

Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية
والاجتماعية

EISSN: 2253-0363
ISSN : 1112-9751

الأسس النظرية للمدخل الوظيفي وتطبيقاته في خدمة الفرد

Theoretical foundations of the functional approach and its applications in the social case work

DJAHMI ABDELAZIZ جاهمي عبد العزيز

أ. مح (أ)، جامعة قلمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم الاجتماع، مخبر الفلسفة والدراسات الإنسانية والاجتماعية ومشكلات الإعلام والاتصال.

djahmi.abdelaziz@univ-guelma.dz

MCA -University of Guelma, Faculty of Humanities and Social Sciences, Sociology.
Laboratory of Philosophy, Human and Social Studies, and Media and Communication
(Problems)

تاريخ القبول : 2022-12-28

تاريخ الاستلام: 2022-08-21

الملخص:

تحتل الخدمة الاجتماعية مكانة متميزة في النسق الاجتماعي الحديث للمجتمعات، وتعتمد في تقديم خدماتها للأفراد والجماعات والمجتمعات على ثلاث طرق أساسية وهي: خدمة المجتمع، خدمة الجماعة، خدمة الفرد. هذه الأخيرة تعتمد في إسداء خدماتها لمحتاجيها من العملاء على مجموعة من المداخل النظرية والعملية من بينها المدخل الوظيفي. وهو أحد أهم المداخل الرعاية والعلاجية الحديثة المستخدمة فيها، لما تتميز به من خصائص تميزه عن غيره من مداخل الممارسة الأخرى. ومن هذا المنطلق جاء هذا المقال ليسلط الضوء على هذا المدخل، وذلك من خلال التعريف بخصائصه، وما يتضمنه من مفاهيم ذات العلاقة (الخدمة الاجتماعية، خدمة الفرد، الإرادة)؛ وتبيان الأسس النظرية والعملية التي يستند عليها، ممثلة خاصة في مدخل سيكولوجية الذات، ومدخل علم النفس الإيجابي، ومدخل ما وراء الذات؛ والشروط التي يجب مراعاتها في تطبيقه، وما يرتبط بها من خطوات منهجية، حتى يؤدي هذا المدخل دوره بالكفاءة والفاعلية المرجوة، التي يتحقق بمقتضاها الدعم النفسي والاجتماعي المطلوب للعملاء.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الاجتماعية، خدمة الفرد، الإرادة، المدخل الوظيفي

Abstract:

The social work, which has an important role in the modern social system in the communities, is based on three essential methods to provide its services to the individuals, to the groups and to the societies : the social community work, the social group work, and the individual social case work. The individual social case work is established on a set of theoretical and practical approaches to render its services, among these approaches it has the functional approach which is one of the most important new therapeutic and care access that the individual social case uses because of the characteristics that distinguish it from the other utility approaches. In this sense, this article sheds light on the above entrance by defining its characteristics and the concepts it includes (social service, individual service, will), and by clarifying its theoretical and practical basics which are mainly the entrances to : the self psychology, the positive psychology, and the self transcendence. This article sets the conditions that must be observed during the application of the above approach , and their associated methodological steps, so that this approach assumes its function with the expected efficiency and effectiveness with which the psychological and social support required for clients is achieved.

Keywords: social work, social case work, will, functional approach

مقدمة:

وما تخللها من تعقد في أنظمة المجتمعات وأنماط الحياة فيها. لقد مارس الإنسان الخدمة الاجتماعية في شكلها التقليدي (البر والإحسان) رداً من الزمن. وهو نهج غير علمي، يعتمد في إيصال خدماته لمستحقيها من الفقراء والمعدمين على الآراء الخاصة والانطباعات الذاتية والخبرات الشخصية لمقدميها من المتطوعين من غير المتخصصين من خبيرين ومصلحين ورجال دين... الخ. ثم تطورت نتيجة لتجارب

الخدمة الاجتماعية هي فرع من فروع المعرفة الإنسانية المنظمة، ومهنة حديثة لها مؤسساتها ووظائفها، وأدوارها وأخصائييها، وطرقها وأساليبها في إيصال برامجها وأنشطتها للأفراد والجماعات والمجتمعات؛ ظهرت في المجتمعات الحديثة كاستجابة حتمية لحاجات ومشكلات إنسان هذا العصر الذي عصفت به التغيرات الاقتصادية والاجتماعية،

لوقايتها ومعالجة اختلالاتها واضطراباتها، وما يرتبط بها من ظواهر سلوكية باتولوجية. والخدمة الاجتماعية كتخصص علمي هجين تستند في تقديم أنشطتها وخدماتها لعملائها على مداخل منهجية متعددة ومتنوعة؛ تحتل فيها المداخل السيكلولوجية التي تتخذ من الأبعاد الذاتية للأفراد أهمية خاصة. وهي مداخل رعائية وعلاجية نشأت في البداية مستهدفة العلاج النفسي سواء من خلال أعمال السيكلوجيين القدامى أو المحدثين. وطوعت أخيرا لتمارسها الخدمة الاجتماعية، وخاصة خدمة الفرد في تقديم أنشطتها من خلال تكيف مفاهيمها ومناهجها لتناسب مشكلات العملاء وطالبي الخدمات.

ومن بين هذه المداخل المدخل الوظيفي. وهو مدخل له أهميته من الناحية العملية لارتباطه بمفهوم محوري ألا وهو الإرادة، الذي تحفل بتبيان قيمته وأهميته في حياة الإنسان العديد من آيات الذكر الحكيم وأحاديث المصطفى وتابعيه؛ على غرار الآية الكريمة: "إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم" (الرعد:11)، "إن أريد إلا الإصلاح ما استطعت، وما توفيقي إلا بالله" (هود:88)،...، وحديثه (صلى الله عليه وسلم) المروي عن أبي هريرة رضي الله عنه الذي يقول فيه: "أحرص على ما ينفعك واستعن بالله ولا تعجز، وإن أصابك شيء فلا تقل لو أني فعلت كذا وكذا، ولكن قل قدر الله وما شاء فعل..." ويقول الإمام علي رضي الله عنه في ذلك: "ما رام أمريء شيئا إلا وصل إليه". وقال ابن القيم الجوزية في هذا الشأن: "لو أن رجلا وقف أمام جبل وعزم على إزالته لأزاله". كما تزرخ الأشعار بذلك مثل أبيات المتنبي المشهورة التي يقول فيها: "على قدر أهل العزم تأتي العزائم... وتعظم في عين الصغير صغارها، وتصغر في عين العظيم العظائم".⁽²⁾ كما تحفل الحكم والأمثال الشعبية هي الأخرى بذلك مثل: "في داخل كل منا أسد رابض، فقط علينا استفزازه وإطلاقه"، و"لا يوجد المستحيل إلا في قاموس الضعفاء"، و"لا تبلغ المنى بالتمنى"، و"الإرادة قوة تهاوى أمامها كل المحبطات"... الخ.

كما شغل هذا المفهوم بال فلاسفة والمفكرين، ورجال الدين وعلماء الإنسانيات على اختلاف تخصصاتهم (التربية، علم النفس، الخدمة الاجتماعية...) في مختلف المراحل التاريخية. يقول فريدريك نيتشة في كتابه الموسوم ب(إرادة القوة محاولة لقلب كل القيم): "يجب أن نسيطر على أهوائنا لا أن نضعفها". ويقول عبد الرحمن حسن الميداني: "الإرادة

الإنسان عبر السنين والأحقاب التاريخية المتعاقبة، واتخذت نتيجة لذلك أشكالا وصورا مختلفة باختلاف المراحل التاريخية التي مرت بها والمجتمعات التي مارسها. وظهورها بالمفهوم الحديث لها فلسفتها الخاصة، ونظمها وقوانينها، ومناهجها وأساليبها في تقديم خدماتها لم يظهر إلا مع بداية الثورة الصناعية، وما خلقت من مآسي ومظالم اجتماعية؛ وما تلاها من تطور في مطالب الحياة العصرية واحتياجاتها، وعجز البنى الاجتماعية التقليدية (الأسرة، الجيرة، الجمعيات، المؤسسات الدينية...) عن مسايرتها؛ مما حتم ضرورة الأخذ بالطرق والأساليب العلمية الكفيلة بإيصال خدماتها. فأصبحت تؤدي أنشطتها بشكل مهاري، وتقدم خدماتها بالكيفية التي تحقق الإشباع النفسي والاجتماعي للأفراد والجماعات، والمشاركة الإيجابية الفعالة في المجتمع.

ومن هذا المنطلق لم يعد عمل الأخصائيين ينحصر في مجرد الرعاية البسيطة، وما تنطوي عليه من خدمات ظرفية أو مؤقتة، بل توسع ليشمل كل الخدمات التي تعمل على تنمية الأفراد وإطلاق طاقاتهم إلى أقصى درجة ممكنة؛ وذلك بالكشف عن أسباب العلل والمشكلات التي تسبب شقائهم، والقوى والعوامل التي تتجاوز قدراتهم، وتحول دون نموهم واستقرارهم وتقدمهم الاجتماعي؛ وانتقاء أنسب الحلول لمقابلتها للتصدي لها والحد من تداعياتها على الأفراد والجماعات والمجتمعات. وتعتمد الخدمة الاجتماعية في ذلك على ثلاث طرق (خدمة الفرد، خدمة الجماعة، خدمة المجتمع)، تمثل فيها خدمة الفرد الأساس. وذلك لارتباطها المباشر بالأفراد وأسرههم، وللدور الذي تلعبه في إمداد الأفراد بالدعم والمساندة النفسية والاجتماعية الملائمة، ومنع الأداءات غير السوية للوظائف الاجتماعية، وتنشيط القدرات الضعيفة للأفراد وتقويتها.

لقد أجمع العلماء والمفكرين على أن الشخصية الإنسانية هي نتاج للتنظيم الديناميكي المتكامل للعناصر الفيزيائية والنفسية والعقلية للفرد في تفاعلها مع المتغيرات الاجتماعية والثقافية التي يعيش فيها. والذات هي جوهر الشخصية وحجر الزاوية فيها، وأناها التجريبية في أكثر معانها عمومية كما يذهب إلى ذلك (وليام جيمس) تمثل المجموع الكلي الذي يتشكل منه الإنسان (جسده، سماته، قدراته، ممتلكاته، المادية، أسرته، أصدقائه، أعدائه، مهنته، هواياته... الخ).⁽¹⁾ ومن ثم انتهى كل فصيل إلى تبني مدخلا معيناً

وتتناوله مذاهب شتى من مختلف المشارب الفكرية والمعرفية (الفلسفة الاجتماعية، علم النفس والتربية، السياسة والاجتماع، علوم الفقه والعقائد...). لهذا جاءت التعاريف متداخلة حيناً ومتباينة أحياناً أخرى، وأن هناك علاقة وطيدة بين المعاني اللغوية والمعاني الاصطلاحية. فالإرادة لغة هي طلب الشيء سواء اقترن هذا الطلب مع الميل للشيء أم كان مجرد طلب دون ميل. وتنسب الإرادة المطلقة لله سبحانه وتعالى.⁽⁴⁾ ويفرق بينها وبين الاختيار، بأن المختار يلاحظ الطرفين ويميل إلى أحدهما. أما المرید فيلاحظ الطرف الذي يريده فقط.⁽⁵⁾ وفي هذا السياق انتهى عبد الله بن رقاد السفيناني من خلال مراجعته لبعض قواميس ومجامع اللغة العربية في هذا المجال إلى تحديد ثلاث معانٍ للإرادة وهي:

1. معنى يتعلق بالجانب النفسي، ويراد به الميل نحو الشيء، أراد الشيء: شاء وأحبه، والإرادة تعني المشيئة.
2. معنى يتعلق بالجانب العقلي، والمراد به التفضيل والاختيار، فالرائد هو المرسل في طلب الكلاً، ينظر ويطلب ويختار أفضله.

3. معنى يتعلق بالجانب التنفيذي والحركي أي الفعل والممارسة؛ ويراد به طلب الشيء للحصول عليه والسعي لتحقيقه، ومنه سعي الرائد الذي يبعث لطلب الكلاً بهذا الاسم. يقال: بعثنا رائداً يرود لنا الكلاً والمنزل ويرتاد. والمعنى واحد أي ينظر ويطلب ويختار أفضله. والمعاني الثلاث متلازمة في كون الأول والثاني يفيدان ميلان النفس واختيار العقل لشيء ما، والثالث: طلب الحصول على هذا الشيء والسعي لتحقيقه. ولهذا قال ابن منظور: "أراد الشيء، أحبه وعني به؛ فجمع بين حب هذا الشيء والعناية به من أجل تحقيقه".⁽⁶⁾

أما من الناحية الاصطلاحية فقد تعددت مفاهيم الإرادة بتعدد التخصصات العلمية التي تناولتها بالدراسة لدرجة يصعب إيجاد مفهوم جامع لها، حيث يعتبرها الفلاسفة قوة من قوى الروح المعبرة عن قدرة الإنسان على التصور، ثم اتخاذ الموقف الحاسم لتحويل التصور إلى عمل واع منظم. وأن لهذه القوى آليات تسير بمقتضاها وهذه الآليات تتكون من:

- أ. الباعث (المحرك): وهو القوة الحافزة أو التصورات الواعية، أو بتعبير آخر المراد أو القصد.
- ب. العزم: وهو فعل الإرادة الأصيل أو الفصل في تمثيلية الإرادة.

صفة من صفات الإنسان، وهي في داخلنا شيء نهمل حقيقته التكوينية، إلا أننا ندرك من آثارها أنها إذا توجهت حازمة وجازمة لاختيار أمر، اخترناه؛ وللقيام بعمل من الأعمال تتحرك هذه القوى في ذاتنا لتنفيذ ذلك العمل... وهي صفة من صفات الرب عز وجل، ومن خصائصها أنها لا تتعلق بمستحيل عقلا، ولا بما هو مناف للحكمة الربانية، لأن الله سبحانه وتعالى حكيم ولا يريد إلا ما تقتضيه حكمته، ومشية العبد مرتبطة بمشيئته.⁽³⁾ ومما أخرج هذا المدخل إلى حيز الوجود الفعلي هو تلك البحوث والدراسات النفس اجتماعية التي أثبتت أن الكثير من الموهوبين والنوابغ لم يفلحوا في تحقيق إنجازاتهم لا لضعف في قدراتهم ولكن بسبب ضعف إرادتهم، كما أثبتت أن عديد العملاء من خائري القوى وضعيفي الإرادة الذين تم إخضاعهم لبرامج دعم ومساندة باستخدام المدخل الوظيفي مكثف من التخلص من حالة الضعف والاستكانة التي كانوا عليها وتمكنوا من إنجاز عملهم بكفاءة وفاعلية. والمدخل الوظيفي هو مدخل حديث، يستمد فلسفته ومبادئه النظرية وآليات عمله من طروحات العديد من المداخل ذات العلاقة، وخاصة الإسهامات النظرية والتطبيقية الرائدة لكل من المدخل التحليلي (مدخل سيكولوجية الذات)، ومدخل علم النفس الإيجابي، ومدخل تجاوز الذات.

وتأسيساً على ما سبق سنحاول في هذا المقال تناول هذا المدخل الرعائي. العلاجي بالعرض والتحليل، وذلك من خلال التعريف بوحدة التحليل الأساسية التي يركز عليها هذا المدخل (الإرادة)، وما اعترها من ثراء وجدل مفهومي (لغوي، فلسفي، سيكولوجي...)؛ وعلاقتها بالخدمة الاجتماعية، وخدمة الفرد. بالإضافة إلى الأسس النظرية والعملية التي تبلورت من خلالها الافتراضات والمضامين النظرية والتطبيقية لهذا المدخل، والاستخدام الفعال له في مجال خدمة الفرد.

المحور الأول: الإطار المفهومي للدراسة

أولاً: في ماهية الإرادة والفعل الإرادي

إن مفهوم الإرادة التي يقابلها في الإنجليزية لفظ will، وما يرتبط بها سلوكيات من أفعال، من المفاهيم التي يصعب تحديدها وحصر عناصرها، وذلك لتداخله مع مفاهيم ذات العلاقة (المشيئة، العزيمة، الإصرار، التصميم، الصمود، الاختيار...) وتعدد نواحي الاهتمام به. فهو مفهوم تنازعه وتتنازعه عدة فلسفات وخلفيات ثقافية، ومبحثاً تناولته

ج . الأداء: تحقيق المراد أو الهدف، وهو الفصل الجوهري في تمثيلية الإرادة.

وذهب إيمانويل كانط في هذا المجال إلى أن الإرادة ليست قوة للسيطرة على إثارة الشعور وحسب، بل أيضا في السيطرة على الأسقام الجسدية. وما من عمل من أعمال العقل ينتقل من مجال الفكر إلى مجال العمل إلا بقوة دافعة هي الإرادة، وهي من تحدد مسار الإنسان ومصيره في الحياة نجاحا أو فشلا.⁽⁷⁾ ويعتبر أرسطو وهو أشهر الفلاسفة الذين أثروا موضوع الإرادة عن طريق التفريق بين الفعل الإرادي وغير الإرادي، فكان يرى أن النوع الأول يصدر عن معرفة ونزوع، بينما غير الإرادي ينقصه أحد الشرطين. فإذا جاء الفعل معارضا للنزوع كان فعلا قسريا حصل من اثر خارجي. وإذا تأتى الفعل خاليا من المعرفة وناشئا من الجهل فهو غير إرادي وغير اختياري. وتنبه أرسطو في ذلك إلى وجود أفعال ناتجة من فاعل يعتمد الجهل، فاعتبر ذلك فعلا إراديا. وهذا التفريق يشبه إلى حد كبير تفريق الفرابي في مدينته الفاضلة، حيث يرى أن ما يدركه الإنسان عن طريق الشوق والطبع، وعن طريق القوة الحاسة في النفس فهو إرادة، أما إذا كان عن رؤية وتأن ومنطق فهو اختيار. وهذا ما جعل الاختيار أساس الفعل الأخلاقي الخاص بالإنسان.⁽⁸⁾ ويجب التذكير في هذا المجال بحقيقة أن موضوع الإرادة كثيرا ما نوقش في ظل الإرادة الإلهية وما تعلق منها بثنائية القضاء والقدر كما لدى القدرين... وهل أن وجود هذا العالم كان وفقا للإرادة المطلقة لله سبحانه كما هو الحال عند المتكلمين، أم هي حادثة كما لدى المعتزلة، أو صفة أزلية قائمة بذاتها كما عند الأشاعرة.⁽⁹⁾

لقد جاء في الموسوعة الفلسفية لـ(اللانند) أن الإرادة هي صورة للفعالية الشخصية التي تتضمن في شكلها التام تمثل الفعل الواجب إنتاجه، وموقفا أنيا للنزوع نحو هذا العمل أو ذاك، وتصورا للأسباب الموجبة للقيام أو عدم القيام به؛ والشعور بقيمة هذه الأسباب التي يتم التصرف بموجبها تنفيذا أو امتناعا.⁽¹⁰⁾ ومن المباحث الفلسفية المتصلة بالإرادة تحليل الفعل الإرادي وكيفية تكوينه، وهل الإرادة منحة إلهية ليس لها علاقة بمسببات واقعية. وهنا نجد كثيرا من الفلاسفة يقررون أن قوة الإرادة ليست منحة، وأن المهارة والمقدرة في اختيار هدف ما، واتخاذ قرارات سليمة وتنفيذها، وإتمام ما بدىء فيه هي ثمار معرفة وخبرة وتربية ذاتية. ومن هذا المنطلق جاء تعريف الإرادة في قاموس مصطلحات علم

النفس حيث ذهب إلى أنها ليست قدرة محددة، وإنما هي اعتمال الذات برمتها في التصرف. وينبغي أن تتأزر إرادة الانجاز مع المخيلة التي تقوم بتصوير الموضوع المنجز قدر الإمكان. ويحاول بعض السيكلوجيون تعريف مفهوم الإرادة باعتباره مفهوما يناقض الحتمية في التحليل النفسي، ومع تأثير العمليات اللا شعورية في الشخصية، وقد يكون التعبير عن الإرادة سلبيا كما في رفض التعاون مع الآخرين بوصفهم تهديدا للهوية؛ وقد يكون إيجابيا كما في التعاون مع الآخرين عن طيب خاطر.⁽¹¹⁾

كما تناولت البحوث الفلسفية الإرادة في مستواها الاختياري عبر الجدل الذي حصل بين الفلاسفة حول حرية الإنسان أو جبريته. أما علم النفس فقد تناول الإرادة في مستوى التصميم على التنفيذ، واعتمال كل ذلك في النفس للإنجاز واتخاذ القرار، وعلاقة ذلك بالجو النفساني للفرد. وتقاسم الصوفية المسلمون معه هذا الطرح، فرأوا أن الإرادة هي حجب النفس عن مرادها والإقبال على أوامر الله تعالى والرضا بذلك... وأن ترك العادة هي بداية طريق السالكين وأول منازل القاصدين.⁽¹²⁾ وإن كان هذا التناول لا يخلو من اختلاف وتباين في وجهات النظر. فلكل مدرسة نفسية نظرتها بخصوص الموضوع: وفي ذلك يقول مراد: "ليست كل المدارس السيكلوجية متوافقة فيما بينها". فمنها ما يخضع الإرادة للعقل، وأخرى تضع العقل تحت سيطرة الإرادة، وثالثة ترى أن محك الإرادة هو الاختيار والعزم دون التنفيذ، ويرى غيرها أن الفعل الإرادي لا يتم إلا بالتنفيذ. وتذهب المدرسة السلوكية الآلية إلى أن الإرادة وهم من الأوهام... الخ⁽¹³⁾. ويذهب مكذوجال في هذا المجال إلى أن السلوك الإنساني يمر بثلاث خطوات أساسية وهي: الإدراك والوجدان والتزوع، وهو الإرادة الكامنة قبل تحولها إلى فعل. فشرط الإرادة أن تكون مترجمة إلى واقع سلوكي بواسطة وسيلة أو أخرى من وسائل تجسيد النزوع خارج نطاق المرء، أي تبديه في صورة كمال منطوق أو مكتوب، أو ملامح وجه أو تصرفات متباينة.⁽¹⁴⁾

والإرادة من العمليات النفسية التي تهدف إلى حسم الصراع القائم بين الميول، وما ينطوي عليه الفعل الإرادي من أحكام تقريرية. وتعني في الأصل طلب الشيء أو شوق الفاعل إلى الفعل الذي يشترط فيه أن يشعر الفاعل بالغرض الذي يريد بلوغه، وإن يتصور الأسباب الداعية إليه والصادرة عنه. وهناك فرق بين الإرادة والاختيار، حيث يشير الأول إلى نزوع

فيه مبدأي الرشد والعقلانية؛ وعلى وعي بما قد يترتب على هذا الفعل من عواقب .

ثانيا: في ماهية الخدمة الاجتماعية

الخدمة الاجتماعية كمفهوم يقابلها مصطلح social work بالانجليزية، هي فرع من فروع المعرفة المنظمة الذي تطور في النصف الأخير من القرن الماضي، مسيرا في ذلك تطور البحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية المتنوعة. وكغيرها من التخصصات العلمية الهجينة، لم تخل من اللبس والغموض والتداخل في مدلولاتها. ولم يتفق المتخصصون فيها على تعريف جامع يدل دلالة قاطعة على المفهوم دون تداخل مع المفاهيم الأخرى ذات الصلة مثل: الرعاية الاجتماعي، العمل الاجتماعي...الخ.

ونظرا للكم الهائل من التعاريف التي حظي بها هذا المفهوم والاتجاهات التي اتخذتها هذه التعاريف، وتعدد مجالات نشاطها. يمكن الاقتصار في هذا المجال على البعض منها، وذلك في مايلي:

1 . للخدمة الاجتماعية كما يقول (عبد المحي محمود حسن صالح) معنيان، أحدهما عام يتأتى من المدلول اللفظي لهذا الاصطلاح، حيث أن كلمة خدمة تعني مجهودات هادفة يقصد بها تحقيق فائدة أو منفعة معينة، أو إيقاف أو منع ضرر واقع أو محتمل الوقوع؛ أما لفظ اجتماعي فبديهي أنها صفة مشتقة من المجتمع...وإذا انتقلنا إلى المعنى الخاص لمهنة الخدمة الاجتماعية فنجد أنه أقرب إلى المعنى العام، من حيث أنها مهنة هدفها الرئيسي تنمية المجتمعات، عن طريق البحث عن القوى والعوامل المختلفة التي تحول دون النمو والتقدم الاجتماعيين مثل: الحرمان، البطالة، المرض، الظروف المعيشية السيئة، التي تخرج عن نطاق قدرة الأفراد الذين يعانون منها، والتي تعمل على شقائهم. كما تبحث عن أسباب العلل في المجتمع لكي تنتقى أنسب الوسائل الفعالة للتصدي لها، والقضاء أو التقليل من أثارها وأضرارها.⁽¹⁸⁾

2 . تعبر الخدمة الاجتماعية في (معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية) عن الخدمات المهنية والمجهودات ذات الصبغة الوقائية والعلاجية والإنشائية، التي تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات للوصول إلى حياة كريمة، ومستويات معيشية تتماشى مع رغباتهم وإمكاناتهم، وتتفق مع مستويات المجتمع الذي يعيشون فيه. وتؤدي وظيفتها عن طريق الخدمات المادية والمعنوية التي تقدم لمحتاجها داخل المؤسسات والهيئات

النفس وميلها إلى الفعل، أما الثاني فهو الميل مع التفضيل. وبالإطلاع على بعض التعريفات التي عنيت بالمفهوم في علم النفس نجد أن هذه التعريفات يطغى عليها المعنى الشائع الذي يعتبر الإرادة مفهوما يستخدم بشكل عام للدلالة على التزوع نحو الفعل في كافة نواحيه وجميع مراحله التطورية، وعلى وجه أكثر تخصيصا تقتصر اللفظة على معنى الفعل؛ وهي قوة دافعة للفعل أو هي ما يدفع الفعل إلى التحقق بعد أن كان في حيز التصور والتخيل. فكل ما يدخل في مجال التصور والفكر لا بد له من طاقة دافعة تخرجه من مجال التصور التجريدي إلى مجال العمل الواقعي المتحقق بالفعل، وما تلك الطاقة سوى الإرادة. فالإرادة كما يقول (عاطف عمارة) هي مركب مستوحي من عدة مفاهيم كالتخيل أو التصور، والعزم أو التصميم على تحقيق التصور، ثم الجهد الذي يدفع التصور إلى التحقق العملي والإنجاز النهائي.⁽¹⁵⁾ وهو ما ذهب إليه باحثو الجمعية الأمريكية لعلم النفس (apa) في تعريفهم الإجرائي للإرادة، الذي يستند في نظرهم إلى المحددات التالية:

- القدرة على تأخر الإشباع، ومقاومة الإغراءات قصيرة المدى لتحقيق أهداف طويلة المدى.
- القدرة على تجاوز فكرة، أو شعور أو اندفاع غير مرغوب فيه.
- التنظيم الواعي بواسطة الذات.⁽¹⁶⁾

وفي منحنى أكثر إجرائية يختصر ولمان wolman المفهوم في القدرة على اتخاذ القرار عبر القيام بسلسلة من السلوكيات دون تأثير الظروف أو الضغوط الخارجية، وكذلك الحال بالنسبة لـ(عبد الباقي) الذي يلخصها هو الآخر في القدرة على الاختيار واتخاذ القرارات المستقلة، والجرأة في مواجهة الضغوط والتهديدات الداخلية والخارجية، والمحاولة الدائمة للسيطرة على الأحداث، ومعاودة الرغبات المعاكسة والسيطرة عليها بأفكار ومبادئ محددة لتحقيق هدف واضح الأهمية للفرد، ويحقق له الاتزان النفسي.⁽¹⁷⁾ وفي هذا السياق، وبصرف النظر عن الجدل الذي صاحب تطور المفهوم، يمكن تعريف الإرادة باعتبارها مركب من قوى ذاتية تتفاعل إيجابيا أو سلبيا مع البيئة المحيطة، تدفع الفرد إلى انتهاج سلوكيات وتصرفات اتجاه ذاته أو اتجاه الأفراد والأشياء المحيطة به. وهو ما يعبر عنه بالفعل الإرادي وهو فعل تأملي، مدرك، واع ومقصود، ينطلق فيه الفرد من ذاتيته وتكوينه البدني والنفسي والعقلي، ومن إكراهات محيطه الاجتماعي. ويراعي

- أن الخدمة الاجتماعية هي مهنة اجتماعية ذات صبغة وقائية وعلاجية وإنمائية، تتساند وظيفيا مع باقي المهن التي تعمل في الحقل الاجتماعي من أجل تحقيق التفاعل الإيجابي للأفراد ، وضمان مستويات معيشية مناسبة لحياة كريمة للأفراد والجماعات.
 - أنها مهنة تستند إلى قاعدة علمية تستقيها مما توصلت إليه العلوم الاجتماعية المختلفة من نظريات ونماذج صالحة للتطبيق في التعامل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، وقاعدة مهنية تستمد منها من الخبرات والتجارب المكتسبة في هذا المجال.
 - تمارس هذه الخدمة من طرف مختصين في الميدان الاجتماعي، تتوفر فيهم المواصفات (الرغبة والمهارة والتكوين والتدريب)، التي تسمح لهم بإيصال الخدمات الى مستحقيها بكفاءة وفاعلية، كما تمارس وظائفها من خلال مؤسسات؛ بعضها يمارسها كوظيفة أساسية والبعض الآخر كوظيفة ثانوية.
 - تعمل مع الأفراد في المستويات المختلفة سواء كأفراد منعزلين أو كأعضاء في جماعات أو مجتمعات، باستخدام طرق منهجية مناسبة (خدمة الفرد، خدمة الجماعة، خدمة المجتمع)، والأخذ بالنظرة المتكاملة والوعاية فيما يتعلق بالشخصية الإنسانية.
 - يتوخى في أدائها المبادئ الدينية والأخلاقية التي تنبع من فلسفة الخدمة وما يرتبط بها من مفاهيم وقيم كالاعتراف بكرامة الفرد، والتسليم بفكرة أن للإنسان حقوقا يجب أن تراعى.
 - أن أمر التخطيط لها وتنفيذها والرقابة عليها خرج من نطاق الأسرة مرورا بالدولة كواجب عليها اتجاه مواطنيها والمنظمات العاملة في المجتمع في إطار مسؤولياتها الاجتماعية... إلى نطاق المنظمات والهيئات الدولية.
- ثالثا: في ماهية خدمة الفرد**
- خدمة الفرد هي أولى طرق الخدمة الاجتماعية ظهورا إلى حيز الوجود، وإحدى طرقها الثلاث الأساسية (خدمة الفرد، خدمة الجماعة، خدمة المجتمع)، والأكثر استخداما فيها منذ نشأتها عام 1898. ومن داخل مؤسسات خدمة الفرد تبلور إطار الخدمة الاجتماعية المهني أو الممارساتي؛ وتأسست من خلالها المداخل العملية المختلفة. وبواسطتها امتد العمل الاجتماعي ليغطي كافة ميادين الحياة وجوانبها. ومصطلح خدمة الفرد هو ترجمة للمصطلح الانجليزي case work الذي كان يعني في

- المختصة في هذا الشأن؛ بواسطة أشخاص مهنيين مكونين نظريا وعمليا لهذا الغرض.⁽¹⁹⁾
3. لخص المؤتمر الدولي للخدمة الاجتماعية الذي عقد بباريس سنة 1928 مجموع مهام الخدمة الاجتماعية وجهودها في تقديم المساعدة في النواحي الآتية:
- أ. تخفيف الآلام الناشئة عن البؤس كما في حالات الإغاثة؛ ويسعى هذا النوع من الخدمات بالخدمة المطلقة.
- ب. وضع الأسر والأشخاص في ظروف صحية ملائمة، حيث تنفذ الوسائل العلاجية للأمراض الاجتماعية؛ وتسعى هذه الخدمة بالخدمة الخلاقة.
- ج. تحسين حال المجتمع ورفع مستوى المعيشة بالعمل على تحقيق رفاهية الأفراد وتنفيذ وسائل الإنعاش الاجتماعي؛ وتسعى الخدمة الإنشائية.⁽²⁰⁾
4. تعرف من قبل خبراء هيئة الأمم المتحدة سنة 1960 على أنها نشاط منظم يستهدف تحقيق التكيف المتبادل بين الأفراد وبيئاتهم الاجتماعية.⁽²¹⁾
5. تعرف الخدمة الاجتماعية من قبل جامعة كاليفورنيا باعتبارها مهنة تهتم أولا بالتنمية وتكييف الأفراد والعائلات والمنشآت التي يعتريها نقص ما، وملانمتها مع الجماعة التي هي جزء منها. وثانيا بتنمية وتنظيم المجتمعات. كما تعمل على تحسين وزيادة قدرة الأفراد والمؤسسات والجماعات كلما أمكن ذلك.
6. ينحى وارنر بام منحنى وظيفي في تحديده للمفهوم ويقسمه إلى:
- أ. إمداد الأفراد والجماعات بالموارد الفردية والاجتماعية.
- ب. منع الأداءات غير السليمة للوظائف الاجتماعية.
- ج. تنشيط القدرات الضعيفة للأفراد وتقويتها.⁽²²⁾
7. الخدمة الاجتماعية في نظر قولد شتاين هي نوع من التدخل الاجتماعي الذي يساعد على تنمية وتدعيم الوسائل التي يتمكن بواسطتها الأشخاص من حل المشكلات التي تعترض حياتهم.⁽²³⁾
8. ينحى (وارنر بام) منحنى وظيفي في تحديده للمفهوم ويقسمه إلى:
- أ. إمداد الأفراد والجماعات بالموارد الفردية والاجتماعية.
- ب. منع الأداءات غير السليمة للوظائف الاجتماعية.
- ج. تنشيط القدرات الضعيفة للأفراد وتقويتها.⁽²⁴⁾
- وتأسيسا على ما سبق يمكن إيجاز أهم خصائص الخدمة الاجتماعية في:

3. خدمة الفرد هي الطريقة المؤسسة لتنبيه واستثمار قدرات الأفراد للنضج الاجتماعي، للاستفادة من إمكانياتهم وإمكانيات المجتمع المحيط، والتغلب على العقبات الاجتماعية التي تعترضهم.⁽³⁰⁾

4. خدمة الفرد هي الفن الذي يعتمد على العلاقات الإنسانية والمهارة في تكوين العلاقات المهنية المتينة، التي تسمح بإيقاظ قدرات الفرد والاستفادة من الموارد المناسبة بشريّة كانت أو مادية، ليتمكن من التكيف الأفضل مع كل أو بعض بيئته الاجتماعية.⁽³¹⁾

5. قام سويثوم باور swithum bowers بمراجعة بعض التعاريف التي ظهرت في خدمة الفرد، لخصها في التعريف الشامل التالي: "خدمة الفرد فن تستعمل فيه علوم العلاقات الإنسانية والمهارة في تكوين العلاقات، للعمل على إيقاظ قدرات الفرد واستغلال الموارد المناسبة، وذلك للتوفيق بين العميل وبيئته بصورة كلية أو جزئية". أي مساعدة العميل حتى يصبح في مقدوره مساعدة نفسه بنفسه.⁽³²⁾

من خلال استعراض التعاريف السابقة، يمكن تحديد مفهوم خدمة الفرد باعتبارها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية الأساسية من خلال العناصر التالية:

- أنها طريقة تتعامل أساساً مع فرد أو جماعة أو أسرة ممن يواجهون عقبات تحول دون قدرتهم على أداء وظائفهم الاجتماعية، وذلك بهدف تبصيرهم بها ومساعدتهم على تجاوزها.
- تتميز خدمة الفرد بخاصية التعامل المباشر بين الأخصائي الاجتماعي وعملائه، وهي وعليه التحكم الجيد في هذه العلاقة عن طريق التزود بالمهارات والخبرات والمعارف الكفيلة بضمان التفاعل الدينامي الإيجابي.
- خدمة الفرد بطابعها العلاجي أساساً، وما يترتب عليه من أدوار وقائية وإنمائية.
- تخضع المؤسسات التي تؤدي فيها خدمة الفرد لشروط خاصة تتناسب وطبيعة الخدمة (سلامة مرافقها، توفرها على الموارد المادية والبشرية الملائمة، سهولة الاستفادة من خدماتها).
- تؤدي من قبل أخصائيين اجتماعيين، ممن تتوفر لديهم الخصائص (الاستعداد الكافي، والمهارة، التدريب)، الكفيلة بضمان حسن أدائهم لأدوارهم بكفاءة وفاعلية.

البداية دراسة الحالة؛ لكن مع ظهور مهن أخرى تهتم بذلك (دراسة الحالة) كان لابد من إضفاء الصفة الاجتماعية على اللفظ لتمييزها عن غيرها من المهن ذات العلاقة، وتحدد الصفة الاجتماعية الصرفة لها. ولذلك أضيف لها لفظ اجتماعي social case work فأصبحت أي خدمة الفرد الاجتماعية. وهو المفهوم الذي تم اعتماده في المؤلفات والمؤسسات الاجتماعية العربية.⁽²⁵⁾

ولخدمة الفرد دلالات متعددة بتعدد الإسهامات النظرية وما يرتبط بها من ممارسات تطبيقية لازمت تاريخ تطورها. لهذا جاءت تعاريفها متنوعة من حيث الصياغة أو المضمون بحسب الاتجاهات المتعددة التي اتخذتها؛ سواء كانت تحليلية أو وظيفية أو سلوكية. فممن أن نشرت ماري ريشموند mary richmond الرائدة الأولى لخدمة الفرد أول تعريف لها في كتابها الشهير الموسوم بالتشخيص الاجتماعي social diagnosis سنة 1917، والذي ذهبت فيه إلى أن خدمة الفرد هي فن عمل أشياء مختلفة لأناس مختلفين بواسطة التعاون معهم، للوصول إلى تحسين حالتهم وحالة المجتمع في نفس الوقت. ثم عادت في عام 1922 وعرفت في كتابها المعروف باسم (ماهية خدمة الفرد wat is social case work بأنها تلك العمليات التي تحقق نمو الشخصية خلال مؤشرات التوافق الملموسة لكل فرد على حدة، والتي تجري بين الأشخاص وبيئتهم الاجتماعية).⁽²⁶⁾

وتوالت التعاريف في المؤلفات المختلفة لنتهي في النهاية إلى تحديد خصائص هذا المجال النوعي من مجالات الخدمة الاجتماعية (خدمة الفرد). وفي مايلي إشارة للبعض منها:

1. تعتبر طريقة خدمة الفرد كما يذهب كل من هوليس وبرلمان من أقدم الطرق وأكثرها انتشاراً في الخدمة الاجتماعية، تهدف إلى تعبئة الوظائف الاجتماعية والنفسية للأفراد، ممن يعانون من مشكلات ذاتية أو فيما بينهم وبين مواقف الحياة المحيطة.⁽²⁷⁾

عرفت خدمة الفرد في المؤتمر السنوي للخدمة الاجتماعية سنة 1964 باعتبارها طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تستهدف التدخل والتأثير في حياة الفرد الاجتماعية والنفسية، لتحسين وتوجيه وتدعيم وظيفته الاجتماعية.⁽²⁸⁾

2. خدمة الفرد هي عملية تعتمد على العلم والمهارة لمساعدة الأفراد على تحقيق أقصى قدر من القدرة على مواجهة العقبات المعوقة، لأداء وظائفهم الاجتماعية في إطار فلسفة المؤسسة.⁽²⁹⁾

تفسير الشخصية من خلال النشاط الشعوري ego، فيعتبرون الفرد نتاج ماضيه، وسلوكه يتحدد بشكل تاريخي. وتعتبر نظرية التحليل النفسي مستودعا غنيا بالفروض العلمية عن ديناميكية الشخصية التي كان لها أثر كبير على النظرية والممارسة في خدمة الفرد.⁽³³⁾ وهو مدخل علاجي للذات الضعيفة، تعليمي للذات الجاهلة، توجيهي للذات الخائرة؛ يقوم على مهارة المعالج في استدعاء الوحدات المكبوتة في اللاشعور إلى حيز الشعور عن طريق التعبير الحر، الذي يؤدي إلى التوافق النفسي للفرد⁽³⁴⁾؛ والذات أو الأنا التجريبية في أكثر معانيها عمومية عند (جيمس) تمثل المجموع الكلي الذي يتشكل منه الإنسان (جسده، سماته، قدراته، ممتلكاته المادية، أسرته، أصدقائه، أعدائه، مهنته، هواياته...الخ).⁽³⁵⁾

ويذهب (فيليب فرنون) في تحديده لإطار هذا المدخل إلى أن الفرد له ذات مركزية أو خاصة، تختلف عن الذات الاجتماعية التي تكشف للناس ومستوياتها حسبها هي:

1 - المستوى الأعلى: ويتكون من عدد من الذوات الاجتماعية العامة، التي يعرضها الفرد للمعارف والغرباء والأخصائيين النفسيين.

2 - الذات الشعورية الخاصة: وهي التي يدركها الفرد عادة، ويشعر بها ويعبر عنها لفظيا. وهذه الذات تكشف فقط للأصدقاء الحميمين.

3 - الذات البصرية: وهي التي يتحقق منها الفرد عادة عندما يوضع في موقف تحليلي شامل، مثل ما يحدث في عملية الإرشاد والعلاج النفسي المتمركز حول العميل.

4 - الذات العميقة أو المكبوتة: وهي التي يمكن الوصول إليها عن طريق التحليل النفسي. ويجمع الباحثون على أن أحد الأهداف الرئيسية للإرشاد العلاجي هي تنمية مفهوم واقعي عن الذات. وأن معظم حالات سوء التوافق هي نتيجة للفشل في تنمية مثل هذا المفهوم الواقعي، ورسم الخطط التي تتلاءم معه.⁽³⁶⁾

ويعتبر هذا المدخل من المداخل التي تستند عليها الخدمة الاجتماعية في تحليل شخصية الأفراد، والوقوف على العوامل الذاتية المؤثرة في المواقف المختلفة؛ ومنها استتقت المفاهيم التالية:

1 - أن للإنسان حياة شعورية وأخرى لا شعورية تؤثر كل منها في الأخرى وتتأثر بها.

• يشترط في القائمين عليها الالتزام بالقيم والمعايير الأخلاقية وأداب إدارة العلاقات والسلوكيات المعتلة، وضمان حق العملاء في معاملة تليق بأدبيتهم وتحقق كرامتهم، يراعى فيها خصوصيتهم الثقافية وظروفهم الاجتماعية، واتجاهاتهم وميولاتهم النفسية.

• يعتمد في تطبيق طريقة خدمة الفرد على قاعدة (أساعدك لتساعد نفسك)، أي التركيز على ذات العميل بمساعدته على فهم مشاكله وحاجاته، وإثارة دافعيته وشحن إرادته، وتوجيهها الوجهة المناسبة؛ لكي يستفيد من القدرات الذاتية التي يتوفر عليها، والإمكانيات المتاحة في بيئته سواء الأسرية منها أو الاجتماعية.

• لخدمة الفرد مداخل علاجية ووقائية وإنشائية متعددة، يتوخى في حسن توظيفها الإمام الجيد بأبعادها، والطرق والأساليب العلمية الحديثة التي أثبتت نجاحها البحوث والدراسات النفس اجتماعية؛ وذلك لضمان فعاليتها في التوجيه والإرشاد وخدمة العملاء.

المحور الثاني: الأسس النظرية والعملية للمدخل الوظيفي

إن المدخل الوظيفي هو مدخل علاجي حديث في الخدمة الاجتماعية، يستمد أسسه النظرية والتطبيقية من إسهامات عديد العلماء والمفكرين، ومن ممارسات عديد المختصين في المجالات النفسية والاجتماعية المختلفة (علم النفس، علم النفس الاجتماعي، علم الاجتماع التطبيقي...)، وما يرتبط بها من مداخل تفسيرية وتطبيقية. وسنحاول في هذا المجال التركيز على أهم ثلاث مداخل نظرية وتطبيقية، شكلت في مجملها مفاهيم وافتراضات هذا المدخل وهي: مدخل سيكولوجية الذات، مدخل علم النفس الايجابي، مدخل تجاوز الذات.

أولاً: مدخل سيكولوجية الذات self psychological approach

إن هذا المدخل هو مسمى للنظرية التحليلية عن اضطرابات الشخصية، وما يرتبط بها من نماذج تطبيقية (نموذج التحليل الأولي، نموذج مركزية الذات، نموذج الذات الثلاثية، نموذج استحياء الذات...)؛ ارتبطت طروحاته بالفكر الفرويدي والسيكو ديناميكي للفرويديين الجدد وأنصار المدخل التحليلي المعاصر أمثال: هورني، ليفان، فروم، أدلر، هارتمان، أنافرويد...الخ. الذين تجاوزوا الطرح الفرويدي الذي يرى في الشخصية كيانا وجدانيا يعتمد على القوى المكبوتة في اللاشعور id، إلى

من أن تستعيد قدراتها على أداء وظائفها الطبيعية، وبالتالي مواجهة مشكلاته.⁽³⁸⁾

و لسيكولوجية الذات عدة نماذج فرعية يمكن إيجاز أهمها في الآتي:

1- نموذج مركزية العميل: وهو نموذج اشتقت أصوله من مدرسة العلاج الحرفي الطب النفسي ل (روجرز وكامرون)، والمدخل الوجودي ل(دونالد نيل) اللذان يعتمدان القاعدة الدنيوية الشهيرة: "نحن نتعلم بالخبرة والممارسة أكثر مما نتعلم بالنصح والإرشاد". ويقوم هذا النموذج على المقومات التالية:

أ - أن الذات الضعيفة هي مصدر متاعب الإنسان.

ب - تنضج الذات من خلال التجربة.

ج - أنه مهما كانت القيود التي تكبل الذات فانه يمكن التخلص منها على المدى الطويل.

وفي هذا النموذج يمارس الأخصائي الاجتماعي تدخله المهني على الأسس التالية:

أ. أن مشكلة العميل هي ما يعرضه هو حتى لو كانت خاطئة.

أ. أن تفسير المشكلة يعتمد على منطق العميل مقارنة بمنطق الأخصائي. لأن ذاته هي التي تقرر وتفكر.

أ. اعتماد الخطوات العلاجية المقترحة من العميل، و فتح المجال لتجربتها. شرط توضيح أهمية وفعالية كل خطوة لديه.⁽³⁹⁾

2. النموذج التحليلي الأولي: وهو نموذج محدود صاغه (روبرت توردان) و(شيل بلاد). ويقوم على ممارسات محدودة للمنهج التحليلي ليمارس مع الأطفال خاصة. وهو عبارة عن عمليات تفرغ محدودة، مع دعم نفسي مكثف لمواجهة مشكلات طفولية كالخوف من المدرسة أو من الحيوانات...

3. نموذج الذات الثلاثية: وهو نموذج لأحد أتباع المدرسة الفرويدية التقليدية. إلا أنه نفى يده منها لقناعاته بتطويرها. فاستحدث رؤيا جديدة قوامها: "أن الفرد في أي مرحلة سنية تختزن ذاته ثلاث ذوات متباينة." وقد أوضح صاحب هذا النموذج وهو الطبيب النفسي أريك بيرن المقومات النموذجية له في بحث قدمه إلى الندوة العالمية للخدمة الاجتماعية، والتي تقوم على فرضية: "أن الحياة هي سلسلة من المواقف والعلاقات وعلى الفرد أن يمارس لعبها". وهي عادة لعبة الغالب القاهر، والضعيف المستكين والمسكين الحكيم. وممارسته لهذه الأدوار تستند إلى الأشكال المختلفة للذوات:

أ - ذات قاهرة متحكممة: وتتمثل في رمز الأب.

ب - ذات مستكينة لا مسؤولة: وتتمثل في رمز الطفل.

ب - أن سلوك الإنسان الخارجي غالبا ما ينبع من دوافع لا شعورية لا يتحكم فيها الجزء الدافعي الشعوري من الشخصية، بل تدفع إليها العوامل الكامنة في أعماق اللاشعور.

ج - أن مكونات الشخصية ثلاث هي:

- الذات الدنيا: وهي منطقة لا شعورية تحوي الدوافع الفطرية الغريزية الساعية إلى الإشباع. كما تحوي الخبرات المؤلمة والرغبات التي تشبع، والأحاسيس المصاحبة لهذه الخبرات.

- الذات العليا: وهي التي تمثل ضمير الإنسان الذي يصدر الأوامر والنواهي والمحرمات والثواب والعقاب. بالإضافة إلى تهذيب نزعات الذات الدنيا الجامحة وتقف لها رقبيا ضاغطا.

- الذات الشعورية: وهي المنطقة الواعية التي تعيش الواقع الخارجي وترتبط به. وهي وإن تكونت من الذات الدنيا، إلا أنها انفصلت عنها مع نمو الفرد وتحوله من طفل يستجيب لدوافع اللذة والألم، إلى طفل يستجيب للثواب والعقاب.⁽³⁷⁾

وخدمة الفرد التحليلية أو سيكولوجية الذات كما يذهب إلى ذلك كل من هوليس وهاملتون هي مدخل علاجي نفس اجتماعي لمساعدة العملاء ممن يعانون من قصور واضطراب في ذواتهم على استعادة توازنهم النفسي والاجتماعي، بتحرير ذواتهم من إحباطات الماضي التي تقيد استقرارهم، وتوظيفها لمواجهة مشكلاتهم واضطراباتهم بكفاءة...و يسهب (عبد الفتاح عثمان) في ذكر خصائص هذا المدخل في ما يلي:

- أنه مدخل نفس-اجتماعي للتعامل مع مضطربي الشخصية ممن يعانون من النقص أو الذنب أو الاضطهاد و ما أشبه؛ إذا ما واجهتهم مشكلات حياتية يعجزون عن حلها.
- أن اضطراب الشخصية هو عرض لمعتل من خبرات الماضي، وما تمثله من إحباطات في مرحلة عمرية معينة، أو الماضي بأكمله الذي هو موضوع عملية التدخل. وبالتالي فان التاريخ التطوري يمثل في ذلك الشاشة التي تعكس مشكلات العميل.

- أن سلوك العملاء هو مزيج من الحيل الدفاعية والتقلب المزاجي، وفقدان الحكم على الأشياء أو الإفراط في أحاسيس الغضب أو الكراهية أو الاضطهاد. وما من شأنه إعاقة إدراك العميل لمشكلته وقدرته على مواجهتها.

- أن الذات الشعورية لدى العميل عاجزة عن قيامها بوظائفها ما لم يتخلص العميل من إحباطات وكبت الماضي الذي يقيد حركتها. وعليه فان تحرير العميل منها يمكن للذات

الإرادة، القوة، التفوق، الإدراك الواعي...وما تلاها من إسهامات علمية في هذا المجال.

وفي هذا السياق أحصى فريق من الباحثين الأمريكيين من بينهم سيلجمان، كلفنتون، دينر، جاميسون، روبنسون، فايلانت بيترسون ستة فضائل إنسانية أولية في كل زمان ومكان، اعتبروها السمات الأساسية التي تتفق عليها كل الفلسفات والثقافات والعقائد والأديان، وهي:

1. الحكمة والمعرفة: حب الاستطلاع، الاهتمام، حب العلم، الحكم والتفكير الناقد، انفتاح العقل، الذكاء العملي، الإبداع، الأصالة، البراعة، والقدرة على رؤية الأشياء وفقا لعلاقاتها الصحيحة...

2. الشجاعة: البسالة، بذل الجهد، المثابرة، التكامل، الأمانة، الأصالة، الحماس، والحيوية...

3. الحب والإنسانية: الانتماء، الاتصال المتبادل، الرحمة، الكرم، الرعاية، الذكاء الاجتماعي، الذكاء الشخصي، والذكاء الوجداني...

4. العدالة والإنصاف: المواطنة، الواجب، الولاء، العمل في فريق، المساواة والبعد عن التحيز، والقيادة...

5. ضبط النفس والاعتدال: التسامح والرحمة، التواضع، ضبط الذات، تنظيم الذات، البساطة، الحذر والحيافة...

6. السمو والروحانية: تقدير الجمال والتميز، خشية الله، الدهشة، الاعتراف بالفضل، الأمل والتفاؤل، التفكير المستقبلي، القدرة على المزاح، الإخلاص، حسن الدعاية والنزعة الدينية...⁽⁴³⁾

وتعود أول صياغة لمفاهيم هذا المدخل إلى سيلجمان (رئيس الرابطة الأمريكية لعلم النفس) ومدير مركز علم النفس الإيجابي في جامعة بنسلفانيا وزميله سيتش هيمالي عام 1998، وذلك في كتابه الموسوم ب: السعادة الحقيقية authentic happiness الذي ركز في طروحاته على عوامل تحسين الأداء الوظيفي العام للإنسان، والذهاب به إلى ما هو أبعد من الصحة النفسية بمعناها التقليدي؛ ببحث محددات السعادة البشرية والتركيز على العوامل التي تفضي إلى تمكين الإنسان من العيش في حياة مرضية ومشبعة؛ يحقق فيها طموحاته ويوظف فيها قدراته إلى أقصى حد ممكن، وصولا إلى الرضا عن الذات وعن الآخرين والمجتمع بوجه عام. وذلك بالكشف عن مكان القوة في الإنسان وتعبدها بالرعاية والتنمية، والتخلص من التفكير السلبي وما يرتبط به من

ج - ذات حكمة مسنة : وتتمثل في رمز الشيخ الكهل.

وضعف الذات ناجم عن ممارسة دور معين من الأدوار الثلاث في غير وقته والموقف المناسب له؛ مما يوقع الفرد في مشاكل يعجز عن حلها. والعلاج في هذا النموذج يتمثل في استدعاء وتنشيط الذات غير الفعالة في الشخصية لتمارس أدوارها حتى خلال فترات العلاج مع دعوة العميل للكف عن النمطية الثابتة التي تخلق المتاعب أحيانا أخرى؛ وخاصة لدى الأفراد الذين لا يمارسون في حياتهم سوى ذات واحدة في كافة المواقف. مما يتطلب استدعاء الذوات الأخرى الخاملة ودفعها إلى الحركة و النشاط.

4 - نموذج استحياء الذات: وهو نموذج طبقه نخبة من الممارسين التحليليين في مؤسسات الأحداث الجانحين المودعين بمؤسسات (كولبس) بأوهايو وديترويت؛ وخاصة ممن ينتمون إلى الأسر الفقيرة والمحرومة التي تعيش على الهامش. وينطلق هذا النموذج من فرضية مؤداها: "ان قيمة الذات يمكن غرسها عمليا في نفوس مثل هؤلاء الصغار إذا ما أريد لهم الإقلاع عن الانحراف".⁽⁴⁰⁾ وفي السياق ذاته يذهب (جلال عبد الخالق) إلى أن هذا النموذج هو أسلوب يركز على إشعار الجانح بقيمته لا كجزء من العملية العلاجية، بل كمحور للعلاج ذاته تعمل كافة الأساليب العلاجية الأخرى على تحقيقه. ويمارس هذا الأسلوب حاليا مع الزنوج الجانحين في المؤسسات الأمريكية.⁽⁴¹⁾ كما تعد (كيث فريد لاندن) من رواد الحركة العلاجية التي تبنت أطروحات وخطوات هذا المدخل في علاج وإصلاح المنحرفين. فهي تسلم بوجود الشعور بالذنب كمحرك أساسي للانحراف شأنه شأن الظروف النفسية والاجتماعية الأخرى؛ وكونت وفقا لهذا التصور فرقا للتدخل المبكر، عملت على تطبيق عملية التحليل النفسي في ميدان الوقاية بتحسين المحيط الذي يعيش فيه الأطفال كي لا تؤثر على أنفسهم سلبا، بتقوية أثر الشعور بالذنب...⁽⁴²⁾

ثانيا: مدخل علم النفس الإيجابي positive psychology approach

يعتبر هذا المدخل من الروافد الأساسية التي ساهمت في البناء النظري لمدخل سيكولوجية الإرادة وتطبيقاته. ولهذا المدخل أصولا نظرية قديمة في الفكر الإنساني تمتد بجذورها إلى تلك المفاهيم التي أضفاها الفلاسفة على الفضائل والقدرات والملكات الإنسانية التي تبنتها الحركة العلاجية في أنشطة الخدمة الاجتماعية وبرامج مساعدة الذات thérapie self mouvements مثل: الطبيعة الخيرة،

هذه القدرات في نظر البعض من رواد هذا المدخل على مستويين أساسيين وهما:

1. المستوى الفردي: ويتعلق بدراسة وتحليل السمات الايجابية للفرد مثل: القدرة على الحب والعمل، البسالة، مهارة العلاقات الاجتماعية، الإحساس والتذوق الجمالي، المثابرة، التسامح، الأصالة، الانفتاح العقلي والتطلع للمستقبل، الشغف الروحي، الموهبة العالية، الحكمة... الخ

2. مستوى الجماعة: ويدور حول الفضائل والمؤسسات المدنية التي تحرك الأفراد اتجاه المواطنة الصالحة، المسؤولية، التواد مع الآخرين والاهتمام بهم، الإيثار، الأدب والأخلاق، الاعتدال، التحمل، خلق العمل... الخ⁽⁵⁰⁾

ويصنفها علي عون في ثلاث عناصر أساسية وهي:

1. المشاعر الايجابية أو الخبرة الايجابية الذاتية: وتتمثل في الفرح والبهجة والسرور، الثقة بالنفس، الأمل، الصفاء، السعادة، الرضا عن الماضي، التفاؤل بشأن المستقبل، الإخلاص الديني، القناعة، الصفاء النفسي، الانجاز المثمر، احترام القيم الأخلاقية.

2. السمات الايجابية للفرد: وهو المبدأ الذي اعتمدته الجمعية الأمريكية سنة 2004، والذي يتلخص في:

- قوى الحكمة والمعرفة: الإبداع، الفضول العلمي، حب التعلم، الحكمة، اتساع الأفق.
- قوى الشجاعة: الإقدام، الإصرار، الاستقامة، الحيوية.
- قوى الإنسانية: الحب، الطيبة، الإيثار، الذكاء الاجتماعي.
- قوى العدالة: المسؤولية، العدل، القيادة.
- قوى الاعتدال: المغفرة والرحمة، التواضع، الإتقان، التحكم الذاتي.
- قوى السمو: تقدير الجمال، الجودة، العرفان، الروحانية

3. المؤسسات الايجابية: وتتمثل في:

الأسرة، الجيران، الأقارب، المدرسة، الجامعة، النادي، المسجد، الأقران، الحي، المجتمع، مؤسسات التنشئة والتطبيع الاجتماعي، الجمعيات.⁽⁵¹⁾

ونخلص في هذا المجال إلى أن المضامين النظرية والتطبيقية لهذا المدخل، والمتمثلة في ما يتوفر عليه الإنسان من قوى إيجابية يمكن أن تشكل أساسا لتجاوز مشكلاته

محيطات؛ بتنشيط الفاعلية الوظيفية والكفاءة والصحة الكلية للإنسان، بدلا من التركيز على الاضطرابات وعلاجها في مختلف المستويات (الذهنية، المعرفية، السلوكية، المهنية، والاجتماعية العامة)، وذلك من خلال:

أ. تقبل الذات والوعي بصفاتنا الايجابية.

ب. القدرة على الفعل وبذل الجهد لتحقيق الأهداف في الحياة.

ج. القدرة على تحقيق المواهب والإمكانات.

د. القدرة على إدارة تحديات العالم المحيط.

هـ. التصرف حسب قناعاته ومعتقداته الشخصية.

و. بناء العلاقات الاجتماعية الايجابية.⁽⁴⁴⁾

وهناك العديد من الجوانب الايجابية في حياة الإنسان التي بحثها السيكلوجيون المحدثون مثل البريطاني فرنسيس غالتون الذي بحث في الموهبة، وكارل غوستاف يونغ الذي بحث في مبدأ الكمال الشخصي، وفيكتور فرانكل الذي بحث في معنى الحياة الإنسانية.⁽⁴⁵⁾ لقد ذهب سيلجمان إلى أن الدراسات في علم النفس قد بالغت في التركيز على الجوانب السلبية في الشخصية الإنسانية، وعلى الأمراض والاضطرابات النفسية وتشخيصها وعلاجها رغم أهمية ذلك؛ مع أن التشديد على المظاهر الايجابية للشخصية قد يسفر عن كثير من نقاط القوة التي يمكن توظيفها مباشرة في تخطي الصعوبات، ومواجهة نقاط الضعف.⁽⁴⁶⁾ وفي هذا المجال يقول: "إن المنحى المفرط نحو المرض قد تجاهل فكرة أن أفعل سلاح في العلاج هو بناء الاقتدار الإنساني"⁽⁴⁷⁾ لذلك يركز على تحسين الأداء النفسي الوظيفي العام للإنسان، والذهاب إلى ما هو أبعد من الصحة النفسية بمعناها التقليدي إلى الاهتمام بمحددات السعادة البشرية، والتركيز على العوامل التي تفضي إلى تمكين الإنسان من العيش حياة مرضية ومشبعة يحقق فيها طموحاته، ويوظف فيها قدراته إلى أقصى حد ممكن، وصولا إلى الرضا عن الذات وعن الآخر وعن العالم بصفة عامة.⁽⁴⁸⁾ وفي هذا السياق تذهب شريفي هناء إلى أن التطبيقات العلمية لهذا المدخل تتضمن مساعدة الأفراد والمؤسسات على اكتشاف قدراتهم ومكامن قوتهم، واستخدامها لزيادة وتحسين والمحافظة على مستويات السعادة، بتدعيم الاقتدار الذاتي والتركيز على أوجه القوة في الإنسان بدلا من أوجه القصور؛ وعلى الفرص بدل الأخطار، وعلى تعزيز الإمكانات بدل التوقف عند المعوقات.⁽⁴⁹⁾ وتتوزع

الأخرى، ومعية أصل الوجود المعبر عنه بالمقدس. وفي هذا السياق يميز مازلو بين ثلاث جماعات من الناس وهم:

1. من حققوا ذواتهم: وهم من توصلوا إلى تحقيق الذات، ممن لديهم هوية أو أنية قوية وفعالة، وتكون لهم شخصيات متكاملة.
2. من تجاوزوا ذواتهم: وهم الأشخاص الذين لهم صلة قوية بالبعد الروحي، وكثيرا ما يستشعرون خبرات علوية متجاوزة لذواتهم. وغالبا ما تكون هذه الشخصيات غير ناضجة.
3. من حققوا ذواتهم وتجاوزوها: وهم أولئك الذين لا يمتلكون شخصيات قوية وفعالة، ولكنهم قادرون على تجاوز حدود الأنية الشخصية، ويمتلكون شعورا أعمق بالأبدية وبما هو مقدس.

لقد وصف يونغ الوظيفة المتجاوزة للواقع أو المستعلية عليه في داخل الفرد بأنها قدرة النفس المدهشة على التحول وعلى تبديل ذاتها وتغيير اتجاهاتها وتحقيق الوحدة بين مختلف المتناقضات. وفي الاتجاه ذاته ذهبت إليزابيث سميث إلى أن منظور تجاوز الذات يمكن فهمه بمعنى الاتجاه المتجاوز للأنما أو ما وراء الشخص أو ما وراء الذات. وأشارت في ذلك إلى قول واشبورن بأن الهدف الرئيسي من النظرية هي إيجاد التكامل بين الخبرات الروحية للإنسان والفهم الأشمل للنمو الإنساني. وأوضحت روبينز وزملاؤها أن ثمانينيات القرن الماضي شهدت ظهور كتابات متعددة في محيط الخدمة الاجتماعية، تحاول أن تأخذ بهذا المدخل خاصة في شقه الروحي وما ارتبط به من مفاهيم كالاعتلال الروحي spiritual malaise وما يتضمنه من عجز قيمي وتبلد أخلاقي، وبأس وجودي واضطرابات روحية التي تقابلها مفاهيم من قبيل: الطاقة، قوة الحياة... الخ. ومن هنا فإن المعالجين الذين لا ينطلقون من اطر نظرية تتضمن توصيفا للظواهر المتجاوزة للذات لن يكون أمامهم إلا خيار الرجوع إلى الأطر الكلاسيكية التي لا تتجاوز القدرة على تحقيق الذات، وكأنها أعلى مرتبة يمكن أن يصل إليها النمو البشري.⁽⁵²⁾

المحور الثالث: المضامين النظرية للمدخل الوظيفي

functional approach

إن هذا المدخل الذي يسمى أحيانا بالعلاج الوظيفي functional therapy تتداخل مفاهيمه وافتراضاته مع مداخل نظرية وتطبيقية أخرى، خاصة مدخل سيكولوجية الإرادة will psychological approach ومدخل العلاج التدعيمي supportive therapy. وهو مدخل حديث صاغه

وإحباطاته، إذا ما تعهدنا بالرعاية والعناية وتوجيهها في الاتجاه الذي يعزز إرادته الخيرة.

ثالثا: مدخل تجاوز الذات self transcendence

إن هذا المدخل يعود كما تذهب سوزان روبينز وزملاؤها إلى إبراهيم مازلو، الذي نادى سنة 1969 ببدء حركة جديدة في علم النفس محورها ما أسماه بالآفاق الأبعد للطبيعة البشرية the farther reaches of human nature، التي تركز على الجوانب العليا والأرقى والأكثر تميزا فيما يتعلق بالإمكانات البشرية لتحقيق النمو والتسامي بأنفسهم. وقد أطلق مازلو على هذه الحركة بالقوة الرابعة التي تتخطى القوى النظرية التي سبقتها. وهي امتداد للمدرسة الإنسانية التي تركز على خصائص القوى الإنسانية الإيجابية لدى الإنسان، وتركز على دراسة الأشخاص الذين يقررون أنهم قد وصلوا بالفعل إلى مرحلة عالية من الشعور بتقدير الذات، والإبداع والرضا عن الحياة، وحاولت أن تضع مستويات أو معايير للسواء والصحة النفسية التي تحقق أقصى إمكانات الإنسان بدلا من البحث في أمراضهم وقصورهم. وقد اكتشف أصحاب هذه المدخل أن الكثيرين من الأشخاص الذين حققوا ذواتهم بالفعل مروا بخبرات متجاوزة لذواتهم، وأن تلك الخبرات خبرات أساسية لازمة لشعورهم بتحقيق الذات. وقد سميت تلك الخبرات بأنها متجاوزة للذات لأنها تتجاوز الشعور بالأنية المحدودة، وتركز على الجوانب الروحية من جوانب الخبرة الإنسانية والنمو الإنساني اللذان يسيران بالشخص إلى ما هو أبعد من مجرد الشعور بالذاتية المحكومة بالبدن أو الأنما.

لقد استفاد هذا المدخل من مفهومين مركزيين في علم النفس وهما: مفهوم تحقيق الذات self actualization، ومفهوم التعالي على الذات self transcendence؛ فالمفهوم الأول يشير إلى أن هناك اتجاها فطريا طبيعيا عند الناس للتعبير عن إمكاناتهم الفطرية للحب والإبداع والروحانية ولا يتطلب الأمر في ذلك إلا إلى توفر بيئة حاضنة وصالحة، تقدم للفرد التأييد والمساندة والدعم. أما المفهوم الثاني فيذهب إلى أن النمو كعملية بزوغ طبيعي يتسامى لتحقيق الإمكانات التي ولد بها الإنسان، والتي تنقل الإنسان إلى ما وراء انشغاله بنفسه أو بذاته أو بزغاته النرجسية. وهي عملية مكملية ومشبعة لتحقيق الذات. وذلك معية وتشارك الكائنات

العلة أو السبب. وبالتالي فإنه كمدخل علاجي يعني بالعمل أكثر من عنايته بالمشكلة، ويعتقد بقدرته ولا يسلم بضعفه، يعني بحاضره وليس بماضيه. يهتم بالألم أكثر من اهتمامه باللذة؛ يحدد مساعدته بشروط المؤسسة لا بظروف العميل، والعلاقة المهنية هي غاية وليست وسيلة فقط.⁽⁵⁶⁾

لهذا يلجأ الأخصائيون الاجتماعيون في استخدامهم لهذا المدخل إلى طرح التساؤلات التالية:

- 1 - كيف يرى العميل مشكلته، وكيف يتعامل معها؟
- 2 - كيف يرتبط العميل بالأخصائي الاجتماعي؟
- 3 - كيف يمكن للعميل أن يستخدم وظيفة المؤسسة وخدماتها؟
- 4 - كيف يمكن تعديل أفكاره؟⁽⁵⁷⁾

وتجمع المؤلفات في هذا السياق على أن لهذا المدخل خصائص تميزه عن غيره من المداخل أهمها:

أ. أنه إحدى مداخل الخدمة الاجتماعية وخاصة خدمة الفرد، يمارس مع العملاء الأكثر سلبية وخضوعا بإثارة مناطق القوة لديهم.

ب - يفترض أن الإنسان كائن قوي قادرا بيولوجيا وعقليا. ويملك طاقة تسمى الإرادة تساعد في الحياة. ويرفض سمة الضعف التي تبناها (فرويد) وأنصاره في المدرسة التحليلية التقليدية خاصة؛ وأن مشكلات الإنسان تكمن أساسا في خمول إرادته التي تستدعي تنبيهها وإيقاظها.

ج. أن قوة العميل وإرادته كامنة؛ وأن إثارتها تعتمد على التحدي والمواجهة وليس التعاطف والمشاركة الوجدانية.

د - يعتمد هذا المدخل على أحداث الحاضر، وليس ماضي الماضي إلا إذا جاء مرتبطا تلقائيا بالحاضر. ويمثل هذا الحاضر المؤسسة ومكانياتها وشروطها وقيودها، والأخصائي الاجتماعي بإرادته المتميزة.

هـ - يتطلب هذا المدخل أخصائي اجتماعي على درجة عالية من المهارة في فن الاستثارة والتوجيه والإرشاد، والمواجهة والتحدي والحسم والحب في آن معا.

و - أنه وعلى خلاف المدخل الذي يؤمن بثلاثية خدمة الفرد: الدراسة والتشخيص والعلاج. يؤمن هذا المدخل بالاتجاه الذي يتحرك فيه الفرد والذي يستند إلى ثنائية (خبرات عملية المساعدة، والتجربة النفسية للعميل).

وعلى غرار الخصائص السابقة قدمت جيسي تافت وفرجينيا روبنسون إطارا عمليا لهذا المدخل أسماه عملية المساعدة ويقوم على المحاور التالية:

العالم الألماني أوتو رانك otto rank في كتابه الموسوم بعلم النفس الإرادة، الذي نشره في 1930 وكشف فيه النقاب عن منهج جديد في العلاج النفسي سماه العلاج بالإرادة will therapy. هذا المدخل الجديد استهوى مدارس الخدمة الاجتماعية بولاية بنسلفانيا، مما دعا رانك نفسه لإلقاء محاضرات لطلابه. ولم تلبث أن ظهرت مدرسة جديدة في الخدمة الاجتماعية وخدمة الفرد تحيدا، أطلق عليها المدرسة الوظيفية functional school، تركزت أولا في جامعة بنسلفانيا ثم توسعت لتشمل جامعات أخرى. وأهم ما يميز هذه المدرسة أنها دحضت الفكرة التي تصور الفرد كائنا ضعيفا مستكينا، لا يقوى على تجاوز إحباطاته ومواطن الضعف في ذاته، وتجاربه المؤلمة الماضية؛ وتتطلب وضعيته تخليصه منها. ودفعت إلى الأمام بفكرة أن الفرد يملك من قوة إرادته ما يمكنه من مواجهة عقده النفسية وما يترتب عليها من آثار؛ بعيدا عن مشاعر التعاطف والتدابير العلاجية المحدودة للمدرسة التحليلية؛ والاعتماد في حل مشكلات الأفراد وتلبية احتياجاتهم على الإمكانات الذاتية عن طريق استنفار طاقاتهم، وإثارة مواطن القوة التي يتوفرون عليها. وذلك انطلاقا من حقيقة أن الإنسان كائن بيولوجي ونفسي واجتماعي، يتوفر بطبيعته الفطرية على طاقة سماها: الإرادة القادرة على الصمود أمام ضغوط الحياة، ولا تقيد بها رواسب الماضي؛ بل تنشطها مواقف الحاضر كما يذهب إلى ذلك (خيري خليل الجميلي).⁽⁵³⁾

ويستند في تطبيق هذا المدخل على عملية المساعدة helping process، التي تختلف عن ثلاثية خدمة الفرد المعهودة (الدراسة، التشخيص، العلاج)، ويقوم على ما تسميه خبرة خدمة الفرد فرجينيا روبنسون بالتجربة النفسية experience in from، التي يخرج منها العميل متحفزا للعمل.⁽⁵⁴⁾ وهي التجربة التي تستخدم مع العملاء الذين يعانون من ضعف في وظائف الذات، بتقويتها لتكون قادرة على مواجهة مشكلات وضغوطات الحياة. وهو أسلوب علاجي يساهم في تخفيف حدة القلق والشعور بالذنب لدى الأفراد، وتحويل مشاعرهم في الاتجاه الإيجابي.⁽⁵⁵⁾ وعملية المساعدة في منظور هذا المدخل لا تهتم بتشخيص مشكلة العميل، بقدر اهتمامها بتجربة نفسية العميل ومساعدته في تحرير إرادته. أي أنه إذا كان الاتجاه التحليلي يحلل جوانب الموقف الإشكالي للكشف عن العلة، فإن هذا الاتجاه يحجر العميل دون حاجة لمعرفة

- أن خدمة الفرد الوظيفية ليست محاولة لحل مشكلة معينة تواجه العميل؛ وإنما هي عملية مساعدة لإثارة العميل ليقوم بحل مشكلته بنفسه.
- أن هذه المساعدة مرهونة تماما بما تملكه المؤسسة، ذات إمكانيات تثير إرادة العميل وتتحدى رغبته.
- أنها عملية تقوم على محور أساسي وهو العلاقة التوحيدية ثم المواجهة والاستفزاز والاستنفار.
- أن هذه المساعدة لا تعني دراسة المشكلة ثم تشخيصها فاعلاجها، ولكنها عملية مساعدة تستثمر وقائع المشكلة فقط لتحرير إرادة العميل. لأنه بتحرير إرادته يصبح قادرا على مواجهة مشكلاته بنجاح.⁽⁵⁸⁾

المحور الرابع: تطبيقات المدخل الوظيفي في خدمة الفرد

بالرغم من أن الفضل في وضع التصورات الأولية لهذا المدخل يعود إلى (رانك)، إلا أن (جيسي تافت) و(جورج فيبر) و(فرجينيا روبنسون) و(تورنر) هم الذين وضعوا حجر الأساس لتطبيقاته في الخدمة الاجتماعية خاصة خدمة الفرد. ف(تافت) أستاذة خدمة الفرد بجامعة بنسلفانيا الأمريكية، هي التي أوجدت المفهوم واستخدمته في بعض المؤسسات الاجتماعية كأساس لعملية المساعدة. وتقول في هذا السياق: " يجب علينا كأخصائيين اجتماعيين ألا نتهرب من المسؤولية في إعداد أنفسنا، ليس لفهم المشكلة الاجتماعية ولكن أيضا لاكتساب المهارة المهنية... وأن نوضح الجوانب المختلفة للمشكلة من خلال دراستنا لها... وأن نترك للعميل الحرية في أن يتحمل المسؤولية، وأن يجرب إمكانياته، ويستخدم قدراته ووظائف المؤسسة من خلال المهارة في تكوين العلاقة المهنية باعتبارها غاية المساعدة".⁽⁵⁹⁾ وترى بأن هذا المدخل هو إطار مهني علاجي يعتمد على تحدي مكان من الضعف في الإنسان، بتحريك إرادته الخاملة لمواجهة مشكلاته بفعالية. أما (تورنر) فيذهب في تعريفه له إلى اعتباره مدخلا لا تشخيصيا يبحث عن مواطن القوة لاستثمارها، وليس الضعف لمعالجته من خلال الإرادة المضادة وقيود المؤسسة. ويلخص (رابابورت) ذلك بقوله: "انه مدرسة للقوة والتحدي والألم للعملاء المتخاذلين".⁽⁶⁰⁾

إن هذا الاتجاه يعني بالعمل أكثر من عنايته بالمشكلة، ويعتقد بقدرته ولا يستلم بضعفه، يعني بحاضره وليس بماضيه. يهتم بالألم أكثر من اهتمامه باللذة؛ يحدد مساعدته بشروط المؤسسة لا بظروف العميل، والعلاقة المهنية هي غاية وليست وسيلة فقط.⁽⁶¹⁾ لهذا يكتسي أهمية بالغة في مجال

وحتى يؤدي هذا المدخل دوره في خدمة الفرد بكفاءة وفعالية،

يجب أن يراعى في تطبيقه جملة من الشروط، منها خاصة:

1. ربط العملاء بأهداف مشروعة وقابلة للتحقيق من حيث الإمكانيات والوقت، وبعث الأمل في تحقيقها، وعدم المبالغة والمغالاة في سقف التوقعات، وتبصيرهم بما قد يصادفهم من إخفاقات، وما يترتب عليها من خيبات أمل ونوبات حزن التي قد تأتي على آمالهم في الحياة والاستسلام لنوائها.

2. بعث الثقة واليقين في نفسية العملاء وقدرتهم على الانجاز، وعدم خداعها بالأوهام والآمال الكاذبة، حتى لا تنكسر عند اصطدامها بعراض قوي.

3. تمرين وتدريب العملاء على الأداءات التي من شأنها تقوية إرادتهم في القيام بالأعمال المفيدة وعدم الركون إلى العادات السيئة، وعدم تحميلهم مالا يطيقون في ذلك، وأخذهم باللين والرفق والتدرج في ذلك حتى تلين إرادتهم وتستجيب.

4. الاستعانة بالمعتقدات الدينية والإرث الثقافي للمجتمع في تثبيت بعض القيم لدى العملاء وربطهم برباط إيماني يخلصهم من أوهام العجز والإحباط. وفي هذا المجال يقول رتشارد باندلر أحد أقطاب علم النفس: "الاعتقاد قوة، وإذا استطعت تغيير اعتقادات أي شخص إنك من الممكن جعله يفعل أي شيء".

10 . اعتماد الخطوات العلمية المتدرجة التي من شأنها تحقيق الفعالية المنشودة. وفي هذا السياق يتبع الأخصائي الاجتماعي مع العملاء الخطوات التالية:

أ - عند اللقاء يرحب الأخصائي الاجتماعي بالعمل بحرارة، وتفهم تام لخصوصيته وفرديته كما هي، لتنمو بوادر الثقة والطمأنينة التي من شأنها أن يكشف العميل عن مشكلته. والتي على أساسها يوضح الأخصائي الاجتماعي له خدمات المؤسسة وإمكاناتها التي يمكنه الاستفادة منها.

ب - إذا وافق العميل على الاستفادة من هذه الخدمات، يوضح له الأخصائي الاجتماعي الشروط أو الخطوات التي يجب عليه إتباعها. وإذا حدث وأن امتنع عن الاستفادة من خدمات المؤسسة فعلى الأخصائي أن لا يلج عليه في ذلك، بل يمنحه الفرصة الكافية للتفكير. وأهمية ذلك تكمن في استثارة إرادة العميل وقدرتها على الابتكار والخلق والإبداع. فقد تساعد خدمات المؤسسة في الكشف عن حاجات كانت خافية عليه، أو قد تصنع أمامه موقفا يشعر فيه بالتحدي فتتنشط إرادته؛ حيث أنه بقبول العميل لخدمات المؤسسة تمتحن قدراته واستعداده للتعاون لحل مشكلته. ويتم هذا بشرح شروط وقيود المؤسسة لتبدأ مرحلة مثيرة تالية تشكل حاضرا يبعث على حركة جديدة. فإذا كان العميل سلبيًا واعتماديا، يصارحه الأخصائي بحقيقة أن شروط المؤسسة تقضي بضرورة تعاونه معها.

ج - قبول الأخصائي الاجتماعي لمحاولات العميل في تبرير مشكلته بإسقاطها على الآخرين، وحرارة الصديق أو الأب المحب يناقشه في مدى صحة دعواه ممثلا لإرادة أخرى؛ ليبدأ معه فصلا جديدا من صراع الإرادات. وبزيادة التفاعل بينهما عقلا وعاطفة تنمو بوادر الثقة؛ أو على الأقل تقل علامات الشك لتكون بداية سليمة لعملية المساعدة.

د - باستمرار المقابلات واستمرار تدارس جوانب الموقف. ومن خلال تنفيذ العميل لشروط المؤسسة. تبدأ مرحلة واقعية في عملية المساعدة تناقش فيها الحقائق موضوعيا دون أدنى محاولة للتهرب منها أو تغييرها، لأن واقع العميل هو ما يعرضه سواء كان خطأ أو صوابا. والواقع هو محور عملية المساعدة.

هـ - كثيرا ما تتخلل عملية المساعدة عملية تردد العميل؛ والتي على أساسها تتواجد إرادتي الأخصائي والعميل انطلاقا من تشجيع الأخصائي الاجتماعي لكل بادرة من العميل لنقد نفسه وتصرفاته الخاطئة السابقة . ويستثمر الأخصائي الاجتماعي

ويقول الكاتب الأمريكي الكبير روبرت ديلتز في كتابه الاعتقاد : " الاعتقاد أكبر إطار للسلوك، وكلما كان قويا فإنه يطبع تصرفاتنا"⁽⁶²⁾. ولنا في ديننا الإسلامي الحديث من الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة ما يكفي شحذ الإرادات الخيرة وكبح الإرادات السيئة.

5 . الالتزام والصبر والإصرار على تحقيق الأهداف من خلال الاستمرار في المحاولات، وعدم ترك الفشل يتسرب إلى النفوس فتخور. وفي هذا المجال يقول توماس هاديسون صاحب الاختراع المشهور (المصباح الكهربائي) الذي تطلب صنعه مئات المحاولات الفاشلة قبل النجاح: " كثيرا من حالات الفشل في الحياة كانت لأشخاص لم يدركوا كم هم قريبين من النجاح عندما أقدموا على الاستسلام"، ويقول أحد رؤساء سلسلة ماكدونالد في ذلك: "استمر دائما ولا يوجد في العالم شيئا يمكنه أن يحل محل الإصرار".⁽⁶³⁾ وعن عائشة رضي الله عنها أن الرسول عليه الصلاة والسلام سئل أي العمل أحب إلى الله ؟ قال: "أدومه وإن قل".⁽⁶⁴⁾

6 . الانضباط في القيام بالأعمال بما تقتضيه متطلبات أداها. وفي المجال يقول زيج زيجلار: " يفشل الناس أحيانا، وليس ذلك بسبب نقص القدرات، ولكن بسبب نقص الالتزام"، ويقول روبرت شولر: " لا تجعل أبدا أي مشكلة عذرا، كن منضبطا لحلها".

7 . المبادرة والمبادرة باتخاذ القرار وعدم الخوف من الفشل، والقابلية للابتكار والشروع في الأعمال الجديدة دون اندفاع، لأن أصعب الأمور بدايتها، والبت في الأمور بحزم وعدم الاستسلام للتردد والحيرة. يقول حنبعل القائد القرطاجي العظيم في هذا المجال: "إذا لم نجد طريق النجاح فعلينا أن نبتكره".⁽⁶⁵⁾ ومن الطرائف التي تروى عن والت ديزني أنه وعند بداية التفكير في رسوماته الكاريكاتورية، ذهب لزوجته بصورة لفأر وقال لها: "إننا سنجنّي من هذه الصورة ثروة كبيرة"، فردت عليه الزوجة بتهكم: "أتمنى ألا تكون قد تفوهت بذلك أمام شخص آخر"⁽⁶⁶⁾

8 . مصاحبة أصحاب الإرادات القوية والهمم العالية، واستشارة وطلب الرأي من أصحاب المشورة الذين للتأثير على قنوات العملاء.

9 . عدم إيلاء نظرة الناس فوق ما تستحق من اهتمام. يقول الكاتب الأمريكي الكبير بنيامين فرنكلين: " نظرات الآخرين لنا هي التي تهدمنا"... وقال عالم النفس الأمريكي وليام جيمس: " لو انتظرت تقدير الآخرين لواجهت خدعا كبيرا".⁽⁶⁷⁾

عليها بصوت العزم. فإن رمقت نفسها بعين العجب فذكرها بخساسة أصلها. فإنك ما لم تجد مرارة الدواء في حلقك، لا تقدر على ذرة من العافية في بدنك.

.الهوامش:

1. محمد مصطفى أحمد: خدمة الفرد، النظرية و القياس، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص262
2. مقال بعنوان: أهمية وفوائد قوة العزيمة <https://wiki.kololk.com/wiki81920-al7aya-o-almojtama3...10/7/2022>
3. عبد الرحمن حسن الميداني: ابتلاء الإرادة بالإيمان والإسلام والعبادة، دار القلم، دمشق، ط1، 1995، ص35
4. عبد الشافي أحمد علي أحمد: بين الإرادة والمشينة في القرآن الكريم، مجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، المجلد 12، ع:1، 2011، ص4
5. عبد الباري محمد داود: الإرادة عند المعتزلة والأشاعرة، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1996، ص2
6. عبد الله بن رقاد السفيناني: تربية الإرادة في الإسلام، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في التربية الإسلامية والمقارنة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة السعودية، 1425هـ، ص14
7. عاطف عمارة: الذكاء وقوة الإرادة، منشورات هلا بوك شوب، ص67، 66
8. عبد الله بن رقاد السفيناني: تربية الإرادة في الإسلام، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في التربية الإسلامية والمقارنة، مرجع سابق، ص18، 19
9. عبد الباري محمد داود: الإرادة عند المعتزلة والأشاعرة، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1996، ص3، 2
10. أ.الاند: موسوعة لالاند الفلسفية، ترجمة خليل أحمد خليل، منشورات عويدات، ط2، مج:3، 2001، ص1563
11. عبد الله بن رقاد السفيناني: تربية الإرادة في الإسلام، مرجع سابق، ص22
12. مصطفى عاشور: الإرادة طاقة النفس الكامنة <http://islamonline.net/....11/5/2022>
13. عبد الله بن رقاد السفيناني: تربية الإرادة في الإسلام، مرجع سابق، ص22
14. يوسف ميخائيل أسعد: سيكولوجية الإرادة، منشورات المؤسسة العربية الحديثة للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة
15. عاطف عمارة: الذكاء وقوة الإرادة، مرجع سابق، ص66
16. مصطفى عاشور: الإرادة طاقة النفس الكامنة، مرجع سابق
17. محسن صالح حسن الزهيري: الإرادة وعلاقتها بالانضباط الإيجابي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية، مجلة كلية التربية الأساسية، الجامعة المستنصرية، بغداد، مج27، ج2، ع:2021، ص897

لحظات الاتصال التي تتم بينهما لتقديم المساعدة النفسية التي تخفف من الحيرة بين التبعية والاستقلالية، والخوف من نقد الأخصائي الاجتماعي.⁽⁶⁸⁾

خاتمة:

نخلص في هذا المجال إلى أن هذا المدخل الذي ينطلق في عمومياته من الأدبيات والأمثال الشعبية وأقوال الحكماء قبل أن يتحول إلى منهج علمي قائم بذاته، وطريقة في الممارسة في الخدمة الاجتماعية عموما وخدمة الفرد خصوصا؛ تؤطره النظريات العلمية وخبرات وممارسات الأخصائيين في الميادين النفسية والاجتماعية (الأخصائيين الاجتماعيين، الأخصائيين النفسيين، المربين...) هو أنسب المداخل التي تعتمدها خدمة الفرد، لما يحققه للعملاء من ضعف الإرادة وخائري القوى، وذوي صعوبات التكيف مع المواقف الصعبة، سواء نتيجة للتنشئة الخاطئة أو لصعوبة الظروف وحدة المواقف الإشكالية التي يتعرضون لها؛ وما يتخللها عادة من إحباطات واضطرابات نفسية وسلوكية، وذلك في غياب المساندة والدعم الكافيين لتجاوزها.

ويستمد هذا المدخل أهميته وفاعليته من خلال استفادته من مختلف المداخل ذات العلاقة، والنتائج الهائلة المحققة في خدمة العملاء من ذوي المشكلات والاحتياجات، لدرجة أن الكثير من المؤسسات ومراكز الرعاية في الغرب أصبحت تأخذ به في تأهيل عملائها من المدمنين على التدخين وتعاطي المخدرات، ومعتادي الإجرام، وذوي العادات اللاسوية. ناهيك عن أن تطبيقاته لا تتطلب إمكانات مادية، وأساليب وإجراءات عملية معقدة مقارنة بغيره من المداخل الرعاية والعلاجية الأخرى، ماعدا ما تعلق منها بمهارات وقدرات الأخصائيين الممارسين لهذا المدخل التي تتطلب استعدادا خاصا وتكويننا وتدريب متخصمين، وقدرة على التواصل والإقناع وبناء العلاقات الإيجابية التي من شأنها إيصال الخدمة للعملاء بالكفاية والنجاعة المرغوبين.

ونختم في هذا المجال بالنصائح الثمينة التي وجهها ابن الجوزي⁽⁶⁹⁾ لخائري القوى وضعاف النفوس، التي يعبر فيها بدقة عن مرامي ومضامين وتطبيقات هذا المدخل، والتي يقول فيها: "يا مقهور بغلبة النفس صل عليها بسوط العزيمة، فإنها متى عرفت جدك استأسرت لك... وإن مالت إلى الشهوات فأكبجها بلجام التقوى، وإن أعرضت عن الطاعات فشققها بسوط المجاهدة، وإن استحلّت شراب التواني، واستحسنّت ثوب البطالة فصح

- ³⁸. عبد الفتاح عثمان: خدمة الفرد بين النظريات الحديثة و مهارات العصر، بل برنت للطباعة و التصوير، سراي القبة، مصر، 2002، ص 94-95
- ³⁹. المرجع سابق ص 108-110
- ⁴⁰ - المرجع السابق، ص 110-112
- ⁴¹. جلال عبد الخالق: العمل مع الحالات الفردية، أسس و عمليات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985، ص 551
- ⁴². ابن الشيخ فريد زين الدين: علم النفس الجنائي، د.م.ج، الجزائر، 1995، ص 26-29
- ⁴³. بشير معمري: علم النفس الايجابي، اتجاه جديد لدراسة القوى والفضائل الإنسانية، دار قانة للنشر والتجليد، الجزائر، 2010، ص 48.
- ⁵⁰ <https://asjp.cerist.dz/en/article/22318...17/7/2022>
- ⁴⁴. كمال بورزق، خثري فاطمة: علم النفس الايجابي والتحديات، قراءة في المفهوم والتطور، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة الجلفة، مج:6، ع:3، سبتمبر 2021، ص 1159-1160
- ⁴⁵. بوزيد محمد فارح: ماهية علم النفس الايجابي ومبادئه، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، جامعة الجلفة، مج:9، ع:2، ديسمبر 2016، ص 50-51
- ⁴⁶. يزيد شويلع: نوعية الحياة من منظور علم النفس، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، جامعة الجلفة، مج:11، ع:1، 2018، ص 10
- ⁴⁷. دايدي مريم: مفهوم نوعية الحياة من خلال علم النفس الايجابي، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، مج:9، ع:2، 2016، ص 90
- ⁴⁸. زين الدين مصمودي: علم النفس الايجابي، تناول مفاهيمي، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع:19، جوان 2016، ص 317
- ⁴⁹. هناء شريف: الصحة من منظور علم النفس الايجابي، مجلة دراسات نفسية، مج:7، ع:13، 2016، ص 10-11
- ⁵⁰. بن شريك عمر، قرنيبي أحمد: جودة حياة العمل من منظور علم النفس الايجابي، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، جامعة الجلفة، مج:2، ع:15، ديسمبر 2016، ص 37
- ⁵¹. على عون، فريحة صندوق: علم النفس الايجابي، مبادئه وتطبيقاته، مجلة تطوير العلوم الاجتماعي، جامعة الجلفة، مج:1، ع:15، ديسمبر 2016، ص 10
- ⁵². إبراهيم عبد الرحمن رجب: اتجاهات جديدة في الخدمة الاجتماعية الأمريكية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، 2000، ص 30-38
- ¹⁸. عبد المحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص:25، 24
- ¹⁹. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، ط2، 1986، ص 399
- ²⁰. صباح الدين علي: الخدمة الاجتماعية. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للنشر والتأليف، ط3، القاهرة، 1972، ص 4.2
- ²¹. محمد سيد فهد: مقدمة في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص 19
- ²². علي اسماعيل علي: المهارات الأساسية في ممارسة خدمة الفرد، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1996، ص 24
- ²³. عبد العزيز فتح الباب، محمد جمال شديد: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 1976، ص:206، 205
- ²⁴. علي اسماعيل علي: المهارات الأساسية في ممارسة خدمة الفرد، مرجع سابق، ص 24
- ²⁵. السيد رمضان: ممارسة خدمة الفرد، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 9
- ²⁶. جلال عبد الخالق: العمل مع الحالات الفردية، أسس وعمليات المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985، ص 39-40
- ²⁷. أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية، نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998، ص 182
- ²⁸. عبد الفتاح عثمان: خدمة الفرد والمجتمع المعاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1970، ص 35، 34
- ²⁹. محمد سيد فهد: مقدمة في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، 1997، ص 75
- ³⁰. عبد المحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، مرجع سابق، ص 53
- ³¹. أحمد كمال أحمد ،، صلاح مصطفى الفوال : الخدمة الاجتماعية و الميثاق، مكتبة القاهرة الحديثة ، ط 1، 1963، ص 230
- ³². صباح الدين علي: الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص 86
- ³³. علي إسماعيل علي: نظرية التحليل النفسي واتجاهاتها الحديثة في خدمة الفرد، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1995، ص 176-178
- ³⁴. عبد الفتاح عثمان: خدمة الفرد في المجتمع النامي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ص 61
- ³⁵. السيد رمضان: خدمة الفرد التحليلية، عمليات و مجالات نوعية للممارسة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 10
- ³⁶. محمد مصطفى أحمد: خدمة الفرد، النظرية و القياس، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص 262
- ³⁷. حامد عبد السلام زهران: التوجيه و الإرشاد النفسي، عالم الكتب، القاهرة، 1977، ص 99-103
- ³⁸. سلوى عثمان الصديقي: أساسيات في طريقة العمل مع الحالات الفردية في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998، ص 249

- ⁵³. خيرى خليل الجميلي: نظريات في خدمة الفرد، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1998، ص 6
- ⁵⁴. عبد الفتاح عثمان: خدمة الفرد في المجتمع النامي، مرجع سابق، ص 53
- ⁵⁵. جلال عبد الباقي: العمل مع الحالات الفردية، أسس وعمليات، مرجع سابق، ص 479
- ⁵⁶. عبد الفتاح عثمان: خدمة الفرد، النظريات الحديثة ومهارات العصر، مرجع سابق، ص 175، 176
- ⁵⁷. المرجع سابق، ص 169
- ⁵⁸. سلوى عثمان الصديقي: أساسيات في طريقة العمل مع الحالات الفردية في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998، ص 254
- ⁵⁹. محمد مصطفى أحمد: خدمة الفرد، أسس وعمليات، مرجع سابق، ص 68
- ⁶⁰. عبد الفتاح عثمان: خدمة الفرد، النظريات الحديثة ومهارات العصر، مرجع سابق، ص 168، 169
- ⁶¹. المرجع سابق، ص 175، 176
- ⁶². إبراهيم الفقي: قوة التحكم في الذات، دار اليقين للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2008، ص 42، 41
- <https://foulabook.com/ar/book...18/6/2022>
- ⁶³. مروة يوسف عاشور: كيف أكون قوي الإرادة
- <http://aluka.net/autors/view/fatwa/2217....le>
- 15/4/2019
- ⁶⁴. خالد بن عبد الرحمن الشائع: شرح حديث أحب الأعمال أدومها وإن قلت.
- <https://alukah.net/sharia/0/121763...cons.le12/7/2022>
- ⁶⁵. إبراهيم الفقي: المفاتيح العشرة للنجاح، دار التوبة، الرياض، 1999، ص 124
- ⁶⁶. إبراهيم الفقي: قوة التحكم في الذات، مرجع سابق، ص 41
- ⁶⁷. إبراهيم الفقي: المفاتيح العشرة للنجاح، مرجع سابق، ص 34
- ⁶⁸. عبد الفتاح عثمان: خدمة الفرد، النظريات الحديثة ومهارات العصر، مرجع سابق، ص 175، 176
- ⁶⁹. ابن القيم الجوزية: مجاهدة النفس، الفصل الثامن
- <http://islamport.com/k/rqq/4208/6.htm...le:12/7/2022>