

الخدمة الاجتماعية والتنمية البشرية من وجهة نظر معاصرة

أ.د. هشام سيد عبد المجيد

أستاذ بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

٢٠٢٢

ملخص:

هناك العديد من المهن التي تعمل في مجال التنمية البشرية التي تشبه تلك التي تؤديها الخدمة الاجتماعية، والسؤال الذي يفرض نفسه هنا هل تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية تكرار للعديد من المهن طالما أن هذه المهن تتعامل مع الناس كأفراد، أو كجماعات، أو أسر، أو مجتمعات ومنظمات؟ والحقيقة هنا أن الخدمة الاجتماعية في تعاملها مع الناس تحاول أن يكون لها أهدافها التي تميزها عن غيرها من المهن الأخرى، فالأخصائي الاجتماعي مثلا تكون أهدافه من خلال تعامله مع العملاء الذين يعانون من اضطرابات نفسية أكبر من مجرد حل المشكلات النفسية لهؤلاء العملاء. ومن الملاحظ أن النماذج المعاصرة للتدخل المهني في الخدمة الاجتماعية قد جعل المهنة أكثر تميزا عن المهن الأخرى عما كانت عليه من قبل، فطريقة العمل مع الأفراد وفقا للممارسة التقليدية دائما ما تقارن بالإرشاد النفسي وكثيرا ما توجد مناطق صراع بين أدوار الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في كثير من مجالات العمل المشترك بينهم، ولكن عند الحديث عن الأخصائي الاجتماعي الممارس من خلال الممارسة المتقدمة نجد أنه أصبح يضيف إلى أدواره العديد من الأدوار التي تتعلق بالتعامل مع جميع الأنساق المرتبطة بالمشكلة وليس التعامل مع العميل كفرد أو كجماعة فقط. وعموما فإن الخدمة الاجتماعية في إطار الممارسة العامة المتقدمة تتميز عن المهن الأخرى - في تعاملها مع الناس.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الاجتماعية، التنمية البشرية

Summary:

There are many professions that work in the field of human development that are similar to those performed by social work, and the question that imposes itself here is whether the profession of social work is considered a repetition of many professions as long as these professions deal with people as individuals, groups, families, societies and organizations? The truth here is that social service in dealing with people tries to have its goals that distinguish it from other professions. For example, the social worker's goals through dealing with clients who suffer from psychological disorders are greater than just solving the psychological problems of these clients. It is noted that contemporary models of professional intervention in social work have made the profession more distinct from other professions than it was before. The method of working with individuals according to traditional practice is always compared to psychological counseling and often there are areas of conflict between the roles of social and psychological workers in many areas. The joint work between them, but when we talk about the practicing social worker through advanced practice, we find that he has become adding to his roles many roles that relate to dealing with all the patterns associated with the problem and not dealing with the client as an individual or as a group only. In general, social work within the framework of advanced general practice is distinguished from other professions - in its dealings with people.

مقدمة

بالرغم من ظهور اول تقرير للتنمية البشرية عام ١٩٩٠ والذي أصدرته الأمم المتحدة إلا أن فكرة التنمية البشرية ظهر قبل ذلك بكثير. وكان للعالم العربي بن خلدون وهو عالم في التاريخ والاجتماع فضل سبق في ظهور هذه الفكرة. وقد أشار ابن خلدون في مؤلفه الشهير المقدمة "المدخل إلى التاريخ الإنساني" إلى أنه بالرغم من أهمية رأس المال وتوفر الدخل المناسب لجميع أفراد المجتمع والذي يحقق لهم الرفاهية ويشبع حاجاتهم الإنسانية، إلا أن الدخل ورأس المال هو نتاج للعمل الإنساني وليس منحة أو هبة تقدم إليه. وهنا نجد أن بن خلدون قدر ركز على العمل كقيمة إنسانية أساسية تحفظ للإنسان كرامته وتساعده في توفير سبل الحياة الكريمة. وبالتأكيد فإن قيام الإنسان بالأعمال التي توفر له المال وتحقق له سبل الحياة الكريمة يتطلب منه أن يكون لديه القدرة والكفاءة للقيام بهذه الأعمال بطريقة سليمة.

وقد كان ظهور مفهوم التنمية البشرية مصاحبا لانتهاى الحرب العالمية الثانية وما خلفته من دمار وأزمات اجتماعية واقتصادية مروعة، وما ترتب عليها أيضا من ملايين الأيتام والأرامل، والفقراء، وزيادة الانحرافات، وغيرها. ومن ثم تبنت المتحدة سياسة التنمية البشرية مع الدول الفقيرة لمساعدتها في الخروج من حالة الفقر التي تعاني منها مثل ما قامت به مع كل من: بنغلاديش وباكستان وغانا وكولومبيا وكثير من الدول الأخرى، مستغلة في ذلك خبرات البلاد التي أصبحت متقدمة لاتباعها هذا المنهاج. وتطور مفهوم التنمية البشرية ليشمل مجالات عديدة منها: التنمية (الإدارية-السياسية-التعليمية-الثقافية)، ويكون الإنسان هو القاسم المشترك في جميع المجالات السابقة.

ولهذا أصبح لتطور الأبنية الإدارية والسياسية والتعليمية والثقافية مردود على عملية التنمية الفردية من حيث تطوير انماط المهارات والعمل الجماعي والمشاركة الفعالة للمواطن في عملية التنمية بغرض الانتفاع بها.

وعلى هذا يمثل منهج التنمية البشرية الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها المخططون وصانعو القرار لتهيئة الظروف الملائمة لإحداث التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتطور بالمجتمع على طريق الرخاء والرفاهية.

وإذا تحدثنا عن دول العالم الثالث ومنها العديد من الدول العربية والإسلامية الغني منها بالثروات والفقير تفتقد إلى الكثير من مقومات التنمية البشرية، بل ويأتي الكثير منها في تقارير التنمية البشرية في مؤخرة الدول في هذا المجال وخاصة في مجالات التعليم والصحة والاتفاق على البحث العلمي. والمزج في الأمر إذا قارنا الدول العربية ليس بدول العالم المتقدم المعروفة لدينا جميعا ولكن لدولة محتلة يستمر الصراع بيننا وبينها على مدى واسع من الزمن نجد هناك هوة شاسعة بيننا وبينهم ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي

جدول رقم (١) ترتيب الدول وفقا لمستوى التنمية البشرية للأمم المتحدة

الدولة	الترتيب بين الدول	معدل التنمية	إنفاق على التعليم	الصحة	البحث العلمي	متوسط النمو
إسرائيل	١٩	٠.٩١٩	5,8	4,6	4,6	0.29%
الإمارات	٣٠	0.890	2,4	1,6	—	0.91%
السعودية	٤٠	0.854	2,9	3,6	—	0.60%
البحرين	٤٢	0.852	3,6	3,8	0.01	0.70%
قطر	٤٥	0.848	3,1	5,6	0.01	0.19%
عمان	٦٠	0.813	2,6	—	—	0.43%
الكويت	٦٤	0.806	3,2	1,9	0.02	0.25%
الجزائر	٩١	0.748	2,2	3,1	—	0.41%
لبنان	٩٢	0.744	3,2	3,4	0.01	0.32%
تونس	٩٥	0.740	3,3	6,3	1,1	0.37%
الأردن	١٠٢	0.729	4,6	—	0.04	0.12%
ليبيا	١٠٥	0.724	—	—	—	1.08%
فلسطين	١١٥	0.708	—	—	—	0.38%
مصر	١١٦	0.707	1,7	0,2	0.02	0.63%
المغرب	١٢١	0.686	—	—	—	1.20%
العراق	١٢٣	0.674	—	—	—	0.65%
جزر القمر	١٥٦	0.554	—	—	—	0.68%
تقرير التنمية البشرية ٢٠٢٠						

ويتضح من جدول رقم (١) الحال الذي وصلت إليه بعض الدول العربية في مجال التنمية البشرية وخاصة مصر أكبر دولة عربية والتي تبوأَت المرتبة السادسة عشر بعد المئة من بين مائة وثمانية وسبعون دولة في مكانة لا يليق بدولة مثل مصر المفترض أن تكون في مصاف الدول المستمرة دائما في التقدم. ولعل ذلك يشير إلى أن سكان بعض الدول العربية بوجه عام ومصر بوجه خاص تعاني من العديد من المشكلات الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والسياسة التي تثقل كاهلهم وتعوق حركة التنمية الاقتصادية الاجتماعية أو ما يطلق عليها التنمية المستدامة.

ومن هذا المنطلق فإن التنمية البشرية لا تعني فقط زيادة دخل أفراد المجتمع أو التنمية الاقتصادية فقط، ولكن تعني ببساطة شديدة الاهتمام بالكائن البشري من جميع الوجوه

Human Development مفهوم التنمية البشرية

يشير مفهوم التنمية البشرية وفقا لموسوعة ويكيبيديا إلى "عملية توسيع القدرات التعليمية والخبرات للشعوب والمستهدف بهذا هو أن يصل الإنسان بمجهوده ومجهود ذويه إلى مستوى مرتفع من الإنتاج والدخل، وبحياة طويلة وصحية بجانب تنمية القدرات الإنسانية من خلال توفير فرص ملائمة للتعليم وزيادة الخبرات".

يمكن تعريف التنمية البشرية ببساطة على أنها عملية زيادة الخيارات الإنسانية. حيث تتوفر كل يوم للكائن الإنساني العديد من الخيارات منها ما هو اقتصادي ومنها ما هو اجتماعي أو ثقافي أو سياسي. ولو استطاع الانسان التركيز بصدق على بذل المزيد من الجهود فإن هذه الجهود سوف تتحول لتصبح داعما حقيقيا وفعالا لزيادة وتنمية هذه الاختيارات في كل مجالات حياته. والتنمية البشرية هي عملية Process ونتيجة Outcome. فهي تهتم بالعملية التي من خلالها تزيد وتتسع هذا الخيارات، وفي نفس الوقت تهتم بالنتائج المترتبة على زيادة هذه الخيارات.

بالرغم من أن مفهوم التنمية البشرية يعكس فكرة مبسطة، إلا أنه يتضمن العديد من التطبيقات ذات العمق وبعد النظر. أولها أن الخيارات الإنسانية تزيد وتتسع عندما تزداد قدرات الناس وتتاح لهم العديد من الفرص لاستخدام هذه القدرات. والتنمية البشرية لا تهتم فقط بزيادة القدرات والفرص المتاحة عند الناس، ولكن أيضا بتحقيق التوازن بين القدرات والفرص وذلك لتجنب الإحباط الناجم عن التباعد أو التناقض بين القدرات والفرص. وثانيهما أن النمو الاقتصادي هو من الوسائل الهامة لتنمية الانسان إلا أنه ليس هدفا نهائيا. فالدخل يساهم بدرجة كبيرة في تطوير وتنمية الكيان الإنساني، ولكنه ليس الهدف الأسمى للإنسان. وثالثهما أن التنمية البشرية تتضمن من خلال تأكيدها على الخيارات أن الناس يؤثرون بفعالية في العمليات التي تشكل حياتهم. فيجب عليهم أن يشاركوا في عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بحياتهم، وكذلك في تنفيذ هذه القرارات، وفي متابعة ومتابعة عملية التنفيذ لتحسين النتائج التي يتم الوصول إليها.

ويتحليل التنمية البشرية نجد أنها تتضمن ثلاثة أبعاد أساسية وهي تنمية البشر Development of People، والتنمية من أجل البشر Development for People، والتنمية بواسطة البشر Development by People. فتنمية البشر تعني بناء قدراتهم من خلال تنمية الموارد البشرية. أما التنمية من أجل البشر فتتضمن الاستفادة من نتائج النمو في الارتقاء بحياة الناس، أما التنمية بواسطة البشر فتتضمن تنمية قدراتهم على المشاركة بفعالية في جميع الأنشطة التي ترتبط بأمور حياتهم.

وهناك العديد من المتغيرات الأساسية والجوهرية التي تتضمنها التنمية البشرية والتي تمثل مؤشرات لقياس مدى نموها في أي زمن وفي أي مجتمع. ولعل من أهم هذه المتغيرات:

(١) التقدم الاجتماعي Social Progress: ويشير إلى سهولة الوصول إلى المعلومات، والحصول

على الخدمات صحية والتعليمية والغذائية بالكفاءة المطلوبة.

- (٢) **الكفاءة Efficiency**: وخاصة فيما يتعلق باستخدام الموارد وإتاحتها. فالتنمية البشرية هي عملية تتسم بالإبداع والفعالية في تحقيق النمو الذي يفيد الناس وخاصة الفقراء منهم والفئات المحرومة.
- (٣) **العدالة Equity**: وخاصة العدالة الاجتماعية والعدالة الاقتصادية والعدالة في توزيع الموارد والعدالة السياسية وغيرها.
- (٤) **المشاركة والحرية Participation and Freedom**: وخاصة في مجالات التمكين Empowerment، والحكم الديمقراطي، والمساواة بين الجنسين، والحقوق السياسية والقانونية، والحريات الثقافية والإبداعية.
- (٥) **الاستدامة Sustainability**: الاستمرار في الأجيال التالية وخاصة في المجالات الاقتصادية والتعليمية والصحية والاجتماعية.
- (٦) **الأمن الإنساني Human Security**: إحساس الإنسان بالأمن ضد العديد من التهديدات المرضية في المجتمع مثل الجوع والأزمات المفاجئة كندرة الموارد الأساسية والبطالة والأمراض المتوطنة والمعدية وانهيار مستوى التعليم وغيرها.

تنمية الموارد البشرية Human Resources Development

تعرف تنمية الموارد البشرية بأنها إعداد العنصر البشري إعداد صحيحا بما يتفق واحتياجات المجتمع، على أساس أنه بزيادة معرفة وقدرة الإنسان يزداد ويتطور استغلاله للموارد الطبيعية، فضلا عن زيادة طاقاته وجهوده

يقصد بتنمية الموارد البشرية زيادة عملية المعرفة والقدرات والمهارات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات والتي يتم انتقاؤها واختيارها في ضوء ما يجري من اختبارات مختلفة.

ويرى السلمي أن تنمية الموارد البشرية هي نشاط مستمر ومنتظم ينطوي على أربعة أنشطة أساسية متكاملة ومتراصة:

- ١- اختيار الأفراد الحاصلين على التأهيل، والإعداد العلمي الأساسي والذين تتوفر فيهم الصلاحيات والقدرات الشخصية والنفسية اللازمة للنجاح في العمل.
- ٢- التدريب العلمي لهؤلاء العاملين والتثقيف المستمر لهم.
- ٣- الإشراف والتوجيه.
- ٤- إتباع أساليب علمية سليمة لتقييم الأداء.

وتنمية الموارد البشرية وفقا للأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي هي الإطار المساعد للموظفين في تطوير مهاراتهم الشخصية والتنظيمية ولتطوير المعرفة والقدرات من خلال تنمية إمكانياتهم الشخصية والمهنية والنفسية. وتتضمن تنمية الموارد البشرية فرص كتدريب الموظفين والتطوير الوظيفي للموظف وإدارة الأداء والتطوير، التدريب والتوجيه، والمساعدة الدراسية، والدعم النفسي، والوجداني.

إنّ تعريف تنمية الموارد البشرية كنظرية هي إطار للتوسع في رأس المال البشري داخل منظمة من خلال تطوير المنظمة والفرد على حد سواء. ويبين سميث مؤسس علم الاقتصاد الاجتماعي بأن: " قدرات الأفراد تتوقف على مدى اكتسابهم للتعليم ". البيان نفسه ينطبق على المنظمات ذاتها، ولكنه يتطلب حقل أوسع بكثير لتغطية كلا الجانبين.

وتتمية الموارد البشرية بمدلول مكثف هي الاستخدام المتكامل للتدريب والمنظمة وجهود التطوير الوظيفي لتحسين أداء الفرد والمجموعة والفعالية التنظيمية. تطوّر عملية تنمية الموارد البشرية الكفاءات الأساسية التي تمكّن الأفراد في المنظمات لأداء الوظائف الحالية والمستقبلية من خلال التخطيط لأنشطة التعلم. وتستخدم عملية تنمية الموارد البشرية في الهيئات والمؤسسات من أجل بدء وإدارة التغيير. كما تضمن تنمية الموارد البشرية أيضاً التوافق بين الاحتياجات الفردية والتنظيمية والاستراتيجية للمؤسسة أو الشركة التي يعمل بها الموظف المستهدف بفعل التنمية البشرية.

إنّ التركيز على جميع جوانب تنمية الموارد البشرية يكون بتطوير أفضل شريحة من القوى العاملة بحيث تتمكن المنظمة والموظفين الأفراد من تحقيق أهداف عملهم في خدمة العملاء. ويمكن لتنمية الموارد البشرية أن تكون رسمية كما في التدريب في الفصول الدراسية والمحاضرات في كلية أو في جهد تغيير تنظيمي مخطط له. ويمكن أن تكون غير رسمية كما هو الحال في تدريب الموظفين من قبل المدير المباشر أو المدير المختص بشؤون التنمية البشرية في المؤسسة.

الفرق بين التنمية البشرية وتنمية الموارد البشرية

يخط البعض بين مفهوم التنمية البشرية ومفهوم تنمية الموارد البشرية ويحدث الخلط لأن المفهومين يسيران في اتجاه واحد لأنهما يركزان على الاهتمام بالعنصر البشري ، ففي البداية أحب أن أؤه إلى الفرق بين التنمية البشرية والموارد البشرية **فالتنمية البشرية** تهتم بتطوير قدرات الإنسان للنجاح في الحياة العملية وتركز على الذات والمؤثرات النفسية على الإنسان وبناء شخصية متزنة وهو مرتبط ارتباطاً وثيقاً بعلم النفس والعلوم الإنسانية.

أما بالنسبة **للموارد البشرية** هي أحد فروع إدارة الأعمال واعتبرها علماء الإدارة من أهم موارد العملية الإنتاجية وأحد وظائف المشروع بمنظمات الأعمال العصرية، والمنظمات الناجحة هي التي تقوم بتطوير وتنمية الموارد البشرية لديها لتحقيق ميزة تنافسية لها في بيئة الأعمال. ولقد اكتسب مفهوم **التنمية البشرية** اهتماماً خاصاً ومنتزاهاً منذ عام ١٩٩٠

ويقصد **بتنمية الموارد البشرية** زيادة عملية المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات، والتي يتم انتقاؤها واختيارها في ضوء ما أُجري من اختبارات مختلفة بهدف رفع مستوى كفاءتهم الإنتاجية لأقصى حد ممكن. فالبشر هم الهدف الأساسي للتنمية البشرية، وهم أيضاً الأداة الأساسية لتحقيق هذه التنمية. كما أن التنمية بهذا المعنى لا تعني فقط زيادة الثروة أو الدخل للمجتمع أو

حتى الأفراد وإنما النهوض بأوضاعهم الثقافية والاجتماعية والصحية والتعليمية وتمكينهم سياسياً وتفعيل مشاركتهم في المجتمع وحسن توظيف طاقاتهم وقدراتهم لخدمة أنفسهم ومجتمعاتهم.

الخدمة الاجتماعية والتنمية البشرية:

مفهوم الخدمة الاجتماعية

سبق أن ذكرنا أن مفهوم التنمية البشرية ينطوي على الارتقاء بمستوى النمو الإنساني في كافة جوانبه النفسية والاجتماعية والسلوكية والعقلية والمهارية في مختلف مراحل عمره. وهو بذلك يعتبر الهدف (تنمية الإنسان من جميع الجوانب) والوسيلة (الأداة الفاعلة للإنتاج على أسس علمية سليمة). والخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تستهدف هي الأخرى نمو الإنسان على كافة مستوياته بداية من الفرد والأسرة والجماعة وانتهاء بالمجتمع.

في البداية لابد من تحديد مفهوم الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية وفقاً للاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين (International Federation of Social Work (IFSW, 2016) على أنها "مهنة إنسانية تقوم على أساس نظام أكاديمي علمي وممارسة فعالة تستهدف الارتقاء بالتغيير الاجتماعي وتحقيق التنمية الإنسانية والتماسك الاجتماعي، ومساعدة الناس على التمكين والتحرر. وتعتبر مفاهيم حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية وتحمل المسؤولية واحترام التنوعات الإنسانية من أهم المرتكزات التي تقوم عليها مهنة الخدمة الاجتماعية. وتعتمد الخدمة الاجتماعية على إطار نظري علمي يتكون من نظريات العلوم الاجتماعية والإنسانية وخبرات الممارسة والمعلومات المستمدة من الواقع المحلي والعالمى في ممارستها المهنية. وتهتم الخدمة الاجتماعية على حث الناس على تحديد التحديات التي تواجههم وتقحمهم أو تشركهم بفعالية في تحسين واقعهم النفسي والاجتماعي والارتقاء به.

تميز الخدمة الاجتماعية عن المهن الأخرى The uniqueness of social work

يرى بينكس وميناهان Pincus & Minahan أن الخدمة الاجتماعية تستهدف تحقيق مجموعة من الأغراض أهمها:

- ١- تعزيز قدرات حل المشكلة لدى الناس الذين تتعامل معهم.
 - ٢- ربط الناس بالأنساق التي تمدهم بالموارد والخدمات التي يحتاجونها.
 - ٣- الارتقاء بفعالية وقدرات الأنساق الإنسانية المختلفة في المجتمع.
 - ٤- المشاركة في تنمية وتحسين السياسات الاجتماعية في المجتمع.
- وبمعنى آخر فإن الغرض من الخدمة الاجتماعية هو مساعدة الناس من خلال مختلف الوسائل والأساليب الأخلاقية المتاحة أمامها.

ومن الملاحظ أن هناك العديد من المهن التي تعمل في مجال التنمية البشرية التي تشبه تلك التي تؤديها الخدمة الاجتماعية، فعلى سبيل المثال فعيادات الصحة النفسية التي تتضمن الطبيب النفسي والمعالج

النفسى والأخصائى النفسى تستخدم على سبيل المثال مهارات المقابلة، والبعض الآخر يستخدم نموذج حل المشكلة. والسؤال الذى يفرض نفسه هنا هل تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية تكرارا للعديد من المهن طالما أن هذه المهن تتعامل مع الناس كأفراد، أو كجماعات، أو أسر، أو مجتمعات ومنظمات؟ والحقيقة هنا أن الخدمة الاجتماعية فى تعاملها مع الناس تحاول أن يكون لها أهدافها التى تميزها عن غيرها من المهن الأخرى، فالأخصائى الاجتماعى مثلا تكون أهدافه من خلال تعامله مع العملاء الذين يعانون من اضطرابات نفسية أكبر من مجرد حل المشكلات النفسية لهؤلاء العملاء. ومن الملاحظ أن النماذج المعاصرة للتدخل المهني فى الخدمة الاجتماعية قد جعل المهنة أكثر تميزا عن المهن الأخرى عما كانت عليه من قبل، فطريقة العمل مع الأفراد وفقا للممارسة التقليدية دائما ما تقارن بالإرشاد النفسى وكثيرا ما توجد مناطق صراع بين أدوار الأخصائين الاجتماعيين والنفسيين فى كثير من مجالات العمل المشترك بينهم، ولكن عند الحديث عن الأخصائى الاجتماعى الممارس من خلال الممارسة المتقدمة نجد أنه أصبح يضيف إلى أدواره العديد من الأدوار التى تتعلق بالتعامل مع جميع الأنساق المرتبطة بالمشكلة وليس التعامل مع العميل كفرد أو كجماعة فقط. وعموما فإن الخدمة الاجتماعية فى إطار الممارسة العامة المتقدمة تتميز عن المهن الأخرى -فى تعاملها مع الناس- من خلال الأبعاد الرئيسية التالية:

البعد الأول: لا يتوقف الهدف الرئيسى لمهنة الخدمة الاجتماعية على مجرد مساعدة الناس على حل مشكلاتهم أو تنمية مهاراتهم، ولكن يمتد ليشمل تعليم الناس كيفية حل هذه المشكلات أو تنمية هذه المهارات حتى يستطيعوا الاعتماد على أنفسهم مستقبلا ولا يحتاجون إلى المساعدة المستمرة من الأخصائى الاجتماعى كلما مروا بمثل هذه المشكلات.

البعد الثانى: لتحقيق الاستقلالية وتعلم العملاء كيفية حل مشكلاتهم تتميز الخدمة الاجتماعية عن غيرها من المهن الأخرى بتوسيع مشاركة العميل فى جميع الخطوات التى تستهدف حل مشكلاته. فالعميل ليس إنسان سلبي يستمع ويطيع الأخصائى الاجتماعى فى كل أوامره كالطبيب مثلا، ولكنه من حقه أن يناقش ويقترح ويختار. بل وصل الأمر إلى أن يكون رأي العميل هو الأساس فى تنفيذ أى أسلوب أو نشاط يساعده على حل مشكلاته. ولعل ذلك نابع من فلسفة المهنة القائمة على أن العميل أكثر إحساسا بمشكلاته وأكثر قدرة على إيجاد الحلول لها. ويتركز دور الأخصائى الاجتماعى فى مساعدته على استخراج هذه الحلول التى قد يكون ضغط المشكلة قد أدى إلى تغييبها.

البعد الثالث: يركز الأخصائى الاجتماعى اهتمامه على مشكلة أو سلسلة من المشكلات مهما كانت درجة تعقيدها أو صعوبتها. فالأخصائى الاجتماعى لا يرفض العمل مع العملاء أو يقوم بتحويلهم إلى آخر بسبب أن مظهر أو سلوك هؤلاء العملاء لا يعجب الأخصائى. فهناك الأسرة التى يتسم أفرادها بالانحراف والتفكك، وهناك الفرد الذى يدمن المخدرات ويرتكب الجرائم ويوجد أيضا المجتمع الذى تنتشر فيه الجريمة. كل هؤلاء العملاء يحتاجون من جانب الأخصائى إلى عمل شيء ما يساعدهم على حل مشكلاتهم. والخدمة

الاجتماعية لا تعني هنا أن كل مشكلة يتعامل معها الأخصائي يمكن حلها نهائياً، ولكن تعني أنه أيضاً يمكن على الأقل التخفيف من حدة بعض من هذه المشكلات. إن الأخصائي الاجتماعي يتسلح بحقيبة من المهارات لمساعدة العملاء على تحديد مشكلاتهم بدقة وكذلك توجيه الجهود المناسبة للتعامل مع هذه المشكلات.

البعد الرابع: إن ما يجعل الخدمة الاجتماعية أكثر نفرداً هو استهدافها تغيير البيئة. إن النسق الذي تسعى الخدمة الاجتماعية إلى تغييره أو التأثير فيه من أجل تحقيق أهدافها يطلق عليه مصطلح النسق المستهدف Target system أو النسق المستهدف للتغيير Target of change. والنسق المستهدف للتغيير لا يقتصر على الفرد أو الأسرة فقط، بل يمتد ليشمل سائر الأنساق الأخرى التي ترتبط بالمشكلة التي يتم التعامل معها، فأحياناً تكون الموارد غير متاحة أو يصعب الحصول عليها، والسياسات الاجتماعية غير عادلة، ويتعرض بعض الناس وخاصة الضعفاء لظلم وتسلط الفئات القوية. ومن هنا فإن الأخصائيين الاجتماعيين يتطلعون إلى معرفة أين يقع التغيير المطلوب خارج نطاق الأفراد والأسر والعمل مع البيئة من أجل زيادة فعالية هذا التغيير.

البعد الخامس: ويرتبط هذا البعد أيضاً بالبيئة المستهدفة، فغالبا ما يحتاج الأخصائي الاجتماعي إلى الدفاع عن عملائه. والدفاع Advocacy هو التدخل الفعال الذي يساعد العميل على إشباع احتياجاته، ويركز هذا النوع من التدخل على العلاقة بين العميل والأنساق غير المستجيبة لحاجاته. فالعميل يحدد احتياجاته، ولكن نجد أن المؤسسات والتنظيمات الاجتماعية والمجتمعية لا تقابل هذه الاحتياجات، لذلك نجد أن هذه التنظيمات والمؤسسات تحتاج إلى التعرض للضغوط لإحداث التغييرات المناسبة فيها حتى تصبح قادرة على مقابلة وإشباع احتياجات الناس الذين يتعاملون معها.

البعد السادس: التمسك باتباع وتنفيذ القيم المهنية الأساسية للخدمة الاجتماعية، وقد حدد المجلس الأمريكي القومي للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) هذه القيم بما يسمى بالميثاق الأخلاقي للمهنة Code of Ethics والذي يركز على حق الفرد في تقرير مصيره، وفي صيانة المعلومات التي تكشف عنها المقابلات مع الأخصائي، وتوفير حياة كريمة للعملاء، وغيرها من القيم المهنية والأخلاقية.

الخدمة الاجتماعية والتنمية البشرية

بداية لا بد أن نفرق بين برامج التنمية البشرية التي تقدم من خلال دورات تدريبية، وبين التنمية البشرية التي تحدث للبشر من خلال المهن الإنسانية ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية. ويمكن أن نوجز هذه الفروق في الآتي:

أولاً: بالنسبة للتنمية البشرية كبرامج تدريبية يقوم بها العديد من المدربين من كافة التخصصات سواء في العلوم الإنسانية والاجتماعية مثل علم النفس وعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية وعلم الاقتصاد والتربية وغيرها، أو حتى في العلوم الطبيعية مثل الطب والهندسة وغيرها. وهؤلاء المدربين عادة ما يحصلون على

دورات تدريبية، حيث يحصلون على شهادات تؤهلهم لتنظيم هذه الدورات من خلال مراكز أو هيئات أهلية أو حتى بجهود فردية من البعض. أما التنمية التي تحدث من خلال المهن وخاصة الخدمة الاجتماعية فهي تتم من خلال أخصائيين اجتماعيين معدين إعداداً علمياً وعملياً للتعامل مع الناس في كافة المجالات بهدف حل مشكلاتهم وتنمية مهاراتهم، حيث يكون التعامل مباشر بينهم وبين هؤلاء الناس الذين يطلق عليهم مصطلح عملاء

ثانياً: تعتمد البرامج التدريبية للتنمية البشرية على الإعلان عن هذه الدورات وأهدافها ومجالها، بحيث يحق للجميع المشاركة فيها، بهدف اكسابهم سمات إيجابية معينة مثل الثقة بالنفس والوصول إلى أقصى درجات السعادة والتفكير الإيجابي، بالإضافة إلى العديد من المهارات الإنسانية والاجتماعية مثل مهارات الاتصال الفعال، ومهارات إدارة الوقت، ومهارات إدارة الاجتماعات، ومهارات اتخاذ القرار، وغيرها. أما بالنسبة للتنمية البشرية من خلال برامج التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية فتتم من خلال تفاعل الأخصائي الاجتماعي مع العملاء من خلال مؤسسات الممارسة المتعددة، فقد يكون الهدف حل مشكلات العملاء سواء في مؤسسات الصحة العقلية أو المشكلات الأسرية أو في مجال الجريمة والانحراف وغيرها، وقد تكون تنمية مهارات مثل ما يحدث في المؤسسات التعليمية من خلال الجماعات المدرسية والاتحادات الطلابية والجمعيات التعاونية، وكل ذلك يساهم في تنمية المهارات الاجتماعية لدى العملاء ويكسبهم الثقة بالنفس والعديد من الجوانب الأخرى للتنمية البشرية.

ثالثاً: يتم تنظيم دورات التنمية البشرية داخل القاعات المغلقة أو في المسارح، ويغلب على هذه الدورات استخدام أسلوب المحاضرات، واستخدام الأساليب الجذابة من المحاضر والتي تلفت نظر المتدربين، وفي بعض الأحيان استخدام المؤثرات المتنوعة والتكنولوجية الحديثة. وقد تتضمن هذه البرامج أيضاً توفير تدريبات عملية للمتدربين على مهارات التنمية البشرية التي تركز عليها الدورة التدريبية. أما بالنسبة للخدمة الاجتماعية فهي تعتمد على التعامل المباشر للعملاء في الواقع الميداني من خلال أماكن تواجدهم. فالأخصائي الاجتماعي يعمل مع الطلاب في المؤسسات التعليمية، ويعمل مع الأسرة من خلال مؤسسات الرعاية الأسرية، ويعمل مع الجانحين أو الأطفال بلا مأوى من خلال مؤسسات رعايتهم وهكذا. وتعد المشكلة التي يعاني منها العملاء في هذه المؤسسات وغيرها هي المدخل الرئيسي لتنمية شخصيته واكسابه المهارات الحياتية التي يحتاجها. وهنا لا بد أن نؤكد على المبدأ الأساسي الذي يحكم العمل المهني في الخدمة الاجتماعية، والذي يركز على مقولة يتعلمها طلاب الخدمة الاجتماعية من العام الأول لالتحاقهم بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية وهي "نحن نساعد الناس على أن يساعدوا أنفسهم". ونخلص من ذلك إلى أن الهدف من ممارسة الخدمة الاجتماعية ليس حل مشكلات الناس فقط، ولكن تعليمهم وتنمية مهاراتهم على حل المشكلات التي تواجههم في المستقبل دون الاعتماد على أحد.

وفى ضوء ما تقدم يمكن أن نحدد باختصار أهم ملامح العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والتنمية البشرية، وأهمية الدور الذى تقوم به الخدمة الاجتماعية فى مجال التنمية البشرية سواء فى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أو فى مجال تنمية الإنسان وزيادة قدرته على الإنتاج والمحافظة على الاستقرار الاجتماعى تحقيق أهداف المجتمع.

- التنمية البشرية أى تنمية مهارات البشر وزيادة قدراتهم وتمكينهم من أهم أهداف واستراتيجيات الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية
- تعليم العملاء مهارات حل المشكلات يساعدهم على التعامل مع مشكلات حياتهم المستقبلية دون الرجوع إلى الأخصائيين مرة أخرى
- استخدام الأخصائى الاجتماعى للأنشطة الجماعية مع جميع المراحل السنية التى يتعامل معها هى أفضل وسيلة لإكسابهم المهارات الحياتية المتنوعة. لذلك تعتبر الجماعات فى الخدمة الاجتماعية أهم استراتيجيات تحقيق النمو والتطور الإنسانى. وكذلك لا ننسى المشروعات الاجتماعية التى تتم من خلال استراتيجيات العمل مع المجتمعات من خلال استراتيجيات المشاركة والتشبيك وغيرها تعتبر من أهم عوامل التغيير الإيجابى.
- إن التزام ممارسى الخدمة الاجتماعية بالميثاق الأخلاقى للمهنة والملزم لهم الذى يتضمن مبادئ المشاركة الفعالة للعملاء، والحرية وحق تقرير مصيرهم واحترام كرامتهم ومراعاة حقوق الإنسان والعدالة بين الناس يعتبر من أهم المرتكزات التى تقوم عليها التنمية البشرية فى العالم
- القيام بالدورات التدريبية فى مجال التنمية البشرية فى العديد من المجالات فى حالة توفر مهارات التدريب للأخصائى الاجتماعى يمكن أن تحقق نجاحات رائعة فى هذا المجال