

الأخصائي الاجتماعي وأدواره بالمنظمة الاجتماعية Social worker and his roles in the social organization

أ. احمد بلحنيش

المركز الجامعي تمنراست

beahmed1969@gmail.com

تاريخ الوصول 2017/12/03 – تاريخ المراجعة 2018/04/01

مَلِكُ حَيْثُ الْبَحْتِ

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مفهوم الأخصائي الاجتماعي، وكيفية تكوينه و ما هي أهم الخصائص التي يتميز بها في المنظمة الاجتماعية، هدفت الدراسة كذلك إلى استقصاء الأدوار التي يلعبها كممارس لمهنة الخدمة الاجتماعية، فالخدمة الاجتماعية لم تعد تتمثل في أعمال البر و الاحسان و انما يقوم بها متخصصون ادوا في معاهد خاصة بالخدمة الاجتماعية فالمنظمة الاجتماعية بحاجة لهؤلاء المختصين الاجتماعيين .

الكلمات المفتاحية:

الخدمة الاجتماعية، الأخصائي الاجتماعي، المنظمة الاجتماعية ، التكوين، المعرفة العلمية المهارات الفنية .

Abstract/

This study aimed at elaborating on the concept of social worker, how to qualify him, and what are the most important characteristics that identify him within the social organization. Furthermore, the study aimed at investigating the roles he plays as a practitioner of social service, since social service is no longer a work of righteousness and charity, but carried out by specialists qualified in special institutes of social Work. The social organization needs these social workers

KEYWORDS/

Social Service, Social worker, Social organization, Training, Scientific knowledge, Artistic skills.



مقدمة:

تتمثل المنظمة الاجتماعية في المنظمات الحكومية و أقسامها أو المنظمات ذات الصبغة الطوعية أو الخاصة ، والتي أخذت على عاتقها مسؤولية إشباع حاجات اجتماعية محددة أو تقديم خدمات معينة ، من اجل تحقيق الرفاهية الاجتماعية للفرد و الجماعة و المجتمع 1. والمنظمة الاجتماعية و هي تضطلع بدور تقديم خدمات و رعاية اجتماعية و نفسية للأفراد في المجتمع سواء كانوا أفراد أو أسر أو جماعات . تسعى إلى تحسين أعمالها وتقوية معنويات العاملين بها قصد الارتقاء والوصول بأداء المنظمة إلى الأحسن من خلال تحقيق الفعالية في تقديم الخدمات والمساعدات الاجتماعية والنفسية و الإرشادية و الاستشارية والمادية، وطبيعة هذه الأعمال التي تقع على عاتق المنظمة تقتضي مسؤولية اجتماعية متأصلة في عمل الأخصائي الاجتماعي، والذي يعتبر من أهم العناصر التي تعمل بالمنظمة، الذي يؤثر في الكيفية التي تقدم بها الأعمال، فما هو مفهوم الأخصائي الاجتماعي؟ وما هي مميزاته؟ و ما هي الأدوار التي يلعبها بالمنظمة الاجتماعية ؟

أولاً. تعريف الأخصائي الاجتماعي :

يعرف الأستاذ " سيد ابو بكر " الأخصائي الاجتماعي بأنه " ذلك الشخص الذي يمارس الخدمة الاجتماعية، ويتصف بالخلق المهني و يلتزم بفلسفة المهنة ومبادئها و قيمها و أهدافها، فهو القائد المهني الذي يحدد العمليات الاجتماعية التي يقوم بها الأفراد و الجماعات والمجتمعات لحل المشكلات و إشباع الاحتياجات، أي إحداث التغيير المطلوب".2. بينما تعرفه الدكتورة "سلمى محمود " بأنه "ممثل المنظمة الاجتماعية وهو الشخص المهني الذي اعد نظريا وعمليا لممارسة طريقة العمل مع الأفراد و الجماعات و المجتمعات لحل المشكلات الاجتماعية و إشباع الاحتياجات أي إحداث التغيير المطلوب.3.

ما يمكن قراءته من هذين التعريفين هو أن عمل الأخصائي الاجتماعي ليس بأي حال من الأحوال عمل تطوعي نابع من النزعة الدينية رجاء الجزاء الأخروي أو الرغبة في العمل الخيري من أجل المكانة الاجتماعي؛ وإن كانت الرغبة والتطوع من العوامل المساعدة و المؤدية إلى اكتشاف واختيار الأخصائي الاجتماعي، و ذلك كون مهنة الخدمة الاجتماعية قد قطعت أشواط كبيرة في مجال تحديد عناصرها وخصائصها و أهدافها كمهنة من المهن، وعليه فالأخصائي الاجتماعي شخص مهني متخصص ممارس لوظيفة الخدمة الاجتماعية ضمن منظمة اجتماعية، و لن تتأت له هذه المهنة إلا عن طريق التكوين في المدارس المتخصصة في مجال الخدمة الاجتماعية، حتى يكتسب المعرفة العلمية و المهارات الفنية لتأدية الخدمة بمهارة ونجاح، ومنه سوف نتعرف إلى كيفية إعداد وتكوين الأخصائي الاجتماعي :

1. تكوين الأخصائي الاجتماعي :

ليكون الأخصائي الاجتماعي أكثر قدرة على أداء المسؤوليات والأعمال المنوطة به لابد من تحسين وترقية ممارساته المهنية بالمزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصفل شخصيته المهنية، و يتم تكوين و إعداد الأخصائي الاجتماعي في معاهد وكليات متخصصة في الخدمة الاجتماعية ويكون اختيار الطالب في هذه المعاهد وفق مجموعة من الخصائص لابد من توافرها في شخصية المترشح الأتية وشخصيته كأخصائي اجتماعي في المستقبل، و تحاول لجان الاختيار أن تتأكد من توافر هذه الخصائص لدى الطلاب المترشحين، من خلال الاختبارات النفسية و المقابلات الشخصية التي تعقد خصيصا لهذا الغرض، ويقدم لنا الأستاذ "سيد ابوبكر " مجموعة من هذه الخصائص ونجد من أهمها ما يلي:4

- . اتزان الشخصية .
- . الاستعداد والرغبة للعمل الهني .
- . الاتساع النسبي للمعلومات العامة .
- . القدرة على التفكير الموضوعي التحليلي .
- . القدرة على تكوين علاقات بناءة مع الغير .

. الثقة في النفس وفي الغير .

. تقدير و احترام شعور الآخرين والاستجابة مع كل احد حسب ظروفه .

. القدرة على التضحية وإنكار الذات و عدم توقع تلقي الشكر من احد .

. الإيمان بالعمل على تحقيق أهداف تخدم الصالح العام، دون التركيز على أهداف المصلحة الخاصة.

. هبة النفس للمهنة، أي العمل في كل الأوقات والظروف ليل نهار، حروب وكوارث طبيعية .

كانت هذه مجموعة من الخصائص الواجب توفرها أو توفر بعضها في شخصية الطالب، حتى لا يحدث تناقض وتصادم مع شخصيته كأخصائي اجتماعي في المستقبل كما تعمل الدراسة والتدريب الميداني على تثبيت هذه الخصائص وتنميتها لدى الطلاب .
ترتكز الدراسة في معاهد الخدمة الاجتماعية على ثلاثة أركان رئيسية وهي: 5

2. دراسة المواد التأسيسية :

وتقدم في هذا الباب كل المواد التي ترتبط بمهنة الخدمة الاجتماعية، وتساهم في تكوين ركيعة علمية لها ومن بينها العلوم الاجتماعية بما فيها علم الاجتماع، علم النفس الاجتماعي، الانثروبولوجيا والاتصال والحقوق، وكما تقول " CRISTINA De Rebertis " : " علم الاجتماع يطور المعارف في مختلف الميادين، ويقترح النظريات التي تساعد على فهم الظواهر؛ و الأخصائيين الاجتماعيين وهم في قلب الفعل ولتسيير وتكوين معرفة حول تدخلاتهم هم بحاجة إلى معارف تنتجها العلوم الاجتماعية عامة وعلم الاجتماع خاصة .6" فدراسة هذه المواد تمكن وتمد الأخصائي بالمعرفة العلمية اللازمة لممارسة مهنته .

3. دراسة المواد المهنية :

وتتمثل في دراسة المواد التي تتضمن الطرق المهنية التي يمارسها الأخصائي في عمله مع الأفراد و الجماعات و المجتمعات، و كذلك في قيامه بالبحوث و الدراسات و إدارة المؤسسات، فحتى يتمكن الأخصائي من تحقيق أهداف المهنة و فهم الظروف والمشكلات، لا بد أن توفر له معارف متصلة بطرق ومناهج البحث الاجتماعي وأساليب

جمع البيانات و المعلومات و تصنيفها و تحليلها، والأساليب المنهجية لتحليل السياسات والبرامج وتطبيق التوجهات النظرية والنماذج العلمية لفهم الواقع .

4. التدريب الميداني:

في بداية الأمر تجدر الإشارة إلى ضرورة التمييز بين مفهومي التدريب والتعليم فالتعليم يهدف إلى " نقل المعرفة العامة للدارس و تنمية قدراته على استعمال العقلانية كلما اضطر إلى إصدار الأحكام على الأشياء أو المواقف أو الأحداث " 7. فنجد التعليم يسعى إلى تحرير الدارس على عكس التدريب الذي يلزمه و يقيد به بواسطة فرض سلوك محددة يلتزم بها المتدرب في كافة أنشطته؛ فالتدريب يقصد به الوصول بالمتدرب لمستوى البراعة و التفوق عند القيام بالعمل، إذ يعرف بأنه " تخطيط نشاط يهدف إلى إحداث تغييرات في المتدربين من ناحية مهاراتهم و معلوماتهم و آرائهم وسلوكياتهم و اتجاهاتهم مما يجعلهم قادرين على أداء أعمالهم بكفاءة و إنتاجية عالية" 8.

ويقصد بالتدريب هنا إعداد الأخصائي الاجتماعي للممارسة الميدانية، وذلك بإكسابه المهارات و التقنيات اللازمة لممارسة عمله، فالتدريب يهدف إلى تحقيق التكامل بين المعارف العلمية والمهارات الفنية والقيم المهنية واندماجها معا في مفهوم يدرك فيه المتدرب نفسه كشخص مهني يتقن أساليب الممارسة مما يترتب عنه اكتساب شخصية مهنية متكاملة، تؤهله للمشاركة في عملية تغيير البرامج و تطويرها داخل المنظمة .

ثانيا . مميزات الأخصائي الاجتماعي :

بالإضافة إلى الخصائص الواجب توافرها في الطالب الذي اختير لممارسة مهنة الأخصائي الاجتماعي المذكورة أنفاً، فإنه لا بد أن تتوفر في الأخصائي الاجتماعي مميزات خاصة، قد يكتسبها أثناء فترة التكوين و التدريب أو من خلال الخبرات المهنية المتراكمة من ممارسة الخدمة الاجتماعية ومن أهم هذه المميزات ما يلي :

1 . المعرفة العلمية :

وهي التي تمكن الأخصائي الاجتماعي من دراسة وفهم السلوك الإنساني و دوافعه و العوامل التي تؤثر فيه ؛ بما يعينه على توجيه التفاعل الاجتماعي نحو الغايات التي يهدف إليها، وتتميز المعرفة الخاصة بالإنسان بأنها غير مطلقة، كما أنها لا تخضع

لإقامة الحدود حولها 9. لهذا يصبح لزاما على الأخصائي الاجتماعي عند تطبيقه لهذه المعرفة العلمية التي اكتسبها خلال مرحلة التكوين، أن يكون على دراية واستعداد للتعامل مع مختلف أنواع السلوك التلقائي أو ذلك السلوك الصادر عن العميل و الذي لا يمكن التنبؤ به .

فالمعرفة العلمية هي التي تميز الأخصائي الاجتماعي ونشاطه عن أي نشاط آخر يتصف بالعمومية وعدم الاختصاص كعمل المتطوع مثلا .

2 . المهارات الفنية :

ويقصد بالمهارات التوجه العلمي لنشاط العملاء و هي تعني " القدرة على استخدام المعرفة والفهم بفاعلية عند أداء وظيفة معينة."10 و قد تبلورت مهارات ممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال عملية المساعدة المهنية و خيارات و تجارب التعامل و الاحتكاك مع المشكلات الاجتماعية، وسوف نقدم فيما يلي المراحل التي تتطلبها عملية المساعدة وما يلزمها من مهارات حتى تتحقق الفعالية و النخاعة في عملية التدخل :

أ . مرحلة الاستعداد لاستقبال العميل :

و تتطلب هذه المرحلة التحضير النفسي لتنمية مجموعة من المشاعر من اجل الاستعداد لمقابلة العميل .

ب . مرحلة البداية :

وهنا ضرورة توضيح الغرض من المقابلة و شرح دور الأخصائي الاجتماعي للعميل و تشجيعه على التعبير عن ردود الفعل التي تركتها أول مقابلة، و إقناع العميل بأهمية الاعتقاد في إمكانات نجاح العمل .

ج . مرحلة التدخل أو العمل :

وتشمل هذه المرحلة التعاقد الدوري لعمليات التدخل بالتعرف على ما استجد من مواقف بين الجلسات، كما يعمل الأخصائي على اهتمامات العميل وذلك بالانتقال من الاهتمامات العامة إلى الاهتمامات الخاصة والتعمق في شخصية العميل من خلال الغوص في صمته ومعرفة معانيه ومحاولة ترجمته إلى كلمات يفقهها، بالإضافة إلى هذا يعمل الأخصائي الاجتماعي على مطالبة العميل ببذل النشاط والجهود، من خلال دعم

ومساندة قدراته وتجزئة اهتماماته، بالتركيز دائما على ناحية محددة من اهتماماته دون التوسع فيه، و التعرف على المواقف التي يمر بها العميل، والتحقق من وجود العقبات والعراقيل وذلك بإلقاء الضوء على الأوهام التي يتضمنها الموقف أثناء العمل، كما يعمل الأخصائي على تزويد العميل بالمعلومات الضرورية، وتعليمه كيفية التعامل مع الأنساق الاجتماعية، بالالتقاء المباشر مع العاملين في الأنساق الاجتماعية وكيفية مواجهتها برؤية جديدة .

د . المرحلة النهائية التحويلية :

ويتم في هذه المرحلة الأخيرة مشاركة العميل مشاعره وأحاسيسه المترتبة على إنهاء الحالة العلاجية، و التعرف على الجديد الذي تعلمه من هذه التجربة، ومساعدته على التخلص من بعض المشاعر التي أصبح لا يرتاح إليها من بعد المرور بمختلف مراحل المساعدة .

من خلال ما تقدم نكون قد الممنا بمجموعة من المهارات التي يجب على الإحصائي الاجتماعي أن يتعلمها و يطبقها أثناء عملية التدخل على مستوى الفرد .

3 . الاتجاهات الصالحة :

إن العمل مع العملاء يتطلب مجموعة من الاتجاهات الصالحة يجب على الأخصائي الاجتماعي التقيد بها أثناء عمله بالمنظمة أو أثناء عملية التدخل، وهذه الاتجاهات تتمثل في ضرورة الاهتمام بالعملاء وتقدير جهودهم المبذولة، و ان كانت دون المستوى المطلوب وضرورة تقبلهم كما هم لا كما يجب أن يكونوا، ثم الإيمان بقدراتهم و طاقاتهم، كما يجب المحافظة على مواعيد العمل معهم حتى لا يفقدوا الثقة في الأخصائي كما يعمل على إدراك التصرفات الشخصية و دوافعها الكامنة و القدرة على التحكم في النزاعات و الاتجاهات الشخصية .

4 . القدرة على التقويم :

يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يتمتع بقدرات عالية تقويم وتشخيص حالة العميل ومشكله .فمثلا هل مشكلة العميل مرتبطة بشخصيته ؟ أم بمحيطه الاجتماعي ؟ أم بمحيطه البيئي الجغرافي ؟ أم بالتشريعات القانونية ؟ أم بالتنظيمات الإدارية ؟ أم

ببرامج الخدمة الاجتماعية أو الرعاية الاجتماعية ؟ فعلى الأخصائي الاجتماعي النطق لكل هذا و التركيب بين هذه العناصر، و إدراك تكاملها فيما بينها فعملية التقويم ضرورية في كل مرحلة مراحل التدخل مع الفرد أو الجماعة أو المجتمع، فبواسطة التقويم يستطيع الأخصائي أن يقف على النقاط السلبية و الايجابية في عملية التدخل فهو" الأسلوب الذي يؤمن و يضمن أن كل ما يقوم به الممارس من نشاط قد تحول فعلا إلى نشاط هادف و ايجابي و فعال ."

ثالثا . ادوار الأخصائي الاجتماعي :

ويقصد بالدور هنا وصفا لطبيعة و نوع ما يقوم به الأخصائي الاجتماعي من أعمال في تطبيقه و ممارسته للخدمة الاجتماعية و هذا في حدود المبادئ العامة للخدمة الاجتماعية¹². ويرتبط دور الأخصائي الاجتماعي ارتباطا وثيقا بطبيعة و مجال عمله داخل المنظمة الاجتماعية، فقد يكون مديرا، كما قد يكون رئيس مصلحة، أو عضو فني بأحد أجهزة المنظمة، و هو في كل ذلك يضطلع بتأدية مجموعة من الأدوار المتكاملة و المتناسقة والتي لا تخلوا من المسؤوليات الاجتماعية و تتمثل هذه الأدوار فيما يلي:

1 . دور الأخصائي الاجتماعي كمدير:

إن عملية تقديم الخدمات للعملاء و محاولة الأخصائي الاجتماعي المستمرة لدراسة الناس و مساعدتهم على تحقيق الأهداف و اتخاذ القرارات الصائبة لحل المشكلات التي تعترضهم، وما يتطلب كل هذا من تنمية أساليب الاتصال و تكوين العلاقة المهنية، إذ يعتبر جزء إعداد و تدريب الأخصائي الاجتماعي، و عليه فكل هذه الأساليب و الممارسات تؤهلهم أن يكونوا مدراء ناجحين للمنظمة الاجتماعية، على عكس رجل الإدارة المتخرج من معاهد متخصصة في الإدارة فقط، إذ تحدد أهدافه الرئيسية في المنظمة ككل أو جزء منها، فعند عمله يكون تفكيره الأساسي محصورا على التحكم في موارد المنظمة مما يضمن سيرها العادي، فمثلا دار لرعاية الطفولة أو المسنين فهولا يتعامل مع متغيرات عدة، إذ لا يقابل العملاء، غلى العكس من ذلك نجد الأخصائي الاجتماعي بحكم تكوينه و شخصيته يقوم بدراسة احتياجات العملاء قبل إصدار أي قرار إداري، ومهما يكن من أمر فان المديرين في المنظمات الخدمائية يعتمدون على

النظريات العلمية و الإطار المعرفي العام للعلوم الإنسانية التي توضح الأسباب والدوافع الكامنة وراء السلوك 13. كما أن مهنة الخدمة الاجتماعية تساعد المدراء على تجاوز المشكلات و حلها عن طريق الدراسة، التشخيص، وضع الخطة، التنفيذ و المتابعة و التقويم .

2. دور الأخصائي الاجتماعي كمرشد :

يعمل الأخصائي كمرشد الاجتماعي يساعد العملاء على تحديد أهدافهم و ابتكار الوسائل اللازمة لتحقيقها فما يكتسبه الأخصائي من معرفة علمية ومهارات فنية ميدانية وخبرة في مجال الخدمة الاجتماعية ،تسمح له بان يواجه العملاء بمرونة تتسم بالذكاء وسرعة البديهة و الحكمة نحو الوصول إلى الهدف المطلوب تحقيقه، وهذا دون أن يفرض نفسه وسلطته المستمدة من المعرفة العلمية على العملاء .

ودور الأخصائي كمرشد يتطلب مجموعة من العمليات تتمثل فيما يلي :

- . مبادرة الاتصال بالعملاء دون أن يطلبوا منه ذلك .
- . تكوين علاقات ودية مع العملاء و الارتباط بالمجتمع ككل .
- . تقبل العملاء كما هم بظروفهم و أوضاعهم النفسية والاجتماعية دون تحيز أو تفرقة مما يكسبه ثقتهم .

. شرح دوره بالتحديد للعملاء حتى يفهموه ويتصرفون وفق ذلك الفهم .

كما يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يلعب هذا الدور مع إدارة المؤسسة التي يعمل بها، بحكم تكوينه أولاً وبحكم احتكاكه المباشر بالعملاء ومعرفة بالقرارات التي يجب أن تتخذ وتكون في خدمة العملاء ومصالحهم .

3. دور الأخصائي الاجتماعي كمفاوض :

يضمن دور المفاوض العمل على حل المشكلات، و تسوية الخلافات ويختلف دور المفاوض على دور الوسيط في أن الأخصائي الاجتماعي كمفاوض يؤيد احد الأطراف المختلفين عن الطرف الآخر، فمثلا لو وقع خلاف في المجتمع المحلي فإنه يفاوض المسؤولين بالمنظمة ويحاول إقناعهم بأهمية تحسين خدماتهم للمجتمع، وتعريفهم

بالتأثير السلبية لبقاء الخلاف على ما هو عليه وتأثير ذلك على العلاقة بين المنظمة و المجتمع.

4. دور الأخصائي الاجتماعي كوسيط:

وهنا يعمل الأخصائي على إزالة العراقيل والمعوقات التي يمكن أن تعترض العملاء عند اتصالهم أو تعاملهم مع أجهزة المنظمة الاجتماعية وذلك من خلال تحسين عملية الاتصال بين العملاء و المنظمة الاجتماعية أو بين الجماعات فيما بينها، بتفهم المواقف للتوصل إلى تسوية .

5. دور الأخصائي الاجتماعي كمساعد :

وهنا يعمل الأخصائي الاجتماعي على مساعدة العملاء سواء كانوا أفراد جماعات على تركيز فاعليتهم في نطاق الشعور بعدم الارتياح بالأحوال الاجتماعية والبيئية المحيطة بهم، و اكتشاف موطن عدم الرغبة والرضا عندهم ومنه العمل على استثارة عوامل الرغبة لديهم في الإصلاح والتغلب على هذه الأحوال والظروف بدل الاكتفاء بإظهار السخط و الكلام السلبي ومن ثمة المساعدة على خلق روح التعاون و التضامن بينهم و ابتكار الأهداف لدى العملاء و السعي الدؤوب لتحقيقها .

6. دور الأخصائي الاجتماعي كخبير :

إن كل من التعليم المتخصص و الأعمال التدريبية و الاحتكاك الدائم ببيئة الخدمة الاجتماعية ومتطلباتها تكسب الأخصائي الاجتماعي المعرفة العلمية والمهارات الفنية والخبرات المهنية اللازمة ليكون خبيراً على تقديم الحقائق و المعلومات و النصائح في بعض المسائل التي يعجز العملاء على حلها، فهو يضع ما لديه من معلومات و خبرات لمساعدة العملاء على اتخاذ القرارات المناسبة.

7. دور الأخصائي الاجتماعي كمعالج:

يتمثل مضمون هذا الدور في "تشخيص المشكلات التي يعاني منها العملاء والأسباب التي أدت إلى قيامها و مساعدتهم على حلها "14 و يعتبر هذا الدور من أهم الأدوار صعوبة لما يتطلبه من التعمق في الدراسة، و تشخيص المشكلات التي يعاني منها العملاء، ثم تحديد الأولويات التي يجب اتخاذها من أجل المعالجة و هذا في حدود

الموارد المتاحة سواء على مستوى المنظمة الاجتماعية أو إمكانيات الأخصائي، إلى الوصول لحلول فعلية لها .

8. دور الأخصائي الاجتماعي كمحرك :

و هنا يقوم الأخصائي بتحديد المشكلات الموجودة سواء على مستوى العملاء أو المنظمة الاجتماعية أو المجتمع، ثم يضع المشكلة أمام هذه الأنساق، و يوضح لهم المصادر التي تتبع منها المشكلات الاجتماعية أو النفسية أو المادية، و الخطوات التي يمكن إتباعها من طرف هذه الأنساق للتعامل مع المشكلة و أهمية العمل على حلها .

9. دور الأخصائي الاجتماعي كمدافع "محامي" :

يعتبر دور الأخصائي الاجتماعي كمدافع من أهم الأدوار التي يتولاها والتي تترجم قيم الخدمة الاجتماعية في تدعيم العملاء المحتاجين إلى الدعم و التأييد، من اجل مواجهة مشكلاتهم ويمكن أن يكون دور المدافع في قيام الأخصائي بالعمل لصالح العميل من اجل تحقيق ما يلي :

. العمل على حصول العميل على الخدمات عندما لا يمكنه القيام بها بنفسه .

. العمل على تصحيح وتعديل اللوائح والإجراءات التنظيمية التي تعطل حصول

العميل على الخدمات.

. العمل على إصدار اللوائح التنظيمية والقوانين الجديدة والإجراءات العملية، التي

تسهل حصول العميل على الخدمات .

. الدفاع عن حقوق العميل عن طريق تشجيع المنظمات الاجتماعية على معاملة

العميل بطريقة إنسانية وعادلة و عدم إهمال احتياجاته .

كانت هذه أهم الأدوار الأساسية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بالمنظمات

الاجتماعية التي تتكفل بالخدمة الاجتماعية من اجل تلبية الاحتياجات المادية والمعنوية

للفئات الاجتماعية الهشة و المقصاة في المجتمع، وهذه الأدوار ليست على سبيل الحصر

إذ تتعدد المهام حسب الأزمت والمشاكل النمطية التي تظهر على العملاء سواء كانوا

أفراد أو أسر أو جماعات، إن تنوع المشاكل التي يمر بها الفرد خلال مراحل دورة الحياة

أي من مرحلة الطفولة إلى مرحلة الشيخوخة تتطلب تنوع في خدمات الرعاية الاجتماعية

وبالتالي فان هذه الأدوار لا يحسنها ويطبقها بمستوى عال في الأداء إلا الأخصائي الاجتماعي .

الخاتمة :

لقد تناولنا من خلال هذه الورقة البحثية مجموعة من النقاط الهامة والتي تعتبر أساسية في مسار ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ولما كان عمل الأخصائي الاجتماعي يندرج في إطار المنظمة الاجتماعية حاولنا التعرف على الأخصائي الاجتماعي و التعرف على ما يستلزمه من معارف علمية ومهارات فنية، ثم ناقشنا عملية التدخل المهني من خلال الأدوار التي يلعبها الأخصائي سواء على مستوى المنظمة الاجتماعية أو مستوى تدخله مع الأفراد والجماعات داخل المجتمع، ومن كل ما سبق أصبح لدينا تصور لممارس الخدمة الاجتماعية من خلال ضرورة تكوينه في مدارس متخصصة في الخدمة الاجتماعية تمنحه المصداقية والفاعلية و النجاحة في تحقيق أهداف المنظمة وذلك بما توفره من نظريات وطرق للممارسة.

هوامش:

1. محمد حسن محمد ، ممارسة خدمة الفرد. دار النهضة العربية ،بيروت 1983. ص135
2. محروس محمود خليفة ، ممارسة الخدمة الاجتماعية .دار المعرفة , الاسكندرية ، ص 223.
3. قوت القلوب مجمد ، تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية .جامعة القاهرة، مصر 2000 ص.52
4. سيد ابوبكر حسانين، طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع . دار المعرفة ، الاسكندرية ب ت . ص.453
5. نفس المرجع ، ص 467
- 6_ Hervé Drouard et autres ; Sociologie et Intervention Social, coll. Travail social, Ed centurion ,paris 1990 . préface
7. 8 محمد سيد فهمي ، اسس الخدمة الاجتماعية و الامن الاجتماعي .المكتب الحامعي الحديث ، مصر 1988 ص 45 ، 47 ،
9. رشيد زرواتي ، مدخل للخدمة الاجتماعية . مطبعة هومة ، الجزائر 2000 ص.35

11.10 . م،م، خليفة ، مرجع سابق ص226 ،ص 286

12 . سيد ابويكر .م سابق ص455

14.13 عبد الهادي جوهرى و آخرون ، ادارة المؤسسات الاجتماعية . دار المعرفة , مصر

1998 ص39 ص235