

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

أولاً: 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 كالآتي:

- 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 مع 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 الاجتماعي: وهو الذي يشرف أو 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 بمسئولياتها 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 للأفراد 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 مع 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 -مدخل نظرية وروية 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 .

سابعاً: أهداف العمل مع الفرد

أ- الأهداف غير المباشرة:

- 1- زيادة حجم الطاقة المنتجة للمجتمع و ذلك بإعادة السليبين 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 تجنباً او منعاً لتحويلها الى طرائق تشكل عبئاً ثقيلاً 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

أولاً : 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 وكمجموعة ويساهم في تغيير المجتمع وثقافته. (2)

ثانياً: 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:

ظهر 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 أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية ساد الاهتمام باستخدام الأنشطة 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 الأنشطة 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 الأنشطة 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 اخصائيو 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- **مبدأ تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة:** لكي يستطيع أخصائي الجماعة مساعدة الجماعة على تحقيق أهدافها 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 وصلها، 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 والإمكانات 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 وإمكاناتهم المادية وعلاقاتهم الاجتماعية يعتبرون مصدرا هاما للموارد التي يجب استثمارها، الجماعة أيضا بما لديها من إمكانات 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 الابتكاري.
- 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.

ج- نضج الفرد والجماعة يؤدي الى نمو المجتمع حيث يشارك الافراد بايجابية وفعالية في تنمية مجتمعاتهم.

الفصل الثالث: تنظيم المجتمع

أولاً: تعريف تنظيم المجتمع:

عرف "موري روس" تنظيم المجتمع على أنه " العملية التي يتمكن بها المجتمع من تحديد حاجاته وأهدافه وترتيب تلك الاحتياجات والأهداف حسب أهميتها ثم الذكاء والثقة والرغبة في العمل لمقابلة هذه الحاجات والأهداف ثم القيام بعمل عن طريق نمو اتجاهات التعاون والتضامن في المجتمع " عرف آرثر دانهام " طريقة تنظيم المجتمع بأنها عملية الموائمة المستمرة بين احتياجات الرعاية الاجتماعية ومواردها في منطقة جغرافية او في مجال خدمة .

تعريف عبد المنعم شوقي " في كتاب المجتمع وتنظيمه حيث يرى هذا الأخير أن تنظيم المجتمع هو العمليات التي تبذل بقصد ووفق سياسة عامة لأحداث تطور وتنظيم اجتماعي واقتصادي للناس سواء كانوا في مجتمعات محلية أو إقليمية أو قومية. "

تعريف هدى بدران " عرفت تنظيم المجتمع على أنه " طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للتأثير في القرارات المجتمعية التي تتخذ على جميع المستويات لتخطيط وتنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية، حيث يؤدي هذا إلى تقوية الترابط بين أهل المجتمع الواحد وبين المجتمع المحلي والمجتمع الأكبر .

أ- يوضح هذا التفريق أهمية التفاعل بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ب- كذلك ترى أن التخطيط والتنفيذ هما الركنان الأساسيان لطريقة تنظيم المجتمع الاثنان يكملان بعضهما. (1)

ثانياً: نشأة وتطور تنظيم المجتمع

اعترف بطريقة تنظيم المجتمع طريقة ثالثة أساسية في الخدمة الاجتماعية (عام 1946)، وباستعراض تقارير مؤلفات الخدمة الاجتماعية وقيام المتخصصون في تنظيم المجتمع، (عام 1920)، ويوضح تعريف خاص عن تنظيم المجتمع في صورته الأولى ففي عام 1921، ركز ادوارد ليندمان على العمليات الديمقراطية والتخصص في دراسة تنظيم المجتمع من خلال جهود الاقتناع كجزء من الضبط

(1)- رشاد أحمد عبد اللطيف ، أسس طريقة تنظيم المجتمع في العمل الاجتماعي، دار الزهراء، ب ب، 2010، ص280.

المجتمعي باستخدام الجهود الديمقراطية وضمان الحصول على خدمة من المتخصصين في المنظمات بوسائل خاصة ومن خلال التداخل فيما بينها.

وفي عام 1922، عرف ادوارد تنظيم المجتمع من خلال مجالسها وكتب عن التنسيق بين المؤسسات وعن التخطيط للنمو المستقبلي في مجتمع الخدمة الاجتماعية.⁽¹⁾

ثالثاً: خصائص تنظيم المجتمع

- أ- تتعامل هذه الطريقة بالأساس مع المجتمعات المحلية.
- ب- يعتبر التطوع أحد ركائز طريقة تنظيم المجتمع.
- ت- تنطلق طريقة تنظيم المجتمع على وضع خطة لتحقيق الأهداف المرغوبة في ضوء السياسة الاجتماعية للمجتمع.
- ث- تمارس طريقة تنظيم المجتمع على استخدام الأسلوب الديمقراطي
- ج- تمارس طريقة تنظيم المجتمع في مؤسسات أو هيئات أو جمعيات متخصصة بواسطة أخصائيين اجتماعيين.
- ح- لا يقتصر فقط على جهود تنظيم المجتمع على العمل مع الأهالي بل تتعداها إلى العمل مع المؤسسات الحكومية ومحاولة تحقيق التكامل بين الجهود الأهلية والحكومية
- خ- أنها تعتمد على التميز بين أنشطة تنمية المجتمع وأنشطة تنظيم المجتمع.⁽²⁾

رابعاً: خطوات تنظيم المجتمع

- تم تقسيم خطوات تنظيم المجتمع إلى 6 خطوات وهي:
- 1- الدراسة: تفيد هذه المرحلة أو الخطوة في توفير قاعدة بيانات دقيقة عن المجتمع.
 - 2- تفيد مرحلة التشخيص: في تحديد أسباب المشكلات.
 - 3- مرحلة الاتصال بسكان المجتمع: يعمل على تهيئة الأفراد المجتمع وللمشاركة في تحديد المشكلات والبدء بأهمها، كذلك الحصول على الموارد المالية اللازمة لمواجهة المشكلات.

(1)- حمدي عبد الحارس البشونجي ، تنظيم المجتمع في العمل الاجتماعي، مكتبة الاسكندرية، الاسكندرية، 2001، ص220.

(2)- رشاد أحمد عبد اللطيف ، مرجع سبق ذكره، ص ص283-284.

4- مرحلة التنفيذ: تحول الخطط إلى واقع فعلي.

ويرى أن كل من المتابعة والتقييم: أمور لازمة ومهمة للتعرف على أماكن الخلل وسرعة مواجهتها.

يجب أن ندرك أن هذه المراحل أو الخطوات تتسم بما يلي:

- ◀ أنها مترابطة ومتكاملة، حيث لا يمكن فصل أي خطوة عن خطوة أخرى.
- ◀ أن هذه الخطوات تتأثر بحقائق كثيرة منها: إمكانية المجتمع، نوعية المؤسسات، الإطار النظري الموجه للمهنة.
- ◀ أن هذه الخطوات تتأثر بحقائق كثيرة منها: إمكانيات المجتمع، نوعية المؤسسات، الإطار النظري الموجه للمهنة.
- ◀ إن هذه الخطوات تتضمن جهود المنظم الاجتماعي وغيره من العاملين في المجتمع (أطباء، مهندسين، محامين... الخ).⁽¹⁾

خامسا: مبادئ واستراتيجيات تنظيم المجتمع⁽²⁾

1- مبادئ تنظيم المجتمع:

أ- الاستشارة: مبدأ الاستشارة يستخدم في جمع طرق الخدمة الاجتماعية والاستشارة التي تبدأ من داخل المجتمع تبدأ بشعور المواطنين المحليين بعدم الرضا والارتياح عن الأوضاع السيئة القائمة في المجتمع ثم يلي ذلك شعورهم بالرغبة في الإصلاح.

والاستشارة التي تبدأ من "خارج المجتمع" تأتي نتيجة تدخل بعض الخبراء أو المسؤولين من خارج المجتمع المحلي، بغرض استشارة اهتمام المواطنين للبدء في الإصلاح، والاستشارة كمبدأ في تنظيم المجتمع يركز على إيقاظ مشاعر السخط وعدم الرضا عن الأوضاع الموجودة في المجتمع.

ب- اشتراك المواطنين: المشاركة مبدأ أساسي في جميع طرق الخدمة الاجتماعية وفي تنظيم المجتمع يتوقف نجاح عملياتها إلى حد كبير على مشاركة الناس فيهم وتحمسهم لها، ويتطلب

(1)- حمدي عبد الحارس البشونجي ، مرجع سبق ذكره، ص ص222-223.

(2)- رشاد أحمد عبد الطيف ، مرجع سبق ذكره، ص ص285-287.

ذلك ضرورة إتاحة الفرصة لأكثر عدد من الأهالي في مختلف عمليات تنظيم المجتمع كل تبعاً لنوع خدمته وقدراته واهتماماته.

ج- **المسؤولية الاجتماعية:** هذا المبدأ هو نفس مبدأ المشاركة المواطنين ولهذا المبدأ أثر كبير في مفهوم الخدمة الاجتماعية وفلسفتها ويركز مبدأ المسؤولية الاجتماعية على ارتباط حقوق، وأن إشباع الاحتياجات وحل المشكلات لابد أن يرتبط بمدى مساهمة الأهالي واشتراكهم.

د- **النمو الشامل:** يجب أن يهتم تنظيم المجتمع بأنواع المشكلات المختلفة التي تعمل على النهوض بالمجتمع من جميع النواحي، ذلك أن المشكلات رغم اختلافها متشابكة، ومن الصعب معالجة "مشكلة مادون التعرض للأخرى.

هـ- **تأجيل اتخاذ القرار:** وتستخدم الجماعة هذه الطريقة، عندما تعجز عن الوصول إلى قرار معبر بشأن قضية أو مسألة معروضة عليها، وهي طريقة تتفق بها الجماعة.

و- **الاستراتيجيات كمنهج للتأثير في القرارات:** يستخدم مفهوم الإستراتيجية في تنظيم المجتمع على أنها المنهج الذي يتبعه المنظم الاجتماعي لتحقيق أهداف طريقة تنظيم المجتمع وتتضمن الإستراتيجية مجموعة المسلمات توضح وجهة النظر العامة التي تمثلها وكذا تفاصيل العمل بها.

سادساً: عمليات تنظيم المجتمع (1)

عمليات تنظيم المجتمع يمكن حصرها في ثلاث مراحل أساسية كما يلي:

1- **المرحلة التمهيديّة:** تشمل التعرف على مقومات المجتمع الأساسية كالتالي:

◀ إعلام الجماهير بالجهود المبذولة لتنظيم المجتمع.

◀ التعرف على المجتمع وإمكانياته وموارده.

◀ اختيار المشروعات التي يتسم بتنفيذها.

2- **المرحلة التنفيذية:** فتشمل الجهود الفعلية لمواجهة المشكلة سواء كانت مادية أم بشرية.

وهي تنفيذ الخطط التي تؤدي إلى التغيير المنشود في المجتمع، ويتم ذلك خلال ثلاث خطوات

هي:

◀ استخدام الإعلام في استنهاض همم الجماهير.

◀ إحداث التغيير المناسب الذي يحقق الأهداف المرجوة.

◀ تثبيت التغيير الذي تحقق.

سابعاً: أهداف تنظيم المجتمع⁽¹⁾

1- الهدف العام: يكاد يتفق المتخصصون في تنظيم المجتمع على الهدف العام، ويتلخص هذا الهدف العام هو تحسين حال المجتمعات، أو بمعنى آخر المساهمة مع غيرها من المهن الأخرى، في مساعدة المجتمعات على إشباع احتياجات مواطنيها إلى أقصى درجة ممكنة وإيجاد الحلول لمشكلاتهم في حدود الإمكانيات والموارد المتاحة ودون تمييز بين الجماعات المختلفة.

وهذا يستوجب العمل على إحداث تغييرات اجتماعية مقصودة لتحسين مستوى المواطنين

من الناحية الاقتصادية والاجتماعية.

2- الأهداف الجزئية: لكي يتحقق الهدف العام لطريقة تنظيم المجتمع الذي ينبغي أن يكون لهذه الطريقة أهداف جزئية عملية بتحقيقها يتحقق الهدف العام.

حاول روس أن يصنف هذه الأهداف الجزئية إلى نوعين:

أ- أهداف مادية: وتتلخص هذه الأهداف في إيجاد حل للمشكلات مجتمعية قائمة وقد يتمثل هذه الأهداف أيضا في إيجاد خدمات معينة يحتاج إليها من المجتمع.

ب- أهداف معنوية: وتتصل هذه الأهداف لتنمية قدرة المجتمع على حل مشكلاته بنفسه، وهذا يعني أن سكان المجتمع حينما يشتركون في حل مشكلات مجتمعات فإنهم يكتسبون خبرة وتتمو بذلك قدرتهم.

كما قسم آرثر الأهداف الجزئية لتنظيم المجتمع:

◀ أهداف دراسية وتخطيطية وتتمثل في جمع البيانات والمعلومات التي تكفل التخطيط والتنفيذ.

◀ تعديل أو تطوير البرامج والخدمات الموجودة في المجتمع وإنشاء خدمات وبرامج جديدة يحتاج إليها المجتمع.

◀ رفع مستوى الخدمات القائمة في المجتمع وزيادة فاعليتها.

◀ تقوية العلاقات والصلات وتنسيق جهود التنظيمات ورعاية الخدمة الاجتماعية.

◀ تشجيع المواطنين على الاشتراك في برامج الرعاية الاجتماعية وتدعيم هذه البرامج.

(1)- رشاد أحمد عبد اللطيف ، مرجع سبق ذكره، ص ص287-288.