البطاقة التعريفية

الطور : ماستر **السنة:الثانية** **السداسي :الثالث**

التخصص : علم اجتماع الجريمة و الانحراف

اسم المقياس : الخدمة الاجتماعية

طبيعة المادة :محاضرة

اسم الاستاذ :أوموسى ذهبية

- تعتبر مادة هامة تساعد المختص في علم اجتماع الجريمة في كيفية العمل في مجال الخدمة الاجتماعية .
- استيعاب مفاهيم الرعاية الاجتماعية وتطورها عبر العصور التاريخية.
- تفهم الظروف والمراحل التي مرت بها الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية.
- تزويد الطلاب بالأسس النظرية للخدمة الاجتماعية كمهنه متخصصة .
- مساعدة الطالب علي فهم العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعلوم المرتبطة كسب المهارات و الكفاءات التي تساعد على العمل في قطاعات الدفاع الاجتماعي .
- يزود بمهام الأخصائي الاجتماعي و معرفة الأخلاقيات المهنية و تعلم بعض الم فهم دور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في رعاية المسجونين مع تقديم نموذج الخدمة الاجتماعية في السجون).
- استيعاب دور الخدمة الاجتماعية في تقديم البرامج المهنية العلاجية في سبيل إبعادهم عن الانحراف هارات .
- بمثابة رصيد يساعد في عالم الشغل و يعطي نظرة شاملة حول المقياس .
- يزود الطالب بالإطار النظري العلمي حول الخدمة الاجتماعية .
- يساعد الطالب في معرفة البرامج الخدمة الاجتماعية و أهدافها في مجال الجريمة .

مقدمــة

إن التغير الاجتماعي في العصر الحديث أدى إلى ظهور وانتشار مشاكل كثيرة لم تكن موجودة من قبل، كالبطالة والفقر، والجرائم والأمراض البدائية والعقلية وغيرها من الأمراض ومظاهر الانحراف . وكانت هذه المشاكل تعالج بطرق وأساليب ارتجالية ، رغم أنّ الرغبة إلى الإصلاح كانت هي الدّافع إلى العلاج . وفي أوائل القرن العشرين ظهرت أساليب الخدمة الاجتماعية القائمة على "أسس علمية"، وأصبحت هذه الأساليب الجديدة تستخدم في مختلف المجالات والميادين الاجتماعية على يد "الأخصائيين الاجتماعيين" التي تصد للمشكلات الاجتماعية ، مما جعلها تصدر التشريعات الاجتماعية التي حولت خدمات الرعاية الاجتماعية إلى حق من حقوق مواطنيها.

ويعتبر السلوك الإجرامي من أخطر السلوكيات التي تهدد المجتمعات في أمنها واستقرارها ، فهو يتضمن تهديدات للأخلاق و القيم و التقاليد والآمان الاجتماعي. ونظر للآثار الوخيمة و الخطيرة التي تنجم عن السلوك الإجرامي، فقد أصبح محل اهتمام خاص من قبل العديد من الأكاديميين الاجتماعيين والسياسيين والنفسانيين و رجال القانون و الأمن، حيث توجهت جهودهم نحو دراسة الظاهرة الإجرامية بالأساليب العلمية الموضوعية بغية تحديد عواملها و أبعادها الرئيسية ، فضلا عن وضع التدابير الوقائية و العلاجية التي تقلل من أخطارها و عواقبها.

فهرس المحتوى

المحور الأول : مدخل عام للرعاية الاجتماعية و الخدمة الاجتماعية .

- **لمحة عن تطور الرعاية الاجتماعية**
- **مفهوم الرعاية الاجتماعية و تعريفاتها**
- **الأسس التاريخية للرعاية الاجتماعية**
- **الأسس النظرية للخدمة الاجتماعية**
- **البناء التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية وتطورها**
- **تعريفات الخدمة الاجتماعية و المفاهيم المرتبطة بها..**
- **أساسيات و مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية .**
- **تصنيفات مبادئ طرق الخدمة الاجتماعية**

المحور الثاني : الأسس المعرفية لمهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي

- **الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال الانحراف والجريمة**
- **الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في السجون .**
- **لممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مراكز إعادة التربية (انحراف الأحداث)**

أولا : مفهوم الرعاية الاجتماعية و تعريفاتها:

1 – ماهيتها

يعدّ مفهوم الرعاية الاجتماعية، من المفاهيم الواسعة والشاملة. وهو قديم وعميق عرف منذ وجود الإنسان وحاجة كل فرد أن يكون في رعاية وأمن واستقرار ويندرج ضمن هذا المفهوم العديد من الخدمات من بينها الخدمات الاجتماعية الموجهة للفرد والأسرة والمجتمع. ويطلق مصطلح الرعاية الاجتماعية (Protection sociale) على كل الجهود الإنسانية من علماء وأطباء ومهندسين وفنيين وخبراء وعمال وغيرهم من أجل توفير وإشباع متطلبات و حاجات الإنسان المتنوعة. وتتوزع هذه الجهود على برامج النظم الاجتماعية المعنية بإشباع حاجات الإنسان مثل: التعليم والصحة والإسكان وغيرها، وعلى المؤسسات التي تعمل على تنفيذها، والتشريعات التي تكفل بتحقيقها.

إن هذه الخدمات والتشريعات موجودة في معظم المجتمعات الإنسانية، إلا أن المستوى يختلف من مجتمع لآخر وفق فلسفة المجتمع وأيدولوجيته وإمكاناته.وقد تتولى الدولة تقديم الخدمات الرعائية عن طريق المؤسسات الحكومية لأعضاء المجتمع، وتسمى الرعاية الاجتماعية الحكومية، أو تتكفل بها الجمعيات الخيرية وتسمى الرعاية الاجتماعية الأهلية.

1. 1 تعريف الرعاية الاجتماعية: هناك إجماعًا أو اتفاقًا على تعريف الرعاية الاجتماعية ، خاصة وأن الأدبيات المتصلة بالرعاية الاجتماعية تتحدث عن بعدين: أحدهما يتعلق بمساعدة فئات «المعوقين» والمساعدات الطارئة، والآخر يتعلق «بالنظام الاجتماعي».

ويستفاد من البعد الأول أن وظيفة المؤسسات الاجتماعية هي إشباع حاجات الأفراد الذين عجزت أسرهم أو أجهزة المجتمع الأخرى عن إشباعها. وعلى خلاف ذلك يرى البعد الثاني أن الخدمات التي توفرها برامج الرعاية الاجتماعية هي أمور أساسية لا بد من إيصالها إلى أفراد المجتمع. وعرفت هيئة الأمم المتحدة الرعاية الاجتماعية بأنها «نسق منظم للخدمات الاجتماعية والمؤسسات ينشأ لمساعدة الأفراد والجماعات لتحقيق مستويات ملائمة للمعيشة والصحة، وهي تستهدف العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تسمح للأفراد بتنمية أقصى قدراتهم، وتحقيق تقدمهم وتحسين حياتهم بحيث تنسجم وتتوافق مع حاجات المجتمع ».

يلاحظ أن تعريف الأمم المتحدة اشتمل على مضامين كثيرة فهو، يؤكد أن خدمات الرعاية الاجتماعية المحور الثاني : الأسس المعرفية لمهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي

منظمة، وأنها تسعى لتحقيق مستوى أفضل للأفراد والجماعات، وأنها تهدف إلى توفير ظروف ملائمة تسمح بنمو قدرات الفرد، وعلى الرغم من ذلك فليس بوسعنا أن نعده تعريفًا شاملاً. ويعرفها إدموند سميث (Edmund A.Smith) بأنها «نسق من المؤسسات الاجتماعية، ومن القيم والأهداف والمبادئ المشتركة التي تعبر عن المصلحة العامة للمجتمع، وعن رفاهية الأعضاء كأفراد وكجامعات وكمجتمعات «محلية». من الملفت للانتباه في هذا التعريف أنه ركز على جانبين: الجانب المادي المتمثل في المؤسسات وما تقدمه من خدمات، والجانب

المعنوي الذي حددها في الأهداف والمبادئ المشتركة التي تعمل على تماسك المجتمع وترابطه عن طريق سعيها نحو تحقيق المصلحة العامة للمجتمع.

أما هوارد رسل (Howard L. Russel) فقد عرفها بأنها «مجال المسؤولية الحكومية التي تمارس لتحقيق الأمن والحماية وتوفير فرص التكييف الاجتماعي الناجح للشعب، أي لكل من الفرد والأسرة لإشباع الحاجات التي لا تقوم هيئات أخرى بإشباعها بما في ذلك المساعدات المالية للمحتاج، وحماية الضعيف والعاجز من الاستغلال الاجتماعي، وتوفير الخدمات العلاجية والإسكان»

فالرعاية الاجتماعية تشتمل على كل أنواع المساعدات بما في ذلك المساعدات الوقائية والعلاجية للفئات الخاصة، والمساعدات العامة؛ كالإسكان والتأمين الاجتماعي.أما والتر فريد لاندر (Walter-A. Fried Lander) فيقصد بالرعاية الاجتماعية «النسق المنظم للخدمات والأجهزة التي يتم إعدادها لمساعدة الأفراد والجماعات على تحقيق مستويات مناسبة للصحة والمعيشة، ولتدعيم العلاقات الشخصية والاجتماعية مما يمكنهم من تنمية قدراتهم، وتحسين مستوى حياتهم بما يتفق مع احتياجاتهم ومجتمعاتهم».

ومن التعريفات الشاملة للرعاية الاجتماعية ما قدمه الكاتبان هارولد ويلنسكي وتشارلز ليبو (Harold Wilensky and Charles N. Lebeaux) حيث يقولان بأن الرعاية الاجتماعية هي «كل التنظيمات والأجهزة والبرامج ذات التنظيم الرسمي والتي تعمل من أجل الوصول إلى تحسين الظروف الاقتصادية والصحية لكل أعضاء المجتمع أو جزء منهم».

يتفق هذا التعريف تمامًا مع ما تنطوي على بعدين: علاجي ومؤسسي. فالخدمات العلاجية تنشط عندما يعجز الناس العاديون كالأسرة عن أداء وظائفهم. أما المؤسسي فإنه يعد خدمات الرعاية الاجتماعية وظيفة أساسية في المجتمع، ليس فقط في حالات الكوارث، ولكن في الحالات العادية.

أما الجمعية الأمريكية للاختصاصين الاجتماعيين فتركز على البعد الثاني وهو الجانب المؤسسي، ومفاده أن الرعاية الاجتماعية هي «جميع الجهود المنظمة للمؤسسات الحكومية والأهلية التي تسعى إلى وضع حلول للمشكلات الاجتماعية المتعارف عليها، أو تخفيض حدتها أو الحماية منها، ورفع مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات الأهلية».ومن الإسهامات العربية التي قدمت في هذا المجال تعريف لمحمود حسن يقول فيه: إن الرعاية الاجتماعية «مجموعة من الجهود التي تبذلها الحكومة والهيئات والمؤسسات الخاصة التي تُمكن الفرد من التكيف الإيجابي مع البيئة التي يعيش فيها تكيفا يهيئ له قسطًا من الراحة النفسية والقوة الجسميّة، وبحيث ينعم بالسكن الصالح، والصحة الجيدة، والغذاء الكامل، والثقافة والترفيه». و يلاحظ أن" **محمود حسن**" حرص على أن يكون تعريفه للرعاية الاجتماعية شاملاً للمؤسسات الحكومية والأهلية. أما الخدمات الرعائية فتتمثل بالصحة والإسكان والتأمين الاجتماعي والتعليم والترفيه ورعاية الطفولة. وأن هدف هذه الخدمات هو تحسين الظروف المعيشية للإنسان. و يشير **رشاد احمد عبد اللطيف** أن للرعاية الاجتماعية مفهومين:

أولا : المفهوم المحدود للرعاية الاجتماعية : و يعني تقديم عدد من الخدمات في مجال مهنة الخدمة الاجتماعية

ثانيا : المفهوم الواسع للرعاية الاجتماعية : و بمعنى أن الرعاية الاجتماعية حقل و مجال واسع يشمل كل التخصصات و المهن و منها الخدمة الاجتماعية .

وقد حدّد ألن كلين A. Klein أغراض الخدمة مع الجماعة في المفاهيم التالية:

-التأهيل Réhabilitation-الإصلاح Correction-الوقاية Prévention-العمل الاجتماعي Action Social
-حل المشكلات Résolution des Problèmes-القيم الاجتماعية Valeurs Sociales-التنشئة الاجتماعية La Socialisation

من خلال قراءة لهذه التعريفات تقود إلى استخلاص القواسم المشتركة الآتية:

1- مفهوم الرعاية الاجتماعية مفهوم شامل وواسع.
2- الهدف الرئيسية للرعاية الاجتماعية هو رفاهية الإنسان.
3- خدمات الرعاية الاجتماعية خدمات منظمة تشترك في تحقيقها المؤسسات الحكومية والأهلية.
4- الرعاية الاجتماعية أصبحت حقًا للمواطن بغض النظر عن لونه أو عرقه أو انتماءاته الدينية أو السياسية، ولم تعد صدقة أو إحسانًا تحكمه المزاجية.
5- تطبيق برامج الرعاية الاجتماعية يخضع لثقافة المجتمع وإمكاناته.
6- الرعاية الاجتماعية تهتم بالجانبين: العلاجي والوقائي.

2- خصائص الرعاية الاجتماعية : تتميز الرعاية الاجتماعية بمايلي:

- ✓ الرعاية الاجتماعية قد تكون: برنامج، مجال، خدمات، سياسات، حركة، عملية.
- ✓ أنّ الرعاية الاجتماعية قد تكون من أجل: الوقاية، أو العلاج، أو الإنشاء.
- ✓ أنّ الرعاية الاجتماعية قد تشمل: أنواعا متعددة من البرامج أو الخدمات أو المساعدات أو أنواعا قليلة حسب طبيعة المواقف تقدم في إطاره الرعاية.
- ✓ أنّ الرعاية الاجتماعية تشمل: الأسوياء والمعاقين، وتشمل ذوي السلوك الجيد، والسلوك الانحرافي.
- ✓ أنّ الرعاية الاجتماعية خدماتها قد تكون: محسوسة (إسكان، تأهيل مهني، ضمان اجتماعي) وقد تكون غير محسوسة (التقدير، الارتفاع بمكانة الإنسان، الحفاظ على كرامته ... الخ)
- ✓ أنّ الرعاية الاجتماعية قد تكون: قصيرة (فترة زمنية معينة) وقد تكون ممتدة.
- ✓ أنّ الرعاية الاجتماعية تقوم بها الحكومة، وقد تقوم بها هيئات أهلية أو أفراد من المجتمع في إطار شبكة العلاقات الاجتماعية.
- ✓ على هذا يمكن أن تقول أنّ الرعاية الاجتماعية هي كل ما يمكن أن يقدم من جانب الدولة أو الهيئات والمؤسسات الأهلية لمساعدة الفئات الفقيرة بالمجتمع وكذلك مساعدة المجتمع ككل على النمو والتقدم.

فأهم خصائص الرعاية الاجتماعية في العصر الحديث والمعاصر على النحو الآتي:

أ- التنظيم: وصفنا خدمات الرعاية الاجتماعية بأنها منظمة، وأن المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات تتمتع ببنية رسمية، وتحكم أنشطتها قواعد ومعايير تنظيمية.

من هنا يمكن القول إن العلاقة بين المؤسسة التي تقدم الخدمات والشخص الذي يتلقى هذه الخدمات علاقة موضوعية، وليست عاطفية أو تحيزية لذا فالصدقات والإحسان الفردي وتبادل المعونة أو المساعدة بين الأصدقاء والجيران لا تندرج ضمن مفهوم الرعاية الاجتماعية.

ب- المسؤولية الاجتماعية ليست مسؤولية حكومية أو خاصة فقط، إنها مسؤولية الجانبين معًا، مما يشكل مسؤولية مشتركة.

ج- تجنب الربح المادي: ويقصد بذلك أن الأنشطة التجارية التي تتضمن عملية البيع والاستهلاك وتسعى إلى تحقيق الربح المادي هي أبعد ما تكون عن مفهوم الرعاية الاجتماعية؛ لأن خدمات الرعاية الاجتماعية هي حق من حقوق المواطن.

د- المردود الاجتماعي والاقتصادي: لا يقاس العمل الاجتماعي ومن ضمنه خدمات الرعاية الاجتماعية بمقياس مادي ملموس، فإشباع حاجات الناس المتنوعة، وتنمية قدراتهم هي عملية استثمارية بعيدة المدى، وليس شكلاً من أشكال الاستهلاك المادي.

3 – الأسس التاريخية للرعاية الاجتماعية:

كان هذا المفهوم في المجتمعات البسيطة والمحدودة العدد (المجتمعات البدائية) واضحا وملموسا وذلك بفضل الالتزامات الإنسانية المشتركة لبني البشر ورغبتهم المتبادلة في مساعدة وإعانة بعضهم البعض تجاه مخاطر الحياة الراهنة والمستقلة، ولهذا تمثلت الوظيفة التي كانت تؤديها الرعاية الاجتماعية في تلك المجتمعات المحدودة في إحساس الناس بالأمن والطمأنينة وشعورهم بالحماية المتبادلة تجاه الظروف المحيطة الحالية والمستقبلية.

3.1:الرعاية الاجتماعية في الحضارات القديمة (الحضارتين الإغريقية و الرومانية):

❖ **فقد نتسأل هل وجدت الرعاية الاجتماعية في تلك الحقبة الزمنية من تاريخ الإنسان؟**

إن البنية الاجتماعية لكل من المجتمعين: الإغريقي والروماني، انعكست على واقع حياة الناس. فقد انقسم المجتمع الإغريقي وكذلك الروماني، إلى طبقتين رئيسيتين: طبقة النبلاء والأشراف، وطبقة العامة. وتربعت طبقة النبلاء والأشراف على رأس الهرم الاجتماعي للمجتمع، وتمتعت بكل الامتيازات والخدمات التي كانت تخصها الدولة بها، فلها الحق في النفوذ والسلطة، وحق التملك والتعليم وغيرها من الحقوق. أما طبقة العامة التي تكونت من الفلاحين والعمال، فقد أقصيت عن هذه الامتيازات وحرمت من الخدمات والمساعدات. ومن السمات التي ميزت البنية الاجتماعية للإغريق والرومان انتشار نظام الرق، الذي قام على استثمار واستغلال الإنسان للإنسان كسلعة، مما دفع بالفيلسوفين الشهيرين أرسطو وأفلاطون إلى الدعوة إلى معاملة العبيد بالرفق والرحمة، إلا أن الدولة الإغريقية لم تأبه بذلك مطلقًا.

فالدولة الإغريقية لم تقم يومًا بتقديم أي خدمات اجتماعية لأفراد المجتمع وخاصة الطبقة العامة. وهذا الاعتقاد صحيح، لو أن الدافع له كان إنسانيًا، لكن بعض الخدمات التي قدمتها الدولة الإغريقية خضعت للمزاجية؛ فقد كان الأغنياء يهبون الأموال لإقامة احتفالات عامة، يقدم فيها الطعام والشراب لعموم الناس، وكانت تقدم بعض

المساعدات للأسر في حالات الكوارث، ولم يكن الدافع لها الشعور بالجوانب الإنسانية أو الإحساس بالمسؤولية تجاه الطبقة العامة أو الفقراء من أفرادها، وإنما لاتقاء الخطر الذي قد ينجم عن تمردهم على الدولة

ولم يختلف الوضع في المجتمع الروماني عنه في المجتمع الإغريقي، حيث احتكرت طبقة النبلاء والأشراف جميع الحقوق لنفسها وحرمت منها طبقة العامة، وبحكم تملك طبقة النبلاء والأشراف للأراضي الخصبة، وللخبرة والمعرفة، وللمهارات القتالية، قامت بفرض إرادتها على زمام الأمور، أما أفراد طبقة العامة فقد انصرفوا للبحث عن مصادر الرزق والعيش. وعلى الرغم من ذلك فلم يخل المجتمع الروماني من بعض الخدمات الاجتماعية والمساعدات التي كانت تقدم بين الحين والآخر، إلا أنه لا يمكن فهمها على أنها برنامج للرعاية الاجتماعية أو إحساس بالمسؤولية تجاه عامة الشعب، وإنما لاعتقاد الطبقة الحاكمة بأن الفقراء من عامة الناس مصدر خطير يهدد استقرار الدولة، وهي –أي الدولة– عندما تقدم بعض الخدمات فإنها تسكت الفقراء وتتجنب تمردهم عليها.

1.1.الرعاية الاجتماعية في الديانات السماوية:إن الديانات السماوية **الثلاث: اليهودية والمسيحية والإسلامية،** ، هي بمثابة ثورات اجتماعية على الأوضاع الفاسدة التي كانت سائدة حين ظهورها وما أن ظهرت هذه الديانات وبدأت بالدعوة لإتباعها، وانتشرت تعاليمها وشرائعها بين الناس حتى أدت إلى تغييرات جوهرية في حياتهم.

2.1.الرعاية الاجتماعية في الدين اليهودي: فالديانة اليهودية جاءت لترفع المعاناة الاجتماعية والاقتصادية عن بني إسرائيل ،نصت كثير من آيات التوراة، الكتاب السماوي المقدس الذي نزل على موسى، عليه السلام، على الرعاية الاجتماعية. فمنها ما نص على رعاية الأيتام والمساكين والأرامل، ومنها ما دعا إلى رعاية الأسرة، ويمكن التدليل على ذلك بالأحكام الآتية:«مَن يرحم الفقيرَ يُقرض الربّ وعن معروفِهِ يجازيه، طوبى للّذي ينظرُ للمساكين فِي يومِ الشرِّ يُنجيه الربُّ».«لا تسيءْ إلى الأرملةِ أو اليتيمِ». أما فيما يتعلق برعاية الأسرة فتنص الأحكام على النحو الآتي «أَكرم أَباك وأُمك، كما تكونُ الأمُّ هكذا تكون البنت، مَنْ يَجِدْ زوجةً ينالُ خيرًا وينال رضى الرّبِ».فتعاليم الديانة اليهودية لم تتناول الإنسان بمفهومه الشامل بل اقتصرت على أعضاء الجماعة، ومن تشملهم عضوية الجماعة معرفين بمعايير تجعل التعامل مع هؤلاء الأعضاء مختلفة في أسسها عمن هم خارجها.

3.1.الرعاية الاجتماعية في الدين المسيحي:جاءت الديانة المسيحية لتكمل الديانة اليهودية، وأولت الديانة المسيحية عناية كبيرة بالفئات الفقيرة والمحتجة، وبالأيتام والأرامل وبالأسرة والمرضى وبالتعليم، وهذه جميعها تعد مظهرًا من مظاهر الرعاية الاجتماعية وتدعو الآيات في الإنجيل إلى الأخذ بيد الفقير والمحتاج: «طوبى للرحماء لأنهم يرحمون»، «بِيعُوا أَمْوالكم وأعطوا صَدَقَةً»، «إن أردتَ أن تكونَ كاملاً فاذهبْ وَبِعْ أملاكَكَ وأعطِ الفقراءَ فيكون لك كنزٌ في السّماء»، «ومن سأَلكَ فأعطِهِ ومَنْ أرادَ أن يَقترضَ مِنْكَ فَلا ترده»

4.1.الرعاية الاجتماعية في الدين الإسلامي:جاءت الديانة الإسلامية خاتمة للديانات السماوية، لتقيم مجتمعًا إنسانيًا دعائمه: الحق والعدل والمساواة، ومستندًا إلى تعاليم وتشريعات وأركان قوية، يجرد الإنسان من أنانيته ويبعث المسؤولية الاجتماعية، . وبظهور الإسلام كثروة شاملة على تلك الأوضاع الفاسدة؛ لينظم حياة الناس

وينشر العدل بينهم وفق تعاليم الإسلام وشرائعه، ولتصبح الرعاية الاجتماعية جزءًا من العقيدة الدينية. وتتجسد مظاهرها في الإسلام في التكافل الاجتماعي. ويقصد بذلك أن يتضامن أفراد المجتمع ويؤمنوا بمسؤوليتهم تجاه بعضهم من الناحيتين: المادية والمعنوية. فأعضاء المجتمع يحتاجون بعضهم في شؤون الحياة، وهم في مجموعهم يؤلفون قوة متماسكة، و قد عبر الدين الإسلامي عن ذلك بما جاء في القران الكريم من آيات الترهيب و الترغيب ، الترغيب في فعل الخير لأي إنسان أيا كان و الترهيب من فعل الرذيلة مما ساعد على توفير حياة لهم و لأسرهم

وتظهر صورة التكافل الاجتماعي في الإسلام جلية في نصوص كثيرة من القرآن يقول تعالى في كتابه العزيز: «**إنّما المؤمنونَ إخْوَةٌ**». (سورة الحجرات، آية 10) ففي هذه الآية إقرار بالإخاء بين المؤمنين، ويقول تعالى: «**وَتَعاوَنُوا على البِرِّ والتّقوَى ولاَ تَعَاوَنُوا عَلَى الإثمِ وَالعدوان**» (سورة المائدة، آية 02) ففي هذه الآية تقرير بالتعاون والتضامن.ويقول رسول الله، صلى الله عليه وسلم: «**تَرَى المؤمنين في توادِّهم وتراحمهم و تَعاطفِهم مثلَ الجَسَدِ إذا اشتكى منهُ عضوٌ تَداعَى لهُ سائرُ الجسَدِ بالسّهرِ والحمّى**». ويقول أيضا: «المؤمنُ للمؤمنِ كالبنيانِ يشدُّ بعضه بعضًا». ويقول أيضًا: «**لا يُؤمِنُ أحدُكم حتّى يحبَّ لأخيهِ كما يحبُّ لنفسِهِ**». **(أحاديث شريفة).**

فمفهوم التكافل الاجتماعي حسب **عبد العزيز عبد الله مختار** "أساس العلاقات بين الأفراد و الجماعات داخل مجتمع المسلم"و قد اختار محمد نجيب توفيق هذا المفهوم أيضا كأساس للرعاية الاجتماعية في الإسلام ، أما **فاروق زكي يونس** فقد حرص على الربط بين مفهوم التكافل الاجتماعي و مفهوم "الإخوة في الإسلام كأساس تقوم عليه الرعاية الاجتماعية .آما **عفاف الدباغ** فقد اقترحت "مقاصد الشريعة " محورا تستمد منه وظائف الرعاية الاجتماعية من منظور الإسلام ، و الواقع أن مفهوم مقاصد الشريعة كمحور تنطلق منه نظرية الرعاية الاجتماعية في الإسلام يعتبر أوسع نطاقا و أكثر شمولا من مفهوم التكافل الاجتماعي ، ذلك لأنه يلمس جوانب التنظيم الاجتماعي في المجتمع و لا يقتصر على الجوانب التقليدية للرعاية الاجتماعية

ومن أنواع التكافل الاجتماعي: مساعدة الفقراء والمساكين: أوجب الإسلام مساعدة الفقراء والمساكين، ليس تفضلاً من الغني على الفقير والمسكين، ولكنها ضريبة شرعية للفقراء. قال تعالى في القرآن الكريم: «ليس البِرَّ أَن تولُّوا وجوهَكم قِبَلَ المَشْرقِ والمَغْرِبِ، وَلكِنَّ البِرَّ مَن آمَنَ باللهِ وَاليَومِ الآخِرِ والمَلائِكَةِ والكِتَابِ والنبيّين وآتى المَالَ علَى حبِّه ذَوي القُربَى واليَتَامَى والمَسَاكِينَ وابنَ السبِيلِ والسّائِلينَ وفي الرِّقابِ». (سورة البقرة، آية 177).والإحسان في الإسلام على نوعين: الزكاة، وهي حق معلوم للسائل والمحروم، وفرض على كل مسلم قادر عليها ماديًا، والصدقة موكولة لضمير الفرد.

أ- **رعاية الشيوخ والعاجزين عن العمل:** فلا تقع كفالتهم على بيت مال المسلمين فحسب، بل أيضًا على كل قادر وقريب منهم. وقد أوجد الإسلام قواعد الرعاية للمكفوفين والمقعدين، حيث جعل لكل ضرير قائدًا ولكل مقعد خادمًا.

ج- رعاية المرضى وزيارتهم والسؤال عنهم: لرفع الروح المعنوية لديهم.

د- العناية باليتيم من بيت المال: يقول تعالى في كتابه العزيز: «وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ اليَتَامَى قُلْ إصلاحٌ لَهُمْ خَيرٌ، وإِنْ تُخالِطُوهُمْ فَإِخْوَانُكُمْ» (سورة البقرة، آية 220). وأمر الإسلام بإكرامهم وتجنيبهم الإذلال، والعمل على تكيفهم في المجتمع، يقول تعالى: «فأَمّا اليَتِيمَ فَلا تَقْهَرْ وَأَمَّا السَّائِلَ فلا تَنْهَرْ» (سورة الضحى، آية 09). كما دعا الإسلام لإيواء اليتامى ورعايتهم للحيلولة دون تشردهم وانحرافهم.

هـ-رعاية الأسرة والطفولة: أولت الشريعة الإسلامية جلَّ عنايتها بالأسرة وبكفالة الطفل، فكان اهتمامها واضحًا بالعلاقات الأسرية وتحديد مسؤولية أفراد الأسرة تجاه بعضهم.وحثت الشريعة الإسلامية على الزواج وعدّته واجبًا على كل مسلم من أجل تكوين الأسرة، أساس المجتمع. ووضع الإسلام أسسًا لاختيار الزوجة المناسبة، وحدّد مسؤولية الزوجين وحقوقهما، وأباح الطلاق كحل للأزمات والمشكلات المستعصية بين الزوجين. وعني بكفالة الطفل وهو جنين في رحم أمه، وبعد ولادته، وبحضانته وبتربيته والمحافظة على أمواله.

3.2.تطور الرِّعاية الاجتماعية في الدول الإسلامية :إن فهم الواقع المعاصر لممارسة الرعاية الاجتماعية في العالم الإسلامي لا يمكن أن تحقق أهدافها مرتبط بالتطور التي عرفته المؤسسات و الممارسات من الدول الغربية بعد انهيار الدولة العثمانية ، ومن تغلغل وتأثير شديد للحضارة الغربية والنفوذ الغربي بصفة عامة على الأمة الإسلامية. حول وظروف التخلف والعزلة والتدهور التي أصابت نظم المجتمع المسلم في كل جوانبها أدى إلى سيطرة القوى الأجنبية الأوربية على المسلمين غير أن ذلك التخلف الذي أصاب المسلمين في أواخر أيام الدولة العثمانية – رغم كل آثاره السلبية – لم يحرم المجتمعات الإسلامية من درجة ما من درجات التكامل الاجتماعي الداخلي من خلال النظم والمؤسسات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية بقيم الإسلام ومبادئه العامة

في التحليل التاريخي – المؤسستي و في محيط الخدمة الاجتماعية فإننا سنجد أن أجهزة ومؤسسات الرعاية الاجتماعية وممارسات الخدمة الاجتماعية في المجتمعات الإسلامية قد تأثرت بالمجتمعات الغربية واتخذت نفس تلك التوجهات.حيث عرف العالم الإسلامي الرعاية الاجتماعية للأفراد المحتاجين إلى المساعدة كانت تقدم من خلال المبادرات الفردية والجماعية، وقد كانت المفاهيم والقيم الإسلامية النبيلة التي تؤكد على أخوة المسلمين ووحدتهم العضوية كالجسد الواحد خير موجه لتلك الجهود الفردية والجماعية والحكومية ، بما يؤدى إلى " تكامل" الجهود التكافلية على مستوى المجتمع بجميع وحداته ، وقد جسدت مؤسسة "بيت المال" المسلمين فكرة التكامل هذه فيما يتصل بالإنفاق على مصالح المسلمين عامة بما في ذلك الرعاية الاجتماعية للمحتاجين ، كما جسدت فكرة "التكامل " بينهم وإنفاق الزكاة من الموارد وصدقات فردية وحقوق الأقارب وصلة الأرحام وحقوق الجيران وأبناء السبيل.

و **يشير إبراهيم عبد الرحمن رجب،** عما إذا كانت هذه الصورة النظرية أو "المثالية" للمجتمع المسلم المتكامل "كالجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى" تتجسد واقعيا في كل العصور ، فإن من الواضح أن المجتمعات الإسلامية في العصور المختلفة كانت تقترب حينا وتبتعد حينا عن هذا النموذج بحسب درجة تشرب المجتمع ونظمه السياسية والاقتصادية والاجتماعية بتلك القيم الإسلامية النبيلة ،ولقد أدى

إحلال الأجهزة والمؤسسات والسياسات المتصلة بالرعاية الاجتماعية إلى عدد من النتائج يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

1- تبنت معظم الدول الإسلامية مفهوم الرعاية الاجتماعية القائم على فكرة "الحقوق الموحدة "وغير الشخصية للمواطنين المتساوين في درجة حاجتهم ،وذلك بدلا من مفهوم "التكامل الاجتماعي "العضوي القائم على أساس فكرة الأخوة في الله والتراحم بين المسلمين .

2- تولت الحكومات الوطنية المسؤولية السياسية عن بعض البرامج العامة – كالضمان الاجتماعي – التي يتم الإنفاق عليها من حصيلة الضرائب العامة دون أخذ الواجبات الدينية كفريضة الزكاة في الاعتبار 3- تضاءل الدور الذي تقوم به شبكة الدعم الاجتماعي غير الرسمي المتمثلة في الدعم الأسرى وعلاقات الجوار والأوقاف الخيرية ، نتيجة لشعور المواطنين بأن الدولة قد التزمت بالقيام بتلك الالتزامات بدلا من الأفراد .

4- تضاءل دور الجهود التطوعية المنظمة ، وضعفت المبادرة والجهود الذاتية للمواطنين نتيجة لتضييق بعض الحكومات على الجمعيات الأهلية .

5- نشر العديد من المؤسسات التي تقدم الخدمات اللازمة لبعض فئات المجتمع المحتاجة للرعاية كالأطفال والمعاقين والمسنين على نفس الأسس التي تقدم بها في المجتمعات غير الإسلامية حيث يتم التركيز على إشباع الحاجات المادية أساسا ، والنفسية والاجتماعية بشكل أقل ، أما الحاجات الروحية فلا تكاد تدخل في الاعتبار أصلا إلا في أضيق نطاق ، مما أفقد تلك المؤسسات قدرا كبيرا من فاعليتها .

6- أما في الدول التي توفرت لها الموارد المالية من عائدات النفط فإن الممارسة فيها وإن نجحت في تحقيق بعض أهدافها إلا أنها تعانى أيضا من نقص الفاعلية بسبب التزامها بالإطار الفلسفي العام وبالممارسات المستمدة من النموذج الغربي للخدمة الاجتماعية ،

8- اتجهت عملية إعداد الأخصائيين الاجتماعيين اللازمين للعمل في مؤسسات الرعاية الاجتماعية والتنمية الاجتماعية للسير في اتجاهات متطابقة مع مثيلتها في الغرب ، خصوصا فيما يتصل بالمقررات والمناهج والمراجع العلمية المعتمدة .

9- تفاقم الانفصال بين التخصصات التي تعمل في ميادين الرعاية الاجتماعية والتنمية الاجتماعية وازداد التعاون بينها صعوبة نتيجة للتركيز الزائد على التخصص وتقسيم العمل.

أن ينكر أن خدمات الرعاية الاجتماعية التي قدمت من خلال البرامج والمؤسسات التي تم استحداثها وفقا للتصور الغربي للإنسان والمجتمع قد أفادت قطاعات معينة من السكان ، وأن ممارسة الخدمة الاجتماعية في إطار تلك البرامج والمؤسسات وفي إطار غيرها من المؤسسات التعليمية والصحية والصناعية قد أسهمت في تحقيق قدر من أهدافها.

: العلاقة بين الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية

هناك تداخلا كبيرا بين الخدمة الاجتماعية و الرعاية الاجتماعية من حيث الهدف والمنهج.

وتشكل الرعاية الاجتماعية بمؤسساتها الحكومية والأهلية وبخدماتها المتنوعة الإطار العام الذي تعمل فيه مهنة الخدمة الاجتماعية. فهي إذن توفر الخدمات وتقومها بتوصيلها إلى الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية، مستخدمة بذلك الجانب الفنّي (المهارة) والأسلوب العلمي.

و نقول أيضا أن الرعاية الاجتماعية توفر الأرضية التي تتحرك وتنشط عليها الخدمة الاجتماعية من أجل أهداف التغيير المنشود. لذا كانت انطلاقة الخدمة الاجتماعية كمهنة متخصصة في بداية القرن العشرين نتيجة منطقية لتطور حركة الرعاية الاجتماعية بشكل عام، ولتدخل الحكومات في إصدار التشريعات بشكل خاص.

الأسس النظرية للخدمة الاجتماعية

البناء التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية وتطورها

1- مرحلة إنشاء المؤسسات والوصول إلى طرق:

إن حركة الإصلاح الاجتماعي التي تصدت للمشكلات الاجتماعية التي أفرزتها الثورة الصناعية؛ كالفقر، وإصابات العمل، وتشغيل الأطفال والنساء، والانحراف، استشارت الحكومة البريطانية وحكومات أوروبية أخرى، مما جعلها تصدر التشريعات الاجتماعية التي حولت خدمات الرعاية الاجتماعية إلى حق من حقوق مواطنيها. وما لبثت المؤسسات الاجتماعية التي أنشئ كثير منها في تلك الفترة أن عينت عددًا من الموظفين، وأوكلت إليهم مسؤولية إيصال الخدمات والمساعدات إلى المحتاجين والفقراء.**وقد** تعزز هذا التطور بنشر الأفكار الإنسانية والاجتماعية التي جاءت بها الثورة الفرنسية مثل: المساواة والعدالة، والحرية والإخاء، ومضاعفة الجهود التي تعنى بالفرد والأسرة، فضلاً عن ظهور العلوم الإنسانية، وما جاءت به من نظريات تسعى إلى فهم مشكلات الإنسان وتفسيرها و العوامل الذاتية والبيئية المسببة لها.وبناءً عليه أخذ العاملون في الخدمة الاجتماعية في وضع تصورات مهنية لصياغة مقومات الخدمة الاجتماعية كمهنة، وتحليل بعض الحالات والمواقف التي يعانيها العملاء (Clients) وتفسيرها.وجاءت الانطلاقة الحقيقية للخدمة الاجتماعية عام 1917 على يد الكاتبة الأمريكية ميري ريتشموند (Mary Richmond) في كتابها التشخيص الاجتماعي الذي نشر في العام نفسه. رسمت ريتشموند في هذا الكتاب معالم الطريقة الأولى في الخدمة الاجتماعية وهي طريقة خدمة الفرد .

وفي عام 1933 شرعت مدرسة العلوم الاجتماعية التطبيقية بجامعة ويسترن بدراسة العمل مع الجماعات، وأطلقت عليه خدمة الجماعة . وفي المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية الذي انعقد عام 1935 تم **الاعتراف بطريقة خدمة الجماعة**، والتزم الأخصائيون الاجتماعيون باستخدامها لتصبح هذه الطريقة منذ عام 1936 مادة دراسية أساسية في مدارس الخدمة الاجتماعية، والتي بلغ عددها عام 1919 خمس عشرة مدرسة، ألحقت

جميعها فيما بعد (عام 1939) بالجامعات الأمريكية. وبهذا الانضمام حققت الخدمة الاجتماعية اعترافًا بها كتخصص قائم بذاته أكاديميًا إلى جانب الاعتراف بها كمهنة .

أما الطريقة الثالثة في الخدمة الاجتماعية وهي طريقة خدمة أو تنظيم المجتمع، فقد نبه إلى الاهتمام بها جمعية أمريكية أطلقت على نفسها اسم الجمعية الأمريكية لدراسة تنظيم المجتمع، واعترف بها في المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية عام 1946.

2- مرحلة بناء مبادئ فلسفية لمفهوم الخدمة الاجتماعية :

ارتبطت الخدمة الاجتماعية منذ انطلاقتها في أذهان كثير من الناس بأنها أعمال بر وإحسان وفعل الخير والمعروف للفقراء والمحتاجين والمرضى والعجزة والمعوقين، أي أنها ليست مهنة، بل هي واجب إنساني يستطيع أي فرد يحب الخير للآخرين، أن يقوم به دون الحاجة إلى إعداد وتدريب أو تخصص. إن بداية الحقيقة التي لا يمكن تجاوزها هي أن الخدمة الاجتماعية انطلقت في بداية القرن العشرين كنتيجة منطقية لتطور الرعاية الاجتماعية. وشهدت منذ ذلك الوقت تطورًا ملموسًا إلى أن أصبحت علما وفنًا ذا طرق وفلسفة ومبادئ تميزه. وقد عزز هذا التطور كمّ من التجارب الإنسانية المختلفة، ومجموعة من الأنشطة في مجال الرعاية الاجتماعية التي كانت تمارسها التنظيمات الاجتماعية قبل انطلاق الخدمة الاجتماعية عام 1917 وفي أثنائها، واستمرت في ممارستها بعد ذلك.واستفادت الخدمة الاجتماعية، من اكتشاف العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث تكون للخدمة الاجتماعية قاعدة معرفية، وخبرات وتجارب تؤهلها لاكتشاف المشكلات التي تعترض الإنسان في أثناء سعيه نحو تحقيق أهدافه ودراستها، وتنبيه الرأي العام إلى قصور النظم الاجتماعية في القيام بوظائفها، مما أدى بالخدمة الاجتماعية للتدخل لتحديد المشكلات ودراستها واقتراح الحلول المناسبة لها. وتجسيدًا لهذا المفهوم العام للخدمة الاجتماعية أخذت تعرف نفسها بأنها مهنة تشكل نظامًا اجتماعيًا كغيرها من النظم الاجتماعية في المجتمع، وتقوم بدور ذي أبعاد ثلاثة: البعد الوقائي، والبعد الإنشائي، والبعد العلاجي.

3 - مرحلة تكوين الاتجاهات النظرية للخدمة الاجتماعية

1.3 . الاستعانة بالعلوم الإنسانية والاجتماعية:استفادت الخدمة الاجتماعية في البداية من علم النفس وبخاصة في الموضوعات المتصلة بمراحل نمو الشخصية، وديناميةالسلوك الفردي، ودوافع السلوك الإنساني، أما فيما يتعلق بفهم الأدوار الاجتماعية للفرد وسلوك الجماعات في المواقف الحياتية المختلفة فقد لجأت الخدمة الاجتماعية إلى علم النفس الاجتماعي.واستعانت بعلم الاجتماع لفهم النظم والتنظيمات الاجتماعية، وعملية التغير الاجتماعي والمشكلات الاجتماعية، للفرد ومناهج البحث الاجتماعي وطرقه. أما مفهوم الثقافة وتأثيرها في شخصية الفرد، والمعايير والقيم وأثرها في السلوك الاجتماعي فقد عرفتها الخدمة الاجتماعية عن طريق الانثروبولوجيا الثقافية كما استفادت الخدمة من علوم أخرى؛ كالاقتصاد والسياسة والقانون، ومن العلوم الطبيعية؛ لأن هذه الاستفادة تكسب الأخصائيين الاجتماعيين سمات ضرورية لممارسة المهنة.

2.3 . تكوين اتجاهات رئيسية في الخدمة الاجتماعية:تبدي الخدمة الاجتماعية اهتمامًا متزايدًا بالدور التنموي من أجل بلوغ أفراد المجتمع المستوى المقبول من التقدم الاجتماعي. علاوة على خلق فرص التفاعل الاجتماعي وتوجيهه.وتستجيب الخدمة الاجتماعية لمتطلبات العصر القائمة على التخصص، فالأخصائي الاجتماعي الذي يعمل في مجال الأسرة والطفولة أو في مجال الأحداث المنحرفين أو في مجال المستشفى أو المدرسة أو المصنع، عليه أن يكون ملمًا من الناحية المعرفية والعلمية في المجال الذي يعمل فيه، وأن يبتعد عن محاولات الارتجال

4- التعريف بالخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية حديثة

يتفق المهتمون بمهنة الخدمة الاجتماعية، أنها لا زالت تعاني جوانب غامضة في مفاهيمها وفي المصطلحات التي تستخدمها. وهي كمهنة حديثة العهد شأنها في ذلك شأن معظم العلوم الإنسانية والاجتماعية يصعب الوصول إلى إجماع على تعريف جامع مانع لها للأسباب الآتية:

- أن مهنة الخدمة الإنسانية مهنة حديثة نسبياً و بالتالي سرعة تطورها، الأمر الذي يفقد التعريف فاعليته.
- الكثير من التعريفات تحاول أن تكون تعريفات مختصرة مما يؤدي إلى عدم الوضوح بالمعنى المطلوب وصعوبة إيجاز التعريف وشموليته.
- اختلاف المنظور المتبع في التعريف، وارتباطه بالزمان والمكان والخبرة .
- ليس من السهل تحديد الأنشطة التي تساهم فيها الخدمة الاجتماعية.
- أن الخدمة الاجتماعية مهنة سريعة التطور مع التغير الاجتماعي السريع الذي تمر به المجتمعات الإنسانية

وفي أوائل القرن العشرين ظهرت أساليب الخدمة الاجتماعية القائمة على "أسس علمية"، وأصبحت هذه الأساليب الجديدة تستخدم في مختلف المجالات والميادين الاجتماعية على يد "الأخصائيين الاجتماعيين". وبدأت تظهر معاهد الخدمة الاجتماعية لتكوين الأخصائيين تكوينا علميًا، كما بدأت هذه المعاهد تنتشر في مختلف أنحاء العالم وفي مقدمتها بريطانيا، والولايات المتحدة الأمريكية، وفرنسا وبلجيكا وسويسرا وغيرها من البلدان الغربية. أما بالنسبة للبلدان العربية فقد أنشأت مدارس للخدمة الاجتماعية في مصر: الأولى بالإسكندرية سنة 1936، والثانية بالقاهرة سنة 1937، ومنذ ذلك التاريخ تقرر تدريس مادة الخدمة الاجتماعية ببعض المعاهد والمدارس بمصر قبل أن تنشر إلى بلدان عربية أخرى .

من هذا المنطلق سوف نعرض بعض تعريفات الخدمة الاجتماعية. فقد عرف المؤتمر الدّولي للخدمة الاجتماعية الذي انعقد بباريس سنة 1928 الخدمة الاجتماعية بأنّها: عبارة عن مجموع الجهود المبذولة لتقديم المساعدة وتحقيق الأغراض الآتية:تخفيف الآلام المصاحبة للكوارث والنكبات وحالات البؤس (مساعدة مؤقتة أو إغاثة)ونقل الأفراد والأسر من حالة البؤس إلى حالة معيشية ملائمة أو عادية (خدمة شفائية أو علاجية) اتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنع وقوع الأمراض الاجتماعية أو التخفيف منها بقدر الإمكان (خدمة وقائية) العمل على رفع مستوى المعيشة وتحسين الأحوال الاجتماعية و وتحقيق الرفاهية الاجتماعية (خدمة إنشائية أو بناءة)

-تعريفات لمفكرين غربيون ويعرفها العالم "**ورنر بام W. Bam**" بأنّها: " مهنة تهدف إلى مساعدة الأفراد على أداء وظائفهم الاجتماعية فرادى أو جماعات عن طريق الأنشطة الموجهة نحو علاقاتهم الاجتماعية بما في ذلك التفاعل بين قدراتهم، وتقديم الخدمات الفردية والجماعية، والوقاية من الآفات الاجتماعية". أما "**هيلين وتمر H. Weitmer** " فقد عرفت الخدمة الاجتماعية بأنّها: "طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يساعد على حل مشكلاته وتنمية قدراته ويساعد النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع على حسن القيام بدورها، كما يعمل على خلق نظم اجتماعية جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها في سبيل تحقيق رفاهية أفراده.

في حين يذهب "**والتر فريد لاندر W.F. Lander**" إلى تعريف الخدمة الاجتماعية بأنّها: "خدمة مهنية تقوم على أساس من الحقائق العلمية والمهارة في مجال العلاقات الإنسانية بغرض مساعدة الأفراد كأفراد أو في جماعات على تحقيق الرفاهية الشخصية والاجتماعية وتنمية قدراته على توجيه شؤونهم بأنفسهم وتكون ممارسة هذه الخدمة داخل مؤسسات اجتماعية متخصصة فيها أو داخل مؤسسات متصلة بها بحيث تصبح الخدمة الاجتماعية تكملة لنشاط تلك المؤسسات". كما يعرفها **كينيث براي K.Pray**: هي تلك الجهود المنظمة التي تخصص وتستخدم لمساعدة الأفراد والجماعات ليحصلوا على إشباع كامل لحاجاتهم عن طريق مؤسسات اجتماعية تيسر هذه العمليات في حدود مجتمع مستقر.

المطلب الثاني : تعريفات لمفكرين عرب التعاريف العربية للخدمة الاجتماعية نذكر منها تعريف أحمد كمال أحمد بأنّها: طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاجها المجتمع لتحقيق رفاهية أفراده.

أما **عبد المنعم شوقي** فيعرفها بأنّها: "نظام جماعي حيوي مرن يشترك بطرقه الأساسية مع بعض النظم الاجتماعية 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 حتى تقابل حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة

أما **الفاروق يونس** فيعرّفها بأنّها: مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغير تحقيقا للرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجي يجند طاقات الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية بتدعيم قدرتها وإمكانياتها وعلاج مشاكلها على أساس من المساعدة الذاتية وفي الإطار الإيديولوجي للمجتمع.

تعريف **محمد شمس الدين أحمد**: الخدمة الاجتماعية علم وفن تقدم من خلالها المساعدة لمن يجد صعوبة في التكيف ويحتاج إلى هذه المساعدة كما أنّها المساعدة التي تعطي لمن هم في حالة تكيف اجتماعي سليم حتى لا يصبحوا في حالة سوء تكيف، وذلك بواسطة الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة اجتماعية لتنمية القمة والرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات، وفي حدود أهداف وثقافة المجتمع الذي يعيشون فيه

و من خلال التعاريف السابقة، نجدها قد ساهمت إلى حد كبير في التعريف بالخدمة الاجتماعية وفي الكشف عن طبيعتها، إلاّ أننا نلاحظ أنّ بعض هذه التعاريف قد جاءت متأثرة بإيديولوجية معينة تارة، ومعبرة عن واقع المجال التطبيقي الذي تمارس الخدمة الاجتماعية تارة أخرى، وذهبت جل هذه التعريفات إلى الاهتمام بالفرد من ناحية تكيّفه مع البيئة التي يعيش فيها أو من ناحية تيسير العلاقات بين غيره من الأفراد في هذه البيئة أو في ناحية مساعدته على تدعيم قدراته وتوجيه شؤونه معتمدا في ذلك على إمكانياته الذاتية ، ولقد دارت حول مدى ملائمة هذه التعاريف المتعلقة بالخدمة الاجتماعية في المجتمعات العربية، هذه الأخيرة التي تختلف في طبيعتها وخصائصها عن المجتمعات الغربية، كما تختلف في النوع الإيديولوجي والثقافة السائدة في هذه المجتمعات التي تعيش في ظل أوضاع سياسية واجتماعية وتريد تغيير أوضاعها لتحقيق حياة أفضل وعليه فالخدمة الاجتماعية التي تمارس في ظل هذه الأوضاع لابد وأن تتخذ طابعا يتلاءم مع هذه الأوضاع، وبناء على ذلك ظهرت اعتراضات كثيرة على التعريفات الغربية للخدمة الاجتماعية، مما دفع ببعض المفكرين المتخصصين في المهنة إلى وضع مفاهيم وصياغة تعاريف أكثر ملائمة للبلدان النامية وذلك بقصد وضع الخدمة الاجتماعية في موضعها المناسب لها.

هل الخدمة الاجتماعية علم ؟ أم هي فن ؟ أم مهنة ؟

الخدمة الاجتماعية كعلم: لأنّ الخدمة الاجتماعية تتطلّب معارف ومعلومات تعتمد على مبادئ و حقائق ومفاهيم علمية تكون قد اختبرت عن طريق الملاحظة والتجريب، كما أن للخدمة الاجتماعية مجالات خاصة وميدان مستقل للبحث، ولها كذلك طرق ومناهج خاصة بالبحث وتدرس في معاهد وكلّيات خاصة، لذلك فهي علم كبقية العلوم.

الخدمة الاجتماعية كفن :لأنها تعتمد على تطبيق جملة من الحقائق والمبادئ يعرفها الأخصائي الاجتماعي،وذلك من خلال العلاقة القائمة بينه وبين العلماء الذين يتصفون بالاختلاف والتغير سواء كانوا أفراد أو جماعات، وتطبيق هذه الحقائق والمبادئ على هؤلاء يتطلب إدراك وإحساس ومهارة .هذا إضافة إلى كون الأخصائي يتعلم ويكتسب وينمي فن الخدمة الاجتماعية عن طريق التجارب والخبرات التي تم اعتمادها في مجال الخدمة الاجتماعية.

الخدمة الاجتماعية كمهنة:لأنّها وصلت إلى المكانة المهنية وأصبحت مهنة كما ذهب إليه العالم (جرينورد Grenord) وقد استند في رأيه هذا إلى أنّ الخدمة الاجتماعية قد بلغت مستويات مهنية رئيسية وهي: –

معرفة علمية منظمة تعتبر قاعدة ترتكز عليها عمليات الخدمة الاجتماعية.

–مستوى الأداء لم يبلغه إلا من تعلّم الخدمة الاجتماعية في معاهدها ومراكزها.

–معايير تحدد وتنظم السلوك المهني للأخصائي الاجتماعي.

–وجود ثقافة خاصة بالمهنة تتكون من قيم ومعايير ورموز وتنظيمات مهنية رسمية وغير رسمية.

أما **عثمان عبد الفتاح** يرى بان لأية مهنة من أن تحقق شروطًا خمسة هي: الهدف، الأسلوب، القيم، القاعدة العلمية، التنظيم المهني، فهدفها كمهنة متخصصة هو إسعاد الإنسان وتحقيق رفاهيته وعندما تعجز النظم الاجتماعية عن إشباع حاجات الناس تتدخل الخدمة الاجتماعية لمساعدة هذه النظم. وللخدمة الاجتماعية مجموعة من القيم تقوم على احترام الإنسان وصيانة كرامته وإنسانيته،أما القاعدة العلمية، فإن الخدمة الاجتماعية تعتمدها في أدائها لدورها تجاه الفرد أو الجماعة أو المجتمع، وفي إجرائها للبحوث الاجتماعية، وتقوم هذه الطريقة على تحديد الحالة أو المشكلة، وبناء الفروض المنطقية، وجمع البيانات واستخلاص النتائج ،و تطور مهنة الخدمة الاجتماعية في الوقت الحاضر، أن الأخصائيين الاجتماعيين ينتسبون إلى تنظيمات مهنية مثل: جمعية الأخصائيين الاجتماعيين الأمريكية، أو المصرية، وهكذا، وهناك مجموعة من الركائز تقوم عليها المهنة، وهي: العميل، الأخصائي الاجتماعي، الخدمة أو المساعدة، المؤسسة الاجتماعية.

نستنتج من هذا أنّ الخدمة الاجتماعية مهنة تعتمد على العلم والفن في تطبيقها.

وهناك مجموعة من العناصر التي تعمل في مجموعها على توجيه العاملين في الخدمة الاجتماعية و في ممارستهم للمهنة، وهذه العناصر هي:

1- تعد الخدمة الاجتماعية مهنة متخصصة تقوم على العلم والفن (المهارة).
2- يمارس الخدمة الاجتماعية أخصائيون اجتماعيون يلتزمون بأخلاقيات المهنة وبفلسفتها وبمبادئها وقيمها.
3- تتحرك الخدمة الاجتماعية في إطار إيديولوجية المجتمع.
4- تشكل الخدمة الاجتماعية نظامًا اجتماعيًا يهدف إلى إشباع حاجات الناس كأفراد وجماعات ومجتمعات.
5- تساهم الخدمة الاجتماعية في قيام علاقات اجتماعية بين الناس.
6- تتدخل الخدمة الاجتماعية بهدف إحداث تغيير مقصود ومرغوب فيه على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات، وفي المجالات المختلفة التي تنشط فيها. وتسعى الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق التكيف المتبادل بين الإنسان وبيئته الاجتماعية، وحلّ مشكلاته والوقاية منها، فضلاً عن تنمية قدراته إلى أقصى حد ممكن

التنظير العلائقي للخدمة الاجتماعية والعلوم الأخرى .

الخدمة الاجتماعية تهدف إلى تحضير الممارسين المهنيين الذين يتعاملون مع الإنسان والجماعات الإنسانية من خلال محاولة فهم هذه العلوم وما يحيط بها من ظروف في محاولة إعادة التكييف بما يتلاءم مع ما هو متوقع اجتماعيًا، وما يتلاءم مع عمليات التنمية. **فيما يتعلق بالقاعدة العلمية** تعتمد مهنة الخدمة الاجتماعية على نوعين من المعرفة

أ-معارف تأسيسية مستمدة من العلوم المختلفة (علم النفس، الاجتماعي، العلوم الشرعية، العلوم الصحية ... الخ).

ب-معارف مهنية مستمدة من طرقها (خدمة الفرد، خدمة الجماعة، تنظيم المجتمع).

1.3 .علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاجتماع:إن علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم الاجتماع هي علاقة وثيقة؛ فعلم الاجتماع يدرس الظواهر الاجتماعية والنظم الاجتماعية دراسة علمية. ويعنى بالنظريات والحقائق التي تعمل على تفسير علاقات أفراد المجتمع ببعضهم من جهة وبالظواهر والنظم والبناء الاجتماعي من جهة أخرى، وتحليل هذه العلاقات باستخدام منهجية للوصول إلى قواعد عامة وقوانين ثابتة تعمل على تفسير طبيعة هذه العلاقات وأثر كل علاقة منها في الأخرى. وتستفيد الخدمة الاجتماعية من النظريات والقوانين والحقائق التي تتوصل إليها الدراسات السوسيولوجية، ويستخدمها الأخصائي الاجتماعي لتساعده على فهم الظواهر والمشكلات الاجتماعية، وعلى وضع خطة للإصلاح الاجتماعي، وتحقيق التكيف بين الأفراد وبيئتهم الاجتماعية. وتعود بداية العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع إلى الفترة التي أعقبت الثورة الصناعية، فقد اشتركا في حركة الإصلاح الاجتماعي وتصديًا معًا للمشكلات الناجمة عن التصنيع مثل: البطالة، وحوادث العمل، والتفكك الأسري، وتشغيل النساء والأطفال**كما تم توضيحه سابقا في الأسس التاريخية في تطور الرعاية الاجتماعية)**

2.3 .**علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم النفس:**إن علاقة الخدمة الاجتماعية بعلم النفس علاقة وثيقة أيضًا، فهي تعنى بمنهاجه لمعرفة حقيقة النفس البشرية ودوافعها والعمليات العقلية اللاشعورية التي تؤثر في السلوك الإنساني. وتهتم الخدمة الاجتماعية بمراحل النمو وخصائص كل مرحلة ومميزاتها وبسيكولوجية الجماعة وديناميةالسلوك الفردي والجماعي، وهذا كله يفيد الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع الأفراد والجماعات وتوجيهها لتحقيق النمو السليم، وفي تقويم الانحرافات التي قد يتعرض لها الفرد في مراحل النمو المختلفة.

3.3 .علاقة الخدمة الاجتماعية بالاقتصاد:يدرس علم الاقتصاد القوانين والعمليات الاقتصادية وهي: الإنتاج والتوزيع والاستهلاك، كما يدرس العلاقات الإنسانية في مجال الإنتاج والسلوك الإنساني نحو الاستهلاك، وتُعنى الخدمة الاجتماعية باقتصاديات الفرد والأسرة والمجتمع.وكثير من المشكلات الاجتماعية ذات خلفية مادية اقتصادية، فالبطالة وتدني مستوى المعيشة، هي ظروف خارجة عن إرادة الفرد، لكن انخفاض الدخل يؤدي إلى سوء التغذية وبالتالي المرض والتشرد والانحراف.ويسعى الأخصائي الاجتماعي من جانبه إلى تحسين الأسرة وتنظيم حياتها المعيشية، واستغلال طاقات أفراد الأسرة وإمكانياتهم،.وعن طريق فهمه لجوانب الحياة الاقتصادية في المجتمع يتمكن من البحث عن موارد جديدة في البيئة بغرض استغلالها لصالح العميل وأسرته.

4.3 .علاقة الخدمة الاجتماعية بالسياسة: استفادت الخدمة الاجتماعية في مبادئها التي تتعلق بالعميل كإنسان من العلوم السياسية، حتى وإن كان بحاجة إلى حل مشكلته، فإن الخدمة الاجتماعية على الرغم من موقف العميل الضعيف، فإنها تحافظ على إنسانيته وكرامته بضمان حق تقرير مصيره، الذي يعطيه الحق في اختيار ما يتناسب مع عقيدته واتجاهاته دون ضغوط. فضلاً عن أن الخدمة الاجتماعية تتعامل مع العميل بأسلوب ديمقراطي يضمن له حريته وحقوقه كمواطن في الدولة والمجتمع.

5.3 .علاقة الخدمة الاجتماعية بالقانون:إن تنظيم العلاقات بين الأفراد والجماعات من جهة، والدولة والمجتمع من جهة أخرى بحاجة إلى تشريعات، منها ما هو متصل بالأحوال الشخصية التي تنظم علاقات الأسرة، وقانون العمل والعمال، وقوانين النقابات العمالية والمهنية، وكل ذلك يساعد الأخصائي الاجتماعي على

فهم طبيعة العلاقات في الأسرة والمصنع والمستشفى والمدرسة والدفاع الاجتماعي وغيرها من مجالات الخدمة الاجتماعية.

6.3 .علاقة الخدمة الاجتماعية بالإحصاء: الخدمة الاجتماعية مهنة ذات علم وفن. مما يدل على أن الخدمة الاجتماعية تعتمد على الأسلوب العلمي. وبما أن إجراء الدراسات والبحوث الاجتماعية يقوم على جمع البيانات والحقائق عن الظاهرة والدارسين للخدمة الاجتماعية الاستعانة بالإحصاء، فالدراسة الشاملة المدعمة بالأرقام تؤدي إلى التشخيص الجيد ومن ثم إلى رسم خطة علاجية سليمة. وعلم الإحصاء هو خير عون للمشتغلين في الخدمة الاجتماعية، بحيث إن استخدامه لمنهجية علمية مناسبة في تحليل البيانات وتفسيرها سيقود حتمًا إلى استخلاص نتائج دقيقة.

رابعا : أساسيات و مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية

مقومـاتـها وأسسـها تستمد الخدمة الاجتماعية فلسفتها من مجموعة **القيم المهنية** ،و التي تطورت مع تطور المهنة منذ فترة ظهورها إلى يومنا هذا :

-ركزت الخدمة الاجتماعية في بداية ظهورها على الاحتياجات الأساسية لحياة الإنسان و ضوابط السلوك الإنساني فاهتمت بشكل خاص بالفئات الأقل حظا من أعضاء المجتمع من حيث مستوى حقيقتهم للاحتياجات الأساسية فهي تهتم بمساعدة الفرد على التكيف مع المجتمع من جهة ،و تهتم بإحداث التغير المطلوب لمواجهة الاحتياجات الأفراد .

-الإيمان بكرامة الفرد وقيمته كإنسان وبقدرته على النمو وأهليته للتصرف في حياته الخاصة تبعا لقدراته وموارده

-تركز على الأسرة كونها المؤسسة الاجتماعية الاولى التي يعش فيها الفرد .

-تؤمن بأهمية الاستثمار الموارد و الإمكانيات المتوافرة ،و بان كل فرد طاقة استمرت لها اثر في دفع عملية الإنتاج في المجتمع.

-تنظر الخدمة الاجتماعية إلى أن هناك تلازما بين المشكلات الاجتماعية و السلوك الإنساني و المؤسسة أو التنظيم الاجتماعي لفهم المشكلات الاجتماعية .حيث تركز على البرامج الوقائية و التنموية .

-تركز على التفاعل الاجتماعي ونتائجه على عمليات التكييف أو سوء التكييف الاجتماعي .

-تنظر الخدمة الاجتماعية إلى أن هناك تلازما بين المشكلات الاجتماعية و السلوك الإنساني و المؤسسة أو التنظيم الاجتماعي لفهم المشكلات الاجتماعية .حيث تركز على البرامج الوقائية و التنموية .

-تؤمن بالعمل عن طريق الفريق و ضرورة تنسيق الخدمات و البرامج في مختلف جوانب الحياة المختلفة.

-تعد القيمة المهنية الأكثر في الخدمة الاجتماعية هي تلك التي تتعلق بالخصائص و الصفات الشخصية للأخصائي الاجتماعي . لابد على الأخصائي الاجتماعي تطبيق مبادئ و أخلاقيات مهنية .

-تؤمن من الخدمة الاجتماعية بالتخطيط كأسلوب علمي لمواجهة المشكلات الاجتماعية و علاجها ووضع الحلول و إحداث التغيرات الاجتماعية المناسبة .

1. شروطـها :يرى **عثمان عبد الفتاح** بأن لأية مهنة من أن تحقق شروطًا خمسة هي: الهدف، الأسلوب، القيم، القاعدة العلمية، التنظيم المهني :

1)- إن هدف الخدمة الاجتماعية كمهنة متخصصة لتحقيق الرفاهية و السعادة عندما تعجز النظم الاجتماعية عن إشباع حاجات الناس تتدخل الخدمة الاجتماعية لمساعدة هذه النظم و على أداء وظائفها ، أما بالنسبة للأسلوب فهي تتبع أساليب مقننة لتحقيق الأهداف و تعتمد هذه الأساليب على المهارة .

2)- للخدمة الاجتماعية مجموعة رصيد من الثقافة و القيم و المعايير الأخلاقية التي يلتزم بها الجميع على احترام الإنسان و كرامته و إنسانيته ،و تحافظ على سرية المعلومات المتصلة بالحالة ، و ضمان حرية الإنسان حسب معتقداته .

3)- أن الخدمة الاجتماعية أصبح لها قاعدة عملية واضحة و محددة . تعتمدها في أدائها لدورها اتجاه الفرد أو الجماعة و في إجرائها للبحوث الاجتماعية ، تقوم هذه الطريقة على تحديد الحالة أو المشكلة و بناء الفروض و جمع البيانات و استخلاص النتائج .

4)-الخدمة الاجتماعية يمارسها أخصائي اجتماعي متدرب حاصل على شهادات متخصصة في الخدمة

5)-مهنة تعتمد على التعاون مع مجموعة من المهن الأخرى الموجودة في المجتمع .

2.أهداف الخدمة الاجتماعية : الأهداف التي تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى تحقيقها و بتصنيفها وفقا للجوانب الثلاثة الآتية:

1.1-الأهداف الوقائية : تركز على هذه الأهداف و يتمثل على توفير الوسائل الكفيلة بوقاية الأفراد من الوقوع في المشكلات و الأمراض الاجتماعية و تساهم في إزالة كل ما يعيقهم عن أداء ادوار هم ووظائفهم الاجتماعية و مواجهة العوامل و الأسباب التي قد تدفع الفرد للوقوع ثانية في المشكلات .

و تعمل لتحقيق هذا الهدف في الجوانب الآتية :

أ)- المساهمة في تحسين المستوى المعيشي للناس اجتماعيا و اقتصاديا.

ب)-نشر الوعي و الثقافة الاجتماعية بين الناس عن طريق المحاضرات و الندوات و حلقات البحث ووسائل الإعلام المختلفة .

ج)- إجراء الدراسات و المسوح الاجتماعية لتعرف على العوامل و الأسباب المشكلات ،ووضع خطط و برامج الكفيلة بمواجهتها .

د)- إحداث تغيرات في النظم الاجتماعية القائمة لإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات الاجتماعية و)- التعاون مع المهن الأخرى على تنظيم البرامج و الخدمات التي تهدف إلى وقاية الأفراد.

2.1- الأهداف العلاجية:تركز الخدمة الاجتماعية في مجال العلاجي على إعادة تأهيل الفرد و الجماعة لاستعادة قدراتهم على القيام بالوظائف و الأدوار الاجتماعية المنتظرة منهم .

و تعمل على تحقيق الأهداف الآتية :

أ) -دراسة المشكلات الفردية و الجماعية و تشخيصها ووضع الخطط و البرامج العلاجية الملائمة لها.

ب)–تقديم المساعدات المادية للأفراد.

ج)–التركيز على برامج التأهيل الجسمي و النفسي ، الاجتماعي ، المهني بقصد استثمار القدرات و الطاقات .

د)– إنشاء المراكز و المؤسسات الاجتماعية و العلاجية سواء أكانت مراكز إيوائية أم نهارية .

3.1– الأهداف التنموية :إن النظرة التكاملية للخدمة الاجتماعية تشمل إتباع الأساليب التنموية التي تهدف إلى تنمية الفرد و المجتمع . وهي في سبيل ذلك تعمل على تحقيق الأهداف الآتية :

أ)–المساهمة في رسم السياسات الاجتماعية للمجتمع.

ب)–إيجاد الصيغ التنموية كركيزة أساسية للمجتمع.

ج)–تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية بين الناس و استثمار طاقاتهم و خلق الروح العمل الاجتماعي و التطوعي بينهم.

د)– الاهتمام بالتنمية الريفية و الحضرية و تحقيق النمو المتوازن بين السكان لتوفير الاستقرار الاقتصادي و الاجتماعي .

هـ)–رفع المستوى الثقافي و خلق الوعي الاجتماعي و تقدير القيم الاجتماعية و الإنسانية باستخدام مختلف الوسائل ،و بالتعاون مع مختلف الهيئات الرسمية و الغير الرسمية .

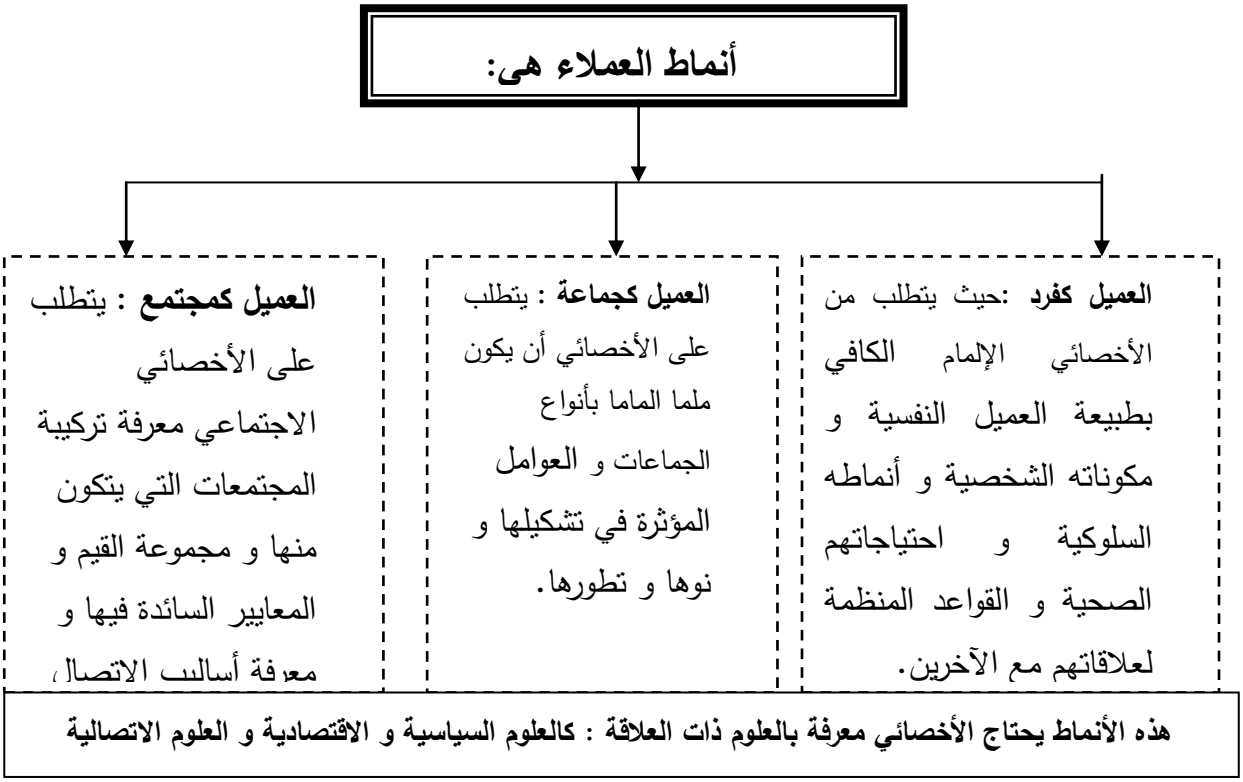
و)– إعداد الأخصائيين الاجتماعيين و تدريبهم عن طريق الكليات الجامعية و المعاهد المتخصصة

2– المقومات الأساسية التي تقوم عليها المهنة.

و هناك مجموعة من الركائز تقوم عليها المهنة و هي : العميل ، الأخصائي الاجتماعي ، الخدمة أو المساعدة ، المؤسسة الاجتماعية

<u>أولا:العميل (المستفيد /طلب المساعدة):</u> هو نسق تتفاعل فيه عناصر جسمية وعقلية ونفسية واجتماعية ، فطرية ومكتسبه في تنظيم شبه دائم ،عجز أداء احد أدواره الاجتماعية لاضطراب دائم أو عارض في هذا النسق أو

لضغوط خارجية في بيئته.و يمثل في مهنة الخدمة الاجتماعية هو محور العملية المهنية و قد يكون فردا أو جماعة أو مجتمعا ،و العميل بالمفهوم المهني للخدمة الاجتماعية هو المستفيد من البرامج الخدمات التي تقدمها المؤسسة الاجتماعية ، و يعتمد العمل مع العميل في الخدمة الاجتماعية على ما وصلت إليه المهنة من مبادئ و أخلاقيات مهنية و أساليب و مناهج



ثانيا : الأخصائي الاجتماعي : من هو الأخصائي الاجتماعي ؟

الممارس المهني : لمهنة الخدمة الاجتماعية بحيث يتطلب هذه الممارسة مجموعة من السمات والخصائص الواجب توفرها بالشخصية ومنها الإعداد المهني والاستعداد الشخصي.

***يتطلب من الأخصائي الاجتماعي عن طريق ممارسة المهنة الاجتماعية أن:**

- إقناع الناس في حل المشكلات و ذلك بفهم السلوك الإنساني و ربطه بالبناء الاجتماعي للمجتمع .
- اكتساب المهارة التي تؤهله لحل المشكلات التي تعيق الأفراد و الجماعات عن القيام بأدوارهم و تحقيق أهدافهم .
- إتباع المنهجية العلمية في دراسة المشكلات .

*أما فيما يتطلب بشخصية الأخصائي الاجتماعي فهناك مجموعة من الصفات وهي

أ)* **الخصائص الشخصية :** فشخصية الأخصائي لابد أن يتمتع ا بقدر كافي من الصحة النفسية و القدرة على مواجهة المواقف الصحية و اتخاذ القرار ،و المرونة في التعامل مع المواقف.

و يجب أن تتوفر على الاستعداد للمبادرة في خدمة الأفراد ،و الجماعات و المجتمعات ،و تقبل جميع الناس دون تحيز و بغض النظر عن الجنس أو اللون أو العرق .

ب)* **الخصائص العلمية و العملية** : الأخصائي الاجتماعي لابد ان تكون لديه درجة عالية من الذكاء تساعده على الفهم و الإدراك و التحليل ،و ربط الظواهر ،و تقدير المواقف ، و إن يكون واسع الأفق و الاطلاع ، متفننا للمهارات الضرورية لأداء العمل لأنها ركيزة أساسية تنمو بالاستعداد و التعليم و التدريب كمهارات استخدام الموارد ، مهارات المساعدة ، مهارات تكوين من خلال عملية الإعداد المهني التي يتلقاها في مدارس و معاهد و كليات الخدمة الاجتماعية المتخصصة ، والاستفادة من تجارب الآخرين و خبراتهم متسما بالإخلاص و المثابرة في أداء العمل و تعتبر أبحاث الخدمة الاجتماعية وسيلة هامة لإثراء القاعدة النظرية للمهنة و يحسن من مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين و في هذا الصدد يشار إلى أن هناك هوة كبيرة بين كل من التعليم و الممارسة ، الأمر الذي ينعكس سلبا على مستوى كل من العملتين، و يحدد **مصطفى احمد خاطر** عن البناء المعرفي الذي يجب أن يلم به الممارس المهني ، تحقيقا لممارسة أكثر فاعلية إطارا للمعارف يتضمن :

1-الوصول للحاجات الأساسية التي يحتاجها الإنسان .

2-التعرف على المنظمات الاجتماعية و طبيعة العلاقات في المجتمع .

3-إدراك المعارف التي تحدد المستوى الطبيعي للحياة الاجتماعية .

4-التعرف على موارد المجتمع و كيفية استغلالها .

5- معرفة أسلوب الأمثل لصياغة نموذج علمي للتدخل المهني الذي يتناسب مع الموقف .

ج)* **الخصائص التي تتعلق بالأخلاقيات المهنية** :يتم تزويد الأخصائي الاجتماعي بالأخلاقيات المهنية في مراحل إعداده المهني شريطة أن تتوافر لديه الأسس و المقومات و الميول و الاتجاهات الايجابية لتبني هذه الأخلاقيات و تطبيقاتها و الالتزام بها ومن أهمها مايلي :

1-الإيمان بالإنسان و المجتمع .

2-الإيمان بحرية الإنسان و حقه في ممارسة دوره الاجتماعي الذي لا يتعارض مع معايير المجتمع و أنظمته و فواعده .

3- المحافظة على أسرار الشخصية و الأسرية .

إعطاء المسؤولية المهنية أولوية على الاهتمامات الشخصية و في دراسة تحليلية لوظيفة الأخصائي الاجتماعي ، التي توصلت إليها الباحثة **عجوبة ،مختار إبراهيم** على أهمية الرغبة الذاتية من قبل الأخصائي الاجتماعي لممارسة الخدمة الاجتماعية ،حيث أشار الباحث إلى أهمية هذه النقطة لتحقيق فاعلية الممارسة المهنية. خاصة في الوطن العربي ، حيث يظهر أن الاجتماعيين قد أهملوا أساليب و تقنيات و طرق الممارسة المهنية ،و أن عليهم أن يعترفوا بان مهنة الخدمة الاجتماعية في أزمة و الذي يتطلب وضوح الأهداف التي توجه الممارس مع تضيق الفجوة بين النظرية و الممارسة و الرغبة

ثالثا : المؤسسة الاجتماعية : تمارس الخدمة الاجتماعية عادة في مؤسسات خاصة بها تحدد خدماتها وبرامجها ،بما يتفق و فلسفته لتحقيق خدماتها للمجتمع ،و في الوقت نفسه هناك مؤسسات لم تنشا خصيصا

للخدمة الاجتماعية ، و لا يعني ذلك بان ممارسة الخدمة الاجتماعية تقتصر فقط على المؤسسات الاجتماعية بل إنما تمارس في مؤسسات أخرى بهدف مساعدة تلك المؤسسات على تحقيق أهدافها الاجتماعية و من بينها المؤسسات التعليمية (المدارس) و المؤسسات الصحية (المستشفيات) و المصانع ،ومراكز التأهيل ،مراكز إعادة التربية ، رعاية الشباب و غيرها إن أهم ما يميز المؤسسات الاجتماعية أنها مؤسسات لا تهدف إلى الربح المادي ، لذلك يمكن تقسيمها إلى نوعين :

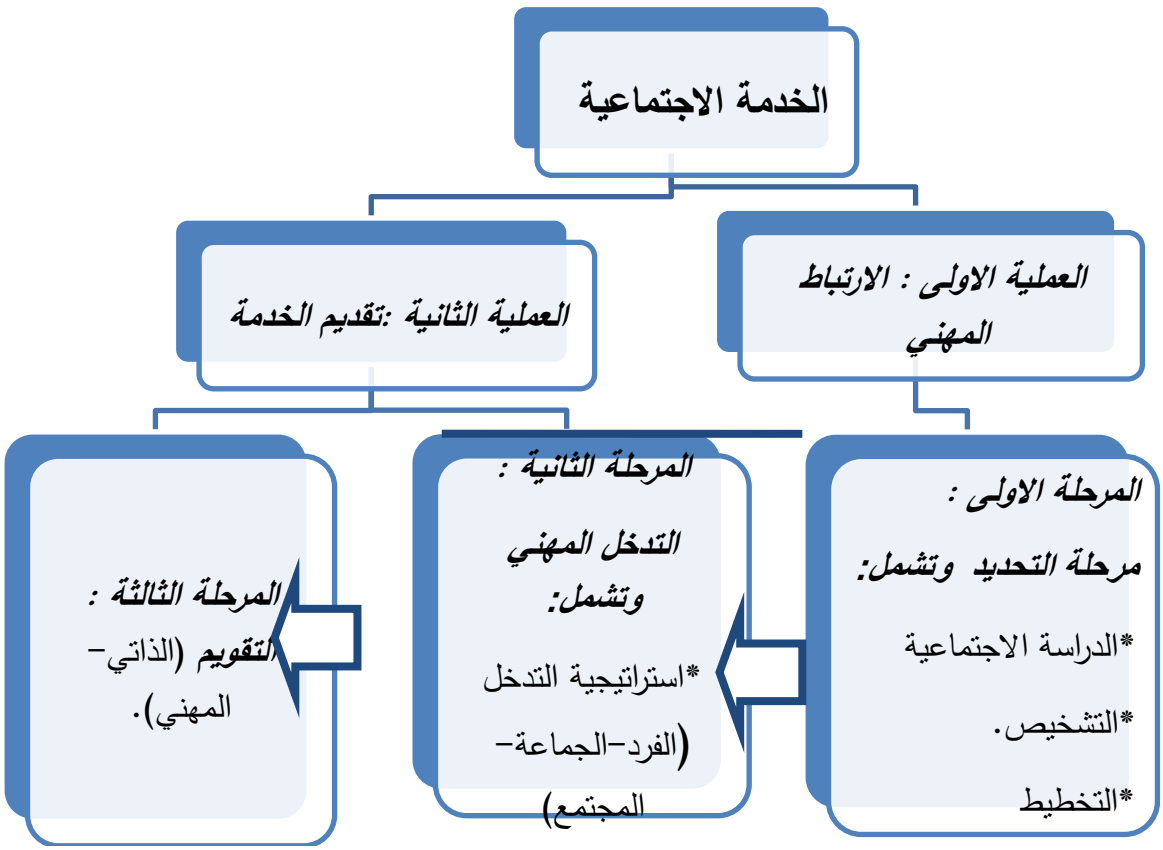
أ)-مؤسسات حكومية تنشئها الدولة لمواجهة الاحتياجات الأساسية للأفراد و الجماعات المجتمعات

ب)- مؤسسات تابعة للقطاع التطوعي ، حيث تخضع كغيرها لمجموعة ، الأنظمة و القوانين.

رابعا : الخدمة أو البرنامج : يمثل محتوى البرنامج لمفهوم الخدمة الاجتماعية الوسيلة و الأداة الأساسية لتحقيق النمو الاجتماعي و النفسي المتكامل للفرد و الجماعة و المجتمع ،ومن خلال المشاركة و التعاون ،و بناء العلاقات الاجتماعية و إشباع الحاجات النفسية و إشباع الميول و الحاجات و اكتساب الخبرات ،و إن البرنامج هو الوسيلة ، التي تستخدمها الجماعات وصولا إلى تحقيق الأهداف من تكوينها.ويقصد بها مجموعة الخطوات المهنية التي تتم أثناء عملية المساعدة، و هي تتكون من عمليتين أساسيتين هما :

العملية الاولى : بداية الارتباط المهني : وهي عملية الاتصال الاولى بين الأخصائي الاجتماعي و العميل ،و تتميز هذه بعملية التقبل المهني و تكوين العلاقة المهنية اللازمة لانجاز عملية المساعدة و الوصول إلى حلول للمشكلة و يتوقف نجاح العملية بشكل رئيسي على الأخصائي الاجتماعي و مهاراته .

العملية الثانية : تقديم الخدمة تتشكل هذه العملية من مجموعة من المراحل المتتابعة وهي :



المرحلة الاولى : مرحلة التحديد :

تتسم بعمليات البحث و الدراسة و الاستقصاء عن طريق المقابلة ، و هي جمع البيانات و المعلومات اللازمة عن المشكلة وعن العميل و ظروفه و تشمل هذه المرحلة العمليات الرئيسية الآتية :

أ)* الدراسة الاجتماعية :وهي عملية تهدف إلى الوصول إلى إجابات واقعية عن المشكلة و عن العميل و الموقف التي تعيش فيها،و تشمل(الملاحظة–الاستماع–التعرف على العلاقات الأفراد–الزيارة المنزلية) حيث يجب عن الأسئلة الآتية

– ما عمر الفرد ونوعه ومواطنه ومهنته ومستواه العلمي؟ما المشكلة؟ –من هو صاحب المشكلة ؟ –ما الظروف و المؤثرات الداخلية و الخارجية التي أدت إلى ظهور المشكلة ؟

ب)– التشخيص :وهي عملية الربط المنطقي بين الأسباب و النتائج ، من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :– ما العوامل و الأسباب التي أدت إلى حصول المشكلة ؟

–هل لشخصية العميل دور في حصول المشكلة ؟

–ما الظروف البيئية المادية و البشرية التي تؤثر في المشكلة ؟وما مدى حجم هذا التأثير ؟

ج)– التخطيط و تحديد الأهداف :و يوضع في الاعتبار أهمية الخبرات و القيم الاجتماعية من خلال نشطة البرامج. بحيث يتطلب من الأخصائي الاجتماعي تحديد أهداف عملية المساعدة التي تشمل أهدافا بعيدة المدى و أهداف قصيرة المدى من خلال الإجابة على الأسئلة التالية : هل تعتبر الإمكانيات والموارد كافية لإشباع حاجات وميول الأفراد؟ هل يتماشى البرنامج مع أعضاء المؤسسة ؟ ما درجة إتباع البرنامج لحاجات الجماعة؟ ما هي الأهداف المباشرة وأهداف البعيدة المدى للجماعة؟و يجب أن تربط عملية التخطيط بالمراحل السابق الذكر لوصول إلى تصميم خطة شاملة تتضمن الأهداف المراد تحقيقها و الاستراتيجيات التي يتم استخدامها لحل مشكلة العميل.

المرحلة الثانية : مرحلة التدخل المهني: و تعني بعملية التدخل "مجموعة الأفعال المختلفة المخططة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي للوصول إلى هدف محدد في عملية المساعدة ،وهي أيضا مجموعة الجهود التي ببذله الأخصائي كي يوازن بين حاجات العميل و الموارد المتاحة التي يمكن عن طريقها مواجهة الاحتياجات ".و التدخل عملية تعني كذلك الاستخدام الجيد للمهارات الأخصائي و قدراته في التعامل مع المشكلات وهي مرتبطة بمدى ما تمنحه المؤسسة للأخصائي الاجتماعي الذي يمثله من سلطة قانونية في تطبيق الحلول ووضعها موضع التنفيذ و استراتيجيات عملية التدخل (طرق المساعدة) هناك ثلاث طرق رئيسية تستخدم في عملية التدخل و هي تمثل في مجموعها طرق الخدمة الاجتماعية و هي:

1 –طريقة خدمة الفرد : وهي العمل مع العميل الفرد .خدمة الفرد طريقة يوظفها و يستخدمها عدد كبير جدا من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية ، وهي الطريقة الأم في خدمة الاجتماعية لأنها تتعامل مع الفرد و الأسرة . الحقيقية عام 1918، والتي اقتصرت حينذاك على خدمة الفرد

2– طريقة خدمة الجماعة : وهي العمل مع مجموعات متجانسة من العملاء .

طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تمارس في مؤسسات اجتماعية إيوائية أو نهارية ، تربوية أو تعليمية أو ثقافية أو اجتماعية أو ترويحية ، وظهرت عام 1933، بتنظيم المجتمع و تتضمن هذه الطريقة معارف و معلومات عن الفرد و الجماعة ، و اثر الجماعة في الفرد ،و اثر الفرد في الجماعة.

3- طريقة خدمة المجتمع : وهي العمل مع المجتمع ككل

تنطلق هاته الطريقة بفكرة التغيير المقصود لتحسين أحوال المجتمعات و رفع المستوى الاجتماعي و الاقتصادي لها ، وبتنظيم المجتمع كطريقة ثالثة عام 1946و تساهم في إحداث التغيير و توجيهه و هي مرتبطة بتنمية المجتمع .فهاته الطريقة تتخذ من المجتمع و حاجاته و مشكلاته موضوعا أساسيا لاهتمامات العاملين فيها .و تركز علية التدخل على مجالين أساسين هما :

أ)-التدخل الذاتي : وهي مواجهة العوامل الذاتية ذات العلاقة بالمشكلة .

ب)-التدخل البيئي:وهي مواجهة العوامل البيئية ذات العلاقة بالمشكلة .

المرحلة الثالثة : مرحلة التقويم

تعد هذه المرحلة أخر المراحل في عمليات الخدمة الاجتماعية حيث تنتهي فيها العلاقة المهنية بين الأخصائي و العميل .و عند نهاية عملية المساعدة و قبل انفصال العميل عن الأخصائي لابد من الاثنين معا بتقويم ما تم انجازه و تحقيقه من أهداف تم وضعها في المرحلتين السابقتين . ،وعلى الأخصائي أن يهيئ العميل على الانفصال المهني حتى تتشكل لديه القدرة على الاعتماد على نفسه في إدارة شؤون حياته المستقبلية و مواجهة ما يستجد من أمور أو مشكلات .و عملية التقويم يجب أن تشمل الجوانب السلبية و الايجابية ،وان تأخذ بالاعتبار بعدين أساسين و هما : العميل و المساعدة الاجتماعية، و يقوم الأخصائي بتقويم الذاتي و طريقة تعامله و مجموعة الحلول التي حققها أثناء تعامله مع العميل حتى يستفيد من الجوانب الايجابية و السلبية . و يشير "وود" « Wood » إلى أن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يجب أن تتعرض للتقييم حتى تضمن فاعلية الممارسة

تصنيفات مبادئ طرق الخدمة الاجتماعية «أخلاقيات المهنة»(الفرد-الجماعة-المجتمع).

المبدأ عبارة عن قاعدة أساسية لها صفة العمومية يصل إليها الإنسان عن طريق الخبرة والبحث العلمي وهو يعتمد على مجموعة من الحقائق أمكن التوصل إليها من خلال الملاحظة وفرض والوصول إلى النظرية أو القانون الذي يفسر، ما تم دراسته أو بحثه .

وتعني نقطة البدء أو البدايات السليمة التي يعتمد عليها العمل السليم. وهي تعد الأصول أو الأسس التي تضمن أو تيسر تحقيق الأهداف الأساسية والفرعية. ويعرفه عثمان عبد الفتاح "بأنه قاعدة أساسية يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي تحقيقا لعملية المساعدة أو تأكيد للقيم الإنسانية وهذه المبادئ يلتزم بتطبيقها ممارس متخصص في الخدمة الاجتماعية خلال عمله اليومي مع الأفراد والجماعات والمجتمعات .كما أنّها تمثل بالنسبة للممارسين في الخدمة الاجتماعية دليل العمل من الأسس التي يتم في ضوئها تقويم جهوده المهنية.

1-تنقسم مبادئ الخدمة الاجتماعية:

مبادئ ذات طابع أخلاقي وقيمي يستمد أصوله من قيم الشريعة الإسلامية ومن قيم المجتمع المتعارف عليها مثل (مبدأ التقبل، السرية).

مبادئ ذات طابع مهني تستمد أصولها من قيم المهنة وممارستها اليومية (العلاقة المهنية، التفاعل الوجداني المتزن، المسؤولية الاجتماعية، الموضوعية، التقويم).و هذه المبادئ ليست مفصلة عن بعضها ، ولكنّه متكاملة وترتبط في تطبيقها بما يلي (أ) طبيعة الموقف (ب) نوع المشكلة أو الحاجة.

وعندما يقابل الأخصائي أحد الأحداث المنحرفين، وقد شحب وجهه وكان دائم الحزن والبكاء ، فقد يستخدم عدم "التفاعل الوجداني " أو "التقبل".

وحينما يقابل حدث آخر متهم بالسرقة من داخل المؤسسة ويمارس السلوك العدواني ويتحرك على سلطة المؤسسة ، فهنا قد يستخدم معه أكثر من مبدأ (ابتداء من العلاقة المهنية، السرية، التقبل إلى استخدام السلطة والعقاب كأسلوب من أساليب العلاج)

حيث اختلفت الآراء بين الباحثين في تصنيف العلاقة المهنية، فلمجموعة الاولى ترى بان العلاقة المهنية مبدأ من مبادئ الخدمة الاجتماعية. بينما المجموعة الثانية ترى بأنها أساسا للمبادئ المهنية الأخرى. فإن العلاقة المهنية تتأثر بالمبادئ الأخرى وتؤثر فيها، وإن العلاقة بينهما هي علاقة جدلية تبادلية. ولقد حدد **سيد أبو بكر حسنين** مبادئ تنظيم المجتمع في خمسة مبادئ وهي(مبدأ التقبل ،ومبدأ المسؤولية الاجتماعية،ومبدأ حق اتخاذ القرار ،ومبدأ الموضوعية ومبدأ التقويم الذاتي) . وقد حددت هناء حافظ بدوي هذه المبادئ في ستة وهي (المشاركة والتقبل والمسؤولية الاجتماعية والموضوعية وحق اتخاذ القرار و مبدأ التقويم الذاتي) وبالرغم من اختلافات مابين الباحثين حول تحديد المبادئ سنحاول أن نقدم تصنيفاتها حسب استراتيجيات عملية التدخل المهني (خدمة :الفرد–الجماعة –المجتمع).

. وبالرغم من اختلافات مابين الباحثين حول تحديد المبادئ سنحاول أن نقدم تصنيفاتها حسب استراتيجيات عملية التدخل المهني (خدمة :الفرد–الجماعة –المجتمع).

وحتى يستطيع الأخصائي أن يكون قادرا على قيادة العلاقة المهنية بصورة جيدة عليه الالتزام بما يأتي:

1- احترام شخصية العميل وعدم الترفع أو التأفف في أثناء التعامل معه.

2- عدم التحيز والتمييز بين العملاء.

3-عدم السيطرة على العملاء، ولا يتعارض مع قيمتهم ومبادئهم ومفاهيمهم.

وحتى يستطيع الأخصائي الاجتماعي تكوين علاقة مهنية على أسس مهنية سليمة لا بد له من تطبيق مجموعة الأساليب والعمليات المهنية الآتية:

1- يبدأ الارتباط المهني بين الأخصائي الاجتماعي والعميل منذ اللحظة التي يدخل فيها العميل إلى لمؤسسة. لذا يتوجب على الأخصائي الاجتماعي في هذه الحالة أن يستقبل العميل استقبالا يتميز بإنسانيته بغض النظر عن مظهره الخارجي أو ظروفه الاجتماعية أو النفسية أو المادية أو الوظيفية.

2- أن يتعامل مع العميل كحالة فردية فريدة؛ فكل فرد له من السمات الشخصية والقيم والمعتقدات والاتجاهات التي تميزه عن غيره .

3- أن يحترم رأي العميل ويتيح له الفرص الكافية للتعبير عن مشاعره وآرائه.

حتاج العميل إلى الاطمئنان على سرية المعلومات التي سوف يبوح بها.

ثانيا: مبدأ السرية : إن هذا المبدأ أهمية خاصة في طريقة خدمة الفرد بوصفها أقرب الطرق وأكثرها تعرضا لمشاكل الأفراد وما يتعلق بها من معلومات شخصية وأسرية تتعلق بحياة الأفراد الشخصية.فهو من المبادئ الرئيسية في مهنة الخدمة الاجتماعية، فالأخصائي الاجتماعي بحكم مهنته سوف يطلع على كثير من المعلومات الشخصية والأنماط السلوكية، وأساليب المعيشة، والظروف الأخلاقية والقيمية لمختلف العملاء الذين يتعامل معهم.ويحقق تطبيقنا لمبدأ السرية هدفين أساسيين:

- هدف أخلاقي:ويتمثل في المحافظة على حق الإنسان في أن يملك وحده حياته الخاصة وأسرارها،
- الثاني: هدف مهني: يتمثل في معرفة الأخصائي والكشف لكثير من جوانب المشكلة، وهي خطوة علاجية في الحديث عن مشكلة العميل ، إضافة إلى أن تطبيق هذا المبدأ يعدّ من الأسس والأساسية التي يعتمد عليها نمو العلاقة المهنية.

ثالثا: مبدأ التقبل: ويعتبر مبدأ التقبل من الركائز المهمة للعمل والممارسة في جميع طرق الخدمة الاجتماعية فلا يمكن أن نتصور قيام علاقة أيا كانت بين الطرفين أو أكثر دون تقبل هذه الأطراف لبعضها فمثلا حينما يتعامل أخصائي مع الأفراد لا بد أن يكون وأن يدرك ظروف وقيم ومشكلات وأن يؤمن بحقيقة ما يحدث من صعوبات ومشكلات. ويفترض مبدأ التقبل أن على الأخصائي الاجتماعي وبحكم تأهيله وإعداده مهنيا وعلميا أن يتقبل جميع العملاء الذين يتعامل معهم دون تمييز بسبب الجنس أو اللون أو العرق أو الحالة المادية أو الاجتماعية، فكل العملاء عند الأخصائي سواء. إن قبول العميل لا يعني قبول تصرفاته وسلوكاته السلبية أو اللأخلاقية أو الانحرافة.**و دور الأخصائي في تطبيق المبدأ :**

1.عدم إظهار أي سخط أو استهجان لما يراه أو احتكاره لهم .

2.أن يقدر وجود فروق بين العملاء حيث الاختلاف فيما بينها ويجب أن يتجنب التعميمات في تعامله معهم ويقدر وجود الفروق ويحترمهم.

3.أن يفهم العملاء انطلقا من المعارف العلمية ويدرك استعداداتهم واتجاهاتهم وإمكانياتهم.

4. توجيه العملاء نحو تعديل أو تغيير القيم والاتجاهات السائدة التي تعرقل عمليات التغير لصالح مواطنيه

رابعا : مبدأ حق اتخاذ القرار

يستند هذا المبدأ إلى حقائق إنسانية تؤمن بكرامة الفرد وحقه في الممارسات المشروعة دون أن يفرض عليه أمرا في غير صالحة .فعلى الأفراد أن يتخذوا قراراتهم بأنفسهم بما يتماشى مع إمكانياتهم وقدراتهم ومشكلاتهم سواء أكانت قرارات تخطيطية أو تنفيذية ،فممارسة الإنسان للحرية وحقه في تقرير مصيره يمنحه الفرصة لتحمل المسؤولية و لقد اختلفت نظرة الأخصائيين الاجتماعيين لهذا المبدأ من الناحية التطبيقية، فبالرغم من اتفاق الجميع على القيمة الإنسانية للحرية الفردية إلا أنهم اختلفوا في مدى هذه الحرية وطبيعتها ومكانها في عملية

المساعدة فمفهوم الحرية في الخدمة الاجتماعية هو مفهوم نسبي. ولتطبيق مبدأ حق تقرير المصير ودور الأخصائي الاجتماعي:

1. أن يكون إسهام العملاء في اتخاذ القارات الخاصة بهم بما يتماشى مع الفرص المتاحة لمواجهة مشكلة.
2. أن يتدخل الأخصائي لمساعدة العملاء حتى يتمكن من الوصول إلى الوضع الذي يمكنه من اتخاذ القرار . و يبين للعميل إيجابيات كل اقتراح منها وسلبياته حتى تكون عملية الاختيار سليمة من طرف العلاء .
3. أن يكون تدخل الأخصائي استثنائيا وأن يزول بمجرد زوال سببه .

خامسا : مبدأ التقويم الذاتي

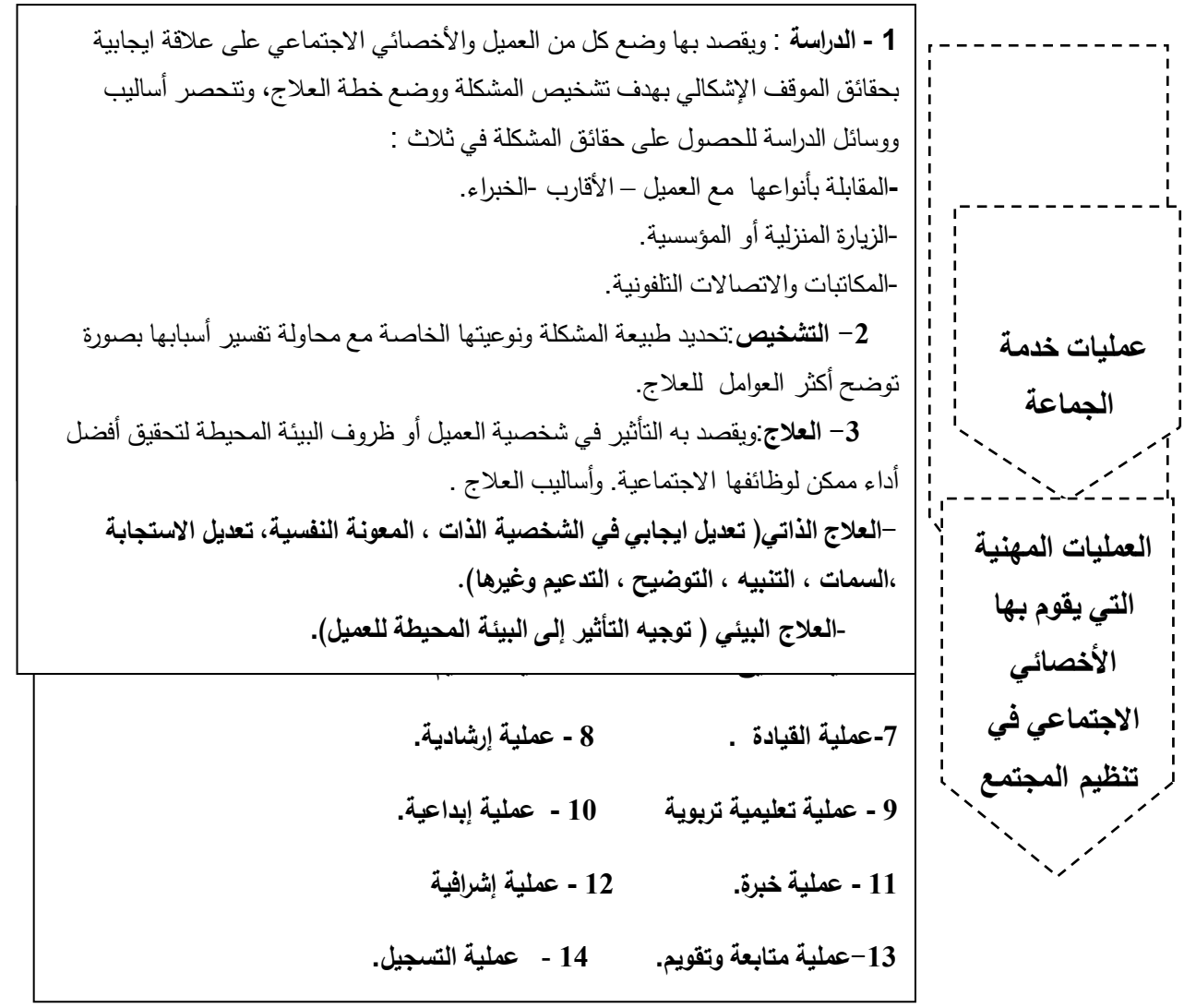
ويقصد به العملية التي يلجأ إليها الأخصائي ليعرف بموضوعية وعلى من درجة من الدقة النسبية مدى نجاح أو فشل ما قام به من عمليات في تحقيق الهدف منها .و أهمية هذا المبدأ يتمثل في مايلي :
الاعتراف بالأخطاء عند وقوعها من قبل الأخصائي والمجتمع ومحاولة تصحيحه إذا أمكن وعدم العودة عليه .
والنقد الذاتي هو أشد خطورة من عملية التقويم نفسها لأنه يتعامل مع جوانب غاية في التقيد والغموض تتصل بالسلوك الذاتي للأخصائي .

ويتضمن التقويم الذاتي كل ما يتصل بسلوك الأخصائي المهني والشخصي من أبعاد مثل :

- ✓ سلوكه المهني في مختلف المواقف (و معرفته مدى التزام بأخلاقيات المهنة، والوقوف على ما يحتاجه من مهارات تساعده على أداء دوره بشكل أفضل مع العملاء الذين يتعامل معهم).
- ✓ سلوكه الشخصي الذي يؤثر على سلوكه المهني ذلك في مختلف المواقف ومع مختلف الشخصيات .
- ✓ ومستواه المهني (الوقوف على جوانب القوة وجوانب الضعف في عمل الأخصائي الاجتماعي وفي طريقة تقديمه للمساعدة،) .

ومقتضيات المبدأ :1. المحاولة المستمرة لتحديد مدى تدخل ميوله واتجاهاته الذاتية في عمله .
2.أن يحاول معرفة مستواه المهني بصورة واقعية وتحديد ما ينقصه من معرفة وخبرات ومهارات وما وقع فيه من أخطاء ،واستشارة أخصائيين لهم خبرة واسعة وطويلة في مجال العمل المهني في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية والقانون، الرعاية الصحية والطبية، علم النفس والطب النفسي، العلوم التربوية....
3 .أن يقوم ذاتيا سلوكه العام سواء ما تضمن علاقاته برؤسائه وزملائه ومرؤوسين وما تضمن علاقاته مع أهالي المجتمع .
4. النقد الذاتي عندما يكشف أنه وقع في أخطاء كسلوك مميز الشخصية المهنية.

2- خطوات العمليات المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي(الفرد-الجماعة -المجتمع):



المحور الثالث : **<u>مفهوم الجريمة</u> (الظاهرة الإجرامية)** تعد الجريمة ظاهرة سلبية تهدد كيان أي مجتمع و استقرار أي فرد لذا نجد أن المجتمعات القديمة والحديثة على السواء تقرر مجموعة من القوانين الرادعة لهاته الظاهرة، إضافة إلى نبذ المجرم من طرف الجماعة التي يعيش في ظلها . ولعل التطور الحضاري وتعقد الحياة الاجتماعية المعاصرة قد انعكس سلبا على الظاهرة الإجرامية فتعددت وتنوعت وتعقدت مما يجعل النصوص القانونية وخاصة الجزائية منها تقف عاجزة عن مواجهة هاته الظاهرة وهو الأمر الذي يجعل من دراسة الظاهرة الإجرامية في المجتمعات المعاصرة أكثر من ضرورة خاصة الدراسة العلمية الموضوعية . بحيث تعاني المجتمعات المعاصرة وبدون استثناء من انتشار واسع للجريمة ،والمجتمع الجزائري باعتباره واحدا من تلك المجتمعات ،إذ أصبحت الجريمة فيه في ارتفاع مخيف. وانتشار الجريمة في المجتمعات المعاصرة لم يعد مقتصرا على فئة اجتماعية دون أخرى فقد امتد ليمس كل الفئات وبدون استثناء النساء ،الرجال،الأطفال،المسنين ،النساء ،الفقراء ،الأغنياء...إلخ. و بأشكال متعددة من السلوك الإجرامي اتخذت صيغ أكثر حداثة توافقا مع طبيعة المناخ الاجتماعي ، الاقتصادي و الثقافي و السياسي السائد بالمجتمع على اعتبار أن التغيرات التي

تحدث في ملامح الظاهرة الإجرامية تعكس التغيرات التي تحدث في المجتمع ، و ما يزيد من خطورة الظاهرة في الوقت الراهن.

إن محاولة تقديم تعريف علمي واضح و دقيق للظاهرة الإجرامية في أي مجتمع يستوجب تحديد الأبعاد المختلفة لهذه الظاهرة ، و اعتمادا على تعدد هذه الأبعاد يكون تعريف الجريمة Crime من منظورات عدة : المنظور القانوني في تعريفه للجريمة ، المنظور السيكولوجي المنظور السوسيولوجي ... الخ . لاختلاف اختصاصاتهم وتوجهاتهم الفكرية والمهنية الأمر الذي أدى إلى عدم التوصل إلى تعريف واحد متفق عليه للجريمة بل إلى عدة تعريفات أهمها التعريفات القانونية الاجتماعية.فالجريمة هي فعل ما نهى الله عنه، وعصيان ما أمر الله به. أو بعبارة أعم عصيان ما أمر الله به بحكم الشرع الشريف.وأنّ تعريف الجريمة على هذا النحو يكون مرادفا لتعريف الفقهاء لها، بأنّها آتيان فعل محرم معاقب على فعله، أو ترك فعل معاقب على تركه. وذلك لأنّ الله تعالى قرر عقابا لكل من يخالف أوامره ونواهيه، وهو: إما أن يكون عقابا دنيويا فينفذه الحاكم، وإما أن يكون تكليفا دينيا يكفر به عما ارتكب في جنب الله، وأما أن يكون عقابا آخرويا يتولى تنفيذه الحاكم الديان سبحانه وهو خير الحاكمين.

فكل جريمة لها في شرع جزاء إما عاجلا في الدنيا أو إما آجلا في الآخرة، إلا من تاب فإنّ الله يتوب على من تاب.

1/ مفهوم الجريمة من المنظور القانوني : ينطلق المفهوم القانوني للجريمة من كونها فعلا إراديا يخالف به مرتكبه القانون المفروض عليه إتباعه ، وعلى هذا الأساس تكون الجريمة ظاهرة قانونية بحتة تنشأ بالقانون وتزول بزوال القانون" وتأكد هذا المعنى بوضوح وصراحة المادة الأولى من قانون العقوبات الجزائري التي نصت على ما يلي:" لا جريمة ولا عقوبة أو تدابير أمنية بغير قانون ".والاتجاه القانوني الفرنسي يعرف الجريمة بأنها " ذلك السلوك الذي يجرمه القانون بفعل أو امتناع عن الفعل ويسند إلى شخص معين ويعاقب عليه بعقوبة أو جزاء"[1].

من كل ماسبق يظهر لنا جليا أن "المشرع القانوني هو الذي يحدد مفهوم الجريمة بل هو الذي يحدد السلوك السوي والسلوك الإجرامي وذلك حسب القانون أو النصوص التشريعية وليس حسب الضمير الجمعي أو حسب الاتجاهات الاقتصادية والسياسية والأخلاقية والثقافية السائدة في المجتمع المدني "فلا جريمة بلا نص في قانون العقوبات أو في القانون الجنائي و هناك من يعرف الجريمة على أنها : " ذلك النشاط الذي يصدر من الشخص إيجابيا كان أم سلبيا ، يقرر له القانون عقوبة من العقوبات المقررة في قانون العقوبات "و الجرائم ليست على درجة واحدة من الجسامة فمنها ما هو شديد الجسامة مثل الجنايات، متوسط مثل الجنح و أخف مثل المخالات . بحيث ينظر علماء الاجتماع للجريمة باعتبارها ظاهرة اجتماعية مرضية رافقت الإنسان منذ نشوء المجتمعات الإنسانية وبالتالي فهي منتشرة بكل أشكالها وأنواعها في جميع المجتمعات المتقدمة منها والتقليدية، وهكذا فإنّ تجريم أي سلوك ما هو إلاّ حكم قيمي تصدره الجماعة على بعض التصرفات سواء يعاقب عليها القانون أم لا، وهكذا فمن المهم من وجهة النظر الاجتماعية التفريق بين السلوك الإجرامي والسلوك السوي

بالاستناد إلى معيار اجتماعي وليس إلى معيار قانوني. وجاءت تحاليل علماء السوسيولوجيا للظاهرة الإجرامية بالتركيز على بعدين أساسين:

البعد الأول: يتعلق باختزال الظاهرة الإجرامية إلى وحدة تحليل ميكرو سوسيولوجي ترتبط بالسلوك الإنساني.

البعد الثاني: يتعلق بالتأثير و الاضطراب الذي يحدثه هذا السلوك الإنساني الغير سوي على وحدة تحليل مكرو سوسيولوجي تتعلق بالمجتمع أو البناء الاجتماعي والعلائقي.

وبالتالي فالجريمة هي فعل سلوك لو امتناع يخرق قواعد الضبط الاجتماعي ، و يتعارض مع قيم و أفكار المجتمع و هي بذلك تنطوي على إهدار شرط من شروط كيان المجتمع ووجوده ، و قد توجد أسبابها في شخصية الفرد أو في ظروف الجماعة. و من الواضح أن ميرتون قد بالغ في تفسير الظاهرة الإجرامية بإرجاعها إلى خلل قائم فقط في الثقافة المجتمعية و هو بذلك اسقط المسؤولية على الجانب النفسي و تكوين الشخصية الفردية . والجريمة من منظور الشريعة الإسلامية هي إتيان فعل محرم معاقب على فعله أو ترك فعل محرم معاقب على تركه أو هي فعل أو ترك نصت الشريعة لى تحريمه والعقاب عليه"

واقع الجريمة في المجتمعات العربية :

الدفاع الاجتماعي

1.3 .ماهية الدفاع الاجتماعي :إن التعريفات التي تتصل بالدفاع الاجتماعي تكاد تكون قليلة لأنها ترتبط بفكرة الحماية الاجتماعية ، التدخل الاجتماعي ، التكافل الاجتماعي كلها تحاول أن تصف مفهوم "الدفاع الاجتماعي". وجدت مدرستان في الدفاع الاجتماعي هما المدرسة الإيطالية ويمثلها فيلب جراماتيكا والمدرسة الفرنسية ويمثلها مارك:

- و يرجع انتشاره في أعقاب الحرب العالمية الثّانية إلى البروفيسور "فيليب جراماتيكا" مؤسّس الجمعيّة الدّوليّة للدّفاع الاجتماعي سنة 1949 م وذلك بإنشاء قسم الدّفاع الاجتماعي بالمجلس الاقتصادي والاجتماعي لهيئة الأمم المتّحدة على مستوى النّطاق العالميفإنّ جراماتيكا يخالف كلية أفكار القانون العقابي أو الجنائي في الجريمة والمجرم والمسؤولية والعقاب. وهو يعنى بذلك استبدال الدفاع الاجتماعي لديه هو فرع مستقل للقانون له نظم القانونية الخاصة، ومجالات تطبيقية التي تتسع عن القانون الجنائي، وهو يهدف إلى إصلاح الفرد المناهض للمجتمع وليس المجرم فقط، فالشخصية الإنسانية بجوانبها الاجتماعية والبيولوجية والنفسية هي محور الدفاع عن المجتمع. فهذه النظرية القانونية ترفض فكرة الجريمة لأن مبناها التقدير الموضوعي للضرر أو الخطر الذي سببه عمل مادي كالجرائم ضد الدولة، ضد الأشخاص، ضد الأموال ...الخ، ويستتبع ذلك أيضا ضرورة إلغاء فكرة التكيف الاجتماعي للفرد ومدى تجاوبه أو انحرافه عن القيود الاجتماعية يقتضي سياسة اجتماعية بحتة أساسها الدراسة العلمية لشخصية كل منحرف اجتماعيا.
- وضع مارك انسل سياسة للدفاع الاجتماعي تعترف بالقانون الجنائي ولا تنكر مبدأ المسؤولية، وهي سياسة تهدف إلى دعم العلم الجنائي بإنسانية قانونية وأدبية، فالمشاكل الجنائية هي مشاكل فردية يجب دراستها من خلال شخصية كل مجرم، وعلى ذلك يرفض مارك انسل فكرة العدالة المطلقة كهدف مجرد

للقانون الجنائي وهو ينكر الجريمة كفكرة قانونية بحتة عرفتها المدرسة التقليدية الجديدة، فالعدالة الجنائية تمارس في المقام الأول وظيفة اجتماعية هي تأهيل المجرم وحماية المجتمع، ومن وجهة نظرية يعترف بمبدأ المسؤولية الأخلاقية كفكرة واقعية إنسانية دالة على الإدارة الحرة للإنسان.

و يسود العالم خاصة في إيطاليا وفرنسا وبلجيكا والسويد وعديد أمريكا اللاتينية حركة إصلاح في النظام الجنائي تطبيقا لمبادئ الدفاع الاجتماعي، حتى أنّ بعض الدول أطلقت على مدوناتها الجنائية مصطلح (الدفاع الاجتماعي) .

للدّفاع الاجتماعي مفهومان أساسيّان:

الأوّل: ما يؤدّي إليه اللّفظ بصورة مباشرة وهو مجرّد الحماية ضدّ الإجرام وهو الأقدم تاريخيًا.

ثانيًا: وهو المفهوم الحديث الذي يقوم على أساس مكافحة الإجرام والانحراف من خلال التّركيز على الفرد والعناية بشخصيّته والتّعرّف على أسباب ودوافع انحرافه والعمل على علاجه

كما يشير هذا المصطلح إلى السّياسة الاجتماعية المرتكزة على المنهج العلمي في دراسة الجريمة والمجرم من كافّة الجوانب بهدف وقاية الإنسان من الإنزلاق في الإنحراف وحماية المجتمع من الإجرام.

وقد وضعت الجمعيّة الدّوليّة للدّفاع الاجتماعي عام 1955 م تعريفًا يشير إلى "أنّ الدّفاع الاجتماعي هو رمز إلى السّياسة الاجتماعية والجنائيّة المرتكزة على العلم التّجريبي في تفهّم كلّ من ظاهرة الإجرام والشّص المجرم أو الجانح بهدف الوقاية اجتماعيًا من مسبّبات تلك الظّاهرة ومعاملة المجرمين والجانحين معاملة جنائيّة إنسانيّة تكفل تأهيلهم للتّآلف الاجتماعي وظهرت عدة اتجاهات تربط مابين الدفاع الاجتماعي و بعض الفئات الأخرى من لمجتمع و خاصة تزايد جرائم الاغتصاب بإضافة إلى ظهور عدة مشكلات مستحدثة مرتبطة بالبطالة و الظروف المادية الخ.

ومن هذا المنطلق يتّضح أنّ مفهوم الدّفاع الاجتماعي يسعى لتحقيق هدفين رئيسيّين

الهدف الأول:	اجتماعي ونفسي	(وقائي)
الهدف الثاني:	وهو هدف عام	(أمني)

الأوّل: هدف إنساني يقوم على فكرة العناية بدراسة الشّخص المنحرف أو المجرم.

الثّاني: هدف اجتماعي هو مكافحة الإجرام عامّة ،فمفهوم الدّفاع الإجتماعي يقوم على فكرة العناية بالفرد الخ الذي ظلّ الطّريق السّوي وإعادة توافقه وهذا التّوافق يجب أن يفهم بأوسع معانيه، كما أنّ عمليّة التّوافق هذه تتمّ عن طريق تدابير الدّفاع الإجتماعي الوقائيّة والتّربويّة والعلاجيّة ومن خلال أجهزة ومؤسّسات المجتمع المتنوّعة التي يجب أن تعمل في تنسيق كامل وترابط وثيق مع الخطّة العامّة للدّولة في مجال التّنميّة الاجتماعية.و ذلك بتعاون الأجهزة الرسمية والغير رسمية في مواجهة المشكلة قبل وبعد خروج من مؤسسات العقابية

وتشير معظم الكتابات في علم الجريمة والانحراف إلى أنّه يمكن تحقيق هذين الهدفين الرّئيسين من خلال مجموعة من الأهداف المتضمّنة:

1. رسم السّياسة الإصلاحيّة في مجال مواجهة الجريمة على أسس واقعيّة ودراسات علميّة وبيانات سليمة بما يوجّه جهود مكافحة الجريمة والانحراف بتدابير وقائيّة وعلاجيّة وتربويّة ملائمة.
2. تفسير ظاهرة الجريمة في المجتمع والتّعرّف على حجمها ومدى انتشارها وخصائصها وأيضًا خصائص المجرمين والمنحرفين.
3. إلقاء الضّوء على سياسة التّشريع العقابي وأنظمة السّجون وما يرتبط بها من مشكلات وثيقة من فتح آفاق جديدة لمعاملة الجناة.
4. بحث العلاقة بين الإنحراف وغيره من الظّواهر الإجتماعيّة والظّروف البيئيّة السّائدة وعقد المقارنات اللاّزمة لوصف وتحليل المجرم والجريمة.
5. وضع برامج التّربية الدّينيّة والتنشئة.
6. تنظر حركة الدفاع الاجتماعي إلى الخصائص الذاتية التي تتميز بها الشخصية المنحرفة من الجوانب البيولوجية والنفسية والاجتماعية وطرق مواجهتها وليس من جانب المسؤولية عن الضرر الناجم عن السلوك الانحرافي.
7. وضع القواعد والأسس لتنفيذ السّياسة العامّة لرعاية الأحداث والبالغين من المتسوّلين ومدمني المخدّرات وضحايا الإنحراف .....إلخ.
8. التّعاون مع الهيئات والأجهزة المحليّة والدّوليّة التي تعمل في مجال الدّفاع الإجتماعي وفي مجال الإشراف على المؤسّسات العلاجيّة والوقائيّة المختلفة للإستفادة بخبراتها وتجاربها وتبادل المعرفة والتّوجيه معها.
9. إجراء البحوث والدّراسات الاجتماعية في مجال الدّفاع الإجتماعي وتنظيم المؤتمرات والنّدوات العلميّة والحلقات الدّراسيّة لبحث المشكلات الإجتماعيّة وحلولها المختلفة.
10. تدريب العاملين المشتغلين في مجال الدّفاع الإجتماعي تدريبًا مناسبًا متطوّرًا يتمشّى مع واجباتهم ومسؤوليّاتهم.
11. تحقيق فهم أكثر عمقًا للإنسان بوجه عامّ وللمجرم المنحرف بوجه خاصّ بهدف وضع الخطط اللاّزمة المناسبة لمواجهة الجريمة والإنحراف داخل المجتمع
12. يجب أن تبدأ عمليات الدفاع الاجتماعي بدراسة درجة التضاد بين الفرد والمجتمع وتقديرها، واتخاذ الترتيبات اللازمة للتقويم، ووضع الحلول المناسبة لضمان عودة الفرد المنحرف للاندماج في المجتمع وأداء الأدوار المتوقعة منه كعضو فاعل وقادر على المساهمة في تنمية مجتمعه.

فالدفاع الاجتماعي هو الإطار العام المنظم و إجراءات الحماية الاجتماعية سواء الأفراد المجتمع ككل أو فئة المنحرفين سواء في مؤسسات الأحداث آو السجون و كذلك يشمل ضحايا الجريمة و التدابير اللازمة لاسترداد حقوقهم و الحد من العوامل المؤدية لها .

فقد تبلورت العديد من المستجدّات والمظاهر الحديثة في الدّفاع الاجتماعي عالميًا في السّنوات الأخيرة منها:

الأوّل: الاهتمام بعقد المؤتمرات العالميّة والإقليميّة التي تهتمّ بدراسة جوانب خاصّة بتقرير سياسة الدّفاع الاجتماعي والتّدابير الوقائيّة لمنع الجريمة والانحراف تنظّمها الأمم المتّحدة أو الجمعيّات الحكوميّة والأهليّة المسؤولة عن الدّفاع الاجتماعي داخل الدّولة وكان آخرها المؤتمر التّاسع للأمم المتّحدة لمنع الجريمة ومعاملة المجرمين بالقاهرة عام 1995 م.

الثّاني: تحديث حركة الدّفاع الاجتماعي وتمثّل في مرافقة الجمعيّة العموميّة للجمعيّة الدّوليّة للدّفاع الاجتماعي في أكتوبر 1985 م على إدخال إضافات على قواعد الحدّ الأدنى للجمعيّة الدوليّة.

2.3 .فلسفة الدفاع الاجتماعي على ثلاث عمليات هي:

- الإصلاح.
- التقويم.
- إعادة التأهيل.

الإصلاح: وهو إحداث تغيير نوعي في نمط الاستجابة للمؤثرات المحيطة بالفرد سواء كانت هذه المؤثرات داخلية أو خارجية ويتحدد نوع هذا التغيير في نمط الاستجابة وفي نوعية السلوك في مدى اتفاقه مع القوانين السائدة في المجتمع وقواعد الآداب والقيم والمعايير والسلوك المتبع في المحيط الاجتماعي، والمتفقه مع القيم للمجتمع.

فهي عملية من أصل مجموعة من العمليات التي تستخدم في الاستفادة من الحكم العدلي، وهذه العمليات تشمل:

1. تطبيق القانون، وهي عملية تعتني بتجميع البيانات لإثبات السلوك الانحرافي.
2. عمليات الدفاع وإقامة الدعوى قبل المحاكمة.
3. مرحلة المحاكمة التي تهتم بتحديد الذنب والعقوبة.
4. الإصلاح، وهي العملية الأخيرة التي تهتم بإدارة تنفيذ الحكم.

وتهدف عملية الإصلاح إلى الإبقاء على سلوك الفرد في الحدود المقبولة، وتعديل البيئة لمساعدته على التكيف.

ويشير رشاد احمد عبد اللطيف بان عمليات الإصلاح قد تكون:

أ–داخل المؤسسات (سواء كانت حكومية أو أهلية)

ب–خارج المؤسسات الإصلاحية وذلك عن طريق وضع المجرم أو الجانح تحت المراقبة والتوجيه والإشراف من قبل مشرف مسؤول حسب نظام إخلاء السبيل الشرطي أو حسب نظام إيقاف التنفيذ ووضع المجرم تحت المراقبة والإشراف بدلا من الحبس.ووظيفة الإصلاح بالنسبة للمجرم أو الجانح وبالنسبة للبيئة الاجتماعية (المجتمع) أمر قد يصعب تحقيقه أو التوافق بين هذه الأهداف ... ويتطلب هذا الأمر عدد كبير من الأخصائيين في الإصلاح وتوفير برامج فعالة تسير بمقتضاها عمليات العلاج والتأهيل.

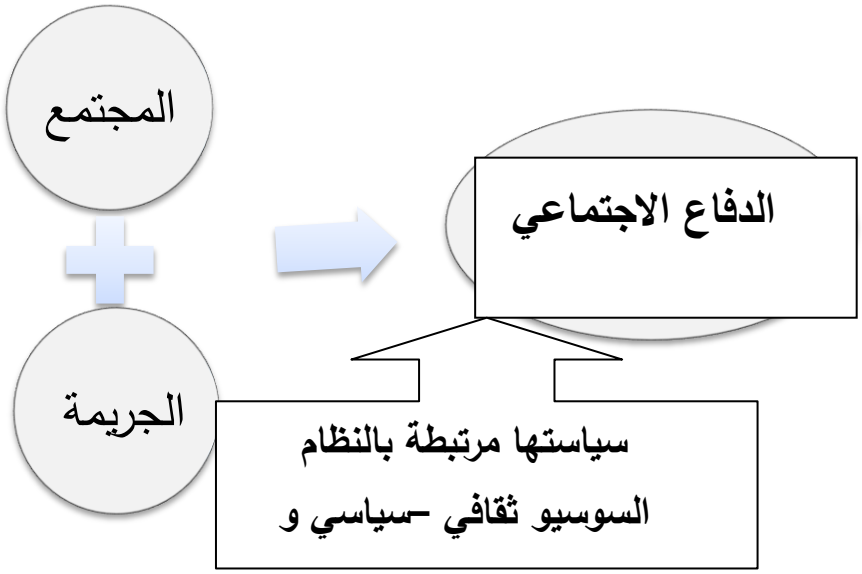
✓ التقييم:عملية تعني بتعرف جوانب القوة والضعف في كل من شخصية الحدث وفي البيئة، وكيفية استغلال جوانب القوة في علاج السلوك الانحرافي.

✓ إعادة التأهيل: عملية تهتم بإعادة دمج الفرد في المجتمع بعد أن يكون قد قضى محكوميته، وتشمل عملية إعادة التأهيل تهيئة الفرد لتقبل البيئة والتكيف معها، وتهيئة البيئة والأسرة لتقبل الفرد، وتهيئة جميع الظروف الملائمة للحيلولة دون عودته إلى السلوك الانحرافي مرة أخرى.

وبذلك تتضمّن سياسة الدّفاع الاجتماعي جانبين مهمّين هما:

➢ الجانب الوقائي:يقصد به كلّ المجهودات والإجراءات التي تقضي على العوامل المسبّبة للإتّجاه الإجرامي أو المساعدة عليه وذلك بما تتضمّنه من خطط التّنمية التي تهدف إلى رفع مستوى المعيشة وعلاج مشكلات المجتمع للقضاء على أسباب الإجرام في المجتمع.

➢ الجانب العلاجي :وهي الإجراءات والتدابير حيال المجرم وذلك بدراسة شخصيته ودوافع إجرامه وتوفير وسائل العلاج والرعاية الفردية له في ضوء ما توصل إليه تقدم العلوم الإنسانية وفي اتجاهات الرعاية الاجتماعية وتطبيقاتها الحديثة. واعتبار كل حالة إجرامية حالة بذاتها وفق مبدأ تفريد العقوبة والعمل على تصنيف المجرمين تبعًا لتماثل مشكلاتهم وتقديم وسائل الرعاية الملائمة والعلاج على أساس فردي.



4.3 : الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي

بدأ الاتجاه إلى إنشاء مؤسسات رعاية المنحرفين وعلاجهم في الولايات المتحدة الأمريكية في القرن التاسع عشر، حين دعا الباحث جيريسكوم Grescom بعد جولة قام بها في أوروبا إلى ضرورة القيام بعمل من أجل أبناء الطبقات الفقيرة التي يتفشى فيها الإجرام في (مدينة نيويورك) واستجاب له جمع من زملائه المشتغلين بميدان العمل الاجتماعي وأسفرت جهودهم عن إنشاء أول مؤسسة إصلاحية لعلاج الانحراف بين الأحداث في المدينة في سنة 1821م، وتقرر أن يرسل إلى هذه المؤسسة صغار المذنبين الذين يمثلون أم السلطات بدلاً من إيداعهم في السجون العامة وكان هذا العمل الكبير أول خطوة في انتهاج هذه السياسة الاجتماعية البناءة التي شهدت بعد ذلك عديدًا من مراحل التطور وبذلك تعددت صور المؤسسات الاجتماعية، حيث أطلق على هذه

المؤسسات في البداية (مدارس الدولة) وعرفت بريطانيا باسم (مدارس التدريب) ولم تكن أكثر من مراكز اجتماعية لا تقدم لنزلائها غير الطعام والمأوى ثم لحقها بعض مظاهر التطور للعناية باحتياجاتهم الطبيعية وحسن توجيه سلوكهم إلى الطريق القويم والحياة الاجتماعية البناءة

نجد أن الممارسة العامة للخدمات الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي عبارة عن أنشطة وخدمات مهنية إعدادًا نظريًا وعمليًا لممارسة العمل في هذا المجال.

- تعد الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي من مجالات الممارسة المهنية التي تتم في مؤسسات الدفاع الاجتماعي سواء كانت تلك المؤسسات مؤسسات إصلاحية أو مؤسسات عقابية ولكل منها أهدافه وفلسفته ووظائفه وخدماته ونظام عمله ويجب على الاختصاصي الاجتماعي أن يمارس العمل في تلك المؤسسات وفقًا لهذه الأهداف والوظائف مراعيًا نظام المؤسسة.
- تتعامل الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي مع فئات متعددة منها ضحايا الجريمة مدمني المخدرات والمسكرات، وغيرها من القضايا، المحكومة عليهم والمفرج عنهم مع التركيز على كافة أنساق التعامل (الفرد، الأسرة، الجماعة، المجتمع المحلي، المجتمع القومي).
- يستند الممارس العام في تقديم خدماته للفئات المستفيدة إلى قاعدة علمية منتقاة من العلوم الاجتماعية ومعرفة توصلت إليها المهنة من خلال خبرات ميدانية للممارسة أو من نتائج البحوث العلمية التي أجريت لتحسين مستوى أداء المهنة لوظائفها.
- يعتمد نجاح الممارس العام في ممارسته لدوره في المجال على مدى ما يتوفر لديه من مهارات مهنية تساعد على استخدام المعلومات بفاعلية والتنفيذ بسهولة.

ولذا يمكن القول: إن الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية تعد فنًا، لأنها تعتمد على المهارة في استخدام الحقائق والقاعدة المعرفية في التطبيق العملي لممارسة المهنة.

- يلتزم الممارس العام في أدائه لدوره في المجال على معايير أخلاقية وقيم مهنية توجه سلوكه اتجاه كل من (العملاء، المهنة ذاتها، الرؤساء، المنظمة، المجتمع).
- تستخدم طرقًا فنية للتعامل مع الفئات المستفيدة كأفراد وكأعضاء في جماعة أو أسر أو مجتمع وظيفي ولكنها تؤكد مدخلاً انتقائيًا والنظرة الكلية لموقف التدخل المهني.
- تسعى المهنة إلى تحقيق أهداف وقائية وعلاجية وتنموية فتحقق أهدافها الوقائية من خلال التعرف على المناطق المحتملة لمعوقات الأداء الاجتماعي لمنع ظهورها مستقبلاً أو التقليل منها كلما أمكن ذلك وتحقيق الأهداف العلاجية من خلال المساهمة في حل مشكلات فئات الدفاع الاجتماعي لتقوية واستعادة قدرتها على الأداء الاجتماعي كما تحقق أهدافًا تنموية من خلال إحداث تغييرات في النظم والأوضاع الاجتماعية وتحسينها بما يؤدي إلى تنمية قدرات تلك الفئات على تحمل المسؤولية.

- تسعى الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق تلك الأهداف في إطار سياسة الدفاع الاجتماعي في المجتمع على اعتبار أن سياسة الدفاع الاجتماعي في أي دولة جزء من السياسة الاجتماعية فهي تستمد منها أسسها العامة والمبادئ التي توجه الممارسة في المؤسسات الإصلاحية والعقابية ويمكن تحديدها فيما يلي:

- مد الخدمات التي تضمنتها سياسة الدفاع الاجتماعي وفقًا لما يحدده المجتمع لكل الفئات المستهدفة والعمل على دعم تلك الخدمات وتمكين المستفيدين من الحصول عليها لأقصى درجة ممكنة في إطار تكاملي سواء أكانت خدمات اجتماعية أم صحية أم تثقيفية أم تشغيلية أو تتبعية.
- **مساعدة الفئات المستهدفة من خدمات الدفاع الاجتماعي لزيادة كفاءتهم وقدراتهم على حل مشكلاتهم والتكيف معها من خلال مساعدتهم على اختيار أفضل البدائل لمواجهة تلك المشكلات بتعليمهم استراتيجيات ومهارات حل المشكلة.**
- مساعدتهم في الحصول الموارد المتاحة داخل المؤسسات الموجودين بها وزيادة استفادتهم منها بتسهيل الإجراءات والعمل على فحص السياسات والإجراءات الخاصة بالمؤسسات لتحديد ما إذا كانت تلك الخدمات يتم تقديمها بطرق تراعي كرامة العملاء إلى جانب التعرف على السلوكيات غير المرغوبة من جانب الجهاز الإداري التي قد تعوق استفادة تلك الفئات من الموارد والخدمات بالمؤسسة والعمل على تقديمها بما يحقق الأهداف.
- المساهمة في زيادة فاعلية وكفاءة البرامج والخدمات التي تقدمها مؤسسات الدفاع الاجتماعي سواء أكانت إصلاحية أم عقابية من خلال جعل هذه البرامج والخدمات ذات طابع إنتاجي لا استهلاكي وأن تكون مناسبة للاحتياجات الفعلية للفئات المستفيدة والعمل على تحسين أداء وأسلوب تقديم هذه الخدمات والبرامج.
- مساعدة تنظيمات ومؤسسات الدفاع الاجتماعي على كافة المستويات في تخطيط وتنفيذ البرامج والمشروعات لعلاج مشكلة الانحراف من ناحية واتخافذ الإجراءات الوقائية التي تمنع أو تقلل فرصة حدوثها في المستقبل من ناحية أخرى.
- حماية حقوق من تشملهم مظلة الدفاع الاجتماعي من ضحايا جريمة، وأحداث ومسجونين. وحماية حريتهم الشخصية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتلبية احتياجاتهم الأساسية في إطار السياسة الاجتماعية في المجتمع

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد أهم الأسس والمسلمات التي تستند إليها ممارسة المهنة في مجال الدفاع الاجتماعي:

1. أن الإنسان *كل* متكامل تتفاعل عناصر شخصيته الأربعة الجسيمة والعقلية والنفسية والاجتماعية دائمًا، وهو يعيش في بيئة اجتماعية، ومجتمع إنساني، وأي اضطراب في أحد هذه العناصر قد يؤدي إلى اضطراب في العناصر الأخرى، لذا فإن النظرة إلى مشكلة الانحراف والجريمة يجب أن تكون نظرة شاملة متكاملة من حيث العوامل المؤدية للانحراف والجريمة وأيضا إلى تكامل البرامج والخدمات المقدمة للمنحرفين، وكذلك البرامج التي تسعى إلى الوقاية من الانحراف والجريمة بالنسبة للفئات المستهدفة من برامج الدفاع الاجتماعي في المجتمع.

2. أن الخدمات الاجتماعية المختلفة التي تقدم من خلال برامج الدفاع الاجتماعي لا تعد جهدًا ومالاً ووقتًا ضائعًا وإنَّما هي استثمار لاستعادة تلك الفئات كمواطنين لهم مكانة في عملية الإنتاج والتنمية. وهكذا تتحول رسالة المؤسسات العاملة في هذا المجال من السلبية إلى الإيجابية ومن الردع إلى الإصلاح من خلال مجموعة الخدمات الاجتماعية المقدمة التي تسعى إلى تأهيل هذه الفئات وردها إلى عجلة الإنتاج.

3. انطلاقا من إيمان المهنة بأهمية التغيير وإمكانيته، فإنه يجب النظر إلى المنحرف، باعتباره شخصًا يمكن تغييره وتعديل سلوكه وأن المنحرف لديه الاستعداد لذلك، وعلى المجتمع واجب تغييره وإصلاحه.

4. تؤمن المهنة بضرورة إدراك المجتمع لمسؤوليته عن الجريمة والانحراف بسبب ظروفه الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وأنظمته. ومن هذا الإدراك فإن المجتمع يكون مسؤولاً عن توفير الخدمات الاجتماعية اللازمة لإعادة المنحرفين إلى الطريق القويم من خلال المؤسسات الإصلاحية والعقابية. وأيضًا مسؤوليته في إشباع احتياجاته المتعددة التي يؤدي القصور في إشباعها إلى زيادة معدلات الجريمة وجنوح أفراد المجتمع إلى الانحراف.

5. انطلاقًا من إيمان مهنة الخدمة الاجتماعية باستخدام التخطيط كأسلوب علمي لحل المشكلات أو الوقاية منها، فإن أي برنامج أو مشروع لحل مشكلات الجريمة والانحراف أو الوقاية منها يجب أن يستند إلى أساس علمي قائم على الدراسة ومعرفة الأسباب والتشخيص ووضع خطة وتنفيذها ثم متابعتها وتقويمها.

6. لإيمان المهنة بالفروق الفردية بين الناس، فإن ذلك يجعل من الضروري التفريد في معاملة كل مجرم أو منحرف، كذلك تفريد احتياجاته إلى خدمة معينة تتفق في سنه وجنسه ونوع جرمه.

7. تؤمن المهنة بضرورة وأهمية التنسيق وتدعيم التعاون بين مؤسسات الدفاع الاجتماعي الإصلاحية والعقابية وغيرها من المؤسسات الاجتماعية الموجودة في البيئة المحيطة للاستفادة بمواردها وإمكاناتها المختلفة في الارتقاء وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لنزلاء مؤسسات الدفاع الاجتماعي طبقًا لاحتياجات كل فئة من الفئات.

8. تؤمن المهنة بأهمية التكامل والتنسيق بين الجهود الحكومية والجهود الأهلية في البرامج الوقائية والعلاجية والتنموية لخدمة الفئات المستهدفة من الدفاع الاجتماعي في المجتمع.

9. تؤمن المهنة بضرورة تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين من التخصصات المختلفة داخل مؤسسات الدفاع الاجتماعي من ناحية وبين النزلاء وبعضهم من ناحية وبين العاملين والنزلاء من ناحية ثالثة باعتبار أن ذلك يعد من أهم العوامل التي تساهم في تكامل برامج الإصلاح والتأهيل في تلك المؤسساتدور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في رعاية المسجونين .

إن المشكلات التي تنجم عن التّغيّر السّريع والتّحضّر الذي يمرّ به المجتمع كنتيجة لارتفاع معدّلات النّموّ السّكاني والتّصنيع والهجرة والتّقدّم التّكنولوجي، إنّما هي مؤشّرات تعكس النّموّ الإقتصادي والاجتماعي وجزءًا مهمًا من التّنمية بشقّيها للمجتمع وفي الوقت نفسه تهيّئ الظّروف لحدوث الإنحرافات كنتيجة غير مباشرة ومع هذه التّطوّرات السّريعة في مجالات الحياة المختلفة فمن المتوقّع أن تزداد معدّلات الإنحراف ولذلك تبدو أهميّة

مواجهة تلك التّحدّيات والمعوقات والتّصدّي لها لمعالجتها والحدّ منها ومن ثمّ تجاوزها لبلوغ أهداف الرّؤية المستقبليّة والمتمثّلة في تنمية أفراد المجتمع وذلك باعتبار العنصر البشري أو البعد الإنساني هو جوهر قضيّة التّنمية.

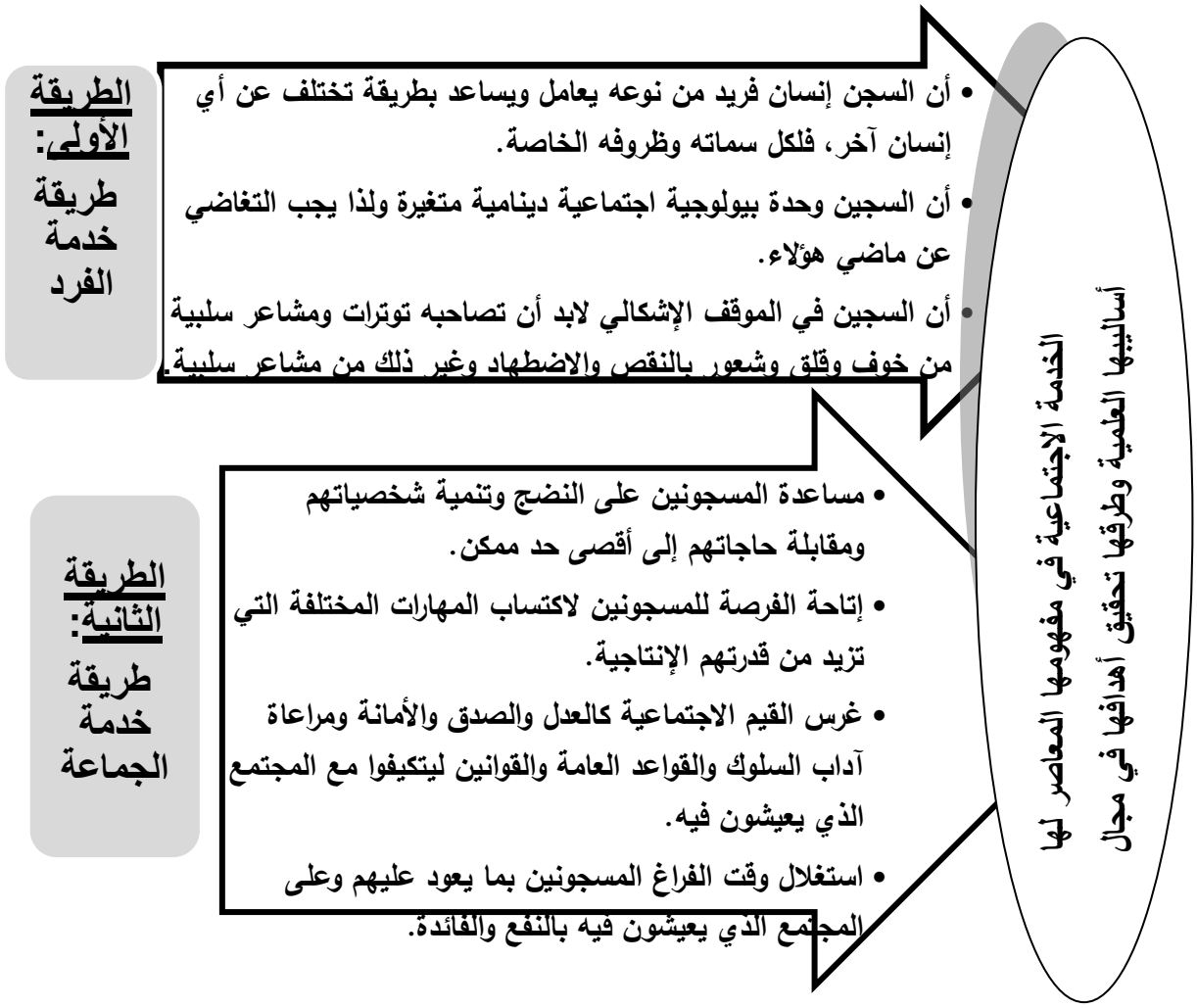
في القرن العشرين احتل التأهيل المرتبة الأولى بين أغراض العقوبة وبدأ الأخذ بنظام تخصيص السجون وبدأت مراكز التصنيف تجرى عملها لتوزيع المسجونين بأساليب علمية وتميزت السجون بإخضاعها للمعاملة العقابية لقواعد علمية يشرف عليها فنيون متخصصون وتطورت مباني السجون ووظيفة السجن فاتجهت الدول لتوفير الشروط الصحية لنزلائها وأصبحت تضم المرافق اللازمة لتنفيذ البرامج التأهيلية والتهذيبية.

ولقد أخذت حركة رعاية المسجونين مظهرًا دوليًا، حيث تعاونت الدول على دراسة مشكلات السجون ونزلائها وعلى إرساء السياسات العقابية ويرجع ذلك إلى قيام الحركة الدولية لإصلاح السجون وعقد المؤتمر الدولي للسجون في لندن عام 1872م وانتهى إلى وضع مبادئ موجهة ينبغي أن تكون الأساس الذي يقوم عليه أي نظام سليم للسجون يؤكد التخلي عن أساليب التعذيب والانتقام والاتجاه إلى الهدف الإصلاحي وجعل السجن ذا أهداف علاجية تربوية.

ثم تكونت اللجنة الدولية للعلوم الجزائية والعقابية ووضعت أول مشروع لما يسمى "بشرعية السجن" خلال سنة 1929م الذي عرف فيما بعد بقواعد الحد الأدنى لمعاملة المسجونين.

ولأهمية دور الخدمة الاجتماعية في مجال السجون أنشئت في (فرنسا) عام 1945 إدارة للخدمة الاجتماعية العقابية، حيث تقوم على خدمة المحكوم عليهم من خلال إدارة متخصصة وظيفتها المساهمة في الارتفاع بهم معنويًا وتأهيلهم اعترافًا بدور الاختصاصي الاجتماعي في التنفيذ العقابي.لذلك فقد استعانت السجون بالاختصاصيين الاجتماعيين المؤهلين على الممارسة المهنية التي تؤهلهم لتقديم هذه الخدمات الاجتماعية ومن ثم أصبح يوجد بميدان السجون جهاز مختص بالخدمة الاجتماعية يتمثل في عدد من الاختصاصيين الاجتماعيين مهمته تقديم كافة الخدمات الاجتماعية للمسجونين مرتكزًا في ذلك على ثلاثة مبادئ أساسية هي:

1. تركيز الجهود على السجين كفرد وتدعيمه معنويًا ومهنيًا، حتى يكفل له النجاح في حياته.
2. تحويل السجن إلى مؤسسة إصلاحية تأهيلية تربوية علاجية بدلاً من مؤسسة عقابية تقوم على الحرمان والكبت.
3. استغلال واستثمار الإمكانات المتاحة داخل السجن وخارجه لمساعدته على تحقيق الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها والخدمة الاجتماعية في مفهومها المعاصر كمهنة متخصصة لها أساليبها العلمية وطرقها الفنية لتحقيق أهدافها في مجال رعاية المجرمين.



وفي إطار ما تقدمه الخدمة الاجتماعية في البرامج الإصلاحية في السجون ما يلي:

1-الرعاية الصحية : تعد الرعاية الصحية داخل المؤسسة العقابية إحدى الوسائل المؤدية إلى تقويم سلوك المسجون و تهذيبهم ، حيث أصبح حق المسجونين تلتزم الدولة بتوفره ،و هذا ما نجده في قانون تنظيم السجون و إعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين في الجزائر للمادة 57 في القسم الثاني "حقوق المحبوسين "وهذا يرجع إلى أن حق الدولة في العقاب مقصور على مجرد سلب حريته ، دون الأضرار بسلامته البدنية أو النفسية

وتتطلب عملية التأهيل الاجتماعي للنزلاء اهتمام كبيرا بالطب الوقائي أو ما يمكن أن نطلق عليه الطب الاجتماعي وذلك لاكتشاف الحالات المرضية السائدة بين النزلاء مثل (النزلات المعوية، الأمراض العصبية والنفسية، حالات الإدمان على المخدرات، الشذوذ الجنسي ... الخ).

كما لوحظ أن اكتظاظ السجون بالنزلاء مع عدم التهوية والعناية بالنظافة الشخصية وعدم تصريف المياه الآسنة بصورة صحيحة ... كل ذلك يساعد على انتشار الأمراض بين النزلاء، لذلك لكي يمكن الوقاية من انتشار الأوبئة بين هؤلاء المسجونين من خلال:

أ) وجوب إشراف دوري للسجناء و عزل المرضى المصابين بأمراض معدية بالمصحات المتخصصة

ب) عمل التوعية اللازمة للنزلاء داخل السجن والمحافظة على النظافة

ج) القيام بالأنشطة الرياضية التي يشارك فيها الجميع إلا من كانت حالتهم الصحية لا تسمح بذلك.ووضع برامج تأهيل للياقة البدنية .

د) تأمين المتابعة والرقابة الصحية على المفرج عنهم من حاملي فيروسات الأمراض وتزويدهم بالتعليمات اللازمة لحماية أنفسهم والمجتمع الذي سوف يعيشون فيه.

*التأهيل مهني اقتصادي:

يعتبر التأهيل الاقتصادي للسجين عاملا مهما في توفير الاستقرار المعيشي للفرد إذ أنّه السبيل إلى كسب عيشه بشرف واستقامة كما أنّه مورد رزقه وبقدر إتقانه لبرامج التأهيل الاقتصادي الذي يمكنه من مواجهة المشكلات التي قد يواجهها من الإفراج عنه والحفاظ عليه، ولهذا يسعى التأهيل المهني إلى تزويد السجين بالمهارات المهنية التي تساعده على إتقان المهنة التي يرغب في ممارستها والتي تتناسب مع مؤهلاته الشخصية. كما يتركز التدريب المهني على المهن ذات المردود الاقتصادي والتي يحتاج إليها سوق العمل وعلى هذا يعتبر التأهيل المهني وسيلة من وسائل التأهيل الاجتماعي.

1-الرعاية الاجتماعية و التربوية :

يستهدف التأهيل الاجتماعي تحقيق الوقاية من الجريمة وإصلاح المجرمين حتى يعودوا إلى المجتمع إعفاء صالحين فيسلكون سلوك المواطن الشريف الذي يسعى لتأمين معيشته من خلال قيامه بدور بناء في مجتمعه. وعلى هذا تستهدف عملية التأهيل الاجتماعي توفير الظروف الملائمة للسجناء لكي يتوافق مع مجتمع السجن وبيئته الخارجية ويسعى برنامج التأهيل الاجتماعي إلى:إحداث تغير نوعي في السلوك وتنمية الشعور بالمسؤولية

- ✓ بحث حالات الانحراف الفردية والرصد المبكر للحالات المرضية
- ✓ معالجة السلبيات التي تولدها حياة السجن أو الحد من آثارها.
- ✓ مواجهة المشاكل الشخصية والاجتماعية للسجناء.
- ✓ تقديم البرامج التعليمية.
- ✓ التوعية العامة وإمداد السجناء بالثقافة المناسبة.

حيث تسعى السياسة الجديدة في مجال احترام حقوق الإنسان و دعمها و العمل على جعل برامج إعادة التربية للمحبوسين ، تهدف إلى تنمية قدراتهم و مؤهلاتهم الفكرية و الذهنية و إحساسهم و بعث الرغبة **فيهم للعيش في المجتمع ،و ذلك من خلال ترقية دروس محو الأمية و برامج تحسين المستوى و تشجيع التعليم بكل أنماطه و مستوياته إلى غاية المستوى الجامعي ،و فتح ورشات للتكوين المهني و ضمان سلسلة من البرامج الفكرية و الترفيهية للمحبوسين .**

ويستهدف البرنامج التربوي التعليمي:

أ) إرشاد ومساعدة كل سجين ليحصل على عمل يعيش منه كعضو في المجتمع.

ب) مساعدة السجين على تحسين شخصيته وقدرته على التعامل مع الناس بواسطة الإرشاد الفردي أو الجماعي

ج) إتاحة الفرصة للسجين برفع مستواه التعليمي حسب القدرة على مواصلة التعليم ليتقدم إلى مراحل أخرى.

د) مساعدة السجين عل استقلال وقت فراغه (لعب الكرة، سباحة، القراءة، ...)

هـ) مساعدة السجين على تكوين عادات حسنة في حياته اليومية

و) تزويد السجين بمعلومات كافية عن السجن ونظامه وعن المجتمع الخارجي والتطورات التي حدثت فيه حتى يعدا إعدادا مناسبا لمواجهة المجتمع وما به من تغيرات أو تطورات بعد الإفراج عنه.

فالبرامج التعليمية دورا هاما في القضاء على الأمية من خلال برامج محو الأمية ودروس تحسين المستوى و مواصلة التعليم العام و التعليم العالي ،و كذا التكوين المهني ، مما يكسب المحبوسين مهنة تساعدهم على كسب الرزق بعد الإفراج عنهم .

قائمة المراجع

1. أبو المعاطي ماهر وآخرون، مدخل في الخدمة الاجتماعية ،القاهرة ،مركز توزيع الكتاب الجامعي، 2004.
2. أبو زيد محمد: المعجم في الإجرام و الاجتماع والاجتماع القانوني والعقاب، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
3. أجروس وستانسيو ، العلم في منظوره الجديد ترجمة كمال خلا يلي الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1989.
4. احمد شمس الدين محمد وآخرون،دراسات في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، دار النشر للطباعة، 1988.
5. أحمد، كمال أحمد وآخرون، مقدمة الرعاية الاجتماعية ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، 1976.
6. آنسل مارك ، الدفاع الاجتماعي الجديد سياسة جنائية إنسانية ،طبعة عربية خاصة، الإسكندرية، منشأة المعارف ،ط3 ،1981 .
7. البغدادي محمد حسين ، البحث في الخدمة الاجتماعية : إسهاماته و قضاياه ، الرياض ، مجلة كلية الآداب ، 1987.
8. الجريوي بن عبد الله محمد ، السجن و موجباته في الشريعة الإسلامية ، جامعة محمد بن سعود الإسلامية ، 1997.
9. الدندراوي عباس علي وآخرون، محاضرات في الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي، 2004.
10. الديب حسن محمد نجيب توفيق ، الخدمة الاجتماعية مع الأسرة و الطفولة و المسنين ، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية ، 1998.
11. السيد رمضان ،إسهامات *الخدمة الاجتماعية* في مجال انحراف الأحداث،الإسكندرية ، دار المعرفة، 2000.
12. الصابوني عبد الرحمن ، نظام الأسرة وحل مشكلاتها في ضوء الإسلام ، القاهرة ، مكتبة الوهبة ، 1983.
13. الصمّادي أحمد، مختار عجوية، الخدمة الاجتماعية و قضايا التنمية في الدول النامية ، الرياض ، دار اللواء للنشر والتوزيع 1991.
14. الصديق عثمان سلوى: انحراف الصغار وجرائم الكبار ،الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث، 2002
15. العايش نواصر: تقنين الإجراءات الجزائية، مطبعة عمار ترقي، الجزائر،1992 .
16. المركز العربي للدراسات الأمنية ، إعادة تأهيل النزلاء بالمؤسسات الإصلاحية ، الرياض، معهد العالي للعلوم الأمنية ،1996.
17. المليجي إبراهيم محمد عبد الهادي ،الخدمة الاجتماعية من منظور تنظيم المجتمع ، رؤية واقعية ، الإسكندرية ،مكتبة المعارف الحديثة ،1989.