

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
السنة الثانية ليسانس

مسئولة المقياس : د / كريمة بورحلي

□ محاضرات

مقياس العمل الاجتماعي

السنة الجامعية 2023/2022

المحاضرة الأولى : مدخل للعمل الاجتماعي

تمهيد :

يعتبر العمل الاجتماعي أحد فروع العلوم الاجتماعية التي تتضمن تطبيق النظرية الاجتماعية ومناهج البحث الاجتماعي، بهدف دراسة حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات وتحسينها. ومن ثم فهو يرتبط ارتباطاً وثيقاً بعدة فروع من العلوم الاجتماعية والإنسانية الأخرى، على غرار علم النفس، علم الاجتماع، علم السياسة علم الاقتصاد الأرطفونيا، الدين والفن ..الخ. يتحد معها من أجل إيجاد سبل ووسائل كفيلة لدعم سبل حياة الأفراد، وتحسينها ،ومن ثم تغيير استجابة المجتمع للمشكلات المواجهة، وإيجاد أفضل طرق للتعامل معها.

ومن المعروف أن المجتمع يخضع إلى التغيير كجزء من عملية طبيعية، وفي خضم كل ذلك، تواجه المجتمعات جملة من التحديات التي تغير من الظروف والأوضاع التي تتركز على جملة النظم الاجتماعية، والتي تسعى لتحقيق إشباعات الأفراد ومن هنا، فإن عجز الأنظمة عن أداء أدوارها يخلق ما يعرف بالتفكك الاجتماعي، الذي يسبب بدوره جملة من المشكلات الاجتماعية الأخرى، ومع ضرورة إعادة التنظيم، يعد **العمل الاجتماعي** أحد الأساليب التي تستخدم في مواجهة مخلف هذه المشكلات والقضاء عليها أو التقليل من حدتها في أي جماعة أو مجتمع مهما كان.

وعليه في خلال هذه المحاضرات، نحاول الإحاطة بمفهوم العمل الاجتماعي في اطار مفاهيمي وارتباطها ببعض العلوم، ثم الحديث عن أهم طرق العمل الاجتماعي، والمناهج المستخدمة في ذلك، مروراً بمجالات العمل لنعرج في آخر المحاضرات إلى الوسائل المستخدمة في العمل الاجتماعي على غرار المقابلات وسبر الاراء ووسائل أخرى .

أولاً. مفهوم العمل الاجتماعي (المفهوم والنشأة والتطور)

1. النشأة والتطور

يقال أن العمل الاجتماعي تعود بداياته إلى التاريخ البشري، فمنذ القدم والناس تسعى بشكل وظيفي إلى تقديم خدمات لبعضها البعض، فيما تؤكد الشواهد التاريخية أن العمل الاجتماعي مرتبط بالديانات السماوية التي كانت تحت على العمل الخيري والتكافل، رغم أن الانطلاقة الفعلية كانت متزامنة مع ظهور الثورة العلمية والتكنولوجية والصناعية التي تمخض عنها بزوغ النظام الرأسمالي في القرن 19، إذ أن التحولات الديناميكية والاجتماعية المتسارعة و التي صاحبت التحول في النظام الاقتصادي والاجتماعي، كان لابد لها من إيجاد قنوات للإعانة الاجتماعية، تتدارك من خلالها ما خلفه شبح التحولات تلك (زديرة خمار ،2020،2019، 07)

ومن ثم فإن بدايته باعتباره مهنة تركز على تحقيق أهداف محددة، استجابة للمشكلات الاجتماعية التي نتجت عن الثورة الصناعية وما ترتب عليها من زيادة الاهتمام بتطبيق النظرية العلمية على جميع جوانب الدراسات المختلفة، بحيث ازدادت عدد المؤسسات التعليمية التي بدأت بتقديم برامج للعمل الاجتماعي، إما عن طريق بحث الحالات أو تقديم دراسات حولها، وأصبحت بذلك حركة الإصلاح الاجتماعي جزءاً أساسياً من ممارسة العمل الاجتماعي، في أثناء القرن العشرين، بدأت مهنة العمل الاجتماعي تعتمد بشكل أكبر على البحث والممارسة العملية القائمة على مناهج البحث

والتجربة كما أنها حاولت تحسين مدى كفاءة وجودة العمل الاجتماعي الذي يتم تقديمه ،أما الآن فقد أصبح العاملون في مجال العمل الاجتماعي يشتغلون بالعديد من المهن والوظائف المختلفة في أماكن عديدة.

وعلى وجه العموم، يعد الأخصائيون الاجتماعيون الذين يمارسون العمل الاجتماعي باعتباره مهنة "هم هؤلاء الأفراد الذين يحملون شهادة تؤهلهم في مجال الخدمة الاجتماعية، وغالبًا ما يكونون أيضًا قد حصلوا على تصريح بمزاولة هذه المهنة أو تم تسجيلهم بها رسميًا."

ومن الجدير بالذكر أنه قد انضم العديد من الأخصائيين الاجتماعيين إلى الهيئات المهنية المحلية والقومية والدولية من أجل دعم أهداف مهنة العمل الاجتماعي التي يعملون بها.

2. مفهوم العمل الاجتماعي "Sociale Action"

" مجموعة العمليات المقصودة التي يقوم بها أفراد يمثلون مجتمعهم، أو تلك التي يقوم بها الشعب من خلال جماعات أو هيئات تحت قيادة الأخصائي الاجتماعي، لتحقيق أهداف اجتماعية مرغوبة عن طريق مطالبة السلطات المسؤولة بإحداث تغييرات في السياسات العامة القائمة، أو ما ينبثق عنها من سياسات أو خطط منفذة ".

يعرفها أحمد كمال أحمد (1976) يقول بأنها طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته، ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدوره.. لتحقيق رفاهية أفراد" (سالم، صالح، 2010، 9).

وبذلك يمكن القول أن العمل الاجتماعي، يشمل كل أنواع الخدمة الاجتماعية التطوعية، وأشكال التضامن الإنساني الهادف إلى مساعدة الأشخاص الذين يواجهون وضعيات صعبة، إما اجتماعية أو نفسية أو صحية،أسرية... الخ) بهدف الارتقاء بالعدالة الاجتماعية وتحسين الظروف الحياتية ودعم كافة السبل والإمكانات التي توفر الرفاهية والرخاء لكل فرد وعائلة وجماعة في مجتمع ما .

3. مميزات وخصائص العمل الاجتماعي:

يصنف العمل الاجتماعي إلى تصنيفات عدة كونه عملا بشريا موجها لكل شرائح المجتمع، بغض النظر عن انتماءاتهم العرقية والدينية وأجناسهم ومن ثم يمكن وصفه بأنه :

• **عمل إنساني:** كون الفئات التي يستهدفها العاملون في المؤسسات المسنين او المحتاجين او ذوي الاحتياجات الخاصة، كل يحتاج الى العاطفة والصدق في لخدمة والمساواة بقدر ما يحتاج إلى نبل الخدمات المقدمة .

• **جماعية العمل:** يظهر من خلال التشاركية والتنسيق بين المبادرين والهيئات الوصية من أجل توحيد الرؤى وتقديم الأفضل، في حين قد يبدو رسميا ومنضويا تحت وصاية هيئات رسمية حكومية تعمل كلها من أجل تحقيق هدف مشترك

• **مرن ومتطور:** إذ أنه يتصف بالأساليب المتغيرة، فالعاملون في المؤسسات الاجتماعية أمام عمليات التفاعل اليومي مع المستفيدين ،والتي هي في مجملها لا يمكن أن تكون على وتيرة واحدة، نظرا لاختلاف الموقف الإنساني من لحظة إلى أخرى، خاصة سلوكيات الجانحين والمعوقين... الخ، الذين يتصفون بعدم الاستقرار النفسي ومشاعر القلق وفقدان الثقة بالنفس، التي تكاد أن تطبع نخط شخصيتهم بقالب يصعب علاجه ،إذا اعتمدنا على صيغ أو أساليب سطحية في التعامل معهم، ولهذا فإن طابع المرونة والتغير المستمر هي من ضرورات وأسس نجاح العمل الاجتماعي.

• **الاستمرارية والديمومة:** يعد كفعل ملازم لنشاطات الافراد، ما يجعل من صفة الاستمرارية صفة لازمة لوجود اسهامات في حياة الحالات الضرورية - المتابعة - التي تتطلب تدخلا عاجلا او متابعة حتى ضمان الاستقرار.

كما نجد عدة خصائص أخرى منها عالمية العمل باتصافه بنفس الخصائص والتشابه في الخدمات من حيث البعد الانساني والإداري ، كما أنه عمل منظم يخضع لهيئات حكومية وإدارية لها أبعادها وأهدافها الآنية والمستقبلية.

4. أهداف العمل الاجتماعي :

* يسعى جاهداً إلى التعامل مع القضايا الاجتماعية والتوصل لحلول بشأنه، وذلك على كافة مستويات المجتمع، هذا إلى جانب العمل على تطوير الوضع الاقتصادي للمجتمع ككل، ولا سيما بين الفقراء والمرضى وذوي الحقوق المحتاجين على الرعاية الاجتماعية والصحية .

* يهتم الأخصائيون في الخدمة الاجتماعية إلى تحديد المشكلات الاجتماعية ومعرفة أسبابها والحلول المقدمة ومدى تأثيراتها على أفراد المجتمع و الفآت المعنية بالرعاية الاجتماعية .

* يسعى نحو الوصول إلى خدمات جديدة يحتاج إليها المجتمع أو تحسين خدمات قائمة دون أن يتطلب ذلك تغيير السياسات والقوانين.

* يسعى أحيانا إلى إحداث تغير في السياسات العامة والقوانين ،أو قد يسعى إلى الوقوف ضد استحداث قوانين جديدة أو منعها، خاصة ما تعلق منها بحالات الأزمات واستغلال اللاجئين غير الشرعيين، حقوق الطفل ، والمرأة... الخ

* قد يتجه العمل الاجتماعي إلى تبسيط الإجراءات و الرقابة على الأجهزة الحكومية للوقوف ضد أي انحراف من شأنه المساس باستقرار فآت المجتمع .

* كما قد يتجه نحو تكوين أري عام نحو مشكلات المجتمع.(ابراهيم النملة، 2014، 17)

ثانيا : مفاهيم ذات الصلة : (التكافل ،الخدمة ،التطوع ،الرعاية ...)

تجدر الإشارة إلى أن العمل الاجتماعي يرد في استعمالات الباحثين والمهتمين بالتنمية البشرية، والخدمات الاجتماعية، بعدة صيغ ومفاهيم، تختلف في التركيبة والبناء، لكنها تكاد تكون من باب تعدد الأسماء لمسمى واحد، وهدف أساسي القصد منه العمل التنموي الإنساني الذي تسعى إلى تحقيقه مهما كانت تلك المسميات .

وهكذا نجد بعض المفاهيم على غرار التكافل الاجتماعي، التضامن الاجتماعي، الخدمة الاجتماعية، العمل التطوعي، العمل الخيري، العمل الإحساني، العدالة الاجتماعية، الرعاية الاجتماعية، التغيير الاجتماعي... إلخ تصب في مجملها في خدمة الفرد والمجتمع خدمة انسانية غير مصلحيه.

1. التكافل الاجتماعي : يقول أحمد عبده عوض " أن التكافل الاجتماعي هو أن يتضامن أبناء المجتمع ويتساندوا فيما بينهم سواء كانوا أفرادا أو جماعات، حكاما أو محكومين على اتخاذ مواقف إيجابية كترعاية الأيتام، ونشر العلم .. بدافع من شعور وجداني عميق ينبع من أصل العقيدة، ليعيش الفرد في كفالة الجماعة، وتعيش الجماعة بمؤازرة الفرد " .

2. الخدمة الاجتماعية: يقول هنسن "بأنها 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. كما يرى أحمد كمال أحمد (1976) أنها طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ". (سالم صالح، 2010، 09)

3. العمل الاجتماعي التطوعي: العمل الاجتماعي هو علم وفن ومهنة لمساعدة الناس على حل مشكلاتهم " وقد ظهر بعد الحرب العالمية الثانية، ويعرف العمل الاجتماعي التطوعي " بأنه الرعاية والتنمية الاجتماعية سواء بالرأي أو بالعمل أو بالتمويل أو بغير ذلك من الأشكال " وبناء عليه، فإن العمل الاجتماعي يشمل كل أنواع الخدمة الاجتماعية التطوعية، وأشكال التضامن الإنساني الهادف إلى مساعدة الأشخاص في وضعيات صعبة (اجتماعية، نفسية، تربوية، صحية، أسرية) بقصد إزالة كل العقبات والمشاكل التي تكدر صفو عيش الأفراد في مجتمعاتهم.

4. الرعاية الاجتماعية : تعرفها هيئة الأمم المتحدة بأنها " جهود تقدم من خلال عمل اجتماعي منظم بهدف حل مشكلات التعليم والصحة والدفاع والتأهيل وغيره. "

وتعرف " بأنها مجموع من الخدمات المقدمة للأسر وأفراد المجتمع، وهي جهود إنسانية لتوفير المتطلبات واشباع الحاجات أي من الممكن أن يقوم بها الطبيب أو المحامي والمدرس، وأي فرد من أفراد المجتمع، كما تتضمن جميع البرامج والخدمات والمنافع الموجهة لإشباع الحاجات الاجتماعية، والتي تعتبر شرطاً أساسياً لرفاهية المواطنين وتمكينهم من تحقيق أعلى مستويات الأداء لمهامهم الحياتية.

ثانيا : العمل الاجتماعي وعلاقته ببعض العلوم :

1. علاقته بعلم الاجتماع: يدرس علم الاجتماع الظواهر الاجتماعية دراسة علمية، تبني على وقائع فردية وجمعية، ومن ثم يمكن للعمل الاجتماعي كخدمة الاستفادة من الحقائق والنائج التي توصل إليها الاخصائيون في ذات المجال، كما يمكن الوقوف على الحقائق والوقائع لفهم الظواهر الاجتماعية، ومن ثم وضع التشخيص، واقتراح الحلول والبدائل في إطار حديث وتخطيط ممنهج لطريقة العمل، كما يساعد الاخصائيين ويزودهم في ذات الميدان بالطرق الصحيحة لممارسة الخدمة الاجتماعية، وعليه يفسر بيتر داي العلاقة التكاملية بين علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بقوله " يمارس العمل الاجتماعي في المجتمع ولذلك لا يمكن انفصالهما عنه... ' (ماجدة بهاء الدين، 2010، 35).

2. علاقة بعلم النفس: يعتبر من أولى العلوم التي استندت إليها مهنة العمل الاجتماعي مع الأفراد، إذ استفاد من النظريات النفسية في فهم سلوك الإنسان ودوافع السلوك ودراسة الشخصية والعمليات السيكلوجية. كما استفاد من علم النفس الاجتماعي في دراسة الصور المختلفة للتفاعل الاجتماعي وأمكن الاستفادة من الصحة النفسية في فهم الإنسان في الأزمات واستخدامه للحيل الدفاعية والفرقة بين الشخصية السوية وغير السوية، كما يزوج العاملين بالمشورة والإرشادات اللازمة للتعامل مع كل فئة أو شخصية .

3. علاقته بعلم الاقتصاد: يعد علم الاقتصاد العلم الذي يوازن بين الموارد الاقتصادية والاحتياجات الإنسانية، وما يحيط بهذه العلاقة من مشكلات كالبطالة والتضخم والأزمات، وهناك تأثير كبير بين المشكلة الاقتصادية وباقي مشكلات

الإنسان الأخرى، الاجتماعية والتعليمية والأسرية والأخلاقية والسلوكية، لذلك نجد أن العمل الاجتماعي يستفيد من علم الاقتصاد في معرفة القوانين الاقتصادية والعلاقة بين الظواهر الاقتصادية وفهم العمليات الاقتصادية، والتعرف على المشكلات الاقتصادية حتى يتمكن من مواجهة الآثار السلبية الناجمة عنها والمساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي، ومن ثم على الأخصائي أن يلم بالنظريات الاقتصادية التي تساعد على التعامل مع البيئات المختلفة وكذلك التعرف على المشكلات الاقتصادية، وأسبابها وكيفية اقتراح البدائل لحلها أو التقليل من أثارها السلبية.

4. علاقته بالعلوم الصحية والطبية: العمل الاجتماعي مرتبط بالخدمات الطبية، أين يستمد منها النموذج الرئيسي للدراسة والتشخيص والعلاج والأخصائي الاجتماعي كثيرا ما يتعامل مع المشكلات ذات البعد الصحي، ومن ثم وجب على المختص في العمل الاجتماعي، أن يلم بالجوانب الصحية المرتبطة بكثير من الأمراض كالسكري ونقص المناعة والفشل الكلوي والأمراض الفيروسية والمرتبطة بالبيئة الملوثة... ومن ثم لابد أن يعرف أبعاد المشكلة والعلاقة المتبادلة بينهما كما أنه يستفيد من هذه العلوم في فهم ودراسة بعض الحالات وربط العلاقة التفاعلية بين الصحة والبيئة الطبيعية والاجتماعية وعلم التغذية لمعرفة العوامل المسببة ومن ثم اقتراح الحلول وفق هذه النماذج، كما يمكن المساهمة في تنمية الوعي الصحي والاجتماعي في المجتمع.

المحاضرة الثانية: طرق العمل الاجتماعي

(العمل مع الفرد - مع الجماعة - في تنظيم المجتمع) :

لقد كان الاعتقاد السائد أن الخدمة الاجتماعية هي مجرد إزالة الفاقة عن طريق المجهودات التي اتخذت شكل الإحسان أو البر، ولكن النظرة تلك قد تعدلت من مساعدة الأفراد المعوزين والمهملين بالمال والعون إلى الفلسفة الحديثة التي قامت على الروح الديمقراطية التي تعترف بحق الفرد في تقرير مصيره وحرية اختياره للمساعدات التي توصله إلى التكيف الاجتماعي السليم، مع المجتمع الذي يعيش فيه سواء كان مجتمع العائلة أو المجتمع المحلي أو المجتمع الجيرة. حيث أصبحت الخدمة الاجتماعية تراعي الفروق الفردية بين الأشخاص كلا حسب احتياجاتهم. وكيفية إشباعها وتحديد الطريق المناسبة لذلك، فضلا عن ذلك بدأت الهيئات الاجتماعية والقائمون بالأعمال الخيرية بتقديم المساعدات النفسية التوجيه والإرشاد بجانب المساعدات المادية والمعنوية. ومن ثم يمكن تقسيم العمل الاجتماعي المؤسسي من حيث الأداء الوظيفي إلى قسمين هما:

✓ التنمية الاجتماعية.

✓ والرعاية الاجتماعية.

حيث قدم علي النملة (2014) طرق التنمية ذكر منها:

- تحقيق الثقافة الاجتماعية بالتوعية و التثقيف الاجتماعي (ثقافة الأسرة، تربية الأولاد، التوعية الصحية...)
- التأهيل المهني الأولي (خياطة، طباعة، طبخ، تنمية وحماية البيئة، الحرف اليدوية .. الخ)

• الوقاية من الأمراض الاجتماعية (التدخين، المخدرات، الخمر، الظواهر والسلوكيات الاجتماعية الشاذة، المنحرفة، العنف الأسري انحراف الشباب... الخ .)

وقد تتحول نتائج هذه الممارسات الخاطئة إلى جانب الرعاية الاجتماعية عندما ينتقل الحال من الوقاية إلى العلاج؛ على غرار (الترفيه، رياضة، رسم، أشغال يدوية فنية، ألعاب، رحلات استكشاف،... ممارسة هوايات أخرى).

• وقد صنفت مراكز خاصة من أجل تحقيق أهداف التنمية والرعاية الاجتماعية ومن ثم تتضاءل مهمات مراكز التنمية الاجتماعية، كلما قدمت هذه الخدمات التنموية عن طريق مؤسسات المجتمع المدني المتخصصة الأخرى، مثل التربية والتعليم بما في ذلك محو الأمية، والتدريب التقني والفني والمهني والصحة والنوادي الأدبية والثقافية والرياضية، وغيرها من الأنشطة. وهذا مرهون بالتنمية الشاملة التي تحرص على تحقيق البنية التحتية لمتطلبات الحياة الحديثة، ص ص (25-27).

فيما يعاني العمل الاجتماعي في شقيه التنموي والرعايي الموجه إلى فئات مستحقة من تسابق غير المستحقين لخدماته، من بعض أفراد المجتمع، وربما كان ذلك على حساب المستحقين من المستفيدين المستهدفين. ويفرض هذا مزيدا من الضبط والتحري والتثبت والمراجعة الدورية للحالات المستفيدة، وتكثيف البحث الاجتماعي الميداني، بحيث لا يضار المستحق الحقيقي في سبيل إقصاء غير المستحق من جملة الخدمات، ولذا برزت مما اكتسب من واقع العمل الاجتماعي أن تمنح الخدمة لغير مستحق خير من أن تمنعها عن مستحق ". .

فيما تعددت وتنوعت طرق العمل الاجتماعي بين كل من العمل مع الفرد والعمل مع الجماعة والعمل المجتمعي.

1/ العمل مع الفرد (خدمة الفرد): تعرف بأنها طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تستهدف التدخل والتأثير في حياة الفرد الاجتماعية والنفسية لتحسين وتوجيه وتدعيم وظيفته الاجتماعية ". .

ولهذه الخدمة جملة خصائص منها أنها تمتاز بأنها خدمة خاصة، أي هي خدمة تمتاز بالتعامل الفردي إذ تتعامل مع فرد يعاني من مشكلة، ينظر لهذا الفرد باعتباره حالة خاصة، ومن ثم كل حالة تعامل بالأسلوب الأنسب لها وفق الظروف والمؤثرات، وتكون في أغلبها مباشرة، وذات طابع علاجي أكثر منه وقائي رغم دورها الوقائي في كثير من الحالات .

2/ طريقة العمل مع الجماعة: وتعد إحدى الطرق الأساسية تستخدم من أجل دمج مجموعة من الافراد مع الجماعات وفي المؤسسات الاجتماعية بواسطة أخصائي، وتعرف طريقة العمل مع الجماعة بأنها محاولة مهنية متخصصة لتوفير الخبرات والدعم لإشباع الحاجات الأساسية لأعضاء الجماعة، ودعم وتشجيع الاتجاهات النفسية والاجتماعية السوية لكل عضو في الجماعة نحو الجماعة، وتحقيق تنمية المهارات المختلفة والعمل على قيام كل عضو من أعضاء هذه الجماعة بتوظيف طاقاته وقدراته وإمكانياته ومواهبه بما يعود عليه وعلى الجماعة بالفائدة في آخر المطاف

تسعى في مضمونها إلى التنمية الاجتماعية، أي تنمية الفرد والجماعة والمساهمة في إحداث التغييرات الإيجابية في المجتمعات، خاصة المحلية منها، كالدعم من أجل الوصول إلى تعزيز الحاجات النفسية والدعم المادي والمعنوي وإشباع الحاجات الجمعية، ومن ثم تعزيز روح الولاء والمواطنة .

ومن المبادئ الأساسية في خدمة الجماعة ما يلي :

• لا يعيش الإنسان بمعزل عن الجماعة، بل إنه ينمو وينضج ويتفاعل ويؤثر ويتأثر بها فهو يبدأ حياته في جماعة الأسرة، ثم هو ينتقل إلى جماعة الأصدقاء والرفاق في الشارع والمدرسة كل هذه أمور طبيعية في الإنسان، الذي فهو كائن اجتماعي بطبعه، والطبع يغلب التطبع.

• تنطلق طريقة الخدمة من فهم اتجاهات ومشاعر وأحاسيس ومشاكل الأفراد في إطار عضويتهم في جماعة معينة.

• تتميز بأنها تمارس في إطار الجماعة وتتناول الأفراد كأعضاء فيها.

• تتم طريقة خدمة الجماعة من خلال إطار مفاهيمي ومهني، يتضمن مجموعة مهارات وعلاقات تستند على مبدأ الدراسة والفهم والتخطيط والبرمجة والتعاون واقتراح الحلول .

• يقصد بتماسك أو ترابط الجماعة، ذلك الشعور بالانتماء إلى الجماعة والحرص على بقائها واحترام وتقدير الأعضاء بعضهم لبعض، والعمل معا من أجلها وتحمل المسؤولية عن نشاطاتها وفعاليتها.

• يقصد بمعايير الجماعة تلك القواعد والأسس التي تنظم السلوك والعلاقات بين أعضاء الجماعة، بما في ذلك العادات والتقاليد والقيم والاتجاهات والأعراف والقوانين والتشريعات التي توجه سلوك الأفراد وتنظم حقوقهم وواجباتهم وتحقق نوعا من التوافق والانسجام بينهم.

3/ طريقة تنظيم المجتمع: يعرفها آرثر ماهايم على أنها عملية الموازنة بين الموارد والاحتياجات "، كما تعرف على أنها طريقة يستخدمها الاختصاصيون الاجتماعيون والمتطوعون من الشعب المتعاونون معا لتنظيم الجهود المشتركة الحكومية والأهلية في مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة، أو التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات المتنامية الضرورية وفقا لخطة مرسومة وفي حدود السياسة المجتمعية".

1.3. خصائص تنظيم المجتمع :

طريقة في الخدمة الاجتماعية يمارسها الاختصاصيون تسعى للتأثير على قرارات المجتمع، لتمكين السكان من مواجهة مشكلات مجتمعية مستعينة بذلك بالخبراء من كافة التخصصات .

تمارس من خلال أجهزة متخصصة، وتعمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد والجماعات ،ولها مستويات جغرافية ووظيفية ،بمعنى تحكمها إيديولوجية وثقافة المجتمع.

فيما يتركز مجال الاهتمام في طريقة تنمية وتنظيم المجتمع في الآتي:

1. التأكيد على أهمية تنمية الموارد الذاتية للمجتمع وتنظيمه بشكل يحقق إشباع حاجات الأفراد ووصولها إلى أعلى مستويات ممكنة للمعيشة في ضوء مبادئ العدالة الاجتماعية وحق الجميع في ثروة المجتمع.

2. الاستناد على أساليب البحث العلمي لتحديد حاجات وإمكانات ومشاكل المجتمع، بشكل أكثر واقعية والتعامل معها بفاعلية أكبر.

3. التنسيق بين حاجات الأفراد في المجتمع وبين الموارد والإمكانات المتاحة وتصنيف هذه الاحتياجات بحسب أهميتها وأولويتها.

4. التأثير الإيجابي على الرأي العام، بما يحقق نشر الوعي بأهمية تنمية وتنظيم المجتمع ودعم مشروعات وبرامج التنمية الاجتماعية عموماً والتنمية البشرية المستدامة على وجه الخصوص (إدارة المناهج، 2015، ص 80).

2.3. دور الأخصائي الاجتماعي في تطبيق طريقة تنمية وتنظيم المجتمع:

يطلق على الأخصائي الاجتماعي في طريقة تنمية وتنظيم المجتمع اسم المنظم الاجتماعي والذي يتحدد دوره وفقاً لطبيعة ومهام ومسؤوليات المؤسسات أو التنظيمات التي يتعامل معها، وتبعاً لذلك فإن مسؤولياته ودوره هو على النحو الإرشادي التالي:

1. البحث والدراسة والتحميص للتعرف على مشاكل المجتمعات وتحديد طبيعتها وأسبابها وتداعياتها.
2. لا يمكن للأخصائي الاجتماعي (المنظم الاجتماعي) أن يعمل بمفرده بل عليه الاستعانة بالمجتمع المدني بكل أفراد و هيئاته الرسمية والأهلية.
3. التعرف على قيادات العمل الاجتماعي بمفهومها الواسع، للتعاون معها في برامج تنمية وتنظيم المجتمع.
4. العمل وفقاً لخطة محددة المعالم والأهداف والخيارات التي تكفلها السياسات العامة .
5. توسيع دائرة العلاقات العامة لتبسيط الإجراءات.
6. القيام بالتنسيق بين الخدمات القائمة لتتلاقى أوجه الازدواجية والتكرار وهدر الإمكانيات.
7. العمل على رفع معدلات الأداء للقائمين على تنفيذ البرامج بالاستعانة بالأساليب المتطورة والأجهزة الفنية المتخصصة والتدريب المستمر.
8. القيام بتسجيل وتوثيق كافة ما يقوم به الأخصائي الاجتماعي من إجراءات وخطوات عملية، وحصر أوجه القوة والضعف في معدلات أدائه مع القيام بعمليات المتابعة والتقييم للتأكد من سلامة هذه الأخيرة، ومن ثم تلافي السلبيات (إدارة المناهج، 2015، 82).

المحاضرة الثالثة: مناهج العمل الاجتماعي

(المنهج الوقائي، العلاجي و المنهج الإنمائي)

1/ المنهج الوقائي

ترجع بدايات الخدمة الاجتماعية الوقائية إلى بداية السبعينات في الولايات المتحدة وأوروبا الغربية نظراً لوجود عدة عوامل ساهمت في بروزه منها، استغلال عديد الأخصائيين في المجال الصحي وتأثرهم بمهنة الطب الوقائي، والذي صادفه وجود عجز في الأخصائيين الذين يمتنعون معالجة ضحايا المشكلات الذي ازداد بشكل ملحوظ والمضافة إلى العجز في الموارد المتاحة لتحقيق هدف العلاج، ومن ثم فإن ازدياد الوعي بضرورة الوقاية خير من العلاج (مثلاً التدخين وشرب الكحول ..) ومن ثمة فالمنهج الوقائي يعرفه روبرت باكر "بأنه يشمل التخطيط وتنظيم وتقديم الخدمات قبل ظهور

المشكلات، كما يحتل هذا المنهج مكانا في التوجيه والإرشاد النفسي ويطلق عليه أحيانا منهج تحصين النفسي ضد المشكلات والاضطرابات .(أبو النصر،2009،343) .

والمنهج الوقائي لا يقتصر على حماية الفرد من المشكلات والاضطرابات وحالات سوء التوافق النفسي فقط، بل يقي الفرد من تطور المشكلات والاضطرابات من خلال العمل على اكتشافها في المراحل الأولى. ومن الخدمات التي تحقق أهداف هذا المنهج:

1.الخدمات التي تقدمها مراكز رعاية الطفولة والأمومة والتي تقدمها وسائل الاعلام في التأكيد على القيم الدينية والاجتماعية والاقتصادية.

2.والخدمات التربوية التي تهتم بتشخيص مشكلات التعليم والمشكلات السلوكية والاضطرابات الانفعالية والمشكلات الاجتماعية ومن الأمور التي تقوم عليها استراتيجية المنهج الوقائي نجد :

• المحافظة على صحة الافراد العاديين.

• رعاية النمو النفسي السلوكي للأفراد .

• العمل على تحقيق التوافق النفسي

2/ المنهج العلاجي :

وهو الممارسة الرامية إلى مساعدة الناس على استخدام بيئتهم الاجتماعية لمقابلة احتياجاتهم ،حيث نمت الخدمة الاجتماعية تقليديا لاستثمار الموارد لعلاج المشكلات الاجتماعية في ضوء مستوياتها المختلفة وذلك في ضوء تركيز المهنة على تفعيل خدمات وبرامج العلاج الاجتماعي، من خلال التعامل مع نسق العمل ،نسق الأسرة ننسق الجماعة، نسق البيئة ،وبذلك فالمنهج العلاجي هو انخراط الاخصائي من خلال مهامه المهنية في التعامل مع الفئات المحتاجة يد العون مثل "المعاق" من الناحية النفسية التي تؤهله لزيادة الثقة بنفسه والاندماج في المجتمع ،كما تتضمن جملة من الخدمات ويتعامل المنهج مع الافراد وأصحاب المشكلات والاضطرابات، بهدف علاجهم وإعادة التوافق النفسي والاجتماعي وتحقيق الصحة النفسية وذلك من خلال :

معالجة المشكلات والاضطرابات النفسية التي يتعرض لها الفرد من خلال دراسة أسباب المشكلات واع راضها ثم تحديد طرق علاجها (فهمي الزبود،2018، 12) يستخدم العمل الاجتماعي كممارسة مهنية الأساليب(المناهج)التالية بشكل أساسي أثناء تحقيق أهدافه:

1.القضايا الاجتماعية. Social Case Work

2.العمل الجماعي الاجتماعي. Social Group Work

3.تنظيم المجتمع. Community Organization

4.بحوث العمل الاجتماعي. Social Work Research

5.إدارة الرعاية الاجتماعية. Social Welfare Administration

6.النشاط الاجتماعي Social Action

1.2. أنواع المنهج العلاجي :

• **منهج التدخل في الأزمات :** هو عبارة عن مجموعة من المفاهيم المرتبطة باستجابات الناس الناتجة عن تعرض للمواقف جديدة وخبرات غير مألوفة لهم وقد تكون تلك المواقف في صورة كوارث أو تغير في المراكز أو الوضع الاجتماعي الذي يعتمد على التدخل السريع، مثل ما حدث مع أزمة covid 19. وتبعاتها على الصحة العامة لأشخاص وتغير الظروف والمواقف المألوفة .

• **منهج حل المشكلة :** يشمل تحليل المجتمعية وتقدير الاحتياجات ووضع القرار لذلك بهدف حل المشكلات وإحداث التوازنات ويعتمد على القيام بعمليات وإحداث تأثيرات اجتماعية، إلى جانب التركيز على العمليات تعليم العملاء وتدريبهم لتنمية مهاراتهم، مما يساهم في نضج شخصيتهم وزيادة قدراتهم على التعامل مع مختلف المواقف المواجهة

• **منهج العلاج المعرفي :** يفيد في تحليل وحل المشكلات التي تنبع من معتقدات خاطئة وعلاج الخلل في التفكير على ساس أن سلوك الأفراد هو نتاج أفكارهم وأن العقل الإنساني ومعرفته هي الأصل في وجود مشكلات الإنسان الشخصية وما يحدثه على حياته الاجتماعية ويعتمد على أساليب الإقناع والتوضيح والتفسير (سامية محمد فهمي، 2015، 72)

2.2. أساليب المنهج العلاجي :

* **تعديل البيئة** ويتضمن خطوات تغيير الوسط المحيط بالعمل ويقصد بها فهم والإحاطة بالعوامل الداخلية الخارجية المؤثرة ومن ثم تغييرها أو تعديلها للأحسن .

* **المساعدة النفسية :** ويتم عن طريق احداث علاقة مهنية مباشرة بفي المقابلات التي تتم بينهما ويتخذ عادة مجموعة من الخطوات مثل تشجيع العميل على الحديث بصراحة والتعبير بصدق عن المشاعر بالنسبة لمختلف المواقف التي يرى أنها السبب ومن ثم انتهاز نمط الحلول المناسبة.

* **توضيح الأخصائي** بمدى اهتمامه بالمشكلة المتعلقة بالعمل، ورغبته في المساعدة مع التعبير عن إمكانية الوصول إلى طريقة لتحسين وتنمية الثقة في نفسية العميل، ومن ثم زيادة الثقة في مواجهة مختلف المواقف.

3/ المنهج الإنمائي

هو نوع من الممارسة المهنية تتعامل مباشرة مع التحديات المهنية وتساهم بإيجابية وفعالية في رفع مستوى المواطنين اقتصاديا واجتماعيا بإطراد في زيادة متوسط الفرد، ومنه يمكن أن تحدد الخدمة الاجتماعية بأنها الممارسة المهنية التي تتخذ من أهداف التنمية في المجتمع أهدافا أساسية لها ، تسعى هي الأخرى إلى المساهمة في تحقيقها عن طريق مختلف الآليات .

ويطلق على المنهج الإنمائي المنهج الإنشائي أو التكويني، ويضم الإجراءات والعمليات الصحيحة التي تؤدي إلى النمو السليم لدى الأشخاص العاديين والأسوياء، والارتقاء بأنماط سلوكهم المرغوبة خلال مراحل نموهم المختلفة.

يقوم على اجراءات تؤدي إلى نمو سليم خلال مراحل النمو المختلفة للفرد ، فهو يهدف إلى توظيف ما لدى الفرد من امكانيات وقدرات واستعدادات، توجيهها سليماً لكي يحقق أعلى مستوى من التوافق النفسي والاجتماعي والصحة النفسية ، كما يسعى إلى تعديل السلبيات وتدعيم الايجابيات في سلوكيات الفرد .

1.3. خصائص المنهج الانمائي :

يساهم في تنمية الموارد الانسانية ، ودفع قوة فاعلية المشاركة والاستفادة من جهود المواطنين للإسهام في خطط التنمية ويتم ذلك من خلال توفر معرفة للأخصائي حول دراسات علم نفس، وكذا مراعاة مطالب النمو لكل مرحلة انمائية يمر بها الفرد، وأخيرا تقدم مجموعة من الخدمات الاجتماعية والنفسية للأفراد العاديين، وحتى ذوي القدرات الخاصة منهم الموهوبين والعباقرة، أو ذوي الاحتياجات الخاصة.

2.3. أنواع المنهج الانمائي :

• **منهج المساعدة الذاتية** : سواء كان مرتبطا بجماعات المساعدة الذاتية التنموية أو أساس يوع أفراد المجتمع المحلي لتحقيق تنمية متوازنة داخل المجتمع معتمدين على الجهود الشعبية، إلى جانب ما توفره الدولة من خدمات عن طريق الأجهزة الحكومية.

• **منهج المشاركة الشعبية** : لتقوية الشعور بالإحساس المحلي العامة واستشارة السكان المشاركين في الجهود المبذولة لتنمية المجتمع، وذلك على اعتبار هذه المشاركة عملية تقوم بواسطتها جماعات المجتمع المحلي لتشكيل مستقبل وتحسين المستوى لمختلف هذه الجماعات . وتنمية المهارات الواجب توافرها لخدمة الصالح العام.

• **منهج التنمية المحلية** : يقوم على أساس تشجيع سكان المجتمع، على العمل بأسلوب منهجي، لحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم من خلال الشعور المشترك والتعاون بين جماعات المجتمع لتحديد مختلف المشكلات ومواجهتها بطريقة منظمة ومدروسة . (منير حجاب ، 1998، 51)

3.3. أهداف المنهج الإنمائي :

*المساهمة في خلق رأي عام مستعد لتحمل المسؤوليات التنموية الشاملة .

*تحديد معوقات اجتماعية لتحقيق تنمية اقتصادية شاملة المساهمة في التغلب عليها.

*تحديد مقومات التنمية الاجتماعية وتحديد مساراتها واتجاهاتها وانتشار مشاركة الجماهير في التأثير في السياسة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعي وفي تنفيذ وتقويم الخطط المراد تنفيذها.

*أثارة الوعي الجمعي للأفراد وإكسابهم أسلوب التفكير التنموي وأسلوب التخطيط العلمي .

*تنمية مساهمة الافراد في شؤون مجتمعهم وتنشيط للأجهزة المحلية .

ويتم كل ذلك في إطار اساليب التعرف على المجتمع المدني، جمع البيانات عن المجتمع المدني، التعرف على القيادات المحلية ،استخدام طرق الاستشارة في تحقيق مما يواجهه المجتمع المحلي، ومن ثم العمل على دعم الثقة وتكثيف الجهود وخلق مواطنة مؤسسية لدى الأفراد والجماعات

المحاضرة الرابعة: مجالات ووسائل العمل الاجتماعي

يعمل العديد من الاخصائيين الاجتماعيين في مختلف المؤسسات سواء كانت مؤسسات عمومية أو خاصة، و من بين المؤسسات العامة التي تعمل الفقراء وكبار السن وأسرهم نجد المستشفيات والجمعيات الخيرية ومراكز ذوي الاحتياجات الخاصة والمدارس التربوية وأخرى.

. أولا: اسهامات الاخصائي الاجتماعي في العمل الاجتماعي:

يظهر اسهامات الاخصائي الاجتماعي من خلال ثلاثة جوانب أساسية هي:

- ✓ التعامل من منظور شامل في المجتمع ككل.
- ✓ من خلال العمل مع الهيئات والمنظمات والجماعات.
- ✓ من خلال تقديم الخدمات للأسر والأفراد. وذلك في مجالات عدة منها مجال التربوي المجال الصحي مجال العدالة مجال الأسرة -الآزمات -رعاية الشباب والمسنين ...الخ ونذكر منها :

1. في المجال التربوي : وهو ممارسة المهنة على المستوى المدرسة وكذلك المستويات الاشرافية والإدارية ذات التأثير على المدرسة، وتشمل مجموعة المجهودات والخدمات والبرامج التي تعمل على رعاية النمو الاجتماعي للتلاميذ بقصد تهيئة أنسب فرص لتطوير القدرات المعرفية، وبذلك فهي تتعامل مع حل المشكلات التي تواجه الأساليب التربوية ونماذج التعليم مع التلاميذ ذوي مشكلات فردية أو جماعية لتطوير نموذج التفكير الواقعي والمشاركة الوجدانية للانتماء مع الهيئة المدرسة مجتمع المدرسة ككل.

وتمثل أهداف العمل في هذا المجال في أهداف علاجية تشمل:

خدمات اعداد ملفات اجتماعية للحالات الفردية التي تتطلب جهدا علاجيا عميقا وتوجيه الجهود الفردية التي تحتاج للتوجيه والإرشاد.

الاهداف الوقائية : وتمثل تلك البرامج والخدمات التي يقوم الاخصائي بإعدادها وتنفيذها لمتابعة العلاج الاجتماعي لجميع التلاميذ في كافة المراحل التعليمية، لتفادي الوقوع في مشكلات ضعف التعلم مستقبلا.

الاهداف التنموية الخدمات التي تقدم على مساعدة التلاميذ من أجل زيادة التحصيل والتكيف والتوافق النفسي والاجتماعي مع العمل الصفّي، وذلك من خلال المسابقات وبرامج التقويم والبرامج غير الصفية.

ثانيا: دور الاخصائي الاجتماعي مع كبار السن:

إن العمل مع كبار السن يستلزم مراعاة التغيرات النفسية والاجتماعية والصحية والاقتصادية المصاحبة للتقدم بالعمر والتدهور في الصحة الجسمية، وهنا يكمن دور الاخصائي الاجتماعي في مساعدة المسن للوصول به إلى درجة التوافق النفسي والاجتماعي والتكيف مع البيئة التي يعيش فيها، ورعاية كبار السن في فلسفة الخدمة الاجتماعية كمهنة يقوم بدورها الاخصائي الاجتماعي، أن لا تكون الرعاية على حساب رعاية فئة أخرى ولكن المطلوب التوازن وعدم الدمج بين مختلف الفئات نظرا لكون لكل فئة عمرية ميزة خاصة و نوع اعاقاة تختلف واحتياجاتها من فئة لأخرى.

ثالثا: دور الأخصائي الاجتماعي في المستشفى "في المجال الطبي"

تعتبر الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي عنصرا مهما وأساسيا في العلاج الطبي للدور والمهام التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في تعاونه مع الطبيب والمسؤولين في الفريق الطبي المعالج لتقليل الصعاب الاجتماعية (المشاكل) وكيفية الصلة بالمريض، ويتضح ذلك في السعي من قبل الأخصائي الاجتماعي لتحقيق الأهداف التالية:

- مساعدة المريض للوصول الى الشفاء بأسرع وقت ممكن.
- القضاء على المشاكل التي يعاني منها المريض.
- نشر الوعي والثقافة الصحية للوقاية من المرض.
- التعاون مع المسؤولين لتقديم الخدمات المطلوبة للمرضى. (فوزي شرف الدين، مدحت ابو النصر، 2009)

رابعا : دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة:

*دراسة الحالة الاجتماعية.

*استقبال الحالات.

*التعاون مع الجهاز الطبي للمركز.

*اعداد البرامج والأنشطة الاجتماعية والتي تناسب طبيعة الإعاقة .

* الإشراف على المراكز والتأكد من نظافتها والإشراف على التغذية السليمة والضرورية .

*المتابعة اليومية لهم. مع اعداد التقارير الشهرية والدورية والسنوية

خامسا: دور الأخصائي الاجتماعي في خدمة الفرد:

قد لا تحدث المشاركة الناجحة إلا عندما يتوفر قدر من الثقة والتقبل بين العميل والأخصائي الاجتماعي بحيث يقبل من جانب الأخصائي الاجتماعي للعميل بوصفه شخصا مهتماً بحل المشكلة وقادر على ذلك ويحدث تقبل من جانب العميل للأخصائي باعتباره شخصا كفؤ ومستعد للمساعدة (فهمي الزبود، 2018، 13-16)

سادسا: دور الأخصائي الاجتماعي في تطبيق طريقة تنظيم المجتمع :

يطلق على الأخصائي الاجتماعي في هذه الطريقة إسم **المنظم الاجتماعي** بحيث يتحدد دوره وفقا لطبيعة ومهام ومسؤوليات المؤسسات أو التنظيمات التي يتعامل معها وانطلاقا من ذلك فإن مسؤولياته ودوره يتلخصان في :

✓ البحث والدراسة والتمحيص للتعرف على مشاكل المجتمعات وتحديد طبيعتها وأسبابها وتداعياتها.

✓ التعرف على قيادات العمل الاجتماعي بمفهومها الواسع للتعاون معها في برامج تنظيم المجتمع.

✓ العمل وفقا لخطة محددة المعالم والأهداف والخيارات.

✓ القيام بالتنسيق بين الخدمات القائمة لتفادي أوجه الازدواجية والتكرار وهدر الإمكانيات

✓ العمل على رفع معدلات أداء القائمين على تنفيذ البرامج، بالاستعانة بالأساليب متطورة والأجهزة الفنية المتخصصة والتدريب المستمر. (إدارة المناهج، 2015، 82)

✓ القيام بعمليات المتابعة والتقديم للتأكد من سلامة الإجراءات، وإيجابية العمل، وابتعاد كل السلبيات.

سابعاً: مهارات الاختصاصي الاجتماعي:

لن يستطيع الاختصاصي الاجتماعي تنفيذ تدخله المهني مع الفرد، الجماعة المسنين، المعاقين... إلخ إذا فشل في إقامة الاتصال المناسب معهم ، لذلك تعتبر مهارة الاتصال من المهارات الأساسية في جميع مراحل ممارسة خدمة. ومن العوامل التي تساعد على تحقيق الاتصال، اظهار الثقة، الأمانة، الخفة و روح الدعابة، مراعاة جانب الدقة في اعطاء وتحري المعلومة وكتابة التقارير وغيرها، اليقظة والانتباه، حسن الاصغاء، التشجيع على الكلام . وقد يستخدم الاختصاصي في العمل الاجتماعي عدة تقنيات ووسائل تمكنه من بلوغ اهدافه بدقة وموضوعية من خلال :
جملة وسائل (أدوات) العمل الاجتماعي:

هناك وسائل متعددة تستخدم في علاج مشكلة ما أو التحري عنها أو تطوير الأسلوب المناسب لمواجهتها ومن بين هذه الوسائل (المقابلات الشكاوي المؤتمرات زيارة المسؤولين للوقوف على الواقع الفعلي ، الحملات الإعلامية... إلخ) هذا ويجب الإشارة إلى أن هذه الوسائل يجب أن تكون متفقه مع قيم المجتمع والقوانين العامة، حيث إن ما يستخدم في مجتمع ما قد لا يصلح لمجتمع آخر.
هذا ويجب الإشارة أيضاً، إلى أن وسائل العمل الاجتماعي تختلف حسب الموقف الذي يواجهه المختص الاجتماعي - المختص في العمل الاجتماعي ، هل هو:

✓ موقف اتفاق ولا يوجد اختلاف جذري في المصالح أم هو موقف صراع فكل

✓ موقف يتطلب استخدام وسائل معينة لتحقيق الهدف من الممارسة ويستخدم الاختصاصي الاجتماعي في إطار ممارسة الخدمة الاجتماعية التنظيمية العديد من الاستراتيجيات بحسب طبيعة الموقف أو المشكلة، وأهم استراتيجيتين في ذلك هما استراتيجية الإقناع حيث تستخدم في مواقف الاتفاق بين جماعات المجتمع، وإستراتيجية، حيث تستخدم في مواقف الصراع أو النزاع بين بعض جماعات المجتمع . وذلك بهدف إحداث التغيير المطلوب.

3. مهارات وإجراءات الملاحظة والمقابلة والكتابة (سبر الاراء)

تعتبر المهارة في إجراءات الملاحظة و المقابلة والكتابة من مهارات الاتصال التي تلعب دوراً مهماً وأساسياً في عملية خدمة الفرد ويجب أن يمتلك الاختصاصي الاجتماعي هذه المهارة ويكون قادر على استخدامها ببراعة وكفاءة. من أجل الوصول الى ابتكار اساليب جديدة في خدمة الفرد والجماعة والمجتمع وتطبيق المناهج المعتمدة الانمائية والوقائية وحتى العلاجية بمهارة وحكمة .

خاتمة :

وفي الختام يمكن القول أن الرأسمال البشري هو أهم عنصر في المنظومة المجتمعية وأساس التعاون الفردي والجمعي وأن الخدمة الاجتماعية، ما هي إلا أحد هذه الأسس التي يبنى عليها تقدم الشعوب والأمم لدحض النقائص وتقويم الاعوجاج، ومن ثم لا نقول أن فيه خدمة انسانية اجتماعية إلا بتضافر جهود كل من المختصين وذوي الاحتياجات (العملاء) وذوي الشأن السياسي والاجتماعي الفاعلين في المجتمع والمنظرين ومن ثم نبني مجتمعا قويا وخدمة اجتماعية ذات قيمة مضافة .

قائمة المراجع :

- إدارة المناهج (2015) الخدمة الاجتماعية، طرابلس، مركز المناهج التعليمية والبحوث التربوية.
- أحمد كمال أحمد (1976) طريقة العمل مع الافراد، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- مدحت ابو النصر (2009) في ممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع .
- محمد منير حجاب (1998) الاعلام والتنمية الشاملة، الاردن، دار الفكر .
- مصطفى داسة (2018/2017) محاضرات العمل الاجتماعي لطلبة س 2 علم الاجتماع - الجزائر، جامعة أم البواقي.
- سالم صالح، نجلاء (2010) اساسيات العمل الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، الاردن، عالم الكتب الحديث .
- سامية محمد فهمي (2005) مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار المعارف .
- علي بن ابراهيم، النملة (2014) العمل الاجتماعي والخيري - التنظيم التحديات المواجهة، الرياض، بيسان للنشر والتوزيع .
- فهمي الزيود نادر (2018) خصائص ومهارات الاختصاصي الاجتماعي في العمل الاجتماعي، الاردن، الجمعية الاردنية لعلم النفس، جامعة الزيتونة.