الاتجاهات الحديثة في تعليم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية
New Trends in Social Work Education and Practice

أستاذ دكتور/ مدحت محمد أبو النصر

أستاذ تنمية وتنظيم المجتمع بكلية الخدمة الاجتماعية

ورئيس قسم المجالات (سابقا) – جامعة حلوان

رئيس لجنة ترقية الأساتذة قطاع الخدمة الاجتماعية – المجلس الأعلي للجامعات

دكتوراه من جامعة Wales ببريطانيا وأستاذ زائر بجامعة .C.W.R بأمريكا

مقدمة :

يقول جون ستيوارت ميل " لا يمكن تحقيق تحسن كبير في رفاهية البشر إلا إذا تغيرت الطرق الأساسية لتفكير الناس تغيراً كبيراً". أيضاً يقول ديدور" لا يكفي أن تصنع خيراً.. عليكم أن تحسن صنعه". كذلك يقول جورج اليوت " ماذا نعيش من أجله ، إذا لم نجعل الحياة أقل صعوبة للآخرين.

مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة ديناميكية وكائن حي ، تتوافق مع الظروف المجتمعية المحيطة بها ، فهي ليست كيان منعزل عن البيئة أو المجتمع المحيط بها ، تتأثر به وتؤثر فيه . كذلك هي تعدل وتغير وتطور من نفسها استجابة لهذة لظروف المجتمع (المحلي والقومي والإقليمي والدولي) المتغيرة .

أيضا يمكن أن نقول أن مهنة الخدمة الاجتماعية تستجيب لاحتياجات ومشكلات عملاء الخدمة الاجتماعية المتغيرة والمتجددة والمتنوعة ... كذلك فإن مهنة الخدمة الاجتماعية تعمل جاهدة لتلبية مطالب واحتياجات المنظمات التي تعمل بها ، تلك المطالب والاحتياجات المتغيرة والمتجددة والمتنوعة ، بما يساهم في تقديم البرامج والخدمات التي يحتاج إليها عملاء هذه المنظمات ...

ونظراً لزيادة وتعدد وتنوع المشكلات الفردية والجماعية والمجتمعية في الوقت المعاصر ، استوجب ذلك أن تقوم مهنة الخدمة الاجتماعية ببذل جهد أكبر للتعرف على هذه المشكلات ومحاولة التوصل لأساليب علمية أصيلة لمواجهتها.

ومع تطور المهن المختلفة ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية واتجاهها نحو **المهنية وأسلوب الممارسة العامة والجودة والتحديث والمعاصرة والتأصيل والمدخل الوقائي والنسائي والمالي والشفافية والمحاسبية والمساءلة والالكترونية والعمل الفريقي** ... ظهرت العديد من الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية ، أثرت في

مفهومها وخصائصها وأهدافها... مما ساهم في تعديل المناهج التعليمية وأساليب الممارسة الميدانية في هذه المهنة لتطبيق هذه الاتجاهات والاسترشاد بل والالتزام بها .

والمقال الحالي يهتم بإلقاء الضوء علي بعض الاتجاهات الحديثة في تعليم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية :

هناك اتجاهات حديثة أو معاصرة في مهنة الخدمة الاجتماعية ، نذكر منها سبيل المثال ، الاتجاهات التالية :

1-تطبيق **أسلوب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية** The Generalist Practice of Social Work . أسلوب الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية هو أسلوب حديث نسبياً فى تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية فى الوقت المعاصر. ويرتكز هذا الأسلوب على النظرة الشمولية للإنسان وتفاعله مع البيئة المحيطة به. وهذا الأسلوب يمثل وجهة نظر معينة لطبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية ينصب فيها تركيز الأخصائى الاجتماعى على المشكلات الاجتماعية والحاجات الإنسانية، وليس على تفضيل المؤسسة لتنفيذ طريقة معينة للممارسة.

ويؤكد هذا المنظور على ما يحتاج إلى أن يتم عمله لتحديد المشكلة ويختار الأخصائى الاجتماعى النظريات والطرق المتعددة مستخدماً منظور الأنساق البيئية وعملية حل المشكلة كموجهات لعمله، ويطبق الممارس العام مستويات ومداخل وطرق متعددة.

ويعد منظور الممارسة العامة أسلوباً واحداً، فهو منظور يركز على العلاقات والحدود المشتركة بين الأنساق مع تأكيد متساو على أهداف العدالة الاجتماعية، والأنساق الإنسانية، وتحسين مستوى المعيشة والرفاهية للناس، ويرتكز العمل مع المستويات المتعددة والتوجيه النظرى المتعدد على أسس معرفية وقيمية ومهارية

قابلة للتطبيق فى بيئات ومواقع مختلفة ومتنوعة، وتقدير مفتوح غير محدود بأى تدخل نظرى معين.

2-الاهتمام بالاتجاه الوقائي في مهنة الخدمة الاجتماعية ، وظهور **الخدمة الاجتماعية الوقائية** Preventive Social Work .

عرف مارتن بلوم Martin Blomm الخدمة الاجتماعية الوقائية بأنها مجموعة الأنشطة المهنية التى يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون بهدف تجنب أو تفادى المشكلات الاجتماعية المتنبأ بها لدى الناس وخاصة المعرضين للمخاطر أكثر من غيرهم، وغرس أهداف اجتماعية مرغوبة.

ويقول روبرت باكرRobert Barker بأن الخدمة الاجتماعية الوقائية تشتمل على التخطيط والتنظيم وتقديم الخدمات قبل ظهور المشكلات. ويرى أن الخدمة الاجتماعية الوقائية هى الاعمال والأفعال التى يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون والآخرون، بهدف منع حدوث أو إزالة أو تقليل الأحوال أو الظروف المسببة أو المؤدية للمشكلات بصفة عامة، والمشكلات الاجتماعية بصفة خاصة. أيضاً تتضمن الوقاية إقامة الأحوال أو الظروف فى المجتمع التى تدعم الفرص للأفراد وللجماعات وللمجتمعات لأن تنجز أدوارها بشكل إيجابي.

3-**تطبيق فكر وثقافة إدارة الجودة الشاملة** Total Quality Management علي برامج تعليم الخدمة الاجتماعية والبرامج والخدمات التي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون . ويعريف إدوارد ديمنج W.Edward Deming إدارة الجودة الشاملة بأنها طريقة الإدارة المنظمة، تهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع.

أيضاً يري جوزيف جوران Joseph Juran أن إدارة الجودة الشاملة بأنها عملية إدارية تقوم بها المنظمة بشكل تعاوني لإنجاز الأعمال من خلال الاستفادة من

القدرات الخاصة بكل من الادارة والعاملين لتحسين الجودة وزيادة الانتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل وبالاسترشاد بالمعلومات الدقيقة للتخلص من كل أعمال الهدر في المنظمة.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة : بأنها منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين بهدف تقديم سلع أو خدمات تلبي احتياجات وتوقعات ورضاء العملاء وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر وتدريب العاملين والعمل الفريقي وإشراك العملاء في جميع مراحل العمل.

4-بناء وتطوير نماذج حديثة New Models

في تعليم وتدريب وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، مثل : نموذج الحياة ونموذج حل المشكلة ونموذج الجسر ونموذج المدخلات والمخرجات ونموذج عظمة السمكة ونموذج الشجرة ونموذج التحليل الرباعي ونموذج العلاج بالتقبل والالتزام...

والنماذج هي أنماط من العلاقات التي وضعت لتوضيح جزء محدود من الواقع ، والتي وجد أنها مفيدة وترشد في دراسة وفهم هذا الواقع. هذا ولقد قام العديد من العلماء بتقديم نماذج عديدة لتحليل المشكلات وأخري لحل المشكلات وثالثة للوقاية منها كنوع من المساعدة للباحثين وللممارسين المهتمين بدراسة مشكلات العملاء ومواجهتها. كذلك ظهرت نماذج أخري خاصة بتقييم البرامج والمشروعات والخدمات والمنظمات.

والهدف الرئيسي من توفير هذه النماذج هو تقديم بعض الأدوات أو الوسائل التي يمكن أن تسهل عملية الفهم لدى الأخصائى الاجتماعى للظواهر والمشكلات التى يتعامل معها، كذلك يمكن لهذه النماذج أن تساهم فى تنظيم عمل الأخصائي الاجتماعي عندما يخطط للتدخل المهنى وعندما يهتم بمساعدة العملاء في مواجهة المشكلات أو الوقاية منها. كذلك يمكن أن يسترشد الأخصائي الاجتماعي بهذه

النماذج عندما يتطلب عمله تقييم وتقويم المشروعات والبرامج والخدمات التي تقدم والمنظمات التي يعمل بها أو معها.

باختصار فإن هذه النماذج تعتبر أداة أو وسيلة مساعدة للأخصائى الاجتماعى تساهم فى تحسين الأداء المهنى له.

5-تطبيق فكر وثقافة التسويق الاجتماعي Social Marketing

في تسويق الأفكار الاجتماعية الجيدة وتسويق برامج وخدمات الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية وتسويق مؤسساتها ومنظماتها . فإذا كان التسويق التجاري يتم للسلع والخدمات ذات الطابع التجاري ، فإن التسويق الاجتماعي يتم للخدمات الاجتماعية والإنسانية . ووفقا لتعريف معهد شارترد للتسويق Chartered Institute of Marketing في بريطانيا فإن التسويق هو عبارة عن عملية إدارة مسئولة عن تعريف المستهلك وتوقع احتياجاته والوفاء بها بصورة مربحة. وأهم الكلمات المستخدمة هنا هي المستهلك والربح ، فهناك تبادل واضح للمال مقابل السلع أو الخدمات.

وقبل القيام بالحملات التسويقية يجب إجراء أبحاث متعمقة في طلبات المستهلك واحتياجاته. ومن الواضح أن التسويق يختلف عن العلاقات العامة والتي توجد للحفاظ على سمعة المنظمة وحماية هذه السمعة وتحقيق فهم متبادل بين المنظمة وجماهيرها.

6-تطبيق مبادئ وتكنيكات العمل الفريقي Team Work

عند التعاون مع الزملاء من نفس المهنة ومع التخصصات المهنية الأخرى . فعلي الأخصائي الاجتماعي أن تكون لديه مهارات العمل الفردي والعمل الجماعي والعمل الفريقي . وفرق العمل تعد أهم ركائز نجاح وتقدم أي مهنة وأي منظمة في ضوء المنافسة الشديدة القائمة ، وحرص كل منهم علي تحقيق أعلي مستوي من الجودة ، فتحقيق الأهداف الآن يحتاج إلي التعاون والتكامل بين مختلف العاملين

ذوي التخصصات المهنية المتعددة ، وإلي قدرتهم علي العمل معاً بتنسيق وتناغم واضح ...

7-الاستفادة من الأنماط الإدارية الحديثة في مهنة الإدارة في إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية ، مثل : نمط الإدارة بالحركة أو بالتجوال والإدارة المرئية والإدارة المفتوحة أو علي المكشوف ... فعلي سبيل المثال علي الأخصائي الاجتماعي أن يسترشد بنمط الإدارة بالحركة أو بالتجوال Management by Movement من خلال علي سبيل المثال : بأن لا يجلس في مكتبه كل الوقت انتظارا قدوم العميل له ، بل عليه الاهتمام بالزيارات المنزلية Home Visits والزيارات الميدانية Field Visits ومقابلة سكان المجتمع في أماكن معيشتهم والاجتماع بالقيادات الحكومية والشعبية في أماكن تواجدهم ...مثال آخر علي مهنة الخدمة الاجتماعية أن تسترشد بنمط الإدارة المفتوحة أو علي المكشوف Open Book Management من خلال تبني وتطبيق مفاهيم وثقافة المكاشفة والشفافية Transparency والمساءلة Questionability والمحاسبية Accountability والتأكيد علي نشر ونثر وتبادل المعلومات Information Dissemination بين الأطراف المعنية ...

8-المدخل الروحي Spirituality Approach

في ممارسات الخدمة الاجتماعية: لقد نشأت مهنة الخدمة الاجتماعية في الأصل في أحضان الدين والمؤسسات الدينية. حيث كانت الممارسات الأولى لمهنة الخدمة الاجتماعية على يد القائمين على الكنيسة في أوروبا في العصور الوسطى، وخاصة في بريطانيا أم الخدمة الاجتماعية . فقدمت الإعانات والمساعدات والخدمات بوازع ديني، بهدف إرضاء الرب من خلال التخفيف عن معاناة الآخرين، الذين هم أخوة في الله والدين.

هذا ويمكن أن نقول أن الخدمة الاجتماعية قد ارتبطت في نشأتها الأولى إلى حد كبير بالمؤسسات الدينية والتوجهات الروحية ، كما قامت فلسفتها في جزء كبير منها على قيم وأسس دينية (مثل: التقبل، وحب الآخرين، وحب مساعدته الآخرين ، والسرية، واحترام كرامة الإنسان، وعدم التمييز بين البشر بسبب النوع أو الجنس أو الديانة أو اللون أو الأصول العرقية أو السياسية أو الجغرافية،....) . خاصة بعد تغير النظرة القديمة للإنسان على أنه مادة فقط ، إلي أنه روح ومادة معاً.

إلا أن المهنة منذ بدايات القرن العشرين قد تحولت في اتجاه متباعد عن جذورها الروحية والدينية، ولكنها عادت مرة أخرى منذ الثمانينيات إلى الاهتمام بالنواحي الروحية والدينية.

هذا وما زال حتى الآن يتم تقديم كثير من الإعانات والمساعدات والخدمات من خلال المساجد والكنائس والجمعيات الدينية سواء كانت إسلامية أو مسيحية.

ويقصد بالمدخل الروحي في الخدمة الاجتماعية ضرورة احترام الجوانب الروحية والدينية وأخذها في الاعتبار عند إعداد الأخصائي الاجتماعي، وعند ممارسة المهنة، وعند دراسة احتياجات ومشكلات العملاء والمجتمع، وعند تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج والخدمات المطلوبة لإشباع هذه الاحتياجات ومواجهة هذه المشكلات.

باختصار فان الالتزام بالمدخل الروحي في جانب مهنة الخدمة الاجتماعية جاء من منطلق أهمية احترام ثقافة ودين المجتمع ، وللتأكيد علي عدم إغفال الجانب الروحي والإنساني لدي نسق العميل والأنساق الأخرى .

9–ضرورة مراعاة قيم وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية و**مواثيق الشرف أو الدساتير الأخلاقية أو المدونات الأخلاقية لها** Code of Ethics والعمل علي الالتزام بها ، ومحاولة بنائها أو وضعها في حال عدم وجودها ...

ويقصد بميثاق الشرف مجموعة القيم والأخلاقيات والمبادئ المهنية ومستويات السلوك المهني التي يجب ممارستها وتطبيقها والالتزام بها بواسطة الشخص المهني عند ممارسة المهنة التي ينتمي إليها.

أيضاً لابد من الاهتمام والالتزام بمواثيق الشرف أو الدساتير الأخلاقية التي تضعها المنظمات لنفسها Code of Conduct والتي تضعها المنظمات للعاملين بها حتي يلتزمون بها عندما يعملون معاً كفريق ، والاهتمام والالتزام بمواثيق خدمة العملاء Service Code of Clients والتي تضعها المنظمات لتلتزم بها عند التعامل مع عملاؤها ولتحقيق جودة الخدمات التي تقدم لهم.

10–محاولة تطبيق المواصفة القياسية ISO 26000 عن **المسئولية الاجتماعية** Social Responsibility للمنظمات .

تلك المواصفة التي تؤكد علي ضرورة قيام منظمات المجتمع بمختلف أنواعها وخاصة الشركات بدور إنساني واجتماعي في المجتمع من خلال المساهمة في خدمة وتنمية المجتمع وتقديم بعض الخدمات الإنسانية والاجتماعية لبعض الفئات والمناطق الأولي بالرعاية (مثل : الفقراء والأيتام والمرضي غير القادرين والشباب العاطل والمرأة المعيلة والمناطق المهمشة والقري الفقيرة ...) . ويعتبر مجال المسئولية الاجتماعية من المجالات الجديدة في تعليم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية .

12–زيادة الاهتمام **بتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية الدولية** International Social Work ، وتدريس مقرر الخدمة الاجتماعية الدولية ليس فقط علي مستوي برنامج الدكتوراه ، بل أيضا علي مستوي برنامج البكالوريوس . أيضا بدأت بعض المحاولات لإجراء بحوث ودراسات علمية علي هذا النمط الهام في مهنة

الخدمة الاجتماعية. كذلك هناك مطالبات متزايدة بضرورة التواصل المستمر بمنظمات الخدمة الاجتماعية علي المستوي العربي والإقليمي والدولي ، بدلا من الانغلاق علي الداخل فقط ، والاستغراق في الشئون المحلية فقط ، دون تطلع للاستفادة من الرؤية والخبرات والموارد العربية والإقليمية والدولية.

وفي هذا الشأن يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية الدولية International Social Work بأنها نمط حديث نسبيا من الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يُمارس على المستوى الدولي والإقليمي، من خلال عمل الأخصائيين الاجتماعيين في البرامج والمشروعات والمنظمات الدولية والإقليمية ، يهتم بالمشكلات والقضايا الدولية والإقليمية مثل: حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية والتنمية الاجتماعية ومواجهة مشكلة الفقر ومكافحة العنف والتمييز ورعاية اللاجئين والمهاجرين .

13–ظهور نمط حديث نسبيا هو **الخدمة الاجتماعية الخضراء** Green Social Work

أو الخدمة الاجتماعية البيئية Eco Social Work وهي تسمية لمجال من مجالات تعليم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، وهو مجال حماية البيئة من التلوث. ولكن ظهور هذا المصطلح بهذا الشكل لتأكيد أهمية وضرورة زيادة اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية بموضوع حماية البيئة من التلوث والعمل علي تحقيق الإصحاح البيئي ومواجهة التدهور البيئي والكوارث والأزمات البيئية بشكل دائم ومستمر ويومي وبالتعاون مع التخصصات المهنية الأخري المعنية بالبيئة. ومن الكتب الرائدة في هذا الموضوع كتاب لينا دومينلي عام 2018 بعنوان : الخدمة الاجتماعية الخضراء النظرية والممارسة : نموذج بيئي جديد للمهنة (Lena Dominelli: 2018).

ويشير اللون الأخضر هنا إلي البيئة أو إلي البيئة الخضراء أو الصحيحة أو النظيفة أو غير الملوثة. وتهتم أيضا الخدمة الاجتماعية الخضراء بكيف يمكن أن

يؤثر عدم الاستقرار البيئي على حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات وذلك من الناحية الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والمالية...

وغالبًا ما يعمل الأخصائيون الاجتماعيون في الخطوط الأمامية مع الأشخاص المتأثرين بالقضايا البيئية. فلدينا ممارسون يعملون مع الأسر التي لا تستطيع بسبب الفقر والبطالة دفع فاتورة الكهرباء والماء والغاز المرتفعة والمتزايدة كل فترة. ولدينا ممارسون يقدمون الدعم للأشخاص الذين ليس لديهم مأوى (مثل : المشردين وأطفال بلا مأوي) من خلال محاولة إيجاد مأوى مناسب لهم أثناء الأحداث الجوية القاسية ، مثل موجة البرد الشديد. لذلك نظرًا لأن الممارسين يجدون أنفسهم منخرطين بشكل متزايد في هذه القضايا على خط المواجهة ، فإننا نجد أننا بحاجة إلى نقل المهنة نحو القدرة على معالجة هذه المشكلات البيئية بشكل أفضل.

ومن الأمور المهمة في الخدمة الاجتماعية الخضراء معالجة عدم المساواة في التأثيرات البيئية ، حيث أن القضايا المتعلقة بتغير المناخ والطقس القاسي لا تؤثر على الجميع بالتساوي. وترتكز مهنتنا على قيم العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان ، والآن بدأنا نفهم الآثار غير المتناسبة لتغير المناخ على الأشخاص المحرومين ، سواء من حيث الفقر أو البطالة أو الإعاقة أو الهجرة أو اللاجئين أو التشرد. وغالبًا ما تكون أي من هذه الفئات أو المجموعات تعاني من الحرمان غير قادرة على الاستعداد لأي طقس شديد ، وأقل قدرة على مواجهة هذا الطقس الشديد ، وأقل قدرة على التعافي. وفي كثير من الأحيان ، يتواجد الأشخاص من خلفية محرومة في مناطق أكثر عرضة للخطر من الناحية البيئية.

لذلك من المهم أن يصبح الأخصائيون الاجتماعيون أكثر انخراطًا في هذه القضايا ، فضلاً عن تقديم التوعية المطلوبة والمساعدات اللازمة وتوفير صوت لهذه الفئات المحرومة أو المهمشة.

14- ظهور نمط حديث من الممارسة تحت مسمي **الخدمة الاجتماعية النسائية أو النسوية** Feminist Social Work أو المدخل النسائي والذي يشير إلي

نمط معين من ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بواسطة امرأة أخصائية اجتماعية لمساعدة عميل امرأة أو مجموعة من العملاء من النساء لديهم نفس المشكلة. ولعل كون الأخصائي الاجتماعي امرأة في المدخل النسائي هو كونها أكثر فهما لكيفية التعامل مع النساء من بني جنسها ، وأكثر فهما لحاجاتهن ومشكلاتهن، وكون العملاء من النساء سيجدون ارتياحا أكثر عند التعامل مع أخصائية اجتماعية امرأة مثلهم ، وأكثر صراحة في التعبير عن مشاعرهم وظروفهم ومشكلاتهم عند التعامل مع أخصائية اجتماعية امرأة...

ويمكن القول بأن الخدمة الاجتماعية النسائية بأنها تسمية لمجال من مجالات تعليم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، وهو مجال رعاية المرأة ، والذي انبثق من مجال رعاية الأسرة والطفولة.

وهذا النمط يهتم بشكل خاص ومركز علي المرأة بكافة أنواعها (الأم والزوجة والأخت والأبنة والجدة) وبظروف المرأة المختلفة (مثل : المرأة الفقيرة والمرأة المعيلة والمرأة العاملة والمرأة المهمشة والمرأة المعاقة والمرأة المعنفة والمرأة ذات البشرة السمراء...). أيضا يهتم هذا النمط بتحقيق المساوة بين الرجل والمرأة ، وتصحيح العلاقة بينهما ليحدث بينهما تنسيق وتعاون وتكامل وانسجام وليس تنافس ونزاع وصراع... أيضا يهتم هذا النمط بالتغيرات التي تصاحب العلاقة بين الرجل والمرأة وخاصة مع زيادة نسبة المرأة العاملة واقتحام النساء المتزايد للحياة العامة.

وترتكز الخدمة الاجتماعية النسائية علي :

1- النظرية النسائية كحركة اجتماعية تنادي بمساواة المرأة بالرجل في جميع الحقوق بمختلف أنواعها.

2- عقيدة ومذهب للمدافعة القانونية والمساواة الاجتماعية والاقتصادية للمرأة.

علما بأن هذه الحركة بدأت في بريطانيا في القرن الثامن عشر ومازالت مستمرة حتي الوقت الحاضر في معظم دول العالم.

وتهدف الخدمة الاجتماعية النسائية إلي تحقيق العدالة والمساوة للمرأة ، والتمكين

الاجتماعي لها ، والمدافعة عن حقوقها. بكلمات أخري فإن المدخل النسائي يهدف إلي القضاء علي التمييز السلبي ضد المرأة ، وعلي التفرقة بينها وبين الرجل علي أساس الجنس أو النوع ، وتحقيق المساوة ، واحترام مكانة المرأة ، ورفع الظلم عنها...

وبكلمات أخري فإن الخدمة الاجتماعية النسائية تهدف إلي مساعدة المرأة في تحقيق أهدافها ، وتدعيم ثقتها في نفسها ، وتمكينها اجتماعيا ، وتحقيق الوعي لها ، وتشجيع مشاركتها في الحياة ، دون نبذ أو انطواء أو انعزالية أو تهميش أو تفرقة أو اضطهاد...

ومهنة الخدمة الاجتماعية لا تتحيز إلي جنس معين أو نوع معين أو لون معين أو عرق معين ...فهي تعمل دون تحيز لصالح الرجل علي حساب المرأة.

ويمكن ممارسة الخدمة الاجتماعية النسائية علي مستوي العمل الفردي (العميل هنا امرأة واحدة)، وعلي مستوي العمل الجماعي (العميل هنا جماعة من النساء ذات خصائص متجانسة ولديهن مشكلة مشتركة) ، وعلي مستوي العمل المجتمعي (العميل هنا جماعات من النساء في المجتمع ، يعانون من الظلم أو التهميش أو التمييز السلبي أو الفقر أو القهر ... علي سبيل المثال).

ومن القضايا التي يهتم بها الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين لنمط الخدمة الاجتماعية النسائية : النوع الاجتماعي (الجندر) Gender ، والعنف والتحرش ضد المرأة ، والتمييز السلبي ضد المرأة ، وعدم اتاحة الفرصة الكافية لها في المجالس البرلمانية والشعبية حتي تشارك في وضع القوانين المتعلقة بها ، مثل : قانون الأسرة وقانون الطلاق وقانون الخلع وقانون الحضانة وقانون الطفل ...

ومن استراتيجيات الخدمة الاجتماعية النسائية : الشرح والتوضيح ، والتوعية ، وتدعيم الذات ، وحل المشكلة ، والتمكين ، والمدافعة...

ومن الكتب الرائدة في هذا الموضوع كتاب لينا دومينلي بعنوان : الخدمة الاجتماعية النسائية ، النظرية والممارسة والمنشور عام 2002 (Lena Dominelli: 2002) ، وكتاب في. وايت بعنوان : حالة الخدمة الاجتماعية النسائية والمنشور عام 2006 (V. White : 2006).

15- ظهور نمط حديث تحت مسمي **الخدمة الاجتماعية المالية** Financial Social Work أو المدخل المالي ، وذلك نتيجة زيادة الأزمات الاقتصادية وتكرار حدوثها وطول مدتها في كل دول العالم سواء كانت متقدمة أو نامية أو متخلفة، ونتيجة زيادة أعداد المتسولين والفقراء ومحدودي الدخل والعاطلين عن العمل في كل المجتمعات سواء كانت غنية أو متوسطة أو فقيرة. ففي الوقت الحالي أصبح هناك اهتمام متزايد من جانب مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة التحديات التي يفرضها عدم المساواة الاقتصادية والتمويل على الأسر المعيشية الضعيفة مالياً.

ويمكن تعريف الخدمة الاجتماعية المالية بأنها نمط معين من الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية يهدف إلي تحسين الرفاهية المالية لعملاء الخدمة الاجتماعية ، من خلال توعية هؤلاء العملاء بأهمية المال وكيفية الحصول عليه وكيفية الحفاظ عليه وكيفية ترشيد عملية انفاقه وأهمية الادخار ... بمعني اكساب العملاء مهارات كيفية التعامل مع المال بشكل سليم ومناسب ورشيد. وتحسين الرفاهية المالية للعملاء سوف يؤدي بدوره إلي تحسين نوعية الحياة لديهم وحمايتهم من الأزمات المالية ومن الفقر والعوز...

أيضا من تعريفات الخدمة الاجتماعية المالية أنها مجال لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية يهدف إلي تعزيز القدرة المالية للأفراد وللأسر لتحسين المستوي الاقتصادي لها ، وفي نهاية المطاف تحسين نوعية الحياة لديهم (Sherraden , Frey & Birkenmaier : 2016).

ولقد ظهر هذا النمط الحديث نسبيا نتيجة زيادة الأزمات الاقتصادية وتكرار حدوثها وطول مدتها في كل دول العالم سواء كانت متقدمة أو نامية أو متخلفة، ونتيجة زيادة أعداد المتسولين والفقراء ومحدودي الدخل والعاطلين عن العمل في كل المجتمعات سواء كانت غنية أو متوسطة أو فقيرة. ففي الوقت الحالي أصبح هناك اهتمام متزايد من جانب مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة التحديات التي يفرضها عدم المساواة الاقتصادية وعدم العدالة الاقتصادية على الأسر المعيشية الضعيفة مالياً أو اقتصاديا.

أيضا من عوامل ظهور الخدمة الاجتماعية المالية زيادة اهتمام المهنة بترشيد انفاق الموارد المالية والعمل علي تنمية هذه الموارد سواء للعملاء أو للمنظمات التي تعمل بها المهنة...

ويمكن القول بأن الخدمة الاجتماعية المالية لها جذور تاريخية عميقة منذ أن أهتمت المهنة في نهاية القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين بموضوع الاعانات المالية للفقراء من خلال جمعيات الإحسان ، وتنظيم توزيعها من خلال جمعيات تنظيم الإحسان.

وتؤمن الخدمة الاجتماعية المالية بأن المال عصب الحياة ، والمحرك الرئيسي لعجلة الاقتصاد ، وهو القوة الشرائية التي تمكن الأفراد والأسر من الحصول علي احتياجاتهم من السلع والخدمات.

وبكلمات أخري يمكن تحديد الأهداف الرئيسية للخدمة الاجتماعية المالية مساعدة الأفراد والأسر على استكشاف مشاعرهم غير الواعية وأفكارهم غير الصحيحة ومواقفهم الخاطئة تجاه المال ومعالجتها. وتمكن عملية الفحص الذاتي هذه لهؤلاء الأفراد والأسر من تحسين علاقتهم بأموالهم ومن ثم ترسيخ عادات مالية أكثر صحة تؤدي إلى تحسين الظروف المالية الخاصة بهم.

وتهتم الخدمة الاجتماعية المالية بالأشخاص الذين يقعون تحت وطأة الحاجة المالية وذلك لتقديم الإعانات المالية والمساعدات العينية المناسبة لهم ، وتقديم

التوعية والتدريب المناسبين والمطلوبين لهم في كيفية تحقيق الانفاق الرشيد والصحيح لهذه الإعانات والمساعدات ...

ومن مهام الأخصائي الاجتماعي عند ممارسة هذا الخدمة الاجتماعية المالية أن يعلم الناس أهمية المال في تحقيق حياة أفضل ، وكيفية الحصول عليه بالشكل السليم من خلال العمل والاجتهاد ، وليس من خلال السرقة والغش والتدليس والتسول ، وكيفية المحافظة علي المال وتنميته ، وأهمية الادخار ، وأهمية الاشتراك في نظام التأمينات الاجتماعية والتأمين الصحي ، وكيفية الحصول علي اعانات ومساعدات الضمان الاجتماعي ...

وعندما يمارس الأخصائي الاجتماعي الخدمة الاجتماعية المالية يعمل أيضا علي مساعدة العميل وأسرته علي :

1- تحديد مصادر دخل العميل وأسرته.
2- تحديد مجالات انفاق الموارد أو الأموال.
3- تخفيض مقادير الانفاق الأقل أهمية.
4- وضع خطة لميزانية العميل وميزانية الأسرة.
5- تحسين وزيادة موارد العميل وأسرته.
6- تغيير الاتجاهات والسلوكيات المالية السلبية لتحقيق الاستقرار المالي (مثال : اصرف ما الجيب يأتيك ما في الغيب ، شراء الأشياء والسلع ذات الماركات الغالية للتباهي ، عدم الاستفادة من العروض والاوكازيونات ، ...).
7- تدعيم الاتجاهات والسلوكيات المالية الايجابية لتحقيق الاستقرار المالي (مثال : القرش الأبيض ينفع في اليوم الأسود ، شراء الأشياء والسلع التي يحتاج إليها الإنسان فقط ، محاولة الاستفادة من العروض والاوكازيونات للحصول علي التخفيضات ، ...).

ومن الكتب الرائدة في هذا المجال : إم. إس. شيرادين ، وجي. جي فراي ، وجي

بيركينماير بعنوان الخدمة الاجتماعية المالية والمنشور في العام 2016 (Sherraden, Frey & Birkenmaier: 2016). وكتاب وفاء هانم الصادي وآخرون بعنوان الخدمة الاجتماعية المالية والمنشور في العام 2017 (وفاء هانم الصادي وآخرون : 2017).

16-ظهور نمط حديث تحت مسمي **الخدمة الاجتماعية الايجابية** Positive Social Work.

وهذا النمط من أفكار كاتب هذا المقال (مدحت محمد أبو النصر) حيث جاءت له الفكرة من خلال قراءته لبعض الكتب عن علم النفس الإيجابي وذلك بهدف تأليف كتاب عن السعادة والأمل والتفاؤل بعنوان " صناعة السعادة لتحقيق جودة الحياة والعمل " ، والذي تم نشره بالفعل في العام 2020 (انظر : أحمد عبد العزيز النجار ومدحت محمد أبو النصر : 2020).

ويشير مارتن سيلجمانMartin E. P. Seligman (2002) مؤسس علم النفس الإيجابي إلي أن علم النفس في الماضي كان تركيزه علي دراسة وفهم وتشخيص الأمراض النفسية والمشكلات والعقد النفسية فقط ، بينما علم النفس الحديث يجب عليه أن يركز علي مواطن القوة أيضا في النفس البشرية فضلا عن مواطن الضعف فيها.

وفي مقالة عن علم النفس الايجابي : الوقاية الايجابية والعلاج الايجابي (2002) طالب مارتن سيلجمان علماء النفس البحث عن القوى الإيجابية لدى البشر كبديل عن البحث في تلك الجوانب السلبية أو المرضية أو المضطربة في الشخصية الإنسانية. وقاد مارتن سيلجمان هذه الدعوة الايجابية نحو فهم النفس البشرية من منظور السواء (وليس اللاسواء) وطبيعة تصرفاتها الايجابية.

وعلي نفس النهج فإن مهنة الخدمة الاجتماعية يجب أن ينتقل تركيزها من الاهتمام بمساعدة العملاء علي علاج مشكلاتهم ومعرفة جوانب الضعف لديهم بهدف

تقويتها... إلي الاهتمام بمساعدتهم علي تحقيق الأمل والتفاؤل والرضا والسعادة لديهم وبث الثقة في قدراتهم الذاتية ومنحهم طاقة ايجابية ونظرة ايجابية للحياة...

وتنظر مهنة الخدمة الاجتماعية الإيجابية إلي العملاء بأنهم ليسوا أشخاص ضعفاء أو مرضي أو غير أسوياء لا حول لهم ولا قوة ، وإنما تنظر إليهم بأنهم أشخاص قادرين علي الفعل والحركة والعمل والانجاز من خلال بعض التوجيه والارشاد والتدريب ورفع الروح المعنوية والمساندة والتمكين... ويعتبر تحقيق الرضا والسعادة للعملاء من أهداف الخدمة الاجتماعية الإيجابية ، فهذه المهنة تحاول تحقيق الرضا والسعادة وإدخال روح السرور والبهجة علي عملاء الخدمة الاجتماعية. فعلي سبيل المثال فهذه المهنة تقدم الكثير من البرامج والخدمات التي تساهم في تحقيق الرضا والسعادة لدي هؤلاء العملاء. ومن أمثلة هؤلاء العملاء : الأيتام والأطفال والمراهقين والشباب والمسنين والمعاقين والمسجونين والفقراء ...

ومن أمثلة البرامج والخدمات التي تقدمها هذه المهنة : تقديم المساعدات والإعانات بما يدخل الفرح والسرور علي الفقراء والمساكين والمحتاجين، وتقديم برامج شغل أوقات الفراغ بما يدخل الفرح والسرور علي الأطفال والمراهقين والشباب والمسنين والمعاقين ، وتقديم برامج الارشاد الاجتماعي والأسري للمساهمة في علاج المشكلات الأسرية لإعادة السعادة مرة أخري في الأسر وبين الزوجين ؛ وتقديم الخدمات الإيوائية للأطفال بلا مأوي وللمشردين بما يدخل عليهم الفرح والسرور...

أيضا تنظر مهنة الخدمة الاجتماعية إلي السعادة علي أنها عطاء ، يحقق فائدة كبيرة لمن يحصل علي هذا العطاء ولمن يقدمه علي السواء. ولقد أثبتت بحوث عديدة في الخدمة الاجتماعية أن أحد الأسباب الرئيسية لحالة الرضا والسعادة لدي الأخصائيين الاجتماعيين هو تقديمهم يد المساعدة والمعاونة والعطاء لعملائهم الذين في حاجة إلي ذلك ، وإلي دعاء هؤلاء العملاء للأخصائيين بالخير والصحة والسعادة...

18-**الخدمة الاجتماعية وريادة الأعمال :**

يشير دافيد جونز David Jones (2016) إلي أن ريادة الأعمال Entrepreneurship بشكل عام تلعب دورا حاسما في ايجاد فرص اقتصادية عديدة وفي تغيير حياة الأفراد والمنظمات إذا ما توافرت الإمكانات والتدريب المناسب والرؤية الطموحة وتحديد جدواها ومن ثم تحويلها إلي مشاريع ناجحة ومربحة تساهم في تحقيق التنمية في المجتمع.

ويعرف روبرت هيسريتش Robert Hisrich (2005) : ريادة الأعمال بأنها عملية تكوين شيء ما مختلف ذو قيمة عن طريق تكريس الوقت والجهد الضروري، بافتراض مخاطر مالية وسيكولوجية واجتماعية مصاحبة، وجني العوائد المالية الناتجة، إضافة إلى الرضا الفردي.

وفي ضوء ذلك يمكن تعريف ريادة الأعمال بأنها عملية ابداعية وابتكارية تتضمن مجموعة من المهارات المتميزة التي يمكن أن تساهم في بدأ مشروع جديد يتسم بالمبادرة والمخاطرة المحسوبة ، علي أن يمثل هذا المشروع علامة فارقة في السوق من خلال تقديم فرص جديدة ، منها تقديم منتج (سواء سلعة أو خدمة) يلبي بشكل كبير احتياجات السوق ويحقق أرباح كبيرة تساهم في تقدم المنظمة وريادتها بين المنظمات المنافسة الأخري.

ونظرا لأهمية ريادة الأعمال في توفير فرص عمل أكثر وفي زيادة الانتاجية والدخل علي مستوي الفرد والأسرة والمجتمع ، وفي المساهمة في تحقيق أهداف التنمية الذاتية والأسرية والمجتمعية ، ونظرا للاهتمام المتنامي بريادة الأعمال في معظم دول العالم وفي كثير من الدول العربية بما فيهم مصر ، دخلت مهنة الخدمة الاجتماعية مجال ريادة الأعمال وخاصة مجال ريادة الأعمال الاجتماعية Social Entrepreneurship لنشر وتدعيم فكر وثقافة وسلوك ريادة الأعمال في الوطن العربي لدي الشباب والخريجين ورجال الأعمال...

ومهنة الخدمة الاجتماعية يمكن أن تنجح في مجال ريادة الأعمال نظرا لكونها

اكتسبت من قبل خبرات عديدة ومتنوعة في مجال المشروعات الصغيرة والمشروعات متناهية الصغر ومشروعات الأسر المنتجة...

19-**الخدمة الاجتماعية والابتكار :**

القدرة على الابتكار Creation نعمة من نعم الله، وهبها الله سبحانه لنا جميعاً. إنها إحدى القدرات العقلية المهمة التي نولد بها، وإن كانت بدرجات متفاوتة لدى كل منا. ويعد الابتكار من أهم القدرات التي يجب أن تحظى بالاهتمام والعناية والرعاية، لأن المبتكرين هم الذين غيروا وجه التاريخ والعالم، وهم ثروة بشرية نادرة، وعنصر أساسي لتقدم الأمم.

لقد أصبح الاهتمام بالابتكار ضرورة تحتمها طبيعة العصر الحديث. ويرجع ذلك إلى أهمية الابتكار في كل مجالات الحياة، وإلى دور المبتكرين في تغيير التاريخ وإعادة تشكيل العالم أو الواقع.

وتتنافس الدول في ما بينها في تشجيع الابتكار ورعاية المبتكرين، بهدف زيادة قوتها الاقتصادية والحربية وتطوير أبحاثها في الفضاء وحماية البيئة من التلوث، بينما الجهود المبذولة في الدول النامية (ومنها الدول العربية) في هذا المجال ما تزال قليلة ومحدودة.

ويعرف تورانس Torrance التفكير الابتكاري بأنه عملية الإحساس بالمشكلات والثغرات في المعلومات والعناصر المفقودة، ثم إنتاج أكبر قدر من الأفكار الحرة حولها، ثم تقييم هذه الأفكار ، واختيار أكثرها ملائمة ، ثم وضع الفكرة الرئيسية موضع التنفيذ وعرضها على الآخرين. هذا ويمكن تعريف التفكير الابتكاري بأنه التفكير خارج الصندوق Out of the box thinking

أيضا التفكير الابتكاري هو دالة = المعرفة + التخيل + التقويم

Creativity = function (knowledge + Imagination + Evaluation

ومهنة الخدمة الاجتماعية لها دور رئيسي في تنمية التفكير الابتكاري لدي الناس بصفة عامة والعملاء بصفة خاصة. فهي علي سبيل المثال : تشجع التفكير السليم والمنطقي والموضوعي والنقدي وخارج الصندوق ، وتشجع علي طرح البدائل للاختيار من بينها ، وتنظم أنشطة اجتماعية لشغل أوقات الفراغ في أمور مفيدة للشخص وللمجتمع وذلك لكل من التلاميذ والطلاب والمراهقين والشباب في المؤسسات التعليمية ومراكز الشباب ، وتدعم العوامل المشجعة للتفكير الابتكاري ، وتواجه العوامل المعوقة للتفكير الابتكاري (مثل : الجهل والأمية والتحيز والتفرقة والدونية والوصمة والعزلة والانطواء والاحباط والتشاؤم ...)...

أيضا تستفيد مهنة الخدمة الاجتماعية من أساليب تنمية القدرات الابتكارية لمساعدة الفرد والجماعة والمنظمة والمجتمع على اكتشاف وتحسين القدرات الابتكارية لديهم حتى يكون لدينا على سبيل المثال طالب متفوق وموظف متميز ورئيس فعال ومدير ناجح وقائد مؤثر وباحث أصيل ومخترع معروف ومنظمة بارعة ومجتمع متميز...

وترفع مهنة الخدمة الاجتماعية شعاراً هو : أن كل فرد يستطيع أن يكون مبتكراً أو مبدعاً أو مخترعاً. وعلي المهنة أن تساهم في تنمية هذه الجوهرة أو القدرة التي لدي الناس حتى يصبحوا ناجحين ومتميزين في الحياة والعمل.

20-**زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات** Information Technology والاستخدام المكثف للحاسب الآلي وبرامجه وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في التعليم التقليدي وفي التعليم عن بعد في الخدمة الاجتماعية وفي ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وفي التسويق الاجتماعي الالكتروني وفي المدافعة الالكترونية وفي التدريب الميداني وفي بحوث الخدمة الاجتماعية والتخطيط لبرامج ومشروعات الخدمة الاجتماعية وفي استخدام وسائل التواصل الاجتماعي Social Media في التواصل مع العملاء والمؤسسات والشركاء ومع باقي أطراف عملية المساعدة

... ولقد ساهم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي في تحقيق : دقة العمل ، وإعطائه شكل مهني أفضل ومتطور مع طبيعة العصر ، والمحافظة علي معلومات العملاء ، وسهولة التعامل معها ، ومعالجتها ، واسترجاعها ، والبناء عليها ، وتحليلها ، وسهولة إرسالها لجهات أخري عندما يتطلب الأمر ذلك (في حالة الإحالة).

وفي ضوء ما سبق ظهر نمط حديث في المهنة هو الخدمة الاجتماعية الإلكترونية Electronic Social Work ، والتي يمكن تعريفها بأنها تعليم وتدريب وبحث وإدارة وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وذلك باستخدام وظائف كل من الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي ...في التواصل عن بعد مع العملاء وتحقيق أهداف المساعدة لهم عن بعد ، ولتحقيق التواصل عن بعد مع الزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخري ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية ، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية عن بعد.

خاتمة :

علي كل الزملاء الأفاضل من الأكاديميين من أعضاء هيئة التدريس في كليات ومعاهد وأقسام الخدمة الاجتماعية ؛ وعلي كل الممارسين لمهنة الخدمة الاجتماعية من الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف مجالات الممارسة المهنية أن يتحرروا من القوالب الجامدة والممارسات التقليدية النمطية في مواجهة المشكلات الحالية ، نظرا لكونها في الوقت الحالي مشكلات غير تقليدية ومعقدة ومتداخلة ولها جوانب وأبعاد متنوعة ومستويات متعددة دراسة هذه الاتجاهات.

من منطلق ذلك نري ضرورة الاستفادة من هذه الاتجاهات الحديثة سواء في تعليم أو ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، بما يساهم في مسايرة هذه المهنة لكل تطور وتغيير ايجابي ؛ وتدعيم دورها في تحقيق الأهداف التنموية والوقائية والعلاجية لعملاء المهنة ، وتعزيز المكانة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية بين المهن

الأخري.