

عنوان الورقة :

**الإعداد والاستعداد في ممارسة العمل الاجتماعي في الجهات
الخيرية**

مقدمها :

الدكتور /محمد بن مسفر القرني

يظل العمل الخيري رافداً من روافد التكافل الاجتماعي في المجتمعات الإنسانية لأنه يقوم على الدوافع الخيرية التي فطرت عليها النفس البشرية فحب الخير ومواساة المحتاجين والإيثار ومساعدة الفقراء من القيم الإنسانية التي حثت عليها الأديان السماوي والجهات الخيرية هي التي توظف هذه الدوافع وتوجهها حتى يستفيد منها الغالبية العظمى من أفراد المجتمع. ولكن المنتبغ لأعمال الجهات الخيرية يلاحظ أن كفاءة وفاعلية مخرجاتها لا يوازي الأهداف التي أنشئت من أجلها ، وفي هذه الورقة سوف يتم مناقشة إحدى العوامل التي تحد من كفاءة وفاعلية العمل الخيري ألا وهو إعداد العاملين في الجهات

ملخص بحث

الإعداد والاستعداد في ممارسة العمل الاجتماعي في الجهات الخيرية تهدف ورقة العمل هذه إلى مناقشة كفاءة وفاعلية العمل الخيري من خلال الوقوف على مقومات الإعداد والاستعداد بدعم العاملين بالمؤسسات الخيرية من الإحصائية الاجتماعية.

مقدمة :

تزهو المجتمعات الإنسانية وترقى في سلم الحضارة بقدر ما توفره لأفرادها من أوجه الرعاية المختلفة كالرعاية الطبية والتعليمية والنفسية والاجتماعية. وهذه الرعاية بمفهومها الشامل تهتم بالإنسان عبر سني حياته المختلفة إذ أن لكل فئة عمرية خصائصها وسماتها المميزة لها عن غيرها .

والمجتمعات الإنسانية تتسم بالتطور والتغير الدائمين تبعاً لمجمل عوامل التغير التي تطرأ عليها مثل العوامل الثقافية التي تشمل القيم والعادات والتقاليد ، والعوامل الاقتصادية التي تشمل فترات الرواج والكساد التجاري والتضخم والعرض والطلب والعوامل الاجتماعية التي تشمل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والنظم والقوانين الاجتماعية التي تنظم نشاط الحياة المختلفة . والعوامل السياسية التي تشمل الحروب والثورات والعولمة هذا التغير بعوامله المختلفة يؤثر على البناء الوظيفي لتلك المجتمعات وبالتالي يفرز العديد من

الاجتماعي في الجهات الخيرية

المشكلات الفردية والاجتماعية التي تؤه.تعتبر الجمعيات والمؤسسات الخيرية رافداً من روافد العمل الاجتماعي في التصدي للمشكلات التي تواجه الأفراد والمجتمعات فهي تقدم خدماتها للملايين داخل المملكة وخارجها ، كما أن خدماتها متنوعة ومتعددة بحيث تغطي كثيراً من احتياجات المستفيدين منها بدءاً بالأساسيات كالطعام والسكن ومروراً بالرعاية الصحية الأولية ، والتعليم ، والتدريب والتأهيل ، والتشغيل .

وبالرغم من أن الجمعيات الخيرية تحتل مكانة مرموقة في المجتمع العربي السعودي يدل على ذلك العدد المتنامي لأعدادها إذ بلغ في عام ١٤١٨هـ أكثر من ١٥٣ جمعية خيرية منها عشرون جمعية نسائية يبلغ عدد العاملين والعاملات بها نحو (١٣٥ جمعية خيرية منها عشرون جمعية نسائية يبلغ عدد العاملين والعاملات بها نحو ٤٥٦٠ موظفاً وموظفة) (وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ١٤١٩هـ) إلا أن مخرجات هذه الجمعيات لا يتوافق مع الأهداف المرسومة والتوقعات والآمال المعقودة عليها . وقد يرجع هذا القصور إلى عوامل متعددة منها البشرية وأخرى.مشكلة البحث :

تضطلع الجمعيات الخيرية بمسؤوليات جسام ، فهي همزة الوصل بين المانحين والمستفيدين.فضلاً عن دورها الحيوي في تنمية الفرد والمجتمع .ولكن الملاحظ أن مخرجات هذه الجمعيات الخيرية من خلال تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها لا يزال دون مستوى الآمال والتطلعات .

ولأن أي جمعية خيرية ما هي إلا مجموعة من الوحدات البشرية والغير بشرية بينها نوع من التفاعل والترابط والتنسيق والأهداف المشتركة فإن القصور أو الخلل في أي وحدة من هذه الوحدات يؤثر على باقي الوحدات وبالتالي على تحقيق الأهداف ومن هذه الوحدات وحدة العمل الاجتماعي التي تمثل الأخصائيين الاجتماعيين والممارسين للعمل الاجتماعي .

والعمل الاجتماعي ما هو إلا جهود منظمة تهدف إلى تحقيق أهداف اجتماعية مرغوب فيها . والعمل الاجتماعي هو عمل مهني يقوم على اكتساب مهارات محددة وتوظيفها لتحقيق التوافق الاجتماعي للفرد والمجتمع الأخصائيون الاجتماعيون هم من يمارسون العمل الاجتماعي لإحداث التغيير المرغوب في الأنساق الاجتماعية سواء على المستوى الفردي أو على المستوى المجتمعي. ومن هنا كان إعداد الأخصائي الاجتماعي يتطلب الكثير من

الاجتماعي في الجهات الخيرية

المعارف والمهارات التي تساعد على تحقيق الأهداف. وبدون اكتساب الأخصائي الاجتماعي لهذه المعارف والمهارات يصبح غير قادر على تفعيل دور.. وهذا البحث سوف يتناول المقومات الأساسية التي يجب توفرها في الأخصائي الاجتماعي للقيام بالعمل الاجتماعي بصفة عامة وفي المؤسسات والجمعيات الخيرية بصفة خاصة مع تسليط الضوء على دور المؤسسات التعليمية في تنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

١. تسليط الضوء على أهمية الاستعداد النفسي لدى الأخصائي للقيام بالعمل الاجتماعي .
٢. التعرف على المقومات الأساسية الواجب توفرها لدى العاملين في ميدان العمل الاجتماعي .
٣. توجيه الانتباه إلى أهمية الدر الذي تلعبه الجامعات والمعاهد في إعداد الأخصائيين الاجتماعيين لتلبية احتياجات سوق العمل .

أهمية البحث:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أنها تسلط الضوء على أهمية العمل الاجتماعي كأحد مهن المساعدة الإنسانية. ولا كان الأخصائي الاجتماعي يمثل أحد عناصر تقديم عملية المساعدة ، فإن الإعداد النظري والعملي له يؤثر في فاعلية وكفاءة مخرجات العمل الاجتماعي . هذا بالإضافة إلى أن نتائج هذه الدراسة يمكن الاستفادة منها في تطوير البرامج الأكاديمية بأقسام الخدمة الاجتماعية في الجامعات والمعاهد من خلال تنمية قدرات الطلاب والطالبات وإكسابهم المهارات اللازمة للقيام بمهام ومسئوليات العمل الاجتماعي.

التطور التاريخي للعمل الاجتماعي :

تتسم المجتمعات الإنسانية بالتغير الاجتماعي الذي يطرأ على أنساقها المختلفة والوظائف

الاجتماعي في الجهات الخيرية

التي تؤديها هذه الأنساق . ولأن العمل الاجتماعي بمفهومه البسيط الذي يقوم على البذل والعطاء وحب الخير وتقديم المساعدة من الأمور التي فطرت عليها المجتمعات الإنسانية فإن العمل الاجتماعي قد مر بمراحل ارتقائية ساهمت في تطوره من الجهود العشوائية إلى الجهود المؤسسية المنظمة ويمكن القول أن التطور التاريخي الذي مر به العمل الاجتماعي يمكن تقسيمه إلى ثلاث مراحل: (عبد الخالق ، ١٩٨٥)

١. منظور الدوافع الخيرية والدينية (الخدمات التلقائية) : لقد عرفت المجتمعات

الإنسانية منذ نشأتها مساعدة الفقير واليتيم والأرملة والمريض والمسن بدفاع حب الخير . وكان الدافع خلف ذلك هو التعبير عن المشاعر الدينية والإنسانية . والدين الإسلامي الحنيف جاء مؤكداً على مبدأ التكافل الاجتماعي فالنصوص الشرعية في الكتاب والسنة حثت على روابط القرابة والجيرة ورعاية الأيتام والأرامل ومساعدة الفقراء والمساكين . يقول الله سبحانه وتعالى "وتعاونوا على البر والتقوى" (المائدة ، آية ٢) وهذه... وبالرغم من أهمية هذه الأعمال الإنسانية في توطيد مبدأ التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع ، إلا أن الدافع وراء تقديم العمل الاجتماعي كان استجابة للمشاعر الدينية أكثر من أن يكون عملاً منظماً ومؤسسياً فالخدمات التي تقدم كانت عشوائية وتلقائية .

٢. مرحلة الخدمات المنظمة: يمكن أن يؤرخ لهذه المرحلة من صدور قانون الفقر

البريطاني عام ١٦٠١م. وفي هذه المرحلة ظهرت الحاجة إلى إيجاد قوانين تنظم تقديم المساعدات الإنسانية للمحتاجين . ومن الجهود التي تمت في هذه المرحلة ما قام به توماس شالمزن خلال قيامه بالزيارات المنزلية لبيوت الفقراء وتكوين العلاقات الإنسانية مهم للوقوف على أسباب الفقر وتنمية قدرات الفرد . أيضاً تم إنشاء جمعيات تنظيم الإنسان في لندن عام ١٨٩٦م التي دعت إلى ضرورة إنشاء أقسام للبحث والدراسة تقوم بجمع معلومات دقيقة عن كل فرد يتقدم بطلب للحصول على مساعدة وتم الاستعانة بالمتطوعين في تنفيذ ذلك ، بالرغم من أن هذه المرحلة أظهرت بعض التطور في عملية تقديم المساعدات الإنسانية ، إلا أنها افتقدت للجانب المؤسسي الذي يقوم على المعرفة والتدريب.

فالقائمين على العمليات المساعدة مارسوا ذلك من خلال تقديم النصح والإرشاد.

٣. **مرحلة الخدمات المهنية:** بدأت هذه المرحلة تتبلور معالمها من خلال شعور العاملين في ميدان العمل الاجتماعي بضرورة تقديم دورات للعاملين فكانت أول دورة تدريبية اقترحتها ميري ريتشموند ونفذت عام ١٨٩٨م في جامعة كولومبيا بنيويورك أيضا في عام ١٩١٧م صدر كتاب ميري ريتشموند "التشخيص الاجتماعي" الذي أحدث نقلة مهنية كبيرة في ممارسة العمل الاجتماعي. إذ وضع الكتاب أسلوبا عليا لممارسة العمل الاجتماعي يقوم على الثلاثية الشهيرة "الدراسة - التشخيص - العلاج" وهذا النموذج هو مرادف للمنهج العلمي الذي يبدأ بجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج والخروج بمجموعة من التوصيات ومما ساهم أيضاً في تبلور هذه المرحلة تطور نظريات تفسير السلوك الإنساني وطرق ونظريات العلاج النفسي والاجتماعي. (الصدقي، ١٩٩١)

مفهوم العمل الاجتماعي:

يعتبر مفهوم العمل الاجتماعي من المفاهيم التي حظيت بالكثير من النقد والتحليل شأنه في ذلك شأن الكثير من مفاهيم العلوم الإنسانية. ولهذا فإن أدبيات البحوث الاجتماعية تفرز العديد من التعريفات لهذا المفهوم التي وإن اختلفت في صياغتها إلا أنها تتمحور حول جهر العمل الاجتماعي ومضمونه المتمثل في مقابلة الاحتياجات الإنسانية بالموارد المتوفرة في المجتمع الإنساني.

يشير محمد نجيب (١٩٧٤) في كتابه "العمل الاجتماعي" إلى العمل الاجتماعي باعتباره مجهود إداري منظم وموجه للتأثير على الأحوال الاجتماعية الرئيسية والسياسات التي تثبت منها مشكلات التوافق الاجتماعي والتي يهتم بالتعامل معها الأخصائيون الاجتماعيون. ويضيف أن العمل الاجتماعي ما هو إلا عمليات يقوم بها الأفراد والهيئات في المجتمع لمواجهة بعض المشكلات الاجتماعية عن طريق تغييرات في اتجاهات السياسة الاجتماعية القائمة والبرامج المترتبة عليها لمواجهة هذه المشكلات وإحداث التغييرات المطلوبة. والملاحظ في هذا التوجه الذي يطرحه محمد نجيب أنه يتمحور حول العمل الاجتماعي على

الاجتماعي في الجهات الخيرية

مستوى الوحدات الكبيرة كالتغيير في اتجاهات السياسة الاجتماعية إلا أن العمل الاجتماعي على مستوى الوحدات الصغيرة كالعمل مع الأفراد والجماعات ومساعدتهم على التوافق النفسي والاجتماعي مع البيئة المحيطة يمثل المستوى التنفيذي للممارسة المهنية للعمل الاجتماعي .

ويعرف أحمد كمال (١٩٦٣) العمل الاجتماعي باعتباره المجهود الذي يقوم بقيادته الأخصائيون الاجتماعيون كي يساهموا في العمل على تغيير الظروف بدرجة تكفل مستويات أفضل للمعيشة ، وهذا المجهود الاجتماعي منظم يهدف إلى ضمان التقدم الاجتماعي عند إدارة مشروعات الرعاية الاجتماعية.

وعلى هذا فمفهوم العمل الاجتماعي يتضمن ضرورة وجود الأخصائيين الاجتماعيون كأحد آليات تنفيذ أهداف الرعاية الاجتماعية ، فهم وحدهم المناط بهم إحداث التغييرات المطلوبة لضمان التوافق النفسي والاجتماعي . ويرى سيد أبو بكر حسانين (١٩٦٩) أن العمل الاجتماعي مجهد متناسق ومتكامل تتضافر فيه الجهود لتحقيق أهداف اجتماعية مبتغاة تحت إشراف وتوجيه أخصائي اجتماعي أي أن الأخصائي الاجتماعي هو من يتولى دور المنسق والموجه والمشرّف على تنفيذ أهداف العمل الاجتماعي .

ويذهب محمد نجيب (١٩٧٤) إلى أن منهجية العمل الاجتماعي تتحدد في الآتي:

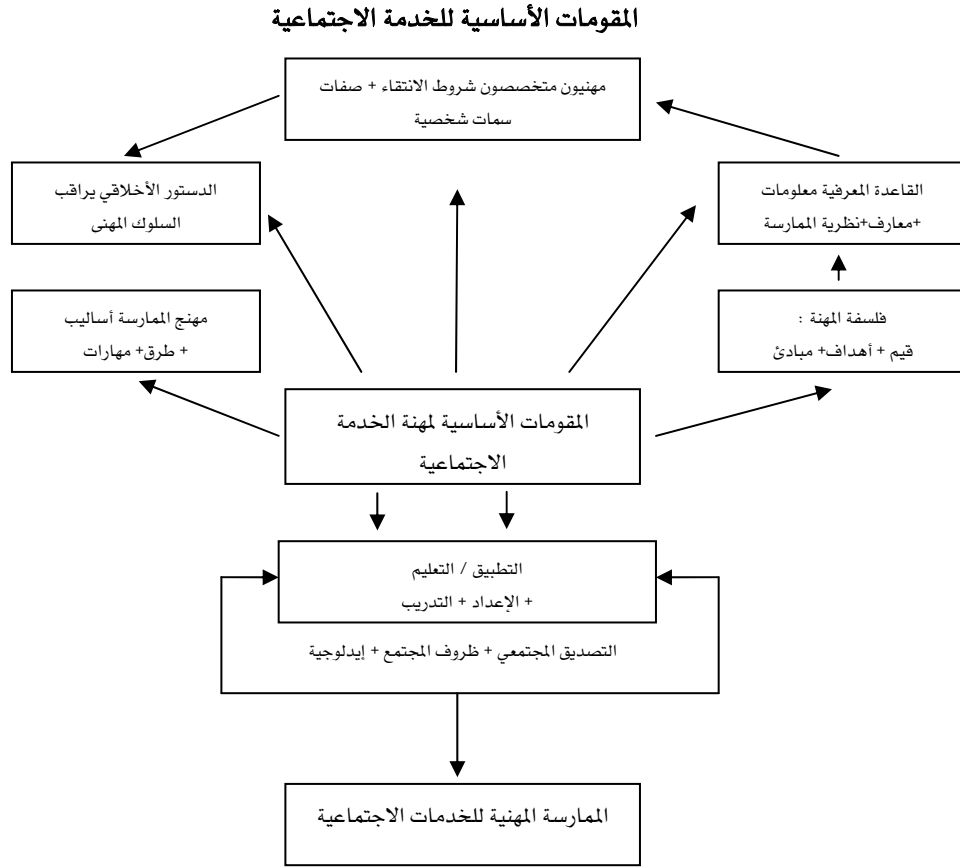
١. تحديد المشكلة التي يعاني منها بعض المواطنين ومدى انتشارها وحجمها .
٢. تحديد الأهداف التي تكفل إيجاد حلول لهذه المشكلة.
٣. إيجاد الوسائل التي تساهم في حل أو إيجاد حلول لهذه المشكلة.
٤. تحديد كيفية استخدام هذه الوسائل مع المنظمات والأجهزة المعنية .
٥. تنفيذ خطة العمل بتضافر كل الجهود والتنسيق فيما بين الأجهزة المعنية
٦. تقويم عملية المساعدة واستخلاص الدروس المستفادة.

مقومات مهنة العمل الاجتماعي :

إن لكل مهنة من المهن مقومات أساسية تحدد هويتها وتميزها عن المهن الأخرى وتكون دليلاً ومرشداً للعاملين. والعمل الاجتماعي هو مهنة إنسانية يرتكز على مقومات أساسية

الاجتماعي في الجهات الخيرية

موضحة بالشكل رقم (١). هذه المقومات هي القاعدة المعرفية والدستور الأخلاقي والمهارات، والأهداف والمبادئ، ثم التصديق المجتمعي وسوف يتم تناول كل مقوم من هذه المقومات بالشرح والتفصيل.



شكل رقم (١) مقومات مهنة العمل الاجتماعي

١- القاعدة المعرفية: (knowledge)

ترتكز ممارسة العمل الإجتماعي على قاعدة عريضة من العلوم والمعارف عن الإنسان والبيئة التي تعيش المختلفة، مة الاجتماعية كغيرها من المهن، تستمد عارفها العلمية من مصادر متعددة ، وخلال التطبيق والممارسة تضيف ممارستها حقائق علمية أخرى تستخلصها من عملياتها الخاصة .بل إن معظم المعرفة الخاصة بالمهنة تستمد من خبرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجالات المختلفة ، إلا أن تلك المعرفة قد تكون غير كافية في الوقت الحالي -في مجتمعاتنا العربية الإسلامية - نظراً لحدثة الممارسة المهنية بها . وترتكز مهنة الخدمة الاجتماعية..ومهنة الخدمة الاجتماعية تستمد معارفها وحقائقها العلمية من خلال استفادتها من - :

- النمو الإنساني والسلوك الذي يؤكد على الوحدة الكلية للفرد والتأثير المتبادل بين كل من الفرد وبيئته الشاملة من خلال التعرف على -مراحل نمو الشخصية -دينامية السلوك الفردي والجماعي -تأثير الجماعات على الأفراد -التأثير المتبادل بين الفرد والجماعة.
- سيكولوجية تقديم المساعدة واستقبالها من جانب شخص أو مصدر آخر يختلف عن الفرج نفسه.
- أساليب الاتصال التي يستخدمها الأفراد في علاقاتهم بعضهم ببعض.
- وتؤدي القاعدة المعرفية إلى اكتساب الأخصائي الاجتماعي بعض السمات الضرورية للممارسة المهنية نذكر منها:

○ المنهج العلمي في التفكير -الموضوعية -قوة الملاحظة -المقدرة على التنبؤ -الفهم والإدراك -الثقة بالنفس -المسئولية الاجتماعية -القدرة على الأداء الأفضل -المهارة في التعامل مع الآخرين -القدرة على تقويم الذات ونقدها .

٢- فلسفة المهنة وثقافتها : (Values)

الفلسفة في مفهومها العام تعني موقفاً أو تصوراً شاملاً تجاه الكون والمجتمع والإنسان وتصور منطقي للعلاقات التي تربط كل ظاهرة بالأخرى استناداً إلى منهج خاص وتطبيق

الاجتماعي في الجهات الخيرية

ذلك المنهج على الماضي والحاضر يكون استخلاص تلك الكليات التي تكون الإطار النظري الذي يتحرك خلاله الإنسان عندما ينزل بالنظرية إلى الواقع وقيمتها بالتجربة والممارسة (حسانين ، ١٩٧٤).

كما أنها منهج عقلاني واع يميز إدراك الفرد الإنساني ويرشده في البحث عن الحقيقة وفي اتخاذ قرارات بناء لتسيير حياته ونماذج سلوكه ، فهي علم تحليل عملي ، يبحث معطيات ومواقف الحاضر ويضع له تصورات وحلول مستقبلية ليتدارك به نواقصه ويدعم ممارسته (حمدان ، ١٩٨٢) في ضوء هذا المفهوم فإن مهنة الخدمة الاجتماعية قد استطاعت أن تكون لنفسها نتيجة للتفاعل المتبادل بين التطور الفكري للمهنة ككل وبين الممارسة العملية لمجالات الأنشطة المختلفة للمهنة على مر الوقت حتى أمكن استخلاص بعض الكليات التي تكون إطاراً نظرياً على درجة كافية نسبياً ليتحرك من خلاله الأخصائيون الاج. وعلى ذلك فإن فلسفة الخدمة الاجتماعية يمكن اعتبارها في مفهومها العام فلسفة اجتماعية أخلاقية امتدت جذورها إلى الأديان السماوية والنزاعات الإنسانية ، كما استندت على مجموعة الحقائق العلمية المستمدة من العلوم بكافة مجالاتها .

وهذه المكونات تشكل نسقاً متكاملًا منسقاً من التوجيهات القيمية والمعايير والقيم والمبادئ الأخلاقية التي يعتنقها ممارس المهنة ، وهي تمثل النظرة المعيارية الأخلاقية لما يجب أن يكون عليه الفرد والمجتمع . كما أن فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية هي الإطار الذي يتحرك من خلاله الأخصائي الاجتماعي بوصفها الإطار المرجعي الذي يضم في ضوئه إمكانية عملية المساعدة أو التدخل المهني ويتضمن هذا الإطار العديد من المبادئ والقيم والمعايير التي يمكن أن نطلق عليها مبادئ وقيم أخلاقية تطبيقية للمهنة (درويش ١٩٧٨).

٣- منهج الممارسة: (Method)

المنهج الذي تتبعه ممارسة الخدمة الاجتماعية هو عبارة عن حلقة متصلة متسقة منظمة من الأفعال ، وبالتالي فهو يعتبر تدخلًا مهنيًا من جانب الأخصائي الاجتماعي لإحداث التغيير المقصود من خلال مجموعة من الطرق والمهارات والأساليب الفنية ويتسم المنهج أثناء الممارسة المهنية بالمرونة والاستجابة للمواقف المختلفة (يونس ، ١٩٧٨) من خلال عدد من الطرق المهنية

الاجتماعي في الجهات الخيرية

والتي تتضمن مجموعة إجراءات متتابعة تسير في خطوات منطقية للوصول إلى غرض معين فطريقة الممارسة المهنية هي استخدام الأخصائي الاجتماعي لذاته في علاقته مع الوحدة الإنسانية (فرد - جماعة - تنظيم) بصورة تعبر عن الأحساس بالمسؤولية الاجتماعية ، والإدراك والفهم والسيطرة عن نفس ، وأثناء هذه العلاقة يعمل الأخصائي الاجتماعي على تسهيل وتسيير عمليات التفاعل بين الفرد وبيئته الاجتماعية ، إلى جانب الاهتمام المستمر بالتأثير المتبادل لكل منهما على الآخر.

وتستخدم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الملاحظة المنظمة لفهم الفرد والجماعة في الموقف ، ووضع خطة ملائمة للعمل والتحرك ، وتتضمن الخطة التقييم الدائم لطبيعة الموقف والعلاقة المهنية وأساليب الممارسة ، وغالباً ما تستخدم طرق المقابلات واجتماعات الجماعة ، واجتماعات اللجان (حسن ، ١٩٨٢).

ومن بين المناهج المتبعة في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية استخدام المهارات وهي عبارة عن الخبرة الفنية والقدرة على استخدام المعركة بكفاءة وفاعلية في التنفيذ والإنجاز ، وتتوقف الكفاءة في ممارسة الخدمة الاجتماعية على تنمية مهارة استخدام الأساليب الفنية ، وهي قدرة الأخصائي على مساعدة العميل أو الجماعة بصورة تجعلهم على وعي وإدراك واضح بالغرض الذي يسعى إليه الأخصائي (القعيب ، ١٩٨٦) وبالذور الذي يقوم به ، ويعتبر توفير المناخ الملائم للمقابلة والالتزام الدقيق بالسرية ، والتقبل والإحساس بمشاعر الآخرين وفهمها والمشاركة من الأساليب المهنية لممارسة الخدمة الاجتماعية كما تستخدم الممارسة المهنية عدة أساليب فينة أخرى يمكن نقلها إلى الأعضاء الجدد عن طريق التعليم والتدريب من خلال استخدام الأساليب في قياس المهارة الفنية للأعضاء وهي أدوات ووسائل تستخدم كجزء من الممارسة المهنية للأخصائي ، وهي متنوعة وتختلف الوحدة باختلاف الوحدة الإنسانية المتعامل معها (فرد - جماعة - تنظيم) ومن تلك الأساليب على سبيل المثال ، أساليب المقابلة ، الدراسة ، الإشراف ، التسجيل ، الاجتماعات.

٤- وجود مهنيين متخصصين : Specialized Professional

إن الهيئة الفنية التي تشتغل بالخدمة الاجتماعية هم الأخصائيون الاجتماعيون الذين أصبحت

الاجتماعي في الجهات الخيرية

لهم تنظيمات مهنية خاصة بهم مثل النقابة المهنية للأخصائيين والجمعيات الإقليمية للمهنة . وتتولى تلك التنظيمات المهنية بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين المساهمة في إحداث التغيير المقصود للفرد ومساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على إشباع احتياجاتهم ، وحل مشاكلهم وتحقيق الأهداف التي يحدونها وحتى يتمكن الأخصائي الاجتماعي من أداء عمله بثقة وعلى وجه مرضي سليم هناك عدة خصائص يجب أن يتحلى بها ومنها مجموعة صفات شخصية ومجموعة صفات عقلية ومجموعة صفات مهنية (حسانين ، ١٩٧٥).

٥- المعيار الأخلاقي : Ethical Criterion

للخدمة الاجتماعية معايير أخلاقية (دستور أخلاقي) التي يجب أن يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي في ممارسته لعمله كاحترام كرامة الإنسان بغض النظر عن جنسه أو لونه أو دينه وتقبل الفرد والجماعة والمجتمع بدون تحيز أو إبداء لوم أو تقريع أو سخرية ، والاعتراف بحق كل فرد في تقرير مصيره بنفسه مادام لا يشكل خطراً على نفسه أو على المجتمع ، والثقة في العملاء وعدم التشكك فيهم والإيمان بحرية الفرد والمساواة والعدالة وتكافؤ الفرص (يونس ، ١٩٨٧).

٦-التعليم والتدريب (تطبيق المهنة): Teaching and Training

مادامت الخدمة الاجتماعية تركز على قاعدة علمية عريضة ، ولها فلسفتها وأهدافها وطرقها وأساليبها الفنية ومهاراتها ومعاييرها الأخلاقية ، لذا تحتاج ممارستها إلى إعداد وتدريب خاصين بها. وفي مفهوم بعض خبراء الخدمة الاجتماعية فإن الإعداد والتدريب المهني يقصد به تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي من خلال تعليم الطلاب أساسيات المهنة وإكسابهم الاتجاهات السليمة في مجال التفاعل الوظيفي (الحاروني ، ١٩٧٥) ولما كانت مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة حساسة تتعرض لحياة الناس وشخصياتهم بجوانبها المختلفة بغية أعانتهم على انتهاج أسلوب علاجي يصحح وضعهم في الحياة ، لذلك لا بد من إعداد وتدريب للقائم بالمعرفة وطرق المساعدة الاجتماعية ، وأن يكون قادراً على فهم السلوك وحذق الأسس الفنية والتدريب على استخدامها ويحقق الإعداد غايته ويؤدي

الاجتماعي في الجهات الخيرية

دوره باقتدار إذا توفر الاستعداد الشخصي الكافي ، والسماة المهنية المناسبة .
والإعداد عملية مستمرة لا تتوقف عند مرحلة معينة حيث يتحتم على الممارس أن يلم بكافة
المعلومات والمعارف والمهارات الجديدة حتى يؤدي عمله بمستوى من الكفاءة وحسن الأداء
(درويش ، ١٩٨٧)

ويتم التدريب والإعداد في كليات ومعاهد متخصصة في الخدمة الاجتماعية ويقوم على ثلاثة
أركان أساسية هي:

- ١- دراسة المواد التأسيسية والتي تتضمن كل المواد التي ترتبط بمهنة الخدمة الاجتماعية
وتساهم في تكوين ركيعة علمية وتلك التي تمد الأخصائي الاجتماعي بالمعرفة اللازمة
لممارسة مهنته.
- ٢- دراسة المواد المهنية التي تتضمن الطرق المهنية التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي في عمله
مع الأفراد والجماعات والمجتمعات وفي قيامه بالبحوث والدراسات وإدارة المؤسسات
الاجتماعية.
- ٣- التدريب الميداني في المجالات المختلفة لمهنة الخدمة الاجتماعية ليكتسب الأخصائي الخبرات
والمهارات اللازمة لممارسة عمله ، بأن يخضع لإشراف مؤسسي وجامعي يكسب الممارس
خبرة عملية تربط النظرية بالتطبيق ولتكوين المهارات الأساسية للمهنة (موسى ، ١٩٩٠)
كما يتضمن الإعداد أن يتحلى الطالب المتقدم لدراسة الخدمة الاجتماعية ببعض الصفات
اللازمة لإعداده وهي : (القعيب ، ١٩٨٦)

- ١- قدرات جسمية وصحية مناسبة لقيامه بواجباته نحو عملائه .
- ٢- اتزان انفعالي يكسب صاحبه القدرة على ضبط النفس ز
- ٣- ذكاء مناسب للحصول على معارف كافية من العلوم المهنية ، وبعض
القدرات الخاصة -لفظية وحسية وتصويرية.
- ٤- التحلي بالسماة الأخلاقية السوية كسعة الصدر وحب الآخرين .

٧- التصديق المجتمعي: Sanction

ويعنى تصديق المجتمع الاعتراف المجتمعي بضرورة ممارسة الخدمة الاجتماعية كما يقصد

الاجتماعي في الجهات الخيرية

به الترخيص الرسمي أو التأييد المعنوي، أو الاعتراف والموافق على ممارسة المهنة (حسن، ١٩٨٢).

ولقد تمت الخدمة الاجتماعية وتطورت نتيجة اعتراف المجتمع بأهمية الحاجة إلى توفير خدمات من نوع معين لإشباع الحاجات الأساسية لأفراد المجتمع وجماعته ، وأن الخدمة التي أقرها المجتمع تستدعي تدخل فئة معينة من الممارسين المدربين على فهم أساليب طبيعة هذه الخدمات وفهم أنفسهم وفهم الأفراد الذين يتعاملون معهم ، وفهم أساليب التفاعل بين هذه العناصر ووضعها في جهد متكامل.

فالخدمة الاجتماعية لا يمكن ممارستها من فراغ أو تمارس وفقاً لل رغبات أو الاختيارات الشخصية للأخصائيين الاجتماعيين ، بل تنشأ السلطة والصلاحيه اللتان يباشرهما الأخصائي الاجتماعي ، وما يمثله من وجهة نظر العملاء وأعضاء الجماعة عن أحد المصادر التالية أو جميعها كما يلي: (عبد العزيز، ١٩٩٢).

- ١- المؤسسات الحكومية أو فروعها والتي أنشئت بقوة القانون.
- ٢- المؤسسات الأهلية التي تتحمل مسئوليات إشباع بعض الحاجات أو توفير بعض الخدمات الضرورية لرفاهية الفرد والجماعة.
- ٣- التنظيمات المهنية (النقابات) التي تمكن بدورها الترخيص للأفراد بممارسة الخدمة الاجتماعية، وتحدد الأمور التعليمية وغيرها من المتطلبات الضرورية الأخرى اللازمة للممارسة ، والشروط الواجب توفرها في المهني لممارسة المهنة في قطاع معين.

أبعاد كفاءة وفاعلية الممارسة المهنية للعمل الاجتماعي :

ولتحديد مفهوم فعالية الأداء المهني فلا بد لنا من تحديد مفهوم الفاعلية فالفاعلية (من وجهة نظر عملاء الإدارة) تعني تحقيق أهداف المؤسسة في زيادة الإنتاج ، وبالنسبة للجمعية الخيرية تعني زيادة الاستفادة من جميع الأنشطة والخدمات الاجتماعية ، وزيادة التوافق النفسي والاجتماعي لطالبي المساعدة وتعنى الفاعلية بالنسبة للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الخيرية زيادة الاستفادة من الخدمات الاجتماعية والأنشطة المختلفة التي يقدمها الممارس المهني لطالبي المساعدة .

الاجتماعي في الجهات الخيرية

وتعنى الفاعلية بالنسبة للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الخيرية زيادة الاستفادة من الخدمات الاجتماعية والأنشطة المختلفة التي يقدمها الممارس المهني لطالبي المساعدة. وللفعالية بعدان: الأول قدرتها على تحقيق أهداف المؤسسة (المخرجات) والآخر قدرتها على تحقيق أهداف الأفراد - فريق العمل الاجتماعي - (Social Team Work) الاجتماعية والنفسية والمادية وهذان البعدان موازيان ومتماثلان ويطلق عليهما "كفاءة العمل" أو فاعلية التنظيم.

ويمكن تعريف فاعلية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بأنه زيادة كفاءة العمل المهني للأخصائي الاجتماعي عن طريق مجموعة العمليات المهنية والأساليب الفنية والقدرات الوظيفية التي يقوم بها الأخصائي والتي تحقق أهدافها من خلال العمل الجماعي التعاوني المنظم والهادف مع (عناصر العمل الاجتماعي) من أجل توفير المناخ النفسي والاجتماعي والمادي المناسب الذي يحفز الهمم ويبعث الرغبة في العمل الفردي والجماعي لتحقيق الأهداف الاجتماعية والتي تسعى الجمعية إلى تحقيقها (الشيباني ١٩٨٠).

ولن يتأتى للممارس المهني القدرة على تحقيق فاعلية الأداء المهني بالجمعية من دون أن يتحقق له التوافق المهني مع البيئة السائدة بالجمعية والمقصود بالتوافق المهني Occupational Adjustment هو عملية دينامية يقوم بها الفرد لتحقيق التلائم بينه وبين البيئة (المهنية المادية والاجتماعية) والمحافظة على هذا التلائم. وينبغي أن يكون في الحسبان أن قدرة الفرد على التكيف لظروف ومتطلبات المهنة، ليتم تحقيق فاعلية الأداء المهني، تعني أن يتوافق مع أساليب العمل واحتياجاته، ومع زملائه والظروف البيئية التي تحيط به وأن يدرك أن رغبته الصادقة للعمل وقدرته على أدائه أداء مرضياً، ليس في ذاته ضماناً لفاعلية وكفاءة أدائه في العمل أو لقبول من زملائه أو الاستحسان من إدارته (عوض، ١٩٨٤).

ولكي يتم تحقيق فاعلية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي لابد من تحقيق مظاهر التوافق وأول هذه المظاهر الرضا عن العمل، وهناك الرضا الإجمالي والرضا عن جوانب معينة من البيئة الاجتماعية ومظاهر الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل المهني ليس بالضرورة أن يتعادل مع الرضا عن ممارسة المهنة ككل، ويسمح بقياس الرضا عن المهنة للممارس لكي

الاجتماعي في الجهات الخيرية

يحقق فعالية الأداء المهني بأن يقيم كل جانب فيما يتصل بالأهمية النسبية له. ومهما كان فإن مقياس الرضا الإجمالي عن المهمة سيحدد مظاهر المهنة التي تهم كل ممارس، ذلك لأن لها جوانب كثيرة مترابطة تشير إلى أهميتها في تحقيق فعالية الأداء المهني ومنها:

- التطور العلمي للمهنة.
 - ثبات الممارسة المهنية لها.
 - الاستقرار الوظيفي للممارس، وتوافق الممارس مع المحيطين به.
 - المهارات المهنية للأخصائي.
- أما الرضا عن الممارسة المهنية فإنه يرتبط بعوامل مثل السن، المؤهل، والصفات الشخصية، الخبرة في مجال العمل، التوافق الذاتي للممارس (الرضا الذاتي)، وهناك عوامل يستدل بها على مدى تحقيق فعالية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وهي:

- **الرضا عن الممارسة المهنية** :- ويعكس هذا الجانب رضا الممارس عن المهنة ومهامها ومسئولياتها، وعن مكونات البيئة الاجتماعية داخل الجمعية ويصور حقيقة العلاقات الإنسانية بين الممارس وبين زملاء المهنة، ووجهة النظر في رؤسائه أو المشرفين عليه، وحساسيته لمركزه في البناء الوظيفي لمهنته ووجهة نظر في الظروف المهنية.
- **الإرضاء** :- ويعكس هذا الجانب المهارة المهنية للأخصائي الاجتماعي وكفاية دوره بالنسق الاجتماعي وفعالية أداءه المهني، والطريقة التي يتعامل بها من إدارة الجمعية وهذه المتغيرات يعبر عنها سلبياً بالأخطاء المهنية التي يرتكبها عند ممارسته لمهنته وعدم قدرته على الاستمرار في المهنة، ويمكن التعبير عنها إيجابياً بتلاؤم (انسجام) الممارس مع المحيطين به وإدراكهم لدوره وتقديرهم لخدماته وأيضاً مهارته وقدراته المهنية وتوافقته مع متطلبات المهنة كما أن هناك أبعاداً متصلة بالتوافق المهني للفرد والتي لها علاقة بتأثير وتأثر بفعالية الأداء المهني لأخصائي الاجتماعي وتتمثل هذه الأبعاد في (أحمد، ١٩٩١).
- **البعد الذاتي (الشخصي)** :- (ويقصد به البعد السلوكي للفرد، وهو نتاج مجموعة الدوافع والحاجات والانفعالات والعواطف التي تدفع الفرد إلى القيام بنشاط معين،

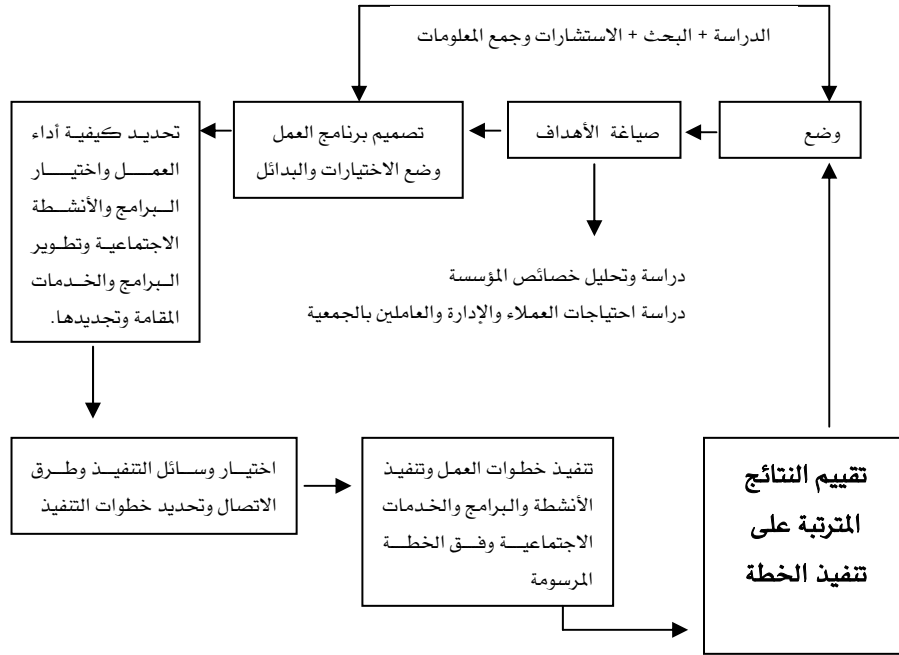
ويعني هذا البعد في التوافق المهني ، ميل الفرد إلى إشباع حاجاته ودوافعه بوجه عام نحو مهنته ، مما يستلزم بالضرورة تحمل الفرد لأعباء مهام مهنته التي يقوم بها مدفوعاً برغبته الصادقة في أدائها أداء مرضياً نابعاً من الإحساس بالمسئولية الاجتماعية تجاه الآخرين ، والثقة بالنفس عند القيام بواجباته الوظيفية وذلك إدراكاً منه لأهمية دوره من مهنته والتي تؤدي إلى شعوره بالرضا عن ذاته

- **البعد العقلي المعرفي :-** ويتضمن هذا البعد مجموعة الاتجاهات والقيم والمهارات المعرفية والعادات الاجتماعية والمثل المسيطرة والموجهة للجماعة التي يعيش فيها الفرد والموحدة لأهدافها ومن ثم ينظر إلى هذا البعد في التوافق المهني على أنه مجموعة من المهارات المهنية وأساليب الاكتساب والمعارف النظرية التي يمارسها الفرد من خلال تعامله مع الآخرين أثناء أداء مهام مهنته ، وفعالية تلك المهارات المهنية لتحقيق أهداف الأداء الوظيفي للمهنة.
- **البعد الإنساني :-** ويتمثل في طريقة الاتصال بين أفراد الجماعة المحيطة بالفرد في مجال عمله وتستخدم الأساليب المستخدمة فبث عملية الاتصال على قاعدة سليمة من العلاقات الإنسانية المهنية بما يحقق للفرد التوافق المهني ، من خلال ما يتضمن تلك العلاقات من إبداء التفهم والاحترام والتقدير للأداء المهني والتعامل القائم على التعاون بينه وبين الآخرين في مجال مهنته ، والتي تساهم بشكل مرضي في تحقيق أهداف المهنة.
- **البعد البيئي :-** ويتضمن هذا البعد الظروف التي يعيش فيها الفرد وهو ما يعرف بالمحيط الأيكولوجي له مثل (الظروف الأسرية الاجتماعية - المهنية) ويقرر (فاي وريشلي (Phy and Reshly) إن نمط توافق الفرد يتحدد بدرجة الفعالية التي يقابل بها تلك المستويات متضمناً الاستقلال الشخصي والمسئولية الاجتماعية المتوقعة منه (Phy and Reshly _ ١٩٧٩) وما يتوفر في البيئة المهنية من ظروف تساهم في تحقيق ذلك التوافق من خلال توفر التسهيلات والإمكانيات والجهود المبذولة من قبل الآخرين المحيطين بالفرد سواء كانت معنوية أم مادية محققاً الأداء المهني المهني غايته المرجوة.

الاجتماعي في الجهات الخيرية

وبناء على ما سبق تقدر فعالية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال الاجتماعي بمدى الإنجاز الذي يحققه في أدائه لمهام عمله مع (فريق العمل الاجتماعي). والتي تقدر بدلالة الحالة النفسية لأفراد مجموعة العمل ، أي بمقدار ما يحققه الأخصائي من رضا وظيفي ودافعية للعاملين معه ، وبمقدار تقبلهم له وثقتهم به كما يمكن الاستدلال على فعالية الأداء المهني بدلالة تقبل العملاء لخدماته ومجهوداته المهنية معهم . ومدى تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية والظروف النفسية والاجتماعية والمادية بالبيئة المحيطة والتي تساهم في إثراء أداءه المهني بالجمعية (بالحاج قرواش ، ٢٠٠١).

وفيما يلي رسم توضيحي رقم (٢) يبين الخطوات التي يتبعها الأخصائي الاجتماعي لأداء مهام وظيفته بكفاءة وفعالية .



الاجتماعي في الجهات الخيرية

إعداد الممارس المهني للعمل الاجتماعي:

لأن العمل الاجتماعي مهنة أساسها العلم وقوامها المهارة ، فإن الممارس المهني يجب أن يكون لديه أولاً الاستعداد الجسمي والنفسي والاجتماعي كما يجب أن يتلقى تعليماً نظرياً وتدريباً عملياً يكسبه المهارات اللازمة لممارسة الأدوار المهنية ومن هنا فإن الممارس للعمل الاجتماعي لا بد أن يتمتع بعدة صفات منها :

١. من حيث المظهر الخارجي لا بد أن يتمتع بمظهر مريح هادئ النظرات وفي حالة صحية جيدة.
 ٢. من حيث الصفات العقلية يجب أن يكون ذكياً لماحا قادراً على الإقناع ويقظاً واسع الإطلاع ز
 ٣. من حيث الجوانب النفسية لا بد أن يكون متزناً لا يتسرع في الانفعال محباً للناس راغباً بصدق في الإصلاح.
 ٤. من حيث الصفات الاجتماعية لا بد أن يكون حسن السمعة على خلق حميد متمتع بصفات مهنية مثل الصبر والتعاون والتسامح متفهماً لتقاليد وعادات مجتمعه.
- ومن حيث الإعداد المهني للممارس للعمل الاجتماعي فإنه لا بد من أن يكون هذا الإعداد على جانبين: الإعداد النظري والإعداد المهني .

أولاً: الإعداد النظري:

يرتكز العمل الاجتماعي على قاعدة علمية عريضة على الممارس أن يلم بها ومن العلوم الإنسانية التي شكلت القاعدة النظرية للعمل الاجتماعي علم الاجتماع وعلم النفس وعلم النفس الاجتماعي وعلم الاقتصاد والسياسة والأنثروبولوجيا الاجتماعية .وقد يأتي تساؤل في هذا الصدد :لماذا يجب على الممارس الإمام بكل هذه العلوم ؟ثانياً: هي أن العمل الاجتماعي يتناول الإنسان من جميع جوانب شخصيته ويتصدى لجميع مشكلاته. وحيث أن شخصيات الأفراد تختلف فإن المشكلات التي يواجهونها تختلف أيضاً وبالتالي فإن الإمام بهذه المعارف والعلوم يسهل على الممارس المهني فهم واستيعاب تلك المشكلات ومحاولة علاجها.

ثانياً: الإعداد المهني :

يجب أن يتزامن الإعداد النظري للممارس المهني للعمل الاجتماعي مع الإعداد المهني من خلال التدريب العملي الميداني في المؤسسات المختلفة بالمجتمع والهدف من هذا التدريب هو إكساب الممارس للمهارات المهنية وتعرضه للمواقف المهنية التي سوف يتعامل معها في المستقبل ، وهذا التدريب يجب أن يتم بطريقة علمية ووفقاً لأهداف مقننة وتحت إشراف مباشر من متخصصين في العمل الاجتماعي .

ومن هذا المنطلق فإن كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية تعتمد في برامج الأكاديمية التدريب الميداني لطلابها كأحد متطلبات الحصول على الدرجات العلمية المعتمدة. فمثلاً نجد قسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى يعتمد في برنامجه أربعة مستويات للتدريب الميداني مقسمة إلى أربعة فصول دراسية أي لمدة عامين وما مجموعه ٤٥٠ ساعة تدريب.

ولكن السؤال يكون :هل محتوى التدريب الميداني وآليات تنفيذه تتوافق مع كفاءة وفعالية مخرجات العمل الاجتماعي؟ الإجابة على هذا السؤال هي أقرب للنفي منها إلى الإيجاب والشاهد على ذلك ومستوى العمل الاجتماعي في المؤسسات الاجتماعية بصفة عامة وفي الجمعيات الخيرية بصفة خاصة وهذا يرجع إلى الأسباب التالية:

١. قلة المتخصصين في العمل الاجتماعي في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية الذين يقع على عاتقهم تأهيل الممارسين المهنيين.
٢. قلة المؤسسات الاجتماعية التي يتم تدريب الطلاب بها وضعف إمكانياتها البشرية ومواردها المادية مما يؤدي إلى عدم قدرتها على القيام بمسئولية تدريب وتأهيل الممارسين للعمل الاجتماعي .
٣. ضعف برامج تأهيل وتدريب الممارسين وافتقارها إلى مواكبة التطور العلمي في ممارسة العمل الاجتماعي حيث نجد هذه البرامج تفتقر إلى تدريب الممارسين على الأساليب العلاجية الحديثة في ممارسة العمل الاجتماعي مثل العلاج المتمركز حول الحل ،والعلاج الوجداني السلوكي المختصر والعلاج البيئي وغيرها .
٤. ضعف الاعتراف المجتمعي بأهمية العمل الاجتماعي في المجتمع وقدرته على التصدي للمشكلات التي يواجهها الأفراد والمجتمعات. وهذا يؤدي إلى حالة من الإحباط لدى

الممارسين للعمل الاجتماعي .

٥. عدم وجود توصيف للأدوار المهنية التي يقوم بها الممارس المهني مما يعطي تصورا لدى العامة أن العامل الاجتماعي يمكن لغير المتخصص القيام به ومن هنا نجد الكثير من الناس يقوم بالعمل الاجتماعي بطريقة عشوائية غير مقننة كما أن هذا الأمر يؤدي إلى تداخل الأدوار بين مهنة العمل الاجتماعي وغيرها من المهن الإنسانية .

التوصيات والمقترحات:

١. إن العمل الاجتماعي هو عمل مهني مؤسسي يجب أن يرتكز على العلم والمهارة وبالتالي فإن الممارس المهني يجب أن يتمتع بهما ليتمكن من العمل بكفاءة وفاعلية.
٢. إن المعاهد والكليات المتخصصة في ميدان العمل الاجتماعي يقع على عاتقها مسئولية إعداد الممارسين المهنيين وتدريبهم على أساليب ومهارات العمل الاجتماعي وفقا لما يتطلبه سوق العمل وخطط التنمية الاجتماعية.
٣. ضرورة وجود قوانين وتشريعات تقنن ممارسة العمل الاجتماعي بحيث أن من يمارسه يجب أن يكون لديه العلم الكافي والخبرات اللازمة المؤهلة لذلك مثل أن تجري اختبارات علمية مقننة تمنح على أثرها شهادات ممارسة معتمدة كما هو المعمول به في لمهن الأخرى كمهنة الطب والتمريض
٤. يجب أن يرسخ مفهوم العمل التطوعي لدى الأفراد من خلال وسائل الإعلام المختلفة المقروءة والمرئية والمسموعة، لأن العمل التطوعي هو الوسيلة التي تنمي حس المواطنة الصالحة لدى أفراد المجتمع.

المرجع:

- أحمد، أحمد كمال . (1979). منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد مكتبة الخانجي ، القاهرة.
- أحمد . محمد مصطفى . (1991). التكيف والمشكلات المدرسية من منظور بلحاج وقرواش، مصباح جمعة وسهام خليفة . (2001) فعالية الإدارة المدرسية في تقديم الأنشطة المدرسية والخدمات الطلابية . الندوة التربوية الأولى حول المشكلات التعليمية . ليبيا.
- الحاروني ، فاطمة. (1975) خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية مطبعة السعادة ، القاهرة
- حسانين ، سيد أبو الاجتماعية . مقدمة في الخدمة الاجتماعية.
- حسن، محمود. (1982) الخدمات الاجتماعية المقارنة منشورات ذات السلاسل ، الكويت.
- حمدان، محمد زياد . (1982). المنهج: أصوله وأنواعه ومكوناته. الرياض.
- درويش، يحيى . (1978) خلق دينامية القوى البشرية للرعاية الاجتماعية كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- الديب ، محمد نجيب توفيق (1418). التطوع. مفا الاجتماعية. ومراميه وعلاقته بالرعاية الاجتماعية . المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالملكة العربية السعودية . جامعة أم القرى
- الشيبياني ، عمر التومي . (1985) الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق ، المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان طرابلس .
- الصدقي ، سلوى عثمان . (1991) . طريقة العمل مع الأفراد . المكتب الجامعي ، الحديث ، الإسكندرية.
- عبد الخالق، جلال الدين . (1985) العمل مع الحالات الفردية: أسس وعمليات. المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية.
- عبد العزيز ، علي إسماعيل . (1992) . الدور الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين ومدى اقترابه من الدور المهني المتوقع منهم في خدمة الفرد في المجال المدرسي. رسالة دكتورا

الاجتماعي في الجهات الخيرية

- الاجتماعي.ة.معهد العلوم الاجتماعى.جامعة الإسكندرية .
عوض ، عباس محمود (1984).الموجز في الصحة النفسية .دار المعرفة الجامعية
،السكندرية.
القعيب نسد مسفر (1)والمدرسة:مة الاجتماعية والمدرسة :منهج وتطبيق دار المريخ للنشر ،
الرياض .
موسى، عبد العزيز متولي (1990) .الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي وأثره على
الممارسة المهنية: دراسة تطبيقية بدولة الكويت.رسالة دكتوراه غير منشورة ، معهد العلوم
الاجتماعية ، جامعة الإسكندرية.
يونس ، الفاروق زكي (1978)الاجتماعي، اجتماعية التغير الاجتماعي، عالم الكتب،
القاهرة
يونس، الفاروق زكى . (1978)الخدمة الاجتماعية التغير الاجتماعي. عالم الكتب،
القاهرة.
[Hye .G. & Reshly. D. (1979).school Psychology .New York
Academic Press