

محكات قياس فاعليّة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية باستخدام المنهج الكيفي

د. عبدالعزيز عبدالله البريشن *

E.mail: aziz88@hotmail.co.uk

* قسم الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة ام القرى

محكات قياس فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية باستخدام المنهج الكيفي

د. عبدالعزيز عبدالله البريثن

الملخص:

تهدف هذه الورقة إلى تقديم أو اقتراح أربعة محكات يمكن من خلالها الحكم على فاعلية الخدمة الاجتماعية في مجتمع ما. على أن هذه المحكات مؤشرات علمية يمكن الاطمئنان إلى صدق قياسها متى استخدم المنهج الكيفي باستخدام التحليل المنظم لنتائج الدراسات والأبحاث المجراة تحت مظلة كل من تلك المحكات الأربعة التي هي: (1) تعليم الخدمة الاجتماعية (2) الاعتراف والتقدير المجتمعي للمهنة (3) الرضا الوظيفي لدى الممارسين المهنيين (4) حجم المشكلات الاجتماعية في المجتمع.

مصطلحات أساسية: تعليم الخدمة الاجتماعية، الاعتراف والتقدير، رضا الممارسين المهنيين، المشكلات الاجتماعية

Criteria for Measuring Practice Effectiveness of Social Work Using the Qualitative Method

Dr. Abdulaziz A. H. Albrithen

Abstract:

This paper aims to suggest four criteria that can be used to measure the effectiveness of social work in any society. These criteria should give logic and scientific indications when results supported by systematic review and overview of studies that conducted under each criterion. The criteria are; (1) Social Work Education, (2) Societal Acknowledgment and Appreciation towards Social Work, (3) The Gratification of Practitioners, and (4) The Magnitude of Social Problems in the Society.

Keywords: Social work education, Acknowledgment and appreciation, Gratification of practitioners, Social problems

مدخل:

خلال البدايات الأولى لممارسة الخدمة الاجتماعية لم يكن هناك كثير من الاهتمام لقضية فاعلية الممارسة المهنية *practice effectiveness* للخدمة الاجتماعية، حيث كانت الجهود آنذاك منصبة على إيصال المساعدات إلى مستحقيها. ولكن بعدما بدأت ممارسة الخدمة الاجتماعية تأخذ طابع الرسمية، وبدأت المدارس المبكرة للخدمة الاجتماعية في تخريج الدفعات الأولى من الممارسين المهنيين، بدأ الاهتمام ببعض القضايا الدقيقة وذات العلاقة بجدوى الخدمة الاجتماعية وفاعلية ممارستها. ففي عام 1973م انتقد Joel Fischer في مقال علمي ممارسة الخدمة الاجتماعية (Fischer, 1973).

وفي بداية عقد الثمانينيات الميلادية من القرن الماضي ظهرت في دوريات الخدمة الاجتماعية ودوايرها العلمية، قضية على جانب كبير من الأهمية، سميت بأزمة الأهلية والجدارة *accountability* *crisis* التي ركزت على محاسبية الخدمة الاجتماعية في أداء دورها، ومن يكفل تحقيقها للمهام الموكلة إليها؟ وصعوبة هذه التساؤلات مرتبط بتلك العلاقة المباشرة بين الممارسين المهنيين والعملاء -المستفيدين- دون وسيط بينهما، وعلى ذلك فمن يملك مسؤولية محاسبة الممارسين المهنيين؟ ثم كتب "جوزيف هيس" حول ما أسماه بأزمة الهوية، التي تعترى مهنة الخدمة الاجتماعية، وتظهر آثارها في الممارسات المهنية، أو الجوانب النظرية، أو فيما يتعلق بأخلاقيات المهنة، ويشير "هيس" إلى "الحرب" الإيديولوجية الواقعة في حقل المهنة، والتي تدور رحاها بين "النموذج العلاجي" *treatment model* و «نموذج التغيير الاجتماعي» *social*

change model مما انعكس سلباً على الأخصائيين الاجتماعيين، الذين حل بهم الإعياء المهني، وكذلك على العملاء الذين يتيهون بين التوجهات المهنية المتعارضة (Hess, 1980). وفي تلك الحقبة أيضاً عاد "فيشر" لينشر مقالاً آخر يؤكد فيه على أن الدراسات التقويمية التي ظهرت نتائجها في الفترة من الثلاثينيات إلى أوائل السبعينيات، كانت نتائجها "غير مشجعة من حيث إنها لم تنجح في إثبات فاعلية أي طريقة من طرق التدخل التقليدي للخدمة الاجتماعية... (Fischer, 1981: 199)".

ويحدد كل من Zastrow Siporin and مجموعة من العوامل التي لفتت الانتباه إلى ضرورة تطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية بعد عقد السبعينيات الميلادية، ولعل من أهم هذه العوامل حملات التشكيك في فاعلية ممارسة الخدمة الاجتماعية، والتي قادتها لجان الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين NASW والمستندة على مجموعة من الدراسات من بينها دراسة "كوديشيان" Cudishian و "بنكس" Pinecus و "تيرنر" Turner و "هيرن" Hearn مما أدى إلى تكرار التساؤلات عن جدوى وفاعلية الممارسة المهنية، وعن التغييرات التي أحدثتها الممارسة مع المستفيدين، وعن دلالات ذلك التغيير؛ وأصبحت الحاجة ماسة إلى مقاييس مقننة لقياس عائد التدخل المهني، حتى انبثق عن ذلك ما يسمى بالخدمة الاجتماعية الإكلينيكية المعتمدة على القياس (عثمان ومحمد، 1992م).

نتيجة للمناقشات التي حدثت في النصف الثاني من القرن الماضي، والتي دفعت الأخصائيين الاجتماعيين نحو إعادة تقييم ممارستهم، والتفكير السليم في شأن معارفهم، ومناهجهم العلمية،

الأشهر "نيتشه": "لا يكفي لطالب الحقيقة أن يكون مخلصاً في قصده، بل عليه أن يترصده إخلاصه، ويقف موقف المشكك، لأن البحث عن الحقيقة يجب ألا يكون مجارة للأهواء، بل لأجل الحقيقة ذاتها" (نيتشه، بدون تاريخ: 6).

لقد أثار الحديث عن فاعلية ممارسة الخدمة الاجتماعية مجموعة من التساؤلات حول فاعلية الممارسين أحياناً، وجدية الباحثين أحياناً، وكفاءة الأكاديميين أحياناً أخرى، وبدأت تطرح التساؤلات حول مسؤولية الخدمة الاجتماعية social work accountability تجاه العملاء، وتجاه المهنة نفسها، وتجاه المجتمع، وتجاه الأخصائيين الاجتماعيين أيضاً، مما جعل الكلام عن فاعلية الممارسة المهنية من عدمها يحتاج إلى شيء من التحفظ، لكون التعميم المطلق في مثل تلك الموضوعات الهامة، التي تتصل بجوهر المهنة الذي هو الممارسة المهنية، رهن أدلة وبراهين جلية وواضحة، لنتمكن من الاستشهاد بها، سواء في حديثنا عن فاعلية الممارسة المهنية، أو حتى في حديثنا عن عدم فاعليتها.

ومهما يكن من أمر فإن صعوبة المراهنة على حقيقة فاعلية الممارسة المهنية لا يعني ترك الموضوع جامداً أو معلقاً، فمن المفترض أن يستمر إجراء أبحاث ودراسات، تُعنى بتقويم الممارسة المهنية، أخذاً بقاعدة تنظر إلى الممارسة على أنها غير فعالة مالم يثبت فاعليتها. فزيادة الفاعلية مطلب علمي، واتجاه رصين، لا سيما وأنه يمس الأساس الجوهري للخدمة الاجتماعية وعمودها الفقري، وهو الممارسة المهنية.

تكمن أهمية هذه الورقة في كونها تناقش موضوعاً جديداً وحساساً ومتشعباً في الوقت ذاته. فالجديد في الأمر، أن الموضوع سيناقش نظرياً

وانفتاحها ومرونتها، مما جعلها قابلة للتغيير، كان مفهوم التدخل المهني عوضاً عن مفهوم المنهج أو الطريقة -الذي كان سائداً آنذاك- استجابة لتلك الأزمة، وعاملاً مساعداً في تطوير مفهوم الممارسة الذي أخذ في التوسع خلال عقد السبعينيات، مما جعل البعض يطلق عليها سنوات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية. إلا أن البعض يرى أن الممارسة لم تصل إلى نموذج يستند على أساس نظري واضح المعالم (حسين، 1989م). بل يذهب بعض الدارسين إلى أن عدداً من الممارسين قد أشاروا إلى أن توجههم في الممارسة كان انتقائياً، في حين أظهر آخرون ما يدل على توظيفهم لنظريات الممارسة المهنية (Thyer, 1987).

والحقيقة أن الحديث عن جدوى الأشياء وفعاليتها يتميز بشيء من الصعوبة، لا سيما حينما يتطلب الحديث البرهنة والتبرير والاستدلال. ويبدو الأمر أكثر صعوبة وخطورة حينما يكون الموضوع مرتبطاً بمنهجية علمية، وإشكالية بحثية، خصوصاً في مجال العلوم الإنسانية، المتسمة بكثرة التشعب واستمرارية التغيير. والتعامل مع المشكلات الاجتماعية يبدو معقداً ومحيراً في الوقت ذاته، وهو ما يعطي الموضوع صعوبة أبلغ حينما نحاول تقييم وتقييم السلوك الإنساني وما يتعلق به. فالمشكلات الاجتماعية والتعامل معها ونتائج ذلك التعامل ليس من السهولة التعرف عليها ورصد تطوراتها، لأن الطبيعة الإنسانية ليست كالألات الصماء التي يمكن حساب حركاتها ودرجات تغييرها، وبالتالي يمكن التنبؤ بها أو القول بحتميتها. لكن التشكيك في فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يظهر بأنه بداية البحث عن الحقيقة. يقول الفيلسوف

إمكانية تقويم فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية :

يعد المنهج الكيفي qualitative method من المناهج الرئيسة في الأبحاث الاجتماعية، إذ يُعرف ببعده عن لغة الأرقام وقربة من الموضوعية في الطرح وتقصي الحقائق. ويتميز في مجال التطبيق بالمرونة في طريقة الاستخدام مع اشتراط الوضوح الإجرائي أمام القارئ. لكن يعتبر المنهج الكيفي قليل الاستخدام في دراسات وأبحاث الخدمة الاجتماعية، بل ومن النادر استخدام طريقة التحليل الكيفي سواء لدراسات كمية أو كيفية في حقل الخدمة الاجتماعية، والتي تقوم على إعادة تحليل ومناقشة دراسات سابقة. ورغم اعتماد هذه المنهجية على دراسات منشورة - في الغالب تكون تجريبية- إلا أن الموضوعية في اختيار الدراسات، ثم المنهجية في تحليلها، شرطان علميان يعول عليهما لتحقيق الغاية من البحث المراد إجرائه.

ولتحقيق الشرط الثاني -منهجية التحليل- تقترح هذه الورقة استخدام تقنية المراجعة المنظمة systematic review باستخدام المنهجية الكيفية. والمراجعة المنظمة من الوسائل الشائعة الاستخدام في الحقل الطبي ضمن ما يسمى بالطب المبني على البراهين evidence-based medicine بالإضافة إلى استخدامها المحدود في مجالات أخرى ذات علاقة بالرعاية الصحية ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية. ورغم شيوع استخدام المراجعة المنظمة كمنهجية كمية باستخدام التحليل البعدي أو اللاحق أو ما يسمى بتحليل التحاليل meta-analysis إلا أنه يمكن تطبيق المراجعة المنظمة باستخدام المنهج الكيفي بواسطة أحد النماذج المبنية المستخدمة

ووفقاً للأدبيات المكتوبة، وذات العلاقة بالمحكات التي لم يرد بعد تصديق على أثرها وتأثيرها بقضية الفاعلية، كما أن الجديد أيضاً أن المحكات تقترح كموجهات لاختيار دراسات وأبحاث محددة، من أجل مراجعة نتائجها باستخدام المنهج الكيفي. والحساسية تكمن في ارتباط الموضوع بتخصص علمي، ومهنة إنسانية تتأثر كغيرها من المهن بعامل الزمن والمكان، بالإضافة إلى عامل آخر وهو المجتمع الذي تمارس فيه. أما الشعب فلكون المحكات التي ستطرح تعبر عن موضوعات كبيرة ليس من السهل اختزالها، بحيث يمكن أن تعكس رؤية موجزة، أو حكماً مختصراً عن مدى فاعلية ممارسة الخدمة الاجتماعية.

تهدف هذه الورقة إلى تقديم عرض للمحكات التي يمكن أن يستعين بها الباحثون عند تقويم فاعلية ممارسة الخدمة الاجتماعية. ويمكن تحديد مشكلة البحث في «مدى إمكانية تحديد محكات يمكن من خلالها تقويم ممارسة الخدمة الاجتماعية». وسيحاول الباحث من خلال عرضه للموضوع الإجابة عن التساؤلات التالية: (1) ما مدى إمكانية تقويم فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؟ (2) ما هي المحكات التي يمكن الاستناد عليها عند تقويم فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؟ وسيستبع الباحث المنهج الوصفي في عرضه للموضوع، معتمداً على مسح للمراجع والأدبيات ذات العلاقة بموضوع البحث. وتعتبر محكات تقويم فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية هي مفاهيم البحث الرئيسة، لذا سيتم تعريفها بشكل دقيق عند الإجابة على التساؤل الثاني للبحث.

للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي
4. حجم المشكلات الاجتماعية-الطبية في المجتمع.

محكات تقويم فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية :

أولاً / تعليم الخدمة الاجتماعية :

تعليم الخدمة الاجتماعية social work education يعني التعليم والتدريب الرسمي الذي يُعد الأخصائي الاجتماعي لممارسة أدواره المهنية، وفق خطة دراسية في أحد مؤسسات التعليم الرسمي، بحيث تتضمن الدراسة النظرية ثم التدريب الميداني تحت إشراف دقيق (Barker، 2003). ويمثل موضوع تعليم الخدمة الاجتماعية جانباً من الأهمية في إطار الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، وفي إطار الممارسة المهنية بصفة خاصة، ويقوم تعليم المهنة على مجموعة القواعد المعرفية base of knowledge التي يزود بها الممارس خلال مراحل إعدادها، ومن ثم مراحل التطبيق العملي للجانب المعرفي. فمنذ عام 1904م كانت برامج التدريب على العمل المهني للخدمة الاجتماعية في أمريكا مدتها سنة واحدة، وفي عام 1912م أضيفت سنة أخرى، ثم في عام 1921م أنشئت اللجنة الأولى لتعليم الخدمة الاجتماعية في مدرسة نيويورك للأعمال الخيرية، ثم بدأ النقاش يأخذ طريقة حول تعليم الخدمة الاجتماعية، فظهر اتجاه يرى بأن المنهج الدراسي يجب أن يقوم على قاعدة علمية تعتمد على النظرية الاجتماعية، والمنهج التحليلي، أما الاتجاه الآخر فيذهب إلى أن منهج تعليم الخدمة الاجتماعية يجب أن يقوم على قاعدة التدريب؛ ومنذ ذلك التاريخ ترسخت تجارب تعليم الخدمة الاجتماعية المعتمدة

ضمن وسيلة التقييم النقدي critical appraisal وذلك لتطبيق مراجعة وتقديم استدلال منظم.

وسعيًا لتحقيق الشرط الأول -الموضوعية في اختيار الدراسات- تقدم هذه الورقة أربعة محكات تعبر عن مؤشرات علمية يمكن الاطمئنان إلى صدق قياساتها متى استخدم المنهج العلمي في طريقة اختيار الدراسات والأبحاث المراد مراجعة نتائجها بحيث: (أ) تكون الدراسات مجرأة على نفس المجتمع المراد قياس فاعلية الممارسة فيه (ب) تكون الدراسات متقاربة من حيث زمن إجرائها تجنباً للتحيز bias (ج) يستخدم أسلوب موحد عند المراجعة القصصية لنتائج الدراسات والأبحاث بحيث يكون هناك اتساق وتناسق في عملية المراجعة والطرح (د) تصنف الدراسات وتبويب وفقاً للمحكات الأربعة الرئيسة وهي: 1. تعليم الخدمة الاجتماعية 2. الاعتراف والتقدير المجتمعي للمهنة 3. الرضا الوظيفي لدى الممارسين المهنيين 4. حجم المشكلات الاجتماعية في المجتمع.

كما يمكن أخذ الموضوع بتخصصية وعمق أكثر، وهو ما قد يعطي مؤشراً أكثر دقة، وذلك بأن تقاس الفاعلية باستخدام نفس المحكات الأربعة، ولكن في أحد ميادين أو مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. كأن تستعرض نتائج دراسات تنتمي إلى مجال ممارسة واحد كالمجال الطبي على سبيل المثال، بحيث يراعى في عملية المراجعة الإجراءات المنهجية السابق ذكرها، بما في ذلك اشتغال الدراسات على جميع المحكات السابقة، أي يمكن تصنيفها وفقاً للمحاور التالية: 1. تعليم الخدمة الاجتماعية الطبية 2. الاعتراف والتقدير المجتمعي للخدمة الاجتماعية الطبية 3. الرضا الوظيفي

على الدراسة النظرية والتدريب العملي في آن معاً، ثم بدأ يتزايد الاهتمام بموضوع المناهج (عجوبة، 1990م)، إلى أن اعتمدت عملية تعليم الخدمة الاجتماعية على الشقين النظري والتطبيقي. ويتفق معظم الباحثين في الخدمة الاجتماعية على أن محاور الإعداد المهني، تتضمن ثلاثة أبعاد: البعد الخاص بنوعية طلاب الخدمة الاجتماعية وطريقة اختيارهم، والبعد المعنى بالإعداد النظري، ثم البعد المتعلق بالتدريب الميداني، ولاشك أن هذه الأبعاد ذات تأثير مباشر على قوام الممارسة المهنية. ويؤكد Karpf على أن نجاح المهنة يقوم على تنوع وتطوير نوع من المعرفة التي يستند إليها الطبيب، في فهم وتشخيص وعلاج المرض، وهو المفترض أن يتبناه منظور الخدمة الاجتماعية وممارستها، والذي زاد الاهتمام بالقاعدة المعرفية لتصبح بمثابة شرط ضروري لنجاح ممارسة الخدمة الاجتماعية، مما أدى إلى اتجاه مدارس الخدمة الاجتماعية، والمسؤولين عن تعليمها لوضع تصورات شاملة، عن المواضيع، والقضايا، والمجالات، التي يجب أن يُلم بها الأخصائي الاجتماعي الممارس، ويتجلى ذلك في الإسهام الذي قدمته Bartlett في منتصف الخمسينيات، والذي شمل مجموعة من المعارف التي تتطلبها ممارسة الخدمة الاجتماعية (خليفة وعوض، 1992م).

- (أ) الربط المحكم لمحتوى المادة وطريقة تدريسها.
 (ب) الاستيعاب لمحتويات الدراسة النظرية، وتطبيق المعلومات في المواقف المختلفة.
 (ج) إثراء العملية التعليمية بنماذج جديدة ومتنوعة من استراتيجيات التدخل المهني.
 (د) تحقيق التنسيق فيما بين المناهج الدراسية بشكل عام.

ويشير البعض إلى أن التعليم المعتمد على التطبيق في الخدمة الاجتماعية، يحتاج إلى تغييرات مستمرة في أساليب التعليم والتدريب المهني (Leslie، 2000). ويؤكد على ذلك نتائج وتوصيات مؤتمر التعليم بين الحاضر والمستقبل 1989م، حيث جاء في توصياته التأكيد على أهمية التجديد الشامل للعملية التعليمية، ووضع خطط واستراتيجيات متكاملة تراعي تطوير المقررات الدراسية، مع التجديد المستمر في تقويم العملية التعليمية (حبيب، 1995م). إضافة

وعن اختيار الأخصائيين الاجتماعيين يشير Max Siporin إلى أهمية انتقاء الأخصائيين الاجتماعيين، ثم العناية بهم وبإعدادهم إعداداً يؤهلهم لممارسة المهنة على اعتبار أنهم ممثلو النظام الأخلاقي في المجتمع، وأن الممارسة المهنية هي أداة توضح المعايير التي يقرها المجتمع (Siporin،

1990م). ويتفق معظم الباحثين في الخدمة الاجتماعية على أن محاور الإعداد المهني، تتضمن ثلاثة أبعاد: البعد الخاص بنوعية طلاب الخدمة الاجتماعية وطريقة اختيارهم، والبعد المعنى بالإعداد النظري، ثم البعد المتعلق بالتدريب الميداني، ولاشك أن هذه الأبعاد ذات تأثير مباشر على قوام الممارسة المهنية. ويؤكد Karpf على أن نجاح المهنة يقوم على تنوع وتطوير نوع من المعرفة التي يستند إليها الطبيب، في فهم وتشخيص وعلاج المرض، وهو المفترض أن يتبناه منظور الخدمة الاجتماعية وممارستها، والذي زاد الاهتمام بالقاعدة المعرفية لتصبح بمثابة شرط ضروري لنجاح ممارسة الخدمة الاجتماعية، مما أدى إلى اتجاه مدارس الخدمة الاجتماعية، والمسؤولين عن تعليمها لوضع تصورات شاملة، عن المواضيع، والقضايا، والمجالات، التي يجب أن يُلم بها الأخصائي الاجتماعي الممارس، ويتجلى ذلك في الإسهام الذي قدمته Bartlett في منتصف الخمسينيات، والذي شمل مجموعة من المعارف التي تتطلبها ممارسة الخدمة الاجتماعية (خليفة وعوض، 1992م).

وعن اختيار الأخصائيين الاجتماعيين يشير Max Siporin إلى أهمية انتقاء الأخصائيين الاجتماعيين، ثم العناية بهم وبإعدادهم إعداداً يؤهلهم لممارسة المهنة على اعتبار أنهم ممثلو النظام الأخلاقي في المجتمع، وأن الممارسة المهنية هي أداة توضح المعايير التي يقرها المجتمع (Siporin،

العملاء، استماعاً وإدراكاً وتقديراً بالأسلوب الأمثل.

(ج) مدى نجاح التدريب في إكساب الطلاب القدرة على التفريق بين العملاء - وفروقتهم الفردية- وبين المواقف وانفرادها وخصوصيتها، بغض النظر عن تجانس مظاهرها الإشكالية.

ويشكل التدريب الميداني أهمية لطلاب الخدمة الاجتماعية في مرحلة ما قبل التخرج، وهذه الأهمية تعود بفائدتها على المهنة وممارستها، حيث إن ممارسة الخدمة الاجتماعية هو المحور الحقيقي الذي تقوم عليه المهنة من حيث تحقيق أهدافها، وتأكيد فاعليتها (حميد، 1993م). وأهمية التدريب الميداني في زيادة فاعلية الممارسة المهنية تعود إلى أنه بدون عنصر التدريب سيكون هناك قصوراً في ممارسة الخدمة الاجتماعية، مما يؤثر على وضع المهنة ومكانتها.

من هنا يبدو أن من اللازم على القائمين على تعليم وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية، الاهتمام بتطوير التدريب، وتقويم الجديد بصفة مستمرة، ولعل ذلك يتسنى من خلال الرصد المستمر لواقع التدريب، ثم تشخيصه بما يسهم في صياغة السياسات التدريبية، والخطط الاستراتيجية التي تضعها جمعيات ومجالس تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمعات (حميد، 1993م)، على أن البحوث العلمية ذات العلاقة بتعليم الخدمة الاجتماعية هي الوسيلة التي يمكن الاطمئنان إلى نتائجها، والتي بواسطتها يمكن الكشف عن الجوانب السابق ذكرها، بما يضمن تخريج أخصائيين اجتماعيين أكفاء، تحقيقاً لممارسة مهنية فعالة.

إلى تأكيدات أخرى أثبتتها دراسات حديثة حاولت الربط بين التعليم والممارسة في الخدمة الاجتماعية (Smith et al., 2006).

وتأسيساً على ما سبق، يبدو واضحاً وجلياً بأن الإعداد المهني يؤثر تأثيراً كبيراً على فاعلية الممارسة المهنية، كما يمتد التأثير ليكون صورة إيجابية للخدمة الاجتماعية في المجتمع، من حيث نوعية طلاب الخدمة الاجتماعية، وعدد سنوات دراستها، ثم طبيعة المقررات، بالإضافة إلى رأي الطلاب أنفسهم عن الإعداد لممارسة الخدمة الاجتماعية، وانعكاس الصورة على عموم المجتمع (حبيب، 1993م). أما القائمون على تعليم الخدمة الاجتماعية فيتمتعون عليهم وعلى غرار أسلوب التعليم في الدول المتقدمة، أن يهتموا بتحديد مداخل أساسية، وتكتيكات تضمن ممارسة مهنية فاعلة لحل المشكلات الاجتماعية. وعلى ذلك فالتطور في العملية التعليمية لا يعني بالضرورة زيادة سنوات الدراسة، أو حتى زيادة المقررات، وإنما التعرف على مفاتيح المعرفة ومتابعتها لتلبية لرغبة الطلاب والباحثين، وضماناً لإشباع حاجات المجتمع بأسلوب علمي تقني وبأقل تكلفة.

وعن التدريب الميداني field training كجزء أساس في تعليم الخدمة الاجتماعية، تحدد F. Hollis ثلاث ركائز توضح مدى فاعلية التدريب الميداني لخصها "عثمان ومحمد" (1994م) في النقاط التالية:

(أ) مدى نجاح التدريب الميداني في فهم الطالب لذاته.

(ب) مدى نجاح التدريب في تطبيق التفاعل مع

ثانياً / الاعتراف والتقدير المجتمعي للمهنة :

الاعتراف والتقدير المجتمعي societal acknowledgment and appreciation يعني أن يكون هناك حيزاً خاصاً لممارسة المهنة داخل المجتمع، بالإضافة إلى وظائف وأدوار معروفة يؤديها الممارس المهني، وكذلك إلى مؤسسات رسمية تحدد خصائص الممارس وتخصصه العلمي، وخصائص الوظيفة ومميزاتها. والمهن الإنسانية عادة تهتم باعتراف وتصديق sanction المجتمع لها، والذي يقود إلى تقدير واحترام respect المجتمع للمهنة، إذ المهنة القائمة على خدمة الإنسان ربما يكون تقدير الإنسان لها خير برهان على نجاحها وفعاليتها في تلبية متطلبات المجتمع، وإشباع احتياجاته. ولأن المجتمعات في حالة تغير وتطور دائبين، فقد صارت حاجة المهن -ومن بينها الخدمة الاجتماعية- ماسة للبحث وبصورة مستمرة عن الأساليب والوسائل الأكثر فاعلية من غيرها، والملائمة للمجتمع، والأكثر جدوى للمهنة، مسايرة لذلك التغير والتطور، بما يحقق الاعتراف والرضا والتقدير المجتمعي.

فالمهن لا تنشأ إلا استجابة لاحتياجات المجتمع، ولذلك لا بد أن يكون لكل مهنة وظيفة أو مجموعة وظائف، بل من المفترض أن تكتسب المهنة أهمية متزايدة انعكاساً لأهمية الوظائف التي تؤديها للمجتمع، وبقدر فاعليتها في القيام بالتزاماتها المجتمعية أيضاً (عبدالعال، 1986م). ومن المنطقي القول بأن وظائف أي مهنة هي بمثابة مطالب يفرضها المجتمع، أو هي مشتقة من ظروف المجتمع. فالمهنة توجد، وتستمر، وتحظى بتأييد المجتمع، طالما

أنها في المقابل تؤدي للمجتمع وظائف يحتاج إليها. ويعد الاعتراف والتصديق المجتمعي أحد مكونات الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، والممارسة المهنية بصفة خاصة. والاعتراف المجتمعي يمكن تصوره في شكل علاقة مشتركة تبادلية في الوقت ذاته، إذ لها علاقة بدور الممارس المهني وإتاحة الفرصة أمامه لأن يمارس دوره، ثم فاعلية الممارس في أداء ذلك الدور، والذي ينتج عنه التصديق والاعتراف المجتمعي، الذي غالباً ما يكون نتيجة هامة في تحديد مكانة المهنة في المجتمع، وهو ما ينسحب على المكانة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين، وانعكاسه على الجانب الذاتي -الشخصي- لهم.

ويعد اعتراف المجتمع بمهنة الخدمة الاجتماعية، أحد المحركات التي يمكن من خلالها التعرف على فاعلية الممارسة المهنية. كما يعد التقدير المجتمعي أحد معايير الرضا الوظيفي للمهنيين أنفسهم، وأحد محددات نجاح المهنيين في عملهم وقدرتهم على الاستجابة بشكل أفضل لمتطلبات العمل المهني والاستمرار فيه. ويبدو النموذج الإنجليزي الذي قدمه كل من Specht and Vickery مؤكداً على مسألة رضا المجتمع، حيث يريا أن الخدمة الاجتماعية يُنظر إليها من خلال رؤية المجتمع لها، ذلك أن الخدمة الاجتماعية لها دور رائد في عملية التفاعل الاجتماعي وتوجيه التعليم الاجتماعي (البريثن، 1998م). إذ الاعتراف المجتمعي ليس حكماً تصدره هيئة من المحلفين، وإنما هو عملية طويلة، تستغرق زمناً ليس بالقصير لإصدار مثل ذلك الحكم، حيث يصل الرأي العام إلى مرحلة القناعة، والقبول، والمصادقية للمعارف، بفضل الحاجات التي تشبعها المهنة، والخدمات التي تقدمها (عجوبة، 1988م).

على تطويع المعارف النظرية في الممارسة المهنية.
الثاني/ مدى اعتراف المجتمع وتقديره
للمسؤوليات والأدوار المهنية التي يقوم بها الأخصائي
الاجتماعي الممارس.

وللصورة غير الواضحة عن دور الأخصائي
الاجتماعي في المجتمع، والتدني في الاعتراف المهني
دور سلبي في رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن
العمل المهني، مما ينعكس على وضع المهنة ومكانتها
في المجتمع بشكل عام (عجمي، 1992م). فانخفاض
الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين ربما
يكون أحد نتائجه شغل وظائف الخدمة الاجتماعية
من غير المتخصصين، أو حتى عدم اكتراث
الأخصائيين الاجتماعيين من وقوع مثل هذا الإجراء
في المجتمع. كما يُفترض في الأخصائي الاجتماعي
الممارس practitioner أن يكون مهياً لفهم
المشكلات الاجتماعية، والتعامل معها بإحكام، مهما
انتابها التعقيد والتشابك، نتيجة العوامل الثقافية
والاقتصادية والسياسية، وذلك بفضل الإعداد
المهني للأخصائي الاجتماعي الذي يؤهله للقيام
بممارسة مهنية أكثر فاعلية من ممارسة يقوم بها
شخص آخر (خليفة، 1992م).

من هذا العرض الموجز يتضح أن الرضا الوظيفي
لدى الممارسين المهنيين ذو علاقة بفاعلية الممارسة
المهنية، على أن الرضا سبب cause في تحقيق result
فاعلية ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمع.

رابعاً/ حجم المشكلات الاجتماعية في المجتمع :

المشكلات الاجتماعية social problems تعني
المفارقات والاضطرابات التي تنشأ بين الناس
ومجتمعهم والبيئة التي يعيشون فيها، وينتج عنها

ثالثاً/ الرضا الوظيفي لدى الممارسين المهنيين :

الرضا الوظيفي gratification هو الشعور
بالقناعة والارتياح تجاه الوظيفة، مع إشباعها
لحاجات ورغبات وتوقعات الموظف (الحسيني،
1998م). ويُعد الرضا الوظيفي للأخصائي
الاجتماعي من أهم المداخل العلمية، الموجهة
لدى فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية
في المؤسسات الأولية، أو الثانوية؛ إذ يعتبر رضا
الأخصائي الاجتماعي عن وظيفته أحد مؤشرات
الكفاءة في العمل المهني، وزيادة الحرص على العمل.
ويظل هناك أكثر من مفهوم للرضا الوظيفي، إلا أنه
غالباً ما يتمحور حول مشاعر الفرد، ودرجة رضاه
عن العمل، ما يشير إلى أن الرضا الوظيفي محصلة
تفاعل مجموعة من العوامل (عمران وآخرون،
1990م).

كما يرتبط الرضا الوظيفي للأخصائي
الاجتماعي بأمور متعددة كالأجور والحوافز وما
يتعلق بها، والأمان الوظيفي، وعدد ساعات العمل،
وفرص الترقى، والجو الوظيفي ذي العلاقة بالإدارة
والعاملين الآخرين في المنشأة، ومدى توفر الإمكانيات
والبرامج والخدمات التي تتطلبها الممارسة المهنية،
وحجم العمل والقدرة الإنتاجية، التي يمكن التعرف
عليها من خلال عدد المستفيدين -العلاء- مقارنة
مع عدد الممارسين المهنيين في المؤسسة.

ويُفضل النظر إلى الرضا الوظيفي للممارسين
المهنيين في الوقت الراهن بالتحديد، من جانبين
مرتبطين ببعضهما:

الأول/ مدى وضوح المسؤوليات والأدوار المهنية
لدى الأخصائي الاجتماعي الممارس، ومدى قدرته

ومسبباتها، أو من حيث آثارها، هذه التغيرات تجعل من الضروري على مهنة كالخدمة الاجتماعية ومؤسساتها التعليمية أن تُعنى بتطوير برامج إعداد مختصيها، حتى تستطيع أن تُخرِّج أجيالاً من الممارسين المهنيين القادرين على التعامل الواعي مع قضايا المجتمع المعاصر، والمتغيرات التي تؤثر في الإنسان وحياته المعيشية (صادق، 1987م). ولاستمرار التغير ولأن عوامله توجد في البناء الاجتماعي للمجتمع، وفي ثقافة المجتمع، كما توجد خارج الإطار الاجتماعي وخارج الثقافة أيضاً، فإن التحكم في مسار التغير الاجتماعي يمثل هدفاً هاماً يجب التعامل معه، ويُسعى إلى تحقيقه، لكي تستطيع الوحدات الاجتماعية أن تتغير دون أن يهددها خطر التفكك الاجتماعي social disorganization فلا يحدث التغير بسرعة أقل مما يجب، ولا أكثر من المفترض، ولأجل أن يتم التغير في الاتجاه الذي يحقق من الفوائد أكثر مما يحقق من الأضرار (الجوهري، 1992م).

ونتيجة للتغيرات المستمرة التي تمر بها المجتمعات في مجالات الحياة، سيظل استمرار المشكلات الاجتماعية والاقتصادية كارتفاع معدلات الطلاق، والجريمة، والانحرافات السلوكية، والعنف الأسري، وما إلى ذلك (Wodarski. and Thyer. 1998). بل يلاحظ بأن المشكلات الاجتماعية بشكل عام في تزايد مستمر (نوح، 1997م؛ رجب، 1994م)، الأمر الذي يجعل استمرار وجود المؤسسات الاجتماعية أمر حتمي، وبالتالي يمكن النظر إلى تكرار الحالات، واستمرار وجود المشكلات ومسبباتها على أنه مؤشراً على كفاءة المؤسسات في أداء دورها، ومقياساً لعمل الأخصائيين الاجتماعيين، ومحكاً لفاعلية الممارسة المهنية.

ردود فعل غير طبيعية (Barker, 2003). والخدمة الاجتماعية تتميز بالمرونة التي تجعلها لا تتوقف أمام أطر تقليدية جامدة، إذ تسعى دائماً إلى إيجاد التوازن بين الفرد والمجتمع، من منطلق أن مصالح الفرد ومصالح المجتمع هي بالضرورة متطابقة، بيد أن المجتمعات والأوضاع الاجتماعية بشكل عام دائمة التغير، والذي غالباً ما يُحدث المشكلات التي تسعى الخدمة الاجتماعية إلى إزالتها، أو الحد منها (عبدالعال، 1986م).

وتتفق الكثير من الآراء على أن الخدمة الاجتماعية بمفهومها الحديث، وممارستها المعاصرة قد انتشرت في العديد من المجالات وفي الكثير من المؤسسات، إلا أن هناك آراء تذهب إلى أن ممارسة الخدمة الاجتماعية محدودة الفاعلية في تعاملها مع العديد من المشكلات، حيث ركزت المهنة في ممارستها على المجالات التقليدية، مما جعلها تصاب في بعض الأحيان بداء الجمود، مقابل التغير الدائم والمستمر في الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية التي تطرأ على المجتمع (عجمي، 1992م)، وقد يؤدي هذا الجمود إلى ظهور مشكلات اجتماعية، تهدد المجتمع تهديداً قد يصل إلى مراحل التأثير على الحاجات والمصالح الرئيسة لأفراده. ولقد أصبحت الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية ذات وضع متميز في ظل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية التي تعاني منها المجتمعات، كما زادت هذه الأهمية مع حدوث التغيرات المتلاحقة، التي أتاحت الفرصة للمهنة بأن تدخل في كثير من مجالات المجتمع (محفوظ، 1998م).

وحيث أضحت من الثابت أن هناك تغييراً يعتري المجتمعات، ما يعني تغييراً في المشكلات الاجتماعية، سواء من ناحية نوعيتها، أو من حيث دواعيها

سواء في المجال التنموي، أو الوقائي، أو العلاجي (بدر الدين، 1994م).

ولن تستطيع الخدمة الاجتماعية إثبات وجودها بتخريج كم هائل من الأخصائيين الاجتماعيين فقط، بل إن ذلك يتحقق بالتزود العلمي والمعرفي حول المشكلات الاجتماعية (محمد، 1983م). ومع تزايد نسب السكان لدى الكثير من المجتمعات، فقد أصبح هناك تضخم وتفاقم في المشكلات الاجتماعية، الأمر الذي يضاعف من مسؤولية الخدمة الاجتماعية للحد من انتشار المشكلات، والتأثير الإيجابي في الأعداد الزاحفة نحو المؤسسات الاجتماعية، ثم الحيلولة دون عودتهم مرة أخرى إلى تلك المؤسسات (عثمان ومحمد، 1992م)، وهذا ما يؤكد على أن حجم المشكلات الاجتماعية في المجتمع يمكن أخذه على أنه محكاً لتقويم فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

الخاتمة:

يظل سريان البحث عن مدى فاعلية الممارسة المهنية إجراءً علمياً سليماً، إذ الشك يعني الوقوف والمراجعة والتدقيق، والاستعانة بمناهج وأدوات البحث العلمي، ومحاولة الوقوف والإطلال على الواقع، لاستكشاف الحقائق واستجلاء المضللات، كما وأن هذا ليس حكراً على الخدمة الاجتماعية. الخدمة الاجتماعية شأنها شأن كافة العلوم الاجتماعية والدراسات الإنسانية، في حاجة إلى أن تتوقف لتطرح على نفسها وعلى الآخرين سؤالاً حول ما يتعين إنجازه، وأي الخطط التي يتعين علينا اتخاذها؟ لا سيما والمستقبل ينتظرنا بأحداث يصعب التنبؤ بها، وقد تكون أكثر خطورة وأهمية مما قد نتوقعه.

ومع أن المشكلات الاجتماعية في المجتمعات يمكن أخذها على أنها مقياس لفاعلية الممارسة المهنية، سواء من ناحية تعدد المشكلات، أو من ناحية تضخمها وتفاقمها، إلا أنه يحسن بنا أن ندرك أن المشكلات الاجتماعية تختلف من مجتمع لآخر، فما يعد مشكلة في مجتمع ما، قد لا يعد كذلك في مجتمع آخر. فعلى سبيل المثال في المجتمع الأمريكي أظهرت دراسة "كومبتون وآخرون" عن أن اضطرابات استخدام الماريوانا من أهم مشكلات تعاطي المخدرات في المجتمع الأمريكي (Compton et al., 2004)، في حين أن هذه المشكلات قد لا تبدو كذلك في مجتمع آخر كالمجتمع السعودي على سبيل المثال، ما يؤكد على قضية التطابق للمجتمع الذي أجريت عليه دراسة/دراسات الكشف عن المشكلات الاجتماعية وحجمها مع ذات المجتمع الذي يراد قياس فاعلية الممارسة المهنية فيه.

وقيم الخدمة الاجتماعية تُقاس بمدى فاعليتها في مواجهة المشكلات الاجتماعية، وهذه الفاعلية تتوقف على فهم المهنة لقضايا المجتمع ومشكلاته، واستخدام الأدوات الفنية المناسبة للتعامل مع تلك القضايا والمشكلات (عثمان، 1998م). وإذا كانت القيمة الحقيقية للمهن المختلفة تقاس بمدى قدرتها على التجاوب والتفاعل مع تغيرات المجتمع، وما يصاحب هذه التغيرات من مشكلات، ثم مدى فاعليتها في مواجهة هذه المشكلات والقضاء عليها، أو الحد منها بموجب تفويض المجتمع، فإن الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية حديثة ذات طرق ومجالات مختلفة وأساليب فنية متنوعة يجب أن تسعى دائماً إلى التجديد في الأساليب والوسائل، واختيار الأفضل والأجدي في الممارسات المهنية،

المهنية، مع ما تلقاه المهنة من لوم، حول مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية، وبرامجها التدريبية، والإلحاح على حقيقة وجود الفجوة بين النظرية والتطبيق؛ كل ذلك يشكل في مجمله دعوة لكل منتسب إلى هذه المهنة للعمل والرفق بها إلى مصاف التخصصات المتقدمة، والعلوم المتطورة، وهو ما يؤهلها إلى تصديق واعتراف العالم بها كمهنة إنسانية عالمية، تسعى للقضاء أو للحد من المشكلات التي يعاني منها المجتمع الذي تمارس فيه.

واستجابة للدعوة السابقة، جاءت هذه المحاولة كمقترح جديد يدعو إلى استخدام المنهج الكيفي لقياس فاعلية الممارسة المهنية وتقويم مكانتها في المجتمع، أخذاً بالقاعدة العلمية التي ترى بأن الحقيقة يفترض أن تُبحث بأدوات ومناهج متنوعة، ومن جوانب عدة، وهو ما يميز هذه الفكرة عن أساليب البحث الكمي التي تنظر -في الغالب- إلى زاوية واحدة من زوايا الممارسة، لذا تجئ النتائج مشجعة أحياناً، ومحبطة أحياناً كثيرة. ولعل الخطوة القادمة تأتي في شكل عملي، تستخدم معه المحكات الأربعة بطريقة علمية منهجية إجرائية، تظهر إلى أي مدى يمكن الاطمئنان إلى هذه المنهجية الجديدة، مع إظهار أوجه القصور والضعف فيها، على أن العلم عملية تراكمية.

وتؤكد نتائج الدراسات والبحوث التي ظهرت للعيان خلال عقد التسعينات من القرن العشرين، والتي هدفت إلى قياس فاعلية الخدمة الاجتماعية مع العملاء، إلى أن الممارسة المهنية فعّالة في مساعدة أغلب العملاء الذين يشاركون في برامج التدخل المهني؛ ويبقى السؤال المطروح ماذا عن أولئك العملاء الذين لا يعتبر التدخل فعّالاً بالنسبة لهم؟ والذين يشكلون حوالي اثنين من كل عشرة عملاء! والإجابة على مثل هذا التساؤل الهام، يفترض أن يكون من مهمة الجيل القادم من الأخصائيين الاجتماعيين، الأمر الذي يجعل من المتعين عليهم أن يعملوا على توسيع قاعدة المعرفة، والمعلومات ذات الصبغة العملية، والمتخصصة في مجال الممارسة؛ والواقع يشير إلى أن الوقت قد حان لنعرف كيفية تعديل آثار التدخل المهني لزيادة فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية (Grenier and Gorey, 1998).

كما لا يغيب عن الذهن الصعوبة التي تكتنف عملية القياس لعائد التدخل المهني، لأن النتائج ليست آلية يمكن أن تظهر آثارها في الحال، فضلاً عن أنها قد لا تبدو للعيان. هذا وتعد مجموعة الشكوك الواردة حول كفاءة دراسات وأبحاث الخدمة الاجتماعية، والشك في فاعلية الممارسة

المصادر العربية :

- بدر الدين، محمد بهاء الدين 1994م إسهامات طريقة خدمة الجماعة في التعامل مع المشكلات المجتمعية. المؤتمر العلمي السابع (مجلد 1). القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
- البريثن، عبدالعزيز عبدالله 1998م مدى الإفادة من الرسائل العلمية في الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية. رسالة ماجستير. الرياض: جامعة الملك سعود.
- الجوهري، محمد 1992م ملامح التغير في المجتمع المصري: محاولة لتشخيص المشكلات. المؤتمر العلمي الخامس (جزء 1). القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
- حبيب، جمال شحاته 1993م الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي بين الدراسة النظرية والواقع العملي. مؤتمر تعليم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المعاصرة في مصر (جزء 2). القاهرة: وزارة التعليم العالي.
- حبيب، مجدي عبدالكريم 1995م استراتيجيات التفكير المفضلة لدى بعض عينات من أساتذة الجامعة. مجلة العلوم التربوية (مجلد 2، عدد 1). القاهرة: معهد الدراسات التربوية. جامعة القاهرة.
- حسين، شوكت الأباصيري 1989م نماذج الخدمة الاجتماعية وقضية تنظيم المجتمع في الكويت. الكويت: مكتبة الملاء.
- الحسيني، شايع عبدالعزيز 1998م الرضا الوظيفي والتفكير الناقد لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات بالمستشفيات الحكومية بمنطقة مكة المكرمة. رسالة ماجستير. مكة المكرمة: جامعة أم القرى.
- حميد، محمد محمود مصطفى 1993م تصور مقترح لتطوير التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية. مؤتمر تعليم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المعاصرة في مصر (جزء 2). القاهرة: وزارة التعليم العالي.
- خليفة، محروس محمود 1992م ممارسة الخدمة الاجتماعية (جزء 3) دراسات في التغير المخطط. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- خليفة وعوض، محروس محمود؛ إنصاف عبدالعزيز 1992م المدخل في ممارسة الخدمة الاجتماعية (جزء 2) مهنة الخدمة الاجتماعية: المفهوم، النشأة، الطرق والمناهج. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- درويش، يحيى حسن 1992م تطور الخدمات الاجتماعية وسماتها. المؤتمر العلمي الخامس (مجلد 1). القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
- رجب، إبراهيم عبدالرحمن 1994م إشكالية المنهج في العلوم الاجتماعية: مقارنة المنظور الإسلامي. ندوة إشكالية المنهج في العلوم الاجتماعية: مقارنة واقع المجتمع العربي. المنامة: جامعة البحرين.
- صادق، نبيل محمد 1987م بحوث تنظيم المجتمع إلى أين؟ المؤتمر الأول لكلية الخدمة الاجتماعية. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- عبدالعال، عبدالحليم رضا 1986م الخدمة الاجتماعية المعاصرة. القاهرة: دار النهضة العربية.
- عثمان، عبدالرحمن صوفي 1998م دراسة تقويمية لدور مشرفي التدريب الميداني في تحقيق أهداف العملية التدريبية لطلاب الخدمة الاجتماعية. المؤتمر العلمي الحادي عشر (مجلد 2). القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- عثمان ومحمد، عبدالفتاح؛ علي الدين السيد 1994م نحو نموذج عربي للتدريب الميداني في تعليم الخدمة الاجتماعية. مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية (عدد 5، جزء 2). القاهرة: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، 121-59.

- عثمان ومحمد، عبدالفتاح؛ علي الدين السيد 1992م الموقف النظري للخدمة الاجتماعية بين الماضي والحاضر. مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية (عدد 3). القاهرة: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، 2 - 49.
- عجمي، فوقية إبراهيم 1992م الرضا عن التخصص الدراسي لطلاب الخدمة الاجتماعية: دراسة مقارنة. مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية (عدد 3). القاهرة: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، 93-121.
- عجوبة، مختار إبراهيم 1990م الرعاية الاجتماعية وأثرها على مداخل الخدمة الاجتماعية المعاصرة. الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر.
- عجوبة، مختار إبراهيم 1988م الجذور التاريخية لمفهوم المهنة في الخدمة الاجتماعية وتأثيراتها في نشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها في الوطن العربي. مجلة كلية الآداب (مجلد 15، عدد 2). الرياض: كلية الآداب. جامعة الملك سعود، 313-345.
- عمران وآخرون، نصر خليل محمد 1990م مقياس الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الأولية والثانوية. المؤتمر العلمي الثالث. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
- محفوظ، ماجدى عاطف 1998م الحاجات المعرفية والتدريبية لطلاب الدراسات العليا بقسم خدمة الجماعة كأساس لتطوير المستوى الأكاديمي. المؤتمر العلمي الحادي عشر (جزء 2). القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- محمد، محمود حسن 1983م ممارسة خدمة الفرد. بيروت: دار النهضة العربية.
- نوح، محمد عبدالحى 1997م الخدمة الاجتماعية بين التأصيل والمعاصرة: اتجاهات ومجالات حديثة. المؤتمر العلمي العاشر. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- نيشه، فردريك بدون تاريخ هكذا تكلم زرادشت "ترجمة فليكس فارس". دمشق: منشورات دار أسامة.

المصادر الأجنبية :

- Barker. R. L. 2003 Social Work Dictionary (5th edition). Washington DC: NASW Press.
- Compton. W. M.; Grant B. F.; Colliver. J. D.; Glantz M. D.; Stinson. F. S. 2004 Prevalence of Marijuana Use Disorders in the United States: 1991-1992 and 2001-2002. Journal of the American Medical Association (Vol. 291. No. 17. May 5): 2114-2121.
- Fischer. J. 1981 The Social Work Revolution. Social Work. (May): 199-207.
- Fischer. J. 1973 Is Case Work Effective? A Review. Social Work. (Jan. 18): 5-19.
- Grenier. A. and Gorey. K. 1998 The Effectiveness of Social Work With Older People and Their Families: A meta-analysis of Conference Proceeding. Social Work Research. Mar. (Vol. 22; No. 1): 60-64.
- Hess. J. 1980 Social Work Identity Crisis. Social Thought. Winter.
- Leslie. L. 2000 Creating a New Profession: The Beginnings of Social Work Education in the United States. Alexandria. VA: Council on Social Work Education.
- Siporin. M. 1982 Philosophy in Social Work Today. Social Work Review. (N. Y. Free Press).

- Smith. C. A.; Cohen-Callow. A.; Dia. D. A.; Bliss. D. L.; Gantt. A.; Cornelius. L. J.; Harrington. D. 2006 Staying current in a changing profession: evaluating perceived change resulting from continuing professional education: knowledge, attitude, and behavior. *Journal of Social Work Education* (Vol. 42, No. 3), 465-518.
- Thyer. B. 1987 "Contingency Analysis: Toward A Unified Theory for Social Work" *Social Work*, (Mar-Apr, 32): 150-155.
- Wodarski. J. S. and Thyer. B. A. 1998 *Handbook of Empirical Social Work Practice. Social Problems and Practice Issues*. USA: John Wiley & Sons. Inc.