



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université de Mohamed Boudiaf a M'sila  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
Faculté des sciences Humaines et Sociales  
قسم علم الاجتماع  
Département de Sociologie

مقياس:

# العمل الاجتماعي، لطلبة السنة الثانية

شعبة علم الاجتماع، نظام L. M. D

الدكتورة: بوساق هجيرة

السنة الجامعية: 2022/2021

## المحاضرة السادسة:

### 04. طرق العمل الاجتماعي

#### 4-1- طريقة خدمة الفرد

#### 2- طرق العمل الاجتماعي (الخدمة الاجتماعية): لحياة الفرد ثلاثة أوجه:

**فأما الوجه الأول:** فإنه فرد وحيد ديناميكي، وقابل للتغيير، له صفاته المشتركة مع الأفراد الآخرين، كما له صفاته المختلفة عن الآخرين وله قوته، كما له، نقطا ضعفه، وله صفاته البنائية وصفاته الهدامة، فلكل إنسان استعداداته وقدراته وصفاته الخاصة به التي تميزه عن الآخر في المجتمع الذي يعيش فيه، سواء كانت هذه الاستعدادات عملية أم خلقية وذلك راجع إلى صفاته الموروثة والمكتسبة من بيئته الخاصة.

**وأما الوجه الثاني:** أن الفرد عضو في جماعات تتميز بالتغير والاختلاف فمن اللحظة الأولى التي يوجد فيها الفرد يصبح عضوا في الجماعة الأساسية الأولى وهي الأسرة، وكلما كبر ونما في الظروف العادية كلما زاد عدد الجماعات التي ينتمي إليها، كجماعات اللعب والجماعات المدرسية وجماعات العمل وجماعات المجتمع المحلي، والجماعات الدولية، وتبدأ التنشئة الاجتماعية للفرد منذ ولادته والتي تتم عن طريق تفاعلاته وعلاقاته وخبراته في هذه الجماعات المختلفة وبواسطة التنشئة الاجتماعية يتحول الفرد البيولوجي الذي هو عبارة عن مجموعة الخلايا المختلفة المزودة بالاستعدادات الفطرية إلى إنسان اجتماعي، وتصبح حياته تتأثر بهذه الجماعات وتؤثر فيها.

**أما الوجه الثالث:** أن الفرد عضو في مجتمع متغير له ثقافته الخاصة وقوى اجتماعية مختلفة ونظم اجتماعية السائدة فيه بالنظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي، والإداري، فالأستاذ يتأثر بهذه النظم ويؤثر فيها.

فالأوجه الثلاثة لحياة الفرد منفصلة نظريا، وذلك للدراسة والتسلسل ولكنها متداخلة ومتفاعلة إذا نظرنا إليها من الناحية العملية، ولها ثلاثة أوجه مختلفة لوحدة واحدة، هذه الوحدة، وهذا الكل هو الإنسان. ولهذا السبب أن الأخصائي الاجتماعي تعاملت مع هذه الأوجه الثلاثة كحياة الفرد بغية تقديم مساعدة له بهدف تنمية قدراته الجسمية والنفسية والعقلية والخلقية والاجتماعية.

**4-1- طريقة خدمة الفرد:** خدمة الفرد هي أول طريقة ظهرت في الخدمة الاجتماعية ولم يكن هذا المصطلح "خدمة الفرد" مستخدما ولا مطروقا حتى سنة 1897م، وكانوا يقصدون به: دراسة العميل وبيئته دراسة دقيقة ثم تقدمت خدمة الفرد تقدما ملموسا بفضل تقدم الطب النفسي.

ولم يعد مجال الخدمة الاجتماعية الفردية قاصرا على تقديم النصح أو توقيع العقاب كوسيلة للإصلاح فحسب، بل أصبحت تقوم على إشباع الاحتياجات الشخصية للأفراد وذلك بدراسة كل حالة على حده، وبحث الظروف البيئية والنواحي النفسية.

#### 4-1-1- تعريف طريقة خدمة الفرد:

-تعريف ماري ريتشموند: "إن خدمة الفرد عبارة عن تلك العمليات التي تهدف لتنمية الشخصية، بتحقيق التكيف بين شخصية الفرد وبيئته الاجتماعية بطريقة شعورية مقصودة، على أن تتم هذه العملية بالنسبة للأفراد فردا فردا".

-تعريف أستاذة فاطمة الحوراني: "خدمة الفرد هي طريقة مهنة الخدمة الاجتماعية في مساعدة الأفراد سيئي التكيف الذين يقعون في مجالها باستغلال الطاقات الشخصية والبيئية في تصحيح تكيفهم".  
-ويعرفها الدكتور عبد الفتاح عثمان: بأنها عملية، تعتمد على العلم والمهارة لمساعدة الأفراد وأسره على تحقيق أقصى قدر من القدرة على مواجهة العقبات المعوقة لأداء وظائفهم الاجتماعية في حدود فلسفة المؤسسة.

#### 4-1-2- تطور طريقة خدمة الفرد: مرت طريقة خدمة الفرد بثلاث مراحل أساسية هي:

أ - مرحلة الشيوخ: وتمثل هذه المرحلة التاريخ الطويل الذي عاشته الإنسانية منذ بدايتها حتى نهاية القرن الثامن عشر وفي هذه المرحلة كانت الخدمات الفردية كظواهر إنسانية تلقائية، وكانت من مميزات هذه المرحلة الارتجالية والعشوائية في تقديم الخدمات، وقد قام بممارسة هذه الخدمات الأقارب وذوي النفوذ وكبار السن ورجال الدين، كما كانت هذه الخدمات تمارس في البيوت أو المساجد أو الكنائس أو بيوت المال دون أن يكون لها مؤسسات مستقلة تؤدي فيها.

ب- المرحلة التمهيديّة: وهي المرحلة التي تلت صدور قوانين الفقراء ببريطانيا وأمريكا خلال القرن السابع عشر والثامن عشر، ولقد ظهرت في هذه الفترة الحاجة إلى مشرفين على شؤون الفقراء، و"مراقبين زائرين" لمراقبة وتنفيذ قوانين الفقراء ذاتها في المؤسسات الإصلاحية، كما ظهرت وظيفة "سيد الإحسان" و"المرض الزائر" لزيارة المرضى في منازلهم لمتابعة العلاج كما ظهرت في المدارس وظيفة "الزائر المدرسي" ليختص في بحث حالة الطلاب ذو المشكلات.

#### 4-1-3- مبادئ خدمة الفرد: تقوم خدمة الفرد على مجموعة من المبادئ الأساسية التي يجب أن تتوفر فيه:

أ-العلاقة المهنية: وهي ذلك التفاعل بين الديناميكي للاتجاهات والتفاعلات بين الأخصائي والعميل، بغرض مساعدة العميل على تحقيق التكيف بينه وبين الوسط المحيط به.

والعلاقة في خدمة الفرد هي الأداة الرئيسية للأخصائي الاجتماعي، كما أن المعارف والمهارات والخبرات التي تتوفر للأخصائي لن تفيد كثيرا، ما لم تستخدم لمساعدة العميل من خلال العلاقة بين الطرفين، وهذا ما دفع البعض بتشبيه العلاقة في خدمة الفرد بأنها الروح.

والعلاقة المهنية هي أساس العلاج وتسمى العلاقة العلاجية، والمقصود بذلك الاتجاه الوجداني لكل من الأخصائي والعميل نحو الآخر أثناء المقابلة وأثر التفاعل الوجداني.

-التفريد: يحتاج العميل لأن يعامل كشخص له ذاته الخاصة وله كيانه الخاص.

-التعبير الهادف عن المشاعر: لابد من تشجيع العميل على التعبير عن مشاعره لأن ذلك يساهم في إشباع حاجاته للمعاملة كفرد، وحاجته للتنفيس عما يدور في نفسه، وحاجته للتقبل من الآخرين والمشاركة في حل مشكلته.

ب-مبدأ التقبل: العميل في حاجة لأن يكون مقبولا كشخص، لا تنفصل عن حاجاته لعدم إصدار الأحكام عليه، أو توجيه الاتهامات له بسبب المشاكل أو الصعوبات التي يواجهها.

ونعني بالتقبل الأخصائي للعميل كإنسان أيا كان سلوكه أو مظهره باعتبار أن العميل إنسان يعني مشكلة ويحتاج إلى مساعدة أكثر من العقاب.

**ت-مبدأ السرية:** يعتبر مبدأ سرية المعلومات في الخدمة الاجتماعية من أهم الواجبات التي تحتّم آداب المهنة وجوب مراعاتها، وهذا المبدأ يقوم على حق العميل في الاحتفاظ بالمعلومات الشخصية التي يصرح بها الأخصائي والتي تربطه به روابط مهنية. فلا بد على الأخصائي الاجتماعي أن يحافظ على كل أسرار العميل، لأن السرية هي أساس استمرار العلاقة بين الأخصائي والعميل.

والسرية حسب محمد سيد فهمي هي صون المعلومات الخاصة بالعميل من التسرب إلى الغير أو إلى أي شخص غير مهني، ويجب أن يطمئن العميل في بداية تعامله مع الأخصائي الاجتماعي إلى سرية كل ما يدلي به من معلومات وحقائق.

**ث-مبدأ تقرير المصير:** أي منح العميل المسئول ذي الأهلية حق التصرف الحر في شئونه الخاصة داخل نطاق المؤسسة أو خارجها، في حدود قوانين ونظم المؤسسة.. إلا أن هذا المبدأ ليس مطلقا لجميع العملاء لكن يستثنى من تطبيقه في حالات مشكلات الأطفال وضعاف العقول ومرضى العقل. للعميل الحق النهائي في تقرير مصيره واقتراح وتنفيذ العلاج النهائي.

**4-1-4-خطوات خدمة الفرد:** تضمنت خدمة الفرد ثلاثة خطوات رئيسية هي:

**أ- الدراسة:** (دراسة الحالة): تهدف دراسة الحالة إلى تفهم شخصية العميل ومواقفه، كما تهدف إلى تفهم مشكلته في ضوء الحقائق الشخصية والموضوعية تمهيدا لعلاج هذه المشكلة، وعلى ذلك يعتبر دراسة الحالة في خدمة الفرد عملية نفسية، اجتماعية، بمعنى أنها تهتم بدراسة شخصية العميل ودراسة المؤثرات الاجتماعية في حياته، ويمكن جمع المعلومات من العميل ذاته ومن المصادر الخارجية سواء (الأسرة، المدرسة، جماعة الرفاق، الجيران، العمل...).

وهناك مجموعة من الوسائل تجمع بها المعلومات هي:

- المقابلة.

- المستندات والسجلات المختلفة (شخصية، صحية، قانونية...)

- الاستعانة بالعلوم الأخرى وآراء الخبراء.

- الاختبارات النفسية والطبية.

- دراسة البيئة ومواردها المختلفة.

وعند استيفاء جمع المعلومات المتعلقة بمناطق الدراسة، توضع المعلومات في استمارة خاصة تسمى

باستمارة البحث الاجتماعي أو التاريخ الاجتماعي.

**ب- التشخيص الاجتماعي:** هو عملية الاتصال بين عملية الدراسة والعلاج.

والمقصود بالتشخيص الاجتماعي: هو فهم طبيعة المشكلة التي يعاني منها العميل وتفسيرها في ضوء العوامل الشخصية والبيئية.

ويقصد به أيضا تحديد المشكلة التي يعرضها العميل وتفسيرها وتحليلها والوصول إلى تحديد العوامل التي سببتها سواء كانت عوامل ذاتية أو عوامل خارجية (اجتماعية).

فالتشخيص هو عملية تحليل للحقائق التي يصل إليها الأخصائي، ويهتم بكشف وتحديد العوامل الذاتية والبيئية للمشكلة، ومدى قدرة العميل على الاعتماد على نفسه، وتحديد نوع المساعدة التي يحتاجها، وأفضل الطرق للتعامل معه حتى يستجيب للعلاج.

**ت- العلاج الاجتماعي:** العلاج هو إمداد العميل بمجموعة الوسائل والخدمات التي يشير بها الشخص السليم، لتصحيح الأوضاع الاجتماعية غير المرغوب فيها، وذلك بواسطة السيطرة البيئية، والتأثير في السلوك. ويقصد بالعلاج مساعدة العميل على الوصول إلى مستوى مناسب من التوافق الذاتي والاجتماعي بتحسين أو ضاعه الشخصية والبيئية وإحداث تغيير فيها ملائم لظروفه وأحواله، والعلاج مثله مثل الدراسة والتشخيص يعتبر عملية نفسية -اجتماعية يعتمد فيها الأخصائي على استخدام العلاقة بينه وبين العميل بطريقة موجهة، كما يعتمد على مهارته في عملية المقابلة، وعلى معرفته بالموارد القائمة في المجتمع وفهمه لإمكانيات المؤسسة التي ينتمي إليها بحكم العمل.

وبطبيعة الحال تقوم الخطة العلاجية الفعالة على أساس من التشخيص الدقيق، الذي يأخذ في الاعتبار المعرفة التامة بالعميل ومظاهر سلوكه، وبالموقف الذي يوجد فيه.

والعلاج يتخذ أشكال ثلاثة رئيسية هي:

أولاً- **تقديم خدمة للعميل:** يعين مساعدة العميل على اختيار واستخدام إحدى الموارد القائمة في المجتمع سواء في المؤسسة نفسها أو في مؤسسات أخرى ذات صلة بمشكلة العميل.

ثانياً- **التعديل البيئي:** ويهدف إلى إدخال تعديلات في بيئة العميل أو تخفيض الضغوط أو الظروف الخارجية، كإلحاق العميل بعمل أو إلحاق طالب بجماعة نشاط مدرسية أو نقله من مدرسة إلى أخرى. والأساس في هذا العلاج هو مساعدة العميل على أن يقوم بنفسه بتغيير أو تعديل البيئة أو الاستفادة من المؤسسات الموجودة في المجتمع واستخدامها لصالحه.

ثالثاً- **العلاج المباشر:** ويهدف إلى تنمية الاتجاهات اللازمة لتحقيق التوازن العاطفي لدى العميل ولمساعدته على اتخاذ القرارات السليمة البناءة وتحقيق النمو والنضج اللازم للتوافق.

- هناك أنواع أخرى يستخدمها الأخصائي الاجتماعي مع الأفراد كالمساعدة النفسية عن طريق تشجيع العميل على التعبير الحر عن مشاكله التي مر بها أو يمر بها ودعم ثقته بنفسه حتى يساهم في مواجهة مشكلته بنفسه، كذلك العلاج الفردي عن طريق التوضيح والإرشاد، ويقصد من وراء ذلك تمكين العميل من تفهمه ظروفه البيئية ومساعدته على تفهم اتجاهات الآخرين، كما تتضمن هذه الطريقة مساعدة العميل على تفهم كل العناصر اللازمة لاتخاذ قرار معين أو مساعدة على أن يتفهم ويعي مشاعره الخاصة واتجاهاته، كل ذلك يهدف إلى الاستجابة بطريقة واقعية من قبل العميل إضافة إلى مساعدته على التخطيط وتوازن شخصيته.

- وهناك نوع آخر من العلاج يسمى **التبصير النفسي**، ويهدف إلى زيادة فهم العميل لنفسه واتجاهاته السلوكية ذات التأثير على إنتاج مشكلته وتعقدتها، وعلى الأخصائي مساعدة العميل على الكشف عن مشاعره الحالية، وإظهار المشاعر المكبوتة.

أخيرا إن العلاج في خدمة الفرد يعمل في إطار المشكلة التي يوجد فيها العميل، سواء كانت ذاتية أو بيئية بهدف تخفيف الضغوط وتحقيق التوازن والتوافق في شخصيته.