مهنة الخدمة الاجتماعية بين جودة التعليم وجودة الممارسة

Social work profession between education Quality and practite Quality

أ.د/ عرفات زيدان خليل

أستاذ بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

ووكيل كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم – سابقاً

٢٠١٥

مهنة الخدمة الاجتماعية بين جودة التعليم وجودة الممارسة

أولاً: المقدمة:

يعتبر التطور والتغير من الأمور المسلمة حدوثها في المجتمع وذلك لأن التطور والتغير أمر حتمي تفرضه طبيعة الحياة الاجتماعية وذلك لأن الحياة الاجتماعية تتطور وتتغير بشكل تلقائي من حين إلي آخر فالتغير سمة الحياة والتطور إلي الأفضل من الصفات والخصائص الأساسية لأي مجتمع، فالحياة الاجتماعية تتصف بالديناميكية Dyanamice وليس بالاستاتيكية statics، ولقد نشأت المهنة المختلفة في المجتمع لتواجه وتؤدى دور وظيفي هام في المجتمعات من خلال إشباع حاجات الناس وفقاً لطبيعة تخصصات هذه المهن ولقد نشأت هذه المهن بعدما كانت أنشطة مهنية أو أنشطة علمية تمارس بشكل طبيعي أو بشكل تلقائي في المجتمع ولكن مع توافر وانطباق شروط المهنة علي أي مهنة في المجتمع أصبحت مهنة إنسانية تسعي لتحقيق مجموعة من الأهداف والغايات التي يتطلبها المجتمع الإنساني ولأبد أن يشعر المجتمع بأهمية وجود هذه المهنة وأن يعترف بها اعترافاً أساسيا حتى تمكن هذه المهنة من إثبات وجودها وأهميتها في هذا المجتمع، ولكن كما ذكرنا أن المجتمع يتصف دائماً بالتغير والتطور وأن حاجات أفراد المجتمع تتصف دائماً بالتغير والتجدد وعليه كان من الواجب علي هذه المهنة مواكبة هذه التغيرات والتطورات التي تطرأ علي المجتمع وأن تحاول أن تجدد وتجود من نفسها بقدر الأمكان في كل من الجانب التعليمي لهذه المهنة بما يشمله من معارف ومهارات وقيم إنسانية وفي جانب الممارسة المهنية بما تشمله هذا الجانب من مستوي لائق لممارسة من خبرات ميدانية مكتسبة تنعكس علي طبيعة ممارسة هذه المهنة، ولا شك أن أي تطور وتغير أو تجديد في جانب تعليم المهنة ينعكس بشكل طبيعي تلقائي علي تجويد جانب الممارسة لهذه المهنة.

وعليه كان من الواجب علينا دراسة أو تناول مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية بين جودة التعليم الذي يشتمل علي المتغيرات الأساسية للعملية التعليمية بما تشتمل عليه من معارف ومهارات وقيم وبين جودة الممارسة وبما تشمل عليه من خبرات مهنية ومستوي الأداء الوظيفي للمهنة ومستوي أداء مؤسسات هذه المهنة حتى تؤدي مهنة الخدمة الاجتماعية الدور المطلوب منها من

تحقيق وتحسين مستوي الأداء الاجتماعي في المجتمع وتستطيع مواكبة المتغيرات المعاصرة وكذا مواجهة طبيعة المشكلات الاجتماعية المعاصرة التي يواجهها أفراد المجتمع.

ولقد تضمنت هذه الورقة الجوانب التالية:

١- الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية وعلاقتها بالرعاية الاجتماعية.

٢- جودة تعليم الخدمة الاجتماعية.

٣- جودة ممارسة الخدمة الاجتماعية.

٤- تأثير جودة تعليم الخدمة الاجتماعية علي جودة الممارسة.

٥- رؤية مستقبلية لتحقيق جودة التعليم وجودة ممارسة الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية وعلاقتها بالرعاية الاجتماعية:

ويمكن تناول علاقة الخدمة الاجتماعية كمهنة بالرعاية الاجتماعية من خلال الاتي :

أن الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تستهدف مساعدة أفراد المجتمع علي مواجهة المشكلات التي قد تعترض حياتهم الاجتماعية وتعوقهم عن الأداء الاجتماعي السليم لوظائفهم الاجتماعية، والمهنة في سبيلها لذلك تعتمد علي مجموعة من الحقائق والقيم منها أن الإنسان ككائن اجتماعي as human being له أدميته وإنسانية وفرديته وكرامته وحقه في تقرير مصيره وأن الإنسان إذا ما تحرر من المشكلات التي تعترض حياته وإذا أشبعت حاجاته الاجتماعية، فإن إرداته وطاقاته تتحرر ليساهم بفاعلية في بناء نفسه وبناء مجتمعه فتدعيم الإنسان وتنميته هو تدعيم للمجتمع الإنساني بأثره .

ولقد اعتمدت الخدمة الاجتماعية حتى صارت مهنة إنسانية يعترف بها في المجتمع علي تاريخ طويل كانت تقدم فيه الخدمات الاجتماعية بصورة عشوائية ارتجالية بدافع فعل الخير، لتنتقل هذه الخدمات في صورة للرعاية الاجتماعية شبة المنظمة من خلال تعاليم الأديان السماوية حيث حثت جميع الرسالات السماوية علي فعل الخير والتعاون وأعمال البر والتكافل الاجتماعي لتنتقل الرعاية الاجتماعية إلي مرحلة أخرى من حياة المجتمعات الإنسانية لتأخذ شكلاً أكثر تنظيماً تعتمد علي

فلسفة معينة تنصب علي تكوين موقف واتجاه شامل ناحية الإنسان وتعتمد كذلك علي مجموعة من الأسس والمبادئ التي يساعد الالتزام بها أن تكون خدمات الرعاية الاجتماعية حقاً اجتماعياً للإنسان في المجتمع وفي كل مجالات الحياة ولقد مهدت الرعاية الاجتماعية في شكلها المعاصر أو الحديث لظهور مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة تمارس في المجتمع من خلال مجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين المعدون إعداداً مهنياً سليماً لتنطلق المهنة بخدمات الرعاية الاجتماعية إلي مجال أوسع تحقق من خلاله أهداف تعتبر لصالح الفرد ولصالح المجتمع وكان هناك مجموعة من العوامل التي أدت وساهمت في ظهور مهنة الخدمة الاجتماعية وتدعيم وجودها ويمكن تصنيف هذه العوامل في الآتي[١]:

١. الظروف والمتغيرات التي فرضت تطوراً ملحوظاً علي الرعاية الاجتماعية باعتبارها الجذور التاريخية الأولي التي قامت عليه الخدمة الاجتماعية وعلي الأخص الثورة الصناعية وانهيار نظام الإحسان.
٢. إسهامات وتأثيرات حركة تنظيم الإحسان والمجالات الاجتماعية في كل من انجلترا والولايات المتحدة الأمريكية.
٣. تزايد الاعتماد علي الأخذ بالاتجاه العلمي في دراسة الواقع الاجتماعي ومواجهة المشكلات الاجتماعية والحاجة إلي وجود أسلوب مهني علمي تخصصي – تبلور في صورة الخدمة الاجتماعية للتعامل مع هذه المشكلات.
٤. تزايد عدد خريجي مدارس الخدمة الاجتماعية وإثبات وجودهم وفعالية دورهم وتراكم خبراتهم الميدانية.
٥. زيادة اعتماد المؤسسات العاملة في مجالات الرعاية الاجتماعية علي هؤلاء الخريجين المتخصصين المدربين ذوي الخبرات المتزايدة.

ويمكن تحدي بعض العوامل التي أدت إلي ظهور الخدمة الاجتماعية كمهنة من خلال الآتي[٢]:

١- الثورة الصناعية.

٢- الحروب المتوالية.

٣- الداروينية الاجتماعية.

٤- البحث العلمي.

٥- انتهاء عهود الانتفاع في أوربا.

٦- المجلات الاجتماعية وجمعيات تنظيم الإحسان.

وتقوم الخدمة الاجتماعية أو انطبق عليها الشروط أو المقومات الأساسية لأي مهنة يتم الاعتراف بها في المجتمع حيث تنشأ المهن ويتم الاعتراف بها في أي مجتمع ما كنتاج وكإقرار للتغيرات والتطورات التي تطرأ علي هذا المجتمع، والتي تؤدى إلي نشوء احتياجات مجتمعية محددة يسعى المجتمع إلي إيجاد من يستطيع إشباعها وكان من أهم هذه المقومات التي توافرت لأنشطة الخدمة الاجتماعية وأدت إلي بلورة وقيامها واعتبار الخدمة الاجتماعية كمهنة ما يلي [٣]:

١- قاعدة علمية معرفية.
٢- مهارات تطبيقية.
٣- وظيفة اجتماعية.
٤- أهداف وأغراض.
٥- متخصصون.
٦- منظمات للإعداد وللممارسة.
٧- قيم ومعايير أخلاقية.
٨- طرق وأساليب خاصة.
٩- الاعتراف المجتمعي.
١٠-مكانة اجتماعية.

ثالثاً: جودة تعليم الخدمة الاجتماعية:

يشكل محتوي تعليم الخدمة الاجتماعية في أي مجتمع وبخاصة في المجتمعات النامية أهمية قصوي لتنطلق المهنة بخدمات الرعاية الاجتماعية لتكون مواكبة مع التغيرات فالتعليم بشكل عام يبرز دوره في بناء وتنمية القوي البشرية المنتجة فعن طريقه يمكن تنمية قدرات الأفراد وتزويدهم بالقيم والاتجاهات والمعارف التي تمكنهم من الخلق والتجديد والابتكار وترجمة مفاهيم الحياة المهنية إلي سلوك يترتب عليه إنتاج أجيال أسعد وأقدر على العمل والإنتاج من الأجيال السابقة ويتجلى دوره في المجتمعات النامية لتحقيق التنمية من خلال العمل علي إزالة المعوقات الثقافية وخلق اتجاهات

علمية جديدة تساعد علي الانتقال بالمجتمعات التقليدية إلي مستوي العصر.[٤]

ولقد أكدت سوسن عثمان ١٩٩٣ في دراستها عن الإبداع وليس التبعية لمستقبل تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر، حاولت فيها تحويل الانتباه إلي المادة العلمية التي نقدمها لطلابنا أيا كانت مسميات عنوانيها أو مسميات مقرراتها وتقترح ملامح رئيسية لواقع جديد في تعليم الخدمة الاجتماعية يرتبط بالمتغيرات الاجتماعية المحلية المعاصرة، وتتمثل هذه الملامح في الآتي[٥]:

١- لابد من تحول المهنة من أسلوبها الانتظاري التقليدي Residual كمهنة تنتظر مشكلة لحلها إلي أسلوب تنظيمي يدخل في إطار المؤسسة التنظيمي ولائحتها Institutional.

٢- تقسم المهنة إلي شعبتين: شعبة للرعاية الاجتماعية وأخرى للتنمية الاجتماعية.

٣- تصاغ للرعاية نموذج مبتكر أكثر نزوع إلي الواقعية ولواجهة وتحمل المسئولية بأقرب الطرق وأقلها تكلفة للجهد والمال والوقت.

٤- يقتبس نموذج للدور التنموي للخدمة الاجتماعية يرسم السياسة الاجتماعية والتخطيط الشمولي بأسره بحيث يحدد أدوار مقننة لواجبات الأخصائي الاجتماعي داخل الوحدات الإنتاجية والمجتمعات الجماهيرية بشرط قبول هذه الأدوار للتطبيق الفعلي.

٥- تبني مفاهيم قيمية مطوعة تدعو إلي العمل وتحمل المسئولية والإيجابية بعيداً عن القيم التعاطفية بصورتها التقليدية مع ضرورة مزجها بالمعايير العقائدية والأخلاقية والثقافة المحلية.

ولقد أكدت دراسة لكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ١٩٩٣ عن تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر ملامح الحاضر وآفاق المستقبل، أكدت الدراسة علي أن المتغيرات التي مر ويمر بها المجتمع المصري تطرح العديد من القضايا التي ينبغي مناقشتها وحسمها لاختيار أنسب المسارات لرفع مستوي تعليم الخدمة الاجتماعية بالاستفادة من خبرات المجتمعات الأخرى مع مراعاة الخصوصية والعربية ومن أهم هذه القضايا ما يأتي[٦] :

١- كيف يمكن لتعليم الخدمة الاجتماعية المتابعة المستمرة للمتغيرات التي تحدث في المشكلات الاجتماعية وسياسات الرعاية والقوانين المنظمة لها؟ وكيف تحقق المهنة المزيد من التدخل في

صنع سياسة الرعاية الاجتماعية؟

٢- ما أفضل نماذج تدريس المحتوي العلمي للمهنة هل هو التقسيم الحالي لثلاث طرق أساسية خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع بالإضافة إلي الطرق المساعدة؟ أم التقسيم الثاني الذي تأخذ به العديد من الجماعات الأمريكية؟ أم الطريقة الواحدة.. أم ماذا؟

٣- كيف يمكن اختيار أنسب النماذج المهنية للتدخل والتي توفر الوقت والجهد وتصل إلي أفضل النتائج؟

٤- هل يمكن وضع برامج للتعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين في المجالات المختلفة وما الجهات التي يمكنها الإسهام في ذلك؟

٥- كيف يمكن فتح مجالات عمل جديدة للخريجين والاستفادة من المتغيرات التي تحدث في السياسات الاقتصادية والاجتماعية؟ هل يمكن للأخصائي الاجتماعي العمل في أفرع الصندوق الاجتماعي وفي المصانع وفي المؤسسات الاستثمارية؟

وتضع الدراسة مجموعة من الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند مناقشة هذه القضايا المطروحة وتتمثل في:

١- عدم تجاهل معطيات حركة التطور في الفكر العالمي للخدمة الاجتماعية.

٢- مراعاة الخصوصية المصرية والعربية وما يطرأ علي المجتمع من تغيرات.

٣- تطوير أهداف العملية التعليمية بما يناسب التغيرات المجتمعية.

٤- تحقيق الأهداف الأساسية لتعليم الخدمة الاجتماعية التي تتمثل في:

أ- هدف تعليمي يتمثل في إكساب الطلاب المهارات والاتجاهات والقيم المهنية.

ب- هدف بحثي يتمثل في توليد معلومات جديدة يحتاج إليها المجتمع ثم تضيف هذه المعلومات وربطها بالمعلومات القائمة لتسهيل الاستفادة منا.

جـ- هدف تنموي لربط المهنة باحتياجات المجتمع ثم الاستجابة لهذه الاحتياجات تنظيم المقررات البحوث وتقديم المشورة والنماذج الإرشادية إذا اقتضي الأمر.

وفيما يرتبط بجودة تعليم الخدمة الاجتماعية ، فأنه يجب الإشارة إلى أن مؤسسات التعليم العالي لكي تحقق وظائفها بنجاح في القرن الحادي والعشرين الذي يتسم بالثورة العلمية والتكنولوجية وثورة الاتصالات وفي ظل تنافسية عالمية ، فإن على هذه المؤسسات أن تكون قادرة على الاستجابة بفعالية لحاجات التعليم والتدريب المتغيرة بما يتلاءم والتغيرات السريعة المتلاحقة عالمياً ومحلياً (٧).

والمفترض لواقع التعليم الجامعي في مصر سوف يجد أنه يعاني من مشكلة كبيرة وهي تدني مستوى الخريجين أو العجز التعليمي حيث المخرجات التعليمية لا تلقي الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة (٨).

ولم يعد التعليم الجامعي بمعزل عن البيئة التي يوجد فيها، بل هو جزء منها، يتفاعل معها في تشكيلها فهو إلي جانب إعداد الكوادر البشرية لسوق العمل والبحث العلمي، يجب أن يسهم في حل مشكلات المجتمع الذي يوجد فيه وهذا يقتضي منه أن يرسم سياساته في ضوء ما تتطلع إليه البيئة والظروف المحيطة، ومدي احتياجات المجتمع ودرجة التنمية التي يجب أن يحققها، وبما أن مخرجات التعليم الجامعي هي مدخلات سوق العمل، بذلك يتم الاهتمام بمعايير التعليم الجامعي لأنه هو المنتج للأفكار العلمية التي تساهم في تغيير المستقبل فإذا اعتبرنا أن أي تغيير في المجتمع لأبد أن يتبعه تغيير في النظام التعليمي فمن الضروري إعداد كوادر بشرية تستطيع التفاعل مع تلك المتغيرات والمفاهيم الجديدة، وهناك خمسة مفاهيم لجودة التعليم الجامعي(٩):

١- أن الجودة تعني تحقيق وضمان الدقة والإتقان من خلال التحسين المستمر للمؤسسة.

٢- تعتبر الجودة نوعاً من الأداء الفريد الذي يتحقق فقط في ظل ظروف محددة وفي نوعية خاصة من الطلاب.

٣- أن الجودة تعني القدرة علي أجراء التغيير المستمر في الطلاب وإضافة جديدة إلي معارفهم ونموهم الشخصي.

٤- أن الجودة تعني القدرة علي تقدير المال بحيث تكون المسئولية شعبية.

٥- تعتبر الجودة شيئاً ما يناسب غرضاً منتجاً أو خدمة مطلوب تقديمها وبالتالي إذا كان التعليم المقدم يفي بالزمن حينئذ يقال أنه يتعلم جيد بشرط أن يتوافق مع المستويات المطلوبة للجودة

وبما يتوافق مع الأهداف العامة للمجتمع.

ويمكن القول أنه مع نهاية القرن التاسع عشر تزايد الاعتقاد بأهمية وضرورة البرامج التعليمية للتأكيد علي استمرار تقديم الخدمات الاجتماعية وتدعيم الجانب المعرفي والعمل علي تقديره وتوفيره الكادر المعد إعداداً مهنياً من الأخصائيين الاجتماعيين، وتعليم الخدمة الاجتماعية كأحد أنواع التعليم الجامعي بما يشمل عليه من مكونات معرفية ومهارية وقيمية.

أنما تستهدف إعداد الشخص المهني المتخصص لمساعدة العملاء في حل مشكلاتهم وتدعيم قدرات الأداء الاجتماعي لدي الأفراد والجماعات والمجتمعات. (١٠)

وتمثل قضية تعليم الخدمة الاجتماعية قضية متشابكة ومعقدة للغاية وتمثل تحدياً من التحديات التي تتعرض لها المهنة ليس في مصر وحدها بل علي مستوي العالم النامي والمتقدم علي حد سواء حيث برزت الحاجة الماسة إلي تطور تقنيات التعليم بحيث تتسم بتخريج ممارس لديه القدرة علي تحقيق أهداف المهنة وفي ذات الوقت التعامل مع المتغيرات الحديثة في العالم سواء كانت متغيرات سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية. (١١)

أن هناك ضرورة لتطوير الخدمة الاجتماعية بما يضمن جودة هذا التعليم حتى يساير تحديات القرن الحادي والعشرين ويتفاعل مع التطورات والتغيرات العالمية والمتسارعة ولذلك كان لزاماً علينا الاهتمام بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية حيث أن تحسين كفاءة تعليم الخدمة الاجتماعية ونوعيته بات أمراً ضرورياً وتطبيق الأنظمة العالمية ذات الفاعلية والكفاءة وهذا التحسين أصبح جزءاً هاماً وأساسياً.

ولقد تعددت الآراء حول أهمية تطوير وجودة تعليم الخدمة الاجتماعية والتي تمثلت في الآتي:

- الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية هي القوة الرافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم في الخدمة الاجتماعية بشكل فعال لتحقيق رسالة المنظمة قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات نفس الاهتمام بنوعية هذا التعليم. (١٢)
- أنه يجب تطوير نمط التعليم الحالي للخدمة الاجتماعية بما يتناسب مع الاتجاهات الحديثة في

الخدمة الاجتماعية مع الاهتمام بعلوم المستقبليات ونظم المعلومات والحاسب الآلي وتطوير وتدعيم البحث في الخدمة الاجتماعية ليسهم في تحديد ومواجهة المشكلات الاجتماعية وإعادة النظر في برامج الخدمة الاجتماعية لتكوين أكثر فاعلية في إحداث التغير الاجتماعي في المجتمع وترتبط بالمشكلات الاجتماعية النوعية والاهتمام بالتكامل بين المقررات التأسيسية والمهنية في الإعداد النظري للطالب.(١٣)

- تحسين وتطوير مستوي تعليم الخدمة الاجتماعية من خلال الاهتمام بتطوير المناهج الدراسية وتشجيع كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية علي تنمية مناهج الدراسة في ضوء التغيرات المجتمعية والتقدم العلمي والتكنولوجي. (١٤)

- أن محتوي تعليم الخدمة الاجتماعية يحتاج إلي إحداث تغيير وتطوير لكي تتناسب مع متطلبات ومستقبل الممارسة في مجالات الرعاية الاجتماعية والتنمية في مصر.

- أن ضبط الجودة في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية يتطلب الدقة في اختيار طلاب الخدمة الاجتماعية من خلال ممارسة دور حارس البوابة وتطوير أسلوب التدريس وتنمية الخبرة الميدانية في مواجهة المشكلات وتنفيذ الحلول المناسبة.(١٥)

- ولقد طرح إبراهيم مرعي ٢٠٠٥ استراتيجيات ترتبط بتعليم الخدمة الاجتماعية في ظل اتجاهات العولمة وتجويد وتحسين إعداد الأخصائي الاجتماعي تتمثل في الآتي(١٦):

١- ضرورة إجراء بحوث ودراسات علمية تستهدف تقويم فعالية عملية تعليم الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، ودراسات ترتبط بكل طريقة من طرق المهنة علي أن يتم التقويم في ضوء التغيرات الراهنة.

٢- ضرورة عقد مؤتمرات تستهدف مناقشة قضية تعليم الخدمة الاجتماعية بحيث يضم خبراء التعليم للاستفادة من خبراتهم في هذا الجانب.

٣- العمل علي إيجاد سياسة تعليمية موحدة لإعداد الأخصائي الاجتماعي تسير عليها كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، بحيث يصبح مستوي الممارسين علي درجة عالية من الكفاءة.

٤- ضرورة عقد لقاءات دورية بين القائمين علي التدريس لكل طريقة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية

لتحديد المناهج التعليمية المرتبطة بها والتقويم المستمر لهذه المناهج لتلافي أوجه القصور، ولجودة وتطوير هذه المناهج لتتوافق مع متطلبات الواقع.

٥- ضرورة التوصل إلي سياسة واضحة للتدريب الميداني تنتهجها الكليات والمعاهد مع استخدام الأساليب الحديثة في التدريب وكذلك تطوير مهارات المشرفين الذين ينفذون السياسة التدريبية ويستخدمون الأساليب الحديثة.

٦- العمل علي إنشاء معامل للتدريب علي المهارة المهنية لزيادة قدرة الأكاديميين علي إكساب الطلاب المهارات اللازم للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

٧- أن تتعاون كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في تبني مشروعات رائدة للعمل الاجتماعي تتصدي لمشكلات مجتمعية ويمكن من خلالها تدريب الطلاب علي اكتساب المهارات المهنية، وكذلك استثمار جهود الطلاب في العمل الاجتماعي.

٨- ضرورة إنشاء مركز بحثي يهتم ببحوث تطوير وتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في ضوء ما يعتري المجتمع من تغيرات.

٩- ضرورة إيجاد التكامل والتلاقي بين الكليات والمعاهد وكذلك المؤسسات التدريبية وعقد لقاءات دورية بين مشرفي الكليات والمعاهد ومشرفي المؤسسات التعليمية.

١٠- ضرورة إنشاء مجلس لتعليم الخدمة الاجتماعية ليكون أول أهدافه العمل المستمر علي تجويد تعليم الخدمة الاجتماعية.

ويتفق كل ما سبق عرضه حول مفهوم جودة تعليم الخدمة الاجتماعية ما حددته دائرة معارف الخدمة الاجتماعية لمفهوم جودة تعليم الخدمة الاجتماعية والذي حددته في " تحقيق مستويات مرتفعة من التعليم" الذي يؤهل للمحتوي في مستوي الممارسة المبدئية العامة حيث أن سياسة المقررات والمناهج في تعليم الخدمة الاجتماعية يجب أن تكون مؤثرة لتحقيق مستويات مرتفعة من التعليم حتى تتلائم مع قدرة الممارس المبتدئ. (١٧)

رابعاً: جودة ممارسة الخدمة الاجتماعية:

تعرف الممارسة بأنها المزاولة أو التعود علي عمل معين[١٨]، كما تعرف الممارسة بصفة عامة بأنها التطبيق العلمي للافتراضات النظرية وهي طريقة لاختبار صحة أو خطأ تلك الافتراضات بمعني أن الممارسة هي المقياس السليم لما هو ممكن ولما هو مستحيل وتقتضي الممارسة تحقيق أهداف الفرد وتوفير الحرية والمسئولية. [١٩]

أما الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية فتعرف بأنها التدخل المباشر والموجه بالمعرفة العلمية والقيم والذي يعتمد علي أساليب ومهارات لتحقيق أهداف محددة.[٢٠]

وعرفت الممارسة المهنية في موسوعة الخدمة الاجتماعية بأنها مجموعة من الأساليب والوسائل والمهارات القائمة على مجموعة من المعارف المتعددة والمستمدة من التراث النظري للخدمة الاجتماعية والتي تنفذ بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين وهم علي مستوي عال من الإعداد النظري والميداني لمساعدة سكان المجتمع في مختلف فئاتهم العمرية. [٢١]

وينظر للممارسة المهنية بوصفها التطبيق الواعي للمعارف والعلوم السلوكية لتحقيق غرض أساسي وهو التغيير الاجتماعي الفعال في الأفراد والجماعات والمجتمعات أما الافعال الموجهة لتحقيق مثل هذا التغيير فيوجهها ويرشدها القيم والمناهج والأساليب المعترف بها والتي تحددها مهنة الخدمة الاجتماعية.[٢٢]

ويمكن تحديد مجموعة من الخصائص تمثل إطاراً لمفهوم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتتمثل في الآتي[٢٣]:

١- الممارسة المهنية عملية بمعني أنها مجموعة من الخطوات المتتابعة التي تهدف إلي تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف المحددة.

٢- تعتمد تلك العملية علي مجموعة من الأنشطة والتي تعتمد بالتالي علي معارف وقيم ومهارات الممارسة وأساليبها الفنية.

٣- تنفذ تلك الممارسة من قبل ممارسين مهنيين (أخصائيين اجتماعيين) تم أعداهم وتأهيلهم في مؤسسات أكاديمية متخصصة وفق مناهج ومقررات دراسية (نظرية وعملية) معترف بها محلياً ودولياً.

٤- يتوقف نجاح الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إلي حد كبير علي مدي ما يتوفر للممارسين من مهارات مهنية تساعدهم علي استخدام المعلومات بفاعلية والتنفيذ والإنجاز بسهولة ويسر.

٥- تنفذ الممارسة داخل مؤسسات تتضمن العديد من المجالات النوعية سواء كانت هذه المؤسسات مؤسسات أولية أم مؤسسات ثانوية.

٦- تنفذ تلك الممارسة مع العديد من العملاء أو الأنساق المستهدفة (فرد – أسرة- جماعات- مجتمعات).

وتعتمد الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية علي مجموعة من الشروط تتمثل في[٢٤]:

١- توافر الاستعداد وتلقي الإعداد للحصول علي الشهادة والرخصة المناسبة.

٢- توافر المهارات اللازمة للقيام بالأعمال والأنشطة المهنية.

٣- القدرة علي الاستمرار في اكتساب بالمعرفة من خلال التعليم المستمر.

٤- المشاركة في العمليات الإشرافية.

٥- المشاركة في الدورات المتخصصة التي تقام داخل وخارج المؤسسة.

٦- أن الممارسة المهنية تنقسم إلي الممارسة المهنية المباشرة وهو المصطلح الذي يستخدمه المتخصصون في الخدمة الاجتماعية لوصف حجم ونوعية الخدمات والأنشطة التي تقدم للعملاء، والأنشطة غير المباشرة والتي تشير إلي مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها الممارس المهني الذي يعمل في مجال الإدارة والبحث وتصميم البرامج ووضع السياسات والتعليم وليس له اتصال مباشر مع العملاء والممارسة غير المباشرة هي إحدى العوامل الأساسية التي يعتمد عليها نجاح الممارسة المباشرة ولها الدرجة من الأهمية نفسها.

٧- الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تستلزم توافر مجموعة من المقومات الأساسية التي لابد من توافرها حتى يتمكن الممارس المهني والذي يعد أحد هذه المقومات من تحقيق الأهداف المبتغاه، وتتمثل هذه المقومات في الآتي:

أ- أهداف تسعي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لتحقيقها، وتتحدد هده الأهداف في الآتي:

- مساعدة الناس علي زيادة قدراتهم التكيفية وقدراتهم علي حل المشكلات.

- مساعدة الناس للحصول علي الموارد التي يحتاجون إليها.
- حمل المنظمات والمؤسسات الاجتماعية علي الاستجابة لحاجات الناس.
- توجيه عمليات التفاعل بين الأفراد والأشخاص المحيطين بهم.
- التأثير علي عمليات التفاعل بين المنظمات والمؤسسات الاجتماعية.
- التأثير علي السياسات الاجتماعية والبيئية.

هذا ويمكن تحديد الأهداف العامة لممارسة الخدمة الاجتماعية في الآتي[٢٥]:

- تعزيز الأداء الاجتماعي.
- علاج الاختلال الوظيفي الشخصي.
- تعزيز العدالة الاجتماعية.

ب- القاعدة العلمية:

ولقد حدد مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية القاعدة العلمية الأساسية في تعليم الخدمة الاجتماعية في الجوانب التالية:

- السلوك الإنساني والبيئة المحيطة.
- السياسة الاجتماعية.
- طرائق الممارسة في الخدمة الاجتماعية.
- البحث.

جـ- المهارات المهنية:

وتعني الكفاءة والمقدرة علي استخدام وتطويع المعارف النظرية لمهنة في الجانب التطبيقي أو الجانب الميداني.

وهناك حد أدني من المهارات الأساسية التي يبقي علي كل أخصائي اجتماعي اكتسابها

والعمل بموجبها ولقد حدد الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين هذه المهارات في التالي:

- مهارة الإنصات والاستماع الهادف.
- مهارة استخراج المعلومات وجمع الحقائق ذات الصلة بالمشكلة لإعداد التاريخ الاجتماعي والقيام بعمليتي التقدير وكتابة التقرير.
- مهارة تكوين العلاقة المهنية مع العملاء والمحافظة عليها.
- مهارة ملاحظة السلوك اللفظي وغير اللفظي وتفسيرها.
- مهارة استخدام نظريات الشخصية ومناهج التشخيص.
- مهارة إشراك العملاء في الجهود العلاجية وكسب ثقتهم.
- مهارة التحدث في الموضوعات العاطفية وتوفير الدعم والمعونة النفسية.
- مهارة تحديد حاجات العملاء وإيجاد أو ابتكار الحلول لمواجهة هذه الحاجات.
- مهارة تحديد العلاقة المناسبة مع كل عميل.
- مهارة إجراء البحوث والدراسات وتفسير النتائج.
- مهارة حل الخلافات والنزاعات باستخدام أساليب التفاوض والتوسط وغيرها من الأساليب المهنية.
- مهارة إقامة العلاقات مع زملاء المهنة وغيرهم من العاملين داخل المؤسسة والاستفادة من ذلك في تقديم خدمات متميزة للعملاء.
- مهارة إقامة العلاقات مع المؤسسات الخارجية ذات الصلة وإيصال حاجات العملاء إلي مصادر التمويل.
- مهارة التحدث والكتابة بوضوح وتعليم الآخرين والاستفادة منهم.
- مهارة قيادة الجماعات والمشاركة في أنشطتها.

د- القيم والمعايير الأخلاقية:

وتعرف القيم في الخدمة الاجتماعية بأنها العادات والأعراف ومعايير السلوك والمبادئ المرغوبة التي تمثل ثقافة مجموعة من الناس أو جماعة أو فرد ولقد حدد الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين أهم قيم مهنة الخدمة في الآتي[٢٦]:

- الالتزام خلال العمل بأهمية قيمة الفرد في المجتمع.
- احترام سرية العلاقة المهنية مع العميل.
- التمهيدات بإحداث التغيرات الاجتماعية اللازمة لمقابلة الحاجات الاجتماعية.
- الاستعداد للفصل بين المشاعر والحاجات الشخصية والعلاقة المهنية.
- الاستعداد لفصل العلم والمعرفة والمهارات والخبرات للآخرين.
- التعهد بتنمية قدرات العملاء لدرجة تساعدهم في حل مشكلاتهم.
- احترام الفروق الفردية بين الأفراد والأسر والجماعات.
- الاستعداد لبذل كل جهد ممكن في صالح العملاء.
- التعهد والعمل علي توفير الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية لكل أفراد المجتمع.

وإذا كانت قيم الخدمة الاجتماعية كمهنة تأخذ في اعتبارها كرامة وقيمة الإنسان والتأكيد علي حاجة الفرد لمجتمع يرعى هذا الفرد فإن ذلك يعتبر تأثيراً للتفاعل المتبادل بين الفرد وبيئته. [٢٧]

هـ- المؤسسات الأكاديمية:

تتولي المؤسسات الأكاديمية المتمثلة في كليات وأقسام الخدمة الاجتماعية مسئولية الإعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية علي المستويات التعليمية المختلفة البكالوريوس والماجستير والدكتوراه وإذا اعتبرنا أن مدي توافر المؤسسات التعليمية للخدمة الاجتماعية هو من المقومات الأساسية للحكم علي مدي نجاح ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، سنجد أن مدارس الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية يزيد عددها عن ٣٠٠ مدرسة تابعة للجامعات الأمريكية لتعليم الخدمة الاجتماعية، وفي المجتمع المصري نجد أن هناك عدد من الكليات تصل إلي نحو أربع كليات تابعة للجامعة، كما أن هناك مجموعة من المعاهد العليا يصل عددها إلي أكثر من

خمس عشر معهداً تابعة لوزارة التعليم العالي.

و- مؤسسات الممارسة:

وتضطلع مؤسسات الممارسة في الخدمة الاجتماعية بدور بارز بجانب دورها الأساسي في عمليات تأهيل وإعداد طلاب الخدمة الاجتماعية فهي المجال الحقيقي الذي يساعد طلاب الخدمة الاجتماعية في اكتساب المهارات والخبرات الميدانية.

ز- تدريب الممارسين:

والتدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية عبارة عن مستويين هي:

١- تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية: ويستهدف نقل الطلاب إلي مستويات متقدمة من الكفاءة والفاعلية أثناء ممارسة عمليات وأنشطة ومهارات الخدمة الاجتماعية بما يؤهلهم لأن يكونوا أخصائيين اجتماعيين ناجحين في المستقبل.

٢- تدريب الممارسين: وهو زيادة خبرات الممارسين القائمين بالممارسة فعلياً بهدف نمو وزيادة أدائهم المهني من خلال الدورات التدريبية المتخصصة وورش العمل والحضور والمشاركة في المؤتمرات العلمية المتخصصة.

وترجع أهمية التدريب للأخصائيين الاجتماعيين الممارسين إلي أن هناك فجوة أو مساحة بين التباعد بين الاتجاهات النظرية أو ما يدرس خلال قاعات الدراسة وما يطبق في الواقع الميداني، وكذلك فإن ضعف الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الممارس منه يرجع إلي عدم تدريبه علي المعرفة المتجددة للقضايا والمشكلات الناجمة عن ما يعتري المجتمع من متغيرات حديثة، ولذلك فإنه يمكن تحديد أهداف التدريب للأخصائيين الاجتماعيين الممارسين في الآتي:

- إكساب الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين معارف ومعلومات ونماذج علمية لتنمية وتحسين أدائهم المهني.
- التأكد علي الأساليب والآليات المطلوبة لتحقيق فكرة العمل الفريقي.
- التعرف علي احتياجات الممارسين التدريبية لتصميم برامج تدريب مستقبلية بناء علي المعرفة المسبقة لتحديد تلك الاحتياجات حتى تكون البرامج التدريبية أكثر فاعلية.

- معالجة نواحي الضعف أو القصور التي تظهرها الدورات التدريبية.

حـ- الاعتراف المجتمعي والمكانة الاجتماعية للمهنة وأثره الإيجابي علي الممارس المهنية:

ويقصد بالاعتراف المجتمعي للمهنة ضرورة أو حتمية ممارسة هذه المهنة في المجتمع وهذا الاعتراف أو هذه الأهمية والحتمية يترتب عليها إعداد المهنة بالموارد والإمكانيات والدعم اللازم للممارسة.

ومما لا شك فيه أن الخدمة الاجتماعية أصبحت أكثر تقديراً من ذي قبل خاصة وأنها قد حظيت في الفترة الأخيرة بمكانة مرموقة بين المهن الإنسانية الأخرى ولعل من المؤشرات الدالة علي ذلك ما يلي:

- التزايد في إنشاء أقسام وكليات ومعاهد متخصصة لتخريج الأخصائيين الاجتماعيين بجانب التوسع في مجال الدراسات العليا لتخريج كوادر أكاديمية وفنية مؤهلة.
- التوسع في شغل الوظائف في كافة الهيئات والدوائر الحكومية والأهلية العاملة في مختلف مجالات الرعاية الاجتماعية مع الزيادة المطردة في حاجة إلى هذه المؤسسات الخدمة الاجتماعية في شتي المجالات.
- عقد المؤتمرات والندوات العلمية المتخصصة حتى أصبحت هذه الندوات سمة من سمات بعض الجهات ذات العلاقة لتقديم كل ما هو جديد ومفيد في مجال الممارسة والتعرف علي العقبات والمشكلات التي تواجه المهنة والمشتغلين بها والبحث عن الحلول الممكنة لمواجهة تلك الصعوبات والنهوض بالمهنة ككل.
- الاتجاه نحو إنشاء الجمعيات العلمية التي تهتم بأمور الممارسين وتوجيه جهودهم في سبيل النهوض بالمهنة.

وفيما يتصل بجودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

فإنه لكي تحظي مهنة الخدمة الاجتماعية بمزيد من الاعتراف المجتمعي والمكانة الاجتماعية التي تستحقها فإنها مطالبة ببذل جهد أكبر والعمل علي تنمية وتطوير خدماتها وبرامجها وأساليبها

وإيصال هذه الخدمة لمستحقيها بالسرعة المطلوبة والحرص علي تقديم خدمات تتميز بالجودة و الإصالة والعلمية.

ولا شك أن هناك أهمية علي دور الممارسين في الميدان في تحقيق هذا الاعتراف المجتمعي وذلك من خلال ما يقدمونه من حيث الكم والكيف ومدي التزامهم بالقيم والمبادئ والمعايير والأسس العلمية بمهنة أثناء أدائهم لعملهم.

ويري كل من فريمكن وللويد 1995 loyed &frumkin، أنه مع تطور تعليم الخدمة الاجتماعية في خلال القرن العشرين، وبالرغم من هذا التاريخ الطويل في تعليم الخدمة الاجتماعية فإن عملية التقارب أو تحقيق بين الممارسة والتعليم لم تكن سهلة التحقيق، كما يري فريكمن وللويد 1995 loyed &frumkin أن مداخل ومناهج تعلي الخدمة الاجتماعية في خلال القرن الواحد والعشرون ، يجب أن يشتمل علي مجموعة من القضايا الهامة التي تتطلب التنظيم، التفكير والتأمل أو التصور والعمل والتي تتمثل في الآتي[٢٨]:

١- التحديد بمزيد من الوضوح والصراحة علي الالتزام المهني للخدمة الاجتماعية تعليماً وممارسة بالتنمية من خلال إعادة تحديد الأساس المعرفي والأساس المهاري للمهنة.

٢- اختلاف المجتمعات وتنوع سماتها أو خصائصها يحتاج إلي وجود نماذج للمناهج الدراسية والممارسة والتي تتفق مع ظروف كل مجتمع وتحقق له التنمية.

٣- تعليم أو تعزيز البحث في الخدمة الاجتماعية ليكون ملائماً في استخدامه كأداة سياسية في تحدي وإيجاد حلول لمشكلات المجتمع.

٤- العمل علي إيجاد تصور للعلاقة بين برامج الخدمة الاجتماعية والمؤسسات الأكاديمية حتى يتحقق تواجد والتزام المهنة في ارتباطها بالمجتمع والتغيرات الاجتماعية التي تحدث فيه.

وفي دراسة أجراها عبد الكريم عفيفي وآخرون ١٩٩٣، عن تحديات التكامل بين النظرية والتطبيق لممارسة الخدمة الاجتماعية أكدت الدراسة علي وجود فجوة بين النظرية والتطبيق في المجتمع المصري تمثلت في الآتي[٢٩]:

١- قصور معرفي عام للمعطيات العلمية المعاصرة.

٢- قصور في تطويع هذه المعطيات لطبيعة الواقع المعرفي.

٣- قصور النشاط الأهلي.

٤- قصور الإعداد المهني علمياً وتدريبياً لعوامل مختلفة.

٥- قصور في إعداد المؤسسات المخصصة في الخدمة الاجتماعية.

٦- سيطرة الاحتياجات المادية والسكانية الملموسة علي المشكلات الاجتماعية دون المشاكل النفسية والعلاقية والسلوكية.

وفي دراسة أجراها مومباتي mompati, 1995 عن التباين أو الاختلاف بين تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية (حالة بوتسوانا)، أكدت الدراسة علي ضرورة التبني الكامل لسياسات الرعاية الاجتماعية، وأساليب ممارسة الخدمة الاجتماعية ومحتوي تعليم الخدمة الاجتماعية في المجتمعات الغربية، أوجد تلك الفجوة بين مستوي تعليم الخدمة الاجتماعية والممارسة الواقعية في المجتمعات النامية ولقد أتضح من نتائج هذه الدراسة علي أن الدور الصحيح للخدمة الاجتماعية يجب أن يتجه لمساعدة الأفراد الذين تأثروا بالحرمان المادي ومواجهة مشكلة انحراف الشباب وارتباطها بمشكلة الفقر وأن محتوي المناهج الدراسية لتعليم الخدمة الاجتماعية لا يتفق مع ظروف المجتمع. (٣٠)

ويتضح لنا من ذلك أن محتوي تعليم الخدمة الاجتماعية لا يتناسب مع ظروف المجتمعات النامية، وأن علي الخدمة الاجتماعية الاهتمام والتركيز علي المداخل التنموية في التعليم والممارسة لكي تتمكن من مواجهة حالة الفقر، والمشكلات الاجتماعية المرتبطة بالتخلف في هذه المجتمعات، وأن علي الخدمة الاجتماعية في المجتمعات النامية الابتعاد عن النموذج الغربي التقليدي والذي بدأ مبكراً في العمل به في مجال الرعاية الاجتماعية في المجتمعات الغربية لأن هذا النموذج أصبح يواجه الكثير من الانتقادات داخل هذه الاجتمعات وبالتالي أصبح هذا النموذج الغربي التقليدي لا يتناسب مع حاجة أفراد المجتمعات النامية إلي رعاية اجتماعية حقيقية تتمثل في أنشطة تنموية تستهدف مساعدة أفراد المجتمع علي أفضل استخدام لطاقاتهم وموارد المجتمع لحل مشكلاتهم. (٣١)

خامساً: تأثير جودة تعليم الخدمة الاجتماعية علي جودة الممارسة المهنية الخدمة الاجتماعية:

أن جودة التعليم وأساليبه المختلفة مطلب أساسي للمؤسسات التعليمية بشكل عام والمجتمع بشكل خاص ولقد أدي دخول جودة التعليم في الجامعات سواء في المجال التدريسي أو المجال التدريبي علي أيدي الخبرات والمتخصصين والدارسين إلي رفع مستوي الأداء، وأصبحت جودة التعليم واقع عملي يساهم في تحقيق الأهداف المعرفية في المجتمع. (٣٢)

ولقد ظهر مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي كنتيجة الانتقادات المتصاعدة لتدني نوعية التعليم العالي وارتفاع تكلفته، فضلاً عن المنافسة الحادة في سوق العمل، والتنافس العالي بين مؤسسات التعليم كنتيجة للتوجه العالمي للعولمة، وانتشرت لذلك الهيئات العالمية لضمان الجودة من التعليم العالي، والتي عملت علي تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة البرامج في التعليم العالي، وأصبح لزاماً علي مؤسساته الأخذ بها وتحقيقها في برامجها كمطلب أساي بالاعتراف بها واعتمادها. (٣٣)

ولقد أكد عبد الفتاح جلال ١٩٨٦ علي أن الأهداف السائدة في العملية التعليمية الجامعية تكاد تنحصر في الجانب المعرفي وقليلاً ما تتناول الجانب المهاري وكثيراً ما تهمل الجانب القيمي، وأن تخطيط المناهج الجامعية ينبغي أن يستفيد من التصنيفات البحثية للأهداف، إذا أن وضع أهداف للعملية التعليمية سيجعل من السهل اختيار محتوي ومضمون برامج الدراسة الجامعية والحكم عليها من حيث وفائها بهذه الأهداف كما ستتيح ذلك حركة التغيير في ضوء ما يواجهه المجتمع من متغيرات في السياسة العامة أو في خطط التنمية الشاملة أو في تطور المعرفة أو في تطور الآلات. (٣٤)

ولقد أكد كلارك clark١٩٦٨ علي أن التعليم الجامعي يعتبر نشاط أساسي لإعداد الطاقة البشرية، من خلال تزويد الفرد بالمعرفة والمهارة التي تساعده علي أن ينشأ ويعيش معيشة طيبة في المجتمع. (٣٥)

ولقد أوضحت أنهار الكيلاني ١٩٩٨بأنه لابد من وجود خطة نحو التغيير لإدارة الجودة

الشاملة في مجال المؤسسات التعليمية، والتي ينتج عنها إدخال ثقافة الجودة للمؤسسات التعليمية والتعامل مع السلوك الإداري بطريقة تؤدي إلي تقديم الخدمة المنشودة. (٣٦)

ولقد أكد راشد صبري القصبي ٢٠٠٤، علي أنه لكي يتم وضع خطة للتغيير وإدخال ثقافة الجودة في الجامعة لأبد من التعرف علي خبرات وتجارب بعض الدول في تطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي بالجامعة وضرورة وضع المعايير قومية للتعليم الجامعي بهدف تحقيق الجودة الشاملة. (٣٧)

ولقد أكدت تومادر مصطفي ٢٠٠٥ علي ضرورة وضع معايير عالمية كهدف لإصلاح تعليم الخدمة الاجتماعية وتم التوصل لأسلوبين لتحقيق الجودة الشاملة في تعليم الخدمة الاجتماعية، وذلك لتقليل العيوب والسلبيات الحالية وهما، أسلوب التحسين الإرشادي من خلال الاسترشاد بالآخرين، والثاني هو إعادة هندسة العمليات والذي يعني بالبداية من الصفر لتحقيق الجودة الشاملة. (٣٨)

ولقد اهتمت لين هيللي ١٩٨٨ healy lynne بضرورة بناء منهج في الخدمة الاجتماعية بحيث تصبح المهنة عالمية وتؤدي الممارسات بشكل جيد، وأشارت إلي ضرورة أن تتضمن المنهج أربعة جوانب رئيسية هي: دراسة السياسات الاجتماعية المقارنة، قضايا الفقر والثقافات المستعرضة، المشكلات العالمية والممارسات العالمية.(٣٩)

ولقد أشار اوسلاندر ١٩٩٢ Auslander إلى أن تحقيق الجودة في ممارسة الخدمة الاجتماعية يرتبط بضرورة تحويل نظام المعلومات في أقسام الخدمة الاجتماعية للعمل بالكمبيوتر وذلك تسهيلاً لعمليات التقدير والتمويل والمخرجات بصورة مرتفعة لتحقيق الجودة. (٤٠)

ولقد طرح محمد إبراهيم عويس ٢٠٠٥ مقرراً لتطوير المناهج الحالية في تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر وذلك لتطوير القدرات المعرفية والمهارية والقيمية للأخصائي الاجتماعي مما يحدث مردوداً إيجابياً علي المهنة ووضعيتها ومكانتها في المجتمع ولقد أشتمل هذا المقرر علي الآتي(٤١):

١- يجب صياغة المناهج وفق مؤشرات الإعلام العالمي للتعليم العالي في القرن الحادي والعشرين (التفكير النقدي- مهارات العمل- تنوع الثقافات).

٢- المراجعة والتحقق من توافر: شروط ومعايير الجودة في مناهج التعليم العالي (التعليم الذاتي- البحث العلمي- التكامل- الاهتمام بالتخصص- المقررات الاختيارية- تنوع الثقافات).

٣- صياغة المناهج الجديدة في ضوء:

أ- عدم اختزال التطوير في مساحة الحذف والإضافة لمقررات بعينها.

ب- مراجعة محتويات المقررات وتنقيتها من التكرار والمد والتداخل مع أخري.

ج- الإيمان بالهوية في مقابل توحيد المناهج.

٤- الاهتمام بالأطر العلمية النظرية للعلوم التأسيسية في مقررات التخصص في ضوء هوية واستقلالية المقرر، حيث لا توجد حاجة لزيادة أعداد مقررات العلوم التأسيسية في ضوء ما هو موجود حالياً.

ولا شك أن جودة ممارسة الخدمة الاجتماعية لابد وأن تعتمد أولاً وقبل أي شئ علي جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، فحينما يُعد الأخصائي الاجتماعي إعداداً نظرياً وعلمياً جيداً بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية يجب أن يكون مستوي الأخصائي الاجتماعي مستوي لائقاً للممارسة المهنية التي تتطلب خريجاً علي جانب كبير من الأساس المعرفي والنظري الذي يساعده علي فهم أساسيات ومتطلبات وجوانب الممارسة المهنية وبصفة خاصة قضية التنمية والسلوك الإنساني والمشكلات الاجتماعية الناتجة عن عوامل التغير التكنولوجي والاجتماعي السريع، كما تتطلب الممارسة المهنية أن يكون هذا الخريج علي مستوي مناسباً من الإعداد المهاري الذي يكتسب من خلاله العديد من المهارات المرتبطة بعمليات التقدير والعلاج المهني والفهم والوعي الكافي بقضايا المجتمع المعاصرة وما يرتبط بها من مشكلات يعاني منها أفراد هذا المجتمع وجماعاته المختلفة، كمل تتطلب الممارسة المهنية شخصاً علي قدر كبير من الإعداد الأخلاقي والقيمي الذي يساعده علي تبني قضايا الفقراء وتحمل مسئوليات تقديم الرعاية الاجتماعية لأفراد المجتمع بشكل يشعر فيه الفرد بآدميته وإنسانيته وحقه في تقرير مصيره وكذلك فرديته وتقبله كإنسان له حق التقدير والرعاية.

أن الخدمة الاجتماعية كمهنة ممارسة تحتاج تعليم يكون متطوراً ليكون قادراً علي تفهم واستيعاب كل ما يدور في المجتمع من ظواهر اجتماعية وقضايا معاصرة تحتاج لوضع مقررات

ومناهج دراسية تستوعب هذه الظواهر وهذه القضايا وتمكن من وضع إطاراً مناسباً للتفاعل مع هذه الظواهر وهذه القضايا بشكل يسهل فهمها وتفسيرها حتى يمكن مواجهتها ووضع الحلول لمشكلات الاجتماعية الناتجة عنها.

أن الخدمة الاجتماعية تعليماً وممارسة لابد وأن تضع قضية التنمية محوراً أساسياً لها سواء ما يرتبط بتنمية الإنسان كعنصر بشري أو جماعات المجتمع المختلفة، أو تنمية المجتمع نفسه حتى لا تتبعثر جهود المجتمع تممارسة وجهود تعليم الخدمة الاجتماعية في البعد عن القضية الأساسية وهي قضية التنمية وحتى لا تجد الخدمة الاجتماعية نفسها في مواجهة وتحمل مسئولية وأخطار وأعباء مواجهة مشكلات المجتمع ومشكلات أفراده وجماعاته.

سادساً: رؤية مستقبلية لتحقيق جودة تعليم وجودة ممارسة الخدمة الاجتماعية:

أن الخدمة الاجتماعية كمهنة مطالبة بتحقيق مستوي عال في كل من جانبي التعليم والممارسة:

ولتحقيق مستوي أداء متميز في جانب تعليم الخدمة الاجتماعية يجب أن يسعى تعليم الخدمة الاجتماعية علي تحقيق الآتي:

١- تحديد معايير مناسبة يتم علي أساسها اختيار طالب الخدمة الاجتماعية بما تتضمنه هذه المعايير من جوانب نفسية وعقلية واجتماعية.

٢- أن يتوافر لدي دارس الخدمة الاجتماعية الرغبة الشخصية في دراسة الخدمة الاجتماعية بما ينعكس علي طموحاته وآماله ومهاراته في ممارسة المهنة.

٣- تطوير مناهج ومقررات الخدمة الاجتماعية بما يسمح الآتي:

أ- تطوير الجانب المعرفي للخدمة لاجتماعية.

ب- تطوير الجانب المهاري للخدمة لاجتماعية.

ج- تطوير الجانب القيمي للخدمة لاجتماعية.

د- تنوع الخبرات الميدانية لطالب الخدمة الاجتماعية.

٤- أن تشتمل المقررات والمناهج الخاصة بالخدمة الاجتماعية علي الآتي:

أ- علوم المستقبليات.

ب- علوم الحاسب الآلي.

ج- السلوك الإنساني وعلاقته بالبيئة المحيطة.

د- القياس الكمي واستخدام المقاييس الاجتماعية والنفسية .

هـ- تطوير نظم البحث العلمي الاجتماعي.

و- دراسة النظريات الحديثة النفسية والاجتماعية المفسرة للسلوك الإنساني والتغيرات الاجتماعية المعاصرة وانعكاسها علي الفرد والجماعة والمجتمع.

٥- أن تركز مناهج الخدمة الاجتماعية علي التنمية الشاملة وعلي أساليب تحقيقها علي مستوي الفرد ومستوي الجماعة ومستوي المجتمع.

٦- تعتمد الخدمة الاجتماعية علي أسلوب التعليم التفاعلي بين أعضاء هيئة التدريس وطالب الخدمة الاجتماعية.

٧- تهتم بجودة الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بما ينعكس علي العملية التعليمية.

٨- الاهتمام بتطوير أساليب التعليم بما تشمله من محاضرات ومراجع نظرية ومذكرات علمية واستخدام الكمبيوتر والداتا شو Data show وكل الأساليب التكنولوجية الحديثة في التعليم.

٩- تطوير الأنشطة المعرفية والمهارية التي سيتعلمها ويمارسها الطالب أثناء حياته الجامعية.

١٠- تطوير الجانب التدريبي ليشمل علي العديد من المهارات والخبرات التي يكتسبها الطالب أثناء حياته الجامعية وتشكل شخصيته كممارس عام للخدمة الاجتماعية.

١١- الاهتمام بتدريس المداخل المختلفة للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتخريج أخصائي قادراً علي الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية أفضل من التركيز علي الجوانب التقليدية أو الكلاسيكية المعتمدة علي استخدام طرق الخدمة الاجتماعية.

أما فيما يتصل بتحقيق مستوي أداء متميز لممارسة الخدمة الاجتماعية فإنه يجب الاهتمام بالآتي:

١- أن تمتد الممارسة المهنية لتشمل كل جوانب مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية حتى يمكن التفاعل مع كل قطاعات المجتمع وأفراده وجماعاته.

٢- يجب الاهتمام بتطوير المؤسسات الاجتماعية من ناحية النظام الإداري وتطوير لوائح وأهداف هذه المؤسسات حتى تتصف بالمرونة في تقديم الخدمات الاجتماعية.

٣- يجب الاهتمام بالأخذ بأساليب فريق العمل والعمل الجماعي في تقديم المساعدة وتقديم الخدمات الاجتماعية لأفراد المجتمع وجماعته.

٤- يجب أن تركز هذه المؤسسات علي تحقيق التنمية في شقيها التنمية الاجتماعية والتنمية الاقتصادية حتى تتعامل مع قضايا المجتمع المعاصرة بشكل لائق.

٥- التركيز علي استخدام مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية والتخلص من استخدام المدخل التقليدي أو الكلاسيكي المعتمد علي طرق الخدمة الاجتماعية يمكن لها أن التفاعل مع قضايا المجتمع بمنظور تكاملي في الممارسة.

٦- الاهتمام بتوزيع الأدوار والمسئوليات داخل المؤسسات الاجتماعية حتى يكون مستوي أداء هذه المؤسسات مستوي متميز.

٧- الاهتمام بإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بهذه المؤسسات المعارف وكل ما يرتبط بما هو جديد في تعليم الخدمة الاجتماعية بعلومها الأساسية والتأسيسية وذلك من خلال الدورات التدريبية وورش العمل والندوات.

٨- الاهتمام بالجانب القيمي في الممارسة المهنية باعتبار أن الجانب الأخلاقي والقيمي عنصراً أساسياً في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

٩- العمل علي الاستفادة بالخبرات الميدانية في مجال العمل مع المشكلات الاجتماعية وبصفة

خاصة المرتبطة بتحقيق التنمية الشاملة، والعمل علي الاستفادة من الخبرات العالمية في هذا المجال، والسعي نمو إكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين الخبرات اللازمة في جال عملهم.

المراجع المستخدمة

١- عوني محمد قنصوه، سالم صديق بدر: مدخل الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مركز التعليم المفتوح، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠١٣، ص ص ٢٤- ٢٨.

٢- محمود محمد محمود، عرفات زيدان خليل: الخدمة الاجتماعية أسس ومبادئ، الفيوم، مكتبة رياض الصالحين، ١٩٩٤، ص ص ٨٣- ٨٦.

٣- عوني محمد قنصوه، سالم صديق بدر: مرجع سبق ذكره ، ص ص ٣٣- ٣٤.

٤- عبد الباسط محمد حسين: التنمية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة وهبي، ١٩٨٨،ص ٣٣٨.

٥- سوسن عثمان وآخرون: الإبداع وليس التبعية هو أمل مستقبل تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر، في مؤتمر تعليم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المعاصرة في مصر، وزارة التعليم العالي، لجنة قطاع تعليم الخدمة الاجتماعية، ١٩٩٣، ص ص ٧٨- ٧٩.

٦- كلية الخدمة الاجتماعية: جامعة حلوان، تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر، ملامح الحاضر وآفاق المستقبل، في مؤتمر تعليم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المعاصرة في مصر، وزارة التعليم العالي، لجنة قطاع تعليم الخدمة الاجتماعية، ١٩٩٣، ص ص ٩٤- ٩٦.

٧- تومادر مصطفي أحمد: نحو تصور الجودة تعليم الدراسات العليا بمؤسسة تعليم الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي الثامن عشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية ١٦- ١٧/ ٣/ ٢٠٠٥، ص ٤٥.

٨- فريد النجار: إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، القاهرة ايتراك، ١٩٩٩، ص٥٠.

٩- زينب عبد الفتاح: دور الجامعة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة وفق معايير الجودة الشاملة، المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر لمركز تطور التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ديسمبر ٢٠٠٥.

10- Frumkin, Michael& Lloyd, Gary A, social work Education, in Edward Richard, Encyclopedia of social work 19th ed, NASW press Washington, DC, 1995, pp:2244-2245 .

١١- عبد الحميد عبد المحسن: ورقة العمل الرئيسية، المؤتمر العلمي الخامس، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في الوطن العربي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ١٩٩٢، ص ٥٥.

١٢- سلوى صلاح الدين سيد رفاعي: متطلبات تحقيق جودة تعليم طريقة العمل مع الجماعات في مصر، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢٠١٠، ص ٣٢.

١٣- حمدي محمد إبراهيم منصور: الحاجات المعرفية والتدريبية لطلاب الدراسات العليا، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي الحادي عشر، مارس ١٩٩٨.

١٤- ماهر أبو المعاطي:مدخل الخدمة الاجتماعية (مفاهيم- طرق – مجالات)، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، ٢٠٠٠، ص ص ١٦٨- ١٦٩.

15- Moore, Linda s., Mrwin charllene, A., quality contred in social work , the gate keeping role in social work Education, M. S journal of teaching in social work, vol4, N.1, 1990.

١٦- إبراهيم بيومي مهني: جودة تعليم الخدمة الاجتماعية في ظل العولمة ومؤثراتها، المؤتمر العلمي الأول، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد، المجلد الأول، إبريل ٢٠٠٥، ص ص ٣٨- ٣٩.

17- General Practice, Baccalaureate programs, In Encyclopedia of s.w, cswe, Alexandria, Virginia, M.S.A, 1998.

١٨- منير البعلبكي: قاموس الموارد، بيروت، دار العلم للملايين، ٢٠٠٢، ص ٧١٤.

١٩- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٨٦، ص ٣٢٣.

20- Robert, Baker, the social work Dictionary 3rd ed, N.Y, Nasw press, 1998, p:286.

21- Corol H. Meyer, Direct practice in social work, N.Y, Nasw, vol 18, 1987, p:409 .

٢٢- بواب شاكر علي: تقييم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مركز التعليم المفتوح، برنامج الرعاية الاجتماعية، ص ١٣.

٢٣- المرجع السابق، ص ١٣.

٢٤- المرجع السابق، ص ١٥.

٢٥- المرجع السابق، ص ١٨.

٢٦- صالح أبو عباه، عبد المجيد نيازي: أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، الرياض، مكتبة العبيكان، ٢٠٠٠.

٢٧- عادل موسي جوهر: مقدمة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، ١٩٩٨، ص ١٥.

28- Frumkin, Michael& Lloyd, Gary A, social work Education, in Edward Richard, Encyclopedia of social work 19th ed, NASW press washington, DC, 1995 .

٢٩- عبد الكريم عفيفي وآخرون: محتويات التكامل بين النظرية والتطبيق لممارسة الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي لتعليم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المعاصرة في مصر، وزاره التعليم العالي، لجنة قطاع تعليم الخدمة الاجتماعية، ١٩٩٣.

30- Mompati, Tlamedlo Odivile, the Dissonance between social work Education and social work practice, the case of Bostwana, M.D. in social work, the university of Manitoba, 1995 .

٣١- عرفات زيدان خليل: تعليم الخدمة الاجتماعية ومستقبل الرعاية الاجتماعية في مصر، المؤتمر العلمي الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، الجزء الأول، ٢٠٠٠، ص ١٨٢

٣٢- نور الدين حامد، ليلي عبد الرحيم: مبادئ ومميزات توجيهية لضمان جودة التعليم، المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان جودة التعليم، القرية الذكية، القاهرة، ٢٠١٢، ص ٢٨٣.

٣٣- فريد النجار: إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، مرجع سبق ذكره، ص ٥٠

٣٤- عبد الفتاح جلال: تجديد العملية التعليمية في جامعة المستقبل، مؤتمر التعليم الجامعي بين الحاضر والمستقبل، جامعة القاهرة، ١٩٨٦، ص ٦.

35- Clark, Burton R., the study of Educational systems, in sills David L., international Encyclopedia of the social sciences, volume 14, N.Y, 1968, P:30 .

٣٦- أنهار الكيلاني: التخطيط نحو إدارة الجودة الشاملة في مجال الإدارة التعليمية، المؤتمر العلمي الثاني، المجلد الثاني، كلية التربية، جامعة حلوان، ١٩٩٨.

٣٧- راشد صبري القصبي: تصور مقترح لتطبيق الاعتماد الأكاديمي بالتعليم الجامعي في مصر، المؤتمر السنوي الأول، المركز العربي للتعليم والتنمية بالتعاون مع جامعة عين شمس، ٣-٥/٥/٢٠٠٠.

٣٨- توادر مصطفي أحمد: مرجع سبق ذكره، ص ٤٥.

39- Lynne m. Healy, curriculum Building in international social work, toward preparing professional for the global age, Journal of social work Education, vol 24, N.3, fall 1988 .

40- Auslander Gial, Cohen Mirin E, the Role of computerized information system in Quality Assurance in Hoofital social work Departments, M.S , Journal of social work in health care, vol- 18, N.10, 1992 .

٤١- محمد إبراهيم عويس: مؤشرات تطوير مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر عند مستوي البكالوريوس، المؤتمر العلمي الأول، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد، ٦- ٨/٤/٢٠٠٥