المحاضرة 06-الخدمة الاجتماعية

•مفهوم الخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية هي المساعدة التي تقدم للفرد هي "عملية تمارس في المركز لمساعدة الطلاب على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم لوظائفهم الاجتماعية، ويعرفها بياستوك بقوله: خدمة الفرد فن تستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية، والمهارة العقلانية لتوجيه كل من طاقات الفرد وإمكانيات المجتمع لتحقيق أفضل تكيف ممكن بين الفرد وبيئته التربوية"(محمد محمود المهدلي،2002).

"ويعرفها هولس بأنها عملية تسعى إلى مساعدة الأسر والأفراد على إيجاد كل من القدرة والفرصة لتحي حياة راضية" (سلوى عثمان الصديقي، 2002،).

بمعنى أن خدمة الاجتماعية هي طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تسعى لمساعدة الفرد داخل المجتمع، على تحقيق التكيف الاجتماعي والنفسي والصحي الخ.

•نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية:

عرف المجتمع الإنساني الخدمة الاجتماعية منذ القديم في شكل رعاية اجتماعية تقدم إلى الأفراد المحتاجين والفقراء والمساكين، من باب الرحمة والشفقة، حيث كانت تقدم بشكل فردي تطوعي وبشكل جماعي أحيانا أخرى.

"منذ ظهور الحضارات على وجه الأرض ظهرت أشكال من الرعاية الاجتماعية، ارتبطت بنوعية هذه الحضارة وأسلوب الحياة فيها، كما ازداد تطور الرعاية الاجتماعية بظهور الأديان السماوية ويعزي (جلبرت وسبكت) نشوء الرعاية الاجتماعية تاريخيا إلى الأنظمة الاجتماعية وبصفة أساسية الأسرة والدين، كانتا تقوم بإمداد العون كوظيفة ثانوية لها")أحمد مصطفي خاطر،1995،)

فالخدمة الاجتماعية إذا لم تظهر إلا في العصر الحديث، بل لها جذور تاريخية أصلت لها، ودعت إلى وجودها في المجتمع، "كانت الخدمة الاجتماعية تقدم بدوافع سياسية عند الرومان، غير أنها كانت أكثر تأثيرا بالروح الشعبية مقارنة بالدولة اليونانية، حيث كانت الغلال والزيوت واللحم والخبز توزع شهريا على الفقراء")رشيد زرواتي، 2000،)، إلا أن هذا لم يكن كافي "وهذا ما ذهب إليه العلامة ميشليه في المملكة الرومانية من هذه الناحية بقوله: (كان الفقراء يزدادون كل يوم فقرا والأغنياء يزدادون غنى، وكانوا يقولون ليهلك الوطني، وليمت جوعا إذا لم يستطع أن يذهب إلى ساحات القتال).

فلما زالت الدولة الرومانية وقامت على أنقاضها الممالك الأوربية، ازدادت حالة الفقراء سوءا فكانوا في جميع أصقاعها يباعون كالماشية مع أراضيهم") (يوسف القرضاوي،1996، ج1،).

"بالرغم من ذلك نجد أنه قد ظهرت في تلك العصور بعض الاتجاهات الإنسانية التي كانت تنظر إلى هؤلاء نظرة عطف وحنان وإشفاق وهز مشاعرهم سوء توزيع الأراضي واحتكارها في أيدي الأغنياء وحدهم بينما يعاني الكثير من الجنود آلام الفاقة والحرمان بدلا من امتلاك جزء من الأراضي التي حاربوا من أجلها") أحمد مصطفي خاطر،1995، ص 37)، وهذا ما نادى به المصلحون الاجتماعيون، الذين عايشوا مشاكل الفقراء والمساكين في ذلك الوقت، وطالبوا بإصلاح الأوضاع الاجتماعية، فأصدرت الحكومة الرومانية تشريعات أقل قسوة مما كانت عليه من قبل، مثل {تشريعات جو ستينان} والتي تم وضعها في فترة متأخرة من تاريخ الإمبراطورية الرومانية، فكانت أقل قساوة من سابقتها، فعلى الرغم من أنها أقرت نظام الرق إلا أنها قيدته في بعض الأحوال واعتبرته مخالفا للقانون الطبيعي، فقد جاء في الباب الثالث من هذه التشريعات: أن الناس

يقسمون أحرارا وأرقاء وأن الرق يخالف القانون الطبيعي وهو آت من عادة اتبعها قادة الجيوش بعدم قتل الأسرى بل بيعهم إبقاء على حياتهم(علي عاشور الفار، 1991).

إن رعاية الاجتماعية في المجتمعات القديمة، مصر واليونان والرومان كانت تقدم إلا في حالات الطوارئ والكوارث الطبيعية كالمجاعة والأمراض والعوز الشديد، لأن المجتمع كان مقسم إلى طبقات اجتماعية طبقة النبلاء والأشراف وبعدها طبقة الجنود لتأتي أخيرا طبقة عامة الشعب والعبيد التي كانت تضم الفقراء والمحتاجين، الذين كانوا يعيشون على جهدهم واجتهادهم في خدمة أسيادهم، ليضمنوا حياتهم فلا عمل لهم سوى السعي إلى إرضاء طبقة الأشراف والنبلاء.

2-1- الخدمة الاجتماعية في الأديان السماوية:"إن الأديان السماوية كانت دعوتها إلى البر بالفقراء والضعفاء أجهر صوتا وأعمق أثرا من كل فلسفة بشرية أو ديانة وضعية أو شريعة أرضية، ولا أحسب دعوة نبي من الأنبياء خلت من هذا الجانب الإنساني الذي سماه القرآن الكريم " الزكاة ") (يوسف القرضاوي،1996، ج1، .حيث "ورد في الشريعة اليهودية الكثير من التعاليم والوصايا من القوة بمكان مما دفع الناس لاحترامها، والسير عليها في ذلك العهد وقد أولت الدولة الإسرائيلية القديمة رعاية الأيتام والأرامل والفقراء والمساكين وأكدت الأديان على هذه الرعاية " (سامية محمد فهمي، 1997،). ويتحدث القرآن الكريم عن ميثاق بني إسرائيل في قوله تعالى: ﴿وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لاَ تَعْبُدُونَ إِلاَّ اللّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَاناً وَذِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُواْ لِلنَّاسِ حُسْناً وَأَقِيمُواْ الصَّلاَةَ وَآتُواْ الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلاَّ قَلِيلاً مِّنكُمْ وَأَنتُم مِّعْرِضُونَ ﴾[البقرة: 83].

فالديانة اليهودية كانت غزيرة "بالقوانين التي تدعوا إلى حماية الفقراء والضعفاء في المجتمع وهي مقدسة لأنها نابعة من أوامر الله عزوجل ويجب أن تتبع، وخاصة وأن اليهود يعتقدون أنهم شعب الله المختار وأبناء الأنبياء، وديانتهم خير الديانات لذا لا نجدهم ينشرونها بين الناس بل خصوا بها أنفسهم كما أن إحسانهم يقتصر على بني جنسهم من الفقراء دون سواهم.

وقد اهتمت الديانة المسيحية أيام عيسي عليه السلام وتلاميذه وحواريه برعاية الأيتام والأرامل، واعترفت ببعض النظم الاجتماعية كالتبني لليتامى والمساكين وإنشاء بيوت لرعاية الغرباء (كونوا مضيفين بعضكم لبعض)")أحمد مصطفي خاطر،1995(. ولقد سارت المسيحية على ما جاءت به الشريعة اليهودية مع تكملة ما نقص منها ومن مظاهر الاهتمام بالفقراء والمحتاجين" الصدقة، حيث غيرت المسيحية من مظاهر الصدقة على الفقراء فأصبح للفقير حقا مشروعا في الإحسان ويجب أن يساعد كإنسان وأصبح العطف على الفقراء والعناية بهم ركنا أساسيا ضمن أركان المسيحية، وكانت الصدقة تشمل المال والعقار والطعام والثياب وهي واجب على الجميع حسب ما لديهم من مال وعقار"(سامية محمد فهمي، 1997).

لقد صححت الديانة المسيحية ما كان من اعتقادات خاطئة في الديانة اليهودية، بالدعوة إلى الرحمة والشفقة بكل الفقراء والمساكين دون تمييز للجنس أو اللون، ونبذ اكتناز الأموال وعدم إنفاقها في سبيل الخير، لأن المال في نظرهم مال الله وما الإنسان إلا مستخلف عليه.

كما دعا الدين الإسلامي إلى المساواة في الحقوق والواجبات بين أفراد المجتمع، دون تمييز أو تفضيل للون أو الجنس أو الدين. فجاءت الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة موصية بحق الفقير والمحتاج والغريب وغيرها من الفئات الضعيفة في المجتمع، وبخاصة إذا علمنا أن هذه الفئة كان لها الأسبقية في دخول الإسلام، "والقرآن الكريم يذكر الفقراء في كل موضع من مظنة الكسب والمال والبر والخير.

"وغاية الإسلام من ذلك أن يقضي على الفقر، ويستأصله، فلا يبقي فقير مضيع ولا محتاج لا كفالة له، ويذكرهم وهو يتحدث عن غنائم الحروب ﴿**وَاعْلَمُواْ أَنَّمَا غَنِمْتُم مِّن شَيْءٍ فَأَنَّ لِلّهِ خُمُسَهُ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ**﴾[الأنفال: 41]، ويذكرهم وهو يأمر بعبادته ﴿**وَاعْبُدُواْ اللّهَ وَلاَ تُشْرِكُواْ بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَى وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ الجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ**﴾[النساء: 36]" (السيد السابق، 1981).

كما أن العدالة والتكافل الاجتماعي الإسلامي لا تشمل المسلمين فقط بل تشمل جميع أبناء المجتمع دون تفرقة في الجنس أو اللون أو الدين، رأى عمر ابن الخطاب شيخا ضريرا يسأل على باب فعلم أنه يهودي فقال له ما ألجأك إلي ما أرى؟ فقال أسأل الجزية والحاجة والسن، فأخذه عمر إلى داره فأعطاه ما يكفيه وقتئذ وأرسل إلى خازن بيت المال وأمره أن ينظر إلى هذا وأقرانه ويعطيهم من بيت المال مثلما يأخذ كل مسلم فقير، ولما سافر عمر ابن الخطاب إلى دمشق مر بأرض قوم مجذومين من النصارى، فأمر أن يعطوا من الصدقات وأن يجري عليهم القوت في المجتمعات الإسلامية" (محمد الجوهري حمد الجوهري، 1998).

لقد عرف الناس من خلال هذه التعاليم مالهم وما عليهم فعاش الغني في سلام والفقير في أمان، بتجسيد التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع، بفضل الأعمال الخيرية كالهبة والصدقة والنفقة والميراث والزكاة.

2-2- نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية في العصر الحديث: "كان حال الخدمة الاجتماعية في أوربا سيء للغاية ولنأخذ بريطانيا كمثال على ذلك، فلقد فرضت الحكومة البريطانية في سنة **1547** ضريبة علي أهالي لندن لمساعدة الفقراء، ثم تلا ذلك وضع مشروع الأسقف سنة **1552**، وقد أقرته الحكومة وكان جاء بتقسيم المحتاجين كما يلي:

- المرضي والمقعدون وهؤلاء يدخلون المستشفيات.
- الأيتام ويدخلون الملاجئ من أجل تدريبهم علي شتي المهن.
- الأصحاء ويرغمون على العمل ويخصص لهم مكان لإيوائهم.

ولكن هذه القوانين والحلول لم تجد نفعا، إذ كان الفقراء يعاملون معاملة العبيد بل كثيرا ما كانوا يجلدون وكان العمال الذين يرتكبون أخطاء مهنية للمرة الثالثة يعدمون" (رشيد زرواتي، 2000).

"جاءت نظم الرعاية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية متأثرة في روحها وفي كثير من تفصيلها ومضمونها بالنظم التي سادت في إنجلترا، ولا يعني ذلك بطبيعة الحال أن الرعاية الأمريكية كانت امتداد للرعاية في إنجلترا، ذلك لأنها بجانب تأثرها بالتراث الإنجليزي إلا أنها في الوقت نفسه تأثرت بكثير من العوامل النابعة من القارة الأمريكية ومن العلاقات التي بدأت في النمو بين المهاجرين الأوائل وبين المجتمعات المحلية التي استقروا بها وكذلك التقاليد والعادات الجديدة التي بدأت تتخذ مكانها في المجتمع الجديد "(أحمد مصطفي خاطر،1995)

"ولقد تأثرت الولايات المتحدة الأمريكية بالإصلاحات والقوانين التي قامت بها إنجلترا ضد الفقر حتى اتبعت نفس الأساليب في رعاية الفقراء والمحتاجين "مثل أنشاء أول جمعية للصداقة وتقديم الإحسان في مدينة بوسطن بالولايات المتحدة الأمريكية سنة **1658**" (أحمد مصطفي خاطر،1995).

ثم أخذت الخدمة الاجتماعية في العصر الحديث طابعا خاصا خلال القرون الأخيرة المتوالية، وهذا نتيجة للثورات الفكرية والحروب وما أفرزته من آثار ومشكلات اجتماعية كالعجز والفقر والمرض.الخ.

"حيث ظهرت الكثير من الأفكار التي تنقد النظم القديمة وعلى غرار ذلك ساد الشعور بالإخاء بين الناس ومبدأ احترام الإنسان فظهرت كثير من الديانات اهتمت بدراسة أسباب الفقر، والبحث عن وسائل

علاجها وذلك بنشر التعليم وتشغيل العاطلين عن العمل وحماية الأطفال والمرضى والعجزة "(رشيد زرواتي، 2000).

وفي خضم هذه الظروف ظهرت العديد من الجمعيات الخيرية التي تدعوا إلى الاهتمام بالفقراء والمحتاجين والدعوة إلى ضرورة تعليمهم حيث ظهرت جمعيات تنظيم حركة الإحسان وحركة المحلات الاجتماعية وإعادة التمويل والشراكة، "ولقد ظهر أول جهاز لتنظيم حركة الإحسان في إنجلترا **1869** وفي أمريكا سنة **1877** وكانت أهم أهداف هذه الجمعية والمحلات الاجتماعية هي محاولة تعليم الفقراء ورفع مستواهم والقيام ببرامج إصلاحية واستثمار الرأي العام لمواجهة المشكلات الاجتماعية والعمل على حلها" (رشيد زرواتي، 2000،).

"لم تظهر حركة الإحسان إلا في المدن الكبرى بهدف تنظيم العلاقة بين المؤسسات التي تقدم المساعدات للمحتاجين، وبدأت تتغير أهداف هذه الحركة من قيود الموارد المالية التي تأكد استمرار المساعدة إلى فكرة مبسطة عن الدراسة عن طريق الزيارة المنزلية وذلك للوقوف على ظروف الشخص الذي يطلب المساعدة والذي قد يكون في حاجة للمساعدة المالية، ولكن في حاجة إلى من يكتشف بعض الإمكانات والموارد المعطلة التي لديه، وحثه على استخدامها أو توظيفها وهذا الشخص الذي يقوم بالزيارة كان يسمى (بالصديق الزائر)"(أحمد مصطفي خاطر،1995).

بمعنى أن الصديق الزائر يقوم بزيارة الفقراء والمساكين ويقدر احتياجاتهم ويساعدهم على تلبيتها، كما يعدهم لكي يعتمدوا على أنفسهم في القضاء أو التخفيف من المشاكل التي تعترضهم في حياتهم اليومية.

كما ظهرت "حركة المحلات الاجتماعية عام **1880** تقريبا وهي تختلف بعض الشيء عن حركة تنظيم الإحسان، ولكنها رعاية موجهة إلى نفس الطبقة من الناس وتتبنى بعض الأفكار السابقة عن الرعاية عن طريق معايشة الفقراء في مجتمعهم وليس عن طريق الزيارة كما كانت ستهدف تنظيم الجهود الخاصة بالمجتمع بتقديم الرعاية بما يتناسب وظروف المجتمع مع القيام ببعض البحوث الاجتماعية عن المشكلات المرتبطة بالمجتمع، وكانت تظم جماعة المهنيين للمحلات الاجتماعية، وبعض الدارسين في مجال العلوم الإنسانية، بالإضافة إلى بعض المتطوعين من المهنيين المهتمين بمشكلات المجتمع""(أحمد مصطفي خاطر،1995،).

أما في المجتمعات الإسلامية التي لها إرث حضاري حفظ حق كل فرد داخل المجتمع، حيث "يقرر الإسلام حق الفرد المحتاج على المجتمع الإسلامي فالفرد الذي يعجز عن إعالة نفسه أو إعالة ذويه يصبح مسؤولا من المجتمع، ورعاية المجتمع للفرد في هذه الحالة ليست منة أو تفضلا وإنما هي حق مقرر له على المجتمع" (الفاروق زكي يونس، 1978).

ولقد كانت معظم الدول الإسلامية في هذه الفترة تعاني من ضعف وسيطرة الاستعمار الأجنبي الأوربي خاصة، حيث دعي المصلحون الاجتماعيون في هذه المجتمعات إلى ضرورة الثورة على الحضارة الغربية وثقافتها، ونبذ الحركة الاستعمارية بكل أشكالها (حماية، انتداب، استعمار) من خلال تأسيس العديد من الجمعيات الخيرية المناهضة للأفكار الغربية " أن من أهم ما تميزت به الخدمات الاجتماعية في المجتمعات الإسلامية هو الجمعيات الخيرية التي ظهرت في أواخر القرن التاسع عشر بزعامة الشيخ محمد عبده وجمال الدين الأفغاني، وحيث أنشأت الجمعية الخيرية الإسلامية سنة **1892** التي اهتمت بتعليم أبناء الأسر الفقيرة فإذا أتم التلميذ تعليمه تكفلت الجمعية بتوظيفه وأيضا أسست في سنة **1892** جمعية العروة الوثقى بالإسكندرية وكانت أهدافها للوهلة الأولى تعليمية، ثم وجهت مجهوداتها في ما بعد لحماية الطفولة والأمومة والأيتام" (رشيد زرواتي، 2000).

"منذ بداية القرن العشرين بدأ ظهور اتجاه معاصر مؤداه أن الخدمات المختلفة التي توجه للأفراد لا يجب أن نقدمها لهم على أساس أي نوع من الإحسان ولكن على أساس أنها مساعدة مالية تقدم للمواطنين شأنها في ذلك شأن كافة الخدمات الأخرى التي تقدمها الدولة، ونجد أن ألمانيا فيما بين عام **1882-1889** قد أقامت نموذجا لدور الدولة في تحقيق عوامل الأمن والضمان الاجتماعي للمرضى والمسنين، والمواقف الطارئة التي تقابل الأفراد" (أحمد مصطفي خاطر،1995).

"ومنذ مطلع القرن العشرين حدثت تطورات ملحوظة في سياسة الرعاية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان على رأس هذه التطورات النظر إلى مشاكل الرعاية الاجتماعية من منظور قومي أكثر من المنظور المحلي على مستوى الولاية.

وقد بدى هذا الاتجاه الجديد المتمثل في النظر إلى الرعاية الاجتماعية على مستوى قومي في صورة ظهور حاجة ماسة إلى سياسة قومية في ميدان رعاية الطفولة، وقد تم إنشاء أول مكتب في الفدرالية لرعاية شؤون الأطفال على المستوى القومي"(أحمد مصطفي خاطر،1995).

"وفي سنة **1933** أنشئ المجلس الوطني للخدمة الاجتماعية في أمريكا ثم عدل اسمه إلى المجلس الوطني للرعاية الاجتماعية بعد اتساع نشاطه سنة **1945**"(رشيد زرواتي، 2000).

"وفي عام **1904** تم إنشاء مدرسة الخدمة الاجتماعية لمدينة نيويورك،وعام **1905** ظهور الخدمة الاجتماعية الطبية في مستشفى ماساشوست.

وفي عام **1908** تم تكوين أول هيئة للرعاية الاجتماعية على المستوى المحلي لمدينة بيتسبرج، وفي عام **1909** انعقاد أول مؤتمر في البيت الأبيض لرعاية الأطفال.

وفي عام **1917** ظهور أول مرجع (التشخيص الاجتماعي) تأليف مادي ريتشموند في مجال خدمة الفرد.

وفي عام **1918** تشكيل الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في ميدان الخدمة الاجتماعية الطبية،وفي عام **1919** تشكيل الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في ميدان الخدمة الاجتماعية المدرسية" (أحمد مصطفي خاطر،1995).

ثم توالت الهيئات والمنظمات المحلية والإقليمية المدافعة عن حقوق الإنسان التي ظهرت بين الحربين العالميتين الأولى والثانية وبعدها، أهمها عصبة الأمم سنة **1919** الذي صدر عنها أحكام خاصة بحماية الأقليات ونظام الانتداب وبعدها، "هيئة الأمم سنة **1945** والتي تأتي في مقدمة المنظمات التي اهتمت بحقوق الإنسان وعملت على ضمان احترامها وذلك من خلال المهام التي عهدت بها إلى أجهزتها الرئيسية والفرعية وذلك من خلال إتباعها أسلوب تبني الاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان" (علي عاشور الفار، 1991).

"وقد كان لظهور العلوم الإنسانية وعلم النفس وعلم الاجتماع أثر هام في إبراز التعاريف الأساسية لمفهوم الخدمة الاجتماعية، وذلك محاولة للقضاء على المشكلات الاجتماعية المتزايدة، فتقدم علم النفس التجريبي، وظهور مدرسة التحليل النفسي، وكذلك ظهور علم الاجتماع بنظرياته وحقائقه وتفسيره للظواهر الاجتماعية السلبية في المجتمع، كلها ساهمت في ظهور الخدمة الاجتماعية" (أحمد فايز النماس، 2000،).

لقد أخذت الخدمة الاجتماعية في القرن الحالي مسارا جديد في مفهومها ومبادئها وأهدافها وفلسفتها لحل المشكلات الاجتماعية بخاصة تلك المتعلقة بالفقر والعجز والمرض واليتم، حيث كانت من أولويات خدماتها المحافظة على كرامة الإنسان مهما كان عمره أو جنسه أو لونه أو ديانته أو الطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها في المجتمع.