Adab Al-Rafidain

https://radab.uomosul.edu.iq

*Social work in the field of social service and the mechanisms of dealing with the client _Analytical social study_*

Hamad Obaid Hasan Al-Ali
M.A.student/ Department of Arabic Language / College of Arts / University of Mosul

Shafiq Ibrahim Sali
Prof./ Department of Arabic Language / College of Arts / University of Mosul

Article Information

Article history:
Received May 06, 2024
Reviewer June 05 .2024
Accepted June 09, 2024
Available Online December 1, 2024

Keywords:
Social researcher
Social Protection Department
Client
Beneficiary

Correspondence:
hamad.22arp44@student.uomosul.edu.iq

Abstract

The study aimed to find out the point of view of the community by knowing the point of view of the beneficiaries of the Social Protection Network Services, because of its importance for officials of the Ministry of Labor and social affairs when developing plans for the Social Protection Network, and also aimed to identify the nature of the problems, difficulties, challenges, and obstacles facing the social research team when they go to the field of work (street) in order to reduce or eliminate them, and the importance of the study comes from the preliminary information it provides to officials at the state level and those in charge of their development plans, or at the level of the institution responsible for government departments in sections of the social protection network by their applied results .

This study is one of the descriptive analytical studies, The study sample benefited from the social protection network of the city of Mosul .

DOI: 10.33899/radab.2024.149515.2139©Authors, 2023, College of Arts, University of Mosul.
This is an open access article under the CC BY 4.0 license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

العمل الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية وآليات التعامل مع العميل

دراسة اجتماعية تحليلية

حمد عبيد حسن مهيدي العلي* **شفيق ابراهيم صالح****

المستخلص :

هدفت الدراسة الى معرفة وجهة نظر المجتمع من خلال معرفة وجهة نظر المستفيدين من خدمات شبكة الحماية الاجتماعية ، لما لها من أهمية عند مسؤولي وزارة العمل والشؤون الاجتماعية عند وضع الخطط الخاصة بشبكة الحماية الاجتماعية ، كما هدفت الى الوقوف على طبيعة المشكلات ، والصعوبات ، والتحديات ، والمعوقات التي تواجه فريق البحث الاجتماعي عند نزولهم الى ميدان العمل (الشارع) وذلك من أجل الحد منها ، أو القضاء عليها ، كما تأتي أهمية الدراسة بما تقدمه من معلومات أولية للمسؤولين على مستوى الدولة والقائمين

* طالب ماجستير / قسم علم الاجتماع / كلية الاداب / جامعة الموصل
** استاذ / قسم علم الاجتماع / كلية الاداب / جامعة الموصل

فيها بما يضعونه من خطط تنموية ، أو على مستوى المؤسسة المسؤولة عن الدوائر الحكومية في أقسام شبكة الحماية الاجتماعية من خلال نتائجها التطبيقية .

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية ، وعينة الدراسة هم من مستفيدي شبكة الحماية الاجتماعية في مدينة الموصل .

الكلمات المفتاحية: الباحث الاجتماعي ، قسم الحماية الاجتماعية ، العميل (المستفيد) .

المقدمة

إن ملامح الحماية الاجتماعية قديمة قدم الزمان فقد ظهرت و منذ عصور سحيقة ، و عُدّت البذرة الأولى لنشوء الخدمة الاجتماعية في القرن العشرين كما أنها اختلفت من حيث نوعها وشكلها والنعم التي تحكمها . ولكن أهميتها ظهرت منذ بداية نشأتها ولكونها تهتم بالإنسان واحتياجاته المتنوعة ومشكلاته المتعددة ، كما أنها تعبر وبوضوح عن حاجات المجتمع الإنسانية من خلال تعزيز الأمن والاستقرار والسلام الاجتماعي عن طريق الحد من مظاهر التوتر، أو الصراع الذي يمكن أن يظهر في ظل غياب الحماية الاجتماعية وبأشكالها المختلفة، والذي يؤدي إلى شعور المستضعفين بالإحباط والظلم والمهانة ، مما يخلق بؤرة من المشكلات الاجتماعية في المجتمعات الانسانية.

ولقد شهدت الحماية الاجتماعية تطوراً كبيراً فلم تعد تعتمد في تقديم خدمتها على الدخل الاقتصادي فقط كما كانت في بدايتها بل أصبحت لها مبادئها وأساليبها وطرقها ومناهجها الخاصة بها ، والتي وأصبحت تمارس من قبل الباحثين الاجتماعيين (الباحث الاجتماعي) ، والذين يؤدون أدوارهم بكل فعالية وفق المناهج العلمية والنظريات الاجتماعية وأصبحت الحماية بذلك تحتاج إلى المواجهة التغيرات في الواقع الاجتماعي ، في إطار علمي ومنهجي تظهر نتائجه من خلال الممارسة المهنية التي يقوم بها الباحثون الاجتماعيون .

إن الباحث الاجتماعي يعدُّ الركن الأساسي الذي يطبق برامج الحماية الاجتماعية وفي كل مجال من المجالات المتعلقة بهاء سواء كان ذلك في مؤسسات رعاية المسنين ، أو في مؤسسات رعاية المرضى ، أو في مؤسسات رعاية الأيتام والأرامل ، أو في مؤسسات رعاية الأسرة والطفل وفي المدارس وغيرها من المؤسسات الاجتماعية ، ولأن جميع هذه المؤسسات تؤكد على أهمية وجود الباحثين الاجتماعيين في هيكلها الوظيفي ، فأن دور الباحث الاجتماعي أصبح له أهمية في أداء مهام هذه المؤسسات وفي أفضل صورة ممكنة . وتعدُّ دوائر الحماية الاجتماعية مجالاً خصباً يمارس فيها الباحث الاجتماعي دوره الإنساني ؛ لأن هذه المؤسسات تضم الكثير من الأفراد والذين هم بحاجة إلى الحماية الاجتماعية وللخدمات الإنسانية والرعاية الخاصة ، والتي تحقق من خلال وجود الباحثين الاجتماعيين داخل هذه المؤسسة .

المبحث الاول : الاطار العام للبحث .

يشكل الإطار العام للدراسة المرتكز الأساس الذي تم الانطلاق منه إلى شتى ميادين الدراسة الميدانية اللاحقة ، إذ لا بد فيها من إلقاء الضوء على مجمل اشكاليات الدراسة وأهميتها وحيثاتها ، والعناصر الأساسية من خلال الجانبين النظري والميداني للدارسة وبذلك فإن هذا الفصل جاء ليشتمل على مشكلة الدراسة وأهميتها ، ومن ثم أهدافها .

اولاً : مشكلة الدارسة :

تتمثل مشكلة الدراسة في العمل الحقلي الميداني لفرق البحث الاجتماعي وفي قسم العملية الاجتماعية في مدينة الموصل، ومحاولة الوقوف على أهم الصعوبات، والتحديات ، والمشكلات والتي تواجه فرق البحث الاجتماعي في ميدان العمل عند إجراء المسح الميداني للمستفيدين من شبكة الحماية الاجتماعية عند نزولهم إلى ميدان العمل (الشارع) حسب وجهة نظر المستفيدين من خدمات الحماية الاجتماعية في مدينة الموصل .

وفي العموم يتجلى دور الحماية الاجتماعية والباحثين الاجتماعيين في تقليل الصعوبات والأزمات الاجتماعية التي تواجهه جملة من الشرائح الاجتماعية التي قد لا تستطيع مواجهتها في ظل الظروف الاجتماعية الصعبة التي تعيشها وفي كثير من الأحيان نقل قدرتها الاقتصادية على مسايرتها ، وبلدنا العراق الحبيب هو إحدى الدول التي قد عانت من الأزمات والحروب الكثيرة والأوضاع السيئة الأثر ، بما في ذلك الحروب التي تركت آثارها في جميع جوانب الحياة ، وهذا بدوره العكس على شرائح المجتمع كافة ومن ضمنها الشرائح الفقيرة والمعدومة وخاصة (المسنين، والمعاقين، والأرامل ، والأيتام ، وضحايا الحروب، والفقراء، ومعدومي الدخل) ، لهذا أصبح لزاماً على الدولة مواجهة تلك التحديات الاقتصادية والتعامل معها بما يخدم مصلحة أفراد المجتمع عامه، أو تمكين الدولة من خلال وضع

مجموعة من الخطط والإجراءات، والبرامج التي يمكن من خلالها معالجة تلك الأزمات والمشاكل التي ظهرت في مجتمعنا وخاصة بعد الاحتلال الأمريكي عام (٢٠٠٣) وتحت مسمى الحماية الاجتماعية والتي تم الإعلان عنها عام (٢٠٠٥) ومن خلال اقسام الحماية الاجتماعية.

وتنهض دراستنا من تساؤلات :

1- ما الصعوبات والتحديات التي تواجه الباحث الاجتماعي .
2- ماآلية التعامل بين الباحث الاجتماعي والعميل .

ثانياً : أهمية الدراسة :

1- الزاوية الأكاديمية : تأتي أهمية هذه الدراسة بما تقدمه من معطيات أكاديمية عن موضوع العمل لفرق البحث الاجتماعي في ميدان عمل الباحث الاجتماعي وفي قسم الحماية الاجتماعية في مدينة الموصل ، للتعرف على طبيعة عمل فرق البحث الاجتماعي المشكلة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ومعرفة وجهة نظر المستفيدين أكاديمياً وضمن مجال الخدمة الاجتماعية على الخصوص وإفادة مكتبة علم الاجتماع على العموم .
2- الزاوية التطبيقية : تأتي أهمية الدراسة التطبيقية من خلال النتائج التي يتوصل إليها الباحث كنموذج تطبيقي في مجال العمل الحقلي الميداني لفرق البحث الاجتماعي في قسم الحماية الاجتماعية ، ويعرف بالمشكلات ، والصعوبات ، والمعوقات ، والتحديات الواقعية والتي يواجهها الباحث الاجتماعي بما يسهم ذلك في الاستفادة منها من قبل أعضاء فريق الباحثين العاملين في هذا المجال ، ومعرفة تصور المستفيدين الاجتماعي تجاه هذا العمل ، ليتمكنوا من تجاوز المشاكل التي تواجههم في ميدان العمل .

ثالثاً : أهداف الدراسة :

اولاً : تهدف الدارسة إلى معرفة الدور الاجتماعي للباحث الاجتماعي في أقسام شبكة الحماية الاجتماعية ، ومحاولة معرفة مجالاته الحيوية ، والاجتماعية ، والإدارية ، والمهنية ، والفنية ، والاقتصادية ، والصحية ، على مستوى الواقع العملي والذي يؤديه في أثناء أدائه لعمله الوظيفي في ميدان العمل في مدينة الموصل .

ثانياً: الوقوف على طبيعة المشكلات ، والصعوبات ، والتحديات ، والمعوقات ، التي تواجه فريق البحث الاجتماعي عند نزولهم إلى ميدان العمل (الشارع) وذلك من أجل الحد منها أو القضاء عليها .

ثالثاً: معرفة وجهة نظر المجتمع من خلال معرفة وجهة نظر المستفيدين من خدمات شبكة الحماية الاجتماعية ، لما لها من أهمية عند مسؤولي وازرة العمل والشؤون الاجتماعية عند وضع الخطط الخاصة بشبكة الحماية الاجتماعية في مدينة الموصل.

رابعاً : منهج البحث :

اعتمد الباحث في بحثه على المنهج الوصفي التحليلي لان هذا المنهج يرتبط بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الانسانية ومازال اكثر استخداماً في الدراسات الانسانية ، كما اعتمد الباحث على المنهج الانثربولوجي من خلال المعايشة في العمل الميداني .

خامساً : تحديد المفاهيم :

1- الخدمة الاجتماعية : الخدمة لغةً: من خدم يخدم ، ويخدم خدمة ، اي عمل له وقدم له مساعدة في العمل ، وخدمة تعني ما يقدم من مساعدة في القيام بعمل او بقضاء حاجة[1] .

تعرف الخدمة اصطلاحاً: كل عمل رسمي او غير رسمي غايتها تقديم المساعدة ، او تقديم نشاط معين من اجل هدف محدد[2] . اما كلمة الاجتماعية فاصلها جمع ، ويقال جمعت الشيء جمعاً ، ويقال ضربت بجمع كفي و جمعِ كفي[3] .

[1] عبدالعزيز فهمي هيكل ، موسوعة المصطلحات الاقتصادية والاحصائية ، دار النهضة العربية لطباعة والنشر ، لبنان ، بيروت ، 1980 ، ص 743
[2]. جبران مسعود ، الرائد معجم الفبائي في اللغة والاعلام ، دار العلم للملايين ، لبنان ، بيروت ، 2003 ، ص24 .

2- الحماية الاجتماعية : الحماية لغةً : (يقال حميت القوم اي نصرتهم[4])، ويمكن تعريف الحماية الاجتماعية اصطلاحاً : (نسق منظم للخدمات الاجتماعية والمؤسسات وتنشأ بمساعدة الافراد والجماعات لتحقيق مستويات ملائمة للمعيشة والصحة ، وهي تستهدف العلاقات الشخصية والاجتماعية والتي تسمح للافراد لتنمية اقصى قدراتهم وتحقيق تقدمهم وتحسين حياتهم حتى تنسجم وتتوافق مع الحالات الاخرى في المجتمع[5]) .

3- الباحث الاجتماعي : يعرف الباحث الاجتماعي بأنه فرد مؤهل مهنياً واكاديمياً للتعامل مع المشكلات الاجتماعية والقيام بمختلف الادوار من اجل حل تلك المشكلات[6] .

4 – العميل :

" تعني كلمة عميل في الاصل اللاتيني (PATER) " : الأب أو الحامي ، أو المساعد ، أو المحسن ، أما في الاصطلاح الحديث فتعني كلمة الزبون أو العميل : أي شخص يتعامل مع المؤسسة وبصورة منتظمة [7] . من اجل التزود بما يحتاجه بشكل دوري ومنظم . ويمكن تعريف العميل على أنه " المشتري الحالي أو المتوقع الذي يحتاج منتوجا أو خدمة ، ولديه رغبة في شراء ذلك المنتوج ، أو الحصول على الخدمة[8] .

المبحث الثاني : العمل الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية وآلياته .

أ- مفهوم العمل الاجتماعي : يُعدُ العمل الاجتماعي أحد أبرز حقول العمل الإنساني الحديث والذي انتشر على نطاق واسع في الأونة الاخيرة ، ويستهدف العنصر البشري تحديداً ، بحيث يقوم على جملة من المعوقات الرئيسة التي تجعل منه عملاً متكاملاً يسعى لخدمة البشرية ، ويسعى الى تحقيق جملة من الاهداف الرئيسة والفرعية ، ونظراً لأهميته أخترنا أن نستعرض أبرز المفاهيم التي تعبر عن مفهوم العمل الاجتماعي :

1- العمل الاجتماعي : هو ذلك الأداء المناط بمجموعة من الكيانات الإدارية ، سواء كانت هذه الكيانات حكومية أم غير حكومية ، تعمل على تحقيق الرفاه الاجتماعي[9] . بشكل منسق ومنظم من خلال الخدمات والمؤسسات الاجتماعية للوصول الى مستويات ملائمه للصحة والمعيشة ، كما يهدف أيضاً الى قيام علاقات اجتماعية سوية بين الافراد وذلك بتنمية قدراتهم وتحسين الحياة الإنسانية بما يتفق وحاجات المجتمع[10] . للنهوض بالأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للأفراد وكذلك تنمية الأساليب الحياتية الخاصة بهم ، بهدف تحقيق وضمان العدالة الاجتماعية داخل المجتمع[11] (3) .

2- اهداف العمل الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية :

1- رفع معدلات الدخل القومي باضطراد وتحقيق أكبر قدر من العدالة في توزيع هذا الدخل ، وذلك كقاعدة للتنمية الاجتماعية .
2- توفير فرص عمل للمواطنين بما يتناسب مع استعدادتهم وقدراتهم ، وما حصلوا عليه من علم وخبره ، وأن يتاح لهم حرية اختيار هذا العمل .
3- توفير الحد الأدنى للمعيشة لكل فرد بما يؤمن لهم الشروط الاساسية للحياة .
4- توفير السكن الملائم .
5- توفير الرعاية الاجتماعية والصحية الكاملة .
6- توفير فرص للتعليم .
7- تأمين حقوق كل مواطن عند العجز ، والشيخوخة ، والبطالة ، والمرض ، وفقدان المعيل .

---

[3]. احمد فارس ابو الحسن ، معجم مقاييس اللغة ، دار الفكر ، لبنان ، بيروت ، 1979 ، ص 180 .
[4] .ابن القطاع ، الافعال ، ط1 ، عالم الكتب بيروت ، لبنان ، بيروت ، 1988 ، ص26 .
[5]. حسن محمود ، مقدمة الرعاية الاجتماعية ، ط2 ، دار ملتزم للطباعة والنشر ، مصر ، القاهرة ، 1973 ، ص17 .
[6] . عبدالله حمود العنزي ، دور الاخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع المشكلات ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، المملكة العربية السعودية ، 2011 ، ص27 .
[7] . عبد الفتاح مراد ، مجموعة مصطلحات الجات ومنظمة التجارة العالمية ، مصر ، الاسكندرية ،(د ، ت) ص 507 .
[8]. محفوظ احمد جودة ، إدارة الجودة العالمية ، مفاهيم وتطبيقات ، ط2 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الاردن ،عمان ، 2006 ، ص71 .
[9]. علي بن ابراهيم النملة ، العمل الاجتماعي والخيري ، التنظيم – التحديات – المواجهة ، مكتبة الملك فهد للنشر ، ط2 ، 1434ه ، ص17.
[10] . إنج فريجر ، معجم مصطلحات الرعاية والتنمية الاجتماعية ، ترجمة أحمد زكي بدوي ، دار الكتاب المصري ، مصر ، القاهرة ، ط1 ، 1987، ص 249.
[11]. زديرة خمار ، محاضرات في مقياس العمل الاجتماعي ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، قسم العلوم الاجتماعية ، الموسم الجامعي 2019/ 2020 ، ص 11 .

8- تأهيل المواطنين الذين يعانون من العجز الجسدي أو العقلي .
9- توفير وسائل الحماية والرعاية للطفل .
10- استثمار أوقات الفراغ لجميع أفراد المجتمع .
11- تمكين المرأة من أجل القيام بدورها في بناء المجتمع .
12- الأخذ بوسائل الدفاع الاجتماعي في الوقاية من الجريمة والانحراف ، وعلاج المجرمين .
13- تحقيق التكافل الاجتماعي بين افراد المجتمع .
14- الاهتمام بالتنمية الريفية والحضرية على حد سواء[12] .

3- معوقات العمل الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية :

أولاً : معوقات خاصة بالمجتمع وتتمثل بالآتي :

1- ضعف الوعي العام لدى المواطنين بقيمة العمل الاجتماعي ، وأهمية وجود ما يعرف باسم ثقافة العمل الاجتماعي والتي توجد في مناخ مجتمعي عام يشجع على المشاركة ، من خلال الاعلام ، والأسرة ، والمدرسة ، والجامعة[13].

2- عدم الاحساس بالانتماء للمجتمع لدى العديد من الافراد في المجتمع .

3- الشعور بالاغتراب بين قطاعات المجتمع مما يولد عدم الاحساس بالانتمائية التي تعدُّ من أهم حوافز العمل الاجتماعي[14].

4- عدم وجود أجهزة متخصصة للتشجيع على العمل الاجتماعي أو تنظيمه في المجتمع[15] .

ثانياً : معوقات خاصة بالأفراد وتتمثل في :

1- عدم الإحساس بالمسؤولية وانعدام الانضباط .

2- وجود صراع بين العاملين وذلك بسبب بعض الحقوق والامتيازات التي يحصلون عليها .

3 – اهتمام العاملين فقط باكتساب المكانة الاجتماعية .

4- الخجل عند القيام بهذا النوع من الاعمال ، وعدّها اعمالاً دونية لا تليق بمقام القائمين بها[16].

5- عدم شعور بعض العمال بالمسؤولية وعدم انضباطهم مما يعرقل طبيعة عمل المؤسسة .

ب- العميل في مجال الخدمة الاجتماعية :

ويعرف العميل على أنه " كل شخص نتعامل معه سواء كان داخل المؤسسة أو خارجها ، ويجب النظر إليه بوصفه عميلاً"[17] .

وكذلك يعرف العملاء على انهم : " الاشخاص الذين يتعاملون مع المنظمة أو المؤسسة ، ويتلقون منها السلع والخدمات ويسمون أيضاً بالمستهلكين أو الزبائن[18] .

---

[12] .راشد محمد راشد ، العمل الاجتماعي التطوعي ، دراسة تحليلية لقانون الجمعيات ذات النفع العام ، مجلة شؤون اجتماعية ، العدد الثامن عشر ، المجلد الخامس ، الأمارات ،1988 ، ص23.

[13] . مدحت محمد ابو النصر ، إدارة الجمعيات الاهلية في مجال رعاية وتأهيل ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة ، مجموعة النيل العربية ، مصر ، القاهرة ، 2004 ، ص 234 .

[14] . ابراهيم عبد الهادي المليجي ، تنظيم المجتمع ، مداخل نظرية ورؤية واقعية ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، الاسكندرية ، 2003 ، ص110.

[15] . احمد مصطفى خاطر ، طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية ، مدخل لتنمية المجتمع المحلي استراتيجات وأدوار المنظم الاجتماعي ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، الاسكندرية ، 1997 ، ص 27 .

[16] . عمر رحال ، الشباب والعمل التطوعي في فلسطين ، مؤسسة الحياة للإغاثة والتنمية ، فلسطين ، 2006 ، ص32 .

[17] . جمال الدين محمد مرسي ، ومصطفى محمود ابو بكر ، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع ، دار الجامعة ، مصر ، الاسكندرية ، مصر ، (د ، ت) ص13.

ويُصنف العملاء على أساس الخصائص الشخصية :

أ- العميل العاطفي : وهو العميل الذي يتصرف وفق عواطفه فلا نجد في الغالب تحليلاً منطقياً لتصرفاته .

ب – العميل الرشيد : على العكس من الاول ، قرارته تتميز بالعقلانية والبحث الدائم عن تحقيق المنفعة من وراء اي سلوك .

ج - العميل الودود : وهذا النوع العملاء مرغوب فيهم فهم لا يسببون أية مشكلات .

د – العميل الانفعالي : وهو العميل الذي يتميز بالمزاج المتقلب ويستجيب بانفعال مع المواقف ويتخذ احياناً قرارات عشوائية .

ه- العميل الهادئ : وهو العميل الذي يتميز بالتأني في اتخاذ القرارات .

و – العميل الخجول : وهو العميل الذي لا يعبر عن رأيه وهو ما يمثل مشكلة أمام المنظمة[19].

د – دور الباحث الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية :

يقوم الباحث الاجتماعي بمجموعة من الادوار التي تختلف باختلاف الفئات التي يتعامل معها ، فالدور الذي يقوم به الباحث الاجتماعي في المجال التعليمي يختلف عن دوره في مجال حقوق المرأة وحقوق الطفل ، كما يختلف دوره في مجال رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة عن دوره في مجال رعاية الأيتام أو الأرامل وغيرهم .

اما في مجال رعاية كبار السن ، فإن الشخص المسن عندما يفقد الكثير من الادوار بوصفه زوجاً ، أو أباً أو عاملاً ، أو شخصاً مهماً في المجتمع فإنه بلا شك سيفقد تبعاً لذلك الأمن النفسي والاجتماعي ، لأن هذه الادوار وما تحتويه من علاقات اجتماعية تمثل بالنسبة لكل فرد نظاماً وهدفاً للحياة ، فإن فقدان هذه المنظومة الاجتماعية يمثل واحدة من أهم المشكلات التي يواجهها المسنون والذين يجدون انفسهم في وقت التقاعد منفصلين عن علاقاتهم الاجتماعية السابقة[20] (1).

اما فيما يخص دور الباحث الاجتماعي في التعامل مع المعاقين ، فإنه يتضح من خلال مساعدة المعاقين في تكوين الاصدقاء والتوافق مع هذه الجماعات من خلال تعديل اتجاهاتهم وسلوكياتهم غير المناسبة لتتفق مع السلوك الجمعي وثقافة المجتمع . وكذلك يعمل الباحث الاجتماعي على تطبيق البرامج الاجتماعية الهادفة من أجل تزويد المعاقين بالمهارات الاجتماعية اللازمة مثل التعاون وتحمل المسؤولية والقيادة والتبعية مثل القيام بالرحلات والمعارض ، المعسكرات وزيادة مؤسسات البيئة والخدمة العامة وغيرها .

ويمارس الباحث الاجتماعي دوراً مهماً في مجال التعامل مع المسجونين ، وفي مجال الحماية الاجتماعية ، وفي مجال رعاية الشباب والطفولة وغيرها في الكثير من المجالات[21] (2) .

ث – معوقات عمل الباحث الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية :

يعد الباحث الاجتماعي عنصراً من أهم عناصر الحماية الاجتماعية في الخدمات التي تقدمها المؤسسة سواء خيرية كانت أو حكومية وبدونه لا يمكن أن تصل الخدمات بشكل مهني وبالأسلوب المناسب ،إلا ان نجاحه في تقديم عمله ، ليس في حالة رهن دائمة به كمؤدٍ لدوره الاجتماعي، وإنما يتعلق دوره بمتغيرات عديدة قد تتعلق بالعميل أو المؤسسات التي ربما تصبح معوقاً لأداء الباحث الاجتماعي سواء كان ذلك العوق مباشراً أو غير مباشر، تصنف تحت عنوان معوقات عمل الباحث الاجتماعي ، ويمكن ابرازها فيما يأتي :

اولاً : معوقات تتعلق بالباحث الاجتماعي :

تتمثل هذه المعوقات بالغياب أو القصور في احدى الصفات الآتية التي يجب أن يتحلى بها الباحث الاجتماعي لنجاح عمله سواء كان هذا العمل في مؤسسات الحماية الاجتماعية أو غيرها وهي[22] .

---

[18]. مأمون الدار دكة ، وطارق الشلبي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، الاردن ، عمان ، 2002 ، ص182 .

[19].محمود جاسم الصميدعي ، ردينه عثمان يوسف ، سلوك المستهلك ، دار المناهج ، الاردن ، عمان ، الطبعة الاولى ، 2002 ، ص19 .

[20]. إقبال الأمير ، نحو رؤية تنموية مشاكل المسنين ، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية ، المجلد الأول ، دار وهران للطباعة ، مصر ، القاهرة ، 1990 ، ص 36 .

[21]. طيبة اسماعيل ابراهيم ، دور الباحث الاجتماعي في دوائر شبكة الحماية الاجتماعية ، دراسة ميدانية في مدنية الموصل ، مصدر سابق ، ص82.

1- مظهر الباحث الخارجي : يجب أن يكون الباحث الاجتماعي مقبول المظهر وأن يكون خالياً من العاهات النفسية والجسدية والتي تدعو الى الشفقة عليه ، مثلاً ان يكون مشوه الوجه، أو فقيرا جداً ، أو اعرج بشكل ملفت للنظر، بغض النظر عن جماله أو وسامة وجهه وكذلك يكون معتدلاً في ملبسه ولا يغالي فيه .

2 – الذكاء الاجتماعي : ومن الصفات الواجب توافرها في الباحث الاجتماعي هي القدرة على الاقناع ، وان يكون تعبيره سليماً وذكياً ولديه سرعة بديهية وأن يهتم بكل صغيرة وكبيرة من المشاكل التي تواجه الحالات التي يتعامل معها ، فضلا عن ذلك فإن هنالك صفات علمية في غاية الأهمية وهي توفر القاعدة العملية في العلوم الاسلامية وأن يكون ملماً بهذه العلوم علم النفس ، وعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية ، والتربية[23].

3- الصفات النفسية : تتمثل هذه الصفات بضبط الانفعالات وحُسن التصرف والحكمة ، فيجب على الباحث الاجتماعي أن لا يكون سريع الانفعال وأن يتمتع بدرجة كبيرة من الصبر ، وواسع البال ، وان لا يكون عصبياً في مواجهة المشاكل التي تعرض عليه وأن يكون مرناً من الناحية النفسية ولديه قدرة على إنشاء علاقات اجتماعية و أن يكون لديه سمعة حسنة في الوسط الذي يعمل فيه ، و يجب ان يحافظ على المواعيد المناسبة للزيارات، وأن يحافظ على سرية المعلومات الشخصية والتي يحصل عليها عند إجراء المقابلات الفردية[24] .

ثانياً : معوقات تتعلق بالمؤسسات : تتعلق هذه المعوقات بمجموعة من العوامل وهي :

1- عدم اهتمام مؤسسات الدولة بالباحث الاجتماعي ، فضلاً عن عدم إعطائه فرصة عمل أو الحاقه بوظائف بعيدة عن تخصصه الدقيق .

2- غياب المعرفة العلمية للمسؤولين في المؤسسات الاجتماعية وغير الرسمية لحقل الخدمة الاجتماعية .

3- إغفال السياسات الاجتماعية لأهمية دور الحماية الاجتماعية .

4 – غياب الهوية المهنية للباحثين الاجتماعيين .

5 – لا يوجد توصيف دقيق و واضح للأدوار المهنية للباحث الاجتماعي في المؤسسات الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية .

6- حرمان الباحث الاجتماعي من المحفزات في مجال عمله مما يؤدي الى الاحباط أكثر من عملية الابداع في إنجاز مهامه الوظيفية .

7- فقدان الحرية المهنية للباحث الاجتماعي في مؤسسات الدولة التي تمكنه من أداء عملة وإتقانه .

8 – تهميش الاختصاصيين الاجتماعيين وعدم مشاركتهم في الانشطة والبرامج التي تقوم بها مؤسسات الدولة.

9- عدم اهتمام اعلام المؤسسة ، بانواعها كافة بعمل الباحث الاجتماعي في المجتمع إذ تقع عليها مسؤولية تثقيف ابناء المجتمع وتوعيتهم بأهمية دور الباحث الاجتماعي في المجتمع .

10- عدم فسح المجال للباحث الاجتماعي سواء في إعداد خطة التنمية الشاملة أو في مجال إدارة بعض المشاريع التنموية في المؤسسة التي يعمل بها[25] (1) .

ثالثاً : معوقات تتعلق بمستفيدي الحماية الاجتماعية : وتتمثل هذه المعوقات بعدم تقبل دور الباحث الاجتماعي وعدم الاعتراف بقدرته على المساعدة وزيادة إعداد المستفيدين بما يتعدى قدرات وطاقات الباحث وعدم التعاون مع الباحث وعدم تزويده بالمعلومات الصحيحة .

---

[22]. معوقات التدخل المهني للإخصائيين الاجتماعيين لوحدات الحماية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية ، دراسة منشورة على الموقع الالكتروني (د ، ت) . http :jsvep.journals. ekb.eg

[23]. فاطمة مصطفى الحوراني ، خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية ، دار الفكر العربي ، مصر ، 1977 ، ص 47 .

[24]. هاني احمد الدباغ ومنى شاكر محمد ، دور الباحث الاجتماعي في المؤسسات التربوية والتعليمية والرعاية الاجتماعية ، دراسة ميدانية في مدينة الموصل ، منشورة في مجلة آداب الرافدين ، 2008 ، ص 8 .

[25]. كواكب صالح حميد ، الخدمة الاجتماعية والسياسات الاجتماعية في المجتمع العراقي (اشكاليات التهميش وفرص التمكين) ، دراسة منشورة في مجلة كلية التربية ، جامعة بغداد ، العراق ، 2015 ، ص 143 .

رابعاً : معوقات تتعلق بالإعداد المهني : تتمثل هذه المعوقات بعدم اهتمام الباحث بتطوير ذاته بشكل مستمر ، وإهمال حضور الندوات والمؤتمرات والمحاضرات المتخصصة بمجاله ، وعدم اطلاعه على المستجدات في مجال ممارسة عمله ، وكذلك قلة الدورات التدريبية أو المحاضرات النوعية والتي من شأنها أن تطور قدرات الباحث في مجال عمله الاجتماعي .

خامساً : معوقات مجتمعية : وتتمثل هذه المعوقات بعادات وتقاليد المجتمع ، وقصور الاعلام بالتوعية بالحماية وعدم تعاون المؤسسات الحكومية والخاصة وغيرها[26] .

المبحث الثالث : آليات التعامل مع العميل :

تمهيد :

يتعين على الموظفين التعامل مع عملائهم بصدق وإخلاص ، فهذه الصفات تؤدي دوراً مهماً في كسب رضا العملاء وإخلاصهم على المدى البعيد . كما يجب عليهم الحرص على تقديم خدمة متميزة باستمرار والالتزام بإداء واجباتهم تجاه العملاء على أكمل وجه ، مع توفير حلول مبتكرة للمشاكل كافة التي قد تواجه العميل ، فانعدام المصداقية يؤثر سلباً على الموظف نفسه ، وعلى الإدارة وسمعتها . وهناك العديد من المهارات التي يحتاجها كل موظف لكي يتعامل مع الجمهور أو العملاء وهذه المهارات من شأنها أن تحسن جذرياً تفاعلاتهم مع الجمهور أو العملاء .

قواعد العمل الإداري في الميدان :

يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة على رأسها التغييرات التكنلوجية التي اتاحتها تقنية المعلومات بمكوناتها المختلفة ، وخاصة الانترنت ، وتزايد استخدام الحاسب الآلي ، وثورة المعلومات ، والتطور في الفكر الإداري . فقد غزت تكنلوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري وفي جميع المؤسسات ، إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد العمل والتي اصبحت ضرورية وبدونها لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل .

ويمكن تلخيص هذه القواعد بالآتي :

1 – سرية المعلومات : يترتب على الاختصاصي الاجتماعي صيانة حق المنتفعين بالحفاظ على معلوماتهم الخاصة والبيانات التي يشاركون بها الاختصاصي الاجتماعي وفي حدود الغايات والنشاطات والاجراءات المهنية والإدارية وبما ينسجم مع ما يخدم مصلحة المنتفعين ، لذا يجب صيانة تلك البيانات والمعلومات والمحافظة عليها[27] . إن العميل عندما يطمئن ويعلم بأن معلوماته في غاية السرية يقوم بإلادلاء بالمعلومات الشخصية كافة ، الخاصة بإفراد أسرته وبدرجة كبيرة من المصداقية .

2- مبدأ التقبل : يعدُّ هذا المبدأ من الركائز المهمة للعمل والممارسة في جميع طرائق الخدمة الاجتماعية فلا يمكن أن نتصور قيام علاقة أياً كانت بين طرفين أو أكثر دون تقبل هذه الاطراف لبعضها فمثلاً حينما يتعامل إختصاصي تنظيم المجتمع في مجال عمله (المجتمع) لا بد أن يدرك ظروف وقيم ومشكلات هذا المجتمع ، وأن يؤمن بحقيقة التغيير الاجتماعي وما يحدث من صعوبات ومشكلات لعدم قدرة التنظيمات الاجتماعية على مواكبة هذه التغيرات[28].

3- الالتزام العام بالحيادية : يجب على الاختصاصي أن يتصرف في الحالات كافة بطريقة نزيهة وبمصداقية ، وبشكل متساوٍ ، بغض النظر عن الصفات الشخصية لأي شخص ، ووفقاً للقانون ،كما يجب عليه الامتناع عن أي تصرفات ، أو ممارسات ، أو أعمال تنتهك الآداب والسلوك القويم ، وتقاليد وأعراف المجتمع ، وعن الإساءة الى الآراء السياسية أو المعتقدات الدينية للآخرين .

4- الالتزام العام بالاستمرارية في القيام بواجباته العامة : يجب على الاختصاصي الالتزام بالقيام بواجباته الوظيفية ، بطريقة دائمة ومستمرة لضمان استمرارية الخدمة العامة ، وعدم القيام بأي تصرف أو تقصير ، مما يمكن أن يؤدي الى أي تأخير أو شل ، أو إيقاف

---

[26]. طيبة اسماعيل ابراهيم ، دور الباحث الاجتماعي في دوائر شبكة الحماية الاجتماعية دراسة ميدانية في مدينة الموصل ، مصدر سابق ، ص 86 .

[27]. محمد حاج يحيى ، مدونة اخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية في وزارة التنمية الاجتماعية ، مشروع تعزيز الحماية الاجتماعية (SPEP) ، فلسطين ، 2021 ، ص 14.

[28]. هناء حافظ بدوي ، طريقة تنظيم المجتمع (أسس ومبادئ) ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، الاسكندرية ، 1999 ، ص 17 .

استمرارية الخدمة العامة ، كما يجب علية إطلاع رئيسه المباشر وبشكل دائم ودقيق وعلى كل المواضيع والمسائل ذات العلاقة بطبيعة عمله ، لضمان استمرارية العمل[29] (2) .

5- الالتزام بالمحافظة على الكرامة المهنية للوظائف العامة : يقع على الاختصاصي الالتزام بالمحافظة على الكرامة المهنية ، والتقيد بالقيم الاساسية للموارد البشرية ،وذلك في حياته المدنية وفي سلوكه الاجتماعي في جميع الاوقات ، كما يجب عليه أن يحافظ على المظهر العام و أن يرتدي ملابسه بطريقة لائقة ومحتشمة ، بحيث يحافظ على سمعة ومظهر الجهة التي يعمل بها ، ووفقاً لقواعد تلك الجهة ، وبما يتلاءم مع متطلبات الوظيفة والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع .

6- عدم استغلال النفوذ لمكاسب شخصية : لا يجوز للموظف العام استغلال منصبه أو واجباته أو علاقاته التي يقيمها في أثناء عمله ، أو وضعه أو صلاحياته ، للحصول على خدمة من أية جهة كانت ، أو مزايا أو فوائد لمصلحته الشخصية أو لمصلحة عائلته[30].

7- العدالة والمساواة : مفهوم العدالة والمساواة مختلفان ، فالعدالة هي الموازنة بين الاطراف وإعطاء كل ذي حق حقه دون بخس ولا جور والعدالة أعم وأشمل من المساواة بمعنى عدم تأخير إنجاز المعاملة وطلب رشوة ، أو ابتزاز مالي ، أو مساومة فالعدالة تبعد الموظف عن صور الفساد بأشكاله ، أما المساواة فتعني إزالة الفوارق بين الناس وعدم التعامل بالواسطة والمحسوبية بينهم وعلى أساس التعامل المهني بين العملاء عند مراجعتهم للدوائر الحكومية[31] . ولقد حددت الجمعية القومية للأختصاصيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الامريكية " NAWS" القيم الآتية التي يحتاجها ممارس مهنة الخدمة الاجتماعية :

1- قيمة حق تقرير المصير للعملاء بقدر الامكان .

2- الإيمان بأهمية الفرد الأساسية في المجتمع .

3- احترام سرية العلاقات مع العملاء .

4- الإيمان بأهمية التغير الاجتماعي لمقابلة حاجات العملاء .

5- المحافظة على المشاعر والحاجات الشخصية للاختصاصيين منفصلة عن العلاقات المهنية .

6- نقل المعارف والمهارات للآخرين .

7- احترام وتقدير الفروق بين الافراد والجماعات والمجتمعات .

8 – تنمية قدرات العملاء من أجل مساعدة أنفسهم .

9- الايمان بالعدالة الاجتماعية وضمان مستوى اقتصادي ومهني وعقلي مناسب لكل فرد من أفراد المجتمع.

وفي تقرير آخر للجمعية نفسها ، تم تحديد القيم الاساسية للخدمة الاجتماعية في الآتي :

1- الفرد أسمى ما في الوجود وهو محور اهتمام المجتمع .

2- الاعتماد المتبادل بين الافراد في المجتمع .

3- المسؤولية المتبادلة بين الافراد تجاه بعضهم البعض .

4 – توجد احتياجات عامة لجميع البشر ، كما أن لكل شخص فرديته التي يجب مراعاتها .

---

[29]. وثيقة مبادئ السلوك المهني واخلاقيات الوظيفة العامة ، الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية ، الامارات العربية المتحدة ، أبوظبي ، 2017 ، ص 24 – 31 .

[30]. وثيقة مبادئ السلوك المهني واخلاقيات الوظيفة العامة ، مصدر سابق ، ص35 .

[31]. زهراء عبدالله اسماعيل ، صورة الموظف لدى المواطن وانعكاساتها الاجتماعية ، دراسة ميدانية في مدينة الموصل ، رسالة ماجستير (غير منشوره) ، كلية الآداب ، جامعة الموصل ، 2023م ، ص43 .

5 – مسؤولية المجتمع في دعم قدرات الانسان ومنحة فرص المشاركة الفعالة في المجتمع[32].

وكذلك حدد مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية "CSWE" بالولايات المتحدة الامريكية (1994) خمس فئات من القيم التي يجب غرسها في طلاب الخدمة الاجتماعية ويلتزم بها الاختصاصيون الاجتماعيون وهي كالآتي :

1- العلاقات المهنية بين الاختصاصيين الاجتماعيين والعملاء والتي يجب بناؤها على احترام قيمة وكرامة الأنسان والمشاركة المتبادلة ، والتنقل ، والثقة ، والامانة ، والتناول المسؤول لموضوع الصراع في حال حدوثه .

2- يجب ان يحترم الاختصاصيون حق الافراد في اتخاذ القرارات بشكل مستقل والمشاركة بشكل فاعل في عملية المساعدة .

3- الاختصاصيون الاجتماعيون ملتزمون بمساعدة أنساق العملاء في الحصول على الموارد التي يحتاجونها.

4- الاختصاصيون الاجتماعيون عليهم بذل أقصى جهد لجعل المؤسسات الاجتماعية أكثر انسيابية وأكثر استجابة للاحتياجات الإنسانية .

5 – الاختصاصيون الاجتماعيون عليهم احترام وتقبل الخصائص المتفردة للفئات السكانية المتنوعة[33] (2).

الخاتمة :

المقترحات :

1- تشجيع الدراسات والبحوث عن عمل فرق البحث الاجتماعي وقبولها ونشرها والعمل وفق النتائج التي تصل إليها تلك الدراسات.

2- دراسة المشكلات التي تؤثر على عمل فرق البحث الاجتماعي ومحاولة تذليلها وتقديم الحلول المناسبة لها.

3- العمل على زيادة مبالغ الاعانة بما يتناسب مع متطلبات الحياة الكريمة للمستفيدين.

4- القيام بمسح ميداني شامل من اجل معرفة المتجاوزين على شبكة الحماية الاجتماعية وقطع اعانتهم .

Sources

1) Abdel Fattah Murad, GATT and World Trade Organization Terminology Collection, Egypt, Alexandria, (D, T.(

2) Abdullah Hamoud Al-Anazi, The role of social workers in dealing with problems, Master's thesis (unpublished), Kingdom of Saudi Arabia, .2011

3) Ahmed Mustafa Khater, Method of Community Organization in Social Service, An Introduction to Local Community Development, Strategies and Roles of the Social Organizer, Modern University Office, Egypt, Alexandria, .1997

4) Ahmed Fares Abu Al-Hassan, Dictionary of Language Standards, Dar Al-Fikr, Lebanon, Beirut, .1979

5) Ali bin Ibrahim Al-Namlah, Social and Charitable Work, Organization - Challenges - Confrontation, King Fahd Publishing Library, 2nd edition, 1434AH.

6) Arshad Muhammad Arshad, Voluntary Social Work, An Analytical Study of the Law of Public Benefit Associations, Social Affairs Magazine, Issue Eighteen, Volume Five, Emirates, .1999

7) D. Hassan Mahmoud, Introduction to Social Welfare, 2nd edition, Dar Mutazam Printing and Publishing, Egypt, Cairo, .1973

8) D. Kawakib Saleh Hamid, Social Service and Social Policies in Iraqi Society (Problems of Marginalization and Opportunities for Empowerment), a study published in the Journal of the College of Education, University of Baghdad, Iraq, .2015

[32]. مدحت محمد أبو النصر ، القيم والاخلاقيات المهنية في الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، مصر ، القاهرة ، 2014 ، ص 19-18.

[33]. مدحت محمد أبو النصر ، القيم والاخلاقيات المهنية في الخدمة الاجتماعية ، مصدر سابق ص 19.

9) D. Medhat Muhammad Abu Al-Nasr, Professional Ethics in Social Service, Helwan University, Egypt, Cairo, .2014

10) D. Zadira Khamar, Lectures on the Social Work Scale, Ministry of Higher Education and Scientific Research, Larbi Ben Mhidi Oum El Bouaghi University, Faculty of Social and Human Sciences, Department of Social Sciences, university season, 2020/2019.

11) Fatima Mustafa Al-Hourani, Serving the Individual in the Social Services Environment, Dar Al-Fikr Al-Arabi, Egypt, 1977.

12) Gibran Masoud, Al-Raed, Al-Faba'i Dictionary of Language and Media, Dar Al-Ilm Lil-Malayyan, Beirut, Lebanon, .2003

13) Gamal Al-Din Muhammad Morsi, and Mustafa Mahmoud Abu Bakr, Guide to the Art of Customer Service and Selling Skills, Dar Al-Gamea, Egypt, Alexandria, Egypt, (D, T.(

14) Ibn Al-Qatta', Al-A'al, 1st edition, Alam Al-Kutub, Beirut, Lebanon, Beirut, .1988

15) Ibrahim Abdel Hadi Al-Meligy, Community Organization, Theoretical Approaches and a Realistic Vision, Modern University Office, Egypt, Alexandria, .2003

16) Iqbal Al-Amir, Towards a Developmental View of the Problems of the Elderly, Cairo Journal of Social Service, Volume One, Oran Printing House, Egypt, Cairo, .1990

17) Inge Frager, Dictionary of Social Welfare and Development Terms, translated by Ahmed Zaki Badawi, Dar Al-Kitab Al-Masry, Egypt, Cairo, 1st edition, .1987

18) Mamoun Al-Dar Dakka, and Tariq Al-Shalabi, Quality in Modern Organizations, Dar Al-Safaa for Publishing and Distribution, Jordan, Amman, 2002.

19) Medhat Muhammad Abu Al-Nasr, Administration of Civil Associations in the Field of Care and Rehabilitation of People with Disabilities and Special Needs, Arab Nile Group, Egypt, Cairo, 2004.

20) Muhammad Haj Yahya, Code of Ethics for Social Service Practice in the Ministry of Social Development, Social Protection Enhancement Project (SPEP), Palestine, 2021.

21) Mahmoud Jassim Al-Sumaidaie, Rudaina Othman Youssef, Consumer Behavior, Dar Al-Manahib, Jordan, Amman, first edition, 2022.

22) Omar Rahal, Youth and Volunteer Work in Palestine, Al-Hayat Foundation for Relief and Development, Palestine, .2006

23) Obstacles to professional intervention by social workers for social protection units in the Kingdom of Saudi Arabia, a study published on the website (D, T), http: jsvep.journals , ekb.eg .

24) Taiba Ismail Ibrahim, the role of the social researcher in the social protection network departments, a field study in the city of Mosul, Master's thesis (unpublished), College of Arts, University of Mosul.

25) Zahraa Abdullah Ismail, the employee's image among the citizen and its social repercussions, a field study in the city of Mosul, master's thesis (unpublished), College of Arts, University of Mosul, 2023.