضرورة وجود التجانس، إلا أنّ هناك من يرى وجود من القدر من الاختلاف في الجماعة من شأنه تحريك نشاطها وتفاعلها.
- مبدأ تكوين علاقة مهنية: بين الأخصائي الاجتماعي وأعضاء الجماعة (الاحترام، الثقة، الحرية)
- مبدأ الأهداف المحددة: أهداف خاصة بالأخصائي، بالأعضاء، الجماعة الموحدة.
- مبدأ الدراسة المستمرة: على الأخصائي الاجتماعي أن يدرس المستوى الحالي للأعضاء والجماعة ويتدخل مهنيا معهم من حيث الوضع الحالي ويساعد الجماعة على النمو في حدود قدرتها وطاقاتها وامكانياتها وهاته الدراسة تتم باستخدام وسائل متعددة ومنها الأسئلة، الملاحظة، الاصغاء، استخدام النظريات العامة وغيرها من الوسائل .
- مبدأ التفاعل الموجّه: ويتحدد دور الأخصائي في تحقيق مبادئ التفاعل الجماعي فيمايلي:تشجيع الأعضاء على التكيف وتحويل التفاعل السلبي إلى تفاعل ايجابي ويتدخل في بعض المواقف التي قد تعرّض الجماعة للمشاكل (السلوك العدوانى، الانعزال، الانطواء...)
- مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير:يستنبط هذا المبدأ من فلسفة الأديان السماوية والتي تدعو دائما إلى احترام كرامة الفرد والاعتراف بالفروق الفردية.

- مبدأ التنظيم الوظيفي المرن: هو شبكة من العلاقات المتكاملة بين الأخصائي والجماعة ويتكون التنظيم ممّايلي: إسم الجماعة، شعار الجماعة، نظام العضوية، أدوار الأعضاء ومسؤولياتهم، دستور يحدد قواعد ولوائح الجماعة.
- مبدأ الخبرات التقدمية للبرنامج: دور الأخصائي الاجتماعي في البرنامج، مساعدة الجماعة والأعضاء على وضع برامجها وتنفيذها وألا يفرض عليها برنامج معين.
- مبدأ استغلال الموارد: وهنا لا يستفيد الأخصائي الاجتماعي فقط من الموارد المادية كأدوات والأجهزة والخدمات والأموال ولكن يستفيد أيضا من الموارد البشرية الموجودة بالجماعة والمؤسسة والمجتمع المحلي كالأساتذة و والخبراء كالأطباء والإعلاميين والخبراء في مجال التكنولوجيا المعلومات وذلك لنقل خبرة هؤلاء إلى أعضاء الجماعة.
- مبدأ التقويم: التقويم هو تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التي تصاحب الجهود المبذولة في النواحي المتعلقة بالعمل مع الجماعات.

عمليات طريقة العمل مع الجماعات:

- عملية البحث في قبول الأعضاء: الأخصائي مسئول عن قبول عضو عن الآخر ويكون في الغالب خاص بالأفراد أو تجمعهم وخصائصهم.
- عملية التعاقد: نظام العضوية، تكون دائمة أو مؤقتة (عدد الاجتماعات عدد الساعات).
- عملية الدراسة والتشخيص: عن طريق الملاحظة ، الاصغاء عن طريق النظريات أي تحديد شكل وطبيعة المشكلة.
- عملية المساعدة: تشمل أكثر من عنصر يكون نوع من الاندماج والتفاعل بينهم.