مجالات أو طرائق الخدمة الاجتماعية (1)

بدأت الخدمة الاجتماعية كمهنة تقوم بتوفير وتقديم الإعانات للمحتاجين سواء كانت إعانات مادية أمْ معنوية في ضوء الأسس والمبدئ التي تكلمنا عنها سابقاً والتي ساندتها تشريعات عديدة وقدمت مشروعات عديدة لحماية الإنسان من آفات المجتمع الحديثة، وهكذا كانت هذه المهنة منذ نشأتها رائدة للإصلاح الاجتماعي.

ومن خلال عمل هذه المهنة الذي استمر لأكثر من قرن اكتسبت مهارات وخبرات عديدة لممارسيها من أجل أداء عملهم مع المستفيدين على أفضل صورة، وأوجدت لها وسائل وطرق وأدوات خاصة بها للوصول إلى أهدافها.

ومهنة الخدمة الاجتماعية كما ذكرنا ذلك سابقاً تهتم بالمستفيد سواء كان( فرد أمْ جماعة أمْ مجتمع) من هنا تميز أسلوب عملها مع هذه الوحدات المستفيدة أي إنَّ العمل مع الفرد يختلف عنه في الجماعة أو المجتمع، فهناك خصوصية للعمل مع هذه الوحدات على الرغم من أنّ الجانب التطبيقي يعمل على التكامل بين هذه الوحدات فللفرد حياته الخاصة وشخصيته المستقلة لكنه يعيش في جماعة ومجتمع وكذلك هناك خصوصية للجماعة لكنها تتكون من أفراد وتنتمي إلى مجتمع وأيضا الحال بالنسبة للمجتمع الذي يتميز بخصوصيته على الرغم من أنه يتكون من أفراد وجماعات. بتعبير أخر على الرغم من استقلال كل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية إلاّ أنها في النهاية تكون متكاملة في العمل وهذا التكامل جاء نتيجة لتكامل الأفراد والجماعات والمجتمعات بالرغم خصوصية كل واحد منها.

ويستخدم الأخصائيون الاجتماعيون كلمة طريقة للدلالة على الفروع الرئيسية للخدمة الاجتماعية والطريقة بمعناها العلمي أسلوب منظم وفق منهاج خاص وهي عبارة عن مجموعة من الخطوات مرتبة بطريقة علمية يؤدي تطبيقها إلى حدوث تغيير، لموضوع تطبيقها، عما كان عليه قبل هذا التطبيق.

وبتطور الخدمة الاجتماعية ونموها استخدمت طريقتين لازمتين لكي يتم استعمال الطرق الثلاث وهي: خدمة الفرد والجماعة والمجتمع، من تأدية دورها وهما طريقة البحث الاجتماعي وطريقة إدارة المؤسسات الاجتماعية، وبذلك توافر للخدمة الاجتماعي خمس طرق رئيسية.

بمعنى آخر يمكن القول أنَّ طرق أو عناصر الخدمة الاجتماعية خمسة وهي:

- طريقة خدمة الفرد

- طريقة خدمة الجماعة

- طريقة تنظيم المجتمع

- إدارة المؤسسات الاجتماعية

- البحث الاجتماعي التطبيقي

ولكن سنقوم بدراسة أهم الطرق أو العناصر الأساسية للخدمة الاجتماعية هي:

* طريقة خدمة الفرد
* طريقة خدمة الجماعة
* طريقة تنظيم المجتمع

**أولاً- طريقة خدمة الفرد**

هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تقدم المساعدة للأفراد والأسر على المستوى الفردي، وذلك بهدف الوقاية أو العلاج من المشكلات التي تحول دون قيامهم بالأدوار الاجتماعية المنوطة بهم على الوجه الأكمل.

وهي أولى الطرق التي نشأت في محيط الخدمة الاجتماعية، والتي اعتمدت في عملها مع الأفراد وهذا ولاسيما في بداية القرن العشرين وبعد حدوث التغيرات في أوربا خلال الحرب العالمية الأولى (1914- 1917) حيث كانت دوافع المهنة حل المشكلات الناتجة عن الحرب وتدهور حالة الأفراد داخل المجتمعات وحدوث الاضطرابات الاجتماعية والنفسية، وفي كثير من الأحيان كانت تقدم خدمات تشمل المعونات الاقتصادية والصحية.

إن الفرد في المجتمع وبحكم أنه يحتل العديد من المراكز والمكانات الاجتماعية ضمن التنظيمات التي ينتمي إليها يتمتع ببعض الحقوق، ولكن في نقس الوقت يكون عليه العديد من الالتزامات التي لابد لكي يفي بها أن يقوم بما نسميه بالأدوار الاجتماعية، ومن متطلبات الدور توفر الإمكانات والموارد التي يمكن من خلالها أنْ يحقق الفرد أداء مسؤولياته في ضوء التوقعات أو المعطيات المجتمعية الثقافية والموقفية وإمكاناته الشخصية، ولكنْ وفي بعض الأحيان يجد الإنسان نفسه غير قادر على التصدي لمتطلبات الحياة اليومية بإمكاناته وقدراته الخاصة مما يؤدي به إلى التخلف عن ركب الحياة اليومية ووجود فجوة (تختلف نسبياً من فرد إلى آخر) بين ما ينبغي أنْ يقوم به من أدوار وبين قدرته الخاصة، وهنا تظهر الحاجة إلى المساعدة.

ترى "هيلين بيرلمان" أنَّ المشكلات كلها الخاصة بمستفيدي الخدمة الاجتماعية ترجع في النهاية إلى مشكلات فشل في أداء الوظيفة الاجتماعية أو الحصول على الإشباع اللازم من القيام بهذا الدور، ويؤدي هذا بالتالي إلى أنّ المشكلة التي يجب على الأخصائي الاجتماعي تناولها مع المستفيد (والتي تختلف من حالة إلى أخرى) سوف تكون مشكلة متعلقة بالقيام بدور اجتماعي معين وضروري، أو الحصول على الإشباع اللازم من القيام بهذا الدور. فخدمة الفرد إذن من الفنون التي تتطلب من القائم عليها ميلاً طبيعياً وروح إيجابية نحو مساعدة الغير كما تحتاج إلى تدريب خاص وتوفر الخبرة فقد يميل الإنسان إلى مساعدة الغير لكنه يخفق لأنَّ خبرته ليست كافية. وعندما نقول مساعدة الغير نعني بها نكشف للغير عن حاجاته التي كثيراً ما تكون غير واضحة له وهذا ما تحدثنا عنه عند تناولنا مبدأ الاستثارة وبهذا نشركه في الكشف عن رأيه ونشركه في وضع أسس العلاج وتنفيذه وعندئذٍ لا يتعدى دور الأخصائي الاجتماعي دور الموجه أو المرشد. وسوف نوضح طريقة خدمة الفرد من خلال دراسة الخطوات الآتية:

1. تعريف خدمة الفرد:

* تعريف ماري ريتشموند 1922

خدمة الفرد عبارة عن مجموعة من العمليات تهدف إلى تنمية الشخصية لتحقيق التوافق بين شخصية الفرد وبين بيئته الاجتماعية بطريقة شعورية مقصودة أو واعية.

* تعريف جريس ماركوس 1938

خدمة الفرد تلك الطريقة التي تهتم بالمشكلات الشعورية للمستفيد بهدف التفاعل الإيجابي والمسؤول معاً.

* تعريف دي شواينز 1939

خدمة الفرد عبارة عن عمليات تشمل خدمات مالية أو شخصية تقدم بواسطة ممثلي مكاتب الرعاية.

* تعريف باورز 1950

فن يفرض التوفيق بين المستفيد وكل أو بعض بيئته الكلية.

* تعريف أحمد السنهوري 1968

وهي طريقة مؤسسية للنضج الاجتماعي للأفراد حتى يستفيدوا من إمكانياتهم وإمكانيات المجتمع ليتغلبوا على العقبات التي تعترضهم.

* تعريف فاطمة الحاروني 1975

طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تعمل مع الأفراد لتحسين وظيفة الذات.

وفي ضوء هذه التعاريف نستخلص الحقائق التالية:

1. خدمة الفرد طريقة مهنية للعمل مع الأفراد تعتمد على أساليب ومبادئ بقصد مساعدة الأفراد على مواجهة المشكلات التي يعانون منها.
2. خدمة الفرد طريقة تعتمد على حقيقتين علميتين هما:
3. الإنسان كائن اجتماعي يكتسب خصائصه الإنسانية بتفاعله مع الجماعات والمجتمع الذي يعيش فيه.
4. إنّ الخصائص والسلوك الإنساني قابل للتغيير وبعضها قابل للاستبدال.
5. خدمة الفرد تزاول في مؤسسات: مدرسية عمالية صحية ..الخ.
6. يقوم بخدمة الفرد شخص متخصص يسمى الأخصائي الاجتماعي معد أعدادً أكاديمياً ومهنياً ومدرباً تدريباً جيداً. من هنا ينبغي على الأخصائي الاستفادة من العلوم الأخرى المتصلة بعمله مثل: علم الاجتماع والاقتصاد وعلم النفس ليكون أكثر قدرة في التعامل مع الحالات.