

العميل المكره في خدمة الفرد

Involuntary client in Social Casework

٢٠٢٠/٧//٦ تاريخ التسليم

٢٠٢٠/٧/١١ تاريخ الفحص

٢٠٢٠/٧/١٨ تاريخ القبول

إعداد

رباب أحمد محمود حسن

دارسة بقسم خدمة الفرد - كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسيوط

العميل المكره في خدمة الفرد

اعداد

رباب أحمد محمود حسن

دارسة بقسم خدمة الفرد - كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة أسيوط

ملخص البحث:

يعد التعامل مع العملاء المكرهين جزءاً مهماً وصعباً في الغالب من العمل اليومي للأخصائي الاجتماعي، إنها مهمة تجلب معها مجموعة من التحديات التي يجب على كل أخصائي اجتماعي فردي التغلب عليها. ومع ذلك ، هناك قدر لا بأس به من البحوث ذات الصلة التي أجريت في هذا المجال من أجل التحقق من التحديات والفرص في العمل مع العملاء المكرهين . علاوة على ذلك سعى العديد من الخبراء والباحثين إلى وضع سلسلة من الاستراتيجيات للأخصائيين الاجتماعيين التي يمكن أن تكون ناجحة في التعامل مع العملاء المكرهين، ومن هذا المنطلق سوف يتناول هذا الفصل للعملاء المكرهين في خدمة الفرد.

الكلمات المفتاحية: العميل المكره، خدمة الفرد.

Abstract

Dealing with distressed customers is often an important and difficult part of a social worker's day-to-day work, a task that brings with it a host of challenges that every individual social worker must overcome. However, there is a good deal of relevant research conducted in this area in order to verify the challenges and opportunities in working with involuntary client. In addition, many experts and researchers have sought to develop a series of strategies for social workers that can be successful in dealing with dishonorable customers, and from this point of view this chapter will address the customers who are forced to Social Casework.

Key words: Involuntary client, Social Casework

مقدمة :-

يعد التعامل مع العملاء المكرهين جزءاً مهماً وصعباً في الغالب من العمل اليومي للأخصائي الاجتماعي، إنها مهمة تجلب معها مجموعة من التحديات التي يجب على كل أخصائي اجتماعي فردي التغلب عليها. ومع ذلك ، هناك قدر لا بأس به من البحوث ذات الصلة التي أجريت في هذا المجال من أجل التحقق من التحديات والفرص في العمل مع العملاء المكرهين . علاوة على ذلك سعى العديد من الخبراء والباحثين إلى وضع سلسلة من الاستراتيجيات للأخصائيين الاجتماعيين التي يمكن أن تكون ناجحة في التعامل مع العملاء المكرهين، ومن هذا المنطلق سوف يتناول هذا الفصل للعملاء المكرهين في خدمة الفرد.

أولاً: مفهوم العميل المكره في خدمة الفرد:

ظهر هذا المصطلح في وقت حديث نسبياً ويطلق عليه الشخص الذي تفرض عليه الخدمة دون ان يبدي رغبته في الحصول عليها حيث يسلم الى المؤسسة او يكره على الذهاب اليها بحكم من المحكمة، وغالبا ما يكون هذا النوع من العملاء بكونه غالبا ما ينشأ في اسرة مفككة تفتقد الى الحب لا تيسر لاطفالها فرص النشأة السوية المتكاملة، بالاضافة الى الكراهية والنبذ وافتقاد الضبط الاجتماعي وغالبا ما يكون هذا النوع من العملاء غير قادر على فهم وقبول المعايير والقيم الاخلاقية في المجتمع ويبدو كما لو كان متخلفا اخلاقيا كما يكون اكثر عدوانية واقل شعورا بالذنب والقلق واقل قدرة على تحمل المسؤولية واقل قدرة على تكوين علاقات بناءة مع الاخرين.

وعلى الرغم من صعوبة تعميم هذه الخصائص على جميع العملاء من هذا النوع الا ان وجود بعض هذه الصفات وطبيعة الموقف الذي يجمع كل او بعض الصفات المميزة التي اشار اليها عدد من المهتمين بهذا الموضوع حيث تتميز بداية التعامل المهني برفض العميل المكره قبول هذه الخدمة التي اكره

عليها، ورغم ان موقفه هذا قد يتغير فقيما بعد الا ان الرفض يظل سمة مميزة لمرحلة البداية حيث يكون العميل محملا بالشكوك والتساؤل عن سبب اكرامه على قبول هذه الخدمة. وعادة ما يكون هذا العميل كارها لوضعه كعميل متعب يبدي الكثير من انواع المقاومة ويثير العديد من المشكلات كما ان القيود القانونية والنظامية التي تفرضها طبيعة النظام الذي تقدم من خلاله الخدمة متغيرات تؤثر على التعامل المهني بين الاخصائي الاجتماعي والعميل. وتساهم في عدم ترحيب الاخصائيين الاجتماعيين بالتعامل مع هذا النوع من العملاء نظرا لما يحتاجه التعامل المهني من وقت وجهد ومهارة للتغلب على ما يبديه العميل من مقاومة وما يسفر عنه هذا الجهد من نتائج متواضعة بالمقارنة بالعميل المختار.

(علي حسين زيدان، ٢٠٠٨،

٦٢-٦٨)

أوضحكريس تروتر Chris Trotter في كتابه العمل مع العملاء المرهين في الخدمة الاجتماعية دليل الممارسين، ان العميل المكره هو ذلك النمط من العملاء غير الطوعيين او الذي يتم تسليمهم الى مؤسسات الرعاية بشكل لا ارادي لانهم لم يختاروا تلقي الخدمات، وفي كثير من الاحيان قد يعارض هؤلاء العملاء تقديم الخدمة وقد يعتقدون انه غير ضروري، وفي جميع الاحوال يقوم الاخصائي الاجتماعي بتقديم الخدمات لهذا النمط من العملاء بمجرد تلقيه امر من المحكمة يطلب منه التدخل مع هذا النمط من العملاء.

(Trotter, 2015, 2

هذا وقد أشار قاموس الخدمة الاجتماعية الى ان العميل المكره Involuntary client او غير الطوعي هو ذلك العميل الذي لا يرغب في تلقي الخدمات ولكن يطلب منه إما من خلال نظام قانوني أو صاحب عمل أو وكالة اجتماعية ذات سلطة على العميل

(Cindy Garthwait, 2012, 34)

(Natalie D. Pope &Byungdeok Kang,
2011, 443)

وقد أشار Cyrus S. Behroozi الى انه كما هو في الحال في العديد من المهن غالباً ما يتم تصنيف المتقدمين المكرهين لطلب الخدمة "عملاء لا إراديين". قد يكون هؤلاء المتقدمون المكرهينهم: المخالفين لقانون الأحداث أو الكبار ، أو مدمني الكحول أو غيرهم من متعاطي المواد،المسيئين للأطفال أو الزوجين ، المراهقات غير المتزوجات ، الهاربات ، وأفراد المجتمعات المحرومة اجتماعياً أو اقتصادياً. في جميع الحالات، ويتميز هذا النمط من العملاء بانهم يشتركون في إحساس بالامتناع عن ذلك، ويزيد من تعقيد المعتاد المعتدل قبول المساعدة بشكل عام والانضمام إلى مجموعة خاصة عند اختيارهم ، يتجنبون أي اتصال بالاختصاصي الاجتماعي، هذا وتهدف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية عند التعامل مع العملاء المكرهين في المقام الاول مساعدتهم على التحول إلى العملاء المختارين وليس المكرهين ، على سبيل المثال ، العضوية التطوعية في مجموعة.

(Cyrus S. Behroozi, 1998, 12)

ثانياً: أنماط العملاء المكرهين في خدمة

خدمة الفرد:

اقترح روني (٢٠٠٩) ان هناك فئتين من العملاء المكرهين يمكن ذكرهم فيما يلي:-
الفئة الاولى هي الفئة التي يطبق عليها اسم العملاء المفوضين قانوناً ومن الأمثلة على هذا النمط من العملاء المفوضين قانوناً: العملاء الذين يمارسون الجنس الجرائم أو العملاء المتهمين بالاعتداء أو العملاء المتورطين في حالة العنف المنزلي.
الفئة الثانية من العملاء المكرهين هم اولئك الذين اجبرو على الخدمة ولكن بعيداً عن القانون ومن المحتمل أن يشعر العملاء غير الطوعيين بالضغط للحصول على العلاج من جهة أخرى مهمة أو مكان

وقد وصف تروتر ٢٠٠٦ العملاء غير الطوعي او المكرهين بأنهم "مقاومون" و "غير مدفوعين بأرادتهم لطلب الخدمة."
(Trotter, 2006)

وقد عرف كورتني أ. جاكوبسن العملاء المكرهين او العملاء اللاإراديون أو العملاء المفوضون هم أولئك الذين يتلقون العلاج تحت إكراه هيئة قانونية أو ضغط من أشخاص مهمين وأفراد عائلات ومؤسسات مثل خدمات حماية الأطفال.
(Courtney A. Jacobsen, 2013, 1)

وقد أوضحت ماري بري ان مستخدمة الخدمة من العملاء المكرهين في الخدمة الاجتماعية متنوعون ويتراوحون من اولئك الذين لن يستجيبون لاي اتصال الى اولئك الذين يتعاونون لانهم يشعرون انه ليس لديهم خيار اخر، ووضح كذلك اننا في محيط الخدمة الاجتماعية نستخدم مصطلح العملاء المكرهين لوصف الاشخاص الذين يفرض القانون اشتراكهم مع الأخصائيين الاجتماعيين ، بما في ذلك الأسر في نظام حماية الطفل ، ومستخدمي خدمات الصحة العقلية ، والأشخاص ذوي الإعاقة ، وكبار السن مثل الأشخاص المصابين بالخرف ، والأشخاص في نظام العدالة الجنائية. يمكن أن يكون التعامل مع العملاء المكرهين أمراً صعباً وقد تكون النجاحات صغيرة ويصعب تحقيقها.
(Barry, M, 2007,

410)

وينظر كل من ناتالي دي بوب وبيونغ ديوك كانغ الى مصطلح العميل اللاإرادي اوغير الطوعي بكونهم اولئك الأفراد الذين يقاومون الخدمات ولكنهم يحصلون عليها إما بسبب العقوبات القانونية أو الضغط من رسمية أو مصادره غير رسمية، وعادة ما يُنظر إلى العملاء المكرهين عادةً على أنهم "متلاعبون ، أو مقاومون ، أو يصعب الوصول إليهم ، أو مترددين، وغالباً ما تثير هذه الكلمات استجابات قوية وسلبية من ممارسي العمل الاجتماعي.

اجبروا للدخول الى المصحات النفسية للتعافي من
الادمان، او الاطفال في مراكز التعلم العلاجية.

المشاركة الحسابية Calculative Involvement:
تتضمن هذه الفئة الاحجام وعدم الاحجام على
المؤسسات لتلقي الخدمة فالعملاء هنا في وضعية
الربح والخسارة على سبيل المثال زوجات مدمني
الكحول الذين يقدمون ازواجهم الى المستشفى بهدف
علاجه ولكن في نفس الوقت هم مترددين في التخلي
عن سيطرتهم على شركائهم.

المشاركة الاخلاقية Moral Involvement: وهنا
عندما تكون توقعات العميل والعمال مكملة تتجلى
مشاركة العميل في درجة عالية من التعاون والالتزام
المتبادل وكذلك التوقعات المشتركة. كل من العميل
والاخصائي الاجتماعي في هذا النمط يحرص كل منهم
ان يقوم بالدور المطلوب منه كاولئك المتزوجين الذين
قبلوا بشروط تقديم الخدمة بهدف حل الخلافات التي
بينهم

وقد أوضح ليبسكي Lipsky (1980) بأن جميع
العملاء الذين يتلقون خدمات من مؤسسات الرعاية
الاجتماعية هم عملاء مكروهين لأن هذه المنظمات تقدم
خدمات أساسية لا يمكن للعملاء الحصول عليها في
مكان آخر. وبالتالي، يقترح ليبسكي أن القدرة أو عدم
القدرة على الحصول على خدمات خاصة تحدد نمط
العميل سواء عميل مختار او عميل مكروه. ومع ذلك ،
من الممكن وضع العملاء في سلسلة متصلة من
مختار الى مكروه وفقاً لثلاث فئات أخرى وهذه الفئات
كالآتي:-

(١) مدى خطورة العواقب إذا رفض العميل أن يعالج ؛
(٢) كم حرية العميل في اختيار من يقدم له الخدمة
؛ و (٣) كم يتم التحكم في العملية العلاجية نفسها من
خلال السياسات واللوائح الخارجية الموارد (العامة أو
الخاصة).

(١): النمط الاول : شدة العواقب إذا رفض العميل
العلاج: قد يتم تقييم شدة العواقب التي قد يتعرض له
العميل بشكل مختلف من قبل اشخاص مختلفين، على

عمل أو فرد من العائلة أو مصدر آخر. يتم تضمين
الأشخاص في كلتا الفئتين في المصطلح الشامل "غير
الطوعي" أو العملاء المكروهين.
(Rooney, 2009)

هذا وقد قدم كريس امثلة على الانماط
المختلفة للعملاء في خدمة الفرد وهم كالآتي:
العملاء الذي يجمعون ما بين الاختيار والاكراه: وهم
ذلك النمط من العملاء الذي دفعتهم الضغوط الى
الرغبة في العلاج او طلب الخدمة على سبيل المثال
وليس الحصر: ام طفلها تم ازالته من قبل خدمات
حماية الطفل وتطلب المساعدة من مؤسسة ما
لمساعدتها في استعادة طفلها، احدي مدمني المخدرات
يسعى الى الحصول على استشارة قبل المثول امام
المحكمة، رجل مسيء يسعى للحصول على مشورة
ادارة الغضب ردا على تهديدات زوجته له بمغادرة
المنزل اذا لم يتوقف عن الغضب.

العملاء المختارين: وهم اولئك الذين يتلقون خدمات
طوعية مثل الطالب الذي يحتاج مساعدة من المرشد
الطلابي في استيعاب دروسه، زوجان يسعيان الى
الم.شورة فيما يتعلق بعلاقتهما، الوالد الذي يسعي
الى تعلم فنيات التهذيب الايجابي في التعامل مع
الابناء، مدمن الكحول الذي يطلب مساعدة طوعية من
مؤسسة لعلاج الادمان

(Chris Trotter, 2015, 2)

هذا وقد اوضح اخرون الى ان هناك ثلاث
فئات من العملاء المكروهين الذين يتم التعامل معهم في
الخدمة الاجتماعية: (Pallassana R Balgopal,
1989, 67)

رفض المشاركة Alienative Involvement نادرا
مع يشارك العملاء اصحاب هذا النوع الاخصائي
الاجتماعي القيم او اي شيء وفي الغالب ما
يكون معادي للامثال لقيم ولوائح المؤسسة التي اجبر
عليها من اجل تلقي الخدمة ومن امثلة ذلك اطفال
مؤسسات الاحداث، نزلاء بالسجون، المدمنين الذين

سابعاً: ادوار الاخصائي الاجتماعي في العمل مع العميل المكره في خدمة الفرد:

يقوم الاخصائيين الاجتماعيين بالعديد من الادوار عند التعامل مع العملاء المكرهين وذلك في العديد من مؤسسات الرعاية الاجتماعية او القانونية حيث يقوم الاخصائي الاجتماعي بدور قانوني، ودور رقابي، ودور مساعد، ودور علاجي، او في حل مشكلات هذا النمط من العملاء، كما يقوم الاخصائي الاجتماعي ايضا بدور ضابط ومراقب لسلوك العميل على سبيل المثال عندما يقوم الاخصائي الاجتماعي بضمان تنفيذ شروط مراقبة الطفل الحدث وفقا لاوامر المحكمة.

هذا ولقد تضمنت التصنيفات التي استخدمتها مهنة الخدمة الاجتماعية لوصف العلاقة بين الاخصائي الاجتماعي وجاءت هذه المصطلحات مثل المريض، والعميل، المستهلك، ومستخدمو الخدمات، طالبي الخدمة، هذا وكما اوضح ماكدونالد ٢٠٠٦، ان تلك الكلمات نستخدمها لوصف اولئك الذين يستخدمون خدماتنا على مستوى واحد.

(McDonald, 2006, p. 115).

هذا وقد تم استخدام في محيط الخدمة الاجتماعية لأول مرة في أواخر السبعينيات ، كانت علاقة العمل الاجتماعيتم تلخيصها بمصطلح "العميل".

(Hugh McLaughlin, 2009)

ثامناً: الاساليب العلاجية المستخدمة في العمل مع العميل المكره في خدمة الفرد:

ويمكن تحسين هذه العلاقة المهنية من خلال استخدام المقابلات التحفيزية، ومنظور التمكين، ومشاركة العميل في اتخاذ القرار والعلاج المتمركز حول العميل، خدمة الفرد الجماعية، العلاج العقلاني الانفعالي.

وفيما يلي بعض النماذج العلاجية المستخدمة في التعامل مع العملاء المكرهين في خدمة الفرد:

(أ): العلاج المتمركز حول العميل: هو احد اشكال المنظور القائم على نقاط القوة والمرتكز على العميل

سبيل المثال، قد يفضل شخص ما السجن على القلق أو الاكتئاب، بينما قد يفضل شخص آخر هذا الأخير. ومع ذلك ، بالنسبة لمعظم الناس، قد يكون من المنطقي أن نفترض أن الذهاب إلى السجن أو العاقل عن العمل هو أسوأ من المعاناة من العصاب أو الخلاف الزوجي.

هذا وقد اشارت الادبيات انه من المستحيل تحقيق مستوى كامل من الاختيارية لدى العملاء، وذلك كالآتي:-

أولاً ، يسعى الأشخاص للعلاج لأن لديهم ما يخسرونه إذا لم يفعلوا ذلك، وهذا "شيء ما" يحد من قدرتهم على تجنب المساعدة.

ثانياً ، هناك عوامل مثل توفر الاخصائيين الاجتماعيين، وموقعهم ، ومقدار التكلفة ، تحد من قدرة العملاء على اختيار الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون معهم.

ثالثاً ، تؤثر السياسات واللوائح الخارجية إلى حد ما دائماً على العملية العلاجية. على سبيل المثال ، يُطلب من معظم الممارسين بموجب القانون الإبلاغ عن إساءة معاملة الأطفال ، ويحد العديد من شركات التأمين ومنظمات الحفاظ على الصحة من مدة الاستشارة.

وفي المجمل يمكن القول انه من الناحية الواقعية يمكن للعميل أن يتحدث فقط عن ان يكون عميل مختار بشكل جزئي، وليس عن حالة كاملة من الاختيار أو الاكراه. في نهاية من الممكن أن يصبح العميل مختار بشكل كامل في حال اذا ما كان هؤلاء العملاء الذين سيخسرون أقل برفض العلاج؛ الذين قد يختارون الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون معهم ؛ والذين تكون عملياتهم العلاجية مستقلة نسبياً عن السياسات أو اللوائح أو الموارد الخارجية، وهؤلاء هم عادة العملاء الذين يخضعون للعلاج في مكتب خاص من أجل حل المشاكل الخاصة (أي المشاكل التي لا يوجد لها اهتمام عام) و / أو لتحسين نوعية حياتهم.

(Vered Slonim-Nevo, 1996, 121-122)

مهماً في العمل مع العملاء المكروهين لأن هؤلاء العملاء عادة ما يكونون محرومين ومضطهدين، حيث يتضمن النهج القائم على نقاط القوة عرض عملية العلاج من خلال نهج يركز على العميل، حيث يكون العميل هو نواة عملية العلاج بأكملها. هذا وتركز الممارسة القائمة على نقاط القوة على الاختيارات والسلوكيات الصحية وتحديد نقاط القوة الخاصة للعملاء للمساعدة في المشاركة في العلاج، وتعمل السلوكيات ونقاط القوة مثل هذه كعوامل حماية للعملاء وتساعد في تعزيز التعاون والاستجابة والمشاركة.

(Braucht, 2009)

(ب): المقابلات المحفزة: يمكن أن يساعد استخدام استراتيجيات المقابلات التحفيزية مع العملاء المكروهين في عملية التغلب على المقاومة وعدم الرغبة في إجراء تغييرات وذلك من خلال تسهيل "الحركة عبر مراحل التغيير" للعملاء المكروهين، ويعمل الممارسون بالتعاون مع العملاء لتحديد الأهداف ومناقشة أسباب التغيير من خلال إبراز نقاط قوة العملاء، وإبراز قوتهم لتقديم الحجج من أجل التغيير الخاص بهم، ويتحكم العملاء من خلال ذلك النهج في عملية العلاج الخاصة بهم لأن العملاء يسيطرون بنشاط على عملية علاجهم ويشاركون في علاجهم.

(Kistenmacher & Weiss, 2008)

(ج): خدمة الفرد الجماعية: من الممكن ان يساعد استخدام خدمة الفرد الجماعية في التدخلات المهنية مع العملاء المكروهين في تقليل إنكار المشكلة وزيادة قبول المشكلة حيث يتم إنشاء المجموعات من العملاء المكروهين عن قصد لخدمة العملاء الذين لديهم احتياجات علاجية مماثلة من أجل خلق مساءلة أكبر عن المجموعة بأكملها، على سبيل المثال ، الرجال المتورطون في العنف المنزلي سيشاركون مع رجال آخرين متورطين في العنف المنزلي لتحدي ودعم بعضهم البعض، او جماعات الاحداث، او جماعات المدمنين وهكذا.

(د): النهج العلاقي: يحرص التوجه العلاقي والذي يتكون من تأسيس التعاطف المتبادل ، إحدى المهام الأساسية للممارس الذي يستخدم نهجاً علائقياً هو تطوير التعاطف مع العميل بغض النظر عن وضعه كعميل مكروه، هذا وتركز العملية العلاجية ، على حل العلاقات السابقة وتشكيل روابط علاجية ، من خلال إعادة الاتصال عن طريق تكوين روابط الشفاء من خلال التعاطف المتبادل، حيث يمكن للعملاء "استكشاف الروابط وانفصالها وجعلها ذات معنى" في حياتهم، فالعملاء الذين يخضعون للعلاج أو العلاج كعملاء لا إراديين لديهم انفصال كبير في العلاقات في حياتهم وبالتالي ، باستخدام نموذج العلاج الذي يركز على الاستكشاف والفهم والشفاء، تشارك العملاء من خلال تلقي العلاج الذي يركز على رؤيتهم للعالم من خلال تعزيز العلاقات الإيجابية، يساعد منظور ثقافي علائقي العملاء في الابتعاد عن العزلة وإيجاد معنى في تفاعلاتهم ، مما يسهل الشفاء للعملاء.

(Duffey & Somody, 2011)

- Hugh McLaughlin. (2009). what's (٩)
in a Name: 'Client', 'Patient'
Customer', 'Consumer', 'Expert by
Experience', 'Service User'—
What's Next. British Journal of
Social Work, 39, 1101–
1117doi:10.1093/bjsw/bcm155
Advance Access publication
February 21.**
- Vered Slonim-Nevo. (1996). (١٠)
Clinical practice: treating the non-
voluntary client. International
Social Work (SAGE, London,
Thousand Oaks, CA and New
Delhi), Vol. 39 (1996), 117-129.
- Cindy Garthwait. (2012). Dictionary (١١)
of social work, school of social
work, The University of Montana,
USA.
- Braucht, G. (2009). The (١٢)
fundamental 'what works'
principle: Responsivity.
Corrections Today, 7(2), 108-109.
- Kistenmacher, B. A. & Weiss, R. L. (١٣)
(2008). Motivational interviewing
as a mechanism for change in men
who batter: A randomized control
trial. Violence and Victims, 23(5),
558-570.
- Duffy, T. & Somody, C. (2011). The (١٤)
role of relational-cultural theory in
mental health counseling. Journal
of Mental Health Counseling, 33(3),
223-242.

مراجع الفصل

- (١) حسين حسن سليمان (٢٠٠٥). الممارسة العامة
في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والاسرة،
بيروت، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات
والنشر والتوزيع.
- (٢) سلوى عثمان الصديقي، جلال الدين عبد
الخالق (٢٠٠٤). نظريات علمية واتجاهات
معاصرة في طريقة العمل مع الحالات الفردية،
الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- (٣) عبد الناصر عوض احمد جبل (٢٠٠٨).
اساسيات خدمة الفرد، القاهرة، مكتبة النهضة
المصرية.
- (٤) علي حسين زيدان (٢٠٠٨). محاضرات في
اساسيات خدمة الفرد، القاهرة، مكتبة النهضة
المصرية.
- (٥) Chris Trotter (2015). Working with
Involuntary Clients A Guide to
Practice, Routledge, Park Square,
U.S.A.
- (٦) Pallassana R Balgopal , Michael A.
Patchner & Charles H. Henderson
(1989) Home Visits:, Child &
Youth Services, 11:1, 65-76, DOI:
10.1300/J024v11n01_04.
- (٧) Cyrus S. Behroozi PhD (1993) A
Model for Social Work with
Involuntary Applicants in Groups,
Social Work with Groups, 15:2-3,
223-238, DOI:
10.1300/J009v15n02_16.
- (٨) McDonald, C. (2006) Challenging
Social Work: The Context of
Practice, Basingstoke, Palgrave
Macmillan.

Teaching in Social Work, 31:4,
442-456, DOI:
10.1080/08841233.2011.597677

Rooney, G. D. (2009). Oppression (١٥)
and Involuntary Status. In R.
Rooney (Ed), Strategies for work
with involuntary clients. New York:
Columbia University Press.
Rooney, R. H. (2009). Strategies (١٦)
for work with involuntary clients.
New York: Columbia University
Press.
Courtney A. Jacobsen. (2013). (١٧)
Social Workers Reflect on
Engagement with Involuntary
Clients, Master of Social Work
Clinical Research Papers, School
of Social Work, St. Catherine
University of St. Thomas.
Trotter, C. (2006). Working with (١٨)
involuntary clients: A guide to
practice. Crows Nest, Australia:
Allen & Unwin Pty Ltd.
Cyrus S. Behrooz PhD (2008) A (١٩)
Model for Social Work with
Involuntary Applicants in Groups,
Social Work with Groups, 15:2-3,
223-238, DOI:
10.1300/J009v15n02_16.
Barry, M. (2007) Listening and (٢٠)
learning: The reciprocal
relationship between worker and
client, Journal of Community and
Criminal Justice, 54(4), 407-422.
Natalie D. Pope & Byungdeok Kang (٢١)
(2011) Social Work Students'
Attitudes About Working With
Involuntary Clients, Journal of