

## أسلوب الممارسة العامة في التعامل مع المشكلات الاجتماعية المعاصرة بمنظور شمولي

سعد ناصر محمد النجدي  
الجامعة العربية المفتوحة - الكويت

Email: [sad88.nagdi@hotmail.com](mailto:sad88.nagdi@hotmail.com)

### المستخلص

يعد أسلوب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية من الأساليب الحديثة والمتقدمة حالياً - في مهنة الخدمة الاجتماعية لي مستوى العالم، حيث يهدف هذا الاتجاه إلي تزويد الدارسين والباحثين في الخدمة الاجتماعية بمجموعة من المهارات والمعارف والقيم والخبرات والأساليب والنماذج التي تهدف إلي التعامل مع المشكلات الاجتماعية المعاصرة بمنظور شمولي يتضمن كافة أنساق العملاء ( العمل مع متصل الأنساق، أو متصل أنساق العملاء Systems Continuum بدءاً من مستوى الوحدات الصغرى

Micro Level والتي تشمل (الفرد والأسرة) ثم مستوى الوحدات الوسطي

Mezzo Level والتي تشمل (الجماعات الصغيرة) وانتهاء بمستوى الوحدات الكبرى

Macro Level والتي تشمل (المنظمة والمجتمع).

الكلمات المفتاحية: الممارسة العامة ، المشكلات العامه، الخدمة الاجتماعية ، اسلوب

## المقدمة

يعد أسلوب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية من الأساليب الحديثة والمتقدمة حاليا - في مهنة الخدمة الاجتماعية علي مستوي العالم، حيث يهدف هذا الاتجاه إلي تزويد الدارسين والباحثين في الخدمة الاجتماعية بمجموعة من المهارات والمعارف والقيم والخبرات والأساليب والنماذج التي تهدف إلي التعامل مع المشكلات الاجتماعية المعاصرة بمنظور شمولي يتضمن كافة أنساق العملاء ( العمل مع متصل الأنساق، أو متصل أنساق العملاء Systems Continuum بدءا من مستوى الوحدات الصغرى

Micro Level والتي تشمل (الفرد والأسرة) ثم مستوي الوحدات الوسطي

Mezzo Level والتي تشمل (الجماعات الصغيرة) وانتهاء بمستوى الوحدات الكبرى

Macro Level والتي تشمل (المنظمة والمجتمع).

هذا ولعل أهم ما يميز أسلوب الممارسة العامة ما يتسم به من إمكانية استخدامه مع مختلف الأنساق على تنوعها الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات، والمجتمعات المحلية، المنظمات الإقليمية، المنظمات الدولية والمجتمع الدولي ( وأن محور الممارسة ( كما تشير معظم الكتابات في هذا الاتجاه ) هو مدخل التمكين Empowering Approach لمختلف فئات السكان في المجتمع، مع التركيز على بناء واستغلال نقاط القوة والموارد في النظام الإيكولوجي.

وعلى الرغم من أن أسلوب الممارسة العامة هو من الأساليب الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية، التي نمت وتطورت مؤخرا بشكل هو أقرب ما يكون إلى نوع من " الانفجار العلمي " Scientific Explosion واسع النطاق حتى صارت تعد حاليا بالعشرات وتحت أسماء ومصطلحات متباينة ومتعددة ( من طرق Methods ، أو أساليب Techniques ، أو نظريات Theories، أو نماذج Models ).

ويرجع الكثير من الكتاب والعلماء جذور هذا الأسلوب وإرهاصاته إلى البدايات الأولى للخدمة الاجتماعية، في بدايات القرن العشرين، فلقد أشار كل من ( لاندون، وشيفور ) Landon & SheFor عام ١٩٨٧م إلى أن الخدمة الاجتماعية ككل ما هي في الحقيقة إلا ممارسة عامة في أصلها، " Inherently Generalist " وذلك بالنظر إلى طبيعتها وماهيتها، وهو أمر يرجع إلى أن بؤرة اهتمامها، وجوهر عملها إنما يتمثل في التركيز على الصلة والعلاقة البيئية بين الناس من جهة، وبيئاتهم المحيطة من جهة أخرى ( الإنسان في بيئة ) فهي من هذه الزاوية عبارة عن ممارسة عامة شمولية، كما أكدنا على أن الممارسين المهنيين ( للخدمة الاجتماعية ) يتعين عليهم أن يهتموا بدراسة العوامل التي تشكل المدى الممتد بين الاحتياجات الفردية، والسياسات الاجتماعية العريضة، كما قاما بتلخيص العناصر المتضمنة في ظهور فكرة " المنظور العام " Generalist Perspective "، وهناك قبول متنامي وملحوظ لفكرة الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية سواء على مستوى الممارسة أو التعليم أو البحث العلمي.

## مدخل الى الممارسة العامة

إن الحديث عن الاتجاهات والأساليب الحديثة في الرعاية الاجتماعية كإطار عام، والخدمة الاجتماعية كمهنة تمارس - مع غيرها من المهن - داخل هذا الإطار، يتطلب في المقام الأول تحديد الظروف والأوضاع المجتمعية الجديدة والمتغيرات المستحدثة التي فرضت على كل من الاطار العام والمهنة نوعا من التغيير لمواكبتها، كما أن الإلمام بتلك الأوضاع وفهمها على الوجه المطلوب وتحديد مدى انعكاساتها على حياة الانسان والمجتمع يعد أساسا ضروريا لإمكان تحديد مدى قدرة الخدمة الاجتماعية على الاستجابة لتلك الظروف المجتمعية بفاعلية، وكذلك تحديد المناهج والنماذج والأساليب الجديدة لتحقيق ذلك، خاصة وأن الخدمة الاجتماعية كما يؤكد " ويلنسكي و لوبو " إنما هي جزء لا يتجزأ "من الإطار الاجتماعي والثقافي الأشمل كما أنها إفران له،

كما ان الخدمة الاجتماعية تساعد على تشكيل المجتمع الأكبر، إلا أنها تعكس طبيعة الكل الذي هي جزء منه أكثر من أن تقوم هي بتشكيله ( وفق رؤيتها )، وأنا كلما فهمنا طبيعة العلاقات بين المهنة والمجتمع والثقافة كلما كنا أكثر قدرة على رؤية الفرص المتاحة أمامنا للتأثير على خدمات الرعاية الاجتماعية، وعلى مهنة الخدمة الاجتماعية "، جذور الممارسة العامة.

إن جذور مفهوم الممارسة العامة وبداياته تمتد لسنوات طويلة مضت شأنه في ذلك شأن الخدمة الاجتماعية ذاتها، وهو ما أكد عليه كل من " شيفور ولاندون " Sheafor & Landon عام ١٩٨٧م.

أن الخدمة الاجتماعية تتضمن في طبيعتها الأساسية الممارسة العامة، إذ أن بؤرة اهتمامها الواسعة هي العلاقات بين الناس وبيئاتهم التي تحيط بهم، كما أن الممارسين المهنيين امتدت اهتماماتهم من التعرف على حاجات الأفراد وتحليل العوامل المؤدية إلى حدوث المشكلات ( الفردية أو الاجتماعية )، إلى الاهتمام بالسياسات الاجتماعية العريضة.

إن الأبيات الكلاسيكية للخدمة الاجتماعية تشير إلى حقيقة مؤداها أن جميع الأخصائيين الاجتماعيين هم " ممارسين شاملين " Comprehensive Practitioner، يعملون في ضوء المفهوم المحوري الذي يتجلى

في( الانسان - البيئة )، ففقد كان الرواد الأوائل للخدمة الاجتماعية يدركون بجلاء التزامهم الأساسي المضمّن نحو الفقراء والمضطهدين والمحرومين من حقوقهم الشرعية من السكان في مجتمعنا.

أشار جولدشتاين Goldstein عام ١٩٩٠م إلى أنه عندما تحدثت " ماري ريتشموند " Mary Richmond عام ١٩١٧م، عن المساعدة الإنسانية للفقراء، وكذلك تحدثت " جان آدمز " Jane Addams عام ١٩٠٢م

عن التمسك بالقيم والأخلاقيات الاجتماعية، فإن كلاهما ناقش عنصرين أساسيين :

الأول : الهدف الثنائي المزدوج للمهنة، والمتمثل في الاهتمام المهني بتحسين عملية المساعدة للكفاءات أو القدرات الفردية، والدعم المجتمعي في نفس الوقت، أي العمل مع الإنسان والبيئة في آن معا.

الثاني : الاتجاهات العامة الشائعة في كافة التدخلات المهنية مع الناس بمختلف فئاتهم، هذا وثمة تياران أساسيان ظهرا وتطورا من خلال هذا الاهتمام المزدوج للمهنة عبر تطورها التاريخي.

#### أهمية البحث :

ترجع أهمية البحث إلى أنه خصص لدراسة تكيف المشكلات الاجتماعية في ضوء الازمات التي يعيشها العالم العربي . وكيفية التخطيط والتعامل مع هذه المشكلات المجتمعية .

#### أهداف البحث .

- التعريف بمفهوم ممارسة الخدمة الاجتماعية .
- شرح المهارات والمعارف والقيم والخبرات والأساليب والنماذج التي تهدف إلي التعامل مع المشكلات الاجتماعية المعاصرة
- كيفية تحديد أهداف منسقة ووضع أولويات للتنمية الاقتصادية والاجتماعية

#### مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في عدم التصدي للمشكلات المجتمعية المتصاعده . وكيفية التعامل معها بشكل شمولي على جميع الوحدات المصغره من الافراد والاسره الى الوحدات المجتمعية الكبيرة المتمثلة بالجماعات والمنظمات .

#### منهج البحث

لقد اعتمد البحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

#### المبحث الاول

#### العمليات المهنية للممارسة العامة وسمات كل عمليه من العمليات .

يقوم الأساس النظري للممارسة العامة على فكرة أساسية مؤداها أن الكائن الإنساني يحاول بشكل مستمر أن يشبع احتياجاته، وينمي خبراته ومهاراته، ويحقق التوازن في التفاعل مع المجتمع بأنساقه المختلفة. هذا المفهوم قائم على حقيقة أساسية مؤداها أن الإنسان يعتبر جزءاً أساسياً من البيئة التي يعيش فيها فإنه في تفاعل مستمر معها تؤثر فيه ويتأثر بها.

وحيث أن الإنسان لا يعيش بمفرده في هذا الكون فهو يتعامل مع الأفراد والجماعات الموجودة في المجتمع من خلال مجموعة من العلاقات الإنسانية التي تتسم بالتعقيد والتشعب والتداخل، ومن هنا فإن عدم قدرة الإنسان على تحقيق وإشباع احتياجاته بشكل متكامل أو نتيجة الضغوط التي قد تنتج من نوع التفاعل مع البيئة أو نتيجة الصراعات التي قد تحدث نتيجة

لتعقد العلاقات والمصالح أو نتيجة لعدم التوازن في مستويات القوة والتأثير، ومن هنا فإن هناك مشكلات تظهر وتؤثر في قدرات الأفراد والأسر والجماعات والمؤسسات والمجتمعات.

وتتم المساعدة في الممارسة العامة من خلال مجموعة من العمليات المهنية تحقق كل عملية مجموعة من الاهداف والمهام المحدده وترتبط هذه العمليات معا بشكل متناسق ومتكامل . ويوجد لدينا في هذا القسم من البحث وهو قسم العمليات المهنية للممارسة العامة سمات كل عمليه من العمليات التاليه وهي :

التقدير – التخطيط – التدخل – التقييم – الإنهاء والمتابعة

### أولا : التقدير Assessment

تهدف هذه الخطوة إلى الفهم الواضح والعميق للمشكلة ( الموقف الإشكالي )

ومعرفة عواملها وأسبابها، والجهود الواجب بذلها للتقليل من حدتها أو مواجهتها، مع توظيف كامل للأنساق المرتبطة والتي يمكن أشراكها، مع بيان مناطق القوة فيها.

عملية مهنية تهدف إلى تحديد طبيعة المشكلة، وأسبابها، وتسلسل أو تعاقب الأحداث والوقائع المرتبطة بها، والتنبؤ بالنتائج والاحتمالات المستقبلية، وايضا هي عملية من العمليات الأساسية للخدمة الاجتماعية التي ترمي إلى الفهم الدقيق لطبيعة المشكلة التي تواجه العميل، والتعرف على أسبابها، من أجل التوصل إلى وضع خطة عمل للحد من آثارها أو حلها.

و التقدير يكمن في الممارسة العامة قدرة الأخصائي الاجتماعي على مساعدة العميل على التعرف على طبيعة الموقف الإشكالي الذي يواجهه وتفهم كافة الجوانب المرتبطة به والكيفية التي يتم بها التفاعل بين هذه العوامل .وتأثير المؤسسه أو النطاق الذي تتكون فيه الجماعة سواء كان الحي السكني او المدرسة او المصنع ودرجة تأثير هذا النطاق في قدرة الجماعة

على تحقيق اهدافها ويهمننا أيضا أثناء عملية التقدير أن نتعرف على نوع القيادة بالإضافة الى كيفية تركيب الجماعة وطبيعة تأثير هذه الجماعات الفرعية في قدرة الجماعة على تحقيق أهدافها ويهمننا أيضا ان نتعرف على نوع الأنشطة التي تحدث داخل الجماعة وعلاقتها بقدرة الجماعة على تحقيق أهدافها .

### ثانيا : التخطيط Planning

يعد التخطيط الاجتماعي أحد طرق الممارسة غير المباشرة للخدمة الاجتماعية والتي تتطلب العمل على مستوى الوحدات الكبرى من أجل تنفيذ السياسات الاجتماعية، فلأخصائي الاجتماعي أدواره المهنية التي يؤديها في عمليات التخطيط، كما أن هناك أسس ونماذج نظرية يستند عليها في رسم الخطط وتقويمها، وحتى في وضع وتحليل السياسات الاجتماعية، و سنتعرف على مفهوم التخطيط الاجتماعي وعلاقته بالسياسة الاجتماعية والعلاقة بينها وبين مهنة الخدمة الاجتماعية يُعرف التخطيط، بشكل عام، بوصفه منهجاً يتضمن عدة إجراءات، لتحقيق غايات أو أهداف مرغوب فيها.

والتخطيط الكفء يعني اتخاذ قرارات رشيدة، في رسم السياسات المختلفة وتنفيذها. ويرى كارل مانهايم أن التخطيط هو أسلوب منظم للتفكير، يحاول أن يحيط بكل الأحداث الموجودة في موقف معين. فنحن نهتم بالظروف العامة بالبيئة والعمل والناس والحياة السياسية والاقتصادية والثقافية والجمالية في المجتمع، والخطة الصالحة أو الكفاءة هي التي تنجح في تحقيق التكامل، بين كل هذه الجوانب والواقع الاجتماعي هو نقطة البدء في عملية التخطيط؛ لأنه ينطوي على محصلة التطور التاريخي الطويل، الذي مرّ به لمجتمع.

وهذا التطور يتميز بالاستمرار والتواصل. وإذا كان التغيير هو القانون العام للحياة الإنسانية أو هو سنة الحياة؛ فإن الاستمرار والتواصل هما عنصرا الربط بين مراحل هذا التغيير؛ أي أن الحاضر قد تشكل من خلال الماضي وعبر أحداثه التاريخية، وفي الوقت ذاته يتضمن بذور المستقبل.

ووسط ذلك كله يبرز التخطيط بوصفه محاولة علمية واعية للتعجيل بنضج العوامل الموضوعية، التي تدفع بعملية التغيير والتحول نحو غاياته المرتقبة، تلك الغايات التي تتمثل في تحقيق حياة أفضل لأبناء المجتمع. ويذهب شارل بتلهم في تعريفه للتخطيط إلى أنه نشاط اجتماعي، تُحدد بواسطته الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها في مجال الإنتاج والاستهلاك - وذلك بطريقة منسقة - مع وضع القوانين الاقتصادية وخواص التنمية الاجتماعية في الاعتبار، والسعي لتحقيق هذه الأهداف بصورة أفضل.

بمعنى آخر، يرى أن التخطيط يقوم على أسس ثلاثة، هي:

- تحديد أهداف منسقة ووضع أولويات للتنمية الاقتصادية والاجتماعية.
  - تحديد الوسائل الملائمة لتحقيق هذه الأهداف.
  - تفعيل تلك الوسائل تحقيقاً للأهداف المنشودة.
- ويذهب بتلهم إلى تعريف التخطيط بشكل محدد، بوصفه وسيلة لتنظيم استخدام الموارد أكفاً استخدام بحيث تعطي أفضل إنتاج وأعلى دخل، في أقل فترة زمنية .

#### وتتضمن عملية التخطيط.

- تحديد الاحتياجات.
- تحديد الأهداف
- تحديد الواجبات والمهام
- الاتفاق على أساليب تحقيقها.

ومن هنا فإن الخطوة الأخيرة والهامة في عملية التخطيط هي تحديد الأهداف التي يتم العمل على تنفيذها مثال ( تغيير أساليب التفاعل مع العملاء في المؤسسة وزيادة الكفاءة المهنية للعاملين بالمؤسسة وزيادة وعي أفراد المجتمع بأنشطة المؤسسة وخدمتها )

### ثالثا : التدخل Intervention

هو مجموعة الأنشطة العلمية المنظمة التي يمارسها الاخصائى الاجتماعى متضمنة الفهم الواعى لنسق العمل كشخص فى مستهدفة احداث التغيير المطلوب فى العمل أو فى البيئة او فهما معا.

وأیضا هي مجموعة الأنشطة المهنية المنظمة والخطوات التي يمارسها الاخصائى الاجتماعى بدءا بتقدير الموقف وتحديد الاهداف التدخل واستراتيجية وتكنيكاته فى اطار خطة التدخل المهني ثم تطبيق الخطة.

واخيرا تقييم نتائج التدخل والانتهاء وأيضا يمثل التدخل المهني شاملا ومتكاملا لة مسلماته ومفاهيمه ومعتمدا على اسس معرفية ومهارية وقيمية وعملية معترف بها فى اطار الخدمة الاجتماعية.

ويتضمن التدخل اختيار النموذج والأساليب التي يستخدمها الممارس العام لتحقيق الأهداف المهنية التي تم تحديدها خلال عملية التخطيط ويتم ترجمة هذه الاستراتيجيات إلى أنشطة مختلفة يشترك في تنفيذها مجموعة من الأنساق ذات العلاقة بالموقف والأحداث فترى على سبيل المثال أن المجتمع الذي يواجه مشكلات تتعلق بتدني مستوى الخدمات الصحية المتوافرة زنقص الوعي الصحي بين الأفراد والأسر الذين يعيشون في هذه المنطقه السكنية لذلك نجد أن هناك أنشطة كثيرة تساعد على تحقيق هذه المشاركة والتي قد تتضمن استخدام وسائل الإعلام المحلية من أهداف الدخل المهني

- وضع الاسس العلمية والواقعية التي تسهم فى التخطيط لكيفية تحقيق التغييرات المرغوبة

فى نسق العمل والانساق البيئة المحيطة به التي تستهدف من التدخل المهني وتحديد الاستراتيجيات والتكنيكات التي تحقق تلك التغييرات بافضل صورة ممكنة وفى الوقت الملائم لمواجهة الموقف الاشكالى الى جانب التدخل السريع لمواجهة الكوارث والازمات التي تعترض انساق التعامل فى التفاعل الايجابى مع الاخرين.

- تحسين عمل شبكة الخدمات الاجتماعية وزيادة استفادة العملاء من المؤسسات الاجتماعية

باجراء التعديلات فى سياسات المنظمات بما يسهم فى زيادة قدرتها على تقديم الخدمات لعملائها وزيادة تجاوب تلك المؤسسات معهم وتعزيز الفوائد من خدماتها وتسهيل التفاعلات بين العميل والاخرين فى بيئاتهم الاجتماعية والتأثير فى التفاعلات بين المؤسسات المجتمعية من خلال ما يتضمنه من أنشطة تنسيقية بينها او استحداث انساق مؤسسية جديدة او تصميم برامج لمواجهة المتطلبات المتغيرة للعملاء زيادة الاداء الاجتماعى لانساق العملاء بما يحقق تكيف الانسان مع البيئة وذلك من خلال الاهداف الاتية

أ- استعدادهم لقدرتهم على الاداء الاجتماعى المطلوب.

- ب- وقايتهم من معوقات الاداء الاجتماعى.
- ج- مساعدتهم على تنمية قدراتهم بما يسهم فى زيادة الاداء الاجتماعى.
- د- المساهمة فى احداث تغييرات فى النظام والاوزاع الاجتماعية وتحسينها.
- ع- توفير المناخ المناسب لممارسة الانشطة المهنة بما يحقق العدالة الاجتماعية بين العملاء.
- ط- مساعدة العملاء الذين يحتاجون الى دعم للمطالبة بحقوقهم والدفاع عن تلك الحقوق خاصة العملاء المضطهدين او المظلومين والمعرضين الى الخطر.

#### رابعاً : التقييم Evaluation

ترتبط عملية التقييم بعملية قياس النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أساليب علمية ثم مقارنة هذه النتائج بالأهداف التي تم وضعها أثناء عملية التخطيط ويستخدم التقييم مع المستوى الأوسط أو المستوى الأشمل للتعرف على فاعلية النماذج والأساليب المهنية التي تم اختيارها ومدى تأثيرها ونجاحها في إحداث التغيير حيث أن الخلل أو عدم تنفيذ التقييم يؤدي إلى صعوبة التعرف على فاعلية التغيير ومن ثم عدم التأكد من استمرارية المشكلة أو لا إن التقييم أمر حيوي، يبقى التنظيم في تقدم ويمنعه من التحليق الأعمى، وهو عبارة عن إيجاد أجوبة أمينة يستخدم التقييم (للحكم على المواقف بما فيها الأفكار والبرامج والمشاريع والأهداف)

وهذه الأحكام يجب أن تكون مبنية على دليل موضوعي ونظامي.

#### مهارات التقييم

- التقييم الصحيح يواجه الناس بواقعهم لأن الناس العاديين يفكرون، ويتطلعون لأي حدث يطور ثقافتهم وتربيتهم. وميزان التقييم يضع في حسابه أولئك الذين ينشطون للمرحلة المقبلة وبوسائل متواضعة لكي تتصرف وتترفع عن موازين أقيمت في أماكن شتى تتطلب خبرات أعلى.
- التقييم الحسن يكون بالتعاون وتقسيم العمل من شأنه حض الأعضاء على مستوى أعلى ورغبة أقوى وهذه أفضل من أن تقوم لهم الأوامر والتقديم من سلطة فوقية حيث لا تتحقق لهم المشاركة بالمسؤولية.
- التقييم المفيد يأخذ بالاعتبار جميع الاحتمالات، ومن الضروري أن يتحلى بكل ما يوصل للنشاطات ويضمن التقييم، وعليه فسيكون الوسيط لاغيا والعلائق بين جميع الأفراد صريحة.



والتقييم عبارة عن عملية مستمرة، وليس من المصلحة أن يتأخر التقييم حتى تصير مشكلة كي لا يتعاضم الروتين ويسود الفشل. وقد تستخدم طرق تقييم مختلفة في مراحل متباينة ولكن يبقى التقييم مستمرا.

- التقييم المؤثر يتبنى الصراحة والطروحات السليمة. إذا التقييم نقد وتشخيص مستمر في ضوء ما يستجد من خبرات ومعلومات.

ان الأهداف التي نرسمها لأنفسنا ليست ضربة لازب بل يجب أن تتميز بالتجدد على ضوء المستجدات والمتطلبات. وهدف التقييم ليس محصورا بمعرفة الهدف النافذ أو غير النافذ إنما هو المعرفة سبب تحقق الهدف أو ضياعه التقييم يقود إلى عمل، والهدف الأول منه هو توضيح البرامج والنشاطات والأهداف من حيث ارتباطها بواقع الفرد والجماعة.

#### خامسا : الإنهاء والمتابعة Termination & Follow

يبدأ الإعداد لعملية الإنهاء من خلال المقابلة الأولى بشكل مباشر أو غير مباشر. الإعداد المباشر يشمل توضيح أهداف المؤسسة وطبيعة عملها من حيث العمل على تنفيذ الأهداف. غير المباشر يتضمن المراجعة الدورية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل لما تم إنجازه وتوضيح التغيير ومراجعة قدرة العميل على الاعتماد على النفس بشكل يوحى للعميل أن التقدم على هذه المحاور

يعني قرب الانتهاء من العلاقة المهنية والوصول إلى مرحلة الإنهاء. وتأتي عملية الانتهاء عندما يشعر الممارس العام بأن الأهداف الموضوعه أو التغيير المرغوب تم تحقيقه .

يستخدم الممارس العام أساليب عملية ومنهجية تعطي نتائج دقيقة وواضحة لقياس النتائج (المخرجات) أما عن المتابعة تتطلب وتضمن نوع من المتابعة لعملية المساعدة والتي تهدف والتي تهدف الى التأكد من أن النسق قد استطاع المحافظه على الفوائد التي تم تحقيقها في أثناء عملية المساعدة. حيث يتم استخدام وسائل مختلفة للإتصال بالنسق ومتابعة التطورات التي حدثت على ان اكتشاف تكرار المشكلة او حدوث تطورات جديدة بعد الإنتهاء

#### الخاتمة

وفي نهاية هذا البحث، فإننا تمكنا من خلال هذا البحث، أن نسلط الضوء على كل الجوانب المتعلقة بالعملية المهنية للممارسة العامه وخدمة المجتمع والفرد ، وكيف استطاع الفرد خدمة المجتمع بالشكل الصحيح ونحن وضعنا كل الجوانب النظرية والعملية والأهداف المتعلقة بالخدمة الاجتماعية ، حيث عرضنا كل المفاهيم والعلاقات بالجانب النظري من خطوات

الممارسة المهنية والنتائج المتعلقة بالخدمة الاجتماعية وعناصرها المترتبة على ذلك وهذا الموضوع تطلب منا دراسة متعمقة في حصاد جميع العناصر المفيدة

## المراجع

- د.منى جمعة البحر – أ.د هشام سيد عبد المجيد الممارسة العامه في الخدمة الإجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع نشر سنة ٢٠٠٥ - المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر
- الأستاذ الدكتور هشام سيد عبد المجيد - عمليات الممارسة المهنية مع الافراد والاسر
- سنة الطبع: ٢٠١٥ دار الميسرة للنشر والتوزيع
- د. فيصل محمود الغرايبة - الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية – يافا للنشر - ١٩٠٠