العدد الأول
مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية
Journal Future of social siences
إبريل ٢٠٢٠

مستقبل الخدمة الاجتماعية الدولية مع تطورات القرن الحادي والعشرين
رؤية مستقبلية ٢٠٦٣

إعداد
أ.د. رشاد أحمد عبد اللطيف
أستاذ تنظيم المجتمع
ونائب رئيس جامعة حلوان الأسبق

٢٠٢٠

مستخلص:

نحن نعيش فى عالم سريع التغير، والذي له العديد من الآثار علي مهنة الخدمة الاجتماعية سريعة التطور. وفى السنوات المقبلة، ما هي المسارات التى من المحتمل أن تتبعها الخدمة الاجتماعية؟

ويبدو أن هناك العديد من الاتجاهات والتطورات فى المستقبل القريب حيث يتم وضع التوقعات فى مستقبل الخدمة الاجتماعية خدمات مبتكرة، مزيد من البحوث، زيادة الوضع، مرتبات أعلي، نمو الممارسات الخاصة، التأكيد علي المساءلة، تعديل المناهج الدراسية، زيادة استخدام إدارة القضايا، زيادة دور الدعوة، تحسين العلاقات العامة، المزيد من الأدوار القيادية، والتركيز الإضافي علي الوقاية والإثراء.

الخدمة الاجتماعية والمستقبل:

تحدث كل من نازيت Naislit وريدن Ridin فى كتاب لهما عن التحدي Challeving فى عام ٢٠٠٠ وأشار إلي أن هذه الفترة ولمدة سنوات تالية تمثل تحديا كبيراً للبشرية... حيث تشهد هذه الفترة سرعة كبيرة فى التغير، وزيادة فى الوعي وتجمد فى العواطف... وهذه المظاهر تجعلنا نعيد النظر فى أنفسنا وقيمنا ومؤسستنا.. وأشار إلي أن هذه الفترة سوف تشهد أيضا عشرة اتجاهات خدمية تشمل:

١- طفرة اقتصادية عالمية.
٢- تزايد نسبة القيادة النسائية بالمؤسسات.
٣- صراعات محلية ودولية.
٤- أوبئة خطيرة ومدمرة.
٥- ظهور التربية الثقافية.
٦- تزايد الهجرات غير الشرعية.
٧- ظهور مشكلات اللاجئين.
٨- الاهتمام بحقوق الإنسان.
٩- زيادة قيمة الفرد.
١٠- أنماط حياة عالمية.

وأن هذه التطورات والتغيرات المتوقعة سوف تؤثر فى مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وعلي الممارسات الدولية للخدمة الاجتماعية علي وجه الخصوص.

أننا نعيش فى عالم سريع التغير يعظم السرعة والتشغيل الألي... ويتضمن الأساليب التقليدية فى الأداء.. كما تقوم وسائل الإعلام المسموعة والمقرؤة (الصحف/ التليفزيوون/ الراديو/ وسائل الاتصال الحديثة...) وغير ذلك من البرامج علي مستوي العالم بإثارة كثير من القضايا والمشاكل التى تحيط بالعالم وتثار هنا أسئلى كثيرة حول الجزء الذي يلعبه الإنسان فى إطاررهذه التطور السريع ونوعية العلاقات الإنسانية السائدة بينهم.. وتقلص العلاقات المباشرة فى ظل تزايد استخدام الوسائل الحديثة فى الاتصال.

لذلك أوضح أدلر Edeler بعض القضايا المهمة التى يمكن أن تقبد ممارس الخدمة الاجتماعية الدولية من خلال طرح بعض الأسئلة:

- هل يمكن لأفراد المجتمعات الحصول علي مستويات ثقافية وفكرية مريحة ومنظمة والتى كانت فى الماضي مقتصرة علي عدد قليل من الاستقراطيين؟
- هل يمكن للإنسان أن يستمتع بوقت فراغه؟ وأن يحصل علي الدخل أو الثروة المناسبة لاحتياجاته؟
- ما هي التطورات التكنولوجية التى سوف تحدث خلال الألف سنة القادمة؟

وفى عام ١٩٧٠ نشر تافلر Tafler كتابة الشهير The Future Shock "صدمة المستقبل" والذي شرح فى إطاره بشكل ** الطرق التى أصبح الناس غارقين فيها فى الاستجابة للتغييرات المتتالية بالمجتمع.

وأشار إلي أن الصدمة الثقافية المستقبلية لم تعد خطرا محتملا بل هي مرض حقيقي تعاني منه المجتمعات بأعداد كبيرة وبشكل متزايد واقترح أيضا أنه إذا لم يتعلم الإنسان التحكم فى معدل التغيير فى شئونه الشخصية وكذلك فى المجتمع المحيط به ككل فإن ذلك سوف يؤدي إلي عدم قدره علي التوافق ويؤدي ذلك إلي اغترابه عن ذاته وعن مجتمعه.

وبالرغم من أن Tafler يصف بشكل واقعي التأثيرات التى يمكن أن تحدث نتيجة التغير السريع والجذري علي الأفراد والأسر والمجتمعات إلأا أنه تتعامل بشكل أساسي أننا نستطيع فعل بعض الأمور لمواجهة هذه التغيرات المتسارعة من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة ومواجهة هذه الأمور المستجدة..وأننا من هلال استخدامنا للتكنولوجيا المبتكرة والحلول الجديدة لا يمكننا فقط أن نواجه الصدمة الثقافية فى المستقبل بل يمكن أن نمد أيدينا لمساعدة الآخرين علي مواجهة الصدمات الثقافية مع الأخذ فى الاعتبار تحديد الخطوط العريضة للتوجهات التى يمكن أن تقودنا إلي الأساليب الحديثة المتطورة.

وأن ندرك أن التحرك من مجتمع صناعي إلي اقتصاد قائم علي إنشاء وتوزيع المعلومات يتطلب معرفة الاتجاهات الأساسية التى تؤثر علي حياتنا السياسية والاجتماعية والاقتصادية التى سوف تشكل مستقبلنا.

وأن نعرف أيضا أن انتقلنا من مجتمع صناعي إلي مجتمع معلوماتي فإن ذلك (يتطلب استخدام قدرتنا العقلية لبناء وخلق قوتنا البدنية) وأن التكنولوجيا الحديثة تعمل بالتالي علي (توسيع قدرتنا العقلية) أي أن تحركنا سوف يكون مزدوجا من حيث:

أ- مطابقة كل تقنية حديثة مع استجابة الإنسان.

ب- التأكيد علي أهمية العلاقات الإنسانية.

وسوف يكون التحدي الأكبر هو تدريب الناس علي العمل فى مجتمع المعلومات وعلي إيجاد دور للخدمة الاجتماعية خلال السنوات المقبلة والسعي نحو إيجاد آليات تتوافق من خلالها الخدمة الاجتماعية مع التطورات المعلوماتية الحديثة.. وبالتالي لابد من النظر إلي الماضي والحاضر وإجراء دراسات وعمل توقعات وتنبؤات بشأن المعرفة المتاحة وبشأن بعض التطوررات المحتملة فى الخدمة الاجتماعية خلال السنوات المقبلة.

- **نضوج المهنة وحدوث تغيرات فى مجالات تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها:**

إن تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية تتأرجح فى حالة من الاضطراب فى العديد من الآراء المطروحة، ويختلف المعلمون والممارسون بشكل كبير فى تفكيرهم، وتتراوح الآراء علي مدي استمرارية المهنية أو اختفاء الخدمة الاجتماعية كمهنة ومدي إمكانية النضج المهني والإقراء الذي يشمل زيادة فى تقديم الخدمات المهنية، ويتحدث بعض القادة فى نزاع متشائم عن زوال الخدمة الاجتماعية. ويري آخرون أننا فى أفق ازدهار حقيقي وأن الأبواب مفتوحة أمام تحسين الخدمات والفرص المبتكرة لمهنة الخدمة الاجتماعية.

ويشعر معظم الأخصائيين فى المجال الاجتماعي أنه علي الرغم من وجود مشكلات وضغوط حرجة، إلا أن هناك العديد من الفرص المتاحة لمهنة الخدمة الاجتماعية للمضي قدماً وعلي أساس سليم، وتحسين تقديم للخدمات وابتكار خدمات جديدة. مثال علي ذلك هو نمو الخدمة الاجتماعية فى المجالات الخاصة، والتى تم قبولها وانشتارها من قبل العديد من الشركات الكبري والشركات الصغيرة، والتى تقوم علي توفير الخدمات التى تشتد الحاجة إليها لموظفيها وكذلك التعامل مع المشكلات المتعلقة بالنواحي الشخصية والأسرية مع

تزايد المشكلات الأسرية وتعرض الأسرة لصدمات أثرت علي بنائها فى كافة دول العالم بما أدي إلي نمو الممارسة الإكلينكية فى الخدمة الاجتماعية.

ويعد مصطلح الخدمة الاجتاعية جديد نسبيا، حيث بدء ظهورها كمهنة في نهاية القرن التاسع عشر. ولذا واجهت العديد من المشكلات الحرجة. فمنذ الخمسينات من القرن العشرين نشأت الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين ومجلس تعليم الخدمة الاجتماعية، كما تم ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية فى كثير من دول العالم المتقدم ودول العالم النامي، ويبدو الأمر جيداً إلي حد كبير فيما حدث من تطوير فى الخدمة الاجتماعية. ويتوقع العديد من المسئولين فى الخدمة الاجتماعية أن الاختلافات الحالية فى الرأي فيما يتعلق بالتدريب والممارسة صحيح، وستؤدي إلي مزيج متوازن من المبادئ والمهارات العامة فى الممارسة، مصحوبة بالتخصصات التى توفر المهارات والمعرفة للعمل مع مختلف المشاكل الاجتماعية ومع الأشخاص ذوي الاحتياجات. وهناك عامل إيجابي أخر هو التزام المجتمع الدولي وبصفة خاصة أمريكا بتقديم برامج الإعداد فى المؤسسات وأن ما سيحدث فى السنوات المقبلة سيعتمد علي القادة فى تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية وكيف يتصرفون ويتفاعلون مع الأخصائيين الاجتماعيين والمهن ذات الصلة والقادة السياسيين. ومن الناحية الفلسفية يتفق الأخصائيون الاجتماعيون مع الصينيين الذين لديهم تعريفان لكلمة أزمة (خطر وفرصة) موضحين أهمية تعامل الخدمة الاجتماعية مع هذه المتغيرات.

- **الزيادة فى الخدمات:**

واستناداً إلي البيانات التى قدمتها وزارة العمل الأمريكية قدر عدد الأخصائيين الاجتماعيين فى الولايات المتحدة فى عام ١٩٥٣ كان العدد (٥٠٠,٠٠٠) وصل عام ٢٠٢٠م مليون ومائة ألف. ومنذ ذلك الحين، حدثت زيادة مطردة فى الأخصائيين الاجتماعيين، وتشير الدلائل إلي أن هذا سيستمر علي الرغم من وجود تقليص فيدرالي وحكومي فى العديد من برامج الخدمة الاجتماعية.ومن ناحية أخري، يستمر تطوير خدمات جديدة فى كل من القطاعين العام والخاص، والتى تتطلب معرفة مهارات الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين، إلي جانب أن الممارسة الخاصة تواصل التوسع (وهذا ما تفتقده فى مصر) وفي عدد من الدول العربية وهو عدم وجود ترخيص مهني للخدمة الاجتماعية.

وفى طليعة النمو والابتكار فى الخدمة الاجتماعية ظهرت الممارسة فى الصناعة. وكما ذكرنا من قبل فإن العديد من الشركات الصناعية والتى تعمل علي التعامل مع العديد

من الأفراد والخدمات البشرية، والتى تستعين بالأخصائيين الاجتماعيين لمساعدة الموظفين وعائلاتهم. يعمل هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين فى تقديم الخدمات الاجتماعية فى مجموعة متنوعة من أنواع الأماكن الصناعية والتجارية، بما فى ذلك شركات الصلب والبنوك وشركات التبغ وشركات التأمين وغيرها الكثير. ومن الأمور المبتكرة حديثا فى حقل الخدمة الاجتماعية استخدام إستراتيجية (تشاور الظل) وهي إستراتيجية حديثة قدمها الأخصائيون الاجتماعيون الذين يتمتعون بالكثير من الإمكانات فى المستقبل، وهذا يشمل أخصائي اجتماعي مؤهل يقضي يوما نموذجيا مع مدير الأعمال، ويراقب كل ما يفعله من التخطيط الانتقائي إلي المكالمات الهاتفية، والمقابلات. وفى نهاية اليوم، يناقش الأخصائي الاجتماعي والمدير ما حدث خلال اليوم، وكيف استمر، والطرق المحددة التى يمكن أن يحدث بها التحسن فى "فعالية المدير فيما يتعلق بتوجيه شركائه والفريق"؟ وقد شارك الأخصائيون الاجتماعيون فى دراسة مشكلات العلاقات الإنسانية فى العديد من المجالات الأخري حيث شارك الأخصائيون الاجتماعيون فى مواجهة مشكلة إساءة استخدام المخدرات والتى أثارت قلقاً كبيراً فى عالم الرياضة، ويجري توظيف الأخصائيين الاجتماعيين للمساعدة فى تجميع الرياضيات الرئيسية الأربعة (كرة القدم، البيسبول، كرة السلة، والهوكي) والتى لديها الآن سياسات واسعة النطاق تحظرر استخدام العقاقير من قبل الرياضيين. وشاركت رابطة رابطة كرة القدم الوطنية واتحاد لاعبي اتحاد كرة القدم الأميركي فى مؤسسة (هازلدين) فى مينيسوتا، منذ عام ١٩٨٢، وذلك لتشغيل برنامج لمساعدة اللاعبين علي إنهاء مشاكلهم المتعلقة بالمخدرات، بما فى ذلك الكحول، وتقول أخبار الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين أن (تيم بلانت) وهي أخصائية اجتماعية تقدم المشورة إلي لاعبي كرة القدم في (هازيلدين)، والتى تري أن الخدمات تشمل رعاية المرضي الخارجيين والمرضي الداخليين والجميع. كما يتم توفير برنامج الرعاية اللاحقة لدعم العمل الذي تم إنجازه أثناء تقديم لمشورة الأولية مع اللاعبين وأسرهم.

- **العمل فى العيادات الخاصة بالمرضي وتأهيلهم:**

وأشار "سيمور ومارستون) إلي تطور مبتكر فى ممارسة الخدمة الاجتماعية تطور فى عيادة رعاية الرؤية للمرضي حيث يعمل طلاب الدراسات العليا من الطلاب الجامعيين والخريجين في المواقع الميدانية معاً ويعملون علي توفير فرص التعاون متعدد الاختصاصات. ويعمل الأخصائيون الاجتماعيون علي فهم العوامل النفسية والاجتماعية ودورها فى مساعدة المرضي علي الاستخدام الفعال لبرامج العلاج وإعادة التأهيل. وتوصل الباحثون إلي أن

"العلاقة بين تحليل الرؤية التى قام بها الأخصائي الاجتماعي والعوامل غير المرئية مثل الإجهادد توفر فرصا لدور جديد للأخصائيين الاجتماعيين فى مجال "رعاية الرؤية" أي العمل فى مجال تأهيل المرضي لإعادة قدراتهم.

وهناك باب أخر مفتوح للخدمة الاجتماعية، هذه المرة مع الهندسة المعمارية. يصف ميناجان تعاونا مدته ثلاث سنوات بين كلية الهندسة المعمارية وكلية الخدمة الاجتماعية فى جامعة ولاية أوهايو التى ركزت علي مجالات محتوي محددة ضمن مناهج الخدمة الاجتماعية الذي وجد أنها فعالة في بعض البرامج المعمارية.

حيث شارك ما يقرب من ٣٠٠ طالب فى دورات تعاونية، ولخص ميناجان، أنه يمكن استخدام منهج الخدمة الاجتماعية في الوصول إلي منظور اجتماعي فى الهندسة المعمارية.

- **تحديد المهنية والرؤية:**

كانت إحدي المشكلات الصعبة التى واجهها مهنة الخدمة الاجتماعية الناشئة هي الحاجة إلي تطوير هوية المهنة. فقبل عدة عقود، كان هناك العديد من الأخصائيين الاجتماعيين المتفرغين والعديد من الجمعيات المستقلة شبه الدولية، والتى كانت تبدو في بعض الأحيان وكأنها فى حالة عصبية... وحدثت خطوة فى عام ١٩٥٥ وهي إنشاء "الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين"، والتى قدمت مساهمات كبيرة فى الاهتمام بالتنمية المهنية وتحديد الهوية، من خلال اللجان المختلفة التى كان لها دور فى مساعدة الممارسين والمعلمين والمواطنين العاديين، والطلاب علي إدراك أن الخدمة الاجتماعية هي مهنة مهمة تدعو إلي الأفضل للأفراد، بما فى ذلك التكامل والحصانة للشخصية، والتدريب المهني المحدد. حيث ساعدت الجمعية إلي حد كبير فى مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين علي تحديد مهنتهم، وتفسير دور الخدمة الاجتماعية لغير الأخصائيين الاجتماعيين مما أدي إلي تشجيع طلاب الدراسات العليا والجامعية علي أن يصبحوا أعضاء فى هذه الجمعية وأن يتعرفوا علي أهدافها وأنشطتها قبل الشروع فى الممارسة. فهم لديهم الفرصة لدراسة الأخلاقيات وفهم أثارها المهنية. ولديهم أيضا فرصة للارتباط مع الأشخاص المحترفين، والتعبير عن الذات، وتحديد الهوية المهنية. وهناك بعض الأخصائيين الاجتماعيين ينتقدون الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين، وفى السنوات القادمة من المتوقع بشكل عام أن هذه الجمعية سوف تعمل علي دعم وبناء وتعزيز المهنة، علي المستوي الوطني والمحلي علي حد سواء. فهناك زيادة كبيرة

فى عضويتها، ففي عام ١٩٦١ بلغ مجموع عدد الأعضاء ٣٤١٩٤ بحلول عام ١٩٨١ ارتفع إلي ٨٦٠٠٠، وبحلول عام ١٩٩٢ قد بلغ ١٤٠,٠٠٠ وفى عام ٢٠٠٠ بلغ ٥٠٠,٠٠٠ ووفى عام ٢٠٢٠ بلغ ٦٥٠,٠٠٠ ألف.

ومن المحتمل أن يكرس أعضاء الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين المزيد من وقتهم ومواهبهم لتعزيز مهنتهم، وتحسين الممارسة، وتوسيع التوظيف، والمشاركة فى الأنشطة المهنية الأخري.

كان مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية مع تركيزه الخاص علي التدريب، قوة رئيسية أخري فى قيادة الأخصائيين الاجتماعيين للوصول إلي هوية مهنية أقوي. وقد زاد مؤتمرها السنوي من مكانتها فى السنوات القليلة الماضية. أما بالنسبة لمؤتمر ٢٠١٥ فى شيكاغو، جاء المشاركون من الكليات والجامعات مع برامج تدريب الخريجين فى الخدمة الاجتماعية، من برامج البكالوريوس فى التحضر للخدمة الاجتماعية وكذلك من مختلف مجالات الممارسة. وأنضم أكثر من ٣٥٠٠ مشارك مع نية جادة لفهم الخدمة الاجتماعية بشكل أفضل ولتحسين برامج التدريب مما أدي إلي ممارسة أكثر فعالية فى الخدمة الاجتماعية، والعديد من المشاريع وأنشطة المجلس توفر العديد من الفرص لتعزيز المهنة علي جميع المستويات المهنية– الدراسات العليا والماجستير والدكتوراه.

وقد أثيرت بعض الأسئلة حول فعالية ممارسة الخدمة الاجتماعية ذات الصلة بالدراسات البحثية والتى تختلف إلي حد ما فى النتائج. ومع ذلك،، استعرض روبن أثنتي عشرة بحثاً تجارب مضبوطة بين تموز (يوليو) ١٩٩٨ وحزيران (يونيو) ٢٠٠٥، وأفاد بأن النتيجة النهائية كانت: "لقد أتاحت التجارب الحديثة مزيداً من الأسباب للتفاؤل فيما يتعلق بتطوير أشكال فعالة لممارسة الخدمة الاجتماعية المباشرة. والتى بحاجة إلي مزيد من الأبحاث التجريبية ذات مصدقية منهجية لتقييم فعالية الممارسة المباشرة للخدمة الاجتماعية.

- **الترخيص:**

منذ الستينات من القرن الماضي، تم اتخاذ عدة خطوات للعمل علي ترخيص مهنة الخدمة الاجتماعية. ولكي يصبح الحقل مهنة كاملة، ومن المحتمل أن يكون هناك نوع من الرقابة الرسمية والترخيص. ولذا يجب علي الأطباء اجتياز الامتحانات وإصدار التراخيص فى الولايات التى يمارسون فيها. ويتأهل المحامون عن طريق اجتياز امتحانات المحامين فى الدولة ليصبحوا مرخيصن بشكل صحيح. حتى سنوات قليلة مضت، كانت هناك محاولة

ضئيلة للسيطرة علي معايير وممارسات الخدمة الاجتماعية. ومع ذلك، كانت هناك أنشطة حازمة فى العديد من الولايات المتعلقة بالتصديق أو الترخيص.

وفى عام ١٩٦١، افتتحت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين حركة لتعزيز ممارسة الخدمة الاجتماعية. وتم توفير متخصص لنظام التسجيل التطوعي، مما أدي إلي الاعتماد علي الأخصائيين الاجتماعيين. ثم تم تأسيس أكاديمية للأخصائيين الاجتماعيين المعتمدين وتمت دعوة الأخصائيين الممارسين للتقدم بطلب الحصول علي العضوية. وكانت العضوية مشروطة بحصول الشخص علي وظيفته فى الخدمة الاجتماعية المدفوع لمدة عامين من عضوية الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين. وكذلك الشروط تنص علي أن المتقدمين فى المستقبل لا يجب أن يكونوا حاصلين علي درجة الماجشتير فى الخدمة الاجتماعية فحسب، بل يجب أن يكونوا علي الأقل حاصلين علي الخبرة فى الخدمة الاجتماعية تحت إشراف مؤهل من قبل عضو فى أكاديمية الأخصائيين الاجتماعيين المعتمدين. وتمت الموافقة علي هذه الخطة بحماس كبير من قبل الأخصائيين الاجتماعيين المحترفين كخطوة رئيسية نحو الترخيص، وفى عام ١٩٦٣ كان هناك أكثر من ٢٠٠٠٠ شخص تقدموا للحصول علي شهادة ومنحوا عضوية فى الأكاديمية، فى عام ١٩٨٠ أرتفع العدد إلي ٤٦٣٠٠، واليوم عام (٢٠١٩) هناك أكثر من ٩١٠٠٠. ونتيجة لهذه الحركة، أصبح الآن الأخصائيون الاجتماعيون فى كل مكان يضيفون الأكاديمية المعتمدة للأخصائيين الاجتماعيين (ACSW) بعد أسمائهم علي الحروف، تماما مثلما تعطي أسماء المهن الأخري تسميات تظهر معني مهنياً.

وفى نوفمبر ١٩٧٤، أفادت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بأربعة عشر ولاية مع شكل ما من أشكال تنظيم الخدمة الاجتماعية، بما فى ذلك تسعة كانت لديها إجراءات توفر حماية الملكية فقط، وستة من تلك الممارسات الاجتماعية المرخصة أو جزء منها، وفى الجلسات التشريعية فى أوائل عام ١٩٧٤ أصدرت كنساس وكنتاكي قوانين الترخيص. فى عام ١٩٨٠ أصدرت الهيئة التشريعية فى ولاية أوكلاهوما قانوناً يجعلها الولاية الرابعة عشر لترخيص الأخصائيين الاجتماعيين رسمياً. وبحلول عام ١٩٨٨ كا لدي أربع وأربعين ولاية، ومقاطعة كولومبيا، وجزر فيرجين، وبورتوريكو شكلاً من أشكال التنظيم، مثل الترخيص أو إصدار الشهادات. ومن خلال جهود الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين وغيرهم اكتسبت مهنة الخدمة الاجتماعي هدفها المتمثل فى التنظيم القانوني فى جميع أنحاء

الولايات المتحدة، وفى أبريل ١٩٩٢ وقع الحاكم تومي تومسون من ولاية ويسكونسن قانونا لإضافة الخدمة الاجتماعية لولايته.

- **التغيير المتواصل فى تعليم الخدمة الاجتماعية:**

أن تعليم الخدمة الاجتماعية يستجيب للتغيرات والتطورات بسرعة. ومع ذلك، هناك تركيز علي "استمرارية الخدمة الاجتماعية"، والتى تشمل التدريب علي المستويات شبه المهنية، والجامعية، والماجستير، والدكتوراه.

وتولي مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية القيادة فى توفير التوجيه للكليات المجتمعية والمؤسسات التعليمية الأخري التى تقدم تدريبا للمدرسين المساعدين (وكثير منهم من السكان الأصليين).

وعلي المستوي الجامعي، هناك توجه كبير نحو تعزيز منهج الخدمة الاجتماعية، فى التحرك نحو درجة البكالوريوس فى الخدمة الاجتماعية، أو توفير تخصص موضوعي علي المستوي الجامعي. فى عام ١٩٧١ أذن المجلس بإنشاء برامج البكالوريوس التى يمكن الموافقة عليها من قبل المجلس (والتى قد تكون معتمدة من قبل المجلس) إلي جانب توفير "المستوي المهني الأول" لخريجيها، وبالتالي كان هناك طفرة لتعزيز برامج البكالوريوس فى الخدمة الاجتماعية والمساعدة فى تأهيل خريج قادر علي الأداء بكفاءة فى تقديم الخدمات الاجتماعية.

ويوفر برنامج الماجستير فى الخدمة الاجتماعية دورة دراسية مهنية تعتمد علي مستوي بداية العروض الجامعية، ويشمل أيضا منطقة واحدة من التركيز. أو أكثر. وفى مايو ١٩٨٢، تبني مجلس تعلين الخدمة الاجتماعية (CSWE) بيان بسياسة المناهج لبرامج الماجستير والبكالوريوس فى الخدمة الاجتماعية (BSW, MSW)، وهو بيان رائد. التى شملت كلا البرنامجين معا للمرة الأولي. وقد وفر هذا البيان فرصا واسعا للبرامج الفردية لتكون جديدة وابتكارية، ولكن ذلك يتطلب مستويات تعليمية أساسية للوصول إلي المعرفة الأساسية وممارسات الممارسة اللازمة لنجاح ممارسة الخدمة الاجتماعية. ويؤكد بيان سياسة المناهج الدراسية لعام ١٩٩٢ علي العلاقات الأساسية بين برامج البكالوريوس والدراسات العليا فى الخدمة الاجتماعية ويحدد كذلك الاختلافات والموارد لكل برنامج.

حيث تطور فى تعليم الخدمة الاجتماعية إلي برامج الدكتوراه، هذه البرامج تختلف إلي حد كبير، وحتى الآن لم تكن هناك معايير محددة وضعها مجلس تعليم الخدمة

الاجتماعية بشأنها، ومع ذلك، في غضون بضع سنوات،ربما تكون هنام بعض التوصيات ويتم وضع متطلبات لذلك.

وتتطلب معظم برامج الدكتوراه في الخدمة الاجتماعية من الطلاب أن يدرسوا دورات يدرسها أعضاء هيئة التدريس الاجتماعيين، وكذلك التسجيل فى أقسام الدراسات العليا ذات الصلة، والتى يمكن أن تساعدهم علي إثراء فهمهم للسلوك البشري ولعمليات المساعدة. بعض منهم يقدم خبرة إضافية فى العمل الميداني.

وفى جميع الاحتمالات، فإن معظم الذين يحصلون علي درجة الدكتوراه سيذهبون إلي مدارس الخدمة الاجتماعية ويصبحون مدرسين أنفسهم. ويدخل البعض فى المناصب الإدارية الرئيسية فى المستشفيات، أو مراكز الصحة العقلية المجتمعية، أو غيرها من منظمات الخدمة الاجتماعية، والآخرين سوف يقبل مواقف البحوث. الاتجاه الحالي هو استبدال (DSW) مع درجة الدكتوراه بهدف تعزيز البحث والدراسات العليا المتقدمة.

- **تنمية (تطوير) دور الاستشاري:**

خلال السنوات الماضية، لم يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون الاستشاريين من تخصصات الطب النفسي، وعلم النفس، والطب، ومجالات أخري، ولكنهم أصبحوا خبيرين، ويقضي العديد من الأخصائيين الاجتماعيين بدوام كامل فى دور القنصل. تانت. علي سبيل المثال، فى حي مدرسة فى ولاية كاليفورنيا يقضي أخصائيان اجتماعيان يوم عمل كامل، كل يوم، بصفة استشارية، يتحدثون مع المعلمين والمديرين والمستشارين وغيرهم من المهنيين عن مشاكلهم فى العمل مع الأولاد والبنات وعائلاتهم. والهدف الأساسي هو مساعدة المعلمين، المستشارين، وغيرهم لفهم أنفسهم بشكل أفضل وما يفعلونه فيما يتعلق بمساعدة الصغار وكيفية التعامل مع المتاعب الشخصية أو العائلية.

ويتم استخدام الأخصائيين الاجتماعيين كمستشارين فى مجموعة متنوعة من البرامج، ومن المرجح أن تستخدم فى المستقبل من قبل منظمات إضافية. ويتم تعيينهم كمستشارين ليس فقط فى المدارس وفى مراكز الصحة العقلية الشاملة، ولكن أيضاً فى جمعيات الخدمات العائلية، فى YWCAs، YMCAs، وفى مجموعات الكشافة، وفى المستشفيات، وفى مؤسسات الأعمال، وفى العديد من أنواع المنظمات البيئات الأخري.

وفى دور الاستشاري، يعمل الأخصائي الاجتماعي بشكل رئيسي كمحفز يفتح الباب لتحقيق فهم أفضل ومعلومات وإجراءات قد تكون مفيدة لأشخاص محترفين آخرين،

وبهذه الصفة، لا يقوم الأخصائي الاجتماعي بتوجيه الآخرين إلي ما يجب عمله، ولكنه يساعدهم علي فهم ماهية المسارات المختلفة للعملية ومن ثم يترك الخيارات أمامهم.

لا يملك الأخصائي الاجتماعي سلطة علي من يتشاور معهم. ويعمل الأخصائي الاجتماعي كمستشار، ويساعدهم علي فهم المزيد عن الاختلال الاجتماعي وما يمكن فعله حيال ذلك.

- **مزيد من البحث:**

الأخصائيين الاجتماعيين هم أول من يدرك أنهم يستطيعون طرح المزيد من الأسئلة حول السلوك البشري وحل المشكلات البشرية أكثر مما يستطيعون الإجابة عنه. وهذا يعني علي الفور، الحاجة الهائلة للبحث العلمي الإضافي والدراسات فيما يتعلق بالأداء الاجتماعي للناس وكيفية التعامل معه.

ويبدو أن المستقبل يحمل تحديات غير محددة تقريبا للأبحاث المتعلقة بالأشخاص وعلاقاتهم والحد من الاختلال الاجتماعي.

وقبل بضع سنوات، لم يتم إنفاق أي شئ تقريبا علي الأبحاث المتعلقة بالعلاقات الإنسانية. واليوم يتم تخصيص الملايين من الدولارات من قبل المؤسسات والهيئات الحكومية والخاصة لتشجيع ورعاية مشاريع بحثية جديرة بالاهتمام. وقد ألقت بعض الأبحاث الحديثة شكوكاً علي الخلايا الاجتماعية، وقد أكدت دراسات أخري مساهمات الأخصائي الاجتماعي، فحينما كان هناك خدمات مخططة بعناية مع أهداف محددة ومتابعة. يتم رعاية نوعين رئيسيين من الدراسات علي وجه الخصوص. وأحد هذه الأهداف هو تقييم الأنشطة الحالية، سواء من وجهة نظر البحوث البحتة والتطبيقية. والأخر هو توفير المشروعات التجريبية أو التوضيحية، والتى تتوافق مع برامج التقييم المضمنة للحفاظ علي مراعاة دقيقة لما يحدث.

وقد خصصت عدة مؤسسات كبيرة ملايين الدولارات لدراسة العلاقات الإنسانية، والمشاكل الاجتماعية وما يمكن عمله حيالها. وتعمل بعض مدارس الخدمة الاجتماعية علي تطوير معاهد البحوث الاجتماعية التى تقدم الأبحاث العلمية حول العلاقات الإنسانية، مع التركيز بشكل خاص علي ما يسبب المشاكل.

وفى هذا المجال تظهر فعالية الخدمات والممارسات الاجتماعية الحالية. بالإضافة إلي المنح الحكومية والتعليمية والمؤسسية، فإن العديد من المنظمات، العامة منها والخاصة، تدرج فى ميزانياتها العادية اعتمادات للبحث بحيث يمكنها تقييم ما تقوم به. وتدعم

إدارات الرعاية العامة الأبحاث بالتعاون مع جمعيات خدمة الأسرة والمنظمات الأخري. كما تقوم مجالس الرعاية الاجتماعية والطرق المتحدة بتوظيف باحثين مؤهلين ليصبحوا جزءاً لا يتجزأ من موظفيهم. فى مجتمع واحد كبير، يقضي أثنا عشر موظفاً وقتا كاملا فى الأنشطة البحثية المتعلقة بمشكلات المجتمع وحلولها.

والسلوك البشرية والمشاكل الاجتماعية معقدة للغاية. هذا يعني أنه يجب علينا الاستمرار فى التحرك إذا أردنا العثور علي إجابات للأسئلة حول العلاقات الاجتماعية وإيجاد الحلول لهذه المشكلات الاجتماعية. فى المستقبل، ومن الأرجح أن تصبح الأبحاث أكثر أهمية مما كانت عليه فى الماضي، مع التركيز علي كل من العوامل المسببة ونتائج العلاج.

- **حالة الأخصائي الاجتماعي:**

قد ينذر المستقبل بوضع أعلي للأخصائي الاجتماعي من الماضي أو الحاضر. فعندما كانت الخدمة الاجتماعي تأتي إلي جانبه من خلال العقود الأولي من القرن العشرين، كان هناك الكثير من الناس ينتقدونه بشدة، وزعم البعض أن الخدمة الاجتماعية كانت كلها خطأ لأنه ألغي الاستقلال. آخرون أعلنوا أن الخدمة الاجتماعية هو مصطلح مرادف للاشتراكية. ففكرت أقلية فى الخدمة الاجتماعية علي أنها مجرد عملية تسليم عامة للفقراء وعابرة.

وفي العقود القليلة الماضية، حدثت تحولات كبيرة فى المواقف. وبينما كان قادة المجتمع ينتقدون فى بعض الأحيان الخدمة الاجتماعية وممارساتها، فإن بعض هؤلاء القادة أنفسهم يشيرون اليوم إلي أفراد عائلاتهم وأصدقاءهم المقربين وإلي منظمات الخدمة الاجتماعية.

لقد تغير الموقف العام بحيث ينظر معظم الموظفين اليوم إلي الخدمة الاجتماعيى كمهنة مع العديد من الخدمات الصلبة للأداء. فهذه التغييرات الواضحة فى الطلب علي الأخصائيين الاجتماعيين، ليس فقط فيا يتعلق بخدمات الخدمة الاجتماعية الراسخة، ولكن فى إنشاء منظمات وخدمات جديدة.

ويرجع السبب الرئيسي وراء هذا التحول إلي أن ملايين الأفراد والأسر والعديد من المجتمعات قد استفادوا من خدمات الخدمة الاجتماعية. وبما أن الناس ساعددوا فى مشاكلهم الشخصية والأسرية، وعملهم، والانتقال إلي مستوي حياة أفضل، فقد أصبحوا فى العادة محبي الخدمة الاجتماعية وخدماتها.

علي الرغم من أن بعض الدراسات تتضمن العديد من المهن التى تتمتع بمكانة مرموقة ودرجة علي من مرتبة الخدمة الاجتماعية، إلا أن الحركة تبدو تدريجية نحو ارتفاع موقعها، وزيادة المرتبات وتحسين ظروف العمل، جنبا إلي جنب مع الفوائد الأضافية، كل ذلك مؤشر علي هذا التطور. وفى العقديم الأخيرين ازدادات مرتبات الأخصائيين الاجتماعيين بشكل كبير، بحيث تتراوح الرواتب النموذجية الحالية لخريجي الماجستير فى الخدمة الاجتماعيية بين ٢٠,٠٠٠ إلي ٢٥,٠٠٠ دولار فى السنة، ولأولئك الذين يتمتعون بهبرة تمتد لعشر سنوات تقريبا، من ٣٠,٠٠٠ إلي ٤٥,٠٠٠ دولار. من المرجح أن يجذب الدخل الأعلي عدداً أكبر من الرجال والنساء من خلفيات ممتازة ومصالح مخصصة للناس، مرة أخري، سوف يوفر رد الفعل سلسلة فعالة لتحسين وضع ومكانة المهنة. مع زيادة الرواتب، ويتقدم الأشخاص الأفضل للتدريب، مما يؤدي إلي المزيد من خدمات الخدمة الاجتماعية الفعالة. وتساعد الخدمات الأكثر فعالية فى تحقيق زيادات فى الدخل. من كل اتجاه تقريبا يبدو هذا الاحتمال مشجعا لزيادة الرواتب فى الخدمة الاجتماعية.

اليوم يتم تعيين الأخصائيين الاجتماعيين فى المناصب الإدارية الرئيسية فى الحكومة، والتعليم، والأعمال التجارية، والمشروعات الخاصة، إضافة إلي وضعهم. ومثال أخر علي زيادة مركز الخدمة الاجتماعية هو أنه منذ منتصف الثمانينات، تمت دعوة العاملين الاجتماعيين للظهور فى جلسات المحكمة كشهود خبراء. يطلب منهم بيان أرائهم وغالبا ما يؤثرون علي الحكم أو الحكم. يتم احترام فهمهم المهني للناس وسلوكهم كما لم يحدث من قبل (وحاليا فى مصر يوجد خبير اجتماعي من بين هيئة المحكمة الخاصة بالأسرة).

وفى السنوات المقبلة من المحتمل أن يكون هناك زيادة فى الممارسة الخاصة. وبما أن الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين قد أعطت موافقتها علي الممارسة الخاصة، فإن المزيد من الممارسين ينتقلون إلي هذه المنطقة، إما علي أساس دوان كامل أو جزئي. يبدو أن هناك العديد من التحديات الاقتصادية والمرضية وفرص الخدمة التى تعتبر عوامل تحفيزية أساسية. وفى عام ٢٠١٩، كشفت دراسة لأعضاء الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين عن أقل من ٤٠٠٠ ممارس خاص يعملون بدوام كامل، مع ما يقدر بـ ٧٥,٠٠٠ يقومون بتقديم استشارات خاصة بدوام جزئي.

وفى الوقت الحالي، أصبحت الممارسة الخاصة عنصراً رئيسياً فى ممارسة الخدمة الاجتماعية، تنطوي علي أنماط بدوام كامل وبدوام جزئي. وأشارت دراسة للطلاب فى برنامج

الماجستير فى العمل الاجتماعي بولاية نيويورك إلي أن أكثر من نصفهم (٥٧ بالمائة) قالوا أنهم يعتقدون أنهم سيطبقون الممارسة الخاصة فى غضون العشر سنوات بعد الحصول علي درجة الماجستير فى الخدمة الاجتماعية.

وقد كانت البدايات بتفويض مدفوعات الطرف الثالث للأخصائيين الاجتماعيين من قبل الشركات وبعض البرامج الحكومية فى نفس الوقت.

- **المسائلة (المحاسبية):**

خلال العقد الماضي اقترح قادة الحكومات الوطنيون والمحليون إلي جاتب الأخصائيين الاجتماعيين والقادة من مجالات الأعمال والإدارة، أن الخدمة الاجتماعية تحتاج إلي مزيد من المساءلة. واقترح البعض الأخر أن جميع الخدمات الاجتماعية يجب أن تنحصر فى برنامج تحليل النظم، مع قياسات محددة تظهر النتائج من تقديم الخدمات البشرية. فلا ينبغي أن يكن هناك فقط حساب للمدخلات بل إعداد تقارير موضوعية عن المخرجات.

وقد تم دمج تقديم الخدمات الاجتماعية الموجهة نحو الأهداف فى العديد من المنظمات الحكومية والخاصة، بما فى ذلك، الإدارة المختصة بالأهداف (MBO)، والأهداف السلوكية ومحاولة قياس كل ما يجري،وأصبحت أجهزة الكمبيوتر الآن جزءاً أساسي فى إدارات الرعاية العامة، وتستخدم مع موظفين مدربين لإنتاج نشرات مناسبة حول ما يحدث، علي وجه التحديد.

ويقدم نيومان وتورم حالة قوية لمزيد من التأكيد حول عملية المساءلة فى الخدمة الاجتماعية. حيث أنهم يقترحون أن المساءلة قضية ذات أهمية وأولوية عالية، وهناك جدل كبير فى مهنة الخدمة الاجتماعية اليوم. فهم يرون أن الأخصائيين الاجتماعيين بحاجة إلي فهم المزيد حول المساءلة والدمج من حيث تركيزها وممارستها داخل خدمات وأنشطة الخدمة الاجتماعية. ويلخصون إلي أن الخدمة الاجتماعية تحتاج إلي تكنولوجيا حديثة لتحديد الأهداف من حيث التزام الأخصائي فقط بمقاييس الفعالية وإنما أيضا بمقاييس الكفاءة.

فعلي الرغم من أن بعض الإداريين يحافظون علي جميع الخدمات الاجتماعية بحيث يمكن تخفيضها إلي وحدات قابلة للقياس، إلا أن الدراسة المتأنية تعكس أن هذا غير ممكن. وفى المنطقة العاطفية، لابد من القيام بشكل خاص بالمشاعر، ليس من الممكن قياس كل ما يحدث بشكل موضوعي، فالتجربة والتقييم ضروريان لاستكشاف المزيد من هذا المجال.

- **إدارة الحالة:**

علي الرغم من أن مهنة الخدمة الاجتماعية قد استخدمت دائما إدارة الحالات كأحد تدخلاتها العلاجية الفعالة مع الأفراد والأسر الذين لديهم مشكلات معقدة، فقد تم تحديدها واستخدامها بشكل متزايد خلال السنوات الأخيرة كخدمة منفصلة، ومن المرجح أن تزداد شعبيتها فى السنوات القادمة. واكتسبت إدارة الحالة الكثير من الاهتمام لأنها عملية تتطلب من مدير الحالة أن يكون عدداً صغيرا من العملاء (عادة ما بين ١٥ إلي ٢٠)، ثم يطلب منه تخصيص المعاملة عن طريق تقييم احتياجات العميل، وتحديد الأهداف المتفق عليها بشكل مشترك، وربط العميل بالموارد اللازمة، وبعد ذلك يتلقي العميل الخدمات اللازمة.

ولكن مع ازدياد تعقيد وتطور مجتمعنا، ستزداد الحاجة إلي إدارة الحالات بلا شك. وعادة ما لا يستطيع الأفراد والعائلات الذين يعانون من إخفاقا شديدا فى التفاوض علي جميع أنظمة الخدمة الاجتماعية المعقدة المتاحة لهم. ومن المرجح أن تلعب الخدمة الاجتماعية دوراً رئيسياً في تطوير وإدارة الحالات فى المستقبل. ويجب علي المختصين فى الخدمة الاجتماعية فى جميع أنحاء البلاد وضع تركيز خاص علي المناهج الدراسية لإعداد الممارسين لإعطاء التوجيه والتأكيد القوي علي كيفية التدخل فى إدارة الحالات ومن المحتمل أن يدخل المتخصصون الجدد فى مجال الخدمة الاجتماعية إلي المناخ الذي يطالبون بخبرة إدارة الحالات.

- **دور المدافع:**

العديد من الأخصائيين الاجتماعيين والمنظمات يفترضون أن الأخصائيين الاجتماعيين والعمل الاجتماعي يلعبون دوراً اجتماعيا هاما مع العملاء، ومن المرجح فى المستقبل أن يتم زيادة هذا الدور. ويتولي الأخصائيون الاجتماعيون دور مساعدة الأفراد بمفردهم أو فى مجموعات، فى ضوء السياق المجتمعي الذي يعيشون فيه، بعد ذلك أصبح المزيد من الأخصائيين الاجتماعيين ناشطين فى الحركات السياسية، ويشاركون أهدافهم وأفكارهم مع الآخرين، ويعملون علي إحداث تغييرات فى الساحات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وكذلك فى مساعدة العملاء والمرضي.

- **تحسين العلاقات العامة:**

يعتقد الكثيرون أن أحد أهم نقاط الضعف فى الخدمة الاجتماعية هو عدم كفاية العلاقات العامة. خاصة فى الماضي، ولم تعمل الخدمة الاجتماعية إلا قليلا لرسم صورة

عامة. واليوم هناك اهتمام كبير بهذا النوع من النشاط، ويقضي العديد من الأخصائيين الاجتماعيين والمنظمات الوقت والجهد فى تحسين سياساتهم وأنشطتهم فى العلاقات العامة.

ويقوم تقوية العلاقات العامة من خلال طريقين رئيسيين. الأول ينطوي علي زيادة الاهتمام والنشاط بين الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم. إلي جانب اهتمام إضافي بدراسة معرفة ومهارات العلاقات العامة فى مدارس الدراسات العليا للخدمة الاجتماعية. كما أن هناك المزيد من الأخصائيين الاجتماعية "علي خط النار" الذين يشعرون أنه يجب عليهم الاهتمام بشكل أكبر والمشاركة بشكل أكبر فى تحسين صورتهم العامة.

والطريق الثاني هو نهج قد يتم استغلاله أكثر فى المستقبل وهو توظيف خبراء العلاقات العامة والاستشاريين لمنظمات الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين. وقد بدأ الأخصائيين الاجتماعيين يدركون أنهم ليسوا خبراء فى العلاقات العامة وأنه إذا كانوا سيحصلون علي أفضل الخدمات المهنية المتاحة، فسوف يحتاجون إلي دفع ثمن هذه الخدمات، لتوظيف هؤلاء المدربين بشكل خاص. ولذلك لماذا لا ينبغي علي الأخصائيين الاجتماعيين توظفي خبراء فى العلاقات العامة مثلما يقومون بتعيين مستشارين فى الطب النفسي وعلم النفس والتخصصات الأخري ذات الصلة؟ وهناك العديد من الأمثلة للإشارة إلي أن هذا الإجراء كان أكثر فعالية فى تحسين الصورة العامة للخدمة الاجتماعية ومؤسسات وبرامج الخدمة الاجتماعية. ومن المحتمل استمرار هذا الاتجاه فى المستقبل.

ويتم الاعتراف بأن الضغط تطور هام فى الخدمة الاجتماعية. ويوجد لدي مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية والرابطة القومية للأخصائيين الاجتماعيين جماعات ضغط متفرغة فى واشنطن العاصمة، والذين أصبحوا فعالين للغاية فى المساعدة في التأثير علي التشريعات الفيدرالية ذات الصلة بتعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها. وتؤكد مافي أن الأخصائيين الاجتماعيين بحاجة إلي فهم عملية الضغط وتقترح الإجراءات والتقنيات التى يمكن استخدامها. وهي تشير إلي الراحل ويتني م. يونغ الأبن، الذي قال فى ملاحظاته الختامية إلي الجمعية العامة للمندوبين فى الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين عام ١٩٦٩، والذي اعتقد أن الخدمة الاجتماعية مجهزة بشكل فريد للعب دور رئيسي فى النهضة الاجتماعية والإنسانية لمجتمعنا، ثم قال أن "هناك أخصائيين اجتماعيين يؤثرون بنجاح فى العملية السياسية والمهنة تحتاج إلي المزيد من هؤلاء.

- **احتراق الفريق:**

هناك حققيقة حديثة فى الخدمة الاجتماعية المحترفة وهي ظهور المقالات وعقد ورش عمل حول "بوموت" وأسفرت الضغوط وأنماط العصر الحديث عن مخاوف حقيقية بشأن الرفاهية العاطفية للعمال. أبلغ دالي عن تعريف للاحتراق من قبل هربرت بأنه "ارتد، أو استفاد، أو فشل ناجم عن مطالب مفرطة فى الطاقة أو القوة أو الموارد، ثم يضيف: "يمكن تعريف الاحتراق بأنه رد فعل علي الإجهاد المتصل بالوظيفة تختلف فى الطبيعة مع كثافة ومدة الإجهاد نفسها. وقد يتجلي ذلك فى أن يصبح العمال معزولين عاطفيا". ويلخص إلي أنه "من المهم لكل من العمال والمشرفين تحديد مصادر الإجهاد التى قد تؤدي إلي الإرهاق وتكريس طاقاتهم معاً لإدارة كفاءة هذه العوامل".

أشارت دراسة أجريت علي ٧٥ من العاملين في مجال رعاية الطفولة وأزواجهن علي الإرهاق وأثار ضغوط العمل علي العلاقات الأسرية إلي أن مشاعر الإرهاق فى العمال كانت مرتبطة بالاكتئاب والقلق والتهيج أيضا، ومن المرجح أن هؤلاء الأفراد يبلغون عن الرضا الزوجي المنخفض.

يبدو أن هناك حلقة مفرغة فى المكان. فالإجهاد فى العمل يفاقم الإجهاد فى الزواج، الصراع الزواجي يؤثر علي الأداء الوظيفي. ويبدو أن هناك حاجة لفتح قنوات اتصال داخل مكان العمل للسماح باستكشاف الإحباط الذي يؤدي إلي الإرهاق. مثل هذا التواصل قد يؤدي إلي تحسين الإرهاق. ويبدو أيضا أن إشراف الأزواج فى العملية قد يكون له أثر مفيد.

وجد أوتيس وكاراجون أن هناك زيادة كبيرة فى معدل عمداء الخدمة الاجتماعية. علي سبيل المثال، عام ١٩٧٦– ١٩٧٧ كان هناك سبعة وعشرين وظيفة شاغرة في برامج الخريجين الخمسة والثمانين.

وتعكس النتائج من الاستبيان العوامل الرئيسية التالية كمصادر للضغط: أنشطة جمع الأموال، وأعضاء هيئة التدريس، وعدم القدرة علي متابعة أهدافهم المهنية، وعدم كافة الوقت/ أو الدعم الإداري لمسئوليات الوظيفة، وإدارة نظام الجامعة، والاهتمامات الشخصية، والطلاب علي ما يبدو، وهناك حاجة ماسة إلي النظر إلي الأمام لمنع والحد من كل من الحروق التعليمية والتى تواجهه الممارسة.

- **الخدمة الاجتماعية الريفية:**

فى السنوات الأخيرة، جلبت الحركة المزيد من خدمات الخدمة الاجتماعية إلي المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة فى الولايات المتحدة، وقد كان هناك جهودا كبيرة تجري فى تقديم خدمات الخدمة الاجتماعية للمجتمعات الأقل سكانا: (١) قامت فرق متنقلة من العمال المحترفين، بما فى ذلك الأخصائيين الاجتماعيين، الذين قاموت بزيارات منتظمة إلي المناطق النائية، وتقدم ما يقرب من سلسلة كاملة من الخدمات الصحية والرعاية الاجتماعية، و(٢) قبول الأخصائيين الاجتماعيين الفرديين الذين لديهم ميل نحو أسلوب الحياة الريفية ونقلهم إلي مجتمعات صغيرة.

والخدمة الاجتماعية فى المناطق الريفية لديه العديد من القيود، ولكن أيضا العديد من المزايا. تشكل العزلة المهنية والموارد المحدودة والحد الأدني من الفرص الثقافية مثالا علي القيود. وتشمل الإيجابيات الانفتاح وطريقة الحياة الشخصية وغير الرسمية، بالإضافة إلي العديد من الفرص للأنشطة الترفيهى والاجتماعية. ومن المرجح أن تزداد خدمات الخدمة الاجتماعية الريفية فى السنوات القادمة.

- **توسيع أدوار القيادة:**

خلال العقود القليلة الماضية، كان الأخصائيين الاجتماعيين هادئين إلي حد بعيد فى القيادة. واليوم يتغير الوضع، ويبشر غداً بالمزيد من المناصب القيادية للأخصائيين الاجتماعيين، ويكتسب الأخصائيين الاجتماعيين مناصب كمديرين لمراكز الصحة العقلية ومستشفيات الدولة ومدارس التدريب الحكومية ومراكز تنمية الشباب وفى العديد من الوكالات والمنظمات الأخري. من المسلم به أن الأخصائيين الاجتماعيين لديها اتساع كبير للمعرفة والمهارة فيما يتعلق بالمجتمع الأكبر الذي يكون إيجابيا، ويمكن أن يكون ذا معني فى المناصب القيادية. كما يقوم عدد أكبر من الأخصائيين الاجتماعيين بأدوار قيادية فى المنظمات وفى توجيع تطوير الموظفين لجميع المهنيين، وفى العمل كمنسقين ومخططين للفريق.

بينما علي الساحة السياسية ينتقل الأخصائيين الاجتماعيين إلي مناصب منتخبة ويكتسبون مكانة فى المجالس والهيئات التشريعية. وفى السنوات الأخيرة تم انتخاب الأخصائيين الاجتماعيين لمجلس الشيوخ ومجلس النواب فى الولايات المتحدة، بالإضافة إلي المجالس التشريعية فى الولاية والعديد من المناصب الحكومية الأخري. وفى الأوساط التربوية

بدأ الأخصائيين الاجتماعيين يصبحون رؤساء الكليات والجامعات ونواب الرئيس، وعماء شئون الطلاب. ومن المرجح أن تستمر هذه الاتجاهات.

ومن الأمثلة علي أفضل العمداء التعليمية ليون غيسنبررغ، عميد الخدمة الاجتماعية السابق ومدير دائرة الخدمات الإنسانية فى ويست فرجينيا، الذي يتم تعيينه مستشارا فى عام ١٩٨٤ من مجلس ويست فيرجينا للحكام، الذي يدير كليات الولاية الستة عشر الجامعات.

وفقا لبرلنت، لم يتم إعطاء اهتمام كاف للتدريب فى القيادة للطلاب فى مدارس الخدمة الاجتماعية. وتوصي بما يلي:

يجب علي الطلاب دراسة نظريات القيادة ودور القيادة فى الخدمة الاجتماعية، وينبغي منحهم ممارسة فى لعب الدور القيادي فى المواقف الميدانية، ويجب تقديمها مع نماذج محفزة من السلوك القيادي من قبل المعلمين والموجهين فى المدرسة والعمل الميداني.

- **الوقاية:**

أكدت دراسة المنهج لعام ١٩٥٩، الصادرة عن مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية، الوقاية باعتبارها واحدة من الوظائف الأساسية الثلاث لممارسة الخدمة الاجتماعية، والتى أعطت دفعة إضافية للحركة الوقائية. وقد تضمنت جميع المؤتمرات والاجتماعات المهنية الأخيرة تقريبا واحدة أو أكثر من الأوراق والمناقشات حول أهمية الوقاية فى الخدمة الاجتماعية.

بالتأكيد فى السنوات القادمة سيكون هناك المزيد من الضغط علي الوقاية. من الأفضل حقا محاولة منع حدوث مشاكل شخصية وعائلية ومجتمعية فى المقام الأول، بدلا من علاجها أو معالجتها؟ أليس من الأكثر فاعلية قضاء الوقت والمواهب فى العمل الذي سيمنع حدوث أي مشكلات؟ يعتقد الكثيرون أن القوي الجوهرية ومساهمات الخدمة الاجتماعية فى السنوات القادمة تكمن فى الطرق الوقائية.

- **التخصيب:**

تقليدياً كانت الخدمة الاجتماعية تهتم بمساعدة الفقراء والمعوقين، وتعمل مع مشاكل الطوارئ طويلة المدي فى العلاقات الإنسانية. قبل عقدين من الزمان ظهر اتجاه رئيسي لمنع المشكلات الاجتماعية لكل من الأفراد والمجتمع. انتقلت الخدمة الاجتماعية مع

مجموعة متنوعة من البرامج والأساليب لمواجهة هذا التحدي. فى السنوات الأخيرة وصل موقع اجتماعي أخر إلي التخصيب فى الحياة.

الإثراء فى العيش ينطوي علي العمل مع جميع فئات الناس، والأغنياء، والطبقة المتوسطة، أو الفقيرة، بهدف مساعدتهم علي تجربة حياة أكثر اكتمالا وأكثر فائدة. إن الملايين من الأفراد والأزواج والعائلات يتقدمون علي نحو مرضي، لكنهم لا يستغلون موارد إيجابية متأصلة فيهم وعلاقاتهم. قد تثري حياتهم من خلال الاستفادة من الموارد النوعية والمعرفة والمهترات المتوفرة.

ومجموعات إثراء الزواج هي مثال علي نمط يتطور بسرعة. فغالبا ما يعمل الأخصائيون الاجتماعيون كقادة لمثل هذه المجموعات ويساعدون سبعة أو ثمانية من الأزواج علي النظر إلي من هم، أين هم، أين يودون أن يكونوا، ويساعدونهم فى الوصول إلي أهدافهم، وتدعو العديد من هذه البرامج إلي ماراثون عطلة نهاية الأسبوع حيث يقيم أعضاء المجموعة فى فندق ويمكن الوصول إليهم من أجل جلسات جماعية ومناقشات فردية وأنشطة أخري تساعد علي توسيع مساراتهم إلي حياة أكثر اكتمالا. المستقبل مفتوح علي مصراعيه لتوسيع برامج التخصيب.