

عنوان الورقة :

أسس الخدمة الاجتماعية في الجمعيات الخيرية

مقدمها :

الدكتور / محمد بن سعيد الزهراني

ملخص البحث

تعد الخدمة الاجتماعية إحدى المهن الإنسانية العريقة التي يحتاجها كل مجتمع من المجتمعات الإنسانية في العصر الحديث وأصبح هذا الاحتياج ضرورة ملحة لمواجهة تعقد الحياة المعاصرة التي تتسم بسرعة الإيقاع وتفاقم المشكلات الإنسانية وازدياد الفجوة بين الأغنياء والفقراء فالخدمة الاجتماعية لها إسهاماتها الواسعة في مواجهة تلك التحديات وحل المشكلات التي تواجهها البشرية في وقتنا الحاضر.

تهدف هذه الورقة إلى التعريف بأسس الخدمة الاجتماعية ودورها في رفع مستوى أداء الجهات الخيرية وذلك من خلال التطرق إلى أهمية الجوانب الاجتماعية ودورها في رفع مستوى أداء الجهات الخيرية وذلك من خلال التطرق إلى أهمية الجوانب الاجتماعية في بحث الحالات وجوانب العناية الاجتماعية بالمستفيدين والعوائق التي تحول دون اندماج الفقراء في المجتمع السعودي ، واليات تحسين المستوى الفكري للمستفيدين من الجمعيات الخيرية.

- أسس الخدمة الاجتماعية في الجمعيات الخيرية :

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد بن عبد الله الصادق الأمين وقدوة الخلق أجمعين في الأعمال الخيرية وعلى آله وصحبه والصالحين إلى يوم الدين.

تعد العمال الخيرية سمة من سمات المجتمعات السلامية التي تحرص على تحقيق التكافل الاجتماعي والذي يسعى للوصول على العديد من الأهداف منها : علاج المشكلات التي يمر بها بعض أفرادها ، تحقيق العدالة الاجتماعية بينهم ، ضمان إسعادهم والتي ينتج عنها : صحة العقيدة وسلامتها واستقامة الخلق ، قوة الأجسام استتارة العقول ، السلامة من الأمراض ، صيانة الكرامة ، هناء العيش ، والتوفيق بين حاجيات الرواح والأبدان (علوان ، ١٤٠٣هـ)

فديننا الإسلامي الحنيف اشتمل على العديد من المبادئ الفاضلة كمبدأ التعاون كما قال الله تعالى في محكم التنزيل (وتعاونوا على البر والتقوى) (المائدة: ٢٠) ومبدأ التواد والتراحم كما جاء في الحديث الشريف عن النعمان بن بشير رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (مثل المؤمنین في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى) رواه الترمذي ومبدأ التعاطف كما ورد في الحديث الشريف عن أبي موسى قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً) رواه البخاري ومسلم، ومبدأ المسؤولية الاجتماعية كما جاء في الحديث عن عمر رضي الله عنهما قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته...) (رواه البخاري ومسلم). فالمجتمع السعودي يقدر ويشكر الله سبحانه وتعالى على نعمه الكثيرة التي لا تحصى ولا تعد قال عز من قائل (وإذ تأذن ربكم لئن شكرتم لئن شكرتم ولئن كفرتم إن عذابي لشديد) (إبراهيم: ٧). ولذلك يحرص المواطنون كل الحرص على أن يخرجوا حق الله سبحانه وتعالى في تلك النعم مما أدى إلى التوسع في أوجه الخير في - المملكة العربية السعودية - وأصبحت كثيرة وتزداد بفضل الله تعالى يوماً بعد يوم ليس فقط على مستوى المملكة ولكن أيضاً على جميع المستويات سواء كان المحلي أو العربي أو الإسلامي أو الدولي.

فإنشاء الجمعيات الخيرية كمؤسسات اجتماعية ما هو إلا أحد تلك الأوجه والمظاهر الحضارية التي تفتخر بها بلادنا حيث بلغ عددها أكثر من (١٥٠) موزعة على جميع مناطق المملكة (البلوي، طيب، سدحان، المانع، ١٤١٧ هـ) وذلك لتلبية حاجة المجتمع في الاهتمام بأفراده ورعايتهم وخاصة المحتاجين والضعفاء من الأرامل والأيتام والمعوزين فهذه الجمعيات الخيرية تسهم في الحد من ظاهرة التسول وبرغم ذلك فالإحصائيات تشير إلى ازدياد أعداد المتسولين. فعلى سبيل المثال في مدينة مكة المكرمة وحدها بلغ عدد المتسولين من السعوديين في عام ١٤٢١ هـ (٢١) متسولاً وفي عام ١٤٢٢ هـ (٥٠) متسولاً سعودياً (الليحاني ١٤٢٢ هـ) كما إن عدد سكان المملكة من خلال نتائج البحث الجغرافي لعام ١٩٩٩ م بلغ (١٩,٨٩٥,٢٣٢) مليون نسمة، ومن المتوقع إن يصل عدد السكان عام ١٤٤٠ هـ إلى (٤٣) مليون نسمة، (الطائفي الوحيمد، الشمراني، ١٤٢٢ هـ).مما يشير

إلى عظم المسؤولية الاجتماعية الكبيرة التي تقع على عاتق جميع الجمعيات الخيرية وأهمية التخطيط الاجتماعي المستقبلي لاستيعاب جميع الفئات المحتاجة من المواطنين في الفترات القادمة.

فالحاجات الإنسانية ازدادت تعقيدا وتليتها أصبح أمرا ملحا لأنه في حالة عدم تليتها تتحول إلى مشكلات جسيمة تتطلب التدخل المهني لحلها ، فإن لم يحدث هذا التدخل فإنها ستصبح نواة وسببا في تعقيدها وتفاقمها ما يجعل حلها أمرا صعبا للغاية فيكون تأثيرها سلبيا علي كل من الفرد والجماعة والمجتمع .ولذلك فإن أهداف التنمية في المجتمع السعودي أكدت علي أهمية الحد من المشكلات التي يواجهها المواطن السعودي بالحفاظ علي القيم الدينية والعادات والتقاليد والأعراف السامية ، كما ركزت الأهداف علي أهمية تنمية المواطنين السعوديين كقوة بشرية هامة وذلك عن طريق رفع المستوى التعليمي والصحي وزيادة الرفاهية لجميع فئات المجتمع ودعم الاستقرار الاجتماعي في مواجهة التغيرات الاجتماعية السريعة (شتا ، ١٤٠٥ هـ).

فالحاجات الإنسانية تختلف من جماعة إنسانة لأخرى فهي تعتمد على نمط الحياة وثقافة المجتمع والقيم الاجتماعية السائدة فيه . كما إن الحاجات ترتبط بقضايا تعود على الفرد نفسه والآخرين وطبيعة الأحوال الاجتماعية العامة في المجتمع ولكن بشكل عام ، فإن الحاجات الإنسانية كما أشار إليها Schwartz & Johnson (١٩٨٨) تتمثل في الأتي:

١. الحاجة إلى الحاجات الأساسية كالطعام والملبس والسكن وبشكل يكفي الحاجة الجسمية للبقاء.
٢. الحاجة إلى بيئة ومستوى صحي آمن للحماية من الإصابة بالأمراض أو التعرض للحوادث.
٣. الحاجة إلى علاقات متميزة مع الآخرين والتي تحقق الإحساس بالعناية والاهتمام والحب والانتماء.
٤. الحاجة إلى النمو العاطفي أو الوجداني والنمو الفكري أو المعرفي وكذلك نمو الوازع الديني بحيث تتاح الفرصة في استخدام الإمكانيات والاهتمامات الشخصية والإبداع فيها .

٥. الفرصة في المشاركة في اتخاذ بعض القرارات الهامة والمناسبة في حياة المجتمع والتي تمثل جزءاً مهماً في المساهمة حفاظاً على الحياة العامة واستمرارها.

فالثورة الصناعية ، الحروب المتتالية ، انتهاء عهود الإقطاع في أوروبا ، فشل التشريعات لمواجهة مشكلات الفقر ، ظهور الأفكار الاشتراكية ، الاكتشافات العلمية الحديثة كثرة الأبحاث الاجتماعية وانتشار وظهور جمعيات الإحسان والمحلات التجارية تعد عوامل جوهرية ساهمت وبشكل كبير في التمهيد لقيام مهنة الخدمة الاجتماعية لتلبية الحاجات الإنسانية في التعامل مع مشكلاتها (المطايعة ، القمش ، المحيسن،البوالي ، ١٤٢٠هـ).

فقد نمت هذه المهنة عن طريق أنشطة لبرامج الرعاية الاجتماعية في المجتمعات القديمة كان طابعها الإحسان وتقدم عادة من خلال المتطوعين من رجال الدين والأطباء والمرضى والمدرسين وغيرهم ، كما أن تلك الأنشطة اختلفت باختلاف الظروف السائدة ودوافع الرعاية الاجتماعية وطبيعة مظاهرها وإشكالها في تلك المجتمعات القديمة .

أما في المجتمعات الحديثة والمتطورة فقد ظهرت الخدمة الاجتماعية منذ أوائل القرن العشرين كاستجابة حتمية لحاجات إنسان هذا العصر فاصطبحت تلك الأنشطة والبرامج تنفذ من قبل مهنيين متخصصين وأصبحت حقاً يؤدي وليس إحساناً ولذلك برز نور الخدمة الاجتماعية كمهنة لها اعتبارها بين المهن الأخرى لها مدارسها الخاصة بها ومؤسساتها وبرامجها وعمالها المتخصصون حتى أصبحت اليوم مهنة إنسانية عريقة يشار إليها بالبنان لأنها أضافت الشيء الكثير للإنسانية وبرغم ذلك إلا أن كثير من الناس يجهلون الكثير عن هذه المهنة في وقتنا الحاضر ولا توجد لديهم رؤية واضحة حيالها أما بسبب حداثها النسبية في كثير من الدول العربية والنامية أو لعدم الاعتراف المجتمعي بها (السعيد ، ١٤٠٠هـ).

فمن أبرز التعاريف التي حددت ماهية الخدمة الاجتماعية تعاريف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين الأمريكيين التي ترى بأن الخدمة الاجتماعية مهنة تسعى من خلال أنشطتها مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات لتعزيز قدراتهم وإمكانياتهم لتحقيق وظائفهم الاجتماعية على أكمل وجه ، كما أنها توجد البيئة الاجتماعية المناسبة التي تساعدهم للوصول إلى ذلك الهدف (barker، ١٩٩١).

أما kahan (١٩٧٣م) أشاد بأن الخدمة الاجتماعية عبارة عن الخدمات الاجتماعية التي يعبر عن استجابة جديدة لمواقف جديدة فهي اختراع قدمه المجتمع من أجل مواجهة الحاجات المختلفة وإشباعها لإنسان العصر الحديث.

أما عبد الفتاح عثمان (١٩٨٢) فقد رأى أن الخدمة الاجتماعية خدمة تستهدف مساعدة الناس أفراداً وجماعات لتحقيق علاقات اجتماعية بينهم ومستوى أفضل من الحياة في حدود قدراتهم ورغباتهم فهي أيضاً مهنة إنسانية حديثة توافرت لها المقومات المهنية المختلفة وهي: الأهداف، قاعدة علمية، مهارات تطبيقية، متخصصون، مؤسسات، طرق وأساليب متخصصة وقيم ومعايير ووظيفة اجتماعية، مكانة واعتراف مجتمعي (توفيق & عنان، ١٩٨٩ م).

كما أشار كل من المطايعه، القمش، المحيسن (١٤٢٠هـ) إلى إن الخدمة الاجتماعية تهدف إلى رفاهية الإنسان وخلق المواطن الصالح القادر على البناء والعطاء ودفع عجلة الإنتاج والتنمية من خلال أدوارها الإنشائية أو التنموية والوقائية والعلاجية. أما فلسفتها فهي تركز على مجموعة من الركائز استمدتها من الأديان السماوية وبخاصة ديننا الإسلامي الحنيف والتي تتمثل في الإيمان بالآتي:

- قيمة الإنسان وكرامته .
- الفروق الفردية سواء بين الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات.
- حقوق الفرد في ممارسة حريته في حدود قيم المجتمع.
- حق تقرير المصير للعميل سواء كان العميل فرداً أو أسرة أو جماعة أو مجتمعاً، مع عدم الإضرار بحقوق الآخرين.
- إن الفرد أياً كان عمره يملك طاقات إذا ما استثمرت كان لها الأثر في دفع عجلة الإنتاج.
- العدالة الاجتماعية وعدم التمييز بين جنس وآخر أو ديانة وأخرى.
- الحب والتسامح وعدم الإدانة.
- إن الآلام التي يتعرض لها العميل تؤثر على دوره في الحياة وينبغي التدخل لمساعدته على التخلص منها.

- إن الإنسان هو الطاقة الفريدة في إحداث التغيير الاجتماعي وهو وسيلة وغاية الرفاهية الاجتماعية.
 - إن مساعدة الإنسان عند الحاجة ما هو إلا تعبير عن تعاليم الأديان السماوية وآخرها الدين الإسلامي كما ورد في كثير من الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة.
- توفيق & عنان (١٩٨٩م) أشارا إلى أن الخدمة الاجتماعية أربعة أركان أساسية تتمثل في المؤسسة، العميل الأخصائي وعملية المساعدة. كما أن لها مبادئ توصل إليها الأخصائيون الاجتماعيون عن طريق الخبرة العملية والممارسة المهنية والمعارف الإنسانية والمنطق وهي: التقبل، السرية، حق تقرير المصير، العلاقة المهنية، المشاركة، الاستشارة، المساعدة الذاتية، المسؤولية الاجتماعية، النقد والتقييم الذاتي، والاستغلال المثل للإمكانيات والموارد المادية والبشرية الدراسة العملية، والرجوع للخبرة. كما إن مهنة الخدمة الاجتماعية ثلاث طرق رئيسة تحدد مسار وطبيعة الممارسة المهنية وهي كما يلي:

الطريقة الأولى:

طريقة خدمة الفرد التي تركز على الفرد وعملياتها المهنية: دراسة الحالة التشخيص والعلاج.

الطريقة الثانية:

خدمة الجماعة التي تركز على الجماعات وعملياتها المهنية: دراسة الجماعة التشخيص وضع الخطة للعلاج وتنفيذ خطة العلاج.

الطريقة الثالثة:

تنظيم المجتمع الذي يهتم بالجماعات وعملياتها المهنية: دراسة المجتمع، جمع وتحليل البيانات، إقامة العلاقة المهنية إيجاد الموارد المناسبة والتنظيمات الجديدة، التنفيذ، والتقييم.

إما مجالات الخدمة الاجتماعية التي يمكن للأخصائيين الاجتماعيين العمل بها فهي كثيرة جداً تركز على طبيعة تواجد الإنسان وأنشطته واحتياجاته ومن أبرز تلك المجالات: رعاية الأسرة رعاية الطفولة رعاية الأحداث، رعاية الشباب رعاية المسنين، رعاية

المساجين وأسرههم، المجال المدرسي، العمالي الطبي، النفسي الأمني كالشرطة والمؤسسات الإصلاحية، مكافحة المخدرات وعلاج المدمنين ورعاية أسرهم ومكافحة الإرهاب.... وغيرها.

أما اللقب لممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية فهو (الأخصائيون الاجتماعيون)، الذين لديهم الاستعداد الشخصي لممارسة هذه المهنة، ويمتلكون مجموعة من الصفات التي تؤهلهم للعمل في المجالات المختلفة :

أولاً/ الصفات الشخصية:

فشخصية الأخصائي الاجتماعي لا بد أن تكون فذة، لطيفة، متزنة، متسامحة، مرنة، محبوبة.

ثانياً/ الصفات العقلية :

لأخصائي الاجتماعي لا بد وأن تكون لديه درجة عالية من الذكاء تساعد على الفهم والإدراك، التخيل، الإبداع، التحليل، ربط الظواهر، وتقدير المواقف.

ثالثاً الصفات المهنية:

فلا بد أن يكون الأخصائي الاجتماعي واسع الأفق والاطلاع والثقافة، متقناً للمهارات الضرورية لداء العمل لأنها ركيزة أساسية تنمو بالاستعداد والتعليم والتدريب كمهارات استخدام الموارد، مهارات المساعدة، مهارات تكوين العلاقات المهنية الناجحة ومهارات النقد الذاتي وأن يكون متمسماً بالموضوعية قادراً على الاستفادة من تجارب الآخرين وخبراتهم متمسماً بالإخلاص والجد والمثابرة في أداء العمل من غير ملل أو كسل، مفعماً بالنشاط والحيوية والانطلاق والمرح، لديه الرغبة التلقائية لتحمل المسؤولية وعدم الضجر أو التبرم منها مؤمناً بمهنته متحمساً وشديد الولاء لها يبذل ما بوسعه في سبيل تقدمها وتطورها ورفع مكانتها وشأنها.

أما أدوار الأخصائيين الاجتماعيين فتحدد من خلال العمليات التي يقومون بها والتي من أبرزها: البحث والدراسة التشخيص العلاج، الاتصال الفعال التخطيط، التنسيق، التنفيذ،

المساعدة والدعم، القيادة التعليم، الإرشاد والتوجيه التدريب، الإبداع الإشراف، التقييم، والتسجيل والدفاع والمحاماة.

إن تلك الأدوار الهامة للأخصائيين الاجتماعيين لا بد وأن تخضع لمجموعة من القيم التي يجب أن يؤمنوا ويلتزموا بها في ممارستهم المهنية. وقد صاغت الجمعية القومية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعية عام ١٩٨٠ م ميثاق شرف المهنة الذي يعبر عن الأخلاقيات وأدق التفاصيل في تحديد مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي في الممارسة المهنية تجاه كل من نفسه عملائه زملائه والمؤسسة التي يعمل بها والمجتمع الذي يعيش فيه ولذلك فإن القيم تعد عنصراً مهماً بين عناصر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الأخرى وهي : البناء المعرفي knowledge ، القيم values . التدخل المهني intrervention (١٩٨٤) ، & cpmpton (galaway).

يتضح لنا مما سبق أن الخدمة الاجتماعية علم ومهنة وفن، فكونها علماً فنظراً لاستنادها على العارف الإنسانية والنظريات العلمية ولذلك فهي تدرس كعلم في العديد من المعاهد والأقسام والكليات المتخصصة بالجامعات وتمنح الشهادات الأكاديمية لدرجة البكالوريوس والماجستير والدكتوراه. وهي أيضاً مهنة لها أهداف وفلسفة ومبادئ وطرق وعمليات خاصة بها، كما أنها فن لاعتمادها على أسلوب ومهارة وإبداع وأخلاقيات الممارسين لها من الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في المجالات الإنسانية المختلفة، فالممارسة المهنية تعطي الأخصائيين الاجتماعيين الفرصة في احتياجات عملائهم، وتحد من المشكلات التي يواجهونها (خاطر، ١٩٩٥م).

- أهمية الجوانب الاجتماعية في بحث الحالات :

تعطي مهنة الخدمة الاجتماعية أهمية كبيرة لدراسة الحالات التي تعتبر إحدى العمليات الرئيسية لكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية سواء في طريقة خدمة الفرد أو خدمة الجماعة أو تنظيم المجتمع فدراسة الحالات تتم عبر العلاقة المهنية السليمة المبنية على الثقة والاحترام بين المؤسسات الاجتماعية وعملائها والمؤدية إلى النجاح والوصول إلى الأهداف المرجوة. بالإضافة إلى أنها تعتبر عملية أساسية تعتمد عليها العمليات الأخرى

كالتشخيص والعلاج . فكلما كانت الدراسة دقيقة ومحددة وشاملة كلما كان التشخيص جيدا والعلاج مناسباً. فدراسة الحالات عبارة عن منهج أو طريقة زمنية محددة (نيازي ، ١٤٢١هـ). كما أن دراسة الحالة محاولة للتعرف على الحقائق النابعة من شخصية العميل والكامنة في بيئته والطريقة التي تفاعلت بها الأحداث والموقف السلبي بهدف التوصل إلى التشخيص المناسب الذي يساعد في وضع العلاج الملائم (توفيق & عنان ١٩٨٩م).

الصدقي (١٩٩٠م) عرفت الدراسة الاجتماعية بأنها عبارة عن العملية التي تساعد العميل في الوقوف على جوانب الموقف وتوضيح موقفه منه. فهي ليست جمع بيانات عن الموقف وإنما وقوف العميل ذاته على البيانات والعوامل المختلفة المتداخلة في الموقف. كما أنها تتميز بالخصائص التالية:

- إنها عملية مشتركة بين الأخصائي والعميل سواء كان هذا العميل فرداً أو أسرة أو جماعة أو مجتمعاً.
- إنها محددة بأهداف تشخيصية نتيجة للارتباط الوثيق بين الجوانب المباشرة وغير المباشرة المسببة للموقف الإشكالي بهدف الوقوف على التشخيص السليم والمناسب.
- لها بعض الجوانب العلاجية حيث أنها تساهم في استبصار العميل بجوانب الموقف وفي تكوين العلاقة المهنية وتخفيف الضغوط النفسية لدى العميل وذلك عن طريق التفريغ الوجداني والتعبير عن المشاعر السلبية والاتجاهات ، وفي إحداث التأثير المناسب في علاج الموقف كعملية علاجية أساسية .
- لها مصادر متعددة هي : العميل نفسه ، وأسرته وأقاربه والأشخاص المتصلين به المصادر البيئية المختلفة كالأصدقاء والمدرسة والمستشفى ، الخبراء والمختصين في المجالات المختلفة ، الوثائق والمستندات والسجلات ، ونتائج الاختبارات والفحوص الطبية والعقلية والنفسية.
- لها أساليب متعددة هي: المقابلة الزيارة المنزلية ، الكاتبات ، والمحادثات التلفونية. فدراسة الحالات تتضمن الحصول على معلومات دقيقة للمتغيرات التالية :

١. الفئة العمرية :

يساعد هذا المتغير في معرفة عمر المستفيدين وفهم طبيعة المرحلة العمرية التي يمر بها وخصائصها .

٢. الجنس:

يحدد المتغير جنس العميل ، هل العميل ذكر أم أنثى ؟

٣. الحالة الاجتماعية:

فهذا المتغير يساعد علي معرفة المشكلات المصاحبة لكل حالة من الحالات الاجتماعية سواء كان العميل أعزبا ، أم متزوجا ، مطلقا ، أرملا.

٤. حجم الأسرة :

فهذا المتغير يحدد عدد أفراد الأسرة حتى تتكون لديه فكرة عن حاجة كل فرد فيها.

٥. طبيعة العلاقات الأسرية :

تساعد في فهم العلاقات التي تتم داخل أو خارج الأسرة سواء كانت العلاقات الزوجية أو الأبوية أو الأخوية أو القرابية أو الجيران أو الأصدقاء بالإضافة لإلي مدة تفاعلهم مع مشكلة العميل ؟ لأن الفئات السابقة كل منها تمثل البيئة الاجتماعية للعميل .

٦. المستوى التعليمي:

يساعد هذا المتغير في فهم ثقافة العميل ودرجة وعيه بالبيئة المحيطة به .

٧. المستوى الصحي:

يحقق هذا المتغير معرفة الحالة الصحية للعميل ، هل يعاني من مرض معين ؟ ومنذ متى ؟ وهل يخضع للعلاج أم لا ؟ ما مدى علاقة الحالة الصحية بمشكلة العميل ؟ ما درجة تأثير المرض على العميل نفسيا واجتماعيا ؟

٨. المستوى الاقتصادي :

يعد هذا مؤشراً قوياً يساهم بدرجة كبيرة في تحديد حجم المساعدة التي يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يقررها للعميل فهو يساعد في معرفة الدخل الشهري أو السنوي وما مدى تناسب هذا الدخل مع احتياجات الأسرة الأساسية ومتطلباتها . كما أن معرفة مصادر الدخل تساعد على تحديد مشروعية الدخل وقد يفتح المجال للاستفادة من مصادر أخرى إضافية كذلك يساهم هذا المتغير في معرفة أوجه الصرف المالي للعميل ، وكيف تتصرف الأسرة في حالة عجز الدخل لمواجهة احتياجاتها ؟ وكيف تتم عملية التخطيط لميزانية الأسرة ؟

٩. السكن:

فهو المكان الذي يعيش فيه الإنسان فيبدأ بمعرفة الحي الذي يسكن فيه العميل وخصائصه وحجم الكثافة السكانية فيه ، وهل هو حديث أم قديم ؟ مالك أم مستأجر؟ هل تتوفر فيه المقومات الصحية للتكيف والإنارة والتهوية أم لا ؟ ما مدى تناسبه مع عدد أفراد الأسرة ؟ هل يوفر خصوصية لكل فرد منهم وخاصة الزوجين أم لا ؟

١٠. طبيعة مشكلة العميل أو المواقف الإشكالية التي يواجهها:

عبارة عن موقف إشكالي يواجه العميل فيعجز عن مواجهته مواجهة فاعلة مما يؤثر عليه شخصياً وعلى المحيطين به وعلى كافة الظروف التي يعيشها . وتصنف المشكلات حسب مجالها الوظيفي: إلى أسرية ، اقتصادية ، مدرسية ، عمالية ، طبية ، نفسية ، تأهيلية ، أو انحرافية ، حسب مسبباتها: ذاتية ترجع إلى اضطراب في شخصية العميل أو صحته ، بيئية ترجع إلى البيئة المحيطة بالعمل سواء كانت أسرته ، عمله ، أو مدرسته ، ذاتي بيئي ، وإما راجعة إلى النظم أو السياسة الاجتماعية وحسب درجة حدتها وعمقها ، بسيطة معقدة ، متداخلة ، متشعبة أو مزمنة ، عارضة أو موقفية.

١١. تاريخ المشكلة وتطورها :

يعكس هذا المتغير الفترة الزمنية للمشكلة ومراحل تطورها .

١٢. حجم المشكلة :

يحدد هذا المتغير درجة تأثيرها هل هي مشكلة كبيرة تتطلب جهداً ووقتاً لحلها ؟ أم مشكلة صغيرة يمكن التغلب عليها بسهولة ؟

١٣. مدى تأثيرها على الجوانب النفسية، الاجتماعية، والاقتصادية للعميل:

هذا المتغير يسعى إلى معرفة المستويات التي أثرت فيها المشكلة وإلى أي حد كان هذا التأثير.

١٤. مدى تأثيرها على الجوانب النفسية، الاجتماعية، والاقتصادية للعميل:

يهتم هذا المتغير بمعرفة الجوانب التي تأثرت بحدوث المشكلة وإلى أي مدى.

١٥. معرفة ما إذا كانت هناك جهود علاجية سابقة بذلت للتغلب على المشكلة:

يكشف هذا المتغير المحاولات السابقة للعلاج وإلى أي مدى وصلت نتائجها فمعرفة ذلك تفتح آفاقاً جديدة في استخدام طرق جديدة غير السابقة والكشف عن مدى فعاليتها .

١٦. مدى حاجة العميل الفعلية للتدخل المهني لعملية المساعدة :

هذا المتغير يحدد هل العميل بحاجة إلى المساعدة أم لا ؟ وهل هذه المساعدة مطلوبة بشكل عاجل أم يمكن تأخيرها ؟

١٧. تحديد نوعية العلاج أو الحل المناسب للمشكلة:

هذا المتغير يكشف عن البدائل المتاحة للحلول وأيهم أنسب لمصلحة العميل وظروفه، فالباحث الاجتماعي يجب عليه أن يراعى عند دراسة الحالات الاعتبارية التالية:

- أن يحدد المتغيرات المناسبة والتي تساعد فعلاً في فهم طبيعة المشكلة فقط وليس له الحق في معرفة كل المتغيرات التي قد لا يكون لها صلة بالموقف الإشكالي لأن ذلك يعد تعدياً متجاوزاً غير مقبولين يتنافيان مع القيم والمبادئ المهنية للخدمة الاجتماعية.

- أن ينظر للبيئة الاجتماعية كمصدر أساسي للأنماط السياسية للعميل كما أنها أداة فعالة لتعديلها ، فالبيئة إما أن تكون داخلية كالأسرة أو خارجية كالحى والمؤسسة التى ينتمى إليها العميل.
 - أن يراعى تطبيق جميع مبادئ الخدمة الاجتماعية وخاصة مبدأ السرية عند تعامله مع العميل وإيجاد البيئة المناسبة لتحقيقه .
 - أن يركز على بؤرة اهتمامات العميل لأنها تمثل الانطلاقة الحقيقية للتدخل المهني .
- ولذلك فإن الجوانب الاجتماعية فى دراسة الحالات لها أهمية كبيرة للممارسة المهنية للمؤسسات الاجتماعية وذلك لمساهمتها فى الآتى :
- معرفة قدرات العميل وإمكانياته الحقيقية.
 - وضع التشخيص السليم الذى يستهدف تحديد أكثر العوامل والأسباب ارتباطا بمشكلة العميل .
 - تحديد أساليب التدخل الممكنة والفعالة كتحديد نوع وحجم المساعدة التى تلبى احتياجات العميل.
 - تقييم البرامج والأنشطة ومدى فعاليتها واستجابتها لاحتياجات العميل.
 - عملية التخطيط والتصميم والتنسيق المستقبلى لتطوير البرامج والأنشطة التى تتلائم مع احتياجات العميل .

جوانب الرعاية الاجتماعية للمستفيدين

إن لكل جمعية من الجمعيات الخيرية أهدافها وفى ضوء تلك الأهداف يتم تصميم البرامج المناسبة التى تتعدد بحسب إمكانيات الجمعيات الخيرية المادية والبشرية فمعظم الجمعيات الخيرية تصمم برامجها بحيث تكون شاملة لجميع أوجه الرعاية الاجتماعية للمستفيدين وتتمثل فى مجموعة الخدمات العملية التى تقدم له بطريقة مباشرة أو غير مباشرة سواء كانت من داخل المؤسسة أو من خارجها أو من موارد المجتمع الأخرى بهدم

مساعدتهم وتخفيف الضغوط التي يتعرضون لها والتي تشكل معوقا حقيقيا لأدائهم لوظائفهم أو أدوارهم الاجتماعية .
فمن أبرز الخدمات الاجتماعية التي تمثل الجوانب الحقيقية للرعاية الاجتماعية الشاملة للمستفيدين ما يلي:

١. الخدمات المالية:

تتم هذه الخدمات من خلال اعتماد صرف المبالغ نقدا ويحدده الأخصائي الاجتماعي في ضوء دراسة الحالة وهذا يكون بصورة دورية أو موسمية أو مؤقتة أو مقطوعة لتلبية بعض الاحتياجات أو الالتزامات المالية . وقد يكون على شكل كوبونات إعانات عينية تتمثل في بعض المواد الغذائية أو الملابس . وقد تكون من خلال المساعدة في حصولهم على مخصصاتهم من مصادر أخرى كالضمان اجتماعي أو التأمينات الاجتماعية أو من الجهات ذات العلاقة .

٢. الخدمات الطبية:

تتمثل في تقديم المساعدة من توفير زيارة الطبيب وإجراء التحاليل والأشعة اللازمة للتشخيص وشراء الدواء .

٣. الخدمات التعليمية:

تهتم بتقديم المحاضرات والدورات العلمية أو الثقافية المجانية لتتيح فرصة الاستفادة منها لزيادة الوعي وفهم الواقع الاجتماعي الذي يعيشون فيه . كما أن الخدمات التعليمية لا تقتصر على الكبار فقط وإنما أيضا على الصغار من خلال فتح مدارس ودور الحضانه أو ابتدائية للمساهمة في عملية التربية والتنشئة الاجتماعية .

٤. الخدمات التأهيلية :

تكون من خلال الدورات التدريبية التي تكسب المستفيدين المهارات الضرورية التي تساعدهم على العمل مما يؤدي إلى تحقيق ذاتهم لتكيفهم مع المجتمع وقد يتطلب الأمر توفير الأجهزة التعويضية اللازمة للمعاقين منهم .

٥. الخدمات التوظيفية:

تتمثل في مساهمة الجمعية في البحث عن فرص عمل تتناسب مع قدرات ومهارات المستفيدين مما يضمن درجة عالية من التكيف والاستقرار الوظيفي .

٦. الخدمات الاجتماعية والترويحية :

يركز هذا النوع من الخدمات على إتاحة الفرصة لزيادة التفاعل الاجتماعي بين المستفيدين من خلال بعض البرامج الترويحية كالزيارات والرحلات والرياضة لممارسة بعض الألعاب التي تعتبر سبباً فعالة في استغلال أوقات الفراغ لاشتمالها على المتعة والفائدة .

٧. الخدمات السكنية:

تتمثل في توفير السكن المناسب للمستفيدين بحيث يكون السكن مجاناً بدون دفع إيجار أو بإيجار رمزي حيث تتوفر لهم تسهيلات عملية لسداده ، وأن يتناسب مع عدد أفراد الأسرة وأن تتوفر فيه كل وسائل الراحة كالتكيف والتهوية والإنارة والمساعد . كما أن الخدمات السكنية لا تقتصر على هذا الحد وإنما يمكن للجمعيات الخيرية أن تسهم في مساعدة المستفيدين في الحصول على منح الأراضي المخصصة لهم وذلك بالتنسيق مع الأمانة أو البلدية ومساعدتهم في تعميمها من خلال التنسيق مع صندوق التنمية العقاري والمقاولين بحيث تكوين لهم الأولوية في ذلك وأن يعاملوا معاملة خاصة أو استثنائية كما يمكن للجمعية مساعدة المستفيدين للحصول على قروض مالية سواء كانت عن طريق بنك التسليف أو غيره لترميم مساكنهم حتى تصبح أكثر ملائمة للعيش فيها .

٨. الخدمات الاستشارية:

تهدف إلى توفير المساعدة في تقديم النصيحة والتوجيه المناسبين للأمور التي يصعب عليهم أن يتخذوا فيها قرارات أو تقديم حلول للمشكلات التي يتعرضون لها .

٩. خدمات المواصلات:

تكون من خلال توفير بعض وسائل المواصلات كالسيارات أو الباصات الصغيرة لتسهيل للمستفيدين الذهاب للمدارس أو الأسواق أو المساجد.

- عوائق اندماج الفقراء في المجتمع :

برغم توفر الموارد الطبيعية والإمكانيات اللا محدودة التي تشهدها البشرية في عالم اليوم من خلال التقدم الهائل في جميع المجالات سواء كانت العملية الصناعية ، الزراعية ، التكنولوجية والتجارية إلا أنه لا يكاد يخلو المجتمع من المجتمعات الإنسانية من وجود نسبة من سكانه فقراء . فنسبة الفقراء في المجتمعات الإنسانية تختلف من بلد إلى آخر حسب ظروفه السياسية والاقتصادية والاجتماعية ودرجة تحضره وتقدمه فعلى سبيل المثال الفقر في الهند يختلف عن الفقر في المجتمع الأمريكي أو الأوربي أو السعودي .

أشار shepard (١٩٨٧م) إلى أن الفقر يعد من المشكلات الاجتماعية العالمية الخطيرة نظراً للتزايد المستمر في أعداد الفقراء الذين لا يملكون النقود لكي يستطيعون أن يلبوا ويوفروا احتياجاتهم الأساسية من الطعام والملبس والمسكن والعلاج وذلك للعديد من العوامل أهمها ما يلي :

- ١- سيطرة الدول الغنية على الاقتصاد العالمي وظهور التكتلات الاقتصادية العالمية التي ركزت على تنمية رأس المال دون النظر في تمويل البرامج التي تلبى حاجة مجتمعاتها الحقيقية .
- ٢- كثرة الحروب والاضطرابات التي تمر بها كثير من دول العالم اليوم مما تسبب في نزوح عدد كبير من اللاجئين وانتشار الجهل والفقر والمرض بينهم .

٣- فشل السياسات الاجتماعية على مستوى الدول في معالجة الأسباب الحقيقية للفقير ومشكلاته (الجوع ، التسول ، الأحياء العشوائية ، البطالة والأمراض) وذلك لمجموعة من الأسباب أهمها :

- عدم التعرف على الأسباب الحقيقية للفقير .
- عدم تغيير الظروف والسياسات التي أدت إلى وجود تلك الأسباب .
- التعامل مع المشكلات التي سببها الفقر بطريقة سطحية للتسليم بطبيعة الظروف والأوضاع السياسية والاقتصادية القائمة.
- عدم التدخل المهني المناسب للتعامل مع هذه المشكلات وذلك بسبب غياب الدور الفعال للخدمة الاجتماعية في المجتمعات وتهميش دور الأخصائيين الاجتماعيين في دراسة المشكلات وتشخيصها ووضع السبل الكفيلة لحلها جذريا .

إن الدراسات الميدانية لتحديد مشكلة الفقر في المجتمع السعودي تعتبر محدودة ولذلك يصعب تحديد حجم المشكلة ونسبة الفقراء في المملكة بالنسبة لعدد السكان فيها . فالجهود المبذولة للحد من مشكلة الفقر في المجتمع السعودي كبيرة جداً تنطلق من الدعم الذي توليه الدولة الرشيدة - أعزها الله لبرامج وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وخاصة الضمان الاجتماعي ، التأمينات الاجتماعية والجمعيات الخيرية ، وكذلك لوزارة المعارف ، وزارة التعليم العالي ، وزارة الصحة ، وزارة الأشغال العامة والإسكان وغيرها ، والتي تلبى الاحتياجات الأساسية للمواطنين . مما أدى على تحقيق درجة كبيرة في التنمية الشاملة لكل فئات المجتمع وصولاً إلى دولة الرفاه . إلا أن هناك بعض العوامل التي قد تحول دون اندماج الفقراء في المجتمع السعودي ، أهمها ما يلي :

١. العامل النفسي؛

يعتبر العامل النفسي من أهم العوامل الرئيسية التي تعوق اندماج الفقراء في المجتمع فالأنفة وعزة النفس لدى المواطن السعودي تعتبر عاملاً مهماً ، فكثير من الفقراء يفضلون عدم السؤال والعيش على الكفاف ، ولذلك فهم أغنياء من التعفف لا يسألون الناس إلحافاً

والرسول الكريم أوصى بهذه الفئة خيراً حيث أمر بالبحث عنهم ومساعدتهم . كما أن الخوف من نظرة المجتمع الدونية تجعل كثيراً من الفقراء يلجئون إلى العزلة عن المجتمع مخافة أن يتعرضوا لبعض المواقف التي قد يكون فيها إهانة للكرامة الإنسانية أو نظرة الناس الدونية تجاههم أو أن يتعرضوا للأذى والمضايقات ولذلك تفضل هذه الفئة من الناس العزلة وعدم الاحتكاك بالمجتمع مما يؤدي إلى شعورهم بالاعتزاز وقد يزيد هذا الاعتزاز إلى درجة كبيرة مما يؤدي إلى الشعور بعدم الولاء للمجتمع لأنه لم يلبي احتياجاتهم الأساسية ولم يتح لهم الفرصة في المشاركة والاستفادة من إمكانياته وخيراته .

٢. العمل الثقافي:

إن ثقافة المجمع السعودي مستمدة من الشريعة الإسلامية السمحاء والعادات والتقاليد العريقة التي يفتخر بها مجتمعنا ويحرص كل جيل أن ينقلها للجيل الذي يليه . فتقافة الفقر في المجتمع السعودي مبنية على الإيمان بقضاء الله وما قدره للإنسان من رزق ، والفقر ليس عيباً ولكن العيب سؤال الناس ، وأصبحت لدى كثير من الفقراء القدرة على الصبر والتحمل الزائد والتعفف عن سؤال الناس ولذلك يلجأ كثير من الأفراد والأسر والجماعات إلى العزلة عن المجتمع والعيش في أماكن نائية نسبياً بحجة جوار أراضيه في تلك المناطق ، ولكن حقيقة الأمر عدم قدرتهم على التوافق مع مجتمع المدينة ومتطلباته بسبب فقرهم المدقع الذي لا يمكنهم من العيش فيه نتيجة للتكلفة المادية التي لا يقدر على تحملها كما أن الفقر في المجتمع السعودي يعتبر مؤقتاً وليس دائماً لأنه ليس وراثياً وذلك بسبب تغير الظروف والأوضاع المسببة للفقر فوضع بعض الأسر يتغير وبشكل جذري بمجرد أن يتخرج أحد أبنائها من الجامعة ويحصل على وظيفة كما أن كثيراً من الفقراء تتغير أوضاعهم الاجتماعية مما ساهم وبشكل كبير في الحد من مشكلة الفقر في المجتمع السعودي بعدما لجئوا إلى الجمعيات الخيرية ممثلة بدور الرعاية الاجتماعية المختلفة والضمان الاجتماعي والتأمينات .

٣. العامل التعليمي:

فكثير من الفقراء في مجتمعنا لم يلتحقوا بالتعليم والبعض الآخر مستواهم التعليمي منخفض مما أدى إلى جهل الكثير منهم بموارد المجتمع والخدمات المتاحة وإلى وجود قصور في معرفة مؤسسات المجتمع المختلفة والتي تقدم المساعدات بأنواعها سواء كانت في شكل مساعدات نقدية أو عينية أو خدمات .

٤. العامل الاقتصادي:

لا شك أن الغالبية العظمى من المواطنين السعوديين استفادوا كثيراً من الوفرة الاقتصادية التي مرت بها المملكة خلال العشرين عاماً الماضية وانعكس ذلك وبشكل إيجابي على مستوى نوعية الحياة بينهم ، إلا أن البعض الآخر لم يحظ بشي من تلك الوفرة مما أدى إلى وجود طبقة فقيرة ، وأصبحت هناك فجوة كبيرة بين الفقراء والأغنياء وأصبح ذلك واضحاً في كثرة انتشار الأحياء العشوائية حول المدن التي أصبحت تمثل مساكن الفقراء برغم عدم صلاحية بعضها للسكن الأدمي نظراً لعدم توفر مقومات السكن الصحي المريح والخدمات الضرورية بها .

٥. الجمعيات الخيرية:

إن معظم الجمعيات الخيرية في بلادنا - المملكة العربية السعودية - مؤسسات أهلية تطوعية تحظى بدعم الحكومة الرشيدة لتوفير أسباب الحياة الكريمة للمواطنين الذين هم بحاجة ماسة إلى مساعداتها سواء كانت المساعدة ف شكل إعانات مادية أو عينية أو خدمات إسكانية . كما تتوفر في بعضها برامج وأنشطة تعليمية وثقافية ، اجتماعية ، صحية ، ورياضية لأن وجود مثل تلك البرامج يساعد وبشكل كبير في تحقيق عملية اندماج الفقراء بالمجتمع ويتحقق الولاء للوطن (الزهراني ١٤٢٠هـ) . فمن بعض العوامل التي لا تحقق عملية الاندماج للفقراء وللجمعيات الخيرية ما يلي:

- إن عدد ساعات العمل الفعلية في بعض الجمعيات الخيرية محدودة قد لا تتجاوز في بعضها (٣) ساعات يومياً .

- إن معظم العاملين بالجمعيات الخيرية متطوعين أو متعاونين وليسوا متفرغين كلياً للعمل بها.
- إن غالبية العظمى من الموظفين العاملين بالجمعيات الخيرية ليسوا متخصصين في العمل الاجتماعي ولذلك نجد أن معظم أعمالهم تأخذ طابع الاجتهاد ولا تعتمد على الأسس العلمية والموضوعية ولذلك ينتابها الكثير من الخطأ والقصور .
- عدم توضع بعض الجمعيات الخيرية في برامجها التعليمية والثقافية والاجتماعية والصحية ولذلك تؤدي أعمالاً شكلية لا تحقق درجة عالية من الرضا للمستفيدين .
- إن الخدمات المقدمة للمستفيدين من بعض الجمعيات الخيرية لا تستطيع أن تغطي جميع احتياجات المحتاجين لها لأنها مقصورة على أحياء أو مناطق محددة نتيجة لعدم توفر الموارد والإمكانات البشرية والمادية أو بحجة الاستثمار في مشاريع لتنمية رأس المال.

- آليات تحسين المستوى الفكري للمستفيدين :

- لاشك بان تحسين المستوى الفكري للمواطنين تقع مسؤوليته على جهات عديدة، منها وزارة المعارف، وزارة التعليم العالي، كليات خدمة المجتمع والتعليم المستمر، وزارة الإعلام، وزارة الأوقاف، الأندية الأدبية وغيرها. أما بعض الآليات التي يمكن للجمعيات الخيرية أن تسهم بها في تحسين المستوى الفكري للمستفيدين فهي كما يلي:
- تصميم البرامج المناسبة والمصممة خصيصاً لهذا الغرض كمحاضرات التوعية الدينية ، برامج محو الأمية لتعليم القراءة والكتابة ، الدورات التدريبية لتعليم بعض المهارات الأساسية والتي قد تسهم في تعلم صنعة يمكن أن يكتسب منها المستفيد رزقاً حلقات النقاش والحوار التي من خلالها يتعرف المسئولون إلى انطباعات المستفيدين وآرائهم حول البرامج والخدمات المقدمة وسبل تطويرها والندوات العلمية التي تساهم إلى حد كبير في إثراء الوعي الفكري لديهم .
- لا بد أن يراعى في تصميم البرامج الوسائل التي تساعد المستفيدين في عملية الاندماج كالمشاركة والتفاعل مع هذه البرامج بحيث تكون جذابة تلبى احتياجاتهم وتحقق

ذاتهم ورغباتهم من خلال إكسابهم المهارات الاجتماعية التي تعزز زيادة وعيهم بقضايا مجتمعهم

- لا بد أن تتيح هذه البرامج الفرصة في إدراك المشكلات الاجتماعية التي يمر بها المجتمع ، فهذا يساهم في تنمية الإحساس بها وتوقظ لديهم الشعور بالمسؤولية والرغبة الجادة في المشاركة للحد منها والمساعدة في وضع الحلول المناسبة لها والنظرة إليها على أنها أوضاع غير مرغوب فيها ومؤقتة ويمكن حلها .
- لا بد أن تتيح هذه البرامج الفرصة في تنمية الوعي الاجتماعي لدى المستفيدين وتعريفهم بموارد المجتمع وإمكانياته والخدمات التي تقدم من خلال مؤسساته المختلفة وذلك بمعرفة الشروط كيفية الحصول عليها والاستفادة منها .
- استخدام وسائل الاتصال المختلفة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة لتتم عملية تنوير الرأي العام وزيادة وعيه بقضايا المجتمع وفهمه لكافة الحقوق والواجبات.

التوصيات

١. إدراك أهمية الدور التي تلعبه الخدمة الاجتماعية من خلال الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين.
٢. أهميته أفتتاح العمل أمام خريجي أقسام الخدمة الاجتماعية والاجتماع بجامعات المملكة لإثراء الممارسة المهنية والتطبيق العلمي للخدمة الاجتماعية ، فهم القدر والأجدر في التعامل مع المشكلات الاجتماعية التي نعيشها في الوقت الحاضر.
٣. التوسع في استخدام وسائل الإتصال المختلفة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة لتتم عملية تنوير الرأي العام وزيادة وعيه بدوره في المساهمة في إثراء العمل الاجتماعي بالمملكة.
٤. إجراء دراسات مسحية دورية في الأحياء بمدن وقرى المملكة لتحديد الفقراء والمحتاجين وتحديث البيانات باستمرار وتطوير البرامج لما يكفل التدخل السريع والمناسب في عملية المساعدة لكل المحتاجين بالوطن في ضوء سياسة اجتماعية شاملة .
٥. الاستمرار في التعاون والتنسيق وتبادل الخبرات والمعلومات بين الجمعيات الخيرية واستخدام التكنولوجيا الحديثة بما يكفل سرعة الأداء وتطوير العمل فيها خدمة للمستفيدين وتجاوباً مع متطلبات المجتمع السعودي الحديث في ضوء المتغيرات الاجتماعية السريعة .
٦. الاستمرار في استشارة الخبراء المحليين والعالميين والاستفادة من قدراتهم وإمكانياتهم في تحسين وتطوير العمل الاجتماعي في الجمعيات الخيرية والتوسع في البرامج التي تلبى احتياجات المستفيدين وتحقق مستوى عالياً من الرضى لديهم.

المراجع

المراجع العربية

القرآن الكريم

- الألباني، محمد ناصر الدين (١٤٠٨ هـ). صحيح الجامع الصغير وزيادة (المجلد الأول والثاني)، (٣ط)، المكتب الإسلامي بيروت.
- البلوي، ضيف الله ، طيب ، إحسان ، السدحان ، عبد الله والمانع ، محمد (١٤١٧ هـ). واقع العمل التطوعي بالجمعيات واللجان التي تشرف عليها وزارة العمل والشؤون الاجتماعية. (ورقة عمل) مقدمة للمؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- توفيق، عوني محمود عنان، رضا (١٩٨٩م). الخدمة الاجتماعية طرق ومجالات الممارسة المهنية دار الثقافة للنشر والتوزيع والفعالة .
- خاطر ، أحمد (١٩٩٥م). الخدمة الاجتماعية / نظرة تاريخية مناهج الدراسة المجالات . (٢ط) المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية.
- الزهراني ، محمد سعيد (١٤٢٠ هـ). آراء سكان الجمعية الخيرية بمدينة مكة المكرمة تجاه الخدمات المقدمة لهم كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر: جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- السعيد ، لبيب (١٤٠٠ هـ). العمل الاجتماعي: مدخل إليه ودراسته لأصوله الإسلامية (٥ط) دار عكاظ للطباعة والنشر الرياض.
- شتا السيد علي (١٤٠٥ هـ) دراسات فى المجتمع السعودي . دار عالم الكتب للنشر والتوزيع :الرياض
- الصدقي ، سلوى الحديث،(١٩٩١م) . طريقة العمل معاً لأفراد . المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية
- الطائفي ، بندر الوحيمد ، عبد اللطيف & الشمراي ، عبد الرحمن (١٤٢٢ هـ) (٣٨) مليون مواطن فى المملكة بعد (١٨) عاما عكاظ ، ١٢٧٥٤.

عثمان، عبد الفتاح (١٩٨٢م). المدارس المعاصرة فى خدمة الفرد . مكتبة الأنجلو المصرية القاهرة .

علوان عبد الالجمعية:١٤٠٣هـ) .التكافل الاجتماعى فى الإسلام . دار السلام : حلب .
فهيمى ، محمد سيد (١٩٩٥م) . الرعاية الاجتماعية لكبار السن . دار المعرفة الجامعية الإسكندرية .

للحيانى ، هانى (١٤٢٢هـ) ، التسول : ندوب على وجه العاصمة المقدسة عكاظ، ١٢٧٨٣ المطايعة، خليل القمش، مصطفى، المحيسن، وليد، البوالي، محمد(١٤٢٠هـ) .مدخل إلى الخدمة الاجتماعية (ط١) دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع : عمان ، الأردن .
نيازي ، عبد المجيد بن طاش محمد (١٤٢١هـ) . مصطلحات ومفاهيم إنجليزية فى الخدمة الاجتماعية (ط١) مكتبة العبيكان : الرياض

المراجع الإنجليزية :

Baker. Robert (1991). The social work dictionary. (2 ed), NASW Press Compton,Beulah & Galaway > Burt (1984).
Spical Work Processes. (3 ed) The Dorsey Press : Ghicago, Iinois.
Johnson. Louise, & schwatz, Charles L. (1988). Social Welfare: A Response to Human need. Allyn & Bacon, Newton, MA.
Khan, Alfrted (1973). Social policy & Social Services. Randon House, N.Y.Shepard, Jon M. (1987). Sociology/ (3 ed) .West Publishing Gompany: St.Paul. Mn.