**مفهوم الخدمة الاجتماعية وأهدافها:**

يتفق الغالبية العظمى من المهتمين في مجال الخدمة الاجتماعيّة، على أنها لازالت تعاني من بعض الغموض في مفاهيمها وفي المصطلحات التي تستخدمها، وهي كمهنة حديثة كسائر العلوم الإنسانيّة التي تواجه غموض في تعريفها، والتي يصعب الوصول إلى تعريف موحد وجامع لها إلا أنها بالمجمل تعرف على أنها مهنة متخصصة ذات علم وفن، أي تعتمد على الأسلوب العلمي في أدائها والمهارة المهنيّة في الممارسة، بهدف مساعدة الناس كأفراد وجماعات أو مجتمعات.

إنّ هدف الخدمة الاجتماعيّة كمهنة متخصّصة هو إسعاد الإنسان وتحقيق رفاهيته، وعندما تعجز النظم الاجتماعيّة عن إشباع حاجات الناس تتدخل الخدمة الاجتماعيّة لمساعدة هذه النظم على أداء وظائفها، أمّا بالنسبة للأسلوب فهي تتبع أساليب محدّدة وفعالة لتحقيق أهدافها المنشودة، وتعتمد هذه الأساليب على المهارة، وهي تتطلب استعداداً شخصياً وتدريباً في أثناء الممارسة.

من هنا يمكن القول أنَّ مهنة الخدمة الاجتماعية تجمع بين الجوانب الفنية والعلمية أي هي فن وعلم في الوقت نفسه فهي فن بالمعنى المهاري لا بالمعنى الجمالي حيث يطلق البعض على هذا الجانب (تكنولوجيا مهنة الخدمة الاجتماعية) بمعنى المهارة والقدرة في استخدام المعرف والمعلومات وتطويعها أثناء عملية التدخل والممارسة مثل: مهارات العلاقة المهنية، التشخيص، التسجيل، المناقشة الجماعية... وغيرها، ويتم اكتساب تلك المهارات من خلال التدريب الميداني والممارسة.

أمّا الجانب العلمي لمهنة الخدمة الاجتماعية يتمثل في أنّ المهنة تستند في ممارستها على قاعدة علمية ثنائة المصدر وهي:

1. معارف علمية مستعارة من العلوم الأخرى ولاسيما الاجتماعية.
2. نتائج البحوث التي تجرى في محيط الخدمة الاجتماعية والتي يمكن تعميمها.

**أهداف الخدمة الاجتماعية:**

والخدمة الاجتماعية كمهنة لها أهـداف عـديدة. وتتغير هذه الأهـداف وفقاً لظـروف المجتمعـات والاحتيـاجـات والمشكـلات القائمة، واتجاهات المؤسسات نحو التغيير المطلوب.

و من مراجعة تاريخ الخدمة الاجتماعية فإنه يمكن أن يقول أن أهداف الخدمة الاجتماعية كانت في أول الأمر أهدافاً علاجية ثم ظهرت الأهداف الوقائية نظراً لعدة عوامل داخلية خاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية وعوامل أخرى خارجية من المجتمع والمهن الأخرى، ثم أضيفت الأهداف التنموية وخاصة عندما بدأت الخدمة الاجتماعية ربط نفسها ببرامج ومشروعات التنمية الاجتماعية بل والاقتصادية وعندما أيضاً انتقلت الخدمة الاجتماعية من أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية إلى الدول النامية؛ مما حتم أن تعلب الخدمة الاجتماعية نظراً لظروف هذه الدول – دوراً رئيسياً في جهود التنمية التي تبذل فيها.

والخدمة الاجتماعية في تلك الدول النامية تضع الأهداف التنموية في المقدمة، تليها الأهداف الوقائية ثم الأهداف العلاجية، والآتي عرض لهذه الأهداف:

1 – الأهداف العلاجية: وتتمثل هذه الأهداف في مساعدة الأفراد والجماعات للتعرف على مشكلاتهم الناجمة عن عدم التوازن بينهم و بين بيئاتهم التي يعيشون فيها، والعمل على حلها وتخفيضها إلى أدنى حد ممكن بمعنى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على استعادة قدراتهم على الأداء الاجتماعي، وعلى التغلب على صعوبات التوافق الاجتماعي مع أنفسهم ومع الآخرين.

باختصار فإن الأهداف العلاجية في الخدمة الاجتماعية تتمثل في مساعدة العملاء المشكلين مثل: المرضى والأحداث الجانحين والمساجين والمدمنين والمعاقين والأسر المفككة على حل وعلاج مشكلاتهم.

2 – الأهداف الوقائية

وتتمثل هذه الأهداف في التعرف على المناطق الكامنة والمحتملة والمتوقعة لعدم التوازن بين الأفراد والجماعات و بين بيئاتهم التي يعيشون فيها بهدف منع و تجنب ظهور عدم التوازن، ويتم ذلك من خلال عدة أساليب منها: مساعدة الأفراد و الجماعات والمجتمعات على تقوية قدرتهم على الأداء الاجتماعي، وتقديم المساعدة المهنية لمن هم في حالة تكيف اجتماعي سليم حتى لا يصبحوا في حالة سوء تكيف ولتحقيق ذلك على سبيل المثال يمكن تعليم الأفراد مهارات جديدة لتحقيق أهدافهم ووقاية أنفسهم من الأمراض والمشكلات و تعديل البيئة كي تصبح أقل ضغطاً وأكثر تدعيماً وحفزاً لسكانها. باختصار فإن الأهداف الوقائية في الخدمة الاجتماعية تتمثل في مساعدة الناس على الوقاية من المشكلات المتوقعة والمتنبأ بها و المحتمل حدوثها.

3 – الأهداف التنموية:

وتتمثل هذه الأهداف في تنمية قدرات و مهارات وموارد الأفراد والجماعات والمجتمعات وزيادة فرص الحياة الإنسانية الكريمة لهم. و تقوية الطاقات الحالية وإظهار الطاقات الكامنة لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات.

ويتضح مما سبق أن الأهداف التنموية موجهة لتحقيق وإنجاح برامج التنمية الشخصية للإنسان ( تنمية قدرات و مهارات و موارد الأفراد و الجماعات ) والتنمية المجتمعية للمجتمع. إن وضع مواثيق شرف و دساتير أخلاقية والالتزام بها يؤكد على اهتمام القيادات والمسئولين العاملين في المجال الاجتماعي وحرصهم على تطبيق أهم مبدأ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة ألا وهو كسب رضا ( المستفيدين من الخدمات الاجتماعية ) بل والعمل على إسعادهم.

س: هل أنَّ الخدمة الاجتماعية علم أمْ فن؟