ورقة عمل بعنوان

# عن أحوال الخدمة الاجتماعية

إعداد

**أ.د/ محمد محمود مصطفى حميد**

أستاذ خدمة الجماعة

عميد المعهد العالي للخدمة الاجتماعية سابقاً

**مقدمة**

**ما أشير إليه في هذه المقالة أن للخدمة الاجتماعية أحوال تمثل صفتها أو كينونتها اكتسبتها على مدار تاريخ ممارستها داخل المجتمع الأمريكي.**

**١- أعرض هذه الأحوال من جوانب أربعة يحدد كل جانب وصفًا للمهنة. فهي مهنة الزمان والمكان، تواجه دائمًا تحدي مرتبطًا بقدرتها على رصد حركتها داخل المجتمع، لها مدخلها الجماعي كأحد مداخل ممارستها، مهنة تمتلك شخصية مؤثرة ولها كيان وظيفي يمنحها القدرة على تحقيق ذاتيتها.**

**٢- أنها مهنة لم تنشأ من فراغ، مهنة شكلتها أحداث وواقع مجتمعي تعاملت معه بفهم وإدراك وكان الهدف دائمًا هو حماية المجتمع وتحقيق استقرار أوضاعه الاجتماعية وهو الشيء الذي أكسبها الشخصية المهنية ومنح ممارسيها التقدير المجتمعي.**

**٣- أنه لكي نفهم هذه المهنة فيجب أن نفهم الهدف ووظيفته في المجتمع كجزء من عمل وظيفة الخدمة الاجتماعية، وهو عمل ينبغي أن يتم بفكر متفتح إزاء مطالب الإنسانية المتجددة وإزاء أمثل الطرق للتعامل معها وأيضًا والأهم إزاء الدور الذي يسنده المجتمع لها لتكون ممارستها عن قصد يتماثل كليًا مع مقاصد المجتمع.**

**الخدمة الاجتماعية مهنة الزمان والمكان**

**هل يوجد تعريف متفق عليه، يمكنه وصف الخدمة الاجتماعية وصفًا دقيقًا؛ أغلب الظن أن الإجابة "لا" فهناك أحداث زمانية ومكانية (مر بها المجتمع الأمريكي الذي ظهرت فيه الخدمة الاجتماعية وتطورت إلى أن أصبحت كيان وظيفي)، تعاملت معها الخدمة الاجتماعية بمنظور مجتمعي استهدف تحقيق ايديولوجية المجتمع.**

**ونظرًا لتنوع هذه الأحداث وتلاحقها تنوع الإطار العام لممارستها وتنوعت الأنشطة التي استخدمتها كما تعددت أدوات الممارسة ومجالاتها، وهي أمور جعلت من الصعوبة – بعض الشيء- وصف الخدمة الاجتماعية وصفًا دقيقًا.**

بدأت هذه الأحداث مع حركة التصنيع والتحضر السريع والهجرة الغير منظمة من خارج المجتمع الأمريكي إلى داخله وهي أشياء ترتب عليها ظهور مشكلات داخل مناطق إقامة هؤلاء المهاجرين الفقراء وعجزهم عن التعامل معها بأنفسهم، فظهرت حركة الإصلاح الاجتماعي كحركة تهدف إلى حل المشاكل المرتبطة بهم وبمناطق إقامتهم. وصاحبها حركة أخرى ذات طابع ثقافي قوي تهدف إلى دفع حركة الإصلاح الاجتماعي وتحقيق التكيف لهؤلاء المهاجرين الفقراء مع النظام الاجتماعي الجديد الذي وفدوا إليه، وهي حركة اعتمدت على الجهود الإنسانية واستندت في ممارستها على آراء العديد من العلماء والمتخصصين في الاجتماع والسياسة والتربية والخدمة الاجتماعية وهي آراء تحمل أفكار بشأن بناء المجتمع الديموقراطي الجديد.

وقد تبنت الخدمة الاجتماعية أنشطة هذه الحركة في سعيها لتحقيق أهدافها، ليتم إدراك الممارسين للخدمة الاجتماعية على أنهم أصحاب رسالة اجتماعية تهتم بالإنسان وحياة الإنسان وتحقيق التكيف لهذا الإنسان مع ظروف وأوضاع المجتمع الذي يعيش فيه.

حدث آخر مر به المجتمع العالمي وأثر على أحوال الخدمة الاجتماعية وشكل إطار ممارستها وهو الحدث المرتبط بالحرب العالمية الأولى والثانية وما بينهما من أزمة اقتصادية طاحنة خلف وراءه العديد من المشاكل الاجتماعية وشكل أزمة للنظام الديموقراطي الأمريكي وهو الشيء الذي آثار قلق الأخصائيين الاجتماعيين وتساؤلهم عن مدى صحة توقعاتهم بأن جهودهم اسهمت في التقدم نحو المجتمع الإنساني وأثمرت عن تحقيق التكيف للمواطنين مع النظام الاجتماعي الديموقراطي. وهو تساؤل نتج عنه الضغط على الأخصائيين الاجتماعيين ليروا المشاكل والآثار المترتبة على هذا الحدث بمنظور مجتمعي جديد وعمل على تحديد إطار جديد لممارسة المهنة له أساليب جديدة دون التقيد بالمبادئ التقليدية التي كانوا يستخدمونها، وأثمر ذلك عن اتساع استخدامات الخدمة الاجتماعية ودخولها مجالات جديدة لممارستها.

وتمثل فترة الخمسينات والستينات من القرن العشرين مرحلة هامة للخدمة الاجتماعية فقد وقعت في هذه الفترة حدثين هامين تسببا في النقد المتناهي للنظام الديموقراطي ولدولة الرفاهية والمساواة بين المواطنين.

**الحدث الأول: ارتبط بالحرب على الفقر Ware on Poverty حيث تبنت الخدمة الاجتماعية إطارًا عامًا لممارستها للتعامل مع هذه المشكلة ملتزمة بسياسة الدولة الأمريكية في حربها على الفقر وعمدت إلى تنفيذ برنامج للإصلاح الاجتماعي يستهدف علاج الآثار المترتبة على هذه المشكلة واستعادة التواؤم مع النظام الرأسمالي الديموقراطي.**

**والحدث الثاني: ارتبط بحركة الحقوق المدنية للأمريكيين الأفارقة وهي حركة تطالب بإلغاء التمييز العنصري وتحقيق المساواة. وهي شعارات تبنتها الخدمة الاجتماعية وقامت بمساندة هذه الحركة بتنظيم أعمالها والمساهمة في تحقيق أهدافها لتصبح الخدمة الاجتماعية رسالة تؤمن بحقوق الإنسان وتأكد كرامته وحقه في الحياة اللائقة به.**

**ومع نهاية القرن العشرين تعرض المجتمع الدولي بأحداث أشد قسوة وعنفًا سمى بالتحولات التكنولوجية والثورة الاتصالية وتكنولوجيا المعلومات وبروز فكرة ما سمي بالعالم المتغير الجديد، وقسوة هذه الحدث يتعلق بتأثيرها على نظم المجتمع وحياة الناس وما أفرزته من مشاكل جديدة ذات خطورة اجتماعية منها مشكلة الإنسان ذو البعد الواحد one Dimensional Man وهي مشكلة بصفتها تخلق كون أحادي البعد للفكر والسلوك أبرزت ظاهرة ما يسمى بعبارة المخلفات النفسية للعالم الجديد، وهي ظاهرة تعرض الإنسان لأساليب السيطرة الشاملة وخضوعه لها.**

**وأصبحت الحقوق والواجبات التي كانت من العوامل الأساسية في المراحل الأولى لبناء المجتمع الديموقراطي تقل أهميتها وبدأ يخشى على هذا المجتمع من أفراغ مضمونه التقليدي، وهو المضمون الذي كان من أولويات اهتمامات الخدمة الاجتماعية وممارستها. فعمدت الخدمة الاجتماعية إلى دراسة وفهم هذه الظاهرة ووضع برنامج للتدخل المهني انطلق من الخبرات المهنية المستقرة على مدار تاريخ ممارستها وهذا، أدى إلى اتساع إطار ممارستها وبدأ ينظر للخدمة الاجتماعية أنها ليست ممارسة من صفاتها اخضاع الناس للتكيف مع المتغيرات المجتمعية الجديدة إذا كانت فيها تهديد للإنسان وإنما هي ممارسة تمتلك مقومات لها حقائق.**

**الخدمة الاجتماعية: التحدي والقصور الذاتي:**

**هل الخدمة الاجتماعية تواجه تحدي؟ ما هو طبيعة هذا التحدي؟ وكيف تتعامل معه الخدمة الاجتماعية؟**

إنها قضية بالغة الأهمية، وأهميتها تعود إلى حاجة الخدمة الاجتماعية المستمرة لرصد أحوالها داخل المجتمع رصداً يمكنها من فهم حركتها وعلاقة هذه الحركة بمصداقيتها وفهم المجتمع لها فهمًا صحيحًا.

كما أنه موضوع يؤكد حاجة الخدمة الاجتماعية المستمرة للتزود بالقدرة الذاتية على توجيه حركتها في اتجاه أهداف ممارستها توجيهاً قد يعني التجديد أو التحديث أو الإصلاح أو الترميم للممارسة المهنية بمفهومها الشامل. أنه موضوع لا ينبغي الاختلاف حول وسائله بالتجديد أو التحديث أو الإصلاح أو الترميم ولا ينبغي تجاهله، ما ينبغي هو أن يقوم به أهل الاختصاص وأن تكون موضوعاته متفق عليها وتمثل ضرورة مهنية، وهو عمل شاق ذو مسئولية وإذا تم تجاهله فقد يؤدي ذلك إلى انحراف المهنة عن حركتها داخل مجالات ممارستها أو قد يؤدي إلى تداخل الخدمة الاجتماعية في بعض اختصاصاتها مع وظائف مهن أخرى مما ينتج عنه سحب بعض أدوارها لتلعبه مهن أخرى، وقد ينتهي الأمر إلى وصاية الغير على أعمالها وهو أمر لا ينبغي الوصول إليه. ولتجنب ذلك فإنه ينبغي ضمان احتفاظ الخدمة الاجتماعية بقدرتها على الحركة الذاتية وقدرتها على توجيه حركتها وأيضًا تمتعها بالطاقة التي تمنحها القدرة الذاتية اللازمة لدفع حركتها نحو أهداف ممارستها المهنية، وأيضًا أن يكون لها رؤية واضحة لرسالتها المجتمعية وهي رسالة يحدد مضمونها الدور الذي يسنده المجتمع لها وأن يمتلك ممارسيها المهارة اللازمة لإنجاز واجبات هذه الدور.

ولذلك، لا يمكن القول أن هناك خدمة اجتماعية قديمة وأخرى جديدة، ما يمكن قوله هو أنها مهنة واحدة، لها رسالة يتجدد محتواها بتجدد ظروف وأوضاع المجتمع وتجدد مطالب الإنسانية وتجدد اطار ممارستها المهنية لتعمل بفكر متفتح وعن قصد يتماثل كليًا مع مقاصد المجتمع واحتياجات أفراده.

الخدمة الاجتماعية: المدخل الجماعي والحركة الذاتية

لماذا يمثل المدخل الجماعي أحد مداخل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؟ وهل هو مدخل قادر على إحداث الحركة الذاتية للخدمة الاجتماعية؟

أغلب الظن أن الإجابة بنعم فهو مدخل يحمل صفات ومقومات تتعلق بطبيعة الخدمة الاجتماعية، كما يحمل أفكار ينظر إليها على أنها جزءًا من رسالة المهنة فى ضوء التركيبة المميزة

لها، وهي أفكار تتعلق برؤية محددة تركز على ديناميات التفاعل وحركة الحياة داخل المجتمع، رؤية تكفل للممارسة المهنية اتساق التطبيق في الاتجاه الصحيح نحو دمج الإنسان في حياة مجتمعه والمساهمة في تحقيق التآلف المطلوب لعملية التغيير.

ويعتبر هذا المدخل على استخدام الجماعات الإنسانية، وهي جماعات ذات طبيعة وأهداف خاصة تمكنها من أن تمارس تأثيرًا قويًا في العديد من جوانب حياة الإنسان إذا أحسن استخدام القوى الاجتماعية الكامنة داخلها وتوجيهها توجيهًا سليمًا نحو تحقيق مطلب عظيم للخدمة الاجتماعية، صنع إنسان عصري راقي في سلوكه ومعاملاته، قادر على اكتساب المعرفة وتطبيقها لينطلق في المجتمع يحقق لنفسه ذاتها، يحقق لمجتمعه التقدم والازدهار.

وفكرة استخدام الجماعات الإنسانية بهذا المعنى ليست فكرة جديدة للخدمة الاجتماعية فعلى مدار تاريخ الحياة الإنسانية، استخدمت الجماعة كأداة للبناء وإحداث التغيير المطلوب. استخدمها الفيلسوف اليوناني Socrates ووصفها في حواراته حينما كان يختبر قضاياه الفلسفية والقيمية الأخلاقية ذات الأهمية من خلال أسئلة ومناقشات موجهة في جماعات تعليمية تدريبية مازالت تستخدم حتى اليوم باختلاف بسيط.

ونادت بها عالمة السياسة Mary Parker Follett في كتاب الدولة الجديدة في دعوتها لبناء المجتمع الأمريكي الجديد، معتقدة أنه يمكن أيجاد الحلول للمشاكل الاجتماعية من خلال تكوين جماعات الجيرة وجماعات الاهتمام المجتمعي، ووصفت الجماعة الإنسانية بأنها تمتلك الطاقة الخلاقة لبناء المجتمع الجديد. وكتب عالم الاجتماع الشهير Edward C. Lindman عن دور جماعات المجتمع في تحقيق المجتمع الديمقراطي، واعتبر أن جذور الثقافة الديموقراطية لا تكمن في النظريات والأفكار بل في السلوك والممارسة وما تضفيانه من ضروب الاشباع. وأنه يمكن استخدام الجماعة لتعليم هذا السلوك وممارسته. ووصف الجماعة بأنها شكلاً مميزًا من العلاقات الإنسانية المتبادلة، واعتبرها عددًا من الأفراد تقوم بتجربة من شأنها أن تقرر ما إذا كان إشباع الحاجات أكثر احتمالاً عن طريق المشاركة الجماعية منه عن طريق العمل الفردي.

وكتب استاذة الخدمة الاجتماعية Gisela Konopka عن الجماعة واعتبرتها أنها ليست مظهر من مظاهر الحياة الإنسانية فقط بل هي عصب الحياة نفسها، لأنها تمثل الانتماء إلى

الإنسانية كلها كما تمثل التعبيرات الجوهرية عن العلاقات الإنسانية، وأكدت أنه لم يحدث شيء هام أو عظيم في هذا العالم عن يد شخص واحد وإنما تمت المشروعات العظيمة كلها عن طريق ارتباط بشر ببشر آخر، وأن التغيير الذي يحدثه الجماعة إنما هو تغيير شامل وعميق وسريع ودائم.

كما أن عالم التربية الشهير John Deweey صاحب فكرة التعليم التقدمي نادى باستخدام الجماعات الغير رسمية في مؤسسات شغل وقت الفراغ لتطبيق مبادئ التعليم الحديث وأكد على آرائه زميله Willam Heard kilpatich التربوي العظيم في كتابة Group education for democracy معتبراً الجماعة هي استخدام كل أنواع الجهود التربوية، وهي أسلوب تربوي ملائم لتحقيق فكرة الديموقراطية.

ومساعدة الناس في جماعة عمل عظيم وصعب إلا أنه ضروري وينطلق من اعتبارات أخلاقية متعلقة باستخدام الطاقة الفردية في اتجاه مفيد وليس ضارًا، فهي قد تكون أداة للهدم وقد تكون أداة للبناء ولكي تكون الجماعة أداة للبناء فلابد من الاستخدام النافع للخبرات التقدمية التي تملكها وحسن توجهها. هذا ما تهدف إليه مهنة الخدمة الاجتماعية عند استخدامها للمدخل الجماعي، وهو الأمر نفسه الذي يهدف إليه العاملون مع الجماعات كيفية تحويل طاقة الجماعة إلى طاقة منتجة مبدعة واستخدامها في بناء الإنسان والمجتمع بطريقة تحفظ للخدمة الاجتماعية قدرتها على التحرك المستمر في اتجاه مطالب الإنسانية المتجددة وتحقيق أهداف المجتمع ووظائفه.

الخدمة الاجتماعية الشخصية و الذاتية المهنية:

هلل للخدمة الاجتماعية شخصية مهنية تحدد ذاتيتها؟ وهل تمتلك هذه الشخصية المقومات اللازمة لأحداث التأثير؟

إن جزءًا كبيرًا من الصعوبة التي تواجه الخدمة الاجتماعية هي، النظرة إليها على أنها مهنة قادرة على تجاوز أوضاع المجتمع الغير مرغوب فيها، وأنها مهنة لابد أن تصل ممارستها إلى جميع شرائح المجتمع.

أنها صعوبة تتعلق بالشخصية المهنية للخدمة الاجتماعية، وكيفية فهم هذه الشخصية وكيفية استخدامها لأحداث التأثير المطلوب.

**كما أنها صعوبة تمثل ضغطًا مستمرًا على قيادات المهنة وممارسيها. كيف تحتفظ المهنة بقدرتها على إحداث تأثيراتها، وكيف تؤكد وجهة نظر الآخرين فيها، وكيف تكون ممارستها معبرة عن شخصيتها المهنية.**

**والشخصية المهنية للخدمة الاجتماعية هي نتاج تاريخ طويل من الممارسة أكسبها نموذج فريد يتسم بالخصوصية والتميز، ندركة في استجاباتها لكافة المواقف الاجتماعية التي تتعامل معها، ومن مهارات العاملين بالمهنة الذين يمتلكون الذات المهنية للخدمة الاجتماعية ويمتلكون أيضاً المهارة في استخدام هذه الذات لإنجاز وظائفها.**

**وهي شخصية لا يتم فهمها إلا في ضوء السياق الاجتماعي الذي تمارس فيه وأيضاً فى ضوء ما تملكه من سمات مستقرة نسبياً إلا أنها قابلة للتغيير بتغير عناصر السياق الاجتماعي.**

**ومن خصائص هذه السمات قدرتها على التنبؤ وقدرتها على التدخل لإحداث التغيير. وينظر لهذه السمات باعتبارها تشكل الخصال المتواجدة في كيانها الوظيفي الدينامي الذي يميزها عن غيرها من الكيانات الوظيفية الأخرى. وهو كيان يؤدي وظيفته في بيئة اجتماعية تمثل لهذا الكيان المجال الحيوي والتنظيمي والتفاعلي وهى وظيفة تستهدف تحقيق أيديولوجية المجتمع، كما أنها تحدد الذات المهنية للعاملين بالخدمة الاجتماعية بما تشمله من أخلاقيات وقيم يمتثلها الممارس المهني في سلوكه وتوجه أفعال وتصرفاته أثناء أداءه لدوره. وهي ذات واقعية يدركها ويتصورها ويعمل على نموها وتطورها وإكسابها خبرات تمنحها القدرة على انجاز أعماله بفكر وعقيدة وأخلاقيات وقيم المجتمع.**

**الخاتمة:**

**أن ما أقصده خلال هذه المقالة هو:**

**١. أن جوهر الخدمة الاجتماعية يكمن فيما تريده للناس وفيما تعرفه عنهم وعن بيئاتهم التي يعيشون فيها.**

٢. أنها مهنة تحتاج دومًا إلى المراجعة المستمرة لأحوالها، مراجعة تستهدف إعادة الترتيب وإعادة التوظيف في ضوء التركيبة المميزة للمجتمع، وبدون ذلك تفقد المهنة مصداقيتها وقيمتها المجتمعية.

٣. أن استعارة الخدمة الاجتماعية من مجتمع لمجتمع آخر دون تمييز يمثل مشكلة للخدمة الاجتماعية وللمجتمع الذي استعارها دون تمييز.

أنه الأمر الموجود الآن في كثير من المجتمعات التي استعارت الخدمة الاجتماعية دون تمييز، ويمكن التأكد من صحة ذلك من نتائج ممارستها المهنية داخل هذه المجتمعات، أنها نتائج لا تعبر عن أحوال الخدمة الاجتماعية وعن رسالتها المجتمعية، مما أفقدها هويتها المهنية ومصداقيتها المجتمعية.