المحاضرة 07: ميادين الخدمة الاجتماعية

إن الخدمة الاجتماعية بأنواعها تسهر علي توفير حياة كريمة إلي حد الرفاهية الاجتماعية لأفراد المجتمع، وبالأخص فئة المحتاجين، وذلك حسب طبيعة ونوع احتياجاتهم وقد حاولنا تصنيف الخدمات الاجتماعية إلي ثلاثة مجالات، هي المجال الاجتماعي، المجال الصحي، المجال النفسي.

1- الخدمات الاجتماعية في الميدان الاجتماعي:

- **المساعدات العامة:** "أي الخدمات الاجتماعية للأشخاص الذين يقعون تحت وطأة الحاجة المالية، بما في ذلك المساعدات العامة أو مساعدة الفقراء، من بينها مساعدات المسنين، والمكفوفين، ومساعدات العجز الكلي، والأطفال الأيتام، والرعاية الداخلية في المؤسسات للمسنين، والمكفوفين وغيرهم من الأشخاص المعاقين الذين لا يستطيعون الاعتماد على أنفسهم في بيوتهم"(محمد محمود المهدلي، 2002،).

بمعني أن الخدمة الاجتماعية بهذا النوع من الرعاية تسعي إلي تقديم مساعدات مالية للفقراء، والمحتاجين، والذين لا عائل لهم، كما توفر بعض المؤسسات الإيوائية للأشخاص الذين لا يستطيعون العيش في منازلهم.

- **التأمين الاجتماعي:** "الخدمات الخاصة بتأمينات العاملين والموظفين وأسرهم وحمايتهم ضد انقطاع الدخل، بسبب الشيخوخة أو البطالة أو حوادث العمل والأمراض المهنية، أو وفاة عائل الأسرة، وضد مظاهر معينة للمرض، عن طريق توفير الرعاية الطبية والعلاج في المستشفيات، وخدمات التأهيل المهني"(محمد محمود المهدلي، 2002،).

- **خدمات الأسرة:** تشمل خدمات التوجيه وجهود الفرد في حالات العلاقات الاجتماعية والأسرية والزواج والصحة والمشكلات الاقتصادية، وتنظيم الميزانية، وخدمات المغتربين والمسافرين والأسر المهاجرة والتوطين في المناطق المستحدثة، والمسجونين والمساعدات القانونية"(محمد محمود المهدلي، 2002،). حيث تعمل الخدمة الاجتماعية على رعاية أبناء المسجونين، بالإضافة إلى الأسرة المعوزة، والأيتام الذين لا عائل لهم.

- **خدمات رعاية الطفل :** "وتشمل إلحاق الأطفال في الأسرة البديلة ومؤسسات الطفولة، ودور الحضانة والأشراف عل الأسرة البديلة، وعمليات التبني (الكفالة) والخدمات الوقائية التي توفر الحماية ضد مظاهر سوء التكيف والسلوك المضاد للمجتمع، وخدمات رعاية الرضع والخدمات الاجتماعية في المدرسة وحماية تشغيل الأطفال في الصناعة" (محمد محمود المهدلي، 2002،).

- **الخدمات الإصلاحية:** "وتشمل خدمات المراقبة الاجتماعية للأحداث المنحرفين والمذنبين، وخدمات التشخيص والعلاج، وخدمة الفرد وخدمة الجماعة، في دور الملاحظة والضيافة والسجون، والإصلاحات والمعسكرات العلاجية، والمساعدة في عمليات التكيف للمذنبين، وإعدادهم للعودة لحياة المجتمع، والرعاية اللاحقة للأحداث المنحرفين والمذنبين المفرج عنهم والخارجين من المؤسسات الإصلاحية وخدمات المجتمع للوقاية من الانحراف"(محمد محمود المهدلي، 2002،)، فكثيرا ما تدفع الحالة المادية للفرد إلى سلوك سلوكيات منحرفة كالسرقة والتسول والتشرد في الشوارع بدل البقاء داخل الأسرة الفقيرة، التي لا تلبي أدنى الحاجات مما يجعله معرضا لعقوبة قانونية، ينجر عنها السجن، فلا بد هنا من تعديل سلوك المسجونين الذين ارتكبوا جرائم بسبب فقرهم، ومراقبتهم بعد خروجهم من السجن ومساعدتهم ماديا حتى لا يعودوا لمثل هذا السلوك مرة أخرى.

- **خدمات استغلال أوقات الفراغ:** وتتمثل أساسا في الخدمة الترويحية أو الترويح "وهو النشاط المقصود لذاته الذي يشعر بعده الإنسان بالبهجة واللذة والسرور والاستمتاع سواء مارس الإنسان هذا النشاط وحيد أم مع

جماعة وذلك في وقت فراغه دون ضغط أو إجبار، ويقصد بوقت الفراغ الوقت المتبقي بعد قضاء ساعات العمل والساعات اللازمة لإشباع الحاجات البيولوجية والترويح في المجتمع له أهدافه التربوية وليس مجرد نشاط يبذل للاستمتاع وشغل أوقات الفراغ"(سلمى محمود جمعة)

كما أن الخدمة الترويحية أو ما يسمى بخدمات استثمار أوقات الفراغ مفيد أكثر للبطالين الذين لا يجدون عملا بصفة دائمة، فمن واجبهم استغلال وقت فراغهم في أعمال الترويح التي تعود عليهم بالنفع، كممارسة الرياضة أو المشاركة في نادي شباني من الأندية الاجتماعية وبالأخص بالنسبة للشباب الذين لا يجدون عملا وظروفهم الاجتماعية المادية صعبة، حيث يراها البعض تدفع للانحراف "ويؤكد رجال الاقتصاد أن أسباب الانحراف الاجتماعي تكمن في سوء الحالة الاقتصادية المتمثلة في مشكلات تعود إلى الفقر والبطالة والفشل المتلاحق عن سوء التوافق المهني" (خليل وديع شكور، 1998).

كما أن الخدمات الترويحية وبالأخص الجماعية منها التي تساعد على التفاعل الاجتماعي بين الأفراد ويظهر ذلك فيما يلي:

- "زيادة استمتاع الأفراد بالترويح وذلك عن طريق تحسين العلاقات الإنسانية بينهم، ومقابلة حاجاتهم النفسية والاستفادة من مزايا الانضمام إلى الجماعات.

- تزيد الجماعة من المزايا التي تعود على الإنسان من ممارسته للنشاط الترويحي، ولا يقتصر ذلك على زيادة مهارته في الموسيقى أو الرسم أو أي هواية أخرى، بل يتعدى ذلك إلى بث روح الثقة في الأفراد والجماعات، وتحمّل المسؤولية الاجتماعية وتدريبهم على الأسلوب الديمقراطي والعمل على الوصول إلى الأهداف الاجتماعية المبتغاة بصفة عامة.

- تعمل خدمة الجماعة على مساعدة الأشخاص الذين يعانون بعض الصعوبات التي تمنعهم من الاستمتاع بالترويح ليتمكنوا من الاستمتاع به إلى أقصى حد ممكن"(سلمى محمود جمعة)

2- الخدمات الاجتماعية في الميدان النفسي: الخدمات النفسية هي مجموعة الخدمات التي تهتم بالجانب النفسي للفرد حيث تتعدد وتختلف حسب الحاجات النفسية التي يحتاج إليها الفرد، حتى يصل إلي الإشباع النفسي لهذه الحاجات ومن أهم الخدمات النفسية نذكر:

- خدمات الصحة النفسية: "يمكن تعريف الصحة النفسية بأنها حالة دائمة نسبيا، يكون فيها الفرد متوافقا نفسيا(شخصيا وانفعاليا واجتماعيا أي مع نفسه ومع بيئته)، ويشعر بالسعادة مع نفسه، ومع الآخرين ويكون قادرا على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكاناته إلي أقصي حد ممكن، ويكون قادرا على مواجهة مطالب الحياة، وتكون شخصيته متكاملة سوية، ويكون سلوكه عاديا، ويكون حسن الخلق بحيث يعيش في سلامة وسلام.

والصحة النفسية حالة إيجابية تتضمن التمتع بصحة العقل وسلامة السلوك، وليست مجرد الغياب أو الخلو أو البرء من أعراض المرض النفسي"(حامد عبد السلام زهران، 1997)

وهذا ما تسعي إلي تحقيقه مجموع خدمات الصحة النفسية من خلال إشباع الحاجات والدوافع النفسية وإزالة أسباب الأمراض النفسية، والوقائية منها، وتشخيصها وعلاجها إن وجدت (الأمراض النفسية) من خلال "خدمات المستشفيات، ومصحات الأمراض العقلية، ورعاية ضعاف العقول، والتوجيه المهني، وإلحاق المرضي الذين يعانون من الاضطرابات العقلية والإشراف عليهم، وخدمات التأهيل المهني، وخدمات الوقاية والعلاج في عيادات توجيه الأطفال، والأقسام الخاصة بالعلاج النفسي الملحقة بالمستشفيات" (محمد محمود المهدلي، 2002)، فالخدمات الصحية النفسية تتضمن توجيه الأفراد توجيها سليما تربويا ونفسيا نحو التوافق

النفسي والوقاية من الوقوع في المشكلات والاضطرابات النفسية، كما تتضمن العلاج النفسي بالعودة إلي حالة التوافق، وهذا لا يأتي إلا بالاكتشاف المبكر لهذه الحالات والأمراض قبل استفحالها، فمثلا لدينا الأطفال يجب الكشف عن حالتهم النفسية كما نكشف عن حالة صحتهم الجسدية، في سن مبكرة حتى يمكن تشخيص الداء ومعرفة الدواء، في أسرع وقت ممكن، من أجل تحصينهم نفسيا من الأمراض المحدقة بهم. - **تحقيق التوافق النفسي:** "التوافق النفسي عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك والبيئة (الطبيعية والاجتماعية)، بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته، وهذا التوازن يتضمن إشباع حاجات الفرد وتحقيق متطلبات البيئة.

ويقول صلاح مخيمر: إن التوافق هو الرضا بالواقع المستحيل علي التغير (وهذا جمود وسلبية واستسلام)، وتغيير الواقع القابل للتغيير (وهذه مرونة وإيجابية وابتكار وصيرورة)، ويري أن عملية التوافق إما تضحية الفرد بذاته نزولا علي مقتضيات العالم الخارجي وثمنا للسلم الاجتماعي، أو تتضمن تشبث الفرد بذاته وفرضها علي العالم الخارجي فإذا فشل أصبح عصابيا وإذا نجح كان عبقريا" (حامد عبد السلام زهران، 1997)

والتوافق النفسي له علاقة بالصحة النفسية حيث أنه إذا كان هناك توافق نفسي داخلي (مع الذات) وخارجي مع البيئة الاجتماعية، أدى إلي توفر الصحة النفسية، وإذا فقد هذا التوافق فقدت معه صحة الفرد النفسية، "وللتوافق النفسي ثلاثة أبعاد هي:

- **التوافق الشخصي:** يتضمن السعادة مع النفس والرضا عن النفس، وإشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية الفطرية والعضوية والفسيولوجية والثانوية والمكتسبة، ويعبر عن (سلم داخلي) حيث يقل الصراع الداخلي، ويتضمن كذلك التوافق لمطالب النمو في مراحله المتتابعة.

- **التوافق الاجتماعي:** يتضمن السعادة مع الآخرين والالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير الاجتماعية والامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي وتقبل التغير الاجتماعي، والتفاعل الاجتماعي السليم والعمل لخير الجماعة، والسعادة الزواجية، مما يؤدي إلي تحقيق (الصحة الاجتماعية).

-**التوافق المهني:** ويتضمن الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد علميا وتدريبيا لها والدخول فيها والإنجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالرضا والنجاح، ويعبر عنه العامل المناسب في العمل المناسب" (حامد عبد السلام زهران، 1997).

والتوافق النفسي لا يتحقق إلا بتحقق الأبعاد الثلاث، وإذا اختل بعد من هذه الأبعاد، فإنه يؤدي إلي خلل في التوافق النفسي سواء كان هذا الخلل في التوافق الشخصي أو الاجتماعي أو المهني والتوافق هنا يؤدي إلي الرضا الداخلي والخارجي وبالتالي الشعور بالسعادة، والبعد عن كل أسباب القلق والتوتر، فالإنسان في حياته الاجتماعية له مجموعة من الأدوار في المجتمع من خلال علاقته بأفراد أسرته وعمله وغيرها

- **خدمات التوجيه والإرشاد:** "يمكننا تعريف التوجيه بأنه عملية مساعدة أو تقديم العون للأفراد حتى يتمكنوا من تحقيق الفهم اللازم لأنفسهم وتوجيهها بحيث يستطيعون الاختيار عن بينة ويتخذوا من السلوك ما يسمح لهم بالتحرك في اتجاه هذه الأهداف التي اختاروها بطريقة ذكية أو تسمح بتقويم المسار بشكل تلقائي" (يوسف مصطفى القاضي، وآخرون،1981)، ومن الشائع دائما أن نجد التوجيه مقترنا بالإرشاد وهو عملية متضامنة، فما من شخص واجهه أخصائي إلا وتجد أنه أرشده وبين له الطريق الصائب.

والإرشاد هو "الهداية إلى السلوك الأمثل، أي أنه يتعلق بالتأثير في السلوك والتغيير بالطبع، وإلا فما فائدته؟. إن المرشد النفسي يهتم أول ما يهتم بتغيير سلوك العميل، ولكن الإرشاد هو نوع خاص من التأثير له أساليبه الخاصة وأهدافه، وهو يتعلق أولا، بتغيير السلوك الإرادي
فالعميل يلجأ إلى المرشد طواعية واختيارا ليساعده على إحداث ذلك التغيير.

ويكون الهدف من الإرشاد هو توفير الظروف التي تسهل حدوث مثل هذا التغيير الإرادي، وهذه الظروف تحترم حق الفرد في اختيار ما يراه، وهو يعامل كفرد مستقل ومسئول قادر على اختيار ما يريد في ظل الظروف المناسبة"(يوسف مصطفى القاضي، وآخرون،1981).

"ويقوم كل من التوجيه والعلاج النفسي على العلاقة وجها لوجه بين الأخصائي وصاحب الحالة، وتهدف هذه العلاقة في زيادة فهم العميل لنفسه، وزيادة قدرته على حل مشاكله بنفسه وذلك بمساعدة الأخصائي، والتوجيه والعلاج النفسي إما أن يكون فرديا أو جماعيا.

وتدعي كثير من المؤسسات أن لديها برامج التوجيه وبرامج العلاج النفسي، وقد يكون ذلك صحيحا في بعض المؤسسات وفي بعض الدول المتقدمة غير أن المستعرض للبحوث العلمية يلاحظ أن ما تقوم به هذه المؤسسات هو محاولة تجريبية وعلى نطاق ضيق لا غير، وإذ لا تمتد هذه الخدمات لكل هؤلاء كما يجب أن يكون، أما في البلاد النامية فلا زال هذا المجال حديثا بالنسبة لها ولم يطرق بعد، وقد يعزي هذا إلى أن المتخصصين في التوجيه والعلاج عددهم قليلا جدا، كما أنهم لا يعملون في العادة في المؤسسات العلاجية إلا على سبيل الاستشارة أو للتشخيص ولبعض الوقت" (سعد جلال،1996).

3- الخدمات الاجتماعية في الميدان الصحي: هي مجموعة الخدمات التي تعتني بصحة الإنسان الجسمية، من خلال وقايته من المرض وعلاجه إذا لزم الأمر ذلك، ونشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع لأجل منع انتشار الأمراض المعدية واستفحالها، وكيفية العناية بالمريض، وأهم الخدمات الصحية ما يلي:

-الخدمات الصحية الطبية: "ويعرفها محمود حسن بأنها العمليات المهنية والجهود العلمية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي لدراسة استجابات المريض نحو مشاكله المرضية، وتتضمن كل من خدمة الفرد وخدمة الجماعة في بعض المواقف، وتقوم الخدمة الاجتماعية الطبية بوظيفتها في المستشفيات والعيادات وغيرها من المؤسسات الطبية لتوفير الفرص الملائمة التي تسمح للمريض بالاستفادة من الخدمات الطبية بصورة فعالة وتهتم الخدمة الاجتماعية الطبية بصفة خاصة بتقديم المساعدة في مشكلات التكيف الاجتماعي، والمشكلات الانفعالية التي تؤثر في تطور المرض وسير العلاج وتهدف إلي مساعدة المريض علـى الاستفادة الكاملة من العلاج، ومساعدته وأسرته على التكيف في بيئته الاجتماعية الخارجية" (إبراهيم عبد الهادي محمد المليجي، 2002).

والخدمات الصحية والطبية "تشمل خدمات صحة الأم الطفل، ومراكز رعاية الطفل وعيادات حماية الطفل، ومؤتمرات رعاية الطفل وخدمات الرائدات الصحية، والرعاية الطبية للأشخاص اللذين يحصلون علي المساعدات العامة والمساعدات الطبية، والتأهيل في حالات العجز الجسمي للأطفال، وعاهات البصر والسمع والكلام، وضحايا بعض الأمراض كالسرطان والدرن وشلل الأطفال، وأمراض القلب وأورام المخ"(محمد محمود المهدلي، 2002)، وغيرها من الأمراض التي يمكن أن تصيب جسم الإنسان وينبغي أن يأخذ العلاج المناسب لها، في ظروف جيدة حتى يتم له الشفاء، ولأجل نشر الصحة العامة في المجتمع من الضروري تشريع العلاج المجاني في المستشفيات، وبشكل دائم، لأن معظم الأسر المحرومة والمعوزة لا تستطيع دفع تكاليف العلاج اللازم، وبالأخص إذا تعلق الأمر بعلاج الأمراض المستعصية.

- **خدمات التربية الصحية:** "لا شك أن للتربية الصحية أهميتها في رفع مستوي الصحة العامة وفي تزويد المواطنين بالمعلومات الطبية وتسهم في هذه العملية أجهزة الإعلام المختلفة، ووزارات الصحة بأقسامها المختلفة المسئولة عن الرعاية الصحية والمراكز والمستشفيات التي تعتبر التربية الصحية ونشرها بين الجماهير من أهم وظائفها، وتشترك الهيئات التربوية والمؤسسات الثقافية مع الهيئات الطبية في نشر الوعي عن تربية الأطفال، وقواعد الصحة في الحياة اليومية والوقاية من الأمراض وعلاجها وما إلى ذلك"(سعد جلال،1996)

يمكن لوزارة الصحة أن تستغل وسائل الإعلام المختلفة المقروءة والسمعية والبصرية في نشر الوعي الصحي بين المواطنين، وإرشادهم وتوجيههم إلي ضرورة الاعتناء بالجانب الصحي في حالات العمل والراحة كما ينبغي علي الدولة أن تشرع اللوائح والقوانين لحماية أفراد المجتمع من أخطار العمل في الصناعة والطرق وغيرها من الأعمال الشاقة التي تعرض صحة الإنسان إلي الخطر والإعاقة، بالإضافة إلي التوعية المستديمة بأساليب التغذية السليمة وما يحتاجه جسم الإنسان من حماية وتحصين ضد الأمراض وبالأخص بالنسبة للأطفال والحوامل والمرضعات والمسنين، مما يكسب الأفراد ثقافة صحية.

إن الخدمة الاجتماعية لم تنشأ من عدم أو مجهول ولكن نشأت نتيجة لتراكم المشكلات الاجتماعية منذ فجر التاريخ، حيث كانت تقدم في شكل رعاية تطوعية في صورة إحسان ورفق بالمحتاجين، لكن بمرور الأزمنة والظروف التي مرت بها البشرية (حروب مجاعات وغيرها) دعا إلى تكفل الدولة بتقديمها في شكل رعاية اجتماعية في ظل نشاط الجمعيات الخيرية، ثم ظهرت الخدمة الاجتماعية بشكلها الحالي كتخصص وعلم قائم بذاته متفرع عن علم الاجتماع له فلسفة خاصة وأهداف يسعى إلى تحقيقها في المجتمع، ومبادئ يسير عليها من خلال ثلاثة طرق المتمثلة في طريقة خدمة الفرد والجماعة وتنظيم المجتمع. ففي المجال الاجتماعي نجدها تتنوع من المساعدات المادية إلى توفير السكن والعمل، وشغل وقت الفراغ، بالإضافة إلى الخدمات العامة، أما الخدمات الاجتماعية في المجال النفسي فتتمثل في خدمات التوافق النفسي، وخدمات الإرشاد والتوجيه النفسي، وخدمات الصحة النفسية والعقلية، أما الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي فهي أيضا متنوعة من خدمات طبية علاجية وخدمات التربية الصحية وخدمات الوقاية الصحية.

كما أن الخدمات الاجتماعية والنفسية والصحية لا يمكن تحقيقها إلا عن طريق مجموعة من البرامج والمناهج التي تعدد وتنوع حسب نوع الخدمة المقدمة أيضا من برامج اجتماعية وبرامج صحية وثقافية وفنية وغيرها، حيث تسهر الخدمة الاجتماعية على راحة الفرد في حالة الأمن من خلال المنهج الوقائي، وتساعده في حالة وقوع المشكلة من خلال المنهج العلاجي وذلك من خلال دور الأخصائي الاجتماعي في كل منهج من هذه المناهج، وذلك حسب وظيفة الاجتماعية في المؤسسة الصحية أو الاجتماعية أو النفسية بالإضافة إلى نوع الخدمة المقدمة والبرنامج المسطر.