



محاضرات فى مبادئ الخدمة الاجتماعية

إستاذ المقرر

رشا محمد صلاح الدين

كلية التربية بالغردقة

قسم علم النفس

العام الجامعى

م 2022/2023

بيانات الكتاب

الكلية : التربية بالگردقة

الفرقة : الثانية

التخصص : علم النفس

تاريخ النشر : 2022/10/1م

عدد الصفحات : 248

المؤلفون :

الفصل الاول

تطور الخدمة الاجتماعية

تطور الخدمة الاجتماعية

النقاط الأساسية:

- التطور التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية في مصر.
- الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية.

التطور التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية ظهرت استجابة لظروف اجتماعية سادت المجتمع الأمريكي، حيث واكب ظهورها ظهور مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تهدف إلى تقديم خدمات اجتماعية للأفراد والجماعات في المجتمع.

المتغيرات التي صاحبت نشأة الخدمة الاجتماعية في الخارج:

- ١- الثورة الصناعية.
- ٢- المشكلات المرتبطة بالنمو الحضري.
- ٣- الثورات والحروب في أوروبا وفرنسا.
- ٤- التحول من نظام الإقطاع إلى النظام الرأسمالي.
- ٥- تآثر التشريعات بالأفكار الاشتراكية.
- ٦- فشل التشريعات في مواجهة مشكلات المجتمع الأمريكي.
- ٧- الاستفادة من العلوم الإنسانية.

التطور التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع الأمريكي:

المرحلة الأولى: مرحلة التطوع وإنشاء المؤسسات الاجتماعية.

وتتسم هذه المرحلة بالسمات التالية:

- انتشار الأفكار الإنسانية والاجتماعية التي جاءت بها الثورة الفرنسية مثل العدالة والمساواة والحرية والإخاء.
- ظهور العلوم الإنسانية وما جاءت به من نظريات تسعى إلى فهم دوافع السلوك الإنساني.
- بداية حركة تنظيم الإحسان ووجود متطوعين يعملون بها أدى إلى مطالبتهم باكتساب الاعتراف واعتبارهم متخصصين.
- وضع تصورات مهنية لصياغة مقومات الخدمة الاجتماعية كمهنة وتحليل بعض الحالات التي يعاني منها العملاء.

المرحلة الثانية: ظهور طرق مهنة الخدمة الاجتماعية (١٩١٧-١٩٤٦).

- ١٩١٧ : ماري ريتشموند وكتابتها التشخيص الاجتماعي الذي أوضح معالم طريقة خدمة الفرد.
- ١٩٣٣ تم وضع أول تعريف لخدمة الجماعة والاعتراف بها عام ١٩٣٥ خلال المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية.
- ١٩٣٧ ظهور قانون الضمان الاجتماعي.
- ١٩٤٦ الاعتراف بطريقة تنظيم المجتمع في المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية.

وفي عام ١٩٤٨ وضع تعريف للخدمة الاجتماعية تناول طرقها الثلاثة وهو تعريف هيربرت ستروب وهو أنها فن توصيل الموارد المختلفة إلى الفرد والجماعة والمجتمع لإشباع حاجاتهم عن طريق استخدام طريقة علمية لمساعدة الناس على مساعدة أنفسهم.

تلا ذلك الانفتاح على التراث العلمي الاجتماعي وأخذت مناهج إعداد الأخصائيين الاجتماعيين تهتم بدراسة النظرية الاجتماعية وفي نهاية الخمسينات أصبحت الخدمة الاجتماعية توصف بأنها وسيلة لحماية المجتمع وتقديم الخدمات العلاجية وأصبح هدف الخدمة الاجتماعية يضم ثلاث طرق أو مناهج أساسية في الممارسة وهي خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع.

المرحلة الثالثة: ظهور الطرق المساعدة في الخدمة الاجتماعية خلال الستينات والسبعينات.

خلال الستينات ظهرت العديد من المشروعات القومية للرعاية الاجتماعية بالولايات المتحدة الأمريكية تهدف إلى النهوض بالمناطق الفقيرة الاجتماعية وهكذا كانت بداية نشأة طريقة التخطيط الاجتماعي.

كما ظهرت طريقة البحث والإدارة في الخدمة الاجتماعية استجابة للظروف والمشكلات ونتيجة لازدياد عدد المؤسسات الاجتماعية أصبح من الضروري وجود طريقة تهدف إلى إدارة هذه المؤسسات بشكل علمي وهي طريقة الإدارة في الخدمة الاجتماعية.

المرحلة الرابعة: المرحلة الحالية لمهنة الخدمة الاجتماعية وتبدأ من الثمانينات إلى وقتنا الحالي.

تتميز هذه المرحلة باستخدام الأسلوب العلمي المنظم للكشف عن مسببات المشكلات القائمة في المجتمع. وتتميز هذه المرحلة باتجاهات يمكن تحديدها فيما يلي:

- ١- التركيز على التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به.
- ٢- الاهتمام بدراسة المجتمعات من حيث تركيبها العضوي ومن حيث حاجاتها.
- ٣- مراجعة الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين والذي يوجه السلوك المهني للممارس.
- ٤- أصبحت حقوق المواطنين حقوقاً مقررّة على المستوى الدولي والمحلي.
- ٥- الاهتمام بإصدار دوريات علمية تتضمن مقالات في الخدمة الاجتماعية.
- ٦- ازدياد الاهتمام بإعداد الأخصائيين الاجتماعيين لمقابلة الطلب المتزايد عليهم لسد حاجات التطور الحضاري الحديث.

نشأة وتطور مهنة الخدمة الاجتماعية في مصر:

يمكن القول أن مهنة الخدمة الاجتماعية قد نشأت في مصر نتيجة لاحتياج المجتمع المصري لها من ناحية وجهود الشباب المثقف الذي أحس بمشاكل المجتمع وبعض الجاليات الأجنبية من ناحية أخرى.

ويمكن أن نميز بين ثلاث مراحل حددت نشأة وتطور المهنة في مصر وهي:

المرحلة الأولى: مرحلة النشاط التطوعي (قبل عام ١٩٣٥).

وكانت امتدادا للإحسان وفعل الخير من جانب المتطوعين فنشأت محلة الرواد بمدينة القاهرة عام ١٩٣٠ لخدمة أهالي الحي الموجودة فيه وتوجيه سكانه ليكونوا مواطنين صالحين. كما فكر بعض المصلحين في عام ١٩٣٢ في تكوين جماعة لدراسة الرخاحي الاجتماعية التي يمكن لمجهوداتهم المحدودة أن تؤثر فيها وكان من نتيجة تلك الدراسة إنشاء نادي لأبناء الشعب ليكون بيئة صالحة يمارس فيها الشباب أنشطة تعود عليهم بالنفع.

المرحلة الثانية: بداية الاهتمام بتعليم الخدمة الاجتماعية (١٩٣٥-١٩٦٨).

في هذه المرحلة بدأت جهود الجالية اليونانية في عام ١٩٣٥ بإنشاء مدرسة الخدمة الاجتماعية بمدينة الإسكندرية لتعليم الأجانب الذين يعملون في ميادين الرعاية الاجتماعية في مصر ثم توالى إنشاء المعاهد الأهلية والحكومية لتدريس الخدمة الاجتماعية

المرحلة الثالثة (الحالية) الاهتمام بالدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية (١٩٦٨ حتى الآن).

وفيها تم الاهتمام بتخريج متخصصين على مستوى الدبلوم والبيكالوريوس والماجستير والدكتوراه وتطوير مناهج إعداد الأخصائي الاجتماعي إلى جانب الاعتراف الاجتماعي بالمهنة والاهتمام بعقد المؤتمرات العلمية.

تعريف الخدمة الاجتماعية

النقاط الأساسية:

- مقدمة.
- شروط التعريف الجيد.
- التعريفات الأجنبية.
- التعريفات العربية.
- مبررات الاتفاق حول توحيد تعريف الخدمة الاجتماعية.
- خصائص الخدمة الاجتماعية.

مقدمة:

يجب الإشارة إلى أنه من الصعوبة وضع تعريف شامل ودقيق للخدمة الاجتماعية. وقد يرجع هذا إلى حداثة الخدمة الاجتماعية وإلى تعدد المفاهيم التي ظهرت بهذا الشأن.

ولا غضاضة في هذا إذ أن الخدمة الاجتماعية شأنها شأن أي علم حديث يعتمد على اجتهادات الرواد الأوائل لصياغة الإطار المعرفي لهذا العلم وتوضيح مفهومه للعاملين والمشتغلين.

شروط التعريف الجيد:

يمكن إيجاز مجموعة من الشروط التي ينبغى توافرها في التعريف الجيد:

١- أن يكون التعريف قصيرا بحيث يتم التعبير عن أفكاره بأقل الكلمات.

٢- استخدام الكلمات السهلة الواضحة التي تخلو من الغموض والتعقيد.

٣- سلامة التركيب من الناحية اللغوية.

٤- الاهتمام بالمحتوى الذي يتضمنه الموضوع المراد تعريفه.

التعريفات الأجنبية:

تعريف هنسون (١٩٢٥):

يعرف هنسون الخدمة الاجتماعية بأنها نوع من الخدمة التي تعمل من جانب على مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني من مشكلات لتتمكن من الوصول إلى مرحلة سوية ملائمة، وتعمل من جانب آخر على أن تزيل بقدر الإمكان العوائق التي تعرقل الأفراد على أن يستثمروا أقصى قدراتهم.

تعريف ماكس سيبورين (١٩٧٥)

الخدمة الاجتماعية طريقة مؤسسية لمساعدة الناس على تفادي المشكلات الاجتماعية، وتعمل على علاج المشكلات الاجتماعية من خلال تفويض وظائفهم الاجتماعية وتمارس من خلال مؤسسات لتقديم الخدمات الإنسانية، وهي فن تكتيكي وعملي تقوم بتقديم مهام يحتاج إليها المجتمع.

تعريف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين (١٩٥٦)

مهنة تخصصت في تيسير وتنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والنظم الاجتماعية، ومن ثم تقع مسنولية العمل الاجتماعي على هذه المهنة، تلك المسنولية التي تصدر عن وظيفتها في المجتمع ومن معارفها المهنية، ويعتبر الأخصائي الاجتماعي مسنولا بالدرجة الأولى عن الإدراك الواعي للظروف الاجتماعية السائدة بما في ذلك النظم الاجتماعية القائمة واحتياجات المجتمع وموارده الفعلية، والتوقعات المستقبلية وتوجيه نظر المسنولين من الهيئات الحكومية أو الأهلية أو قادة المجتمع حتى يتعاون المجتمع في تذليل الصعوبات القائمة أو استحداث خدمات جديدة تستجيب لاحتياجات الناس في المجتمع.

التعريفات العربية:

تعريف أحمد كمال أحمد (١٩٧٦):

طريقة علمية لمساعدة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاجها المجتمع لتحقيق رفاهية أفراد.

تعريف عبد المنعم شوقي:

نظام اجتماعي مرن يشترك بطرقه الأساسية مع بعض النظم الأخرى، ويقوم بالعمل فيه مهنيون متخصصون ويهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات إلى النمو والتكيف في المجتمع إذا فشلت في ذلك النظم الاجتماعية الأخرى، كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو والامتداد أو حتى تقابل حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة.

تعريف محمد شمس الدين أحمد:

الخدمة الاجتماعية علم وفن تقدم بواسطتها المساعدة لمن يجد صعوبة في التكيف ويحتاج إلى هذه المساعدة، كما أنها المساعدة التي يعطيها من هم في حالة تكيف اجتماعي سليم حتى لا يصبحوا في حالة سوء تكيف وذلك بواسطة الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة اجتماعية لتنمية القيمة والرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات.

تعريف أحمد السنهوري:

الخدمة الاجتماعية قوة محرّكة تعمل بأسلوب متكامل يهتم بالفرد باعتباره الخلية أو النواة لهذا المجتمع كما يهتم بوحدة المجتمع في شكل الجماعات التي ينظمها المجتمع لتحقيق أغراضه في مسيرة التطور الاشتراكي إلى جانب تدعيم وتوجيه منظمات المجتمع والتنسيق بينها لتعمل في وحدة متكاملة.

مبررات الاتفاق حول توحيد تعريف الخدمة الاجتماعية:

١- كيف نختلف كمتخصصين في تحديد مفهوم الخدمة الاجتماعية إلى الآن ونحاول أن نقدمها كمهنة متميزة ونحقق لها مزيدا من الاعتراف المجتمعي.

٢- كيف نسعى إلى صياغة نماذج جديدة في الممارسة ومازلنا مختلفين حول المفهوم.

٣- أفرزت الممارسة اتجاهات حديثة لممارسة الخدمة الاجتماعية وما زال الجدل ثائرا حول المفهوم.

٤- الرصيد الهائل المتراكم والذي أعده أساتذتنا والرواد الأوائل يسمح بتحديد مهنة وتفرقتها عن غيرها من سائر المهن العاملة في مجال الرعاية الاجتماعية.

٥- ينبغي أن نقفل الباب وراء هذا الجدل الثائر وليكن بتحديد المقصود بالخدمة الاجتماعية من خلال خصائصها على أن تعتبر المحاولات السابقة الآن إحدى المراحل التطورية في حياة الخدمة الاجتماعية ولنبدأ عهدا جديدا لمناقشة قضايا أخرى تحتاج لجهد الكتاب والممارسين.

خصائص الخدمة الاجتماعية:

١- الخدمة الاجتماعية مهنة. ويشير مصطلح مهنة إلى أنها ذات نشاط متخصص يعتمد على مجموعة من المقومات (أهداف محددة - إطار من المعرفة العلمية - مهارات مهنية تطبيقية - قيم أخلاقية - مبادئ مهنية - ممارس مهني - مؤسسات لممارسة المهنة - التجديد والابتكار - العمل الفرقي - اعتراف مجتمعي).

٢- للخدمة الاجتماعية ثلاث طرق أساسية (خدمة الفرد - خدمة الجماعة - تنظيم المجتمع) كما أن لها طرق مساعدة (التخطيط الاجتماعي - الإدارة الاجتماعية - البحث)

٣- لكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية مجموعة من الأساليب الفنية تستخدمها لإحداث التغيير المطلوب.

٤- تهدف الخدمة الاجتماعية إلى إحداث تغييرات مرغوبة في الأسراق التي تتعامل معها (الفرد - الجماعة - المجتمع) بقصد استثمار أقصى ما لديهم من قدرات وتوظيفها.

٥- تمارس الخدمة الاجتماعية من خلال مؤسسات عديدة بعضها أولية (حيث تكون الخدمة الاجتماعية هي الأساس في تقديم الخدمات) وبعضها ثانوية (حيث تهتم الخدمة الاجتماعية بمساعدة مهن أخرى لتحقيق أهدافها).

٦- تعمل الخدمة الاجتماعية في مجالات عديدة ومن المنتظر ظهور مجالات جديدة حيث أن كفاءة المهنة في المجالات السابقة يسمح باستيعابه في شتى مجالات الممارسة فضلا عن أنها وجدت للمساعدة مما لا يعوق من وجودها في أي مجال من المجالات.

٧- يقوم بممارسة هذه المهنة أخصائيون اجتماعيون معدون إعدادا علميا وعلميا في معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية.

٨- مهنة متطورة تنتظر من ممارستها والقائمين عليها المزيد من فرص التحسين.

٩- معترف بها مجتمعا في صورة:

أ- اطراد إنشاء معاهد وكليات إعداد الأخصائيين.

ب- دورها الإيجابي في التدخل في شتى المجالات.

ج- تواجدها في جميع مؤسسات المجتمع بجميع صورها الأولية والثانوية.

د- تعاونها مع مختلف المهن في المجالات المختلفة.

المحاضرة الثالثة

فلسفة الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بالعلوم الاجتماعية الأخرى

اسم المقرر: أسس الخدمة الاجتماعية

د. صابر أحمد عبد الباقي

النقاط الأساسية:

- مقدمة.
- أهم مكونات فلسفة الخدمة الاجتماعية.
- فلسفة الخدمة الاجتماعية.
- العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعلوم الأخرى.

مقدمة:

تعتمد فلسفة الخدمة الاجتماعية بشكل أولي على القيم المنبثقة من الرغبات المجتمعية المتنوعة. وفي هذا الجزء نركز على القيم التي تسعى الخدمة الاجتماعية إلى حمايتها وصيانتها كالقيم الروحية والإنسانية.

فلسفة الخدمة الاجتماعية تركز على الحقائق التي تعزز تحقيق الذات للفرد والأسرة والجماعات والمجتمعات، فهي بذلك تساعد على التمكن من حل المشكلات والمساهمة في الوقاية من المشكلات.

أهم مكونات فلسفة الخدمة الاجتماعية:

١- مفهوم النسبية:

والذي يعتبر مفتاحا لفهم طبيعة الإنسان واحتياجاته وعلاقة الخدمة الاجتماعية به.

٢- قيم الخدمة الاجتماعية ارتباطا بمفهوم النسبية:

فالخدمة الاجتماعية تعمل من أجل الدفاع عن القيم التالية:

- احترام الإنسان وكرامته.

- تقبل الاختلافات (الفروق الفردية).

- إشباع الاحتياجات الإنسانية.

- الحرية.

- حق تقرير المصير.

- المشاركة الاجتماعية.

- أهمية العمل واستثمار وقت الفراغ.

٣- النظريات الإنسانية الأساسية والتي تتناول الإنسان من كافة جوانبه وتقوم على الحقائق التالية:

- الإنسان بكل مظاهره هو جزء من الطبيعة.

- الإنسان كبقية المخلوقات يعتمد على نفسه ويحتاج الاعتماد على الآخرين وعلى الطبيعة.

- الإنسان قادر على مواجهة تحديات الحياة من خلال إشباع احتياجاته كذلك هو قادر على تنمية واستخدام قدراته استخداما كاملا.

- المعنى الروحي للحياة يضيفه عليه الإنسان.

- السعادة والإنجاز للشخص وللآخرين أحد الأهداف المهمة للحياة.

- معظم المبادئ وضعت من قبل الإيزمان والقيم والأخلاقيات هي خيرات إنسانية.

- القيمة المثلى هي الوجود الإنساني فكل إنسان له قيمة متساوية مع الآخرين، فالقوانين والحكومات والمؤسسات الأخرى وجدت لخدمة الإنسان.

٤- البرمجية التي تحكم الجانب المهاري والقدرات بواسطة فعالية نتائجها، أي قد يصبح صحيحا وقابلا للفهم إذا أثبت أنه قابل للاستخدام الكامل وقليل الضرر عمليا. وبذا يمكن أن نستنتج:

- أن الإنسانية هي فلسفة وطريقة برمجية.

- فلسفة الخدمة الاجتماعية ليست علما لأنها تتعامل مع القضايا الفلسفية.

- لا نستطيع الاعتماد كلياً على العلم ليعطينا المبادئ الضرورية لتطوير ديناميكية طرق الخدمة الاجتماعية.

العلم لا يستطيع إخبارنا عن كل ما نحتاج معرفته ولذلك فلسفة الخدمة الاجتماعية تحاول التعامل مع بعض القضايا التي لا نستطيع تناولها بطريقة علمية اليوم. ومن هذه القضايا الفلسفية:

١- ما هو الإنسان؟

٢- ما هي المسئوليات التي يجب توجيهها نحو أنفسنا والطبيعة؟

٣- ما المقصود بأنواع الرغبات في الحياة؟

٤- ما المقصود بالمجتمع؟

فلسفة الخدمة الاجتماعية:

يرى البعض أن الفلسفة هي مجموعة من الحقائق وليست قيما إذ أن القيمة شئ نسبي ومتغير والحقيقة شئ ثابت والخدمة الاجتماعية كعلم ينبغي أن تركز على الثوابت لذلك فإن فلسفة الخدمة الاجتماعية هي مجموعة الحقائق التي تعتمد عليها المهنة ويمكن أن نردها فيما يلي:

١- الأفراد مختلفون في قدراتهم واستعداداتهم ومهاراتهم وهو ما جعل المهنة تعترف بالفروق الفردية.

٢- عملاء الخدمة الاجتماعية هم مصدر التغيير.

٣- تؤمن الخدمة الاجتماعية أن علاج المشكلات يعتمد على جانبي ذاتي وبيئي.

٤- الإيمان بكرامة الإنسان وأن كرامة الإنسان أهم من مساعدته.

٥- الاعتماد المتبادل بين جميع الأنساق التي تتعامل معها الخدمة الاجتماعية (الفرد - الجماعة - المجتمع).

٦- الخدمة الاجتماعية معروضة لا مفروضة باستثناء بعض الحالات (التخلف العقلي - المرضى النفسيون - المهملون - المضادون للمجتمع).

العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعلوم الأخرى:

العلوم النفسية:

يعتبر علم النفس من أول العلوم التي استندت إليها المهنة خاصة خدمة الفرد. واستفادت من النظريات النفسية في فهم سلوك الإنسان ودوافع السلوك ودراسة الشخصية والعمليات السيكولوجية. كما استفادت من علم النفس الاجتماعي في دراسة الصور المختلفة للتفاعل الاجتماعي وأمكن الاستفادة من الصحة النفسية في فهم الإنسان في الأزمات واستخدامه للحيل الدفاعية والتفريق بين الشخصية السوية واللاسوية.

علم الاجتماع:

تهتم الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع بالحقائق الاجتماعية والظواهر والمشكلات والنسق الاجتماعي وفهم نسق العمل وفهم المجتمع لتوفير فرص المساعدة في حل المشكلات وتغيير المواقف لتحقيق أفضل تكيف ممكن. ولكن عالم الاجتماع التطبيقي يقف عند حد التوصية بالتغيير دون أن يقوم بنفسه بالتدخل، أما الأخصائي الاجتماعي فهو يقوم بالتدخل للتغيير بنفسه مستخدماً ذاته المهنية ومهاراته الفنية في التأثير والاتصال.

العلوم السياسية:

حيث تزود الخدمة الاجتماعية بالمعلومات عن المؤسسات والمنظمات السياسية وتزودها بحقائق وبيانات عن الظواهر السياسية ويستفيد منها الأخصائي الاجتماعي في دراسة السلوك السياسي لصالح المجتمع.

الأنثروبولوجيا:

حيث تهتم بالإنسان بوصفه عضواً في المجتمع وتدرس الجوانب المختلفة في النسق والبناء الاجتماعي. وهذا يعتبر من اهتمامات الخدمة الاجتماعية حيث تهتم بدراسة الثقافة التي يعيش فيها المجتمع.

علم الاقتصاد:

تستفيد الخدمة الاجتماعية من علم الاقتصاد في معرفة القوانين الاقتصادية والعلاقة بين الظواهر الاقتصادية وفهم العمليات الاقتصادية والتعرف على المشكلات الاقتصادية حتى تتمكن من مواجهة الآثار الناتجة السلبية والمساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي ودعم الاتجاهات الإيجابية للتقدم الاقتصادي.

العلوم الصحية والطبية:

حيث تستفيد بعملها في المجال الطبي وفي عملها في مجال رعاية المعاقين فهي بحاجة إلى فهم ودراسة بعض الأمراض والتفاعل بين الصحة والبيئة الاجتماعية وعلم التغذية لمعرفة العوامل الاجتماعية المسببة للأمراض والتي لها تأثير سلبي عليها والمساهمة في تنمية الوعي الصحي والاجتماعي في المجتمع.

التشريعات:

التشريعات عبارة عن قيود يلتزم بها الأفراد والمجتمع لحمايتهم من التفكك وهي نوعان: تشريعات دينية وتشريعات وضعية يسنها المجتمع ويلتزم بها الأفراد مثل قوانين العمل والتأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي. وتفيد الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع المشكلات المختلفة التي تخص الأسرة والأحداث وحالات العجز والشيخوخة، وتجعله ملماً بها ولا بد من الرجوع إليها لارتباطها بنسق التعامل في مجالات الممارسة المهنية.

علم الإحصاء:

تستفيد الخدمة الاجتماعية من عمليات الجمع والتحليل وتفسير البيانات التي يقوم بها مهنيون في أبحاثهم العلمية للتعرف على الإمكانيات وتقويم فعالية الخدمات لاختبار النماذج المهنية المختلفة.

علوم الكمبيوتر ونظم المعلومات:

يستخدم الحاسب الآلي في المجالات الاجتماعية والتعليمية ويقوم بتخزين المعلومات وتحليلها وتقويم البرامج وفي العرض والشرح والتقارير. والأخصائي الاجتماعي يقوم بتسجيل إنجازاته والخدمات والملاحظات المهنية حيث تساعده في تغطية مجالات العمل.

المحاضرة الرابعة

عناصر مهنة الخدمة الاجتماعية ومبادئها

النقاط الأساسية:

• عناصر مهنة الخدمة الاجتماعية.

• مبادئ الخدمة الاجتماعية.

عناصر مهنة الخدمة الاجتماعية:

عناصر الخدمة الاجتماعية أربعة هي:

١- العميل.

٢- الأخصائي الاجتماعي.

٣- الخدمة ذاتها.

٤- المؤسسة ذاتها.

أولا : العميل:

يعتبر العميل هو محور الخدمة. وقد يكون فردا أو جماعة أو مجتمعا سويا كان أو غير سوي. وتعتمد خدمة هذا العميل على ما وصلت إليه الخدمة الاجتماعية من مبادئ وأساليب العمل وما استفادته من العلوم الأخرى

ثانيا الأخصائي الاجتماعي:

الأخصائي الاجتماعي هو المتخصص المهني الذي يقوم بالخدمة الاجتماعية. ويهدف التخصص في هذه المهنة إلى تزويد الأخصائي بالمميزات المهنية التالية:

- ١- أن يزود بالمعلومات الكافية عن الأفراد والجماعات والمجتمعات التي يعمل معها.
 - ٢- أن يزود بالمهارات للعمل الاجتماعي، وما تتطلبه تلك المهارات من إدراك وتطبيق لمبادئها وأساليبها.
 - ٣- أن يزود بمجموعة من الخبرات المتصلة بطبيعة النشاط الذي يمارسه مع العملاء وهذه الخبرات تساعده على إدراك ما يتم من نشاط للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات.
 - ٤- أن يزود بالاتجاهات الشخصية الصالحة للعمل مع الناس كالمقدرة على حب الناس والرغبة في العمل معهم وتقدير ظروفهم وضبط النفس والمحافظة على المواعيد وغيرها من الاتجاهات.
- واكتساب هذه الصفات المهنية تستمد أساسا من ثلاث قوى رئيسية هي: الدراسة النظرية والتدريب الميداني والممارسة الفعلية بعد التخرج في مراكز التعليم المختلفة.

ثالثا الخدمة:

يقصد بالخدمة الخطوات المهنية التي تتم أثناء تقديم مساعدات موجهة للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات. وتشتمل هذه الخطوات على الدراسة والتشخيص والعلاج.

وتعتمد هذه الخطوات على مبادئ أساسية للعمل التطبيقي الذي يساعد الفرد على مواجهة مشكلاته، والجماعة على النهوض بقدرات أعضائها ومهاراتهم والمجتمع على المواءمة بين احتياجاته وموارده.

رابعا المؤسسة الاجتماعية:

تعتبر المؤسسة هي الميدان الذي تمارس فيه الخدمة، ولا يعني ذلك أن الخدمة لا تمارس إلا في المؤسسة الاجتماعية فقط، فقد انطلقت الخدمة الاجتماعية حديثا نحو البيئات المحتاجة إلى خدمة.

وتعمل المؤسسة الاجتماعية في إطار القيم والمستويات الاجتماعية السائدة في المجتمع وتستمد فلسفتها منها وتعمل على النهوض بها كما ترتبط باحتياجات المجتمع باعتبار أنها الوسيلة لتحقيق مطالبه. ولا تهدف المؤسسة الاجتماعية لتحقيق كسب مادي حيث إنها تعتمد في وجودها ودعم كيانها إلى إمكانيات الدولة والأهالي.

مبادئ الخدمة الاجتماعية:

تقوم الخدمة الاجتماعية على مجموعة من المبادئ التي يلتزم بها الأخصائي في عمله مع وحدات المجتمع المختلفة في علاقتهم بهم. وقد تبلورت هذه المبادئ من خلال الخبرات التي مرت بها ممارسة الخدمة الاجتماعية والمواقف التي صادفها الأخصائيون الاجتماعيون في عملهم إلى جانب العلوم الاجتماعية والفلسفات والحركات الإنسانية التي تأثرت بها الخدمة الاجتماعية في نشأتها وتطورها.

وتقوم مبادئ العمل بالنسبة للخدمة الاجتماعية على مجموعة من الاعتبارات النفسية والاجتماعية أهمها:

- ١- الإنسان كائن اجتماعي بمعنى أنه يرغب في المعيشة مع الآخرين بل أنه لا يمكنه المعيشة بدون الآخرين.
- ٢- الإنسان نتاج اجتماعي بمعنى أن سلوكه في أي لحظة يكون نتيجة مباشرة للخبرات الاجتماعية التي مر فيها طيلة حياته منذ ولادته.
- ٣- لكل إنسان سواء كان فردا أو داخل جماعة حاجات مادية ونفسية يحاول تحقيقها باستمرار، ويؤدي هذا إلى حدوث تفاعل اجتماعي بينه وبين الآخرين يؤدي إلى تغير المجتمع.
- ٤- كل إنسان تتصارع في نفسه رغبات متضاربة فهو يريد الاعتماد على نفسه من ناحية ويريد الاستقلال من ناحية أخرى وهو يريد التقليد من ناحية ويريد التجديد من ناحية أخرى.
- ٥- إن اقتناع الإنسان ذهنيا بشيء لا يعني أنه سيؤديه فتكوين العادات لا يأتي عن طريق النصح ولكن عن طريق الممارسة.
- ٦- إن الإنسان يحيط نفسه دائما بسياج دفاعي فيظهر غير ما يبطن بغرض إظهار نفسه وتوضيح تصرفاته بشكل يرضى المجتمع.
- للإنسان قدرة على التكيف مع الظروف المحيطة دون مساعدة خارجية في أغلب الأحيان.
- ٨- إن للإنسان قدرة على إحداث تغيرات في نفسه كما في مجتمعه أيضا.
- ٩- إن بعض أفراد المجتمع لهم نفوذ أكثر من غيرهم على باقي أفراد المجتمع.
- ١٠- إن الناس لهم سرعة خاصة في النمو فمن الصعب إحداث تغيير كبير فيها.
- ١١- إن المواطنين يمكنهم اتخاذ قرارات صالحة بشأن مشكلاتهم كأفراد وكمجماعات أو مجتمعات بدون مساعدة غالبا.

والمبدأ هو حقيقة أساسية لها صفة العمومية، وقد يصل الإنسان إلى هذه الحقيقة عن طريق الخبرة والمنطق أو عن طريق التجريب المقتن. ومبادئ الخدمة الاجتماعية أتت عن طريق تحليل خبرات كثيرة مر بها عدد كبير من العاملين في الميدان، أي أنها لازالت في مرحلة الفروض الأساسية المدعومة بالخبرات المتراكمة ولكنها لم تصل بعد إلى مستوى القوانين الثابتة. كما أنها تتغير بتغير المكان والزمان. وأهم مبادئ الخدمة الاجتماعية هي:

١- المساعدات الذاتية:

وجد أن تقديم المساعدة لذوي الحاجة أو تقديم الحلول الجاهزة لمشكلات الناس دون أي جهد منهم للتعاون في إشباع الحاجات أو علاج المشاكل كان في معظم الأحيان من العوامل التي أدت إلى استمرار المشاكل. وعلى ذلك أصبحت النظرة إلى العميل تتمثل في أنه عنصر أساسي من عناصر التغيير مما يتطلب مشاركته مشاركة تتفق مع قدراته واستعداداته. والمساعدة الذاتية يقصد بها مساعدة الفرد لنفسه وكذلك مساعدة الجماعة لنفسها ومساعدة المجتمع لنفسه.

٢- التقبل:

يقضي هذا المبدأ من الأخصائي الاجتماعي أن يتقبل العميل كما هو وليس على الصورة التي يجب أن يكون عليها، وبالتالي لا تتدخل الاعتبارات الشخصية أو الذاتية للأخصائي في الحكم على العميل أو غيره من وحدات العمل.

على أن تقبل الأخصائي للعميل لا يعني الموافقة على تصرفاته وسلوكه بما في ذلك سلوكه المنحرف، وإنما القصد من التقبل هو إشعار العميل باستعداد الأخصائي بتقديم خدماته له ومساعدته إياه بغض النظر عن الاختلاف أو التفاوت بين الطرفين.

٣- حق تقرير المصير:

يقوم هذا المبدأ على الاعتراف بحق الإنسان في أن يحيا الحياة التي يختارها لنفسه وأن يتجه بحياته الوجهة التي يرغبها بإرادته والتي تنسجم مع قيمه ومعتقداته. ولا يعني التجاء العميل إلى الأخصائي عن طريق إحدى المؤسسات الاجتماعية أنه تنازل عن حقه في تقرير مصيره وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بحياته. وعلى ذلك على الأخصائي أن يتجنب فرض آراء معينة أو حلول خاصة على العميل بشكل يؤدي إلى سلبه هذا الحق.

٤- المشاركة:

ويعني أن الأخصائي الاجتماعي لا يحل مشاكل الأفراد بقدر ما يساعدهم على تفهم مشاكلهم وعلى رسم خطط العلاج معتمدين في ذلك على إمكانياتهم الذاتية بقدر استطاعتهم مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة. فالعميل لابد أن يسهم بدور فعال في الخدمة ويتحمل النصيب الأكبر في المسؤولية ولا يلقي العبء الأكبر على الأخصائي.

٥- السرية:

التزام الأخصائي بمبدأ السرية يتطلب منه حفظ ما يحصل عليه من بيانات ومعلومات خاصة بالعميل في طي الكتمان فلا يسمح لنفسه بإذاعتها أو لا يسمح لأحد بالاطلاع عليها. ويعد من أهم المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس العميل ولهذا يحرص الأخصائي على إبراز هذا المبدأ وتأكيداه أمام العميل وعلى الأخص في المقابلات الأولى.

٦- العلاقة المهنية:

تنشأ بين الأخصائي الاجتماعي وبين وحدات الخدمة التي يتعامل معها علاقات تتصل بالعمل سميت في الخدمة الاجتماعية بالعلاقة المهنية. وتتميز العلاقة المهنية عن العلاقة الشخصية في:

١- العلاقة المهنية وسيلة لغاية محددة هي مساعدة العميل وعلاجها ويعترضه من مواقف صعبة بينما العلاقة الشخصية تعتبر غاية في ذاتها تشبع حاجات اجتماعية لدى الفرد.

٢- العلاقة المهنية موقوتة بوقت معين وتنتهي بانتهاء تقديم الخدمة باعتبارها الأصل في قيام هذه العلاقة بينما العلاقة الشخصية لا تنتهي بتاريخ معين وقد تدوم بدوام أطرافها وقد تستمر طوال الحياة.

٣- تتسم العلاقة المهنية بالموضوعية لارتباطها بحقائق ومهارات أكثر من ارتباطها بمشاعر ذاتية، بخلاف العلاقة الشخصية التي تكون فيها الاعتبارات الذاتية ركنا مهما من أركان العلاقة الشخصية.

٤- لا تتأثر العلاقة المهنية بمظاهر السلوك التي تصدر عن العميل خلال عملية الاحتكاك والتفاعل بين الأخصائي الاجتماعي والعميل لأن هذه المظاهر السلوكية في كثير من الأحيان تصدر تعبيرا عن الصعاب التي تعترض العميل أكثر منها موجهة نحو الأخصائي، بعكس العلاقة الشخصية التي كثيرا ما تتأثر بمظاهر السلوك التي يوجهها أحد أطراف هذه العلاقة نحو الطرف الآخر.

المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية

مقدمة:

المهنة هي امتهان فرد أو أفراد لأداء نشاط معين لا يمارسه إلا من يملكون مهارات خاصة أعدوا خصيصاً لممارستها، فهي من ثم تخصص دقيق متميز عرف بحكم قاعدة تقسيم العمل ضماناً لحسن الأداء وتجنب مخاطر الخطأ والارتجال، ومن ثم كان لكل مهنة استعدادات خاصة يتعين توافرها ومعارف يتعين اكتسابها، وتدريب متميز يتعين اكتسابه بالتعليم والممارسة، بل استحدثت في السنوات الأخيرة ما يسمى بقانون ممارسة المهنة والذي يعرض أي ممارس غير متخصص للعقوبة والجزاء.

بعض محاولات تحديد المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية:

من المعروف أن البدايات الأولى لنشأة مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة عاصرت محاولات أولية لتحويل الممارسة من التطوع إلى المهنية بتخصيص جهود معينة وأفراد متخصصين لتقديمها وظهرت في هذا الصدد محاولات تحدد المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية منها: محاولة (إبراهيم فلكنسندر) ١٩١٥، ومحاولة (أرنست جرينوود) ١٩٥٧، ومحاولة (اتزيوني) ١٩٦٤، ومحاولة عبد الحلیم رضا ١٩٨٨، ومحاولة علي الدين السيد ١٩٩٦.

- المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية:

١. أهداف اجتماعية تسعى المهنة لتحقيقها.

٢. القاعدة العلمية.

٣. المهارات والقدرة على التطبيق.

٤. القيم والمعايير الأخلاقية.

٥. إعداد المشتغلين بالمهنة.

٦. مؤسسات الممارسة.

٧. الاعتراف المجتمعي والمكانة الاجتماعية للمهنة.

١- أهداف اجتماعية تسعى المهنة لتحقيقها:

تنشأ كل مهنة استجابة لاحتياجات مجتمعية، ولذلك فلا بد أن يكون لكل مهنة أهداف أو وظائف محددة تنشأ المهنة لتؤديها للمجتمع، ومن المفترض أن تكتسب المهنة أهمية متزايدة انعكاساً لأهمية الوظائف أو الأهداف التي تؤديها للمجتمع وبقدر فاعليتها في القيام بأهدافها المجتمعية.

وبوجه عام يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية تسعى إلى تحقيق أهداف وقائية وعلاجية وتنموية ويسعى الأخصائيون الاجتماعيون خلال ممارستهم لتحقيق هذه الأهداف

٢- القاعدة العلمية:

تنمو أي مهنة بارتقاء معارفها وأساسها النظري الذي يساعدها على فهم الواقع والقدرة على التعامل معه وتفسير العلاقات بين الظواهر المختلفة التي تهتم بها تلك المهنة.

ويقصد بالقاعدة العلمية الوان المعرفة النظرية التي تبني عليها الممارسة المهنية أو الأساس العلمي الموضوعي لممارسة الخدمة الاجتماعية والذي يحتوي على النظريات العلمية والنماذج العلمية والمداخل النظرية التي توجه مسار التدخل المهني بعيدا عن العشوائية والارتجال.

وتتمثل المصادر الرئيسية للقاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية في المصادر التالية:

- ١- قاعدة علمية توفيقية مستقاة من علوم أخرى صالحة للاستخدام.
 - ٢- قاعدة علمية خاصة بالخدمة الاجتماعية مكونة من نتائج البحوث العملية التي أجريت لتحسين أداء المهنة لوظائفها في مجالات الممارسة المتعددة للمهنة.
 - ٣- معلومات ناتجة من خبرات ميدانية ذات تعميمات واسعة ومقبولة مهنيًا، وهي أضعف حلقات القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية.
 - ٣- المهارات والقدرة على التطبيق:
- يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية تعتبر فناً فهي تعتمد على حقائق العلوم الاجتماعية ثم المهارة في تطبيق واستخدام تلك الحقائق في التطبيق العملي لممارسة المهنة.
- وتعرف المهارة على أنها قدرة الأخصائي على التأثير لتعديل سلوك أو مساعدة الأفراد في المواقف الصعبة، وتتضمن استخدامه لمختلف المعارف والخبرات أثناء العمل المهني. أو أنها القدرة على استخدام المعلومات بفاعلية والتنفيذ والإنجاز بسهولة ويسر.
- وتتوقف قدرة ممارسة الأخصائي للمهارات المهنية على مدى تدريبه لاكتساب تلك المهارة ومما يساعد على اكتساب المهارات المهنية:

- ١- الممارسة والتكرار.
 - ٢- الفهم وإدراك العلاقات والنتائج.
 - ٣- التوجيه. ٤- القدوة الحسنة. ٥- التشجيع.
- وقد تعددت وجهات النظر حول طبيعة المهارات المهنية التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي على أساس التركيز على طريقة معينة أو على أساس مدخل تكاملي لتدخل الأخصائي في المواقف المختلفة.
- ٤- القيم والمعايير الأخلاقية:
- القيم وثيقة الصلة بالنشاط المهني في أي مجتمع من المجتمعات وهي وثيقة الصلة بالخدمة الاجتماعية بصفة خاصة. وهناك أربع قيم يشترك فيها الأخصائيون الاجتماعيون وترتبط بوظيفة الخدمة الاجتماعية وهي:
- ١- ينبغي أن يحظى الناس بالموارد المطلوبة لسد احتياجات البشر الأساسية وبالفرص الملائمة للتعرف على إمكاناتهم خلال سنوات حياتهم.
 - ٢- كل إنسان له فريدته وله قيمته ولذلك ينبغي لتفاعل الأفراد واستفادتهم من الموارد أن يزيد من احترامهم ومن شعورهم بذاتهم.
 - ٣- يملك الناس حق الحرية ولذلك ينبغي لتفاعلهم واستفادتهم من الموارد العمل على تعزيز استقلاليتهم وتقييمهم لذاتهم.

٤- أن تحقيق القيم ينبغي أن يكون مسنولة مشتركة بين الأفراد والمجتمع، ففي حين يؤمن المجتمع الأوضاع الملائمة للأفراد ويوفر الفرص لهم يتولى الأفراد المشاركة الفعالة في هذه العملية.

٥- إعداد المشتغلين بالمهنة:

تتضمن عملية الإعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية المحاور التالية:

١- الاستعداد المهني والشخصي:

وينم التحقق من ذلك باختيار الطلاب الصالحين لممارسة المهنة من خلال إجراء الاختبارات الشخصية والمقابلات قبل الالتحاق بدراسة الخدمة الاجتماعية للتحقق من توفر مجموعة الخصائص والمقومات الشخصية التي ترتبط بقدرة الأخصائي الاجتماعي على ممارسة عمله بنجاح.

٢- التعليم النظري:

ويتحقق من خلال تزويد طالب الخدمة الاجتماعية ببناء معرفي متكامل حول المهنة ينقسم إلى مجموعتين من المواد هي: مجموعة المواد المهنية، وهي التي ترتبط بالخدمة الاجتماعية وطرقها المختلفة. ومجموعة المواد الأساسية، التي تتضمن مجموعة المواد النفسية والسوسولوجية والاقتصادية والتشريعية ومجموعة المواد العامة، وتشمل العلوم السياسية ووسائل الاتصال والرياضة والإحصاء ونظم المعلومات والإحصاء الاجتماعي.. الخ.

٣- التدريب الميداني:

يعرف التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية على أنه تدريب الطلاب في المؤسسات الاجتماعية لتأهيلهم لممارسة المهنة من خلال اكتسابهم المهارات اللازمة للأخصائي الاجتماعي والتزود بالمعلومات والمعارف المهنية. أو أنه العملية التي تتم من خلال الممارسة الميدانية وتستخدم فيها أسس متعددة مستهدفة مساعدة الطالب على استيعاب المعارف وتزويده بالخبرات الميدانية وإكسابه المهارات الفنية وتعديل سمات شخصيته بما يؤدي إلى نموه عن طريق ربط النظرية بالتطبيق من خلال الالتزام بمنهج يطبق في مؤسسات وإشراف مهني.

٦- مؤسسات الممارسة:

تمثل المؤسسات الاجتماعية المجال الرئيسي لممارسة الخدمة الاجتماعية وتكامل بنائها المهني، حيث تمثل فاعليتها خاصة وأن الخدمة الاجتماعية مهنة تطبيقية ومهنة ممارسة وبدون هذه الممارسة فلن يكون لهذه المهنة وجود فعلي في المجتمع.

وتعرف المؤسسة الاجتماعية بأنها بناء من الأفراد المتفاعلين معا لتحقيق أهداف مشتركة.

ومن أهم خصائص المؤسسات الاجتماعية التي تمارس من خلالها الخدمة الاجتماعية:

١- أن لها هدفا أو مهمة أساسية هي إنتاج خدمات من أجل الناس تعبيرا واقعا عن التكافل الاجتماعي والمسئولية المتبادلة بين كل من الفرد والمجتمع.

٢- لها جهاز إداري متكامل يقوم فيه الأخصائي الاجتماعي بدور لممارسة التدخل المهني.

٧- الاعتراف المجتمعي والمكانة الاجتماعية للمهنة:

يعني الاعتراف المجتمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية الإيمان الكامل بضرورة ممارسة هذه المهنة في المجتمع، وهذا الاعتراف هو الذي يترتب عليه إمداد المهنة بالموارد والتدعيم اللازم للممارسة حيث تقوم

بتقديم خدمات لها أهميتها لمساعدة النظم الاجتماعية في المجتمع. وقد ساعد ذلك على وجود علاقة بين الخدمة الاجتماعية والنظم الاجتماعية في المجتمع نظرا لأهمية الدور الذي تؤديه.

وقد أصبحت النظرة للخدمة الاجتماعية أكثر تقديرا عن ذي قبل كما حظيت بالاعتراف المجتمعي وبمكانة مرموقة بين المهن الأخرى.

ومن أهم سمات ومؤشرات هذا الاعتراف المجتمعي:

- ١- زيادة الاهتمام بإنشاء المزيد من كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية لتخريج الأخصائيين الاجتماعيين.
- ٢- الاستعانة بالأخصائيين الاجتماعيين في كافة الهيئات الحكومية والأهلية العاملة في مختلف مجالات الرعاية الاجتماعية كأحد أعضاء فريق العمل في تلك الهيئات لتحقيق أهدافها، وزيادة الاحتياج للممارس المهني في الخدمة الاجتماعية في شتى المجالات.
- ٣- ظهور التنظيمات الرسمية التي تضم الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية.

٤- عقد المؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بالمهنة.

٥- تجريم المجتمع وتأييده على عدم شرعية ممارسة المهنة لغير المتخصصين فيها على أن تقتصر ممارسة المهنة على خريجي المعاهد والكليات المعترف بها لإعداد خريجي الخدمة الاجتماعية.

المحاضرة السادسة

طريقة خدمة الفرد

مفهوم طريقة خدمة الفرد:

خدمة الفرد طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تستخدم لمساعدة الفرد بقصد إحداث التوافق بينه وبين بيئته الاجتماعية. وتعني بالتوافق هنا هو درجة مناسبة من إشباع الحاجات الإنسانية يرضى عنها الفرد بحيث يتحقق التكامل في شخصيته في حالة تكيفه مع نفسه ومع أسرته ومع عمله ومن هنا يستطيع أن يؤدي واجباته مع أسرته وفي عمله وبينته الاجتماعية فمساعدة الفرد تكمن في صحته النفسية وسلامتها.

وهي طريقة وعملية لمساعدة الأفراد والأسر على إشباع احتياجاتهم والتغلب على مشكلاتهم وتنمية قدراتهم إلى أقصى درجة ممكنة باستخدام التدخل المهني لتحسين القدرات الفردية وتحقيق التوافق الاجتماعي مع عناصر البيئة الاجتماعية في حدود ثقافة المجتمع وفلسفته.

خصائص خدمة الفرد:

- أحد طرق الخدمة الاجتماعية تتعامل مع الفرد في المواقف المختلفة وتهدف إلى مساعدة الفرد والأسرة على مواجهة هذه المواقف.
- عملية تتطلب مجموعة من الإجراءات متسلسلة تبدأ منذ استقبال العميل ثم الدراسة والتشخيص والتدخل المهني.
- تستند على مجموعة من الأسس العلمية المستمدة من العلوم الإنسانية والاجتماعية والممارسات الميدانية وتجارب الرواد.
- تسعى إلى تحقيق أهداف وقائية وعلاجية وتنموية، فهي تسعى إلى تعديل سلوك الأفراد واتجاهاتهم.

- لخدمة الفرد مجموعة من القيم الإنسانية أهمها قيمة الإنسان وفرديته وحقه في حياة كريمة.
 - تؤمن خدمة الفرد بمسئوليتها في التدخل المهني مع العملاء عند الضرورة لمساعدتهم على تخطي العقبات.
 - تستند في تعاملها مع العملاء على المهارة في الأداء القائم على أساس الاستعداد للعمل والتعلم والتدريب لاكتساب الخبرات والمهارات التي تحقق عملية المساعدة.
 - تمارس بواسطة أخصائيين مدربين لديهم الاستعداد لتقديم عملية المساعدة للأفراد وأسرها بما لديهم من علم وما اكتسبوه من مهارة.
 - طبيعة المؤسسة وفلسفتها هي التي تحدد اتجاه ونوعية المساعدة للعملاء ومن ثم هناك مستويات للمساعدة تختلف من مؤسسة لأخرى.
- أهداف طريقة خدمة الفرد:

الهدف العام:

يتمثل في مساعدة الأفراد على التغلب على العقبات والمشكلات التي تواجههم من خلال تنمية قدراتهم كي يتمكنوا من أداء مسؤولياتهم ومن ثم يتحقق لهم أكبر قدر من السعادة والرضا.

الأهداف الفرعية:

- هناك خمسة مستويات من خلالها تتحقق الأهداف الوقائية والعلاجية والإيمانية لطريقة خدمة الفرد، هي:
- ١- المستوى المثالي: إحداث تعديل كلي في شخصية العميل وظروفه البيئية.
- ٢- المستوى الواقعي: تعديل نسبي في كل من شخصية العميل وظروفه البيئية.
- ٣- العلاج الذاتي: تعديل كلي أو نسبي في شخصية العميل أكثر من الظروف البيئية.
- ٤- العلاج البيئي: تعديل كلي أو نسبي للظروف البيئية أكثر من التعديل في شخصية العميل.
- ٥- تجميد الموقف: وهو مستوى سلبي ونلجأ إليه في بعض الحالات لتجنب المزيد من التدهور.

عناصر خدمة الفرد:

١- العميل:

يطلق لفظ العميل على المتقدم لطلب المساعدة سواء كان فردا أو أسرة. وهو إنسان واجهته حالة من عدم التوافق مع الظروف المحيطة به أو حالة من الاضطراب في جوانب شخصيته مما أدى إلى الإحساس بالعجز الأمر الذي دفعه إلى طلب المساعدة.

٢- الموقف الإشكالي (المشكلة):

هي موقف متأزم يواجهه الفرد ويعجز بقدراته الذاتية عن مواجهته، فالمشكلة الفردية تظهر نتيجة لتفاعل الفرد مع ظروفه المحيطة به، ومن ثم لابد من التعرف على أبعاد الشخصية كمدخل لفهم المشكلة أو الموقف الإشكالي. ويمكن تصنيف هذه المشكلات إلى:

- عوامل ذاتية تشمل العوامل الوراثية والعقلية والجسمية.

- الظروف والعوامل البيئية وتشمل البيئة الأسرية، الاقتصادية، القيم والتقاليد السائدة، العلاقات بالبيئة الخارجية.

٣- الأخصائي الاجتماعي:

أخصائي خدمة الفرد هو الممارس المهني لمهنة الخدمة الاجتماعية. وتتطلب هذه الممارسة مجموعة من السمات والخصائص الواجب توافرها في شخصيته سواء من حيث الإعداد المهني أو الاستعداد الشخصي.

٤- المؤسسة:

هي الهيئة أو المنظمة التي وجدت في المجتمع تعبيراً عن حاجات أفرادها. وتصنف المؤسسات إلى مؤسسات أولية متخصصة أساساً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية مثل مكاتب الضمان الاجتماعي ومؤسسات ثانوية وهي تلك المؤسسات التي لم تنشأ خصيصاً لممارسة المهنة ولكن ممارسة الخدمة الاجتماعية بها تعد جانباً من نشاطها مثل المدارس والمستشفيات والمصانع وغيرها.

٥- عملية المساعدة:

تشمل عملية المساعدة مجموعة من الخطوات المتتابعة التي يقوم بها أخصائي خدمة الفرد مع العملاء بالاعتماد على مبادئ وعمليات الطريقة وكي تتم عملية المساعدة بفاعلية لا بد أن تعتمد على قدر كافٍ من المعلومات فهي المقياس الحقيقي لنجاح طريقة خدمة الفرد.

مبادئ طريقة خدمة الفرد:

١- مبدأ التقبل:

يعرف التقبل بأنه إظهار مشاعر الود والارتياح إلى ملاقة العميل في موقع العمل المهني ويقوم أساساً على احترام العميل وأدميته وكرامته حيث تعتمد فلسفة التقبل على الإيمان بالفروق الفردية حيث أن لكل إنسان قدراته الخاصة وخبراته، فعلى الأخصائي تقبل العميل كما هو كائن وليس كما يجب أن يكون من وجهة نظر الأخصائي.

٢- مبدأ السرية:

السرية هي صيانة مقصودة لأسرار العملاء وتجنب إذاعتها وانتشارها بين عامة الناس، وتعتمد فلسفة السرية على أن الطبيعة البشرية تحرص دائماً على إخفاء نواحي النقص من الغير. وعلى الأخصائي أن يطمئن عملائه إلى سرية المعلومات التي يحصل عليها وألا يتحدث مع العميل عن أسرار غيره من العملاء وكذلك ألا يأخذ من العميل بيانات ومعلومات إلى القدر الذي يلزم لفهم المشكلة.

٣- مبدأ حق تقرير المصير:

ويعني منح العميل ذو الأهلية حق التصرف الحر في شؤونه داخل نطاق المؤسسة وخارجها في حدود القوانين والنظم المعمول بها وهي حرية مقيدة تمنح للعملاء بدرجات تتفق مع طبيعة مشكلاتهم وأنماط شخصياتهم ولكن يستثنى من تطبيق هذا المبدأ بعض الفئات التي تعجز عن اتخاذ القرار المناسب مثل المرضى العقليين وضعاف العقول والأطفال عديمي الأهلية والأطفال صغار السن والأحداث المنحرفين وحالات الإدمان الشديد.

٤- مبدأ العلاقة المهنية:

العلاقة المهنية هي حالة من الارتباط العاطفي العقلي الهادف تتفاعل خلالها مشاعر وأفكار العميل والأخصائي خلال عملية المساعدة. وهي علاقة مؤقتة تنتهي بانتهاء المساعدة كما أنها مؤسسية حيث يتعامل الأخصائي مع العملاء بالقدر الذي تتطلبه مصلحة العمل، وتهدف إلى توفير المناخ الملائم لإتمام عملية المساعدة.

عمليات خدمة الفرد:

أولاً- الدراسة الاجتماعية:

الدراسة الاجتماعية هي عملية مشتركة تهدف إلى وضع كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل على علاقة إيجابية بحقائق الموقف الإشكالي بهدف تشخيص المشكلة ووضع خطة العلاج. كما أن للدراسة مصادرها أو منابعها التي نحصل منها على حقائق المشكلة وهي العميل والأسرة والمدرسة والأصدقاء والمستندات وغيرهم.

ثانياً- التشخيص:

يقصد بالتشخيص تحديد طبيعة مشكلة العميل والوصول إلى تفسير أسبابها بهدف نجاح الخطة العلاجية.

وهذا يعني أن التشخيص عملية عقلية يشترك فيها كل من الأخصائي والعميل بعد استيفاء قدر كبير من عملية دراسة المشكلة وذلك لتحديد طبيعة المشكلة وتحليل العوامل المسببة لها سواء الذاتية أو البيئية تحليلًا عمليًا ومنطقيًا.

ثالثاً- العلاج:

العلاج في خدمة الفرد هو التأثير الإيجابي في شخصية العميل أو ظروفه المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظيفته الاجتماعية ولتحقيق أفضل استقرار ممكن لأوضاعه الاجتماعية في حدود إمكانيات المؤسسة. وللعلاج شقان أحدهما ذاتي والثاني بيني

المحاضرة السابعة

النقاط الأساسية:

- مقدمة.

- تعريف طريقة خدمة الجماعة.

- أهداف طريقة خدمة الجماعة.

- عناصر طريقة خدمة الجماعة.

مقدمة:

ظهرت طريقة خدمة الجماعة نتيجة للعديد من الحركات الاجتماعية في نهاية القرن التاسع عشر كالاتحادات والجماعات التقليدية والرادكالية في مجال السياسة والتي أدت إلى ظهور مؤسسات ذات علاقة بالخدمة الاجتماعية والتي كانت تضم جماعات الشباب ومنها أندية الصبية والمجلات الاجتماعية.

وفي عام ١٩٣٥ اعترف المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية بطريقة خدمة الجماعة وفي عام ١٩٣٦ نشأت الجمعية الأمريكية لدراسة الجماعة والتي عرفت بعد ذلك بالجمعية الأمريكية لأخصائي العمل مع الجماعات.

تعريف طريقة خدمة الجماعة:

تعددت تعريفات طريقة خدمة الجماعة ومنها تعريفها بأنها أحد مناهج الخدمة الاجتماعية التي تساعد الأفراد لتزويد من أادانهم الاجتماعي عن طريق الخبرات الجماعية للعمل على مواجهة مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية بطريقة أكثر كفاءة وفاعلية.

وعرفها أنيس عبد الملك بأنها طريقة وعملية للعمل مع الأفراد في جماعات داخل مؤسسة اجتماعية وبتوجيه راند عن طريق برنامج يتفق وحاجات أعضاء الجماعة وقدراتهم وميولهم.

كما عرفها محمد شمس الدين أحمد بأنه طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة كأفراد وكمجموعة ويساهمون في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته.

وبتحليل هذا التعريف يمكن استخلاص التالي:

- 1- خدمة المجتمع طريقة أي أنها تعتمد على المنهج العلمي بما يشمل من المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات.
- 2- هذه الطريقة يتضمن استخدامها عملية فهي تعتمد أيضا على سلسلة من الخطوات والإجراءات يمارسها الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة.
- 3- استخدام البرنامج بما يتضمنه من أنشطة متنوعة كوسيلة لمساعدة الأفراد الذين انضموا إلى الجماعة لممارستها.
- 4- هناك أنواع متعددة من الجماعات كالجماعات الإلجبارية والاختيارية تمارس في مؤسسات متنوعة سواء لتحقيق هدف أولي أو ثانوي.
- 5- تسعى الطريقة إلى تحقيق غرض ثلاثي يتمثل في نمو الفرد ونمو الجماعة والمساهمة في تغيير المجتمع.
- 6- الأخصائي الاجتماعي عنصر أساسي من عناصر ممارسة الطريقة حيث يعمل في حدود أهداف المجتمع وثقافته وقيمه.

أهداف طريقة خدمة المجتمع:

أولا- أهداف مرتبطة بالفرد كعضو في جماعة:

تسعى خدمة الجماعة إلى مساعدة الفرد في تحقيق العديد من الأهداف كما يلي:

- 1- إشباع الحاجات النفسية كالحاجة إلى الأمن والحب والتقدير، والحاجات الاجتماعية كالانتماء والحصول على المكاتة وغيرها.
- 2- اكتساب الخبرات التي تساعد على التفاعل مع الآخرين.
- 3- إتاحة الفرص المناسبة للتعبير عن آرائه ومشاعره.
- 4- تنمية قدرات الفرد الذاتية والتدريب على استخدامها.
- 5- تنمية الجانب المهاري، مما يساهم في تدعيم الجوانب التنموية لدى العضو.
- 6- تنمية مهارات الإصغاء والتحدث والملاحظة خلال مواقف الحياة الاجتماعية.

٧- تعديل واكتساب وتغيير الاتجاهات.

ثانيا- أهداف مرتبطة بالجماعة ككل:

تسعى الطريقة إلى تحقيق أهداف بالنسبة للجماعة باعتبارها وحدة واحدة وتمثل فيما يلي:

١- التعرف على قدرات وإمكانيات الجماعة واكتشافها واستخدام هذه القدرات بما يفيد الجماعة والمؤسسة والمجتمع.

٢- استخدام الجماعة كأداة للوقاية من العديد من الأمراض الاجتماعية كالانحراف والتدخين والإدمان.

٣- مشاركة الجماعة في تنمية المجتمع من خلال المشاركة في المجالات المختلفة بالمجتمع كمجال خدمة البيئة والتطوع وغيرها.

٤- مساعدة الجماعة كوحدة قائمة بذاتها على النمو والنضج وتحقيق أهدافها الأمر الذي يؤدي إلى نمو المجتمع وتطوره وهذا يتم من خلال تقوية العلاقات الإنسانية بين أعضائها واستشارتهم للمشاركة في المناقشات الجماعية التي تسهم في حل المشكلات التي قد تعترضهم.

٥- تنمية الحياة الديمقراطية في الجماعة حيث أن الأسلوب الديمقراطي أفضل الأساليب ويحتاج إلى تدريب.

ثالثا- أهداف خدمة الجماعة المرتبطة بالمؤسسة:

١- استخدام الجماعة لتحقيق هدف المؤسسة بما تتضمنه من شروط وقواعد وأغراض تسعى إلى تحقيقها.

٢- ممارسة خدمة الجماعة في المؤسسة يساعدها على تحقيق أهدافها فكل مؤسسة تتبنى هدفا معينا تسعى إلى تحقيقه ومنها الوقاية من الانحراف وحل المشكلات والإعداد للحياة والإصلاح والعمل الاجتماعي والتأهيل.

٣- ممارسة خدمة الجماعة بالمؤسسات قد تؤدي إلى جذب المزيد من الأعضاء للاستفادة من خدمات المؤسسة وبالتالي تأثير مادي ومعنوي على المؤسسة نفسها.

٤- ممارسة خدمة الجماعة في المؤسسة قد تحقق للمؤسسة مكانة وقيمة اجتماعية بالمجتمع من خلال ما تحققه الجماعة من أدوار خلال الأنشطة التي تمارسها بالمؤسسة.

رابعا- أهداف خدمة الجماعة المرتبطة بالمجتمع:

تهدف خدمة الجماعة إلى تحقيق أهداف تتعلق بالمجتمع المحيط بالمؤسسة التي تمارس بها كما يلي:

١- ممارسة خدمة الجماعة تسهم في تنمية روح الولاء والانتماء للمجتمع.

٢- استثمار وقت فراغ الأفراد والجماعات بما يعود عليهم وعلى المجتمع الذي يعيشون فيه بالنفع.

٣- ممارسة خدمة الجماعة تسهم في توصيل ونقل ثقافة المجتمع للأعضاء والعمل على تعديل بعض الجوانب غير المرغوب فيها وذلك بتوجيه من الأخصائي الاجتماعي.

٤- تسهم ممارسة خدمة الجماعة في المشاركة في المشروعات المجتمعية التي تحقق التنمية كالمشروعات التطوعية ومشروعات الخدمة العامة.

٥- توجيه أعضاء الجماعة لمتابعة التغيرات الاجتماعية والثقافية والسياسية التي تطرأ على المجتمع.

٦- المساهمة في مواجهة مشكلات المجتمع والنهوض به ومن هذه المشكلات الانحراف والإدمان والمشكلات التي تعوق التنمية الاقتصادية كمشكلات الزيادة السكانية والبطالة وغيرها.

عناصر طريقة خدمة الجماعة:

تتضمن عناصر الطريقة كل من الفرد كعضو في الجماعة، والجماعة، والبرنامج، وأخصائي خدمة الجماعة، والمشرف، والمؤسسة، والمجتمع.

١- عضو الجماعة:

هو الفرد الذي ينضم إلى الجماعة برغبته أو بطريقة إجبارية ويشترك في برامجها ويلتزم بشروطها. ولكل عضو شخصيته المتميزة والأخصائي يقوم بمساعدة كل عضو عن طريق الخبرات الجماعية داخل الجماعة بالشكل الذي يساعده على النمو ومواجهة المشكلات الشخصية التي تعوق أداؤهم الاجتماعي.

٢- الجماعة:

الجماعة وحدة تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر تربطهم علاقة غير رسمية يحاولون إشباع احتياجاتهم من خلال الارتباط الاجتماعي بينهم. ويجب أن يتوفر بالجماعة الخصائص التالية:

- أن يكون هدفها معلنا لجميع الراغبين في الانضمام إليها من الأعضاء.

- وجود سمات مشتركة بين الأعضاء في المستويات الثقافية والعمرية والصحية والاجتماعية وهو ما نطلق عليه تجانس الجماعة.

- وجود تنظيم وظيفي للجماعة يتمثل في أدوار ومسئوليات محددة لكل عضو.

- تتميز بتكوين علاقة مهنية بين أخصائي خدمة الجماعة والأشخاص المكونين لها وعلاقات بين الأعضاء بعضهم البعض داخل الجماعة.

- موعد محدد لممارسة البرنامج المتفق عليه من قبل الجماعة.

٣- أخصائي خدمة الجماعة:

هو شخص معد إعدادا مهنيا يمكنه من ممارسة أدواره في مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتغير ولا بد أن يتصف بما يلي:

- لديه معرفة تامة بطريقة خدمة الجماعة وعملياتها ومبادئها.

- لديه خبرة ومهارة في ممارسة الطريقة بمبادئ الممارسة المهنية.

- القدرة على إقناع الآخرين بأهمية الطريقة ودورها في المجتمع.

- الحرص على الارتقاء بالتخصص والمهنة.

القدرة على فهم سلوك الأفراد والجماعات والتخطيط لإشباع احتياجات الأفراد في الجماعات واحتياجات الجماعات أيضا.

٤- البرنامج:

البرنامج هو كافة الأنشطة والعلاقات التي تتكون بين الأعضاء والجماعة والأخصائي من أجل الوصول إلى مكونات ثقافية ونفسية واجتماعية تؤثر في نمو الفرد والجماعة.

٥- المشرف:

هو شخص مهني ذو خبرة ومهارة وقدرة على توجيه الآخرين من المتطوعين أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو الأخصائيين الاجتماعيين لمساعدتهم على النمو وتحسين الأداء لهم في تعاملهم مع العملاء.

٦- المؤسسة:

تمارس خدمة الجماعة في العديد من المؤسسات كالاتدية الشعبية ومؤسسات الترويج والمدارس والمؤسسات الاجتماعية والمستشفيات وتختلف كل منها عن الأخرى من حيث الغرض.

٧- المجتمع وثقافته:

يقدر معرفة الأخصائي الاجتماعي للمجتمع المحلي الذي توجد فيه المؤسسة والعوامل المختلفة التي تؤثر فيها تكون مساعده للجماعة على تحقيق أغراضها التي تتماشى مع قيم وثقافة المجتمع المحلي.

المحاضرة الثامنة

النقاط الأساسية:

- مبادئ طريقة خدمة الجماعة.

- عمليات طريقة خدمة الجماعة.

مبادئ طريقة خدمة الجماعة:

تقوم خدمة الجماعة على مجموعة من المبادئ ويجب على الأخصائي الممارس للطريقة ألا يلتزم فقط بهذه المبادئ ولكن يعرف ويؤمن بالفلسفة التي قامت عليها. وتحدد هذه المبادئ فيما يلي:

١- مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم:

يجب أن يراعى عند تكوين الجماعة أن تتم هذه العملية على أساس مخطط فهي ليست عملية عشوائية أو ارتجالية، حيث أن الجماعة هي الوحدة الأساسية التي بواسطتها يستطيع الأخصائي مساعدة الأعضاء على النمو وتحقيق الأهداف وكي يتحقق ذلك يراعى عند تكوين الجماعة أن تكون متجانسة من حيث الأعمار والمستويات الاقتصادية والاجتماعية والصحية والثقافية وكذلك الجوانب الثقافية والشخصية وتشمل العادات والقيم والتقاليد والأهداف.

وعلى الرغم من أهمية التجانس إلا أنه من الأفضل وجود قدر من الاختلاف في الجماعة وهذا ما أوضحه العالم (فريتز ريدل) في قانون المسافة الأنسب والتجانس النسبي حيث أكد أن الجماعة لا بد أن تحظى بقدر كبير من التجانس مع وجود نسبة قليلة من الاختلاف، فالتجانس لضمان استقرار الجماعة أما القليل من الاختلاف لضمان حيوية الجماعة ونشاطها.

٢- مبدأ تكوين علاقة مهنية بين الأخصائي والجماعة:

أساس العلاقة المهنية بين الأخصائي في خدمة الجماعة والجماعة هو تقبل الأخصائي للأعضاء كما هم لا كما ينبغي أن يكون عليه سلوك هؤلاء الأعضاء. وترتكز العلاقة المهنية على ثلاثة مكونات (جوانب) وهي: ثقة متبادلة بين الأخصائي والجماعة، وبينه وبين كل عضو من أعضائها، وحرية متبادلة، واحترام متبادل. وأن يؤمن الأخصائي أن العلاقة المهنية بينه وبين الجماعة تتم في حدود المؤسسة وبالقدر الذي يتلاءم مع هدف المؤسسة وقوانينها ولوائحها.

٣- مبدأ الأهداف المعينة:

هناك ثلاثة أنواع من الأهداف: أهداف خاصة بالأخصائي، وأخرى خاصة بالأعضاء، وثالثة خاصة بالمؤسسة. وهناك أهداف قصيرة المدى وأخرى طويلة المدى. ويسلم هذا المبدأ بأن الجماعة والمؤسسة والأخصائي وحدة واحدة تعمل متضامنة مع بعضها لتحقيق أهدافها. وعلى الأخصائي أن يساعد الأفراد والجماعات لمعرفة حدودهم وإمكانياتهم وأهدافهم.

٤- مبدأ الدراسة المستمرة:

يتدخل الأخصائي الاجتماعي لمساعدة الأعضاء والجماعات مهنيًا ولتقديم أي مساعدة يجب عليه دراسة وحدات الدراسة سواء الفرد أو الجماعة أو المؤسسة وهو في ذلك يؤمن بمبدأ التغيير والاختلاف للفرد والجماعة دائمًا في تغيير وعلى الأخصائي أن يكون على معرفة بهذا التغيير حتى يمكنه مساعدة الجماعة وأعضائها عن طريق برنامج يقابل حاجاتهم ورغباتهم المتغيرة وذلك بالدراسة المستمرة عن طريق الأسئلة والملاحظة والإصغاء واستخدام النظريات العامة وغيرها من الوسائل.

٥- مبدأ التفاعل الجماعي الموجه:

التفاعل هو المصدر الأول للحبوية بين الأعضاء والجماعة وبينهم وبين الأخصائي. فالتفاعل هو شبكة من العلاقات المتبادلة بين الجماعة والأعضاء والأخصائي.

والتفاعل قد يكون تفاعلًا جماعيًا إيجابيًا كالتعاون والتكيف والتوافق، وقد يكون تفاعلًا جماعيًا سلبيًا كالصراع والشلل والتنافس السلبي.

وعلى الأخصائي أن يعمل على زيادة التفاعل والإكثار منه بين أعضاء الجماعة وذلك لأهميته البالغة إذ لا تتم عملية نمو الجماعة والأعضاء إلا من خلال التفاعل ويتمثل دور الأخصائي فيما يلي:

١- تشجيع الأعضاء على التفاعل وخاصة الأعضاء المنطوين.

٢- تشجيع الأعضاء على التكيف داخل الجماعة.

٣- تحويل التفاعل السلبي إلى إيجابي.

٤- لا يتدخل في تفاعل الجماعة إلا عند اللزوم.

٥- يطلق العنان لتفاعل الأعضاء.

٦- مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير:

الديمقراطية هي أسلوب الحياة الذي يحدد أفعال واستجابات الأفراد أثناء حياتهم الجماعية. ومن المهم الإشارة إلى نقطتين مهمتين:

أ- قوة العضو: فكل عضو بالجماعة يملك قدرات وإمكانيات تساعده على حل مشكلاته ومهما كانت قوة العضو أو ضعفه فهو يتحمل مسؤولية حياته وبالتالي فالأخصائي بالنسبة للعضو هو شخص مساعد ولا بد من إيمانه بذلك حتى لا يسيطر على الجماعة أو الأعضاء بداخلها.

ب- حق تقرير المصير: وهو من المستلزمات لنمو الأفراد. ويتطلب هذا الحق وجوب مساعدة الجماعة على تحديد وتقرير أوجه النشاط الواجب القيام بها وذلك بمساعدة أخصائي الجماعة. وواجب الأخصائي هنا هو مساعدة الجماعة أن تقرر بنفسها ما تراه كما يتيح لها الفرصة لممارسة النظام الديمقراطي.

٧- مبدأ التنظيم الوظيفي المرن:

أحد أعمال الأخصائي هو مساعدة الجماعة على وضع تنظيم وظيفي يمكنها من وضع وتنفيذ برامجها وتحقيق أغراضها. ويتكون التنظيم من: اسم الجماعة وشعارها ونظام العضوية وأدوار الأعضاء ومسئولياتهم داخل الجماعة ودستور يحدد قواعد ولوائح الجماعة. ويجب أن يكون التنظيم مرنا بمعنى أن يكون قابلاً للتعدد والاكتمال حسب الحاجة الفعلية للجماعة بحيث لا يكون هناك مغالاة في حجم التنظيم كما لا يكون هناك قصور في حجمه.

٨- مبدأ الخبرات التقدمية التي يتيحها البرنامج:

يعتبر البرنامج أحد الوسائل الأساسية لمساعدة الجماعة على النمو والتقدم المرغوب فيه ولتحقيق هذا النمو لابد أن تتناسب الخبرات التي يوفرها البرنامج مع مستوى حاجات ورغبات الأعضاء وخبراتهم السابقة. ويجب أن يكون دور الأخصائي في البرنامج هو مساعدة الجماعة على وضع برامجها وتنفيذها وألا يفرض عليها برنامجاً معيناً.

٩- مبدأ استغلال الموارد:

ينبغي استغلال الموارد سواء المادية الموجودة بالمؤسسة أو المجتمع المحلي أو البشرية التي تتمثل في الأعضاء والجماعة حيث لكل عضو بالجماعة قدرات وإمكانات ومواهب وكى يتحقق ذلك يجب أن يكون الأخصائي على دراية بكافة المعلومات عن مصادر البيئة، بالإضافة إلى وجود تعاون بين الأخصائي والمؤسسة من جهة وبينه وبين مؤسسات المجتمع من جهة أخرى.

١٠- مبدأ التقويم:

التقويم هو تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التي تصاحب الجهود المبذولة في النواحي المتعلقة بالعمل مع الجماعات. وهو عملية ضرورية ووسيلة لتحقيق أهداف خدمة الجماعة حيث لا تزعم الجماعة إلا عن طريق كشف الأخطاء وإصلاحها.

ويشارك في عملية التقويم كل من الأخصائي والجماعة والمؤسسة، كما لا يقتصر التقويم على جزء واحد من مقومات العمل مع الجماعة ولكن يشمل جميع المقومات.

عمليات طريقة خدمة الجماعة:

١- عملية البت في قبول الأعضاء:

هي عملية اتخاذ قرار من قبل الأخصائي الاجتماعي بقبول أو رفض عضو من الأعضاء وتتم هذه العملية في بداية تكوين الجماعة أو حينما يريد أحد الأعضاء الانضمام إلى الجماعة بالمؤسسة. وخلالها يتعرف العضو الجديد على خدمات المؤسسة وأهدافها وبرامجها ولوائحها حيث يشرح الأخصائي للأعضاء الجدد كل المعلومات الخاصة بالمؤسسة والجماعة خلال المقابلات الفردية أو الجماعية التي تعقد لهذا الغرض.

٢- عملية التعاقد:

هي اتفاق مبدئي بين الأخصائي والأعضاء أو بين الأعضاء بعضها ببعض وهذه العملية تبنى على ما تم في العملية السابقة من علاقة قائمة على الثقة والحرية والاحترام. ومضمون عملية التعاقد هو كتابة لائحة أو دستور للجماعة يحدد لها مواعيد الاجتماعات ومكانها واسم الجماعة وأدوار الأعضاء...إلى آخره ولا بد من توافر شروط لإتجاح التعاقد من أهمها اشتراك أكبر عدد من الأعضاء في وضع لائحة الجماعة وأن يكون العقق مرنا وقابلاً للتعديل.

٣- عمليتي الدراسة والتشخيص:

تعتمد طريقة خدمة الجماعة على عملية الدراسة والتي تتم من خلال جمع الحقائق عن الأعضاء بالجماعة ومن وسائلها الاستعانة بالنظريات العامة لتفسير سلوك عضو الجماعة والإصغاء والتجاوب سواء مع الأفكار أو الآراء أو المشاعر الخاصة بالأعضاء مما يساهم في نمو العلاقة بين الأخصائي والأعضاء بالجماعة. أما عملية التشخيص فتعني تحليل هذه الحقائق والربط فيما بينها تمهيدا لوضع خطة للتدخل المهني.

٤- عملية المساعدة:

من خلال هذه العملية يصل الأخصائي إلى نتائج الجهود التي تمت في العمليات السابقة. وتعتمد هذه العملية على مهارات الأخصائي وقدراته في التعامل مع المواقف وهي تركز على:

- حب الأعضاء:

ويعني قبول الأعضاء كما هم وهذا يساعد في تكوين العلاقة المهنية.

- وضع الحدود لسلوك الأعضاء:

فالأخصائي يجب أن يضع الحدود لسلوك العضو المسيطر أو العدوانى حتى يستطيع مساعدة الجماعة على النمو.

بالإضافة إلى وضع الحدود لسلوك الجماعة ككل وذلك في حالة وجود شلل بالجماعة أو حينما تتخذ الجماعة قرارا مخالفا لمعايير المؤسسة.

المحاضرة التاسعة

النقاط الأساسية:

- تطور طريقة تنظيم المجتمع.

- تعريف طريقة تنظيم المجتمع.

- أهداف طريقة تنظيم المجتمع.

تطور طريقة تنظيم المجتمع:

طريقة تنظيم المجتمع إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تتعامل مع المجتمع ككل بما يتضمنه من أجهزة ومؤسسات وأنظمة فهي لا تقدم خدمات مباشرة للأفراد والجماعات ولكنها تسعى للتنسيق بين المؤسسات التي تعتم بتقديم الخدمات.

وكان بداية ظهور هذه الطريقة في القرن التاسع عشر نتيجة لظهور حركة الإصلاح الاجتماعي التي أعقبها ظهور الكثير من الهيئات الاجتماعية الأمر الذي أدى إلى ضرورة التنسيق بين هذه الهيئات وظهرت جمعية تنظيم الإحسان عام ١٨٩٦ وهي أول الهيئات التي قامت للتنسيق بين الجمعيات.

وفي عام ١٩٠٩ أنشئ مجلس لتنسيق الخدمات في الولايات المتحدة الأمريكية. ثم ظهرت فكرة الاتحادات التي تضم مندوبين عن الهيئات التي تعمل في ميدان واحد واهتمت هذه الهيئات بتنسيق الخدمات الاجتماعية في الميادين المختلفة كما قامت برسم الخطط ودراسة الموارد الموجودة في المجتمع لاستثمارها في تقديم الخدمات.

وظهرت الطريقة فعليا عام ١٩٤٦ نتيجة لاستفادة المختصين والمهتمين بهذا المجال بالدراسة والاستفادة من نتائج البحث العلمي حيث تم الاعتراف المجتمعي بها عندما أقرتها الهيئة القومية للخدمة الاجتماعية.

وتوالى تطور الطريقة بدءاً من مرحلة التنسيق ثم التخطيط ثم التنمية كما تمارس الطريقة سواء على المستوى القومي أو المستوى المحلي بهدف تلبية احتياجات المواطنين من خلال استثمار قدراتهم.

تعريف طريقة تنظيم المجتمع:

تعددت تعريفات طريقة تنظيم المجتمع ومنها:

تعريف هدى بدران:

هي طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للتأثير في القرارات المجتمعية التي تتخذ على جميع المستويات لتخطيط وتنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

تعريف عبد المنعم شوقي:

طريقة للخدمة الاجتماعية يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون والمتطوعون من الشعب المتعاونون معهم لتنظيم الجهود المشتركة حكومية وأهلية وفي مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة أو التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقاً لخطة مرسومة وفي حدود السياسة الاجتماعية للمجتمع.

ويعرف إبراهيم رضا طريقة تنظيم المجتمع إجرانياً كما يلي:

١- طريقة تنظيم المجتمع هي طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية التي تتعامل مع المجتمعات كالوحدة الأساسية التي تركز عليها الطريقة هي المجتمع.

٢- تنظيم المجتمع طريقة وتعني أنها تسيّر على أساس منهجي قائم على الدراسة العلمية بدءاً من دراسة الموقف ثم وضع خطة العمل وتنفيذها على أسس علمية.

٣- تنظيم المجتمع عملية مدروسة مستخدمة في سبيل ذلك الدراسة العلمية في التقييم لضمان الحصول على نتائج موضوعية.

٤- يمارسها أخصائيون متخصصون معدون لذلك يطلق على من يمارسها المنظم الاجتماعي.

٥- تتعامل مع المجتمعات باستخدام التخطيط بغرض توجيه التغيير الاجتماعي بتلك المجتمعات للتغلب على مظاهر التفكك الاجتماعي.

٦- توجيه التغيير يتضمن أهدافاً فرعية تتمثل في زيادة موارد وإمكانيات المجتمع وإيجاد مؤسسات اجتماعية جديدة وزيادة تعاون المؤسسات الاجتماعية القائمة والتخطيط للوقاية من حدوث التفكك الاجتماعي.

٧- تركز الطريقة في الدول النامية على الأهداف الإنمائية التي تؤدي إلى زيادة موارد وإمكانيات المجتمع ويلبها في الأولوية الأهداف الوقائية ثم الأهداف العلاجية.

٨- هذا التقسيم عرضة للتغيير حينما يحدث تغير في السياسة الاجتماعية العامة للمجتمع.

٩- تركز الطريقة على رأس المال البشري بحيث تعمل على إشراكهم للعمل في خدمة مجتمعاتهم والتأثير عليهم وتغييرهم خلال الممارسة بالإضافة إلى النهوض والارتقاء بهم.

١٠- الطريقة لا تتعامل فقط مع التغيير الاجتماعي ولكن في جوهرها تعمل على إعداد المواطنين كي يكونوا هم رسل التغيير.

أهداف طريقة تنظيم المجتمع:

الهدف الرئيسي لطريقة تنظيم المجتمع ينحصر في إحداث التغييرات المقصودة في البشر كي يستطيعوا مواجهة ما يعانونه من احتياجات ومشكلات.

وتحقيق هذا الهدف يعتبر وسيلة ضرورية للمساهمة في تنمية المجتمع التي يمكن عن طريقها تحسين أحوال المجتمعات وإحداث التغييرات المقصودة لصالح الناس وتحسين مستواهم الاقتصادي والاجتماعي.

وهناك وجهات نظر عديدة في تحديد الأهداف الفرعية لطريقة تنظيم المجتمع منها وجهة نظر عبد الحليم رضا

ويرى أن الهدف العام لطريقة تنظيم المجتمع هو توجيه التغير الاجتماعي للمجتمعات للتغلب على مظاهر التفكك الاجتماعي وللحفاظ على استمرار وحدة المجتمع وسلامة كيانه.

وتنقسم الأهداف الفرعية إلى:

أهداف معنوية: وهي الأهداف الخاصة بعملية تنظيم المجتمع أي الأهداف التي تتعلق بالتغييرات الاجتماعية المقصودة في البشر أنفسهم. وأول من نادى بهذه الأهداف هو (روس) حيث يرى البعض أن الغرض الأساسي لتنظيم المجتمع ليس تنفيذ مشروع معين حتى لو تم ذلك فعلا وليس التخطيط لمعالجة مشكلة معينة حتى إذا احتاج الأمر لذلك لكن الغرض الرئيسي هو تشجيع المجتمع على تحديد مشكلاته واتخاذ الخطوات اللازمة لمعالجة تلك المشكلات.

وتختص تلك الأهداف بالعمل على تنمية قدرات أهالي المجتمع حتى يستطيعوا حل مشكلاتهم بأنفسهم على أن يتم ذلك من خلال التجارب التي يمارسونها مع العمل على حل المشكلات التي يواجهونها.

أي أن الهدف هو التغير البشري الذي يتم من خلال مشاركة أبناء المجتمع في عمليات تنظيم المجتمع وما يكتبونه من خبرات تساعدهم على مواجهة المشكلات في المستقبل.

ب- أهداف مادية:

وهي الأهداف التي تسعى الطريقة لتحقيقها فيما يتعلق بمساعدة المجتمعات على إشباع احتياجاتها وحل مشكلاتها مثل ردم بركة أو رصف طريق أو إنشاء مصنع أو مدرسة وما إلى ذلك من مشروعات تخدم المجتمع.

وفي النهاية نجد أن الفصل بين الأهداف المادية والمعنوية يتم فقط لغرض الدراسة فالهدفان يتحققان معا ولا يمكن تحقيق هدف بمعزل عن الآخر.

المحاضرة العاشرة

النقاط الأساسية:

- مبادئ طريقة تنظيم المجتمع.

- عمليات التدخل المهني في طريقة تنظيم المجتمع.

مبادئ طريقة تنظيم المجتمع:

١- مبدأ التقبل:

التقبل هو موقف وجداني يفقه الأخصائي الاجتماعي نحو الوحدة التي يتعامل معها سواء كانت فردا أو جماعة أو مجتمعا. وهذا لا يعني أن يتقبل السلوك غير المقبول أخلاقيا أو دينيا ولكن يتقبل الوحدة البشرية ويكون لديه الرغبة في مساعدتها على تعديل سلوكياتها أو تحقيق أهدافها.

والأخصائي عند تعامله المهني لا يفرق بين فرد وآخر أو جماعة وأخرى ولكن الجميع سواء، وعليه أن يتفهم ظروف كل مجتمع وخصائصه ومشكلاته فهما مبنيا على الدراسة والبحث.

والتقبل هنا لا يكون من طرف واحد فقط هو تقبل الأخصائي كمنظم اجتماعي للوحدات البشرية التي يتعامل معها ولكن العكس أيضا فيجب أن يحظى المنظم الاجتماعي بقبول هذه الوحدات لمساعدته في القيام بأدواره معها.

٢- مبدأ السرية:

تعني السرية الاحتفاظ بالبيانات والمعلومات التي يجمعها المنظم الاجتماعي خلال دراسته للأفراد والجماعات في المجتمع. وصيانة هذه البيانات تعتبر عملية أخلاقية كما أن تعهد المنظم لعملائه بضمان السرية للمعلومات يؤدي إلى طمأننتهم. والأخصائي حينما يطبق هذا المبدأ يعتبر أن الوحدة البشرية التي يتعامل معها هي المصدر الأساسي للمعلومات ولكنه يمكنه العودة إلى مصادر أخرى لاستكمال ما ينقصه من بيانات ومعلومات عن هذه الوحدة.

٣- مبدأ المساعدة الذاتية:

تعني بالمساعدة الذاتية إعطاء الوحدة البشرية مسنولية المشاركة في اتخاذ القرار الذي يترتب عليه إحداث تغييرات تخصهم مع مراعاة ألا يترتب على هذه القرارات أضرار قد تصيب الوحدة البشرية.

والأخصائي الاجتماعي يساعد المجتمع من خلال قيادته المحلية في دراسة المجتمع وتحديد الأهداف ووضع الخطط اللازمة لتنمية المجتمع وتنفيذها وتقويمها وعليه أن يتجنب أي مشروع يتم فرضه على المجتمع ولكن يتيح الفرصة للمجتمع كي يشارك في اختيار المشروعات التي يرى أهميتها.

٤- مبدأ الموضوعية:

المقصود به ألا يسمح للأخصائي بالتدخل في علاقاته مع الوحدات البشرية التي يتعامل معها لأي اعتبارات شخصية أو ذاتية. فالأخصائي إنسان له سماته الشخصية واتجاهاته الخاصة وحتى يلتزم بالموضوعية يجب أن يلتزم بالعلاقة المهنية في معاملاته مع الوحدات البشرية وأن يعامل الجميع دون تفرقة وأن يراعي العدالة والمساواة في عمله مع هذه الوحدات والبعد عن الذاتية والارتكاز على الموضوعية في التعامل مع المجتمع بعيدا عن المعايير الشخصية أو الاعتبارات الذاتية.

٥- مبدأ الرجوع إلى الخبراء:

على الأخصائي أن يلجأ إلى الخبراء عندما لا يتمكن من مساعدة المجتمع بقدراته الذاتية وعليه ألا يدعي المعرفة فأحيانا قد يحتاج إلى رأي طبيب نفسي أو مستشار قانوني أو مهندس زراعي أو مهندس وهو يستعين بالخبراء كل في مجال تخصصه لأن الأخصائي من الصعب أن يلم بكل المشكلات في المجتمع.

٦- مبدأ التوقيت والحركة:

يقصد بهذا المبدأ أن يراعي الأخصائي الاجتماعي عند تقديمه المساعدة للوحدة البشرية التي يتعامل معها أن تتناسب سرعته في تقديم المساعدة مع الإمكانيات والموارد الذاتية لهذه الوحدة وأن يسير بنفس سرعة المجتمع فلا يزيد من سرعته أو يقلل منها إلا بناء على دراسة واعية لقدرات المجتمع ومدى استجابته حتى لا يفقد ثقته.

٧- مبدأ التقويم الذاتي:

الهدف من التقويم تحديد مدى النجاح أو الفشل في عمل الأخصائي مع الوحدة البشرية سواء فردا أو جماعة أو مجتمعا ومن ثم يستطيع الاستفادة من أخطائه في عمله. وكي يحقق الفاعلية في عمله يجب عليه أولا

تقويم ذاته وسلوكه مع زملائه وروؤسائه ومروؤسيه ويحدد ما إذا كان سلوكه يتفق مع قيم وعادات وتقاليد المجتمع أم لا بالإضافة إلى قيام الأخصائي بتحديد مستواه المهني وما ينقصه من معارف ومهارات وذلك كي يرفع من مستواه المهني.

عمليات التدخل المهني في طريقة تنظيم المجتمع:

١- المرحلة التمهيديّة:

خلال هذه المرحلة يقوم الأخصائي الاجتماعي بالخطوات التالية:

- دراسة المنظمة التي يعمل بها لتحديد أهدافها وعلاقتها بالمنظمات الأخرى وتحديد اللوائح التي تنظم العمل لها وميزانيتها.

- دراسة المجتمع المحيط بالمنظمة من حيث التعرف على خصائص سكان المجتمع وثقافته والعلاقات الاجتماعية السائدة بين السكان وبناء القوة في المجتمع واحتياجاته ومشكلاته وما بذل من جهد لمواجهة هذه المشكلات.

الاتصال بقيادات المجتمع ومساعدتهم على اختيار المشروعات البسيطة التي يمكن تنفيذها في المجتمع.

وضع أولويات لاحتياجات المجتمع ومشكلاته ودراسة الموارد المادية والبشرية في المجتمع.

تهيئة المجتمع من خلال توضيح ما سيقوم بعمله للمواطنين مثل التوعية بالمساجد وبين الطلاب في المدارس وبين التجمعات السكنية.

إقامة علاقات طيبة مع المواطنين بالمجتمع تقوم على الثقة والاحترام المتبادل

٢- المرحلة التخطيطية:

وتعتمد على المعلومات التي تم جمعها خلال المرحلة التمهيديّة الأمر الذي يساعد المنظم على وضع خطة للعمل المهني تتناسب مع واقع المجتمع وظروفه وإمكانياته وموارده. وتتم هذه المرحلة وفقاً للخطوات التالية:

- تحديد احتياجات المجتمع والموارد اللازمة لإشباعها.

- إعداد فريق العمل وإعداد البرامج الخاصة بالمشروعات التي ستقدم للمجتمع وتحقيق أهداف الخطة الموضوعية.

- تحديد الأهداف بحيث تتناسب مع قدرات وإمكانيات المجتمع وإعطاء الأولوية للأهداف التي تهم أكبر عدد من السكان.

- تحديد الجهاز الذي سيقوم بتنفيذ الخطة وتحقيق الأهداف التي تم الاتفاق عليها.

البدء بالمشروعات المرتبطة بخطة التنمية القومية للدولة كي تساهم هذه المشروعات في تحقيق الخطة القومية.

٣- المرحلة التنفيذية:

خلالها يتم التنفيذ الفعلي لما تم التخطيط له وذلك وفقاً للخطوات التالية

- العمل مع القيادات الشعبية والمهنية بالمجتمع.

- تدريب هذه القيادات على الأعمال لضمان نتائج أفضل.
- توزيع المسئوليات والمهام على بعض أفراد المجتمع ممن لديهم استعداد للمشاركة.
- استشارة أهالي المجتمع للمشاركة في التنفيذ.

٤- المرحلة التقييمية:

لا يقتصر التقييم على نهاية العمل ولكنه جزء من كل مرحلة من المراحل السابقة. ويهدف التقييم إلى الكشف عن فاعلية برامج ومشروعات التنمية وقياس درجة كفاءتها الإنتاجية وأثار هذه المشروعات في تحقيق أهداف التنمية.

ومن خلال التقييم يتم التعرف على الأسباب التي أدت إلى قصور التنفيذ ومن ثم العمل على تعديل الخطة التنفيذية.

وهذه المرحلة تعتمد على خطوات تتركز في التالي:

- تحديد أهداف المشروع.
- تحديد أهداف التقييم وهل هو تقييم نهائي أم تقييم جزء معين من المشروع.
- التحليل السليم والفهم الكامل للمشكلة وأسبابها.
- تحديد محكات التقييم وأدواته.
- قياس التغير الناتج.
- جمع البيانات واستخلاص النتائج.

المحاضرة الحادية عشرة

النقاط الأساسية:

- التخطيط في الخدمة الاجتماعية.
- البحث في الخدمة الاجتماعية.
- إدارة المؤسسات الاجتماعية.
- التخطيط في الخدمة الاجتماعية:

التخطيط هو عملية تغيير اجتماعي تهدف إلى نقل المجتمع من وضع اجتماعي إلى وضع اجتماعي أفضل منه خلال فترة زمنية محددة من خلال اتخاذ مجموعة من القرارات الخاصة باستخدام الموارد المتاحة حاليا ومستقبلا لإشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات. وتتم هذه العملية من خلال أجهزة المجتمع على كافة المستويات الجغرافية. وهناك علاقة ارتباطية بين التخطيط وطرق الخدمة الاجتماعية الأساسية حيث يستخدمه الأخصائيون الاجتماعيون في كافة العمليات المهنية باعتباره أسلوبا علميا وأداة تستخدم لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية.

البحث في الخدمة الاجتماعية:

- نشأة الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

- مفهوم الممارسة العامة.

- الآراء المؤيدة والمعارضة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

مقدمة:

تعد الممارسة العامة من المداخل الحديثة التي ظهرت في الخدمة الاجتماعية في الربع الأخير من القرن العشرين. ويمثل هذا الاتجاه إطارا تفاعليا بين الطرق الأساسية للخدمة الاجتماعية.

وتقوم الممارسة العامة على فكرة الاعتماد على المنظور الانتقائي في التدخل المهني والذي يقوم على إتاحة الفرصة للأخصائي الاجتماعي ليختار ما يراه مناسباً للعميل من أساليب مهنية قائمة على المداخل والنظريات العلمية المختلفة المتوفرة لديه.

ميررات الأخذ باتجاه الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

أ- المبررات العامة:

١- تعقد المشكلات التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي والتي تتطلب منه مهارات ومعارف أوسع عند التدخل المهني.

٢- تقدم الممارسة العامة للأخصائي الاجتماعي منظورا شموليا لتقدير وتشخيص المواقف ومن ثم التدخل المهني.

٣- قصور المداخل الأحادية في التعامل مع المشكلات بفعالية والتي تمثل طرق الخدمة الاجتماعية التقليدية حيث تظهر هنا أهمية استخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لأنها تيسر إمكانية التعامل مع المشكلات كوحدة مهما تعددت الأنساق المسببة لحدوثها.

٤- لا توجد مشكلة تركز على نسق بعينه، بل يتطلب الأمر الرجوع إلى عدة أنساق للتعرف على الأسباب ولتحديد أساليب التدخل المهني وذلك من منطلق أن المشكلات لها جذور في مختلف الأنساق.

٥- يسعى اتجاه الممارسة إلى إيجاد التكامل بين كل من الأنساق المحدثة للمشكلة من ناحية وفريق العمل الذي يمكن الاستعانة به من ناحية أخرى.

المبررات الكامنة في الطرق التقليدية:

١- تركيز الأخصائي العامل بطريقة خدمة الفرد على التدخل الفردي وبالرغم من الرجوع إلى مصادر أخرى للدراسة كالأ أسرة أو الأصدقاء، تحتم مبادئ العمل المهني في خدمة الفرد أنه لا ينبغي الرجوع للمصادر الأخرى إلا بعد أخذ موافقة العميل ويتم العمل معهم أيضا من خلال المقابلات الفردية أي بالتركيز على النسق الفردي.

٢- يستطيع أخصائي خدمة الجماعة العمل مع أعضاء الجماعة ككل وكذلك العمل مع بعض الأعضاء الذين يحتاجون إلى التدخل الفردي ولكن إذا تطلب العمل معهم الكثير من الوقت والجهد فإنه يقوم بتحويلهم إلى أخصائي خدمة فرد حتى لا يضيع وقت الجماعة، وبالتالي فهو يركز جهده في العمل مع نسق الجماعة.

٣- يركز المنظم الاجتماعي على الوحدات الكبرى عند التدخل المهني ويهتم بالقضايا العامة التي تمس أكبر الفئات تضررا وقد لا يهتم بالنسق الفردي وفقا لطبيعة تخصصه الذي يؤكد على التركيز على الاحتياجات المجتمعية.

نشأة الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

مرت الخدمة الاجتماعية كمهنة منذ نشأتها بمراحل تطويرية ارتبطت بتطور طرقها المهنية ومدى تركيز كل طريقة على التعامل مع أنساق معينة.

وقد أثبتت التجربة ضرورة تسليح الخدمة الاجتماعية بروية شمولية تجمع بين التركيز على كافة المستويات، والعمل مع جميع الأنساق الاجتماعية والتجمعات الإنسانية، نظرا للارتباط الوثيق والتفاعل المستمر بين هذه المستويات دون التركيز على جانب دون آخر.

وقد أوجبت التغيرات المجتمعية على مهنة الخدمة الاجتماعية البحث عن معارف جديدة واتجاهات تعليمية وأساليب تدخل مهني تتواءم مع الظروف والأحداث والتغيرات التي نشهدها في العالم لذلك فقد أصبح مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية يمثل هذا الاتجاه الجديد الذي يساعد المهنة على فهم طبيعة ومستويات الأحداث ومدى التفاعلات التي تحدث على مستوى الأنساق المجتمعية، بما فيها المستوى العالمي.

مفهوم الممارسة العامة:

تعددت التعريفات التي تناولت الممارسة العامة فقد عرفها ماهر أبو المعاطي بأنها نموذج الممارسة المهنية الذي يركز فيه الأخصائي الاجتماعي على استخدام الأساليب والطرق الفنية لحل المشكلة دون تفضيل تطبيق طريقة محددة للخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسة في إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعا في اعتباره كافة أنساق التعامل (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع) مستندا على أسس معرفية، مهارية وقيمية تعكس الطبيعة المتفردة لمهنة الخدمة الاجتماعية في تعاملها مع التخصصات الأخرى في هذا المجال لتحقيق الأهداف.

كما عرفها (جونسون) على أنها إطار للعمل يتضمن تقدير كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل للموقف لتحديد النسق الذي يجب أن يوجه إليه الاهتمام وتركيز الجهود لتحقيق التغير المطلوب فيه، حيث ينصب الاهتمام في ضوء ذلك على الفرد والأسرة والجماعة الصغيرة والمنظمات والمجتمعات.

كما عرفها (تولسون) بأنها قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والتنظيمات والمجتمعات مستخدمين إطارا نظريا انتقائيا ليتيح لهم فرصة اختيار ما يتناسب من استراتيجيات وأساليب للتدخل مع مشكلات هذه الأنساق.

ويمكن تعريف الممارسة العامة إجرائيا على النحو التالي:

١- أحد اتجاهات الخدمة الاجتماعية الحديثة.

٢- بؤرة تركيز العمل المهني للأخصائي الاجتماعي هي نوع المشكلة.

٣- يستطيع الأخصائي الاجتماعي من خلاله التعامل مع كافة الأنساق المجتمعية (الفرد - الأسرة - الجماعة - المؤسسة - المجتمع).

٤- يظهر هذا الاتجاه قدرة الأخصائي الاجتماعي على انتقاء أساليب وطرق التدخل المهني سواء الفردية أو الجماعية أو المرتبطة بتنظيم المجتمع والمنبثقة من خلفيته العلمية.

٥- يسهم هذا الاتجاه في تحقيق نتائج فعالة إيجابية لكونه يمكن الأخصائي الاجتماعي من البحث في كافة الاحتمالات المسببة للمشكلة داخل الأنساق المختلفة والتعامل معها بصورة شمولية.

٦- هناك ثلاث مستويات للتدخل المهني هي: مستوى الوحدات الصغرى (الفرد) ومستوى الوحدات المتوسطة (الجماعة والأسرة) ومستوى الوحدات الكبرى (المجتمع)

الآراء المؤيدة والمعارضة للممارسة العامة:

١- الاتجاه المعارض للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

يستند أصحاب هذا الاتجاه إلى عدة مبررات منها:

- ١- أن هناك جدل حول الممارسة العامة هل هي اتجاه عام أم هي مفهوم أم منهج ممارسة أم نموذج.
- ٢- إعداد طلاب الخدمة الاجتماعية ليصبحوا ممارسين عامين مسألة معقدة حيث أن الممارس العام يجب أن تتوفر لديه المهارات المطلوبة للعمل مع وحدات عمل مختلفة وتسهم عملية تزويده بأنواع المهارات المطلوبة بالتنوع والاختلاف في الاتجاهات.
- ٣- أن الممارسة العامة تعني التخلي عن الطرق الأساسية للمهنة وأن إعداد الأخصائي بشكل جيد يتطلب التعمق في دراسة كل طريقة على حدة ليتمكن من ممارسة أساليبها وطرق التدخل المهني الخاصة بها.
- ٤- الممارسة العامة ليست بمفهوم حديث خاصة على مستوى إعداد الأخصائيين حيث أنه على الرغم من تدريس الطرق الأساسية والثانوية للخدمة الاجتماعية فإن الخريج يعمل كممارس عام.
- ٥- يركز العلم الحديث في كافة نواحي المعرفة على التخصص الدقيق سواء على المستوى المعرفي أو التطبيقي في الوقت الذي تأتي فيه الممارسة العامة مضادة لهذا الاتجاه.
- ٦- عدم قدرة المؤيدين لهذا الاتجاه على التطوير الكامل له وفصله عن الممارسة التقليدية للخدمة الاجتماعية.

٢- آراء المؤيدين للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

- ١- الممارسة العامة ليست وليدة الصدفة وإنما معارفها واتجاهاتها النظرية مبنية على التراكم المعرفي والمهاري والقيمي للخدمة الاجتماعية ككل بطرقها الأساسية والمساعدة.
- ٢- أخلاقيات العمل المهني تتطلب استكمال العمل مع النسق المستهدف بالعمل المهني بدلا من التخلي عنه أو تحويله إلى أخصائي آخر في حالة تعارض العمل أو بعده عن التخصص.
- ٣- تقدم الممارسة العامة نظرة شمولية في تشخيص وتقدير الموقف المهني وهو ما يسهم في تطور المهنة وتقدمها.
- ٤- تسعى الخدمة الاجتماعية من خلال أهدافها إلى المساهمة في حل المشكلات وعلى ذلك تعتبر المشكلة هي المحرك الأساسي للتدخل المهني كما هو الحال في الممارسة العامة بدلا من أن يكون نسق التعامل هو المحرك الأساسي في العمل المهني بل أن الأنساق تتداخل في إحداث المشكلات.
- ٥- عادة ما تطلب المساعدة من مختلف الأنساق دون الاعتماد على نسق بعينه.
- ٦- يمكن هذا الاتجاه الأخصائي من العمل بحرية دون قيود على نسق التعامل بالإضافة إلى تنمية القدرات الانتقائية في اختيار أساليب التدخل المهني.

٣- الاتجاه المحافظ (المثالي المعتدل):

يرى أصحابه أنه لا يوجد تعارض في إعداد الأخصائيين الاجتماعيين سواء من خلال الطرق التقليدية أو الممارسة العامة حيث أنه يمكن الجمع في عملية إعداد الأخصائيين بين تدريس الطرق الأساسية والمساعدة ومهارات وأساليب التدخل بالممارسة العامة. وتعتبر مصر نموذجا فريدا في هذا الجانب حيث يجمع دارسو الخدمة الاجتماعية بين كلا الاتجاهين ويعمل في مجالات الممارسة كممارس عام ثم يكمل دراساته العليا في

كلا الاتجاهين فهناك درجات علمية في الطرق المهنية لكل طريقة على حدة وهناك درجات أخرى في الممارسة العامة.

المحاضرة الثالثة عشرة

الدرجات الأساسية:

- من هو الممارس العام للخدمة الاجتماعية؟

- واجبات الأخصائي الاجتماعي في إطار الممارسة العامة.

- كيف يمكن اكتساب المهارات المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية؟

- المهارات اللازمة لعمل الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في الخدمة الاجتماعية.

- أنواع مهارات الممارسة العامة اللازمة لعمل الممارس العام.

من هو الممارس العام للخدمة الاجتماعية؟

تعددت التعريفات التي تناولت الأخصائي الاجتماعي فمنها من يعرفه بأنه (هو الشخص الذي تقع عليه مسئولية ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وتأدية الخدمات التي يحتاج إليها أفراد المجتمع سواء كانت علاجية أم وقائية).

كما أنه (الشخص الذي تتوافر لديه الميول المهنية والاجتماعية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وقد يكون بعضها فطري وبعضها مكتسب).

ويمكن تعريف الأخصائي الاجتماعي في إطار الممارسة العامة بأنه:

ذلك الشخص الحاصل على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية من أحد كليات ومعاهد وأقسام الخدمة الاجتماعية والذي اكتسب مهارات تمكنه من التدخل المهني الفعال مع كافة أنساق التعامل (الفردية - الأسرية - الجماعية - المؤسسية - المجتمعية) معتمدا على خلفيته العلمية التي اكتسبها علميا وعمليا خلال سنوات الدراسة الأربع بالإضافة إلى تحليه ببعض الصفات المهنية والاجتماعية الموروثة والمكتسبة والمدعمة بالقيم الأخلاقية والمهنية.

:واجبات الأخصائي الاجتماعي في إطار الممارسة العامة

أ- واجبات الممارس العام كأخصائي:

١- تقديم وتوجيه الخدمات الاجتماعية لإنجاز الأهداف المحددة.

٢- تنظيم ورش عمل للمشاركة وتقديم الخدمات الاجتماعية.

٣- تنظيم جماعات المجتمع المحلي وتنسيق جهودها لحل المشكلات الاجتماعية.

٤- الاستشارة مع المؤسسات الأخرى في المشكلات والحالات المتعددة والمشاركة وتنسيق الخدمات بين المؤسسات المساعدة ذات المشكلات المتعددة.

٥- جمع البيانات وتحليلها والخاصة بالمشكلات الاجتماعية.

٦- تطوير المعارف وتأسيسها لخلق شرعية لصنع قرارات وفهم مشكلات واحتياجات المجتمع.

- ٧- خدمات المدافعة للعملاء أو الجماعات الذين لم تقابل احتياجاتهم بواسطة البرامج المتاحة أو من خلال المؤسسات المتخصصة.
- ٨- العمل مع الجماعات لمساعدتها في تحديد احتياجاتها واهتماماتها ومساعدتها في اتخاذ قراراتها كجزء من تفاعلها.
- ٩- إعداد وحدات البرامج كجزء من بنائها.
- ١٠- العمل كمحرك للتفاعل الجماعي.
- ١١- تنظيم جماعات المجتمع المحلي للعمل مع المشكلات الخارجية.
- ١٢- تطوير وتدعيم البحث العلمي متضمنا البحث الإحصائي وتحويل البيانات الوصفية إلى كمية.
- ١٣- العمل على إيجاد برامج تخطيطية للمشكلات الرئيسية للمؤسسات.
- ١٤- العمل كقائد فريق في وحدة الخدمات.
- ١٥- كفاءة الخدمة الاجتماعية تحتاج إلى العمل الفريقي.
- ب- واجبات الممارس العام كمشرف:
- ١- العمل كقائد فريق في الأنواع المتعددة للمؤسسات التي يشرف عليها.
- ٢- تقديم الدعم النفسي للأفراد والجماعات بالاعتماد على أسس تعاونية (تبادلية).
- ٣- العمل كمستشار في الخدمات الرئيسية وفي برامج التفاعل الجماعي.
- ٤- إدارة برامج الخدمة الاجتماعية في المؤسسة.
- ٥- تصميم وتخطيط برامج البحوث.
- ٦- العمل كمنظم اجتماعي ومخطط كجزء من النسق في المؤسسة.
- ٧- تدعيم أساليب الإشراف في البرامج المقدمة للخدمة الاجتماعية.
- كيف يمكن اكتساب المهارات المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية؟
- ١- تحديد الهدف من اكتساب المهارة.
- ٢- جمع البيانات والمعلومات حول المهارة من وجهات نظر متعددة وذلك لأن كل مهارة لها أساس معرفي خاص يعتبر قاعدة للاسترشاد عند الممارسة.
- ٣- تحديد مجال ممارسة المهارة واستخدامها وذلك لتحقيق الربط بين مجال الممارسة وأنواع المهارات المختلفة.
- ٤- تحديد إجراءات تنفيذ المهارة للتعرف على الخطوات الأساسية وما يجب فعله في كل خطوة من هذه الخطوات.
- ٥- التدريب على استخدام هذه المهارة.

٦- ممارسة المهارة تحت إشراف مدرب أو خبير في هذا المجال، وذلك من أجل تصحيح أخطاء واستخدام المهارة.

٧- ممارسة المهارة في مجال الممارسة ولتقوية تقرير حول أسلوب ممارستها وتعزيز استخدام هذه المهارة.

٨- تقويم استخدام المهارة من خلال الربط بين أسلوب استخدامها وذلك وفقا لأحدث الاتجاهات النظرية الخاصة بهذه المهارة.

٩- يجب التأكد من تطبيق الحقائق النظرية للمهارة خلال استخدامها وذلك وفقا لأحدث الاتجاهات النظرية الخاصة بهذه المهارة.

١٠- التركيز على المهارات التي من شأنها تحقيق الربط في العمل المهني بين الأخصائي الاجتماعي وزملاء المهنة وبينه وبين العملاء مثل مهارات توجيه التفاعل ومهارات العلاقة المهنية... الخ.

كما أن مراعاة الترتيب في الخطوات السابقة يعد أمرا مهما بالنسبة لعمل الأخصائي الاجتماعي ولدارس الخدمة الاجتماعية عموما.

المهارات اللازمة لعمل الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في الخدمة الاجتماعية:

تعددت تعريفات المهارة بصفة عامة. فتعرف المهارة في أبسط صورها بأنها القدرة على عمل شيء ما بإتقان والشخص الماهر هو من يملك المهارة أو يظهرها.

كما تعرف المهارة بأنها المقدرة على إنجاز شيء أو القيام به، أو هي معرفة وخبرة وقدرة على الأداء، وتلك المقدرة تتفاوت من فرد إلى آخر ومن هنا دخل العنصر الفني في الخدمة الاجتماعية، أو كما يقرر البعض أن مهنة الخدمة الاجتماعية ترتكز على العلم غير أن ممارستها تعتبر فنا.

وعرف آخرون المهارة في الخدمة الاجتماعية بأنها قدرة الأخصائي الاجتماعي على استخدام النظريات والمبادئ العلمية والمهنية في مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة في حدود الإمكانيات والأهداف المتاحة في المجتمع.

كما تعرف بأنه قدرة الأخصائي الاجتماعي على انتقاء أساليب وطرق التدخل المهني للعمل مع نسق التعامل سواء كان فردا أم جماعة أم مجتمعا أم مؤسسة لتحقيق نتائج إيجابية بأعلى كفاءة وبأقل الإمكانيات في حدود وظيفة المؤسسة وضمن ثقافة المجتمع الذي يعمل به.

أنواع مهارات الممارسة العامة اللازمة لعمل الممارس العام

أ- المهارات الإدراكية:

هي تلك المهارات التي تستخدم في التفكير وتظهر في وجود الشخص في المواقف المختلفة، وقدرته على التطوير، والفهم، وفي تحديد المعارف واستخدامها في التخطيط من أجل التدخل المهني وفي إجراء التقويم.

ب- المهارات التفاعلية:

هي تلك المهارات التي ترتبط بالعمل مع الأفراد والجماعات والأسر والمجتمعات والمؤسسات من أجل الاتصال وتطوير الفهم في ربط الخطط وتنفيذ الخطط والأفعال.

والأخصائي الاجتماعي الممارس العام ينبغي أن يكون كفنا في كلا النوعين من المهارات.

وقد بذلت عدة محاولات لتحديد المستوى المهاري المطلوب لممارسة الخدمة الاجتماعية من أهمها محاولة (فيدريكو ١٩٧٣) التي تعد محاولة غير مباشرة لوصف مهارات الخدمة الاجتماعية وذلك بواسطة شرح أدوار وأنشطة الأخصائي الاجتماعي كما يلي:

- ١- المبادر (المبادئ) ويقصد به الذي ينتشر في المجتمع لتحديد الاحتياجات وتتبع مصادرها لخدمة المجتمع.
- ٢- الوسيط والذي يتعرف على الخدمات المتاحة ويتأكد من وصولها لمستحقيها بشكل مناسب.
- ٣- المدافع: يقوم بمساعدة أنواع خاصة من العملاء للحصول على الخدمات حينما يرفض الشخص الآخر إعطائها لهم أو مساعدتهم، والمساعدة في توصيل هذه الخدمات لأكثر عدد ممكن من المستفيدين.
- ٤- المقوم: والذي يقوم بتقويم الاحتياجات والموارد واستثمار البدائل لمقابلة الاحتياجات واتخاذ القرار بشأن اختيار البديل المناسب.
- ٥- المعلم: والذي يعلم الحقائق والمهارات.
- ٦- المحرك: الذي يساعد في تطوير الخدمات ويساهم في إيجاد خدمات أخرى جديدة.
- ٧- مغير (معدل) السلوك: والذي يعدل مناطق خاصة في سلوكيات العملاء.
- ٨- المستشار: والذي يعمل مع مهنيين آخرين بمساعدتهم على زيادة فاعليتهم لتقديم الخدمات.
- ٩- المخطط الاجتماعي: والذي يساعد جماعات المجتمع في التخطيط بفاعلية من أجل احتياجات الرعاية الاجتماعية المجتمعية.
- ١٠- مصدر العطاء (المعطي): والذي يقدم التدعيم لأولئك الذين لا يستطيعون حل مشكلاتهم وغير قادرين على مقابلة احتياجاتهم الذاتية.
- ١١- جامع ومدبر البيانات ومحلل البيانات لغرض صنع القرار.
- ١٢- المدير: والذي يؤدي مجموعة من الأنشطة الضرورية لتصميم وتنفيذ برامج الخدمات.

المحاضرة الرابعة عشرة

النقاط الأساسية:

- مفهوم التدخل المهني.
- تكامل عمليات التدخل المهني بمعناه الشامل.
- العوامل المؤثرة على فعالية التدخل المهني.

مفهوم التدخل المهني:

يعتبر مصطلح التدخل المهني من المفاهيم المعاصرة في الخدمة الاجتماعية وخاصة في مجال العمل على المستوى الأصغر (المايكرو) حيث بدأ في الظهور في كتابات الخدمة الاجتماعية في السبعينيات من القرن العشرين بديلاً عن مصطلح العلاج الذي استخدم كأحد المصطلحات الرئيسية للعمل مع الأفراد (دراسة - تشخيص - علاج). ويفضل الأخصائيون استخدام مصطلح التدخل المهني لأنه يتضمن العلاج بالإضافة إلى بعض الأنشطة الأخرى التي يستخدمونها لحل مشكلات العملاء أو الوقاية منها وتحقيق أهداف العملاء.

والتدخل المهني بمعناه الشامل هو عملية الانتقال من مرحلة تحديد المشكلة إلى مرحلة حل المشكلة وذلك من خلال تحديد أبعادها وما يجب عمله لمواجهةها وكيفية ذلك وبواسطة من وما النتائج المراد الوصول إليها.

ويشير مفهوم التدخل المهني إلى الأنشطة العلمية المنظمة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي التي تتضمن الفهم الواعي للعميل كشخص في موقف بهدف الوصول إلى التغيير المطلوب في شخصيته وفي المواقف والظروف الاجتماعية المحيطة به بصورة متكاملة.

والتدخل المهني من وجهة نظر (وليم ريد) هو استخدام أساليب فنية محددة للتعامل مع مشكلات نوعية خاصة بالمعلماء، بحيث تتوافر لهذه المشكلات أسباب وعوامل إكلينيكية أدت إلى ظهورها، ومن هنا يأتي تركيز ريد على حل المشكلات. أما في إطار الممارسة العامة فإن التركيز لا يكون دائما على حل المشكلات فقط ولكنه يتضمن التطبيق المنظم للخطط الموضوعية بحيث يشمل ذلك التركيز على إدارة برنامج تنفيذ الخطة والعمل في فريق يتحمل مسؤولية تغيير العميل، والتأثير في الأنساق الأخرى المحيطة بالعميل، وتعليم العميل مهارات حل المشكلة... الخ.

ومعنى ذلك فإن تركيز الأخصائي الممارس العام لا يكون فقط على المشكلة والحل ليس هو الناتج النهائي أو الهدف الوحيد ولكن يتضمن أيضا مهارات حل المشكلات لدى العملاء وتغيير الظروف البيئية السينة التي يواجهونها.

وفي هذا السياق نستطيع أن نفرق بين مفهوم التدخل المهني كعملية شاملة لحل مشكلات الأفراد والأسر والجماعات وبينه كمرحلة أساسية من مراحل هذه العملية

التدخل المهني كعملية شاملة:

يشير إلى جميع الخطوات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع الأفراد أو الأسر أو الجماعات بدءا بعملية جمع البيانات وتحديد المشكلات (التقدير) ثم تحديد الأهداف والاستراتيجيات المناسبة لحل هذه المشكلات (التخطيط) وبعد ذلك تطبيق خطط وبرامج التدخل المهني من خلال النماذج والنظريات العامة (تطبيق خطة التدخل) ثم بعد ذلك التقييم والإنهاء والمتابعة.

التدخل المهني كمرحلة من مراحل عملية حل المشكلة:

وهنا يعتبر التدخل المهني هو الخطوة الثالثة من خطوات عملية حل المشكلة والذي يتمثل في تطبيق الأخصائي الاجتماعي للأساليب التي تتناسب مع مشكلة العميل، والقائمة على أساس العديد من النماذج والنظريات العلمية، وكذلك تنفيذ الأنشطة المكلف بها كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل وغيرهم من المشاركين في المشكلة. ويطلق على هذه الخطوة مرحلة تنفيذ استراتيجيات وأساليب التدخل المهني.

تكامل عمليات التدخل المهني بمعناه الشامل:

١- إن مستويات الدقة والفعالية التي تتم خلالها كل عملية من عمليات التدخل المهني تؤثر بالضرورة على نجاح العمليات الأخرى.

٢- أن عمليات التدخل المهني لا تنفذ بشكل متتابع بحيث تنتهي عملية لتبدأ أخرى، ولكن هناك ارتباط متناغم بين هذه العمليات، حيث يمكن للأخصائي في مرحلة التدخل أن يكتشف معلومات جديدة ترتبط بحالة العميل ومن ثم يعود مرة أخرى لمرحلة التقدير ويعيد صياغته ومن ثم يمكن تعديل الأهداف الموضوعية في عملية التخطيط وبالتالي يمكن تغيير الأساليب المختارة في التدخل وتبديلها بأساليب جديدة.

٣- تعتبر مرحلة تطبيق استراتيجيات وأساليب التدخل المهني مهمة وخطيرة حيث يتم من خلالها إحداث التغيير، لذلك فإن الأداء الجيد للخطوات الأخرى لا يمكن أن يضمن تحقيق التغيير، لأن اختيار أساليب التدخل الملائمة يؤدي إلى التوصل إلى تحقيق أهداف عمليات حل المشكلة في صورتها الكلية. ومن هنا فإن استخدام

أساليب غير دقيقة وغير ملموسة يؤدي إلى تفريغ عملية المساعدة من محتواها، وبالتالي عدم القدرة على مساعدة العميل بشكل فعال ولكن بشكل صوري قد لا ينتمي بأي علاقة لمهنة الخدمة الاجتماعية وأهدافها.

٤- تساعد عملية التقويم في تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بمعلومات عن فعالية عملية التدخل المهني في تحقيق الأهداف، وكذلك فعالية الأساليب الفنية التي استخدمها الأخصائيون في التأثير على عملائهم، بما يساعدهم في تطويرها أو تغييرها بأساليب أخرى أكثر فعالية. ومن هنا يمكن تعديل أو تبديل بعض مكونات عمليات التدخل المهني، خاصة إذا ما وجد الأخصائي الاجتماعي ضرورة لذلك.

العوامل المؤثرة على فعالية التدخل المهني:

١- مستوى دافعية العميل:

يتوقف نجاح عملية التدخل المهني في تحقيقها لأهدافها على مدى رغبة العميل ودافعيته في إيجاد حل للمشكلة أو المشكلات التي يعاني منها. فالعميل الذي يعترف بمشكلته ويشعر بالنتائج السلبية المترتبة عليها ويسعى جاهداً إلى التعاون مع الأخصائي الاجتماعي لحل هذه المشكلات يعتبر عاملاً فعالاً وأساسياً في إنجاح هذه العملية.

٢- طبيعة مشكلة العميل:

تتنوع مستويات المشكلات التي يعاني منها العملاء وفقاً للعديد من الاعتبارات فهناك المشكلات البسيطة وهناك المشكلات المركبة أو المعقدة وكذلك توجد المشكلات التي يتأثر بها عدد قليل من الناس وهناك أيضاً المشكلات التي تؤثر في عدد كبير منهم.

وفي جميع الأحوال فإن مستوى المشكلة يمكن أن يؤثر في عملية التدخل المهني سواء في مدة التدخل أو احتمالات النجاح أو الفشل أو في حجم الجهود التي يمكن أن يبذلها الأخصائي الاجتماعي والعميل للتعامل معها.

٣- كفاءة الأخصائي الاجتماعي وخبراته:

وتعتبر من العوامل الفعالة والحاسمة في إنجاح عملية التدخل المهني وجعلها أكثر فعالية. فكفاءة الأخصائيين الاجتماعيين وخبراتهم لا تتكون بشكل عشوائي أو بالمحاولة والخطأ ولكنها تقوم على أساسين علميين أولهما إطار نظري قوي يتضمن العديد من النماذج والنظريات التي تفسر مشكلات الناس وتحدد أساليب وأنشطة التعامل معها، وثانيهما يتمثل في التطبيق العملي لهذا الإطار النظري في مجالات الممارسة المتعددة التي تتعامل مع مشكلات الناس على اختلاف مستوياتهم ومشكلاتهم.

٤- العوامل المرتبطة بالمؤسسة وفعاليتها:

وخصوصاً الموارد والإمكانات المادية والبشرية التي تتوفر في المؤسسة، وكذلك الإطار القانوني والأخلاقي للمؤسسة والذي يحفظ للعملاء حقهم في الحصول على الخدمة ويوفرها لهم بطريقة كريمة تحفظ لهم حقوقهم، ومن جانب آخر توفر للأخصائيين الاجتماعيين العاملين الشرعية والأمان، وتزيد من قدرتهم على أداء دورهم المهني بالفعالية المناسبة.

وهناك بعض الاعتبارات التي يجب التركيز عليها عند تطبيق عملية التدخل المهني:

١- إن العلاقة المهنية الإيجابية مع العميل هي أساس نجاح عملية التدخل المهني وتحقيق التغيير الفعال، فالتدخل المهني الناجح يحتاج إلى العمل التعاوني بين الأخصائي ونسق العميل والأنساق الأخرى المحيطة به وليس التطبيق المجرد لأساليب التدخل المهني.

- ٢- تتركز وظيفة الأخصائي الاجتماعي في تسهيل حل العميل لمشكلته، حيث إن الحل الذي يختاره العميل ليس بالضرورة أن يكون من اختيار الأخصائي الاجتماعي. لذلك يجب أن يدرك الأخصائي الاجتماعي أن العميل هو الأجدر على اتخاذ القرارات المناسبة لمشكلته لأنه أكثر الناس إدراكا لها ومعاينة منها.
- ٣- يتضمن حل المشكلة في الغالب البحث عن خيارات واتخاذ قرارات صعبة تقود إلى التغيير، إلا أن هذه القرارات لابد أن تقوم على أساس نسق قيم ومعتقدات العميل وكذلك الطرق المناسبة للحل.
- ٤- إن دافعية العميل للتغيير لا تأتي إلا بعد إدراكه الواقعي لمشكلته، وأن دافعيته لاتخاذ الخطوات المناسبة لحل مشكلته لا تتحقق إلا من خلال شعوره بالأمل في إمكانية الحل.
- ٥- التركيز على التجاوب والتفاهم مع العميل حيث يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يرى الحياة من وجهة نظر العميل ويجب أن يتذكر أن عالم العميل ليس هو عالمه ولا يحاول أن يفرضه عليه، ومن الضروري إشراك العميل في اتخاذ القرارات المهنية والمؤسسية المرتبطة بمشكلاته كلما كان ذلك ممكنا.
- ٦- يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى مساعدة العميل على مواجهة مشكلاته من خلال استخدامه أساليب علمية قائمة على دراسات وتجارب علمية وليس التمادي في وعظ أو تأديب العملاء.
- ٧- لابد من الكشف عن مشاعر العميل السلبية وتفهمها من جانب الأخصائي والعمل بقدر الإمكان على التقليل من مشاعر الصراع والألم عند العملاء.
- ٨- لابد أن يتوقع الأخصائي الاجتماعي من العملاء الذين يعانون من مشكلات اجتماعية ونفسية أن يشعروا بالإحباط والقهر، وربما يوجهوا غضبهم نحو الأخصائي الاجتماعي حتى وإن لم يكن مصدرا لهذا الإحباط، ولو حدث ذلك فلا يجب أن يعتبره الأخصائي موقفا شخصيا يجب اتخاذ رد دفاعي تجاهه.
- ٩- لابد من تطوير الوعي الذاتي والانضباط الذاتي للأخصائي الاجتماعي بحيث لا يسمح لحاجاته الشخصية أو مشكلاته بالتأثير على عملية المساعدة. ومن هنا فمن الضروري أن يواجه الأخصائي مشكلاته وانفعالاته السلبية خارج العلاقة المهنية.
- ١٠- يجب على الأخصائي ألا يفقد الأمل في إمكانية التغيير مهما كانت درجة تعقيد مشكلات العملاء، وخاصة عندما يشعر العميل بالإحباط حيث يجب تشجيعه على تحقيق الأهداف المتفق عليها.
- ١١- يجب تشجيع العملاء على تحقيق الاستقلالية في أمور حياتهم وتجنب الاعتماد على الآخرين بشكل دائم، وذلك من خلال مشاركة العميل الفعالة في وضع خطط التدخل المهني لمشكلته واتخاذ القرارات المتعلقة به مما يساعده على تعلم مهارات حل المشكلة والتي سوف تفيده مستقبلا. فجوهر التدخل المهني يعتمد على إعداد العميل وزيادة قدرته على التعامل مع مشكلاته المستقبلية بدون مساعدة خارجية.

الفصل الثاني

ماهية البحث في الخدمة الاجتماعية

ماهية البحث في الخدمة الاجتماعية

مقدمة:

البحث العلمي Scientific Research كما تم تعريفه من قبل هو نشاط أو جهد إنساني منظم لظاهرة مهنية باستخدام المنهج العلمي للحصول على حقائق جديدة قابلة للنقل والتواصل والاختبار... البحث الاجتماعي Social Research هو عبارة عن تفسير الظواهر الاجتماعية التي لم يتم تفسيرها بعد، وتوضيح المشكوك فيها وتصحيح الحقائق المتعلقة بالحياة الاجتماعية.

ومن تعريفات البحث الاجتماعي بأنه تلك العمليات العمدية المخططة التي يؤديها الباحث الاجتماعي المؤهل نظريا وبحثيا لتكشف الجوانب المختلفة للقضايا العلمية الاجتماعية مكتبيا أو حقليا أو معمليا لتحقيق أغراض علمية بحتة أو أهداف تطبيقية والتي ينتج عنها مادة علمية قد تدعم فكره بالوصف والتحليل المقارن أو للتحقق من وجود علاقات بين الحقائق الاجتماعية وتتم تلك العمليات المنضبطة في إطار تحكم النظرية العلمية في جميع خطوات البحث منذ بداية التفكير فيه وحتى مرحلته الأخيرة عند كتابة التقرير النهائي حيث يجب تكامل نتائج البحث في الإطار النظري الذي بدأ به البحث العلمي لاختبار قدرتها التفسيرية من حيث هي عامة أو محدودة (انظر: عادل ريان: 2012).

والبحث الاجتماعي هو مسئولية الباحث الاجتماعي Social Reseacher وهو المتخصص في علم الاجتماع Sociology، وبالتالي فإن البحث الاجتماعي يهتم بدراسة موضوعات علم الاجتماع (مثل: الظواهر الاجتماعية والمشكلات الاجتماعية والأنساق الاجتماعية...).

أما البحث في الخدمة الاجتماعية Social Work Research كإحدى الطرق المعاونة أو المساعدة للطرق الرئيسية في مهنة الخدمة الاجتماعية، فهي طريقة تهتم بإجراء البحوث العلمية في ميدان الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية، وتتبع المنهج العلمي في إجراء هذه البحوث وذلك للحصول على نتائج تفيد في تحسين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مختلف المجالات والميادين التي يعمل بها الأخصائيون الاجتماعيون، أيضا للتوصل إلى معرفة جديدة تدعم البناء المعرفي في الخدمة الاجتماعية.

بينما البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية Research in Social and Human Sciences فهو تطبيق البحث العلمي على موضوعات العلوم الاجتماعية والإنسانية. ومن أمثلة هذه العلوم: علم الاجتماع وعلم النفس وعلم الإدارة وعلم الاقتصاد وعلم الإحصاء وعلم السياسة... وبالتالي فإنه يمكن أن نقول بأن البحث الاجتماعي هو فرع من فروع البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية. أيضا البحث في الخدمة الاجتماعية هو فرع من فروع البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية.

تعريف البحث في الخدمة الاجتماعية:

التعريفات الأجنبية:

- 1- تعريف ماري ريتشموند (1919) Mary richmind: البحث في الخدمة الاجتماعية هو تطبيق الطريقة العلمية في جمع الحقائق الموضوعية عن العلماء كأساس في عملية التشخيص وتحقيق الإصلاح الاجتماعي.
- 2- تعريف ماري ماكدونالد (1965) Mary Macdonald: البحث في الخدمة الاجتماعية هو تطبيق الطريقة العلمية لتطوير البناء المعرفي للخدمة الاجتماعية والذي يمكن الاعتماد عليه لخدمة أهداف ووسائل الخدمة الاجتماعية.
- 3- تعريف سدني زمبالست (1977) Zimbalist Sideny E: بحوث الخدمة الاجتماعية هي تلك البحوث التي تهدف إلى تحصيل معارف علمية يمكن استخدامها في تخطيط وتنفيذ برامج الخدمة الاجتماعية.

التعريفات العربية:

- 1- تعريف عبدالعزيز مختار (1992): البحث في الخدمة الاجتماعية هو تلك الجهود المنظمة التي تستهدف السعي وراء الحصول على بيانات ومعلومات كافية ودقيقة بمشكلة الإنسان في صورته كفرد أو كعضو في جماعة أو كمواطن في مجتمع، وذلك باستخدام الأسلوب العلمي بقصد بناء وتنمية الإطار المعرفي النظري وتطوير وتحسين الارتقاء بأساليب الممارسات المهنية، مما يسهم في استخدام هذه البيانات والمعلومات في صنع قرارات تخطيطية، من أجل تحقيق حياة أفضل وزيادة معدل رفاهية الإنسان بإشباع أقصى قدر ممكن من حاجاته ومساعدته على مواجهة مشكلاته.
- 2- تعريف عبدالحليم رضا (1993): البحث في الخدمة الاجتماعية هو استخدام المنهج العلمي للتوصل إلى نتائج تفيد في إثراء القاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية، ولتنمية إمكاناتها التقنية كي تصبح أكثر مقدرة على تحقيق أهدافها.
- 3- تعريف طلعت مصطفى السروجي (2000): البحث في الخدمة الاجتماعية هو جهد منظم ومنسق وموجه بغرض التوصل إلى حلول للمشكلات الاجتماعية المتعلقة بعملاء مهنة الخدمة الاجتماعية سواء كانوا أفراد أو جماعات أو منظمات أو مجتمعات، وذلك بالاستقصاء المنظم واستخدام خطوات وإجراءات المنهج العلمي.
- 4- تعريف ماهر أبو المعاطي (2007): البحث في الخدمة الاجتماعية هو استخدام وتطبيق المنهج العلمي من جانب الأكاديميين والممارسين، مما يتضمنه ذلك المنهج من قواعد وخطوات للتفكير العلمي المنطقي والأسس التي تشكل طريق الباحث العلمي على أسس من الملاحظة والتجريب والاستنباط وللوصول إلى تعميمات علمية أو قواعد جزئية تمهد لظهور النظرية الكلية المفسرة للظواهر التي يتعامل معها المتخصصون في مهنة الخدمة الاجتماعية.

أهداف ووظائف البحث في الخدمة الاجتماعية:

هذا ويمكن تعريف البحث في الخدمة الاجتماعية بأنه تطبيق قواعد ومراحل البحث العلمي، على موضوعات تخص مهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك بهدف تحسين الممارسة المهنية وبناء وتطوير البناء المعرفي في هذه المهنة.

هذا، ومن ضمن مهام ومسئوليات الأخصائي في أي مجال للقيام ببعض البحث التي يرى أن نتائجها سوف تساعد في عمله، وفي فهمه للعملاء الذين يعمل معهم، في فهمه لطبيعة مشكلاتهم، وفي وضعه للبرامج والخطط المطلوبة منه وفي تقويم العملاء والبرامج بل والمؤسسة التي يعمل بها.

فعلى سبيل المثال أن الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل في ميدان الدفاع الاجتماعي يقوم بإجراء بعض البحث العلمية التي تساعد على فهم حاجات ومشكلات فئات الدفاع الاجتماعي، ولتقويم البرامج والخدمات التي تقدم لهذه الفئات، وللمؤسسات الحكومية والجمعيات الأهلية التي تقوم على رعايتهم وتأهيلهم، بالإضافة إلى أن هذه البحوث تفيد في عملية وضع خطط وبرامج العلم المناسبة لهذه الفئات من أجل مساعدتهم على إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم.

تحديات تواجه عملية تطبيق البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية بصفة عامة والبحث في الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة:

لقد عارض بعض العلماء والفلاسفة استخدام مناهج البحث العلمي المعروفة في مجالات العلوم الاجتماعية والسلوكية وذلك لعدم موضوعية الظواهر والعلاقات التي تحكمها وتنظمها وتدرسها العلوم الاجتماعية، حيث تختلف هذه العلوم في خصائصها عن العلوم الطبيعية، إذ تتميز العلوم الاجتماعية والسلوكية بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

1- عدم دقة المصطلحات والمفاهيم في العلوم الاجتماعية، حيث تتصف هذه المصطلحات والمفاهيم بالمرونة والمطاطية الشديدة، وهذا عكس العلوم الطبيعية إذ تتميز مصطلحاتها بالجمود والصلابة، وهي بالتالي تتميز بالدقة والوضوح.

2- تعقد المواقف والظواهر الاجتماعية والسلوكية وتشابكها، ومثال ذلك العوامل الجغرافية والاقتصادية والسياسية والثقافية والحضارية والبيولوجية، وهذا يؤدي إلى صعوبة عزل الظاهرة وفصل أجزائها من أجل دراستها دراسة علمية موضوعية.

3- صعوبة الوصول إلى قوانين اجتماعية ثابتة وواضحة نظرا لشدة تغير الظواهر الاجتماعية المستمرة.

4- صعوبة حذف العامل النفسي الذاتي في الدراسات الاجتماعية، إذ يكون الباحث أو الدارس لظاهرة ما الحكم والخصم في ذات القضية وفي ذات الوقت.

إلا أن علماء الاجتماع والعلوم السلوكية، أثبتوا وبرهنوا علميا على علمية العلوم الاجتماعية مع اعترافهم بهذه الصعوبات والعراقيل، ووضعوا العديد من القواعد العلمية التي يمكن بواسطتها التغلب على الصعوبات السابقة.

القواعد العلمية التي تمكن الباحثين من دراسة الظواهر الاجتماعية وبحثها بواسطة البحث العلمي: يعتبر إميل دوركايم من أبرز العلماء والذين دافعوا عن علمية العلوم الاجتماعية وبرهنوا علميا عن إمكانية بحث ودراسة الظواهر الاجتماعية دراسة علمية بواسطة مناهج البحث العلمي وذلك في كتابه: قواعد المنهج في علم الاجتماع، إذ حدد مجموعة من القواعد العلمية التي تمكن الباحثين من دراسة الظواهر الاجتماعية وبحثها بواسطة البحث العلمي ومن هذه القواعد نذكر:

1- ضرورة دراسة الظواهر الاجتماعية على أساس أنها أشياء مثل بقية الظواهر الطبيعية.

2- استبعاد العوامل النفسية الذاتية الفردية عند تفسير الظواهر الاجتماعية، والتزام الموضوعية في هذا الشأن.

- 3- استبعاد وتفسير الظواهر الاجتماعية على أساس المنفعة الشخصية.
 - 4- اكتشاف السبب في وجود الظاهرة الاجتماعية في الظواهر الاجتماعية الأخرى.
 - 5- اكتشاف الوظيفة التي تحققها وتؤديها الظاهرة الاجتماعية عن طريق ربط كل ظاهرة اجتماعية بالبيئة المحيطة بها.
 - 6- البحث عن المصدر الأصيل والأساسي لكل تطور هام عن طريق دراسة تركيب البيئة الاجتماعية. وقد طبق إميل دوركايم مناهج البحث العلمي في كتابه: تقسيم العمل الاجتماعي، وكذلك في مؤلفه الانتحار حيث استخرج العديد من النتائج والقوانين الاجتماعية، ولقد وجدت العديد من المحاولات مماثلة في كافة العلوم الاجتماعية، التي تعتبر ميدان أصيل وأساسي لاستعمال وتطبيق مناهج البحث العلمي مثل العلوم الطبيعية والطبية والرياضية.
- معوقات ومشكلات البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية بصفة عامة والبحث في الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة:
- ولا شك أن البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية بصفة عامة والبحث في الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة من الأمور الصعبة والمحفوفة بالكثير من المشكلات والمخاطر. ومن هذه المشكلات والمخاطر:
- 1- صعوبة تحديد المفاهيم في العلوم الاجتماعية والإنسانية وفي مهنة الخدمة الاجتماعية.
 - 2- عدم توفر كثير من الإحصاءات الاجتماعية والإنسانية.
 - 3- وجود إحصاءات اجتماعية مضللة لا تمثل الواقع الفعلي لأنماط وحجم المشكلات الاجتماعية في المجتمع.
 - 4- صعوبة الحصول على الإحصاءات الواقعية والحديثة والكاملة والموضوعية.
 - 5- صعوبة القياس لموضوعات العلوم الاجتماعية والإنسانية وموضوعات مهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك لأسباب عديدة، منها: تعقد الظواهر الاجتماعية والموضوعات الإنسانية التي يتم دراستها.

- 6- صعوبة تعميم نتائج بحوث العلوم الاجتماعية والإنسانية وبحوث مهنة الخدمة الاجتماعية نتيجة وجود الفروق الفردية المتواجدة بين الأفراد وبين الجماعات وبين المنظمات وبين المجتمعات، فكل منهم له خصائصه وحاجاته ومشكلاته وثقافته وظروفه الإنسانية والاجتماعية والثقافية والتعليمية والصحية والسياسية والجغرافية...
- 7- عدم توفر الموازنات المناسبة والكافية لإجراء بحوث العلوم الاجتماعية والإنسانية وبحوث مهنة الخدمة الاجتماعية. فعلي سبيل المثال يؤكد التقرير الصادر عن منظمة اليونسكو في العام 2010 أن مستوى الإنفاق على البحث العلمي بكافة أنواعه وأشكاله في العالم العربي ضعيف للغاية حتى في دولة كبرى مثل مصر، إذ لا يتجاوز ما ينفق فيها على البحث العلمي 0.23% من الموازنة العامة. كما بلغ الإنفاق على البحث العلمي في الأردن 0.34% وفي سوريا 0.12% ولبنان 0.3% والسعودية 0.05% والإمارات 0.6% والكويت 0.09% من إجمالي الناتج القومي. بينما بلغ الإنفاق على البحث العلمي في إسرائيل حوالي 4.7% في العام 2008 (محمد صادق إسماعيل: 2016).
- 8- تخوف كثير من الناس ومنهم عملاء مهنة الخدمة الاجتماعية من المشاركة في أي بحث علمي، نظرا لارتفاع نسبة الأمية في الوطن العربي وضعف الوعي البحثي.
- 9- تخوف كثير من الجمعيات والمؤسسات والمنظمات والشركات من الإفصاح عما لديها من معلومات وبيانات.
- 10- عدم اقتناع كثير من المسؤولين في الجمعيات والمؤسسات والمنظمات والشركات بأهمية بحوث العلوم الاجتماعية والإنسانية وبحوث مهنة الخدمة الاجتماعية...
- 11- القصور في إعداد طلاب العلوم الاجتماعية والإنسانية وطلاب مهنة الخدمة الاجتماعية فيما يتعلق بالمهارات البحثية.
- 12- قلة البرامج التدريبية التي يتم توفيرها للمتخصصين في العلوم الاجتماعية والإنسانية وفي مهنة الخدمة الاجتماعية عن معارف وأخلاقيات ومهارات إجراء البحوث في العلوم الاجتماعية والإنسانية وفي مهنة الخدمة الاجتماعية.

أنواع ومناهج البحث في الخدمة الاجتماعية

أنواع البحوث في الخدمة الاجتماعية:

هناك أنواع / أنماط عديدة من البحوث والدراسات، وعلى الباحث أن يحدد نوع البحث المناسب لبحثه في ضوء أهداف البحث وكمية المعلومات المتوفرة عن موضوع البحث، وتنقسم البحوث إلى ثلاثة أنواع وهي:

التصنيف الأول: البحوث حسب طبيعتها

1- بحوث أساسية:

البحوث الأساسية Basic / Pure Research هي بحوث تهدف إلى إثراء العلم بالحقائق والنظريات والقوانين العلمية.

2- بحوث تطبيقية:

البحوث التطبيقية Applied Research هي بحوث تهدف إلى الاستفادة من العلم في خدمة المجتمع عن طريق الوصول إلى حلول للمشكلات في المجتمع في مختلف مجالات الحياة والعمل.

التصنيف الثاني: البحوث حسب طريقة جمع البيانات

1- بحوث نظرية - مكتبية Library Research

حيث تعتمد هذه البحوث على مسح الأدبيات Literature Survey المتعلقة بموضوع البحث، واستخدام المنطق والتحليل والمقارنة والاستنباط للوصول إلى نتائج البحث.

وكثير من البحوث القانونية تتصف بأنها بحوث نظرية - مكتبية. حيث يقوم الباحث في الموضوعات القانونية بقراءة المراجع القانونية القديمة والحديثة عن موضوع بحثه، ويقوم بتدقيق السياسة التشريعية للنظام القانوني الذي يدرسه ويحلله، وتمحيص آراء الفقهاء، ودراسة السياسة القضائية،... ثم أخيراً يقوم الباحث بالاستنتاج والوصول إلى إجابات عن تساؤلات بحثه.

2- بحوث ميدانية Field Research

البحوث الميدانية أو التطبيقية Applied Research تعتمد على الاستقراء والنزول إلى الميدان وجمع البيانات من مجتمع البحث أو عينة منه بواسطة أدوات مثل: الملاحظة والمقابلة والاستبيان...

التصنيف الثالث: البحوث من حيث مستوياتها

1-البحوث القصيرة:

وهي تلك البحوث التي يطلبها الأستاذ في أحد المواد لتشجيع الطالب على زيادة المعرفة لديه و ذلك بطريقة منهجية و دون إضافة للعلم من خلالها.

2- رسالة الماجستير:

بعد حصول الشخص على درجة البكالوريوس بتقدير جيد جداً أو امتياز يمكن الالتحاق إلى برنامج الماجستير، فعليه أن يجتاز من سنة أو سنتين (حسب نظام كل جامعة) كمرحلة تمهيدية قبل تسجيل رسالة الماجستير الخاصة به، والتي يكون مدتها حد أدنى سنة ميلادية كاملة. وبصفة عامة يتم النظر إلى رسالة الماجستير على أنها عملية تعليمية، لذا عند فحص وتقييم وتحكيم رسالة الماجستير لا يتم التركيز على كونها قدمت إضافة جديدة للعلم أو للمهنة، وإنما يتم التركيز على هل الباحث في رسالته تعلم مراحل وقواعد البحث العلمي وقام بتطبيقها بالشكل السليم والمناسب والموضوعي والمهني المطلوب أم لا. وهل قام بتوضيح النتائج التي توصل إليها من بلورة وجهات النظر المختلفة و المواد العلمية التي حصل عليها بترتيب منطقي داخل الرسالة مع الإشارة إلى مصادرها بأمانة أم لا.

3- رسالة الدكتوراه:

الباحث الذي انتهى من الحصول على درجة الماجستير يمكنه حضور سنة أو سنتين (حسب نظام كل جامعة) كمرحلة تمهيدية قبل تسجيل رسالة الدكتوراه الخاصة به، والتي يكون مدتها حد أدنى سنتين ميلاديتين كاملتين. وفي رسالة الدكتوراه لابد من أن يظهر الباحث قدرته العلمية الواضحة على إجراء بحث علمي متميز معتمدا على نفسه. و يجب أن يكون الباحث في رسالة الدكتوراه قد أضاف شيئا جديدا للعلم أو للمهنة التي ينتمي إليها، فالنتائج التي يتوصل إليها من خلال الرسالة يجب أن تجعله من الأشخاص المعترف بهم بواسطة آخرين في مجال التخصص.

4- بحوث الترقية:

وهي تلك البحوث التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس في الجامعات والكليات والمعاهد، وذلك بعد حصولهم على درجة الدكتوراه. ويقوم أعضاء هيئة التدريس بهذه البحوث بهدف الترقية إلى درجة أستاذ مساعد ودرجة أستاذ. وهذه الأبحاث يتم نشرها في مجلات ومؤتمرات علمية محكمة، ثم يتم إعادة فحصها وتحكيمها بعد ذلك في لجان الترقية التي يشكلها المجلس الأعلى للجامعات، أو التي تشكلها الجامعات من محكمين داخليين ومحكمين خارجيين. ومعظم هذه البحوث جيدة وتساهم في إثراء المعرفة وتطوير الممارسة في الميدان...

التصنيف الرابع: البحوث حسب أهدافها

1-البحوث الاستطلاعية أو الاستكشافية أو الكشفية:

إذا كان موضوع البحث الذي اختاره الباحث جديد أو بكر أو كمية المعلومات قليلة ولا يوجد بحوث ودراسات سابقة أو نادرة والباحث يجهل الكثير من موضوع بحثه، فيقوم الباحث بالاسترشاد بنمط البحوث الاستطلاعية Exploratory Research.

وهذا ما حدث بالفعل عندما قام المؤلف بدراسة موضوع مشكلة أطفال الشوارع في مصر وذلك في بداية التسعينيات من القرن العشرين، وكانت المشكلة جديدة ولم يكن

هناك أحد من الباحثين في مصر قام بدراستها ميدانيا من قبل، لذا قام المؤلف باختيار نمط البحث الاستطلاعي أو الكشفي لدراسة هذا الموضوع.

2- البحوث الوصفية:

يستخدم الباحث البحوث الوصفية Descriptive Research عندما تكون هناك بعض البحوث والدراسات السابقة وعندما يكون هناك معلومات عديدة عن موضوع البحث...

وتهدف البحوث الوصفية أو التحليلية أو التشخيصية إلى وصف موضوع البحث أو المشكلة وتحديدها كميًا أو كفيًا. فالبحوث الوصفية تهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة معينة أو موقف معين أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع.

وتسعى البحوث الوصفية إلى الحصول عن كل أو بعض الإجابات عن الأسئلة الخمسة التالية: من Who؟ ماذا What؟ متى When؟ أين Where؟ وكيف How؟ وذلك عن مشكلة البحث.

والدراسات الوصفية قد تكون كمية أو الاثنين معاً. فالدراسات الكيفية Qualitative هي التي تهتم بوصف موضوع أو مشكلة البحث باستخدام المفاهيم والمصطلحات، وبشكل غير عددي أو غير رقمي. والهدف هنا هو جمع المعلومات الوصفية التي يتم استخدامها من كلمات المبحوث اللفظية سواء مكتوبة أو غير مكتوبة، ومن خلال ملاحظة سلوكيات المبحوث أثناء المقابلة أو باستخدام أداة الملاحظة.

بينما الدراسات الكمية Quantitative تهتم بوصف موضوع أو مشكلة البحث باستخدام الأرقام والنسب المئوية والتراكمية والمقاييس الإحصائية... هذا وينصح عند دراسة أو تحليل أي موضوع أو مشكلة بحث، استخدام أسلوب الوصف الكيفي والكمي، نظراً لأن هذا الأسلوب يجمع بين مميزات الدراسات الكيفية والكمية ويتجنب عيوبهما. فبواسطة الكلمة والرقم يمكن تحقيق فهم أدق للموضوع. فكلاهما لازم للآخر ومكمل له.

3- بحوث تاريخية:

البحوث التاريخية Historical Research تهتم بوصف وتفسير الأحداث والوقائع التاريخية التي حدثت في الماضي. وهذا بدوره يساعدنا في فهم الحاضر بل والتنبؤ بالمستقبل. ويجب أن نلاحظ أن البحوث التاريخية لا تعتمد فقط على روايات شهود العيان وغيرهم ممن يصنعون الأحداث فهناك أيضا المستندات والوثائق التي يتم استخدامها لاختبار الفرضيات وتحليل النتائج ومناقشتها.

ففي دراسة لرونالد والتون Ronald Walton - من جامعة ويلز في بريطانيا - عن المرأة والخدمة الاجتماعية، استخدم الباحث مُط البحث التاريخي للتعرف على دور المرأة في بدايات ظهور مهنة الخدمة الاجتماعية وكيف أنه كان لها دور رائد في نشأة هذه المهنة، وفي كونها من أوائل الذين مارسوا هذه المهنة، وأنها من أوائل من نشر كتب وأبحاث في مهنة الخدمة الاجتماعية وعلى رأس هؤلاء ماري ريتشموند...

4- بحوث تقييمية:

البحوث التقييمية Evaluative Research هي وسيلة موضوعية تستهدف رصد الإيجابيات والسلبيات أو مناطق القوة أو مناطق الضعف، والكشف عن حقيقة التأثير الكلي أو الجزئي لبرنامج من البرامج أو مشروع من المشروعات أثناء سيرانه في مجال التنفيذ (تقويم مرحلي)، أو بعد تنفيذه والانتهاء منه (تقويم نهائي). ومن نتائج هذا النمط من البحوث تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات لتحسين وتطوير البرنامج أو المشروع، أو تقديم الدروس المستفادة للبرامج وللمشروعات المستقبلية. ومن أمط البحوث التقييمية: أبحاث المتابعة، أبحاث تقييمية، أبحاث التغذية العكسية، أبحاث تقييمية هدفها التطوير والتحسين.

ومن أمثلة هذه البحوث بحث للمؤلف عن تقييم برامج المسؤولية الاجتماعية في المجال الصحي التي تقدمها شركات الاتصالات في مصر. وفي هذا البحث تم تحديد برامج المسؤولية الاجتماعية في المجال الصحي التي تقدمها شركات الاتصالات في مصر، وتحديد الفئات المستهدفة، والمناطق المستهدفة، والفوائد المترتبة على هذه البرامج، والجوانب الإيجابية

والسلبية لهذه البرامج، ومقترحات تدعيم الجوانب الإيجابية والتغلب على الجوانب السلبية لهذه البرامج...

5- البحوث التجريبية:

التجربة Experiment هي عملية ملاحظة وقياس ظاهرة ما بعد تعديلها جزئياً أو كلياً أو بعد إدخال المتغير التجريبي عليها لمعرفة هل حدث بها تغيير أم لا وما هي درجة ونوع هذا التغيير بالمقارنة بالوضع قبل تطبيق التجربة.

ومن أهم خصائص أي تجربة الضبط والتحكم Control، بمعنى تثبيت بعض المتغيرات المتعلقة بالموقف البحثي والتي قد تظهر أثناء دراسة العلاقة بين المتغير التجريبي والمتغير التابع. ومن أنواع الضبط والتحكم:

- 1- الضبط المادي والذي يتعلق بضبط الظروف المادية والمكانية التي تجري فيها التجربة.
- 2- الضبط الإنتقائي ويتحقق باختيار بعض المتغيرات ذات الأثر على المتغير التابع وتثبيتها (على معمر عبد المؤمن: 2008).

وغالباً ما يلجأ الباحث إلى اختيار مجموعة ضابطة (أو أكثر) وأخرى تجريبية (أو أكثر) على أن يكونا متكافئتان (متجانستان) من حيث المتغيرات الهامة في الدراسة (مثل: العمر والجنس والدخل والجنسية والتعليم...). ثم يقوم الباحث بالقياس القبلي للمجموعتين. ثم يقوم بإدخال المتغير التجريبي (على سبيل المثال: دواء جديد، أسلوب جديد في تدريس احد المواد، برنامج اجتماعي، دورة تدريبية لتحسين مهارات الأخصائي الاجتماعي...) على المجموعة التجريبية فقط. ثم يقوم الباحث بالقياس البعدي للمجموعتين. ثم يقوم بمقارنة نتائج القياس القبلي والبعدي فإذا وجد فروقاً جوهرية (حقيقية) من الناحية الإحصائية بين القياس في المرة الأولى والمرة الثانية افترض أنها ترجع إلى المتغير التجريبي.

الباحث يلجأ إلى المنهج التجريبي لتحديد هل المتغير التجريبي له تأثير على مجموعة من الناس أم لا؟ والباحث عليه تطبيق التجربة على المجموعة التجريبية، ويحاول في ذلك تطبيق عناصر التجربة (الدقة والتحديد والعزل والضبط والتحكم) قدر الإمكان، حتى لا تكون نتيجة التجربة راجعة لعوامل أخرى غير المتغير التجريبي.

وعلى الباحث أن يختار مجموعة أخرى من الناس لا يطبق عليهم المتغير التجريبي، ويطلق على هذه المجموعة بالمجموعة الضابطة. أخيراً فإن البحوث التجريبية هي تلك الدراسات التي تتحكم في المتغيرات المؤثر في ظاهرة ما باستثناء متغير واحد يقوم الباحث بتطويعه أو تغييره بهدف تحديد وقياس تأثيره على الظاهرة موضوع الدراسة أو البحث.

نقطة أخيرة ومهمة هو أن الباحث عليه اختيار التصميم التجريبي المناسب لبحثه من ضمن

التصميمات التجريبية التالية على سبيل المثال:

1- قياس مجموعة واحدة (المجموعة التجريبية) قبل التجربة وبعدها.

2- القياس قبل التجربة للمجموعة الضابطة وبعد التجربة للمجموعة التجريبية.

3- القياس بعد التجربة فقط للمجموعتين التجريبية والضابطة.

4- مجموعة تجريبية واحدة ومجموعتان ضابطتان.

5- مجموعة تجريبية وثلاث مجموعات ضابطة.

وعندما يختار الباحث البحوث التجريبية كنوع مناسب لبحثه أو دراسته، فسيكون المنهج المناسب

لبحثه أو دراسته هو المنهج التجريبي والذي سيتم شرحه لاحقاً في نفس الفصل.

6- البحوث شبه تجريبية:

عندما تكون التجربة على موضوعات اجتماعية وإنسانية يفضل هذا النوع من البحوث. فنحن

نستطيع أن نطبق المفهوم الكامل للتجربة (الدقة/ التحديد/ العزل/ الضبط/ التحكم) على المواد

والسوائل والجماد في الطبيعة. بينما لا يمكن تحقيق كل هذه العناصر على الإنسان وعلى الموضوعات

الاجتماعية والإنسانية. وفي ضوء ذلك نطلق على البحوث التجريبية عند تطبيقها في الإنسان أي في

ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية وفي مهنة الخدمة الاجتماعية فإننا نطلق عليها بحوث شبه تجريبية

. Semi Experimental Research

وبكلمات أخرى فإنه نظراً لصعوبة تطبيق المنهج التجريبي على الكثير من الظواهر

الإنسانية ودراساتها في الواقع الفعلي، فإن الباحث يلجأ إلى المنهج شبه التجريبي، والذي يقوم

على دراسة الظواهر الإنسانية كما هي دون تغيير. وتظهر هذه الصعوبات عندما لا

يستطيع الباحث الحصول على تصاميم تجريبية حقيقية مما يجعله يلجأ إلى البحث شبه التجريبي الذي يتوافق مع طبيعة الظواهر الإنسانية، ويحاول تعظيم الصدق الداخلي والخارجي على حد سواء.

ويكون الأمر جلياً عندما لا يكون من الممكن تعيين أو اختيار مفردات عشوائية للتجربة، إذ يستلزم الأمر أن يلجأ الباحث إلى الاعتماد على المجتمع، وبالتالي حتمية استخدام المجتمع الفعلي، فمثلاً لو أراد باحث أن يختبر تأثير ربط حزام الأمان على مستوى الحوادث في مدينتين مختلفتين، ففي هذه الحالة لا يمكن استخدام المنهج التجريبي في تلك الدراسة.

ولكن يمكن للباحث استخدام المنهج شبه التجريبي فيأخذ سائقي السيارات في إحدى المدينتين كمجموعة تجريبية ويأخذ الأخرى كمجموعة ضابطة، ويطبق قانون ربط حزام الأمان على المدينة التجريبية لفترة زمنية، ثم يقارن بين مستوى الحوادث فيها بمستوى الحوادث في المدينة الضابطة.

لقد تعددت تصاميم البحوث شبه التجريبية التي تم استخدامها، ومن تلك التصاميم ما حدده كامبل و ستانلي 1971م حيث أوردوا الكثير من التصاميم شبه التجريبية، والتالي فكرة عن أحد هذه التصاميم:

تصميم المجموعات غير المتكافئة: هذا التصميم يبدو شبيهاً بالتصميم التجريبي القبلي - البعدي، والفرق بينهما هو أن تصميم المجموعات هنا غير متكافئ. فعلى سبيل المثال، نجد أنه لا يمكن تقسيم الأفراد بين المجموعتين التجريبية والضابطة في التصميم شبه التجريبي عن طريق التعيين العشوائي مع أن معالجة المجموعات يجب أن تتم عشوائياً ما أمكن.

كما أن غياب القدرة على تقسيم الأفراد بين المجموعتين عشوائياً يضيف عائق آخر من عوائق الصدق في هذا التصميم لأن الباحث يضطر إلى التعامل مع المجموعتين القائميتين كما هما عند إجراء الاختبار القبلي، وعند المعالجة أو إجراء الاختبار البعدي، هذا بالإضافة إلى أن هذا التصميم يواجه بعض الصعوبات الناتجة عن الانحدار الإحصائي، وعوامل التفاعل بين عوامل الاختيار والنضج والتاريخ والاختبار.

ولذا فإن على الباحث التعرف على الفروق بين المجموعات ليتمكن من السيطرة عليها عن طريق تحليل التباين. ومن مزايا هذا التصميم أن استخدام المجموعات على طبيعتها يقلل من تأثير الترتيبات المستخدمة عند تكوين المجموعات، إذ أن الأفراد قد لا يدركون أنهم جزء من التجربة في كثير من الأحيان، بالإضافة إلى أن هذا التصميم يتمتع بدرجة جيدة من الصدق الداخلي.

وبصفة عامة في جميع البحوث التجريبية وشبه التجريبية لابد من وضع فروض للبحث. بينما في المقابل في البحوث الاستطلاعية أو الكشفية ليس من الصحيح علمياً وضع فروض بها نظراً لنقص المعلومات وعدم وجود أو ندرة البحوث والدراسات السابقة.

وعندما يختار الباحث البحوث شبه التجريبية كنوع مناسب لبحثه أو دراسته، فسيكون المنهج المناسب لبحثه أو دراسته هو المنهج التجريبي والذي سيتم شرحه لاحقاً في نفس الفصل.

7- بحوث استشراف المستقبل:

اهتم الإنسان منذ القدم بالتفكير في الغد والتخطيط للمستقبل Future Planning لتأمين حياته وحياة أسرته وقبيلته والآخرين في مجتمعه. كذلك لاحقاً اهتمت كثير من الدول منذ القدم باستشراف المستقبل والتخطيط له وفق منهج علمي يهدف إلى رسم الرؤى والتصورات المستقبلية من خلال معطيات الماضي ووقائع الحاضر والتنبؤ بالمستقبل Future Prediction. وكانت بدايات هذا الاهتمام هو قيام هذه الدول تأسيس مراكز للتخطيط وللمعلومات والدراسات المستقبلية...) مدحت أبو النصر: (2010، 2011).

والاستشراف Out lookingForeseeing - مفهوم يشير إلى التطلع والنظر وسبر المستقبل وتوقع التغيرات المحتملة فيه. إن معظم النجاحات والإنجازات والاختراعات صنعها المستشرفون الذين رفضوا سلبيات الواقع وسعوا إلى إصلاحه، كذلك فالمجتمعات الناجحة هي التي تنتهج الاستشراف كأسلوب حياة.

والمستقبل هو الزمن الذي يأتي بعد الحاضر. والقيام بالدراسات المستقبلية لا يعني فصل حلقات الزمن الثلاث بالتركيز على المستقبل فقط، بل يتم النظر للزمن بحلقاته الثلاث: الماضي والحاضر والمستقبل بشكل متوازن، وبنفس القدر من الاهتمام) مدحت أبو النصر: (1999).

والرؤية Vision هي ذروة عملية الدراسة المستقبلية وهي النظر بالعين والقلب والعقل وإدراك المرئي بطرق عدة، نذكر منها: الحاسة والتخيل والتفكير والعلم (مدحت أبو النصر: 2011). أيضاً الاستشراف هو نوع من الفعل الإيجابي الذي قد تتأخر نتائجه، ولكنه يساهم في التطوير والإضافة للمنظمة أو للمجتمع. فشتان بين الفعل ورد الفعل، بين من ينتظر ما يأتي به المستقبل، ومن يسارع نحو المستقبل مستخدماً أدوات المستقبل وآلياته. ولا يمكن أن يستمر النجاح لأي منظمة أو مجتمع ما لم يمتلك أو يمتلك رؤية واضحة للمستقبل.

يقول روان جيسون (2004) (Rowan Gibson 1998) في كتابه إعادة التفكير في المستقبل Rethinking the Future أننا فيما نحن نستعد لمغادرة الطريق والتوجه إلى أرض مجهولة، يبدو واضحاً أننا بحاجة إلى وسيلة انتقال جديدة وبعض المهارات المختلفة في العمل والقيادة وإحساس مختلف تماماً بالاتجاه. ولكن، سوف نضطر، وبشكل جوهري، إلى تحدي كل افتراضاتنا الشخصية والمؤسسية فيما يخص العالم الذي نتجه صوبه، أي عالم القرن الحادي والعشرين المختلف تماماً عن العوالم السابقة. باختصار، سوف نضطر إلى إعادة التفكير في المستقبل. ولكن نظراً لأن المستقبل لم يتضح على الإطلاق، فكيف يمكننا أن نعيد التفكير فيه حقيقة؟

إذن فإن استشراف المستقبل هو اجتهاد علمي منظم لا يهدف إلى نقد الماضي وتصحيح الأخطاء في الحاضر، بل يرمي إلى صوغ مجموعة من التنبؤات المشروطة، والتي تشمل المعالم الرئيسية لأوضاع مجتمع ما، أو مجموعة من المجتمعات، وعبر فترة مقبلة تمتد قليلاً لأبعد من عشرين عاماً، وتنطلق من بعض الافتراضات الخاصة حول الماضي والحاضر، ولاستكشاف أثر دخول عناصر مستقبلية على المجتمع. بهذا الشكل فإن استشراف المستقبل لا يستبعد أيضاً إمكانية استكشاف نوعية وحجم التغيرات الأساسية الواجب حدوثها في مجتمع ما، حتى يتشكل مستقبله على نحو معين منشود.

انواع المناهج البحث في الخدمة الاجتماعية

المنهج " لغة طريقة أو نظام "، و بالمعنى الاصطلاحي فهو الطريق السليم للوصول الى الغاية المقصودة ، و هناك تعريفات عديدة لمفهوم المنهج نذكر منها:

1-المنهج هو الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة فى العلوم ، بواسطة طائفة من القواعد العامةتهيمن على سير العقل و تحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.

2- المنهج هو الإستراتيجية العامة أو الخطة العامة التي يرسمها الباحث لكي يتمكن من حل مشكلة بحثه أو تحقيق هدفه.

3- المنهج هو مجموعة من الخطوات المنظمة والعمليات العقلية الواعية والمبادئ العامة التي تقود أي دراسة علمية مهما كان موضوعها.



هذا ويوجد العديد من التصنيفات والتقسيمات لمناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية

والإنسانية نذكر منها:

تقسيم هويتني:

1- المنهج الوصفي.

- 2- المنهج التاريخي.
- 3- المنهج التجريبي.
- 4- البحث الفلسفي.
- 5- البحث التنبؤي.
- 6- البحث الاجتماعي.
- 7- البحث الإبداعي.

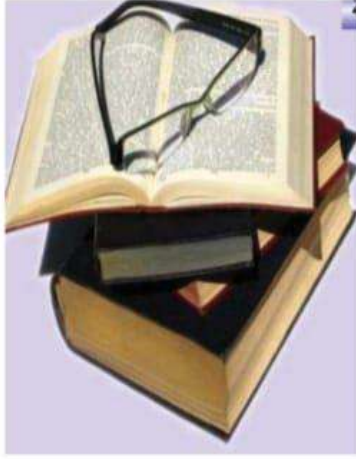
تقسيم ماركيز:

- 1- المنهج الانثرو بولوجي الملاحظة الميدانية.
- 2- المنهج الفلسفي.
- 3- منهج دراسة الحالة.
- 4- المنهج التاريخي.
- 5- منهج المسح.
- 6- المنهج التجريبي.

تقسيم جود وسكيتس:

- 1- المنهج التاريخي.
- 2- المنهج الوصفي.
- 3- منهج المسح الوصفي.
- 4- المنهج التجريبي.
- 5- منهج دراسة الحالة والدراسات الإكلينيكية.
- 6- منهج دراسات النمو والتطور والوراثة.

مناهج البحث في علم السياسة:



- 1- المنهج الفلسفي المثالي.
- 2- المنهج التاريخي.
- 3- المنهج الوصفي.
- 4- المنهج العلمي التجريبي.
- 5- المنهج المؤسسي.
- 6- المنهج السلوكي.
- 7- المنهج المقارن.

والكتاب الحالي سوف يشرح المناهج العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر، والتي تم الاتفاق عليها بين مؤلفي كتب البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية بصفة عامة وكتب البحث في الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة على أنها المناهج المعاصرة الأكثر استخداما.

وكما سبق ذكره فإن هناك مناهج علمية عديدة، مما يتطلب من الباحث أن يختار المناسب منها لبحثه في ضوء عدة اعتبارات على رأسها: أهداف ونوع البحث ومجالات البحث... من هذه المناهج العلمية نذكر:

1- منهج المسح الاجتماعي Social Survey Method :

منهج المسح الاجتماعي هو الدراسة العلمية لظروف المجتمع وحاجاته ومشكلاته، بقصد تقديم برنامج للإصلاح الاجتماعي وتقديم معلومات يمكن الاستفادة منها في المستقبل. أيضا من تعريفات منهج المسح الاجتماعي أنه الدراسة التي تعني بدراسة الوقائع والأحداث الاجتماعية التي يمكن جمع بيانات كمية عنها وتتسع لتشمل مختلف القضايا الأسرية والاجتماعية والتعليمية والاقتصادية والسياسية والدينية وفئات المجتمع وطبقاته والفروق بين فئاته. ومن أهداف منهج المسح الاجتماعي تقديم معلومات يمكن الاستفادة منها في تحقيق التخطيط والتنمية والإصلاح الاجتماعي...

وعن طريق منهج المسح الاجتماعي يستطيع الباحث تجميع المعلومات عن هيكل معين لتوضيح ولدراسة الأوضاع والممارسات الموجودة بهدف الوصول إلى خطط أفضل لتحسين تلك الأوضاع القائمة بالهيكل الممسوح من خلال مقارنتها بمستويات ومعيار تم اختيارها مسبقاً.

ومجال تطبيق منهج المسح الاجتماعي قد يكون واسعاً يمتد إلى إقليم جغرافي يشمل عدد من الدول، وقد يكون مؤسسة أو جمعية أو شركة، أو شريحة اجتماعية في مدينة أو منطقة. وفي منهج المسح الاجتماعي قد يتم جمع البيانات من خلاله من كل فرد من أفراد مجتمع البحث (يطلق على ذلك أسلوب المسح الشامل) خاصة إذا كان مجتمع البحث صغيراً، أو قد يختار الباحث عينة يتم أخذها أو سحبها من مجتمع البحث (يطلق على ذلك أسلوب العينة) وذلك عندما يكون مجتمع البحث كبيراً، وبشرط أن تمثل هذه العينة هذا المجتمع بشكل علمي دقيق قدر الإمكان.

ومنهج المسح الاجتماعي مناسب في البحوث الاستطلاعية والوصفية والمسحية وبحوث الاتجاهات والآراء والرأي العام، وغير مناسب للبحوث التاريخية والتطويرية التي تهتم بالماضي أو الربط بين الماضي والحاضر، حيث أن هذا المنهج يهتم بالشمول أكثر من التعمق والتحليل في آراء واتجاهات الناس ومواقفهم.

كذلك منهج المسح الاجتماعي مناسب للدراسات التي تبحث عن إجابات عن أسئلة معدة مسبقاً من خلال استمارة مقابلة أو استمارة استبيان أو دليل الملاحظة مما يؤدي إلى إغفال الكثير من المعلومات التي لم تتضمنها هذه الأدوات.

هذا ويشجع استخدام منهج المسح الاجتماعي في أغلب البحوث العلمية في مهنة الخدمة الاجتماعية، ويرجع ذلك إلى حداثة البحوث العلمية المنظمة نسبياً في هذه المهنة، وقلة البحوث التي سبق إجراؤها في كثير من مجالات ممارسة هذه المهنة.

هذا ويمكن تحديد بعض موضوعات المسح الاجتماعي في المجالات الأمنية كالتالي:

- 1- دراسة الخصائص السكانية لرجال الشرطة مثل (العدد، العمر، الجنسية، النوع، الأسرة، الأبناء...).
- 2- دراسة البيئة الاجتماعية والاقتصادية لرجال الشرطة مثل: (معرفة الدخل ومستويات المعيشة والعوامل المؤثرة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي).
- 3- دراسة أوجه النشاط المختلفة لرجال الشرطة مثل (طرق قضاء أوقات الفراغ، أنواع الصحف والمجلات التي يقرءونها...).
- 4- دراسة آراء الناس (الجمهور المتعامل مع الشرطة - المراجعين) واتجاهاتهم نحو أجهزة الشرطة ورجال الشرطة...
- 5- دراسة الجريمة في المجتمع وخصائصها وأنواعها وأطرافها والعوامل المسببة لها والنتائج المترتبة عليها.
- 6- دراسة أفضل طرق الوقاية من الجريمة ومواجهتها.

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد خصائص منهج المسح الاجتماعي كالتالي:

- 1- وصف الظواهر والأشياء كما هي وليس كما ينبغي أن تكون.
- 2- التركيز على الظواهر الحالية دون الرجوع للماضي.
- 3- الاهتمام بالوصف والمسح الشامل.
- 4- الإفادة من الإحصاءات.
- 5- الاعتماد على الملاحظة المباشرة وعلى إجراء المقابلات كوسيلة لجمع البيانات.
- 6- جمع البيانات عن طريق عدد من الأشخاص المدربين.

الاستعانة باللوحات والرسوم البيانية والجداول (Young: 1993).

2- منهج دراسة الحالة : Case Study Method

منهج دراسة الحالة هو إحدى المناهج في الدراسات الوصفية والسببية والتقويمية، ويهتم الباحث في دراسته بوحدة واحدة من الوحدات الإنسانية أو مشكلة واحدة معينة

بشكل تفصيلي دقيق. بمعنى أن هذا المنهج يهتم بدراسة جميع الجوانب المتعلقة بموقف واحد، وهو نوع من البحث المتعمق لحالة ما عن طريق جمع المعلومات عنها.

ويُعرف عبد الباسط محمد حسن (1982) منهج دراسة الحالة بأنه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فرداً أو منظمة أو نظام اجتماعي أو مجتمع محلي أو مجتمع عام، وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها، وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة بغيرها من الوحدات المشابهة لها.

ويقوم منهج دراسة الحالة على أساس اختيار حالة معينة يقوم الباحث بدراستها قد تكون وحدة إدارية واجتماعية واحدة (جمعية أو مؤسسة أو مدرسة أو مكتبة...) أو فرد واحد (فرد مدمن أو فرد معاق أو طالب متفوق أو تلميذ راسب...) أو جماعة واحدة من الأشخاص (عائلة أو أسرة أو طلاب أو موظفين في إحدى الجهات...).

وتكون دراسة هذه الحالة بشكل مستفيض يتناول كافة المتغيرات المرتبطة بها وتتناولها بالوصف الكامل والتحليل ويمكن أن تستخدم دراسة الحالة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية، وكذلك يمكن تعميم نتائجها على الحالات المشابهة بشرط أن تكون الحالة ممثلة للمجتمع الذي يراد الحكم عليه.

ومن أهداف منهج دراسة الحالة تقديم معلومات يمكن الاستفادة منها في تحقيق الإصلاح الاجتماعي أو الاقتصادي أو التعليمي أو السياسي أو الصحي...

هذا ويستخدم منهج دراسة الحالة في الظروف الآتية:

1- حينما يريد الباحث أن يدرس المواقف المختلفة دراسة تفصيلية في مجالها الاجتماعي والثقافي والاقتصادي...

2- حينما يريد الباحث أن يتوصل إلى معرفة حقيقة الحياة الداخلية لشخص ما بدراسة حاجاته ودوافعه ومشكلاته كنموذج لأشخاص متشابهين له (كدراسة أحد المدمنين أو المجرمين).

3- حينما يريد الباحث أن يدرس التاريخ التطوري لشيء أو شخص أو موقف معين.

4- حينما يرغب الباحث في الحصول على حقائق متعلقة بمجموعة الظروف المحيطة بموقف اجتماعي، أو في التوصل إلى معرفة العوامل المتشابكة التي يمكن استخدامها في وصف وتحليل العمليات الاجتماعية التي تقوم بين الأفراد نتيجة لحدوث التفاعل بينهم كالتعاون والتنافس والتوافق والتكيف...

ومن أمثلة بحوث دراسة الحالة في مهنة الخدمة الاجتماعية، البحث الذي قام به المؤلف عن ممارسة طريقة تنظيم المجتمع في أحد الجمعيات الأهلية وهي جمعية اختار أسرة الخيرية (2000). والحالة هنا هي جمعية اختار أسرة الخيرية.

فمنهج دراسة الحالة من المناهج المناسبة عند دراسة مجتمع المنظمة أو عند العمل معها (Chilver: 2000). وفي هذا البحث قام المؤلف بدراسة الجمعية ونشأتها ومراحل تطورها وأهدافها وأنشطتها وبرامجها والجمعية العمومية ومجلس الإدارة بها وفريق العمل بها بمختلف تخصصاتهم المهنية وسجلات العمل والإنجازات والمعوقات...

ثم تم توضيح مجموعة الأدوار التي تم القيام بها لزيادة كفاءة وفاعلية الجمعية. وفي نهاية البحث تم تقديم عدد من المقترحات والتوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير الجمعية وتحقيق التقدم لها...

3- المنهج التاريخي Historical Method :

المنهج التاريخي أو المنهج الوثائقي هو أقدم مناهج البحث العلمي، نظر الاستخدام الوثائق والسجلات والمصادر التاريخية التي تحتوي على معلومات وبيانات وأفكار وأحداث ماضية.

ويستخدم المنهج التاريخي في دراسة كثير من الموضوعات والمعارف البشرية ، حيث يعد التاريخ عنصر لا غنى عنه في إنجاز الكثير من العلوم الإنسانية وغير الإنسانية فكثير من الدراسات للظواهر الاجتماعية للملاحظة والدراسة الميدانية الآتية لفهمها ويحتاج الأمر لدراسة تطور تلك الظواهر وتاريخها ليكتمل فهمها.

ويعتمد المنهج التاريخي على وصف وتسجيل الوقائع وأنشطة الماضي، ولكن لا يقف عند حد الوصف والتسجيل ولكن يتعداه إلى دراسة وتحليل للوثائق والأحداث المختلفة وإيجاد التفسيرات الملائمة والمنطقية لها على أسس علمية دقيقة بغرض الوصول إلى نتائج تمثل حقائق منطقية وتعميمات تساعد في فهم ذلك الماضي والاستناد على ذلك الفهم في بناء حقائق للحاضر وكذلك الوصول إلى القواعد للتنبؤ بالمستقبل. فالمنهج التاريخي له وظائف رئيسية تتمثل في التفسير والتنبؤ وهو أمر مهم للمنهج العلمي.

ويجب على الباحث عند استخدام هذا المنهج أن يحدد الفترة التاريخية التي تهتم الدراسة بدراستها وأن يبحث عن الوثائق والسجلات والمصادر المرتبطة، وأن يقوم بنقدها نقداً موضوعياً خارجياً (بمعنى التحقق من صدقها من ناحية الشكل) وداخلياً (بمعنى التحقق من صدقها من ناحية الموضوع، والمعنى الحقيقي لها، والظروف التي وجد فيها كاتب الوثيقة...) للتأكد من أصالتها، وصدقها، وعلاقتها بموضوع البحث، وإمكانية الاعتماد عليها كدليل.

ومن خصائص المنهج التاريخي أنه لا يعتمد على الملاحظة والمقابلة والإستبيان والتجربة لأن الناس أو الجماعات أو الفئات التي يتم دراستهم أصلاً غير موجودين فقد انتقلوا إلى رحمة الله. وإنما يعتمد المنهج التاريخي في جمع البيانات المطلوبة على المصادر الأولية والثانوية وعلى الإطلاع على الوثائق التاريخية والمعابد والرسومات والسجلات القديمة وعلى شهادة شهود العيان الذين مازالوا على قيد الحياة...

وعلى الباحث عند دراسة أي وثيقة تاريخية أن يقوم بالآتي:

- 1- الفحص والنقد الخارجي للوثيقة للتأكد من أصالة الوثيقة.
- 2- الفحص والنقد الداخلي للوثيقة للتأكد من صحة المعلومات الموجودة بالوثيقة.

وبشيء من التفصيل يجب مراعاة الأمور التالية على سبيل المثال عند دراسة أي وثيقة تاريخية:

- 1- التحقق من صدق الوثيقة.
- 2- التحقق من أن الوثيقة أصلية وليست مقلدة أو مزيفة.
- 3- هل تم كتابتها بواسطة صاحبها أم بخط شخص آخر؟

- 4- هل كتبت الوثيقة بعد الحادث مباشرة أم بعد مرور فترة زمنية؟
- 5- هل الوثيقة موضوعية أم غير موضوعية؟
- 6- هل هناك تناقض في محتويات الوثيقة؟
- 7- كيف تم الحصول على الوثيقة؟
- 8- ما هو نوع المادة التي كتبت عليه الوثيقة؟
- 9- هل هذه المادة هي من النوع الشائع الاستخدام في العصر الذي كتبت فيه الوثيقة؟
- 10- ما هو المكان الموجود به الوثيقة؟

4- المنهج التجريبي:

يهدف المنهج التجريبي إلى دراسة تأثير متغير مستقل على مجموعة تجريبية يتم اختيارها عشوائيا وتوضع في وسط لا يسمح فيه بتأثير أي متغيرات أخرى عليها. وفي المنهج التجريبي يميز الباحث بين مجموعتين إحداهما تسمى المجموعة الضابطة والأخرى تسمى مجموعة التجربة وهي التي يدخل عليها المتغير المستقل الذي يتم دراسة أثره على هذه المجموعة من خلال مقارنة المجموعتين لاحقا.

وكمثال على ذلك في حالة تجريب الأدوية الجديدة على المرضى لإثبات فاعليتها في شفاء أمراض معينة، فإنه يتم اختيار عدد من المرضى الذين يعانون من نفس المرض، ثم يتم تقسيمهم عشوائيا إلى مجموعتين، حيث تقوم إحداهما بتناول الدواء الجديد الذي يراد معرفة قدرته على شفاء المرضى، مع استمرار إعطاء المجموعة الأخرى (المجموعة الضابطة) الدواء القديم، ويتم تقييم الدواء الجديد من خلال مقارنة المجموعتين الضابطة والمجموعة التجريبية.

والتجربة في المنهج التجريبي تمر بالمراحل التالية:

- 1- يتم استحداث بيئة التجربة والسيطرة عليها.
- 2- قياس مستوى المتغير التابع.
- 3- اختيار العينة وتقسيمها إلى مجموعتين.
- 4- إدخال المتغير المستقل.

- 5- قياس مستوى المتغير التابع مرة أخرى.
 - 6- تقييم وضع المتغير التابع وقياس درجة التغير الذي طرأ عليه.
- ويلخص كل من إيزاك ومايكل خصائص المنهج التجريبي فيما يلي:
- 1- يتطلب المنهج التجريبي تحكما كاملا في المتغيرات التجريبية.
 - 2- يستخدم المنهج التجريبي مجموعة تحكم تمثل المجموعة الضابطة التي تستخدم للمقارنة.
 - 3- يهتم المنهج التجريبي بالصدق الداخلي كهدف رئيسي للتأكد من أن التجربة حققت أهدافها. ويأتي في المرتبة الثانية الصدق الخارجي الذي يهتم بمدى القدرة على تعميم نتائج التجربة.
 - 4- يقوم بتثبيت جميع متغيرات الدراسة عدا المتغير المستقل الذي يرغب الباحث في اختبار أثره على المتغير التابع.

خطوات المنهج التجريبي

يبدأ المنهج التجريبي بتحديد المشكلة، وتصميمها، ثم تحديد مفردات البحث وأدواته، ثم تصميم منهج البحث، ثم جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها، ثم صياغة النتائج. ويقوم البحث التجريبي على فرضية واحدة على الأقل، أما اختيار مفردات البحث فتم من خلال إجراءات العينة الاحتمالية التي تتصف بوجود مجموعتين تمثل كل منهما جزءا من العينة، إحداها هي مجموعة التجربة والأخرى هي المجموعة الضابطة، ويتم بعد ذلك تعريض مجموعة التجربة لمتغير مستقل، ويشترط أن تكون المجموعتان متماثلتان إلى أكبر حد ممكن كي تكون النتائج ذات مصداقية ودقيقة إلى أبعد الحدود.

ولأجل ذلك يتم اختيار المجموعتين بعدة طرق وهي كالتالي:

- 1- اختيار مجموعة واحدة عشوائيا ثم تقسيمها عشوائيا كذلك إلى مجموعتين دون أن يكون هناك تحديد مسبق للمجموعة الضابطة أو مجموعة التجربة.
- 2- اختيار المفردات عشوائيا في مجموعة واحدة ثم تقسيمها إلى مجموعتين فرعيتين مع تحديد المجموعة الضابطة ومجموعة التجربة.

3- الاختيار الثنائي في كل مرة، بحيث يتم وضع إحداهما في المجموعة الضابطة التي سبق تحديدها، والآخر في مجموعة التجربة التي سبق تحديدها هي الأخرى.

تصميم المجموعات التجريبية:

هناك العديد من الطرق التي يمكن استخدامها في تصميم المجموعات التجريبية لتكون أكثر تماثلاً وتكافؤاً. ومن هذه الطرق ما يلي:

1- سحب عينات المجموعات عشوائياً كلما أمكن ذلك: كأفضل أسلوب للتحكم في كثير من المتغيرات. ويعني ذلك استخدام العشوائية في اختيار عينة البحث وتوزيعها في مجموعات.

2- استخدام طريقة المزاوجة: وهي من الطرق المعروفة لتحقيق التوازن في تصميم المجموعات، وتعني أن يقوم الباحث بتحديد عشوائياً لأعضاء المجموعتين على أساس زوجي، بحيث يتفق كل فرد في خصائص محددة، ثم يتم تعيين أحدهما بالمجموعة التجريبية والآخر في المجموعة الضابطة.

3- مقارنة المجموعات المتجانسة: ويعني ذلك أن يتم اختيار عينة البحث بشكل يؤكد على تجانس جميع المفردات حول المتغير المراد دراسته، ثم توزيعها عشوائياً بين المجموعات التجريبية والضابطة.

4- استخدام مفردات البحث كوسيلة تحكم في المتغيرات الخارجية، وذلك للسيطرة على الاختلاف بين الأعضاء: ويتم ذلك من خلال تعريض المجموعتين للمعالجة التجريبية في مجموعة واحدة، ثم توزيعهما في مجموعة تجريبية وأخرى ضابطة، ثم إجراء المعالجة التدريبية مرة أخرى على المجموعة التجريبية فقط.

5- استخدام تحليل التباين كوسيلة إحصائية لتحقيق التوازن بين المجموعات، خاصة وأنه يعتمد الوسط الحسابي كنقطة إسناد، وذلك لأنه يضبط ويعدل درجات المتغير التابع سعياً لتلافي الفروق البيئية الناتجة عن متغيرات أخرى كالعمر أو الخبرة أو غير ذلك.

أدوات جمع البيانات

مقدمة:

ولتجميع البيانات والمعلومات للإجابة عن تساؤلات البحث أو لاختبار صدق أو عدم صدق فروض البحث على الباحث إما استخدام المستندات والوقائع والخرائط والأفلام... أو الرجوع للميدان وعمل المقابلات أو توزيع الاستبيانات أو القيام بالملاحظة العلمية...، ويقوم الباحث بتصميم أدوات جمع البيانات (مثل: استمارة المقابلة أو استمارة الاستبيان أو دليل الملاحظة أو المقياس أو دليل تحليل المحتوى أو المضمون...).



ويقصد بمصطلح الأداة Tool بأنها الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات. بمعنى أن الأداة هي الوسيلة التي يعدها أو يصممها الباحث ليستخدمها في جمع البيانات المطلوبة في بحثه، حيث أن هنا كثير من الأدوات التي يمكن استخدامها الباحث في إجراء بحثه العلمي. علما بأن هناك بحوث ودراسات تحتاج من الباحث استخدام أكثر من أداة في عملية جمع البيانات.

نقطة مهمة هي أنه لا يوجد أداة مثالية ومودجية ومنفردة هي الأفضل. حيث أن كل أداة لها إيجابيات ولها سلبيات. لذا يُقترح هنا إن أمكن أن يستخدم الباحث أكثر من

أداة في جمع البيانات. أيضا لابد من توضيح نقطة أخرى وهي أن الأداة المناسبة لبحث معين قد لا تناسب بحثا آخر. إن عملية اختيار أداة جمع البيانات يعتمد على عدة عوامل منها:

موضوع البحث وطبيعته وخصائصه ...

طبيعة مجتمع البحث أو عينته (مثل على سبيل المثال: المستوى التعليمي والمهني لمجتمع البحث أو عينته ولحجم مجتمع البحث أو عينته ومعدلات انتشاره الجغرافي ...).

ظروف الباحث من حيث قدراته المالية والوقت المتاح للبحث وخبراته في أدوات جمع البيانات ...

ومن أدوات جمع البيانات الواسعة الانتشار والاستخدام في العلوم الاجتماعية والإنسانية ومهنة الخدمة الاجتماعية، نذكر منها:

Observation	1- الملاحظة
Interview	2- المقابلة
Questionnaire	3- الاستبيان
Scales	4- المقاييس
Content Analysis	5- تحليل المحتوى أو المضمون
Home Visits	6- الزيارات المنزلية
Field Visits	7- الزيارات الميدانية

هذا ويمكن استخدام أداة واحدة أو أكثر معاً في بحث واحد، وذلك يتوقف على عدة اعتبارات منها:

- 1- إذا كان هدف البحث دراسة مشكلة البحث من مختلف الجوانب.
- 2- إذا كان هناك أكثر من مجتمع بحث ويوجد اختلاف فيما بينهم.
- 3- إذا كان البحث يستخدم أكثر من منهج من مناهج البحث العلمي.
- 4- إذا كان البحث يتناول دراسة ماضي وحاضر الظاهرة موضوع الدراسة.

5- لكل أداة مميزات وعيوب، واستخدام أكثر من أداة يؤدي إلى أن مميزات إحدى الأدوات يغطي عيوب الأخرى، والعكس صحيح.

6- موقف المبحوثين من موضوع البحث فإذا كان هناك حساسية أو رفض أو مقاومة منهم في إعطاء الإجابات للباحث بشكل مباشر بواسطة المقابلة مثلاً، فإنه يفضل استخدام الاستبيان أو الملاحظة في جمع البيانات.

وبالنسبة لعملية جمع البيانات من الأطفال فهناك أدوات أخرى مناسبة لجمع البيانات منهم، نذكر منها: الملاحظة والرسم والتصوير الفوتوغرافي والتمثيل ولعب الأدوار والمسرحيات الاجتماعية (لمزيد من التفاصيل انظر: طلعت منصور: 2013).

نقطة أخيرة في هذه المقدمة هي أن الباحث بعد اختيار أداة أو أكثر من أدوات جمع البيانات في بحثه عليه أن يبرر عملية الاختيار هذه Justification of Selection لتوضيح أسباب اختياره والمنطق وراء هذا الاختيار لمثل هذه الأداة أو الأدوات.

والتالي عرضاً موجزاً لبعض أدوات جمع البيانات:

1- الملاحظة:

الملاحظة Observation هي المشاهدة أو المراقبة لموضوع البحث أو للمجال البشري في البحث، مثل ملاحظة السلوك الذي يصدر من الأطفال أو المعاقين أو من المرضى أو من الشباب أو من القادة... والملاحظة تعتبر من أقدم أدوات جمع البيانات حيث أن علم الأنثروبولوجيا (علم دراسة الإنسان القديم والمجتمع القديم) هو الذي قدم لنا هذه الأداة وشرح لنا أنواعها وخطواتها...

والملاحظة تفيد في جمع البيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلي في بعض المواقف الواقعية في الحياة. ومن مميزات الملاحظة أنها تمكن الباحث من جمع الحقائق عن طريق استخدام الحواس، وأنها أفضل طريقة مباشرة لدراسة بعض أنواع الظواهر والسلوك الإنساني التي لا يمكن جمع البيانات عنها بالأدوات الأخرى.

وعلى الباحث أن يحدد أهداف الملاحظة ويجهز دليل للملاحظة ويحدد فيه: موضوعات الملاحظة والأفراد أو الجماعات أو الجهات التي ستخضع للملاحظة ونوع السلوك أو الوحدة السلوكية المطلوب ملاحظتها ووقت أو أوقات الملاحظة ومكان الملاحظة...

ولضمان دقة وموضوعية عملية تسجيل الملاحظة يجب مراعاة الآتي:

- 1- التحديد الواضح والدقيق للموضوعات والسلوكيات التي يراد ملاحظتها.
- 2- الإعداد الجيد للوسائل التي ستستخدم في تسجيل الملاحظات مثل: بطاقات الملاحظة والاستمارات والمقاييس...
- 3- سلامة حواس الباحثين وخاصة حاسة البصر وحاسة السمع.
- 4- التدريب الكافي للباحثين الذين سيقومون بالملاحظة، لتقليل احتمالات عدم الموضوعية (التحيز).
- 5- استخدام أكثر من ملاحظ.
- 6- التسجيل الفوري للأحداث موضوع الملاحظة لتجنب عامل النسيان.
- 7- تسجيل جميع التفاصيل المتعلقة بموضوع الملاحظة سواء كانت هامة أو غير هامة من وجهة نظر الملاحظين.

وهناك أنواع من الملاحظة، منها: الملاحظة البسيطة والملاحظة بدون مشاركة والملاحظة بالمشاركة، وعلى الباحث أن يختار النوع المناسب لبحثه من هذه الأنواع.

2- المقابلة:

المقابلة Interview هي المحادثة أو المواجهة التي تحدث بين الباحث والمبحوث. وهي تستهدف جمع البيانات من خلال قيام الباحث بتوجيه مجموعة من الأسئلة سبق إعدادها بعناية إلى كل مبحوث بمفرده، ويقوم الباحث بكتابة الإجابة في استمارة المقابلة.

والمقابلة قد تكون في المؤسسة أو الجمعية أي في مكتب الباحث، وقد تكون في منزل المبحوث أو مكان عمله... أيضا قد تكون المقابلة فردية بمعنى وجود الباحث مع المبحوث فقط، وقد تكون المقابلة جماعية مثل قيام الباحث بمقابلة أسرة ما لدراستها أو لبحثها...



ومن مزايا المقابلة الحصول على إجابات المبحوث دون أن يتناقش مع الآخرين أو يتأثر بآرائهم. أيضا من مميزات المقابلة توجه الأسئلة في المقابلة بالترتيب والتسلسل الموجود في استمارة المقابلة، كذلك يمكن للباحث كشف التناقض في إجابة المبحوث من واقع مشاهداته.

ولكن في المقابل هناك بعض العيوب للمقابلة، منها: كونها مكلفة، وصعوبة الحصول على إجابات عن الأسئلة المحرجة والحساسة والجنسية والسياسية، والتخوف من تأثير آراء واتجاهات الباحث على آراء واتجاهات المبحوث...

3- الاستبيان:

الاستبيان Questionnaire أداة أو وسيلة لجمع البيانات من المبحوثين بواسطة استمارة استبيان تتكون من مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقا، والمطلوب من المبحوث الإجابة بنفسه عليها، مع عدم وجود للباحث أثناء قيام المبحوث بالإجابة على هذه الأسئلة.

وهناك أنواع عديدة من الاستبيان، نذكر منها:

-
- 1- الاستبيان التليفوني من خلال الاتصال بالمبحوثين على التليفون الأرضي أو التليفون المحمول (الجوال) وسؤالهم عن موضوع البحث والحصول على الإجابات مباشرة خلال نفس الاتصال.
 - 2- الاستبيان البريدي من خلال إرسال الاستبيان للمبحوث بالبريد واستقباله منه بالبريد، والاستبيان الذي يتم تسليمه باليد وجمعه باليد.
 - 3- الاستبيان عن طريق وسائل الاتصال الجماهيري (مثل: الصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون...) حيث يتم نشر الاستبيان في هذه الوسائل ويقوم المبحوث بإرسال الاستبيان بالبريد إلى الجهة المعنية.
 - 4- الاستبيان الإلكتروني والذي يتم إرساله للمبحوث على بريده الإلكتروني ويقوم المبحوث بالإجابة عليه وإعادة إرساله مرة أخرى على البريد الإلكتروني للباحث ...
- وعلى الباحث اختيار النوع المناسب من الاستبيان وذلك في ضوء موضوع بحثه وحجم مجتمع أو عينة البحث والنطاق الجغرافي أو المجال المكاني للبحث...أيضا لكل نوع من هذه الاستبيانات مميزات وعيوب. فعلى سبيل المثال في الاستبيان التليفوني التكلفة بسيطة ولكن هذا النوع غير مناسب إذا كانت أسئلة البحث كثيرة. أيضا في الاستبيان الإلكتروني غير مكلف على الإطلاق إلا أنه غير مناسب في حالة عدم وجود بريد إلكتروني لدى مفردات المجتمع أو أنهم ليس لديهم مهارات استخدام الحاسب الآلي...

استبيان كونرز لتقييم الانتباه - فرط النشاط

الأعراض	لا يوجد 0	قليل 1	غالباً 2	دائماً 3
1- مفرط النشاط والحركة				
2- سريع الإثارة مندفع ومتهور				
3- يزعج الأطفال الآخرين				
4- غير قادر على إكمال ما بدأه (درس - لعب)				
5- لا يستطيع الجلوس فترة معقولة (كثير العبث)				
6- عديم الانتباه كثير الشرود				
7- يجب تنفيذ طلباته في الحال (عديم الصبر)				
8- يبكي بسرعة وسهولة بدون سبب حقيقي				
9- سرعة تغير المزاج جذرياً (سريع الغضب والخيبة)				
10- سرعة الانفجار والتصرف غير المتوقع				
المجموع لكل جدول				
المجموع الكلي				

إذا كان المجموع الكلي أكثر من 15 فهذا يشير إلى أن الطفل من المرجح أن يكون مصاباً بفرط الحركة

وبصفة عامة فإن للاستبيان مميزات عديدة، منها: أنه يتيح الفرصة لتطبيقه على نطاق واسع وعلى عينة كبيرة، ويضمن عدم تحيز الباحث، ويقلل الوقت والجهد والتكاليف اللازمة لجمع البيانات... وفي المقابل فإن الاستبيان له أيضا عدد من العيوب، منها: أنه لا يصلح معالم بحوثين الأيمن والأطفال الصغار وبعض فئات المعاقين (وخاصة الإعاقة البصرية)، وصعوبة استفسار المبحوثين عن الأسئلة غير المفهومة لديهم، وقلة نسبة الرد أو العائد من الاستبيانات.

تصميم استمارة المقابلة أو استمارة الاستبيان:

يتم تصميم استمارة المقابلة أو استمارة الاستبيان لاستخدامها في جمع البيانات أثناء المقابلة أو في الاستبيان. وغالبا ما تتكون هذه الاستمارة من الأجزاء التالية:

- 1- صفحة الغلاف عليها البيانات التعريفية بالبحث والباحث والإشراف وعبارة التأكيد على سرية المعلومات...
 - 2- الصفحة الأولى وبها فكرة موجزة عن البحث، وطلب التعاون من المبحوثين، وأية تعليمات للمبحوثين تساعد على الإجابة عن أسئلة الاستمارة، وتليفون الباحث للتواصل معه إذا كان هناك حاجة إلى ذلك...
 - 3- الصفحة الثانية وبها البيانات الديموجرافية (مثل: النوع والسن والتعليم والعمل والدخل والتكوين الأسري...).
 - 4- الصفحات التالية وتتضمن المعلومات المطلوبة (الأسئلة).
 - 5- في ختام الاستمارة يقدم الباحث الشكر للمبحوث على تعاونه وتخصيص جزء من وقته للإجابة عن أسئلة الاستمارة.
أيضا على الباحث مراعاة مجموعة من الأمور والاعتبارات التالية عند تصميم الاستمارة:
- 1- كتابة كل البيانات الموضحة لعنوان البحث ونوعه والجهة التي يتبعها واسم الباحث ووظيفته أو عمله وأسماء المشرفين على البحث والتاريخ... وذلك في صفحة الغلاف للاستمارة.
 - 2- التأكيد على سرية معلومات التي سيتم الحصول عليها بواسطة الاستمارة وأنها لن تُستخدم إلا بشكل جمعي ولأغراض البحث العلمي فقط.
 - 3- أن يتم ترقيم الأسئلة بدءاً من أول سؤال وحتى آخر سؤال في الاستمارة بالأرقام 1 و 2 و 3 و 4....
 - 4- أن يتم وضع علامة الاستفهام؟ بعد كل سؤال.
 - 5- عند وضع أسئلة الاستمارة يجب الاسترشاد بأسئلة البحث وفروضه، حتى توفر لنا الاستمارة إجابات عن أسئلة البحث أو معلومات كافية لاختبار صدق أو عدم صدق فروض البحث.
 - 6- أن تكون أسئلة الاستمارة واضحة وبسيطة ومفهومة وغير غامضة وموضوعة بشكل

مباشر وليست غير مباشرة وليست بها أي نوع من الإيحاء أو التهكم أو السخرية أو توجه المبحوث إلى إجابة معينة...

7- لا تسأل سؤالين على سطر واحد ومرة واحدة.

8- لا تسأل أسئلة معروفة مسبقاً، مثل قيام الباحث بوضع سؤال عن النوع (ذكر / أنثي) وعينة البحث كلها من الطالبات.

9- اختيار نوع الأسئلة المناسبة لكل بند من بنود الاستمارة. حيث هناك ثلاثة أنواع من الأسئلة هي كالتالي: الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة والأسئلة المغلقة والمفتوحة من أسفل. فالأسئلة المقترحة هي التي يترك فيه الباحث فراغاً للمبحوث بعد كل سؤال حتى يكتب رأيه وما يناسبه وفقاً للإرشادات التي يحددها الباحث ويتم الاعتماد على هذا النوع من الأسئلة إذا أراد الباحث الحصول على بيانات يصعب تصنيفها أو تحتاج في تصنيفها إلى مجموعة كبيرة من الفئات. وفي هذا النوع يواجه الباحث بعض الصعوبات في تفريغ وتصنيف وجدولة نتائج إجابات هذا النوع من الأسئلة. ومن إيجابيات هذا النوع من الأسئلة عدم تدخل الباحث في إجابات المبحوث وإعطاؤه الحرية الكاملة في أن يكتب الإجابة التي يرى أنها مناسبة له.

أما الأسئلة المغلقة فيقصد بها أن الباحث قام بتحديد إجابات محددة ومكتوبة على أسئلة الاستمارة، مثل: نعم أو لا أو موافق وغير موافق أو أعمل أو لا أعمل الخ... ويحتاج هذا النوع إلى الدقة العالية في التصميم لأنه إذا كانت الإجابة هي اختيار نعم أو لا فيجب أن لا يكون هناك احتمال آخر لأن هناك استجابات لها احتمالات أخرى وهي تسبب حيرة للمبحوث وقد يسهم ذلك في عدم الوصول إلى الهدف. ومن إيجابيات هذا النوع من الأسئلة أنه سهل التفريغ والتصنيف والجدولة مما يسهل تحليلها. وأيضاً عدم حاجتها إلى وقت طويل أو جهد أو تفكير عميق من جانب المبحوث.

أما النوع الثالث من الأسئلة هو المغلقة وفي نفس الوقت مفتوحة من أسفل. وهو أكثر الأنواع انتشاراً حيث يلجأ إليه الباحثون من أجل تلافي عيوب النوعين السابقين والجمع بين مميزاتهم. فيقوم الباحث هنا بوضع إجابات على كل سؤال ليختار المبحوث

من بينها الإجابة التي يرى أنها مناسبة تسهيلا عليه، على أن يتم وضع عبارة: أخرى () تذكر..... حتى يمكن للمبحوث أن يضيف الإجابة التي يرى أنها مناسبة. وتسمى الأسئلة التي من هذا النوع: الأسئلة المغلقة والمفتوحة النهاية.

10- يُفضل وضع إجابات أو استجابات الأسئلة وفقا لمقياس "ليكرت" الثلاثي الاستجابات في صورة بنود تستطلع آراء أو اتجاهات أو إجابات مجتمع أو عينة البحث. ومن أمثلة هذه الإجابات أو الاستجابات:

- | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> نعم | <input type="checkbox"/> إلى حد ما | <input type="checkbox"/> لا |
| <input type="checkbox"/> موافق | <input type="checkbox"/> متردد | <input type="checkbox"/> غير موافق |
| <input type="checkbox"/> بدرجة كبيرة | <input type="checkbox"/> بدرجة متوسطة | <input type="checkbox"/> بدرجة قليلة أو منخفضة |

11- يُفضل أن يُطلب من المبحوث كتابة عمره بدون أن نضع له فئات السن، وذلك لمعرفة أعمار مجتمع أو عينة البحث بدقة ولمعرفة أقل عمر وأكبر عمر وتحديد المدى والوسط الحسابي بدقة. وبنفس المنطق يُفضل أن يُطلب من المبحوث كتابة سنوات الخبرة أو دخله الشهري بدون أن نضع له فئات لمدة الخبرة أو فئات الدخل...

12- لا تصمم استمارة صغيرة لا توفر لك إجابات كافية عن كل أسئلة البحث، أو استمارة كبيرة تسبب الملل والضيق للمبحوث وتضيع وقته... بل أن مثل هذه الاستمارة أيضا تكلف الباحث ماليا وتضيع وقته ومجهوده أيضا...

13- أن يتم وضع بعض أسئلة المراجعة Checking Questions التي يقصد بها التثبت من صحة إجابات المبحوث بدقة في إعطاء الإجابات. وهي على سبيل المثال وهي عبارة عن وضع سؤالين في الاستمارة لهم إجابة واحدة، ولكن صياغتهما مختلفتين، وموقعهما في الاستمارة مختلف. فإذا أجاب المبحوث بإجابة واحدة عن السؤالين فهذا يعتبر أحد مؤشرات صدق المبحوث.

4- المقاييس:

القياس Measurement مشتق من قاس أي قَدَّر. ويقال قاس الشيء بغيره أو على غيره أي قدره على مثله. والقياس بهذا المعنى، ممارسة إنسانية يومية؛ تتجلى في مختلف العمليات التي نقوم بها من أجل تقدير أو وزن معطيات حياتنا وما يحيط بنا، سواء كانت لأشياء مادية كالأحجام والأوزان، أو معنوية كعلاقتنا بالآخرين؛ بهدف ضبط التعامل فيما بيننا ومع عالمنا.

وهناك تعريفات عديدة للقياس، نذكر منها:

- 1- القياس عملية إعطاء درجة ما أو قيمة ما أو رتبة ما للمبحوث أو للمفحوص.
- 2- القياس عملية تحديد قيم رقمية لأشياء أو موضوعات تبعاً لقواعد معينة متفق عليها.
- 3- القياس عملية تحديد درجة امتلاك أو حيازة شيء أو شخص لصفة معينة.
- 4- القياس نوع من المقارنة التي تعرض في شكل رقمي. وببساطة فإن عملية القياس بصفة عامة هي تحويل الكيف إلى كم.

هذا وتختلف تعريفات القياس - نسبياً - باختلاف الشيء المراد قياسه والمقاييس المستخدمة فيه وضوابطه وأهدافه، ومن ذلك:

- 1- تقدير الأشياء والمستويات تقديراً كمياً وفق إطار معين من المقاييس المتدرجة، وذلك بناءً على القاعدة السائدة بأن كل ما يحيط بنا يوجد بمقدار، وكل مقدار يمكن قياسه.
- 2- تمثيل الصفات و الخصائص بأرقام وفقاً لقوانين معينة.
- 3- قياس بعض العمليات العقلية أو السمات النفسية، من خلال مجموعة من المثيرات المعدة لتقاس بطريقة كمية أو كيفية.

والفكرة الأساسية في القياس تقوم على أساس إعطاء شيء أو شخص قيمة Value خاصة وذلك بمقارنة ما نريد قياسه بمعيار دقيق نصلح عليه كمقارنة الزمن بالساعة، والأوزان بالكيلو، والأطوال بالمتر، والحرارة بدرجة الحرارة المئوية، والإنتاجية بعدد الوحدات المفروض إنتاجها...

بمعني أن القياس لا يتحقق إلا بمقاييس واختبارات متعارف عليها , فنحن على سبيل المثال نستخدم وحدة المتر لتحديد المسافات، و نقيس الأثقال استناداً إلى وحدة الجرام، ونقيس الوقت بوحدة الساعة وأجزائها، ونقيس الحجم باللتر.

ويستخدم في القياس مجموعة من المحكات Criteria أو المعايير Norms أو المستويات Standards، من

هذه المعايير أو المستويات على سبيل المثال:

- 1- التكلفة
- 2- العائد
- 3- القيمة الحالية
- 4- القيمة المستقبلية
- 5- معدلات السرعة
- 6- معدلات الحركة
- 7- معدلات الكفاءة
- 8- معدلات الفاعلية
- 9- معدلات التنمية الاجتماعية
- 10- معدلات التنمية الإقتصادية
- 11- معدلات البطالة
- 12- معدلات الصحة
- 13- معدلات الشفاء
- 14- معدل طبيب / سكان
- 15- معدل مدرس / تلاميذ وطلاب

وهناك ست خطوات للقياس هي:

- 1- التحديد الدقيق للصفة التي نريد قياسها.
- 2- تحديد مجموعة من العمليات للإستدلال على الصفة.
- 3- التحديد الكمي للصفة باستخدام وحدات أو درجات أو مقادير.

4- إعداد المقياس أو اختيار المقياس المناسب من المقاييس التي قام بإعدادها باحثون آخرون.

5- اختبار درجة صدق المقياس.

6- اختبار ثبات المقياس.

7- تنفيذ المقياس على المبحوثين.

8- الحصول على النتائج.

هذا ويمكن التأكيد على أن الموضوعية والصدق والثبات هم من أهم صفات أي مقياس أو

اختبار جيد.

وهناك كثير من المقاييس Scales التي يمكن استخدامها في جمع البيانات نذكر منها بإيجاز:

1- المقاييس السوسيو مترية Sociometry: وهي المقاييس التي تقيس العلاقات الاجتماعية داخل جماعة

محدودة خلال فترة زمنية معينة. ويرجع الفضل في ابتكار هذه الطريقة إلى العالم مورينو.

2- مقاييس الاتجاهات Attitudes: وهي المقاييس التي تقيس اتجاهات فرد أو جماعة تجاه أحد

القيم (الاجتماعية أو السياسية أو الجمالية أو الدينية.. أو إحدى الموضوعات الأمنية أو

الاقتصادية أو الاستهلاكية..). ومن أهم مقاييس الاتجاهات: طريقة المقارنة الزوجية الثرستون،

مقياس البعد الاجتماعي لبوجاردس ومقياس ليكارت للاتجاهات...

3- مقاييس القيم Values: وهي مقاييس تهتم بقياس القيم لدى فرد أو جماعة أو طبقة. ومن أشهر

مقاييس القيم اختبار القيم لالبورت وفرنوف ولندزي، واختبار المركز القومي للبحوث الاجتماعية

والجنائية في مصر عن القيم المحافظة والتقدمية، ودراسة السيد أبو النيل عن القيم الاجتماعية

والذكاء والشخصية لدى طلاب جامعة الإمارات العربية المتحدة.

4- مقاييس الرأي العام Public Opinion: وهي مقاييس تهدف إلى معرفة الحكم الذي

لدى إحدى الجماعات في مسألة هامة بالنسبة لهم. بمعنى أن هذه المقاييس تهتم برصد رأي مجموعة كبيرة من الناس في إحدى الموضوعات التي يهتمون بها. وغالباً ما يتم رصد هذا الرأي في شكل الموافقة أو المعارضة أو التأييد أو عدمه لقضية خلافية ولاقتراح أو لفكرة أو لبرنامج أو لخدمة أو لمنتج أو لأحد المرشحين في الانتخابات وتستخدم في استفتاءات الرأي العام استمارات مختصرة أو الاتصال التليفوني لمعرفة رأي الجمهور حول موضوع الدراسة.

وكما تم تعريف التقييم بأنه هو بيان قيمة الشيء، ويستخدم في المجال العلمي لإصدار حكم ما، وتحديد مناطق القوة بهدف تدعيمها ومناطق الضعف بهدف التغلب عليها... إلخ. وذلك باستخدام المحاكات والمستويات والمعايير؛ لتقدير مدى كفاية الأشياء والخصائص ودقة فعاليتها.

وبالتالي فإن التقييم لا يكون إلا بقياس، فهما مترابطان. ولا يمكن تحقيق التقييم بدون استخدام المحكات أو المعايير أو المستويات التي تساعدنا على تحديد قيمة الشيء المراد تقويمه وتقدير درجة تحقيق أهدافه ورصد مناطق القوة والضعف به بهدف تحقيق التطوير والتحسين به...



5- تحليل المحتوى أو المضمون:

تحليل المحتوى أو المضمون Content Analysis أداة لجمع البيانات تهدف إلى وصف محتوى مادة من المواد، وتحليل مضمونها، للتعرف على الاتجاهات البارزة في محتواها.

وقد تكون مادة الدراسة أو التحليل مجموعة من الكتب أو الخطابات أو التقارير أو المحادثات أو السير الشخصية أو الصور أو برامج التلفزيون أو أفلام السينما...

ويستند أسلوب تحليل محتوى الوثائق أو مضمونها إلى مسلمة تقول: إن اتجاهات الجماعات والأفراد تظهر بوضوح في كتاباتها، وقوانينها، وصحفها، وآدابها، وفنونها، وأقوالها، فإذا ما تم تحليل هذه الأدوات فإن ذلك يكشف عن اتجاهات هذه الجماعات.

ويقوم الباحث عند استخدامه تحليل المحتوى أو المضمون لأحد المواد بتحديد خصائص المحتوى، وأهدافه، والطرق التي اتبعت في عرض المادة، والشخصيات المتضمنة في المادة، ودراسة الجمهور المتلقي، وتأثير المادة عليه، والتوقيات الزمنية للأحداث أو للموضوعات...

خطوات تحليل المحتوى والمضمون:

- 1- تحليل المادة المراد تحليل محتواها أو مضمونها.
- 2- تحديد الفترة الزمنية التي سيقوم الباحث بدراسة المادة فيها.
- 3- تحديد وحدة التحليل، والتي قد تكون كلمة أو موضوع أو شخصية أو سلوك أو قرار أو صورة أو عنوان...
- 4- حساب تكرار وحدات التحليل خلال الفترة الزمنية المحددة، وترجمة ذلك إلى أرقام أو بيانات كمية.
- 5- مناقشة هذه الأرقام وعرض دلالاتها للتوصل إلى النتائج.

ومن أمثلة بحوث تحليل المحتوى أو المضمون، دراسة مقارنة بين الصحف القومية (الأهرام والأخبار والجمهورية) وصحف المعارضة (مثل: الوفد والمصري اليوم والوطن

والمقال) فيما يتعلق بمساحات ونسبة ومعدلات نقد الحكومة وتقييم أدائها... ويحدد هنا الباحث الفترة الزمنية للبحث، ويحصل على الصحف المذكورة الصادرة في هذه الفترة، ثم يقوم بتحديد الموضوعات المتعلقة بموضوع بحثه، ويحدد المساحات والفترات والأيام ومعدل ونسبة التكرار ومواقع المقالات في الصحف... ثم يعقد مقارنة بين كل هذه البيانات لمعرفة هل الصحف القومية أم صحف المعارضة أكثر نقدا للحكومة ولأدائها أم لا؟

وفي بحث آخر اهتم بتحليل محتوى رسائل الماجستير والدكتوراه التي أجريت في موضوع تقييم البرامج والمشروعات الاجتماعية، قام الباحث بوضع دليل لتحليل المحتوى اشتمل على مجموعة من المحاور والبنود، هي كالتالي:

- المنطلقات النظرية (مثل: النظرية التي تم استخدامها؟، وهل كانت نظرية قديمة أو حديثة؟، هل تم الاستفادة منها في تحديد مشكلة البحث ووضع أسئلته وصياغة فروضه وتحديد مفاهيمه وتحليل البيانات والنتائج؟...)
- المفاهيم العلمية (مثل: هل المفاهيم جديدة؟، هل تم وضعها في شكل إجرائي؟، هل تم الاستفادة منها في صياغة الفروض وتحليل البيانات والنتائج وفي التوصيات؟...)
- منهجية البحث (مثل: هل تم استخدام منهجية واضحة ومناسبة وحديثة؟، وهل تم استخدام أدوات جديدة في جمع البيانات؟، وهل تم إجراء اختبارات الصدق والثبات عليها؟...)
- قضايا الاهتمام (مثل: هل ناقش البحث قضايا التنمية الاقتصادية / الاجتماعية / المحلية / المستدامة؟، ما هي مشكلات التنمية التي تم الاهتمام بها...)
- طرق تحليل بيانات البحث (هل كانت كمية أم كيفية أم الإثنين معا؟)
- نتائج البحث (مثل: هل تم الحصول على النتائج المطلوبة؟، هل نتائج البحث دقيقة ومحددة ومفيدة؟، هل تم مناقشة هذه النتائج؟...)

وقد قام المؤلف ببحث مقارنة بين صحيفة الحزب الوطني وصحف المعارضة وذلك خلال عام 2002 لمعرفة درجة اهتمامها بمشكلات الفئات الفقيرة والمظلومة (مثل: الفقراء

والشباب العاطل والمعاقين والقاطنين في المناطق العشوائية...). ووجد بالفعل أن صحف المعارضة اهتمت بمشكلات الفئات الفقيرة والمظلومة أكثر من صحيفة الحزب الوطني. وهذا كان واضحا من عدد الموضوعات والمقالات والعنوانين والمساحات المخصصة في هذه الصحف وتكرارها...

6- الزيارات المنزلية:

الزيارة المنزلية Home Visit تعتبر إحدى أدوات جمع البيانات في مهنة الخدمة الاجتماعية. أيضا هي إحدى المهارات المهنية (مثل: مهارة الاتصال ومهارة الملاحظة ومهارة المقابلة ومهارة التسجيل ومهارة المناقشة الجماعية ومهارة إدارة الاجتماعات ومهارة إدارة الوقت...) التي يجب أن يتعلمها ويتدرب عليها ويتمكن منها كل من: طالب الخدمة الاجتماعية والأخصائي الاجتماعي، وذلك نظرا لأهميتها كأسلوب من أساليب الدراسة وجمع البيانات المطلوبة من العميل وأسرته، أيضا للتعرف على بيئة العميل وأسرته والتي بلا شك لها دور رئيسي في وجود المشكلة المراد مواجهتها، وأيضا لها دور رئيسي في علاجها...

أطراف الزيارة المنزلية:

للزيارة المنزلية طرفين هما:

- 1- القائم بالزيارة المنزلية، والذي قد يكون باحث اجتماعي أو أخصائي اجتماعي.
- 2- العميل وأسرته التي يتم زيارتها في مسكنها / منزلها.

عناصر الزيارة المنزلية:

يمكن تحديد العناصر الرئيسية للزيارة المنزلية كالتالي:

- 1- المؤسسة أو الجمعية.
- 2- الباحث الاجتماعي أو الأخصائي الاجتماعي.
- 3- أهداف الزيارة المنزلية.
- 4- العميل أو الأسرة.

5- مشكلة العميل أو الأسرة.

6- منزل أو مسكن العميل أو الأسرة.

المهارات التي يجب توافرها في القائم بالزيارة المنزلية (الباحث أو الأخصائي الاجتماعي):

القائم بالزيارة المنزلية لابد أن يتوفر لديه العديد من المهارات لإنجاح الزيارة المنزلية، نذكر منها:

1- مهارة الدراسة

2- مهارة التشخيص

3- مهارة العلاج

4- مهارة جمع البيانات

5- مهارة التنظيم

6- مهارة تحديد الأهداف

7- مهارة الاتصال

8- مهارة الحديث

9- مهارة الحوار

10- مهارة الملاحظة

11- مهارة الإنصات

12- مهارة الإقناع

13- مهارة التسجيل

14- مهارة تقديم الأسئلة

15- مهارة فهم لغة الجسد لدى الآخرين بالشكل السليم

16- مهارة استخدام القائم بالزيارة للغة جسده بالشكل الإيجابي والمؤثر

17- مهارة إدارة الزيارة المنزلية وتوجيهها

18- مهارة إدارة الوقت

19- مهارة اتخاذ القرارات

الصفات التي يجب توافرها في القائم بالزيارة المنزلية (الباحث أو الأخصائي الاجتماعي):

كذلك على القائم بالزيارة المنزلية (الباحث أو الأخصائي الاجتماعي) أن يتصف بمجموعة من

الصفات الإيجابية نذكر منها:

- 1- احترام الآخرين
- 2- تقدير الآخرين
- 3- عدم التفرقة أو التمييز
- 4- الصبر
- 5- الموضوعية (الحيادية وعدم التحيز)
- 6- ضبط النفس
- 7- الثقة في النفس
- 8- الأمانة
- 9- عدم تقبل أي هدايا
- 10- الصدق
- 11- الصراحة
- 12- حب الاستطلاع
- 13- التفتح العقلي
- 14- التواضع

حالات لا غني عنها للقيام بالزيارة المنزلية:

هناك رأيان في ضرورة القيام بالزيارات المنزلية، من عدمها. رأي يرى أن الزيارة المنزلية ليست ضرورة

حتمية في جميع الحالات، وإنما هناك حالات لا غني عنها للقيام بالزيارة المنزلية. ورأي آخر يؤكد بأن

الزيارة المنزلية ضرورة حتمية في جميع الحالات. والمؤلف مع الرأي الثاني.

ومن الحالات التي يذكرها الرأي الأول:

- 1- حالات الأسر التي لا بد من زيارتها للتأكد من أحقيتها للحصول على الإعانات أو المساعدات الاقتصادية من المؤسسة أو الجمعية (على حسين زيدان: 2004).
- 2- حالات الأسر البديلة أو حالات كفالة الأطفال الأيتام.
- 3- حالات التأكد من صلاحية الأسرة والبيئة لاستقبال العملاء الذين تقرر عودتهم إلى بيئاتهم الطبيعية.
- 4- حالات ذوي الاحتياجات الخاصة والتي تجد صعوبة في الحركة والانتقال من المنزل إلى الجمعية أو المؤسسة لمقابلة الباحث أو الأخصائي.
- 5- حالات العنف الأسري (مثل: العنف ضد الأطفال والعنف ضد المرأة).
- 6- حالات عدم تمكن العميل أو أحد أعضاء الأسرة من الذهاب إلى الجمعية أو المؤسسة (على سبيل المثال بسبب: الشيخوخة أو المرض، أو لبعدها المكان...)
- 7- حالات الطوارئ والكوارث والأزمات (على سبيل المثال: عند حدوث حريق أو هدم أو سيول أو زلزال...).

الزيارة المنزلية المفاجئة:

- في بعض الأحيان قد يلجأ الباحث أو الأخصائي الاجتماعي إلى القيام بالزيارة المنزلية المفاجئة لمنزل العميل أو الأسرة، وذلك لعدة أسباب، نذكر منها:
- 1- "في حالة العملاء أو الأسر التي تحاول عمداً تضليل الباحث أو الأخصائي عن عنوانها الحقيقي الذي تسكن فيه.
 - 2- في حالة العملاء أو الأسر الذين يرغبون في الحصول على العديد من المساعدات والخدمات التي تقدمها المؤسسة أو الجمعية، على الرغم من عدم أحقيتهم لتلك المساعدات والخدمات.
 - 3- في حالات قياس مدي صلاحية الأسرة المتقدمة بطلب لحضانة أو كفالة طفل" (انظر: سامية همام: 2004).

4- في حالات الرقابة الاجتماعية للأسر البديلة التي تكفل أحد الأطفال.

5- في حالات الرعاية اللاحقة لخريجي المؤسسات الإصلاحية والعقابية.

اختبارات الصدق والثبات لأدوات جمع البيانات:

يقصد باختبار صدق validity (مصدقية) أداة جمع البيانات الحصول على إجابة السؤال التالي:

هل الأداة تقيس الظاهرة التي يتم دراستها وليس ظاهرة أخرى غيرها؟

ويقصد باختبار ثبات reliability (دقة وموثوقية) أداة جمع البيانات أن الأداة الحصول على إجابة

السؤال التالي: هل الأداة تعطي نتائج متقاربة إذا طبقت أكثر من مرة في ظروف مماثلة؟

هذا ولا بد من إجراء اختبارات الصدق والثبات لأدوات جمع البيانات للتأكد من صلاحية أدوات

جمع البيانات من أن تحقق الأهداف المرجوة منها. وتتم اختبارات الصدق من خلال عرض أدوات

جمع البيانات على كل من:

1- عينة من المحكمين (صدق المحكمين) لا يقل عددهم عن 5 محكمين.

2- عينة من الخبراء الميدانيين أو الأخصائيين الممارسين، لا يقل عددهم عن 2.

3- عينة من مجتمع البحث (مثل: التلاميذ والطلاب والشباب والمعاقين والمسنين...) لا يقل عددهم

عن 5.

والمحكمون يجب أن يكونوا من أعضاء هيئة التدريس المرتبطين بموضوع البحث، بالإضافة إلى أحد

المتخصصين في علم الإحصاء وأحد المتخصصين في علم الاجتماع وأحد المتخصصين في علم النفس وأحد

المتخصصين في التربية لو الموضوع مرتبط بالتربية أو أحد المتخصصين في التربية الخاصة لو الموضوع

مرتبط بالمعاقين ...

وللتحقق من ثبات أدوات جمع البيانات، فإن الباحث على سبيل المثال عليه حساب

معامل الثبات عن طريق الاختبار وإعادة الاختبار Test Re-test لأداة جمع البيانات على عينة

من مفردات مجتمع أو عينة البحث، وبفارق من أسبوع إلى أسبوعين بين التطبيق الأول

والثاني، وذلك بهدف استخراج معامل ارتباط بيرسون أو ألفا كرونباخ Cronbach-Alpha...

وكلما كانت درجة معامل الارتباط قريبة من الواحد الصحيح كلما دل ذلك على أن معامل الارتباط قوي وبالتالي معامل الثبات عالي.

التعامل مع بيانات البحث

عملية جمع البيانات:

ويفضل أن يحصل الباحث أو الباحثة على موافقة رسمية من الجهة التي سيقوم بجمع البيانات منها، والتي قد تكون: مدرسة أو كلية أو جامعة أو مستشفى أو جمعية أو شركة أو مؤسسة. وقد يتطلب الأمر ضرورة الحصول على الموافقة من مستوى أعلى مثل وزارة ما أو الجهاز المركزي للتعبة العامة والإحصاء... ثم يقوم الباحث (مفرده أو بمساعدة من باحثين مساعدين له تم تدريبهم) بجمع البيانات المطلوبة من مجتمع البحث أو من عينة البحث، وذلك في ضوء أهداف وتساؤلات وفروض البحث.

وعلى الباحث أن يكتب على صفحة الغلاف لأدوات جمع البيانات وأن يوضح للمبحوثين أن بيانات البحث سرية ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وتطوير العمل، وأن البيانات سيتم التعامل معها بشكل جمعي وليس بشكل فردي، وأنه لن يحدث أي ضرر ولو بسيط لأي مبحوث لأي رأي تم تقديمه أو لأي وجهة نظر تم التصريح بها في المقابلة أو تم كتابتها في الاستبيان، وأن هذا من قيم وأخلاقيات البحث العلمي والتي يلتزم بها الباحث.

علم الإحصاء:

وعلى الباحث حتى يستطيع التعامل السليم والمناسب مع بيانات البحث أن يتعلم علم الإحصاء Statistics. ويعرف علم الإحصاء بأنه أحد العلوم الإنسانية والاجتماعية والذي يختص بالطرق العلمية لجمع وتنظيم وتصنيف وتفريغ وجدولة وتحليل وعرض

البيانات، وذلك للوصول إلى نتائج سليمة وصادقة متمثلة في الإجابة عن تساؤلات البحث واختبار صدق أو عدم صدق فروض البحث. والإحصاء قد تكون إحصاء وصفي لبيانات البحث أو إحصاء تحليلي لبيانات البحث.

تفريغ وجدولة وتحليل بيانات البحث:

يقوم بتفريغ البيانات يدويا أو إلكترونيا، ويفضل بالطبع التفريغ الإلكتروني لسرعته ودقته وسهولة استخراج المعاملات الإحصائية وسهولة عمل الجداول الارتباطية... والبرنامج المناسب لعمل كل هذه المهام هو SPSSX وهو برنامج إحصائي لتحليل البيانات في العلوم الاجتماعية. ولا بد من أن يتعلم الباحث هذا البرنامج وأن يعتمد على نفسه في هذا الموضوع، لا أن يعتمد على الآخرين في هذا الشأن.



وهذا البرنامج له مجموعة من الخطوات نذكر أهمها كالتالي:

- 1- أضغط على start
- 2- اختار programs
- 3- اختار windows for spss
- 4- اختار windows for spss11.0
- 5- سيتم فتح البرنامج
- 6- افتح نافذة تحرير البيانات edit وهي شبكة تتكون من صفوف وأعمدة لتسجيل وحفظ البيانات المطلوب تحليلها. كل صف يمثل مفردة أو حالة أو مشاهدة، وكل عمود يمثل متغير.

7- وهناك نافذة أخرى تستخدم لعرض المتغيرات مكتوب عليها variables view، وهي مخصصة

لتسمية المتغيرات وتحديد مستوياتها وترتيبها.

8- وبعد إتمام إدخال البيانات وإعطاء الأوامر الملائمة لتنفيذ عمليات التحليل والاختبارات المطلوبة تظهر

نتائج ذلك التحليل، أو ما يطلق عليه نافذة المخرجات outputs spss viewer (لمزيد من الشرح

انظر: زينب الأشوح: 2014).

وعلى الباحث بعد تفريغ بيانات بحثه وضعها في شكل جداول بسيطة (بها متغير أو بعد واحد)

أو جداول مركبة (ثنائية المتغيرات أو الأبعاد) أو جداول ثلاثية المتغيرات أو الأبعاد، ثم القيام بتحليلها

من خلال قراءة الجداول كمحاولة لتحويل الكم إلى كيف، وتقديم معني للرقم أو للدرجة أو النسبة

الموجودة في الجدول وذلك بالنسبة للواقع موضوع البحث أو الاستقراء، ورصد أهم النسب بها، وأهم

الاتجاهات الرئيسية للبيانات في الجداول، مع استخدام الإحصاء الوصفي والتحليلي لاختبار العلاقة بين

المتغيرات أو الأبعاد للتحقق من صدق أو عدم صدق فروض البحث، مع مقارنة نتائج الجداول بنتائج

البحوث والدراسات السابقة وبنائج بعض جداول الدراسة نفسها...

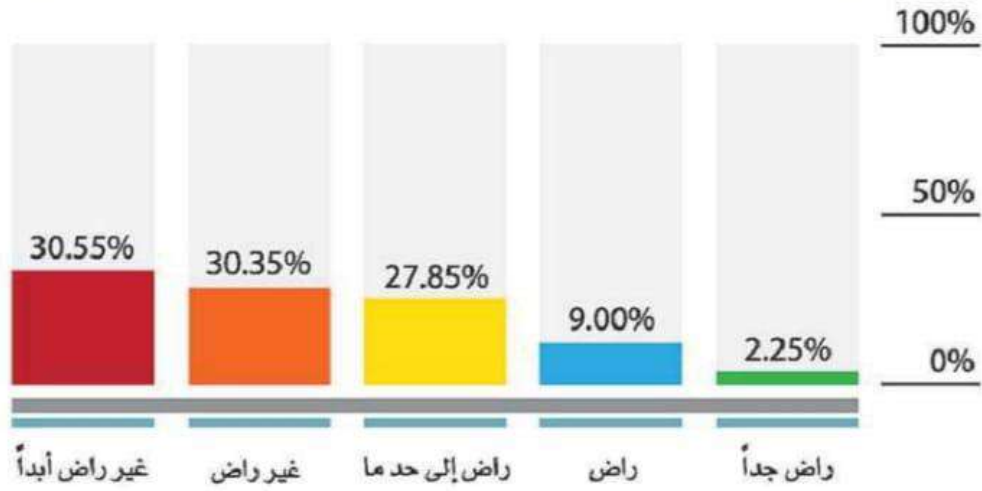
كذلك يفضل أن يقوم الباحث باستخدام الرسوم التوضيحية والبيانية والصور والخرائط لتوضيح

بعض بيانات البحث. استنادا لعدة أسباب، منها: تحقيق عنصر الجاذبية وتوضيح الاتجاه العام للبيانات

بدون الدخول في تفاصيل الجداول والأرقام الكثيرة بها. أيضا انطلاقا من المثل الصيني القائل الصورة

أفضل من الكلمة ألف مرة...

رأي المستهلك عن أداء الوكالات والموزعين



www.mci.gov.sa

وعلى الباحث أن يضع رقم الشكل على سطر وتحت عنوان الشكل بدون كتابة كلمة يوضح أو يبين وذلك أسفل الشكل. بينما يتم رقم الجدول على سطر وتحت عنوان الجداول بدون كلمة يوضح أو يبين وذلك أعلي الجدول.

استخلاص نتائج البحث ومناقشتها:

يقوم الباحث باستخلاص نتائج البحث من خلال تقديم الإجابات المطلوبة عن تساؤلات البحث، ومن خلال تقديم إجابة صريحة ومباشرة وواضحة لصدق أو لعدم صدق فروض البحث. ثم يقوم الباحث بتفسير نتائج البحث في ضوء:

1- الإطار النظري الذي تم تقديمه في بداية البحث (والذي قد يشمل نظريات ونماذج تم الاسترشاد بها في توجيه البحث والباحث في مسيرته البحثية).

2- نتائج البحوث والدراسات السابقة (هل نتائج البحث تتفق أو تختلف مع هذه النتائج). بمعنى مقارنة نتائج هذا البحث بنتائج غيره من البحوث والدراسات السابقة.

توصيات ومقترحات البحث:

وهنا يقوم الباحث بوضع عدد من التوصيات والمقترحات. على أن يتم مراعاة الاعتبارات التالية:

- 1- أن لا تكون عددها كبير.
- 2- أن تكون مرتبطة بموضوع البحث.
- 3- أن تكون مُرتبة على نتائج البحث.
- 4- أن تكون واقعية ويمكن تحقيقها.
- 5- أن تكون عملية أي يمكن تطبيقها في ضوء الموارد والإمكانات المتاحة والممكنة.
- 6- أن يتم تحديد الجهات التي يمكن أن تستفيد منها أو المطلوب منها تنفيذها.

طرق الاستفادة من المراجع:

ويستفيد الطالب من المراجع التي يستعين بها بعدة طرق منها:

الطريقة الأولى: الاقتباس

وفيه يقوم الطالب باقتباس بعض الأفكار والبيانات بنفس الكلمات الأصلية الواردة بالمراجع.

الطريقة الثانية: التلخيص

وفيه يقوم الطالب بتلخيص النصوص الطويلة لعرض المضمون الذي أورده المؤلف، وذلك دون الإخلال بالموضوع أو ما به من أفكار رئيسية.

الطريقة الثالثة: التعليق

وفيه يقوم الطالب بعرض وجهة نظر المؤلف، مع التعليق عليها بالتأييد أو المعارضة، على أن يكون ذلك دون تحيز لوجهة نظر بل يكون على أساس علمي موضوعي.

الطريقة الرابعة: الاستنتاج

وفيه يحاول الطالب إيجاد علاقات وروابط بين عناصر الموضوع بالاعتماد على الحقائق العلمية التي تم التوصل إليها لمعرفة ملابسات الموضوع واستنتاج حلول أو نتائج متعلقة به (ماهر أبو المعاطي: 2005).

طرق كتابة مراجع البحث:

كتابة أو توثيق مراجع البحث بواسطة الباحث هو حفظ وتثمين مجهود الغير والمحافظة عليه والإشارة إلى الأجزاء التي تم اقتباسها من الآخرين. وتساعد هذه العملية في تحقيق عدة أهداف، نذكر منها :

- 1- تراكم العلوم والمعرفة.
- 2- تعزيز مصداقية وعلمية البحث.
- 3- زيادة الثقة في النتائج التي توصل إليها الباحث.
- 4- ممارسة وتعزيز قيم وأخلاقيات البحث العلمي وخاصة قيم الأمانة والصدق.
- 5- ومن باب الإشارة لمعلومات أكثر لمزيد من التفاصيل...

والبحث القيم هو الذي يحتوي على الطرق السليمة والمثل في عملية كتابة أو توثيق المراجع. فإذا أراد أي قارئ أو أي باحث أو المشرف معرفة مراجع البحث لم يجد صعوبة في معرفتها وفي معرفة نوعها هل هي: مصادر أم كتب أم رسائل ماجستير أو دكتوراه أم مجلات أم مواقع معلومات وغيرها... ومن الضروري أيضا أن تكون المعلومات عن كل مرجع تم الاستعانة به كاملة وصحيحة.

وهناك طرق عديدة في كتابة أو توثيق مراجع البحث، ولذلك يجب أن يتم اختيار أو إتباع طريقة موحدة في كل البحث من بدايته إلى نهايته في توثيق كل مراجع البحث.

ومن طرق التوثيق المعروفة والمتعارف عليها نذكر الطريقة التالية:

أمثلة:

كتاب مؤلف واحد:

مدحت محمد أبو النصر: قواعد ومراحل البحث العلمي (القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتوزيع، 2004) ص 20.

كتاب مؤلفان:

مدحت محمد أبو النصر وأحمد عبد العزيز النجار: الرعاية الاجتماعية في الإمارات (العين: مكتبة الفلاح، ط2، 1996) ص ص: 56-.

كتاب لعدد من المؤلفين:

مدحت محمد أبو النصر وآخرون: الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المعاقين (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ط3، 2012) الفصل الثاني.

كتاب مترجم:

ساندرا كان: المفاهيم الرئيسية في العلاقات العامة، ترجمة مدحت محمد أبو النصر (القاهرة: المركز القومي للترجمة، وزارة الثقافة، 2014).

بحث في مؤتمر:

مدحت محمد أبو النصر: "الاتجاهات الحديثة في تعليم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية"، المؤتمر الدولي الثالث والعشرون لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة: 45- مارس 2014، ص ص: 16-18.

بحث في مجلة:

مدحت محمد أبو النصر: "إدارة الأزمات من منظور إداري واجتماعي"، مجلة الأمن والقانون، أكاديمية شرطة دبي، المجلد 4، العدد 12، دبي: أكتوبر 1999.

قاموس:

منير البعلبكي: قاموس المورد انجليزي / عربي (بيروت: مكتبة لبنان ناشرون، ط 15، 2015)

رسالة ماجستير:

مدحت محمد أبو النصر: معوقات مشروعات التنمية الريفية ومقترحات التغلب عليها (القاهرة: رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1980).

رسالة دكتوراه:

جلال عبد الفتاح منصور: أساليب تحديد الأولويات في تخطيط برامج الرعاية الاجتماعية (القاهرة: رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1986).

وطريقة كتابة المراجع الأجنبية هي نفسها طريقة كتابة المراجع العربية.

أمثلة:

R.Avid: **Organization Behavior and The Practice Management** (Illinois: Scott, Foresman & Co., 1973) p.5.

B.D. Ruben & R.W. Budd: **Human Communication Handbook** (N.Y.: Hayden Press , 1975) pp.5-7.

D. Krieger: **Living the Therapeutic Touch** (N.Y.: Dodd, Mead, 3rd ed. 2004).

Jack R. Gibb: "Defensive Communication", **Journal of Communication**, 11, No. 13, Sept. 1961.

B. Grayson & Others: "Attracting Victims", **Journal of Communication**, Vol. 4 , No 31, 1981.

Michael Mann (edr.): **Macmillan Student Encyclopedia of Sociology** (London: Macmillan Press, 1987).

Robert Barker: **The Social Work Dictionary** (Washington, Dc: NASW Press, 5th.ed. , 2003).

Sandra Cain: **Key Concepts in Public Relations** (U.K.: Palgrave Macmillan , 2009).

Medhat Abo El Nasr: **Social Work and Political Parties at the Local Level** (U.K.: Doctoral Dissertation, Unpublished, Wales University, 1986).

Ronald Walton: **Social Work and Women** (U.K.: Master Thesis, Unpublished, Wales University , 1990).

وبالنسبة لمواقع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) فتكتب كالتالي:

تاريخ الدخول: يوليو 2015

- <http://www.draysha.com/inf/articles.php?action> عائشة على عواجي
- <http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B1%D8%A>

كذلك من طرق التوثيق التي تطلبها معظم المجلات والمؤتمرات في الوقت الحالي طريقة توثيق الجمعية الأمريكية لعلم النفس American Psychological Association، والتي يطلق عليها طريقة .APA

والتالي بعض الأمثلة:

كتاب لمؤلف واحد: اسم عائلة المؤلف، اسمه الأول (سنة النشر). اسم الكتاب **Bold**، دار النشر، مكان النشر، رقم الصفحة أو الصفحات.

ولتوثيق كتاب مؤلفين: اسم عائلة المؤلف الأول، الاسم الأول للمؤلف الأول ؛ اسم عائلة المؤلف الثاني، الاسم الأول للمؤلف الثاني (سنة النشر)، اسم الكتاب **Bold** ، الطبعة، مكان النشر، دار النشر، رقم الصفحة أو الصفحات.

ولتوثيق كتاب بأكثر من مؤلف بهذه الطريقة: اسم عائلة المؤلف الأول، اسم المؤلف الأول، وآخرون (سنة النشر). اسم الكتاب **Bold**، الطبعة، مكان النشر، دار النشر، رقم الصفحة أو الصفحات.
أمثلة:

أبو النصر، مدحت محمد (2010). **الأنشطة الطلابية اللاصفية**، كلية التربية، جامعة حلوان: القاهرة، مصر، ص: 5.

سعد الله، أيمن نبيه (2012). "الإطار المرجعي لدور المدرسة الجاذبة وقيم الانتماء في مواجهة العنف المدرسي وتعديل السلوك لتلاميذ المناطق الشعبية بالقاهرة". **مجلة التربية الفنية**، القاهرة، مصر.

عبد المنعم، عبد العزيز (1989). **الاتجاهات الإيجابية نحو الولاء للوطن**، رسالة ماجستير، غير منشورة ، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.

فهمي، محمد (2001). "العمل مع جماعات الشباب ودعم الانتماء الوطني"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد العاشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، مصر.
مذكور، إبراهيم (1975). معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة العامة للكتاب، القاهرة، مصر.
منصور، عبد المجيد (2001). علم النفس التربوي، دار العبيكان للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
أبو عيشة، زاهدة جميل (1997). مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، الضفة الغربية، فلسطين.

Book:

Clarch, S. & Akoch, B. (1993). *Children Development through Adolescence*. New York. John Wiley Sons Inc.
Weinstein, C. S., & Mignano, A. (1993). *Organizing the elementary school classroom: Lessons from research and practice*. New York: McGraw-Hill.

Journal Article:

Abraham Maslow: "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, Vol. 50, 1943.
Gage, N. L. (1989). "The paradigm wars and their aftermath: A "historical" sketch of research on teaching since 1989". *Educational Research*, 18, 4-10.

Newspaper:

Gage, N. L. (1989). "New drug cuts risk of heart failure". (1993, July 15). *The Washington Post*, p. A12.

Electronic Media:

Weinstein, C. S (1999). "Electronic reference formats recommended by the American Psychological Association". (2000, August 22). Washington, DC: American Psychological Association. Retrieved August 29, 2000, <http://www.apa.org/journals/webref.html>

وتكتب المراجع بالترتيب التالي:

أولاً: المصادر

القرآن الكريم

السنة النبوية الشريفة

ثانيا: المراجع العربية

وترتب أبجديا (ا، ب، ت، ث،....)

ثالثا: المراجع الأجنبية

وترتب أبجديا (a , b , c , d ,)

رابعا: مواقع شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

الأخطاء الشائعة والتي قد يقع فيها الباحث العلمي:

هناك أخطاء عديدة قد يقع فيها الباحث العلمي بقصد أو بدون قصد نتيجة قلة معرفة أو نقص في

الفهم والإدراك أو ضعف في الإشراف العلمي عليه... من هذه الأخطاء:

- 1- عدم الدقة في الملاحظة.
- 2- تأثر البحث بالمعتقدات الذاتية والتجربة الشخصية للباحث، وبالتالي نجد أن الذاتية وليس الموضوعية تؤثر على عمليات جمع وتحليل وتفسير بيانات البحث.
- 3- التعميم الزائد أو الخاطئ.
- 4- عدم تحديد مشكلة البحث بشكل دقيق ومحدد.
- 5- الاعتماد بشكل رئيسي على المصادر الثانوية في جمع المعلومات والبيانات.
- 6- استخدام أدوات غير مناسبة لجمع البيانات المطلوبة.
- 7- المنطق غير السليم.
- 8- اختيار النوع الخطأ من أنواع العينات.
- 9- تحديد حجم العينة في البحث بشكل غير سليم وغير علمي.
- 10- استخدام معاملات إحصائية غير مناسبة لقياس العلاقة بين المتغيرات.
- 11- خداع الإحصائيات للباحث.
- 12- عدم ربط تحليل الجداول بنتائج البحوث والدراسات السابقة.
- 13- تجاهل الأدلة المضادة أو غير المتفقة مع النتائج التي وصل إليها الباحث.

- 14- التبسيط المخل.
- 15- عدم الأمانة العلمية والسراقات العلمية.
- 16- كتابة المراجع بطريقة خطأ، أو بطرق مختلفة.
- 17- كتابة عناوين الجداول بشكل خطأ.
- 18- كتابة عناوين الأشكال بشكل خطأ، ووضعها أعلي الأشكال
- 19- عدم وضوح الأشكال التوضيحية في البحث.
- 20- عدم اتباع فنط واحد في الطباعة في كل البحث.
- 21- عدم اتباع مسافة موحدة بين السطور في كل البحث.

أساسيات الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي

ويتناول هذا الفصل أساسيات الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي باعتبار ذلك النواة الأساسية لفهم إطار عمل الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، حيث يتناول هذا الفصل مفهوم ونشأة الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي في الخارج والداخل، كما يتناول الفصل نماذج من الأطر النظرية لممارسة الخدمة الاجتماعية، هذا بالإضافة إلى أهمية وفلسفة الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي وينتهي الفصل بالإشارة إلى أهداف الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي.

ومن ثم فإن هذا الفصل يقدم إطار نظري ضروري حول أساسيات الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي .

ويتضمن هذا الفصل المحاور الآتية:

المحور الأول: مفهوم ونشأة الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي.

المحور الثاني: نماذج من الأطر النظرية لممارسة الخدمة الاجتماعية.

المحور الثالث: أهمية وفلسفة الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي.

المحور الرابع: أهداف الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي.

ونعرض لها بالتفصيل فيما يلي:

المحور الأول

مفهوم ونشأة الخدمة الاجتماعية

في المجال التعليمي

أولاً: مفهوم الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي:

الخدمة الاجتماعية المدرسية في أبسط صورها ومعانيها هي تطبيق وممارسة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، والمجال المدرسي هو واحد من العديد من المجالات التي تمارس فيه هذه المهنة، وذلك بهدف مساعدة النظام التعليمي والمؤسسة التعليمية على تحقيق أهدافها.

وتقدم الخدمة الاجتماعية في المدارس الحديثة الخدمات الاجتماعية مع غيرها من الخدمات الطلابية، وقد أصبحت الخدمة الاجتماعية مهنة يقوم بالعمل فيها متخصصون، وهي من الوسائل ذات الكفاءة والفاعلية في التنمية في جميع المجالات، إذ تعني الخدمة الاجتماعية بالعلاقات الاجتماعية التي تؤدي إلى زيادة محصلة تفاعل الأفراد والجماعات مع بيئتهم الاجتماعية وإحداث التغيير الاجتماعي المنشود. كما تعني بإزالة العقبات التي تعترض التنمية وإطلاق الطاقات البشرية الكامنة للاستفادة من موارد المجتمع إلى أقصى حد ممكن وزيادة قدرة المجتمع على أداء وظائفه في وحدة متكاملة.

وتستند الخدمة الاجتماعية على قواعد علمية توصلت إليها مناهج العلوم الاجتماعية باستخدام أساليب فنية خاصة بها، يزاولها أخصائيو اجتماعيون مؤهلون ويعدون لهذا الغرض⁽¹⁾.

هذا وقد تعددت وجهات نظر العلماء في محيط الخدمة الاجتماعية فيما يتعلق بتعريف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، ومن هذه التعاريف ما يلي:

٤ حيث تعرف الخدمة الاجتماعية المدرسية بأنها مجموعة المجهودات والخدمات والبرامج التي يهيئونها الأخصائيون الاجتماعيون لأطفال المدارس بقصد تحقيق أهداف التربية الحديثة، أي تنمية شخصيات الطلاب إلى أقصى حد مستطاع، وذلك بالمساعدة على الاستفادة من الفرص والخبرات المدرسية إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم المختلفة.^(١)

كما تعرف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي على أنها النسق المنظم من الخدمات التي تقدم لمساعدة التلاميذ كأفراد وجماعات من خلال مدارسهم كي يحصلوا على مستويات مرضية من الحياة والصحة والعلاقات الشخصية التي تتيح لهم الفرص لتنمية قدراتهم إلى أقصى قدر ممكن وتدعم تحقيق التنشئة الاجتماعية السليمة لهم في تآلف مع أسرهم ومجتمع المدرسة والمجتمع الذي يعيشون فيه.^(٢)

وتعرف أيضاً على أنها أحد مجالات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات التعليمية لتنمية الطلاب بتدعيم وتنمية قدراتهم أو مساعدتهم على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم عن طريق التعاون المخطط بين الأخصائي والتخصصات المختلفة بالمدرسة أو المجتمع المحلي للاستفادة من الموارد المتاحة أو التي يمكن إتاحتها لربط المؤسسة التعليمية ببيئتها لتحقيق ما يصبوا إليه المجال من أهداف في إطار السياسة العامة في المجتمع.^(٣)

وكما تعرف أيضاً على أنها مجال من مجالات الخدمة الاجتماعية تهتم بالجانب الاجتماعي في عمليات التربية والتعليم لرفع كفاءة العملية التعليمية.^(١) وفي إطار التعريفات السابقة يمكن أن نستخلص أهم عناصر الخدمة الاجتماعية المدرسية في النقاط التالية:

- ١- أنها إحدى مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.
- ٢- يقوم بها أخصائيو اجتماعيون معدون ومتخصصون ومدربون للعمل في المجال المدرسي.
- ٣- الخدمة الاجتماعية المدرسية هي عمليات مهنية مخططة ومقصودة وتساعد الطلاب على التكيف مع الحياة المدرسية.
- ٤- تساعد الطلاب على مواجهة مشكلاتهم وإشباع احتياجاتهم.
- ٥- تدعيم العلاقة بين المدرسة وأسر التلاميذ والمجتمع المحيط.
- ٦- تشمل الجوانب العلاجية والوقائية والإنشائية وتساعد الطلاب على الانخراط في حياة الجامعة.
- ٧- تتعاون وتتكامل مع المهن الأخرى، وتهدف لإزالة أية معوقات تحول دون التحصيل العلمي الملائم للطلاب.
- ٨- تعتمد الممارسة على معارف ونظريات علمية لتحقيق وظيفة المدرسة.

ثانياً: نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي:

أ- في الولايات المتحدة الأمريكية:

منذ أوائل القرن العشرين ومهنة الخدمة الاجتماعية تكافح من أجل إرساء قواعدها في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية، وفي ذلك الوقت كانت المحلات الاجتماعية وجمعيات رعاية الأسرة من المؤسسات الاجتماعية المتخصصة في التعامل مع المشكلات الأسرية، وكان الأخصائيو الاجتماعيون الذين يعملون

في هذا النوع من المؤسسات يترددون على المدارس التي يتواجد فيها أبناء الأسر التي يتعاملون معها وذلك لدراسة مشكلات جميع الأبناء من جميع النواحي عن طريق مقابلة كل الأطراف المتصلة بالمشكلة من مدرسين وزملاء وأصدقاء وغيرهم.

وحيث قد ساهم الأخصائيون الاجتماعيون في هذه المحلات الاجتماعية في ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية في المدارس، فقد أشاروا إلى ضرورة أن ترتبط المدرسة بالحياة الحاضرة والمستقبلية للتلاميذ وأن لا تجعل من نفسها نظام مغلق، داخل المدرسة فقط بل يمكن أن تمتد رعاية التلاميذ خارج المدرسة أيضاً. (1)

وقبل بداية القرن العشرين، لم يكن يذهب أغلب الأطفال إلى المدارس، ولكن مع شروق شمس القرن العشرين سنت معظم الولايات قانون يجبر على الذهاب إلى المدارس وكانت نقطة تحول هامة في حقوق الطفل، وبالتالي التحق العديد من الطلاب بالمدرسة ودخلت الخدمة الاجتماعية إلى المجال المدرسي عن طريق بعض المدارس الأهلية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكانت البدايات الأولى في بوسطن وهارتفورد ونيويورك في العام الدراسي ١٩٠٦-١٩٠٧ وكان تمويل خاص معتمد على المنظمات الخاصة والتطوعية، والخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي بدأت بالتركيز على طريقة خدمة الفرد لمساعدة الطلاب الذين يعانون من سوء التكيف وعدم التوافق الانفعالي والاهتمام بضرورة تحسين بيئات التلاميذ وظروفهم بين أولياء أمور الطلاب والمدارس وذلك بالاعتماد على المدرسون الزائرون، حيث لم يكن هؤلاء في الأصل إلا مدرسي الفصول الدراسية الذين أسندت إليهم مهمة زيارة التلاميذ

في منازلهم لمساعدتهم على مواجهة المشكلات التي تعوقهم عن استكمال ومواصلة التعليم. (١)

وفي عام (١٩١٦-١٩١٧) بلغ عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في مدارس ثماني ولايات بالولايات المتحدة الأمريكية (٤١) أخصائياً. (٢)

وفي عام ١٩١٩ أنشأت أول جمعية للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس تحت اسم "مجلس الخدمة الاجتماعية المدرسية" التابع للجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين في أمريكا.

وفي خلال الفترة من ١٩٢٠-١٩٣٠ حدث تحول أساسي في المفاهيم التي كانت تحكم عمل الأخصائيين الاجتماعيين في هذا المجال، حيث كان تحليل المشاكل والتعرف على أسبابها يعتمد على مفاهيم عمليات التنشئة الاجتماعية والثواب والعقاب وكذلك العلاقة بين البيت والمدرسة والمجتمع المحلي، غير أنه بعد إدراك الأخصائيون الاجتماعيون أنه لا يمكن تحليل المشاكل التي تواجه تلاميذ وطلاب المدارس بهذه البساطة، ومن هنا فقد اهتموا باستخدام المفاهيم النفسية الجديدة التي أتت بها نظرية فرويد في التحليل النفسي. (٣)

وخلال هذه الفترة ذاتها تطورت ونمت حركة الصحة العقلية للراشدين وتزايد إدراك أهمية الفروق الفردية بين الأطفال وأهمية الصحة العقلية لهم واستجابة لهذه الحركة، فقد حدثت تعديلات معينة في ممارسة الخدمة الاجتماعية المدرسية تمثلت هذه التطورات والتعديلات في:

١- ضاعفت الخدمة الاجتماعية من مجهوداتها لتطوير وتوضيح طريقة خدمة الفرد في المدارس.

٢- بدأ الأخصائيون الاجتماعيون في المدارس يوجهوا اهتمامهم إلى العمل مع الأطفال سيئي التكيف في المدرسة على أساس فردي، وذلك من منطلق أن المدارس أصبح ينظر إليها على أنها محور أو نقطة الارتكاز لتوجيه ومساعدة الأطفال على التكيف العاطفي والانفعالي. ولاشك أن هذه المهمة تصبح من المسؤوليات الهامة للأخصائي الاجتماعي المدرسي، كل ذلك ساهم في أن يصبح الأخصائي الاجتماعي المدرسي عضواً أساسياً في حركة إرشاد وتوجيه الطفل وفي حركة الصحة العقلية داخل التعليم.

وفي فترة الثلاثينات عانت الخدمة الاجتماعية المدرسية من التخفيض Retrenchment في النفقات خلال فترة الكساد De-Pression. حيث أدى هذا الكساد إلى انخفاض كبير في الأموال التي كانت ترصد للخدمات التربوية والتعليمية، ومهنة الخدمة الاجتماعية المدرسية وأصبح التركيز على الاحتياجات الأساسية للبناء فقط. (١)

وفي الأربعينات ظهر تحول كامل انتقل من التركيز على المدرسة وظروف الجيرة والتغير الاجتماعي الذي كان سائداً من قبل إلى التركيز على الاتجاه العلاجي وإشباع احتياجات الطفل بوصفه تلميذ في المدرسة، كما أصبحت الخدمة الاجتماعية تحاول إيجاد نوع من التوازن بالنسبة لاستخدام مفاهيم علم النفس والمفاهيم الاجتماعية في عملية المساعدة، ولهذا أهمية كبيرة بالنسبة للخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي، حيث يتضح الهدف التربوي التعليمي للخدمة الاجتماعية في هذا المجال الهام وفي فترة الستينات وكاستجابة إلى المشكلات الاجتماعية الملحة التي أثرت على أعداد كبيرة من أطفال المدارس وشباب المدارس، بدأت الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي في وضع

وتحديد أهداف جديدة لها وطرق للعمل تعتمد عليها في مواجهة هذه المشكلات الاجتماعية، واصبحت تنظر إلى المدرسة على أنها نظام اجتماعي، وبدأ الاهتمام بضرورة التعاون بين كل من مهنة الخدمة الاجتماعية ومهنة التعليم من أجل مصلحة التلاميذ والطلاب.

هذا بالإضافة إلى إعادة التأكيد على مسئولية الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في المؤسسات التعليمية في المساعدة لتعديل الظروف المدرسية والسياسات التي كانت تعوق نجاح الجهود المدرسية لتحقيق الأهداف التربوية.

وفي العصر الحديث نجد أن ممارسة الخدمة الاجتماعية في المدارس تميزت بأنها تحاول أن تجد لنفسها مهام ووظائف جديدة وتحاول أن تخرج من الاتجاه التقليدي الذي يركز على الجانب العلاجي. وعلى طريقة خدمة الفرد بها أن تحاول البحث عن مناهج بديلة للتعامل مع مشكلات الطلاب وذلك من خلال قيامها بالخدمات المباشرة، هذا بالإضافة إلى المساهمة في بناء وصياغة سياسة للرعاية الاجتماعية للطلاب في المدارس بجانب الاهتمام بالبيئة المحيطة.⁽¹⁾

ب- النشأة والتطور في إنجلترا:

يعتبر قانون التعليم الإنجليزي الصادر في عام ١٩٠٦ الذي يسمح للأطفال بوجبات غذائية المؤسسة الحقيقي للجان رعاية الطفولة الأهلية، ففي هذا التاريخ نظمت خدمات هذه اللجان ثم اعترف بها رسمياً عام ١٩٠٩ وطلب منها علاج مشاكل الأطفال بالمدارس، ولذلك حددت هذه اللجان خدماتها في النواحي التالي:

- تتبع حالات المرض والجرحى من التلاميذ.

- تهيئة البيئة المنزلية بالزيارة المنظمة.
 - التعاون مع إدارات التعليم المحلية لمد الأطفال المحتاجين بالغذاء.
 - توجيه الآباء وكذا الأطفال الذين قاربوا الانتهاء من المرحلة التعليمية ثقافياً ومهنيًا وتتبع حالاتهم.
 - التعاون مع لجنة الضعف العقلي.
 - إلحاق الأطفال بالأماكن الترويحية والمعسكرات المدرسية.
 - تنظيم أحاديث مع الأمهات في الشؤون الصحية.
 - العمل على زيادة التمويل اللازم لأعمال المساعدة والمعونة.
 - توفير العناية بالأطفال المهملين وتحويلهم إلى الهيئات الخاصة بحماية الأطفال.
 - مساعدة الأطفال الفقراء للحصول على ملابس وأحذية من الهيئات الأخرى.
- وفي ضوء ما تقدم نجد أن المدرسة الإنجليزية بداية اعتمدت في تقديم خدماتها على المدرس الزائر من خارج المدرسة والذي كان الغرض منه في ذلك الوقت مساعدة التلاميذ الذين يقطنون الأحياء الفقيرة، والعمل على إيجاد تعاون بين المنزل والمدرسة بعد أن أصبح من العسير على المدرسين لضخامة الفصل إعطاء الوقت الكافي لحل المشاكل الفردية للتلاميذ.⁽¹⁾

. وقد تحددت مهام المدرس الزائر في:

- ١- بحث بيئة الطفل المنزلية والتحقق من تاريخ حياته وعاداته وهواياته والتعرف على مدى تعاون الوالدين عند الاتصال بهما في حل صعوبات الطفل بالمدرسة.
- ٢- محاولة إعادة تكيف البيئة المنزلية وتزويد الوالدين بمهمة المدرسة وأغراضها.

٣- عرض الطفل على الأخصائي النفسي والطبيب النفسي بعد إعداد تقرير مفصل عن تاريخ حياة الطفل وأسرته ثم العمل على إتاحة فرصة أفضل لتكثيف الطفل دراسياً بما في ذلك من عمل اختبارات للذكاء بصفة أولية وإحاطة المدرس والناظر بذلك لتكوين فكرة أفضل عن الطفل وعن طرق التدريس بصفة عامة. (١)

٤- توجيه الأسرة لموارد البيئة التي يمكن الاستفادة منها بما فيها من المؤسسات التي تعمل على حل مشاكلهم وتساعدهم مالياً إذا اقتضى الأمر.

٥- عمل تقارير عن الحالات التي تظهر فيها أعراض الأمراض المعدية إلى الجهات الصحية المسؤولة والمعونة في نطاق الخدمة الاجتماعية الطبية في غير ذلك من الأمراض.

٦- مساعدة الأسرة في رعاية أبنائهم وتشغيل المحتاجين منهم من خلال توجيههم إلى عمل في نطاق الهيئات المشروعة.

٧- توجيه الأسرة للتعاون في علاج مشكلات التلميذ وتغيير رفاق السوء والإفادة من المؤسسات الترويحية للوقاية من الانحراف بجانب بحث الحالة عند الغياب عن المدرسة. (٢)

٨- تحويل الأطفال المهملين من ناحية الرعاية المنزلية إلى هيئات رعاية الطفولة مع عمل تقارير عن الحوار السيئ لتوجيه الطفل وكذلك عمل تقارير عن أحوال الطفل المنزلية.

٩- مساعدة الآباء على التعرف على طرق معاملة الأبناء وإحاقهم بمدارس ليلية لرفع مستواهم الثقافي.

١٠- مساعدة المدرسة في تنظيم جمعية الآباء والمدرسين.

١١- الحصول على مساعدة المنظمات الدينية في الحالات التي تحتاج منها الأسر إلى معونة أخلاقية وتشجيعهم بروح الصداقة.^(١)

وفي ضوء ما سبق نجد أن نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها في الخارج ارتبطت بمجموعة من المؤشرات منها قوانين التعليم الإلزامي والدراسات التي أظهرت فروق فردية بين التلاميذ وكذلك قدراتهم على الاستجابة للظروف والأوضاع التعليمية، هذا بالإضافة إلى الوضع العام للمدرسة والتعليم في حياة المجتمع، وكذلك أهمية الارتقاء العلمي وتحسين الأداء وتوثيق الصلة والتعاون بين المدرسة والأسرة والمجتمع.

ويمكن رصد مجموعة من الملامح الرئيسية لنشأة وتطور الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي في الخارج على النحو التالي:

١- أن بداية دخول الخدمة الاجتماعية للمجال المدرسي في الخارج صاحبت البدايات الأخرى لنشأة الخدمة الاجتماعية ذاتها وتطورها في الخارج سواء الولايات المتحدة الأمريكية أو إنجلترا.

٢- إن دخول الخدمة الاجتماعية للمجال المدرسي في إنجلترا كان متأثراً إلى حد كبير بما حققته الخدمة الاجتماعية من نجاحات ملحوظة في الولايات المتحدة الأمريكية.

٣- إن الخدمة الاجتماعية قد دخلت المجال المدرسي لتمارس كمهنة متخصصة في تقديم الخدمات والمساعدات الفنية للمدرسة كمؤسسة تعليمية بناء على طلب المدارس والتي رأت في مهنة الخدمة الاجتماعية المخرج الحقيقي لمشكلات العديد من التلاميذ المتعثرين في تحصيلهم وتقديمهم الدراسي.

٤- أن الخدمة الاجتماعية عملت منذ البداية على مساعدة المدرسة كمؤسسة تعليمية تربوية على تحقيق أهدافها من خلال إيجاد الجو الاجتماعي المهيئ على كافة المستويات لتحقيق أهداف المدرسة.

٥- أن الخدمة الاجتماعية قد استمرت في تطوير أساليبها وأدائها في المجال المدرسي حتى وصلت في الوقت الحالي على كافة المستويات العالمية إلى مستوى تحسين جودة الأداء المدرسي على كافة مستوياته سواء كان مع الطلاب أو المعلمين أو إدارة المدرسة أو المجتمع المحيط بالمدرسة وكذلك على مستوى الإدارات والوحدات المركزية المسؤولة عن التعليم.^(١)

ج- النشأة والتطور في مصر:

لم تدخل الخدمة الاجتماعية إلى المجال المدرسي في مصر نتيجة للإيمان بحاجة التلاميذ إلى المساندة، على الرغم من حاجتهم إليها، لكنها دخلت كمساهمة في حل مشكلة نقص المدرسين عندما قرر الدكتور "طه حسين" مجانية التعليم.^(٢)

ولقد بدأت الخدمة الاجتماعية بشكلها المهني في المدرسة المصرية عام ١٩٤٩، حيث أدخل نظام الإشراف الاجتماعي في التعليم لأول مرة في المدرسة المصرية قصد من ورائه مقابلة احتياجات تعليمية كي تنفرد بعض العناصر القيادية للعمل في المدارس بدلاً من المعلمين المشرفين الذين حولوا إلى العمل الدراسي المنهجي، فإن ذلك أيضاً قد قابل احتياجاً هاماً من احتياجات الحياة الاجتماعية في المدرسة في هذه المرحلة التي كان يسود المجتمع فيها كثيراً من القلق نتيجة لآثار الحرب العالمية الثانية من أفكار وآمال وللظروف الاقتصادية والسياسية المترتبة على ذلك.^(٣)

وفي هذا الوقت كان هناك بعض المدرسين يسمح لهم بالتفرغ لبعض الوقت مقابل الإشراف على تلاميذ المدرسة أو القيام ببعض الأعمال الإدارية في المدرسة، وعندما ازدادت الحاجة إليهم لسد العجز في أعضاء هيئة التدريس لمواجهة التوسع في القبول وانتشار التعليم، بدأت فكرة الاستعانة بمن ينوب عنهم للإشراف على التلاميذ أو القيام بالأعباء الإدارية.

وهنا قرر الدكتور "طه حسين" الاستفادة بالأخصائيين الاجتماعيين ليقوموا بالإشراف على التلاميذ بجانب بعض الأعباء الإدارية، وأصدر الدكتور "طه حسين" بوصفه وزيراً للمعارف القرار الوزاري في ٣ ديسمبر عام ١٩٤٩ بإنشاء إدارة عامة لرعاية الشباب بوزارة المعارف لاختيار وتعيين الأخصائيين والإشراف عليهم.^(١)

وبدأ العمل بتعيين سبعة أخصائيين اجتماعيين فقط في العام الدراسي ١٩٤٩، وواكب هذا العام تخرج أول دفعات المعهد العالي للخدمة الاجتماعية للفتيات بالقاهرة وتعيين بعض هؤلاء الخريجات بالمدارس الثانوية وبنجاح هذه التجربة تم تعيين عدد كبير من الأخصائيين الاجتماعيين في المدارس.^(٢)

وعلى ذلك فإن الاستعانة بالأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي في مصر لم يتم نتيجة الإيمان بجدوى الدور الذي يمكن أن يمارسوه في هذا المجال ولكن لعلاج مشكلة العجز في أعضاء هيئة التدريس في مقابل إعداد المقبولين بالمراحل الإلزامية وما يليها، وبذلك فإن الطريق لم يكن ممهداً أمام الدفقات الأولى من الأخصائيين الاجتماعيين الذين عملوا في المجال المدرسي.^(٣)

المحور الثالث

أهمية وفلسفة الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي

أولاً: أهمية الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي:

المدرسة هي إحدى مؤسسات المجتمع التي تتحمل العبء الأكبر في عملية التنشئة الاجتماعية للتلاميذ، فالمدرسة مؤسسة تعليمية تربية اجتماعية أقامها المجتمع للقيام بمهمة التربية والتعليم بالاتساق مع بقية مؤسسات التنشئة الاجتماعية بالمجتمع بالإضافة إلى وظيفتها في الحفاظ على تراث المجتمع ونقله من جيل إلى آخر مع تنقيته ومراجعته باستمرار، فضلاً عن دورها في تكوين شخصية الفرد وأنماط سلوكه.⁽¹⁾

فالخدمة الاجتماعية تسعى بصفة عامة إلى مساعدة الفرد على تحقيق أكبر قدر ممكن من الاعتماد على نفسه، وللوصول إلى هذا الهدف، فإن الخدمة الاجتماعية تنظر إلى الفرد كوحدة ديناميكية.⁽²⁾

والخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي تسعى إلى مساعدة التلاميذ على مواجهة مشكلاتهم الاجتماعية ومقابلة متطلبات نموهم الاجتماعي بإعدادهم لمواجهة القضايا والظواهر المجتمعية.

والخدمة الاجتماعية طرق تساعد بها الفرد كفرد أو عضو في جماعة أو مجتمع حتى يتمكن من الاعتماد على نفسه، وتلك الطرق متكاملة ولها مبادئ مشتركة وهي لتحقيق الهدف العام للخدمة الاجتماعية، تلتزم تلك الطرق بالقيمتين الأساسيتين وتتخذ من العلاقة المهنية أداة أساسية لتحقيق هدفها العام، والخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ميدان من ميادين متعددة وكثيرة، والخدمة

الاجتماعية في المجال المدرسي قد أرسيت قواعدها وفق الفهم العلمي لاحتياجات طلابنا في مراحل التعليم المختلفة ولوظيفة الخدمة الاجتماعية في مدرستنا العربية التي تحتاج إلى تكامل في تطبيق طرق الخدمة كلها في إطار واحد وإلى تكامل في طريقة أداء الخدمة التي يحتاجها الطلاب بحيث تعتمد على تعاون بين هيئات التدريس وبين الأخصائيين في المدارس وإلى تكامل في اتجاهات الخدمة الاجتماعية المدرسية من حيث استخدام الأخصائيين الاجتماعيين داخل المدرسة وخارجها أيضاً.⁽¹⁾

وقد تعددت وتنوعت مهام ومسئوليات الخدمة الاجتماعية في المدارس أو ما أطلق عليها اسم التربية الاجتماعية- منذ أن دخلت المدرسة المصرية إلا أنها لم تخرج عن المحاور الآتية:

١- تنظيم الحياة الاجتماعية في المدرسة لتكون محببة إلى التلاميذ صالحة لنمو قدراتهم العقلية والوجدانية والجسمية، وذلك عن طريق تحقيق تعاون بين هيئة التدريس والتلاميذ وإنشاء وتنظيم جماعات النشاط المدرسي وتوجيه الطلاب للاندماج في النشاط المناسب ومساعدتهم على مباشرة الحياة الديمقراطية وتكوين روح الولاء للجماعة والمجتمع.

٢- معاونة التلاميذ على حل مشكلاتهم المختلفة بعد دراسة الحالات الضرورية - ومحاولة الملازمة بين التلميذ والمدرسة والبيئة وتبصيره بموقفه والكشف عن ذوي المشكلات والعمل على حلها حتى لا تعترض التلميذ خلال حياته المدرسية صفات تحول دون إفادته من الخبرات المدرسية.

٣- العمل على توطيد العلاقات بين المدارس والبيئة والمؤسسات الموجودة في المجتمع لتحقيق أكبر نفع ممكن للتلاميذ، وذلك بالاهتمام بمجالس الآباء للمدرسة في شتى المناسبات وتشجيع التلاميذ للخروج إلى البيئة المحلية

مع زيارات ورحلات ومعسكرات ومؤتمرات وتأدية خدمات مناسبة لها وتبادل الخبرات النافعة. (١)

٤- تيسير تقديم الخدمات الاجتماعية للمجتمع الطلابي بأسره مع تقديم خدمات مميزة لمن يواجهون مشكلات خاصة منهم كالمعوقين والجانحين بل والمتفوقين، فالخدمة الاجتماعية التعليمية أداة لمواجهة انحرافات الطلاب أو وقاية المهياين للانحراف أو التعثر الدراسي أو القابلين للاستهواء أو الاستقطاب.

٥- تعتبر الخدمة الاجتماعية المدرسية الوسيط للعمل المجتمعي وفريق العمل بين كافة التخصصات المهنية داخل المدرسة كالتمريض والإرشاد والطب ومشرفي الهوايات وهيئة التدريس.

٦- تعمل الخدمة الاجتماعية المدرسية على تدعيم قيم الانتماء والديمقراطية وحب العمل والتعاون.

٧- تحليل مشكلات التلاميذ الحاضرة والمستقبلية، فالتلميذ ينظر إليه كوحدة إنسانية متكاملة يحتاج للتعليم والتوجيه والمساعدة وأن له رغباته وميوله ومشكلاته وأن لديه القدرة على التفكير والتغيير، كما أن له ذاتيته وإمكاناته الفردية. (٢)

ثانياً: فلسفة الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي:

يقصد بفلسفة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي مجموعة الحقائق والأسباب التي وجدت من أجلها الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، وقد استطاعت مهنة الخدمة الاجتماعية أن تكون لنفسها فلسفة نتيجة للتفاعل المتبادل

يبين التطور الفكري للمهنة ككل وبين الممارسة العملية لمجالات الأنشطة المختلفة على مر الوقت حتى أمكن استخلاص بعض الحقائق التي تكون إطاراً نظرياً على درجة كافية نسبياً ليتحرك من خلالها الأخصائيون الاجتماعيون في ممارستهم لمهنتهم.

فالطالب في المدرسة فرد في مجتمع يتأثر بظروف ذاتية واجتماعية معينة تجعله في وضع يحتاج إلى مساعدة العاملين في المدرسة حتى يتحقق له توافقاً اجتماعياً ونفسياً. بما يجعله أقدر على الإفادة من المدرسة إلى أقصى حد يمكنه من النمو، ومن الإنتاج في الوقت ذاته. وقد تقدمت الخدمة الاجتماعية في بلادنا حتى وصلت إلى المستوى الذي دعا إلى إيجاد فلسفة واضحة المعالم لخدمة الطلاب في مدارسهم.⁽¹⁾

وقد استمدت هذه الفلسفة عناصرها من:

١- الفهم العلمي الواقعي للمدرسة وطبيعة طلابها.

٢- طبيعة العلاقات الاجتماعية في المدرسة والأسرة.

٣- طبيعة المجتمع الجديد.

٤- حقيقة الأوضاع الحضارية التي تؤثر فينا.

وقد كان من نتيجة الفهم العلمي للمدرسة وطبيعة العلاقات فيها أن أدركت الخدمة الاجتماعية أن رعاية الطلاب عملية أخطر وأعقد من أن يحققها لون واحد من ألوان التخصص، وأن هذه الخدمة الاجتماعية لن تتحقق بصورتها المطلوبة دون الاعتماد على تكامل هيئة المدرسة من المتخصصين في التربية والتعليم مع المتخصصين في الخدمة الاجتماعية.

ونظرت الخدمة الاجتماعية إلى المدرسة كميدان يماثل الميادين الأخرى التي تعمل فيها، فالأخصائي الاجتماعي أيّاً كان الميدان الذي يعمل فيه عضو

من أعضاء الفريق الذي يعمل في هذا الميدان يتعاون معهم ويتعاونون معه لتحقيق الانتعاش الاجتماعي، فمثلاً في ميدان الصحة النفسية نجده يعمل مع الأخصائيين النفسيين وهكذا نجده مع كل فريق كعضو يعمل مع الآخرين ويعمل الآخرون معه في اتجاه واحد يحقق أهداف المدرسة.

وفي جميع هذه الأحوال وغيرها يشعر أعضاء الفريق أن الأخصائي ضرورة مهنية لأنه يستخدم طرقاً تقوم على أسس علمية تهيئ للفريق مستوى عال من الإمكانيات التي تعينهم على قيامهم برسالتهم التخصصية على أحسن وجه ممكن.^(١)

وفلسفة الخدمة الاجتماعية المدرسية ما هي إلا فلسفة المهنة الأم وتتحدد فيما يلي:

- الإيمان بقيمة الطالب وكرامته.
- الإيمان بالفروق الفردية سواء بين الطلاب أو الجماعات داخل المدرسة.
- الإيمان بحق الطالب في ممارسة حريته في حدود القيم والنظم المدرسية.
- الإيمان بحق الطالب في تقرير مصيره طبقاً للمرحلة العمرية التي ينتمي إليها مع عدم الإضرار بحقوق الغير.
- الإيمان بأن الطالب أياً كان عمره يملك طاقات إذا ما استثمرت كان له دوراً فاعلاً في مدرسته ومجتمعه.^(٢)

وهناك حقائق علمية أساسية تشكل فلسفة العمل الاجتماعي بالمؤسسة التعليمية وهي كالآتي:

- قابلية التغيير والتعديل السلوكي للطالب بمعنى أننا نؤمن بأن الطالب كإنسان يمكن أن يعدل سلوكه، بل أن هذا السلوك قابل للتعديل كله، ومن الطبيعي أنه كلما وجهت الجهود الفنية لهذا التغيير في سن مبكرة كلما كان التغيير أكثر إثماراً وأسرع تأثيراً، وإيمان الخدمة الاجتماعية بهذه الحقيقة يجعلها قادرة على تنظيم جهودها لعمليات التغيير السلوكي للطالب إذا ما تطلب الأمر تعديلاً لهذا السلوك أو توجيهاً له لتحقيق النمو الاجتماعي.

- إن البيئة محور التنشئة بمعنى أننا نؤكد على أهمية الظروف البيئية في تنشئة الطالب، فالأسرة والمدرسة والنادي والمنظمة الشبابية والأصدقاء والجيرة كلها تمثل بيئة الطالب التي يكتسب خلال احتكاكه بها قيم الحياة وسلوكه الاجتماعي.

- إن للإنسان طبيعة أصلية- بمعنى أنه يولد ولديه قدرات تساعده على النمو، وليس للبيئة دخل في تكوينها وإنما يصبح لها دور في تشكيلها أو توجيهها- فالإنسان يرث قدرة على النمو وقدرة عقلية وغرائر وانفعالات وغيرها مما يتطلب تأكيدها والاستفادة منها خلال العمل الاجتماعي في المجالات التعليمية.^(١)

- ويمكننا بلورة فلسفة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي في أن المدرسة كأحد المؤسسات المجتمعية تعجز في كثير من الأحيان عن إشباع احتياجات المجتمع في النواحي التربوية والتعليمية، ومن ثم تحتاج إلى مهنة الخدمة الاجتماعية لمساعدتها على تحقيق هذا الإشباع من خلال العمل على إزالة العقبات التي تحول دون تحقيق المدرسة لأهدافها التربوية والتعليمية وبالتالي إشباع احتياجات المجتمع في هذا الجانب.

المحور الرابع

أهداف الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي

هناك العديد من المحاولات لتحديد أهداف الخدمة الاجتماعية المدرسية وقبل أن نتطرق لمعرفة هذه الأهداف علينا أن نبدأ بالعوامل التي تحدد أهداف الخدمة الاجتماعية المدرسية.

ومن هذه العوامل:

- ١- احتياجات الأطفال والشباب الذين تمارس معهم الخدمة الاجتماعية.
- ٢- أهداف المدرسة التي تمارس فيها هذه المهنة.
- ٣- متطلبات المجتمع من أنماط سلوكية وقيم اجتماعية.
- ٤- أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل عام.^(١)

والخدمة الاجتماعية أهداف تتفق وطبيعة العملية التربوية، ونستطيع أن نوضح بعضها فيما يلي:

- ١- تكوين الشخصية ونموها: وذلك عن طريق اكتساب الفرد خبرات متعددة الأنواع من النمو في وسط اجتماعي يتفاعل فيه مع الأفراد الآخرين فيحدث له النمو الذي يؤدي إلى تكامل الشخصية.
- ٢- إحداث التكيف الاجتماعي عند الأفراد: للتغيرات الجديدة الحادثة في المجتمع المستمر في تغيره وتطوره واكتشاف مواهبهم والتعرف على استعداداتهم وقدراتهم.
- ٣- التماسك الاجتماعي: ونعني بذلك مساعدة الأفراد والأسرة والجماعات في علاقاتهم الاجتماعية ومعرفة أنواع هذه العلاقات ذات القيمة الكبيرة

في المجتمع، كما يساعدهم على معرفة الأنماط الحضارية في الميادين المختلفة كالميدان العائلي والاقتصادي والسياسي أو التربوي أو الترفيهي وكلما عرف الأفراد هذه الأنماط والتوقعات المنتظر حدوثها منه فتكون النتيجة حدوث تماسك اجتماعي في المجتمع.

٤- تنمية القدرة على التفكير الواقعي: والبعد عن الخيال ومساعدة التلاميذ على النمو والتغير والوصول إلى أكبر قدر من الاعتماد على النفس.

٥- مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات: حتى تصل إلى أقصى درجة ممكنة من الرفاهية الاجتماعية والنفسية.

٦- التنشئة الاجتماعية للأفراد: بحيث يسايرون ثقافة المجتمع وينشثرونها حتى يكونوا مواطنين صالحين على مستوى أخلاقي رفيع ويسيرون وفق التعاليم التي يقرها المجتمع.

٧- تنمية القوى البنائية عند الأفراد والجماعة: عن طريق تنمية قدراتهم واستعداداتهم واكتشاف الكامن منها حتى يستطيعوا أن يقيموا لأنفسهم حياة كاملة أكثر استقراراً.

٨- تنمية القوى البنائية والابتكارية في الفرد والجماعة: عن طريق تنمية وتعديل الخبرات وتعديل السلوك.

٩- توجيه الطلاب دراسياً ومهنياً: إلى جانب تفهم الطلاب لأنفسهم وبالمنه التي تناسبهم وبأهداف واحتياجات ومشاكل المجتمع الذي يعيشون فيه.

١٠- تغيير الظروف الاجتماعية: التي تسبب أو تسهم في تعاسة الإنسان أو سوء تكيفه وعلاج المشكلات الانفعالية والاجتماعية والاقتصادية بإطلاق وتحرير قدراتهم الطبيعية وطاقاتهم الابتكارية.

١١- المحافظة على ثقافة المجتمع وتطورها: وحل مشكلات وتنمية القيم وتحديدتها حتى يمكن الوصول إلى رفاهية الأفراد وربطها برفاهية المجتمع. (١)

وقد حددت وزارة التربية والتعليم أهداف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي في:

١- اكتساب الطلاب مجموعة من الاتجاهات والمهارات والمعارف التي تتمثل في:

- اكتساب الطالب مجموعة من الاتجاهات الصالحة والتي من بينها: الإيمان بالنبي ورسله والاعتزاز بالقيم الدينية التي تؤمن سلوكه- الانتماء للمجتمع المحلي والقومي والإنساني- الإيمان بالأهداف المشتركة- تنمية روح التعاون مع الآخرين والعمل بروح الفريق- القدرة على القيادة والتبعية- القدرة على تحمل المسؤولية- احترام النظام وتقدير قيمة الوقت والعمل- التفكير الواقعي السليم- القدرة على مواجهة المشكلات.

- اكتساب الطالب بعض المهارات اليدوية والفنية والفكرية.

- مساعدة الطالب على أن يتوفر لديه قدر مناسب من المعلومات والمعارف التي تعينه على فهم نفسه ومعرفة مجتمعه.

٢- الارتباط بالخطة القومية للتنمية.

٣- شمول الرعاية للقاعدة الطلابية العريضة مع التركيز على الفئات الأكثر احتياجاً.

٤- الإسهام في تنمية إيجابية الطالب للاستفادة من العملية التعليمية.

٥- ربط المدرسة بالبيئة وبقضايا المجتمع.

٦- كما تهدف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي إلى تحقيق التماسك والتساند والتكامل الاجتماعي عن طريق إيجاد جو من الحياة الاجتماعية بالمدرسة.

٧- تهدف إلى العمل على توطيد العلاقات بين المدارس والبيئة والمؤسسات الموجودة في المجتمع لتحقيق أكبر نفع ممكن للتلاميذ وذلك بالاهتمام بمجالس الأمهات والآباء والمعلمين والمعلمات ودعوة آباء وأمهات الطالبات للمدرسة في شتى المناسبات وتشجيع التلاميذ للخروج للبيئة المحيطة.

٨- تعمل الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي على خدمة كل ما هو غير ملائم في البيئة الخارجية كي لا يؤثر في عادات التلاميذ واتجاهاتهم.

٩- توفير بيئة اجتماعية أكثر اتزاناً من البيئة الخارجية مما يؤثر في تنشئة التلاميذ وتكوين شخصيتهم تكويناً يمكنهم من التفاعل والتكيف مع المجتمع والعمل على تطويره.^(١)

وفي الوقت الحالي يتحدد هدف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي في تحسين جودة الأداء المدرسي من خلال:

- تحسين جودة أداء المدرسة.

- تحسين جودة أداء المعلمين.

- تحسين جودة أداء الطلاب.

- تحسين جودة المشاركة المجتمعية في تدعيم العملية التعليمية.^(٢)

و باختصار تهدف الخدمة الاجتماعية المدرسية إلى أن تصل بالمدرسة إلى قيامها بدورها الطبيعي في عملية التنشئة الاجتماعية، حيث أن المدرسة تساهم في تشكيل أبناء المجتمع ونشأتهم وإعدادهم لمواجهة متطلبات الحياة. فالخدمة الاجتماعية المدرسية تتركز في التأثير في بيئة العميل وشخصيته لإحداث التعديلات المناسبة عليها بما يؤدي إلى النمو المتكامل بشخصية التلميذ.^(١) فالطالب الذي تهيأ له خدمات اجتماعية مناسبة تقابل مشكلاته واحتياجاته يصبح أكثر قدرة على التحصيل الدراسي أو بمعنى آخر أكثر إنتاجاً، والإنتاج بالنسبة للمدرسة يعني قدرتها على أداء وظائفها بصورة مؤثرة على المتعلم ومجتمعه.^(٢)



المدرسة كمؤسسة اجتماعية

ويتناول هذا الفصل المدرسة كمؤسسة اجتماعية أو كوسيط اجتماعي له دور أساسي في التنشئة الاجتماعية بالإضافة إلى العديد من الوسائط الاجتماعية الأخرى.

كما نحاول من خلال هذا الفصل عرض الوظائف الاجتماعية للمدرسة العصرية وأهم المقومات الاجتماعية للمدرسة الحديثة، وكذا إلقاء الضوء على المعوقات التي تحد من فاعلية الخدمة الاجتماعية بالمجال التعليمي.

كما يتضمن الفصل الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي مع توضيح مقومات أداء الأخصائي الاجتماعي لدوره في المجال المدرسي وعوامل نجاحه في قيامه بدوره المهني داخل المؤسسة التعليمية وأهم المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي، كما احتوى الفصل على الأدوار والمهام العامة للأخصائي الاجتماعي المدرسي.

ويتضمن هذا الفصل المحاور الآتية:

المحور الأول: المدرسة ودورها في التنشئة الاجتماعية.

المحور الثاني: الوظيفة الاجتماعية للمدرسة.

المحور الثالث: المقومات الاجتماعية للمدرسة الحديثة.

المحور الرابع: معوقات الخدمة الاجتماعية المدرسية.

المحور الخامس: الأخصائي الاجتماعي في المجال التعليمي.

وفيما يلي عرض لمحتويات هذا الفصل:

المدرسة ودورها في التنشئة الاجتماعية

من المعروف ان المدرسة مؤسسة اجتماعية على جانب كبير من الأهمية لأنها منتشرة في معظم المجتمعات، وتقوم على خدمة أبناء كل الأسر التي تعيش في تلك المجتمعات، كما أن للمدرسة أهدافها التربوية والتعليمية التي تعمل تحقيقاً لخدمة المجتمع، فضلاً عن أن عملاتها من الأطفال والشباب في حاجة إلى العناية والرعاية وحسن الإعداد للمستقبل، خاصة وأن هؤلاء الطلاب والطالبات الذين يجلسون في الفصول هم قادة المستقبل وسيكون فيهم السياسي والقاضي والمدرس... الخ، كما يمكن أن يكون منهم المجرم والأناني... الخ، وكل من هؤلاء سواء أكان صالحاً أو طالحاً، قائداً أو تابعاً... يمكن أن يؤثر في محيطه المباشر أو وطنه أو أبعد من حدود وطنه، ولقد أكدت التطورات الاجتماعية والاقتصادية والعلمية الحديثة أهمية الأهداف الاجتماعية للتربية، وعدم الاقتصار على مجرد التحصيل، كما وجهت الانتباه إلى مكان المدرسة بوصفها وسيلة تنموية هامة لاكتساب القيم المطلوبة في المجتمع.

ونعني بالتنشئة الاجتماعية في هذا المجال التطبيع والتوافق والتكيف والتفاعل الاجتماعي بين الدارسين عن طريق:

١- التعرف على احتياجات الدارسين والعمل على مقابلتها بالخدمات والبرامج المناسبة- حتى تصبح المدرسة محببة إليهم صالحة لنمو قدراتهم العقلية والجسمية والوجدانية.

٢- اكتشاف المشاكل الفردية التي يعاني منها الدارسون والتي تؤثر بدورها على الحياة المدرسية وإيجاد الحلول لهذه المشاكل بالدراسة والتشخيص والعلاج والتعاون مع المصادر التي يمكنها التعامل مع هذه المشكلات أو تقديم خدمات تتطلبها احتياجات هذه المشكلات.

١٣- شغل أوقات فراغ الدارسين بالأنشطة والبرامج وذلك وفقاً لريغباتهم وميولهم واحتياجاتهم سواء كإفراد أو في جماعات مدرسية في إطار تحقيق أغراض اجتماعية.

إن عملية التنشئة تبدأ من الطفولة وتستمر مع الإنسان طوال حياته، لذلك أن مسؤولية التنشئة الاجتماعية لا تقع على مؤسسة بذاتها بل تساهم العديد من الوسائط أو الوكالات في هذه العملية، ومن هذه الوسائط الأسرة- الروضة- المدرسة- الزفاق- دور العبادة- النادي- وسائل الإعلام، وغيرها من الوسائط التي يتفاعل معها الإنسان ويكتسب منها المهارات والمعارف والقيم، ويتعلم من خلالها الأدوار الاجتماعية التي يتوقعها منه المجتمع، وسوف نركز هنا على المدرسة باعتبارها من الوسائط الهامة في عملية التنشئة الاجتماعية.

فالمجال المدرسي مجال تربوي ونفسي واجتماعي حيث تلتقي فيه المتغيرات السيكولوجية الخاصة بالطفل من حاجات وأهداف ومدركات مع المتغيرات الاجتماعية من منظومات القيم الثقافية والمعايير الاجتماعية مع الظواهر التربوية التعليمية، وأن عملية التعلم والتعليم في المدرسة لا تتم إلا من خلال عملية التفاعل الاجتماعي.

والمدرسة باعتبارها أحد الوسائط الخاصة بالتنشئة الاجتماعية ليست هي أول مؤسسة تقوم بهذا الدور بل تعتبر الأسرة هي المؤسسة الأولى التي تقوم بالتنشئة الاجتماعية للطفل منذ مولده، ولذلك فإن المدرسة في علاقتها بالتنشئة الاجتماعية يقع عليها مسئوليتان، المسئولية الأولى هي الاستمرار في عملية التنشئة الاجتماعية، حيث تعمل على إحلال معايير واتجاهات وقيم معينة محل معايير واتجاهات وقيم اكتسبها الطفل في مرحلة سابقة على الالتحاق بالمدرسة.

وإذا أردنا أن نقارن الأسرة في التنشئة مع دور المدرسة، فإن الأمر يتطلب إلقاء الضوء على أهم الاختلافات بين البيئتين، البيئة الأسرية، وبيئة المدرسة في هذا الصدد، ويبدو هذا التفاوت في الآتي:

[١] الحجم في كل من الأسرة والمدرسة:

فالمدرسة تتألف من عدد ضخم من الأفراد (تلاميذ - مدرسين - إداريين) بخلاف الأسرة ذات الحجم الصغير، وما يترتب على هذا الحجم من تأثير في طبيعة العلاقات السائدة في كل من الأسرة والمدرسة، وإحساس الطفل بذاته وكيانه وفرديته.

فالأسرة تتميز بقوة العلاقات ولذلك تزداد قدرة الأسرة على التأثير في الطفل، بينما عند دخول الطفل المدرسة، وفي ظل هذا الحجم الكبير يصبح الطفل مطالب بأن يكتسب بنفسه مكاناً واستخلاص هذا المكان والاعتراف ليس بالأمر الهين أو الذي تسمح به المدرسة بسهولة ويسر، وإنما يحتاج إلى مقابلة ومنافسة من التلاميذ.

[٢] التغيير الذي يتصف به مجتمع المدرسة:

تختلف بيئة الأسرة عن بيئة المدرسة، من حيث تعرضها للتغيير، فبينما تميل الأسرة إلى الاستقرار والثبات أكثر من المدرسة، حيث أن أعضاء المدرسة يتميزون بالحركة والتغيير. فالتلاميذ يتغيرون سواء بالنجاح أو الرسوب أو الانتقال من مدرسة إلى أخرى، وكذلك المدرسون يتعرضون للانتقال والحركة، ورغم أن هذه الحركة تفتح للتلميذ فرصاً وخبرات جديدة ومواجهة مع أنماط جماعة وأفراد مثل الذين يواجههم مستقبلاً في المجتمع، فهذا أمر لازم لعملية التطبيع الاجتماعي، إلا أن فيه ما يجعل الطفل غير شاعر بالاطمئنان وخاصة مع سنواته الأولى بالمدرسة.

[٣] التفاوت العمري والجنسي لمجتمع المدرسة:

مجتمع المدرسة يتميز بالتفاوت العمري والجنسي بين أعضائه أكثر من الأسرة، وهذا الاختلاف يمكن أن يكون له آثار إيجابية في التنشئة الاجتماعية وقد يكون له آثاراً سلبية، فقد يمنح التفاوت للطفل فرصاً للتعامل مع فئات عمرية

مختلفة من الجنسين، مما يجعله يتعلم أو على الأقل يلاحظ بعض أنماط التعامل والسلوك، وغالباً يجرب بعضها ويصبح على الطريق لاكتسابها.

[٤] التفاوت الاجتماعي والاقتصادي لمجتمع المدرسة:

يتميز المجتمع المدرسي بالتفاوت الاجتماعي والاقتصادي عن الأسرة، حيث أن تلاميذ المدرسة لا يأتون من مستويات اجتماعية واقتصادية متشابهة تماماً، وقد يؤثر ذلك على العلاقات التي تنشأ بين التلاميذ بعضهم البعض، ومما قد ينعكس أثره على تنشئة الطفل للحياة المدرسية نوع من التفاعل بين التلاميذ وبعضهم وبين المدرسين والتلاميذ.

دور المدرسة في التنشئة الاجتماعية:

تقوم المدرسة بعملية التنشئة الاجتماعية لتلاميذها عن طريق بذل الجهود لإشباع حاجات التلاميذ، وذلك من خلال تهيئة بيئة تربوية سليمة تتمثل فيها برامجها التعليمية والاجتماعية والترفيهية كأنشطة تربوية متكاملة، وذلك عن طريق الأداء الصحيح لدورها التربوي التعليمي.

وتستخدم المدرسة عدة أساليب في عملية التنشئة الاجتماعية لتلاميذها:

- ١- عن طريق المقررات الدراسية، حيث تعتمد المدرسة على طرق مباشرة لبحث معلومات وقيم ومعايير حيث تأتي هذه القيم صراحة في الكتب المدرسية.
- ٢- عن طريق الأنشطة المدرسية المنظمة والموجهة، حيث تتيح هذه الأنشطة الفرصة للتلاميذ لاكتساب القيم والمعايير الاجتماعية، كما يتعلم من خلالها الأدوار التي تتوقع الجماعة منه القيام بها سواء كان دور القائد أو دور التابع، ويتميز هذا الأسلوب من أنه يمثل عامل جذب للتلميذ فيشارك التلميذ في هذه الأنشطة برغبته واختياراً مدفوعاً بحاجات نفسية واجتماعية، ولتحقيق هذه الحاجات عليه أن يتقبل كافة القيم والقواعد والسلوكيات التي تتطلبها الجماعة منه، وتتعدد هذه الأنشطة في المدرسة منها النشاط الرياضي والثقافي والاجتماعي والفني.

٣- استخدام الجزاءات السلبية والإيجابية، حيث تؤدي المدعمات الإيجابية إلى تعزيز السلوك الاجتماعي المقبول، والجزاءات السلبية تؤدي إلى تخفيض أو منع السلوك غير المقبول.

٤- توفير عدد من الأفراد البارزين (المدرسين- الموجهين- الأخصائيين الاجتماعيين) ممن يمكن استخدامهم كنماذج لسلوك يحتذى بها التلميذ، فالتلميذ في المدرسة لا يكفي فقط المعلومات لكن يلاحظ ويتفاعل، ومن خلال ذلك يمكن أن يتخذ من أحد المدرسين أو الموجهين أو غيرهم قدوة وأسوة له في سلوكه فيعتقد التلميذ قيم ومعايير هذا المدرس ويمسك وفقاً لسلوكه، وهذا يلقي على العاملين في المدرسة مسؤولية كبيرة في أن تأثيرهم في التلميذ لا يتوقف فقط على المعلومات الدراسية بل يمتد أيضاً ليشمل التأثير فيهم من خلال سلوكهم معهم.

كما يمكن لهؤلاء المدرسين أن يقدموا للتلميذ نماذج لشخصيات معينة رائدة يبرزون من خلالها الصفات والقيم التي يتحلى بها هؤلاء الأشخاص ووضعتهم في مكانات اجتماعية مرموقة.

ونظراً لأن المدرس هو محور العملية التعليمية والذي يتعامل مع التلميذ أكثر من غيره من العاملين في المدرسة، لذلك فإن دوره يكون كبيراً في عملية التنشئة الاجتماعية للتلميذ. نظرًا لتعدد أدواره، ومن هذه الأدوار أنه منفذ للسياسة التعليمية داخل وخارج الفصل الدراسي، لذلك فإنه يعمل على إكساب التلميذ القيم والمعايير وأنماط السلوك التي تعكس سياسة السلطة التربوية في المجتمع، والمدرس كممثل للسلطة يمكنه التأثير في قيم ومعايير التلميذ من خلال استخدام الجزاءات السلبية والإيجابية إما لتعزيز سلوك وقيم معينة أو منع سلوك معين، والمدرسة كنموذج للسلوك حيث يستطيع المدرس أن يؤثر في التلميذ من خلال أفعاله وأقواله وقيمه التي قد يتخذها التلميذ نموذجاً يحتذى به.^(١)

الوظيفة الاجتماعية للمدرسة

تعد وظيفة المدرسة هي ممارسة الحياة وإعداد الطالب للنمو الاجتماعي وذلك عن طرق تعديل سلوكه وإكسابه الخبرات والمهارات التي تساعده على التكيف الناجح للمواقف المختلفة التي تعرض له في الحياة العامة. (١)

والمدرسة كمنظمة اجتماعية تعتبر ضرورة أوجدها المجتمع للقيام بالعديد من الوظائف التي عجزت الأسرة عن القيام بها. وستظل المدرسة تشغل مكاناً مرموقاً في المجتمع، وذلك حسب قدرتها على القيام بوظائفها، وتحقيق أهدافها. (٢)

وتتمثل أهم الوظائف الاجتماعية المدرسية في العديد من الوظائف تتركز أهمها في الآتي:

[١] انتقال الثقافة:

إن وظيفة المدرسة من وجهة نظر المجتمع هي المحافظة على الثقافة، فهي تكشف عن قدرة الإنسان على التعلم، وتنظيم التعلم في صورة رمزية وتوصيل هذا التعلم كمعرفة إلى أعضاء الجنس البشري، والعمل على أساس من التعلم أو المعرفة منبع كل الظواهر الثقافية أن أي حضارة تقوم على أساس تلك الثقافة، حيث أن الثقافة تشمل أكثر من مجرد المعرفة المتراكمة، في كل ميدان من ميادين المعرفة، فهي تتضمن القيم والمعتقدات والمعايير المتوارثة جيلاً بعد جيل، وإن كان يحدث فيه تعديلات فإن المدرسة تنقل ذخيرة الثقافة إلى الجيل التالي وهي التي تعمل على مساعدة الصغار بالأخذ بوسائل الكبار المتصلة بالماضي.

[٢] المحافظة على تقاليد الثقافة الفرعية:

فالجماعات ذات العرق الواحد أو العنصر الواحد أو الجماعات الدينية غالباً ما توضع على عاتق المدرسة متطلبات نقل مجموعة معايير وقيم ومعلومات خاصة. وقد أنشأت بعض الجماعات مدارسها الثقافية الخاصة- مثل المدارس الدينية أو المدارس الخاصة لكي تيسر تنفيذ أهدافها.

[٣] الإصلاح الاجتماعي:

إن الجماعات والأفراد دائماً ما تبحث عن الإفادة من المدرسة بوصفها عاملاً فعالاً في تنفيذ التغييرات المرغوبة في البناء الاجتماعي أو فعالية المجتمع، ومن هنا تصبح المدرسة بسبب نصيبها في عملية التنشئة الاجتماعية وأهميتها بوصفها نظاماً حيوياً في حياة كل عضو من أعضاء المجتمع النواة الأولى في نظر المصلح الاجتماعي، سواء كان اهتمامه متجهاً إلى تخفيض عدد الجرائم على سبيل المثال أو تحسين المركز الاجتماعي للأشخاص أو الحد من الزيادة السكانية، فإن للمدرسة نصيب في تشجيع أنواع أخرى من التغييرات المرغوبة في المجتمع.

[٤] إعداد الأفراد للعمل المنتج:

نتيجة لزيادة الاتجاه نحو الاهتمام بالعنصر البشري في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فإن وظيفة المدرسة اتجهت نحو إعداد أفراد المجتمع من الطلاب للعمل المنتج في مختلف مجالات الحياة والتخصصات المختلفة، ولكن لا يؤخذ ذلك على أن وظيفة المدرسة تنحصر في إكساب المهارات المهنية أيضاً نقوم كما سبق أن أشرنا إلى الإعداد الثقافي وهو ما نسميه بالتربية الشاملة كهدف من أهداف إعداد الفرد للعمل المنتج في المجتمع.^(١)

[٥] التنشيط الثقافي:

عن طريق تقسيم الثقافة إلى علوم دراسية مختلفة، ثم تقسيم كل مادة وتوزيعها على سنوات الدراسة المختلفة، ثم ترتيب مقرر كل عام في تسلسل وتدرج ليسهل استيعابه.

[٦] التطهير الثقافي:

انتقاء ما هو جيد من ثقافة المجتمع وتقديمه للأجيال الناشئة مما يعين على تطوير المجتمع ورفيئه، فالتربية المدرسية-تقوم بطريقة رشيدة وموضوعية بتصنيف وانتقاء أفراد المجتمع وفقاً لقدراتهم وإمكاناتهم، وبذلك تساعد المدرسة على تحقيق المساواة الاجتماعية بين أفراد المجتمع أو على الأقل بتحقيق الفرص المتكافئة أمام المجتمع، كما تساعد المدرسة بذلك أيضاً المجتمع على تسكين الفرد المناسب- وفقاً لقدراته وإمكاناته التي اتضحت خلال دراسته بالمدرسة- في المكان المناسب- أي المكان الذي يتناسب مع قدراته وإمكاناته في سوق العمل- فالمدرسة أداة لتحقيق الكفاية والمساواة Equalizer Great في المجتمع. والتربية بذلك- أي بما تقوم من تصنيف وانتقاء لقدراتهم- تساعد على خلق مجتمع يقوم على الجدارة والاستحقاق Merit & Ratic Society كما تساعد على خلق مجتمع طبقي مرن غير مغلق يتحدد فيه المكانة الاجتماعية للأفراد وفقاً لما يملكونه من مواهب وقدرات.^(١)

[٧] تبسيط التراث الثقافي:

بحيث يتم تقديمه في نظام تدريجي يتفق وقدرات الأفراد، وهكذا يتدرج الطفل في تعليمه من البسيط إلى المركب ومن السهل إلى الصعب. فالمدرسة كمؤسسة تربوية متخصصة تكون أول مكان يقوم بتزويد الطفل بالبيئة

الاجتماعية المسطحة، فهي تتنقي الملامح الأساسية للبيئة الاجتماعية الخارجية وتتمثلها في بيئها المدرسية كي يتمكن التلاميذ من الاستجابة إليها والتفاعل معها. كذلك تستحدث المدرسة نظاماً تقدماً يتمثل في طرق التدريس ومناهج الدراسة وأنشطتها المختلفة. تستخدم فيها الخبرات التي اكتسبها التلميذ، وتجعل منها أساساً لنمو خبراته، وتعميق بصيرته لما هو أكثر تعقيداً.

[٨] توفير بيئة اجتماعية ملائمة:

فالبيئة الاجتماعية خارج المدرسة تضم جماعات عديدة متباينة، ولكل من هذه الجماعات أهدافها ونظمها وعلاقاتها التي تنعكس في تأثيرها التشكيلي لشخصيات أعضائها. وإن اختلاف هذا التأثير وتعارضه وعدم اتزانه، يؤثر في قدرة التلميذ على التكيف مع المجتمع الكبير. فالطفل حين ينشأ في جماعته الأولى وهي الأسرة. ثم ينتقل إلى جماعة أخرى كجماعة الأصدقاء أو النادي فإنه يعاني من صعوبة التكيف مع الجماعة الجديدة. نظراً لانطوائه داخل جماعته الأصلية، ولكن البيئة المدرسية توجد الاتزان بين العناصر المختلفة والأوضاع المتعارضة في البيئة الخارجية، وتعمل على تحرير كل فرد من الانطواء داخل جماعته ليدخل بعد ذلك في دائرة البيئة الأوسع.^(١)

[٩] المدرسة وسيلة لتحقيق التماسك الاجتماعي:

حيث أن المدرسة تستوعب مجموعة من التلاميذ الذين يفدون إليها من بيئات قد تكون متجاورة أو قد تكون غير متجاورة إلا أنهم قد لا يعرفون بعضهم معرفة شخصية ولكنهم باستمرار تواجههم ومداومة اختلاطهم في فصولها أو ملاعبها، ومن خلال ما تنتجه المدرسة من أنشطة يشاركون فيها- سرعان ما توجد بينهم نوعاً من الألفة.

[١٠] المدرسة وسيلة للضبط الاجتماعي:

وهذا الضبط يعد أمراً ضرورياً لبناء المجتمع وإلا تحول إلى حالة من الفوضى لو ترك كل فرد من أفرادها أن يفعل ما يشاء دون قيود تنظم هذا السلوك وتستطيع المدرسة أن تقوم بهذه الوظيفة من ناحيتين:

الأولى منها: عن طريق تعليم الأبناء القيم والمعايير السلوكية، ومن خلال استدماج هذه المعايير واستدخالها في التلاميذ يمكن من ضبط سلوكهم، وفي هذه الحالة يصبح الضبط من الداخل.

ومن ناحية أخرى عن طريق استخدام المدرسة للسلطة وما يتضمنها من استخدام الثواب والعقاب وأساليب التحفيز الإيجابية منها والسلبية يمكن ضبط سلوك التلاميذ بحيث يصبح هذا السلوك مقبولاً اجتماعياً.

[١١] المدرسة وسيلة لتحقيق النمو المتكامل للشخصية:

شخصية الإنسان لها جوانب متعددة، منها جوانب عقلية وأخرى انفعالية وعاطفية وثالثة جسمية ورابعة اجتماعية، لذلك فإن النمو المتكامل لشخصية التلميذ هو الذي ينصب على هذه الجوانب الأربعة والشخصية المتكاملة لا يمكن النظر إليها بمنأى عن البيئة التي يعيش فيها الفرد، حيث أن التكوين المتكامل للشخصية هو هدف التربية التي تعد الفرد للحياة في مجتمع يحتاج إلى شخصيات متكاملة داخل الإطار الاجتماعي.^(١)

والمدرسة باعتبارها مؤسسة تربوية تهدف إلى إنتاج الشخصيات التي تعكس خصائص المجتمع، فإنه يقع على عاتقها تلك الوظيفة في بناء وتكامل الشخصية الإنسانية وذلك من خلال توفير الإمكانيات والموارد والبرامج والأنشطة التي تهتم بالتلاميذ سواء من خلال الفصول أو من خلال جماعات الأنشطة المختلفة.^(٢)

ولكي تحقق المدرسة وظيفتها الاجتماعية تقوم الخدمة الاجتماعية باستخدامها كوسيلة اجتماعية هامة لخدمة الشباب والخدمة العامة ويتحقق ذلك بثلاثة أساليب هامة هي:

- ١- الربط بين المدرسة والبيئة.
 - ٢- تدريب قادة ورواد من المدرسين.
 - ٣- وضع سياسة اجتماعية واضحة المعالم في كل مدرسة.
- وستتناول كل من هذه الأساليب الثلاث بإيجاز.

أولاً: الربط بين المدرسة والبيئة:

لا يمكن أن تؤدي المدرسة وظيفتها الاجتماعية على أحسن وجه دون أن يكون هناك ارتباط قوي بينها وبين البيئة التي تحيط بها على أن يكون الارتباط مبنياً على أسس التفاعل الاجتماعي وعلى أسس من الأخذ والعطاء.

فإذا أريد للمدرسة أن تكون مركز للإشعاع في الحي فإنه ينبغي أن يوضع في الاعتبار أن ذلك الإشعاع لا يكون مثمراً إذا تم من ناحية واحدة، بل الواجب أن يكون خاضعاً لحركات مد وجزر بمعنى أن يكون إشعاعاً متبادلاً بين المدرسة والبيئة، فقد تخرج المدرسة إلى البيئة أحياناً أخرى أي أن المقصود بالإشعاع هنا هو الاستجابة بكل معانيها، وهناك طرق عدة لتحقيق ذلك، وقد تختلف تلك الطرق من بيئة لأخرى، ولكن يمكن إجمال أهم الطرق فيما يلي:

- ١- يمكن أن تستخدم المدرسة كمركز للخدمة العامة لتمضية أوقات الفراغ سواء للطلبة أو لأولياء الأمور أو الأهالي.

ويمكن تحقيق أغراض اجتماعية كثيرة وهامة إذا أتاحت الفرصة لكل هؤلاء الطلبة والأهالي أن يستفيدوا بأوقات فراغهم في نواد تتوفر فيها وسائل التسلية والهوايات المختلفة سواء كانت تلك الهوايات رياضية أو

- ثقافية أو اجتماعية. والمدرسة يمكنها أن تسد فراغاً كبيراً في الناحية الاجتماعية إذا ما استخدمت لهذا الغرض في أوقات الفراغ.
- ٢- يمكن أن تستخدم المدرسة كمركز سينمائي أو مسرحي لخدمة الطلبة والأهالي والأفلام السينمائية والتمثيلية إذا أحسن اختيارها وعرضها كانت وسيلة هامة من الوسائل السمعية والبصرية التي لها أهميتها في نشر ألوان الثقافة المختلفة ومحاربة العادات الضارة.
- ٣- يمكن أن تستخدم المدرسة كمركز للتجمعات في العطلات المختلفة سواء في عطلات نهاية الأسبوع أو العطلات الطويلة.
- ٤- يمكن استخدامها أماكن مبيت للشباب عند قيامهم بالرحلات في مختلف المناسبات.
- ٥- يمكن أن تنشأ في المدارس مكتبات عامة تفتح أبوابها للطلبة والأهالي على أن تكون مزودة بالكتب النافعة في مختلف الموضوعات.
- ٦- يمكن أن تستخدم المدارس كمراكز للدراسة ولاستذكار الطلبة، وتظهر أهمية ذلك في كثير من الحالات التي يعانيها الطلبة في بيئاتهم، فقد تكون وسائل الإضاءة في المنزل غير كافية، وقد لا يوفر المكان الهادئ أو غير ذلك مما قد يساهم بصورة أو بأخرى في التأخر الدراسي بالنسبة لكثير من الطلاب، فإذا افتتحت المدرسة فصولها للطلبة في أوقات الفراغ فسوف يجدون فيها المكان الملائم للاستذكار سواء كان فردياً أو في جماعات.
- ٧- يمكن أن تستخدم المدرسة لعقد المؤتمرات وندوات للآباء والمدرسين لمناقشة المشكلات التربوية التي تعترض الطلاب سواء في المدرسة أو في المنزل ومن خلال ذلك الطريق يمكن تحقيق هدف اجتماعي هام. فإذا أتيح للآباء أن يجتمعوا بالمدرسين وأن يتبادلوا الرأي في أنسب الطرق والأساليب التربوية أدى ذلك دون شك إلى توحيد السياسة التربوية بما يحقق للطلاب حياة مستقرة لا تتناقض فيها كما أن ذلك قد يسهل للمدرسة

إدراك العوامل البيئية المختلفة التي تؤثر في سلوكه أو في تخلفه الدراسي أو غير ذلك.

٨- يمكن استخدام المدرسة لاجتماعات اللجان والمجالس المختلفة التي تتكون من أهالي الحي لتنسيق الخدمات الاجتماعية، ومسألة المكان الذي ينعقد فيه هذه اللجان بالغة الأهمية إذ أن كثيراً من البيئات تفتقر إلى المكان الملائم لاجتماعات أهالي الحي لتنظيم الخدمات، وواجب المدرسة أن تسهم في هذا الميدان بإفساح المجال لتحقيق هذا فتكون بذلك قد أدت رسالتها في نشر الوعي الاجتماعي في منطقتها.

٩- يمكن أن تفتح المدرسة أبوابها للطلبة وأهالي الحي في المواسم والأعياد والمناسبات العامة لكي تقام فيها الاحتفالات الشعبية والمهرجانات.

١٠- يمكن أن تستخدم المدرسة كمركز لخدمة البيئة وأن يشترك في ذلك الطلبة والآباء والمدرسون، فتجتمع في المدرسة الجماعات المختلفة كجماعة الهلال الأحمر ليقوم أفرادها بأداء عملية التطعيم ضد الأمراض المختلفة أو عمل الإسعافات الأولية للمصابين أو العمل على نشر الوعي الصحي بين أبناء الحي.

١١- يمكن أن تنشأ في المدرسة جمعيات تعاونية، حيث يشترك الطلبة والأهالي في إدارتها فيمارسون التعاون ممارسة عملية، فضلاً عما تحققه هذه الجمعيات من سد احتياجات أعضائها بأسعار زهيدة.

ثانياً: تدريب قادة ورواد من المدرسين:

إن كل مادة من المواد لها أهميتها ولا يمكن تفضيل مادة على أخرى ولكن ينبغي أن يكون واضحاً أن الأهمية لا تتمثل في مادة دون غيرها بل تتمثل في مدى تفهم المربي للمسئولية الاجتماعية الملقاة على عاتقه وإحساسه بها.

وهكذا إذا أريد أن يتحقق وجود الإشعاع بين المدرسة والبيئة ينبغي تجديد جميع الإمكانيات لا في المدرسة وحدها بل إمكانيات البيئة ومواردها أيضاً. وأول شرارة لذلك الإشعاع لابد أن تنبعث عن محيط المدرسين والرواد ولا يتأتى ذلك إلا إذا كان لدى هؤلاء القدرة التامة على إشعالها ثم إنمائها ورعايتها. وهذه القدرة لابد لها من إعداد سليم نظرياً وعملياً، ويتطلب ذلك وضع خطة كاملة تكفل تحقيق هذه الغاية.

وهناك أربعة أسس رئيسية يجب أن تبنى عليها تلك الخطة.

١- تدريس الخدمة الاجتماعية في مدارس المعلمين وكليات التربية كمادة أساسية بما يكفل لهيئة المدرس وإعداده إعداداً متكاملًا قبل أن يمارس مهنة التدريس.

٢- عقد مؤتمرات دورية وندوات للمدرسين والنظار والرواد يتدارسون فيها المشاكل والصعوبات التي قد تقابلهم في محيط عملهم الاجتماعي ولكي يتبادلوا الخبرات والمعلومات من حين لآخر.

٣- إعداد كتيبات فنية عن خدمات الشباب وإيصالها للمدرسين والمشتغلين بالخدمات الاجتماعية في المدارس حتى يكونوا على صلة وثيقة بكل جديد من النظريات والتطورات في العلوم الاجتماعية.

٤- تنظيم دراسات تدريبية وتقييمية بين وقت وآخر للرواد والمدرسين لكي تتاح لهم الفرصة للتعرف ثم للتخصص في مختلف النواحي.

ثالثاً: وضع سياسة اجتماعية واضحة المعالم في المدرسة:

إن اختلاف البيئات عن بعضها يستلزم أن تكون عملية الإصلاح الاجتماعي عملية مرنة بمعنى أن تكون قابلة للتشكيل والتكوين بما يتلائم مع البيئة، إذ أنه لا يمكن أن تتم الاستجابة إلى البرامج الإصلاحية إلا إذا كانت البرامج لا تتعارض مع ما هو سائد في البيئة من مستويات اجتماعية مختلفة.

هذا، ويمكن وضع سياسة عامة للإصلاح بالنسبة لجميع البيئات ولكن هذه السياسة ستكون غير مجدية إذا وضعت في مستوى تنفيذي واحد في مختلف البيئات، ولذا ينبغي أن تكون هناك سياسة خاصة لكل مدرسة وأن تتلائم تلك السياسة مع البيئة التي حولها.

وعندما تتخذ كل مدرسة لنفسها سياسة اجتماعية منظمة فإنها تراعي أن تكون جزء من السياسة الاجتماعية العامة التي تتم في إطار اتجاهات ومواقف السياسة أهمها:

- ١- الحاجة الماسة إلى تنشيط الحياة المدرسية بحيث تصبح مناخاً اجتماعياً صالحاً لقيام جماعات ذات أثر على أعضائها.
- ٢- أهمية الربط بين المدرسة والمجتمع في صورة مثيرات واستجابات مثمرة تجعل من المدرسة إمكانية صالحة للبيئة.
- ٣- حتمية ارتباط الطلاب بعضهم مع بعض في صورة تنظيمات طلابية تحقق بينهم تفكيراً وقيادة جماعية.
- ٤- ضرورة التكامل والشمول في الخدمة الاجتماعية وارتباط ذلك بالخدمات الموجهة للمواطن في كافة نواحي التخلف التي عاش فيها.
- ٥- أهمية التوجيه الاجتماعي المباشر باعتبار أن مجتمعنا مجتمع تخلف سنين طويلة وأصبح يتطلب إسراعاً في نهوضه حتى يلاحق التغيرات الاقتصادية والسياسية والثقافية. (١)

المقومات الاجتماعية للمدرسة الحديثة

[١] العملية التعليمية:

ويقصد بها الأهداف التعليمية التي تسعى المدرسة إلى تحقيقها، ومن الطبيعي أن لكل مرحلة أو نوع من التعليم أهدافه التي تتفق مع احتياجات المجتمع من جهة وقدرات المتعلم من جهة أخرى.

[٢] احتياجات المتعلم التعليمية:

وهي تشير إلى مجموعة المعارف والمعلومات والمهارات التي يحتاج المتعلم إلى اكتسابها كي يصل إلى المستوى التعليمي الذي تتطلبه احتياجات المرحلة التعليمية التي يجتازها. (١)

[٣] المناهج التعليمية والبرامج المدرسية:

كي تحقق المناهج التعليمية والبرامج المدرسية وظائفها الاجتماعية يراعى أن تنمو نمواً يقابل قدرات ورغبات الطلاب من جهة واحتياجات المجتمع من جهة أخرى، وكلما تفاعلت قدرات الطلاب مع احتياجات المجتمع كلما حقق التعليم وظائفه الاجتماعية.

- لذلك يجب أن تهتم المناهج التعليمية والبرامج المدرسية بالجوانب

الأساسية التالية:

- أن ترتبط المناهج التعليمية باحتياجات التنمية الشاملة الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع.
- أن ترتبط بالأحداث الجارية في المجتمع، مما يتطلب مرونتها وقدرة القائمين عليها في تكيفها تبعاً لذلك.

- أن يعتمد على أساليب الإيصال الاجتماعي في تنفيذ المناهج المدرسية بحيث يمكن الطالب استيعابها في يسر.
- أن تكون البرامج المدرسية "العمثلة في الأنشطة المدرسية، مكملة للمناهج المدرسية سواء كطريقة من طرق تطبيق المناهج عن ناحية أو كأشدة تسعى إلى التكيف والنمو الاجتماعي للطلاب من ناحية أخرى.⁽¹⁾

[4] المعلم:

وهو المتخصص الذي يعمل على إيصال المعارف والمعلومات والخبرات التعليمية للمتعلم وذلك باستخدام وسائل وأساليب فنية تحقق هذا الاتصال والمعلم في إطار الوظيفة الاجتماعية للمدرسة يعتبر رائداً، يقوم بالتعليم وفي نفس الوقت بأعمال الريادة المدرسية سواء في ريادة جماعات الطلاب أو المجتمع المدرسي، لذلك لابد وأن يكون مكتسباً لخصائص الريادة ومقدرة على العمل الاجتماعي مع الطلاب. وتتعدد مجالات الريادة المدرسية كالعمل على توجيه الأفراد في مواجهة احتياجاتهم ومشكلاتهم أو العمل مع جماعات الفصول وجماعات النشاط أو النهوض بالمجالس واللجان والبرامج المدرسية ومجلس الآباء والمعلمين واتحادات الطلاب وغيرها.

[5] الإمكانيات المادية:

كي تحقق المدرسة وظيفتها لابد وان تؤدي وظيفة المؤسسة الاجتماعية، ولذلك لابد أن يتوفر لها من الإمكانيات ما يساعدها على أداء العمل التعليمي بكفاءة وفاعلية ويتطلب العمل الاجتماعي أن يتوفر للمدارس المعامل والمكتبات وحجرات للهوايات والأنشطة.⁽²⁾

ولكي تحقق المدرسة وظائفها وأهدافها فإن ذلك يتطلب تعاون جهود قيادية متعددة نذكر منها:

١- القيادة المدرسية: وتتمثل هذه القيادة في المدير ووكلائه ومعاونيه من الإداريين والماليين، ولا بد أن تكون قيادة قادرة على تفعيل دور كل فرد في المدرسة وتوجيهه إلى الأداء الأكفأ الذي يساهم في تطوير إنتاجية المدرسة تربوياً، وذلك عن طريق المعرفة الحقيقية لقدرات كل فرد وتكليفه بالمهام المناسبة لإمكاناته.^(١) ونعني بالإدارة المدرسية عملية توجيه الطاقات البشرية والمادية التي تحتويها المؤسسة التعليمية كبلوغ الهدف الذي قامت من أجله، وتتضمن وظائف الإدارة المدرسية من عمليات البحث والتخطيط والتنظيم والإشراف والتنسيق... الخ، وعن طريق هذه الوظائف تتم كل من العملية التعليمية والعملية الاجتماعية.^(٢) وهذا معناه أن يركز عمل القيادة المدرسية على المتابعة والإشراف والتطوير وتحقيق الأهداف التربوية للمدرسة.^(٣)

٢- المعلم: وهو أساس العملية التعليمية، ويمثل العلاقة المباشرة مع كل من الطلاب والإدارة المدرسية، وهو بجانب عمله التعليمي يتعامل مع الإدارة المدرسية في الأعمال المنوطة بها، وكذلك المشاركة في الحياة النشاطية للمدرسة وهو أكثر القيادات المدرسية قدرة على اكتشاف القيادات الطلابية أو المشكلات التي يعاني منها الطلاب لطبيعة وجوده المستمر مع الطلاب في فصولهم ونشاطهم.

٣- القيادات المتخصصة: وهذا النوع من القيادة إما إنه يمثل قيادة مستمرة في المدرسة أو قيادة خارجية يستعان بها إما دورياً أو عند الحاجة

إليها، كما هو الحال بالنسبة للأطباء البشريين والنفسيين وأخصائي التغذية والترويح والمدرّبين الفنيين، وهؤلاء يقدمون خدماتهم لمساعدة الطلاب صحياً أو طبياً أو ترويحياً أو نفسياً أو فنياً.

٤- القيادات التطوعية: هؤلاء يمثلون الآباء والأمهات وأهالي الحي الذين تستعين بهم المدرسة لمواجهة متطلباتها الثقافية والعملية والاجتماعية والاقتصادية.

٥- الأخصائي الاجتماعي المدرسي: وهو أيضاً قيادة متخصصة في الخدمة الاجتماعية في المدرسة، وهو معد إعداد نظرياً وعملياً وتطبيقياً للقيام بهذا الدور المتخصص، ومسئولته تتركز حول المساهمة في تحقيق الوظيفة الاجتماعية للمدرسة عن طريق مقابلة الاحتياجات ومواجهة المشكلات الاجتماعية للطلاب كأفراد وجماعات.^(١)

وفي سبيل أهدافه لتحقيق ذلك يعتمد على مجموعة من الاستراتيجيات والمبادئ التي تتلاءم مع مواجهة مشكلات واحتياجات الطلاب وكذلك العمل ضمن فريق متكامل بالمدرسة.^(٢)

معوقات الخدمة الاجتماعية المدرسية

تتفق معظم الآراء على أن وظيفة المدرسة لم تعد مجرد تلقين الطالب المواد الدراسية لأنها بذلك تصبح بعيدة عن التطورات الاجتماعية المستمرة في المجتمع، ولكن للمدرسة دور هام وحيوي يساهم في دعم البناء الاجتماعي وتربية النشء تربية اجتماعية سليمة.

وتهتم الخدمة الاجتماعية بالإسهام في قيام المدرسة بوظيفتها الاجتماعية، وذلك باستخدام أفضل الطرق الممكنة، والأخصائي الاجتماعي في المدرسة له الدور الأساسي والقيادة لقيام المدرسة بوظيفتها الاجتماعية.

وتشير الدراسات العلمية التي قامت بها أجهزة التربية والتعليم والخدمة الاجتماعية أن ممارسة الخدمة الاجتماعية في المدرسة تواجه عدة معوقات تحد من فاعلية هذه الممارسة وتؤدي إلى قصور في أداء الأخصائي الاجتماعي لعمله.

ونجمل هذه المعوقات فيما يلي:

[١] معوقات راجعة إلى الأخصائي الاجتماعي:

- ١- شخصية الأخصائي الاجتماعي واستسلامه لأدوار متواضعة في المدرسة لا تمت لعمله بصلة.
- ٢- عدم وجود الرغبة والميل التلقائي لدى الأخصائي الاجتماعي، الأمر الذي تنعكس آثاره السيئة على عطائه المهني.
- ٣- قلة الاطلاع والقدرة المهنية في الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية والنفسية مما يبعده عن ملاحظة وملاحقة التطور المستمر لمهنة الخدمة الاجتماعية.

٤- عدم الإيمان الصادق النابع من القلب بالنسبة لعدد من الخريجين الذين اضطروا للالتحاق بمعاهد الخدمة الاجتماعية رضوخاً للمجموع، وتوزيع التنسيق دون أي ميل لهذه المهنة السامية، ويؤدي هذا إلى هبوط مستوى الأداء.

٥- لا نطاق للدروس الخصوصية في منهج الخدمة الاجتماعية التي لا ترتبط بالطالب ولا بالكتاب ولا بامتحان، ولهذا يسعى بعض الأخصائيين الاجتماعيين نحو تدريس مواد دراسية أخرى أملاً في زيادة دخلهم أسوة بزملائهم المدرسين.

٦- اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالكلم والإحصائيات بالنسبة للحالة الفردية والمشكلات والأنشطة الجماعية دون الاهتمام بالتعايش مع الحالة والتعاون في توفير العلاج اللازم لها.

[٢] معوقات راجعة إلى مواقف المدرسين:

إن عدم تعاون بعض المدرسين مع الأخصائي الاجتماعي وذلك لعدم وعيهم بأهمية الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في العملية التربوية والتعليمية يمثل معوق يحد من فاعلية دور الأخصائي الاجتماعي في المدرسة وكثيراً ما تكون هناك مشاعر سلبية تجاه الأخصائي الاجتماعي بسبب نفور بعض المدرسين من عرض مشكلات الفصل وصعوباته على الأخصائي الاجتماعي حتى لا يعبر هذا الموقف عن ضعف المدرس أو فشله.

ويعتقد كثير من المدرسين أن مجال الفصل هو سر خاص بهم وأن وقوف الأخصائي الاجتماعي إلى جانب الطالب في دراسته، الدوافع الأصلية للمشكلة التي يعاني منها، يثير المقاومة لدى المدرس، وقد يرفض التعاون مع الأخصائي الاجتماعي في مواجهة هذه المشكلة، كما أن ازدياد الفصول ونظام الامتحان والتدريس الذي يعتمد على التلقين والحفظ أدى إلى الانصراف إلى الجانب

التعليمي دون الجوانب التربوية الأخرى، حيث أصبح محور اهتمام المدرسة هو المدرس.

[٣] معوقات راجعة إلى الإدارة المدرسية:

عدم تفهم الإدارة المدرسية لدور الأخصائي الاجتماعي في المدرسة وعدم معاونتها له في أداء هذا الدور لاعتقاد بعض النظار بأن دور الأخصائي الاجتماعي في المدرسة لا يرتبط بالتحصيل الدراسي للطلاب- الأمر الذي يترتب عليه تكليف الأخصائي الاجتماعي بمهام لا تمت بصلة إلى دوره الأساسي في المدرسة مما يعطل فاعلية أدائه لدوره المهني.

[٤] معوقات راجعة إلى قصور في الإمكانيات المادية والإمكانيات المساعدة:

فقلة الاعتمادات تتسبب في تعطيل أوجه النشاط المختلفة لأن البرامج والخطط يجب أن تقع في ضوء الإمكانيات المتاحة لإمكان تنفيذها- إلى جانب الظروف الحالية للمدرسة المصرية من نقص الإمكانيات وقصور في المرافق، وتكدس في الفصول، وضآلة في الميزانيات، كما أن مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية في كثير من الإدارات والمحافظات تحتاج إلى الدعم الفني والخبرات اللازمة للمعاونة التي يحول إليها الطلاب مثل العيادة النفسية، والصحة المدرسية، والمستشفيات الطلابية، وجمعيات رعاية الطلاب وغير ذلك. كل هذه العوامل تؤثر في عمل الأخصائي الاجتماعي وتُخلف كثير من المشكلات.

[٥] معوقات راجعة إلى النشاط الجماعي وضيق وقت الطالب:

اليوم المدرسي الحالي لا يتيح للطلاب سوى فسحة قصيرة وهي غير كافية لممارسة النشاط، بالإضافة إلى تزايد عدد الطلاب باستمرار، كما أن سباق المجاميع وضرورة التفوق لا تشجع الطالب على البقاء في المدرسة بعد انتهاء اليوم الدراسي بالإضافة إلى كثير من المدارس عادة ما تتشغل بأكثر من فترة

مما ينتقص من رسالة المدرسة، ويعطل تكاملها حيث يتم تنفيذ الجانب التعليمي، وتعطيل الجوانب التربوية والاجتماعية التي تسعى إلى تنمية شخصية الطالب عن طريق الأنشطة المختلفة.

ومن ثم فإن نظام اليوم الدراسي الحالي وانشغال المدرسين بحصصهم الإضافية والدروس الخصوصية كان له أكبر الأثر في امتناعهم عن زيادة جماعات النشاط ومجالس الفصول وإن وجدت فيكون ذلك مظهرياً فقط.⁽¹⁾

الأخصائي الاجتماعي في المجال التعليمي

أولاً: تعريف الأخصائي الاجتماعي في المجال التعليمي:

هو ذلك الشخص المهني الذي يمارس عمله في المجال المدرسي في ضوء مفهوم مهنة الخدمة الاجتماعية وعلى أساس فلسفتها ملتزم بمبادئها ومعاييرها الأخلاقية هادف إلى مساعدة التلاميذ الذين يتعثرون في تعليمهم ومساعدة المدرسة على تحقيق أهدافها التربوية والتعليمية لإعداد أبنائها للمستقبل.^(١)

أو هو ذلك الشخص الذي يمثل القيادة المهنية للخدمة الاجتماعية والذي يتم إعداده لممارسة دوره المهني مع عديد من أنساق التعامل مستخدماً أطر معرفية وقيمية ومهارية لتحقيق أهداف الممارسة المهنية في المجال التعليمي بالتعاون مع غيره من التخصصات المهنية الأخرى.^(٢)

وقبل تحديد مواصفات الأخصائي الاجتماعي المؤهل للعمل المدرسي، ثمة مسلمات واعتبارات خاصة نحددها فيما يلي:

- ١- الأخصائي الاجتماعي المدرسي كممثل للمجتمع المدرسي يجب أن يكون نوعية خاصة ومدربة بكفاءة تامة.
- ٢- الخدمة الاجتماعية المدرسية نمطاً يتطلب نموذجاً للأخصائي الشامل والمتكامل والمناسب للمناخ المدرسي.
- ٣- اختيار الأخصائي المدرسي يجب أن يخضع لمواصفات خاصة مقننة لكل مرحلة من مراحل التعليم، فالتعامل مع الأطفال يتطلب مهارات خاصة مختلفة عن الفتيات والشباب والعكس صحيح.

٤- ضرورة متابعة النمو المهني للأخصائي من خلال أساليب التدريب المستمر والتوجيه المباشر.

٥- التدخل المهني لابد وأن يكون جماعياً بالتعاون والتنسيق مع الأطراف الأخرى فيما يعرف بطريقة العمل.

٦- معارف الأخصائي كممارس عام غير كافية لممارسة دوره المهني المدرسي فثمة معارف ضرورة إضافية عن علاقة عمله بأهداف العملية التعليمية وأساليبها بل والتنظيمات الإدارية في المدرسة.

٧- ضرورة إيجاد صيغة عملية وعلمية، لا تتحول بها المدرسة إلى وحدة للضمان الاجتماعي أو مؤسسة اجتماعية تقليدية أو من ناحية أخرى تتحول بها الخدمة الاجتماعية إلى أداة تغوص في الشؤون المدرسية، إنما للمدرسة مؤسسة هدفها النهائي تكيف الطالب دراسياً واجتماعياً لتحقيق هدف تربوي شامل.^(١)

ويتطلب ذلك من الأخصائي الاجتماعي أن يكون لديه القدرة على الوفاء باحتياجات الطلاب وأن يعمل كوسيط لتسهيل حصولهم على ما يفي باحتياجاتهم كما أن الأخصائي الاجتماعي الماهر هو الذي يعمل مع فريق عمل متكامل لحماية التلاميذ من التعرض للمشكلات، كما يهتم بإعداد الأنشطة الجماعية والبرامج المناسبة للطلاب وتنمية قدراتهم.^(٢)

والأخصائي الاجتماعي هو المهني الذي يمارس الخدمة الاجتماعية يجب أن يتحلى بعدة صفات متكاملة حتى يتمكن من أداء عمله بثقة وعلى وجه مرض سليم.

ثانياً: عوامل نجاح الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي:

يتطلب نجاح الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي توفر بعض الجوانب الهامة منها ما يلي:

[١] مجموعة صفات شخصية:

حيث تلعب شخصية الأخصائي الاجتماعي دوراً هاماً في أدائه لعمله المهني لأن الخدمة الاجتماعية مازالت تتسم بطابع فني يعتمد في أدائه على شخصية الأخصائي الاجتماعي نفسه والتي تختلف من أخصائي اجتماعي لآخر.

[٢] مجموعة من الصفات العقلية:

إن الخدمة الاجتماعية مهنة لا تؤدي روتينياً ولكنها تتطلب قدراً كبيراً من التفكير وقدح الذهن ولذلك يجب أن يكون الأخصائي الاجتماعي مزوداً بقدر مرتفع نسبياً من الذكاء العام، بالإضافة إلى بعض القدرات العقلية الخاصة كالمقدرة على التخيل والإبداع ليتمكن من التغلب على العوائق التي تصادفه في عمله والمقدرة على التحليل ليتمكن من تحليل ما يصادفه من مواقف وتفسير العوامل المتداخلة المتفاعلة في الموقف والمقدرة على إيجاد العلاقات بين الظواهر كي يتمكن من تقدير الموقف الذي يتعامل معه في تكامل ووضوح.

[٣] مجموعة صفات مهنية:

إن مهنة الخدمة الاجتماعية تركز على قاعدة عريضة من المعرفة العلمية المتكاملة، ولذلك يجب أن يكون أفق الأخصائي الاجتماعي متنقلاً ومعلوماته العامة كافية فضلاً عن تمكنه من العلوم التأسيسية التي تعتمد عليها طرق الخدمة الاجتماعية وأساليبها، كما يجب أن يكون الأخصائي ملماً إماماً واسعاً بالمعرفة الخاصة العلمية الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية بمنهج الشخصية

وبالثبات والاستقرار في المعالجة حتى يتمكن من يتعامل معهم فسي توقع استجابات معينة منه في مواقف معينة لذلك يجب عليه:

١- أن يداوم الاطلاع والاتصال بمصادر المعرفة الضرورية لمهنته حتى يصبح متطوراً مع تطور المهنة وتقدمها كي لا يثبت عند حد معين لا يتخطاه وبذلك يتخلف عن المستوى المتطور للمهنة وينخفض مستواه بلا شك.

٢- أن يتقن المهارات المهنية الضرورية لأدائه لعمله مثل: المهارة في تقدير المشاعر والمهارة في مساعدة العملاء على حسن التعبير عن مشاعرهم، والمهارة في استخدام الموارد، وأهم من ذلك كله المهارة في إقامة علاقة مهنية ناجحة مع العملاء بما يتضمنه من عناصر مختلفة كتقدير العميل واحترامه وعدم التحيز ضده أو معه والمقدرة على اكتساب ثقته وما إلى ذلك.

٣- أن يتمم بالموضوعية بحيث لا يتحيز لأي قرار أو إجراء في العمليات التي يقوم بها إلا مستنداً إلى حقائق ملموسة، وأن لا يسمح لنفسه بأن يستغل عمله ليشبع احتياجاته الخاصة، بل للعمل على مساعدة العملاء على إشباع احتياجاتهم بأنفسهم.

٤- أن يتسم بالمتابعة في أدائه لعمله وأن لا يكون متعاساً أو سريع الملل كما يجب أن يتسم بالفاعلية والنشاط والتفاني في القيام بعمله والإخلاص له. كما يجب أن يتسم بحبه للغير ومقدرته على إقامة علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين وبالمرح والانطلاق.

٥- أن يتسم برغبته التلقائية في تحمل المسؤولية وعدم الضجر منها والتبرم بها وبمقدرته على اتخاذ القرارات في دون ما تسرع أو تردد بل بعد ترو وتدبير.

وبالثبات والاستقرار في المعالجة حتى يتمكن من يتعامل معهم فسي توقع استجابات معينة منه في مواقف معينة لذلك يجب عليه:

١- أن يداوم الاطلاع والاتصال بمصادر المعرفة الضرورية لمهنته حتى يصبح متطوراً مع تطور المهنة وتقدمها كي لا يثبت عند حد معين لا يتخطاه وبذلك يتخلف عن المستوى المتطور للمهنة وينخفض مستواه بلا شك.

٢- أن يتقن المهارات المهنية الضرورية لأدائه لعمله مثل: المهارة في تقدير المشاعر والمهارة في مساعدة العملاء على حسن التعبير عن مشاعرهم، والمهارة في استخدام الموارد، وأهم من ذلك كله المهارة في إقامة علاقة مهنية ناجحة مع العملاء بما يتضمنه من عناصر مختلفة كتقدير العميل واحترامه وعدم التحيز ضده أو معه والمقدرة على اكتساب ثقته وما إلى ذلك.

٣- أن يتمم بالموضوعية بحيث لا يتحيز لأي قرار أو إجراء في العمليات التي يقوم بها إلا مستنداً إلى حقائق ملموسة، وأن لا يسمح لنفسه بأن يستغل عمله ليشبع احتياجاته الخاصة، بل للعمل على مساعدة العملاء على إشباع احتياجاتهم بأنفسهم.

٤- أن يتسم بالمتابعة في أدائه لعمله وأن لا يكون متعاساً أو سريع الملل كما يجب أن يتسم بالفاعلية والنشاط والتفاني في القيام بعمله والإخلاص له. كما يجب أن يتسم بحبه للغير ومقدرته على إقامة علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين وبالمرح والانطلاق.

٥- أن يتسم برغبته التلقائية في تحمل المسؤولية وعدم الضجر منها والتبرم بها وبمقدرته على اتخاذ القرارات في دون ما تسرع أو تردد بل بعد ترو وتدبير.

٦- أن يكون مؤمناً. بمهنته متحمساً وشديداً لها ساعياً إلى تطويرها وتقديمها ورفعة مكانتها في المجتمع وتعتبر هذه الصفة من ألزم وأهم الصفات التي يجب أن يتصف بها الأخصائي الاجتماعي.^(١)

ثالثاً: المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي:

[١] مفهوم المهارة:

يشير المعنى اللغوي للمهارة إلى الأحكام، فيقال مهر الشيء وفيه وبه مهارة أي أحكمه وصار به حاذق فهو ماهر.^(٢)

أما المعنى الاصطلاحي للمهارة في العلوم الاجتماعية فيختلف حسب التخصصات، حيث تعرف المهارة على سبيل المثال في علم النفس على أنها درجة الكفاءة والجودة في الأداء.

وفي إطار مهنة الخدمة الاجتماعية أيضاً تعددت تعريفات المهارة حيث تعرف بأنها "القدرة على تطبيق المعلومات النظرية بفاعلية مما يعني ممارسة العمل المهني بسهولة واقتدار لتحقيق الأهداف المحددة بالشكل المناسب".

كما تعرف بأنها أحد متغيرات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية التي تظهر قدرة الأخصائي الاجتماعي على التعامل المهني السليم مع المواقف الإشكالية التي تواجهه في المجال المدرسي بشكل يحقق الأهداف المرجوة بأقصى درجة ممكنة في النجاح.

[٢] المهارات المهنية اللازمة للأخصائي الاجتماعي المدرسي:

لعل أهم هذه المهارات ما يلي:

- ١- القدرة على الممارسة المتكاملة والشاملة للأخصائي الذي لا يقف كثيراً عند الإجراءات والشروط التقليدية لممارسة خدمة الفرد أو خدمة الجماعة أو تنظيم المجتمع، بل مهارة في المرونة والتطويع والتكامل لاستحداث النمط المهني المناسب لدوره المدرسي في إطار القيود والاعتبارات الخاصة بكل مدرسة مع مهارات خاصة للتعامل مع الأنماط غير السوية والجائحة ومنخفضة الذكاء.
- ٢- مهارة خاصة في العلاج، القصير والتوجيه والإرشاد المحدود والعلاج الضاغط والثواب والعقاب.
- ٣- مهارة خاصة في استخدام أساليب القياس الفردي والجماعي.
- ٤- مهارة خاصة في قيادة الأنشطة الاجتماعية للجماعات المدرسية في إطار شروط المدرسة وإمكانياتها دون التركيز على قيادة جماعة بعينها تاركاً غالبية الطلاب بعيداً عن خدماته.
- ٥- مهارة خاصة في التعامل مع كافة العاملين في المدرسة والاشتراك في فريق العمل واللجان المختلفة.
- ٦- مهارة في الخلق والإبداع لاستحداث الأنشطة المناسبة لكل مدرسة.
- ٧- مهارة في العمليات التخطيطية وعمليات ربط المدرسة بالمجتمع المحلي.
- ٨- مهارة في ممارسة الاتصال باستثمار المجتمع المحلي لخدمة المدرسة والبيئة في نفس الوقت.
- ٩- مهارة في التعامل مع قوانين المدرسة ولوائحها لتطويعها لممارسة دوره المهني.
- ١٠- مهارة خاصة في قيادة الجماعات العلاجية في المعسكرات أو المخيمات للتلاميذ المشكلين أو ذوي العاهات الخاصة كالنمنمة أو النأأة أو المضطربين نفسياً أو سلوكياً أو ما يعرف بمعسكرات العلاج الجمعي.

- ١١- مهارة خاصة في تدعيم الحكم الذاتي داخل المدرسة.
- ١٢- مهارة خاصة في ربط المدرسة بأسر الطلاب في المناسبات المختلفة وخاصة مجلس الآباء.
- ١٣- مهارة في ربط خدماته بالفلسفة العامة للتربية وأهداف المدرسة التربوية.
- ١٤- مهارة في تشكيل مجالس المدارس المختلفة.
- ١٥- مهارة خاصة في المشاركة في التخطيط الاجتماعي للمدرسة بصورة تربط سياسة المدرسة التربوية بدور الخدمة الاجتماعية.^(١)
- وتعتبر الرابطة الدولية للعمل الاجتماعي (NASW) أن المهارات التالية هي المهارات التي يجب توافرها في الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المدارس وتتمثل في الآتي:
- القدرة على تقوية الصلة بين المنزل، والمدرسة، والمجتمع، عن طريق تعريف وربط هذه العناصر لتشكيل أفضل بيئة تعليمية للطلاب.
 - القدرة على بناء اتصال ودعم متبادل بين جميع المشاركين في نظام المدرسة شاملاً أولياء الأمور، والطلاب وفريق العمل والمجتمع.
 - القدرة على تطوير برامج تدخل وقائية وعلاجية للمشاكل الموجودة في نظام المدرسة.
 - القدرة على تقديم استشارات ذات مغزى وصلة وتتعلق باحتياجات الطلاب وحقوقهم وبرامج خدمات للمدرسين ومدراء المدرسة.
 - القدرة على تقديم برامج تدريب ودعم على حل المشكلات وبرامج دعم الطلاب الأخرى مثل الوقاية من المخدرات، والثقافة الجنسية، وبرامج تثقيف أولياء الأمور.^(٢)

رابعاً: الأدوار والمهام العامة للأخصائي الاجتماعي المدرسي:

Roles and Tasks:

الأخصائي الاجتماعي المدرسي ينظر إلى المجتمع المدرسي كوحدة متكاملة من التلاميذ وهيئة التدريس وأيضاً يهتم بالعلاقات الثلاثية (التلميذ- المدرسة- المنزل)، وفي ضوء ذلك حددت ليلاً كوستن Lela Costin الأدوار والمهام العامة للأخصائي الاجتماعي المدرسي، وقد حددتها في ست دوائر متكاملة وهي:

[1] تحديد أو تعيين الأطفال ذوي الحاجات الخاصة:

Identification of Children in Need:

أحد المهام الأولى للأخصائي الاجتماعي المدرسي تتمثل في المساعدة في تحديد أو تعيين الأفراد ومجموعات التلاميذ والمواقف المشككة والتي من المتوقع أن تقدم لهم خدمات الخدمة الاجتماعية المدرسية.

ومن الملاحظ أن بعض هؤلاء التلاميذ أو الحالات قد تصل إلى خدمات الخدمة الاجتماعية المدرسية عن طريق التحويل المباشر من المدرسين أو العاملين الآخرين بالمدرسة، والبعض الآخر من التلاميذ أو المواقف يمكن تحديدها أو تعيينها عن طريق دراسة الخصائص الخاصة بالمدرسة مثل الأفراد الذين تشتمل عليهم المدرسة أو المجتمع المحلي أو الجيرة التي تخدمها المدرسة.

فالأطفال والشباب في المدرسة كثيراً ما يكونون عرضة لضغوط كثيرة في المراحل المختلفة من دورة حياتهم المدرسية، والأطفال الذين لا يستطيعون عمل ما هو مطلوب منهم بالمدرسة بدون تعرضهم لضغوط زائدة قد يجدون أنفسهم في صراع بين حاجاتهم وقدراتهم من ناحية، ومتطلبات المدرسة والمنزل والمجتمع من ناحية أخرى.

هؤلاء الأطفال جميعاً يمكنهم الاستفادة من مساعدة الأخصائي الاجتماعي المدرسي، ومن أمثلة الأطفال الذين يحتاجون إلى خدمات الخدمة المدرسية كما قدمتها ليلا كوستن Costin، الأطفال الذين يفتقرون إلى القدرة الكافية لأداء وظائفهم الاجتماعية بفاعلية سواء التي تتعلق بمهام حياتهم، أو تلك الوظائف التي تتعلق بمتطلبات البيئة أو التي تحددها لهم البيئة. هؤلاء الأطفال يدخلون المدرسة وهم يفتقرون إلى السلوك النضالي أو الكفاحي الكافي وبأنماط من التفاعل الاجتماعي التي تتصف بسوء التكيف وهذه الحالات قد تتفاقم وتستفحل بسبب متطلبات البيئة المدرسية.

ومن الأمثلة أيضاً للأطفال الذين يحتاجون إلى خدمات الخدمة الاجتماعية المدرسية الأطفال الذين يغيبون عن المدرسة بصفة متكررة، وكذلك ينقطعون عن الدراسة (المتسربين)، وكذلك الأطفال المهملين أو الذين يتعرضون للإيذاء البدني يصبحون في حاجة شديدة إلى الجماعات والعلاقات التي توفر لهم الرعاية في البيئة المدرسية.

والمهمة الأساسية للأخصائي الاجتماعي المدرسي في هذه الحالات تتمثل في فهم خصائص هؤلاء الأطفال في تفاعلهم مع متطلبات وظروف بيئتهم (المدرسة- المنزل- المجتمع).

[٢] توسيع الخدمات للتلاميذ:

Extending Services to Pupils:

المساعدة التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي المدرسي للتلاميذ تأخذ أشكالاً متعددة، فهي لا تقتصر على الخدمات العلاجية فقط بل تشمل الخدمات التنموية للتلاميذ، ولا تقتصر على الخدمات المباشرة للتلاميذ بل تشمل أيضاً الخدمات التي يوجه الأخصائي الاجتماعي التلاميذ إلى الاستفادة منها. وفي ذلك تشير كوستن Costin أن المساعدة التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي المدرسي

قد تأخذ شكل خدمة الفرد الاجتماعية التي تمارس مع التلاميذ الأفراد، وخدمة الجماعة مع مجموعات التلاميذ في المدرسة.

بالإضافة إلى ذلك فالأخصائي الاجتماعي يقوم بتقديم المعلومات الواقعية والنصيحة والمقترحات والتوجيه لتلاميذ المدرسة الذين يحتاجون إلى هذه الأشكال من الخدمات.

ومن الخدمات التي يمكن أن يقدمها الأخصائي الاجتماعي المدرسي للتلاميذ مساعدتهم على تنمية وتطوير أهدافهم وتنمية شخصياتهم وفهم قدراتهم ومصالحهم ومساعدتهم على تنمية هذه القدرات ومساعدتهم في تحقيق مصالحهم.

وقد تنصب الخطة التي يعلها الأخصائي الاجتماعي على تقديم المساندة العاطفية عن طريق الطمأنينة، والثقة والصدقة التي يكون التلاميذ مفتقديها وأحياناً يكون من الضروري قيام الأخصائي الاجتماعي بتفسير سياسة المدرسة وطبيعة السلطات المدرسية للتلاميذ حتى يكونوا على دراية بتلك السياسة والسلطة.

وقد يصبح التلاميذ في حاجة إلى مساعدة الأخصائي لهم في فهم علاقتهم بالأشخاص الذين لهم أهمية في حياتهم (المدرسية- الآباء)، والحاجة إلى مساعدة الأخصائي في تعلم كيفية التعبير عن أو ضبط مشاعرهم نحو الآخرين بشكل مناسب، وحاجتهم إلى تلك المساعدة الهدف منها خفض الضغوط التي تصطدم مع عملية التعلم.

وقد يتطلب التلاميذ أحياناً أشكالاً أخرى من المساعدة ليعدلوا سلوكهم غير التكيفي الذي يتعارض مع تعلمهم وتعليمهم. وقد تتسع مهمة الأخصائي المدرسي لتشمل مساعدة التلاميذ الذين ينزلون عن المدرسة والمجتمع المحلي، أولئك الذين يصبح انتماؤهم مشكوك فيه وأن طموحهم غير واقعي، وتشمل مساعدة هذه الفئة من خلال نقل وجهات نظرهم إلى الإدارة المدرسية، ويحرص

الأخصائي على إقامة علاقة مع هؤلاء التلاميذ قوامها الثقة، ويستجيب لاهتمامات الشباب ومساعدتهم على اكتشاف الطرق التي يعالجون بها مشكلاتهم سواء التي تتعلق بحياتهم اليومية أو التي تتعلق بتوجيه شئون مستقبلهم.

وهكذا فإن أدوار الأخصائي الاجتماعي ومهامه تتسع لتشمل جوانب حياة التلميذ المختلفة سواء الذين يواجهون مشكلات أو الذين يكونون عرضة لذلك.

[٣] العمل مع العاملين في المدرسة:

Work With School Personnel:

لا يشكل الأخصائيون الاجتماعيون الفئة الوحيدة التي تعمل في المدرسة بل أن المدرسة تزخر بالعديد من العاملين من ذوي التخصصات المختلفة من بينهم فئة الأخصائيين الاجتماعيين، لذلك يقع على الأخصائي الاجتماعي المدرسي مسؤولية توضيح طبيعة وأهداف والإجراءات الخاصة بخدماتهم إلى مجموع العاملين في المدرسة.

كما يقع عليهم أيضاً مسؤولية المحافظة على الاتصالات الفعالة مع المديرين، والمدرسين، وغيرهم من العاملين الآخرين بما يضمن استخدام الموارد التعليمية بصورة فعالة وأن يحصل التلاميذ على ما يحتاجونه من خدمات.

ومن المهام التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي المدرسي مع العاملين لصالح التلاميذ:

١- جعل المديرين والمدرسين في المدرسة على علم بالتأثيرات الثقافية وتأثيرات البيئة والجيرة في حياة التلميذ.

٢- توفير المعلومات المناسبة عن طفل معين أو موقف إشكالي معين، بما يساعد على تحسين العلاقة بين التلميذ والمدرس.

٣- التشاور مع المدرسين حول العلاقات داخل الفصل الدراسي، وحول الأساليب التي تكفل صياغة المناخ المناسب الذي يؤدي إلى تحفيز التلاميذ على التعليم.

٤- المناقشة في الفترات المناسبة مع المدرس أو غيره من العاملين بالمدرسة للمشكلة التي تعوق التلميذ، وتقييم التغيرات والتقدم الذي حدث على حالة التلميذ، وتحديد الخطوات المستقبلية التي يجب عملها.

٥- التشاور مع المدير حول أوضاع وأسباب مشكلات التلاميذ في النسق المدرسي وصياغة السياسة التي تؤثر بشكل مباشر في رعاية التلاميذ.

٦- مساعدة المديرين على تنمية علاقات العمل التعاوني مع المنظمات الأخرى في المجتمع.

٧- التشاور مع المتخصصين الآخرين لصياغة وتنسيق مدخل للعلاج المتكامل للتلميذ ولجماعة التلاميذ.

٨- يقدم الأخصائي الاجتماعي المدرسي خدماته للجان المدرسين لزيادة فعالية الخدمات التي تقدمها.

٩- حضور البرامج التدريبية أثناء الخدمة في مختلف المجالات الخاصة برعاية التلاميذ.

وهذه المهام التسع التي على الأخصائي القيام بها توضح أهمية العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعاملين، بحيث يمكن استثمار هذه العلاقة والاستفادة من جميع الموارد التعليمية لمساعدة التلاميذ سواء بصورة مباشرة، أو بإدخال تعديلات على سياسة الرعاية التي تنتهجها المدرسة والتلاميذ.

[٤] العمل مع الآباء Work With Parents:

الأخصائي الاجتماعي المدرسي يحرص على إقامة صلة بين البيت والمدرسة، وأن استمرار هذه الصلة والعلاقة يعتبر من المسئولية الأساسية للأخصائي الاجتماعي، وتبدو أهمية هذه العلاقة في استثمارها لصالح التلميذ،

فقد يكون من مهام الأخصائي الاجتماعي المدرسي زيارة الأيوين ليعمل على زيادة اهتماماتهم بحياة التلميذ المدرسية، ولمساعدتهم على الإدراك الواقعي لقدرات أبنائهم واهتماماتهم ومظاهر سلوكهم وتوضيح مشكلات أبنائهم التي تعوق تكيفهم.

ومن مهام الأخصائي الاجتماعي المدرسي أيضاً التخطيط للاجتماعات التعليمية مع جماعات الآباء وتوجيههم لزيادة معرفتهم بنمو أطفالهم، وأدوارهم كأباء والعمل مع جماعات الآباء لتمكينهم من الإدراك وحثهم على الاهتمام بأطفالهم، ومشكلاتهم المدرسية ومشكلات النسق المدرسي.

[٥] الخدمات المجتمعية Community Services:

من مهام وأدوار الأخصائي الاجتماعي المدرسي القيام بمساعدة أسر التلاميذ على استخدام الموارد المجتمعية المتاحة والتي يحتاج إليها هؤلاء التلاميذ. كما يقوم أيضاً بتقديم المعلومات إلى الآباء حول منظمات الرعاية والتسهيلات الخاصة بالصحة العامة والصحة العقلية. هذا بالإضافة إلى قيام الأخصائي بتوجيه الآباء إلى المنظمات وإيجاد الصلة والعلاقة بين الأسر ومنظمات المجتمع المحلي بما يضمن لخدمات المجتمع صفة الاستمرارية.

ولا يقف دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي على المهام السابقة فقط بل يقع عليه مسؤولية المساعدة في التغيير المخطط في النمط التنظيمي لبرامج المجتمع المحلي وموارده، ويستطيع إنجاز أو تحقيق ذلك عن طريق المساعدة في إقامة برامج ضرورية خارجة عن المدرسة أو عن طريق قبول المسؤولية في مجلس المجتمع المحلي بما يساعد على المساهمة في التخطيط والتنسيق بين جماعات العمل في المجتمع المحلي.

وهذا يعني أن الأخصائي الاجتماعي المدرسي أن يوجه الأسرة نحو موارد المجتمع وخدماته، وإذا تبين عدم كفاية هذه الموارد عليه أن يساعدهم في تنمية هذه الموارد حتى يمكن الاستفادة منها في خدمة التلميذ.

[٦] التخطيط التعليمي للأطفال المعوقين:

Education Planning for Handicapped Children:

بالإضافة إلى الأدوار والمهام السابقة للأخصائي الاجتماعي المدرسي، فعليه تقع أيضاً مسؤولية الاشتراك بشكل فعال في وضع وصياغة الخطط التعليمية الفردية للأطفال المعاقين. في مثل هذا التخطيط التعليمي للمعاقين فإن الأخصائي الاجتماعي المدرسي يمكن أن يُطلق عليه مدير الحالة Case Manager في هذا الدور يكون الأخصائي مسئولاً عن تنسيق جهود العاملين الآخرين في المدرسة مثل مديري المدارس، والمدرسين والعاملين المساعدين والمتخصصين في المدرسة والآباء.

وفي إطار هذا الدور (مدير الحالة) فإن الأخصائي يجب أن يتأكد من المعلومات التي تتعلق بالحالة تكون مدروسة Considered أمام هيئة الحالة وذلك حتى يمكن في ضوء هذه المعلومات وضع الخطط المناسبة لتعليم الطفل. وفي حالات الأطفال المعاقين، وسواء كان الأخصائي الاجتماعي المدرسي مديراً للحالة أو لم يكن كذلك، فإنه يقوم بدراسة النمو الاجتماعي للطفل، وتقييم السلوك التكيفي للطفل في البيئات الأخرى غير المدرسة، كما يعطي الأخصائي الاجتماعي المدرسي الاهتمام أيضاً لتمكين Enabling آباء التلاميذ من أن يكونوا شركاء في الأنشطة التعليمية المخططة.

وهكذا يمتد دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي ليشمل الأطفال المعاقين الذين لا يكونون في حاجة إلى خدمات ورعاية اجتماعية فقط، بل يكونون أيضاً في حاجة إلى برامج خاصة تتناسب مع ما لديهم من إعاقات، لذلك يقع على الأخصائي المدرسي أن يساهم بدور إيجابي في وضع الخطط التعليمية المناسبة لهؤلاء الأطفال المعوقين.^(١)



العناصر الأساسية لممارسة طريقة خدمة الفرد في المجال المدرسي

من المعروف أن هناك عناصر أساسية لممارسة طريقة خدمة الفرد في
المجال المدرسي تتكون من:

- العميل (الطالب).
- المشكلة المدرسية.
- الأخصائي الاجتماعي.
- المؤسسة (المدرسة).
- عملية المساعدة.

ونظراً لأننا سبق أن تناولنا المدرسة في مواضع كثيرة من هذا الكتاب،
فإننا سوف نقتصر على الأربعة عناصر الأخرى، وذلك على النحو التالي:

أولاً: العميل: (الطالب المشكل):

وهو بؤرة اهتمام الطريقة ومحور أهدافها، ونظراً لصعوبة دراسته بشكل
كلي شامل.

فإننا سوف نقتصر على دراسة موضوعين أساسيين هما:

- مراحل النمو التي يمر بها منذ ولادته وحتى نهاية المرحلة الثانوية.
- احتياجاته الإنسانية التي ينبغي إشباعها وحتى يكون طالباً سوياً في المجتمع
المدرسي.

أ- مراحل النمو التي يمر بها الطالب منذ ولادته وحتى نهاية المرحلة الثانوية:
حيث أنه من الضروري أن يكون الأخصائيين الاجتماعيين بمختلف المدارس على دراية ووعي بالمستويات العامة للتطور الجسمي والعقلي والانفعالي للطالب كي يستطيعوا تقدير احتياجات المرحلة التي يكونون عليها في وقت معين مع ضرورة إدراك أن هذه المستويات طبقاً لمبدأ الاختلاف بين الأفراد، ليست بالقاطعة على اعتبار أن النمو قد يتفاوت من فرد لآخر ولو كانا في نفس المرحلة فإنه من الممكن الاستفادة منها واعتبارها مرشداً وهدياً عند التعامل مع إحدى أو مجموعة من المشكلات الطلابية ومن هذا المنطق يمكن أن نتناول مراحل النمو المختلفة التي يمر بها الإنسان في حياته على النحو التالي:

مرحلة المهد من الولادة وحتى الثانية:

على الرغم من أنه نادراً ما يعمل أخصائيو خدمة الفرد في المجال المدرسي مع تلك المرحلة إلا أن إدراكهم وإلمامهم بخصائصها يعتبر من الأهمية بمكان وذلك لأسباب الآتية:

- أن عملية التوافق التي تبدأ في هذه المرحلة لذات تأثير كبير في تطور مستقبل أطفال هذه المرحلة.

- إن هناك العديد من الطلاب ذوي المشكلات لهم أخوة في هذه المرحلة ومن ثم فإن مساعدة الأخصائي لهؤلاء الطلاب على فهم إخوانهم قد يدخل ضمن نطاق عملية المساعدة في الطريقة.

- كما أن الإلمام بعمليات الحمل والولادة وإدراك ما يحدث من نمو وتطور وتغيير جسمي وانفعالي من الأدوار التي ينبغي تناولها في العديد من المشكلات الفردية.

أما عن الخصائص فيمكن الإشارة إليها على النحو التالي:

- يعتمد الطفل اعتماداً كلياً على أمه لإشباع حاجاته الجسمية والنفسية.
 - يحتاج الطفل إلى رعاية دقيقة وذلك بسبب ضعف مقاومته وتعرضه للعدوى.
 - كما يحتاج إلى التدريب على كيفية تحريك ذراعيه - وساقيه من أجل تحقيق نموه.
 - يعتبر الطفل في هذه المرحلة أناني محب لذاته ولأمه باعتبارها جزء من نفسه.
 - يتعلم الطفل في هذه المرحلة بعض الأشياء مستخدماً حواسه وخاصة حاسة اللمس.
 - تحدث خلال هذه المرحلة حوادث هامة في حياة الطفل مثل الفطام والتسنين والمشي والكلام وغيرها من الحوادث ذات التأثير الهام على جوانب حياته.
- مرحلة ما قبل التعليم الإلزامي (ويتخللها مرحلة الرياض) من سن السنتين وحتى السادسة:

. وتتميز هذه المرحلة بما يلي:

- استمرار النمو الجسمي مع ملاحظة إبطائه بعض الشيء تدريجياً.
- التمتع بالنشاط واستخدام العضلات.
- نمو القدرة على تولي الشؤون الذاتية كالمأكل والملبس والسيطرة على عملية الإخراج.
- تزايد الاحتمال للإصابة بالأمراض المعدية نتيجة توسع دائرة اتصاله بغيره من الكبار والأطفال.

- زيادة المحصول اللغوي وتنمية حافظته وإدراكه للأسباب والنتائج.
- نمو الذات والضمير واكتشاف الأعضاء التناسلية.
- حسن الانتفاع بالألعاب التي كان يلعب بها مثلاً.
- تزايد المواقف التنافسية بين الطفل والأطفال الآخرين الذين تتجهم الأسرة في هذه الفترة.
- يعتبر اللعب في هذه المرحلة المادة التي تصنع الحياة ووسيلة التجريب والاختبار واكتساب الخبرات المختلفة.
- يحتاج الطفل في هذه المرحلة إلى الإحساس بأنه محبوب ومقبول.

مرحلة التعليم الابتدائي (من سن السادسة إلى الثانية عشرة):

وتنقسم هذه المرحلة إلى فترتين:

الفترة الأولى: سن التعليم المبكر (من السادسة إلى العاشرة) وتتميز بالآتي:

- بطء النمو البدني والانفعالي مع نمو الأزرع والسيقان.
- صغر حجم القلب ووجوب حمايته من الإجهاد.
- العناية بالجسم من خلال الراحة المناسبة والغذاء الملائم وعدد ساعات النوم المفترضة.
- تضاعف الميل إلى اكتساب بعض المهارات.
- الميل الشديد إلى الموضوعات الجنسية.
- الميل إلى التحرر من الوالدين والشعور بالاستقلالية.
- الميل إلى بداية تكوين العلاقات الخارجية (خارج نطاق الأسرة).

- الميل إلى الانضمام للجماعات وتقبل قراراتها والخضوع إليها.
 - نمو المقدرة على التعليم والحفظ والتفكير واتخاذ القرارات.
 - تحمل المسؤولية والجنوح إلى الخيال والابتكار.
- الفترة الثانية: (من العاشرة وحتى نهاية المرحلة) وتتميز بالآتي:
- استمرار النمو الجسمي وزيادة الحاجة إلى الراحة والغذاء.
 - قد يتضح وجود بعض الفوارق بين أطفال هذه المرحلة في العمر الزمني والنمو الجسمي والانفعالي والعقلي.
 - الميل إلى الاستطلاع والاكتشاف لعالمهم المحيط.
 - الوصول إلى درجة مقبولة من التوافق الانفعالي وإقامة علاقات كثيرة مع الأقران.
 - الحاجة المستمرة إلى الوالدين. أو ما يماثلهم للمساعدة وقت الشدة وتوفير الحاجة إلى الأمان.
 - تعلم تقبل القيود التي تفرضها المشاركة الاجتماعية.
 - الاتجاه نحو الجنس الآخر مع ملاحظة جمع هذا الاتجاه بين النقيضين، فقد يحاول كل جنس جذب انتباه الآخر ثم ينصرف كل منهم بعد ذلك.
- مرحلة المراهقة: (من الثالثة عشر وحتى الثامنة عشر):
- وتتميز هذه المرحلة بالميزات الآتية:
- النمو الجسمي السريع واستكمال تناسق الجسم ونضجه مع ملاحظة أن أسلوب النمو بصفة عامة يفتقد إلى الانتظام بالنسبة لأعضاء الجسم كلها.

- زيادة حجم القلب والرئتان بما لا يتناسب مع قوتها، فقد يترتب على النمو السريع ضعف الجسم، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة الفحص الدوري مرة كل عام على الأقل.
- بداية ظهور الصفات الجسمية الثانوية، الأمر الذي يؤدي إلى احتمال اضطراب نشاط الغدد.
- زيادة التباين الواضح في الفروق الفردية وفي درجة النمو مع ملاحظة النضج المبكر للبنات وسبقهم الأولاد من الناحية السيكولوجية بحوالي العامين وفي السابعة عشر يعودان إلى التماثل.
- حرية التفكير ومحاولة الوقوف على المعلومات الخاصة وبداية مناقشة معظم المعتقدات وتكوين فلسفة خاصة للحياة.
- التآرجح في تحمل المسؤولية والذي يتضمن في طياته بعض اللحظات لتحمل المسؤولية والبعض الآخر لتتكرها.⁽¹⁾

ب- الاحتياجات الأساسية للطالب:

- حيث يأتي الطالب إلى المدرسة باحتياجات أساسية نذكرها بإيجاز فيما يلي:
- احتياجات نفسية: تتمثل في ضرورة شعور الطالب بالأمن والطمأنينة والتقدير وحرية التعبير والاستطلاع.
- احتياجات اجتماعية: وتظهر في رغبة الطالب إلى الانتماء والمشاركة والتوافق مع الجماعات التي يعيش فيها.
- احتياجات تعليمية: ويقصد بها الاحتياج والرغبة في اكتساب المعرفة والمهارات والخبرات.

- احتياجات صحية وغذائية: بحيث توفر له الصحة البدنية وسلامة الجسم لتمكينه من استخدام طاقات إلى أقصى حد ممكن دون ما يحدث خلل في كيانه الصحي.

- احتياجات اقتصادية: تساعد على التمكن الصحي للملائم، والانتقال دون إجهاد، والملبس النظيف المناسب، وتوفير الإمكانيات المادية المدرسية للتحصيل.

- احتياجات ترويحوية: حيث يستطيع أن يمارس أنشطة وهوايات تقابل طاقاته وتكسبه مهارات ضرورية لحياته الاجتماعية والاقتصادية.

وتتخذ هذه الاحتياجات أشكالاً وصوراً اجتماعية متفاوتة من مرحلة تعليمية لأخرى، وذلك نتيجة لتفاعل الأوضاع المدرسية الجديدة مع أوضاع الطالب نفسه، والتي يأتي بها إلى المدرسة.

فالطفل الذي يدخل لأول مرة مرحلة رياض الأطفال أو المرحلة الابتدائية يجد نفسه مطالب بأن يتكيف مع المجتمع المدرسي الجديد نتيجة انفصاله عن الأسرة وانتقاله إلى المدرسة وما بها من ضوابط سلوك اجتماعي قد يغير ما تعود عليه، كذلك يجد الطفل نفسه مطالب بأن يتكيف مع جماعات مدرسية جديدة تخالف جماعات الجيرة التي عاش فيها سنين حياته الأولى، كما يواجه الطفل مسؤوليات جديدة ترتبط بالتحصيل الدراسي والواجبات المدرسية، فالعملية التعليمية بالنسبة له مسؤولية جديدة.

والتلميذ الذي يتابع دراسته في المرحلة الإعدادية ثم الثانوية يرغب في الانتماء إلى جماعات تمنحه الأمن والتقدير وتأكيد حريته الشخصية، مما قد يؤدي إلى انفصاله عن التوجه القيادي من المعلم أو الأب، أو الأم أو الكبار بصفة عامة ما لم تقابل احتياجاته في هاتين المرحلتين، كما يواجه التلميذ هاتين المرحلتين مسائل صحية تتعلق بقدرته على الإنتاج، وذلك لما يتميز به من صفات معينة

خلال نموه الجسمي السريع، الأمر الذي قد يؤدي إلى خلل صحي، هذا بالإضافة إلى مشاكل المراهقة الأخرى العقلية والنفسية والاجتماعية الناجمة عن مراحل نموه في هذه الفترة من العمر.

والطالب في المرحلة الجامعية تتجدد احتياجاته، فهو يفكر في مستقبل حياته المهني وفي تكوين أسرة مستقلة، أو بمعنى آخر تراود خطط مستقبلية يحاول أن يشكلها في إطار متكامل بل قد يسمي إلى وضع خطوط تنفيذية تجاهها، وهو لذلك في حاجة إلى التوجيه الواقعي.

كما يواجه الطالب بعض المسائل الاجتماعية ذات طابع خاص يتعلق بعضها بالاختلاط باعتبار أنها مرحلة يشترك فيها الطالب مع الطالبة خلال عمليات التعليم، وكذلك يواجه الطالب الذي ينتقل من الريف إلى مواقع الجامعات والمعاهد العليا في المدن وسائل الاغتراب كمواقف جديدة بالنسبة له، وكذلك مسائل التكيف الريفي للبيئات الحضرية. ولا شك أن تجنب مثل هذه المسائل لا بد من الإعداد والتمهيد له خلال المراحل الدراسية التي تسبق الجامعة.

والطالب خلال مقابلته لاحتياجاته الأساسية أو احتياجاته المتجددة يستطيع أن يحققها بقدراته الذاتية أو عن طريق المساعدة الأسرية أو المدرسية أو المجتمعين، وفي نفس الوقت فإنه إذا عجز عن مقابلة هذه الاحتياجات فإنه يواجه مشكلات قد تؤثر عليه كفرد وعلى حياته المدرسية، حيث تعوقه عن التحصيل أو السير في ركب المجتمع المدرسي.

العنصر الثاني: المشكلة المدرسية:

من المعروف أن المدرسة مؤسسة تربوية تعليمية تعني بتعهد ميول التلاميذ وتنمية شخصياتهم عن طريق معاونتهم على حل مشكلاتهم المختلفة ومحاولة

الملائمة بين الطالب ومدرسته وبيئته وتبصيره بموقفه بعد دراسة الحالات الفردية للطلاب ولتشجيع المدرسين على اكتشاف الطلاب ذوي المشكلات والعمل على حلها حتى لا تعترضهم خلال حياتهم المدرسية صعاب تحول دون إفادتهم إفادة كاملة من الخبرات المدرسية.

والمشكلات الفردية في المدرسة مثلها مثل المشكلات الفردية الأخرى التي تتناولها مؤسسات خدمة الفرد من ناحية أنها تعبر عن نقص قدرة الطالب على التكيف مع المواقف التي يصادفها في مرحلة حياته المدرسية، فالمشكلة تمثل صورة من صور عدم التكيف في الجو المنزلي أو البيئي، مما يساعد على ظهور نقص في قدرة الطالب على التكيف مع المدرسة.⁽¹⁾

وفي ضوء ما سبق يمكن تناول الخصائص العامة للمشكلة الفردية للطلاب على النحو التالي:

[١] تفاعل المشكلة مع السمات الشخصية للطالب:

المشكلة كموضوع مستقل منفصل ليس لها وجود، فهي دائماً تُنحصر في موقف Person in a Situation مرتبط بها جزء منه أو هو جزء منها.

[٢] جوانب المشكلة متعددة متداخلة ولكن نختار جانباً منها كنقطة بداية:

المشكلة الفردية مشكلة مركبة متعددة الجوانب ومتعددة المظاهر، فما نسميها بالمشكلة المدرسية يمكن أن تنبئ إلى مشكلة أسرية ترتبط بدورها بمشكلة اقتصادية ناجمة بدورها عن مشكلة صحية (مرض الأب مثلاً أو تغطله عن العمل) ليرتبط هذا كله بدرجة ذكاء متخلفة في الابن، وهكذا ولتبدو لنا المشكلة في النهاية كمجرد مشكلة مدرسية، وخدمة الفرد في المجال المدرسي رغم أنها تؤمن بهذا الارتباط

خلال نموه الجسمي السريع، الأمر الذي قد يؤدي إلى خلل صحي، هذا بالإضافة إلى مشاكل المراهقة الأخرى العقلية والنفسية والاجتماعية الناجمة عن مراحل نموه في هذه الفترة من العمر.

والطالب في المرحلة الجامعية تتجدد احتياجاته، فهو يفكر في مستقبل حياته المهني وفي تكوين أسرة مستقلة، أو بمعنى آخر تراود خطط مستقبلية يحاول أن يشكلها في إطار متكامل بل قد يسمي إلى وضع خطوط تنفيذية تجاهها، وهو لذلك في حاجة إلى التوجيه الواقعي.

كما يواجه الطالب بعض المسائل الاجتماعية ذات طابع خاص يتعلق بعضها بالاختلاط باعتبار أنها مرحلة يشترك فيها الطالب مع الطالبة خلال عمليات التعليم، وكذلك يواجه الطالب الذي ينتقل من الريف إلى مواقع الجامعات والمعاهد العليا في المدن وسائل الاغتراب كمواقف جديدة بالنسبة له، وكذلك مسائل التكيف الريفي للبيئات الحضرية. ولا شك أن تجنب مثل هذه المسائل لا بد من الإعداد والتمهيد له خلال المراحل الدراسية التي تسبق الجامعة.

والطالب خلال مقابلته لاحتياجاته الأساسية أو احتياجاته المتجددة يستطيع أن يحققها بقدراته الذاتية أو عن طريق المساعدة الأسرية أو المدرسية أو المجتمعين، وفي نفس الوقت فإنه إذا عجز عن مقابلة هذه الاحتياجات فإنه يواجه مشكلات قد تؤثر عليه كفرد وعلى حياته المدرسية، حيث تعوقه عن التحصيل أو السير في ركب المجتمع المدرسي.

العنصر الثاني: المشكلة المدرسية:

من المعروف أن المدرسة مؤسسة تربوية تعليمية تعني بتعهد ميول التلاميذ وتنمية شخصياتهم عن طريق معاونتهم على حل مشكلاتهم المختلفة ومحاولة

الملائمة بين الطالب ومدرسته وبيئته وتبصيره بموقفه بعد دراسة الحالات الفردية للطلاب ولتشجيع المدرسين على اكتشاف الطلاب ذوي المشكلات والعمل على حلها حتى لا تعترضهم خلال حياتهم المدرسية صعاب تحول دون إفادتهم إفادة كاملة من الخبرات المدرسية.

والمشكلات الفردية في المدرسة مثلها مثل المشكلات الفردية الأخرى التي تتناولها مؤسسات خدمة الفرد من ناحية أنها تعبر عن نقص قدرة الطالب على التكيف مع المواقف التي يصادفها في مرحلة حياته المدرسية، فالمشكلة تمثل صورة من صور عدم التكيف في الجو المنزلي أو البيئي، مما يساعد على ظهور نقص في قدرة الطالب على التكيف مع المدرسة.⁽¹⁾

وفي ضوء ما سبق يمكن تناول الخصائص العامة للمشكلة الفردية للطلاب على النحو التالي:

[١] تفاعل المشكلة مع السمات الشخصية للطالب:

المشكلة كموضوع مستقل منفصل ليس لها وجود، فهي دائماً تُنحصر في موقف Person in a Situation مرتبط بها جزء منه أو هو جزء منها.

[٢] جوانب المشكلة متعددة متداخلة ولكن نختار جانباً منها كنقطة بداية:

المشكلة الفردية مشكلة مركبة متعددة الجوانب ومتعددة المظاهر، فما نسميها بالمشكلة المدرسية يمكن أن تنبئ إلى مشكلة أسرية ترتبط بدورها بمشكلة اقتصادية ناجمة بدورها عن مشكلة صحية (مرض الأب مثلاً أو تغطله عن العمل) ليرتبط هذا كله بدرجة ذكاء متخلفة في الابن، وهكذا ولتبدو لنا المشكلة في النهاية كمجرد مشكلة مدرسية، وخدمة الفرد في المجال المدرسي رغم أنها تؤمن بهذا الارتباط

وهذا التداخل، فإنها تتخبر جانباً معيناً من هذه الجوانب لتكون نقطة بداية لتتطرق منها إلى أبعاد المشكلة المختلفة واختيارها لهذا الجانب أو ذلك تحدد العوامل الثلاثة التالية:

بؤرة اهتمام الطالب ذاتها: من المفاهيم المسلم بها في خدمة الفرد في المجتمع المدرسي أن البدء من حيث يقف الطالب (العميل) ومن بؤرة اهتمامه من أهم الوسائل المؤدية إلى سرعة التجاذب النفسي والتجاوب العقلي بين الأخصائي والطالب (العميل) ثم بداية مرحلة من التعاون الفعال لمواجهة المشكلة برمتها.

مثال: فقد يحصل والد التلميذ لمقابلة الأخصائي بالمدرسة معبراً عن رغبته في نقل ابنه إلى فصل آخر بدعوى وجود "شلة" فيه تضطهده وتسخر منه لدرجة تهدد مستقبله المدرسي، ولكن مثل هذا الموقف البسيط قد يشير إلى جوانب أخرى متعددة مرتبطة بنمط شخصية الطالب ذاتها والتي تصاحبه إلى أي فصل ينتقل إليه ليكون دائماً موضع سخرية من الآخرين، كما أن هذا النمط قد يشير بدوره إلى اضطراب أساسي في الأسرة ذاتها وهكذا إلى ما لا نهاية، إلا أن تناول المشكلة على هذا النحو منذ البداية بعيداً عن مجال اهتمام الأب (العميل) ذاته (وهو هنا نقل ابنه من الفصل) ستشير فيه من الارتباط والمقاومة ما قد يؤدي إلى تعثر العلاقة بينهما أو انسحابه نفسياً من الموقف، بل أن تعقيد الموقف أمامه منذ البداية قد يدفعه إلى الالتجاء إلى نظار المدرسة ليجتهد له شكواه ولكن الاستجابة أولاً إلى رغبة الأب (العميل) في نقل ابنه بسبب معاكسات الطلبة له بمناقشتها وبحث جوانبها ثم التدرج منها تدريجياً إلى الجوانب الأخرى يساعد من ناحية على تحديد المناقشة وفي نفس الوقت يوطد العلاقة بينهما.

الرأي المهني للأخصائي الاجتماعي: قد تلتقي بؤرة اهتمام العميل مع رأي الأخصائي المهني في الجانب المختار من جوانب المشكلة ليصبح الأمر حيناً

وتعدد الحلقات الإشكالية على هذا النحو تثير أمام المبتدئين في ممارسة الطريقة عقبات في تحديد المشكلات الأكثر ثقلاً في ارتباطهما بالموقف الإشكالي سواء للتشخيص أو العلاج، غير أن الخبرة المتواصلة والممارسة الطويلة تكسب الممارس قدرات حدسية كما تكسبه المهارة في تحديد الحلقات الإشكالية الهامة والأكثر ارتباطاً بالموقف.⁽¹⁾

ب- مصادر اكتشاف المشكلات:

تتعدد مصادر اكتشاف المشكلات بالمدرسة، فقد يكون المصدر الأول هو الأخصائي الاجتماعي نفسه وذلك من خلال ممارساته المتعددة داخل المجتمع المدرسي كإكتشافه الحالات أثناء تواجده داخل الفصل وأثناء ممارسته لحصص التوجيه الجمعي أو أثناء تنفيذ أنشطة مدرسية معينة كالرحلات والحفلات وإكتشاف حالات الانطواء أو الخجل أو السلوك العدوانى أو السرقة وغيرها، أو أثناء عقد اجتماعات النشاط المختلفة وملاحظته لسلوك الطلاب وتفاعلهم خلال هذه الاجتماعات أو أثناء تعامله مع أولياء أمور الطلاب واتصاله المباشر بهم عند تنظيم المجالس واللجان التي تضم أولياء الأمور والآباء والمعلمين وغيرهم.

وهناك مصادر أخرى حيث تقوم إدارة المدرسة متمثلة في مديرها أو ناظرها والوكلاء وغيرهم بتحويل بعض الطلاب ذوي المشكلات المختلفة كالغياب أو السلوك غير المقبول اجتماعياً.

كما يعتبر المدرس أحد أهم المصادر الأساسية في إكتشاف الحالات، حيث يقوم بإكتشافها من خلال عمله المستمر والدائم مع الطلاب داخل الفصول وتحويلها إلى الأخصائي الاجتماعي المدرسي.

كما يجب عدم إغفال ولي أمر الطالب فهو مصدر هام من مصادر الاكتشاف والاتصال مع الأخصائي بشأن مشكلة ابنه أو ابنته ولا شك أن هذا عندما يحدث فإنما يعتبر مؤشراً هاماً لفهم البيئة والأسرة لدور الخدمة الاجتماعية المدرسية، وتعاون أولياء أمور الطلاب مع المدرسة في سبيل تحقيق العملية التربوية التعليمية.⁽¹⁾

وإذا كان الطالب نفسه يعتبر مصدراً هاماً للتقدم لمشكلته أو مشكلة زميله للأخصائي الاجتماعي ليؤكد مدى وعيه بدور الأخصائي الاجتماعي المدرسي، فإن الشواهد والملاحظات تؤكد أن هذا لا يحدث كثيراً، حيث يختلف المجال المدرسي عن غيره من المجالات الأخرى التي يتقدم فيها العميل بمشكلته للمؤسسة ولأخصائيتها.

ولذا فإن الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي يقع عليه عبء كبير في ذلك سواء من خلال التعريف بدوره أو من خلال تعميق وتدعيم تعاونه مع المعلمين وأولياء الأمور وتوضيح كافة الجوانب المتعلقة بذلك.

ج- أنواع المشكلات المدرسية:

عندما نتحدث عن أنواع المشكلات الاجتماعية لابد وأن نذكر أن هناك مشكلات تنسم بالديمومة والارتباط بالمدرسة كنسق اجتماعي في المجتمع وما دمنا نتحدث عن المشكلات المدرسية، فلابد من عدم إغفالها بل لابد من ذكرها والتحدث عن أسبابها بالإضافة إلى بعض المشكلات التي ظهرت أخيراً نتيجة وجود بعض الاضطرابات في الأنظمة الاجتماعية وعلى رأسها الأسرة مثل مشكلة العنف الزائد لدى بعض الطلاب واتسام سلوكهم بالانحراف الواضح، وإن

كانت هذه المشكلة لا تمثل ظاهرة بالمعنى المألوف، حيث أنه مازالت القيم الدينية والاجتماعية تحول دون أن تصل إلى الحد الذي يجعلها تمثل خطورة كبيرة وإن كان الأمر يتطلب تضافر الجهود من أجل عدم تفاقمها وشيوعها. وفي السطور القادمة سوف نحاول إلقاء الضوء على أنواع المشكلات في المجتمع المدرسي وذلك على النحو التالي:

[١] مشكلات الغياب والتأخر عن المدرسة:

يعتبر الغياب والتأخر عن المدرسة علامات لسوء التكيف ويعتبران من المشكلات التي تتطلب التوجيه وعادة ما يعكس غياب التلميذ من المدرسة سوء حالته الصحية وما يعانيه من أمراض، هذا بالإضافة إلى وجود عدة أسباب أخرى تسهم في غياب التلاميذ من المدرسة مثل قيام بعض الآباء بإبقاء أطفالهم للعمل في المصانع، والمزارع والدكاكين، كذلك أحياناً ما يمتنع الأهل عن إرسال أطفالهم إلى المدرسة إذا ما كان الجو بارداً أو ممطراً، كما أنه أحياناً ما يكون العطف والتدليل الزائد من الأسباب التي تمنع التلميذ من الذهاب إلى المدرسة.

أما عن التأخر عن المدرسة فغالباً ترجع بعض أسبابه إلى عدم نمو الحاسة الزمنية (الإحساس بالوقت)، وترجع أسباب أخرى إلى انشغال التلاميذ عن المدرسة بأمور أخرى كالأعمال المنزلية، وفشل الآباء في معاونتهم في المدرسة ومساعدتهم على الذهاب إلى المدرسة وكره التلميذ للمدرسة لارتباطها في ذهنهم ببعض الخبرات غير السارة.

[٢] مشكلات التأخر الدراسي:

يعتبر التأخر الدراسي من المشكلات الشائعة خاصة في المراحل التعليمية الأولى، حيث تسبب للآباء والمعلمين قلقاً بالغاً وخوفاً.

ويمكن إجمال أسباب التأخر الدراسي فيما يلي:

أ- عوامل ذاتية وتشمل:

- عوامل عقلية:

قد يرجع التأخر الدراسي إلى ضعف في القدرة العامة "الذكاء" يرجع هذا الضعف في الذكاء العام إلى ما ورثه التلميذ من قدرة عقلية ضعيفة.

وهناك غير هذا الضعف في الذكاء، ضعف آخر في الإدراك البصري، ويختلف ضعف الإدراك البصري عن ضعف حدة البصر. وقد تكون العين سليمة وحادة البصر، إلا أنها ضعيفة في الإدراك البصري، ويصف فرانك Frank ضعف الإدراك البصري بأنه عدم نضج في الإدراك وهو يظهر كضعف في التمييز بين إيصار الكلمات، خصوصاً تلك التي تتشابه في التكوين مثل: كان- دكان- مات- بات، ويظهر أيضاً كضعف في تنظيم وتسلسل حروف الكلمات، فيميل الفرد إلى قلب أحرف الكلمات الصغيرة مثل، شكر، كشر، بل- لب.

- عوامل نفسية:

وقد يرجع التأخر الدراسي أيضاً إلى بعض العوامل أو المؤثرات الانفعالية، فالتلميذ شديد الحياء أو القلق غير المستقر، يجد عادة صعوبة كبيرة في التكيف مع جو المدرسة، كما يجد صعوبة في مواجهة المواقف التعليمية المختلفة، وقد ينتج عن كل هذه الأمور تأخر دراسياً لدى التلميذ.

- عوامل جسمية:

وقد يرجع التأخر الدراسي أيضاً إلى الأمراض التي يتعرض لها التلميذ، فهي تؤثر دون شك في تحصيله وتسبب بالتالي تأخراً دراسياً.

ب- عوامل بيئية: وتشمل:

- اضطرابات العلاقات الأسرية.
- الضغوط الاقتصادية للأسرة.
- الظروف والأحوال والثقافة للأسرة.
- بعد المسافة بين مستوى طموح الأسرة ومستوى اقتدار الطالب.
- المدرسة وظروفها وما أثبتته.

[٣] مشكلات الهروب من المدرسة:

تنتشر هذه المشكلة بين عدد من التلاميذ خاصة من هم على مشارف المراهقة، وقد يكون الهروب من المدرسة كلها، أو من بعض الحصص فيها، أو من يوم بعينه أسبوعياً، وهناك أسباب عدة للهروب، لعل أهمها عدم راحة التلميذ في المدرسة، عدم إشباعها لحاجاته وميوله، وعدم انسجامه من نشاطها، وكرهه لها أو بعض معلمها، أو كرهه لمادة جافة لا تستثير اهتمامه، أو لعدم تشويق المدرسة له، أو لعدم إحساسه بقيمة المدرسة وما فيها.

وهناك أسباب عدة أخرى، يكون المنزل مسئولاً عن بعضها، فعدم إعطاء التلميذ مصروف مثلاً يجعله يقارن بينه وبين زملائه، فلا يميل إلى الذهاب إلى المدرسة كذلك رداءة ملبسه أو عدم اهتمام أهل التلميذ بذهابه للاستفادة، واعتبارها مكان لإبعاده عنهم كي يرتاحوا منه... الخ من الأسباب التي تجعل التلميذ يكره المدرسة ويهرب منها.

[٤] مشكلات سلوكية ونفسية:

ويكثر انتشارها بصفة خاصة بين تلاميذ المدرسة الإعدادية والثانوية أي أنها تكثر بين المراهقين، ولعل من أبرز هذه المشكلات ما يلي:

أ- السلوك العدواني:

ويتمثل هذا السلوك في مظاهر كثيرة، منها التهريج في الفصل والاحتكاك بالمعلمين وعدم احترامهم، والعناد، والتحدي، وتخريب أثاث المدرسة والفصل (مقاعد الدراسة- حوائط الفصل- دورات المياه). والإهمال المتعمد لنصائح وتعليمات المعلم وبالتالي للمناهج المدرسية، كذلك للنظم والقوانين المدرسية، وعدم الانتظام في الدراسة، ومقاطعة المعلم أثناء الشرح، وإلقاء الطباشير، واستعمال الألفاظ البذيئة، وإحداث أصوات مزعجة بالأقدام في أرضية الفصل، وغيرها من تلك المظاهر التي أصبحت منتشرة بين بعض طلبة المدرسة الإعدادية والثانوية.

وغالباً ما ترجع هذه الأنماط السلوكية إلى عوامل كثيرة متشابكة منها عوامل شخصية وأخرى اجتماعية مثل عجز الوالدين عن توجيه الابن أو فشله في الحصول على المحبة والتقدير من الكبار في المنزل، أو عدم احترامهم لوجهة نظره ومعاملته كطفل.

كما قد ترجع هذه الأنماط السلوكية إلى فشل التلميذ في تحقيق ذاته، أو فشله في الدراسة، أو فشله في كسب عطف ومحبة المعلم، مما يجعله يعادي السلطة ممثلة في أوامر المدرسة ونظمها، ويعادي السلطة ممثلة في المعلم الخ، وقد ترجع أيضاً لإحساسه بعدم قبوله اجتماعياً، أما العيب الظاهر فيه، أو لقبح منظره، أي لعدم توافقه اجتماعياً مع أقرانه، أو مع الأفراد من الجنس الآخر، فيسلك هذا السلوك العدواني كي يفرض ذاته ويعادي المجتمع.

ب- الجناح:

والجناح درجة شديدة أو منحرفة من السلوك العدواني، حيث يبدر عن التلاميذ تصرفات تعتبر ذات دلالة على سوء الخلق الفوضوي والاستهتار، وقد

يصل بهم الحال إلى الجريمة، وكثيراً ما نسمع عن عصابة من الطلبة اشتركوا في سرقة أو قتل أو... الخ. من الأعمال الخارجة عن القانون.

وقد يظهر الجناح في صورة الاعتداء المادي على المعلم أو الأب أو على الآخرين وهو ما يسميه البعض الآن بظاهرة البلطجة بين بعض الطلاب أو قد يظهر في الانحراف الجنسي، و إدمان المخدرات، وإيذاء النفس، ويرجع الجناح لعدة عوامل منها قدرة التلميذ على التكيف تكيفاً سليماً في المنزل أو المدرسة ولضعف قدرة التلميذ العقلية أو لعاهة جسمية واضحة، أو لفشله المتكرر في الدراسة، أو لضعف صحته العامة، أو نتيجة لمعاناته من قلق انفعالي، أو لعدم إشباع لحاجاته النفسية، أو لوقوعه في خبرات سيئة عنيفة... الخ.

ج- الانطواء على النفس:

ويظهر للطلاب المنطوي رغبته الشديدة في العزلة، والسلبية، والتردد، والخجل، والاكنتاب، كما يستغرق الطالب المنطوي في أحلام اليقظة، وقد يسرف في الاستمئاء (العادة السرية) لإزالة ما يشعر به من مؤثرات وكبت جنسي، ويعاني من الصراع بين نزعاته ورغباته وبين القيم والمثل وتعاليم الدين.

وترجع أسباب الانطواء في الغالب إلى عوامل أسرية، فقد تكون ظروف التلميذ المنزلية سيئة، حيث يجد معاملة صارمة متزمته أو تدليلاً زائداً أو حرماناً من الاحتكاك بالآخرين خوفاً عليه منهم، فينشأ التلميذ في كلاً الحالتين فاقداً الثقة بنفسه وبمقدرتهن منزوياً غير متفاعل مع أقرانه، وقد يرجع سبب الانطواء لحالة مرضية يشكو منها التلميذ أو عاهة جسمية أو نشوهات، تجعله يحس بالنقص بمقارنة نفسه بزملائه، وقد يرجع لحالة اقتصادية منخفضة، يعاني التلميذ فيها من الحرمان في الملابس والمأكل والمصروف اليومي، فينزوي بعيداً عن رفاقه.

ويمكن للمعلم والأخصائي الاجتماعي بالمدرسة معرفة الانطواء إذا وجد هذه الأنماط السلوكية في الطالب:

- ١- عدم اشتراك الطالب في نشاط المدرسة بصفة عامة.
- ٢- اقتصره على صديق واحد في أغلب الأحوال.
- ٣- عدم الاشتراك مع الطلبة في تهريجهم.
- ٤- انتظامه وتردده على المكتبة في أوقات معينة، واختياره لنفس مكان جلوسه في المرات السابقة.
- ٥- خجله إذا ما طلب منه المدرس القراءة، أو إذا ما وجه إليه سؤالاً.
- ٦- قلة حيويته وقلة فاعليته.
- ٧- عدم اهتمامه بمظهره في معظم الأحوال.
- ٨- قدرته على التعبير بالكتابة والرسم أفضل من قدرته على التعبير بالقراءة.
- ٩- كثرة شروذ ذهنه.

[٥] مشكلات الخيرة في اختيار التخصص.

[٦] يتعرض بعض الطلاب لمشكلات عدم القدرة على اختيار التخصص في الوقت المناسب أو حيرته بين رغبته ورغبة أسرته لتكون الحاجة ماسة إلى التوجيه والإرشاد لتوضيح مزايا وعيوب كل شعبة حسب مناسبتها لقدراته ومن ثم تشجيعه على اتخاذ القرار.^(١)

ولاشك أن هذه المشكلة قد تبدو أكثر وضوحاً في الوقت الحالي عن ذي قبل بعد تنوع شعب التعليم الثانوي وتعدد واختلاف التخصصات عن الالتحاق بالمرحلة الجامعية.

[١] المشكلات الاقتصادية:

أحياناً ما يعوق العجز الاقتصادي التلميذ عن الانتفاع بالإمكانيات والخدمات التربوية التي تهدف المدرسة إلى توفيرها، ويؤدي العوز إلى سوء التغذية وبالتالي ظهور بعض الأمراض والضعف الجسماني، وإلى الشعور بالنقص نتيجة الاختلاط بمستويات مختلفة من التلاميذ، ويغلب أن يشد هذا الشعور في فترة المراهقة وتزداد الحساسية حتى تحل المشكلات المالية والاجتماعية بؤرة اهتمام التلميذ، وقد يؤدي الفقر إلى انسحاب التلميذ وحرمانه من فرص الاشتراك في أوجه النشاط المختلفة كالفرق الرياضية والرحلات والكشافة وغيرها، ومن ناحية أخرى قد يؤدي الحرمان إلى القسوة والسلوك العدواني والتهور.

وحقيقة الأمر إن كثيراً من التلاميذ تقطع بهم سبل الدراسة بسبب العجز الاقتصادي الذي يتسبب عن وفاة رب الأسرة، أو مرضه، أو بسبب البطالة أو الشيخوخة، وبالرغم من إدراكنا أن الظروف الاقتصادية السيئة في ذاتها ليست في كافة الحالات ذات تأثير في نمو الشخصية السليمة والعلاقات الأسرية الصحيحة، إلا أننا نعتني بصفة خاصة بالمخاطر الطبيعية.

ونحن نعلم أن الحاجات الاقتصادية الشديدة أو الاضطراب الاقتصادي الدائم يرتبط بسوء تكيف الشخصية اضطرابات الحياة الأسرية وتجعلنا الدراسات الحديثة للعوامل المتعددة التي تؤثر إيجابياً أو سلبياً في نمو الشخصية والعلاقات الأسرية أكثر إدراكاً لأهمية إشباع الحاجات الأساسية. وقيام المدرسة بإشباع هذه الحاجات يؤكد ولاء التلميذ لجماعة المدرسة، كما يحقق شعوره بالانتماء إلى المجتمع الذي يعيش فيه.

وعلى الرغم من أن المدرسة ليست مؤسسة أنشئت خصيصاً لتقديم المساعدات الاقتصادية، إلا أن الأخصائي يكشف مثل هذه الحالات أو تحول إليه، وفي محاولة

منه ليدرس ويقوم بتشخيص العوامل والأسباب ويقدم العلاج المناسب وذلك بالاستعانة بموارد وإمكانيات المدرسة أو بإمكانيات وموارد المؤسسات الأخرى التي يمكن أن يستعين بها كمكاتب الخدمة الاجتماعية للمدرسية أو جمعية رعاية الطلاب أو المؤسسات الاجتماعية الأخرى التي يمكن الاستعانة بها في تقديم هذا اللون من المساعدات الاقتصادية.

[٢] مشكلات العلاقات الاجتماعية:

يؤدي اضطراب البيئة الخارجية للتلميذ إلى سوء تكيفه، وتشمل البيئة الخارجية كل من الأسرة والمدرسة والمجتمع بوجه عام.

والأسرة تزود الفرد عادة بالاستقرار النفسي وتهيؤه لحياته الدراسية، والعوامل المنزلية الهدامة ربما يجرها المجتمع الخارجي، فهو الذي يؤدي إلى اضطراب حياة الأسرة أو يزودها بإمكانيات التربية السوية.

فالأب الذي يستغرق في عمله حتى تحرمه ظروف عمله القاسية من قضاء وقت ملائم مع أبنائه لمناقشتهم في شئونهم ورعايتهم يمنع هؤلاء الأبناء من فرصة تمثيل شخصية الأب وامتصاص قيم الجماعة ومستوياتهم الخلقية منه.

والعامل دائم القلق على وظيفته والذي تساوره المخاوف المستمرة من فقدان عمله وبالتالي فقدان مركزه الممتاز في الأسرة قد يعبر عن هذا القلق والخوف بالتحكم في أبنائه ومعاملتهم في قسوة ولا بد أن ينقل إليهم نظرتهم التشاؤمية وبذلك يؤثر تأثيراً سيئاً في نموهم الانفعالي.

وكثيراً ما يحاول الأب أن يسقط على أبنائه آماله ورغباته ويحاول أن يحقق في ابنه ما فشل هو في الوصول إليه، ومن ثم يلقي على عاتق الأبناء بأعباء أكبر مما يستطيعون تحمله، قد لا تتفق واستعدادات الأبناء وميولهم ومواهبهم،

وقد يسرف الاب في مطالبة أبنائه بالاستنكار ويرهقهم بالدروس الخصوصية حتى يبلغوا مستوى معيناً يتوق إليه ويجعل منهم موضع فخره ومفارنتهم بأبناء الآخرين.

وكثيراً ما يدفع الجهل الآباء إلى أخطاء تربوية يكون لها أثر خطير على شخصية التلميذ من ذلك التذبذب في المعاملة بين القسوة والتدليل أو اختلاف الأبوين في معاملة الأبناء فيفقد التلميذ القدرة على اتخاذ معايير معينة للسلوك والعلاقات السليمة في حياتهم.

العنصر الثالث: الأخصائي الاجتماعي في خدمة الفرد في المجال المدرسي:

عندما نتحدث عن المشكلات في المجتمع المدرسي، فلا بد وأن يتبادر إلى أذهان الشخص المسئول عن التخفيف من حدة هذه المشكلات، ألا وهو الأخصائي الاجتماعي بما يتوفر له من إعداد مهني ومهارات متعددة، وبدلاً من الخوض في العديد من الجوانب التي جاءت في متن هذا الكتاب وسوف تأتي لاحقاً بشأن إعداداته واتجاهاته وصفاته فإننا سوف نركز على بعض الموضوعات ذات الصلة ودوره الأساسي والحيوي في المجال المدرسي وذلك على النحو التالي:

أ- المحددات التي تحكم دور الأخصائي الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية:

هناك محددات تحكم دور الأخصائي الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية نحصرها فيما يلي:

١- الأخصائي الاجتماعي المدرسي هو أساساً جزء من العملية التعليمية التربوية ودوره بتحديد في تدليل العقبات التي تعوق الطالب عن التحصيل الدراسي، فهو يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية في مؤسسة ثانوية وليس أولية وذا

فإن مهامه قاصرة على هذه المشكلات التعليمية ولا يجب أن تتعدى هذه الحدود.

٢- تأسيساً على تلك فخدمات الأخصائي الاجتماعي المدرسي معروضا ومفروضا معاً طالما أنه مسئولاً عن كفاءة العملية التعليمية التربوية وعليه أن يسعى ويقتحم المشكلات دون انتظار لتعرض عليه "التدخل المبكر".

٣- الأخصائي الاجتماعي يمتد عمله ليكون في بعض الأحيان معلماً ورائداً وأخصائياً نفسياً ومختبراً للمقاييس الفعلية بل وقد يمتد في المناطق النائية إلى أن يقوم بنفسه بالعلاج النفسي لبعض الحالات الممكن علاجها.

٤- التركيز على العلاج القصير والجمعي كأسلوبين عمليين للعلاج وخاصة أن المدرسة هي بيئة تربوية متعددة الأنشطة وتتسم بالإعداد الكبير لطلابها.

٥- يمكن للأخصائي المدرسي الإفادة من المدخل المختلفة للعلاج الفردي حسب كل حالة وخاصة الاتجاه التحليلي والوظيفي والسلوكي المساعد وما إلى ذلك.^(١)

المؤسسات التي يستعين بها الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة لمساعدة الحالات الفردية:

توجد عدة أجهزة ومؤسسات يستعين بها الأخصائي الاجتماعي في عمله المهني وتدخل ضمن إطار برامج الرعاية الفردية للطلاب ومنها:

[١] مكاتب الخدمة الاجتماعية:

يعمل الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة مع الحالات الفردية المختلفة منها المستمرة ومنها المؤقتة، ومنها ما يحتاج إلى جهداً عادياً ومنها ما يحتاج إلى

مجهودات كبيرة، لذلك فإن على الأخصائي أن يهتم بالتعاون مع المؤسسات الخارجية التي تساعد على أداء الأهداف المنوطة بالمهنة داخل المدرسة، نظراً لكثرة عدد الحالات وعدم توافر جميع الإمكانيات داخل المدرسة، وتعتبر مكاتب الخدمة الاجتماعية أحد المؤسسات الرئيسية في العمل الحالات المختلفة وتتلخص أهدافها في:

- مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والمدرسية وكالنفسية بمعاونتهم على تفهمها ومعرفة أسبابها ومساعدتهم على التكيف مع الجو المدرسي والبيئة التي يعيشون فيها وتهيئة المدرسة والأسرة لتقبلهم ومساعدتهم.
- التعاون مع المؤسسات الاجتماعية والعيادات النفسية حكومية وأهلية في الحالات التي تحتاج إلى جهودها وتعاونها.
- القيام بدراسات يمكن أن تكون أساساً لفروض محتملة للتعرف على أسباب بعض المشكلات التربوية وتقديم افتراضات تساعد على علاج مسبباتها.
- إثارة الوعي وتنبيه الرأي العام للمزيد من العناية بمشكلات الطلاب وتنظيم اجتماعات وندوات توجيهية للأباء والمعلمين لتبصيرهم بدورهم وواجباتهم نحو هذه المشكلات.
- تدريب وإعداد طالبات وطلبة معاهد الخدمة الاجتماعية والآداب (اجتماع) على ممارسة خدمة الفرد في المدرسة من الرياض إلى التعليم الثانوي.⁽¹⁾

وتتضمن خطوات العمل بالمكتب التالي:

- ١- تحول الحالة إلى المكتب عن طريق المدرسة، أو أولياء الأمور أو الطالب نفسه، ثم تدون بالسجل العام ويعمل لها بطاقة ويفتح لها ملف جديد وتحول للأخصائي الاجتماعي المختص.
- ٢- يقوم الأخصائي الاجتماعي بزيارة مدرسة الطالب ومقابلة محول الحالة أو الأخصائي الاجتماعي ثم الطالب.
- ٣- يتخذ الأخصائي الاجتماعي الخطوات المهنية لخدمة الفرد مع الطالب نو المشكلة محاولاً التركيز على النقاط التالية:
 - الحالة العلمية للطالب بالمدرسة ومستواه الدراسي في المواد المختلفة للعام الحالي.
 - أفراد أسرة الطالب- صحتهم- أسمائهم- أعمالهم- أعمارهم- مميزاتهم- شعور الطالب نحو كل فرد منهم.
 - تاريخ الطالب الدراسي إذا لزم الأمر ويحسن ذكره على أية حال.
 - التاريخ الصحي للطالب وأفراد أسرته إذا لزم الأمر.
 - الخبرات السابقة للطالب.
 - ميول الطالب ورغباته وكيفية قضاءه وقت فراغه.
 - أصدقاء الطالب وزملائه الذين يميل إليهم وفكرة عامة عن كل منهم.
 - شعور الطالب الديني ومدى تمسكه بالمثل العليا.
 - أهداف الطالب في الحياة المستقبلية ونوع الدراسة أو العمل الذي يرغب التخصص فيه.
 - رأي الطالب في موقفه ووجهة نظره الخاصة في المشكلة التي يعانيتها.
 - مقترحات الطالب الخاصة بوضع خطة علاج مشكلته.
 - عمل زيارة منزلية بعد الاتفاق مع الطالب.
 - الرجوع إلى المدارس السابقة إذا لزم الأمر.

- عمل الملخص مع إرفاق التقرير القصصي به.

ويستمر الأخصائي في العمل مع الحالة حتى انتهاء المشكلة أو تحويلها إلى جهة أخرى، ومن الممكن أن يستعين في التعامل معها بأحد الأخصائيين النفسيين المتواجدين بالمكتب.⁽¹⁾

ويستخدم المكتب الأنواع الآتية من الاستشارات:

- استشارة البحث الاجتماعي: حيث تثبت في الصفحة الأولى منها الجهة المحول منها الحالة وسبب التحويل واسم الأخصائي الاجتماعي ورقم الحالة، ومن المهم أن يعرف الجميع أن الاستشارة سرية، وفي الصفحة الثانية تثبت البيانات الأولية، وفي الصفحة الثالثة تبين المساعدات السابق منحها للأسرة مصادرها والتاريخ التطوري للطالب.

- ملخص عن حالة الطالب: ويشمل باختصار عرض للحالة في ضوء البيانات السابقة.

- استشارة واستطلاع رأي طالب: والغرض منها أن يقف المكتب على آرائه وظروفه الواقعية.

- بيان النشاط الأسبوعي: وهو عبارة عن جدول يصيغه الطالب ميناً فيه نشاطه في الفصل وكالاستذكار والنشاط الحر والنشاط الرياضي.

- استشارة الاستفتاء نحو حياة أفضل: والغرض منها الوقوف على حالة الطالب وظروفه لإمكان معاونته في التغلب على مشكلاته.

- استشارة الفحص الطبي للطالب: وتشمل كل ما يمس الطالب من الناحية الصحية والعلاجية.

[٢] العيادات النفسية:

هي تلك المؤسسات الاجتماعية التي تختص ببحث وتشخيص وعلاج المشكلات النفسية للطلاب عن طريق بحث حالاتهم من جميع جوانبها وتتبع كل حالة من ماضيها وحتى حاضرها بقصد توجيهها للمستقبل.

وتتم هذه العمليات بتعاون المختصين الذين يعملون بالعيادة النفسية من أطباء وأخصائيين نفسيين وأخصائيين اجتماعيين والعيادة النفسية أعراض متعددة لعل من أهمها:

- غرض ثقافي ووقائي: حيث تعتبر لتعميم التوجيهات والإرشادات النفسية من خلال الفعاليات المختلفة كالمحاضرات والندوات التي يستهدف فيها كل من الآباء والأمهات والأبناء.

- غرض علمي: حيث تجرى بحوث مختلفة للمشكلات النفسية في هذه العيادات وهذا بالطبع يؤدي إلى الاستفادة من نتائجها في تحسين وترقية أساليب التربية في كل من المدرسة والمنزل.

- غرض تدريبي: حيث يتم من خلالها تدريب الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين والأطباء وغيرهم بإشراف ذوي الخبرة من التخصصات الموجودة بهذه العيادات.

- غرض علاجي: وهذا الغرض هو الغرض الرئيسي للعيادة، وما هو جدير بالذكر أن أنواع المساعدات تختلف باختلاف المشكلة وظروفها.

- غرض توجيهي: حيث يتناول هذا الغرض تهيئة الرأي العام والآباء والأمهات عن طريق الأخصائي الاجتماعي لفهم طبيعة المشكلات النفسية وكيفية التعامل مع المرضى.

وتتكون العيادة من فريق عمل يضم:

- طبيب نفسي: وهو طبيب مختص بالطب العقلي وهو المسئول عن سير الحالة طبيياً من حيث التشخيص والعلاج.
- الأخصائي النفسي: حيث يوجد بكل عيادة أكثر من أخصائي نفسي في فروع مختلفة لعلم النفس ويتلخص دوره في تقصي الأسباب النفسية للحالة وتقوية الروح المعنوية للمريض والتعاون مع فريق العمل في تعريف الرأي العام يمثل هذه النوعية من المشكلات وكيفية التعامل مع ذويها.
- الأخصائي الاجتماعي: وتتخصص مهمته في جمع البيانات الاجتماعية اللازمة والاتصال بالجهات المختلفة كالمدرسة والمنزل بقصد استيفاء التاريخ الاجتماعي للمشكلات وكذلك العلاقات المختلفة للمريض ومتابعة المقترحات العلاجية والإشراف على برامج التوعية.
- مختصون آخرون: مثل أخصائي النطق، التدريس العلاجي، العلاج بالتعبير الفني أو اللعب، إضافة إلى مختبر ذكاء لقياس ذكاء الحالة باعتبارها من متطلبات عمليات الدراسة والتشخيص والعلاج.^(١)

[٣] مكاتب التوجيه المهني:

- وتعمل هذه المكاتب على معاونة الطلاب الذين يحتاجون إلى إرشاد وتوجيه وتحول إلى هذه المكاتب حالات التخلف الدراسي بسبب نقص الذكاء أو نقص القدرات الخاصة بتعلم اللغات وغيرها.
- وتمتد خدمات هذه المكاتب إلى دراسة المهن ذاتها وتحليل خطوات العمل في الصناعات المختلفة بما يساعد على توجيه ذوي العاهات إلى الأعمال المناسبة.

[٤] خدمات الإرشاد النفسي:

تهدف عمليات الإرشاد النفسي إلى مساعدة الطالب على تحقيق ذاته في ميدان دراسته، ويمكن الوصول إلى هذا الهدف حين يتحقق أقصى نمو للطالب في حدود إمكانياته.

ويتقارب الإرشاد النفسي في نظريته الفلسفية من الخدمة الاجتماعية المدرسية حيث أنه يقوم على أساس من احترام الطالب كإنسان واحترام شخصيته.

ويمكن بيان جوانب الاستفادة من خدمات الإرشاد النفسي فيما يلي:

- دراسة مشكلات الطلاب المتأخرين دراسياً ومحاولة علاجها.
- توضيح سياسة التعليم بالمرحلة التي يمر بها الطالب ويتضمن ذلك شرح الفرص التعليمية في المرحلة الحالية وكذلك الفرص المتاحة بعد الانتهاء منها.
- شرح أهداف المرحلة الثانوية وشعبها المختلفة لطلاب المرحلة الإعدادية والصف الأول الثانوي وأولياء أمورهم حتى تكون اختياراتهم للمواد التي سوف يدرسونها بداية من الصف الثاني الثانوي مبنية على أساس يتوافق مع قدراتهم وميولهم ويتلاءم مع اختياراتهم التخصصات الملائمة في المرحلة الجامعية.^(١)

[٥] وحدات الضمان الاجتماعي:

والتي تتبع الأحياء السكنية المساهمة في صرف الإعانات المادية أو دفع المصروفات الدراسية للطالب أو صرف أي مساعدات اقتصادية للطالب أو أسرته.

[٦] مكاتب التوجيه الأسري:

وهي المؤسسات التي تعمل مع الأسرة وتقدم لها الاستشارات والتوجيهات المختلفة، ويمكن للأخصائي الاجتماعي المدرسي الاستعانة بهذه المكاتب في تعديل اتجاهات الوالدين أو حل مشكلة الأسرة والتي قد تؤثر على الطالب سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة (النزاعات الأسرية مثلاً).

[٧] جمعيات رعاية الطلبة وبنك ناصر الاجتماعي:

وتستخدم أيضاً في مساعدة بعض الحالات الاقتصادية الموجودة بالمدرسة.^(١)

[٨] عيادات التأمين الصحي:

وهي من الخدمات المستحدثة والهامة حيث بدأت في أوائل عام ١٩٩٣ كخدمة صحية واجتماعية تهدف إلى دعم صحة الطلاب ورعايتهم نفسياً واجتماعياً في نفس الوقت، ونظراً لأهمية هذا النوع من الخدمة كان على الأخصائي الاجتماعي المدرسي الإلمام بنظامه والتعرف على أبعاده المختلفة كخدمة هامة يساعد من خلال القرارات الوزارية المدرجة^(٢) في الملاحق.^(٣)

ب- العلاقات الإنسانية للأخصائي الاجتماعي بالمدرسة:

من المعروف أن المدرسة تعتبر مؤسسة تربوية تعليمية، ومن ثم فلا بد وأن تتضمن مجموعة من العلاقات الاجتماعية بين كافة المنتميين إليها، وما يهمنا هنا

العلاقات المتعددة للأخصائي الاجتماعي باعتبارها من أهم عوامل نجاحه في أداء دوره المهني.

ولذا فإننا سوف نتناولها بإيجاز على النحو التالي:

[١] علاقة الأخصائي الاجتماعي المدرسي بالطلاب:

هي علاقة مهنية في المقام الأول تنطبق عليها كافة ما جاء بأسس وسمات العلاقة، فهي علاقة بين الممارس المهني (القائم بأداء الخدمة) والطلاب (المستفيدين من الخدمة) في إطار وظيفة المدرسة وأهدافها.

وتقوم هذه العلاقة على ثلاث نقاط هامة هي:

١- الاحترام.

٢- الثقة.

٣- الحرية المتبادلة.

ولكي ينجح الأخصائي في تكوين هذه العلاقة وإرساء أسسها في البداية لابد وأن يكون ملماً بكل ما يتعلق بطلابه من سمات واحتياجات ومشكلات، حيث أنه يعمل معهم في شتى صورهم سواء كأفراد أو كأعضاء في جماعات أو في مجتمع (المجتمع المدرسي).

ولا شك أن مهارة الأخصائي في هذا الجانب تساعد على سرعة تكوين العلاقة ومن ثم ارتياح الطلاب له وتقبلهم لتوجيهاته وخدماته ولابد وأن يدرك أنه يتعامل مع شخصيات متباينة، وبالتالي فإن استجاباتهم قد تكون مختلفة فلا يقلقه في البداية وجود بعض الاستجابات غير الملائمة حيث أنه بأسلوبه المهني وبقدرته على مساعدة الطلاب تدريجياً سوف يستطيع تكوين هذه العلاقة الهامة.

[٢] علاقة الأخصائي الاجتماعي المدرسي بالمدرسين:

كلاً من الأخصائي الاجتماعي والمعلم يسعيان إلى تحقيق الأهداف التعليمية والتربوية للمدرسة، فالمعلم يعمل على تعليم الطالب والأخصائي الاجتماعي يساعد تمكين الطالب من العملية التعليمية والإستفادة من خدمات المعلم في هذا الجانب.

ولا بد أن نذكر أن للمدرس دور تربوي مع الطالب، فلا يحمل الأخصائي الاجتماعي تبعات الموقف التعليمي التربوي برمته، وهناك نماذج عديدة للمعلمين.

فهناك مدرس يقوم بتحويل الطلاب بمجرد ارتكابهم أية مخالفة للأخصائي دون أن يكلف نفسه عناء محاولة حلها حتى ولو كانت مخالفة يمكن تداركها كأن ينسى الطالب كتابه، أو عدم قيامه بكتابة الواجب لظروف ما، أو لعدم ارتدائه ملابس للتربية الرياضية، أو التحدث أثناء الحصة، وبالطبع فإن هذا المعلم لا بد وأن يقوم بدوره التربوي مع طلابه ويعمل على أن يفرق بين السلوك العارض والسلوك المتكرر وأن يعمل على إقامة علاقة طيبة مع طلابه يستمدها من شخصيته وتمكنه من مادته العلمية.

وهناك على الجانب الآخر المدرس الذي يعمل على حل أي مشكلة مع الطالب أي أن كان نوعها دون أن يحاول إشراك الأخصائي معه حتى ولو كانت تحتاج ذلك رغبة في عدم التعاون أو الإحساس بأن ذلك قد يقلل من مكانته داخل المدرسة أو يؤدي إلى تعظيم مكانة الأخصائي.

وهناك مدرس يدرك جيداً دوره كما يدرك دور الأخصائي الاجتماعي كما يدرك أن منهما يعتبر عضواً في فريق العمل بالمدرسة، وأن نجاح المدرسة في أداء دورها يتوقف بالدرجة الأولى على نجاحهما معاً في أداء دورهما وتعاونهما معاً من أجل مصلحة الطالب.

ولاشك أن دور الأخصائي الاجتماعي في دعم العلاقة مع مدرسي المدرسة دور هام فلا بد من تعريفهم بدوره وأيضاً الأدوار التربوية لكل منهم بالتعاون مع إدارة المدرسة.

كما عليه أن ينظم الندوات والفعاليات التدريبية التي تذكر بالدور التربوي للمعلم، وعليه أيضاً إصدار النشرات التربوية المفصلة لذلك، كما يجب عليه أيضاً الاستفادة من الوسائل المتاحة في دعم العلاقة مثل الحفلات الترفيهية والرحلات وصندوق الزمالة من أجل الوصول إلى العلاقة الاجتماعية المبتغاة بما ينعكس في النهاية على الجو المدرسي العام ولا تنسى في هذا الصدد الدور الهام لإدارة المدرسة في دعم العلاقات الاجتماعية بين الجميع بإرساء مبادئ العدالة الموضوعية والتذكير الدائم أثناء الاجتماعات بالأدوار التربوية وغيرها من نقاط هامة في هذا الجانب.

ومما يذكر أن للأخصائي دوراً مع بعض المدرسين الذين يعانون من مشكلات معينة تعوقهم عن أداء أدوارهم، مع مراعاة عدم إشعار هؤلاء المعلمين بأية حساسية في ذلك على أن يستخدم الأساليب المهنية والمهارات الفنية في تحقيقه الأهداف المأمولة.

[٣] علاقة الأخصائي الاجتماعي المدرسي بأولياء الأمور:

من المعروف أن المدرسة أو المنزل يمثلان جناحي التربية وإن العلاقة بين كل منهما تساعد على تحقيق الأهداف التربوية المنشودة. ولا بد وأن نذكر أن الأخصائي الاجتماعي ومعه الإدارة المدرسية يتحملان عبئاً كبيراً في دعم هذه العلاقة واستقطاب أولياء الأمور للتعاون مع المدرسة من خلال العديد من الوسائل منها:

- الاستقبال المشجع لأولياء الأمور عند زيارتهم للمدرسة.

- تشكيل مجال الآباء والتعريف برسالتها ومحاولة التلخص من الفكرة السائدة عنها في كونها تشكل لجمع الأموال والتبرعات الأمر الذي يؤدي إلى الإحجام عن المشاركة.
- دعوة أولياء الأمور للفعاليات التي تنظمها المدرسة كالمهرجانات والحفلات وتكريم المتفوقين والموهوبين.
- التواصل الهاتفي مع أولياء الأمور.
- عدم الاقتصار مع دعوة أولياء أمور الطلاب المشكلين بل الامتداد لدعوة أولياء أمور الطلاب المتفوقين والموهوبين لتأكيد دور المنزل في ذلك.
- تنظيم اليوم الشهري المفتوح لأولياء الأمور بالمدرسة من أجل إزالة أية حساسيات بين الطرفين ودعم العلاقات بينهما.
- إرسال بعض النشرات التربوية لأولياء الأمور لتوضيح الأدوار التعاونية بين كل منهما.
- تنظيم الندوات التربوية التي يستهدف فيها أولياء الأمور لتعريفهم بأسس التربية وأهمية متابعة الأبناء والتركيز على الجانب الإسلامي في هذا الصدد والذي يؤكد على أهمية رعاية الأبناء ومتابعتهم وتخير الأصدقاء وتوفير الإشباعات المعنوية، ولا شك أن دعم العلاقة بين المدرسة والمنزل له أثراً إيجابية عديدة منها:
- التخفيف من حدة المشكلات التي يعانيها الطلاب في مهدها وقبل أن تستفحل ويصعب حلها إذا لم تعالج في بدايتها.
- إشعار الطالب بالاهتمام من قبل كل من المنزل والمدرسة بما يساعد على رفع الروح المعنوية وانعكاس ذلك على أدائه السلوكي والتحصيلي.

- توفير قدر من المتابعة المزدوجة على الطالب ونقول هنا متابعة وليس رقابة حتى لا تؤدي إلى نتائج غير مرغوبة.

مع ملاحظة أنه في بعض الأحيان قد يجد الأخصائي أنه لا بد من التعامل مع بعض أولياء الأمور الذين يعانون من مشكلات تنعكس على أبنائهم وتكيفهم داخل المجتمع المدرسي، ومن الممكن أن يستفيد من المؤسسات المجتمعية المحيطة في الوصول إلى الأهداف المنشودة وحتى نصل من خلال ذلك إلى عملية التوازن وتوحيد الرؤى بين المدرسة والمنزل في عملية التربية ليكمل كل منهما دور الآخر.

العنصر الرابع: العملية في خدمة الفرد:

[١] المفهوم:

وتعرف العملية في مجال خدمات الفرد بالمجتمع المدرسي بأنها سلسلة من الإجراءات أو المراحل المتتالية التي تنفذ من خلال علاقة هادفة وتهدف إلى التأثير في الطالب (العميل) لكي تزداد فعاليته في التخلص من مشكلته، أو التأثير في المشكلة من أجل حلها أو التخلص منها ولا يمكن فهمها إلا من خلال طبيعة العناصر التي تؤثر فيها وتتأثر بها لذلك يجب أن يفهم الأخصائي الاجتماعي طبيعة كل من الشخص ومشكلته وطبيعة المكان (المدرسة) الذي يحتوي على وسائل حل المشكلة مع الأخذ في الاعتبار أن التفاعل المستمر بين الأجزاء الثلاثة وهناك فارق بين عملية خدمة الفرد Case Work Process وتدخل خدمة الفرد Case Work Intervention.

فالتدخل هو الجهود المخططة الواعية لإحداث التغيير وهو عنصر واحد فقط من عناصر عملية خدمة الفرد، وقبل التدخل يجب أن يكون واضحاً لدى الأخصائي الاجتماعي طبيعة المشكلة التي يسعى لمساعدة الطالب على التصدي

لها وحلها، وكذلك أهداف التدخل وأغراضه، أما عملية خدمة الفرد فهي تشتمل على جميع عناصر الممارسة بما فيها التدخل، لذلك فإنها تعتبر مفهوماً أوسع وأشمل، وبالتالي فإن الفهم الواضح لما يتعلق بعملية خدمة الفرد والمهارات الخاصة بإدارة هذه العملية وما ترتبط به هذه المهارة من معارف وقيم يعتبران مطلباً أساسياً للتدخل، ويضاف إلى هذين العنصرين (المهارات- المعارف والقيم) عنصران آخران.

الأول: هو العلاقة المهنية:

ويمثل الرابطة التي تقوي العمل بين الأخصائي الاجتماعي والطالب، وتنشطها وتدعمها وبدونها تكون عملية خدمة الفرد عبارة عن تفكير فائر يعزوه الحماسة وبوجودها سيتوفر للعملية الإثباع العاطفي والمساندة.

والعلاقة المهنية نمط خاص من العلاقات الإنسانية يتسم بالتركيز ووضوح الهدف ومحدودية الوقت وهي تساند تغيير الطالب ونموه وتطوره وتساعد على تحمله للضغوط الناتجة عن المشكلة التي يواجهها.

الثاني: المشاركون الآخرون:

يوجد في غالبية الحالات التي يتعامل معها الأخصائي من خلال عملية خدمة الفرد العديد من المشاركين الآخرين غير الطالب مثل المدرسين، الإدارة المدرسية، الزملاء، الأسرة، وغيرهم.

ويجب على الأخصائي أن يسعى لمساعدة الطالب (العميل) على التصدي لبعض جوانب المشكلة المتعلقة بعلاقاته مع المشاركين الآخرين الذين يتعامل معهم أو المهام الأخرى التي يشترك فيها معهم، ولا يجب أن يكتفي بإدراكه لهم أو تعرفه عليهم وإنما يجب أن يشارك ويتعامل بنشاط مع كل هؤلاء الآخرين وأن يحاول

التأثير فيهم وما لم يفعل الأخصائي ذلك فإن دافعية الطالب صاحب المشكلة وقدراته وموارده الخاصة بالتصدي لمشكلته، قد تصبح هدفاً دائماً لتأثيرات خارجية لا يستطيع السيطرة عليها.

وخلاصة القول فإن العملية هنا هي عبارة عن سلسلة التفاعلات بين الطالب والأخصائي الاجتماعي تتضمن تكامل الشعور والتفكير والفعل وتوجه نحو تحقيق هدف متفق عليه ووظيفة العملية هو التوصل إلى حل للمشكلة.⁽¹⁾

[٢] المكونات:

وانطلاقاً مما سبق يمكن تحديد مكونات العملية في خدمة الفرد في المجتمع المدرسي في ثلاثة أجزاء رئيسية هي:

- الدراسة.

- التشخيص.

- العلاج.

وسنتناول كل منهما بإيجاز على النحو التالي:

أ- الدراسة:

ويقصد بها مساعدة الطالب على الوقوف على مسببات المشكلة التي يعانيها والعوامل التي أدت إلى تطورها وموقفه منها بهدف الوصول إلى التشخيص المناسب لها ومن ثم وضع خطة العلاج الملائمة.

وللدراسة خصائص عديدة نذكر منها:

- تعتبر عملية مشتركة وتعني اشتراك الطالب فيها بالإضافة إلى أن الأخصائي لا يعمل فيها منفرداً، حيث يستعين ببعض المتصلين بالمشكلة، وكذلك بعض الخبراء والمتخصصين (الأب، والأم، والمدرسين، والأخصائي النفسي، والطبيب على سبيل المثال).

- كما أنها عملية أخذ وعطاء بين الأخصائي والطالب يحدث فيها تجاوب عقلي وتبادل الخبرات والمعلومات والمعرفة ووجهات النظر من أجل الوصول إلى الفهم والقناعة لدى الطالب لأداء دوره في عملية المساعدة.

- لها جوانب علاجية حيث أنها عملية تمهيدية وخاصة في مراحلها الاستطلاعية الأولى لنمو العلاقة المهنية.

- تحقق للطالب استبصاراً هاماً أثناء سرده لجوانب مشكلته، فعندما يكشف جوانب المشكلة للأخصائي فإنه يكتشفها لنفسه أيضاً في ذات الوقت، حيث أنه كان يقاوم استدعائها تلقائياً لسبب من الأسباب أو أنها كانت مجهولة راکدة في أعماله لم ينتبه إليها.^(١)

- وللدراسة قطاعات ثلاثة هامة هي:

القطاع الأول:

مناطق الدراسة أو التاريخ الاجتماعي ويقصد بها نوع البيانات التي يجب أن يهتم بها الأخصائي فيما يتعلق بشخصية الطالب والعوامل المتداخلة في الموقف وإمكانيات الطالب التي يمكن أن تسهم في علاج الموقف وغيرها.^(٢)

ويمكن إعطاء بيان كلي لمناطق الدراسة في المشكلات المدرسية على النحو التالي:

- بيانات أولية عن الطالب (السن- الجنس- محل السكن- مصدر التحويل- نوع المشكلة الحالية- مؤسبات سبق أن اتصل بها لعلاج المشكلة).
- تكوين الأسرة وتاريخها وعادة توضع في جدول تفصيلي لبيان المعلومات عن جميع أفراد الأسرة مثل (السن- نوع العمل- الحالة المدنية والصحية- التعليم... الخ).
- المعلومات المتعلقة ببيئة الطالب ووصف الحي الذي يقع فيه سكنه من كافة النواحي.
- العلاقات داخل الأسرة كعلاقة الأب والأم وعلاقة كل منهما بالأبناء وبالطالب ذاته ثم طبيعة العلاقة بين الأخوة والأخوات وذلك لتحديد الخلافات الأسرية إن وجدت.
- إمكانيات الأسرة البشيرية والمادية.
- دراسة موقف الطالب الحالي من المشكلة ما بذله من مجهودات لعلاجها.
- أوجه الإنفاق من ميزانية الأسرة.

القطاع الثاني:

مصادر الدراسة: وهي التي يستعين بها الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة للوقوف على هذه البيانات والمعلومات، ويعتبر الطالب وأسرته المصدر الأول لهذه المعلومات، كما أن هناك مصادر متعددة حسب ما يستدعي الموقف مثل المدرسين والزملاء.

كما يدخل في مصادر المعلومات دراسة المستندات ومن بينها البطاقة المدرسية للطالب والتي تتضمن معلومات عديدة عنه مثل مظهره وتحصيله وغيايه وانتظامه الدراسي وغيرها من بيانات هامة ودقيقة، وكذلك إجراء الاختبارات وتقارير الأخصائيين النفسيين والأطباء إن لزم الأمر.

القطاع الثالث:

أسلوب الدراسة: ويقصد به الطريقة التي يتبعها الأخصائي الاجتماعي في الوقوف على هذه البيانات وأهمها:

- مقابلة الطالب (العميل) بالمدرسة.
- الزيارة المنزلية إن لزم الأمر.
- مقابلة الأشخاص (المدرسين - أولياء الأمور - أصدقاء الطالب). (1)

ب- التشخيص:

وهو عملية عقلية غرضها تفسير طبيعة الموقف الإشكالي الذي يمر به الطالب وأسبابه لإحداث التأثير المطلوب من خلال خطة مناسبة وهي عملية تعتبر من أدق عمليات طريقة خدمة الفرد في المجال المدرسي وتتطلب كفاية مهنية عالمية من الأخصائي الاجتماعي.

خطوات التشخيص:

وللتشخيص خطوات رئيسية يجب اتباعها وهي:

- الإدراك المبدئي لحقائق الموقف الإشكالي.

- التفسير الدينامي والسببي.
- تحديد مناطق العلاج واتجاهاته.
- الصياغة النهائية للتشخيص. (1)

ج- العلاج:

وتعتبر عملية العلاج مجموعة الجهود التي تبذل لاستثمار قدرات الطالب وإمكانياته وكذلك موارد البيئة مدرسية أو محلية للتغلب على المشكلة التي يعانيها. ويعمل الأخصائي الاجتماعي على تيسير وسائل العلاج للطالب مستغلاً في ذلك مهاراته على استغلال كافة الإمكانيات مع التركيز على تنبيه الكامن منها لدى الطالب كعملية مساعدة له للاعتماد على نفسه.

وقد يحول الطالب إلى إحدى المؤسسات المناسبة التي يتطلبها العلاج كمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية، العيادات النفسية، رعاية الأسرة، الضمان الاجتماعي، التأمين الصحي وغيرها.

والعلاج نوعان هما:

- علاج ذاتي.
- علاج بيئي.

* العلاج الذاتي:

وهذا اللون من العلاج موجه لذاتية الطالب بقصد تقويتها حتى يستطيع مواجهة مشاكله بطريقة إيجابية، وعليه فإن شخصية الطالب هي بؤرة الاهتمام في هذا اللون من الملامح.

ويهدف العلاج الذاتي إلى:

- مساعدة الطالب للتعبير عن انفعالاته وما يعانيه من ضغوط داخلية.
- تعديل اتجاهات الطالب السلبية باتجاهات أخرى مناسبة.
- التركيز على إعادة تكيف الطالب بتحسين علاقاته الاجتماعية المضطربة.
- تبصير الطالب بنواحي النقص فيه ومعتقداته الخاطئة وأفكاره الذاتية التي تسبب ما يعانيه من اضطراب.

* العلاج البيئي:

وهو عبارة عن تعديل الظروف البيئية أو العمل على تحسينها بعد تخفيف الضغوط الخارجية التي تؤثر على موقف الطالب من المشكلة.

ويشمل العلاج البيئي:

- خدمات مباشرة: تتمثل في المساعدات المالية أو الفنية التي تمنح الطالب أو توجيهه للاستفادة من خدمات إحدى المؤسسات السابق ذكرها سلفاً.
- خدمات غير مباشرة: تتمثل في الجهود التي تبذل لتهيئة الجو المحيط بالطالب بالمنزل أو المدرسة حتى يتمكن من إعادة تكيفه بطريقة سليمة.



الجماعات المدرسية وأنواعها ووظائفها

[١] أنواع الجماعات:

وتنقسم إلى نوعين أساسيين هما:

أولاً: جماعة الفصل:

فعندما يلتحق الطالب بالمدرسة نجد أنه قد انضم لأحد فصولها دون أن يكون له حق اختيار هذا الفصل وقد تكون القاعدة لدى المدرسة في توزيع الطلاب على الفصول إما إلى مجموع الدرجات التي حصل عليها الطالب أو بحسب أعمارهم أي أن جماعة الفصل تعتبر جماعة إجبارية وتسعى المدرسة إلى جعل الفصل جماعة اختيارية عن طريق أوجه النشاط التي تختلف عن البرامج الدراسية.

وجماعة الفصل كما سبق تناولها جماعة مكونة فرضها التنظيم المدرسي إذ أنها تعتبر وحدة تعليمية أساسية وعلى الرغم من أن الطالب ينتمي إلى جماعة الفصل دون أن يكون له دخل في تقرير هذا الانتماء إلا أن البعض يرى عكس ذلك وحثهم هنا أن كثيراً من مظاهر جماعة الفصل تجعلهم لا يصفونها عادة بأنها جماعة إجبارية فهي تحتوي على مقومات الجماعة التي تجعلها صالحة للتنشئة الاجتماعية لأنها جماعة محدودة العدد تتقارب أعمار أعضائها ولها هدف وقيادة وبرنامج ونظام.

كذلك نجد أن ظروف جماعة الفصل من حيث التجمع المستمر المنظم والاستجابة المتبادلة بين الطلاب يجعلها أسرع في التحول من جماعة إجبارية إلى جماعة ذات دوافع اجتماعية وذلك بجانب التقارب في سن الطلاب في جماعة الفصل الواحد وما يتبع ذلك من تقارب الخصائص الجسمية والعقلية

والوجدانية لهم كذلك التقارب في المستوى الثقافي والتعليمي يجعل هذه الجماعات أقرب ما تكون في مظاهرها إلى الجماعة الاختيارية.

وكي يحقق الفصل وظيفته الاجتماعية يراعى التالي:

- أن تتفاعل المناهج الدراسية مع تطورات المجتمع وأحداثه.
- أن تعتمد عملية التعلم داخل الفصل على أساس التفاعل الديناميكي الذي يعتمد على أسلوب المناقشة وتبادل الخبرة.
- أن يصبح الفصل المدرسي وحدة نشاط في برامج متكاملة يخططها أعضاء الفصل ويقومون بتنفيذها.
- أن ينظم الفصل في إطار تشكيل جماعي يساعده على النمو فالحكم الذاتي للفصل وانتخاب مجلس الإدارة أو اتحاد طلبة الفصل يساعد على التفاعل الجماعي وبالتالي التنشئة الاجتماعية للطلاب.

صفات رائد الفصل ودور الأخصائي الاجتماعي معه:

- من الضروري أن يكون لكل فصل رائد تربوي من بين معلمي المدرسة ولاشك أن توافر صفات محددة في هذا الرائد تساعد على تحقيق أهداف الجماعة إضافة إلى حب الطلاب له ومن بين هذه الصفات:
- 1- حب العمل مع الطلاب داخل وخارج المدرسة.
 - 2- إتقانه للهواية أو للنشاط الذي يمارسه أعضاء الجماعة قدر الإمكان.
 - 3- روحه المرحة التي تشجع الطلاب على الاستمرار في الجماعة وتدفعهم إلى التعبير عن إرانتهم بحرية.
 - 4- تقبله للأعضاء كما هم لا كما يجب أن يكونوا.
 - 5- أن يمثل مثل أعلى للأعضاء يحتذي به.

٦- قدرته على تحمل مسؤولية الإشراف على جماعة الفصل برضا وارتياح.

٧- ذكاء الرائد وحسن تصرفه في كافة المواقف التي يمر بها مع الجماعة.

وللأخصائي دور هام مع رواد الفصول يمكن تناوله من خلال ما يلي:

١- شرح وتوضيح الكيفية التي يتم بها إيجاد تنظيم وظيفي لجماعات الفصل

بحيث يكون للفصل مجلس إدارة ينتخب من بين أعضائه وأن يشكل في الفصل لجاناً مختلفة للأنشطة التي سوف يمارسها الطلاب.

٢- شرح وتوضيح الكيفية التي يتم بها التخطيط لبرامج الجماعة ودور الطلاب في ذلك مع بيان كيفية تنفيذ هذه الخطط.

٣- مساعدتهم على التعرف على الكيفية التي يمكن من خلالها تلبية احتياجات الطلاب.

٤- تبادل الآراء معهم حول المشكلات والصعوبات التي تواجه الطلاب وكيفية التعامل مع هذه المشكلات.

٥- مساعدتهم في التعرف على المصادر الداخلية بالمدرسة وكذلك التي تقع خارج المدرسة وكيفية الاستفادة منها وتوظيفها لخدمة طلاب الفصل.

٦- توضيح كيفية التسجيل وإعداد التقارير عن الأنشطة التي تمارسها جماعة الفصل وكذلك الاجتماعات وما تسفر عنه من قرارات.

٧- مساعدتهم في تقييم الأنشطة والجهود التي تقوم بها جماعة الفصل.

٨- التنسيق بين الرواد والمشرفين على الجماعات المختلفة. (١)

ثانياً: جماعة النشاط:

وهي مجموعة من الطلاب لهم ميل أو هدف مشترك ويشتركون معاً في نشاط معين تكون نتيجته إشباع هذا الميل أو تحقيق هذا الهدف، وهم في نشاطهم هذا يتبعون طريقة أو خطة معينة لتحقيق أهدافهم أي أن لكل جماعة برنامج تقوم بتنفيذه.

وليس الغرض من جماعات النشاط هذه أن تتاح الفرص لهؤلاء الطلاب لمزاولة النشاط الذي يميلون إليه فحسب لأن ذلك من الممكن أن يحدث خارج أسوار المدرسة إنما الغرض منها هو تنمية خبرات الطلاب الأعضاء وتوسيع هواياتهم وتدريبهم أثناء قيامهم بنشاطهم على العادات والسلوك الاجتماعي الذي يتواءم والنسق القيمي للمجتمع وذلك على اعتبار أن هذه الجماعات هي إحدى الوسائل التي تتبعها المدرسة لتحقيق وظيفتها الاجتماعية.

لذلك وجب أن يكون للجماعة رائد تؤهله صفاته الشخصية وخبراته والأسلوب الذي يتبعه في قيادة الجماعة لأن يكون قادراً على توجيهها دون أن يفقدها عنصراً التلقائية في النشاط.

خصائص جماعات النشاط:

وتتميز جماعة النشاط عن جماعة الفصل في عدة أمور جوهرية أهمها:

١- التجانس:

وأساسه الميل المشترك في هواية معينة وهذا الميل قائم على أسس سيكولوجية طبيعية بينما التجانس في الفصل فيقوم على أساس السن أو درجات الامتحان وإلى غير ذلك من العناصر الخارجية.

٢- وضوح الهدف:

لا تشكل الجماعة هنا دون أن يكون لها أهداف محدودة واضحة تماماً بالنسبة لأعضائها إما داخل الفصل فغالباً لا تكون الأهداف أو الفائدة من دراسة مادة معينة واضحة تماماً لتلاميذ الفصل.

٣- الحرية:

لكل طالب الحرية في الانضمام للجماعة التي يرغبها دون إجبار وفي ذات الوقت فإنه لا يترك له اختيار الفصل الذي يريده. كما أن الجماعة هي التي تضع البرامج التي تناسبها في حين أنه قد يكون من الصعوبة بمكان أن يشترك الطلاب في وضع البرامج الدراسية التي تدرس لهم داخل المدرسة.

٤- التلقائية:

وهي تتوفر في نشاط الجماعة المدرسية لأن الأعضاء في الجماعة يعملون ما يميلون إليه وما يشبع ميولهم ويحقق رغباتهم لا ما يفرض عليهم عمله كذلك فالنشاط في الجماعة لا يتطلب دافعاً خارجياً بل دافعاً داخلياً من جانب الأعضاء.

٥- الإيجابية في النشاط:

دور الأعضاء في الجماعة دور إيجابي إذ يقوم الأعضاء بوضع برامجهم وخطه التنفيذ إما دور الرائد فيكون بصورة غير مباشرة فهو مساعد وممكن وليس قائم بوضع البرامج أو تنفيذها- وعلى العكس من ذلك نجد أن نشاط طلبة الفصل تغلب عليه صفة السلبية والمدرس في الفصل في معظم الأحيان هو محور النشاط وأساسه.

٦- الترويج:

إن التجانس على أساس الميل الطبيعي ووضوح الهدف وإدراكه والحرية والتلقائية والإيجابية كلها عوامل تبعث في نفوس أعضاء الجماعة الشعور بالسعادة والارتياح ولذلك فمن الضروري أن يغلب على نشاط الجماعة صفة "الترويج" فلا يمل الأعضاء ولا يتعبون منه.

وكي تحقق جماعة النشاط وظائفها الاجتماعية فلا بد وأن تتوفر لها المقومات

التالية:

أ- الأعضاء:

فأساس نجاح الجماعة في تحقيقها لأهدافها هو الشعور الخاص بكل عضو والرغبة والميل للانضمام إليها ولتحقيق ذلك يجب مراعاة توفير الحرية لانضمام الطالب للجماعة المدرسية التي يرغب فيها والتي تتلائم مع ميوله وقدراته حتى يستطيع أن يساهم في نموها.

ب- المرشد:

وللرشد دور أساسي في الجماعة وفي ذات الرقت فإن دوره هذا شديد الحساسية حيث أن صفاته الشخصية ومظهره العام وأسلوبه في الحياة وخبراته والطريقة التي يتبعها في توجيه الجماعة وريادتها وطريقة تعامله مع الجماعة ككل ومع طل طالب من أعضائها كفرد، كل ذلك يؤثر في الجماعة وأفرادها وفي درجة تقدمهم ونموهم.

ج- البرامج:

هو أي شيء أو كل شيء تقوم به الجماعة وهو الأداة التي تحقق أهدافها ولما كانت الجماعات في التنظيمات المدرسية تختلف تبعاً لاختلاف الأغراض،

فإن البرامج تختلف من جماعة إلى أخرى مع مراعاة أن هناك مبادئ عامة يجب مراعاة توفرها لنجاح برامج أية جماعة في المدرسة منها:

- التلائم ورغبات وميول الأعضاء.
- اشتراك الأعضاء في التخطيط لها.
- التناسب وقدرات واستعدادات الأعضاء.
- توزيع المسؤوليات بين الأعضاء.
- مرونة وتنوع البرنامج.

د- تنظيم الجماعة:

يجب أن يكون للجماعة نظام يساعدها على تحقيق أهدافها واكتساب الصفات الاجتماعية اللازمة لذلك فإن تكوين مجلس إدارة الجماعة ولجان تنفيذية يحقق اشتراك الأعضاء في تحمل مسؤولياتها الاجتماعية وفي ذات الوقت يساعد على تحقيق الهدف الخاص بتدريبهم على القيادة والتبعية واحترام الديمقراطية وتعلم ممارستها. (١)

[٢] كيفية تكوين الجماعات المدرسية وأنواع النشاط التي تمارسها:

هناك طرق عديدة لتكوين الجماعات المدرسية لعل من بينها:

١- الإعلان عن تشكيل الجماعات المدرسية وذلك بالاستفادة من كافة الوسائل المتاحة ومنها:

- الإذاعة المدرسية.
- اللوحات الإرشادية.

- المرور على الفصول. - النشرات التربوية.

على أن يتضمن الإعلان أهداف كل جماعة والبرامج التي يمكن أن تمارسها.
٢- إجراء استفتاء بين الطلاب لمعرفة الجماعة التي يريد كل طالب الاشتراك فيها.

٣- الإعلان عن الجماعات التي تم الاتفاق على تشكيلها وكذلك تحديد موعد الاجتماع لها واستخدام كافة الأساليب والعمليات الخاصة بتفعيل الجماعة وتحقيق تواجدها الفعلي بالمدرسة وجدير بالذكر أن هناك أنواع متعددة من النشاط تقوم بها الجماعات المدرسية فقد تقوم الجماعة بنوع واحد من النشاط وقد تمارس أنواعاً متعددة ولما كان النشاط بأنواعه المختلفة متداخلاً فإنه يصعب في الواقع تقسيمه إلى أنواع ينفصل بعضها عن الآخر وفيما يلي بعض أنواع النشاط التي يمكن أن تمارسها الجماعات المدرسية وفق التقسيم الذي اتفق عليه في مدارسنا.

- النشاط الثقافي مثل المحاضرات- المناظرات- الندوات- ملفات البحث- المؤتمرات- المراسلة- المكتبة- الصحافة- السينما- التلفزيون- الإذاعة- النشاط العلمي بأنواعه.

- النشاط الاجتماعي مثل خدمات عامة، خدمات بيئية- النادي- الرحلات- المعسكرات- السمر والأغاني- الكشافة.

- النشاط الفني مثل: التمثيل- التصوير- الرسم- الموسيقى- النماذج- الطباعة- الزخرفة- الكهرباء- الراديو- التجليد- البناء- النجارة- أشغال الإبرة- التفصيل والحياكة.

- النشاط الاقتصادي مثل: التعاون- الادخار- بنك الطلبة.

- النشاط الصحي مثل: الهلال الأحمر - التمرريض - الإسعاف.
- النشاط القومي: وسائل الإعلام - الوعي القومي - التعبئة الفكرية.
- النشاط العسكري مثل: الدفاع المدني - الإنشاء والتعمير - اللاسلكي والإشارة.
- النشاط الرياضي مثل ألعاب القوى - كرة السلة - كرة القدم - الكرة الطائرة - كرة اليد - تنس الطاولة - السباحة - القفز - الجري. (١)

نماذج من الجماعات الاجتماعية بالمدرسة:

الجماعات الاجتماعية هي الجماعات التي يشرف عليها الأخصائي الاجتماعي إشرافاً مباشراً حيث يغلب عليها الطابع الاجتماعي وسوف نعرض لنماذج منها على النحو التالي:

١ - الجمعية التعاونية المدرسية:

وتهدف هذه الجماعة إلى تحقيق العديد من الأهداف منها:

- أهداف تربوية:

- * اكتساب الخبرات وتنمية المدارك وتحمل المسؤولية.
- * التدريب على القيادة والتبعية ودعم الولاء والانتماء للمدرسة ثم للمجتمع المحلي.

- أهداف اجتماعية:

وهي لا تخرج عن الأهداف الاجتماعية للجماعات الأخرى إلا فيما عدا نشر الثقافة التعاونية، حيث تساعد على:

* تدريب الطلاب على الحياة الجماعية بما لها من نظم ومتطلبات مثل إنكار الذات.

* تكوين علاقات إيجابية تعاونية.

* تعويد الطلاب على احترام القوانين والنظم العامة.

* تشجيعهم على تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس.

- أهداف اقتصادية:

* نشر الثقافة الاقتصادية مثل التعرف على الأسعار وتاريخ الصلاحية وعلامات الجودة.

* تشجيع الادخار وتزويد الطلاب بما يلزمهم من حاجيات وتقديمها بأسعار ملائمة.

* الإلمام بمبادئ التعاون وتفهمها والعمل على تطبيقها ومن أهم هذه المبادئ:

- باب العضوية المفتوح.

- ديمقراطية الإدارة.

- الفائدة المحدودة على رأس المال.

- العائد على المعاملات.

- التعامل بالنقد.

- الحياد السياسي والديني.

وقد انتشرت الحركة التعاونية بالمدارس وامتدت لإنشاء جمعيات تعاونية للأباء المعلمين في المناطق التعليمية مما أدى إلى نتائج مباشرة في دعم حركة التعاون المدرسي.

وتقوم المدرسة باختيار مكان مناسب ليكون مقراً للجمعية وتعدده بطريقة لا تفقد للبساطة والجمال والنظافة وجمال المظهر مع تزيين المكان بلوحات وملصقات تتضمن مبادئ التعاون ومميزاته وغيرها من بيانات تتعلق بالجماعة ولجانها ومجلس إدارتها ويتم اختيار أحد مدرسي المدرسة ليكون أميناً للجمعية مسؤولاً عن حساباتها وحفظ مستنداتها ويقع عليه عبء إعداد السجلات الآتية:

- سجل العضوية.
- سجل عائد المعاملات.
- سجل الاجتماعات.
- سجل الحسابات.
- سجل المكاتبات.
- ملف مستندات الصرف.

ويقع على الأخصائي الاجتماعي مسؤولية الإشراف على الجانب الاجتماعي لنشاط الجمعية حيث يقوم بالدعوة للجمعية العمومية ويشرف على تشكيل مجلس الإدارة وتكوين اللجان وتنشيطها وتوزيع المسؤوليات وعمل الدعاية اللازمة للجمعية ويهتم مجلس الإدارة الذي تمثل في عضويته الصفوف الثلاثة عادة بتحقيق الترابط بين الجمعية والجماعات الإنتاجية الأخرى بالمدرسة وتنشيط العضوية بوسائل الإعلام المختلفة وتنظيم زيارات للجمعيات والمؤسسات التعاونية المماثلة وتبادل الزيارات مع المدارس الأخرى لمشاهدة أنشطة الجمعيات التعاونية بها ولا يقتصر نشاط هذه الجماعة على البيع والشراء فقط وإنما يتضمن نشاطها العديد من الجوانب منها:

- ١- توظيف كافة الأعضاء من خلال توزيعهم على لجان الجماعة مثل المشتريات، البيع، الدعاية، الخدمات وغيرها.

٢- تنظيم بعض المناشط الاجتماعية والترفيهية للجماعة مثل المعسكرات والرحلات والعروض السينمائية والمشاركة مع بعض الجماعات الأخرى في أنشطتها مثل جماعة الخدمة العامة على سبيل المثال.

٣- تبادل الخبرات والزيارات مع المدارس والجمعيات التعاونية والمؤسسات التي تتشابه أغراضها مع أهداف الجماعة.

٤- المشاركة في المعارض التي تنظمها المدرسة من خلال المجلات والنشرات والملصقات واللوحات البيانية والإحصائيات المصورة.

٥- إقرار الحساب الختامي من قبل الجمعية التعاونية وعادة ما توزع الأرباح على النحو التالي:

- ٦% أرباح أسهم.

- ٦٤% عائد معاملات.

- ١٠% خدمات.

- ٢٠% احتياطي عام.

وقد تختلف نسب توزيع الأرباح ولكن ما يجب مراعاته دائماً ألا تقل نسبة عائد المعاملات عن ٥٠% ومن المستحسن أن تزداد النسبة الخاصة بالخدمات بحيث لا تزيد عن ٢٥% وفي العادة فإنه تبعاً لمبدأ التنظيم الوظيفي المرن فإن الجمعية العمومية للجماعة تتكون من كافة الأعضاء الذين لهم أسهم مادية يشكل منهم مجلس الإدارة وعدده ٩ أعضاء بواقع ٣ أعضاء لكل صف دراسي.

جماعة الخدمة العامة:

وتعرف الخدمة العامة في المجال المدرسي بأنها الجهود التطوعية الإيجابية الفردية أو الجماعية التي يبذلها الطالب بقصد اكتساب خبرات واتجاهات تجعله

أكثر قدرة على خدمات المجتمع والاشتراك اشتراكاً فعالاً في برامج ومشروعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والعمرانية اللازمة لنمو المجتمع وتطوره.

وتقوم الخدمة العامة على هدفين أساسيين:

الأول: إنشائي تربوي وهو أن يكتسب الطالب مهارات واتجاهات وخبرات تجعله أكثر قدرة على خدمة مجتمعه وبالتالي تهيئ له فرص النمو واستمرارها.
الثاني: الاشتراك الإيجابي والمساهمة الفعالة في عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والعمرانية.

وأهم الخصائص والمميزات التي يستفيد بها الطالب من اشتراكه في برامج الخدمة العامة ما يلي:

- القدرة على تفهم مشكلات المجتمع ودراسة موارده واحتياجاته واكتساب خبرات ومهارات في الممارسة الديمقراطية من قبل أعمال اللجان والمناقشات التي تحدث خلالها.
- دعم الولاء للمجتمع من خلال الإسهام في المشروعات المختلفة.
- التفكير الواقعي على أساس العمل في جو من المعلومات والإحصائيات.
- القدرة على التعاون مع الغير والإحساس بالمسئولية والتحول من الشخصية الانفرادية إلى الشخصية الاجتماعية.
- احترام النظم العامة والقيم والتقاليد السائدة في المجتمع والإيمان بالأهداف العامة للوطن والإسهام في تحقيقها.
- تنظيم أوقات فراغ الطالب وتوجيه طاقاته ومواهبه وخبراته من أجل تحقيق النمو بكافة أشكاله.

أنواع برامج الخدمة العامة:

- برامج قومية من أجل إثارة الوعي.
- برامج ثقافية لنشر الوعي الثقافي.
- برامج صحية لتحسين صحة المواطنين.

بالإضافة إلى البرامج الاجتماعية المختلفة والعمرانية والاقتصادية والرياضية وغيرها.

جماعة النادي المدرسي:

قد يتبادر إلى الذهن عند ذكر كلمة نادي أننا نعني أنه المكان المقصود على اللعب والتسلية ولكن ليس المقصود بذلك فهو المكان الذي تخصصه المدرسة لصقل شخصية أبنائها الطلاب وتنمية استعدادهم وقدراتهم الشخصية.

وهناك اعتبارات معينة يجب مراعاتها عند تشكيل جماعة النادي بالمدرسة تتواءم مع أهدافه وبرامجه ومناشطه وهي:

- ملائمة المكان وموقعه وتوافر الهدوء فيه مع تأنيته التأثيث المناسب الجاذب.
- التوظيف الملائم لهذا المكان من خلال تخصيصه لاجتماع جماعات الفصل وجماعات النشاط.
- توفير الإمكانيات المالية باعتبارها عصب البرامج والمشروعات التي سوف يقوم بها النادي ومن الممكن تدبير ذلك من ميزانية النشاط أو مجلس الآباء بالمدرسة.
- يجب تزويد النادي ببعض الأجهزة الإلكترونية (تلفزيون - حاسوب - جهاز فيديو) إضافة إلى بعض الألعاب الملائمة للمستوى العمري لطلاب المدرسة.

- الاستفادة من كافة الأعضاء من خلال توزيعهم على لجان وأسر يضمها النادي مع تكوين مجلس إدارة للنادي وفقاً للمبادئ المتعارف عليها في هذا الصدد.
- لضمان جدية الأعضاء يدفع الطالب اشتراك رمزي شهري أو سنوي.
- تنظيم للنادي برامج ومناشط متعددة لإرضاء وإشباع ميول كافة الأعضاء مع تسجيل كافة الاجتماعات والأنشطة.

جماعة الرحلات:

- تعتبر الرحلات من الأنشطة الاجتماعية المدرسية الهامة فهي تجمع بين الترويح وكسب المعرفة وتحصيل الخبرات والاتصال بالحياة وارتياح المجهول.
- وتتعدد أنواع الرحلات وتختلف على النحو التالي:
- رحلات علمية كزيارة المتاحف والمصانع والمناطق الأثرية والعمرانية.
- رحلات رياضية: كالقيام برحلات إلى المناطق الصحراوية أو الجبلية فبالإضافة إلى أنها رياضة جسمية يتمتع الفرد خلالها بمشاهدة طبيعة جذابة.
- رحلات ترويحية كزيارة الحدائق والمصايف وهي تساعد على الراحة النفسية والاستجمام.
- رحلات التعرف على البيئة: وتمثل هذه الرحلات زيارات المصانع والمراكز الخدمية والمؤسسات الاجتماعية بما يساعد الجماعة للتعرف على الدور الذي تقوم به هذه الأجهزة في البيئة وإثارة اهتمامهم بأنواع المهن المختلفة.
- وتتضمن أهداف الجماعة:

أهداف تربوية تتمثل في:

- الاعتماد على النفس.

- تحمل المسؤولية وتحمل الصعاب.
- تنمية الشخصية وفهم الذات فهماً حقيقياً.

أهداف اجتماعية وتشمل:

- تنمية الروح الجماعية.
- التعاون من خلال تقسيم العمل.
- احترام المواعيد والمحافظة عليها.
- اكتساب المعرفة عن طريق المشاهدة.
- التنقيف الذاتي إلى جانب الترويح الهادف.

كيفية إعداد وتنظيم برامج الرحلات:

- اختيار المكان بما يتفق والغرض منها.
- الإعلان عن الرحلة في مكان بارز بالمدرسة مع اشتمال هذه الإعلانات لبعض الحقائق الجذابة، مع قيام الأخصائي بالاتصالات الشخصية مع الطلاب لتشجيعهم على الاشتراك وذلك بمساعدة أعضاء الجماعة.
- التصاريح الخاصة بالزيارة.
- التغذية والميزانية.

برنامج الرحلة:

- يجب وضع برنامج تفصيلي لكل رحلة يتناسب وغرضها الأساسي ويراعى عند وضع مثل هذا البرنامج ما يلي:

- تحديد موعد قيام الرحلة وعودتها بدقة بما لا يؤدي إلى الإخلال بأنواع النشاط.
- الاهتمام بالغرض الأساسي للرحلة والذي يبدأ بمجرد وصول الرحلة إلى مكانها.
- الاهتمام بالجانب الاجتماعي ويشمل.
- تنمية العلاقات بين الأعضاء من جانب وبينهم وبين الأخصائي من جانب آخر.
- برامج السمر، ألعاب التسلية الجماعية، المسابقات، الألعاب الرياضية.

تقويم الرحلة:

حيث يجب أن يدرّب أعضاء الجماعة على مبدأ التقويم لمعرفة مدى ما حققته الرحلة من أهداف وكذلك معرفة ورصد العوامل التي ساعدت على نجاحها والعقبات التي صادفتها إن وجدت حتى يمكن التغلب عليها في الرحلات القادمة. (١)

جماعة الهلال الأحمر:

- وتشكل هذه الجماعة لتدريب التلاميذ على جانب من جوانب الخدمة العامة والبنل والتعاون الإنساني ومن أهداف هذه الجماعة العمل على:
- رفع المستوى الصحي.
 - معاونة الآخرين.
 - خدمة البيئة المحيطة.
 - المعاونة في أعمال الإغاثة والتهجير والكوارث.
 - المعاونة في المستشفيات في حالات الحروب والأوبئة.

- رفع مستوى التفاهم الدولي بين الشباب.

ويمكن لكل مدرسة أن تكون من بين تلاميذها فريق أو أكثر بحيث لا يقل عدد أعضاء الفريق عن ٤٠ عضواً ويسدد العضو اشتراك رمزي سنوي نظير انتمائه لهذه الجماعة والمدرسة تساهم بجانب أيضاً في قيمة الاشتراك. وتقوم منظمة الهلال الأحمر بتوفير كتب الإسعاف والتمريض للأعضاء بئمن التكلفة ويعقد في نهاية العام الدراسي امتحان للأعضاء ويمنح الناجحون شهادات بذلك.

ويتضمن نشاط فريق الهلال الأحمر البرامج الآتية:

- التدريب: على الإسعافات الأولية والتمريض والوقاية المدنية، الصحة العامة والصحة الشخصية- الخدمة الاجتماعية.
- نشر الثقافة الصحية في البيئة: عن طريق المحاضرات، الإذاعة، الملصقات، الأفلام، المكتبة الصحية، متحف، تمثيلات، معارض، أغاني، أناشيد.
- خدمات داخل المدرسة: مثل مراقبة النواحي الصحية- الإسعافات الأولية في المدرسة، الرحلات، المعسكرات، الحفلات، الوقاية المدنية (إنقاذ- إطفاء) التعاون مع جماعات النشاط الأخرى بالمدرسة.
- خدمات في البيئة الخارجية: مثل إنشاء مركز إسعاف دائم دراسة مشكلات البيئة المجاورة، إعداد الهدايا للمنكوبين والمحتاجين- زيارة المؤسسات الاجتماعية والمستشفيات، المساهمة مع جهاز المنظمة الاجتماعية بالمستشفيات في معاونة المرضى على الاطلاع والاستماع إلى مشاكلهم- معاونتهم في كتابة الخطابات لذويهم ومعارفهم ولمن يتعاملون معهم، إقامة نادي متنقل بين عابري المستشفى وتقديم حفلات الترفيه للمرضى، الخدمة الصحية في القرى والأحياء المتخلفة من خلال معسكرات خدمة البيئة.

- تبادل الآراء مع شباب العالم عن طريق تبادل المراسلات والصور، تبادل الزيارات، الاطلاع على المطبوعات الخاصة بأنشطة فرق البلاد المختلفة. (١)

جماعة الادخار المدرسي:

والهدف الأساسي من تشكيل هذه الجماعة بالمدرسة غرس وتأسيس عادة الادخار لدى التلاميذ وتحويلها إلى سلوك ادخاري بينهم وما يستتبع ذلك من تدريبهم على عمليات التخطيط لحياتهم المستقبلية وتختار المدرسة أحد الأوعية الادخارية التي تناسبها ويفضل أن يقتصر تعامل المدرسة مع وعاء ادخاري واحد ومن أنشطة هذه الجماعة:

- الاحتفال بيوم الادخار العالمي والمحدد له ٣٠ أكتوبر من كل عام.
- الدعوى إلى الادخار بوسائل الإعلان المختلفة (صحف الحائط، الإذاعة المدرسية، المعارض، المحاضرات والندوات، النشرات، المقالات، التمثيليات، الأناشيد، الأغاني).
- تنظيم المسابقات المختلفة لدعم الادخار بين التلاميذ وتشجيع الممتازين بالحوافز الأدبية والمادية.
- تنظيم زيارات للوعية الادخارية لتحقيق المزيد من التوعية. (٢)

دور الأخصائي الاجتماعي مع الجماعات المدرسية

بالإضافة إلى ما تناولناه في منتصف الفصل وتحديدًا عند الحديث عن دور الأخصائي الاجتماعي مع رواد الفصول فإن للأخصائي الاجتماعي المدرسي أدوار عديدة مع الجماعات المدرسية يمكن الإشارة إليها بإيجاز على النحو التالي:

١- وضع خطة الخدمات الجماعية بالمدرسة وذلك من خلال:

- استخدام كافة الخطوات العلمية الخاصة بتشكيل الجماعات المدرسية.
- الإشراف على كافة جماعات النشاط الاجتماعي.
- توزيع العمل على المدرسين فيما يتعلق بالإشراف على الجماعات الأخرى مع توضيح المهام والأدوار التي تدعم من فعالية ريادتهم لهذه الجماعات وتحقيقها لأهدافها.
- متابعة أعمال هذه الجماعات وبرامجها ومناشطها.
- وضع ميزانية تقديرية لهذه الجماعات وتدبير مواردها من قبل ميزانية النشاط بالمدرسة.

٢- استخدام عمليات الطريقة مع الجماعات المدرسية والتي تتضمن:

أ- الدراسة الاجتماعية:

- وتتضمن معرفة كل ما يتصل بالأعضاء من معلومات ويستخدم في ذلك مجموعة من الأدوات من أهمها:
- الملاحظة.
- الاستماع أو الإنصات الواعي.

- التعرف على علاقات الأفراد بأعضاء جماعاتهم وأفراد أسرهم.
- الزيارات المنزلية للتعرف على المؤثرات الاجتماعية والاقتصادية.

ب- التشخيص وخطة العمل:

لا يختلف التشخيص في طريقة العمل مع الجماعات عن بقية طرق المهنة الأخرى فهو يسعى للتعرف على شخصيات الطلاب أعضاء الجماعة ودوافع سلوكهم للانضمام إلى هذه الجماعات والحاجات الأساسية وراء الانضمام وكذلك التعرف على المعوقات الاجتماعية داخل الجماعة وخارجها والمؤثرات الاجتماعية والاقتصادية المرتبطة بهذه الجماعات ويعتبر التشخيص هو الوسيلة لمساعدة الأخصائي على وضع خطة عملية لكي يساعد الجماعة على النضج والنمو.

ج- تنفيذ خطة العمل "عملية المساعدة":

- والمقصود بخطة العمل هو وضع معطيات للدراسة والتشخيص للجماعات موضع التنفيذ بحيث يستطيع الأخصائي الاجتماعي من خلال العناصر الآتية تحقيق أهداف الطريقة في المدرسة وهي:
- الجماعة نفسها وما تتضمنه من علاقات وديناميات وتفاعلات.
- البرنامج باعتباره الوسيلة لتحقيق الهدف بما يحتويه من أنشطة وخبرات صالحة للتطبيق لنمو الجماعة.
- فهم الأخصائي الاجتماعي للأعضاء حتى يستطيع وضع خطة العمل المناسبة لهم بما يتمشى مع واقع دراسته.
- مهارة الأخصائي الاجتماعي في استخدام معارفه العلمية وممارسته الميدانية واستخدام علاقته المهنية مع أعضاء الجماعة. (1)

٣- تطبيق مبادئ العمل مع الجماعات والتي من بينها:

- مبدأ الأهداف الخاصة.
- مبدأ التنظيم الوظيفي المرن.
- مبدأ تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة.
- مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير.
- مبدأ التفريد المستمر.
- مبدأ التفاعل الجماعي الموجه.
- مبدأ التدرج في خبرات البرنامج.
- مبدأ استغلال الموارد المتاحة.
- مبدأ التقويم.

وهكذا بعد أن أشرنا إلى دور الأخصائي في وضع خطة الخدمات الجماعية بالمدرسة واستخدامه عمليات الطريقة مع الجماعات وكذلك مبادئها يمكننا توضيح دوره الأساسي مع الجماعات بالمدرسة على النحو التالي:

١- يساعد الأخصائي الجماعة في وضع خطط وبرامج نشاطها وبهذا يتيح الأخصائي الفرصة لأعضاء الجماعة لكي يفكروا معاً ويتبادلوا الرأي والمشورة ويحللوا الحقائق ويدرسوا احتياجات جماعتهم، وبذلك فهو ينمي فيهم القدرة على التفكير الواقعي كما ينمي فيهم أيضاً الاتجاه نحو تخطيط حياتهم والبعد عن الارتجال والعشوائية.

٢- يساعد الأخصائي الجماعة في تنفيذ الخطط والبرامج وتوزيع مسؤولياتها على أعضائها، وبهذا يعمل الأخصائي على أن يتيح للأعضاء فرص الممارسة العملية لما يخططونه ويضعونه من برامج، وبذلك فهو ينمي فيهم

الطابع العملي كما ينمي فيهم الاتجاه نحو مواجهة الظروف الواقعية والمهارة في تعديل الخطط والبرامج بما يتلاءم مع هذه الظروف فضلاً عن ذلك فإن توزيع مسئوليات التنفيذ على الأعضاء ينمي أيضاً القدرة على مواجهة هذه المسئوليات بنجاح.

٣- يساعد الأخصائي الجماعة في وضع أهداف لها والتطور بهذه الأهداف مع تطور نموها، فمن أبرز سمات الجماعة المنظمة كما سبق أن أوضحنا أن يكون لها أهداف واضحة حتى يتكاتف جميع أعضائها لتحقيقها وفي هذا تدريب لهم على الإيمان بالأهداف المشتركة بحيث يشب أعضاء الجماعة وقد نمت في كل منهم اتجاه نفسي بوجهه تلقائياً للعمل على تحقيق أهداف الجماعات الأخرى التي ينتمي إليها في مستقبل حياته ويجدر أن نشير هنا إلى أن وجود الأهداف المشتركة المنطورة والتي من صنع أعضاء الجماعة أنفسهم بمساعدة الأخصائي هو السبيل الوحيد لتنمية تماسك الجماعة Group Cohesion ولقد أوضحت التجارب المتعددة أن أكثر الجماعات تفككاً هي التي لا توجد لها أهداف تجمع أعضائها ليتعاونوا على تحقيقها.

٤- يساعد الأخصائي الجماعة في وضع وتحسين نظمها الداخلية، فالجماعة المنظمة التي يعرف فيها الفرد حقوقه فيحافظ عليها، وواجباته فيؤديها هي أنسب الجماعات للنمو السليم.

ومن هنا كان على الأخصائي أن يساعد الجماعة في أن تضع النظم العامة التي تحكم بها أفرادها ثم التطور بهذه النظم مع تطور نمو الجماعة وتشعب نشاطها، والنظم الجماعية قد تبدأ من مجموعة قواعد مصطلح عليها فيما بين الأعضاء وقد تأخذ صبورة متقدمة لتسمى باللائحة الداخلية أو دستور الجماعة، واللائحة الداخلية تحتوي على شروط العضوية وطرق الانتماء

للجماعة وتوزيع الأعمال واختصاصات من تسند إليهم الجماعة مسؤوليات معينة أو وظائف قيادية فيها.

كما تبين اللائحة أيضاً الأحكام التي يسير عليها أعضاء الجماعة في أخذ الرأي وإصدار القرارات وتشجيع من يؤدون أعمالهم بإتقان وعقاب من يسيء إلى الجماعة أو بعض أعضائها، إلى غير ذلك من القواعد والأحكام حسبما تستلزمه ظروف كل جماعة ومدى اتساع نطاق نشاطها وعضويتها.

٥- يساعد الأخصائي الجماعة في تنظيم قيادتها، ويحدد دور ووظيفة كل من يقوم بدور قيادي فيها، والغرض من ذلك هو أن يتأكد الأخصائي من أن لكل من قادة الجماعة دور عملي واضح وإن القيادة في الجماعة لا تقتصر على مسميات غير وظيفية، كما أن مساعدة الأخصائي للجماعة ضمان لتوفير الفرص الكافية لكل عضو فيها كي يمارس القيادة في بعض المواقف ويمارس التبعية أيضاً في مواقف أخرى.

٦- يساعد الأخصائي الجماعة في اختيار أنواع النشاط التعاوني التي تتوفر فيها عناصر التشويق والتي تحقق ميول ورغبات أعضائها، فالنشاط الجماعي في مجتمعنا الديمقراطي التعاوني يجب أن تتوفر فيه المقومات التالية:

- الطابع الفرقي بمعنى أنه نشاط جمعي يدعو إلى قيام الجماعة كفرق متعاون ومتكامل بأدائه.

- أن تكون قيادته ديمقراطية لا تملي وإنما تستشير وتسمح لكل فرد أن يؤثر في النشاط تأثيراً حراً طبقاً لإمكاناته وقدراته.

- أن يكون النشاط نشاطاً مثيراً منتجاً يستطيع الأفراد خلاله الشعور بقيمة الجهد الإنساني واحترام العمل وتقديره.

٧- يساعد الأخصائي الجماعة في أن تمارس عملية التقييم، فالتقييم هو ضمان لاستمرار العمل المتجدد وهو يساعد الجماعة في أن:

- تدرك قدراتها وإمكانياتها.

- تدرك احتياجاتها.

- تدرك مشاكلها وصعوباتها.

- تقدر القيمة الحقيقية للجهود التي بذلها أعضاؤها في ممارستها العملية. (١)

- تضع خططها المستقبلية في ضوء دروس تجاربها الماضية.

٨- يساعد الأخصائي الجماعة على فهم وإدراك أهداف المؤسسة (المدرسة) ويمكنها المساهمة به في تحقيق هذه الأهداف.

٩- يساعد الأخصائي الجماعة في التعرف على المصادر التي يمكنها الاستعانة بها سواء ما يتوفر من هذه المصادر داخل المؤسسة أو خارجها في المجتمع.

١٠- مساعدة الجماعة على فهم وتقدير الجماعات الأخرى والتعاون معها.

١١- مساعدة الجماعة على تنمية شعورها الجماعي وإدراك وحدتها كوحدة قائمة بذاتها وتقوية إحساسها بالمسئولية الجماعية المشتركة.

وبعد أن عرضنا لهذه النقاط والخاصة بدور الأخصائي مع الجماعة يجدر بنا أن نذكر أن نشاط الأخصائي سوف يختلف باختلاف الجماعة واختلاف الموقف الجماعي على أساس أن دور الأخصائي ثابت غير متغير وهو مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو الاجتماعي، ولذلك فعلى الأخصائي أن يبحث أولاً عن فهم ودراسة الجماعة والظروف المحيطة وذلك قبل محاولته لتحديد الأوجه

الخاصة لنشاطه مع الجماعة وهناك عدة عوامل تؤثر على نشاط الأخصائي وهي:

- ١- الظروف الخاصة بالمجتمع الذي تعيش فيه الجماعة.
- ٢- وظيفة ومجال المؤسسة التي تنتمي إليها الجماعة.
- ٣- الموارد والبرامج المتاحة في المؤسسة.
- ٤- نوع الجماعة التي يعمل معها ومرحلة النمو التي تمر بها.
- ٥- اهتمامات واحتياجات وقدرات أعضاء الجماعة.
- ٦- مهارة وكفاءة أخصائي الجماعة.
- ٧- مقدار المساعدة التي ترغبها الجماعة واستعدادها لتقبل هذه المساعدة من الأخصائي.

ودراسة الأخصائي لهذه العوامل سواء منفصلة، أو في تأثير كل منها على الآخر سوف يؤدي ذلك إلى التأثير على نشاط الأخصائي، وقد يكون أعضاء الجماعة غير قادرين على مواجهة مستلزمات الحياة الجماعية فإن على الأخصائي أن يتولى مسؤولية الضبط الاجتماعي Social Control للجماعة، وتوجيه تصرفاتها وسلوكها.

إما إذا كان الأعضاء على درجة كافية من الميل والرغبة والمقدرة على الاشتراك في الحياة الجماعية وتحمل مسؤولياتها والاستمتاع بالنشاط الجماعي المنظم فإنه يجب على الأخصائي أن يعمل في نطاق محدود وهو الملاحظة والتدخل إذا لزم الأمر، فعندما يبدأ الأخصائي عمله مع الجماعة فإنه يسأل نفسه ماذا يجب أن يفعل الآن؟ والإجابة المباشرة هي دراسة وتحليل الموقف الجماعي وفي ضوء ذلك ينبغي أن يحدد الأخصائي نشاطه. وعموماً فإن العامل المسيطر والذي يجب أن يكون مفهوماً لدى أخصائي الجماعة بأنه دائماً ممثل المدرسة

وليس عضوا بالجماعة فهو الشخص الذي يتحمل مسئولية مساعدة الجماعة في استخدام المدرسة في إشباع كل جزء من احتياجاتها فمهارته كأخصائي جماعة تكمن عادة في وضع الممارسة في سياسات وإجراءات مقبولة تؤدي إلى تحقيق الهدف من الطريقة. (١)

وعلى هذا يمكن إجمال الأساليب المتنوعة التي يستخدمها الأخصائي في عمله مع الجماعة في أربعة أساليب أساسية هي:

١ - الأسلوب الأوتوقراطي:

ويستخدم الأخصائي هذا الأسلوب مع الجماعات غير الناضجة، أو المنحرفة، وهو أسلوب الأمر والنهي وفيه تكون السلطة في يد الأخصائي مؤقتاً لحماية الجماعة وعندما يستخدم هذا الأسلوب فإن هدف الأخصائي هو صالح الجماعة ككل من حيث وقايتها من العوامل التي تؤدي إلى تفككها وانهيارها، أو إفقادها القدرة على التأثير في أعضائها وتوجيههم وفق الغايات الاجتماعية المبتغاة، ومن الواضح أن هذا الأسلوب لا يجوز استخدامه إلا لفترة مؤقتة أو لمواجهة موقف طارئ يهدد كيان الجماعة ككل.

٢ - الأسلوب الأبوي:

ويستخدم الأخصائي هذا الأسلوب مع الجماعات غير الناضجة ولكن ولاء أعضائها لها ولاء كبيراً، فهم يرتبطون بالجماعة ولكنهم في حاجة إلى من يقوم بدور الأب بالنسبة لهم ولهذا فهو أسلوب الحزم المشوب بالعطف وعندما يستخدم هذا الأسلوب فإن الأخصائي يستهدف صيانة الجماعة وفي نفس الوقت يستهدف أيضاً صالح الفرد ونموه، ولهذا فإن الأخصائي يوجه اهتمامه لكل فرد في

صورة مشابهة لاهتمام الأب بأبنائه جميعاً مع اهتمامه بالأسرة كلها، ويمثل الأخصائي محور التفاعل الذي يستشير ويشجع كل فرد، وهو يهتم باستجابة كل فرد له على عكس الأسلوب السابق الذي لا يغير استجابة الفرد للأوامر والنواهي التفافاً كبيراً.

٣- الأسلوب الديمقراطي:

ويستخدم الأخصائي هذا الأسلوب مع الجماعات الناضجة التي يتمتع أعضاؤها بخبرة كافية في إدارة شئونهم الجماعية، والأسلوب الديمقراطي هو الذي يتيح الفرصة لكل فرد في الجماعة ليعبر عن نفسه ويؤثر في التجارب الجماعية تأثيراً متحرراً يستخدم فيه طاقاته وإمكانياته ومهاراته استخداماً بناءً كاملاً ومن البديهي أن هذا الأسلوب يعطي السلطة كاملة لأعضاء الجماعة يسمح بل ويشجع تولى الأعضاء للمسئوليات القيادية، فهذا أسلوب الحكم الذاتي ينبع من داخل الجماعة ذاتها.

٤- الأسلوب الحر:

وهذا الأسلوب يعني ترك الجماعة وشئونها لأعضائها دون التدخل مع الاكتفاء بالملاحظة، ورغم أن هذا الأسلوب قد يبدو أنه عدم مبالاة بشئون الجماعة إلا أنه من الناحية التربوية يحسن في أحيان كثيرة أن يقل توجيه الأخصائي للجماعة في هذه حتى يطمئن أعضاء الجماعة على قدراتهم على إدارة شئونها معتمدين على أنفسهم فقط، ولكن هذا الأسلوب لا يستخدم إلا مع الجماعات التي وصلت إلى مراحل متقدمة جداً من النضج وفي مواقف معينة.

ويتضح من هذا أن أخصائي الجماعة يستخدم أساليب متعددة في العمل مع الجماعات بما يتلاءم مع درجة نضج الجماعة وأعضائها حسبما تقتضيه الظروف والمواقف التي تمر بها، ولكن يجدر بنا أن نؤكد ضرورة توفر النزعة للديمقراطية

لدى الأخصائي في جميع الأحوال، وحتى إذا كان يستخدم الأسلوب الأوتوقراطي أو الأبوي، ومعنى ذلك أن الأخصائي إذا كانت نزعته ديمقراطية فإنه يميل تلقائياً إلى إسناد مسئوليات وسلطات الحياة الجماعية إلى أعضاء الجماعة كلما تبين له أنهم قد أصبحوا قادرين على ممارستها.

والنزعة الديمقراطية في الأخصائي هي دليل صلاحيته لتوجيه الجماعات، وهي الضمان الذي يكفي عدم انسياقه ومغالاته في استخدام الأسلوب الأوتوقراطي أو الأبوي دون مبرر.⁽¹⁾

ولاشك أن هذا الدور الذي يقوم به الأخصائي يتطلب توافر مجموعة من المهارات يمكن تناولها فيما يلي:-

أ- المهارة في إنشاء علاقة مهنية إيجابية:

فينبغي توافر قدر من المهارة للأخصائي في اكتساب ود الجماعة تقبلها ومن ناحية أخرى ينبغي أن ترتبط بالجماعة على أسس مهنية إيجابية. كما يجب توافر المهارة الكافية له والتي تجعله قادراً على مساعدة أعضاء الجماعة على إنشاء علاقات ودية متبادلة فيما بينهم والمشاركة في الأهداف العامة للجماعة.

ب- المهارة في تحليل الموقف الجماعي:

فيجب توافر المهارة والقدرة للأخصائي على تقويم مستوى نمو الجماعة وتحديد هذا المستوى وتحديد حاجات الجماعة وتقدير السرعة التي تتقدم بها الجماعة ويتطلب ذلك مهارة في الملاحظة المباشرة للجماعة كأساس للدراسة والتحليل.

يجب أن يكون الأخصائي على مهارة في مساعدة الجماعة على التعبير عن أفكارها والعمل بطريقة موضوعية والتعرف على أهدافها المباشرة، وتقدير إمكانياتها وحدودها كجماعة.

ج- المهارة في مشاركة الجماعة:

يجب أن يكون الأخصائي قادراً على تحديد الدور الذي يقوم به في الجماعة وتفسيره وتحمل مسؤولياته وتعديله إذا لزم الأمر.

وينبغي أن يكون الأخصائي على مهارة في مساعدة الطلاب أعضاء الجماعة على التعاون واكتشاف القيادات بين صفوفهم وتحمل مسؤوليات النشاط الذي يقومون به واتخاذ موقف إيجابي منه.

د- المهارة في تفهم مشاعر الجماعة:

يجب أن يكون الأخصائي قادراً على السيطرة على نفسه وضبط مشاعره الخاصة نحو الجماعة وموقفه منها، كما يجب أن يقوم بدراسة وفحص كل موقف جديد بطريقة موضوعية.

وينبغي أن يكون الأخصائي ماهراً في مساعدة الجماعة على تحرير وإطلاق مشاعرها الإيجابية والسلبية وينبغي أن يكون قادراً على مساعدة الجماعات في تحليل المواقف المختلفة كجزء من تدريبها على حل الصراعات داخل الجماعة أو بين الجماعات بعضها والبعض الآخر.

د- المهارة في تطوير البرامج:

ينبغي أن يكون الأخصائي قادراً على توجيه تفكير الجماعة حتى يمكنه اكتشاف وتفهم ميول الجماعة وحاجاتها.

وينبغي أن يكون لديه المهارة في مساعدة الجماعة على تطوير البرامج التي ترغبها كوسيلة لإشباع حاجاتها

و- المهارة في الاستفادة بمرارد المؤسسة والمجتمع:

ينبغي أن يكون على معرفة بالمرارد المختلفة التي تستطيع الجماعة الانتفاع بها في إشباع احتياجاتها وميولها .

وأن يكون لديه القدرة على مساعدة بعض الأعضاء بطريقة فردية واستغلال الخدمات الخاصة وتحويلهم إلى المؤسسات المختلفة في حالة عجز إمكانيات الجماعة أو المدرسة عن إشباع حاجاتهم.

ز- المهارة في التقويم:

ينبغي أن يكون الأخصائي قادراً على تسجيل عمليات النمو المختلفة التي يلاحظها أثناء العمل مع الجماعة.

وأن يكون ماهراً في استخدام السجلات وفي مساعدة الجماعة على تقرير خبراتها السابقة كوسيلة لدفعها نحو النمو المتطور.^(١)

ومما لا شك فيه أنه كلما زادت مهارات أخصائي الجماعة فيما يتصل بعمله كلما كان أقدر على القيام بمسئوليته المهنية نحو الجماعات التي يعمل معها في نطاق المجتمع المدرسي.



تدريبات

فى ضوء ما درست تكلم عن:

- 1- تعريف الخدمة الاجتماعية و نشأتها ؟
- 2- المناهج و الأدوات التى يتم الاستعانة بها فى مجال الخدمة الاجتماعية ؟
- 3- الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسي ؟

المراجع التي تم الاستعانة بها :

- 1- مدحت أبو النصر : الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسي ، دار المعارف ، القاهرة ، 2001م.
- 2- عبد الرحمن الخطيب : الخدمة الاجتماعية كممارسة تخصصية فى المؤسسات التعليمية ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، 2009م.
- 3- عبد العزيز عبد الله الدخيل: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية ، دار المناهج ، عمان ، 2005م.
- 4- خليل عبد المقصود عبد الحميد : الخدمة الاجتماعية و حقوق الانسان ، مطبعة سلمي ، الاسكندرية ، 2000م.
- 5- نبيل صبري النطاح ، الخدمة الاجتماعية فى الوطن العربي بين اشكالية الاعتراف وواقع الممارسة ، وقائع المؤتمر الدولي الافتراضي ، المركز الديمقراطي العربي ، جامعة طرابلس ، ليبيا ، 2021م.
- 6- مارتن دايفز و آخرون : علم اجتماع الخدمة الاجتماعية ، ترجمة و تقديم : شحاته صيام ، مصر العربية ، القاهرة ، ط2 ، 2004م.
- 7- صالح الصقور : موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، دار زهران ، عمان ، 2009م.
- 8- ماهر ابو المعاطي : الاتجاهات الحديثة فى الخدمة الاجتماعية ،سلسلة مجالات و طرق الخدمة الاجتماعية ، الكتاب الثاني ، 2010م.
- 9- سمير حسن منصور ، سلوى عبدالله : أساسيات الخدمة الاجتماعية فى المجال التعليمي ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2000م.