مجلة جامعة الملك سعود، م ٨، الآداب (١)، ص ص ٢١١ - ٢٣٩، الرياض (١٤١٦هـ/١٩٩٦م).

نموذج التفاعل بين عناصر الخدمة الاجتماعية الرئيسة

سعد مسفر القعيب

أستاذ مساعد، قسم الدراسات الاجتماعية، كلية الآداب،
جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية

(قدم للنشر في ١٤١٤/١٢/٢٨هـ؛ وقبل للنشر بتاريخ ١٤١٥/٩/٧هـ)

ملخص البحث. يهدف هذا البحث لوضع نموذج للتفاعل الاجتماعي كعملية أساسية تقتضيها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، إذ التفاعلات الاجتماعية في واقعها تؤدي إلى النجاح في توصيل التوجيهات وإسداء النصح إلى طالب المساعدة، من خلال جسر العلاقة المهنية، التي يقوم ببنائها الأخصائي الاجتماعي مع عناصر التفاعل الرئيسة، كقاعدة ومنطلق للتفاعل الاجتماعي الموجه في ميدان الخدمة الاجتماعية.

يدور البحث حول ثلاثة محاور رئيسة، ينطلق منها الباحث لإصدار توصياته حول التصور العلمي لإعداد الأخصائي الاجتماعي الذي سيقود عملية التفاعل الاجتماعي ويوجه مساراته المهنية إلى بر الأمان.

مقدمة

من المبررات الداعية للاهتمام بهذه الدراسة، ما توصلت إليه نتائج إحدى الدراسات التحليلية، إذ أظهرت أن هناك تقصيراً في مساعدة الطلاب على التكيف الاجتماعي وحل مشكلاتهم الذاتية، هذا التقصير نابع من أخطاء مهنية في عملية التفاعل الاجتماعي.[1]

(١) إبراهيم بيومي مرعي، «الاستعداد الشخصي وأهميته في إعداد الأخصائي الاجتماعي (دراسة للتجربة المصرية)،» *مجلة كلية الآداب، جامعة الملك سعود*، م١٠ (١٩٨٣م)، ص ص١٧٧-٢١٩.

كما ظهرت بعض الأصوات التي تنادي بإلغاء الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي لعدم وضوح آثارها الملموسة، وبدأت الأقاويل والإشاعات تتردد حول جدوى ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.[٢]

وتأثرت وزارة المعارف بالمملكة العربية السعودية بهذا الصدى، وقد تحمس لتلك الأفكار بعض المسؤولين المؤهلين بالوزارة، وقد رأوا أن الإرشاد النفسي سيكون أكثر نفعًا من الخدمة الاجتماعية، خاصة في المجالات التربوية. ومن منطلق اقتناع وزارة المعارف بوجهة النظر هذه، وما يدعمها من الاستشارات، قامت بإنشاء الإدارة العامة لتوجيه الطلاب وإرشادهم، وفي السنوات الأولى ظلت تعمل إلى جانب إدارة التربية الاجتماعية — أحد فروع الإدارة العامة للنشاط المدرسي — وقد لوحظ تحجيم أدوار إدارة التربية الاجتماعية حتى انتهى الأمر إلى رفع يدها عن العمل، وإلغاء وظيفة الأخصائي الاجتماعي، وإحلال المرشد الطلابي محله، ولترسيخ أقدام الإدارة الجديدة، شكلت الوزارة لجنة من أساتذة بعض جامعات المملكة، وذلك لإصدار التوصيات اللازمة حول جدوى الأدوار التي ستؤديها تلك الإدارة، فكانت اللجنة متحيزة لعلم النفس لأن جميع الأعضاء الذين رفعوا تلك التوصيات متخصصون في ذلك المجال، وبعد ذلك تم القضاء المبرم على الخدمة الاجتماعية في المجالات التعليمية.[٣]

ويرى المختصون بوزارة المعارف أن عدم تحقيق الأخصائي الاجتماعي لنجاح ملموس في مدارس التعليم العام قد يعود إلى عدة معوقات تناولت إحدى الدراسات الميدانية بعضًا منها، وقد ظهر للباحث من خلال استعراض تلك الدراسة أنه بالإضافة إلى المعوقات الخارجة عن إرادة الأخصائي، هناك معوقات تعود للطلاب — وحدة التعامل — حيث كان بعضهم لا يستطيع مصارحة الأخصائي الاجتماعي، لعدم ثقتهم في المحافظة على أسرارهم، كما أن فئة أخرى من الطلاب يشعرون بالخجل من التحدث إليه، ولعل

---

(٢) سيد أبو بكر حسانين، *الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي*، ط٢ (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٣م)، ص١٦٧.

(٣) اطلع الباحث على جميع القرارات الوزارية في هذا الصدد، وهي محفوظة في أرشيف الإدارة العامة لتوجيه الطلاب وإرشادهم. كما اطلع على المعاملة الدائرة بخصوص اللجنة آنفة الذكر وهي محفوظة لدى قسم الدراسات الاجتماعية بكلية الآداب، جامعة الملك سعود.

ذلك ناتج عن قلة مهارة الأخصائي الاجتماعي في كيفية التفاعل مع الطلاب.[٤]

وقد تم استنتاج بعض المواقف الاجتماعية الخاطئة للأخصائي الاجتماعي المدرسي في العمل المهني، والتي توحي بأن هناك بعض التجاوزات يرتكبها الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع الطلاب، وتنعكس سلبًا على عملية التفاعل الاجتماعي ومن أمثلة ذلك:

١ ـ تفاعل الأخصائي يظهر جليًّا مع الطلاب الذين لهم علاقة شخصية به.

٢ ـ الأخصائي لايستطيع إقناع الطلاب بآرائه، وربما أقنعوه بسلامة مواقفهم، ومن ثم يسلم العنان لهم.

٣ ـ الأخصائي الاجتماعي يلجأ أحيانًا لأسلوب العنف لفرض آرائه عليهم، مما يجعل الطلاب ينفرون من مقابلته.[٥]

هذه مؤشرات واضحة لمشكلات أساسية في عملية التفاعل بين الأخصائي والطلاب، قد يعرضه للفشل في عمله المهني.

وقد ناقشت بعض الدراسات الميدانية والنظرية عدة قضايا لها مساس بقضية التفاعل الاجتماعي نوجزها فيما يلي:

تبين من إحدى الدراسات أن عدم وضوح دور الأخصائي يؤثر سلبًا على عملية التفاعل الاجتماعي بين الأخصائي الاجتماعي وعناصر الخدمة الاجتماعية الأخرى.[٦]

وتوصي إحدى الدراسات الميدانية بضرورة الاهتمام بالخدمات النفسية، وذلك بمحاولة التعرف على ما تنطوي عليه نفسيات الطلاب، وهذا الأمر لا يتأتى إلا من خلال التفاعل مع تلك النفسيات. كما تؤكد على قضية التفاعل الاجتماعي على مستوى التنظيمات

---

(٤) سعد مسفر القعيب، «معوقات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي في المدرسة،» رسالة ماجستير غير منشورة (الرياض: جامعة الملك سعود، كلية الآداب، قسم الدراسات الاجتماعية، ١٤٠٤هـ)، ص ص١٩٠-٢٠٦.

(٥) سعد مسفر القعيب، *الخدمة الاجتماعية والمدرسة* (الرياض: دار المريخ، ١٩٨٦م)، ص ص ٣٣٩ - ٣٤٠.

(٦) أحمد فوزي الصادي، «معوقات عمل الأخصائي الاجتماعي» *المؤتمر الدولي السادس للإحصاء والحاسبات العلمية والبحوث الاجتماعية والسكانية* القاهرة، ١٩٨١م.

الاجتماعية، وذلك بتمثيل الشباب في المجالس واللجان والهيئات التي تخطط لبرامج الشباب الاجتماعية.(٧)

وتتضح العلاقة الطردية بين اشتراك الطلاب في النشاط المدرسي وارتفاع مستوى التحصيل الدراسي للطلاب، ونمو التفاعل على مستوى الجماعات.(٨) ولذلك تظهر أهمية حصص الريادة لإتاحة التفاعل المباشر بين الرائد وأعضاء الجماعة، حيث يؤدي ذلك إلى ارتفاع مستوى النمو في العلاقات الاجتماعية بين طلاب الفصل الواحد، ومن ثم تتم عملية التوجيه لتعديل السلوك إلى المرغوب فيه.(٩)

إن جوانب القصور في أداء مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي يعود إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين لم يسعو إلى تحقيق عملية التفاعل التي تمكنهم من مساعدة الحالات الطلابية.(١٠)

ما سبق من إشارات موجزة تشكل المنطلق العلمي لهذه الدراسة، إذ أن الأمر يقتضي وضع نموذج واضح لبيان مسارات التفاعل الناجح لعناصر الخدمة الاجتماعية الرئيسة لاسيما وأن بعض مبادىء الخدمة الاجتماعية ترتبط عضويًا بهذه القضية، مثل مبدأ التقبل والعلاقة المهنية، كما أنه يوجد ترابط عضوي أيضًا بين طرق الخدمة الاجتماعية وقضية التفاعل، ذلك لأن خدمة الفرد منهاج علمي يحقق أهدافًا مرغوبة، عن طريق عمليات مهنية تتضمن خطوات منظمة تحدث تفاعلات، وتؤدي إلى تغيرات اجتماعية، لتحقيق هدف أو جزء من هدف معين.(١١)

---

(٧) محمد عماد الدين إسماعيل، *مشكلات الشباب* (الكويت: جامعة الكويت، ١٩٨٤/٨٢م)، ص ص ١٢ ـ ١٨؛ ٥٨ ـ ٦٩.

(٨) فكري حسن ريان، *أثر الاشتراك في النشاط المدرسي*، ط١ (الكويت: مكتبة الفلاح، ١٩٨١م)، ص ص١٩ـ٥٥.

(٩) كرم الجندي، «العلاقة بين حصة الريادة والنمو الاجتماعي لجماعة الفصل،» رسالة دكتوراه غير منشورة (القاهرة: جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ١٩٧٩م)، ص ص ١٧٨ ـ ١٧٩.

(١٠) إنصاف عبدالعزيز عوض، «ممارسة الخدمة الاجتماعية،» دبلوم غير منشور (الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، كلية الآداب، ١٩٨٢م)، ص ص٢٧١ـ٢٧٦.

(١١) عبدالكريم العفيفي وعدلي سليمان، *الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي* (القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٩٣م)، ص٦٤.

ولذلك فإن الباحث سيركز بشكل رئيس على عملية التفاعل بين عناصر خدمة الفرد بصفة خاصة، بالإضافة إلى عناصر الخدمة الاجتماعية كقضية عامة تهم الممارس المهني، لأن الأمر في خدمة الجماعة يقتضي زيادة التفاعل والإكثار منه بين الأفراد، وذلك لأهميته البالغة، إذ لا تتم عملية النمو للجماعة وأعضائها إلا عن طريقه، والتفاعل في خدمة الجماعة يتم بين الأخصائي الاجتماعي والأعضاء لتحقيق هدف النمو وتعديل السلوك.(١٢)

يتحقق التفاعل من خلال ثلاثة نماذج عملية، تحددها نظرية الاتصال في الخدمة الاجتماعية:(١٣)

١ ـ التفاعل وجهًا لوجه face to face interaction ، ويتم بين شخص وشخص آخر أو بين شخص وجماعات مع بعضها.

٢ ـ التفاعل الداخلي internal interaction ، ويكون بين الفرد ونفسه.

٣ ـ التفاعل عن طريق وسيط medium كالكتاب أو أي من وسائل الإعلام.

وستخرج هذه الدراسة بصفة جديدة للتفاعل الاجتماعي نحسبها أكثر شمولية من النماذج آنفة الذكر، حيث سيمثل التفاعل ثلاثة محاور رئيسة: الأخصائي الاجتماعي، العميل (طالب المساعدة) المشكلة، (الموقف الذي يعاني منه العميل)، ممثلين لعملية التفاعل في صياغة منطقية للممارسة المهنية.

إن صياغة نموذج التفاعل الاجتماعي بين العناصر الرئيسة للخدمة الاجتماعية تتطلب الاستعانة بالمدخل التفاعلي المستنبط من علم الاجتماع، كإطار نظري لتفسير عمليات التفاعل في الخدمة الاجتماعية، ويأتي ذلك من منطلق العلاقة الوثيقة بين علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، حيث الأرضية المشتركة التي يمكن أن يلتقيا عليها لمصالحهما معًا.(١٤)

---

(١٢) محمد شمس الدين أحمد، *العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية* (القاهرة: مطبعة الكيلاني، ١٩٧٨م)، ص ص ٦٧ ـ ٦٨.

(١٣) أبو النجا محمد العمري، *الاتصال في الخدمة الاجتماعية* (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٦م)، ص ص ٢٣ ـ ٢٤.

(١٤) Ernest Greenwood. "The Practice of Science and the Science of Practice, in Warren Bennis et al., *The Planning of Change* (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1961), pp. 73-82.

وينبثق التفاعل الاجتماعي من العلاقات الاجتماعية، التي تحظى بنصيب كبير من الاهتمام على مستوى العلوم الإنسانية، وفي مقدمتها الخدمة الاجتماعية، إذ أنها تهتم بتيسير العلاقات الاجتماعية وتدعيمها بين الأفراد، وعلى مستوى الجماعات والتنظيمات الاجتماعية، وعلى هذا الأساس تلتزم مهنة الخدمة الاجتماعية القيام بدورها الاجتماعي، من منطلق وظيفتها الاجتماعية وما تملكه من معرفة مهنية.(١٥)

وقد ساعدت تركيبة هذه المهنة المتميزة في حيوية ونجاح العلاقات التفاعلية بين العناصر المباشرة، هذه الديناميكية سهلت تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية العلاجية، والوقائية، والتنموية.

وللخدمة الاجتماعية سمات جوهرية، تميزها عن بقية العلوم والممارسات المهنية، فهي علم وفن ومهنة في الوقت نفسه، وأصبحت علمًا لأن لها نظريات وطرق بحث وفلسفة، وقد ظهر ذلك جليًا عند ازدهارها في أواسط القرن العشرين، كما أنها تستفيد من بعض العلوم الإنسانية كعلم النفس وعلم الاجتماع والإدارة والسياسة في التنظير والتوجيه المنهجي. بالإضافة إلى ذلك فهي ذات أداء فني، يتحدد نجاحها في الممارسة بقدر ما تحظى به من إبداعات ومهارات، تكتسب من خلال طرقها المتعددة وأساليبها العلمية، كما أن لها قيمًا ومبادىء تحافظ على كيانها الأخلاقي، وتستخدم تكتيكًا خاصًا واستراتيجيات معينة للوصول إلى غاياتها، كذلك الخدمة الاجتماعية ليست عطاءً نظريًا مجردًا، بل إنها محصلة لكثير من التجارب الواقعية، والخبرات الميدانية. وقد تكون هيكلها المتكامل عبر تاريخها الفكري المتجدد.(١٦)

(١٥) Arthur E. Fink, et al. *The Field of Social Work*, 4th, ed. (New York: Holt, Rin ehart and Winston, 1967), pp. 49-53.

(١٦) للاستزادة انظر: محمد سلامة محمد غباري، *المدخل إلى الخدمة الاجتماعية الإسلامية ـ خدمة الفرد*، ط١ (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٤م)؛ سامية محمد فهمي وآخرون، *طريقة الخدمة الاجتماعية في التخطيط الاجتماعي* (المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٥م)؛ باسمة المنلا، *قياس العلاقات الاجتماعية ـ السوسيومترية* (بيروت: دار العلم للملايين، ١٩٩٠م)؛ أحمد مصطفى خاطر، *الخدمة الاجتماعية ـ نظرة تاريخية ـ مناهج الممارسة والمجالات* (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٤م)؛ الفاروق زكي يونس، *الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي* (القاهرة: عالم الكتب، ١٩٧٨م).

يناقش البحث قضيته من خلال ثلاثة محاور: المقدمة، وتتضمن أهمية مشكلة البحث التي أظهرتها الدراسات العلمية، النظرية والميدانية، وبعد ذلك نوقش مفهوم التفاعل الاجتماعي من وجهة نظر العلوم الاجتماعية بصفة عامة والخدمة الاجتماعية بصفة خاصة، ومن ثم بدأ الباحث بتوضيح العملية التفاعلية لعناصر الخدمة الاجتماعية الرئيسة من خلال المحور الثالث، وقد تصور هذه العملية من خلال ثلاث كيفيات، مبتدئًا بالوضع المثالي لعملية التفاعل، ومنتهيًا بالوضع الأسوأ الذي ساقه إلى طرح التوصيات اللازمة في الإعداد المهني الصحيح للأخصائي الاجتماعي، باعتباره هو العنصر الرئيس في عملية التفاعل الاجتماعي.

ويحتوي هذا البحث على بعض المفاهيم، وفيما يلي أهمها:

التفاعل الاجتماعي social interaction : تتضح أبعاد هذا المفهوم من خلال المدخل النظري للدراسة، حيث حاولنا تعريفه نظريًّا، وحددت صيغه الإجرائية على مستوى الممارسة.

المفهوم الإجرائي لعناصر الخدمة الاجتماعية. للخدمة الاجتماعية خمسة عناصر منها عنصران غير مباشرين وهما: المؤسسة، وعملية المساعدة. أما العناصر المباشرة في التفاعل، فتسمى العناصر الرئيسة وهي تتمثل في:

١ ـ الأخصائي الاجتماعي social worker العنصر الرئيس الذي يقود عملية التفاعل ويحدد مساراته، ولابد أن يكون متخصصًا في الخدمة الاجتماعية ويمثل المؤسسة وتعليماتها، وهو إرادة مستقلة، لكنها صديقة ومتعاطفة تمثل محور عملية المساعدة.(١٧)

٢ ـ العميل client ، يحدده قاموس اللغة الإنجليزية بأنه هو الزبون الذي يأتي إلى المختص لطلب المساعدة.(١٨) ويمثل العميل في الخدمة الاجتماعية المصدر الرئيس للمعلومات التي تقتضيها مرحلة الدراسة، وتوجه إليه العملية التفاعلية لأجل مساعدته، لكي يساعد نفسه بنفسه. وتحدد المدرسة الوظيفية العميل بأنه ذلك الفرد الذي تعطلت

(١٧) إقبال محمد بشير وإقبال إبراهيم مخلوف، *الاعتبارات النظرية لممارسة الخدمة الاجتماعية في العمل مع الأفراد* (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٦م)، ص٧٨.

(١٨) Longman, *Dictionary of American English* (Washington: Library of Congress, 1983).

إرادته بسبب عوامل اجتماعية ونفسية، ويحتاج إلى عملية مساعدة من خلال علاقة مهنية لتحرير هذه الإرادة وتنشيطها.[١٩]

٣ ـ الموقف situation، وهو الصيغة العامة للعوامل الاجتماعية المؤثرة في سلوك الفرد وخبراته، في إطار نسق معين للتفاعل، وخلال فترة زمنية بالذات، ولهذا فإن السلوك يختلف باختلاف المواقف الاجتماعية. يتكون الموقف من المؤثرات المنتظمة الداخلية والخارجية، وهي تؤثر في الفرد لحظة معينة أو في حالة قابلة للاستجابة، والموقف قد يتغير من وقت لآخر، فيتغير سلوك الإنسان تبعًا لذلك.[٢٠]

وتصبح المشكلة الاجتماعية موقفًا موضوعيًّا من جهة، وتفسيرًا اجتماعيًّا ذاتيًّا من جهة أخرى، وهي موقف منحرف عن موقف مرغوب فيه.[٢١] والموقف الاجتماعي هو الوضع الكلي للعوامل الاجتماعية المؤثرة في سلوك فرد معين، أو تجربته داخل نسق التفاعل في فترة معينة.[٢٢]

المدخل النظري

فيما يلي مناقشة مفهوم التفاعل من وجهة نظر العلوم الاجتماعية بصفة عامة ومهنة الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة، لكي تتضح سمات التفاعل الذي تضمنه النموذج المقترح نظريًّا وتطبيقيًّا.

إن أصغر وحدة للملاحظة الملموسة بالنسبة إلى عالم الاجتماع هي الرابطة بين شخصين، وبشيء من الإيضاح، فإن الرابطة بين شخصين تعني العلاقة بينهما أو هي

---

(١٩) إقبال محمد بشير وآخرون، *مدارس واتجاهات خدمة الفرد* (إسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٠م)، ص٣٥.

(٢٠) أحمد زكي بدوي، *معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية* (بيروت: مكتبة لبنان، ١٩٨٢م)، ص٣٧٨.

(٢١) محمد عاطف غيث، *قاموس علم الاجتماع* (الإسكندرية: الهيئة المصرية للكتاب، ١٩٧٩م)، ص٤٣٣.

(٢٢) غيث، *قاموس علم الاجتماع*، ص٤٠٩.

التفاعل الذي ينتج عن علاقاتهما مع بعضهما.[٢٣]

وهذه العلاقة تظهر في شكل اتصال رمزي، وفعالية هذا الاتصال تخضع لشروط عدة، هي التوافق بين المرسل والمستقبل، وكذلك استعمال الرموز الأكثر مناسبة بالنسبة للمرسل، كما أن على المرسل نقل الرسالة كاملة، وخالصة من أي تدخل خارجي. أيضًا فإن على المستقبل التفسير الصحيح والدقيق للرسالة.[٢٤]

ويشير جوناثن ترنر Jonathan H. Turner إلى أن طبيعة الرمزية للتفاعل تؤكد أن البناء الاجتماعي، والثقافي، والنفسي سوف يكون مختلفًا مع تغير الإنسان أو تغير سلوكه.[٢٥]

ويشرح هومانز عوامل تلك التغيرات موضحًا أن السلوك الاجتماعي يمكن تحليله في ضوء المفاهيم الثلاثة التالية: التفاعل، والعواطف، والأنشطة، وهذه المفاهيم تشير إلى التساند المتبادل بين مظاهر السلوك. وقد حدد علماء الاجتماع التفاعل في كونه يعني الاتصالات الشخصية المتبادلة، التي يمكن ملاحظتها موضوعيًّا والتعبير عنها في صيغ كمية كالمبادأة والاستجابة أثناء تفاعل الأشخاص.[٢٦]

وتصف بعض التعريفات الإجرائية التفاعل الاجتماعي بأنه يقتضي العملية الاجتماعية الأساسية التي تعبر عن ذاتها في الاتصال، وفي العلاقة المتبادلة بين فردين أو أكثر، ويعتبر التفاعل بين الأشخاص سلوكًا اجتماعيًّا، لأن الناس يتبادلون المعاني ويمارسون التأثير المتبادل على سلوك بعضهم البعض، وتوقعاتهم وفكرهم، من خلال اللغة والرموز والإشارات التفاعلية.[٢٧]

وعلى هذا فإن البناء التفاعلي للنسق يتحد من خلال:[٢٨]

---

(٢٣) غي روشيه، *مدخل إلى علم الاجتماع العام، الفعل الاجتماعي*، ترجمة مصطفى دندشلي (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، ١٩٦٨م)، ص١٩.

(٢٤) روشيه، *مدخل إلى علم الاجتماع*، ص ص١١٢-١١٣.

(٢٥) Y.H. Turner, *The Structure of Seciological Theory* (Euinors: Home Wood, 1974), p. 179.

(٢٦) محمد علي محمد، *علم اجتماع التنظيم*، ط٣ (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٣م)، ص١٦٥.

(٢٧) غيث، *قاموس علم الاجتماع*، ص٢٥٢.

(٢٨) روشيه، *مدخل إلى علم الاجتماع*، ص١٦٦.

- معرفة مصدر التفاعل.
- تحديد اتجاه التفاعل بين الوحدات (مصادر التفاعل) في ضوء المبادأة والاستجابة.
- قياس فترة التفاعل وتكراره.

مما سبق يمكن تحديد بعض خصائص نموذج التفاعل الاجتماعي كالتالي:

١ ـ يتم بين أفراد وجماعات في المجتمع، وقد يكون التفاعل بين اثنين أو ثلاثة أو أكثر، وقد يكون بين واحد وعدد كبير.

٢ ـ ينتج عنه علاقة ذات معنى بالنسبة للأطراف الممثلة لها.

٣ ـ يستخدم التفاعل عدة وسائل للوصول إلى غايته، وتبرز أهميتها في توضيح الأهداف والإعانة على بلوغها. كما أن التفاعل يأخذ صيغًا عدة: فقد يكون وجهًا لوجه، أو غير مباشر، أو طويل الأمد أو قصير الأمد، أو شديد التركيز أو ضعيف التركيز، أو ممتدًا، أو ضيقًا. «وتحديد طبيعة التفاعل على النحو السابق يحدد أنواع العلاقات الاجتماعية التي تربط الأفراد والجماعات، ويحدد في الوقت نفسه أيضًا موضوع هذه العلاقات.» والعملية التفاعلية لها صفة الدوام النسبي والتكرار والتأثير العميق والنضوج.[٢٩]

٤ ـ يمثل التفاعل في طبيعته نوعًا من العلاقات بين طرفي الاتصال، حيث يتأثر سلوك الفرد ويتعدل بسلوك الآخر، وبذلك تتضح قضية الاجتماعية في التفاعل المتبادل، إذ يكون كل فرد في العملية مقتسمًا ومشاركًا، ويكيف نفسه للأفعال الصادرة من الآخر.

ومن هذا المنطلق تتضمن عملية التفاعل الاجتماعي العناصر التالية:[٣٠]

١ ـ الاتصال communication

٢ ـ التوقع anticipation

٣ ـ إدراك الدور role perception

٤ ـ الدلالات الرمزية (الترميز الهادف) significant symbolization.

ولا تحجم الخدمة الاجتماعية عن عملية الاستفادة من بقية العلوم الإنسانية في صياغة

---

(٢٩) محمد عاطف غيث، *علم الاجتماع* (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٧٠م)، ص ص١٣٠-١٣٢.

(٣٠) عادل عز الدين الأشول، *علم النفس الاجتماعي* (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٩م/١٣٩٩هـ)، ص ص٦٩-٧٥.

التعاريف الإجرائية لمفاهيمها بقدر ما تستنير به في التناول النظري للقضايا الاجتماعية.

وعلى هذا فإن البناء التفاعلي في نسق الخدمة الاجتماعية يتميز بما يلي:[٣١]

١ ـ أن مصادر التفاعل تتحدد في المحاور التالية: الأخصائي الاجتماعي، والعميل ـ وحدة التفاعل، والمشكلة أو الموقف الذي يراد دراسته والتخلص من تأثيره. وقد تتعدد وحدات التفاعل في الخدمة الاجتماعية، كما يظهر في خدمة الجماعة، وطريقة تنظيم المجتمع.

٢ ـ يتضح اتجاه التفاعل من خلال الأشكال الهندسية الثلاثة التي سيتم استعراضها مؤخرًا، وهي توضح مسارات التفاعل المتوقعة، ومعنى العلاقة بالنسبة لمراكز التفاعل الرئيسة.

٣ ـ تكرار التفاعل في الخدمة الاجتماعية يقتضي ترسيخ مبدأ العلاقة المهنية، الجسر الذي تنتقل بواسطته عمليات الخدمة الاجتماعية، وهو الوسيلة الرئيسة لتوصيل التفاعل إلى غايته المنشودة.

كما أن التفاعل في الخدمة الاجتماعية يظهر في صيغ متعددة:

١ ـ مباشر، من خلال الاتصال المباشر، وجهًا لوجه، يظهر ذلك بوضوح على مستوى خدمة الفرد.

٢ ـ غير مباشر، كما هو الحال في خدمة الجماعة، وطريقة تنظيم المجتمع، حيث تتعدد وحدات التفاعل.

---

(٣١) للاستزادة انظر: محمد شمس الدين أحمد، *العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية* (القاهرة: مطبعة الكيلاني، ١٩٧٨م)؛ مسعد الفاروق حموده وآخرون، *أجهزة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية* (الإسكندرية: المكتب التجاري الحديث، ١٩٨١م)؛ عبدالمنعم شوقي، *تنمية المجتمع وتنظيمه*، ط٣ (القاهرة: الخانجي؛ والكويت: دار البحوث العلمية، ١٩٧٣م)؛ فاطمة مصطفى الحاروني، *خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية*، ط٧ (القاهرة: مطبعة السعادة، ١٩٧٧م)؛ محمود حسن، *نمو الفرد في الجماعات الصغيرة* (الإسكندرية: دار الكتب الجامعية، ١٩٧٧م)، سيد أبو بكر حسانين، *طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع* (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٣م)، ص١٦٧؛ عبدالفتاح عثمان، *خدمة الفرد والمجتمع المعاصر*، ط٦ (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٧م).

٣ ـ مدة التفاعل في الخدمة الاجتماعية غير محددة بفترة زمنية معينة، وإنما ترتبط بمدى تحقيق الهدف، لذلك لا يستطيع الأخصائي الاجتماعي مسبقًا تحديد عدد المقابلات التي يحتاجها لبناء العلاقة المهنية مع العميل، حيث يترك ذلك لظروف الحالة، وملابسات الموقف.

٤ ـ تعتمد شدة التفاعل وتركيزه على مدى التقبل بين المرسل والمستقبل، ومستوى الثقة بينهما.

٥ ـ يتم التفاعل في الخدمة الاجتماعية على مستويات مختلفة، حيث يكون على مستوى فردي في خدمة الفرد، ويكون على نطاق أوسع في طريقتي خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع.

٦ ـ يعتمد التفاعل في الخدمة الاجتماعية على العناصر التالية:

(ا) الاتصال، ووسيلته الكلمة، وأساسه التقبل المتبادل بين أطراف العلاقة.

(ب) التوقع، وهو الطاقة التي تبعث عملية التفاعل في كل من المرسل والمستقبل.

(جـ) إدراك الدور، يقتضي معرفة كل من الأخصائي الاجتماعي ووحدة التعامل للالتزامات والمهام المناطة به نحو الآخر.

(د) دلالة الترميز، ويعني ذلك وضوح الهدف في الخدمة الاجتماعة وسمو مكانته.

وللتفاعل الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية مستويات ثلاثة: (٣٢)

١ ـ تفاعل الأفراد فيما بينهم.

٢ ـ التفاعل بين الفرد والجماعة.

٣ ـ التفاعل بين الجماعات.

وتعتبر المناقشة وسيلة أساسية لإيجاد التفاعل الحر، وهو الأمر الذي يميز التفاعل في الخدمة الاجتماعية عنه في ميدان المحاماة والدفاع الاجتماعي. (٣٣)

---

(٣٢) غريب محمد سيد أحمد، *أهمية دراسة الجماعة في التحليل السوسيولوجي* (الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، ١٩٦٧م)، ص ص٨٥-٩٦.

(٣٣) J. Warters, *Group Guidance... Principles and Practice* (New York: McGraw-Hill, 1960), pp. 116-22.

ويمكن تحديد الإطار النظري للتفاعل في الخدمة الاجتماعية من خلال إحدى نظريات الممارسة وهي نظرية الدور، التي تحدد أهمية الدور في قيام عملية التفاعل بين عناصر الخدمة الاجتماعية، حيث إن تفاعل العميل مع الأخصائي الاجتماعي يتوقف على توقعات دوره، ودور الأخصائي الاجتماعي لمساعدته، ويتقدم العميل لطلب المساعدة وهو ينشد الإجراء الفوري والسريع، بينما الأخصائي ينشد منه الإفصاح عن العديد من المعلومات المتعلقة بموقفه في الماضي والحاضر، وهذا يقتضي دراسة غير متعجلة لعملية التفاعل، وتشير نظرية الدور إلى أن التوقعات بين الأخصائي والعميل غير متطابقة فيما يتعلق بأدوارهما نحو بعضهما.(٣٤)

ويمكن النظر إلى تلك التوقعات من جانبين: الجانب الموضوعي، ويعني تحديد أدوار العميل من حيث ثقافة المجتمع ومعاييره، والجانب الذاتي، ويعني وجهة نظر العميل نفسه نحو دوره ومتطلبات ذلك الدور.(٣٥)

ويتجلى دور الأخصائي الاجتماعي في إيجاد الانسجام بين الجانبين، والعمل على تضييق الفجوة بينهما.

وعلى ضوء تنوع التوقعات تنقسم القيم والمشاعر المتعلقة بالدور إلى نوعين، نوع يتفق عليه المجتمع في إطار ثقافته لإنكار الانحرافات السلوكية مثلاً، ونوع شخصي، يعكس مشاعر العميل نحو استحسان دوره أو أدوار المشتركين معه.(٣٦)

نخلص مما سبق إلى أن الدور ماهو إلا علاقة تفاعلية متعددة بين الأشخاص.(٣٧) إذ أن مفهوم الدور يتضمن تفاعلاً يتم بين اثنين أو أكثر من العناصر، وعملية التفاعل هي من الخصائص التي تميز الإنسان عن غيره من المخلوقات.(٣٨)

---

(٣٤) عبدالعزيز النوحي، *نظريات خدمة الفرد*، الجزء الثاني، ط١ (القاهرة: دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٨٣م)، ص٣.

(٣٥) النوحي، *نظريات خدمة الفرد*، ص٢٥.

(٣٦) النوحي، *نظريات خدمة الفرد*، ص٢٧.

(٣٧) Marvin E. Shaw and Philip R. Cistanzo, *Theories of Social Psychology* (New York: McGraw - Hill, 1970), p. 327.

(٣٨) النوحي، *نظريات خدمة الفرد*، ص٦.

وبصفة الخدمة الاجتماعية هي الوعاء الحاوي للتفاعل الإنساني، فإنه يتوجب على الدارس أن يتعرف على سماتها العامة وبشكل تفصيلي قبل الدخول في صياغة نموذج التفاعل بين عناصرها الرئيسة، ذلك لأنها ممارسة تعتمد على الفن المتمثل في المهارة، التي تكتسب من خلال العمل والمران، بالإضافة إلى القدرات الذاتية الموهوبة للإنسان، كسرعة البديهة لإدراك معنى المواقف، وكيفية اختيار الأسلوب الأمثل لتوجيه التفاعلات البشرية، وكذلك القدرة على اكتشاف حالات الإقدام والإحجام، والاتجاهات السلبية والإيجابية للأفراد. ومالم يكتسب الممارس المهني هذه القدرات، فإنه لن يستطيع تحقيق أهدافه المأمولة، وسيصعب عليه التميز في ميدان الخدمة الاجتماعية. وعلى هذا الأساس يتوقف نجاح التفاعل بين عناصر الخدمة الاجتماعية الرئيسة، بدءًا من الموجه لهذه العملية التكنيكية، وانتهاءً بالموقف هدف عمليات الخدمة الاجتماعية ومدار اهتماماتها.

وللخدمة الاجتماعية طرق ثلاثة تؤكد مهنيّتها، ويُطلق بعض العلماء تسمية خاصة على تلك الطرق (مناهج الخدمة الاجتماعية)، وعلى أية حال، فالاختلاف في التسمية لن يغير من واقع هذه الطرق شيئًا. بالإضافة إلى ذلك، فالخدمة الاجتماعية تستخدم عمليات عيادية تُمارَس من خلال مناهجها أو طرقها الثلاث وهي الدراسة ـ التشخيص ـ العلاج، وتلتزم بمبادىء اجتماعية ثابتة تميزها مهنيًّا عن بقية العلوم الإنسانية. وفي هذا المنهج توجيه دقيق لمسارات التفاعل بين محاور العلاقة المهنية بعيدًا عن العشوائية في التعامل.

ومن خلال هذه التركيبة المنسجمة منطقيًّا، فإن الخدمة الاجتماعية تسعى دائمًا لمساعدة عناصر المجتمع في مختلف المجالات، لإشباع الاحتياجات الجسمية، والعقلية، والوجدانية. بالإضافة إلى تقوية أواصر المحبة والعلاقات الإنسانية، بين فئات المجتمع، وكذلك العمل على إصلاح الأجيال، ولعل هذا التوجه الإنساني هو الذي يفرض نوع العلاقات التفاعلية ومستواها ، في إطارها الذي سيتحدث عنه الباحث مؤخرًا.(٣٩)

من خلال تلك الاهتمامات يتضح أن الخدمة الاجتماعية لا تحيطها حدود، ولا تكبلها قيود، وذلك في ميدان العمل الاجتماعي الإصلاحي، ومن هذا المنطلق فهي لا تحصر نفسها في نطاق ضيق، لأن هدفها بعيد، يتجاوز الفرد إلى الحياة العامة للمجتمع، ولكن

(٣٩) سلوى عبدالعزيز مازن، *محاضرات في الخدمة الاجتماعية* (القاهرة: جامعة الأزهر، كلية الدراسات الإنسانية، قسم الاجتماع، ١٩٨٠/١٩٨١م)، ص ص١٧٧-١٧٨.

الفرد كوحدة رئيسة هو منطلقها، ومحط اهتمامها، ولكونه ظاهرة تتفاعل مع بقية الظواهر الأخرى في الحياة الإنسانية، لذا يرى المختصون في هذه المهنة أنه لزامًا عليهم أن يتناولوا الإنسان من منطلق التأثير والتأثر من خلال تفاعله مع الأفراد والجماعات على حد سواء، ولذا تهتم مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية بكيفية التحكم في بعض المتغيرات محتملة التأثير في توجيه التفاعلات، وإحصائيًا يمكن التحكم في تلك المتغيرات التي يراد عزلها، لمعرفة العلاقة الفعلية بين العامل المستقل والعامل المعتمد بعيدًا عن تأثير العوامل الثانوية. أما في العمليات التفاعلية المباشرة — دراسة حالة شخصية مثلاً — فالأمر يتوقف على مهارة الممارس المهني وإمكاناته، التي اكتسبها من خلال إعداده النظري والميداني، ومعرفته للأسباب الفنية والمناهج العلمية للخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى إدراكه لقيم المهنة ومبادئها، وعلى قدر الإلمام بتلك الفنون يتوقف نجاح الأخصائي الاجتماعي في توجيه التفاعل بين عناصر الخدمة الاجتماعية.

وعناصر ممارسة الخدمة الاجتماعية لاتقتضي الوحدوية أو الفردية فقط، فهي قد تتشكل من جماعة أو تنظيمات اجتماعية، تتفاوت في أحجامها وقدرات استيعابها، فمثلاً على مستوى خدمة الفرد تظهر الصورة في نموذج فردي، إذ يتفاعل الأخصائي الاجتماعي مع العميل بصورة مباشرة، متعاونين في سبيل الخلاص من ذلك الموقف أو المشكلة التي تواجه العميل بصفة شخصية، وذلك إذا كان العميل قادرًا على مساعدة نفسه بنفسه. أما إذا كان قاصرًا لأي سبب من الأسباب، فإن الأسرة تحل محله في عملية التفاعل، وبذلك يصبح التفاعل بين فرد (الأخصائي الاجتماعي) وجماعة وهي الأسرة، وقد يمثلها شخص واحد.

أما على مستوى خدمة الجماعة، فالأمر يختلف تمامًا بالنسبة للعميل، حيث إن تفاعل الأخصائي الاجتماعي يكون مع جماعة من الأفراد، ذات تجانس وأهداف موحدة، ومن خلال أنشطة هذه الجماعة يتم تعديل السلوك المنحرف، وبذلك لا تظهر عملية التفاعل المباشر، كما هو الحال في طريقة خدمة الفرد، إذ أن تفاعل الأخصائي مع الأفراد أعضاء الجماعة غير مباشر، لأن وحدات التفاعل أكثر تعددًا، حيث يتوزع التفاعل، ويقل التركيز في توجيهه إلى وحدة معينة بذاتها. أما التفاعل بين أعضاء الجماعة فهو مباشر، ويتم التركيز على الجماعة كوحدة واحدة، وإذا نجح الأخصائي في تحقيق ذلك، فقد أدى إلى تماسكها، وبالتالي سيتحقق لها النمو والنضوج.

وفي إطار طريقة تنظيم المجتمع، يتفاعل الأخصائي الاجتماعي مع تنظيم واسع النطاق، من خلال قنوات اتصال معينة، كاللجان والجمعيات العمومية ومجالس التنسيق، والواقع أن عناصر التفاعل في هذه الطريقة غير محددة كما هو الحال في كل من طريقتي خدمة الفرد وخدمة الجماعة. وبمقارنة هذه الطرق نجد أن استراتيجية توجيه التفاعل في خدمة الفرد مباشرة direct، وردود الفعل كذلك مباشرة. في حين أن التفاعل بين الأخصائي الاجتماعي ووحدة التعامل في خدمة الجماعة غير مباشر indirect، ولكن ردود الفعل مباشرة، وهذه العمليات تزداد انفراجًا في طريقة تنظيم المجتمع، إذ لايوجد تفاعل مباشر، كما لايوجد ردود فعل مباشرة بين الأخصائي وعناصر المجتمع، وإنما تتم العمليات الاجتماعية من خلال التنسيق والتعاون بين اللجان المنبثقة من الجمعيات العمومية، التي تمثل المجتمع المحلي، وبإشراف الأخصائي الاجتماعي ومراقبته.

ومن جانب آخر يتصف الموقف أو المشكلة — أحد عناصر الخدمة الاجتماعية — في خدمة الفرد بالخصوصية والذاتية، بينما تقل هذه الخصوصية في منهاج خدمة الجماعة، إذ لايدرك الفرد بصفة شخصية أنه المعني بالتوجيه الاجتماعي، وإنما يهيأ لاستلهام التوجيهات بطريقة غير مباشرة، من خلال سلوك الجماعة، والتعميمات التي تصدر إليها. في حين أن الخصوصية في تنظيم المجتمع تكاد تنعدم تمامًا كلما قرب التنظيم من المثالية. حيث يغلِّب الفرد مصلحة التنظيم على مصلحته الذاتية، ويستبسل في تحمل المصاعب من أجل الأفراد الآخرين في التنظيم، وإذا ما مني المشروع بالفشل فإن جميع الأعضاء يشعرون أنهم جميعًا مشتركون في تحمل المسؤولية.

ومن ناحية أخرى تخف حدة الموقف وقسوة المشكلة على مستوى الجماعة والمجتمع، في حين أن وطأتها مؤثرة في نفسية الفرد كأحد عناصر خدمة الفرد. فمثلاً اللاعب في المباريات الرياضية الفردية (تنس الطاولة) يتأثر بالهزيمة نفسيًّا أكثر منه حينما يكون عضوًا في الفرق الأخرى، لأن المسؤولية فيها جماعية، والهدف فيها جماعي، وكل عضو من الأعضاء يعتبر جزءًا من وسائل تحقيقه، وهو ما يقتضيه مبدأ المسؤولية الاجتماعية إذ يحدد تدرج المسؤولية المتبادلة بين الأفراد والجماعات.(٤٠)

(٤٠) سيد أبو بكر حسانين، *الخدمة الاجتماعية في المجال الدراسي* (طرابلس: دار مكتبة الفكر، ١٩٧٥م)، ص ص ٢٦ - ٢٨.

نموذج التفاعل بين عناصر الخدمة الاجتماعية الرئيسة بالتطبيق على طريقة خدمة الفرد

قبل الدخول في مناقشة التفاعل الاجتماعي بين العناصر الرئيسة للخدمة الاجتماعية، يقتضي الأمر الإشارة إلى عناصر الخدمة الاجتماعية الخمسة وعلاقة كل منها بالآخر، ولماذا تم اختيار ثلاثة منها لتوضيح عملية التفاعل الاجتماعي.

للخدمة الاجتماعية خمسة عناصر هي: الأخصائي الاجتماعي، والعميل، والمشكلة، والمؤسسة، وعملية المساعدة.(٤١) والتفاعل المباشر يقع بين الثلاثة الأولى منها، هذا التفاعل يكون في إطار المؤسسة التي تتبنى برامج الخدمة الاجتماعية، وينتج عن ذلك التفاعل مايسمى بعملية المساعدة، التي يتم التوصل إليها من خلال عملية التفاعل إذا ما تمت بنجاح.

ويدرك الاجتماعيون أن المؤسسة تشكل الإطار الذي يحوي عملية التفاعل، أي هي الوعاء لهذه العملية، بينما عملية المساعدة تأتي بعد حصول التفاعل كإحدى نتائجه، أي أنه لا يوجد تفاعل مباشر بين كل من المؤسسة وأي عنصر من العناصر الأخرى، كما لا يوجد تفاعل مباشر بين عملية المساعدة وبقية العناصر أيضًا، وإنما يظهر التفاعل بجلاء بين العناصر التالية: الأخصائي الاجتماعي، والعميل ـ وحدة التعامل، والمشكلة أو الموقف الذي يعاني منه العميل، وذلك على مستوى طرق الخدمة الاجتماعية الثلاث: خدمة الفرد، وخدمة الجماعة، وتنظيم المجتمع. ويتناسب نجاح التفاعل مع إعداد الأخصائي النظري والميداني تناسبًا طرديًا، كلما كان الإعداد جيدًا للأخصائي استطاع قيادة التفاعل بنجاح.

وهناك أرض مشتركة يجتمع عليها كل من الأخصائي والعميل والمؤسسة والمشكلة الاجتماعية، وهذه الأرض المشتركة هي ما يسمى بعملية المساعدة.(٤٢) وهذه الأرضية مفقودة تقريبًا في مدارس التعليم العام السعودية، إذ أن مهمة الأخصائي الاجتماعي لا تتعدى الدور التنظيمي للمدرسة دون تلمس احتياجات الطلاب والعمل على قضائها.

تشكل العلاقة التفاعلية بين عناصر الخدمة الاجتماعية مثلثًا، يقف على كل من رؤوسه الثلاثة عنصر مستقل من العناصر الرئيسة آنفة الذكر، وكل منها محور رئيس

---

(٤١) عثمان، *خدمة الفرد*، ص ص٦٧ـ١٠٩.

(٤٢) إقبال محمد بشير وآخرون، *مدارس واتجاهات خدمة الفرد* (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٠م)، ص٣٢.

للتفاعل. وهذه العناصر ثابتة في المسمى، لكن مسار التفاعل قد يختلف باختلاف طرق الخدمة الاجتماعية، وقد يختلف كذلك باختلاف كفاءة الممارس المهني، وإدراكه لأبعاد التفاعل الاجتماعي مع بقية العناصر.

والتفاعل بين تلك العناصر يتصف بثلاث كيفيات مختلفة: الأولى وتمثل الوضع المفروض مهنيًا، والكيفيتان الأخريان احتماليتا الحدوث، إذا ماحدث هناك خلل في اتجاه التفاعل، نتيجة الأخطاء المهنية التي قد يرتكبها الأخصائي الاجتماعي، إما بسبب بعض التجاوزات، أو بسبب ضعف المهارات والقدرات الذاتية.

إن الدارس للخدمة الاجتماعية والمتخصص فيها، العارف لمناهجها ولمبادئها، والمدرك لفلسفتها، والأدوار المهنية التي يجب على الممارس المهني الأخذ بها، يستطيع أن يلمس أن في إمكان الأخصائي الاجتماعي السيطرة على الموقف أو المشكلة التي يعاني منها العميل. ولكنه يتوجب عليه قبل البدء في التعامل مع الموقف أن يحصل على جميع المعلومات التي تساعده على استقصاء ذلك الأمر، سواء كان ذلك من قبل العميل نفسه كمصدر أولي للمعلومات، أو من قبل الأسرة وجماعة الأصدقاء، أو جهة التحويل، كمصدر ثانوي للمعلومات. كذلك على الأخصائي الاجتماعي أن يقوي جسر العلاقة المهنية بينه وبين العميل، متبنيًا مبدأ التقبل للعميل كطالب مساعدة يستحق النجدة — تقبل العميل لا يعني مطلقًا تقبلاً لسلوكه — كما أن على الأخصائي الاجتماعي أن يظهر للعميل روح المشاركة الصادقة، للتعاون معه في سبيل تغلبه على ما يواجهه من مصاعب، مع إعطائه الحق في اتخاذ القرار وعملية تقرير مصيره، مع الالتزام بجميع مبادىء الخدمة الاجتماعية وأخلاقياتها. ولعل الأخصائي الاجتماعي في مدارس التعليم العام لم يستوعب تلك التوجيهات، ربما لأسباب ذاتية تعود إلى ضعف الإعداد المهني له، أو لأسباب بيئية تعود إلى عدم تهيئة الجو المناسب له وإتاحة الإمكانات اللازمة لممارسة دوره داخل المدرسة وخارجها.

ولحماية الأخصائي من التأثر مما يعاني منه العميل، عليه أن يتجرد من ذلك الموقف، بحيث يصبح مطلاً عليه، لا مندمجًا فيه، ذلك لأن مبدأ المشاركة في الخدمة الاجتماعية مبدأ خطير، إذا لم يحترز الأخصائي الاجتماعي عاطفيًا من التأثر بانفعالات العميل. إن المقصود هنا هو التفاعل مع العميل وليس من أجله، وذلك بإبداء الاهتمام به وإظهار حسن الاستماع له، والقيام بالمتابعة الجادة، وذلك من خلال الجلسات مع طالب المساعدة. وليس المقصود

هو الحزن له وإظهار الأسى من الموقف، لأن ذلك يؤدي بالأخصائي إلى التأثر بالموقف والوقوع تحت ضغوط العاطفة، وبالتالي سيصبح هو الآخر في مستوى العميل، يحتاج إلى مساعدة، بدلاً من كونه مقدمًا للمساعدة. وقد ينتج عن هذه المخالفة المهنية تحول العميل إلى عضو اتكالي، يعتمد على الأخصائي في كل شيء، وذلك يتعارض مع مبدأ المساعدة الذاتية في الخدمة الاجتماعية.

نخلص إلى القول إنه يجب على الأخصائي الاجتماعي ألا يتأثر بانفعالات العميل وإن كانت شديدة، وإنما يتحدد دوره في تهدئة تلك الحالة النفسية، وذلك بتشجيع العميل على الصبر، ومحاولة التعاون في سبيل إيجاد حل مناسب بمساعدة الأخصائي الاجتماعي ومباركة العميل وجديته في عملية التنفيذ.

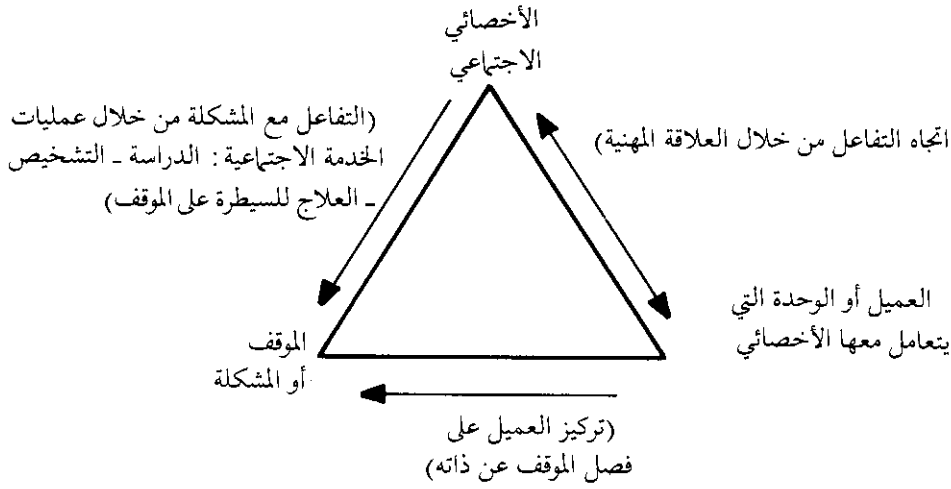
وإذا ما اهتزت هذه المكانة المهنية، فستصبح المشكلة مؤثرًا مزدوجًا على كل من الأخصائي الاجتماعي وصاحب المشكلة، حيث ستتصدر رأس المثلث للتفاعلات بين عناصر الخدمة الاجتماعية، ومن ثم تسيطر على العميل والأخصائي على حد سواء. وبهذا المستوى لن يفلح الأخصائي الاجتماعي في مساعدة العميل أو الوحدة التي يتعامل معها، وربما يؤدي به الانفعال غير المتزن إلى تكريس جهود العميل في ردود الفعل الانتقامية، ضد نفسه أو ضد جماعته المرجعية، بل ضد مصدر المشكلة، سواء كان فردًا أو نظامًا، وهذا بالطبع ينافي أخلاقيات المهنة، التي تسعى إلى تحقيق الأمن والسلام لأفراد المجتمع.

فيما يلي المحاولة المتواضعة لشرح كيفيات التفاعل الثلاث، مع مراعاة عدم الإسهاب الممل أو الإيجاز المخل.

السيطرة على الموقف والتأثير المباشر على العميل

تتضح هذه الكيفية طبقًا لاتجاهات الأسهم الموازية لأضلاع مثلث العلاقات بين عناصر الخدمة الاجتماعية الثلاثة، كما يمثلها شكل رقم ١. يلاحظ فيه أن عمليات التفاعل متبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والوحدة التي يتعامل معها، حيث تسهل عملية حصول الأخصائي على ما يحتاجه من المعلومات الذاتية والبيئية، من قبل العميل كمصدر أولي للمعلومات، لكي تساعده في مرحلة الدراسة للتوصل لعملية تشخيص دقيق قدر الإمكان. وفي بداية اللقاء ستتصارع إرادة الأخصائي مع إرادة العميل، ومن هذا الصراع

نفسه سينمو التفاعل تدريجيًّا، ليؤدي في النهاية إلى توحد إرادتيهما.(٤٣)



شكل رقم ١.

وبذلك يتحتم العمل على إزالة صراع الدور عن طريق بعض الأساليب مثل الإفراغ الوجداني، والاستشارة والتشجيع.(٤٤) ولكن على الأخصائي ألا يكون متأثرًا بتلك الأساليب، لكي لايفقد مكانته المهنية في قيادة التفاعل، حيث سيصل العميل إلى قناعة صادقة للتعاون مع الأخصائي في مرحلة العلاج.

يتمثل هذا النمط من التفاعل في التعاون بين الأخصائي من خلال عملية التبصير اللازم، والعميل من خلال العمل الجدي والعزم على التنفيذ للتوجيهات، وفق خطوات عملية مرسومة. بهذه الاستراتيجية يتمكن العميل من التفاعل مباشرة مع المشكلة، حيث يتم فصلها عن ذاته بمساعدة الأخصائي، وبالتالي يستطيع العميل التخلص من تأثيرها وسيطرتها على سلوكه أو شعوره، لذا فإن على الأخصائي الاجتماعي أن يساعد العميل على

---

(٤٣) بشير وآخرون، *مدارس واتجاهات*، ص٣٧.

(٤٤) عبدالفتاح عثمان، *خدمة الفرد في المجتمع النامي* (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٤م)، ص ص٢٨٠-٢٨٢.

رفع قدرة الأداء لديه، وذلك بإكسابه المهارة اللازمة لأداء الدور.[٤٥] يستمر التفاعل بين الأخصائي والعميل حتى بعد مرحلة العلاج، بأسلوب المتابعة المباشرة أو غير مباشرة، وذلك للتقليل من احتمالات الانتكاسة، مع الإبقاء على الدعم المعنوي للعميل والتوجيه، من خلال عمليات النصح والاستشارة.

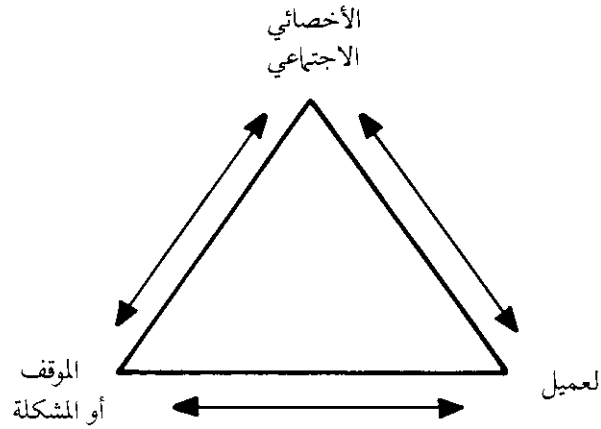
وتتضح العلاقة بين عناصر التفاعل، كما يوضحها شكل رقم ١، في أنها ذات مسار واحد، حيث تنصب من الأخصائي تجاه المشكلة، دون أن يكون للموقف أي ردود عكسية عليه. وهذا يعني سيطرة الأخصائي على المشكلة تمامًا، حيث تمكن من الحصول على المعلومات التي تهمه، بالنسبة للموقف، واللازمة لتشخيص الحالة، وبذلك يستطيع أن يرسم خطة العلاج المرحلية وبتجرد. وسبب عدم ظهور ردود فعل عكسية من الموقف إلى الأخصائي يعود إلى أن الأخصائي في هذا الوضع السوي يكون متجردًا من تأثير المشكلة، وغير متعاطف معها بشكل غير متزن، مما يجعله مدركًا لأبعادها ومسيطرًا عليها بشكل جيد. هذا من جهة، ومن جهة أخرى، فإن العميل بواسطة عملية التبصير السابقة قد أصبح مدركًا لأبعاد المشكلة، ويرغب في التخلص منها، فكأن هناك جهدين موجهين تجاه المشكلة، الأول من قبل الأخصائي، والثاني من قبل العميل، مما يؤدي إلى محاصرة المشكلة والتغلب عليها، وفق خطوات علاجية يعدّها الأخصائي الاجتماعي بالتعاون مع العميل، ويتحمل العميل مسؤولية تنفيذها كالتزام أخلاقي. ومن هنا يأتي الفرق بين خطة العلاج الاجتماعي وخطة العلاج العيادي، إذ أن الطبيب لايشرك المريض في رسم خطة العلاج، لعدم قدرته على التفاعل معه، وإن كان بعض الأطباء يحاول أن يستفيد من الأسلوب الاجتماعي فيستشير المريض ويعمل على إقناعه لتقبل مرحلة العلاج وتنفيذها.

ازدواجية التفاعل بين العناصر الثلاثة

يتضح من خلال اتجاه الأسهم الموازية لمثلث العلاقات، تأثر الأخصائي الاجتماعي والعميل بالموقف. وبذلك يظهر ما يسمى بغياب السيطرة التفاعلية، أو فقدان القيادة للعملية الاجتماعية. كما يبينه شكل رقم ٢. وفي هذا الشكل يلاحظ أن عمليات التفاعل

(٤٥) انظر: النوحي، *نظريات خدمة الفرد*، ص ص٤٣-٤٥؛

Florance Hollis, *Casework: A Psych - theory* (New York: Random House, 1985), p. 96.



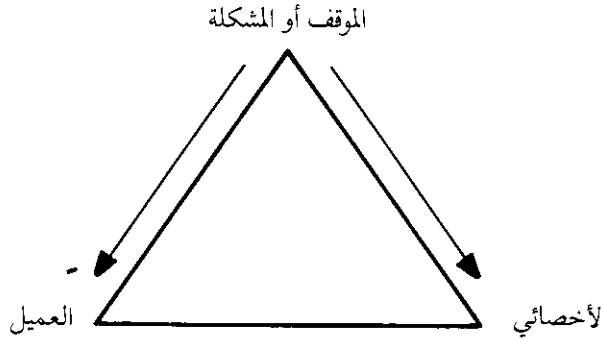
شكل رقم ٢ .

متبادلة أو مزدوجة بين عناصر الخدمة الاجتماعية الثلاثة. وحسب مفهوم المنهج العلمي للمهنة، فإن هذا الوضع سيىء لكل من الأخصائي والعميل على حد سواء، لأن الأخصائي قد اندمج وانصهر في المشكلة، واستجابت عواطفه لها، فأصبح لايستطيع التجرد منها بل يتفاعل معها بشكل ينسيه دوره كأخصائي اجتماعي، يعمل على مساعدة العميل وتخليصه من الأزمة التي يعيشها. وبهذا المستوى فإن تفاعل العميل مع الأخصائي لن يكون إيجابيًا، لأنه أضحى يعتمد عليه في إنهاء الخطوات المهنية، وهذا الأمر يعارض الهدف الرئيس للخدمة الاجتماعية، إذ أنها تسعى لمساعدة العميل لكي يساعد نفسه بنفسه، كما أن الأخصائي يجب أن يعمل مع العميل لا من أجله. بل قد يزداد الوضع سوءًا، إذا ما اعتمد العميل بالكلية على الأخصائي، حتى في إجابة التساؤلات التي تقتضيها مرحلة الدراسة، وإذا ما شعر العميل بضعف موقف الأخصائي، وتأثره العاطفي بالمشكلة، فإنه بالتالي سيلجأ إلى الحيل الوهمية، ويصبح الأخصائي ألعوبة في يده. ذلك لأن الأخصائي أصبح مشاركًا له في الإحساس والعاطفة، وقد يصل معه إلى قناعات بأن التخلص من ذلك الموقف شبه مستحيل، وبذلك يزداد ضغط المشكلة على العميل يومًا بعد يوم، ولعل العميل يتسلى بمشاركة الأخصائي الوجدانية، التي تعتبر بمثابة المخدر لإحساس العميل تجاه خطورة الموقف.

وعلى هذا المستوى من التفاعل، فإنه لايوجد اتجاه واضح للعملية التفاعلية، حيث تظهر ازدواجية التأثير والتأثر بين العناصر الثلاثة، وبالتالي تنعدم السيطرة من جانب الأخصائي كما هو الحال في النموذج السابق. وهذا الوضع يؤدي إلى استمرار المشكلة زمنًا طويلاً، وبدون معالجة، وقد ينتهي الأمر إلى تحول الأخصائي من مقدم للمساعدة إلى طالب لها، وهو بذلك لن يستطيع تقديم أي عون لصاحب المشكلة، لأن فاقد الشيء لايعطيه. ويجب أن يتم استدراك الأمر بإبعاد الأخصائي عن التعامل مع هذه الحالة، فهو لم يعد صالحًا للقيام بهذا الدور.

سيطرة الموقف على كل من العميل والأخصائي

يظهر ذلك بجلاء في تغير مكانات كل من عناصر الخدمة الاجتماعية في مثلث العلاقات، شكل رقم ٣، حيث أصبح الموقف أو المشكلة معتليًا رأس المثلث، آخذًا الدور المفترض للأخصائي، ومتبنيًا إصدار التفاعلات كما توضحه الأسهم الموازية لأضلاع المثلث.



شكل رقم ٣.

إذا استفحل الأمر في الصيغة الثانية السابقة، فإن الوضع المفترض لقضية التفاعل ينعكس تمامًا، وهو مايسمى بانعكاس المسار التفاعلي لعناصر الخدمة الاجتماعية، حيث يحتل الدور المهني للأخصائي الاجتماعي، ويصبح متأثرًا من الموقف بدلاً من أن يكون مؤثرًا في العميل، ومهيمنًا على الموقف، وبذلك سيضع نفسه في مستوى العميل، أو أشد منه حاجة للمساعدة، بسبب أنه أخذ يتفاعل عاطفيًا مع المشكلة، ولم يعد يستطيع إخفاء

شعوره عن العميل، وبذلك لم يعد قادرًا على مساعدة العميل، لكي يساعد نفسه بنفسه، وأخذ الآخر يشعر بوجود المبرر للاستسلام للموقف، أو للقيام بردود فعل مختلفة وغير متوقعة تجاه نفسه أو البيئة.

هذا الوضع السيىء قد يعرض الأخصائي لبعض الإحراجات أمام العميل، كالانفجار بالبكاء، أو الانقياد معه، وتشجيعه على اتخاذ موقف صعب ضد نفسه أو مجتمعه، وقد يؤدي ذلك إلى تعقد المشكلة، وحصول مضاعفات لها، إما على المستوى الشخصي للعميل، كعملية الانتحار مثلاً، أو على المستوى المجتمعي، كاللجوء إلى ارتكاب جريمة أو إفساد في الأرض، كعملية انتقام من المجتمع. وفي كليهما تصعيد للمشكلة، حيث تصل إلى مستوى تعجز عن التعامل معه المؤسسات المتخصصة.

توصيات الباحث

على ضوء التحليل السابق تتضح أهمية التفاعل في ميدان الخدمة الاجتماعية، ودوره الأساسي في تحقيق هدفها العلاجي، مرورًا بالدراسة والتشخيص، ومن الضرورة بمكان النظر بعين فاحصة، إلى عملية إعداد الأخصائي مهنيًّا، لكي لايقع في مثل تلك المزالق، ولكي يصبح عاملاً وبناءً للمجتمع لامعول هدم. وعملية الإعداد المهني تتضمن ثلاث مراحل مختلفة ومتكاملة مع بعضها، كما حددها علماء الخدمة الاجتماعية الأوائل، ومازالت تقرها الدراسات النظرية والميدانية الحديثة.

المرحلة الأولى: يجب التحقق منها قبل انضمام الطالب إلى مجال الخدمة الاجتماعية، وهي مرحلة الاستعداد أو الميول الذاتي للعطاء في هذا الميدان، وذلك من خلال محددين هما:

١ ـ الرغبة في دراسة علوم هذه المهنة النظرية ومتابعة بحوثها.

٢ ـ الرغبة في النزول لواقع المجتمع وتلمس احتياجاته ومشكلاته، ومن ثم مساعدته حسب الإمكانات المتاحة، ويتم التحقق من ذلك من خلال المقابلات الشخصية أو تعبئة استبانات بحثية، من قبل المتقدمين للدراسة في هذا المجال.

المرحلة الثانية: مرحلة الإعداد، وتعني إعداد الجيل المتخصص الذي سيتحمل مسؤولية الخدمة الاجتماعية على كاهله، وفق خطة علمية تتضمن الأساليب التالية:

١ ـ الإعداد النظري: يجب الإعداد النظري للأخصائي الاجتماعي وتأهيله علميًا، وفق مناهج دراسية، تمثل الخطة التعليمية للمواد الدراسية، ويجب أن تشتمل على المصادر العلمية التالية: النظريات، والمدارس، التي تتعلق بالخدمة الاجتماعية، مناهج البحوث الاجتماعية وتصميمها، معرفة إسهام الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، والعمالي، والصناعي، والتعليمي، وفي ميدان الأسرة والطفولة والأحداث، وفي مجال رعاية الفئات الخاصة، والمساجين. بالإضافة إلى إدراك ماهية طرق الخدمة الاجتماعية التطبيقية: خدمة فرد، خدمة جماعة، تنظيم المجتمع، التخطيط والإدارة في الخدمة الاجتماعية.

ومن جهة أخرى يتضمن الإعداد النظري حث الطلاب على الاطلاع الخارجي، لما يتعلق بالخدمة الاجتماعية من مقالات علمية وبحوث ميدانية. وكذلك المطالبة بإعداد بحوث ودراسات متواضعة لكل مادة دراسية تتعلق بالمجالات أو مسارات الخدمة الاجتماعية، للحصول على إنتاج علمي جديد يتم رصده في مكتبة الكلية أو القسم المعني بالإشراف على برامج الخدمة الاجتماعية، ويجب أن يؤخذ الأمر بالجدية من قبل الأساتذة والقائمين على العملية التعليمية، حيث لايجتاز الطالب تلك المقررات إلا بجهوده الشخصية وكفاءته العلمية.

٢ ـ الإعداد الميداني: ويقتضي تخريج الأخصائي الاجتماعي كممارس مهني، يستطيع أن يمارس ما درسه نظريًا في حياة الواقع، وذلك من خلال عمليتين مهمتين هما:

(ا) التدريب العملي: ويلزم طلاب الخدمة الاجتماعية — قبل التخرج — الحصول على فترة كافية للتدريب في إحدى مؤسسات الرعاية الاجتماعية أو التعليمية بالمجتمع. وعليهم كممثلين للخدمة الاجتماعية أن يدرسوا إمكان تطبيق أساليب هذه المهنة في تقديم الخدمات إلى عناصر المجتمع من خلال تلك المؤسسات. يجب ألا تقل فترة هذا التدريب عن فصلين دراسيين، وإلى جانب هذا التدريب الذي يعتبر أحد متطلبات التخرج، يجبذ قيام الطلاب بزيارة أكبر قدر من مؤسسات الرعاية الاجتماعية بالمجتمع، وإعداد تقارير

مختصرة عن تلك المؤسسات، وذلك كمتطلب أساسي لمقررات مسارات الخدمة الاجتماعية (المجال الطبي ـ المجال التربوي ـ مجال التأهيل الاجتماعي ـ ومجال الأسرة والطفولة).

(ب) تكليف الطلاب المتخصصين في ميدان الخدمة الاجتماعية بعمل بحث ميداني، سواء يقوم به الطالب بنفسه أو يشترك مع مجموعة من الطلاب، ويجب أن يكون الموضوع الذي سيتطرق له الطلاب حيويًّا وفي أحد مجالات الخدمة الاجتماعية، وبذلك يستطيع الطالب أن يستخدم ما درسه في عملية الإعداد النظري في أعماله البحثية. وهذه المرحلة بداية اكتساب الطالب للمهارات الفعلية في البحث والممارسة.

المرحلة الثالثة: مرحلة اكتساب المهارة، وتعني وصول الطالب إلى مستوى جيد من النضج، خلال مرحلة الإعداد العلمي السابقة. ومن ملامح تلك المرحلة ما يلي:

١ ـ القدرة العلمية: وتعني الخبرة المتقنة والشاملة نسبيًّا التي تصبح كرصيد لدى الطالب. تكونت هذه الخبرة من مناقشات عدة، وقراءات متعددة، للمواد الدراسية التي اجتازها في مرحلة الإعداد. وقد تبلور لدى الطالب أفكار جديدة، وفهم جديد، جعله يطلق العنان لقدراته الذهنية، ومهاراته العقلية، وذلك من خلال عمليتين هما:

(ا) فهم الواقع: يأتي فهم الواقع من خلال المقارنة بين النظرية والتطبيق، وفقًا لمفهوم الخدمة الاجتماعية، حيث يجري تطبيق مادرسه الطالب نظريًّا في حياة الواقع، فيزداد فهمه لهذا الواقع، ومن ثم يكتسب الطالب قدرة التحليل والتعليل للظواهر المتغيرة في حياة المجتمع من خلال منظور علمي ومنهج تحليلي.

(ب) تطبيق الخبرات: وهذه العملية متممة للعملية السابقة، لتميز القدرة العلمية للممارس المهني في ميدان الخدمة الاجتماعية. فإذا استطاع الممارس المهني أو الأخصائي الاجتماعي أن يستفيد من خبراته النظرية والميدانية في دراسة الظواهر، فقد تحققت لديه القدرة العلمية المناسبة، وهي ضرب من المهارة المكتسبة.

٢ ـ كيفية التعامل، ويعني الأسلوب الذي يستخدمه الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع القضايا المختلفة، ويتجلى من خلال اتجاه التفاعل بين عناصر الخدمة الاجتماعية، التي سبق شرحها، ولكن على المستوى المثالي لتلك التفاعلات. وإذا افترضنا أن الأخصائي أو الممارس المهني في وضعه المثالي للتفاعل، فإن تعامله سيكون مع عنصرين هما:

(ا) العميل ومصادر جلب المعلومات: يقتضي وضع الأخصائي أن يكون لديه معرفة تامة بالأسلوب الأمثل الذي يجب أن يستخدمه لكسب ثقة العميل، وذلك من خلال الجلسات المتعددة، وتقوية أواصر العلاقة المهنية من جهة، ومن جهة أخرى إقناع الجهات الأخرى التي يحتاجها في جلب المعلومات عن العميل بمصداقيته، وأهميتهم للمشاركة في ذلك، وبهذا الأسلوب يستطيع الأخصائي الاجتماعي أن يحصل على مايفيده من معلومات لدراسة الحالة، سواء كان من العميل نفسه أو جهات أخرى كجهة التحويل للعميل (مؤسسية أو أسرية)، أو جماعة الأصدقاء والشلل، وعلى الأخصائي أن يكون مدركًا للظروف المحيطة بالعميل ومكانته الاجتماعية والتي على ضوئها تختلف عملية التعامل، فالتعامل مع الطالب يختلف عنه مع الموظف، والتعامل مع السجين يختلف عنه مع المتهم وهكذا.

(ب) الموقف وعمليات الدراسة: يتوجب على الأخصائي أن يكون لديه المهارة في كيفية التعامل مع المواقف على اختلافها، حيث لكل مقام مقال. فكل موقف يحتاج أسلوبًا معينًا للتعامل، يتم تحديده بعد إدراك أبعاد الموقف ومدى خطورته.

٣ ـ الإبداع: ويعني اقتراح بعض الأساليب الجديدة لتحسين الأداء المهني على مستوى الفرد، والجماعة، والتنظيمات الاجتماعية.

من خلال إدراك المراحل الثلاث السابقة ومايتعلق بها من عمليات، يكون الأخصائي الاجتماعي في مأمن من انحرافات نسق التفاعل بين عناصر الخدمة الاجتماعية، ويصبح احتمال نجاحه كبيراً في عمله المهني إن شاء الله تعالى.

أما على مستوى العميل — طالب المساعدة — ويقصد به في هذه الدراسة الطالب، فالأمر يقتضي تبني وزارة المعارف تطوير الأنشطة المدرسية، والتي تؤدي بدورها إلى ارتفاع المشاركة الذاتية للطلاب، إذا توافرت عناصر التشجيع من قبل المدرسة لمشاركة الطلاب الفعالة في مختلف الأنشطة اللاصفية.

ويساعد ذلك الأسلوب الطالب على الجرأة والقدرة على التعبير عن سائر احتياجاته، وتلك وسائل تؤدي بالتالي إلى إكساب الطالب بعض المهارات والقدرات الذهنية، والتي يمكن أن يستفاد منها في عملية علاج الظواهر المختلفة التي قد يتعرض لها الطلاب

بمختلف مستوياتهم. ويتطلب الأمر كذلك تشجيع الطالب على الصراحة والوضوح، لأنهما مطلبان أساسيان لعملية التفاعل الاجتماعي، من هنا يجب ألا يترتب على صدق الطالب ووضوحه في الإدلاء بالحقائق أي عقاب بدني أو نفسي، لأن ذلك يقضي على تلك السمات الجيدة، والتي تساعد في نجاح التفاعل بين الأخصائي الاجتماعي والطالب.

والفاحص لنظريات العقابْ المختلفة يجد أنها فعلاً تتعارض مع هذا المبدأ، حيث تدفع الإنسان إلى البحث عن الحيل التي تقيه مواجهة ذلك الجزاء، ويتعين على الأخصائي الاجتماعي أن يبعد هذا الشعور السلبي عن الطلاب في بداية اللقاءات المهنية، بل يجب مكافأة الطالب على وضوحه وصراحته، حتى لايلجأ إلى الطرق الملتوية للدفاع بها عن نفسه. وتطبيق هذا الأسلوب التربوي — الذي نجد أن الغرب قد استفاد منه في عمليات التربية الحديثة — يساعد على رفع المخاوف عن الطالب عند الإدلاء بما لديه من مصاعب، وإمكان مساعدته لاجتيازها من قبل الأخصائي الاجتماعي المدرسي.

كذلك يتطلب الأمر رفع ثقافة الطلاب وأولياء أمورهم على حد سواء، وذلك من خلال الندوات واللقاءات التي يتعين على المدرسة عقدها في كل فصل دراسي. كما أن إرسال بعض النشرات الخفيفة إلى أولياء الأمور يؤدي إلى فتح مداركهم لهذه العملية التربوية، ويجب أن تنطلق هذه التوعية من صميم العقيدة الإسلامية نصًّا وروحًا.

ويؤدي هذا الأسلوب إلى ربط المدرسة بالبيئة المحيطة وهو ما يقتضيه هدف الخدمة الاجتماعية العام، بالإضافة إلى تحقيق عملية التفاعل الاجتماعي التنموي ورفع مستوى التعليم وتحقيق طموحاته.

وعلى مستوى المواقف التي يتعرض لها الطلاب، يجب الوضوح مع فئات الطلاب في أن العيب لايكمن في وقوع الشخص في المشكلة، بل العيب يكمن في عدم محاولة الطالب للخروج من مآزقها للعيش في عالم الأسوياء، وهو مايقتضيه مبدأ التقبل في الخدمة الاجتماعية، إذ ينص على تقبل العميل كشخص يطلب المساعدة ولايعني تقبل سلوكه المنحرف. ذلك لأن العميل يعتبر شخصًا سويًّا مالم يصر على الاستمرار في المخالفة بعد تبصيره بمخاطرها.

A Social Interaction Model between the Main Social Work Elements

Saad Al-Goaib
Assistant Professor, Social Studies Department, College of Arts, King Saud University, Riyadh, Saudi Arabia

Abstract. This study attempts to explain the process of interaction in social work, whereby the advice of the social worker is conveyed to the client via the bond of the strong relationship established between them. The study defines social interaction model expected between the main elements of social work, on the major goals social work-endeavors to achieve in the field of human development. Furthermore, the study presentes a brief review of the opinions of the researchers in the field of sociology regarding the definition of "interaction" as a theoretical basis for the model of interaction of the various elements of social work.