الفصل الثاني: طرق العمل الاجتماعي

تمهيد:

يعتبر العمل الاجتماعي والتطوعي من أهم الأعمال والوسائل المساعدة لنهوض المجتمعات في عصرنا الحالي، نظرا للأهمية الكبيرة التي يكتسبها يوما بعد يوم، لأنه كما يلاحظ أن الحكومة سواء في البلدان المتقدمة أو النامية لم تعد قادرة على تلبية حاجيات أفرادها ومجتمعاتها أو بالأحرى تنظيمها، ولهذا كان لا بد بوجود جهات أخرى موازية لها تكمل الدور الذي تقوم به الجهات الحكومية من نقابات الأخصائيين الاجتماعيين والجمعيات العلمية والاجتماعية التي تساعد على تطوير العمل المهني بما تقدمه من توصيات والمساهمة المتصلة بالعمل الاجتماعي على المستوى العام للمجتمع. حيث تبدأ من الفرد ثم المجتمع للوصول الى تنظيم المجتمع كافة: فما هي طرق العمل مع الفرد والجماعة ؟ وكيف ينظم المجتمع ؟

الفصل الأول : العمل مع الفرد

أولا: تعريف العمل مع الفرد

" خدمة الفرد هي الطريقة المؤسسية لتنمية واستثمار قدرات الأفراد للنضج الاجتماعي للاستفادة من إمكاناتهم وإمكانات المجتمع للتغلب على العقبات التي تعترضهم ".

" عملية تعتمد على العلم والمهارة لمساعدة الأفراد على بلوغ أقصى درجة ممكنة من القدرة على مواجهة المشكلات التي تعيق آرائهم لوظائفهم الاجتماعية في حدود فلسفة المؤسسة ".

" خدمة الفرد طريقة للخدمة الاجتماعية تتضمن عمليات تستهدف تبصير الفرد بمشكلاته وتحرير طاقاته المعطلة حتى يبذل أقصى ما لديه من طاقة لتحقيق النضج الاجتماعي والاستفادة من مصادر المجتمع للتغلب على ما يعترضه من صعاب ".

"هو المنهاج أو الطريقة التي يبتدعها اخصائي خدمة الفرد مع الفرد الذي يحتاج العون لإصلاح جانب أو أكثر من جوانب أدائه لوظائفه الاجتماعية ".[1]

(1)- عبد السلام القيروتي، **خدمة الفرد والجماعة**، دار السلام، القاهرة، 2000، ص 151.

ثانيا: نشأة وتطور العمل مع الفرد

اعترف بطريقة العمل مع الأفراد كأول طريقة للخدمة الاجتماعية **عام 1917**، وفي الواقع كانت الفترة بعد الحرب العالمية الأولى والتي شهدت تشكيل الخدمة الاجتماعية في قالب مهني ، فقد ساعدت الحرب على تقدم ملموس في العلوم الاجتماعية ، واستطاع الأخصائيون الاجتماعيون إن يأخذ منها كل ما يصلح للمهنة . [1]

ثالثا : خصائص العمل مع الفرد

1- أنها طريقة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية وهي الطريقة الاولى من حيث النشأة والأهمية لأنها أسلوب علمي خاص يقوم على مفاهيم ويمارسها شخص مهني متخصص هو الاخصائي الاجتماعي الذي يتعامل مع الفرد والأسرة بهدف المساعدة.
2- نؤمن بأن مشكلات الإنسان نتيجة حتمية لتفاعل الفرد مع بيئته الخارجية فهي تستهدف التأثير في الفرد والبيئة في نفس الوقت.
3- تقوم على مجموعة من القيم الإنسانية والأخلاقية أهمها الإيمان بكرامة الفرد والملائمة بين مصالحة وسلامة المجتمع الذي يعيش فيه.
4- تقدم للفرد خدماتها من خلال مؤسسات تحدد طبيعة العمل بها، وأهدافها ونظامها ونوعية عملائها ولها مستويات تختلف من مؤسسة إلى أخرى . [2]

رابعا: عناصر ومكونات العمل مع الفرد

العميل وهو أي فرد يشعر بالحاجة إلى المساعدة ونتيجة ذلك يتقدم إلى المؤسسة للحصول على المساعدة.

1- **المشكلة الفردية:** وهي أي موقف إشكالي تعجز فيه قدرات الفرد عن مواجهته.

خصائص المشكلة الاجتماعية وهي كالأتي:

أ- المشكلة هي عبارة عن موقف يتفاعل مع شخص العميل.
ب-المشكلة تكون متعددة الجوانب وعلى الاخصائي اختيار الجانب المناسب ليكون البداية.
ت-لكل مشكلة جوانب ذاتية وموضوعية.

---

(1)- المرجع نفسه، ص 152.
(2)- عبد الحميد عطية، **طريقة العمل نع الجماعات-أسس نظرية وعمليات تطبيقية-**، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص 95.

ث–للمشكلة تداعيات وتراكمات وعلى الأخصائي التمييز بين ما هو أصيل في المشكلة وطارئ.

2– **المؤسسة الاجتماعية:** وهي مركز أو منظمة تعمل لتقديم الخدمة الاجتماعية المعينة والعمل على إشباع حاجياته في المجتمع.

3– **الأخصائي الاجتماعية:** وهو الذي يشرف او يقدم المساعدة للعميل على أسس علمية.

4– **عملية المساعدة:** فهو طرق أو مجموعة خطوات والعمليات التي يقوم بها الأخصائي في سبيل تقديم المساعدة المنشودة. (1)

خامسا : مميزات ومبادئ العمل مع الفرد (2)

1–مميزات العمل مع الفرد

أ– تتميز خدمة الفرد بطابع علاجي وان كان ذلك يحقق أهدافا وقائية وإنشائية في نفس الوقت .

ب– يتكون الأساس المعرفي لخدمة الفرد من قاعدة علمية تشمل قوانين العلوم الانسانية والفروض العلمية والمسلمات البديهية ...الخ.

ج–تستند هذه الطريقة إلى المهارة والاستعداد، مهارة في العلاقات الانسانية واستعدادا يمهد لها الطريق ومن ثم لا بد ان يمارسها اخصائيون اجتماعيون لديهم الاستعداد وتزودوا بالعلم واكتسبوا تلك المهارة.

د– لخدمة الفرد مجموعة من القيم الانسانية اهمها قيمة الانسان وكرامته وفرديته وحقه في حياة ملائمة وحقه في الحرية.

هـ–ترفض خدمة الفرد السلبية في مساعدة الافراد وتؤمن بمسؤولياتها في التدخل عند الضرورة للمساعدة حماية الفرد و المجتمع.

و– العلاج في خدمة الفرد انما هو علاج اجتماعي نفسي معا، وذلك إيمانا منها، بوجود ترابط قوي بين المشكلة الاجتماعية والمشكلة النفسية للفرد.

2–مبادئ العمل مع الفرد

أ– **مبدأ العلاقة المهنية:** هي حالة من الارتباط العاطفي العقلي يتم بتفاعل المشاعر والأفكار والأخصائي الاجتماعي خلال عملية المساعدة.

1. **عناصرها:** التفاعل، المشاعر، الأفكار والاتجاهات المتبادلة.
2. **خصائصها:** تقوم على أساس الاحترام، الثقة والحرية بين الفرد والأخصائي.
3. وسيلة لتحقيق هدف علاجي.

---

(1)- عبد السلام القيروتي، مرجع سبق ذكره، ص 155.

(2)- عبد الحميد عطية، مرجع سبق ذكره ، ص ص 95-98.

ب- **مبدأ حق تقرير المصير او مبدأ توجيه الذاتي :** ويعني ترك الحرية للإفراد والشعوب لتوجيه ذاتها نحو أهدافها العامة والخاصة.

ج-**مبدأ التعبير عن المشاعر:** هو استثارة هادفة تساعد الفرد على التعبير الحر عن مشاعره السلبية التي يتعمد أن يخفيها.

د- **مبدأ الفردية :** يقصد بالفردية أن الإنسان فريد في نوعه يعامل ويساعد بطريقة تختلف عن أي إنسان آخر.

هـ-مبدأ تجنب الحكم على الفرد

و- **مبدأ التفاعل الوجداني :** قدرة الاخصائي على المساس بمشاعر الآخرين وتفسيرها والاستجابة لها.

سادسا: عمليات العمل مع الفرد [1]

هناك ثلاث عمليات أساسية للعمل الفرد هي:

1- **الدراسة:** نعني بها العملية المشتركة التي تهدف إلى جعل كل من العميل والأخصائي الاجتماعي على علاقة ايجابية بحقائق المواقف الاشكالية لكي يتم التشخيص لحل المشكلة ووضع خطة للعلاج .

الدراسة تتميز بخصائص عدة يمكن تحديدها وإجمالها على النحو التالي:

أ-**الدراسة عملية مشتركة:** ونعني بذلك أنها تمثل تجاوبا عقليا وعاطفيا بين الاخصائي والعميل ذلك ان كل منهما يشارك في حوار فعال للتعرف على المشكلة وأسبابها وأبعادها والعوامل التي تسببت في نشأتها لدى الفرد .

ب-الدراسة جوانب علاجية: التجاوب العاطفي يخلص العميل من بعض المشاعر السلبية كالقلق والتوتر والضيق ويقوي العلاقة المهنية بين الاخصائي الاجتماعي والعميل ويساعد على نموها .

ج-الدراسة لها مصادر معينة: يشكل الفرد المصدر الأساسي للمعلومات، وفي معظم الاحيان اسرة العميل قد تكون مصدر وزملاء العميل ووثائقه ...الخ .

الدراسة لها أساليب لإجرائها : تعد المقابلة واحدة من الاساليب المهمة في اجراء الدراسة .

---

(1)- ابراهيم عبد الهادي المليجي، **تنظيم المجتمع -مداخل نظرية ورؤية واقعية-**، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2001، ص ص225-230.

2- **التشخيص:** التشخيص هي عملية بيئية تتوسط الدراسة والعلاج وهي تهدف للتعرف على اسباب وعوامل التي تسببت في احداث المشكلة .

يتميز التشخيص بعدة خصائص على النحو التالي :

أ- التشخيص الجيد يرتبط بمدى قدرة الفرد على تقييم كل من الأسباب المؤدية وحجمها لإحداث المشكلة.

ب- التشخيص يشمل تحديد نقاط الضعف والقوة لدى الفرد والموقف الاشكالي له داخل المجتمع الأخصائي عليه مراعاة الموضوعية في تحليل المشكلة.

ج- التشخيص افتراض علمي لأقرب الاحتمالات.

د- التشخيص المتكامل قابل للتغير بظهور حقائق جديدة.

هـ- التشخيص هو أسلوب علمي بغرض العلاج وليس بحثا مطلق وراء الأسباب.

و- يتوقف التشخيص على الإجابات.

3- **العلاج:** هو الجهد المباشر أو غير المباشر التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بمعالجة الموقف الاشكالي ومظاهره .

العلاج في خدمة الفرد ينقسم الى قسمين هما :

أ-**العلاج البيئي:** وهو العلاج الذي يستهدف البيئة المحيطة بالمشكلة والعميل كالأسرة، مكان العمل، المدرسة أو المواد المالية، والعلاج البيئي له أسلوبان هما: أسلوب مباشر وأسلوب غير مباشر.

ب-العلاج الذاتي: هذا النوع من العلاج يستهدف المكونات النفسية العقلية أو الجسمية أو الاجتماعية، وللعلاج الذاتي عدة أساليب كما يلي:

- **المعونة النفسية:** وتعني تقديم العون النفسي للعميل وذلك لتخليصه من المشاعر السلبية كالخرف والقلق والتوتر.
- **التأثير المباشر:** وفيه يتدخل الأخصائي بصورة مباشرة في شؤون العميل وقد يكون ذلك عن طريق استخدام النصيحة أو السلطة أو الضغط.
- **تكوين البصيرة:** والمقصودة هو تمكين العميل في فهم ذاته والتبصير بماهية الذاتية في المشكلة.
- **التوضيح:** و هو إلقاء الضوء على الجوانب الغامضة على العميل لكي تظهر له بطريقة تسمح له بفهمها.

سابعا: أهداف العمل مع الفرد

أ-الأهداف غير المباشرة:

1- زيادة حجم الطاقة المنتجة للمجتمع و ذلك بإعادة السلبيين والمنحرفين إلى عجلة الإنتاج، وهو الأمر الذي يزيد من الدخل القومي لتحقيق التنمية البشرية.
2- تجنب المجتمع اعباء اقتصادية اجتماعية مستقبلية اذ انه يتحقق برعاية هذه الفئات السابقة تجنبا او منعا لتحويلها الى طرائق تشكل عبئا ثقيلا على المجتمع.
3- تدعيم قيم التكافل والتضامن الاجتماعي فخدمة الفرد احد مظاهر العدالة والشعور الجمعي، فهي تكسب المواطن ولاء مجتمع يمد له يد العون اذا ما واجهته محن طارئة.
4- الاكتشاف المبكر لمشاكل المجتمع ومظاهر التفكك فيه فمن خلال دراسة المشكلات الفردية وتحليل ابعادها يمكن الوقوف على المظاهر المرضية للمجتمع. [1]

الفصل الثاني: العمل مع الجماعات

أولا : تعريف العمل مع الجماعات

تعريف هاري تريكر: طريقة العمل مع الجماعة التي تنتمي الى مؤسسة اجتماعية وتوجيه تفاعلهم من خلال الانشطة المختلفة من اجل تنمية خبراتهم من خلال الفرص المتاحة لمقابلة احتياجاتهم وزيادة قدراتهم للوصول الى الهدف النهائي وهو نمو الفرد والجماعة والمجتمع .

تعريف جيزيلا كونيكا: "خدمة الجماعة هي طريقة ممارسة الخدمة الاجتماعية المرتبطة بوظيفة المساعدة للأفراد في جماعات وأهدافها لابتكار حياة جماعية جيدة ومستمرة تبعا لاحتياجات الجماعة التي تخدمها.

ويعرف على أنه طريقة خدمة الجماعة هي طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات المختلفة لينمو كأفراد وكجماعة ويساهم في تغيير المجتمع وثقافته. [2]

ثانيا: التطور التاريخي للعمل مع الجماعات [3]

ظهرت الخدمة الاجتماعية كمهنة في الدول الغربية ومنها انجلترا وأمريكا في مطلع القرن العشرين ثم انتقلت إلى الدول العربية بداية من جمهورية مصر العربية وهناك اختلاف في الاسباب التي ادت الى ظهور المهنة بين الدول الغربية والدول العربية .

---

(1)- عبد السلام القيروتي، مرجع سبق ذكره، ص 158.
(2)- عبد الحميد عطية، مرجع سبق ذكره ، ص 117
(1)- عبد السلام القيروتي، مرجع سبق ذكره، ص ص 170-174.

1- أسباب نشأة العمل مع الجماعات:

ظهور بعض المؤسسات التي اهتمت بممارسة طريقة خدمة الجماعة ومنها المحلات الاجتماعية وحركة الكثافة اليهودية و كانت تسعى هذه المؤسسات إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الإصلاح و التعديل.
- تحقيق أهداف التعليم غير الرسمي (محو الأمية).
- التشجيع على الصداقة وتكوين علاقات اجتماعية.
- المشاركة في المؤسسات الاجتماعية المختلفة.
- التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي صاحبت تطور المجتمع.
- الثورة الصناعية وما صاحبها من مشكلات خاصة بالعمال.
- تطور العلوم الانسانية ذات الصلة بمهنة الخدمة الاجتماعية.
- الحرب العالمية الأولى والثانية وما ينتج عنها من هجرة اليهود من أوروبا إلى أمريكا وسقوط الإمبراطوريات والتحول إلى الأسلوب الديمقراطي .

2-نشأة وتطور العمل مع الجماعات في الخارج

مع ظهور المحلات الاجتماعية وبعض المؤسسات الأخرى عام 1800 في اوروبا والولايات المتحدة الأمريكية ساد الاهتمام باستخدام الانشطة الجماعية التي تركز على اكتساب قيم المشاركة والتعاون وتكوين العلاقات واكتساب المعارف والمهارات التي تمكن الأفراد في المجتمع من التعامل مع المشكلات المجتمعية، حيث من ابرز القادة الذين اهتموا باستخدام الأنشطة الجماعية بالمحلات الاجتماعية هو **جون ادامز** ومن هذه الأنشطة التي انتشرت خلال تلك المرحلة الانشطة الرياضية و التصوير والموسيقى والفنون والمحاضرات .

دعم جهود المحلات الاجتماعية في ظهور الجمعيات المسيحية التي تهدف الى رعاية الصغار وظهرت اول جمعية على يد جورج ويليام عام 1864 وأعقبها جمعيات أخرى، حيث اعتمدت هذه الجمعيات على الانشطة الجماعية في تحقيق اهدافها ومنها الأنشطة الرياضية، إقامة معسكرات وأنشطة اجتماعية و تعليمية.

في مطلع القرن العشرين ظهرت مشكلات الهجرة والبطالة و الفراغ التي اعقبت الثورة الصناعية في الغرب بالإضافة إلى مشكلات خاصة بالعمال ومنها تحديد ساعات العمل، كثرة وقت الفراغ وظهور حركات للمطالبة بحقوق العمال و التحقيق، مع انتشار التي أعقبت الثورة التكنولوجية ظهر الاهتمام بربط

خدمة الجماعة وتوجيهها الى التعامل مع هذه المشكلات حيث ظهرت مجالات عديدة لخدمة الجماعة ومنها مجال الأطفال بلا مأوى، مجال المرأة المعيلة وظهرت نماذج عديدة للتدخل المهني.

ثالثا : خصائص العمل مع الجماعات

1- خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية.
2- طريقة خدمة الجماعة لها اهدافها المتعلقة بنمو الفرد و الجماعة و تغيير المجتمع.
3- خدمة الجماعة تمارس في مؤسسات مهنية متخصصة.
4- خدمة الجماعة يمارسها اخصائيون اجتماعيون و معدون للعمل مع الجماعات المختلفة.
5- خدمة الجماعة لها قاعدتها المعرفية المستمدة من العلوم النفسية و الاجتماعية.
6- خدمة الجماعة لها قيمها الإنسانية النابعة من الأديان السماوية وقيم المجتمع.
7- خدمة الجماعة لها مهاراتها التخصصية المتنوعة.
8- خدمة الجماعة تعتمد على الجماعة كوحدة للممارسة في المؤسسات المختلفة.
9- خدمة الجماعة تهتم بإكساب الفرد صفات المواطن الصالح.
10- خدمة الجماعة علم و فن يعتمد على الكثير من تكتيكات التدخل المهني مع مختلف القضايا [1]

رابعا: مكونات العمل مع الجماعات

1- طريق العمل مع الجماعات لها أغراض وأهداف محددة.
2- يتم انتاجها في اطار استراتيجية عامة للمجتمع و المؤسسات الاجتماعية و المهنية أيضا.
3- المجتمع الذي تمارس فيه الطريقة يؤثر في الممارسة المهنية ذلك ان الممارسة يجب ان يكون في السياق القيمي للمجتمع المحلي.
4- طريقة العمل مع الجماعات لها اساليب و مبادئ فنية مستمدة من العلوم الاجتماعية الأخرى. [2]

خامسا: مبادئ العمل مع الجماعات

1- **مبدأ تكوين الجماعة على أساس مخطط متجانس:** عند تكوين الجماعة في طريقة العمل مع الجماعات يجب على الاخصائي الذي يعمل مع الجماعة مراعاة ما يلي :

- ان الجماعة تختلف باختلاف أهدافها.
- أن يعمل من اجل أن تكون الجماعة أداة صالحة لإحداث التغيير.

---

(2)- عبد الحميد عطية، مرجع سبق ذكره ، ص 119
(1)- عبد السلام القيروتي، مرجع سبق ذكره، ص 175.

- أن ذلك لن يحدث إلا بمراعاة ما يلي : السن، درجة الذكاء، المنطقة السكنية، المستوى التعليمي، المستوى الثقافي، نوعية الاهتمامات، نوعية المشكلات، المستوى الاقتصادي ..الخ
- أن يراعي ما إذا تتناسب أهداف الجماعة مع أهداف المؤسسة وأهداف المجتمع.

2- **مبدأ تحديد أهداف الجماعة:** من المعروف أن طريقة خدمة الجماعة هذه هي نمو الفرد والجماعة والمساهمة في إحداث تغيير في المجتمع.

3- **مبدآ تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة:** لكي يستطيع أخصائي الجماعة مساعدة الجماعة على تحقيق اهدافها لابد من وجود علاقة تسمح له بالعمل مع الأعضاء، وهذه العلاقة هي حجر الزاوية في نجاح عمل الأخصائي كما أنها هي الرابطة العاطفية المهنية المشتركة التي تجمع الأخصائي بالأعضاء، وهذه العلاقة لها أسس:

- التقبل المتبادل بين الأخصائي والأعضاء، ويجب أن يلتزم الأخصائي الذي يعمل مع الجماعة بقبول الاعضاء كما هم لا كما يجب أن يكونوا.
- الثقة المتبادلة بين الأخصائي والأعضاء وهي ثقة من جانب الأخصائي في قدرات الأعضاء على التغيير والثقة لديه القدرة على التغيير فيهم.
- الاحترام المتبادل بين الأخصائي والجماعة والأعضاء.
- الحرية المتبادلة والاطمئنان من جانب الأعضاء لأخصائي الجماعة.

4- مبدأ التنظيم الجماعي الطبيعي: هذا المبدأ يعني وجود هيكل تنظيمي يحدد قيادات الجماعة ومسؤولياتهم وأدوارهم وأدوار ومسؤوليات الأعضاء بشكل نابع منهم، وليست مفروضة عليهم ويقوم على تبادل الأدوار والمسؤوليات خلال حياة الجماعة، ويفرض التدريب على ممارسة القيادة والتبعية بمعنى اكتساب صفات القيادة وصقلها، وأن هناك تبادل للأدوار والمسؤوليات والتنظيم دون تنازع أو تصارع ويجب أن يراعي الأخصائي ما يلي:

- ان ينبع التنظيم من داخل الجماعة و يعبر عن حاجاتهم له.
- أن يتم اللجوء لتنظيم الجماعة حينما يتعارف الأعضاء جيدا بعضهم البعض.
- يفضل أن تبدأ الجماعة بعملية التنظيم بعد ان تصل لمرحلة تحديد الأهداف الواضحة.
- يفضل أن يتميز التنظيم بالمرونة و يرتبط باقتراحات الأعضاء.

5- مبدأ توجيه التفاعل الاجتماعي: يعتبر التفاعل هو روح الجماعة وهو حياة الجماعة ويمثل أكسجين بالنسبة للجماعة، والتفاعل معناه التأثير المتبادل والاندماج بين الأعضاء وكل ما يحدث من نقاشات و اتصالات وأحاديث و إيماءات هو بمثابة تفاعل داخل الجماعة.

6- مبدأ استثمار الموارد المختلفة: لا يمكن للجماعة تحقيق أهدافها إلا بتوفر الموارد اللازمة لانجاز تلك الأهداف والموارد هي المصادر والإمكانيات التي تستخدم في إنجاز البرامج والمشروعات الجماعية، وهذه الموارد قد تكون موارد متعلقة بالأعضاء أو الجماعة أو المؤسسة أو المجتمع أو الأخصائي. فالأعضاء بقدراتهم ومهاراتهم وإمكانياتهم المادية وعلاقاتهم الاجتماعية يعتبرون مصدرا هاما للموارد التي يجب استثمارها، الجماعة أيضا بما لديها من إمكانيات بشرية ومادية وفكر جمعي ومشروعات وموارد مادية تعتبر مورد هام يمكن استثماره..

7- مبدأ الدراسة المستمرة: لا شيء يبقى على حاله هذه قاعدة أساسية يجب أن يؤمن بها الأخصائي الذي يعمل مع الجماعة، فالأعضاء الذين انضموا للجماعة الان ليس لهم الذين سيكونون بعد شهرين فالحاجات تتغير والرغبات تختلف ومن الطبيعي ان تكون هناك فروق فردية بين الاعضاء و إن لم يدرك الأخصائي ذلك لأصبح هو في اتجاه و الجماعة في اتجاه آخر.

سادسا: أهداف العمل مع الجماعات[1]

تتمثل أهم الأهداف العمل مع الجماعة هو طريقة العمل في الجماعات والذي يعتبر أهم عناصر تكوينها حيث يشير إلى الغايات التي تتجه نحوها الخدمات والمجهودات، والتي تحدد اتجاه ومضمون التعاقد بين أخصائي الخدمة والجماعة والعملاء و تبدأ صياغة هذه الأهداف منذ اللحظة الأولى لتكوين الجماعة و يجب أن يدرك أخصائي الجماعة، كذلك الهدف العام من طريقة العمل مع الجماعة هو نمو الفرد و الجماعة المساهمة في تغيير المجتمع، ولهذا يمكن تقسيم الأهداف إلى:

1-أهداف خاصة بالجماعة:

أ- إشباع حاجات الأعضاء النفسية كالحاجة الى التقبل و الانتماء و الأمن والتقدير.

ب- إكساب الأعضاء المهارات الاجتماعية من خلال البرامج التي تنتمي إلى الجانب ألابتكاري.

ج- مساعدة الأفراد والجماعات على تعديل سلوكياتهم واتجاهاتهم السلبية إلى سلوكيات واتجاهات ايجابية.

2- أهداف خاصة بالمجتمع:

أ- لخدمة الجماعة دور في مساعدة الأفراد على احترام النظم العامة للمجتمع واحترام المصلحة العامة، حيث تنتمي الجماعة نظم صالحة بمساعدة أخصائي الجماعة.

ب- استخدام الجماعة لزيادة وعي الأفراد بمشكلات الرعاية اجتماعية و تنمية الشعور بالمسؤولية بالمجتمع و تدعيم الانتماء نحو المجتمع.

---

(1)- عبد الحميد عطية، مرجع سبق ذكره ، ص 118