

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبَّنَا آتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً
وَهْدًى لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا

الفصل الأول

نشأة خدمة الفرد ومراحل تطورها

محتويات الفصل

- ▶ أولاً: نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية وتطورها.
- ▶ ثانياً: نشأة وتطور خدمة الفرد.
- ▶ ثالثاً: مفهوم خدمة الفرد
- ▶ رابعاً: أهداف خدمة الفرد
- ▶ خامساً: خصائص خدمة الفرد

أولاً: نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية وتطورها.

- ▶ ويمكن التمييز بين أربع مراحل تحدد نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية وهي:
- ▶ المرحلة الأولى: الخدمة الاجتماعية من التطوع إلى الممارسة الوظيفية (قبل عام ١٩١٥م).
- ▶ المرحلة الثانية : ظهور الخدمة الاجتماعية كمهنة (١٩١٥ - ١٩٥٠م).
- ▶ المرحلة الثالثة : تعزيز مكاسب المهنة (١٩٥٠ - ١٩٧٠م).
- ▶ المرحلة الرابعة : المرحلة المعاصرة (١٩٧٠ حتى الآن).

نشأة وتطور مهنة الخدمة في مصر

- ▶ أنشئت في الإسكندرية عام ١٩٣٥م مدرسة للخدمة الاجتماعية بواسطة الجالية اليونانية وتم تعريبها بعد ذلك (المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية حاليا).
- ▶ وفي عام ١٩٣٦م أنشئت الجمعية المصرية للدراسات الاجتماعية مدرسة للخدمة الاجتماعية بالقاهرة (المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة حاليا).
- ▶ أنشئت وزارة الشئون الاجتماعية عام ١٩٣٩ م وفي عام ١٩٤٦ م تم إنشاء المعهد العالي للخدمة الاجتماعية للفتيات الذي أصبح مختلطا فيما بعد (كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان حاليا).

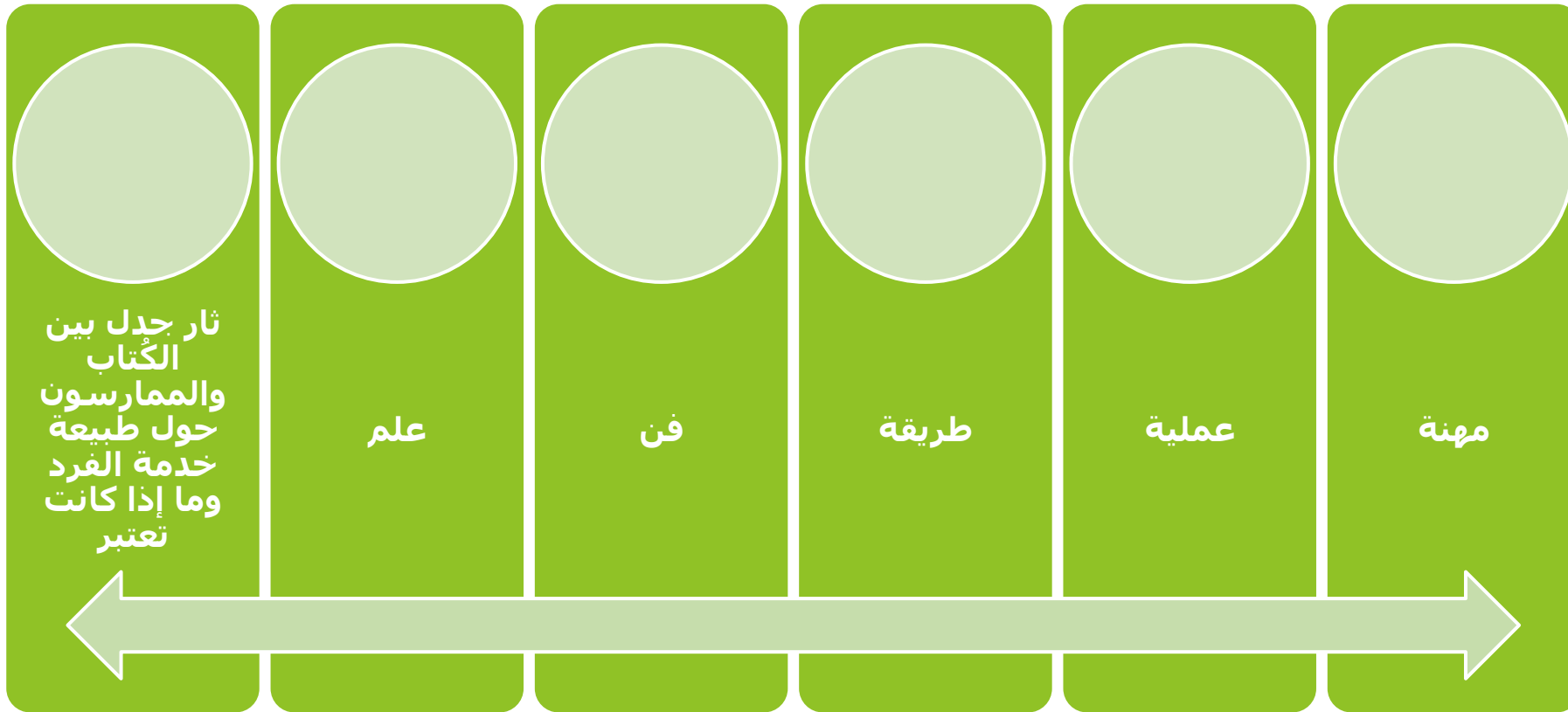
تابع نشأة وتطور مهنة الخدمة في مصر

- ▶ انتشرت معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية في مصر حيث أنشئت كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة القاهرة فرع الفيوم بالإضافة إنشاء معاهد عليا بأسوان وكفر الشيخ ودمهور وبورسعيد.
- ▶ كما انتشرت المعاهد المتوسطة للخدمة الاجتماعية التي تمنح درجة الدبلوم المتوسط وتتيح الفرصة للحصول علي الدبلوم من المتفوقين في استكمال دراسة البكالوريوس في الكليات والمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية.
- ▶ وقد بدأت دراسة الماجستير في عام ١٩٦٨م تلاها دراسة دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: التطور التاريخي لخدمة الفرد

- المرحلة الأولى: مرحلة الشيوخ والعشوائية
- المرحلة الثانية: مرحلة الاجتهاد والتجربة
- المرحلة الثالثة: المرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية): وتشمل الاتي:
 - ١- المرحلة الاجتماعية العلمية
 - ٢- المرحلة النفسية
 - ٣- المرحلة العلمية المعاصرة
- المرحلة الأخيرة: إيجاد نماذج ونظريات من واقع خدمة الفرد

مفهوم خدمة الفرد



الاتجاه الأول (خدمة الفرد علم)

- ▶ خدمة الفرد علم شأنه في ذلك شأن العلوم الإنسانية الأخرى، و لكي نطلق على أي نوع من أنواع المعرفة علم لابد من أن تتوفر فيها:
- ▶ العلم هو طائفة متميزة من الظواهر يتخذها العلم موضوعا مهما للدراسة والبحث.
- ▶ هو إمكانية إخضاع هذه الظواهر لمنهج أو أكثر من مناهج البحث العلمي .
- ▶ أنه لتحقيق هذه المناهج نتوصل إلي طائفة من القوانين التي لها صفة العمومية والتي يمكن أن تكشف الماضي والحاضر، كما أنها يمكن أن تنبأ بالمستقبل .
- ▶ إذا خدمة الفرد علم تتوافر فيه الشروط الثلاثة ألا وهي الموضوع والمنهج والقوانين. فموضوعها مستقل يتمثل بالمساعدة الاجتماعية ؛ كذلك لها مناهج بحث أمكن ممارستها في العديد من الدراسات والأبحاث. الشرط الثالث ألا وهو القوانين

الاتجاه الثانى (خدمة الفرد فن)

بمعنى أنها تعتمد أساساً على المهارات الشخصية والقدرات الذاتية، يعنى أن خدمة الفرد فن تطبيقي يتطلب استعداداً إنسانياً خاصاً تهيئه الطبيعة وتنمية الممارسة والخبرة ، ولذلك جاءت معظم التعريفات التي طرحوها معبرة عن هذا الرأي نذكر منها على سبيل المثال: أن خدمة الفرد هي فن أداء أعمال مختلفة من أجل ومع الأفراد بالتعاون معهم لتحسين أوضاعهم وأوضاع مجتمعهم بنفس الوقت، وهناك تعريف آخر لها بأنها فن مساعدة العميل في تنمية قدراته الشخصية واستثمارها في التعامل مع المشكلات التي يواجهها في بيئته الاجتماعية.

تابع خدمة الفرد كفن

- ▶ فنية خدمة الفرد هو واقع يحتمه الطبع الإنساني لخدمة الفرد، وتؤكد عدة اعتبارات:
- ▶ ١- هناك جوانب من حياة الإنسان ومن سلوكه قد لا تخضع بالدقة الكافية والثقة المطلوبة للدراسة العلمية البحتة.
- ▶ ٢- هناك بعض المشكلات النفسية المعقدة لا يوفر العلم وحده تفسيراً كاملاً لها.
- ▶ ٣- العملاء بينهم فروق فردية واضحة في شخصياتهم وفي نوعية مشكلاتهم ، كذلك أن عملية المساعدة ذاتها يلزمها الإقبال والقبول والتقبل من جانب الأخصائي والعميل كذلك تتطلب عملية المساعدة مهارة وخبرة فنية ، أخيراً كل أخصائي يُضفي لمسات فنية حتى يطبق عملياً ما يعرفه علمياً من تقنيات وأساليب.

الاتجاه ثالث يجمع بين العلم والفن

خدمة الفرد ليست علماً مستقلاً و ليست فناً بحتاً يعتمد فقط على المهارات والقدرات الشخصية وإنما هو مزيج من العلم والفن في آن واحد فهي فن تستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة في العلاقة الإنسانية لتوجيه كل طاقات الفرد، وإمكانيات المجتمع لتحقيق أفضل درجة ممكنة من التوافق بين العميل وبيئته الاجتماعية، وفي الحقيقة يعتبر هذا التعريف أكثر دقة لخدمة الفرد حيث يشير إليها كفن وعلم بنفس الكيفية التي ينظر بها إلى مهن مثل الطب والمحاماة وغيرها.

خدمة الفرد بين الطريقة والعملية

أشار البعض أن خدمة الفرد طريقة وآخرون أنها عملية، وفريق ثالث أنها تجمع بين الاثنين، **تعرف الطريقة** بأنها عبارة عن وسيلة لعمل شئ أو نوع خاص من الإجراءات تقوم على أساس من المعرفة والفهم والقيم والمهارات قياساً على هذا التعريف، نقول إن خدمة الفرد هي طريقة لأنها وسيلة للقيام بعمل يعتمد على عدد من المتداولات وهي:

المعرفة والفهم والقيم والمهارات

خدمة الفرد كعملية

العملية تعني مجموعة من الخطوات المتكررة والمرتبطة بعضها ببعض والتي تؤدي إلى نتيجة خاصة ، ومن الممكن القول أنها عبارة عن خطوات منظمة موجهة لتحقيق هدف معين وتتميز بعنصر التفاعل والمشاركة. ونجد ذلك واضحاً في بعض تعريفات خدمة الفرد حيث نجد البعض **يُعرف خدمة الفرد بأنها عملية** تهتم بتفهم الأفراد كشخصيات كلية وبتوافق هؤلاء الأفراد لتحقيق حياة اجتماعية صحية أو من يعرفها بأنها عملية تمارس في مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم لوظائفهم الاجتماعية.

خدمة الفرد (طريقة وعملية)

يتبنى أصحاب الرأي الثالث مفهوم خدمة الفرد بأنها طريقة وعملية في نفس الوقت: يؤكد هذا الرأي على أن خدمة الفرد طريقة لأنها تقوم على أساس من الفهم والقيم والمهارات والمعرفة كما أنها عملية لتوافر عنصر التفاعل والمشاركة بين الأخصائي والعميل.

التعريف الذي يعبر عن هذا الرأي بأن خدمة الفرد طريقة مؤسسية يتضمن استخدامها عملية لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة الممكنة للمشكلات التي تعوق أدائهم الاجتماعي وتحد من توافقهم النفسي.

تعريفات مختلفة لخدمة الفرد

► تعرف **ماري ريتشموند** طريقة خدمة الفرد بأنها خدمة تقع ضمن العمليات التي تهدف إلى تنمية الشخصية بواسطة تأثيرات محسوسة في الفرد كي ينسجم مع بيئته الاجتماعية، وأن خدمة الفرد فن لعمل أشياء مختلفة من أجل ومع أشخاص بالتعاون معهم، لتحسين أحوالهم وأحوال مجتمعهم في نفس الوقت.

► ويعرّفها **عبد الناصر عوض** بكونها: "طريقة علمية وعملية مهارية مؤسسية يمارسها أخصائيون اجتماعيون مع الأفراد وأسرتهم في مجالات عدة، بهدف مساعدتهم على استثمار وتنمية قدراتهم الذاتية والبيئية لتحسين أدائهم لوظائفهم الاجتماعية، وتدعيم استقرارهم مع أوضاعهم البيئية ضمن إطار ثقافة المجتمع".

أهداف طريقة خدمة الفرد

- ▶ **أهداف بعيدة:** وهى ما يطلق عليها الاستراتيجية والتي تتمثل فى مساعدة العميل على الأداء الاجتماعى السليم لوظائفه الاجتماعية.
- ▶ **أهداف قريبة:** وهى تساعد فى تحقيق الأهداف بعيدة المدى، وتتمثل فى الآتى:
- ▶ إحداث توازن وتكامل أساسى فى شخصية العميل، وكذلك إحداث تصحيح وتعديل بشكل أساسى فى ظروف العميل البيئية.
- ▶ إحداث توازن وتكامل بشكل نسبى أو جزئى فى شخصية العميل، وكذلك إحداث تصحيح وتعديل بشكل نسبى أو جزئى فى أوضاع وظروف العميل البيئية.
- ▶ إحداث توازن وتكامل بشكل نسبى أو جزئى فى شخصية العميل.
- ▶ إحداث تعديل وتصحيح فى ظروف البيئة الاجتماعية.

خصائص طريقة خدمة الفرد

- ▶ الخاصية الأولى: خدمة الفرد طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية
- ▶ الخاصية الثانية: تؤمن خدمة الفرد بأن مشكلات الإنسان نابعة بالضرورة من تفاعله مع بيئته الاجتماعية ومن ثم فهي تعتمد على ممارسة أنواع مختلفة من إستراتيجيات التدخل الموجهة إلى شخصية وبيئته في نفس الوقت.
- ▶ الخاصية الثالثة: يتم التدخل من خلال عمليات عقلانية متتابعة تسير بشكل منطقي.
- ▶ الخاصية الرابعة: خدمة الفرد تمارس في مؤسسات اجتماعية أولية أو ثانوية حكومية أو أهلية لها فلسفتها وأهدافها وشروطها وإمكانياتها.
- ▶ الخاصية الخامسة: خدمة الفرد يُمارسها أخصائون اجتماعيون يتم إعدادهم مهنيًا ونظريًا وعمليًا

تابع خصائص طريقة خدمة الفرد

- ▶ **الخاصية السادسة:** خدمة الفرد تمارس وفق نظام أخلاقي ينبع من المهنة ذاتها.
- ▶ **الخاصية السابعة:** تعتمد خدمة الفرد على قاعدة معرفية من العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- ▶ **الخاصية الثامنة:** تهدف هذه الطريقة إلى تنمية شخصية العميل، وتؤمن بأهمية الفروق الفردية بين العملاء، وبإيجابية العميل والتدخل من أجل العميل، فهي تجمع بين الخدمة المعروضة والخدمة المفروضة.
- ▶ **الخاصية التاسعة:** تتميز بطابعها العلاجي أساسا إن كان ذلك بالضرورة يحقق أهداف وقائية وتنموية بنفس الوقت

شكراً لحسن
الاستماع