دور المساندة الاجتماعية من خلال الخدمة الاجتماعية في دعـــم الأسرة النازحة والمهجرة في المجتمع الليبي

أ. عبد المجيد عمر المختار ـ كلية التربيـة درج - جامعة الزنتان

المُقدّمـــــــــة :

تُعد الخدمـــــة الاجتماعيـــــة من المهن التـــي تعمل في إطار العمل الاجتماعي والإنساني والطوارئ والتطوعي وقت الأزمات منذ زمن بعيد ، وهي تعمل بجوار عديد التخصصات المختلفة التي تسعى لإحداث التغير الاجتماعي وإشباع حاجات الأفراد وزيادة رفاهيتهم واستقرارهم ، وإذا كان من البديهي القول إن الجهود التطوعية أســـاسية في الخدمة الاجتماعية فإن هـــذه الجهود تكون أكثر ضرورة بالنسبة للعمل مع المجتمع وقت الأزمات مثل أزمة النزوح والتهجير .

ولمهنة الخدمة الاجتماعية تاريخ حافل بمعالجة الأزمات التي يتعرض لها المجتمع ، فهي تُعد مجالاً خصباً تنصهر فيه جهود العاملين في مختلف مجالات المهنة ، ومن جميع المهن من خلال تقديم المساندة الاجتماعية حيث تقدم الدعم الاجتماعي لجميع الأفراد والأسر حين وقوع الأزمة وبعدها ، ولعل وجود استراتيجيات واضحة للخدمة الاجتماعية من خلال طرقها المختلفة يسهل عليها العمل في هذا المجال وهذا ما أثبتته الأحداث التاريخية حيث كان لها دور كبير في الحروب والصراعات مثل الحرب العالمية الثانية من خلال البرامج التأهيلية لمصابي الحـــرب ومواجهة الحاجات الحادة التي نجمت عن تلك لحـرب ، كما أنها اندلعت مع أزمات طبيعية عالمية وأسهمت في برامج الإغاثة لمنكوبي الحرب العالمية الثانية وفي الأنشطة التي تقوم بها الأمم المتحدة وغيرها من المؤسسات الدولية لبحث حاجات المتضررين من بعض الأزمات والكوارث ، والإسهام جنباً إلى جنب مع الجهود الصحية المبذولة من قبل المؤسسات الأخرى الحكومية .

ويمكن القـــول بأن النزوح حالـــة « يتمثل في الانسحاب المفروض على الإنسان من بيته ومدينته وما يرتبط به من حياة اجتماعية ، حيث يفرض عليه التخلي عن محيطه الذي اعتاده لفترات زمنية طويلة ، وتفقد الإحســاس بالكفاءة الشخصية والمكانة وما يصاحبه من زيادة الضغوط المختلفة الخاصة في الدخل وتدهور في الصحة ، كما أن

تقلص أدوار النازح بعد النزوح قد تكسبه بعض أنواع السلوك اللاتوافقي فتكثر مشكلاته الأسرية . وأزماته النفسية والاقتصادية وغيرها .

مشكلة البحث :

نال اصطلاح المسـاندة الاجتماعية اهتماماً كبيراً في العقدين الماضيين ولعل إدراك الفرد للمساندة الاجتماعية من الآخرين له أهميته في إدراك المواقف الحياتية الصعبة .

ويحـاول هذا البحث بيان أهمية دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من معاناة الأسر النازحة والمهجرة بالمجتمع الليبي وبصفة خاصة المهجرين وما لذلك من انعكاسات خطيرة على حياتهم من الجوانب الاجتماعية والنفسية ، وهذا الدور الذي تقوم به الخدمة الاجتماعية مهم في التدخل المهني أثناء الأزمات المجتمعية .

إن فلسفة الخدمة الاجتماعية تتكون من مركب كامل من التوجيهات القيمة والمعايير والمبادئ الأخلاقية يتقنها الأخصائيون الاجتماعيون ، وأنها تمثل نظرة معيارية أخلاقية لم يجب أن يكون عليه الفرد ، أو المجتمع كحقيقة أساسية يعمل في إطارها الأخصائي من خلال مبادئها ، وأهدافها ، ومجالاتها والخدمة الاجتماعية هي إحدى المهن المهمة التي تهتم لمساعدة أفراد الأسر في مواجهة مشكلاتهم بجهود الأخصائي الاجتماعي ، في إطار الرعاية الاجتماعية والأساليب العلمية لكيفية التعامل مع الناس باستخدام نظريات العلوم الاجتماعية كما أنها تمتاز بالمرونة مع جميع أنواع المشكلات بشكل مباشر من خلال التطوع والممارسة المهنية بالمؤسسات الاجتماعية للعمل باسمرار على تحسين أحوال النازحين والقيام بمطالب حياتهم وسد احتياجاتهم ، والمساعدة على تخفيف مشكلاتهم ومساعدتهم على تحقيق تطلعاتهم الفردية والأسرية والجماعية ودعمهم ورفع المعاناة عنهم والتخفيف من الضغوط التي يواجهونها

وقد حظيت المساندة الاجتماعية بعناية الباحثين في الخدمة الاجتماعية خاصة في المجال الأسري فالنازح أو المهجر يحتاج إلى عون ومدد من الآخرين إذ يرتبط مفهوم المساندة الاجتماعية ببعض المفاهيم الأخرى مثل مفاهيم الروابط الاجتماعية ، والشبكات الاجتماعية ؛ والاتصال الاجتماعي ، والعِشرة الاجتماعية ، وتشترك المفاهيم السابقة في التركيز على أهمية العلاقات الاجتماعية وعناصر المساندة والأنظمة التي ينتمي إليها الفرد(1).

ويأتي هذا البحث ليناقش دور المساندة الاجتماعية من خلال الخدمة الاجتماعية في دعم الأسر النازحة والمهجرة بالمجتمع الليبي .

مبررات اختيار الموضوع :

هناك مبررات عديدة لاختيار موضوع هذا البحث يمكن إيجازها في التالي :

1- أهمية هذا الموضوع وهو أزمة المهجرين والنازحين بالمجتمع الليبي وما مدى خطورة المشكلات الناتجة عنها .

2- التأكيد على خطورة هذه الظاهرة ولفت انتباه المسؤولين حول تداعيات تكرار مثل هذه الأزمات من جميع الجوانب خاصة الاجتماعية وكذلك التنويه على دور الخدمة الاجتماعية الإنساني عند الأزمات .

3- الإضافة العلمية إلى الكم المعرفي الموجود حول هذا الموضوع .

4- إهمال الباحثين الكتابة حول هذا الموضوع والتهرب منه بالرغم أن هذه الظاهرة تضرر منها معظم الليبيين وباعتبار أن هذا المجال من مجالات الخدمة الاجتماعية ينبغي التطرق إليه .

أهمية البحث :

1- تكمن أهمية البحث من أهمية الموضوع وحاجة مكتبة العلوم الاجتماعية لمثل هذه الموضوعات .

2- إن قضية النزوح ليست مسألة فردية تخص الأسر النازحة فحسب ، بل هي مشكلة اجتماعية وقضية المجتمع بـأكمله ، مما يتطلب دراستها والتعامل معها من أجل رفع المعاناة على الأفراد وتحسين المستوى المعيشي والصحي والاقتصادي والثقافي لهم .

3- زيادة عدد النازحين والمهجرين خاصة بعد ظهور أزمات جديدة وتجدد الصراع الداخلي بين أبناء المجتمع الواحد بليبيا .

4- أكدت عديد الدراسات أن النازحين تواجههم مشكلات اجتماعية ونفسية واقتصادية تؤثر على أنماط حياتهم ، مما يتطلب العمل – وفق منظور الخدمة اجتماعية – لمواجهة تلك المشكلات ، وإعداد برامج من شأنها التخفيف من تأثيرها السلبي عليهم .

5- توضيح مدى إمكانية الاستفادة من برامج الخدمة الاجتماعية بتنمية المجتمع نظراً لما يتمتع به من آليات وأدوار مهنية ومبادئ إنسانية وخبرات ومهارات في مجالاتها المختلفة .

6- إثارة رأي عام حول الاهتمام بمشكلات الأسر النازحة لإعداد الخطط والبرامج والاستراتيجيات من أجل حمايتهم وتوفير الحياة الكريمة لهم واستعادة دافعهم النفسي والاجتماعي .

أهداف البحث :

1. يهدف هذا البحث إلى التعرف على دور الخدمة الاجتماعية في المساندة الاجتماعية للأسر النازحة والمهجرة بالمجتمع الليبي لمواجهة ما يعترضهم من أزمات .
2. التعرف على أهم المشكلات الاجتماعية والنفسية التي تواجه الأسر النازحة والمهجرة .
3. التّعرف على برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية والنفسية التي تحتاجها الأسر النازحة والمهجرة .
4. التعرف على الحاجات الاجتماعية والصحية التي تحتاجها الأسر النازحة والمهجرة بالمجتمع الليبي .

مفاهيم البحث ومصطلحاته :

مفهوم الـــــدور : يعرف الدور بأنه : « جملة من الأفعال والواجبات التي يتوقعها المجتمع من هيئاته وأفراده مما يشغلون أوضاعاً اجتماعية في مواقف معينة »(2)

ويعرف الدور إجرائيا بأنه الإجراءات والأدوار والعمليات التي تقوم بها مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال المساعدة الاجتماعية لدعم الأسر النازحة والمهجرة بالمجتمع الليبي وإشباع حاجاتهم وتخفيف الضغوط عليهم .

مفهوم الخدمة الاجتماعية : يعرف الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين (International Federation of Social Workers) : الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة تسهم في إحداث التغيير الاجتماعي ، والمساعدة على حل المشكلات في العلاقات الإنسانية ، ومنح القوة للناس ، وتعزيز الرفاهية الإنسانية ، وتدعيم حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية في المجتمع(3).

مفهوم الخدمة الاجتماعية : تعرف بأنها « خدمة مهنية تؤدى للناس بغرض مساعدتهم كأفراد أو جماعات ، ليتبادلوا علاقات مرضية وليصلوا إلى مستويات للحياة تتمشى مع رغباتهم الخاصة وقدراتهم وتتمشى مع أهداف المجتمع »(4)

وعرفت أيضا بأنها « خدمة مهنية تقوم على أساس من الحقائق العلمية والمهارة في مجال العلاقات الإنسانية والهدف منها مساعدة الأفراد كأفراد أو في جماعات على تحقيق الرفاهية الشخصية والاجتماعية وتنمية قدراتهم على توجيه شؤونهم بأنفسهم .. وتكون ممارسة هذه الخدمة داخل مؤسسات اجتماعية متخصصة فيها أو في إطار أغراض مؤسسات متصلة بها بحيث تصبح الخدمة الاجتماعية مكملة لنشاط تلك المؤسسات »(5)

التعريف الإجرائي للخدمة الاجتماعية : هي مجموعة من الخدمات التي يقدمها المتخصصون في مجال الخدمة الاجتماعية للنازحين والمهجرين وللأفراد الذين يحتاجون لمثل هذه الخدمات بالمجتمع الليبي في إطار المساندة الاجتماعية ودعم الأسر النازحة ومساعدة الأفراد للحصول على الخدمات المختلفة وتوفير العلاج النفسي لكل الأسر والجماعات ومساعدتهم في تحسين الخدمات الاجتماعية والصحية والاقتصادية .

مفهوم الرعاية الاجتماعية : يتعدد مفهوم الرعاية الاجتماعية بحسب التخصصات التي تنظر إليها بحسب المداخل النظرية أو الأطر الفلسفية لصاحب التعريف ، فرجل القانون ينظر إليها في شكل مجموعة من القوانين والحقوق القانونية تلتزم بها الدولة تجاه المواطن ، أما الطبيب فينظر إليها على أنها توفير الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية لكل مواطن ، أما الاجتماعيون فيعرفون الرعية الاجتماعية بأنها عبارة عن نظام اجتماعي يخلقه المجتمع من أجل أداء بعض الوظائف الاجتماعية في المجتمع ، وطبقاً لذلك فإن نظام الرعاية يتأثر بتطور المجتمع وتطور نظرته للحاجة وإشباعها »(6) .

وتعرف إجرائيا بأنها : نسق متوازن من الخدمات الموجهة لمساعدة النازحين والمهجرين على القيام بوظائفهم ورفع المعاناة عنهم وإشباع حاجاتهم وتحسين مستوى معيشي مناسب لهم وتوظيف أمثل للقدرات والإمكانيات التي يملكها المجتمع لصالحهم من خلال الجهود والخدمات والبرامج المنظمة الحكومية والأهلية والأولية التي تساعد هؤلاء النازحين والمهجرين الذين عجزوا عن إشباع حاجاتهم الضرورية والتفاعل الإيجابي مع مجتمعهم نتيجة أزمة النزوح في نطاق النظم الاجتماعية القائمة لتحقيق أقصى تكيف ممكن مع بيئتهم الاجتماعية .

مفهوم المساندة الاجتماعية : إن مصطلح المساندة الاجتماعية المدركة يستخدم للإشارة إلى اعتقاد الفرد بأن هناك على الأقل شخصاً في دائرته الاجتماعية من الأصدقاء وأعضاء الأسرة المحيطين سوف يخدمه ويؤدي له وظائف نوعية في أوقات الحاجة ، تتضمن هذه الوظائف مساندة أدائية انفعالية ومساندة بالمعلومات .

ولقد أشار ليبور إلى أن المساندة الاجتماعية غي الإمكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها للمساعدة وخاصة الاجتماعية في أوقات الضيق(7)

وقد اتجه الباحثون في مفهوم المساندة الاجتماعية إلى فحص المساندة المدركة والتي يشار إليها بأنها الإدراك العام لدى الشخص بأن الآخرين متاحون له وقت الحاجة(8)

وقد اشتق مفهوم المساندة الاجتماعية كعامل واقٍ من نماذج الصحة العامة والابيديمولوجي حيث استخدم في هذه النماذج مفهوم الأسباب المتعددة العوامل ، وقد استخدمت بحوث أحداث الحياة المثيرة للمشتقة مفهوم المساندة الاجتماعية كعامل واقٍ من الاضطرابات النفسية(9)

مفهوم التهجير : هذا المصطلح « مشتق من الهجرة التي يقصد بها انتقال الفرد أو الجماعة من مكان إلى آخر داخل الدولة الواحدة ، ومن دولة إلى أخرى بقصد الإقامة الدائمة أو المؤقتة ، وبصورة إجبارية لأي سبب من الأسباب » (10)

ويُعرف التهجير إجرائيا في هذا البحث بأنه انتقال مجموعة من الأفراد والعائلات الليبية عن مناطقهم الأصلية ومساكنهم قسراً دون إرادتهم أو نتيجة اختيارهم طواعية محافظة على حياتهم وممتلكاتهم لأسباب أمنية أو نزاعات قبلية أو مناطقية أو لعوامل أخرى سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية .

أهمية المساندة الاجتماعية

1- إن النازح الذي يتمتع بمساندة اجتماعية من الآخرين يصبح شخصاً واثقاً من نفسه وقادراً على تقديم المساندة الاجتماعية للآخرين ، وأقل عرضة للاضطرابات النفسية وأكثر قدرة على المقاومة والتغلب على الإحباطات ويكون قادراً على حل مشكلاته بطريقة إيجابية سليمة ، لذلك نجد أنّ المساندة الاجتماعية تزيد من قدرة الفرد على مقاومة الإحباط وتقلل كثيرة من المعاناة النفسية .(11)

2- إن المساندة الاجتماعية التي تقدم للأسرة النازحة أو المهجرة تمنحها القدرة على مقاومة الاضطرابات المختلفة وحل مشكلاتها ، إذا إن المساندة الاجتماعية لها دور كبير في التخفيف عن الأفراد الذين يكونون تحت ضغوط متعددة ، وقد تكون المساندة بالكلمة الطيبة أوْ بالمشورة أوْ بالنصح ، أوْ بتقديم معلومات مفيدة أو بقضاء الحاجات أو تقديم المال ، وهذه كلها تدخل في مكارم الأخلاق التي حثّ عليها الإسلام ، وفي إطار برامج الخدمة الاجتماعية الوقائية ومن مبادئ تنظيم المجتمع12)

3- وتؤدي المساندة الاجتماعية دوراً هاماً في مواقف ردود الفعل تجاه مضاعفات عديد الأمراض والأوبئة ، والوقاية من الاكتئاب في الأحداث المؤلمة خاصة الحروب وكذلك الأعراض الجسمية التي تنتج عن التعطل عن العمل ، والوقاية من الوقوع في الجريمة أو الاضطرابات الانفعالية ، والتخفيف من آثار ضغوط الصدمة بعد النزوح 13) .

4- تُعتبر المساندة الاجتماعية مصدراً هاماً من مصادر الأمن الذي يحتاجه الإنسان من عالمه الذي يعيش فيه بعد لجوئه إلى الله سبحانه وتعالى ، عندما يشعر أنّ هناك ما يهدده

وأن طاقته قد استنفدت وأُجْهدت وأنّه يحتاج إلى مدد وعون من خارجه ، ولقد أهتم بها الباحثون بعد الذي لاحظوه من آثار مهمة لها في مواقف الشدة والإجهاد النفسي ، وما تقوم به من تخفيف نتائج الضغوط والمواقف الصعبة .

5- تكمن أهمية المساندة الاجتماعية من كونهاتؤسسي لدى الأفراد علاقات اجتماعية مشبعة يتبادلونها مع غيرهم ، ويدركون أنّ هذه العلاقات يُوثق بها وأفضل لصحتهم النفسية عن غيرهم ممّن يفتقدونها وأنّ لها أثراً مخففاً لنتائج الضغوط النفسية ، كما أنّ الأشخاص الذين يمرون بضغوط مؤلمة تتفاوت استجابتهم لها تبعاً لتوفر مثل هذه العلاقات الودودة والمساندة حيث يزداد احتمال التعرض للاضطرابات السيكوسوماتية كلمّا نقص مقدار المساندة الاجتماعية ، وربمّا يرجع هذا الأثر المخفف إلى ما يحدث من تحسن في أساليب المواجهة والتعامل مع الضغوط ومصادرها . (14)

6- لقد أكدت عديد الدراسات على أنّ الضغوط النفسية المختلفة سواء كانت مهنية أم أسرية أم شخصية ذات تأثير سلبي من حيث إصابة الفرد بالاضطرابات السيكوسوماتية(15).

فيذهب كاترونا وراسل(16) إلى أن المساندة الاجتماعية وإتاحة علاقات اجتماعية مرضية تتميز بالحب والود ، والثقة . – تعمل كحواجز أو مصدات ضد التأثيرات السلبية لضغوط الحياة على الصحة الجسمية والنفسية(17)

ويشير (18) أن المساندة الاجتماعية تشمل عاملاً وقائياً مخففاً من الآثار السلبية عن ارتفاع مستوى ضغوط الحياة.

7- فيما يخص المسنين من النازحين : تؤدي المساندة الاجتماعية دوراُ مهما لدى هؤلاء لزيادة التغيرات الحياتية في هذه المرحلة مثل التقاعد وفقدان الزوج (أو الزوجة) ، ومثل هذه الأحداث المثيرة للمشقة قد يكون لها تأثيرات سلبية على الصحة بينما تتوسط العوامل الاجتماعية العلاقة بين الضغط والمرض ، وهذا يشير إلى أن المساندة الاجتماعية له أثر واق أو مخفف من الضغوط ، وهذا مطلب أساسي للتوافق الناجح في مرحلة الشيخوخة(19)

وظيفة المساندة الاجتماعية للنازحين :

ويشير التراث السيكولوجي إلى أن للمساندة الاجتماعية وظيفتين في علاقتها بالضغوط :

الوظيفة الأولى : هي الوظيفة الوقائية ضد التأثيرات السلبية للضغوط على الصحة النفسية ، الوظيفة الثانية : هي الوظيفة العلاجية للمساندة الحقيقية حينما يقع الفرد تحت ضغطها .

وهناك من يرى وجود أربع وظائف للمساندة الاجتماعية على النحو الآتي (20)

أ- من الناحية الاجتماعية ينظر إليها في إطار عدد من روابط الفرد وعلاقاته مع الأشخاص الآخرين في بيئته الاجتماعية ومدى قوة هذه الروابط ، أي درجة الاندماج الاجتماعي للفرد الذي من شأنه تحسين الصحة من خلال دعم السلوك القويم عن طريق منع الفرد من ممارسة سلوك غير قويم .

ب- ربط الباحثون في المنظور الثاني بين المساندة الاجتماعية ووجود علاقات مُرضية تتسم بالحب والأُلفة والثقة .

جـ- يرى المنظور الثالث أنها تُشكل فكرة وهي أنّه في ظل الظروف الضاغطة يمكن الاعتماد على الآخرين طلباً للنصح والمعلومات والفهم القائم على التعاطف الوجداني ، وهذا المفهوم يطرح فكرة أنّ مجرد إدراك الفرد لوجود شخص يمكن اللجوء إليه طلباً للمساعدة يسهم بالفعل في التقليل من الضغط .

د - إن مفهوم المساندة الاجتماعية يشير إلى تلقي أفعال تدل على المساندة من الآخرين بمجرد حدوث موقف ضاغط .

علاقة المساندة الاجتماعية ببعض المتغيرات النفسية :

إن المساندة الاجتماعية تُعدل من العلاقة بين الضغوط النفسية والمرض الجسمي والاضطراب النفسي .

وقد أوضحت الدراسة التي قام بها ستروب وآخرون أنّ هناك علاقة عكسية بين المساندة الاجتماعية والاكتئاب والاضطرابات السيكوسوماتية ، وظهر التأثير نفسه للمساندة الاجتماعية على الحالة الصحية لعينة من الأرامل حيث ظهرت علاقة ارتباطيه موجبة بين المساندة الاجتماعية والحالة الصحية ، كما تبين أنّ الأرامل اللاتي يتمتعن بشبكة اتصال اجتماعية كبيرة أقل احتياجاً إلى الإرشاد النفسي .(21)

إن المساندة الاجتماعية من الآخرين الموثوق فيهم لها أهمية رئيسة في مواجهة أحداث الحياة الهامة إذا إنها تخفض أو تستبعد عواقب هذه الأحداث على الصحة .

كما أنّ مجرد إدراك الفرد أنه يستطيع الاعتماد على شخص ما للمساعدة فإن هذا من شأنه أن يخفض من حدة الضغوط الواقعة عليه .

كما أنّ حدة الضغوط النفسية تؤدي إلى انخفاض المساندة الاجتماعية حيث إن الناس قد يبتعدون عن الأفراد الذين يعانون من ضغوط نفسية بصفة عامة والأحداث الصادمة بدرجة قوية بصفة خاصة .

أمّا عن علاقة المساندة الاجتماعية وببعض المتغيرات النفسية كالثقة بالنفس وتقدير الذات فإن العلاقة الآمنة التي يسودها الحب والدفء تمثل مصدراً للوقاية من الآثار الناتجة عن تعرض الفرد للضغوط النفسية ، كما أنها ترفع من تقدير الفرد لذاته وفاعليته ، وهما عاملان واقيان يساعدان الفرد على مواجهة الضغوط النفسية ويخففان من الآثار المترتبة على التعرض لها ، أمّا إدراك الفرد لعدم وجود مساندة اجتماعية فإن ذلك يشعره بعدم الإحساس بالقيمة وعدم القدرة على المواجهة ومن ثم يفتقد السند عند الشدة(22) . أي: أنّ غياب الروابط الاجتماعية المناسبة أو تمزق شبكة العلاقات الاجتماعية ، يُفقد الفرد قدرته تدريجياً على مواجهة الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها في حياته ، ممّا يشير إلى ضرورة الاهتمام العلمي بإمكانية أنْ يكون للمساندة الاجتماعية قدرة على الوقاية الصحية .

الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والطوارئ :

يرتكز دور الخدمة الاجتماعية في تقديم خدمات معينة لمساعدة النازح بمفرده أو مع أسرته أو داخل جماعات ليتكيفوا على المشكلات والصعوبات الاجتماعية والنفسية الخاصة والتي تقف أمامهم وتؤثر في قيامهم بمساعدة أنفسهم للعودة إلى الحياة الطبيعية والمجتمع ، وهي كذلك تساعدهم على إشباع حاجاتهم الضرورية وإحداث تغييرات مرغوب فيها في سلوكهم وتساعدهم على تحقيق أفضل تكيف يُمّكن النازح مع نفسه ومع بيئته الاجتماعية التي يترتب عليها رفع مستوى معيشته من النواحي الاجتماعية والسياسية .

فإن أجمل الأهداف التي تحدد أحسن المناهج التي توضع وأبدع الطرق التي تستخدم وأغنى أوجه النشاط اتي ترسم كل هذا لا يثمر الثمرات المرجوة ما لم توجد الخدمة الاجتماعية التي تخلق من المجتمع تنظيماً اجتماعياً سليماً يعين على تنفيذ هذا كله وعلى الوصول بالمساعدة الاجتماعية إلى ما ينشده المجتمع منها من صلاح(23)

لذلك شهدت المهنة تطورات رئيسة وتغييرات في أنماط الممارسة المهنية من حيث أساليبها وطريقها ومعارفها مما تطلب منها البحث عن اتجاهات ومناهج وأساليب جديدة كي تصبح قادرة على التعامل مع متغيرات العصر ومتطلباته .

لذلك تسعى المهنة إلى مساعدة المؤسسات الاجتماعية على تحقيق أهدافها والإسهام في توفير الخدمات لكافة الأنساق [النازحين والمهجرين] ووقايتهم من الوقوع في المشكلات المختلفة وتنمية قدراتهم ليتمكنوا من القيام بمسؤولياتهم إلى أن تحقق الأهداف الوقائية والعلاجية والتنموية(24)

قِيم مهنة الخدمة الاجتماعية وأخلاقيتها :

القيم هي الأفكار الضمنية والأفكار الواضحة التي تبقى في الأذهان ؛ لأنها تتضمن المعايير ومستويات تصرفات الإنسان والمبادئ التي ترشد السلوك ، وبناء على ذلك فإن القيم تحدد أي الأهداف والوسائل المرغوب فيها والحسنة ، وتتشكل القيم بواسطة المعتقدات والاتجاهات والمعايير ، كما أنها تعد موجهات للسلوك (25)

أما "الأخلاقيات" فتهتم بما هو صواب وتمثل الأخلاقيات المهنية ترجمة القيم إلى عمل أو إجراء وأخلاقيات الخدمة الاجتماعية كمهنة هنا تمثل التوقعات السلوكية أو التفضيلات التي ترتبط بمسؤوليات المهنة الأم .

فالأخلاقيات هي السلوك الأخلاقي وهي نتاج القيم المهنية ، لهذا ترتبط بالمبادئ الأخلاقية للممارسة وتزود قيم الخدمة الاجتماعية الأخصائيين الاجتماعيين بالأساس لمعتقدات عن الأفراد والمجتمع بينما الأخلاقيات تحدد الإطار لما يجب أن يفعله الأخصائيون الاجتماعيون في مواقف معينة ، وقد تبنت الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية مجموعة من المبادئ الأخلاقية لوظيفة الأخصائي الاجتماعي ، ففي عام 1979 نشرت الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين ، قائمة بالأخلاقيات المهنية للأخصائي الاجتماعي Good of Ethics وتم مراجعتها مرتين إحداهما عام 1940 والثانية عام 1993 وتتحدد مبادئها فيما يلي (26)

1- التعهد بإعطاء الأهمية الأولى للفرد في المجتمع .
2- التعهد بتنمية قدرة الأفراد وعلى مساعدة أنفسهم .
3- تحقيق العدالة الاجتماعية لكل أفراد المجتمع .
4- الاحترام والتقدير للفروق الفردية والجماعية .
5- احترام سرية العلاقات مع الأفراد داخل المجتمع .
6- القدرة على تحقيق التغيير الاجتماعي لمقابلة الحاجات الضرورية للفرد .
7- الاستعداد لمواصلة الجهود لمصلحة الفرد ، على الرغم من مواقف الإحباط التي يمكن التعرض لها .
8- الاستعداد لنقل المعرفة والمهارات للآخرين .
9- الفصل بين العلاقات المهنية والحاجات .

فلسفة الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والطوارئ : تعني الفلسفة في مفهومها المبسط ، موقف تصور شامل تجاه الكون والمجتمع والإنسان ، وتصور منطقي للعلاقات التي تربط كل ظاهرة بالأخرى استناداً إلى منهج خاص ، وبتطبيق ذلك المنهج

على الماضي والحاضر يتكون الإطار النظري الذي يتحرك خلاله الإنسان عندما ينزل بالنظرية إلى الواقع يقيمها بالتجربة والممارسة (27)

وانبثقت فلسفة الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي من الفلسفة العامة للخدمة الاجتماعية والتي تكونت نتيجة للإيمان بما يلي :

1- الاعتراف بكرامة الإنسان ، والإيمان بقيمته ، والعناية به ، لأن من حقه إشباع احتياجاته النفسية والاجتماعية ، حتى يستفيد بشكل إيجابي من العلاج الطبي .

2- الإيمان بتكامل الشخصية البشرية حيث يمثل الإنسان كل متكامل ، وأي اضطراب يحدث في إحدى عناصر شخصيته سواء العقلية أو العضوية أو الاقتصادية أو الأمنية أو النفسية أو الاجتماعية يؤدي إلى اضطراب في العناصر الأخرى .

3- تكاملية التدخل المهني حيث ترتبط العوامل الاجتماعية والنفسية للإنسان ارتباطاً وثيقاً بالمرضى بل قد تكون سبباً له ، لذلك يجب أن يسير العلاج الطبي والاجتماعي والنفسي جنباً إلى جنب(28)

4- إدراك الفروق الفردية بين الوحدات الاجتماعية فقد يعاني أكثر من نازح ومهجر بصدمة نفسية بمرض معين إلا أنه يختلف عن الآخرين في احتياجه إلى نوع معين من المعاملة(29)

5- احترام آدمية الإنسان وعدم تعرضه للقهر والظلم أي تعاون وتضامن أفراد المجتمع وتماسكهم لإشباع حاجاتهم ومواجهة مشكلاتهم(30)

أهداف الخدمة الاجتماعية ومداخلها : يمكن القول إن أهداف الخدمة الاجتماعية كانت في أول الأمر أهدافاً علاجية ثم ظهرت الأهداف الوقائية نظراً لعدة عوامل داخلية خاصة بالمهنة وعوامل أخرى خارجية أي من المجتمع والمهن الأخرى ، ثم أضيفت الأهداف التنموية وخاصة عندما ربطت المهنة نفسها ببرامج التنمية ومشروعاتها وبرامجها الاجتماعية والاقتصادية ، وعندما انتقلت أيضا من أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية إلى الدول النامية والمتخلفة ؛ مما جعل الخدمة الاجتماعية – نظراً لظروف هذه الدول أن تؤدي دوراً رئيسياً في جهود التنمية التي تبذل فيها .

أما أبرز أهداف الخدمة الاجتماعية ومداخلها :

1- الأهداف الوقائية : يمكن القول بشكل عام الوقاية عبارة عن عمل مخطط يقوم به الفرد توقعاً لظهور مشكلة معينة أو مضاعفات لمشكلة موجودة بالفعل ، ويكون الهدف من هذا العمل هو الإعاقة الكاملة أو الجزئية لظهور المشكلة أو مضاعفاتها أو كليهما .

وتُعرف الوقاية بأنها : « أية جهود أو ممارسات علمية تبذل بهدف تجنب أو منع أو التقليل من فرص وقوع المشكلات المتنبأ بها ، سواء كانت هذه المشكلات جسمية أم نفسية أم اجتماعية أم ثقافية ، التي قد يواجهها – بالأخص – الأفراد أو الجماعات المعرضة للمخاطر أكثر من غيرهم (مثل : الرُضع – المراهقين – الشباب – المسنين – النساء الحوامل – المدخنين – أعضاء جماعات الأقلية) (31)

2- **الأهداف الوقائية** : تتمثل هذه الأهداف في التعرف على المناطق الكامنة والمحتملة والمتوقعة لعدم التوازن بين النازحين أو الجماعات وبين المناطق الجديدة التي نزحوا إليها بهدف منع أو تجنب ظهور عدم التكيف أو التوازن . ويتم ذلك من خلال عدة أساليب منها : مساعدتهم على تقوية قدرتهم على التعامل الاجتماعي ، وتقديم المساعدة بأنواعها لمن هم في حاجة تكيف اجتماعي سليم حتى لا يصبحوا في حالة سوء تكيف . ولتحقيق ذلك على سبيل المثال يمكن تعليم النازحين مهارات جديدة لتحقيق أهدافهم ووقاية أنفسهم من الأمراض والمشكلات والأزمات والصدمات وتعديل البيئة كي تصبح أقل ضغطاً وأكثر تدعيماً وحفزاً .

باختصار فإن الأهداف الوقائية في الخدمة الاجتماعية تتمثل في مساعدة النازحين على الوقاية من المشكلات المتوقعة أو المتنبأ بها أو المحتمل حدوثها لهم أيضا تتضمن الوقاية الحفاظ على المناطق الأصلية للنازحين والحفاظ على قدرات ومستويات بما يقوي القدرة الإنسانية لديهم ، على هذا الأساس فإن الوقاية تعني الحيلولة دون وقوع مشاكل لهم ، وهذا لا يتأتى إلا من خلال تهيئة هؤلاء النازحين واستعدادهم للتغلب على المشاكل المتوقعة وتعزيز ثقتهم بأنفسهم .

وأخيراً ، إن العمل على إشباع الاحتياجات المشروعة بمعناها العام وتسهم كثيراً في تلافي الضغوط والقلق الزائد ومواقف الشدة والأزمات التي يتعرض لها النازحون والمهجرون والمجتمعات ، كما يُمكن من تلافي وتجنب النازحين أن يكونوا فريسة للمشكلات المتعددة .

3- الأهداف العلاجية : تتمثل هذه الأهداف في مساعدة الأسر النازحة والمهجرة للتعرف على مشكلاتهم الناجمة عن عدم التوازن بينهم وبين بيئاتهم التي يعيشون فيها ، والعمل على حلها أو تخفيضها إلى أدنى حد ممكن . بمعنى مساعدتهم بكل السبل على استعادة قدراتهم على الأداء الاجتماعي ، وعلى التغلب على صعوبات التوافق الاجتماعي مع أنفسهم ومع الآخرين ، حيث إن ظاهرة النزوح لها تداعيات خطيرة نفسية واجتماعية ،

لذلك من المفترض عند العمل الميداني أن يستخدم الأخصائي الاجتماعي المدخل العلاجي في الممارسة عندما تكون المشكلة قد حدثت أو وقعت بالفعل .

4- الأهـــداف التنموية : عندما تضع الخدمة الاجتماعية الأهداف التنموية نصب اهتمامها وتستخدم المدخل التنموي في ممارستها يطلق عليها « الخدمة الاجتماعية التنموية » ، ويعرفها سيد أبو بكر حسانين بأنها : « ذلك النوع من الممارسة الذي يتعامل مباشرة مع تحديات التنمية ، ويسهم بإيجابية وفعالية في رفع مستوى معيشة المواطنين اقتصادياً واجتماعياً وباطراد ، ويسهم في زيادة متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي مقوماً بما يحصل عليه من سلع وخدمات »(32) .

فيرى الباحث أن تحديد الهدف العام للخدمة الاجتماعية التنموية في الإسهام في رفع متوسط نصيب الفرد القومي مقوماً بما يحصل عليه الفرد من سلع وخدمات .

أما الدور التنموي للخدمة الاجتماعية في المجتمع الليبي يتطلب إعادة النظر في أنماط الممارسة القائمة لتصبح أكثر استجابة لاحتياجات التنمية ، وهذا يتطلب تعديل في أولويات الممارسة مع العناية بمشكلات المواطنين ذات الانعكاسات السلبية في قضية التنمية ، فالخدمة الاجتماعية حتى الآن لم تؤدي دوراً رئيسياً واضحاً تجاه المشكلات الجماهيرية في المجتمع .

ويمكن القول أيضا إن الفصل بين الجوانب الوقائية والعلاجية والتنموية أمر من الصعب أن يتحقق إلا لأغراض نظرية . أما في مجال الممارسة الميدانية ، فإن التداخل بين هذه الجوانب الثلاثة مستمر على الدوام . فالمدخل العلاجي يتضمن جوانب وقائية للمستقبل ، والمدخل التنموي هو بالدرجة الأولى أعمال وقائية غير مباشرة لا تتعامل مع الزمن الحاضر ، قدر ما تتعامل مع زمن آجل .

حاجات النازحين والمهجرين :

أولا ـ حاجات نفسية اجتماعية : هي حاجات ليس لها صلة بالجانب السيكولوجي العضوي ، وترتبط بالجانب النفسي الاجتماعي للإنسان ومن بينها الحاجة للأمن والحرية والحاجة للتقدير والنجاح وهذه الحاجات يكتسبها الإنسان خلال مراحل عمره من البيئة التي يعيش فيها وينتمي إليها **(33)**

لذلك فهي تختلف من بيئة لأخرى ومن مجتمع لآخر ومن ثقافة لأخرى . ويمكن الإشارة لبعض منها :

1- **الحاجة إلى الأمن والطمأنينة :** يقصد بها أن يكون النازح وأسرته موضوع عطف ومودة وعناية من المجتمع وهي من الحاجات التي يجب أن يتعين إشباعها وإرضاؤها

وأن يشعر بالأمن والأمان والطمأنينة مع أسرته ، والمجتمع الذي يعيش فيه ، وينتمي إليه وأن يلمس أن المجتمع يوفر له الحماية ويصون له حقوقه ، ومما يرضي هذه الحاجة أيضا وجود سلطة ضابطة ، ترسم له الحدود ، وتبين له فاعلية يقوم به

2- الحاجة إلى المكانة الاجتماعية : هي متطلبات النمو الاجتماعي التي يسعى النازح إلى إشباعها وتعزيزها ، ويشير مفهوم المكانة الاجتماعية إلى المركز ولوضع من بناء أو تركيب اجتماعي يتحدد اجتماعياً ويرتبط به التزامات وواجبات وحقوق وامتيازات .

3- الحاجة إلى التنقل الاجتماعي : يحتاج النازح إلى الإحساس بأنه مقبول اجتماعياً بغض النظر عن قبيلته ومكانته وجنسيته أو لونه أو شكله وما يتمتع به من قدرات أو ما يحتاجه أو ما يعاني منه من إعاقات جسيمة أو قصور وعن إشباع هذه الحاجة يشعر بالأمن والاطمئنان ، ويساعد على التكيف مع بيئته الاجتماعية وأما إهماله ونبذه فقد يؤدي إلى اكتئابه ، وقد يسلك نمطين من السلوك مثل الاعتداء على الآخرين والسلوك الانسحابي مثل الخجل والانطواء والتمارض والامتناع عن الأكل وغير ذلك من السلوكيات التي تعبر عن رفضه للوضع الذي يعيشه(34)

4- حاجات المعرفة والفهم : وهي حاجات ترمي إلى الرغبة المستمرة في الفهم والمعرفة ، وتتمثل واضحة في النشاطات الاستكشافية والاستطلاعية ، وفي البحث عن المزيد من المعرفة ، والحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات ، كما أن حاجات المعرفة والفهم ، هي أكثر وضوحاً عند بعض الأفراد المتعلمين والمثقفين من غيرهم ، وإن دل ذلك على شيء إنما يدل على أن الإنسان مهما اكتسب مهارات وخبرة في الحياة فهو دائماً يسعى إلى الاكتشاف والمعرفة .

5- حاجات تحقيق الذات : وتنم هذه الحاجات عن رغبة النازح أو المهجر في تحقيق أكبر قدر ممكن من إمكاناته وقدراته , وتظهر هذه الحاجات واضحة في النشاطات المختلفة التي يقوم بها في حياته, والتي تتفق مع رغباته وميوله . كما أنه لا يستطيع تحقيق ذاته إنما يتمتع بصحة نفسية عالية جداً ، لذلك فهو في حاجة إلى المساندة الاجتماعية .

ثانياً : الحاجات الصحية : أغلب النازحين لا ينظمون أوقاتهم ولا يقومون بتوفير كل متطلبات الأسرة وهذا طبيعي لأنهم يعيشون في ظروف غير طبيعية ، كما أن كثيرا منهم ما يصاب بالسأم والاكتئاب , وبذلك فهم معرضون أكثر من غيرهم بالإصابة بأمراض منزمنة وأمراض أخرى بسبب الحياة التي يعيشونها , إضافة إلى تعرضهم لكثير من الأمراض العصبية بسبب المشكلات التي قد يمرون بها والتي لها تأثير سيئ على الصحة الجسمية كالإصابة بالجلطات وأمراض السكر والضغط , لهذا يتزايد أعداد

النازحين الذين يحتاجون إلى الرعاية الصحية ، ولذلك لا بد من طرح البرامج والخدمات الطبية والنفسية التي تحد من هذه الأمراض أو الوقاية منها .

الخاتمة :

ومن خلال مراجعة الباحثة للدراسات والأبحاث المتعلقة بالمشكلات الاجتماعية والنفسية التي يعاني منها النازحون تبين أن إمكانية توافقهم تعد مؤشرا متنبئا بأن النزوح يمثل فترة انتقالية عصبية ، وأنه عبارة عن أزمة حقيقة لهويتهم الشخصية والاجتماعية , وهذا ما دفع الباحثون إلى التركيز على الآثار الاجتماعية والنفسية المحتملة لفقدان الدور الاجتماعي والصحة النفسية والجسمية ، حيث أسهم هذا التوجه إلى هيمنة الافتراض النظري الذي يؤكد وجود أمراض اجتماعية ونفسية مصاحبة لفترة النزوح في عديد الدراسات المتعلقة بالنازحين ,حيث أوضحت نتائج بعض الدراسات بأن النزوح يعد مرحلة غير متوقعة من مراحل الحياة تصاحب الأزمات وتضر بالأفراد ومجتمعهم , ومن ثم تظهر الانسحابية والعزلة الاجتماعية كأعراض واضحة لدى نسبة مرتفعة من النازحين والتي تؤثر في حالتهم الصحية , ويزيد من حدة مشاعر الكآبة والشعور بالضياع وفقدان الأهمية, وفقدان التوافق النفسي والاجتماعي ما لم تقدم لهم المساندة الاجتماعية ويستطيعوا تعويض فقدان العمل بأوجه اهتمام وأنشطة متنوعة تساعدهم على حل مشكلاتهم .

نتائج البحث :

1- يشترك الباحثون في تعاريفهم للمساندة على أنها تســـهم في وجود علاقات قوية تربط الإنسان مع بيئته الخارجية فتمنه الرعاية والاهتمام والحب والمساعدة في كافة مواقف حياته خاصة في المواقف التي تعتريها ضغوط .

2- المساندة لا تكونن في وقت الحاجة فقط بل تستمر في جميع المواقف ويشعر الإنسان بذلك مما يجعله سليماً من الناحية البدنية والنفسية .

3- تخفف المساندة الاجتماعية من أحداث الحياة الضاغطة وتُمكن النازح من التعامل معها بكفاءة وفاعلية .

4- على الرغم من أن المساندة الاجتماعية ظاهرة قديمة قِدم الإنسان نفسه فإن الباحثين لم يهتموا بها إلا مؤخراً ، وتعد مصدراً مهماً من مصادر الأمن الذي يحتاجه الإنسان في عالمه الذي يعيش فيه خاصة عندما يشعر أن هناك أمراً خطيراً يهدده ، وأنه لم يعد بوسعه أن يواجه الخطر ؛ أو يحتمل ما يقع عليه من إجهاد ؛ وتداعيات خطيرة متعددة.

5- يتزود الفرد بالمساندة الاجتماعية من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذي لهم اتصال اجتماعي منتظم بشكل أو بآخر مع الفرد وتضم هذه الشبكة في الغالب الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل ، وليست كل شبكات العلاقات مساندة .

6- ترتبط جذور الخدمة الاجتماعية بالدين والنزعة الإنسانية فهي تستمد فلسفتها من الأديان السماوية والحركات الإنسانية والعلوم الاجتماعية والطبيعية والخبرات العلمية للاختصاصيين الاجتماعيين ، وهي تتكون من مركب متكامل ومنسق من التوجيهات القيمية والمعايير والمبادئ الأخلاقية التي يتقنها الاختصاصيون ويلتزمون بها من خلال الممارسة المهنية(35)

7- مهنة الخدمة الاجتماعية مجال للخدمة الإنسانية وتهدف للإسهام في تحسين ظروف النازحين والمهجرين خاصة ومستوى معيشة أفراد المجتمع عامة ، مما ينعكس على الصالح العام واستقرار المجتمع وإشباع حاجة أفراده وتسهم بدورها شأنها في ذلك شأن المهن الأخرى في إحداث التغيير الاجتماعي المقصود وتوجيهه بما يحقق أهداف المجتمع وإشباع حاجاتهم .

8ـ تقدم الخدمة الاجتماعية بكل ما يتاح للنازح من مساندة اجتماعية كالتفاعل الاجتماعي والعلاقات الإنسانية المتبادلة بينه وبين البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها ، وما تقدمه له من مساندة أثناء فترة نزوحه سواء أكانت مساندة اقتصادية أم نفسية أم إنسانية بشكل عام .

الهوامـــــــــــــش :

1- هناء شويخ ،2007: 83-84] .
2- محمد نجيب توفيق ، الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة والمسنين ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو ، 1998م . 17] .
3- [في أبو بكر حسانين ، 1997 :25] .
4- إبراهيم عبد الرحمن وآخرون ، نماذج ونظريات تنظيم المجتمع ، القاهرة ، دار الثقافة للطباعة ، 1983 .: 162] .
5- أحمد كمال أحمد ، مناهج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد ، القاهرة ، مكتبة الخانجي ، 2010 . 21] .
6- علي الحوات ، الرعاية الاجتماعية في المجتمع الليبي ، طرابلس ، منشورات جامعة الفاتح سابقاً ، 1987 م : 29.
7- علي عسكر ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، الكويت ، دار الكتاب الجديد ، 1996 م :241]
8- [مروة محمد شحتة ، أشكال المساندة الاجتماعية للمسنين والمتقاعدين عن العمل ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 2009 م . 31].
9- عبد الله عبد الغني غانم ، المهاجرون ، دراسة سوسولوجية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1990 147] .
10- [عبد الله غانم ، 1990 : 99]
11- فهد الربيعة ، الوحدة النفسية والمساندة الاجتماعية لدى عينة من طلاب وطالبات ، الجامعة ، دراسة ميدانية ، مجلة علم النفس ، عمان – الأردن ، العدد 43 ، 1997 م . 31]
12- محمد محروس الشناوي ، محمد السيد عبد الرحمن ، المساندة الاجتماعية والصحة النفسية ، مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، 1994 م . 54]
13- [محمد الشناوي ومحمد عبد الرحمن : 1994م :5].
14- [محمد الشناوي ومحمد عبد الرحمن : 1994م : 4]
15- [على عبد السلام : 2000 : 212] .
16- [Cutrna &Russell, 1990:30]
17- [مروة شحتة ، 2009 : 47].
18- حسين فايد ، الدور الدينامي للمساندة الاجتماعية في العلاقات بين ضغوط الحياة المرتفعة والأعراض الكتابية ، دراسات نفسية ، القاهرة ، دار نهضة مصر ، 1998 م . 188]
19- [محمد نجيب ، 1998 : 211]
20- [مروة شحتة ، 2009 : 53-54].
21- أسماء إبراهيم ، المساندة الاجتماعية التعليمية وغير التعليمية في حالات الشكل ، دراسة ميدانية ، بحث منشور في المؤتمر السنوي الثامن ، تحت إشراف مركز الإرشاد النفسي ، القاهرة ، جامعة عين شمس ، 2001 م ،ص 83].
22- [محمد عيد ،1997 :180]
23- محمد سلامـــــــة غباري ، الخدمة الاجتماعية المدرسية ورعاية الشباب ، الإسكندرية ، المكتب الجامعة الحديث ، 1980 م :88..
24- إبراهيم بيومي مرعي ، العمل مع الجماعات أسس ومجالات ، القاهرة ، منشورات كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 1991 م . 30] .

25- أحمد محمد السنهوري ، الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين ، الجزء 2 ، ط3 ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 2007 م . 24.
26- [السنهوري ، 2002 : 304] .
27- أميرة منصور يوسف ، المدخل الاجتماعي للمجالات الصحية والطبية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 1997 م 84
28- عبد المحيي صالح ، أسس الخدمة الاجتماعية الطبية ، القاهرة ، مكتبة مدبولي ، 2009 م . 48] .
29- إقبال بشير وآخرون ، محاضرات في الخدمة الاجتماعية الطبية ، الإسكندرية ، المكتب التجاري الحديث ، 1977 م 13. .
30- [رشاد عبد اللطيف ، 1999 :16
31- [أميرة منصور ،1997 :13.
32- أبو بكر سيد حسانين ، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، مكتبة التجارة والتعاون ، 1997 م . 345
33- فهد الربيعة ، 1997 : 17
34- [حسين فايد ، 1998 : 67] .
35- أحمد مصطفى خاطر ، الرعاية الاجتماعية للتطور التاريخي إسهامات الحضارات المختلفة ، الإسكندرية ، المكتبة الجامعية ، ط1 ، 2000 م . 138.

وغيرها من المصادر والمراجع التي استعان بها الباحث :

ـ ممدوحة سلامة ، مقدمة في علم النفس ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، 1991 م .
ـ علي عبد السلام ، المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة وعلاقتهما بالتوافق نع الحياة الجامعية لدى طلاب الجامعة ، المجلة لمصرية لعلم النفس ، العدد ، 53 ، 2000 .
ـ إبراهيم عيد ، الاغتراب النفسي ، القاهرة ، مؤسسة الرسالة الدورية للإعلان ، 1990 م .
ـ محمد إبراهيم عيد ، أزمات الشباب النفسية ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، 1987 م .