**أسس ومبادئ الخدمة الاجتماعية (4)**

**سادساً- مبدأ الرجوع إلى الخبراء:**

ترتكز مهنة الخدمة الاجتماعية في عملها على ما يمكن أنْ تستفده من العلوم الأخرى من أجل أن يهتم الأخصائي الاجتماعي بتفهم السلوك الإنساني بقدر الإمكان ويتصرف على مكونات البيئة التي يعيش فيها ويدرس بطريقة علمية أثر التفاعل بين البيئة والإنسان في المواقف المختلفة.

والخدمة الاجتماعية ومن ثم الأخصائي الاجتماعي لا يتمكن من تنفيذ التعديلات الضرورية في المجتمع وأكثر ما يمكن فعله هو الاشتراك في التنفيذ ولاسيما في مجال خدمة الفرد لأن المشكلات عديدة ومعقدة ولها جذور اجتماعية لذا فالمشاركة والعمل على أيجاد الحلول المناسبة ليس واجب الأخصائي الاجتماعي فقط.. من هنا وبفعل هكذا أوضاع كانت عملية الاستعانة بالخبراء كلما دعت الضرورة.

فعلى الأخصائي الاجتماعي الرجوع إلى المتخصصين كلما احتاج الأمر ذلك فيستعين بالمربين عندما يحتاج المشروعات التربوية أو الأطباء وقت دراسة المشروعات الصحية وبالمزارعين عند دراسة المشروعات الزراعية وغيرها من جوانب الحياة المختلفة.

**سابعاً- مبدأ الاستثارة:**

تبدأ أي عملية من عمليات الخدمة الاجتماعية سواء كانت مع الفرد أم مع الجماعة أم مع المجتمع بالاتصال بالمستفيد صاحب المشكلة وقد يكون هذا الاتصال من جانب صاحب المشكلة كما قد يكون من جانب الأخصائي الاجتماعي.

ويتفق أغلب العاملين في ميدان الخدمة الاجتماعية في أوربا على أنَّ الخطوة الأولى في هذا الجانب يجب أن يقوم بها المواطنون أصحاب الشأن وإلاّ اعتب الأخصائي متطفلاً على حقوق الناس وحرياتهم وهذا لا يمنع من وجود باحثين أخرين في أوربا يرون أن الخطوة لابدّ أن يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في بعض الأحيان، وهناك من يرى أنَّ العملية يمكن أن تبدأ بأي الطريقين أي قد تبدأ من خلال المواطنين أو تبدأ بتدخل الأخصائي الاجتماعي. وهنا يكون تدخل الأخصائي قائماً على مبدأ الاستثارة حيث أن المواطنين يعيشون في مشكلة أو مشكلات معينة لكنهم لا يشعرون بها بسبب معايشتهم لها من هنا جاء تدخل الأخصائي مستثيراً ومنبهاً لهؤلاء المواطنين بضرورة مواجهة هذه المشكلات وهو بمساعدته وتوجيهه حتى يستطيع هؤلاء مواجهة هذه المشكلات أو غيرها بمفردهم في المستقبل بفعل الخبرات التي اكتسبوها سابقاً.

**ثامناً- مبدأ مشاركة المواطنين:**

مشاركة المواطنين هي الأدوار التي يقوم فيها الأفراد والجماعات في المشاركة والمسؤولية واتخاذ القرارات العامة. وتعتبر أفضل الوسائل لتحقيق وهذا يعني مسـؤولية الأفراد والجماعات في المساهمة في تنمية مجتمعاتهم وبالمقابل مسؤولية المجتمـع فـي إشـباع احتياجات أفراده. وتعتبر المشاركة المجتمعية من اهم الوسائل لتمكين المجتمع من الوصول إلى أهدافه . “ويتحدث عنهـا سـيد ابو بكر حسنين تحـت مبـدأ المسؤولية الاجتماعية بوصفها أهم المبادئ التي يرتكز عليها ارتباط الحقوق والواجبات لإشـباع الاحتياجات وحل المشكلات حيث أن هذا الإشباع لا بد أن يرتبط بمدى مساهمة أهالي المجتمـع واشتراكهم في الجهود المبذولة.

تعود أهمية مبدا المشاركة المجتمعية والذي يقوم بموجبها الفرد بالعمل التطوعي في اطار المسؤولية المجتمعية اتجاه الغير وبشكل تطوعي إلى تحفيز الأفراد في المشاركة في حل مشكلاتهم وإكسابهم القدرة على مواجه هذه المشكلات كل حسب مقدرته مما يعزز المسؤولية الاجتماعية اتجاه الفئات المهمشة والتكافل الاجتماعي من خلال مساعدة الفئة الفقيرة بمشاركتهم في حل أزماتهم وبالتالي الحفاظ على كرامتهم ،

وتمنح الثقة لدى المواطنين في قدرتهم على حل المشاكل المختلفة مع مشاركة حقيقية لجميع الأفراد للتعبير عن احتياجاتهم والمطالبة بتحقيق هذا الاحتياج ليصبح حق مشروع بطريقة سلسلة من خلال توحيد صوت المطالبة وإشراك الجميع مع اختلاف كافة مستوياتهم الثقافية او الدينية أو العرقية أو الاقتصادية في الضغط والمناصرة من اجل تجسيد الحقوق على ارض الواقع دون أن تقتصر المشاركة على فئة دون الأخرى والذي يكون نموذجا بممارسة الديمقراطية الحقيقية بين الأفراد في المجتمعات تطبيقا لمبدأ حقوق الإنسان الذي ينص على الحق بالحياة للجميع بحرية ومساواة بما في ذلك الحق في تقرير المصير.

**خلاصة القول:**

مبدأ مشاركة المواطنين هو أحد مبادئ الخدمة الاجتماعية في تحديد المسؤوليات التي تقع على عاتق المستفيد سواء كان فرداً أم جماعة أم مجتمع محلي فالأخصائي الاجتماعي لا يمكنه بمفردة الوصول بالمستفيد إلى حل المشكلة التي يعانيها دون أن يفي المستفيد بالمسؤوليات التي يجب أنْ يتحملها.

**تاسعاً- مبدأ الحركة والتطور:**

تشترك الخدمة الاجتماعية في هذا المبدأ فهي تقول في مفهومها أنّ الواجب يقتضي أن يسير الأخصائي بالسرعة والحركة التي يتحملها المواطن أو المواطنون في حل الصعاب التي تعترض سبيلهم.

إنّ المشكلة التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في مثل هذه الحالة إنّ الإسراع في العمل كثيراً ما يؤدي إلى أن يشعر الآخرون بالعبء الكبير فيتركون المشكلات للأخصائي الاجتماعي أملاً في أن يحلها لهم ما يؤدي إلى مخالفة إشراك المواطنون والذي يعد الآن مبدأ مهم في الخدمة الاجتماعية.

ويرى العلماء الاجتماعيون إنّ حل المشكلة يتطلب إيجاد جو ملائم في المجتمع يدفع الجميع إلى الإسراع في العمل من خلال تفاعل وحركة مستمرة بهدف الوصول إلى إصلاح اجتماعي كامل بالاعتماد على القدرة الطبيعية لدى الناس في حل المشكلات بأنفسهم دون مساعدة خارجية قدر الإمكان إلاّ في الحالات الضرورية. وهذا هو شان الخدمة الاجتماعية فهي تؤمن بقدرات الإنسان على حل مشكلاته بنفسه ومواجهة الظروف المحيطة سواء كانت تلك المشكلات ذات منشأ اقتصادي أم نفسي أم اجتماعي أم صحي أم غير ذلك من هنا فالخدمة تنظر إلى الإنسان كونه وحدة ديناميكية حية ذات علاقات متفاعلة داخل المجتمع وما دور الخدمة الاجتماعية إلاّ المساعدة في مواجهة المشكلات المستعصية التي يواجها المستفيد.

**ملاحظة:**

هذه المبادئ التي ذكرناها ليست قوانين ثابته تحكمها نصوص معينة يمكن تطبيقها، فقد تبرز بعض المشكلات في عمل الأخصائيين الاجتماعيين فهذا الأخصائي يطبق المبادئ بأسلوب متقن نتيجة درايته ومتابعته المستمرة لعمله الميداني، وهناك أخصائي آخر لديه مشكلات عديدة في العمل لا تمكنه من التفاعل مع المشكلة وتطبيق المبادئ آنفة الذكر. فالمشكلة هنا تنتج في التطبيق العملي وفي كيفية استعمال المبدأ وأنّ تحقيق هذه المبادئ في عمل الأخصائي الاجتماعي لا تتم دفعة واحدة في مشكلة معينة وإن تطبيقها يجب أن يتم تدريجياً ويمكن حل المشكلات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي بالتقدم المستمر بالعمل والخبرة الطويلة.