دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	الخدمة الاجتماعية والتحديات المعاصرة
المصدر:	مجلة ثقافات
الناشر:	جامعة البحرين - كلية الآداب
المؤلف الرئيسي:	غرايبة، فيصل
المجلد/العدد:	ع 10
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2004
الشهر:	ربيع
الصفحات:	203 - 207
رقم MD:	437311
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	AraBase
مواضيع:	مهنة الخدمة الاجتماعية، الاتجاهات الحديثة، دور الخدمة الاجتماعية، المجتمع العربي
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/437311

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

Thaqafat Ar. Side 15/8/04 10:00 AM Page 203

الخدمة الاجتماعية

والتحديات المعاصرة

فيصل غرايبة *

ربما لا توجد مهنة تثير الجدل حولها مثلما تثيره مهنة الخدمة الاجتماعية، سواء من قبل ممارسيها أو المتعاملين معها، وكذلك لا يوجد تخصص على المستوى الجامعي يتعرض للنقاش حول كيفيته ومراميه مثلما يتعرض تخصص الخدمة الاجتماعية من قبل أساتذته ودارسيه ومن سواهم من الأساتذة والطلبة.

يدور هذا الجدل عن الخدمة الاجتماعية كمهنة حول طبيعة ممارستها وضرورتها في الهيكل الوظيفي للمؤسسات ودورها تجاه الناس والمجتمع ومدى أهمية هذا الدور وجدواه، وما هي الصورة المثلى لهذه الممارسة المهنية، في كل مجتمع وعصر، مثلما أن الخدمة الاجتماعية كتخصص يطرح للنقاش حول أطره ومناهجه وطبيعته النظرية والعملية ويتجاوز النقاش هذه الأمور إلى حد لزوم هذا التخصص وضرورة وجوده في الجامعات أو خارجها أو اعتباره تخصصاً أكاديمياً أم تخصصاً عملياً يمكن أن يكتسب بالممارسة الممزوجة بالرغبة والاستعداد الشخصي.

وحيث إن هذا الموضوع ما يزال يشغل أذهان العاملين في المهنة، فإن ذلك يعني بأنهم ما زالوا يشعرون أن ما خاضوا فيه من قبل من كتابات وتفسيرات ودفاع عن الخدمة الاجتماعية، يفتقر إلى صدى القناعة عند الآخرين، أو إلى حيز التفهم والاستيعاب عند المتعاملين مع هذه المهنة. وكذلك فإن هذا الموضوع يثير التساؤلات عند الآخرين عندما يعبر عن نفسه في ممارسة المتطوعين للخدمة الاجتماعية بالمبادرة الشخصية والمحاولة الذاتية بعيداً عن الأطر النظرية أو القواعد القيمية والتقنية لممارستها، كما يعبر عن نفسه عندما تشاء الرغبة أو الصدفة أن يتولى موظف مهما كان تخصصه الأكاديمي أو تأهله المهني مسؤولية الإشراف الاجتماعي في مؤسسة تهتم بالجانب الاجتماعي للمستفيدين من خدماتها أو المتعاملين معها.

ويضيف واقع الممارسة للخدمة الاجتماعية إلى ذلك، تلك الاختيارات الشخصية والاعتبارات الذاتية التي تلعب دوراً في ممارستها ومزاولتها كمهنة، حيث لم تصل المعرفة الخاصة بهذه الممارسة إلى حيز التنظير العلمي الذي يمكن تجريده وتعميمه، وبما لا

* باحث وأكاديمي في علم الاجتماع - جامعة البحرين.

Thaqafat Ar. Side 15/8/04 10:00 AM Page 204

يسمح ببلورة نظرية للممارسة، وهو ما ترك المجال للاجتهادات الشخصية للممارس، الذي يصعب عليه التقيد بمفاهيم محددة ومصطلحات متفق عليها، الأمر الذي يهيىء ظروفاً تغيب عنها المنهجية العلمية للممارسة، التي توضح الأساليب والأدوات وتعين الممارس على تحقيق هدف مهنته، والمتمثل برفع مستوى الأداء عند الناس، ولذلك وجد الممارس نفسه أمام مخارج غير مقننة تتصل بطبيعة الموقف وسط تفاعلات العناصر التي تمخض عنها ذلك الموقف.

هذه نقطه أولية في محيط العمل بالخدمة الاجتماعية، فإذا ما أثرنا إلى جانبها نقطة أخرى حول النماذج المتاحة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، فاننا نكشف عن تعددية غريبة من هذه النماذج،منها ما يسعى إلى إيجاد حل لمشكلة أو إلى موقف قابل للحل، دون الاستغراق في صياغة تشخيص موضوعي للحالة. ومنها ما يستفيد من معطيات التربية التي تقول إن السلوك يكتسب في مراحل عمر الانسان، مما يسهل تعديله أو تغييره باستخدام تقنيات وتعاملات مؤثرة في ذلك، ومنها ما يركز على رغبة الإنسان في العيش، هذه الرغبة الواضحة التي تدفعه إلى الاهتمام بنفسه من حيث النمو والتطور، وعلى هذا الأساس يمكن أن يستخدم الأخصائي الاجتماعي هذه الناحية في مساعدة الأفراد ليواجهوا مشكلاتهم بنجاح.

كما نرى من بين النماذج الحديثة ما يعتمد على التدخل السريع سهولة وعفوية الى الانشغال بالحلول الجزئية المبسترة دون التمعن أو التركيز على أي من البعدين الأفقي الذي يشكل امتداد الفرد مع مجتمعه ببنائه ووظائفه،أو العامودي الذي يرسم صورة الفرد الحالية بماضيه وخبراته السابقة.

ولعل نموذج «جاك روثمان» هو أبرز النماذج التي تتوافق مع الاتجاهات الحديثة للخدمة الاجتماعية والتي تنادي بتدخلها المهني لإتمام التغيير الهادف، المنظم على المستوى المجتمعي، وذلك على ثلاثة محاور الأول هو التنمية المحلية، والثاني هو التخطيط الاجتماعي والثالث هو العمل الاجتماعي.

إذ يركز هذا النموذج في محوره الأول على جهود رفع مستوى الأحوال المعيشية في المجتمع المحلي باستثارة أبنائه، ليفعلوا ذلك بأنفسهم، ومن خلال المنظمات والهيئات القائمة في المجتمع، ويركز النموذج في محوره الثاني على منهجية التخطيط الهادف للوقاية من المشكلات أو العلاج منها، بشكل يكمل جهود المواطنين بجهود الخبراء المتخصصين في مناحي التخطيط المختلفة، حيث يقدم الأخصائي الاجتماعي خبراته في دراسة المجتمع وجمع المعلومات عنه وتحليلها، بما يكفل إعداد خطط مناسبة للتغلب على المشكلات، وتنظيم إشباع الحاجات الانسانية، ويركز هذا النموذج في محوره الثالث على إعادة توزيع الموارد والسلع والخدمات، بصورة عادلة تساوي بين المواطنين، بحيث تؤمن للفئات المحرومة ظروف العيش المناسبة.

إلا أن فكرة «السببية /الوظيفية » رغم ما يطرح من نماذج للتدخل المهني تشكل تحدياً أمام الخدمة الاجتماعية، وهي تحمل في طياتها انشغالاً عما إذا كان على الأخصائيين الاجتماعيين أن يساعدوا الناس المتعاملين معهم على تقبل الأوضاع الاجتماعية والتكيف معها، أم أن عليهم أن يساعدوا هؤلاء الناس في تحدي تلك الاوضاع، وفي أن يحاولوا تغييراً نحو الأفضل، وبذلك يكونون قد ساهموا في تغيير المجتمع ككل.

يمكن القول هنا، إن الخدمة الاجتماعية وبفضل مفكريها وأساتذتها قد بدأت بالتخلي التدريجي، وإن يكن بطيئا، عن ذاك التدخل المهني الذي يركز على «السببية»، مقابل التركيز على «الوظيفية»، والذي يتمثل بالاتجاه نحو التغيير الاجتماعي، وذلك منذ ستينيات القرن العشرين، مع عدم التخلي بصورة كلية عن الإطار التقليدي المركز على السبب. ولكن ما أن هل عقد الثمانينيات من القرن الماضي، حتى طورت المهنة توجهاتها المركزة على التغيير الاجتماعي من خلال السياسات الاجتماعية التي تضعها القيادات السياسية والتشريعية والفكرية في المجتمع الكبير،

Thaqafat Ar. Side 15/8/04 10:00 AM Page 205

وترسم لهذا المجتمع أهدافه الإستراتيجية بعيدة المدى، والتي ينبغي أن يصل اليها في خضم مواجهته للتحديات، وعلى أساس تقني واسع يتجاوز حدود التنمية المحلية.

لقد دافع الموجهون الجدد للخدمة الاجتماعية عن توجههم، على أعتبار أن تطبيق السياسة الاجتماعية لحل المشكلات ومواجهة التحديات يمكن الاخصائيين الاجتماعيين من تناول القضايا الفردية للناس بشكل منظم ومتوافق، يتوازى مع العمل على تنفيذ السياسات والبرامج المجتمعية التي هي في اساسها احتياطي الخدمات والموارد المتوفرة في المجتمع، وذلك لكي يقوموا بتطوير الاجراءات واستراتيجيات التدخل المهني لمصلحة هؤلاء الناس. ونتيجة لهذا التوجه فان الاخصائيين الاجتماعيين الذين ادركوا ابعاد السياسات الاجتماعية قد توفرت لديهم قدرات متميزة لدراسة أثار السياسات الاجتماعية وقياس جدواها واتجازها ونقل الملاحظات عنها لاصحاب القرار.

غير أن حقيقة الاتصال الوثيق بين السياسة الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، يشكل تحدياً للشكل التقليدي للخدمة الاجتماعية، وللاطار التقليدي للسياسة الاجتماعية كذلك، إذ أنه أبرز طريقة جديدة للخدمة الاجتماعية تعنى بالبعد الاجتماعي السياسي في حياة الناس والمجتمع، هذه الطريقة التي يعتبرها التقليديون انحرافاً بالاهداف الاساسية للخدمة الاجتماعية تفقد فيه هذه المهنة الكثير من خصائصها التي نمت وتطورت على أساسها.

لقد استند الاتجاه التجديدي إلى النظرية الاجتماعية العامة، سواء كانت تعلي شأن الفرد أم كانت تصهر الفرد في الشأن العام للمجتمع،في إعداد تصوراته عن المستقبل الأفضل للمجتمع والاطار المناسب للتركيبة الاجتماعية فيه... تلك التصورات التي يمكن للمجتمع من خلالها وضع السياسة الاجتماعية المناسبة لبرنامج العمل الاجتماعي وأطر التدخل المهني للخدمة الاجتماعية، تراعى فيها التفاعلات الحادثة داخل المجتمع، وما ينجم عنها من علاقات هادفة، وما ينشأ عنها

من مشكلات مصاحبة، تتمكن السياسة الاجتماعية في ضوئها من نقل الافكار والتطلعات الى واقع ملموس ومواجهة فعلية.

ولكن هل يعنى ذلك أن تتخلى الخدمة الاجتماعية عن دورها على المستوى الفردي، وعن دورها على المستوى الجماعي المحدد، وأن تركز اهتمامها أو تضع جل الاهتمام في العمل على مستوى المجتمعات... لا بل على مستوى المجتمعات الوطنية (أو القومية) ومن خلال مساهمتها في وضع السياسات الاجتماعية كاطار شمولي واحد يضم مختلف المعالجات الاجتماعية لقضايا المجتمع ومشكلاته ؟

لا اعتقد أن الإجابة ستكون بالايجاب على هذا السؤال، كما أن الإجابة لا تدل، وإن كانت بالنفي، على أن الخدمة الاجتماعية ستبقى على منوالها التقليدي.. ولكننا نرى أن الإجابة ستبقي الباب مفتوحاً لمزيد من الاهتمام على المستوى المجتمعي الوطني والمتمثل بوضع السياسات الاجتماعية ورسم الخطط المبنية عليها، وهي المنبثقة أصلاً عن رغبات واحتياجات مواطني المجتمع بشكل حقيقي... أي ليست مفروضة ولا مرتجلة ولا تحلق بالفضاء، بعيداً عن الواقع المعاش والظروف المحيطة، على أن يوازي ذلك معالجة الثغرات داخل بناء المجتمع، والتعامل مع الوظائف المؤداة في المجتمع، وتجاه العائد الاجتماعي فيه سواء كانت المعالجة في نطاق العمل مع الأفراد أو في نطاق العمل مع الجماعات الصغيرة. وهكذا تشكل روافد للهدف الإستراتيجي العام الذي يتمثل بتنمية المسؤولية الاجتماعية وتقوية الأداء الاجتماعي.

وهذا الأمر ليس غريباً على الخدمة الاجتماعية التي تؤكد في قيمها مبدأ التكافل الاجتماعي كصيغة للاعتماد المتبادل بين الناس، وكتعبير فعلي عن ديمقراطية المسؤولية الاجتماعية في المجتمع، هذا التكافل الذي يتشكل من الإيمان بكرامة الانسان وحقه بالعيش الآمن المستقر الذي لا يهدده فيه مهدد ولا

Thaqafat Ar. Side 15/8/04 10:00 AM Page 206

ينغصه عليه أي منغص، وإذا ما ادركنا أن تحقيق أسباب العيش الآمن الهانئ المستقر لن يتم في فراغ، ولن تنجز بالإفراد، فإن الاعتماد المتبادل يصبح ضرورة حتمية لا هرب منها ولا ابتعاد عنها، وهذه هي صيغة المسؤولية الاجتماعية التي تذوب فيها الفردية وتختفي عندها الأنانية، تحت حرارة العمل الجمعي وفي تجلي روح الفريق. ولا يتأتى ذلك إلا بإتاحة الفرص الحقيقية لتحمل المسؤولية والمشاركة مع الآخرين فيها.

أما المجتمع الذي يسعى إلى تحقيق المسؤولية الاجتماعية فهو مطالب بإزالة ما يحول دون الأداء الاجتماعي لأعضائه أو لمواطنيه، وبادءاً ذي بدء من تأكيد قدراتهم الفردية بإشباع احتياجاتهم المختلفة والمتعددة، وإبعادهم عن شبح العوز والحرمان والإهمال، وتبديد مخاوف الظلم والإحباط وحجب الفرص.

إن حس العدالة كأساس للاستقرار واستنبات الاستقرار كشرط للأداء والعطاء والنماء أمور ليست بعيدة عن الإنسان عبر عصوره وفي مختلف مجتمعاته البشرية، وقد عكس كبار المفكرين الاجتماعيين وعلماء الاجتماع هذه المدركات، عندما صور دوركهايم مثلاً المجتمع بمجموعة من المعايير الأخلاقية والقيم التي تربط بين أعضائه، وتحقق التضامن الاجتماعي بينهم، وكشف عن أن مشكلات المجتمع الرأسمالي ليست إقتصادية وإنما أخلاقية أساسا، إذ لايجعل من الفقر مشكلة إلا الوعي بالظلم وعدم العدالة، وهو ما يهز الاستقرار والأمن الإجتماعيين. ولهذا فإن إعادة توزيع الثروة والملكية، أو الأخذ بالاقتصاد منحى أكثر شعبية وأقل احتكارية، لا يحل تلك المشكلة الاجتماعية الأخلاقية، والتي لاتحل إلا بخلق ظروف الوئام الاجتماعي والانسجام الأخلاقي.

كان «ميردال» قد نبه إلى أنه ليس ثمة مشكلة إقتصادية أو اجتماعية أو سياسية أو سكانية، إذ إن هناك مشكلات تتداخل فيها كل تلك الجوانب والأبعاد، كما نبه إلى الصراعات الاقتصادية والتنافس التجاري التي افضت إلى حالة من التسيب والفساد في ظل أصحاب النفوذين الاقتصادي والسياسي.

أما بارسونز فقد جعل من التكيف والتكامل ركنين أساسيين في استمرارية المجتمع ونمائه، إلى جانب تحقيق الأهداف والمحافظة على هويته الذاتية التي تميزه، وكأنه يرسم الدعائم الاقتصادية والسياسية والثقافية للمجتمع، والتي ينبغي الحرص عليها ليستمر وفياً للأجيال المتعاقبة. ومن هذا الباب تكون برامج الخدمات الاجتماعية بما فيها تدخل الخدمة الاجتماعية أنشطة تعمل على تحقيقاً التكيف والتكامل في المجتمع، بما يزيد من التوافق والتضامن بين أعضائه. فإن للتضامن بين المواطنين تعزيزاً للانتماء للوطن والمجتمع، وتحقيقاً للتوازن الذي يحد من الصراع بين الأفراد. أما التكامل في المجتمع فإنه يقلل من التباين والتناقض بين فئات المجتمع وشرائحه.

وإذا كانت فكرة الإصلاح الاجتماعي من أبرز ما طرح حول السياسات الاجتماعية وخاصة من خلال تيتمس رائد الفكر الإصلاحي وراسم السياسات الاجتماعية في بريطانيا، فإن هذه الفكره لم تتدارك حقيقة تجاهلها للسياق البنائي الاجتماعي في تركيزها على معالجة الأوضاع الطافية على السطح بشكل ترميمي غير متعمق، بما لم يوفر فرصة استيعاب الأبعاد والآفاق، راضية بما تحققه من معالجة للمشكلات، ومكتفية بإزالة المعوقات أو تخفيف التوترات والضغوطات التي يتعرض لها المواطن، تصب جهدها على النتائج والغايات دون أي اهتمام بالوسائل والأساليب، وكأنما الغاية عندها تبرر الواسطة.

أما في المجتمع العربي، فإن الجدل الذي يدور حول الخدمة الاجتماعية، فإنه ينسجم مع ذاك الذي يثار في العالم من حولنا، وخاصة من خلال الأبحاث والمؤلفات الغربية الأوروبية منها والأمريكية، ومن خلال كتابات عدة تنادي بتوسيع الاهتمام المهني

Thaqafat Ar. Side 15/8/04 10:00 AM Page 207

للخدمة الاجتماعية بقضايا التنمية على الصعيدين الوطني والمحلي، من مبدأ أن الإنسان هدف التنمية وأداتها، فمن باب أولى أن يكون للخدمة الاجتماعية دور في ترجمة هذا الشعار إلى واقع ملموس، بحيث تضمن أن تكون أهداف الخطط التنموية لخير الإنسان وسعادته، وأن تقابل حاجاته وطموحاته وتهيئته لمواكبة العصر واللحاق بأسباب الحضاره الحديثة، وتضمن أن يكون هذا الإنسان صاحب الفعل التنموي الذي يمتلك الخبرات والقدرات المناسبة لتحقيق الأهداف ويتمتع بمزايا المواطنة المخلصة لبلده والانتماء الصادق لأمته والوفاء لمستقبلها،مقابل تقليص الإهتمام بالحالات الفردية، بحصرها في الجهود التربوية للمؤسسات الاجتماعية والتربوية، التي تسعى إلى الوقاية من الانحراف أو إلى معالجة ظروف سوء التكيف والعجز في الأداء، ويدعم المنادون بالتوجه التنموي للخدمة الاجتماعية قناعاتهم بالفكرة التي تقول بأن تعلم الإنسان صيد السمك خير من ألف مرة من أن تقدم سمكة واحدة لوجبة واحدة، وتترك مستقبله لفرص سانحة قادمة.

وثمة جدل من نوع آخر يدور في المؤتمرات والمؤلفات العربية التي تناقش أوضاع الخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي، يطرح أفكاراً حول تأصيل الخدمة الاجتماعية وتوطينها سواء في الإطار القومي أو في الإطار الإسلامي، وهي التي انقسمت (أي هذه الأفكار) بين محاولة وضع المعطيات العالمية للخدمة الاجتماعية في إطارها القومي بما يتناسب مع الواقع الاجتماعي والثقافي العربي، ويكون جهدنا فيه أقلمة أو توطيناً، وبين التخلي عن تلك المعطيات التي أتتنا بها الأفكار الأكاديمية الغربية، ونستنبط من معطيات عقيدتنا الدينية ما يفيدنا في تحقيق أسلمة الخدمة الاجتماعية، لا سيما وإن الإسلام قد دخل ميدان الرعاية الاجتماعية من أوسع الأبواب، في خضم نشر مبادىء العدل والمساواة وكرامة الإنسان.

ومهما يكن من أمر،فإن في الإطار النظري العالمي للخدمة الاجتماعية ما يفيد جميع الممارسين لهذه المهنة والمتخصصين في مختلف المجتمعات، فهي قد قامت على أسس علمية موضوعية، لم تنسَ أن تضع باعتبارها الفروق الفردية والاختلافات الثقافية والظروف المجتمعية، ولم تهمل مطالبتها للقائمين بها أن يدركوا حقيقة المجتمع الذي يعملون فيه، وطبيعة الناس الذين يتعاملون معهم، لأن الخدمة الاجتماعية لا تستطيع أن تتنكر لإرثها العلمي العالمي وإنجازاتها الفكرية على امتداد الزمان والمكان في العالم الإنساني، الذي تصبح فيه الأفكار والمنجزات الثقافية والحضارية ملكاً للإنسان في كل مكان من أجل حياته ومستقبله. مثلما إنها (أي الخدمة الاجتماعية) لا تتوقف على مستوى التنظير باعتبارها مهنة تسعى إلى إحداث التغيير المنشود في حياة المجتمع من أجل سعادة أعضائه، وسلامة أوضاعهم، وضمان مستقبلهم، وهي تنقل لممارسيها مجموعةً من القيم الإنسانية والمثل الأخلاقية التي تؤكد حق الإنسان وواجبه في بناء مستقبله بالجهد الجماعي المشترك وبالاعتماد الجماعي على الذات.■

المراجع

خاطر، أحمد، تنمية المجتمع المحلي: الاتجاهات المعاصرة، الإسكندرية المكتب الجامعي ٢٠٠٠م.

خاطر، أحمد مصطفى، الخدمة الاجتماعية: نظرة تاريخية - منهاج الممارسة، الاسكندرية، المكتب الجامعي.

عفيفي، عبد الخالق محمد، مقدمة في الرعاية الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، مكتب عين شمس،١٩٩٩م.

Landis, Judson R. : Sociology - Concepts and Characteristics Tenth Edition, wadsworth publishing Company, Belmont, CA 1997.

Sanders, Daniel S. Editor, The Developmental Perspective in Social Work, University of Hawaii 1982.