دراسة الحالة
ودور الأخصائي الإجتماعي

الدكتور/ عقيل حسين عقيل

دراسة الحالة

ودور الأخصائي الاجتماعي

تأليف

أ د. عقيل حسين عقيل

القاهرة

2022م

جدول المحتويات

المقدّمة 5

دراسة الحالة 7

تشخيص الحالة: 17

أهميَّة دراسة الحالة: 19

أهداف دراسة الحالة: 21

مصادر دراسة الحالة: 21

المصادر البشريَّة: 21

المصادر المكتوبة: 22

المقابلة من أهم وسائل دراسة الحالة: 22

المقابلة المهنيّة في أثناء دراسة الحالة: 23

قواعد دراسة الحالة: 29

تجميع المعلومات عن الحالة: 37

التشخيص: 39

معالجة الحالة: 40

المقابلة التقييميَّة للحالة: 41

أنواع دراسة الحالة: 42

مميّزات دراسة الحالة: 44

المآخذ على دراسة الحالة: 45

دراسة الحالة تحدي صعاب: 46

دراسة الحالة هدف مهني ينجز: 56
دور الأخصائي المدعم لرأس المال الاجتماعي 64
دور الأخصائي الاجتماعي المدعم لقيم التطلُّع 67
دور الأخصائي الاجتماعي المدعم لغرس الثِّقة 71
دور الأخصائي الاجتماعي المدعم لحمْل المسئوليَّة 74
دور الأخصائي الاجتماعي المدعم لنيل التقدير 77
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم نيل الاعتراف 80
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم تفعيل الاستيعاب 84
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم الإصلاح 87
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم التأهيل الاجتماعي 91
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم الرَّفاه الاجتماعي 94
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم التوافق الاجتماعي 97
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم التكيُّف الاجتماعي 101
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم الكرامة الإنسانيَّة 105
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم تقديم المساعدة الهادفة 109
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا للتحصين القيمي 112
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم استبصار الذَّات 116
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم اعتبار الخصوصيَّة 128
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم تفهُّم الظّروف 133
دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم تفعيل المشاركة 137

صدر للمؤلّف 143
المؤلّفات..... 144
المؤلّف في سطور 161

المقدّمة

مع أنَّ دراسة الحالة طريقة من طرق البحث الاجتماعي، فإنَّها تعني: ظروفًا قد تلمُّ بالفرد، أو الجماعة، أو المجتمع فيتصفون بها وفقًا لما ظهرت به في أفعالهم وسلوكيَّاتهم، فجعلتهم لافتين للنّظر بما هو موجبٌ أو سالبٌ، وفي كلتا الحالتين تصبح الدراسة ضروريَّة لهم وللمجتمع.

ضروريَّة لهم كونهم قد حادوا عمَّا يقبله المجتمع من قيمٍ ويرتضيه؛ وبهذا فهم إلى جانب أنَّهم أصبحوا عالة على المجتمع في حالة ما إذا كانت صفة حالتهم سلبيَّة، أصبحوا أيضًا خطرًا على أنفسهم في حالة ما إذا أصبح انحرافها مؤذيًا للنفس ومؤذيًا للغير؛ ومن هنا فهم في حاجة لدراسة حالاتهم، وتشخيصها، ومعالجتها؛ لكي يعودوا إلى المجتمع أسوياء.

أمَّا في حالة كونهم قد تميَّزوا بما يفيد وينفع فدراسة حالتهم أيضًا ضروريَّة؛ لكي يفيد المجتمع مما افادهم.

أمَّا ضرورة دراسة حالاتهم بالنسبة إلى المجتمع فهي على حالتين:

. في حالة أنَّهم: (فرد، أو جماعة، أو مجتمع) كانوا على درجة من التميُّز المحدث للنُّقلة، والذي ينبغي معرفة أسبابه ومعطياته؛ حتى تعمّم قيم التميُّز، ويؤخذ بها مكسبًا بغاية تعميم النُّقلة.

. وفي حالة أنّهم قد انحرفوا أو حادوا عن فضائل المجتمع الخيرة، وقيمه الحميدة فهم في هذه الحالة في حاجة للدراسة؛ بغاية معرفة العلل والأسباب التي جعلت منهم منحرفين يسيئون للمجتمع، أو يشكلون خطرًا على أمنه وسلامة استقراره.

وعليه: فإنَّ دراسة الحالة ذات خصوصيّة تتأثّر بالثّقافة، والدّين، والعرف، والمخالطة السويّة وغير السويَّة؛ ولهذا في معظم الأحيان لا تتطابق حالة مع حالة؛ وذلك لاختلاف البيئات، وهذا الأمر لا يستدعي تعميم الأسباب، ولا المعالجات في حالة ما إذا أقدم البحَّاث والأخصائيّون الاجتماعيّون والنفسيّون على دراسة الحالة.

وعلى ضوء كل حالة يكون للإخصائي الاجتماعي دورًا بارزًا في البحث والدراسة، مع مراعاته لقواعد البحث العلمي وموضوعيَّة الباحث، دون أن يغفل عن مبدأ من مبادئ المهنة، أو هدفًا من أهدافها المهنيَّة.

أ د. عقيل حسين عقيل

القاهرة

2022م

دراسة الحالة

الحالة وصف لما عليه الفرد، أو الجماعة، أو المجتمع سواء في ظروفهم المعتادة، أم في ظروفهم الطّارئة، وسواء في حالة الإيجابيَّة، أم السَّلبيَّة، أي: إنَّ الحالة صفة للعلاقات والأفعال والأعمال التي التحمت في بوتقة السُّلوكيَّات بعلل وأسباب منها الظاهر، ومنها الكامن والمختفي، ومن ثمَّ تصبح الحالة في حاجة للدِّراسة من قبل المتخصّصين المهنيين لمعرفة مكامن القوّة، ومكامن الضّعف؛ كونهما المرتكزين الرئيسين لعمليات التحليل والتشخيص والعلاج.

إنَّ طريقة دراسة الحالة تهتم بالبحث في أعماق الظّواهر الاجتماعيَّة التي تظهر في كل وقت من الأوقات، وهي الطريقة التي تولي اهتمامًا خاصًّا بتشخيص كل حالة من الحالات المبحوثة والمدروسة؛ ولذا تركّز عمليَّة التشخيص على المعلومة وتحليلها مع مقابلة عناصر الحالة لإجراء التشخيص مباشرة على الحالة ومن يعاني من تأزُّمات.

وقد تكون الحالة موضوع البحث والدِّراسة خيرة؛ من أجل أخذ العبرة واستنباط المبادئ التربوية والاجتماعيَّة التي تُسهم في تنظيم المجتمع وبناء شخصيته المتكاملة؛ وقد تكون شريرة مما يجعل التركيز عليها والاهتمام بها مسألة ضرورية؛ من أجل إصلاح العناصر التي انعكست الحالة في

سلوكهم المرفوض اجتماعيًّا؛ ولهذا فالحالة كما عرَّفها اللغويون هي: "ما عليه الإنسان من خير وشر، يقال: حال وحالة"[1].

إذن: طريقة دراسة الحالة لم تقتصر على دراسة الحالات المشينة، أو السيئة فقط، بل كذلك تهتم بدراسة الحالات ذات المضمون الإيجابي الذي هو الآخر يؤدِّي إلى بلوغ نتائج جليلة تفيد الفرد والأسرة والمجتمع.

وتوصف الحالة الفرديَّة بأنَّها سيرة متكاملة ومتلاحقة يمكن التعرّف عليها من خلال مراجعتها وتتبّع مراحل تطورها، أو تعقدها، وتحديد عناصر القوَّة والضّعف من خلال معرفة مضمونها والمنظومة القيميَّة والأخلاقيّة التي انتظمت عليها، وأظهرتها إلى مستوى الحالة الخيرة، أو الشريرة.

ومع أنَّ الله تعالى قد خلق الإنسان في أحسن تقويم فإنَّ البعض بأسباب وعلل تستوجب البحث والدِّراسة ارتدّ عن طبيعة خلقه، وعن الفضائل الخيّرة، والقيم الحميدة التي ينتظم المجتمع عليها، وارتضى أن يكون في أسفل السافلين.

وبما أن خلق الإنسان هو حُسن التقويم، فلماذا لم يحافظ على حُسن تقويمه؟

بالتأكيد مجموعة أسباب وعلل تتداخل في حالته لتدفعه بعد ضعفٍ إلى مواطن الفساد والدّونية، ومن بين هذه العلل: الطّمع فيما ليس له فيه حق، وكذلك الحاجة وشدة ضغوطها، والجهل بالأمر (أي أمر)، والانقياد إلى الرَّغبة والشَّهوة، وسوء التربية، والتشويش من قبل الغير، والانحرافات

[1] شرح أبن عقيل: الجزء الأول، المصرية للطباعة والنشر، بيروت: 1988، ص 568.

السياسيَّة والاقتصاديَّة في البلد، وضعف المناهج والمقررات التعليمية، وغفلتها عن الرِّعاية، والوقاية، والتوجيه، والإرشاد.

ولذا اهتم الأخصائيون الاجتماعيون كثيرًا بدراسة حالات الأفراد؛ من أجل إعادتهم إلى سماحة المجتمع التي تستوعبهم أفرادًا وجماعات فاعلين، ولأجل إخراجهم من المستويات السُّفليَّة التي ارتضوا الرّكون إليها، ثمَّ الارتقاء بهم إلى المستويات العليا التي تُحدث لهم النُّقلة إلى المستقبل الأفضل؛ ولهذا فإنَّ باب التوبة مفتوح للذي خُلق في أحسن تقويم.

فالإنسان مُعرَّض للإصابة البدنيّة، والإصابة النفسيّة، والصحيّة، وفي كلّ الحالات هو مُعرَّض، مما يستوجب رعايته والعناية به، فكانت مهنة الخدمة الاجتماعيَّة مهنة سبَّاقة في خوض هذا المجال بمهنيّة وتفنن، بهما تدرس الحالة، وتستوعب عناصرها، سواء أكانت حالة فردٍ، أم جماعة أم مجتمعٍ. مهنة تأسست على قاعدة: (ليس عيبًا أن يغفر المجتمع لأفراده أخطاءهم، وليس عيبًا على الأفراد أن يكفِّروا عن سيئاتهم). قال تعالى: {فَمَنْ تَابَ مِنْ بَعْدِ ظُلْمِهِ وَأَصْلَحَ فَإِنَّ اللَّهَ يَتُوبُ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ}[2]، وقال تعالى: {وَإِذَا جَاءَكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِنَا فَقُلْ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ كَتَبَ رَبُّكُمْ عَلَى نَفْسِهِ الرَّحْمَةَ أَنَّهُ مَنْ عَمِلَ مِنْكُمْ سُوءًا بِجَهَالَةٍ ثُمَّ تَابَ مِنْ بَعْدِهِ وَأَصْلَحَ فَأَنَّهُ غَفُورٌ رَّحِيمٌ}[3].

[2] المائدة: 39.

[3] الأنعام: 54.

هذه سُنَّة الحياة والله تعالى غفور رحيم، فلماذا لا يكون العباد على هذه السُّنَّة الحميدة يغفرون ويتراحمون؟

ولأن الله الذي خلقنا جميعًا قادرٌ على أن يغفر الذنوب جميعًا فما بالك نحن الذين نخطأ ونصيب، ولِمَ لا نغفر لمن يهتدي إلى الحق والله تعالى يقول: {وَأَنِّي لَغَفَّارٌ لِّمَنْ تَابَ وَآمَنَ وَعَمِلَ صَالِحًا ثُمَّ اهْتَدَى}[4].

فمهنة الخدمة الاجتماعيَّة تؤمن بأنَّ الإنسان لا ييأس، ولا يقنط حتى وإن وقع تحت ظروف جعلته منحرفًا؛ لأن الاستسلام لظروف الحالة هو نتيجة ضعف الإيمان بإمكانيّة الإصلاح، والعلاج الذي بأسبابه تتغيّر الأحوال من سيئة إلى حسنة، وكثيرٌ من الذين انحرفوا تابوا من انحرافاتهم إلى الطّريق القويم وأصبحوا من المفلحين؛ مصداقًا لقوله تعالى: {فَأَمَّا مَنْ تَابَ وَآمَنَ وَعَمِلَ صَالِحًا فَعَسَى أَنْ يَكُونَ مِنَ الْمُفْلِحِينَ}[5].

ولأنَّ الله تعالى خلق كلّ فردٍ بذاته؛ إذن: الله جعل لكل فردٍ خصوصية بها يتميَّز عن غيره ولو كان توأمه، ومن هنا انطلقت مهنة الخدمة الاجتماعيَّة إلى دراسة الحالات الفرديَّة حالة بحالة، وهي متيقِّنة مهنيًّا أنّ لكلٍّ خصوصيته من حيث: المشاعر، والأحاسيس، والقدرات، والمهارات، والخبرات، والاستعدادات، ومن حيث: أثر التعلّم والتعليم، والثقافة، والدين، والعرف، والقيم، والفكر، والمعلومة، مما يتطلب عدم التعميم، أي: إنَّ أخطاء

---

[4] طه: 82.

[5] القصص: 67.

كثيرة، وغير مفيدة، وقد تكون ضارة إن تم تعميم الخصوصيّات على الآخرين، أو تقييمهم وفقًا لمعطياتها.

إذن: ينبغي لنا مراعاة خصوصيّة الفرد، أو الجماعة، أو المجتمع؛ نتيجة وجود فروق فرديّة، بأسباب القدرات، والاستعدادات، والأحاسيس، والمشاعر، والأديان، والأعراف، والقيم، والثقافات، والتعاليم التي تختلف من بيئة إلى أخرى؛ فقد تكون المشكلة واحدة، كأن تكون حالة سرقة، التي قد يشترك أفراد كثيرون في ارتكابها، لكن الأسباب التي دعت للسرقة ليس بالضرورة أن تكون واحدة، بل تختلف من فردٍ إلى آخر، مما يجعل دراسة حالة كل فرد تختلف عن حالة الآخر؛ ولهذا فدراسة كل حالة تتطلّب معلومات وافية عن كل حالة، وكذلك تتطلّب تحليلًا موضوعيًّا لمتغيرات كلّ حالة من الحالات المدروسة، ثم تشخيصًا وافيًا للحالة مباشرة؛ تفاديًا للتغييب، أي: يجب تحليل المعلومات وفقًا لكلّ خصوصيّة؛ تجنبًا لأخطاء التعميم، ومن ثمَّ يكون التشخيص للحالة من خلال مقابلات مباشرة مع الفرد، أو الأفراد ذوي العلاقة بالحالة قيد البحث والدِّراسة.

وطريقة دراسة الحالة لا تتوقف عند حد تجميع البيانات والمعلومات وإبداء المقترحات، أو التوصيات التي قد يؤخذ بها، وقد لا يؤخذ، بل هي طريقة تستهدف الإصلاح والعلاج بما تستند عليه من تعمُّق، وتتبع في أثناء البحث، وبما يتوصّل إليه من حلول ومعالجات.

والإصلاح هنا ليس تقديم المساعدة؛ فتقديم المساعدة هو من صميم عمل المؤسَّسة، أو الجهة المسئولة، ولتبيان ذلك نفترض أنّنا سندرس حالة

مجتمع طبقي، وليكن هذا المجتمع مسلمًا باعتبار أن موضوعه يحتوي على عناصر الإصلاح فيه، فتكون الزَّكاة هي الوسيلة الإصلاحية، ولم تكن من أجل استمرار الحاجة، وتقديم المساعدة، وإذا تساءل البعض:

لماذا؟

يجاب عليهم بأنّها: الحق المعلوم، وبما أنّها الحق المعلوم فهي لم تكن مساعدة، أو منّة من أحد، بل ركنًا من أركان رسالة الإسلام الحنيف، فإذا انهدم هذا الرُّكن اختل التنظيم الاجتماعي السليم، وأصبحت حالة المجتمع تحتاج إلى دراسة، وتحليل، وتشخيص، وعلاج.

ويتضح من الفقرة السَّابقة أهميَّة فلسفة الزَّكاة، ولكن إذا تساءل آخرون:

لماذا لم يتحقّق الإصلاح مع وجود فريضة الزكاة؟

نقول:

لم يتحقّق ذلك: نتيجة عدم الالتزام بإعطائها، فلو التزم المسلمون بإخراج الزكاة من بداية ظهور إسلامهم لما وُجِدَ اليوم بينهم فقير وغني، بل يكون المجتمع الإسلامي مجتمع المساواة التي تستهدفه فلسفة الإصلاح الاجتماعي التي نحن بصدد الكتابة عنها في طريقة دراسة الحالة؛ لأنَّ الإصلاح علاج لِما أعطبه الدّهر ظلمًا، أمَّا المساعدة فهي التلفيق المؤقت

الذي أهلك المدن والقرى عبر التّاريخ، قال تعالى: {وَمَا كَانَ رَبُّكَ لِيُهْلِكَ الْقُرَى بِظُلْمٍ وَأَهْلُهَا مُصْلِحُونَ}[6].

ولذا فالإصلاح يؤدِّي إلى الاعتماد على النّفس، أمَّا المساعدة فتؤدِّي إلى الاعتماد على الغير.

وعليه: فطريقة دراسة الحالة تعتمد إصلاحًا على البدء مع الحالات الفرديَّة من حيث هم، وكما هم عليه؛ وذلك لأجل بلوغ ما ينبغي لهم أن يكونوا عليه وهو الأفضل والأحسن والأجود.

وبما أنَّ الباحث يود أن يكون المبحوث أو المدروس حالته متعاونًا، إذن: ليس له بدٌّ إلّا أن يبدأ معه من حيث هو؛ حتى يشعر ويحسّ بأهميته من خلال مراعاة الباحث، أو الأخصائي الاجتماعي لظروفه الخاصَّة التي أوقعته في الانحراف إن كان من المنحرفين.

وفي دراسة الحالات ينبغي للباحث أو المتخصّص الاجتماعي أن يكون فطنًا ومتيقظا؛ حتى لا يقع في الفخّ الذي ينصبه له أولئك الذين انحرفوا ذكاءً في غير محله؛ فهؤلاء بذكائهم قد يوقعون البحث فيما يبعده عن نواميس المهنة: مبادئها، وأهدافها، وأخلاقياتها التي تستوجب من الباحث أن يكون فطنا بما حوله من مظاهر وسلوكيّات، وأساليب إلتوائية قد ينتهجها المنحرفون في أثناء إجراء عمليات الدِّراسة معهم.

ولذا فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يكون مرنًا في تعامله مع المبحوثين والعملاء، مستوعبًا لهم ولما يعانونه من هموم، فلا يستخدم معهم

---

[6] هود: 117.

كلمات قد تؤدِّي بهم إلى التخندق حول أنفسهم، كأن يقول لهم: إنكم مخطئون، أو منحرفون، أو سُرَّاق، وغيرها من الجمل التي تجعل الباحث وكأنَّه طرفٌ وخصمٌ.

ومن ثمَّ فالأخصائي الاجتماعي والباحث الماهر يعرفان أنّ هذه الصّفات لم يولد الإنسان بها، ولم يُخلق عليها، ولكن عندما تحدث تكون من ورائها أسباب كثيرة تستوجب البحث من أجل الإصلاح، والعلاج، وإحداث النُّقلة إلى الأجود النافع.

إذن: من البداية ينبغي للمعاملة المهنيّة بين الباحث والمبحوث أن تكون علميَّة وإنسانيّة وفنيّة، من حيث التعامل والانتباه لكل المتغيّرات التي قد تظهر في أثناء الدِّراسة، وتجميع المعلومات عن الحالة.

وهذا الأمر يستوجب مراعاة مستويات المبحوثين، أو المدروسين العقليَّة، والصحيّة والاجتماعيَّة والتعليميّة والاقتصاديَّة؛ لكي تكون نقاط انطلاق في اتجاه إصلاح الحالة وعلاجها.

تهتم طريقة دراسة الحالة بتثبيت الإرادة التي تعدُّ هي القوَّة الدّافعة للفعل، أو السُّلوك المرتكب الذي قد يكون إيجابيًّا، أو يكون سلبيًّا، مما يجعلنا نقول: إنَّه ليس كل فعل مرتكب بإرادة حرّة يعبر عن أعمال خيِّرة؛ فالفرد قد ينحرف بإرادته، وقد ينحرف بمؤثّرات خارجيّة؛ ومع ذلك حتى ما يرتكبه الفرد في يوم من الأيام قد يأتي يومًا آخر فينكره، وهذه ميزة بها يتراجع الفرد عمَّا ارتكب أو اقترف، وفي مثل هذا الأمر يقول أوتورانك:

"كل إنسان يريد وفي الوقت نفسه ينكر ما يريد؛ لأنَّه ثمّة شعور بالذّنب يصاحب الإرادة عادة"[7].

ومع أنَّ الإرادة كما عرّفها العلماء السوفيت هي: "التصميم الواعي للشخص على تنفيذ فعل معيّن، أو أفعال معيّنة"[8]. وبالرّغم من أنَّها التصميم الواعي لارتكاب الأفعال، فإنَّ إنكارها في ظروف معيّنة يمكن تحقيقه بإرادة صاحب الإرادة، (الفرد المرتكب للفعل).

وعليه:

في الوقت الذي ينبغي لنا فيه مراعاة إرادة المبحوث، أو المبحوثين عند دراسة الحالات، وبخاصّة ذات التأثير السَّالب على حياة الفرد، أو المحيط الاجتماعي له، في الوقت ذاته على الباحث أو الباحثين العمل على تهذيب إرادة المبحوث سواء أكان فردًا، أم اثنين، أم أكثر؛ فتهذيب الإرادة يؤدِّي إلى التطابق بين ارتكاب الفعل والاعتراف به؛ ولذا فتهذيب الإرادة يؤدِّي إلى تصحيح السُّلوك؛ ولهذا الاعتراف بالفعل لم يكن إدانة في العلوم الاجتماعيَّة والنفسيّة مع أنَّه إدانة قانونيّة.

وعليه:

تُعدُّ مهام البحَّاث والأخصائيين الاجتماعيّين والنفسيّين إنسانيّة، غايتهم الإصلاح وليس العقاب؛ فالمبحوث أو العميل عندما يعي بحاله وبمخالفته للفضائل والقيم الحميدة التي ينتظم مجتمعه عليها يستجيب

---

[7] محمود حسن، مقدمة الخدمة الاجتماعية، دار النهضة العربية، بيروت، ص 143.

[8] الموسوعة الفلسفية، وضع لجنة من العلماء الأكاديميين السوفيتيين، إشراف: م. روزنتال، ب. يودين، " ترجمة: سمير كرم، بيروت، دار الطليعة، الطبعة الخامسة، 1985، ص 17.

للإصلاح والعلاج المستهدف من قبل الباحث؛ ولهذا من المهم أن يُشرِك الأخصائي الاجتماعي المبحوث في تشخيص حالته؛ ليكون متقبّلا من بعده لِما يؤدّي إلى الإصلاح والعلاج؛ ولأجل ذلك ينبغي على الأخصائي الاجتماعي أن يراعي عند تناوله الحالات بالدِّراسة تداخل الإرادة مع بناء الذَّات المتكون من قيم المجتمع وتاريخه المنعكس على شخصية الفرد.

والذَّات هنا لا يقصد بها شخصيَّة الفرد، بل تلك القيم التي تشربها الأفراد وقد تميزوا بها ثقافةً وسلوكًا، أي: إنَّ الذَّاتيَّة هي المتكونة من ثقافة المجتمع ودينه وأعرافه وقيمه وفضائله؛ ولهذا إذا ضعف البناء الاجتماعي والتربية الاجتماعيَّة ضعفت الذَّات عند الأفراد والجماعات، وإذا ضعفت الذَّات ضعف الانتماء الودّي مع المجتمع (مع متطلباته، وأوامره، ونواهيه) فتكون العلاقة الفرديَّة مع المجتمع علاقة نفعيَّة، وليست علاقة قيم وأخلاق مما يؤدِّي إلى الانحراف المتحقق من الانسلاخ عن الذَّات والتمسك بالأنا التي تمركز كل شيء عليها، ولا ترتضيه للآخرين، ولنا وجهة نظر بأنَّ الأنا تختلف عن الذَّات ، فالأنا شخصانية، أمَّا الذَّات فاجتماعيَّة، والأنا فرديّة والذَّات عامّة، ولقد تمَّ فكّ هذه الملابسات المتداخلة في مؤلَّفنا:(خماسي تحليل القيم).

ولكي تستمر الذَّات قويّة في تكوين الأفراد، ينبغي لنا العمل على ديمومة العلاقات الاجتماعيَّة في الاتجاه الموجب، وإذا شعر الفرد بتلك الأهميَّة ازداد تمسّكا بها، وإذا ازداد تمسّكا بها دامت حالته الخيرّة في اتجاه المحافظة على سلامة الذَّات التي تتطلّب وضوح المبادئ، ووضوح الأهداف، وهكذا يتحقّق العلاج ويستمر، ولكن إذا ارتبط الإصلاح بالماديّات فإنَّه قد

ينعكس بانتهاء المصلحة الماديّة ولا يكتسب صفة الديمومة، أمَّا إذا ارتبط بقيم خيّرة تتعلّق بالفرد والمجتمع الذي ينتمي إليه يصبح للإصلاح صفة الدّيمومة ما دامت القيم والفضائل بين النَّاس أفرادا وجماعات ومجتمعات.

إنَّ بناء الإرادة وتحقيقها، وديمومة الإصلاح لا يتحقّقان إلّا بوجود تفاعل مسبق يتم بين الباحث والمبحوث، ثم بين المبحوث والموضوع؛ لأنَّ التفاعل هو الذي يحقّق التفاهم ويؤدِّي إلى التفهُّم فمن دون تفاهم وتفهُّم لا تبنى الذَّات، ولا تتحقّق الإرادة، ولا يتم الإصلاح والعلاج.

ولا ننس دور الخبرة في دارسة الحالة التي بها يتمّ استيعاب المبحوث وموضوعه الذي فيه تكمن الظّروف والأسباب؛ فبالخبرة يتم تقبُّل المبحوث أو العميل (هو كما هو)، والعمل على إصلاح حالته وعلاجه من همومها، والوصول به إلى ما ينبغي له أن يكون عليه، مع فتح آفاق المستقبَّل أمامه؛ حتى تتحقّق له النُّقلة من الحالة السَّابقة إلى المستقبَّل الأفضل.

تشخيص الحالة:

التشخيص diagnosis: عمليَّة مهنيّة يتم من خلالها مقارنة النتائج المبدئية التي وصل إليها البحَّاث، أو الأخصائيون الاجتماعيون، أو الطبيب من عمليَّة تحليل المعلومات، ومقارنتها مع واقع شخصية العميل، والحالة التي يعاني منها؛ حتى يتمكَّن الأخصائي الاجتماعي من معرفة المستوى القيمي الذي عليه حالة العميل؛ ليعمل على عودته إلى القواعد القيميَّة المعتمدة من المجتمع، ومن ثم دفعه إلى ما يحقّق له النُّقلة، ولا تتم

عمليَّة التشخيص على الإطلاق بتغييب العميل، أو من يتعلّق الأمر به كما هو حال عمليَّة التحليل التي لا ضرورة لها في ذلك.

وتُنسب عمليَّة التشخيص إلى شخوص العميل، ووجوده أمام الأخصائي الاجتماعي، ومشاركته له في هذه العمليَّة.

والفرق كبير بين عمليتي: التحليل الذي يتمركز على تحليل المعلومات، والتشخيص الذي يتمركز على شخصيّة العميل مباشرة، وعلاقته بالمعلومات المحللة.

وعليه: لا يمكن أن يكون التحليل هو التشخيص، مما جعلنا نقول: التحليل للمعلومات، والتشخيص للحالة التي عليها المبحوث أو العميل؛ ولهذا فحالة العميل في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة مثل حالة المريض في مهنة الطب الذي هو الآخر يتعرّض للتحليل، والتشخيص، وإلَّا لن يتحقق له العلاج المناسب الذي يُسهم في شفائه؛ فالمريض بعد أن يقابله الطبيب يطلب منه مجموعة من العيّنات؛ لأجل إخضاعها للتحليل المعملي، أو المختبري، وبعد ظهور النتائج يأتي إليه الطبيب وهو في سريره العلاجي؛ ليشخِّص حالته وفقًا لما توصَّل إليه من نتائج إن أظهرت للطبيب شيئا يعتد به، وإن لم تُظهر النتائج شيئًا يستأنس به الطبيب للعلاج قد يأخذ منه مجموعة من العيّنات الأخرى وفقًا لفرضيّة بديلة يتوقّعها الطبيب، وبعد خروج نتائج التحليل يأتي الطبيب ثانية إلى المريض؛ ليشخِّص حالته وفقًا لما توافر لديه من نتائج معمليَّة أو مختبرية، فإن لم تبيِّن له شيءٌ يستدل به على الحالة المرضيّة قد يحيل المريض إلى طبيب آخر في تخصص آخر؛

ليستكمل عمليّات التحليل، ومن ثم التشخيص، وهكذا الحال في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة التي تستوجب تحليل المعلومات وتشخيص حالة العميل.

وعليه: فدراسة الحالة تتطلب الآتي:

. تجميع المعلومات.

. تحليل المعلومات.

. تشخيص الحالة مباشرة مع وجود العميل أو المريض.

. تحديد العلاج.

. مشاركة العميل في الأخذ بخطوات العلاج، والأخذ بيده إلى ما يجب أن يكون.

أهميَّة دراسة الحالة:

. إنَّها تستوعب الموضوع بوضوح من خلال تناوله بشكل متكامل تتضح فيه الأسباب والعلل، والمتغيرات المتداخلة والمستقلة والدخيلة، التي أظهرت الحالة قيد البحث والدِّراسة، وبطريقة دراسة الحالة يتيسّر التشخيص العلمي والمهني الذي يؤدِّي إلى إصلاح ومعالجات موضوعيَّة.

. دراسة الحالة تُمكِّن من العودة إلى ماضي العميل أو المبحوث، وتُمكِّن من الوقوف على العلل والأسباب والمعطيات التي يحتويها، وهي المؤثّر الأساس في إظهار الحالة، وكذلك تُمكِّن من رسم خطط، وإستراتيجيات لإحداث النُّقلة في حياة المبحوثين.

. إنَّها تهتم بدارسة السُّلوك، والعمل على تقيم انحرافاته.

إنَّها تُلفت الانتباه إلى حالات الذين فشلوا، كما تُلفت الانتباه إلى حالات الذين نجحوا في حياتهم بشكل مقارن؛ وذلك لتبيان أسباب النّجاح، والتأكيد على أهميّتها، والعمل على تعميمها؛ لتعم الفائدة، والتمسّك بها في بناء الشخصيَّة المتفاعلة، وكذلك لتبيان أسباب الفشل؛ لأجل الحياد عنها، وتفادي تكرارها، والقضاء على عللها وأسبابها.

إنَّها تُمكِّن المجتمع من الاهتمام بأفراده وجماعاته بتطبيق الإصلاحات المتوصل إليها عن طريق الدِّراسة، والتشخيص، والعلاج.

تُمكِّن من إزالة المخاوف من نفس المبحوث؛ وذلك بتقبُّله (هو كما هو) وتقبُّل التعامل مع حالته وبما فيها من إشكالات أو صعاب.

. تُمكِّن من تفهُّم حالة المبحوث، وتفهُّم الظّروف التي ألمت به، وجعلته بين الجدران نزيلًا بمؤسّسة من مؤسّسات الإصلاح.

. إنَّها تحقق للمبحوث أو العميل التنفيس الوجداني بإجراء مقابلات مهنيّة، تُجرى من قبل بحاث وأخصائيين مهرة، يعتمدون على مبادئ مهنيّة، ويسعون إلى إنجاز أهداف إنسانيّة سامية.

. تُعد أفضل الطّرق البحثيَّة الممكِّنة من التعرّف على المبحوث مباشرة عن طريق إجراء مقابلات متخصّصة بمهارة وفن راقيين.

. تُمكِّن من تكوين علاقات مهنيّة مع المبحوثين بها يتم تخفيف التوتّر من خلال الإنصات والانتباه إلى المبحوثين، أو العملاء، وبخاصّة عندما يُعطى العميل حريَّة التحدث، والتعبير عن حالته؛ حتى يتمكّن من إظهار

ما يكنُّه في أحاسيسه، ومشاعره، ووجدانه تجاه حالته وظروفه، وكذلك اتجاه المجتمع الذي ينتمي إليه ومن ثمَّ ينفّس عن نفسه.

أهداف دراسة الحالة:

تفهُّم الموضوع وآثاره السلبيّة، أو الإيجابيَّة على العناصر المتأثّرة به.

معرفة موقف الأفراد والجماعات من الموضوع.

تبصير المبحوثين إلى ذاتهم ومستقبلهم.

تحديد العوامل والعناصر المؤثّرة والمتأثّرة بالموضوع، والكشف عن الأسباب المتداخلة في الحالة المدروسة، أو المبحوثة، وإيجاد حلول لها.

معرفة الجوهر من خلال ملاحظة ما يحدث من سلوك أو فعل.

إشراك المبحوث في التعرّف على حالته، وتوليد الرغبة لديه بما يحفِّزه للبحث عن حلول.

الإصلاح والعلاج، وليس المساعدة.

مصادر دراسة الحالة:

تنقسم المصادر إلى: مصادر بشرية، ومصادر مكتوبة.

المصادر البشريَّة:

وهم المستهدفون بالدِّراسة، سواء أكانوا على علاقة مباشرة بالموضوع، أم على علاقة بالشّخص المرتكب للفعل؛ فقد يكون المصدر فردًا، أو اثنين، أو أسرة، أو الرِّفاق، أو الجيران، أو الطبيب، والمحامي، والمدرس، وقد يكونون جميعًا مصادر للدراسة، وبخاصّة إذا كانت الحالة

سرقة، وأنَّ السارق يقرأ ويعمل في وقت واحد، وأنَّ له قضيّة تتابعه، وأنّنا نحتاج إلى معرفة التشويهات والإعاقات التي يعاني منها إن كان معاقًا، مما يستوجب مقابلة بعض أفراد أسرته، ورفاقه سواء في المدرسة أم في العمل، وجيرانه، ومدرسيه، والطبيب المختص، والمحامي، الذي يتابع قضيّته وهكذا تستمر الدِّراسة وتتسع؛ كي لا تغفل عن متغيّرٍ من المتغيّرات ذات العلاقة بالحالة، أو العميل.

المصادر المكتوبة:

وهي الدلائل المثبتة للحقائق، والشّواهد الدّالة على أفعال، أو مؤشرات يمكن القيام بها، وهذه المصادر تشمل: الوثائق العامَّة والخاصَّة، والشهادات، والتقارير المعتمدة، والسّير الخاصَّة، والمذكرات الخاصَّة، وهذه المصادر قد تكون من جهات رسميّة ومن ثمَّ يستوجب اعتمادها؛ حتى لا يحدث التزوير، وقد تكون شخصيّة وتقبل كما هي، على أن تتعرض للنقد الداخلي، والنقد الخارجي؛ من أجل سلامة محتوياتها والتفسيرات المترتّبة عليها.

المقابلة من أهم وسائل دراسة الحالة:

المقابلة عمليَّة مهنيّة يتم الاستعداد لإجرائها وفقًا لأهداف واضحة ومحددة مع المبحوثين (فردًا كان أم جماعةً أم مجتمعًا) وهي إحدى وسائل جمع المعلومات والبيانات من مصادرها، وتتم بين طرفين: الباحث أو الأخصائي الاجتماعي والمبحوث أو العميل أو أحد الأطراف الأخرى ذات العلاقة بالحالة المبحوثة، وفقًا لموضوع محدد، منطلقًا من أسباب ومحققًا

لأهداف، كما أنَّها فن مهني يعتمد على الخبرة التي تكسب الباحث الفطنة والمهارة الممكّنة من التعرُّف على الظواهر والحالات وتحقق نتائج ومعالجات، فيها تطرح الأسئلة؛ حتى يتم التعرُّف على المعلومة من مصادرها، وبها تُشخَّص الحالات، وعن طريقها يتمكن من العلاج المناسب المؤدّي إلى الإصلاح.

وتهدف المقابلة العلميَّة إلى التعرف على الظاهرة أو الموضوع بحثًا عن العلل والأسباب، من خلال التقاء مباشر بين الباحث والمبحوث، سواء أكان الباحث فردًا أم جماعة، وحسب علاقتهم بالموضوع، وتطرح في عمليَّة المقابلة أسئلة تهدف إلى استيضاح الحقائق من ذوي العلاقة بالحالة أو الظاهرة، وتشخَّص المعلومات بربط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة والمتداخلة؛ لكشف الأثر على شخصية المبحوث.

ولهذا فالمقابلة فن مهني يعتمد على الخبرة التي تزود الباحث بالفطنة، والمهارة في التعرف على الظواهر والحالات، والوصول إلى نتائج، ومعالجات تمكّن الفرد أو الجماعة من تأدية مهامهم وواجباتهم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة بودٍّ وحرصٍ ومحبّةٍ.

المقابلة المهنيّة في أثناء دراسة الحالة:

على الباحث الاجتماعي والطبيب الاجتماعي والنفسي مراعاة مجموعة من الأسس في أثناء إجراء المقابلات، سواء أكانت لتجميع المعلومات، أم لتحليلها، أم لتشخيص الحالة، أم للعلاج، ومن هذه الأسس الآتي:

1- تقبُّل العميل والتعامل معه إنسانًا:

يعتمد هذا النَّوع من التقبُّل على أنَّ قيمة الإنسان غالية لا ينبغي التفريط فيها، أو الاستهانة بها، فكلنا نعرف أنَّ السَّرقة عيب، وتناول المخدرات عيبٌ محرّمٌ، وارتكاب الجرائم عيبٌ محرمٌ، ومع ذلك نقبل التعامل مع مثل هذه الحالات من أجل تصحيحها إلى الصّواب؛ لأنّنا إذا لم نقبلها عند حدوثها فإنّنا نفقد أسس القضاء عليها، ونكون قد أسهمنا في زيادة انتشارها في المجتمع لدرجة عجزنا عن اجتثاثها منه، ويتم تقبُّل الباحث للمبحوث أو المريض اجتماعيًّا بالكلمة الطيّبة، ويتقبُّله كما هو لا كما يحب أن يكون عليه؛ لأنَّ ما ينبغي أن يكون عليه هو الهدف الذي يسعى الباحث إلى تحقيقه أو الوصول إليه.

إذن: يعتمد تقبُّل الباحث للمبحوث على الكلمة الطيّبة، وتتبع مبادئ المهنة علميًّا من أجل التعامل مع كل الحالات بمراعاة الفروق الفرديَّة لكل حالة والخصوصيّات الثقافيَّة والدّينيَّة والاجتماعيَّة، والظَّرف الزَّماني والمكاني.

ومن ثم يتم التعامل مع الحالات والأفراد الذين تجرى معهم المقابلات للتعرّف على آثار الظاهرة أو المشكلة على شخصية الفرد، أو الأطراف ذوي العلاقة بها.

2- عدم استغراب أيِّ سلوك يحدث:

الأفراد قد يقع منهم الفعل الشاذ، وقد يقع عليهم، والفعل الشاذ قد يقع بين الأخ وأخته، أو أمّه، أو الأب وابنته، أي: قد يقع بين المحارم في الدين الإسلامي.

ولهذا لا ينبغي أن يستغرب الباحث الاجتماعي أيَّ سلوك شاذ يقع في المجتمع؛ لأنَّ في المجتمع ضالين، ومعتدين آثمين نهاهم الله عن ارتكاب الأعمال الخسيسة والمحرَّمة ومع ذلك يرتكبونها. وعند إجراء مقابلة مع ضالٍّ أو مجرمٍ أو منحرفٍ قد يلاحظ الباحث عليه ندما شديدًا (ندم من ارتكابه لفعل الشاذ)، وهنا قد يتساءل البعض:

لماذا؟

لأنَّ الأفعال الشاذّة تُرتكب في حالة الغياب عن ذات المجتمع، وضمير الأمة المتكوِّن من دينها وعرفها (فضائل وقيمًا)؛ فيكون الإنسان في غيبوبة عن معرفة ما يجب والوقوف عنده، ومعرفة ما لا يجب والابتعاد عنه.

وعند إجراء الباحث مقابلاته المهنيّة مع المنحرف يصحى ويعود إلى عقله وضميره ليُحكِّمه، وحينها يعرف أنَّه نفسه قد ارتكب الإثم الذي لا يُغفر؛ فيكون في حالة ندم.

إذن: ما هو العلاج؟

العلاج هو تفطين العقل والضمير من الغفلة إلى معرفة الحقيقة، ومعرفة الحقيقة تتضح بنواهي الدين والتقيد بقيم المجتمع وأعرافه وقوانينه تبيانًا

للحقّ من الباطل؛ وذلك بتصحيح المعلومات المنحرفة عن طريق إجراء عدد من المقابلات المتلاحقة التي يتم من خلالها تحديد أسباب الانحراف، وإمكانية علاجه، وتبيان المعلومات الخيِّرة التي يرغبها المجتمع، ويحترم من يقوم بها ويقدره؛ لأنَّ (المنحرفين يحبّون السّعادة ويبحثون عنها مثلما يحبها الأسوياء، إلّا أنَّ الفارق بينهما تلك المعلومات التي تحصلوا عليها، وأدت بهم إلى نتائج خاطئة فوقعوا في الانحراف الذي أبعدهم عن بلوغ السعادة، وإذا لم تصحح معلومات المنحرف الخاطئة بطريقة علميَّة ومهنيّة فقد يتكرر منه الانحراف أو يصبح مركبًا.

3- عدم اليأس من العلاج وحل المشكلة:

مما لا شك فيه أنَّ التعامل مع الأفراد حتى المعافين مسألة ليست هيّنة، فما بالك مع المنحرفين، والذين يعانون من مشاكل نفسيّة واجتماعيَّة؟

والعلوم الطبيّة متقدّمة في هذا المجال؛ فهناك أمراض في الطب البشري عندما تكتشف قد يكون من الميؤوس الشفاء منها، ومع ذلك نجد الأطباء والبحَّاث يحاولون باستمرار اكتشاف أدوية لعلاجها؛ ولهذا يُسخَّر البحث العلمي بكل جديَّة من أجل اكتشاف أمصال أو مضادات؛ للقضاء على المرض قبل أن يقضي على حياة الإنسان.

كذلك الباحث والأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي لا ييأسوا من البحث والدِّراسة العلميَّة التي تفيد في إصحاح الأفراد وبيئتهم الاجتماعيَّة؛ فمن خلال المقابلة الأولى، والمقابلة الثانية قد يشعر الباحث والأخصائي بصعوبة مهنيّة تجاه الحالة أو الفرد موضوع الدِّراسة، ولكن

الباحث الخبير يعرف جيدًا أنَّ المقابلات الأوَّليّة لا يُعوَّل عليها كثيرًا؛ لأنَّها تفتقد إلى جوانب الطمأنينة والثقة، فهي شكيَّة لا ثقة فيها؛ ولذا فإن لم يُزَل الشكّ من المبحوث تجاه الباحث، وإذا لم يطمئن له ويتقبَّله فلن يستجيب له، وقد يظهر ما لا يبطن، أو يقول ما ليس له علاقة بموضوع المقابلة.

لذلك ينبغي ألَّا ييأس الباحث من دراسة أيّ ظاهرة، أو مشكلة وبخاصّة إذا لم يمض عليها زمن التهدئة، ويقصد بزمن التهدئة الفترة الضرورية لامتصاص الغضب أو التشنج من أجل الفتور والسكينة والترويض المطمئن للنفس.

عليه: ينبغي على البحَّاث والأخصائيين ألّا ييأسوا أو يكلّوا من أداء واجبهم الاجتماعي العظيم في التعامل مع الحالات والأفراد والمجتمعات من أجل بقاء النَّوع الإنساني على الود والمحبّة، ويكون المجتمع منتظمًا على الحريّة والعدل والمساواة، ويكون أفراده مُتَّقِين لا غِلَّ في صدورهم بل يكونون أخوة متحابين، قال تعالى: {إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ ادْخُلُوهَا بِسَلَامٍ آَمِنِينَ وَنَزَعْنَا مَا فِي صُدُورِهِمْ مِّنْ غِلٍّ إِخْوَانًا عَلَى سُرُرٍ مُّتَقَابِلِينَ}[9].

إذن: وسيلة المقابلة مهمّة جدًّا في إزالة الغلّ من الصدور التي امتلأت به، وتطهيرها منه يجعل أفراد المجتمع في تسامح ومودّة، وعندما يتقابلون وهم لا غلّ بينهم يصبحون إخوانًا متحابين؛ ولذلك تعدُّ المقابلة أداة لإصلاح ذات البين.

[9] الحجر: 45 - 47.

4 – مراعاة جنس الباحث والمبحوث من حيث الآتي:

أ – تأثيرها على الموضوع: عندما يتعلّق الموضوع، أو جوانب منه بمعلومات لها صلة بالأنوثة أو الذكورة، أو بالعلاقات الجنسية، أو الشذوذ الجنسي، يفضّل أن يكون الباحث من نفس نوع المبحوث؛ لأنّ هناك قضايا يمكن تناولها بين الإناث، ولا يمكن تناولها مع الذكور بشكل واضح، وكذلك هناك قضايا يمكن تناولها بين الذكور، ويصعب تناولها مع الإناث.

ب – تأثيرها على الباحث والمبحوث: قد تتكوّن علاقة عاطفيّة بين الباحثة والمبحوث، أو بين الباحث والمبحوثة مما يؤثّر على طبيعية البحث أو الحالة موضوع الدِّراسة؛ وذلك لأنَّ العلاقة العاطفيَّة يسيطر عليها الجانب الشخصاني أكثر من الجانب العلمي والمهني، وحتى لا تتأثر الدِّراسة بذلك، ينبغي أن تترك الحالة إلى باحثة أو باحث آخر لاستكمال الدِّراسة بموضوعيَّة يُراعى فيها قواعد المنهج، وطرق البحث، وأساليبه، ووسائله العلميَّة.

ويلاحظ عند مراعاة جنس الباحث والمبحوث أنَّه ليس بالضرورة أن يتم هذا الفرز النَّوعي في الدراسات المسحيّة والاستطلاعية والميدانية، التي تتناول البحث في المواضيع التي تتساوى فيها أهميَّة الطرفين، ولم تكن تحتوي على أسئلة تستوجب الفرز النَّوعي بين الجنسين.

5 – المحافظة على سرّيَّة المعلومات مهنيًّا:

هناك معلومات مهمّة وقد لا يدلي بها المبحوث؛ خوفًا من النتائج المترتّبة عليها، والتي قد تدينه قانونًا، أو تفقده مكانة اجتماعيَّة، أو إنّها

تنقص من شأن الآخرين الذين تربطه بهم علاقة أسرية، أو رفاقية أو جيرة، أو عقيدة.

فإذا أحس المبحوث من الباحث بالأمان والصّدق لما يقوله فإنّه سيستجيب إليه، ويدلي له بمعلومات خاصّة، وأسرار من أسراره التي جعلت منه موضوعا للبحث والدِّراسة، مما يجعله يقترب من الباحث آملًا في إنقاذه، أو إخراجه من الأزمة التي ألمت به، أو المواقف التي يعاني من نتائجها السلبيّة.

لذلك ينبغي على الباحث المحافظة على المعلومات وسريَّتها، وإحساس المبحوث بذلك؛ كي يزداد في التجاوب معه، ويطمئن إليه مما يُمكِّن الباحث من تشخيص الحالة والوصول إلى نتائج علميَّة تسهم في إصحاح الحالة أو البيئة الاجتماعيَّة.

قواعد دراسة الحالة:

1 – تحديد الموضوع تحديدًا دقيقًا؛ من حيث المشكلة التي يتمركز عليها، ومن حيث الأهداف، والفروض، وكذلك المجالات الأساسية (اجتماعيَّة سياسيَّة اقتصاديَّة عاطفيّة، نفسيّة)، والوسائل التي تُمكِّن الباحث من تجميع المعلومات، وتحليلها، وتشخيص الحالة لأجل نتائج موضوعيَّة ومعالجات تُسهم في إعادة الأفراد إلى بيئاتهم الاجتماعيَّة أفرادًا أسوياء يؤدّون وظائفهم من خلال حقوق تمارس، وواجبات تؤدَّى، ومسئوليات يتم حمْلها.

2 – وضوح الهدف من إجراء المقابلة لدى الباحث والمبحوث: أي ينبغي أن يعرف الباحث جيّدا الأهداف التي يسعى للوصول إليها، أو

تحقيقها بحيث لا يضل طريقه؛ فالباحث من دون أهداف واضحة ومحددة كمن يقود سيارة في الليل من دون إضاءة؛ ولهذا المبحوث إذا لم يعرف الأهداف من وراء المقابلة لا يستجيب للباحث؛ ولذا فالهدف هو الدليل الذي يرشد الباحث والمبحوث إلى مرامي البحث ومقاصده بموضوعيَّة.

3 – وضوح المفاهيم: لأنَّ المفاهيم اللغة المستعملة بين الباحث والمبحوث فإنْ لم توضَّح يكون هناك لبس في المعاني والألفاظ وما تدل عليه المفاهيم أو المصطلحات، فوضوح المفاهيم يُسهِّل عمليَّة الإجابة والاستجابة من المبحوث، ولأنَّ أكثر المفاهيم تحتوي على أكثر من معنى؛ لذا ينبغي توضيحها للمبحوث، وإذا استعمل المبحوث ألفاظًا غير واضحة، أو غير مفهومة لدى الباحث فعليه أن يطلب تفسيرها من المبحوث دون أن يحسسه بالملل، أو القلق وعدم الرّضا.

4 – مراعاة الظَّرف الزَّماني للمقابلة: ينبغي ألا تكون المقابلة مفاجئة دون علم المبحوث بموعدها، بل ينبغي أن يحدد الموعد مسبقًا، ومع ذلك قد يؤجلّ الموعد إذا استجدَّ على الباحث أو المبحوث ظرفٌ لا يسمح بإجراء المقابلة موضوعيًّا.

فعلى سبيل المثال: إذا كان المبحوث يمارس نشاطًا رياضيًّا أو فنيًّا أو أدبيًّا، وجاء الباحث يطلب منه ترك هذا النشاط لإجراء المقابلة، فإنَّ الوقت الذي اختياره الباحث غير مناسب؛ فقد يترك المبحوث ممارسة النشاط مؤقّتًا ولكنَّه قد يكون على مضض طوال مدة المقابلة، وهذا يؤثِّر على درجة تفاعله واستجاباته للباحث والموضوع.

وقد يكون المبحوثان زوج وزوجته وتجرى لأحد أبنائهما عمليَّة جراحيّة وقت حضور الباحث لإجراء المقابلة، فإذا طلب منهما، أو من أحدهما أن يبدأ معه المقابلة فيكون الباحث على خطأ كبير؛ لأنَّه لم يراع الظَّرف النفسي، والظَّرف الزَّماني للمبحوثين، وكذلك الظَّرف الأخلاقي والمنطقي والموضوعي.

5 – مراعاة الظَّرف المكاني: بما أنَّ المقابلة تتطلّب انتباهًا كبيرًا من الباحث وإصغاءً وتتبعًا لكل ما يقوله المبحوث فإنَّ ذلك يستوجب اختيار اماكن مناسبة يتوافر فيها الهدوء والاطمئنان.

فإذا لم يكن المكان هادئًا ببعده عن الضوضاء، أو الحركة العامَّة، أو أماكن ممارسة الأنشطة فإنَّ ذلك يؤثِّر على تركيز كل من الباحث والمبحوث، وأحيانًا المبحوث لا يرغب أن يراه أحد في أماكن التحقيق أو المقابلات العامَّة مما يتطلب البعد عنها؛ حتى لا يؤثِّر سلبيًّا على استجاباته.

وينبغي ألَّا تكون المقابلة في المكاتب الخدمية التي يتردد عليها كل من له مصلحة أو خدمة مما يقلق المبحوث ويشتت انتباه الباحث، وعندما يسترسل المبحوث في إعطاء المعلومات تكون مهمّة الباحث الإصغاء الجاد، ولكن إذا لَحِظَ المبحوث أن الباحث يقاطعه بشكل يؤثِّر على انسياب المعلومات التي يرى أنَّها مهمّة حسب استفسار الباحث له، فإذا لحظ المبحوث كثرة الاتصال الهاتفي للباحث في أثناء إجرائه المقابلة معه فيكون غير مبالٍ بالموضوع، وغير متحمّس للمقابلة في هذه الأماكن التي تكثر فيها

الضوضاء، وتُعرِّضه إلى عدم الإحساس بسريّة موضوعه وتؤدِّي إلى عدم ثقته في الباحث.

6 – مرونة الأسئلة وتنوّعها: المقابلة المهنيّة ينبغي أن تتميّز بعناصر التشويق، وعدم التقيّد بصيغ جامدة تحسس المبحوث بالملل والقلق، وألَّا تكون شرطوية (بوليسية) من حيث الأسلوب في الصياغة والتعبير، وأن تكون قابلة للتعديل والتغيير إذا لم تحقق تقبُّل الباحث والمبحوث.

وأن تكون صيغ الأسئلة متنوِّعة؛ حتى لا يشعر المبحوث أو المبحوثون بالملل، وأن تكون مهذّبة التعبير، وألَّا تقتصر على نوع واحد من الأسئلة، كأن تكون كل الأسئلة مقفلة، أو كل الأسئلة مفتوحة، بل يُفضَّل تحديد الصيغ وفق الموقف، وأهداف المقابلة وفروضها العلميَّة، أي: ينبغي أن تكون حسب الموضوع.

رأي المبحوث مهمٌّ حين تصاغ الأسئلة المفتوحة، وأهداف المقابلة قد تتطلّب صياغة الأسئلة المقفلة، أو المقفلة المفتوحة في وقت واحد؛ وأن تكون الأسئلة مباشرة عند الموقف الذي يتطلّب صياغةً وعرضًا مباشرًا ولا يؤثِّر على نفسيّة المبحوث، أو يثير شكوكه في الموضوع، أو في الباحث، مثل: الأسئلة التي تتعلّق بالعمر، أو المستوى التعليمي، أو الوظيفة، أو الحالة الاجتماعيَّة.

ولا تقتصر الأسئلة عند هذا الحد المباشر؛ بل تتعداه إلى الأسئلة غير المباشرة فيما يتعلّق بنوع الحالة، أو الانحراف، أو الممتلكات والدخول الخاصَّة، أو العلاقات العاطفيَّة.

7 – تحفيز المبحوث على الاستجابة: يتحفَّز المبحوث للبحث والدِّراسة عندما تتضح أمامه أهميَّة الدِّراسة والبحث بأنَّها من أجله ولصالحه بوصفه فردًا مهمًّا في المجتمع، وأنَّ كل البشر قد يتعرّضون إلى الخطأ بإرادة أو بغيرها، بوعي أو من دون وعي، والخطأ قد يكون نتيجة توافر معلومات خاطئة، أو لعدم توافر أيّ معلومات عن الموضوع، وهذا بالإمكان إصلاحه من خلال تصحيح المعلومات الخاطئة، أو بتوافر معلومات سليمة وواضحة.

ويفضل أن يجيد الباحث الإنصات لكلّ ما يقوله المبحوث، ويترك له حريّة التعبير التي تخفّف من همومه، وبخاصّة في المقابلة الأولى التي يتم فيها إحساس المبحوث بأهميّته من خلال تشجيع الباحث له بإنصات واهتمام عاليين، ومن خلال طمأنته بإمكانيّة الإصلاح.

وينبغي أن يُنبّه الباحث المبحوث بأنْ لا يستهزئ أو يستهين بمكانته في المجتمع، وأن يعرف أنَّ المجتمع في حاجة لجميع أفراده، وأنَّ المجتمع قادرٌ على إعطاء فرص لهم، وهم قادرون على تصحيح أخطائهم التي وقعوا فيها نتيجة المعلومات الخاطئة التي تشرَّبوها.

كل هذه تساعد المبحوثين على تقبُّل حالاتهم وتحفِّزهم على إصلاحها من خلال استثارة الدّافع للاستجابة التي تتحقق بدور الباحث وخبرته المهنيّة والعلميَّة، وقدرته على خلق مناخ يُمكِّن المبحوث من التفاعل مع الموضوع والباحث.

8 – الانتباه ورحابة الصّدر: قد تكون الدِّراسة مستهدفة حالات سويّة، وقد تكون مستهدفة حالات غير سوية أو شاذة، ولكلٍّ منها

اعتبارات تميزها عن الأخرى من حيث الظَّرف الشخصي أو الظَّرف العام؛ فالحالات السويَّة كثيرًا ما تكون الأسئلة الموجَّهة إلى عناصرها مباشرة، ونتائجها غير محرجة للمبحوث، أمَّا الحالات غير السويَّة كثيرًا ما يتعمد أصحابها الالتجاء إلى الأساليب الدّفاعية، والملتوية والتهرب من الإجابات المستهدفة باستفسارات الباحث.

وفي كلتا الحالتين ينبغي أن يتميَّز الباحث برحابة الصدر، والانتباه الجاد لما يقوله المبحوث أو المبحوثون في أثناء المقابلة، والذين قد يكون من بينهم من يعاني من الحالات الآتية:

أ – سرعة الإجابة: بعض الأفراد تكون إجابتهم عن الأسئلة سريعة جدًّا لدرجة إدغامهم بعض الحروف، أو بعض الكلمات، وبسرعة قد تجعل الباحث غير قادرٍ على تتبُّع ما يقوله المبحوث إذا لم يكن جيد الانتباه، وله القدرة على تقبُّل هذا النَّوع من الحالات، والتعامل معها بلين ومنطق وهدوء.

ب– بطء الإجابة: هناك بعض المبحوثين بطيئو الإجابة، وبدرجة هدوء عالية وفتور كبير كأن يخرج المبحوث الكلمة ويترك فترة زمنيّة لإخراج الكلمة أو الجملة التي تليها، وقد تكون هذه طبيعته، وقد تكون مصطنعة من أجل استفزاز الباحث ومضايقته بذكاء المبحوث وقدرته على التلاعب بأحاسيسه، مما يستوجب الانتباه لمثل هذه الحالات وأخذها في الاعتبار مع فائق الحيطة والحذر.

ت – المعاناة من التأتأة: يختلف بطء الإجابة عن الذي يعاني من التأتأة من حيث إخراج الكلمات وعدم وضحها؛ فالأوّل يستغرق زمنًا ما

بين الكلمة والتي تليها، أمَّا الثاني فيستغرق زمنًا في إخراج الكلمة الواحدة مما يجعله يحتاج إلى وقتًا أكثر من غيره في أثناء إجراء المقابلة معه، والمبحوث لا يعدُّ هذا الوقت تضيعًا للجهد الذي يبذله الباحث من أجل استقراء حالته ودراستها دراسة علميَّة.

ث – ضعف السَّمع: قد يكون من بين المبحوثين ضعاف السَّمع، أو قد يكون المبحوث الوحيد المستهدف بالمقابلة ضعيف السَّمع، مما يستوجب من الباحث التحدث بصوت عال وتكرار النطق أحيانًا أكثر من مرّة؛ لعدم وضوح الكلمات عند المبحوث، وألّا يحسسه بالضيق منه بظهور علامات عدم الانبساط على وجه الباحث، أو صدور كلمات غير حسنة قد تقع في سمع المبحوث فتضايقه، وتكون حاجزًا بين تفاعلهما وعائقًا لاستكمال الدِّراسة أو البحث.

9- عدم الاستهزاء بالمبحوث: لكلِّ فرد ظروف خاصّة، وإمكانات مختلفة وقدرات واستعدادات جعلت بين أفراد المجتمع فروقا فردية، وجعلت منهم الفقير ومشبع الحاجة والغني، وجعلت منهم المبصر وفاقد البصر، والأعرج وسوي البنية، وجديد الملابس ورثها، كل هذه وغيرها ينبغي ألا تجعل الباحث يستهزئ بالمبحوث؛ قال تعالى: {لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرَجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرَجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرَجٌ وَمَنْ يُطِعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ يُدْخِلْهُ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ وَمَنْ يَتَوَلَّ يُعَذِّبْهُ عَذَابًا أَلِيمًا}[10].

[10] الفتح 17.

10 ـ تسجيل إجابات المبحوثين: تُسجل إجابات المبحوثين حتى لا تضيع المعلومات التي تم الاستماع إليها من مصادرها؛ ولذا ينبغي أن تسجّل بوضوح، حسب خطّة علميَّة واضحة الأسباب والأهداف، ويراعى في أثناء التسجيل ظروف المبحوثين، ودرجة سماحهم للباحث بتسجيل كل ما يقولونه أو يعبِّرون عنه، وحسب نوع الحالة ودرجة تقبُّل المبحوث لحالته أو مشكلته وتقبُّله للباحث يتم تحديد زمن التسجيل؛ فقد يكون التسجيل أوَّلًا بأوَّل؛ حتى لا تضيع المعلومات والبيانات التي يدلي بها المبحوث.

ويؤخذ على هذا النَّوع أنَّه قد يشكّ المبحوث في الباحث إذا لم يتأكد من حرصه على سرية المعلومات التي يدلي بها إليه.

وقد يكون التسجيل في نهاية المقابلة؛ لتفادي حساسية المبحوث من التسجيل في أثناء المقابلة، ويؤخذ على هذا النَّوع أنَّ الباحث قد ينسى شيئًا من المعلومات التي قالها المبحوث وهي هامة لدراسة حالته، أو لتشخيصها وعلاجها.

وقد يستعين الباحث بالوسائل التقنية كأجهزة التسجيل المسموعة والمرئية في أثناء المقابلة، سواء أكانت بعلم المبحوث أم من دون علمه، شريطة ألا يحس بأنَّ الباحث يتجسس عليه؛ فإذا اكتشف جهاز التسجيل دون أن يعلم مسبقًا بذلك أو أنَّه لم يؤخذ رأيه بهذا الخصوص، فقد يؤدِّي إلى فقدان الثقة، وهذه علّة ينبغي تجنبها مهنيًّا.

لذلك يفضل أن تكون المقابلة علميَّة؛ تراعي أحاسيس المبحوث وخصوصيَّاته، والارتقاء به إلى معرفة الأهميَّة من تسجيل المقابلة معه؛ حتى يتقبَّل الدِّراسة، ويصل الباحث إلى تحقيق أهدافه من دراستها.

ومن ثمَّ فحسب المواقف والظروف ودرجة التفاعل يتمّ تسجيل المقابلات، وهذه متروكة التقدير من قبل الباحث وخبراته التي تفيد المقابلة.

أمَّا في حالة إجراء المقابلات المقنَّنة، والتي تستهدف دراسة مسحية يقوم بها الباحث وفريق من المساعدين المدرّبين فتعد الأسئلة مسبقًا، وتختبر استمارة المقابلة قبل تعميمها على مجتمع الدِّراسة، أو عيّنة استطلاع الرّأي العام، أو أي عيِّنة يكون اختيارها لأجل التعرف على مؤشرات الظواهر المدروسة؛ على أن تكون الأسئلة المطبوعة واضحة اللغة، والأسلوب والمعنى، ولا تسمح بالفتاوى المختلفة من فريق البحَّاث المساعدين؛ حتى لا تكون الإجابات عنها متضاربة من قبل المبحوثين.

تجميع المعلومات عن الحالة:

هذا النَّوع من المقابلات قد يكون من أجل اختيار أطباء أو فنيين، أو من أجل اختيار مدربين، أو قد تكون من أجل دراسات استطلاعيَّة، أو حالة انحراف، أو مشكلات عمل أو أسرة، ويهتم الباحث أو أخصائي خدمة الفرد في دراسته للحالات الفرديَّة بتجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات ذات العلاقة المباشرة بمشكلة العميل، والمعلومات والبيانات الثانوية التي لها صلة بالحالة بشكل غير مباشر؛ فبعض البيانات والمعلومات يتم التعرّف عليها من ملف الحالة، أمّا في حالة عدم استيفائها فيهتم الباحث

بمعرفتها من العميل شخصيًّا في أثناء المقابلة وهي: تاريخ الحالة، والمستوى التعليمي للفرد، والمستوى الاقتصادي، ونوع العمل والمهنة أو الحرفة، والديانة والجنسية، وعدد أفراد الأسرة ممتدة كانت أم نواة، والنَّوع ذكر أم أنثى، فكل هذه المعلومات مهمّة ولا حرج في إعطائها، ويمكن تسجيلها في المقابلة الأولى؛ لأنَّها لا تحتوي على عناصر الإحراج.

ثم ينتقل الباحث أو الأخصائي الاجتماعي إلى تجميع المعلومات المتعلّقة بالحالة؛ من حيث نوع الحالة اجتماعيَّة أم اقتصاديَّة أم سياسيَّة أم نفسيّة أم ثقافيَّة أم ذوقيَّة، وكذلك معرفة عمر الحالة وزمن وقوعها، والبحث عن المتغيرات المتداخلة التي أنتجتها، سواء أكانت (أسريَّة) أم جاءت نتيجة دور قام به أحد أفراد الأسرة، أم نتيجة ردود أفعال، أم نتيجة إهمال، أم مرض، أم إجبار من آخرين، سواء أكانت له علاقة بهم أم لم تكن.

وينبغي في أثناء هذه المقابلة مراعاة فلسفة المؤسَّسة وخدماتها وشروطها ولوائحها وقوانينها؛ حتى يتسنى للأخصائي معرفة عمَّا إذا كانت الحالة المدروسة تتوافق معها أم لا؛ لكي يُمكِنه تحويل الحالات التي لا تتناسب وفلسفة المؤسَّسة إلى مؤسّسات أخرى أكثر فائدة ومنفعة.

وعلينا أن نعرف أنَّ كل البحوث والحالات بمختلف أغراضها وأهدافها وغاياتها تعتمد أساسًا على تجميع المعلومات والبيانات، ولا يمكن إجراء أيِّ دراسة وتكاملها إلَّا بالمعلومات، وعلى ضوء المعلومات وطبيعة الحالة يصدر القرار، أو الحكم، أو العلاج، سواء أكان من القاضي، أم الطبيب، أم الأخصائي الاجتماعي، أم الأخصائي النفسي.

التشخيص:

تعتمد المقابلة التشخيصيَّة على المعلومات التي تم تحليلها عن الحالة أو الظاهرة أو المشكلة، ويتم التركيز فيها على العوامل المتداخلة، من حيث تباينها وتبيان العلاقات التي تربطها وحدة واحدة، والتي أظهرت الظاهرة أو الحالة من الكمون إلى العلانيّة السُّلوكيّة، مما جعل مرتكبيها نزلاء مؤسّسات الرِّعاية والخدمة الاجتماعيَّة.

والتشخيص: diagnosis عمليَّة مهنيّة يتمّ من خلالها مقارنة النتائج المبدئية التي وصل إليها البحَّاث، أو الأطباء، أو الأخصائيون الاجتماعيون والنفسيون من عمليَّة تحليل المعلومات ومقارنتها مع واقع شخصيّة العميل والحالة التي يعاني منها؛ حتى يتمكّن كل منهم من معرفة المستوى القيمي، أو الصحي، أو النفسي الذي عليه حالة المبحوث ليعمل كل من البحَّاث والأخصائيين وفقًا لتخصصاتهم على عودته إلى ما يُمكِّنه من أداء وظائفه الاجتماعيَّة، مما يجعل دور الأخصائي الاجتماعي متصدرًا لهذه الأدوار من أجل أن يعيد العميل إلى القواعد القيميَّة المعتمدة من المجتمع، ومن ثم دفعه إلى ما يحقق له النُّقلة، ولا تتم عمليَّة التشخيص على الإطلاق بتغييب العميل أو من يتعلّق الأمر به كما هو حال عمليَّة التحليل التي لا ضرورة لها في ذلك.

ولذا تُنسب عمليَّة التشخيص إلى شخوص العميل ووجوده أمام الطبيب أو الأخصائي النفسي أو الأخصائي الاجتماعي ومشاركته له في هذه العمليَّة، والفرق كبير بين عمليتي التحليل التي تتمركز على تحليل

المعلومات، والتشخيص التي تتمركز على شخصيّة العميل وعلاقته بالمعلومات المحللة.

معالجة الحالة:

تتداخل المقابلات من أجل تكامل دراسة الظاهرة أو الحالة؛ فمن دون توافر معلومات مناسبة لا يمكن أن يكون هناك تشخيص قيِّم، ومن دون تشخيص وتحليل علمي وموضوعي يعتمد على الخبرة والمهارة الفنيّة للباحث أو للأخصائي الاجتماعي لا يمكن أن يكون هناك علاج علمي هادف.

لذا تعتمد المقابلة العلاجيَّة على حقيقة أنَّ الإنسان معرَّض للخطأ، ويمكن معالجته، وإصلاح حاله من خلال تحقيق أهداف المقابلة العلاجيَّة.

وتتم عمليَّة العلاج من خلال أنشطة تصمّم لمعالجة أو رعاية أو تخفيف حدة أثر مرضي، أو عجز، أو مشكلة اجتماعيَّة، أو نفسيّة، أو اقتصاديَّة، أو سياسيَّة.

ولذلك فالعلاج عمليَّة مهنيّة تترتّب على عمليَّة التشخيص، يقوم بها أطباء، أو أخصائيون اجتماعيون ونفسيّون لهم من المهارات ما يُمكِّنهم من تحديد مكامن العلل وتحديد الحلول المناسبة لكل علّة أو سبب في ضوء ما تمكّنوا من بلوغه من معرفة موضوعيَّة، ووصف ما يجب أن يُفعل من قبل المدروس حالته، أو المريض، أو العميل، ومن قبل الذين لهم علاقة به.

وعليه: العلاج تصحيح المعلومات الخاطئة بمعلومات صائبة، مع تقديم المساعدة الهادفة التي تُمكِّن العميل من الاعتماد على نفسه، ومن

تحمّل مسئولياته في ضوء إمكاناته وقدراته واستعداداته، وبالتفاعل مع الآخرين ومشاركتهم من أجل مستقبَّل أفضل.

ولذا فالعلاج تفطين العقل والضمير من غفلتهما إلى رؤية الحقيقة، ورؤية الحقيقة تتضح بنواهي الدين، والتقيُّد بقيم المجتمع وأعرافه وقوانينه وباتباع ما يجب والانتهاء عمَّا لا يجب من خلال تبيان الحق من الباطل؛ وذلك بتصحيح المعلومات المنحرفة عن طريق إجراء عدد من المقابلات المتلاحقة التي يتم فيها تحديد أسباب الانحراف، وإمكانيّة علاجه، وتبيان المعلومات الخيِّرة التي يرغبها المجتمع، ويحترم من يقوم بها.

المقابلة التقييميَّة للحالة:

هي المقابلة التي تتميَّز بمدى مهارة الباحث وخبرته، ومرونته في تتبُّع التغيّرات الطّارئة على المبحوث؛ وذلك بالتفاعل الإيجابي معه، وبما يُمكِّنه من معرفة ما حققته الحلول العلاجيَّة من نتائج إيجابية، وما خلَّفته من نتائج سلبية قد تكون ناتجة عن عدم تنفيذ العميل لبعض الحلول العلاجيَّة بالشكل المطلوب، أو قد تكون ناتجة عن خلل كامن في المعلومة الخاطئة، أو التشخيص غير الدقيق، أو الحلول غير السليمة؛ مما يستوجب على الباحث أو الأخصائي الاجتماعي والنفسي اعتماد قيمة التوضيح، وتبيان الأخطاء التي من مسبباتها قصور الفرد أو الجماعة أو العميل عن عمليَّة التنفيذ للحلول، أو اعتماد قيمة التنبُّه للأخطاء الكامنة من جراء التطبيق غير الصحيح لإحدى عمليات الدِّراسة؛ وذلك بما يُمكِّنه من تقويمها بالتصحيح إلى ما هو صواب، أو بالتعديل والتغيير والإصلاح إلى ما هو أفضل تحقيقًا لمستهدفات الدِّراسة بشكلها الشُّمولي.

أنواع دراسة الحالة:

تنقسم دراسة الحالة إلى أربعة أنواع سواء من حيث: المجال البشري، أو من حيث الموضوع، وتشتمل كل حالة على جوانب إيجابيَّة وجوانب سلبيّة وفقا للآتي:

أوَّلًا: من حيث المجال البشري: ويقصد به عدد الأفراد المشتركين في الحالة؛ فقد يكون فردًا واحدًا، أو اثنين، أو جماعة، وقد يكون مجتمعًا محليًّا، أو مجتمعًا عامًّا.

ثانيًا: من حيث الموضوع: وتنقسم إلى أربعة أنواع:

1- حالة فرديّة: وهي الحالة التي تخصّ شخصًا واحدًا، ولم تكن مُركَّبة بتداخلها، أو اشتراكها مع حالات أفراد آخرين، وتنقسم إلى جزأين:

أ- حالات فرديَّة سالبة: مثل: حالة الانتحار، وحالة التزوير، أو السّرقة، أو أيّ نوع من أنواع الانحراف الشاذ.

ب- حالات فرديّة موجبة: مثل: حالة الجهاد، وحالة الفوز العلمي، أو الرياضي، أو الفني.

2- حالات ثنائيّة: وهي الحالات التي تشترك فيها عناصر الوجود الحي؛ مصداقًا لقوله تعالى: {وَمِنْ كُلِّ شَيْءٍ خَلَقْنَا زَوْجَيْنِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ}[11]، ومع أنَّ هذه الآية تدلّ على الذّكر والأنثى إلّا أنّ الحالات الثنائيّة لا تقتصر عليهما فقط، فقد تكون الحالة بين نوع واحد، وقد تكون بين النَّوعين. أي: قد تكون الحالة بين الزوج وزوجته، أو الصديق وصديقته،

[11] الذاريات، 49.

وقد تكون بين الأخ وأخيه، أو صاحبه، وقد تكون بين الرّجال والنّساء، أو تكون بين دولة ودولة أخرى، وقد تكون بين أهل ديانتين، وهذه كلها حالات ثنائية، وتنقسم هي الأخرى إلى جزأين:

أ – حالات ثنائية سالبة: مثل حالات الطّلاق، والصّراع، والاقتتال، والسّرقة، وثنائيات أخرى من أنواع الانحراف.

ب – حالات ثنائية موجبة: مثل: حالة المودّة والمحبة، وحالة الزّواج، والانسجام، والتوافق، والاتحاد، والتعاون، والوفاء.

3– حالات جماعيّة: وهي الحالات التي يتأثر بها أكثر من الاثنين، وتعود نتائجها عليهم، فتكون الحالة واحدة والأسباب مختلفة كحالات الدِّراسة، وحالات الجيرة، والمناشط، والجمعيات، وحالات الرفقة، وحالات العمل، وتنقسم إلى جزأين:

أ–حالات جماعيّة سالبة: مثل: حالة تعاطي المخدرات، وتعاطي المسكرات، والهروب من العمل، ومن المدرسة، ومن المعسكرات، وجماعات العصابات للسّرقة والسّطو وغيرها كثير.

ب – حالات جماعيّة إيجابيَّة: مثل: التعاون بين جماعات المناشط الرياضيّة، والفنيّة، والموسيقيّة، والمسرحيّة، والجماليّة، والكشفيّة، وحالات التنافس التي تسهم في اكتشاف الموهوبين والمتفوّقين والعمل التطوّعي الذي يسهم في إصحاح البيئة، وزيادة الإنتاج، وحالات إحياء الأفراح وحالات التآزر في المأتم.

4- حالات مجتمعيّة: وهي الحالات التي تحدث على مستوى المجتمع المحلي والمجتمع العام كوحدة واحدة ويؤثّر على أفراده حسب الموضوع المتعلّق بهم في المجالات: السياسيَّة، والاقتصاديَّة، والتعليميّة، والصحيّة، والفنيّة، والاجتماعيَّة بشكل عام، وتنقسم إلى جزأين:

أ - حالات مجتمعيّة سالبة: مثل: التحزُّب، والتعصُّب، والمجاعة، وتدني المستوى التعليمي والصحي، وتدني مستوى الدّخل، وكذلك الانحلال.

ب - حالات مجتمعيّة إيجابيَّة: مثل: ممارسة الدّيمقراطيَّة بإرادة، والحالات التي تؤدِّي إلى زيادة الدخل العام، وارتفاع المستوى التعليمي، والصحي، والفني، وكذلك حالات التعاون، والوحدة.

مميّزات دراسة الحالة:

تُمكِّن الباحث من تكوين علاقات مهنيّة مع المبحوث.

نتائجها لا تعمم على غير مفرداتها البحثيَّة.

تعطي للباحث فرصة للتحقّق من المعلومات والبيانات من خلال التتبّع والتقصي الدّقيق في أثناء إجراء المقابلات بأنواعها، وتُمكِّن من استخدام وسيلتي: المشاهدة، والملاحظة، كما تُمكِّن من الرجوع إلى الوثائق في أثناء تجميع المعلومات، وفي أثناء تحليلها، وفي إثناء التشخيص الموضوعي للحالة.

تعدُّ من الأدوات المهمّة في دراسة عمليّات التغيّر الاجتماعي وسلوك الأفراد.

تمكّن الباحث من دراسة الموضوع دراسة متكاملة مكانًا وزمانًا وموضوعًا.

تعدُّ المبحوث شريكًا أساسيًّا مع الباحث في عمليَّة دراسة حالته.

تلتزم بتتبّع المبادئ العلميَّة في التعامل مع الأفراد وحالاتهم الخاصَّة.

تمتاز بالمرونة في تجميع المعلومات من خلال استعمال وسيلة المقابلة، ولا تعتمد على الاستفسارات الجامدة، والأسئلة الجاهزة مسبقًا قبل التعرّف على نوع الحالة ومؤثّراتها الأساسيّة والثانويّة.

تُمكِّن الباحث من اختيار المواقف، والنظم، والأشخاص بالتتبّع الدقيق للحالات المدروسة.

تُمكِّن الباحث من عدم التسليم لكلّ ما يشاهد، أو يلاحظ، أو يقال، أو يكتب.

المآخذ على دراسة الحالة:

تحتاج إلى وقت كثير، وجهد أكبر.

يصعب عن طريقها دراسة المجتمع كثير العدد، وبخاصّة تشخيص الحالات التي تتطلّب مشاركة مباشرة.

تحتاج إلى خبرة وتدريب فائق؛ لكي تحقّق تعاملًا، ونتائج ناجحة مع الحالات الفرديَّة، والثنائيّة والجماعيَّة والمجتمعيَّة.

نتيجة الزَّمن المتعلق بتاريخ الحالة فقد ينسى المبحوث بعض المعلومات، والبيانات المهمّة في استكمال دراسة الحالة.

قد يكون المبحوث أصمَّ وأبكمَ ولا يجيد أو يعرف اللغة الحركيّة الخاصَّة بهذه الفئة.

قد تتأثر الحالة بالجوانب الشخصيَّة للباحث كأن يكون الباحث ذكرًا والمبحوثة فتاة، أو بالعكس، مما يجعل الحالة معرّضة لأن تتأثّر بالجوانب العاطفيَّة، فيهمل الجانب المهني.

دراسة الحالة تحدي صعاب:

الصِّعاب تستوجب مزيدًا من الجهد لتحديها دون أن تكون مستحيلة التحقّق؛ فهي التي تواجه من يعمل ولا تواجه الكسالى، وهي التي لا تصمد أمام المتحدّين لها صبرًا ومزيدًا من الثبات وبذل الجهد الممكّن من إنجاز الأهداف، أو تحقيق الأغراض، أو بلوغ الغايات ونيل المأمول أو الفوز به، ولا مستحيل في دائرة الممكن حتّى وإن كان الصّعب يملأ نصفها، ومن هنا، وجب العمل على تذليل الصِّعاب كي تتيسّر الأمور ارتقاء؛ فالصِّعاب إن لم تداهم ارتقاء لا بدَّ وأن تداهم من لم يداهمها، وحتى لا يحدث ما لا يحمد عقباه ينبغي تحدّي الصِّعاب تهيؤا، واستعدادًا، وتأهّبًا، وعملًا راقيًا تنجزه الإرادة والأمل لا يفارق.

ومع أنَّه لا صعب أمام مزيد من بذل الجهد ارتقاء، فإنَّه لا ارتقاء لخرق المستحيل، فمن المستحيل أن يكون الإنسان عالما بلا علم، وفي المقابل يمكن له أن يصبح عالما بالرّغم من الصِّعاب.

وعليه:

فالقاعدة: (تحدِّي الصِّعاب) أمّا الاستثناء: (الاستسلام لها).

ولأنَّ الممكن ارتقاءً يُمكّن من تحدّي الصِّعاب، فَلِمَ لا يتهيأ الإنسان إليها قوّة تدبّر حتى يقهرها إرادة، ممّا يجعل التهيّؤ للعمل لا مكان فيه للتردّد في نفس المتهيئ لأدائه، ومن يتوقّع أنَّ أداء العمل ميسَّر فلا يستغرب إن واجهته صعاب تحول بينه وبين تنفيذه.

ولذا؛ فالتهيّؤ لتحدّي الصِّعاب يُمكّن من أداء العمل ارتقاء؛ فكما تُرسم الخطط لتنفيذ العمل تحدّيًا تُرسم أيضًا لمقاومة المعيقين له؛ ولذلك فالذين يتهيّؤون لارتكاب أعمال التطرُّف بإرادة في معظم الأحيان يُقْدِمُون على تنفيذها دون تردّد، والذين يقاومون أعمال المتطرّفين بإرادة هم الآخرون يقدمون على مقاومتهم ومقاتلهم بكلّ قوّة، أمَّا أولئك الموظّفون الذين تُصدر لهم أوامر تنفيذ التطرُّف، أو أوامر مقاومته فلن يكونوا فاعلين، بل ستكون أيدهم على الزّناد مرتعشة، وهنا تكمن العلّة.

ومن تهيّأ واستعدّ لتحدّي الصِّعاب وأقدم عليها فليس بالأمر الهين أن يتهيّأ لِما يُغيِّره عن الاستمرار فيها، إلَّا إذا فكَّر وتذكَّر وقَبِلَ إرادة أنَّ المعلومة في دائرة الممكن المتوقَّع وغير المتوقَّع لا تُصحَّح إلّا بالمعلومة الحاملة للحُجَّة، ومن هنا؛ فكلّما توافرت الأفكار والحُجج تجاه القضية الخارجيّة مثار الانتباه والاهتمام، كانت استجابة التهيّؤ للحدث أسرع، وكلّما تضاءلت الأفكار أو انعدمت، كانت عمليَّة التهيّؤ متباطئة لحين استجماع الأفكار عن الحدث الخارجي الذي يُودّ الوقوف عليه.

ولذا؛ فالتهيّؤ للقول الصّعب يؤدّي إلى الاستعداد لأنْ يقال بإرادة، وكذلك التهيّؤ للعمل يؤدّي إلى الاستعداد لأن يُفعل بعد تأهّب.

ومع أنَّ الممكن ارتقاء لا استحالة فيه، فإنَّه إن لم يعقب التهيؤ استعداد؛ فلا إمكانية، حيث لا إرادة؛ ولذلك فإنّ غياب الإرادة يغيّب كلّا من التهيؤ والاستعداد، ومن ثمّ، تقوى درجة الاستعداد المترتّبة على الإرادة والتهيّؤ بقوّتهما وتضعف بضعفهما، وحينها لا إمكانية لتحدي الصِّعاب؛ أي: لا تحدٍّ بلا إرادة، ولا تهيؤ، ولا استعداد، وحتى وإن اجتمعت في دائرة الممكن تظلّ منقوصة ما لم يتمكّن الإنسان من التأهب لأداء العمل وبلوغ الارتقاء قمّة.

وعليه:

إذا أردت تحدّى الصِّعاب فعليك:

. أنْ لا تحصر التفكير في شئونك أو شئون الغير الذي تربطك به علاقة وأهميَّة على المتوقّع فقط، بل تجاوزه إلى ذلك غير المتوقّع حتى وإن كان صعبًا.

. تأكّد أنّ الصّعب لا يستطيع المقاومة إذا تحصّنت له متحدّيًا.

. اصّمد فالصّعب لا يصمد، أي: عليك أن تعرف أنّ ما يبدو صعبًا للبعض لا يبدو كذلك لدى البعض الآخر؛ ولهذا عليك بقبول التحدّي حتى تهزمه كما غيرك هزمه.

. الصّعب لا يزيد عن كونه حيويّة؛ فينبغي له أن يواجه بها ولا يواجه بغيرها، أي: لا يمكنك أن تهزم خصمًا وأنت لم تمتلك ذات السّلاح الذي

يمتلكه تقنية، ولكن عندما تمتلك ذات السّلاح؛ فليس له بدّ إلّا أن يقدّرك صلحًا وتصالحًا وعفوًا: {وَكَفَى اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ الْقِتَالَ}12.

. مواجهة الصّعب لم تكن مستحيلة، ولأنّها ممكنة فَلِمَ لا يواجه إلّا من البعض؟

أقول:

لأنَّ البعض دائمًا أفضل من البعض، أي: دائمًا الواعون والصّابرون والمؤمنون بأنّ الحقّ يُحقّ يعملون على إحقاقه تحدّيًا وقهرًا للباطل.

. الصّعب على علاقة بالباطل من حيث إنّه لا يصمد إذا ما حدثت معه المواجهة؛ ولهذا الصّعب يقهر والباطل يبطل، ولكن لا يكون ذلك إلّا على أيدي الصّامدين.

. اقبل بدفع الثَّمن جهدًا ووقتًا وإمكانات تنل أضعافها مكاسب وفوائد متى ما استسلم لك الصّعب قهرًا.

. تحدَّ الخوف الذي يقنعك كسلًا، فاعمل وابذل المزيد من الجهد تجد نفسك منتجًا، وفي المقابل إن استسلمت له فستجد نفسك متسوّلًا مع المتسولين على الأرصفة وبين الأزقة.

. أهّب نفسك للعمل تجد العمل بين يديك، وأهّب نفسك للتحدّي تجد نفسك متحدّيًا، وأهّب نفسك لمواجهة الصِّعاب تجد الصِّعاب مستسلمة.

---

12 الأحزاب 25.

فالتأهّب لتحدّي الصِّعاب يؤجج في النّفس حرارة الاندفاع تجاه الهدف دون خوف مع إصرار على الإنجاز، ومن يتأهّب للشيء عن عزيمة بعد تهيّؤ وإرادة واستعداد يستطيع في دائرة الممكن ارتقاء أن يُنفِّد ما يشاء، وكيفما يشاء، ومتى ما يشاء في مشيئة الله تعالى.

ولأنَّ لكلّ فعل ردّة فعل، إذن: فمن يتأهّب لأداء الفعل الصّعب ارتقاءً لا بدَّ وأن يكون متأهّبًا لما يترتّب عليه من ردّة فعل، وإلّا سيفاجأ بما هو مؤلم.

وحتى لا تحدث المفاجآت في كلّ مرّة؛ فأخذ الحيطة والحذر عند تحدّي الصِّعاب ضرورة لمن شاء أن يتدبّر أمره بلا عِلل، ولكن هذه ليست الغاية، بل الغاية أن تسود الحياة بين النَّاس بلا مغالبة، ولا هيمنة، ولا حرمان، ولا تمدّد على حساب الآخرين، ولا اتكالية على الغير، حتى تصبح الغاية هي تجاوز الحلّ المتجاوز للإصلاح وإن كان إصلاحا مسانداً؛ ولذلك فالغاية من بعد الحلّ بلوغ المكانة الممكّنة من بلوغ رفعة الشّأن، وعيش النّعيم، وهذه مع أنّها غايات، فإنَّها ستظل في دائرة الممكن ارتقاء بين متوقّع وغير متوقّع، والعاملون عليها وحدهم يتهيؤون لها، ويستعدون إليها، ويتأهبون لتحدي الأمر الصّعب، ثمّ يفعلون ويعملون حتى يبلغوا الغايات غاية بعد أمل.

ومن هنا، تعد الصِّعاب مجموعة من المعيقات التي لا يتمُّ تجاوزها إلّا بالإزاحة، أي: لا إمكانية لإنجاز الأهداف، وتحقيق الأغراض، وبلوغ الغايات، ونيل المأمولات ما لم تُزَحْ العوائق من السبيل المؤدّي إلى ذلك.

ولأنَّها عوائق؛ فهي قابلة لأن تزاح، ولأنَّها قابلة للإزاحة، فلا داعي للانتظار، ومن يتأخّر عن إزاحتها في شبابه، سيجد نفسه متأخرا عمّن أزاحوا مثيلاتها وتقدّموا، والصِّعاب لا تخيف، بل المخيف عدم الإقدام على تحدّيها. ومع ذلك فالصِّعاب لا تواجه الكسالى، بل تواجه المتطلّعين لصنع المستقبل، فالصِّعاب إن لم تداهم تحدٍّ، تداهم من لم يداهمها، وحتى لا يحدث ما لم يحمد عقباه ينبغي تحدّي الصِّعاب تهيؤا، واستعدادا، وتأهّبا، وعملا راقيًا تنجزه الإرادة والأمل لا يفارق.

فالتهيّؤ للقول الصّعب يؤدّي إلى الاستعداد لأنْ يقال بإرادة، والتهيّؤ للعمل المنتج يؤدّي إلى الاستعداد لأن يُفعل بعد تأهّب، ومن ثمّ فالتهيؤ لبلوغ المأمول يؤدّي إلى نيله.

ومع أنَّ الممكن ارتقاء لا استحالة فيه، فإنَّه إن لم يعقب التهيؤ استعداد فلا إمكانية؛ ولذلك فإنّ غياب الأمل يغيّب كلّا من التهيؤ والاستعداد، ومن ثمّ، تقوى درجة الاستعداد المترتّبة على الإرادة والتهيّؤ بقوّتهما وتضعف بضعفهما، وحينها لا إمكانية لتحدي الصِّعاب؛ أي: لا تحدّ بلا أمل وإرادة، ولا تهيؤ، ولا استعداد، وحتى وإن اجتمعت في دائرة الممكن تظلّ منقوصة ما لم يتمكّن الإنسان من التأهب لأداء العمل وبلوغ المأمول والفوز به.

ولذلك؛ فالغاية بعد المعرفة بما يجب هي بلوغ الأمل رفعة، وعيش النّعيم، وهذه مع أنَّها غايات، لكنّها ستظل في دائرة الممكن ارتقاء بين متوقّع وغير متوقّع، والعاملون عليها هم وحدهم يتهيؤون لها، ويستعدون إليها،

ويتأهبون لتحدي الأمر الصّعب، ثمّ يفعلون ويعملون حتى يبلغوا الغايات ومن بعدها نيل المأمول. ولكن وفقا لدائرة الممكن (المتوقّع وغير المتوقّع) كلّ شيء قابل لأن يتغير كلّما توافرت معطياته أو اشتراطاته والرّغبة من ورائهما حافزٌ ودافعٌ.

ولذلك فتَوافر الرّغبة في دائرة الممكن المتوقّع يُسهِّل من عمليات الإنجاز، ويُسرّع من عمليات الإقدام، ويحقّق نجاحا رائعا، أمّا في دائرة الممكن غير المتوقّع فقد لا يحقّق ذلك، فعلى سبيل المثال: الشّاب الذي ذهب إلى أحد حكماء الصّين ليتعلَّم منه سرّ النّجاح، وسأله "هل تستطيع أن تذكر لي ما هو سرّ النجاح؟ فرد عليه الحكيم الصيني قائلا: "سرّ النّجاح هو الدّوافع"، فسأله الشّاب: ومن أين تأتي هذه الدّوافع؟ فردَّ عليه الحكيم: "من رغباتك المشتعلة"، وباستغراب سأله: وكيف تكون عندنا رغبات مشتعلة؟ وهنا استأذن الحكيم الصّيني لعدّة دقائق وعاد ومعه وعاء كبير مليء بالماء وطلب من الشّاب أن يقترب من وعاء الماء وينظر فيه، فنظر الشّاب إلى الماء عن قرب وفجأة ضغط الحكيم بكلتا يديه على رأس الشّاب ووضعها داخل وعاء الماء ومرّت عدة ثوانٍ بدأ الشّاب يشعر بالاختناق، وبدأ يقاوم بشدّة حتى نجح في تخليص نفسه وإخراج رأسه من الماء، ثم نظر إلى الحكيم وسأله بغضب: ما هذا الذي فعلته؟ فرد عليه: ما الذي تعلّمته من التجربة؟ فقال الشاب: لم أتعلم شيئًا.

قال الحكيم: لا يا بني لقد تعلّمت الكثير؛ ففي الثواني الأولى أردت أن تُخلِّص نفسك من الماء، ولكن دوافعك لم تكن كافية لعمل ذلك، وبعد ذلك كنت دائمًا راغبًا في تخليص نفسك فبدأت في التحرُّك والمقاومة ولكن

ببطء؛ حيث إن دوافعك لم تكن قد وصلت بعد لأعلى درجاتها، وأخيرًا أصبح عندك الرّغبة المشتعلة لتخليص نفسك وعندئذ فقد نجحت[13].

ومن هنا، وجب غرس الثقة في أنفسنا ثمّ استمداد القوّة منها إن أردنا بلوغ المأمول، وإلّا سنكون ضعفاء ولا شيء لدينا إلّا الأمنيات التي لا يمكن أن تصنع لنا مستقبلًا؛ ولهذا لا ينبغي لنا أن نغفل عن:

. تهيئة الاستعدادات النفسيَّة والبدنيّة والماليَّة لما هو متوقّع ومأمول، ولما هو غير متوقّع حتى لا تحدث المفاجأة.

. غرس الثّقة في النفس؛ حتى يتم التمكّن من تحدي الصِّعاب.

. تحديد الأدوار الواجب لعبها؛ لتحقيق الأهداف المحددة من قبل المجتمع أو مؤسساته أو هيئاته وجمعياته.

. غرس الثّقة في نفس الفرد وفي القيم الاجتماعيَّة الموجبة.

. غرس الثّقة في أنفس الجماعة من خلال المشاركة الفعّالة في إعداد البرامج والمشاركة في تنفيذها والقيام بها.

. تنمية قدرات أفراد الشَّعب كلّه وغرس الثقة بينهم؛ حتى يتمكّنوا من تحقيق أهدافهم الاجتماعيَّة والسياسيَّة والاقتصاديَّة والثقافيَّة والنفسيَّة والذوقيَّة وفقا للخطط والإستراتيجيات المرسومة.

---

[13] عقيل حسين عقيل، مبادئ الخدمة الاجتماعية (تحدي الصعاب وإحداث النُّقلة، المصرية للنشر والتوزيع، القاهرة: 2020م، ص 5 – 15.

. تهيئة استعداد الأفراد والجماعات لما يجب، والتطلّع بهم إلى ما يُحدث النُّقلة.

. غرس الثقة في أفراد الشَّعب من خلال مؤسّسات الدّولة، دون الإغفال عن مشاورتهم فيما يتعلّق بهم من أمر، وأخذ وجهات نظرهم تجاه المستقبل الذي يأملونه أو يتطلعون إليه.

. تنمية قدرات الأفراد والجماعات مع مراعاة أصحاب الحاجات الخاصّة وتأهيلهم وتدريبهم ورعايتهم مع دراسة حالاتهم، وتوظيفهم؛ كونهم مفردة من مفردات المجتمع المستهدف صُنع مستقبله.

. تقوية الإمكانات المادّية وتدعيمها بالمعلومة والمعرفة الواسعة المساندة للتطوّر والتقدّم واستثمارها فيما يفيد.

. تحفيز أفراد الشَّعب على المشاركة الفعّالة، ودفع مؤسّسات الدّولة إلى الإقدام على ما يفيد وينفع خدمة وإنتاجا.

. استثمار الإمكانات البشرية والمادّية في تحسين أحوال الأفراد والجماعات وتحسين أحوال البيئة.

. إشعار أفراد المجتمع بأهمية المشاركة الاجتماعيَّة في اتخاذ القرارات وتنفيذها وتقويمها من الانحراف.

. حث الأفراد على الإفادة من الإمكانات المتاحة والبحث عن إمكانات أخرى أو إمكانات بديلة في حالة نقص الإمكانات أو شُحِّها،

واستثمار ما يتوافر منها إلى أقصى درجة ممكنة؛ تحقيقا لعمليات التغيير الموجب.

. تأكيد أهمية المشاركة ودورها في بناء الثقة بتحريض الأفراد على ممارستها من أجل تأكيد منطق (النّحن) المستوعب للأنا والآخر؛ حتى تتضاعف القوّة ويزداد العطاء وتعم المكاسب ويتم نيل المأمولات.

. دفع الأفراد والجماعات وهيئات الدولة ومؤسّساتها إلى استيعاب الجديد والعمل على تطويره.

. الإصرار والتصميم على إزالة الشّكوك والمخاوف وكلّ ما من شأنه أن يجعل المواطن في حالة خوف أو قلق بأمل يحفّزه ويدفعه إلى المشاركة في صناعة المستقبل.

. تمكين الأفراد من إدارة شئون حياتهم بإرادتهم الحرّة دون أيّ إكراه أو إجبار، وغرس الثقة في أنفسهم وفي مقدرتهم على إدارة ما يتعلّق بهم من أمر، مع إرشادهم لِما يفيد عمليات الاستثمار للإمكانات المتاحة، وتعريفهم بأساليب البحث عن البدائل كلّما دعت الضّرورة لذلك؛ ولهذا فكلّ ما لم يكن مستحيلا ممكنٌ، وكلّ مستحيل مثبت وهو الذي نعلمه ولا نعرفه، فعلى سبيل المثال:

. نعلم يوم الحساب ولكنّنا لا نعرفه ولا يمكن لنا ذلك.

. الشمس تشرق وتغرب ولن نستطيع تغيير أمرها أو تبديله.

. القمر يعكس الضوء ولن نستطيع إخفاء الضوء عنه.

. الموتى لا يعودون إلى الحياة، ولن نستطيع إيقاف الموت عنّا.

. المستحيل مع أنّه موجود ولكنّه لا ينفى كغيره من الموجودات في دائرة الممكن، فعلى سبيل المثال: عندما يكون اليوم السبت فإنَّ الأحد سيأتي غدا وفقا لعلمنا، ولكن عندما يقع المستحيل فقد لا يأتي الأحد واليوم الغد الذي يحتويه. إنّه الشيء الخارج عن دائرة الممكن وفق حساباتنا وقدراتنا واستعداداتنا وطاقاتنا؛ ولذا فكل من الممكن والمستحل يحدثان وفقا لتوقعاتنا، ولكن الممكن يتحقّق بأيدينا والمستحيل ما لم تستطع أيدينا على فعله، أي: المستحيل نتوقّعه ولكن وقوعه من خارجنا، أمّا الممكن فنتوقعه ويحدث داخلنا[14].

دراسة الحالة هدف مهني ينجز:

الأهداف أولويات معرفيَّة قابلة للإنجاز، ولا تكون إلّا عن وضوح رؤية أو خطة أو إستراتيجيَّة، وتكمن مقاصد كثيرة من ورائها، سواء أكانت مقاصد شخصيّة، أم وطنيّة، أم إنسانيّة، وهي: قابلة للتحديد والإنجاز حسب الجهد، والإمكانات المتاحة.

إنّها المدى الممتد من الرّغبة إلى المأمول، ولا تحدّد السياسات والاتجاهات العلميّة والفكريّة إلّا بها، ولا يتم الإنجاز المصنّف القابل للقياس إلّا بوضوح رؤية من حدّدها.

[14] عقيل حسين عقيل، الممكن (متوقّع وغير متوقّع) مكتبة الخانجي، القاهرة، ص 14.

فالأهداف هي ذلك المرجو إنجازا سواء أكان الإنجاز بحثًا علميًّا أم عملًا أم أيّ مقصد من المقاصد المعلومة؛ ولهذا فالأهداف تحدّد بوضوح ودقة؛ لتكون مرشدة لمراميها.

والأهداف تحدّد وفق الإمكانات من قبل الذين يأملون إنجاز ما يمكن إنجازه علمًا أو معرفةً أو إصلاحًا وبناءً وإعمارًا وصناعة مستقبل، وهي لا تكون محدّدة إلّا بعد وضوح رؤية تجاه ما يجب الإقدام عليه؛ ولهذا فالصّراع بين بني آدم لن ينتهي بين المفسدين والمنحرفين والمصلحين ما لم يضع الجميع نصب أعينهم أهدافًا بنائيَّة قابلة للإنجاز، من ورائها أغراض قابلة للتحقّق، وغايات يجب أن تُبلغ، ومأمولات يتمّ نيلها.

ولأنّ الخالق خلقنا على الاختلاف وسنظل عليه مختلفين في خصوصيَّاتنا وفي آمالنا وإن اتفقنا في بعض منها، فلا إمكانيَّة للقضاء على الاختلاف؛ مصداقًا لقوله تعالى: {وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاس أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِيْنَ إِلَّا مَنْ رَّحِمَ رَبُّكَ وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ}15.

فالاختلاف الذي خُلقنا عليه وسنظل عليه مختلفين قيمة، هو: اختلاف التنوّع المشبع للحاجات المتطوّرة عن رغبة وإرادة، ولكن هذا الإشباع لا ينبغي له أن يكون على حساب ما يشبع حاجات الآخرين؛ ولذلك يجب أن تحدّد الأهداف والأغراض والغايات بعيدا عن كلّ ما من شأنه أن يؤدّي إلى الخلاف الذي فيه الاقتتال والفتنة، أي: ينبغي للأهداف

[15] هود: 118، 119.

أن تحدّد وفقًا لما يصلح الأفعال ويقوّم السُّلوك ويجمع شمل المتفرّقين، ويحلّ تأزُّماتهم، ويشبع حاجاتهم المتطوّرة تحدِّيًا وعدلًا وارتقاءً.

فمن أجل الارتقاء قمّة، ينبغي الابتعاد عمّا يؤدّي إلى الاقتتال والفتن؛ فالاقتتال والفتن ضياع فرصة، والزّمن لا يعطي الفرصة مرّتين؛ فيجب عدم إضاعة الفرص كلّما سنحت الظّروف ارتقاء، ومن يضيعها سيجد نفسه على غفلة من أمره، وحينها لن ينفعه النّدم؛ فالنّدم عندما تضيع الفرص قد يؤدّي بأصحابه إلى الهاوية، ولكن إن كانت الفرص ما زالت سانحة؛ فالنّدم يؤدّي إلى تصحيح المواقف الخاطئة بمواقف صائبة، أي: متى ما ضعف الإنسان انحدر غفلة، ومتى ما قوي ارتقاء تذكّر؛ فاتّعظ واعتبر، ومتى ما تدبّر عمل وأنتج، ومتى ما فكّر حدّد أهدافا من ورائها أغراض، والغاية من ورائها مأمول يتم نيله.

وعليه:

إنّ تحديد الأهداف يُمكّن من إنجازها بنتائج وحلول موضوعيَّة، ويوجّه الأخصائيين والباحثين إلى ما يمكن إنجازه دون إضاعة للوقت أو الجهد، ودون أيّ إهدار للإمكانات؛ ولهذا:

- حدّد أهدافك قبل أن تبحث أو تعمل.

- وضّح أهدافك للغير إذا كانوا على علاقة بها.

- فكّ اللبس أو الغموض عن كلّ مفهوم من مفاهيم أهدافك.

- ثق أنّ الأهداف تنجز؛ فلا تتأخّر عن العمل على إنجازها.

. تحديد الأهداف يدلّ على وضوح الرّؤية.

. غموض الأهداف لا يؤدّي إلى تحقيق نتائج.

. تحديد الأهداف يمكّن من التدبّر.

. إنجاز الأهداف يتطلّب جهدا يبذل برغبة.

. إنجاز الأهداف يتطلّب صبرا وعزيمة.

. إنجاز الأهداف يستدعي وعيا بأهميّتها.

إنجاز الأهداف العظيمة يستوجب قبول تحدٍّ وتحدّيه.

ومن ثمَّ وجب التدبّر الذي ترسم سياساته وفقًا لأهداف واضحة؛ وذلك بما يبعد بني آدم عن الجلوس على رصيف المتسوّلين؛ فالتسوّل يؤخّر أصحابه عن الالتحاق بركب من يحدِّدون أهدافهم وأغراضهم وغاياتهم بأمل تحقيق الرّفعة والارتقاء قمّة، ومن ثمّ نيل المأمول.

وفي المقابل لا ينبغي للعاطفة أن تجرّ الأخصائيين الاجتماعيين إلى دعم مواقف المتسوّلين (الذين يتخذون التسوّل مصدرًا للعيش)، بل العقل المتدبّر لأمره يجب أن يدفع أصحابه إلى ما يمكّن المتسوّلين من المشاركة في العمل المنتج، الذي يحفّزهم على تنمية قدراتهم، وتوجيهها وفقًا لما يحقّق لهم الارتقاء نهضة ورفعة؛ فيخلّصهم من التسوّل إرادةً وعملًا، وكذلك لا ينبغي لبني آدم أن يضعوا أنفسهم في مواقف الاستعطاف، ولا ينبغي لهم الأخذ بالعاطفة فيما يؤسّس ترسيخ الفضائل والقيم الحميدة، وإنجاز الأهداف.

وعليه: الأهداف ليست أمنيات، بل هي المرشد الحقيقي للأخصائيين والباحثين في ميادين البحث العلمي، والسّاعين إلى الارتقاء مهنة وعلما ومعرفة وإنتاجا وحرفة؛ ولهذا فلا يمكن أن تنجز المهام والأعمال والخطط والاستراتيجيَّات على أيّ مستوى من المستويات الفردية والجماعية والمجتمعية، وأيّ مستوى من المستويات السياسيَّة والاقتصاديَّة والمعرفيَّة ما لم تحدد لذلك أهداف قابلة للإنجاز.

ودائمًا عندما تحدّد الأهداف تصبح رؤية المحدّدين لها واضحة المرامي والأغراض، وفي المقابل من لا يتمكّن من تحديد أهداف بحثه أو سياسته أو تنظيمه فلن يستطيع أن ينجز شيئا يمكن أن يكون على الأهمية المرجوة.

وعليه:

. الأهداف ليست أمنيات كُسالى، بل هي التي تحمل في أحشائها الموضوع أو المشكل برمّته.

. الأهداف لا تحدّد بدقّة إلّا من قِبل الجادّين.

. الأهداف تنجز أوّلًا بأولٍ.

. الأهداف تهدي الباحثين وترشدهم إليها مثلما تهدي المنارات سفن المبحرين.

. الأهداف لا تحدّد إلّا من قبل القادرين على إنجازها.

. يعد تحديد الأهداف كسرًا فيما كان يظن أنّه صعبٌ لا يكسر.

. ويعد إنجاز أوّل الأهداف أكبر لبنة لبناء المستقبل المأمول.

. الأهداف العظيمة تؤسّس وضوحًا إنّها قابلة للإنجاز.

ومن ثمَّ فتحديد الأهداف لم يكن غاية في ذاته، ولكنّه ضرورة لطي الهوة بين من كانت لهم أهداف والمستهدف منها؛ فالأهداف ترتّب أوّلا بأوّل؛ ذلك لأنّ إنجازها متتالٍ ومتلاحق، وهي بعد الإنجاز تفتح آفاقًا جديدة لصوغ أهداف جدية لا تتولّد إلّا من بعد الإنجاز السابق للأهداف السّابقة عليها.

ومع أنّ البداية تعد نقطة الصّعوبة، فإنَّها في النّهاية لا تعد نقطة الاستحالة؛ فالتعلّم بداية تواجهه المصاعب كما تواجه عملية التذكّر والتدبّر والتفكّر والإبداع، ولكن نهاية الأهداف تنجز، والأغراض تتحقّق، والغايات تُبلغ، والمأمولات تُنال.

ولأجل ذلك: ينبغي لنا أن نميّز بين تحديد الأهداف وإنجازها، وتحديد الأغراض وتحقيقها، وتحديد الغايات وبلوغها، وتحديد المأمولات ونيلها؛ فالأهداف تحدّد لتنجز أوّلا بأوّل، وهي في دائرة الممكن المتوقَّع عندما تكون متطوّرة ومتجدّدة لا تنتهي إلّا بانتهاء من يعمل عليها؛ ولهذا فلا توقّف بعد إنجاز الأهداف، بل ينبغي لنا تحديد أهداف أهم من التي أنجزت، ثمّ من بعدها أهداف أعظم، وهذه من سُبل تحقيق الارتقاء غاية.

ولأنّها أهداف تنجز فلا تكون ذات أهمية إلّا ومن ورائها أغراض، ثمّ من وراء الأغراض غايات عظيمة؛ ولهذا لا ينبغي للأهداف أن تكون غاية في ذاتها، بل يجب أن تكون الغايات من ورائها رفعة.

إنَّ قاعدة تحديد الأهداف مؤسّسة على الإنجاز، وإلّا لا داعي لتحديدها، أي: كلّ ما أنجز بنو آدم هدفا ينبغي أن يكون من ورائه هدف أهم، ثمّ من ورائه هدف أكثر أهمية، ووراء كلّ هدف غرض من ورائه غرض أعظم، وهكذا هي سُبل تحقيق الارتقاء غاية ومن ورائها غاية ومن ورائها مأمول عظيم.

ولذلك في دائرة الممكن غير المتوقَّع البعض يحدّد أهدافه، ولكنّه لا يعمل على إنجازها وكأنّ تحديدها هو الغاية؛ وكذلك هناك من يحدّد أهدافه ويعمل على إنجازها دون أن تكون له أهداف من بعدها، وهنا: يكمن الفشل أمام تطوّر الحاجات وتنوّع مشبعاتها؛ فالأهداف ارتقاء: ينبغي أن يكون من ورائها غرض تكمن من ورائه غاية ومن ورائها مأمول.

ومن ثمّ ينبغي على الأخصائيين الاجتماعيين عند رسم السياسات أن يجعلوا وراء كلّ هدف غرضا، من ورائه أغراض تحقّق للعملاء الكرامة الآدميّة رفعة، وتحقّق لهم العيش السعيد قيمة؛ ولكن إن لم يعملوا ويفعلوا؛ فلا شيء لهم إلّا البقاء على الرّصيف بين حاجة وشُبهة، وهنا يكمن الانحدار علّة.

وعليه:

- لا ترسم الخطط المهنية إلّا على أهداف واضحة ومحدّدةٍ وبيّنة.
- إنّ تحديد الأهداف ليس غاية في ذاته، بل الغاية إيجاد المنجز.
- من يحدّد أهدافه غاية ليس له من نتيجة إلّا الفشل.

. إنجاز الأهداف يولّد أهدافا جديدة في عقول الجادّين.

.كلّ هدف ينجز من ورائه غرض.

.كلّ غرض يتحقّق من ورائه غاية.

.كلّ غاية تُبلغ من ورائها مأمولٌ يتمّ نيله.

.كلّما أشبع نيل المأمول حاجة فتح آفاقا جديدة أمام مأمولات أكثر نفعا.

. الأهداف تحدّد وفقا لمتغيرات محدّدة، ولكن لا تقفل على ذلك؛ فهناك من الأهداف ما يحدّد في دائرة غير المتوقَّع بما يمكّن من إنجاز المفاجئ.

ولأنّ الأهداف تحدّد وتنجز فلا ينبغي لها أن تكون مقفلة أمام المفاجئ النافع، أي: ينبغي أن تضبط دلالة ومعنى، ولا تكون مقفلة أمام ما يتيسّر أمامك من خوارق.

إنّ إنجاز الأهداف أوّلا بأوّل وبسرعة (لا تسرّع يصحبها) يُمكّن من خوض المنافسات والفوز فيها؛ ولهذا فكلّما أُنجز هدف، من ورائه غرض، من ورائه غاية، يتمّ اكتشاف أهداف من ورائها أغراض تحقّق غايات أكثر أهميَّة؛ فالحياة الدّنيا لا غاية من ورائها إلّا رتق الأرض بالسّماء رفعة، أي: كلّما وضع الإنسان أحد قدميه على درجة من درجات السّلم ارتقاء وتحقّقت له الرّغبة المرضية قيمة وفضيلة، يجدّ نفسه أكثر رغبة تجاه الصّعود إلى الطوابق العليا حتى يرى بأمّ عينيه أنّ الأرض والسّماء قد رُتقتا جنّة.

فعلى بني آدم أن يعرفوا أنّهم سيبلغون السّماء ارتقاء كلّما عملوا وفقا لأهداف تنجز، وأغراض تتحقّق، وغايات يتمّ بلوغها، ولكن إن أحسّ بعضهم بشيء من التّعب؛ فعليهم بوضع أيديهم مع أيدي الصّاعدين ارتقاء، وعليهم أن يتأكدوا أنّهم في حاجة لوضع أيدهم مع أيدي الصّاعدين قمّة.

ولأجل إنجاز الأهداف وبلوغ الارتقاء قمّة؛ فلا بدّ من سيادة الفضائل الخيّرة والقيم الحميدة بين بني آدم، تقبّلا، واحتراما، وتقديرا، واعتبارا، واستيعابا، وتفهّما، وتدبّرا، مع مراعاة البدء مع العملاء من حيث هم من أجل ما يجب أن يكونوا عليه رفعة[16].

دور الأخصائي المدعم لرأس المال الاجتماعي

1 ـ ترسيخ القيم الاجتماعيَّة لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات في مجالات الحياة المتعددة بما يُمكّنهم من تحقيق الانتماء والاعتزاز.

2 ـ ترسيخ القيم الحميدة التي تجعل الأفراد والجماعات في حالة انتماء أخلاقي، وتجعل المجتمع مستوعبا لهم بما يعزز مكوّنات الشخصية الاجتماعيَّة المتفائلة والمتعاونة.

3 ـ ترسيخ القيم السياسية لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات؛ حتى يتمكنوا من ممارسة حقوقهم وتأدية واجباتهم وحمْل مسئولياتهم بإرادة.

4 ـ ترسيخ القيم السياسية التي تُمكَّن الأفراد والجماعات والمجتمع بأسره من اتخاذ قرارات واعية، والعمل على تنفيذها، وحمْل المسئولية بشأنها.

---

[16] عقيل حسين عقيل، الأهداف المهنيَّة ودور الأخصائي الاجتماعي، مكتبة الخانجي، القاهرة: 2018م، ص 7 – 14.

5 ـ ترسيخ القيم الإنتاجية التي تُمكِّن أفراد المجتمع من تنمية قدراتهم على التفكير والتخطيط المتزن والعمل المنتج الذي يُسهم في إشباع حاجاتهم المتطوّرة.

6 ـ ترسيخ القيم الاقتصادية لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات؛ حتى يتمكنوا من المشاركة والتعاون على زيادة الإنتاج وإشباع الحاجات المتطورة.

7 ـ ترسيخ القيم الثقافية لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات حتى يتمكنوا من المعرفة الوافرة والبحث العلمي الذي يُمكِّنهم من صناعة المستقبل الأفضل.

8 ـ ترسيخ القيم الثقافية التي تُمكِّن الأفراد من التمييز معرفةً وسلوكا وتفتح أمامهم آفاقا واسعة تجاه التفكير الإنساني.

9 ـ ترسيخ القيم النفسية لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات؛ حتى يتمكنوا من تحقيق التوازن الانفعالي والاعتدال السلوكي.

10 ـ ترسيخ القيم النفسية التي تُطمئن أفراد المجتمع وتقوي إرادتهم وتغرس الثِّقة فيهم وتجعلهم متفاعلين ومتفائلين وفي حالة إقدام ومشاركة على كل ما هو جديد ومفيد.

11 ـ ترسيخ القيم الذوقية لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات؛ حتى تتحقَّق لهم الرفعة الفنية والجمالية والروحية في القول والفعل والسلوك.

12 ـ ترسيخ القيم الذوقية المحققة للرقي القيمي الذي يُمكّن الأفراد من الفطنة والوعي بما هو ظاهر وبما هو كامن وكشف العلاقة الرابطة بينهما والرقي من خلالها إدراكا إلى ما هو أكثر أهمية.

13 ـ تحفيز أفراد المجتمع وجماعاته على كل ما من شأنه أن يحقق لهم التفاعل الاجتماعي المتوازن.

14 ـ تحريض أفراد المجتمع على التفاعل الاجتماعي؛ ليتمكَّنوا من التقارب والتوافق المحقق للانسجام.

15 ـ تأكيد أهمية التفاعل المتزن الذي لا يتحقق إلى بتقبُّل أفراد المجتمع لبعضهم بعضا، وتقدير ظروفهم المشتركة، والعمل على تذليل الصِّعاب التي قد تعترض طريقهم.

16 ـ تحفيز أفراد المجتمع على التفاعل المتزن البنّاء.

17 ـ تقوية إرادة الأفراد والجماعات والمجتمعات؛ حتى يتمكنوا من الممارسة الحرة والإقدام الواعي دون تردد على كل ما يتعلق بهم من أمر.

18 ـ تفطين الأفراد إلى أهمية الإرادة وتقويتها؛ ليزيد العزم والتصميم على التفاعل الاجتماعي المحقق للوحدة.

19 ـ دفع الأفراد إلى كل ما من شأنه أن يؤدّي بهم إلى صنع المستقبل الأفضل.

20 ـ تحفيز الأفراد والجماعات والمجتمعات على الوحدة التي تعزز قوَّتهم الاجتماعيَّة والاقتصادية والسياسية.

21 ـ البحث عن مصادر إشباع الحاجة وتوجيه الأفراد والجماعات إليها؛ حتى تستثمر الطاقات العامة للمجتمع الذي يعمل الأخصائي الاجتماعي في ميادينه الاجتماعيَّة والسياسية والاقتصادية.

22 ـ حث أفراد المجتمع على مواكبة التغيرات الحديثة التي تُسهم في تذليل الصِّعاب وإشباع الحاجات البشرية المتنوّعة.

دور الأخصائي الاجتماعي المدعم لقيم التطلُّع

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المستمد من القواعد القيميَّة بما يمكّن من تدعيم قيم التطلّع، وفقا للآتي:

1 – تحريض أفراد المجتمع على العمل الممكّن من تذليل الصُّعوبات التي تعوقهم وتعرقلهم عن مواصلة تقدّمهم.

2– تحفيز أفراد المجتمع على رفع مستوى معيشتهم إلى كل ما من شأنه أن يجعلهم قادرين على مواجهة الصُّعوبات وقادرين على تحدّيها بقوّة أكثر؛ حتى يتمكَّنوا من البناء والإنجاز، ومن ثم بلوغ الغايات التي من ورائها.

3 ـ إسناد المجتمع بالخبرة والمشورة البناءة والتخطيط الناجح.

4 ـ تبني الأفكار التي تُحفّز على العمل البناء من أجل مواكبة حركة التغيّر السياسي والاقتصادي والاجتماعي الذي هو في حالة حركة مع حركة الزمن.

5 – حث مؤسَّسات المجتمع وتنظيماته على تحسين الخدمات المقدّمة للأفراد والجماعات والمجتمعات من أجل تطوير مستوياتهم القيميَّة وإحداث التغيير المحقّق للتفاعل البنّاء.

6 – تفطين الأفراد إلى أهمية التعاون المعزّز للقوَّة والمحقّق لما هو أفضل وأحسن.

7 – حث أفراد المجتمع على تبادل الخبرات بما يدفعهم لاستيعاب الجديد والمفيد المحقق للرقي الاجتماعي.

8 . حث أفراد المجتمع على العمل الذي من شأنه أن يُسهم في رفع مستوى معيشتهم.

9 . تبني الأفكار التي تؤدّي إلى تحسين الخدمات وما يستحدث من أساليب ميسرة للتعامل مع العملاء.

10 . التعاون مع المؤسَّسات؛ بتبادل الخبرات والتعرّف على كل جديد مفيد تيسيرًا لعمليتي العلاج والإصلاح.

11 – توعية أفراد المجتمع من أجل تحقيق الشخصية الناضجة المستوعبة والمتمكّنة من تحقيق الأفضل.

12 – تمكين أفراد المجتمع من صنع المستقبل الأكثر فائدة؛ بتعزيز أهمية الشخصية المتفاعلة المدركة لما لها ولِما عليها.

13 . التعاون مع الخبراء في كل ما يفيد أفراد المجتمع وينهض بمستوياتهم الاجتماعيَّة والاقتصادية والسياسية والنفسية والذوقية والثقافية.

14 ـ رفع المستوى الثقافي للعملاء أفراد أو جماعات؛ حتى يتهيؤوا للتطلّع تجاه كل موجب.

15 ـ تحريض المسئولين على مواكبة حركة التغيّر الاجتماعي والعمل على تطوير مؤسَّسات المجتمع على استيعاب الجديد المفيد، والعمل على تطويره إلى الأفضل؛ حتى تعود المنافع على أفراد المجتمع وجماعاته.

16 ـ العمل على إحداث النُّقْلَة في الشخصيات الأنانية أو الانسحابية أو حتى الذاتية وجعلها شخصيات متطلعة، مع غرس روح الأمل في تحقيق المستوى الموضعي.

17 ـ العمل على رفع كفاءة الشخصية؛ لتكون ناضجة مدركة لما حولها.

18 ـ إشعار كل مفردة من مفردات المجتمع بأنَّها قادرة على المشاركة والإسهام في صنع المستقبل.

19 ـ التعامل مع الصعوبات التي تواجه العملاء أو المجتمع وفق إستراتيجية مرسومة في دائرة الممكن المتوقَّع وغير المتوقَّع، وإشراك أفراد المجتمع في تنفيذها.

20 ـ التأكيد على أهمية الصحة توعية وإرشادا؛ من أجل التكامل في سبيل أداء الوظائف الاجتماعيَّة، والعيش في بيئة نظيفة خالية من الأمراض والآفات.

21 . توعية أفراد المجتمع بأهمية الاكتفاء الذاتي والعمل من بعده على دفع الأفراد والجماعات على ما يُحفّزهم على ضمان المستقبل الأفضل وفقا للحاجات المتطورة.

22 . إعداد البرامج الأدبية والترفيهية والعلمية والفكرية وحث أفراد المجتمع على الانخراط في جماعات وفقا للرَّغبة والاهتمام، وتمكينهم من ممارسة الأنشطة المتنوِّعة والمتعدِّدة، والأخذ بأيدي المتفوّقين منهم والأكثر مهارة؛ لأجل رعايتهم والاهتمام بتنمية قدراتهم ومواهبهم؛ حتى يُسهموا في إحداث النُّقْلَة الاجتماعيَّة المواكبة لتغيرات العصر وطموحات المجتمع.

23 . حث أفراد المجتمع الذين يعمل الأخصائي الاجتماعي معهم على التفكير الحر الذي يمدّهم بممارسة الحرّية بكلّ إرادة.

24 . دفع الأفراد والجماعات إلى مواكبة حركة التغيّر الاجتماعي والإنساني والتطلّع إلى ما يفيد.

25 . استثارة مشاعر العملاء بما يحفّزهم على المشاركة في صنع المستقبل وتمكينهم فعلًا وعملًا.

26 . التأكيد للعملاء أنَّ الصِّعاب لا تصمد أمام المتحدّين فعليهم تحديها بالتطلع إلى الأجود.

27 – تفطين العملاء إلى قيمة المستقبل الأفضل؛ حتى يتمكَّنوا من المشاركة من صناعته.

دور الأخصائي الاجتماعي المدعم لغرس الثِّقة

1 ـ غرس الثِّقة في نفوس أفراد المجتمع بأنهم قوّة ولهم ما يميّزهم من الخصوصيّة، وأنَّه من الممكن أن يكونوا على أفضل حال إذا استثمروا إمكاناتهم.

2 ـ غرس الثِّقة في نفس الفرد وفي القيم الاجتماعيَّة الموجبة من أولويات الدور المهني للأخصائي الاجتماعي.

3 ـ غرس الثِّقة في أنفس الجماعة من خلال المشاركة الفعّالة في إعداد البرامج والمشاركة في تنفيذها والقيام بها يعدّهم إلى أداء الواجبات على المستوى المجتمعي.

4 ـ تنمية قدرات أفراد المجتمع وغرس الثِّقة بينهم؛ حتى يتمكّنوا من تحقيق أهدافهم الاجتماعيَّة وفقا للخطط والإستراتيجيات المرسومة.

5 ـ تهيئة الاستعدادات الاجتماعيَّة لما يجب والتطلّع بها إلى ما يُحدث النُّقْلَة.

6 ـ غرس الثِّقة في المجتمع الذي يعمل الأخصائي الاجتماعي معه من خلال مؤسَّساته العاملة، ومن خلال الخطط التي يشارك الأخصائي الاجتماعي في رسمها مع بقية الخبراء والفنيين في المجتمع، دون الإغفال عن مشاورة أفراد المجتمع وأخذ وجهات نظرهم تجاه المستقبل الذي يأملونه أو يتطلّعون إليه.

7 . تنمية قدرات العميل أو العملاء الذين يتولى الأخصائي الاجتماعي حالاتهم بالدراسة، أو التأهيل والإصلاح؛ حتى يتمكّنوا من المشاركة في تغيير أحوالهم إلى الأفضل.

8 . تقوية الإمكانات المادية وتدعيمها بالمعلومة والمعرفة الواسعة المساندة للتطوّر والتقدم، واستثمارها فيما يفيد أفراد المجتمع.

9 . تحفيز أفراد المجتمع على المشاركة الفعّالة، ودفع مؤسَّساتهم إلى الإقدام على ما يفيد وينفع العملاء والزّبائن.

10 . تهيئة استعدادات العملاء لتقبُّل المستقبل الذي يتعلّق بهم عندما يحالون أو ينقلون إليه بعد خروجهم من المؤسَّسة وعودتهم إلى أسرهم أو إلى ميادين العمل التي سبق أن كانوا يعملون فيها.

11 . استثمار الإمكانات البشرية والمادّية في تحسين أحوال الأفراد والجماعات وتحسين أحوال البيئة.

12 . تحسيس أفراد المجتمع بأهمية المشاركة الاجتماعيَّة في اتخاذ القرارات وتنفيذها وتقويمها من الانحراف.

13 – مشاركة العميل في عمليات الدراسة الخمس، (جمع المعلومات وتحليلها وتشخيص الحالة والعلاج والتقويم)؛ حتى يكون على دراية بحالته وظروفه ومستوياته القيميَّة التي مرَّ بها، ومن ثمَّ يلتزم قناعة بنجاح عمليات الدراسة، وألَّا يشعر من بعيد ولا من قريب وكأن الأمر مفروض عليه فرضًا.

14 ـ حث الأفراد على الإفادة من الإمكانات المتاحة والبحث عن إمكانات أخرى، أو إمكانات بديلة في حالة نقص الإمكانات أو شُحِّها من البيئة الاجتماعيَّة المحلية، واستثمار ما يتوافر منها إلى أقصى درجة ممكنة؛ تحقيقا لعمليات التغيير الموجب.

15 ـ إزالة المخاوف من نفوس أفراد المجتمع وحثهم على تحدِّي الصِّعاب التي قد تواجههم وهم يقدمون على تنفيذ خططهم وإستراتيجياتهم التي رسموها.

16 ـ الإصرار والتصميم الإرادي على صناعة المستقبل في الزّمن الحاضر.

17 ـ تأكيد أهمية المشاركة ودورها في بناء الثِّقة بتحريض الأفراد على ممارستها؛ من أجل تأكيد منطق النحن المستوعب للأنا والآخر حتى تتضاعف القوَّة ويزداد العطاء.

18 – إزالة المخاوف والظّنون التي قد تعلق بذهن الأفراد في أثناء جمع المعلومات وتحليلها، أو في أثناء تشخيص الحالة وغرس الثِّقة فيهم، ودفعهم إلى التفاعل الموجب الممكّن من إيجاد الحلول وتعزيزها في أفعال سلوكيّة.

19 ـ دفع أفراد المجتمع وهيئاته ومؤسَّساته إلى استيعاب الجديد والعمل على تطويرها بما يفيد وينمي الحياة الاجتماعيَّة والاقتصادية والسياسية لديهم.

20 ـ الإصرار والتصميم على إزالة الشكوك والمخاوف وكل ما من شأنه أن يجعل العميل في حالة خوف، أو قلق مما هو عليه ومن المستقبل الغامض من وجهة نظره.

21 ـ تمكين الأفراد من إدارة شئون حياتهم بإرادتهم الحرّة دون أيِّ إكراه أو إجبار وغرس الثِّقة في أنفسهم، وفي مقدرتهم على إدارة ما يتعلق بهم من أمر، مع إرشادهم لِما يفيد عمليات الاستثمار للإمكانات المتاحة، وتعريفهم بأساليب البحث عن البدائل كلَّما دعتهم الضرورة لذلك.

دور الأخصائي الاجتماعي المدعم لحمْل المسئوليَّة

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المستمد من القواعد القيميَّة المتضمنة في قيم حمْل المسئوليَّة وفقا للآتي:

1 ـ تمكين أفراد المجتمع من تحمّل الأعباء التي يجب أن لا يتخلوا عنها كمواطنين لهم من الإمكانات والقدرات والاستعدادات ما يمكِّنهم من ذلك.

2 ـ تمكّين أفراد المجتمع من حمْل مسئوليَّاتهم الناتجة عمَّا قاموا به من أفعال؛ وذلك لتأكيد ذات كل فرد وأهميته وأهميّة دوره في المجتمع.

3 ـ حمْل المسئولية عبء يستوجب التحمّل في سبيل بناء الذّات في نفوس أفراد المجتمع، وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يُمكّن العميل والأفراد الذين يتولّى حالاتهم بالبحث والدّراسة من تحمُّل ما يترتّب على ما يقومون به إراديا من أعباء، فهذا الأمر يغرس الثِّقة فيهم، ويعزز مواقفهم الموجبة؛

لأنَّ من يُحرم من ممارسة المسئولية وحمْل أعبائها لا يمكن أن يشارك المجتمع ظروفهم في السرَّاء والضرَّاء.

4 – تمكين أفراد المجتمع من ممارسة كلّ ما يتعلّق بهم من أمرٍ: (قول وفعل وسلوك).

5 – دفع أفراد المجتمع إلى حمْل الأعباء الجسام للمسئولية دون كلل ولا ملل، وتحمّل ما يترتب عليها من مساءلات أو عقوبات أو مكافآت.

6 ـ تمكين العميل من الإقدام على تأدية ما يتعلّق به من أمر وتحمُّل ما يترتّب عليه من إجراءات يعزز ثقته بنفسه، ويُمكِّنه من المشاركة الفعّالة مع بقية أفراد المجتمع.

7 ـ تحسيس الأفراد بأهمية المسئولية فيما يؤدّونه أو يلعبونه من أدوار.

8 ـ حث الأفراد على تأدية الوظائف الاجتماعيَّة على المستوى الفردي والجماعي والمجتمعي كلّ حسب الدّور والاختصاص والمؤهّل الذي تعتمده القوانين والتشريعات النافذة في مؤسَّسات المجتمع وهيئاته.

9 – تحريض الأفراد على ممارسة الحقوق الاجتماعيَّة والاقتصادية والسياسية؛ اعتمادا لقيمتي: (العدالة والمساواة) بين المواطنين.

10 ـ تحريض أفراد المجتمع على تأدية الواجبات الاجتماعيَّة والوطنية في مقابل ما يمارسونه من حقوق بإرادة.

11 – الإسهام في دفع عمليات التفاعل الاجتماعي وفقا للمعتقدات الدينية والأعراف المعتمدة في قيم المجتمع.

12 – الإسهام في عملية التغيير المستهدف من قبل مؤسَّسات المجتمع وهيئاته، ووفقا لخططه وإستراتيجياته التي تنقله إلى مستويات قيمية وحضارية أكثر رقيًّا وتقدمًا.

13 . تغيير حال العميل من الالتجاء والركون إلى مواقع الاستثناءات التي يمارس فيها السّلوك الانحرافي أو الشاذ، والعودة به إلى الجلوس على القواعد التي تمدّه بالثِّقة، وتُمكِّنه من الاعتماد على إمكاناته الهائلة فيما يجب.

14 – الإسهام في عمليات التغيير الهادف الذي يؤدّي إلى تنمية القدرات واستثمار الإمكانات وتحقيق التقدم الثقافي والحضاري لأفراد المجتمع وجماعاته.

وعليه: فإنَّ تمكين الأفراد من تأدية وظائفهم الاجتماعيَّة يُمكِّنهم من حمْل المسئولية، وفي المقابل عدم تمكينهم منها لا يمكِّنهم من حمل المسئولية، بل يجعلهم فئة غير متحمّسة للعطاء، وقد يؤدّي الأمر بهم إلى الانحراف السَّالب، ما يجعلهم في مؤسَّسات الرعاية والخدمة الاجتماعيَّة في حاجة للإصلاح، أو منحرفون تحت طائلة القانون.

ولذا فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يعمل على الاستثناء (المنحرفين أو المنسحبين عن قيم المجتمع وفضائله)؛ لأجل عودتهم إلى القواعد التي ارتضاها المجتمع لأفراده وجماعاته، مع تقدير ما بينهم من فروق فردية من حيث القدرات والاستعدادات والميول والرغبات أو الاهتمامات

التي ينبغي أن توضع في الحسبان عند دراسة حالاتهم أو عند وضع البرامج والخطط.

دور الأخصائي الاجتماعي المدعم لنيل التقدير

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المستمدّ من القواعد القيميَّة المتضمّنة في قيم نيل التقدير، وفقا للآتي:

1 – تحسيس أفراد المجتمع بأهميّة إمكاناتهم المتعدّدة والمتنوّعة، وتمكينهم من معرفة فوائدها؛ حتى لا يكونوا عالة على غيرهم.

2 – تمكين العميل من معرفة إمكاناته من حيث المقدرة والاستعداد ومن حيث الخبرة والتأهل؛ حتى يُدرك حقيقة أمره وما له من قوَّة.

3 – تمكين أفراد المجتمع من معرفة إمكاناتهم الذاتية التي هم عليها والتي يمتلكونها، وتوجيههم إلى استثمارها الاستثمار الأمثل.

4 . تفطين أفراد المجتمع من غفلتهم وتوجيههم إلى العمل المنتج يُمكِّنهم من نيل التقدير والاحترام من الآخرين.

5 – دفع أفراد المجتمع ومؤسَّساته وهيئاته إلى استثمار الإمكانات المتاحة في الأوجه المرضية التي تؤدّي إلى إشباع الحاجات المتطوِّرة للأفراد والجماعات.

6 – معرفة الإمكانات المتعدِّدة التي يمتلكها المجتمع والعمل على تسخيرها فيما يُفيد ويعود على أفراده وجماعاته بالنفع.

7 . تمكّين الأفراد من ممارسة حقوقهم في كلّ ما يتعلق بهم من أمر يجعلهم قوّة بنائية في مجتمعهم وبلدانهم، ويُمكِّنهم من نيل التقدير من ذويهم، وكذلك من الآخرين.

8 – توعية الأفراد والجماعات والمسئولين والعاملين في مؤسَّسات المجتمع على ترسيخ قيمة الاعتبار بينهم؛ حتى يزدادوا رقيًّا ومكانة.

9 – تنبيه مؤسَّسات المجتمع ومجالسه وهيئاته وجمعياته إلى أهمية مشاركة أفراد المجتمع القادرين على أداء المهام التي تناط بهم في تحقيق التقدُّم والتطوّر الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والنفسي والذّوق والثقافي.

10 . حث الأفراد على أداء واجباتهم التي هي حقٌّ لهم في مقابل ما يمارسونه أو يقدمون على فعله والقيام به.

11 . تفطين الأفراد إلى أنَّ ممارستهم لحقوقهم وأدائهم لواجباتهم يُمكِّنهم من نيل الاعتراف والتقدير، ويجعلهم وحدات بنائية في حركة التغيُّر الاجتماعي.

12 . دفع أفراد المجتمع القادرين على أداء واجباتهم إلى المشاركة في كل ما يتعلّق بهم من أمر؛ حتى يتحمّلوا مسئولياتهم ومسئوليات الذين يتعلّق أمرهم بهم.

13 . مراعاة قدرات أفراد المجتمع؛ حتى لا تنجم ضغوط نفسية أو بدنية وتؤثّر سلبًا على حالاتهم، والعمل على تنميتها فيما يفيد المجتمع.

14 – توعية الأفراد بإمكاناتهم المتعدِّدة وتفطينهم لها من أجل استثمارها بما يشعرهم بالقدرة على العطاء ويدفعهم إلى الاستزادة التي تطوي الهوة بينهم وتحقيق النُّقْلَة.

15 – تحريض أفراد المجتمع على تبادل الاحترام والتقدير؛ حتى يتخذوا المنطق حُجّة بينهم وترتوي أنفسهم بالطيبة والرُّقي السلوكي.

16 – وفقا لقاعدة النسبية يجب مراعاة درجات استعداد أفراد المجتمع للعمل والعطاء؛ حتى لا تصدر قرارات من جهات العمل وتعمَّم على الجميع وكأنَّهم نسخة واحدة لا فرق بينهم في درجة الاستعداد النفسي والبدني والرَّغبة والطموح.

17 – مراعاة المهارات المتنوِّعة لدى الأفراد العاملين والأفراد الذين يبحثون عن العمل، وتوجيهها فيما يمكن أن يفيد وينفع المؤسَّسة والمجتمع.

18 ـ مراعاة المستويات التعليمية في توجيه الخرِّيجين والباحثين عن العمل ومراعاة تخصُّصاتهم حتى يُنسَب الخريج المناسب إلى المكان المناسب.

19 ـ مراعاة الخبرات المهنية في استكمال دراسة الحالات؛ حتى لا يغفل الأخصائي الاجتماعي عن الجوانب المساعدة والممكّنة من عملية العلاج والإصلاح.

20 – التأكيد على قيمة التقدير المتبادل بين العاملين في المؤسَّسات الحكومية ومؤسَّسات المجتمع المدني، وسيادتها بين العملاء والزبائن والأخصائيين الاجتماعيين وذوي العلائق بكل أمر.

21 –دفع الأفراد لاستثمار إمكاناتهم الذاتية فيما يفيد والبحث عن مصادر أخرى تُسهم في الإسراع بحركتهم تجاه الأهداف التي حددوها للمستقبل الذي يأملونه.

22 . توجيه الأفراد إلى ما يؤدّي بهم إلى المشاركة التي تزيد قوَّتهم قوَّة، وتمكَّنهم من الاعتماد على ذاتهم في حالة أيِّ تحدٍّ خارجي.

23 – التأكيد على قيمة الاستيعاب المتبادل بين الأنا والآخر؛ حتى يُمكِّن أفراد المجتمع من الألفة والوحدة.

24 – غرس روح التطلّع بين أفراد المجتمع ومؤسَّساته الخدمية والإنتاجية حتى يتمكَّنوا من صناعة المستقبل الأفضل.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم نيل الاعتراف

يلعب الأخصائي الاجتماعي أدواره المهنيَّة المستمدّة من قيم نيل الاعتراف وفقا للآتي:

1 – تمكين أفراد المجتمع من نيل الاعتراف؛ بدفعهم إلى ممارسة حقوقهم وأداء واجباتهم وحمْل مسئولياتهم بنجاح وإخلاص.

2 – تمكين الأفراد من نيل الاعتراف الذي يُظهر أهميتهم وقيمهم التي تبني شخصياتهم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة.

3 – الاعتراف بأنَّ لهم حقوقًا تمارس وعليهم القيام بها؛ فالاعتراف للعميل أو الأفراد بأنَّ لهم حقوقًا مكفولة تمارس مع كلِّ ما يتعلّق بهم من أمر يدفعهم إلى المزيد من العطاء والمشاركة الموجبة.

4 ـ تحسيس أفراد المجتمع بالاعتراف مقابل ما يقومون به من مهام ناجحة على مستوى الأسرة أو الجماعة والمجتمع أو الوطن بكامله.

5 – الاعتراف بما يلعبه الأفراد من أدوار والعمل عليها على مستوى الأبوة والأمومة والأخوة والعمومة أو الجيرة، وعلى مستوى القرية أو المدينة أو الأمّة كلها، أو في مجالات الإنتاج والعمل والتعليم أو مجالات البناء والعلائق القيميَّة التي تمدّ أفراد المجتمع بالمحبَّة والتفاعل والتعاون والمشاركة الهادفة.

6 – الاعتراف للعميل أو لأفراد المجتمع بأنَّ لهم واجبات ينبغي أن تؤدَّى من قبلهم يغرس الثِّقة فيهم ويجعلها متبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والأفراد أو الجماعات التي يتعامل معها في مؤسَّسات الرّعاية أو الخدمة الاجتماعيَّة.

7 – الاعتراف للعميل وللأفراد والجماعات والمجتمعات وفقا للدوائر التي يمارس فيها الأخصائي الاجتماعي أدواره المهنية، بأنَّ عليهم مسئوليات تستوجب الحمْل، ودفعهم إلى تحمّل ما يترتّب عليها من أعباء يُحسسهم بحقوق المواطنة ويمدهم بالثِّقة التي تدفعهم إلى المزيد من العطاء ولعب الأدوار الاجتماعيَّة البناءة.

8 – الاعتراف بأنَّ لكلِّ مفردة من المفردات الاجتماعيَّة وظيفة ينبغي أن تؤدّى.

9 – تفطين أفراد المجتمع ومؤسَّساته إلى أهمية التحصيل العلمي المتطوّر والمتجدّد في تنمية الحياة الاجتماعيَّة والاقتصادية والسياسية لجميع المواطنين.

10 – الاعتراف للفرد والجماعة والمجتمع بأنّ لكلّ منهم أدوارًا، وحثهم على لعبها والقيام بها في حدود إمكاناتهم وقدراتهم واستعداداتهم، وبما يعود عليهم جميعا بالنفع والفائدة المشتركة؛ فلعب الأدوار يزيد المجتمع وحدة وتماسكًا.

11 ـ مساعدة الأفراد على التقليل من الأفعال السَّالبة وكلّ ما يؤدّي إلى سالب، وحثهم على القيام بالأفعال الموجبة التي تقرها قيمهم الاجتماعيَّة والفضائل الإنسانيَّة.

12 ـ تحفيز أفراد المجتمع الملتحقين بالعمل على الازدياد في العطاء؛ وذلك بتذليل الصِّعاب التي قد تواجههم وهم يقدمون على بذل الجهد المناسب تجاه الأهداف العامة التي حددها المجتمع لصناعة مستقبله الأحسن والأجود والأفيد.

13 – رسم الخطط والإستراتيجيات الموضوعية التي تحقق اللحمة الاجتماعيَّة أو الوطنية، وتزيد درجات التفاعل بين الأفراد والجماعات، سواء الذين يعيشون في المدن أم الذين يعيشون في القرى والضواحي.

14 ـ حث الأفراد على أداء مهامهم ووظائفهم الاجتماعيَّة؛ حتى يتمكَّنوا من نيل الاعتراف.

15 – الإيمان بتعدد المستويات القيميَّة والعمل على تحفيز العميل على أداء ما يجب بأساليب موضوعية.

16 – تشخيص حالات العاملين والباحثين عن العمل وتصنيفهم بمعايير قيمية؛ حتى تتمكّن مؤسَّسات المجتمع الخدمية والإنتاجية من تمكين الشخص المناسب في المكان المناسب، أو الاستغناء عن خدمات البعض إذا ما تبيَّن أنَّ شخصياتهم تتمركز على المستوى القيمي الشخصاني، ليتولى الأخصائي الاجتماعي حالاتهم بالدراسة حتى بلوغ العلاج الذي يُمكِّنهم من العودة إلى بيئاتهم الصَّالحة للحياة الاجتماعيَّة السويَّة.

17 – التعرف على مستويات العمل وتبيانها للباحثين عن العمل؛ لأجل تقديم المشورة والنصيحة وفقا لمعطيات موضوعية ومنطقية، سواء التي تتعلّق بالقيم التعليمية أو المتعلقة بالقيم الصحية من حيث القدرات والاستعدادات؛ وكذلك من حيث توافر المهارات والخبرات من عدمها.

18 – الإسهام في تأهيل شخصية العميل على المشاركة وبذل الجهد؛ حتى ينال الاعتراف من قبل أفراد المجتمع، وتصبح شخصيته على مستوى قيمي مُفضّل لدى الجميع من أقارب وأباعد.

19 – تعزيز العطاء الموجب والمشاركات الفعّالة بين أبناء المجتمع بالاعتراف والتقدير، اللذين يَمُدا عملية المشاركة الاجتماعيَّة بالاستمرارية.

20. التقويم المعياري عند تقديم المساعدة الهادفة أو عند إبداء الآراء المهنية يُمكّن الأخصائي الاجتماعي من إصدار أحكام وقرارات موضوعية صائبة.

21 . تنمية العلائق بين التكوينات الاجتماعيَّة وجماعات العمل والأنشطة المتنوِّعة والمتعدِّدة بغرض زيادة وحدتهم ومضاعفة قوّتهم تجاه الأهداف الاجتماعيَّة أو تجاه أهداف المؤسَّسات والهيئات والجمعيات والشركات العاملين فيها.

22 – العمل بموضوعية مع الحالات المختلفة والمتعدّدة والمتنوّعة وفقا لمستوياتها القيميَّة وانتظامها على السُّلم القيمي الاجتماعي أو الإنساني، وفي مختلف المجالات من أجل إيجاد حلول ومعالجات تؤهِّلهم إلى المشاركة والتفاعل الموجب.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم تفعيل الاستيعاب

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المستمدّ من قيم تفعيل الاستيعاب وفقًا للآتي:

1 – تفعيل منطق النَّحنُ بين أفراد المجتمع وجماعات التعلم والعمل والجماعات الممارسة للمناشط المتنوّعة، والجماعات الممارسة للسياسة والاقتصاد والذين يشتركون في رسم الخطط والإستراتيجيات لمجتمعاتهم.

2 . تمكين العميل وأفراد المجتمع من تكوين إحساس عام مشترك، مفاده إنَّ العميل مفردة من مفردات المجتمع التي لها حقوق يجب أن تمارسها وواجبات تؤدّيها ومسئوليات تحْملها، وهكذا يكون منظور العميل بالنسبة إلى الجماعة، حتى يصبح منطق الجميع (نحن معًا نحن سويًّا).

3 . التركيز على القيم الاجتماعيَّة التي تستوعب الأفراد والجماعات دون استثناء، مع تفطين العميل بأهميّة هذه القيم الاستيعابية، وحثّه على

احترامها وتقديرها والوقوف عندها والابتعاد عمّا يُبعده عنها، فهذا الأمر يجعله في الاحتضان الاجتماعي الذي يمدّه بالدفء والطمأنينة.

4 – حث أفراد المجتمع وجماعاته وفئاته على استيعاب بعضهم لبعضًا، وتقبُّلهم كما هم يُمكِّن من تكوين علائق قيمية ذات أبعاد إنسانية.

5 ـ وضع خطط وبرامج لتحقيق الألفة والمحبَّة للموائمة الاجتماعيَّة والإنسانيَّة بين العاملين والمتعلمين وأفراد الأسر والممارسين للأنشطة المتعددة، وبين أصحاب الحضارات وأصحاب الأديان المتعددة مع أنَّ الرَّب واحد والدين واحد.

6 ـ دفع الأفراد تجاه الأفعال الاستيعابية التي تُسهم في زيادة قوَّتهم قوَّة.

7 ـ المواءمة بين مطالب الأفراد وحاجاتهم ومصادر الإشباع المتاحة في بيئتهم الاجتماعيَّة.

8 ـ التحريض على ممارسة أساليب الديمقراطية المتعدّدة بما يحقّق المعاملة الحسنة بين الذين تربطهم علائق قيمية أو بين الذين تربطهم مصالح ومنافع مؤقتة.

9 ـ غرس قيم الشفافية واتباع أساليبها بين المتعلمين والممارسين لحقوقهم والمؤدين لواجباتهم والحاملين لمسولياتهم.

10 ـ تفطين أفراد الأسرة من غفلتهم عن متطلبات المراحل العمرية للأبناء وأثر المتغيرات التي تحيطهم في البيئة الاجتماعيَّة أو في القرية الصَّغيرة؛ حتى يتمّ الاستيعاب الموضعي وتقدير الحاجات المتطورة عبر الزمن.

11 ـ دفع الأفراد للتعامل بأسلوب ديمقراطي مع بعضهم بعضًا ومع الآخرين في كل ما يتعلق بهم من أمر، سواء أكان الأمر علائق أسرية أم علائق جيرة أم عمل أم سياسة داخلية أم خارجية أم أمر سلم أم حرب أم أيّ أمر من أمورهم الاجتماعيَّة.

12 – التأكيد على أهمية الأنا للآخر وأهميَّة الآخر للأنا بين الأفراد والجماعات والمجتمعات.

13 – تفطين المجتمعات إلى أهمية الاستيعاب في تبادل المعارف والعلوم والمكاسب التي تنمو بالجهود المشتركة والتعاون والاستيعاب المتبادل.

14 ـ مشاركة الأخصائي للعميل في كلّ ما يتعلق به من أمر دون إنابة عنه في شيء يستطيع القيام به؛ حتى يتعوَّد على ذلك في ممارسته أو أدائه مع الآخرين دون أحكام مسبقة.

15 ـ التأكيد على أهمية ممارسة الديمقراطية بشفافية يزيل الشكوك التي تظهر بين الحين والحين بين أفراد المجتمع أو جماعته، ويطوي الهوة بينهم إلى أن يجعلهم يدا واحدة في مغالبة الصِّعاب.

16 ـ التأكيد على أهمية الاستيعاب في تنمية رأس المال الاجتماعي.

17 ـ ترشيد الأفراد والجماعات على التمسُّك بقيمة الاستيعاب؛ حتى يتمكنوا من تحقيق مجتمع القوَّة.

18 ـ الحوار البناء الذي توضع فيه النقاط على الحروف؛ حتى يتم الاعتراف بها وتقدير ما يجب أن يؤدَّى حيالها، دون أيّ ملابسات أو ظنون.

19 ـ تفعيل المشاركة والتعاون بما يؤكّد أهمية كل فرد من أفراد المجتمع بالنسبة إلى الآخر وحاجته إليه.

20 ـ التخطيط إلى كلّ ما من شأنه أن يؤدّي إلى توزيع المسئوليات حسب الاختصاصات والأدوار والصلاحيات؛ لأجل تفعيل مبررات الاستيعاب المثمر.

21 ـ المشاركة في المؤتمرات العلمية والسياسية والاقتصادية؛ للتعرف على المتغيرات المستحدثة التي تؤدّي إلى نتائج موجبة في العلائق الاجتماعيَّة والإفادة منها في وضع البرامج وإعداد الخطط ورسم الإستراتيجيات التي تحقّق النُّقْلَة.

22 ـ تشجيع أفراد المجتمع على إقامة صداقات خارج حدود الوطن من خلال شبكات المعلومات الدولية؛ تحقيقا للتواصل مع الآخر واستيعابه بما يحقّق التقارب وتبادل المنافع.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم الإصلاح

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المستمدّ من القواعد القيميَّة المتضمنة في قيم الإصلاح الاجتماعي وفقًا للآتي:

1 – المشاركة في تصحيح وإصلاح حال الأفراد والجماعات والهيئات والاتحادات والمؤسَّسات الاجتماعيَّة بعد المشاركة في إجراء دراسات وافية موضوعًا ومنطقا.

2 – الحث على تحسين أحوال العملاء العلمية والصحية والنفسية والمعيشية في مؤسَّسات الإيواء والرّعاية والخدمة الاجتماعيَّة.

3 – تمكين الأفراد من إصلاح أحوالهم؛ من أجل بناء الذات المتمكِّنة من الاعتماد على ما لديها من إمكانات وقدرات واستعدادات.

4 – المشاركة في الأعمال التي من شأنها أن تحقق الرُّقي القيمي وترفع من مستويات أفراد المجتمع إلى ما يُمكِّنهم من التطلّع للأجود.

5 – مراعاة طموحات الأفراد والجماعات وخطط المؤسَّسات والجمعيَّات الأهلية والحكومية؛ بإسنادها في اتجاه ما يجب، وتحييدها عن اتجاه ما لا يجب.

6 – تفطين الأفراد إلى ما يجب أن يُقدِموا عليه وإلى ما يجب أن يبتعدوا عنه.

7 – غرس روح التطلّع إلى معرفة الجديد واختيار ما يُفيد وينفع الفرد والجماعة والمجتمع على ألَّا يكون على حساب القيم الفاضلة للمجتمع.

8 – الاطلاع على الجديد والمستحدث وكشفه لأفراد المجتمع؛ حتى لا يتمّ رفضه لمجرد أنَّه جديد وغير معتاد عليه.

9 –التمسُّك بالمتغيرات الجديدة والمتأصّلة في الفضائل، وحث النَّاس على التمسّك بها وعدم التنازل عنها.

10 – عدم الحكم على كلّ ما يأتي من بعض الأفراد بأنَّه شطحات غير ذات معنى؛ إذ كثير من الشطحات في التاريخ أسهمت في صنع الذّاكرة الاجتماعيَّة والإنسانيَّة.

11 . تحديد الأهداف المستوعبة للجديد، وتحفيز أفراد المجتمع على إنجازها بالسُّبل الممكنة في الزّمن غير المتوقَّع في دائرة الممكن الموجب.

12 – القيام بالأنشطة الثقافية التي من شأنها أن تُسهِم في تحقيق الذات الاجتماعيَّة الواعية بما لها، وتتمسّك به وما عليها وتقوم بتأديته.

13 – القيام بما من شأنه أن يُسهم في تنمية القدرات الاجتماعيَّة؛ حتى يتمكّن المجتمع من الاعتماد على ذاته.

14 – تفطين الأفراد والجماعات لأهمية الزَّمن وخطورته وحثّهم على العمل بكلِّ يقظة من أجل بلوغ غايات اجتماعية وإنسانية.

15 – مراعاة طموحات الأفراد والعمل على دفعهم إلى تحقيق ما يتماشى والمتغيرات المستحدثة في المجتمع.

16 – إعداد البرامج والخطط التي تُسهم في تهيئة استعدادات الأفراد والجماعات كما تُسهم في تهيئة المؤسَّسات والهيئات والجمعيات إلى ما يُمكِّنها من صناعة المستقبل.

17 ـ توجيه المقررات الدراسيَّة وإعداد البرامج العملية التي تستوعب الأنا والآخر وتجعلهم قوَّة واحدة من أجل مستقبل الوطن ومن أجل المجتمع الإنساني.

18 ـ دراسة الحالة كوحدة واحدة لأجل الوقوف على الأسباب والعلل الكامنة ورائها والوصول إلى نتائج موضوعية ومعالجات للمشكلة المدروسة.

19 ـ غرس روح الطموح في الأفراد؛ حتى يتمكَّنوا من استثمار إمكاناتهم وطاقاتهم من أجل بناء مستقبلهم.

20 ـ المشاركة في رسم السياسات والخطط التي تُمكِّن الأفراد والعاملين من أبناء المجتمع من الاعتماد على طاقاتهم، لا الاعتماد على الغير.

21 ـ المساهمة في إعداد الخطط والإستراتيجيات وتحديد الأهداف المؤدّية إلى بناء الشخصية الوطنية التي تعرف ما لها وتقدم على أخذه أو ممارسته، وتعرف ما عليها وتقدم على أدائه أو تنفيذه.

22 – تفطين أفراد المجتمع من غفلتهم عن عدم استثمار إمكاناتهم البشرية والمادّية، وتطوير أساليبهم ووسائلهم في عمليات تنميتها.

23 ـ دفع أفراد المجتمع ومؤسَّساته إلى البحث عن الموارد البديلة للتنمية المستهدفة في الخطط والإستراتيجيات المعتمدة لأحداث النُّقْلَة الاجتماعيَّة.

24 ـ تحريض أفراد المجتمع ومؤسَّساته على التعاون مع الغير الذي يمتلك المعرفة العلمية المتقدِّمة أو التقنية المتقدِّمة؛ حتى لا تحدث هوة بين طموحات المجتمع والواقع الذي هم عليه، مع مراعاة التقدير المتبادل حتى لا يكون استيراد التقنية على حساب قيم المجتمع التي تشكل هويَّته.

25 ـ حث أفراد المجتمع على التمسُّك بذاتهم الاجتماعيَّة التي تميّزهم عن غيرهم من الأمم والشعوب، مع تقديرهم لخصوصيات الآخرين واحترامها.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم التأهيل الاجتماعي

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المستمد من قيم التأهيل الاجتماعي وفقًا للآتي:

1 ـ تمكين أفراد المجتمع من التأهيل القيمي والمعرفي الذي يمدّهم بالثِّقة، ويشعرهم بالمقدرة على المشاركة والتفاعل والإنتاج.

2 ـ تمكين العملاء من التأهيل القيمي والمعرفي الذي يمدّهم بالثِّقة في أنفسهم وفي المجتمع الذي ينتمون إليه، وتأهيلهم بالمهارات المتنوّعة التي تُحفِّزهم على دخول ميادين العمل والمشاركة الاجتماعيَّة وفقًا لقدراتهم واستعداداتهم المتنوّعة والمتعدّدة.

3 ـ تنمية قدرات الأفراد؛ حتى يتمكّنوا من استيعاب الجديد المفيد لحياتهم وحياة أسرهم ومجتمعهم، ويتمكّنوا من الإقدام على العمل المنتج.

4 . مراعاة قدرات أفراد المجتمع والفروق الفردية التي بينهم؛ حتى يتمّ توجيههم لِما يؤهّلهم ويُمكّنهم من إيجاد فرصة العمل المناسب لقدرات كلّ منهم.

5 – تهيئة استعدادات أفراد المجتمع للتأهيل الذي يُمكِّنهم من الاعتماد على ذواتهم.

6 – تهيئة استعدادات العميل أو الأفراد أو الجماعات إلى قبول تحدّي الصِّعاب ومواجهتها من دون خوف؛ حتى لا تكون المخاوف عوائق بينهم والمستقبل الأفضل.

7 – تفطين الأفراد والجماعات من غفلتهم عن الإمكانات الاجتماعيَّة المتاحة واستثمارها الاستثمار الأمثل؛ حتى تعود عليهم بالمكاسب المشبعة لحاجاتهم المتطوّرة وحاجات من تربطهم بهم علائق أسرية أو عائلية واجتماعية.

8 – معرفة الإمكانات المتاحة والمتوفرة لأفراد المجتمع وتسخيرها واستثمارها فيما يفيد وفقًا لخطة موضوعية.

9 – إعداد البرامج والخطط التي تستوعب الطَّاقات البشرية الهائلة وتوجهها لِما يتناسب وتأهيلها لأداء الوظائف الاجتماعيَّة.

10 . تأهيل العميل أو من يتولَى الأخصائي الاجتماعي دراسة حالاتهم إلى أداء مهام اجتماعية؛ حتى يلعبوا أدوارا ذات أهمية على مستوى الأبوة والأخوة والعمومة والجيرة ومع الآخرين الذين تربطهم بهم علائق تستوجب الاحترام والتقدير المتبادل.

11 . تأهيل الأفراد على ممارسة حقوقهم وأداء واجباتهم وحمْل مسئولياتهم؛ حتى يتمكنوا من أداء وظائفهم الاجتماعيَّة على الوجه المفضّل من قِبل افراد المجتمع.

12 . تقدير الفروق الفرديَّة ومراعاتها عندما يخضع الأفراد أو الجماعات إلى التأهيل المهني أو الحرفي، أو الخدمي، كلّ حسب المؤهّل إن وجد وحسب الخبرة والمهارة والإمكانات الفردية.

13 . إعداد برنامج وخطة لمن يحتاجون إلى إعادة تأهيلهم نتيجة لضعف قدراتهم أو نتيجة لتطوُّر المهنة أو الحرفة التي سبق لهم وأن تأهّلوا على ممارستها أو مزاولتها؛ حتى يستمروا في أداء وظائفهم الاجتماعيَّة، ولا يصبحوا عالة على غيرهم.

14 – تدعيم الذين ضعفت قدراتهم السّمعيّة أو البصريّة أو العقليّة بما يعوّضهم عن ذلك، ويمكّنهم من المشاركة والتفاعل مع محيطهم الاجتماعي.

15 . توجيه ذوي الاحتياجات الخاصّة نحو استخدام الوسائل الحديثة والمتقدّمة علميًّا؛ لتأدية الأدوار المطلوبة منهم بما يتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم واستعداداتهم.

16 . تمكّين الأفراد من معرفة قدراتهم واستعداداتهم يُمكّنهم من المزيد من العطاء ويدفعهم إلى استثمار إمكاناتهم وفقا للتغيُّرات المتوقَّعة وغير المتوقَّعة وبما يحقّق لهم النجاح.

17 ـ مراعاة الفروق الفردية للأفراد والجماعات عند إخضاعهم لعمليات التأهيل تُحفِّزهم على التوافق والانسجام الاجتماعي.

18 ـ دفع مؤسَّسات المجتمع وهيئاته وجمعياته الخيرية إلى استيعاب الطاقات البشرية المؤهلة على الأداء الاجتماعي السليم، وإعداد البرامج العلمية المتطورة في تنمية مواهبهم وقدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم المتنوّعة والمتعدّدة.

19 ـ العمل على إعادة تأهيل الأفراد الذين قد لا يُوفّقون في تأهيلهم السّابق ودعمهم لأجل أداء مهامهم ووظائفهم الاجتماعيَّة على الوجه السّليم.

20 ـ توجيه أصحاب القدرات الضعيفة إلى ما يتلاءم وقدراتهم من أعمال؛ حتى لا يتمّ استغلالهم من قبل البعض في غير ما يجب قيميًّا أو سلوكيًّا.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم الرَّفاه الاجتماعي

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المستمدّ من القيم المحققة للرَّفاهية الاجتماعيَّة وفقًا للآتي:

1 ـ دفع أفراد المجتمع إلى العمل المنتج الذي يُمكِّنهم من الوفرة، التي تُسهِم في إشباع حاجاتهم الضرورية؛ ليعيشوا حياة تعليمية وصحية واقتصادية مرضية.

2 ـ دفع الأفراد إلى ميادين العمل المنتج التي يتمكّنون فيها من إشباع حاجاتهم للمشرب والمأكل والملبس والتنقل، وتكوين أسرة، وإلا سيظلون في عوزٍ مما يجعلهم بعيدين عن محققات الرَّفاهية الاجتماعيَّة.

3 ـ تفطين أفراد المجتمع إلى ما يؤدّي إلى إشباع الحاجات الضرورية، وما يؤدّي من بعدها إلى إشباع الحاجات الكمالية المتطوِّرة.

4 ـ دفع أفراد المجتمع إلى زيادة الإنتاج حيث الحاجات المتطوّرة التي تبحث عن مشبعات غير ثابتة، فما كان غير ضروري في الزّمن الماضي أصبح من الأولويات في هذا العصر.

5 ـ تفطين مؤسَّسات المجتمع الخدمية والإنتاجية وهيئاته وشركاته لاستيعاب أفكار العاملين والمتعلّمين والاستجابة لمطالبهم المتطوّرة ورغباتهم المتنوّعة مع حركة التغيّر والتطوّر الاجتماعي.

6 ـ تنظيم العلاقة بين رغبات العملاء وظروفهم الاجتماعيَّة والاقتصادية، التي قد لا تمكِّنهم من بلوغ مشبعات رغباتهم ما لم يستثمروا كلّ ما لديهم من طاقات مع مضاعفة الجهد المبذول تجاه محقّقاتها.

7 ـ تفطين الأفراد من انغلاقهم داخل دائرة الذات الاجتماعيَّة إلى الانفتاح على الآخرين والتعرّف على ما يمتلكونه من منافع وعلوم، وتقنية وتعلّمها والأخذ بأسبابها.

8 ـ ترشيد المؤسَّسات والهيئات والجمعيات والشّركات العاملة في البلدان إلى أهمية استيعاب طموحات الأفراد والجماعات والمجتمعات والعمل على تحقيقها بهم؛ حتى يسهموا في إحداث النُّقْلَة المشتركة.

9 ـ التطلّع مع تطلّعات المجتمع؛ حتى لا تكون هناك الفجوة بين مستهدفات مهنة الخدمة الاجتماعيَّة وما يأمله أفراد المجتمع.

10 ـ تنمية روح الطموح والتجدد لدي أفراد المجتمع؛ حتى يتطلّعوا إلى صناعة المستقبل الذي يمدّهم بأسباب بناء الذات ودخولها ميادين المنافسة والإنتاج العلمي والبناء الحضاري.

11 ـ ترشيد العميل أو أفراد المجتمع الذين يعمل معهم الأخصائي الاجتماعي في مؤسَّسات المجتمع ذات الأهداف المحدّدة، وترشيدهم إلى ما يؤدّي بهم إلى تنظيم حياتهم وتقدير ظروفهم في ضوء الظروف المحيطة بهم والمتطوِّرة؛ ليكوِّنوا علاقات موجبة معها، حتى يتمكّنوا من مواكبة حركة التطوّر والتغيّر الاجتماعي والإنساني في القرية الصغيرة.

12 ـ استيعاب المتغيرات الجديدة التي جعلت من العالم قرية صغيرة، والترابط مع شبكاتها المعلوماتية لأخذ المزيد المعرفي من أجل تحقيق حياة إنسانية شاملة.

13 ـ تفطين أفراد المجتمع إلى أخذ ما هو نافع وترك ما هو غير نافع؛ فالقرية الصّغيرة مملوءة بالجديد النافع والجديد غير النافع؛ ولذا يجب التمييز قبل الإقدام.

14 ـ عدم الإغفال عن حقيقة مفادها (أنَّ الحياة بطبيعتها في حالة تطوّر) والعمل بها؛ حتى لا يتمّ الإغفال عن هذه القاعدة في أثناء دراسة الحالات وتحقيق مستهدفات المهنة وأغراضها.

15 ـ تفطين الأفراد إلى استثمار ما لديهم من إمكانات وطاقات والتطلّع إلى ما يفيد من قبل الآخرين؛ حتى يتمكّنوا من العيش برفاهية واستجمام.

16 ـ حث أفراد المجتمع على التطلّع لأخذ كل مفيد للحياة الاجتماعيَّة والاقتصادية والسياسية، والإسراع إلى أخذ المزيد وتطويره.

17 ـ دفع الأفراد لمواكبة حاجاتهم المتطوِّرة، وعدم التأخر عن ممارسة ما من شأنه أن يُعجِّل من طي المسافات بين النقطة التي هم عليها ومحققات الرفاه الاجتماعي.

18 ـ التأكيد على أهمية بلوغ الجديد المفيد الذي يُعزّز ثقة الأفراد بأنفسهم وبذاتهم الاجتماعيَّة، ويحقّق لهم أبعادًا إنسانيّةً في المجالات الاقتصادية والسياسية والنفسية والذوقية والثقافية.

19 ـ تحريض مؤسَّسات المجتمع على اختيار المعروض الأجود مما وصل إليه التقدّم العلمي والتقني، والإقدام على تطويره؛ فالقوَّة المبدعة في العالم لن تنتظر، وستواصل التقدّم والتطوّر؛ فعلى مؤسَّسات المجتمع وهيئاته وشركاته دخول ميادين السِّباق العلمي وإلَّا سيظل المجتمع قعيدا في مؤسَّسات الرّعاية الاجتماعيَّة.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم التوافق الاجتماعي

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المستمدّ من قيم تحقيق التوافق الاجتماعي وفقًا للآتي:

1 – تدعيم العلاقات الإيجابية بين أفراد المجتمع ومؤسَّساته؛ تحقيقا للتوافق الاجتماعي الذي يؤدّي إلى تقوية الوحدة الوطنية وتحقيق النُّقْلَة.

2 . تدعيم العلائق الإيجابية بين العميل ومحيطه الاجتماعي، وتدعيمها بشكل عام بين الأفراد والجماعات الذين يوجد معهم الأخصائي الاجتماعي في ميادين التعليم والعمل وممارسة الأنشطة التي يزاولها الأفراد في الأندية أو مقاهي الإنترنت وأماكن اللقاءات العامة.

3 . معرفة حاجات الأفراد، ومعرفة إمكاناتهم المتاحة، وتوجيههم إلى ما يتناسب مع إمكاناتهم وظروفهم الخاصَّة.

4 . التأكيد على أن الحاجات البشرية متطوّرة عبر الزَّمن ولن تتأخّر وفقًا لدائرة الممكن المتوقَّع، والتحريض على مواكبتها؛ حتى لا يسود الشعور بالغربة أنفس أفراد المجتمع والمسئولين فيه.

5 . تنبيه المسئولين في مؤسَّسات المجتمع الحكومي والمدني على ضرورة رسم الخطط وفقًا للموارد المتاحة، ولا يعتمدون في خططهم على موارد أو إمكانات ليست بالمتاحة أو ليست بمسيطر عليها من قبلهم.

6 . التعرُّف على مصادر الإشباع في البيئة الاجتماعيَّة التي يمارس الأخصائي الاجتماعي دوره المهني فيها، وتوجيه العملاء إلى تلك المصادر لاستثمارها الاستثمار الأمثل.

7 . مراعاة مطالب الأفراد ورغباتهم والعمل على ما يؤدّي إلى التوافق بين مطالبهم والموارد البيئية المتاحة.

8 ـ رسم الخطط والإستراتيجيات وفقا لدائرة الممكن (المتوقَّع وغير المتوقَّع)؛ حتى لا تحدث المفاجآت أو الاستغراب، وإذا ما حدثت تتم السيطرة عليها وفقًا للخطط والاستراتيجيات المرسومة مسبقًا.

9 – التحريض على ترك مجالات للاختيار الإرادي وإزالة الأساليب الجبرية من قواميس التعامل بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، وتدعيم القيم الممكنة من تحقيق التوافق الاجتماعي.

10 ـ العمل مع الأفراد والجماعة وفقا لدائرة الممكن (المتوقَّع وغير المتوقَّع) حتى لا تحدث المفاجأة التي قد تربك الأخصائي الاجتماعي في أثنا ممارسته لأدواره المهنية.

11 ـ العمل مع أفراد المجتمع بكل شفافية ووضوح؛ حتى لا تحدث المفاجأة للأفراد أو الجماعات أو العميل فيما كان يتوقع.

12 ـ مراعاة الرَّغبة الموضوعية وتحفيز الأفراد والجماعات والمجتمعات على التطلُّع والتمسُّك بالآمال، وعدم وضع العوائق الحائلة بينهم وبينها.

13 ـ إعطاء فُسحة للإرادة والعمل على ما من شأنه أن يُسهم في تقويتها ويُمكِّن العملاء والزّبائن من تحقيق الطموح.

14 ـ العمل مع أفراد المجتمع دون غض النظر عن رغباتهم في حدود صلاحيات المؤسَّسة وإمكاناتها.

15 ـ غرس قيم التفاهم بين الأفراد والجماعات على ما يجب والإقدام على إنجازه أو تنفيذه؛ وغرس قيم عدم التفاهم على ما لا يجب، وحظره نهائيا؛ حتى لا يؤثِّر على علاقات التفاعل والمشاركة الإيجابية بينهم.

16 – العمل على صياغة نصوص وبرامج وسياسات وإستراتيجيات تؤدّي إلى تكوين علائق مرضية بين المعلم والمتعلّم وكذلك المقرر، وبين المسئول والعاملين في إدارته، وبين أفراد المجتمع وجماعاته، وبين النظم والقوانين التي يتم بها تسيير النظام العام في الدولة أو المجتمع.

17 ـ تفهّم ظروف العميل الاجتماعيَّة والاقتصادية والسياسية والنفسية والذوقية والثقافية، وتقديرها حق قدرها بالبحث والدراسة وبالمراعاة الموضوعية التي تجعل العميل أكثر استجابة.

18 ـ إعداد البرامج المتنوّعة وترك حرية الاختيار للعملاء، أو للجماعة أو للمجتمع؛ حتى لا تواجه بالرّفض وعدم المبالاة.

19 – المشاركة في الاجتماعات التي تعقد لوضع برامج تحقّق الانسجام الاجتماعي لفئات المجتمع المتعدّدة (الطفولة والشباب، وطلبة المؤسَّسات التعليمية والعاملين في الشركات والمؤسَّسات العامة والخاصّة، وكبار السن والعجزة والمعاقين) مع مراعاة الفروق الفردية بين كل مرحلة عمرية وأخرى، وما يناسب ويتلاءم مع طبيعة الذكور وما يتناسب ويتلاءم مع طبيعة الإناث.

20 – تعزيز الانسجام الاجتماعي بدعم القيم البناءة التي تساعد على التنمية البشرية والتطوّر الاجتماعي.

21 ـ تقوية إرادة الأفراد؛ حتى يتمكّنوا من تحقيق الانسجام فيما بينهم ومع محيطهم الاجتماعي والإنساني.

22 ـ نزع قيم الفشل من أذهان الأفراد وغرس قيم النجاح بدلا منها، من خلال البرامج الموجهة وإعطاء القدوة الحسنة التي تتحدّى الصِّعاب وتجعلها تحت السيطرة في دائرة المتوقَّع إيجابيًّا.

23 ـ فتح مكاتب إرشادية داخل المؤسَّسات الخدمية والإنتاجية تُحفّز الأفراد على العمل والإنتاج واحترام الوقت والمواعيد وظروف العمل والتعاون من أجل مجتمع النَّحنُ.

24 – إقامة المؤسَّسات الثقافية الدّاعية للحوار بين أفراد المجتمع؛ لتكوين علائق اجتماعية على درجة عالية من الانسجام والتماسك.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم التكيُّف الاجتماعي

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المستمدّ من الهدف (تحقيق التكيف الاجتماعي) والمعتمد في البرمجيّة القيميَّة لطرق الخدمة الاجتماعيَّة وفقا للآتي:

1 – حث أفراد المجتمع على القبول بالمشاركة في إحداث التغييرات المرغوبة في مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة ومجال العلائق القيميَّة الإنتاجية والسياسية والنفسية والذوقية والثقافية، وقبول ما يترتّب عليها من تعديلات في السُّلوك الفردي والجماعي والمجتمعي.

2 ـ الالتزام بمبادئ مؤسَّسات الرعاية والخدمة الاجتماعيَّة التي تهدف إلى إحداث تغييرات إيجابيَّة على أقوال العملاء وأفعالهم وسلوكياتهم.

3 . وضع برامج عمليَّة لتحقيق ما تهدف إليه مؤسَّسات الرّعاية والخدمة الاجتماعيَّة من إصلاحات في قيم الأفراد والجماعات والمجتمعات؛ لأجل إحداث تغييرات مرغوبة اجتماعيًّا واقتصاديًّا وسياسيًّا ونفسيًّا وذوقيًّا وثقافيًّا.

4 – مراعاة الفروق الفردية والجماعيَّة والمجتمعيَّة وتقديرها في مقابل التلاؤم مع النظم الاجتماعيَّة السائدة في البلاد.

5 . تحريض الأفراد على تنمية قدراتهم وتوجيهها الوجهة الصائبة وفقا للأهداف المرسومة والخطط المعدة لذلك، مع عدم الإغفال عن الرغبات والطموحات التي قد لا تستطيع قدرات الأفراد ملاحقتها وتحقيق إشباعات مرضية لها؛ وذلك لأسباب موضوعية، ما يجعل الضرورة تتطلّب التلاؤم مع القدرات المحدودة.

6 . حث الأفراد على التلاؤم مع النظم الاجتماعيَّة قدر الإمكان؛ حتى يستطيعوا أداء مهامهم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة من دون عوائق، والقبول باتباع الإجراءات المعمول بها في البلاد كأمر واقع إلى أن يحدث التغيير المناسب لكلّ عائق.

7 . إقناع العميل بوجوبيَّة العمل والمشاركة الإيجابية في ضوء قدراته الخاصّة، إلى أن يتم تطويرها وتنميتها ببرامج وفقا للإمكانات المتاحة والمتوافرة للمؤسسة.

8 ـ إعداد الخطط والبرامج التي تتلاءم مع الموارد المتاحة للمجتمع، ودفع الأفراد والجماعات والمتخصصين والمتفوقين منهم على المشاركة في تنميتها وتطويرها لِما هو أفضل.

9 – عقد الندوات والمؤتمرات المهنية لإيجاد مخارج منطقية وموضوعيَّة لتحقيق الموائمة بين جهود المؤسَّسات الاجتماعيَّة والبيئة المحيطة.

10 ـ التعرّف على الموارد المتوافرة في المؤسَّسة والموارد المتاحة في البيئة الاجتماعيَّة المحيطة، وتوجيه الأفراد وفقا لبرامج وخطط معدة إلى الإفادة منها.

11 ـ مواءمة العملاء مع بيئاتهم الاجتماعيَّة بعد أن فقدوا أساليب التكيُّف معها؛ وذلك بتهيئة العميل لتقبُّل محيطه الاجتماعي على المستوى الأسري ومستوى العمل أو التعليم ومستويات ممارسة الأنشطة.

12 ـ المشاركة في الأنشطة الثقافية وبرامج التوعية الاجتماعيَّة؛ لحث أفراد المجتمع ومؤسَّساته على استيعاب الظروف السَّائدة، وتنقيتها من الشوائب التي علقت بها، وأسهمت في سكون حركة المجتمع أو أسهمت في تأخُّره عن ركب الحضارة ومتغيِّرات العصر؛ لأجل أن تُبعث فيهما الروح من جديد، ويتطلعا لما هو مفيد.

13 ـ البدء مع الأفراد والجماعات والمجتمعات من حيث هم، والعمل معهم بهدف استيعاب المتغيرات الطارئة، سواء أكانت اجتماعية أم اقتصادية أم سياسية أم نفسية أم ذوقية أم ثقافية.

14 ـ إجراء مقابلات مع أسرة العميل وأماكن العمل التي انقطع عنها بأسباب جعلته نزيلًا في دار الإصلاح أو مؤسّسة الرعاية والإصلاح الاجتماعي؛ حتى يتمّ قبوله من دون سابق أحكام مسبقة خاصّة، وأنَّه قد فطن عما كان فيه من غفلة، وأنَّه اليوم على درجة من الاستعداد التي تجعله على حالة من التكيف معهم ومع النظم المعمول بها في مؤسَّسات المجتمع الإنتاجيَّة.

15 ـ حث الأفراد على استيعاب الظروف السائدة في مجتمعهم، وقبولها بأسباب الضرورة وليس بأسباب الوجوب؛ حيث الضرورة تجعل الأفراد يقبلون بتقديم التنازلات إلى حين إحداث التغيير، والوجوب لا يُقدِّم إلَّا في محله المناسب له.

16 ـ تدعيم الصلة بين الفرد والأسرة، وبين الأسرة والمجتمع المحلي، وبين المجتمع المحلي ومؤسَّسات المجتمع الحكومي والمجتمع المدني، وحثهم على تقبل بعضهم بعضا.

17 ـ العمل مع الأفراد والجماعات ومع مؤسَّسات المجتمع الحكومي والمجتمع المدني على تحقيق التكيف الاجتماعي الذي يُمكّن من استقرار الأمن الاجتماعي لأبناء البلاد.

18 ـ دفع الأفراد إلى ما يُمكِّنهم من استيعاب المتغيرات الجديدة مع التمسك بالقيم والفضائل التي يرتضيها المجتمع، والتي لا تشكل عائقا أمام التطلّع إلى ما هو مفيد ونافع.

19 – تفطين الأفراد لأهمية التكُّيف الإرادي الذي يترتب على ما وصل إليه الأفراد من توافق؛ ولذا فالتوافق في أساسه إرادي، أمَّا التكيف في معظمه فلا يكون إلَّا للضرورة، ولكن بطبيعة الحال الإنسان المتوافق يتكيف بإرادة مع من يتوافق معه.

20 . تعريف النَّاس في المؤسَّسات والنوادي والجمعيات الأهلية بأن استيعاب المتغيرات في بعض الأحيان تكون للضرورة المؤقتة؛ وذلك بغرض تجاوز أزماتها بسلام.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم الكرامة الإنسانيَّة

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المستمد من قيم الكرامة الإنسانيَّة وفقًا للآتي:

1 – ترسيخ القيم الإنسانيَّة بين الأفراد والجماعات والمجتمعات بما يُمكنهم من التطلع لكل مفيد ونافع.

2 . ترسيخ القيم والفضائل الاجتماعيَّة في ذهن العميل والأفراد الذين يتولى الأخصائي الاجتماعي حالاتهم بالبحث والدراسة.

3 . ترسيخ القيم التي يرتضيها المجتمع في كلِّ ما يقال ويُكتب أو يقرر من مقررات على المتعلمين، وكذلك ترسيخها عند الذين يمرّون بظروف تجعلهم نزلاء في مؤسَّسات الإصلاح الاجتماعي.

4 – ترسيخ الفضائل الإنسانيَّة التي تمد بالجديد وتطوي مسافات التباعد، وتزيل كل ما من شأنه أن يؤدّي إلى اتخاذ المواقف المضادة بين الأمم والشعوب المنتمين لأديان وحضارات متعدّدة.

5 – ترسيخ القيم والفضائل الإنسانيَّة في تبادل الكَلِمِ الطيب، وفيما تحتويه وتتضمَّنه المقررات التعليميَّة والثقافيَّة، وما تؤدّيه وسائل الاتصال من رسائل للأفراد والجماعات والمجتمعات الإنسانيَّة.

6 . تجسيد القول الحق والقيمة الحق في أفعال الأخصائيين الاجتماعين والنفسيين الذين يتولُّون حالات الأفراد بالدراسة الموضوعية.

7 . العمل على إظهار القدوة الحسنة في المسلك أمام العملاء حتى يقتدوا بالسُّلوك الذي يترجم القيم والفضائل الاجتماعيَّة والإنسانيَّة.

8 – ترسيخ القيم والفضائل الاجتماعيَّة والإنسانيَّة في الأفعال بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، من خلال برامج وخطط معدة واستراتيجيّات مرسومة.

9 – ترسخ القيم والفضائل الاجتماعيَّة والإنسانيَّة في السلوكيات البشرية، من خلال التدريب والمشاركة والتعاون والتفاعل في كلّ ما من شأنه أن يؤدّي إلى لقاءت جماعية أو مجتمعية؛ حتى تتحقق القدوة مهارة ومسلكًا.

10 . احترام العميل بوصفه قيمة إنسانية، حتى وإن أخطأ فهو قيمة لا ينبغي التفريط فيه، والعمل على دراسة حالته وإصلاحها لإعادته إلى الحاضنة الاجتماعيَّة التي ينتمي إليها.

11 . ترسيخ قيم ممارسة الحقوق وأداء الوجبات وحمْل المسئوليات، حتى يشعر كلّ فرد وجماعة من جماعات المجتمع الإنساني بأنّ الإنسان قيمة في ذاته لا ينبغي الاستهانة به أو عدم تقديره.

12 – تحسيس النَّاس بما يُشعرهم بقيمهم وأهميتهم؛ لأنَّ الخصوصية وتقديرها والاعتراف بها حقوق ينبغي أن تمارس.

13 – التأكيد على أهمية الكرامة الإنسانيَّة في المعاملات الرسميّة وغير الرسميّة، وفي أثناء إجراء المقابلات مع العملاء والزبائن.

14 . تنمية روح الاعتزاز لدى الأفراد بالنفس وبالانتماء للقيم والفضائل الاجتماعيَّة والإنسانيَّة.

15 . الإسهام في بناء الذات الاجتماعيَّة لدى العملاء؛ حتى يتمكّنوا من العودة إلى حواضنهم الاجتماعيَّة وتنمو روح الانتماء الاجتماعي لديهم.

16 . تنمية روح الاعتزاز بالأنفس بما يُضفي روح الهيبة ويحقّق التقدير للأفراد أو العملاء والزبائن الذين تعد المناهج والبرامج بشأنهم وكذلك ترسم الخطط.

17 – الانتماء الاجتماعي؛ من خلال تنمية قيم الأسرة والأمّة والوطن في نفوس الأفراد والجماعات والمجتمعات وتعاليمهم الإنسانيَّة.

18 . تنمية روح التطلّع لدى الأفراد وغرس القيم الاستيعابية في ثقافاتهم؛ حتى يتطلّعوا إلى مستويات الرقي القيمي على المستوى الإنساني.

19 . تحسيس الأفراد والعملاء بأنّ لهم كرامة مصانة؛ من خلال تقديرهم والاعتراف بهم وبما يقدمون عليه من مهام وما يحملونه من مسئوليات جسام في حياتهم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة.

20 . التأكيد على أهمية الانتماء الإنساني في القول والفعل والسُّلوك، مع التأكيد على أهمية الروابط الاجتماعيَّة الداعمة للقيم والفضائل الإنسانيَّة.

21 – تنمية كلّ ما من شأنه أن يُحفّز أو يدفع إلى التعاون على زيادة التعلّم أو زيادة الإنتاج أو زيادة المشاركة والتعاون الفعّال بين الأفراد والجماعات والمجتمعات البشرية.

22 . حث الأفراد على التعاون الفعّال، الذي يقوّي وحدتهم الاجتماعيَّة، ويُنمي روح العطاء والمشاركة التي تدفعهم إلى مضاعفة الجهود وزيادة الإنتاج.

23 . ترشيد العميل أو الأفراد الذين لهم علاقة بالحالة المدروسة بالقيم الإنسانيَّة التي تدعمهم عند مواجهتهم لأيّ موقف إشكالي.

24 – تحريض العملاء والزّبائن على التعاون على مواجهة الصِّعاب والمشاكل، والإقدام على مغالبتها، بالدراسة الموضوعية والمهنية، وبتقديم المساعدة الهادفة.

25 . المساواة بين العملاء في أثناء عملية جمع المعلومات وتحليلها، وأثناء تشخيص الحالات وعلاجها أو تقويمها، مع تقدير الفروق الفردية؛ إذ لا مغالبة ولا تحيّز لجنس أو دين أو لون في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسئوليات.

26 – مراعاة الخصوصيّة الاجتماعيَّة والاقتصاديّة والسياسيّة والنفسيّة والذوقيّة والثقافيّة وتقديرها واعتبارها عند وضع الخطط والإستراتيجيات ورسمها.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم تقديم المساعدة الهادفة

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المستمد من قيم تقديم المساعدة الهادفة وفقًا للآتي:

1 ـ تقديم المساعدة الهادفة للعملاء والزبائن الذين يتولى الأخصائي الاجتماعي دراسة حالاتهم أو التعامل والتعاون معهم في سبيل إنجاز مهام اجتماعية وإنسانية.

2 ـ استهداف القدرات الاجتماعيَّة بالتنمية والاستثمار النافع والمربح للأفراد والجماعات والمؤسَّسات الأهليّة والحكوميّة.

3 ـ مساعدة الأفراد على استثمار ما لديهم من قدرات وإمكانات.

4 ـ تمكين الأفراد من المشاركة الفاعلة لإحداث التغييرات الموجبة.

5 ـ تمكين الأفراد من الإفادة من إمكانات المؤسَّسات الاجتماعيَّة وبيئتهم المحيطة بما يعزز قدراتهم على تحدِّي الصِّعاب وتجاوزها.

6 ـ العمل على إعداد البرامج التدريبية والتأهيلية، ووضع الخطط لاستثمار طاقات المجتمع الخلاقة فيما يجب؛ من خلال المؤسَّسات والشركات العاملة في البلاد وبالتعاون مع الخبرة الأجنبية النافعة.

7 ـ الاتصال بالمسئولين والمشرفين على إدارة مؤسَّسات المجتمع المدني والمؤسَّسات الحكومية للإفادة من إمكاناتها في تطوير الحياة الإنتاجيَّة والإبداعية لطاقات المجتمع الهائلة.

8 ـ الإفادة من إمكانات البيئة المحيطة في تطوير مهارات الأفراد وتأهيلهم على ما ينبغي؛ حتى يتمكّنوا من تجاوز المستوى الذي هم عليه من حيث مستوى الأداء الوظيفي أو المهني أو التعليمي أو البنائي والعمراني.

9 ـ حث الأفراد على الاعتماد على طاقاتهم وقدراتهم مما يدفعهم للممارسة والفعل المحقق للعائد الموجب.

10 ـ تنمية قدرات العميل والأفراد والجماعات الذين يتولى الأخصائي الاجتماعي حالاتهم بالدراسة المهنية، وتوجيهها الوجهة الموجبة؛ لإنجاز الأعمال التي تناط بهم أو تسند إليهم.

11 ـ وضع برامج لتنمية المهن والحرف والأنشطة السَّائدة في إدارة مؤسَّسات المجتمع الحكومي والمجتمع المدني؛ حتى تتمكّن جميع الطاقات البشرية من المشاركة في عمليات التنمية والبناء، وحركة التغيّر الاجتماعي.

12 ـ تمكين أفراد المجتمع من الاطلاع على المعارف والعلوم والاتصال ببيوت الخبرة؛ حتى يتأهلوا على روح التطلّع التي تُمكِّنهم من الإقدام على ما من شأنه أن يؤدّي إلى تطوير أحوالهم والرفع من مستوياتهم القيميَّة ويزيدهم خبرة.

13 ـ استثمار الطاقات الهائلة للأعمال المنتجة، وتوجيهها لأوجه الإفادة التي تُحدث لهم النُّقْلَة.

14 ـ تمكين العملاء من الإفادة مما تقدمه مؤسَّسات الرِّعاية والخدمة الاجتماعيَّة من مساعدات هادفة؛ لتؤهلهم إلى القيام بالإعمال التي يرتضيها ويفضلها المجتمع وتعود بالمكاسب المادّيّة والمعنويّة على الأفراد وعلى المجتمع بأسره.

15 ـ حث الأفراد والجماعات على المشاركة التي تُمكِّنهم من الاعتماد على النفس، بدلًا من الاعتماد على الغير؛ حتى يتحمّلوا مسئوليّاتهم ومسئوليّات الذين تربطهم بهم علائق اجتماعية، ويتمكّنوا من معالجة إشكالاتهم دون الالتجاء للغير.

16 ـ اعتماد إستراتيجيَّات ناجحة؛ لاستيعاب الطاقات الهائلة في المجتمع وتوجيهها كلّ حسب التخصُّص والمؤهّل العلمي والمهني والحرفي والخبرة إلى ميادين العمل، مع وضع برامج لتطوير هذه الطّاقات المتنوّعة والمتعدّدة بما يُسهم في تقدّم البلاد، وانسياب الخدمات فيها بإدارة متابعة وملاحقة بكلِّ جديد.

17 ـ تمكين الأفراد من المشاركة الهادفة التي تدعم مواقفهم الموجبة وتحسِّن أحوالهم وتزيدهم قوَّة وتوجِّههم الوجهة المناسبة لاهتماماتهم وفق استعداداتهم وقدراتهم؛ حتى يتمكّنوا من المزيد في التفاعل والعطاء البناء.

18 ـ تعريف العملاء الذين يواجهون مواقف إشكالية في حياتهم بأنَّ كل الأفراد يتعرَّضون إلى مواقف إشكالية، ولكن لا يقعون جميعًا تحت طائلة تأثيرها، بل العديد منهم قد تغلّبوا على مشاكلهم بذاتهم وبتعاونهم مع

الآخرين، وليس عيبًا أن يتعرّض الإنسان إلى مواقف وإشكالات، ولكن العيب ألَّا يستطيع الخروج منها.

19 ـ المشاركة في الأنشطة والبرامج التي تُسهم في إحداث التنمية البشرية الشاملة في المجالات الاجتماعيَّة والاقتصادية والسياسية والنفسية والذوقية والثقافية، وتشجيع الآخرين على المشاركة.

20 ـ إتاحة الفُرص للأفراد والجماعات لاستثمار قدراتهم وطاقاتهم الخلاقة فيما يُسهم في تحقيق التنمية البشرية.

21 ـ تقديم المساعدة الهادفة في حدود إمكانات المؤسَّسة الاجتماعيَّة والبيئة المحيطة.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا للتحصين القيمي

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المستمد من قيم التحصين الأخلاقي والاجتماعي وفقًا للآتي:

1 ـ إزالة العوائق التي تعترض سُبل العملاء والزَّبائن في عمليات المشاركة والتعاون والتفاعل الاجتماعي والنفسي، أو تعترض سبيل الأفراد العاملين في تأديتهم للوظائف المناطة بهم.

2 ـ العمل على إزالة العوائق التي تعترض سُبل الأفراد والجماعات والمجتمعات التي يعمل الأخصائي الاجتماعي في دوائرها وفقا لما يؤدّيه من أدوار مهنيّة.

3 ـ التعرّف على المستويات القيميَّة التي عليها حالات الأفراد والعمل معهم من حيث هم؛ لأجل إعادتهم لقواعدهم الاجتماعيَّة، وبث روح التطلُّع فيهم إلى الآخرين الذين يمدّونهم بالمعارف الواسعة والعلوم النَّافعة.

4 ـ ترشيد أفراد المجتمع بالتعاون مع قياداته الشّعبيّة إلى ما يُمكِّنهم من استيعاب المعرفة المناسبة للأداء المهني أو الحرفي، وإلى ما يُمكِّنهم من الالتزام بتقدير الوقت في سبيل إنتاجية أفضل؛ تحدّيا للصِّعاب التي تحول بينهم والأهداف التي يسعون إلى إنجازها.

5 ـ دفع أفراد المجتمع وجماعاته المتعدِّدة إلى التمسُّك بالقيم الأخلاقية التي يرتضيها المجتمع المحلي والإنساني، ويحث على التمسك بها قولًا وفعلًا.

6 ـ غرس روح المحبَّة في نفوس الأفراد؛ حتى يتمكّنوا من تأدية أدوارهم الاجتماعيَّة على الوجه الأفضل.

7 ـ دفع الأفراد إلى المشاركة في لعب الأدوار المتعدّدة، دون كلل ولا ملل، فهذا الأمر يشعرهم بالأهمية الاجتماعيَّة، ويمكّنهم من حمْل المسئولية وفقًا للأدوار التي يلعبونها أو يقومون بها.

8 ـ التقدير والثناء على كلِّ مفردة من مفردات المجتمع الملتزمة بالأخلاق التي تأتي بعائد من الرضاء الاجتماعي؛ حتى تزداد تمسُّكا بكلِّ ما من شأنه أن يؤدّي إلى الرضا عنها.

9 ـ إعطاء فرص للاختيار الحرّ وفقًا لرغبات كلِّ فرد وكلّ جماعة وكلّ مجتمع، حتى يعمّ الرضا بينهم معاملة طيّبة وسلوكًا راقيًا، وليتمكّنوا من خلاله من نيل التقدير والاحترام المتبادلين.

10 ـ التركيز مع العملاء في أثناء القيام بعمليات الدراسة الخمس (جمع المعلومات وتحليلها، وتشخيص الحالة، والعلاج، والتقويم) على الأهداف المهنية التي سبق للأخصائي أن أعدَّها وحدَّدها لأجل إصلاح الحالات أو علاجها.

11 ـ حث الأفراد على التمسُّك بالقيم والفضائل التي يرتضيها المجتمع، والتي لها أباعد إنسانية؛ حتى يتمّ استيعابهم في أثناء عودتهم إلى بيئاتهم التي انحرفوا عن بعض من قيمها، الأمر الذي جعلهم نزلاء في مؤسَّسات الرِّعاية والإصلاح الاجتماعي والنفسي.

12 ـ إعداد البرامج الواقية من أيِّ انحراف سالب قد يؤثّر على حركة المجتمع أو جزءٍ منه، فالوقاية تقوّي المناعة وتمد الأفراد بالطاقات الموجبة تجاه الالتزام القيمي وتحقيق الأهداف الاجتماعيَّة.

13 ـ المشاركة في تضمين القيم في المناهج والمقررات وفي برامج وسائل الإعلام المتعدّدة؛ تحصينًا للأجيال بالقيم الموجبة التي تسندهم في أيِّ وسط قد يوجدون فيه.

14 ـ إعداد البرامج والمشاركة في وضع الخطط ورسم الاستراتيجيات التي تجعل للأخصائي الاجتماعي طريقة واضحة وأسلوبًا واضحًا تجاه أهداف المهنة ومحققاتها الموضوعية.

15 ـ الدراسة الوافية للحالات التي يتولَّها بالبحث والدراسة؛ حتى يتمكَّن من المحافظة على فلسفة المهنة الإنسانيَّة ويحقّق نجاحات تنال رضا أفراد المجتمع وجماعاته.

16 . تحصين الأفراد بالقيم والأعراف والإرشادات الدينية من الانحرافات السّالبة وتقليد الآخرين الذين ليس لهم شيء من سلوك القدوة.

17 . العمل على إزالة العوائق وتحديد ماهيَّتها وأسبابها، وتوعية أفراد المجتمع بخطورتها؛ لأجل تمكينهم من اكتساب الخبرة والمهارة.

18 . إلقاء المحاضرات وعقد الندوات والمؤتمرات المتخصّصة؛ لتوعية أفراد المجتمع بخطورة ما يدور حولهم من تغيير وأثره على القيم الاجتماعيَّة، وعرض بدائل قيمية وافرة بالحلول والمعالجات التي تناسب كلّ فئة عمرية من فئات المجتمع المتعدّدة.

19 . تحصين أفراد المجتمع بالقيم الأخلاقية الرّوحية والسُّلوكية المستمدّة من الأديان والأعراف المقدَّرة من جميع أفراد المجتمع.

وعليه:

يكمن دور الأخصائي الاجتماعي في العمل على إزالة العوائق التي توضع أمام الأفراد والجماعات والمجتمعات من خلال مشاركتهم في إزالتها؛ من أجل لعب أدوار، وأداء واجبات، وحمل مسئوليَّات اجتماعيّة وإنسانيّة.

ولهذا يجب أنْ يتمسّك الفرد والجماعة بالقيم الحميدة والفضائل الخيّرة المستمدَّة من المعتقد الدّيني ومن الأعراف والعادات التي تُشكّل الإطار المرجعي للمجتمع الذي ينتمون إليه؛ فهذه تجعلهم في حالة من الترابط والتفاعل والتماسك، ما يجعل تخلي بعضهم عنها على حالة نشاز، وقد يوصفون بالمنحرفين في الاتجاهات السلبية، التي ينظر إليها البعض بوجوبية المقاطعة والمقاومة، وينظر إليها البعض الآخر بأنَّها من الأمور الشّخصية،

أمَّا الأخصائيون الاجتماعيون فينظرون إليها على أنّها سلوكيات في حاجة للدراسة الموضوعية، التي تكشف العلل والأسباب الكامنة من ورائها، ومعرفة ما يجب القيام به مهنيًّا حيالها.

والغرض من وراء حرص المجتمع على تمسك أفراده بالقيم والفضائل الاجتماعيَّة والإنسانيَّة هو: استمرارية التواصل مع التَّاريخ الذي تركه أو سجله الآباء والأجداد، وكلّ ما اختبروه وآلفوه من قولٍ وفعلٍ وسلوكٍ يحافظ على وحدة الهويّة والانتماء.

ولذا فإنَّ التحصين القيمي يتمُّ باتخاذ معلومة قويَّة وفاعلة وغرسها في الأذهان والعقول حتى تترسَّخ، وبعد ترسّخها يصبح إزالتها أمرًا صعبًا؛ وهذا الأمر الصَّعب يعد أكثر صمودًا في مواجهة المؤثرات السَّالبة، وعندما يكون أكثر متانة ينال التقدير والاحترام في دائرة الممكن من المؤيدين.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم استبصار الذَّات

يؤدّي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المستمد من قيم استبصار الذات وفقًا للآتي:

1 ـ تحفيز العملاء والزّبائن على التعبير عن ذواتهم التي بها انطبعت شخصياتهم وتميَّزت عن ذوات الآخرين يشبع حاجتهم للتنفيس الوجداني ويحقّق لهم اعتبار الذات.

2 ـ استثمار قدرات الأفراد والجماعات المتنوِّعة فيما يفيد في تحسين سلوكهم ويدفعهم إلى ما يفيدهم والمجتمع الذي ينتمون إليه.

3 . العمل على إظهار المشاعر الكامنة في نفوس العملاء تجاه الحالات والمشاكل التي يعانون منها وما يأملونه من معالجات أو حلول مهنية من قبل مؤسّسات المجتمع والأخصائيين العاملين فيها.

4 . التعرّف على ما يشعر به أفراد المجتمع تجاه قضاياهم ومشاكلهم الاجتماعيَّة، وما يؤثّر في سلوكياتهم وأفعالهم تجاه الآخرين، والعمل على تحسينه أو تهذيبه أو تطويره أو تغييره.

5 . تهيئة استعدادات أفراد المجتمع المتعدّدة إلى العمل البناء من خلال التأهيل والتدريب المهني الفعّال.

6 – استثارة العملاء من أجل التعبير الحرّ عن مشاعرهم.

7 – استثمار نقاط الانبساط والسّرور التي تظهر بين الحين والآخر في أثناء المقابلة فيما يفيد؛ لإصلاح الحالة وعلاجها.

8 – البحث عن مثير يستجيب له العملاء، ويجعلهم يبادرون بالإفصاح عن مشاعرهم، ويدلون بمعلومات أكثر حرّية.

9 – إشراك العملاء في عمليَّة جمع المعلومات، واطلاعهم على نتائج التحليل والتشخيص، ومن ثمّ مشاركتهم في عمليتي العلاج والتقويم.

10 . إيقاظ العملاء من الغفلة التي هم فيها، وإعادتهم إلى قواعد المجتمع التي يرتضيها ويتمسّك بها في وحدته وتفاعله، وتطلّعه للمستقبل النّافع.

11 ـ حث أفراد المجتمع وجماعاته على التفاعل البناء الذي يُمكِّنهم من صناعة مستقبل أفضل لمجتمعهم الذي ينتمون إليه.

12 ـ اعتبار الذّات الاجتماعيَّة لدى الأفراد والجماعات وتقديرها وحثها على التطلُّع النافع والمفيد.

13 ـ تمكين العملاء من إدراك الحقيقة عن وعي وإرادة، سواء من حيث الحالة التي هم عليها أم من حيث ما ينبغي أن يكونوا عليه؛ حتى يتبيّنوا بموضوعيَّة.

14 ـ تقديم المساعدة الهادفة للعملاء؛ حتى يتمكّنوا من النّهوض والتخلّص من عوامل الشد للخلف، وينطلقوا تجاه الأهداف التي حددها المجتمع ورسم لها الخطط والإستراتيجيات، ورصد لها الإمكانات اللازمة.

15 ـ اعتبار خصوصيات المجتمع وأفراده التي بها يتميَّزون عن غيرهم من المجتمعات، مع مراعاة عدم تعميم خصوصيَّة مجتمع معين على حساب خصوصيات الآخرين.

16 ـ معرفة ما يميّز كلّ مجتمع عن مجتمع آخر يستوجب معرفة الطريقة التي بها تنتظم العلائق الاجتماعيَّة قيميًّا بين أفراد المجتمع وجماعاته ومؤسّساته وهيئاته التي تُرسم له الخطط والإستراتيجيات.

17 ـ دفع الأفراد والجماعات لِما يؤهلهم إلى أداء مهام ووظائف أو حرف ومهن؛ حتى يتمكّنوا من الاعتماد على أنفسهم بدلًا من اعتمادهم على الغير.

18 ـ تهيئة المحيط الاجتماعي لتقبل أبنائه الذين فطنوا من غفلتهم وغرور الحياة، واستيعابهم في حركة التغيّر الاجتماعي، ودفعهم إلى المشاركة في كلِّ ما يفيدهم ويفيد المجتمع.

19 ـ عدم اتباع أسلوب واحد في التعامل مع حالات الأفراد والجماعات والمجتمعات الإنسانيَّة؛ إذ ما يناسب جماعة من الجماعات قد لا يناسب جماعة أخرى من المجتمع الواحد نفسه. وحتى لا يُقولب بني الإنسان وفق معايير قيمية معينة ينبغي أن تتعدّد الأساليب وتتنوّع مع تعدّد الحالات وتنوّعها.

20 ـ اتباع منهجية واضحة مع مرونة في الأسلوب في البحث والتقصي الدقيق في أثناء دراسة الحالات وتتبّع عملياتها.

21 ـ ترسيخ قيمة التقبل بين الأنا والآخر يدفعهم إلى الاندماج في مصالح مشتركة وينمي قدراتهم ويدفعهم إلى إحداث النُّقلة.

22 ـ تفهّم ما يحس به الأفراد من مشاكل وهموم وظروف يُسهم في نقلهم إلى ما يجب.

23 – إشراك الأفراد والجماعات في رسم الخطط وإعداد البرامج بما يتناسب مع اهتماماتهم واحتياجاتهم.

24 – الإفادة من خبرات أفراد المجتمع، وكفاءاتهم وقدراتهم القيادية، وأفكارهم البنّاءة.

25 – إظهار الأفكار والمهارات بتوازن من خلال الأسئلة الحيادية وغير المباشرة وبخاصة في المقابلات الأولى.

26 – ملاحظة معدل تحرك العملاء وفاعليتهم بالتدريج المناسب عند استثارتهم للتعبير عن مشاعرهم.

27 . معرفة المعتقد الديني للمجتمع وتأثيراته على قيم الأفراد والجماعات وأخلاقياتهم وسلوكياتهم ومعرفة المعايير الضبطية التي يتضمنها في تنظيم العلائق الاجتماعيَّة ومدى تطلّعه لاستيعاب الآخرين.

28 . تقدير الأعراف الاجتماعيَّة ومراعاة النظم والتشريعات المستمدّة منها ومدى تأثيرها على سلوكيات أفراد المجتمع وأفعالهم تجاه الآخر، واتجاه ممارسة المهنة وأداء الوظيفة وحمْل ما يترتّب عليها من مسئوليات.

29 . إشعار العملاء بأهميَّة خصوصياتهم وتقديرها يعزِّز التعاون المهني بين الأخصائي والعملاء.

30 . حث أفراد المجتمع على استيعاب بعضهم بعضًا بأساليب مرنة ومتعدِّدة يجعلهم متفاعلين، ويقوّي وحدتهم، ويُسهِّل عمليَّة العلاج والإصلاح للحالات التي قد تَشِذ عن القاعدة.

31 . معرفة الثقافة الخاصّة بالمجتمع وتأثيراتها الإيجابية والسّلبية على أقوال أفراد المجتمع وأفعالهم وسلوكياتهم في أثناء ممارسة الأنشطة والمشاركة في العمليَّة الإنتاجية وتقديم يد العون لمن هم في حاجة للمساعدة، وفي البحث العلمي والتطوّر الفكري والتقني والسّكاني والمعماري.

32 ـ معرفة البناء الحضاري للمجتمع وأثره على ظهور السّلوك في المعاملة بين الأفراد والجماعات ومع المجتمعات الأخرى؛ حتى يتمّ التمكّن من معرفة ما يجب اتباعه تجاه كلّ حالة من الحالات الاجتماعيَّة قيد البحث والدّراسة.

33 ـ إقناع العميل بأنَّه قوَّة في خلقه؛ ولذا لا ينبغي له أن يركن إلى الضّعف الذي يجعله في حالة تقوقع أو انحراف يجعله تحت طائلة القانون.

34 ـ تمكين الأفراد والجماعات والمجتمعات من التفاعل والتعاون والمشاركة في كلّ أمر يتعلّق بهم.

35 ـ الاعتراف بهويات العملاء الخاصّة وعدم التقليل من شأنها، يقوي الرابطة المهنية والموضوعيَّة مع العملاء والزّبائن، ويُسهم في تمكينهم من التفاعل والتعاون والمشاركة في كلِّ أمر يتعلّق بهم، ويُحفِّزهم على التطلُّع للآخرين الذين تربطهم بهم علائق اجتماعيَّة.

36 ـ تحريض الأفراد والجماعات والمجتمعات على التطلّع للآخرين الذين تربطهم علائق إنسانيَّة بهم.

37 ـ تبصير أفراد المجتمع وجماعاته بأهميَّة الاعتماد على قدراتهم واستعداداتهم.

38 – ترجمة الأقوال والتعبيرات التي يدلي بها العملاء إلى أفعال وسلوكيات يُستفاد منها في العمليَّة المهنية.

39 – العمل على كسب ثقة الأفراد والجماعات الذين يتولَّى الأخصائي حالاتهم بالبحث والدّراسة من خلال أسلوبه الفني ومهاراته العالية والتزامه الموضوعي؛ حتى يشعروا بجدّية العمل المهني، ومن ثمَّ يَقبلون ويقدمون بحماس على القيام بمسئولياتهم.

40 – تحفيز الجماعة على الاستجابة الإرادية بما يمكّنها من تقوية الرّوابط بين أعضائها.

41 . تمكين الأفراد من استبصار الحالة التي هم عليها، والعمل معهم على تغييرها إلى ما ينبغي أن تكون عليه.

42 . تعزيز كلّ ما من شأنه أن يحقّق الأمن والطمأنينة ويرفع الرّوح المعنويّة لأفراد المجتمع وجماعاته.

43 . تفعيل قيمة الاستيعاب بين أفراد المجتمع؛ حتى يتمّ احتواء الجماعة لأعضائها واحتواء المجتمع لجماعته، والتخلّص من عوامل رفض البعض للبعض.

44 . ترسيخ القيم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة المحقّقة للتقدير والاعتبار والممكِّنة من الاستيعاب بين الأنا والآخر.

45 . حث الأفراد على المشاركة والتفاعل البنّاء؛ لتأكيد كرامتهم وأهميتهم في تحقيق تقدّم مجتمعهم.

46 . تمكين الأفراد من اكتشاف قدراتهم وإمكاناتهم واستعداداتهم وتنميتها وتهيئتها للاستثمار الاجتماعي الأمثل.

47 . التأكيد على أهميَّة الوحدة والاندماج القيمي المعزّزة لزيادة القوَّة الفرديَّة والجماعية قوَّة اجتماعيَّة بناءة.

48 . توعية الأفراد بما يُمكِّنهم من التمييز بين ما يجب وما لا يجب.

49 . تمكّين أفراد المجتمع من استبصار ذواتهم واكتشاف القوَّة الكامنة فيهم وتفطينهم من الغفلة؛ حتى يعوا أهميَّة تسخيرها وتوجيهها إلى ما ينبغي.

50 . تفطين أفراد المجتمع لأهميَّة وضع الخطط ورسم السياسات التي تدفعهم إلى صناعة المستقبل الأفضل.

51 . حث الأفراد والجماعات التي يعمل الأخصائي الاجتماعي معها على استبصار مكامن العلل وأسباب المشاكل؛ ليتفادوا الوقوع فيها ثانية، مع معرفة المخرجات العلاجية منها.

52 – تفطين العملاء بالواقع الذي هم عليه، سواء كانوا يعانون من مشاكل اجتماعيَّة، أم نفسية، أم صحية، أم تعليمية، أم اقتصادية.

53 – تعريف العملاء بالعلل والأسباب التي أوجدت المشكلة حيّز الوجود، وتوضيح كيفية التعامل معها مهنيًّا بما يتمشّى مع فلسفة المؤسّسة وإمكاناتها.

54 – إقامة الندوات وعقد الاجتماعات؛ لأجل توعية الأفراد والجماعات بالأضرار الناتجة عن عدم التقيّد بالتوجيهات والنصائح المقدّمة

من الأخصائي الاجتماعي، والأخصائي النفسي والأخصائي الصحي، وإدارة المؤسّسة، ومن له علاقة أو مسئولية بهم.

55 – إعداد البرامج الاجتماعيَّة والترفيهية؛ للكشف عن قدرات الجماعة واستعداداتها، وتوجيهها وتنميتها واستثمارها فيما يفيد قيميًّا.

56 – إجراء لقاءات وعقد اجتماعات مع أولياء الأمور؛ لتفطينهم بواقع أبنائهم، من أجل النّهوض بهم إلى مستويات قيمية أفضل.

57 – التشجيع على تنمية قيم الولاء والانتماء المرضيين، والمساعدة وحب الخير وقول الحق، وغيرها من القيم الموجبة التي تُسهم في زيادة التفاعل والاندماج مع البيئة المحيطة.

58 – العمل على وقاية الأفراد والجماعات من الانحراف القيمي الناتج عن سوء استثمار قدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم.

59 – تمكين الأفراد والجماعات من الاعتماد على قدراتهم وإمكاناتهم الذَّاتيَّة وتأهيلهم وإحالتهم إلى الإنتاج.

60 – المتابعة والعمل على حلّ مشاكل أفراد المجتمع؛ حتى يتمكَّنوا من الاعتماد بثقة على قوَّتهم الذَّاتيَّة في إنجاز مهامهم التي يقدمون على تأديتها.

61 . التوجيه والنقد البنَّاء للأفعال التي يقدم عليها أفراد المجتمع، من أجل بناء الذّات المتفاعلة[17].

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم الاتزان الوجداني

1 . إدراك حقيقة أفراد المجتمع كما هي والتنبيه على تغييرها لما يجب أن تكون عليه.

2 . تمكين أفراد المجتمع في مجالات التعليم والعمل وممارسة الأنشطة؛ حتى يتمكَّنوا من التمييز بين ما يجب وما لا يجب.

3 – تحفيز العملاء إلى كلِّ ما من شأنه أن يُسهم في تحقيق الاتزان الوجداني والمعرفي مع النفس ومع الآخرين.

4 – حث العملاء على تجنب مغالبة العواطف.

5 . توعية الأفراد الذين يخضعون للدراسة بما يُمكّنهم من معرفة ما لهم وما عليهم؛ حتى يتمكّنوا من الإقدام على ما يجب والابتعاد عمَّا لا يجب.

6 . دفع أفراد المجتمع إلى التعاون والمشاركة الفعَّالة في أمور مجتمعهم الحياتية، كلّ حسب استطاعته وتخصّصه ومهاراته وخبراته.

7 – تقبُّل الأفراد والعملاء كما هم مع الابتعاد عن تجريحهم أو استفزازهم بالانتقادات المحرجة.

---

[17] عقيل حسين عقيل، الخدمة الاجتماعيَّة (قواعد ومبادئ قيميَّة)، المصريَّة، القاهرة، 2018م، ص 131.

8 – إشعار الأفراد والجماعات الذين يعمل الأخصائي الاجتماعي على دراسة حالاتهم بأهميتهم ومكانتهم الإنسانيَّة.

9 ـ دفع الأفراد إلى التفاعل المتّزن المحقق للرّضا النفسي والاجتماعي والإنساني، وبكل موضوعيَّة.

10 ـ تحفيز الأفراد على التمسّك بالقيم والفضائل الاجتماعيَّة والإنسانيَّة التي تؤكّد كرامتهم.

11 – تحسيس الأفراد والعملاء بقدرات الأخصائي وتنوّع مهاراته وخبراته ومرونة أسلوبه؛ حتى ينال الثّقة منهم، ويتولّد عندهم الشعور باقتراب الأمل الذي يتوقَّعونه من جهوده المهنيَّة.

12 – استيعاب الأفراد والجماعات، وإشراكهم في مركز الحدث (موقفهم الإشكالي).

13 ـ حث الأفراد والجماعات على المشاركة البناءة في كلِّ ما يُفيد اجتماعيًّا وإنسانيًّا، وبما ينمي روح التطلّع والطّموح وصناعة المستقبل.

14 ـ الإسهام في إعداد الشخصيّة وصقلها اجتماعيًّا وإنسانيًّا.

15 ـ تحفيز أفراد المجتمع على تشرُّب القيم والفضائل الاجتماعيَّة التي تَدعَمُ وتسند سلوكهم الإنساني.

16 ـ تمكين أبناء المجتمع من المشاركة في كلِّ نافع ومفيد.

17 ـ تقوية الإرادة لدى أفراد المجتمع وجماعاته؛ حتى يتمكَّنوا من المشاركة في تقرير مصيرهم، وتنفيذ ما يتعلّق به من أمر.

18 ـ العمل على تهذيب الذّات وإظهار الحُسن فيها.

19 ـ غرس روح المبادرة والإقدام في نفوس الأفراد والجماعات؛ حتى يمتلّكوا معطيات التحدّي والاعتماد على الإمكانات الذَّاتيَّة والإفادة من الإمكانات المتاحة للآخرين.

20 – تفهّم قدرات العملاء واستعداداتهم وإمكاناتهم وحاجاتهم، والذين يتولَّى حالاتهم بالبحث والدّراسة الموضوعية.

21 – الثبات على الحُجّة قبل اتخاذ قرارات مستعجلة قد تعود بنتائج سالبة على العلاقة المهنية مع العملاء.

22 – تنمية قدرات التحليل النقدي لدى العملاء؛ حتى يتمكّنوا من الفهم والتفسير الذي به يعرفون مكامن الخلل التي وقعوا فيها وهم في حالة غفلة.

23 ـ تفطين العميل من غفلته عن ضبط مشاعره وترك العنان لها سائبة في حالة تمرّد على كلّ ما من شأنه أن يُسهم في تهذيبها قيمًا وسلوكًا؛ وذلك بهدف نيل الاحترام من المحيط الاجتماعي.

24 ـ استفزاز الضمير الاجتماعي والإنساني موضوعيًّا لدى الأفراد والجماعات؛ حتى يتمكّن المجتمع بأسره من الصّحوة.

25 ـ غرس روح التقدير المتبادل بين الأفراد والجماعات الذين هم في مركز البيئة الاجتماعيَّة والذين هم على محيطها.

26 – التأكيد على التوازن في لعِب الأدوار بإرادة وموضوعيَّة.

27 – الوعي بأهميَّة الرّابطة الاجتماعيَّة بين أفراد الأسرة والمجتمع المحلي والمجتمع الإنساني بأسره، التي تحقق للأفراد الانسجام والتوافق مع بيئاتهم الاجتماعيَّة.

28 – التأكيد على أنَّ التفاعل المتبادل بين الأنا والآخر يُمكّن من إثبات الذات.

29 . غرس روح المنافسة البناءة في نفوس العملاء الذين يتولّى الأخصائي الاجتماعي حالاتهم بالدّراسة، مع تحفيزهم معنويًّا وماديًّا وفقًا للإمكانات المتوافرة في المؤسّسة على المبادرة والإقدام على إنجاز الأفعال الموجبة والمرضية اجتماعيًّا.

30 . تفتيش العميل ومعرفة ما يجول في خواطره عن المؤسّسة والأخصائي الاجتماعي وتصحيح المعلومات الخاطئة بما يغرس الثّقة في نفسه ويدفعه إلى النظرة الموضوعيَّة التي تخلّصه من كلِّ الظّنون.

31 . تقدير العميل على كلِّ فعل وسلوك إيجابي يقدم على أدائه أو ممارسته بإرادة، والأخذ بيديه إلى المزيد الموجه من قبل المؤسّسة والعاملين المهنيين فيها.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم اعتبار الخصوصيَّة

1 . الوقوف على كلّ ما يميّز الأفراد والجماعات من خصوصيّات على مستوى قدراتهم وإمكاناتهم ومهاراتهم وخبراتهم، ودفعهم إلى القيام بالمهام والواجبات التي يعتقد الأخصائي أنَّهم سيحقِّقون النجاح فيها.

2 – اعتبار الفروق الفرديَّة في تناول الحالات بالبحث والدّراسة مع مراعاة المستويات القيميَّة لكلّ حالة فردية أو جماعية أو مجتمعية.

3 – إتاحة الفرصة أمام العملاء؛ لممارسة أفكارهم وقناعاتهم وقيمهم، بما يعمل على إثبات ذاتهم، وتأكيد خصوصيّاتهم وتميزهم في الأداء مع مراعاتهم لأخلاقيات المجتمع ونظمه وقوانينه.

4 ـ العمل مع العملاء مهنيًّا دون توتّر وانزعاج، وتقبُّلهم كما هم عليه من ثقافة، وسلوك انحرافي، وتسخير إمكانات المؤسّسة المتاحة في عمليات الدّراسة الخمس (جمع المعلومات، وتحليلها، وتشخيص الحالات، وعلاجها، وتقويم ما بذل من جهد مهني بكلِّ موضوعيَّة).

5 ـ اعتبار القدرات الخاصّة بأفراد المجتمع وجماعاته دون أيّة استهانة بها، وأخذها موضع جد في رسم السياسات والإستراتيجيات الاجتماعيَّة.

6 – إتاحة الفرصة أمام العملاء والزّبائن أو الجماعات للمناقشة الجماعية والحوار المبني على الحُجّة والمنطق في كلّ ما يتعلق بهم من أمر، بما يشعرهم بأهميّتهم ومكانتهم، وبما يحسسهم بتقديرهم القيمي.

7 – إشراك العملاء في عمليات الدراسة الخمس، بما يولّد الثّقة لديهم في الخطط والبرامج النابعة من أجلهم، وبما يحقّق النجاح في مشاركاتهم الموضوعيَّة.

8 ـ اعتبار الاستعدادات الفرديَّة والجماعية والمجتمعية وإعطاؤها الأهميَّة في أداء المهام وتوزيع الأدوار والاختصاصات والصلاحيّات القانونيّة التي تنظم حياة المجتمع.

9 ـ التعرف على الإمكانات الماديّة المتوافرة في المؤسّسة الاجتماعيَّة ومدى ملاءمتها لعمليَّة الإصلاح المهني الذي تمّ تحديده بناءً على دراسة وافية.

10 ـ مراعاة الإمكانات المادّيَّة والبشريّة المهيأة والمعدة لتنفيذ البرامج الإنتاجية أو الإصلاحية، وتوزيعها وفقًا للأدوار والحاجات الماسّة لأداء الوظيفة أو المهمة المستهدفة بالإنجاز.

11 ـ اعتبار خصوصيَّة كلّ فرد وكلّ جماعة وكلّ مجتمع دون انحياز لخصوصيَّة على حساب أخرى، مع تقدير العلاج المناسب لكلّ حالة دون أيّ تعميم.

12 ـ مراعاة الخصوصيَّة الدينية وتقدير المجتمع في اختياراته للدين الذي يراه مناسبًا وصالحًا لمصدر تشريعه ومعتقده في تنظيم العلائق بين أفراده وجماعاته.

13 – التوعية بإقامة الندوات والمحاضرات وإحياء المناسبات الوطنيّة والدينيّة، وإعداد البرامج التأهيليّة بهدف تنمية قدرات أفراد المجتمع واستعدادات العملاء والزبائن، وتنمية مهاراتهم المتعدّدة، بما يزيد من قدراتهم الإنتاجية والإبداعية.

14 – توجيه الأفراد والجماعات للعمل كوحدة واحدة، بما يحافظ على حقوقهم وواجباتهم ومسئولياتهم وبما يقوّي الرّابطة الاجتماعيَّة بينهم، تأكيدًا على شعورهم بالنحن كإحساس مشترك.

15 ـ ترشيد الأفراد باحترام القوانين المنظّمة للمجتمع، وتفطينهم من الغفلة التي هم فيها؛ حتى لا يقعوا تحت طائلتها ثانية في مؤسّسات الإصلاح الاجتماعي، فالقانون كما يقولون: (لا يحمي المغفّلين).

16 ـ غرس الثّقة في الأفراد عن طريق التعامل بأسلوب حضاري وذوق رفيع.

17 ـ مراعاة الخصوصيَّة العُرفية في تنظيم علائق الأفراد والجماعات والمجتمعات، وتقدير الذين ينتهجون بها سبل حياتهم، مع معرفة أنَّ أفراد المجتمع لا يقدّرون من لا يُقدِّر أعرافهم ويحترمها.

18 – التدخل المهني في الوقت المناسب، وبما يتوافق مع كلّ مرحلة من مراحل نمو الجماعة، وتبيان ما يناسب كلّ مرحلة أو مستوى من المستويات القيميَّة لشخصيات أعضاء الجماعة من حيث درجات التدخل وفقًا لكلّ ظرف من ظروفها الخاصّة.

19 ـ اعتبار الخصوصيَّة الحضاريّة والثقافيَّة التي تشكل كبرياء المجتمع وتحدّد هويّته وتبرز شخصيّته وتميّزها بين شخصيات الآخرين.

20 ـ مراعاة الظروف الخاصّة بكلّ حالة والخاصّة بكل مفردة من المفردات البشرية المشتركة فيها.

21 ـ تحفيز الأفراد على التمسُّك بقيمهم وفضائلهم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة المحققة للرّضا والرّقي الاجتماعي.

22 ـ تصحيح المعلومات الخاطئة التي تشرّبها الأفراد وأثرت سالبًا على قيمهم الاجتماعيَّة بمعلومات صائبة.

23 ـ تقدير غايات المجتمع وطموحاته والعمل على تشجيعه وتحفيزه على المثابرة التي تُمكِّنه من تحقيق ما يتمنّى من منافع وفوائد وخيرات.

24 ـ إشعار العملاء بأهميّتهم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة وأنَّ المجتمع في حاجة ماسّة لهم ولجهودهم، وإشعارهم بأنَّ المجتمع سيغفر لهم أخطاءهم التي وقعوا فيها عن غير عمد؛ وتطمينهم بأنَّه لا عيب فيهم، بل العيب في المعلومات الخاطئة التي تشربوها عن غير وعي.

25 ـ إشعار العملاء والزبائن بالامتنان المحقق للرضا النفسي في أثناء إجراء عمليات الدراسة (جمع المعلومات، وتحليلها، وتشخيص الحالة، والعلاج، والتقويم).

26 ـ إصلاح حالات العملاء وتمكينهم من أداء وظائفهم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة.

27 ـ تفطين الأفراد إلى أهميَّة تحديد أهداف كلّ ما يقدمون عليه من عمل خاصّ أو عام ليتمكّنوا من إحداث النُّقلة.

28 ـ تفطين أفراد المجتمع وجماعاته ومؤسّساته إلى أهميَّة رسم الخطط والاستراتيجيات في دائرة الممكن؛ ليتمكّنوا من تفادي الاستغراب والمفاجأة.

29 ـ إشعار العملاء برضا المجتمع عليهم من جرّاء ما يقومون به أو ما يشتركون فيه من عمل نافع ومفيد.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم تفهُّم الظّروف

1 – توسيع آفاق التفكير لدى الأفراد والجماعات بالمعلومات الصّائبة يقودهم إلى الإدراك الواعي الذي يمكّنهم من حُسن إدارة حياتهم، ومن ملاحظة أفعالهم وسلوكياتهم بوعي؛ حتى يصلوا إلى التمييز بين ما يجب وما لا يجب.

2– تفكيك المشكلة قيد الدّراسة والبحث من أجل أن تكون أكثر وضوحًا أمام من يتعلّق الأمر بهم من أفراد وجماعات؛ ليتعرّفوا على العلل التي تكمن وراءها، ويتهيؤوا للتغيير.

3 . إدراك حقائق الموقف أو الظاهرة أو المشكل أو الموضوع قيد البحث أو الدراسة.

4 . إدراك الحقائق بموضوعيَّة عن الحالة؛ حتى يتمّ تحقيق الأهداف عن وعي، وبما يؤدّي إلى تقديم المساعدة الهادفة للعميل.

5 . التشجيع على التزود بالخبرة التي تُسهم في إنجاح عمليات الدّراسة وإصلاح حالات الأفراد.

6 – استيعاب أعضاء الجماعة؛ بتفهّم مشاعرهم واستعداداتهم، وتقدير أفكارهم، واحترام آرائهم بما يساعدهم على الإنجاز الفعّال وفق خطة مرسومة ومقرَّرة.

7 – تشجيع الأفراد والجماعات على إظهار ما لها من آراء ومهارات وخبرات؛ حتى يتمّ استثمارها الاستثمار الأمثل بما يفيد الجميع.

8 . تفهّم الحقائق الاجتماعيَّة والاقتصاديَّة والسياسيَّة والنفسيَّة والذوقيَّة والثقافيَّة قبل اتخاذ أيِّ إجراء تجاه المجتمع أو تجاه الظاهرة أو الموقف الإشكالي.

9 . الإلمام بالحقائق المتعلّقة بالموضوع أو الظاهرة الاجتماعيَّة والوعي بما يدور تجاهها من قبل الأفراد والجماعات المحليّة والمجتمعات الأخرى.

10 . اتباع أساليب مرنة في تناول الحالات المدروسة؛ حتى يتمكّن العميل من تقبُّل الأخصائي وغرس الثّقة فيه، ومن ثم تحقيق الإصلاح.

11 – ممارسة أسلوب الحوار الديمقراطي فيما يتعلّق بممارسة الحقوق وتأدية الواجبات وحمْل المسئوليات.

12 – معاونة أعضاء الجماعة على القيام بأدوارهم، وحلّ ما يعترض هذه الأدوار من مشكلات.

13 . استيعاب ظروف الأفراد بموضوعيَّة وتقديرها؛ للوقوف على الأسباب والعلل الكامنة وراءها وتصحيحها بمعالجات منطقيّة وموضوعيَّة.

14 . تفهّم الظّروف الداخليَّة والخارجيَّة للمجتمع، والمستوى القيمي الذي عليه حالة أفراده وجماعاته.

15 . تقدير ظروف المجتمع من حيث الإمكانات والاستعدادات والقدرات والخبرات والمهارات، قبل رسم المجتمع لسياساته وخططه المستقبليّة.

16 . تحديد إمكانات العميل واستعداداته وقدراته، والعمل من خلالها على تغيير أحواله إلى ما هو أنسب وأفضل اجتماعيًّا وإنسانيًّا.

17 – تنمية شخصيَّات الأفراد والجماعات وتطويرها بما يناسب كلّ عضو ووفقًا لقدراتهم واستعداداتهم مع مراعاة الفروق الفرديَّة التي يتميّز بها كلّ منهم.

18 – توزيع الأدوار وفقًا للصلاحيّات والاختصاصات المناطة بكلّ فرد أو كلّ عضو من الأعضاء؛ تجنُّبًا لحدوث صراعات بين أعضاء الجماعة، حيث تعدّد المسئوليّات المتعلّقة بكلّ دور.

19 . استبصار الحقائق كما هي والعمل على تغييرها بجهود أفراد المجتمع المشتركة إلى ما يجب أن تكون عليه.

20 . السعي إلى معرفة كل ما يترك أثرًا موجبًا، أو أثرًا سالبًا على نفسية المجتمع أو على قيمه التي تشكّل هويّته، والعمل على تصحيح الأفعال والسلوكيّات ذات الأثر السّالب بإجراءات إيجابية.

21 . تفهّم ظروف العملاء والمستويات القيميَّة التي هم عليها؛ حتى يتمّ إدراك الحلول والمعالجات الواجبة الأداء.

22 – تخفيف حدّة التوتر النفسي الناجم عن شعور عضو من الجماعة بعدم تقبلها له، نتيجة لفشله في أداء الأدوار المتوقَّعة منه وتحفيزه بقوَّة الدّافعية للقيام بممارسة الأدوار الأخرى المتنوِّعة، وكل حسب جهده واهتمامه ودرجات تفضيلاته، مع عدم الإغفال عن توظيف نظريات لعب الأدوار ونظريات التعلُّم.

23 – استثمار طاقات الجماعة وتوجيهها الوجهة الصّائبة وفق خطّة معدّة وأهداف محدّدة؛ من أجل التغيير إلى الأفضل.

24 . توجيه الأفراد لِما يُمكِّنهم من اكتساب عديد من المهارات المتنوّعة والخبرات المتعدّدة لإنجاز الأهداف وبلوغ الغايات التي تسعى إليها مهنة الخدمة الاجتماعيَّة.

25 . توجيه أفراد المجتمع وجماعاته إلى كلّ فعل أو خبرة أو مهارة يُمكن أن تُسهم في إنجاز الأهداف التي يأمل المجتمع أن ينجزها أو يصل إليها.

26 . تحفيز الأفراد والجماعات نزلاء مؤسّسات الرّعاية والخدمة الاجتماعيَّة على إدراك الحقائق كما هي، دون القفز عليها أو غض النظر عنها، وتناولها بالدراسة المعمّقة؛ حتى تتبيّن الأطراف ذات العلاقة العلل والمسبَّبات التي تكمن وراءها، وتصحيحها وعلاج ما تركته من آثار سلبيَّة، ودفع أصحابها إلى ما يُمكِّنهم من بناء شخصيّاتهم على المستوى الأسري والمستوى الاجتماعي بشكلٍ عام.

27 . حث العملاء على اتباع أساليب مرنة، تُمكِّنهم من استيعاب الآخرين، وتُمكِّن الآخرين من تقبلهم والتعاون معهم، دون تحفّظات؛ حتى تسود بينهم علاقات التواد والتقدير المتبادلين.

28 – إعطاء العملاء الفرصة لفهم أنفسهم فهما أعمق؛ وذلك بتمكينهم من ملاحظة مواقف اجتماعيَّة متنوّعة في الماضي والحاضر، بما يمكّنهم من إنارة بصائرهم والقدرة على التعامل بشكل أفضل.

29 – تحفيز العملاء بما يُمكّنهم من ممارسة الحرّيَّة وبشفافية؛ حتى يتمكّنوا من التخلّص من عوامل الخوف، وأن يفسح أمامهم مجالات للتنفيس عن انفعالاتهم من خلال اللعب، والتعامل مع مشاكلهم وحلّها بدلًا من غض النّظر عنها أو محاولة تناسيها والتنكّر لوجودها.

30 – مساعدة أفراد الجماعة على أن يجدوا لأنفسهم نشاطات يستطيعون من خلالها أن يعوِّضوا نواحي النقص أو الضعف فيهم، بتبني أنشطة تعويضيّة مقبولة اجتماعيًّا.

31 . تحديد وحدات الاهتمام حسب أولويات المجتمع في التغيير أو في صناعة المستقبل.

دور الأخصائي الاجتماعي وفقًا لقيم تفعيل المشاركة

1 . تحفيز أفراد المجتمع على الإقرار عن وعي بما لهم وبما عليهم والوقوف عنده.

2 – إعطاء الفرصة للعملاء لفهم مشاكلهم وأسبابها والعوامل المؤثرة فيها؛ من أجل أنْ يتخذوا قراراتهم عن وعي وبحرية تامّة في كل ما يتعلق بهم من أمر لأجل إيجاد حلول ومعالجات مرضية حتى يتم التمسك بها موضوعيًّا.

3 – مساعدة العملاء على إدراك قدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم المتاحة والتي يمكن تتاح.

4 . توعية الأفراد بأهميَّة التمييز بين ما يجب وما لا يجب؛ ليتمكّنوا من الإقرار بما يجب ويعملوا عليه، ومعرفة ما لا يجب ويبتعدوا عنه.

5 ـ تحريض الأفراد على التعاون البنّاء الذي يُمكِّن من نيل التقدير والاحترام، وبما يثبت ذاتهم الاجتماعيَّة.

6 ـ تعزيز التعاون بين أفراد المجتمع وجماعاته على ما من شأنه أن يؤدّي إلى تقديم الحقائق كما هي، ويحقّق نتائج موجبة للمجتمع بأسره.

7 ـ دفع أفراد المجتمع وجماعاته إلى التخصص المهني الذي بدوره يؤدّي إلى تطوير المجتمع وإحداث التغيير المحقّق للنُّقلة.

8 – تفطين العملاء بإمكانات المؤسّسة وشروطها، وموارد البيئة المحيطة التي يمكن الإفادة منها بما لا يتعارض مع النُّظم والقوانين.

9 – إمداد أفراد المجتمع وجماعاته بالإمكانات المادّيَّة والمعنويّة التي تُمكِّنهم من التخلُّص من عوامل الخوف والتهديد، وتفسح أمامهم مجالات التنفيس عن انفعالاتهم من خلال ممارسة الأنشطة المتعدِّدة والمتنوِّعة.

10 ـ حث الأفراد على المشاركة الفعّالة لأجل ما من شأنه أن يؤدّي إلى إتقان ما يقدمون عليه من عمل بنجاح.

11 ـ حث أفراد المجتمع وجماعاته على المشاركة الفعّالة التي تُمكِّنهم من إنجاز المهام وتأدية الواجبات الصعبة بتعاون وجهود مشتركة.

12 ـ تفطين أفراد المجتمع وجماعاته إلى التمسّك بكلّ ما يتعلق بهم من أمر واتخاذ القرارات المناسبة حياله بإرادة.

13 ـ تفطين أفراد المجتمع إلى أهميَّة مشاركة أفراده القادرين على تنفيذ القرارات التي اتخذوها بإرادة.

14 – استثارة القوّة الذّاتيَّة للجماعة بما يحقّق الديناميكية بين أعضائها؛ لتقرير ما يرونه مناسبًا لإشباع احتياجاتهم.

15 – المشاركة في سن القوانين التي تُمكِّن الأفراد من ممارسة حقوقهم وتأدية واجباتهم وتحمّل مسئولياتهم كاستجابة لممارسة الحرّيَّة بأسلوب ديمقراطي.

16 – ترشيد أفراد المجتمع على أنَّ الدّفاع عن الفضائل الخيّرة والقيم الحميدة واجب أخلاقي وإنساني تحتويه المناهج والمقررات ويعمل به الأخصائيون الاجتماعيون، ويقدمون على ترسيخه مهنيًّا.

17 . تحفيز أفراد المجتمع دون استثناء على متابعة ما اتخذوه من قرارات وما عملوا على تنفيذه؛ حتى لا يحدث الانحراف عن قيم تأكيد الشّخصية الاجتماعيَّة المسئولة.

18 . إظهار الاتزان النفسي عند تعامله مع الأفراد والجماعات أو مع العملاء في المؤسّسات الاجتماعيَّة.

19 . إظهار المهارات المهنية أو الحرفية المتنوِّعة بتوازن مع مبررات كل موقف ومع مبررات كل ظرف من الظروف التي تختلف من حالة إلى أخرى ومن وقت لآخر.

20 . تمكين الأفراد والجماعات أو العملاء من المشاركة الإيجابية؛ حتى يتمكَّنوا من التفاعل الاجتماعي المرضي.

21 – مساعدة الأفراد والجماعات على الإسهام الكامل والاشتراك الفعلي في عمليات الدراسة وتحديد الأهداف ووضع الأولويَّات ورسم الخطط وإعداد البرامج وتنفيذها.

22 – تفهُّم قدرات الجماعة واستعداداتهم، وتقدير أفكارهم واحترام آرائهم بما يساعد على إنجاز المهمة المسندة إليهم وفقًا للخطط المرسومة.

23 . توعية الأفراد والجماعات أو العملاء والزّبائن الذين يعمل الأخصائي الاجتماعي معهم بما يجب؛ حتى يتمّ الإقدام عليه، وبما لا يجب حتى يتم الإحجام عنه.

24 . تشجيع الأفراد والجماعات على إظهار مهاراتهم المهنيّة؛ حتى يتمكّنوا من المشاركة الفعّالة التي تُسهم في عمليات التغيير الاجتماعي المستهدف بذلك.

25 . ترسيخ القيم والفضائل الإنسانيَّة وبناء الشخصيَّة المتطلّعة لكلِّ موجب وجديد بتأكيد أهميَّة ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمل المسئوليات.

26 . العمل على تحقيق التوازن العلائقي بين ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمل المسئوليات.

27 – تحديد أوجه النشاط المكلف به كلّ عضو من أعضاء الجماعة وممارسته في حدود ما تسمح به قدراتهم وإمكانات المؤسّسة وظروفها.

28 – إعداد برامج تتضمّن أنشطة تهدف إلى تقوية إرادة الجماعة؛ فكلّما كانت إرادة عضو الجماعة قويَّة تمكَّن من التفاعل الموجب مع بقية الأعضاء، وتحقّق بذلك التوازن الانفعالي الذي به يتمكّن من تكوين علائق تطلعيَّة.

29 – المساعدة على اختيار قائد للجماعة، له منهج وطريقة وأسلوب يحقق من خلالها أهداف الجماعة وأهداف المؤسّسة.

30 ـ تفطين أفراد المجتمع بأهميَّة ممارسة الحقوق؛ حتى تتأكد إرادتهم بحرّيَّة.

31 ـ التأكيد على أهميَّة أداء الواجبات في ترسيخ حقّ المواطنة وبناء الشّخصية المتطلِّعة مع كلِّ موجب مفيد.

32 ـ ربط العلاقة القيميَّة بين ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وما يترتّب عليها من حمْل المسئوليَّات.

33 ـ ممارسة الحريَّة قيمة تؤكّد كرامة الإنسان فردًا أو جماعةً أو مجتمعًا عميلًا كان أم زبونًا، فعلى الأخصائي الاجتماعي ألَّا يغفل عن أهميَّة الإرادة في ترسيخ هذه القيمة على أيِّ مستوى من مستويات الشخصية.

34 – التخفيف من حدة التوتّرات الداخلية لعضو الجماعة، وإقناعه بأنَّه قوّة، وأنَّ عليه اتخاذ الكثير من القرارات، وألا يقف عند فشل قرار اتخذه في حياته.

35 – إزالة الضغوط الخارجية التي تحد من حرية الأفراد في اتخاذ الاختيار السليم لمصيرهم، سواء من جانب الأسرة أم المدرسة أم الأصدقاء أم وسائل الإعلام.

36 – تدخل الأخصائي مهنيًّا في تقرير مصير الحالات التي تعاني من الركود والسلبيَّة والتواكل أو الحالات المرضيّة، أو مخالفي القانون.

37 ـ دفع الأفراد للمشاركة في رسم الخطط والسياسات في دائرة الممكن (المتوقَّع وغير المتوقَّع) يُمكِّنهم من تفادي المفاجأة والاستعراب.

38 ـ تفعيل المشاركة الإيجابية في كلّ ما من شأنه أن يحقّق الرّضا الاجتماعي، ويُمكِّن من بلوغ النتائج المرضية اجتماعيًّا.

39 ـ المشاركة في رسم الخطط والإستراتيجيات وفقًا لأهداف واضحة ومحدّدة؛ حتى يتمّ التمكّن من نتائج موضوعيَّة[18].

[18] عقيل حسين عقيل، الموسوعية القيمية لبرمجية الخدمة الاجتماعية (الوحدة الثالثة البرمجية القيمية لمبادئ الخدمة الاجتماعية، الشركة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2007م، ص 28.

صدر للمؤلّف

صدر للمؤلّف الدكتور عقيل حسين: 92 بحثا نشرت داخل ليبيا، وخارجها.

صدر له (161) مؤلّفا منها: خمس موسوعات.

أشرف، وناقش 83 رسالة ماجستير، ودكتوراه.

. مجالات اهتمام المؤلف البحثية:

1 . الخدمة الاجتماعيَّة، والتنمية البشرية.

2 . طرق البحث الاجتماعي.

3 . الفكر والسياسة.

4 . الإسلاميّات.

5 . الأدب

تُرجمت ونشرت له مؤلّفات باللغة الإنجليزية، والتركية.

المؤلّفات

1 ـ مستوى التحصيل العلمي بمرحلة التعليم المتوسط، طرابلس ليبيا، 1989م.

2 ـ الأصول الفلسفية لتنظيم المجتمع، منشورات جامعة طرابلس، ليبيا، 1992م.

3ـ فلسفة مناهج البحث العلمي، منشورات الجأ، 1995م.

4 ـ منهج تحليل المعلومات وتحليل المضمون، منشورات الجأ، مالطا، 1996م.

5 ـ سيادة البشر دراسة في تطور الفكر الاجتماعي، منشورات الجأ، مالطا، 1997م.

6 ـ المفاهيم العلمية دراسة في فلسفة التحليل، المؤسسة العربية للنشر وإبداع، الدار البيضاء، 1999م.

7 ـ البستان الحلم، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1999م.

8 ـ التصنيف القيمي للعولمة، منشورات الجأ، مالطا، 2001م.

9 ـ الديمقراطية في عصر العولمة (كسر القيد بالقيد)، دار الجأ، مالطا،

2001م.

10 ـ نشوة ذاكرة، دار الكتاب الجديد المتحدة، بيروت، 2004م.

11 ـ خماسي تحليل القيم، دار الكتاب المتحدة، بيروت، 2004م.

12 ـ منطق الحوار بين الأنا والآخر، دار الكتاب المتحدة، بيروت، 2004م.

13 ـ خدمة الفرد قيم وحداثة، دار الحكمة، 2006م.

14 ـ خدمة الجماعة رؤية قيمية معاصرة، دار الحكمة، 2006م.

15 ـ البرمجية القيمية لمهنة الخدمة الاجتماعيَّة، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2007م.

16 ـ البرمجية القيمية في طريقة تنظيم المجتمع، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2007م.

17 ـ البرمجية القيمية في طريقة خدمة الجماعة، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2007م.

18. الموسوعة القيمية لبرمجية الخدمة الاجتماعيَّة، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2007م.

19 ـ البرمجية القيمية في خدمة الفرد، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2008م.

20 ـ مفاهيم في استراتيجيات المعرفة، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2008م.

21 ـ المقدمة في أسماء الله الحسنى وأثرها في استخلاف الإنسان في الأرض، دار ابن كثير، بيروت ـ دمشق، 2009م.

22 ـ موسوعة أسماء الله الحسنى وأثرها في استخلاف الإنسان في الأرض، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2009م.

23 ـ ألستم من آل البيت، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

24 ـ مختصر موسوعة أسماء الله الحسنى وأثرها في استخلاف الإنسان في الأرض، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

25 ـ خطوات البحث العلمي (من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة)، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

26 ـ قواعد المنهج وطرق البحث العلمي، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

27 ـ أسماء حُسنى غير الأسماء الحسنى، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

28 ـ آدم من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

29 ـ نوح من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

30 ـ إدريس وهود وصالح من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

31 . إبراهيم وإسحاق وإسماعيل ولوط من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

32 . شعيب من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

33 . يعقوب ويوسف من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

34 . داوود وسليمان من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

35 . يونس من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

36 . أيوب واليسع وذو الكفل وإلياس من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

37 . موسى من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

38 . عيسى من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

39 . محمَّد من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

40 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، آدم ونوح، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

41 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، ادريس ويعقوب ويوسف، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

42 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، أيوب وذو الكفل واليسع والياس، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

43 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، موسى وهارون وعيسى، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

44 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، يونس وزكريا ويحيى، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

45 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، إبراهيم وإسماعيل وإسحاق ولوط، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

46 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، هود وصالح وشعيب، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

47 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، داوود وسليمان، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

48 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، النبي محمَّد، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

49 ـ موسوعة صفات الأنبياء من قصص القرآن، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

50 ـ موسوعة الأنبياء من وحي القرآن، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

51 ـ التطرُّف من التهيّؤ إلى الحلّ، المجموعة الدولية للطباعة وانشر، القاهرة، 2011م.

52 ـ ألسنا أمَّة وسطا، ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2011م.

53 ـ المنهج وطريقة تحليل المضمون، ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2011م.

54 ـ الإرهاب (بين قادحيه ومادحيه) المجموعة الدولية للطباعة وانشر، القاهرة، 2011م.

55 ـ الخوف وآفاق المستقبل، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2011م.

56 ـ سُنن التدافع، شركة الملتقى للطباعة وانشر للطباعة والنشر، بيروت: 2011م.

57 ـ خريف السُّلطان (الرَّحيل المتوقّع وغير المتوقّع) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

58 ـ من قيم القرآن الكريم (قيم إقدأميّة) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

59 . من قيم القرآن الكريم (قيم تدبّرية) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

60 . من قيم القرآن الكريم (قيم وثوقيّة) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

61 . من قيم القرآن الكريم (قيم تأييدية) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

62 . من قيم القرآن الكريم (قيم مناصرة) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

63 . من قيم القرآن الكريم (قيم استبصارية) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

64 . من قيم القرآن الكريم (قيم تحفيزية) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

65 . من قيم القرآن الكريم (قيم وعظية) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

66 . من قيم القرآن الكريم (قيم شواهد) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

67 . من قيم القرآن (قيم مرجعيّة) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

68 . من قيم القرآن الكريم (قيم تسليمية) شركة الملتقى للطباعة والنشر، بيروت، 2011م.

69 . من قيم القرآن الكريم (قيم تسامح)، شركة الملتقي للطباعة والنشر، بيروت، 2011م.

70 . من قيم القرآن الكريم (قيم تيقُّنيّة)، شركة الملتقى للطباعة والنشر، بيروت، 2011م.

71 . الرفض استشعار حرية، دار الملتقى، بيروت، 2011م.

72 . تقويض القيم (من التكميم إلى تفجّر الثورات)، شركة الملتقى، بيروت، 2011م.

73 . ربيع النَّاس (من الإصلاح إلى الحلّ) المجموعة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2011م.

74 . موسوعة القيم من القرآن الكريم، شركة الملتقى للطباعة والنشر، بيروت، 2012م

75 . أسرار وحقائق من زمن القذافي، المجموعة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، ودار المختار طرابلس، 2013م.

76 . وماذا بعد القذافي؟ المجموعة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013م.

77 . ثورات الرّبيع العربي (ماذا بعد؟) المجموعة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013م.

78 ـ العزل السياسي بين حرمان وهيمنة، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، القاهرة، 2014م.

79 ـ السياسة بين خلاف واختلاف، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، القاهرة، 3014.

80 ـ الهويّة الوطنية بين متوقّع وغير متوقّع، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، القاهرة، 2014.

81 ـ العفو العام والمصالحة الوطنية، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، القاهرة، 2014م.

82 ـ فوضى الحلّ، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، القاهرة، 2014م.

83 ـ بسم الله بداية ونهاية، القاهرة، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، 2015.

84 ـ من معجزات الكون (خَلق ـ نشوء ـ ارتقاء)، المجموعة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2016م.

85 ـ مقدّمة الأنبياء من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

86 ـ موسوعة الأنبياء من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

87 . آدم من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

88 . إدريس من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

89 . نوح من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م 89 .

90 . هود من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

91 . صالح من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

92 . لوط من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

93 . إبراهيم من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

94 . إسماعيل من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

95 . إسحاق من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

96 . يعقوب من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

97 . يوسف من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

98 . شعيب من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

99 . أيوب من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

100. ذو الكفل من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

101 . يونس من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

102 . موسى من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

103 . هارون من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

104 . إلياس من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

105 . اليسع من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

106 . داوود من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

107 . سليمان من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

108 . زكريا من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

109 . يحيى من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

110 عيسى من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

111 . محمَّد من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

112 . الدّعاء ومفاتيحه، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة، 2017م.

113 . صُنع المستقبل، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

114 . الفاعلون من الإرادة إلى الفعل، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

115 . مبادئ التنمية البشرية، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

116 . من الفِكَر إلى الفِكْر، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

117 . التهيؤ، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

118 . منابع الأمل، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

119 . الأمل، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

120 . المبادئ الرئيسة للسياسات الرّفيعة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة، 2018م.

121 . تحدّي الصعاب، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

122 . الواحدية من الخلق إلى البعث، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

123 . مبادئ تحدي الصعاب، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

124 ـ المعلومة الصائبة تصحح الخاطئة (من الخوف إلى الإرهاب) مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

125 ـ الممكن (متوقّع وغير متوقّع) مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

126 ـ مبادئ فكّ التأزّمات، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

127 ـ الأهداف المهنيّة ودور الأخصائي الاجتماعي، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

128 ـ تصحيحا للمفاهيم (فاحذروا)، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

129 ـ العدل لا وسطية ولا تطرف، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

130 ـ غرس الثّقة (مبدأ الخدمة الاجتماعيَّة)، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

131 ـ مفاهيم الصّلاة والتسليم على الأنبياء، مكتبة الخانجي، القاهرة، 2018م.

132 ـ الخدمة الاجتماعيَّة (قواعد ومبادئ قيميّة) مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م.

133 – كيفيّة استطلاع الدراسات السَّابقة مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م.

134 – الخدمة الاجتماعيَّة (تحليل المفهوم ودراسة الحالة) مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م.

135 – الخدمة الاجتماعيَّة (مبادي واهداف قيمية) مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م.

136 – الخدمة الاجتماعيَّة (مفاهيم مصطلحات)، مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م.

137 – التنمية البشرية (كيف تتحدّى الصّعاب وتصنع مستقبلًا)، مكتبة القاضي، القاهرة، 2018م.

138 - مبادئ الخدمة الاجتماعيَّة (تحدّي الصّعاب وإحداث النُّقلة) مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019.

139 _ الإرهاب بين خائف ومخيف، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019.

140 _ التطرُّف من الإرادة إلى الفعل، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019.

141 _ البحث العلمي (المنهج والطريقة) مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019.

142 _ العدل ينسف الظلم، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

143 _ تقويض الإرادة، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

144 _ القوَّة تفكّ التأزُّمات، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

145 _ إحداث النُّقلة تحدٍّ، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

146 _ نيل المأمول قمَّة، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

147 _ نحو النظريَّة خلقًا، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

148 _ نحو النظريَّة نشوء، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

149 _ نحو النظريَّة ارتقاء، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

150 – الخلاف (في دائرة التاريخ) مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

151- القواعد المنهجية للباحث الاجتماعي والقانوني، القاهرة: دار القاضي، 2220.

152 – قواعد البحث للعلوم الاجتماعيَّة والإنسانية، 2020م.

153 –كسر الوهم، القاهرة: مكتبة القاضي، 2021م.

154 – المنهج العلمي وإحداث النُّقلة، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2021م.

155 – خطوات البحث العلمي وصناعة الأمل، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2021م.

156 – وسائل التأهُّب للبحث العلمي، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2021م.

157 – طرق البحث العلمي ونيل المأمول، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2021م.

158 – أمحمَّد أميّ، مكتبة القاضي، القاهرة: 2021م.

159 – حلقات صناعة المستقبل، مكتبة القاضي، القاهرة: 2021م.

160 – قواعد صناعة المستقبل، مكتبة القاضي، القاهرة: 2021م.

161 – دراسة الحالة ودور الاخصائي الاجتماعي، القاضي، القاهرة، 2021مم.

المؤلّف في سطور

أ د. عقيل حسين عقيل

مواليد ليبيا 1953م

بكالوريوس آداب 1976م بدرجة الشّرف الأولى جامعة الفاتح (طرابلس).

ماجستير تربية وتنمية بشرية جامعة جورج واشنطن 1981م مع درجة الشّرف.

. دكتوراه في الخدمة الاجتماعيَّة.

. أستاذ بجامعة الفاتح كلية الآداب (طرابلس).

. شغل منصب أميّن تعليم بلدية طرابلس (1986 . 1990).

. انتخب من قبل مؤتمر الشعب العام مفتشا عامّا لقطاع الشؤون الاجتماعيَّة، ثمّ كلّف بالتفتيش على وزارتي التعليم العام والتعليم العالي 2006م.

. شغل منصب أميّن التعليم العالي (وزيرا) 2007 . 2009م.

. انتخب أميّنا عاما للتنمية البشرية بأمانة مؤتمر الشّعب العام 2009م.

. صدر للمؤلّف 92 بحثا نشرت داخل ليبيا وخارجها.

. صدر له (161) مؤلّفا منها خمس موسوعات.

. أشرف وناقش 83 رسالة ماجستير ودكتوراه.

. مجالات اهتمام المؤلف البحثيَّة:

1 . الخدمة الاجتماعيَّة والتنمية البشرية.

2 . طرق البحث الاجتماعي.

3 . الفكر والسياسة.

4 . الإسلاميّات.

5 . الأدب

تُرجمت ونشرت له مؤلّفات باللغة الإنجليزية والتركية.

الموقع الإلكتروني: (موقع الدكتور عقيل حسين عقيل)

أو: Dr-Aqeel.com