



كلية الخدمة الاجتماعية  
الدراسات العليا  
قسم مجالات الخدمة الاجتماعية

بحث بعنوان

**تحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات الفلسطينية**

**من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية**

" improve of life Satisfaction for refugee's women in Palestinian camps from Perspective Generalist practice of Social work"

" ضمن مقتضيات الحصول على درجة الدكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية " {تخصص مجالات الخدمة الاجتماعية}

مقدم من الباحث

**أمجد محمد حسن المفتحي**

الدارس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية – جامعة طولان

إشراف

الأستاذة الدكتورة

**مريم إبراهيم حنا عبد السيد**

الأستاذ بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية  
كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة طولان

الأستاذ الدكتور

**عادل محمد موسى جواهر**

الأستاذ بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية  
كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة طولان

١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

## محتويات البحث

م	المحتوي	الصفحة
أولاً	مقدمة	٣
ثانياً	تعريف الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات	٤
ثالثاً	أبعاد الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات	٤-٦
رابعاً	أهمية الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات	٦-٧
خامساً	مصادر الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات	٧
سادساً	النظريات المفسرة الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات	٧-٩
سابعاً	سبل تحسين مستوى الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات	٩-١٠
ثامناً	منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين الرضا للمرأة اللاجئة بالمخيمات	١١-١٦
	الخاتمة	١٦
	المراجع	١٧-١٩

## أولاً: مقدمة:

يعد موضوع الرضا عن الحياة من الموضوعات الأساسية في علم النفس الإيجابي Psychology Positive وذلك لاعتبار أن الرضا عن الحياة مؤشراً من المؤشرات الأساسية للتكيف والصحة النفسية السليمة، فالرضا عن الحياة مفتاح لتحسين الأفراد من الوقوع في بواطن الاضطرابات النفسية والانحرافات الاجتماعية واستثمار لطاقاتهم وقدراتهم، كما يؤدي إلى تحقيق الأهداف والتفائل والإقبال على الحياة والنظر إلى المستقبل.

ولذا سوف نتناول في هذا البحث تعريف الرضا عن الحياة وأبعاده المختلفة وأهميته ومصادره بالإضافة إلى النظريات المفسرة للرضا وسبل تحسين مستوي الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة، ومنظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة.

## ثانياً : تعريف الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة:

للرضا تعريفات عديدة حيث تشتق كلمة "الرضا" من رضى به، وعنه، وعليه - ورضاء ورضواناً ، ومرضاه أي اختاره وقبله، والرضا في اللغة هو سرور القلب بمر القضاء<sup>(١)</sup>.

فالرضا هو الشعور بالسرور والطمأنينة الذي يصحب تحقيق الهدف<sup>(٢)</sup>.

أما الرضا عن الحياة فيعرفه **جلمان (Gilman)** بأنه: شعور الفرد وتقديراته المعرفية لجودة حياته والذي يعكس تقديره العام لنواحي معينة في حياته كالأسرة والذات والمجتمع<sup>(٣)</sup>.

أما مايكل أرجايل فيعرف الرضا عن الحياة بأنه: تقدير عقلي لنوعية الحياة التي يعيشها الفرد ككل أو حكم بالرضا عن الحياة<sup>(٤)</sup>.

وكما يرى **مجدي الدسوقي** الرضا عن الحياة بأنه: تقييم الفرد لنوعية الحياة التي يعيشها طبقاً لنسقه القيمي، ويعتمد هذا التقييم على مقارنة الفرد لظروفه الحياتية بالمستوى الأمثل الذي يعتقد أنه مناسب لحياته، ويقاس بالمقياس المستخدم لقياسه<sup>(٥)</sup>.

### ووفقاً لما سبق فإن تعريف الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة:

تقييم المرأة اللاجئة بالمخيمات للحياة التي تعيشها من خلال مقارنة المرأة لظروفها الحياتية بالمستوى الذي تعتقد أنه مناسب لها وحكمها الذاتي عنه.

## ثالثاً : أبعاد الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة:

قام العلماء بالعديد من الدراسات لتحديد أبعاد الرضا عن الحياة فلقد أشار **مايزر ودينز (Myers and Diener)** لأربعة أبعاد رئيسية للرضا عن الحياة هي:

١- تقدير الذات Self esteem. ٢- الضغط الذاتي Personal control.

٣- التفاؤل Optimism. ٤- الانبساط Extraversion<sup>(٦)</sup>.

ويرى **فيليب هوجس (Philip Hughes)** بأنها تتمثل في:

١- العلاقات الاجتماعية. ٢- الشعور بأن الإنسان جزء من المجتمع.

٣- التفاؤل بالحياة. ٤- الشعور بالأمن في المستقبل<sup>(٧)</sup>.

ويحدد **فراكن (Franken)** الأبعاد في:

١- العلاقات الاجتماعية الجيدة. ٢- الطمأنينة. ٣- الاستقرار

الأسري. ٤ - التقدير الاجتماعي<sup>(٨)</sup>.

ويحددها **يانيس (Yanez)** في الأبعاد التالية:

١- الاستقلالية. ٢- تطور الشخصية.

٣- العلاقات الاجتماعية مع الآخرين. ٤- الهدف من الحياة.

٥- تقدير الذات<sup>(٩)</sup>.

ووفقاً لما سبق ذكره فإن أبعاد الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات الفلسطينية تتحدد في الأبعاد التالية:

#### ١- العلاقات الاجتماعية:

يشير تعريف العلاقة الاجتماعية إلى الروابط والآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط سلوك مقابل، وتعتبر الاستجابة شرط أساسي لتكوين أي علاقة اجتماعية، وقد تكون العلاقة بين فرد وآخر، وقد تكون بين الفرد والمجموع، كما قد تكون العلاقة بين الظواهر والنظم<sup>(١٠)</sup>.

وتعتبر العلاقات الاجتماعية مصدراً من أهم المصادر للشعور بالرضا حيث ينجم أكبر تدعيم للرضا والتوافق النفسي من خلال وجود أفراد مصدر للثقة في حياة الفرد كشريك الحياة والأصدقاء فالعلاقات الاجتماعية تقدم للفرد الفرصة للإفصاح عن الذات والرفقة والمساندة الاجتماعية وقت الأزمات بالإضافة إلى الشعور بالانتماء<sup>(١١)</sup>.

وتتمثل العلاقات الإيجابية مع الآخرين في القدرة على إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع الآخرين قائمة على الثقة والتواد والتوحد مع الآخرين والقدرة على الأخذ والعطاء والتعلم من الآخرين وأن العلاقات الإيجابية مع الآخرين يعد بعداً رئيسياً لجودة الحياة النفسية والتي يعد الرضا عن الحياة أحد محركاتها<sup>(١٢)</sup>.

كما تشمل العلاقات الاجتماعية، العلاقات الأسرية والعلاقات مع الأصدقاء والرفاق والجيران حيث أن الأسرة أحد مصادر الشعور بالسعادة والرضا.

#### ٢- الاستقرار الأسري:

يعرف الاستقرار الأسري على أنه: العلاقة الزوجية السليمة التي تحظى بقدر عال من التخطيط الواعي الذي تراعي فيه الفردية والتكامل في أداء الأدوار لتحديد كيفية تحمل المسؤوليات والواجبات ومدى القدرة على مواجهتها مع اعتبار ديمقراطية التعامل في الأسرة كي تستطيع الصمود أمام الأزمات وتحقيق المرونة والتكيف مع المتغيرات<sup>(١٣)</sup>.

فالاستقرار الأسري من أهم مصادر الشعور بالرضا عن الحياة وذلك من خلال الأسرة والتي تشمل الزوج والزوجة والأبناء حيث أن المتزوجين أكثر رضا من غيرهم العزاب أو الأرمال أو المطلقين فهم أكثر سعادة وهناء حيث أن الزواج الناجح يعتبر من أهم مقومات الشعور بالرضا عن الحياة كما أن غلبة السلوك الإيجابي الأسري على السلوك السلبي كتبادل الهدايا والاستعداد للمساعدة العملية والاستمتاع بالحياة الجنسية، وكثر الوقت الذي يمضيه الزوجان معاً، والاتفاق على المسائل المادية وانتهاج الجانب الإيجابي في حل المشكلات التي تعرضهم والعلاقات الأسرية المنفتحة والسليمة مع جميع أطراف الأسرة كل ذلك من شأنه تحقيق الرضا عن الحياة والاستقرار الأسري.

### ٣- تقدير الذات:

يعرف تقدير الذات بأنه: هو الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه متضمناً الاتجاهات التي يرى أنها تصفه على نحو دقيق، وينقسم تعبير الفرد نحو نفسه في مجال الخبرات الشخصية والأسرية والأكاديمية والاجتماعية ويعد تقدير الذات نتاجاً للتقديرات التي يدركها الفرد من الآخرين المهمين بالنسبة له، كما يعد نتاجاً أيضاً لمشاعر الفرد بالقدرة والكفاءة، وتمثل الوظيفة الأولى الاستحسان الاجتماعي بينما تمثل الوظيفة الثانية الإحساس بالقوة والكفاءة<sup>(١٤)</sup>.

وهناك ارتباط بين الرضا عن الحياة وتقدير الذات الذي يعد أحد العوامل المسؤولة عن إحساس الفرد بالرضا عن الحياة، حيث إن الأفراد الذين يتميزون بدرجة عالية من تقبل الذات والرضا عنها أكثر شعوراً بالرضا عن حياتهم وترتفع لديهم مشاعر تقدير وتقبل الذات، وإن تحقيق الفرد لأهدافه من العوامل التي تزيد شعور الفرد بالرضا عن ذاته وأيضاً مستوى النشاط النفسي والاجتماعي للفرد عامل منبئ برضاه عن ذاته وحياته.

### ٤- الاندماج المجتمعي:

الاندماج المجتمعي مفهوم ينشأه كل مجتمع وكل جماعة بهدف انتقال الأفراد والجماعات من حالة المواجهة والصراع إلى حالة العيش بكرامة وتكافل، كما يعتبر الاندماج المجتمعي صورة من صور القدرة على الوصول إلى المنظومات السياسية القانونية اللازمة لجعل الحقوق واقع فعلي وهو مفهوم عكس مفهوم الاستبعاد الاجتماعي، والاندماج المجتمعي يتضمن التكيف الاجتماعي والفعالية الاجتماعية كما يركز على المشاركة والتفاعل وبذل الجهد المتبادل مع كافة الظروف الداخلة في عمليات التفاعل، فمن خلاله يتم العمل على تهيئة طاقات المجتمع وإمكاناته وتوسيع قاعدة العمل وإيجاد الحلول لمشكلات المجتمع المتنوعة وهذا من شأنه تحقيق الرضا عن الحياة للأفراد والمشاركين في هذا الاندماج.

### رابعاً: أهمية الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة:

- ١- يمثل الرضا عن الحياة أهم مصادر السعادة في الدنيا، والمكون الأساسي لها.
- ٢- يعد الرضا عن الحياة مطلباً من المطالب المهمة التي يسعى الأفراد إليها وملحاً من ملامح الشخصية السوية حين يشعر الإنسان بالرضا عن سلوكياته وتصرفاته.
- ٣- كما يعد الرضا نوعاً من التقدير لمدى سير الأمور، سواء الآن أو في الماضي.
- ٤- كما يسهم إسهاماً كبيراً في عملية تكيفه الشخصي والاجتماعي، وفي تكوين شخصيته، وبلورة نظره الخاصة إلى العالم.
- ٥- الشعور بالرضا عن الحياة يرتبط بطموح الفرد وما قد يصبو إليه، وما يريد تحقيقه.
- ٦- الرضا عن الحياة من المؤشرات التي تبين تمتع الفرد بالصحة النفسية<sup>(١٥)</sup>.

## خامساً : مصادر الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة:

هناك العديد من المصادر التي يجد الإنسان فيها ما يحقق الرضا عن حياته، ويحدد

(دينر Diener) هذه المصادر في:

١ - التوافق الاجتماعي: حيث قدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية راضية مرضية، وعلاقات تتسم بالتعاون، فلا يشوبها العدوان أو الارتياب أو عدم الاكتراث لمشاعر الآخرين، فهي علاقات متبادلة.

٢ - التوافق الذاتي: قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه المتصارعة بشكل متزن.

٣ - القدرة على تحمل الإحباط: يقصد به قدرة الفرد على الصمود على الشدائد والأزمات، ويعني ذلك أن انفعالاته متوازنة مع حجم المشكلة أو الموضوع الذي يثير الانفعال.

٤ - الشعور بالرضا والسعادة: وهذه نتيجة طبيعية لتوافقه الذاتي والاجتماعي.

٥ - الإنتاج الملائم: حيث قدرة الفرد على الإنتاج المعقول في حدود ذكائه واستعداداته، ومحاولاً حل المشاكل بسلوك معين، وهو يعرف كيف يواجه الموقف، وقادر على إيجاد حلول بديلة إذا فشل.

٦ - الجهود البناءة: حيث يساهم في إحداث تغييرات إصلاحية بناءة في بيئته.

٧ - الاستقلالية: حيث ترتبط بقيم إنسانية فريدة صميمها الحرية والمسؤولية، فهي تعني أن يأخذ موقفاً من هذا الواقع بإرادته الحرة بحيث يقيم الأمور بوعي ويختار أفضل البدائل المتاحة أمامه.

٨ - الواقعية: يعني أن السلوك يوجه نحو حل المشاكل والضغوط التي يقابلها الفرد ويستطيع حلها ويحقق الأهداف التي يتمكن من بلوغها<sup>(١٦)</sup>.

## سادساً : النظريات المفسرة الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة:

### ١ - نظرية المواقف:

يرى أصحاب هذه النظرية أن الإنسان يرضى عن الحياة عندما يعيش في ظروف طبيعية، ويشعر فيها بالأمن والنجاح في تحقيق ما يريد من أهداف، فيجد الصحبة الطيبة، ويتزوج امرأة صالحة، ويكون أسرة متماسكة، ويحصل على عمل جيد مع المعافاة في البدن، ففي هذه الظروف يكون الإنسان رظياً وسعيداً ومتمتعاً بصحة نفسية<sup>(١٧)</sup>.

### ٢ - نظرية الخبرات السارة:

يرى أصحاب هذه النظرية أن الإنسان يرضى عن حياته عندما تكون خبراته فيها سارة وممتعة وليست الظروف أو المواقف الطيبة هي مصدر الرضا وإنما ما يدركه الإنسان من

خبرات سارة في هذه الظروف، ويكون الإدراك مسألة نسبية تختلف من شخص إلى آخر وفق ما يدركه منها في الموقف من خبرات سارة أو غير سارة.

### ٣- نظرية الفجوة بين الطموح والإنجاز:

تشير هذه النظرية أن الفرد يرضى عن حياته عندما يحقق طموحاته، أو عندما تكون انجازاته قريبة من طموحاته، وغالباً ما تقوم الطموحات على المقارنة مع الآخرين ومع خبرة الفرد الماضية، ولكن عندما يضع الفرد طموحات وأهداف أعلى من قدراته وإمكاناته فإنه لا يستطيع الوصول إلى أهدافه وبالتالي يجد نفسه غير راضي عن حياته، وبذلك يؤدي الطموح الزائد مع ضعف الإمكانيات إلى الإحباط والقلق المستمر على المستقبل، لذلك يجب الموازنة بين طموح الفرد وإمكاناته حتى يستطيع تحقيق أهدافه بنجاح، ومع ذلك فليس من المؤكد أن الفجوة بين الطموح والإنجاز هي التي تحقق الرضا أم العكس.

### ٤- نظرية المقارنة مع الآخرين:

أن الفرد يشعر بالكفاءة والجدارة والقيمة عندما يقارن نفسه مع الآخرين ضمن الثقافة الواحدة ويتملكهم الشعور بالرضا إذا كانت ظروفهم أفضل ممن يحيطون بهم، فالرضا عن الحياة يعتمد على المقارنة بين المعايير الموضوعية أو الفردية أو الثقافية أو الاجتماعية أو المادية من ناحية وما تم تحقيقه على أرض الواقع من ناحية أخرى، وقد تشمل المقارنة الأفراد أو الجماعات المحيطة أو الدول أو المجتمعات، والتفوق على الآخرين في جميع المعايير الذاتية والاجتماعية من أهم مصادر الرضا عن الحياة كذلك تعتبر المقارنة مع الآخرين واحدة من الطرق التي يستخدمها الناس في إرساء مقاييسهم<sup>(١٨)</sup>.

### ٥- نظرية التكيف (التعود):

تتلخص هذه النظرية في فرضية أن الأفراد يتصرفون بشكل مختلف اتجاه الأحداث الجديدة التي تمر عليهم في حياتهم، وذلك اعتماداً على نمط شخصياتهم، وردود أفعالهم وأهدافهم في الحياة، ولكن نتيجة التعود والتأقلم مع الأحداث ومع مرور الوقت فإنهم يعودون إلى النقطة الأساسية التي كانوا عليها قبل وقوع الأحداث، كما أن الأفراد المختلفون لا يتكيفون بنفس الطريقة أو بشكل مطلق مع الأحداث والظروف المحيطة بهم<sup>(١٩)</sup>.

### ٦- نظرية القيم والأهداف والمعاني:

يشعر الأفراد بالرضا عندما يحققون أهدافهم، ويختلف الشعور بالرضا باختلاف أهداف الأفراد ودرجة أهميتها بالنسبة لهم حسب القيم السائدة في البيئة التي يعيشون فيها، وتدل الدراسات على أن الأفراد الذين يدركون حقيقة أهدافهم وطموحاتهم وأهميتها بالنسبة لهم ينجحون في تحقيقها ويتمتعون بدرجة أعلى من الرضا عن الحياة، مقارنة بأولئك الذين لا يدركون حقيقة أهدافهم، أو الذين تتعارض أهدافهم مما قد يؤدي إلى الفشل في تحقيقها والشعور



بعدم الرضا، ويعتمد تحقيق الأهداف على الاستراتيجيات المتبعة في تحقيقها والتي لا تتلاءم مع شخصية الأفراد، وتختلف هذه الأهداف باختلاف المراحل العمرية وأولوية هذه الأهداف (٢٠).

### ٧- النظرية التكاملية:

تقدم النظريات السابقة تفسيرات جزئية للرضا عن الحياة لأن عوامل الرضا كثيرة ومتنوعة وتختلف من شخص إلى آخر، وتختلف في الشخص الواحد من وقت إلى آخر، لكن النظرية التكاملية ترى أن الرضا عن الحياة يتحقق من خلال التكامل بين العوامل التالية:

- ١- أن يعيش الإنسان في ظروف طيبة تشعره بالأمن والطمأنينة.
  - ٢- أن يدرك الخبرات السارة التي تمتعه وتسره.
  - ٣- أن يحقق أهدافه في الحياة، ويتغلب على الصعوبات التي تواجهه.
  - ٤- أن تكون طموحاته في مستوى قدراته وإمكانياته، حتى لا يتعرض للإحباط كثيراً.
  - ٥- أن يحقق النجاح في دراسته أو عمله، ويشعر بالكفاءة والجدارة، وتقدير الذات (٢١).
- وتعتبر النظرية التكاملية انسب النظريات لتفسير الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة وذلك

### لأسباب التالية:

- أ- تتسم هذه النظرية بالشمول حيث تنظر إلى الرضا عن الحياة من جميع زواياها.
- ب- من خلالها يمكن دراسة أبعاد الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة سواء الذاتية أي داخل المرأة نفسها (تقدير الذات) أو في بيئتها الاجتماعية ومحيطها (العلاقات الاجتماعية - الاستقرار الأسري الاندماج المجتمعي) مما يحقق المصادقية في دراسة أبعاد الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة.

### سابعاً : سبل تحسين مستوى الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات:

بشكل عام هناك العديد من السبل والطرق المؤدية إلى تحقيق الرضا عن الحياة وهي تتمثل في:

- ١- الأوضاع المريحة مثل المنزل الجيد والغذاء والدخل الوفير والمستقبل الآمن.
- ٢- الصحة الجسدية وتشمل الخلو من التوتر والقلق والأمراض الأخرى.
- ٣- العلاقات الاجتماعية والتواصل مع الأقارب.
- ٤- الجو الأسري والعناية بالأطفال.
- ٥- وجود شريكك في الحياة.

### ويرى (Gerald) وآخرون أنها تتمثل في:

- ١- قضاء الأوقات مع الآخرين، مشاركة الأصدقاء، التفاعل الاجتماعي حيث أن كل ذلك يعمل على تغيير الحالة المزاجية لدى الفرد بجانب العلاقات الفعالة مع الأسرة، النظر إلى الطرق الأكثر فائدة للآخرين بمعنى مساعدة الناس لتحسين تقدير ذاتهم.

٢- الاستمتاع بأنشطة وقت الفراغ الأكثر سعادة، والممارسة المستمرة للأنشطة.  
٣- وجود هدف في الحياة أو خطة تسعى لتحقيقها، أو الانفتاح على التجارب، المرونة والعفوية في التعامل مع الآخرين.

٤- جعل الإنسان أكثر تفاعلاً، بجانب التركيز على الجوانب الإيجابية في الحياة.  
٥- عدم إعطاء الأشياء أكبر من حجمها، فالأفراد الذين يتمتعوا بالسعادة قادرين على عدم الرجوع للوراء والنظر للأشياء وتطبيق المداخل البناءة في التعامل مع المشكلات (٢٢).

ويمكن من خلال ما سبق أن نحدد مجموعة من العوامل التي من شأنها تحسين مستوى الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات:

١- تحقيق الاستقرار الأسري للمرأة اللاجئة وذلك من خلال:

أ- أداء الأدوار الأسرية بنجاح.

ب- إقامة العلاقات المتبادلة مع أفراد الأسرة.

ج- التمتع بروح الود والتفاهم مع جميع أفراد الأسرة.

د- المشاركة في كل قضايا ومشكلات أسرتها والتوافق الزوجي مع الزوج.

٢- تمتع المرأة اللاجئة بالعلاقات الاجتماعية الإيجابية ويتحقق ذلك من خلال:

أ- التوافق والتكيف مع المحيطين.

ب- المشاركة الاجتماعية مع الآخرين كالزيارات والمناسبات السارة وغير السارة.

ج- الشعور بالمكانة والتقدير الاجتماعي من قبل الآخرين.

٣- شعور المرأة اللاجئة بتقدير ذاتها ويتحقق ذلك من خلال:

أ- زيادة الثقة بالنفس.

ب- العمل على القيام بالواجبات والمسؤوليات المطلوبة منها كامرأة وزوجة.

ج- المشاركة في اتخاذ القرارات التي تراها مهمة.

د- احترام ذاتها كامرأة وعدم تعرضها للعنف بكل أشكاله وأصنافه والحد من الهيمنة

والسيطرة الذكورية عليها.

٤- تمكين المرأة اللاجئة من الاندماج المجتمعي ويتحقق ذلك من خلال:

أ- التطوع في المؤسسات التي تهتم بقضايا المرأة ومجتمعها.

ب- المشاركة في برامج تنمية المخيم.

ج- التعاون في الأعمال التي تخدم المخيم.

## ثامناً : منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين الرضا للمرأة اللاجئة بالمخيمات:

تعتبر الممارسة العامة من أهم وأحدث الاتجاهات التي فرضت نفسها على ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث تمثل اتجاهاً تفاعلياً يبتعد عن النمط التقليدي للخدمة الاجتماعية حيث يوفر اتجاه الممارسة العامة للأخصائي الإجتماعي أساساً نظرياً انتقائياً يؤكد على أن التغيير لا بد أن يوجه تجاه كل مستويات الممارسة.

ويعد مجال المرأة أحد المجالات الخصبة لممارسة الخدمة الاجتماعية والتي يمكن العمل فيها من خلال التدخل المهني من منظور الممارسة العامة الذي يهدف إلى زيادة فاعلية الأنساق على القيام بوظائفها، إحداث التغييرات المطلوبة والتي تتمثل بتحسين مستوى الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات.

ويمكن تحديد الأدوار المتعددة التي يؤديها الممارس العام في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات فيما يلي:

### ١- دور الممارس العام كمعالج:

يقصد بدور الممارس العام كمعالج تلك الأنشطة التي يقوم بها الممارس العام لمساعدة العملاء على زيادة فاعلية ووظائفهم الاجتماعية وزيادة قدراتهم على تفهم مشاعرهم وتعديل سلوكياتهم وتعليمهم كيفية التعامل مع المواقف والمشكلات<sup>(٢٣)</sup>.

### وفي مجال تحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة يقوم الممارس العام بالاتي:

أ- العمل مع المرأة اللاجئة التي تجد صعوبة في التكيف مع ظروف الحياة بالمخيم ومساعدتها على تعديل أفكارها الغير صحيحة ومشاعرها السلبية وسلوكياتها غير المرغوبة أي السعي لإحداث تغييرات ايجابية في ذات المرأة اللاجئة.

ب- البحث عن كافة الإمكانيات والموارد التي تسهم في حل مشكلات المرأة اللاجئة.

ج- التدخل لمساعدة المرأة اللاجئة على مواجهة وحل المشكلات التي تواجهها سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية صحية أو سكنية أو غير ذلك.

د- دعم المشاعر الايجابية وتعزيز العلاقات الاجتماعية للمرأة اللاجئة، ومنح الأمل في إمكانية مواجهة مشكلاتها وتحسين رضاها عن الحياة.

### ٢- دور الممارس العام كمن:

ويعني مساعدة نسق العملاء لاكتشاف المصادر والقوى التي بداخلهم وتدعيمها، وذلك لإحداث التغييرات المنشودة، وفي هذا الدور يمد الأخصائي الاجتماعي نسق العميل بالدعم اللازم من أجل اتخاذ الإجراءات المطلوبة لتحقيق الأهداف<sup>(٢٤)</sup>.

**وفي مجال تحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة يقوم الممارس العام بالاتي:**

أ- مساعدة المرأة اللاجئة على فهم ذاتها واكتشاف قدراتها، واستثمار إمكانياتها وكيفية استغلالها لصالحها، ومواجهة المواقف الإشكالية.

ب- مساعدة المرأة اللاجئة على إحداث تغييرات مرغوبة في شخصيتها، كذلك الأنساق الأخرى كالأسرة.

ج- تعليم وتدريب المرأة اللاجئة على كيفية مواجهة مشكلاتها مع التفكير الواقعي لحلها وتمكينها من إشباع احتياجاتها.

د- تدعيم المشاعر الإيجابية، ومنح الأمل للمرأة اللاجئة، واستثمار قدراتها وإمكانياتها لتحقيق أهدافها وأن يشعر بالرضا عن حياتها.

هـ - مساعدة المرأة اللاجئة على التخلص من المشاعر السلبية الناجمة عن العيش بالمخيم مثل الشعور بالخوف وعدم الأمن والشعور بعدم تقدير الذات.

### **٣- دور الممارس العام كوسيط:**

ويقصد بدور الممارس العام في الخدمة الاجتماعية كوسيط أن هناك جهودا توجه نحو نسق العمل ومصدر الخدمات لكي يصل إلى بعضهما البعض وتحقيق التفاهم بينهما وذلك من خلال تعريف نسق العمل بمصادر الخدمات والأجهزة والمؤسسات أو الأشخاص المسؤولين عن تقديم الخدمات<sup>(٢٥)</sup>.

**وفي مجال تحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة يقوم الممارس العام بالاتي:**

أ- تسهيل حصول المرأة اللاجئة على الخدمات التي تحتاج إليها من مؤسسات رعايتهم كالخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية.

ب- التوسط بين مؤسسات المجتمع المحلي المحيط بها للاستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة في المجتمع لصالح المرأة اللاجئة كالمراكز الصحية ومر اكز الرعاية والأندية ومراكز البرامج النسائية.

ج- توجيه المرأة اللاجئة للاستفادة من مصادر الخدمات المتوفرة في المؤسسات المجتمعية الأخرى وتبصيرهم في الوصول إلى الموارد التي يحتاجون إليها ولا يستطيعون تحديدها أو معرفة مصدرها وأساليب الحصول عليها.

### **٤- دور الممارس العام كمساعد:**

ويقصد بدور الممارس العام كمساعد معاونة العميل على مساعدة نفسه بمعنى أن يكون سلوك الممارس مسهلا لسلوك العميل في الاتجاه المرغوب بما يساعده في اتخاذ القرارات لإحداث التغيير وذلك من خلال تشجيع العميل على الحديث والتعبير عن نفسه ومشاعره اتجاه

عناصر الموقف الذي يواجهه و تشجيع نسق العمل على النشاط الذاتي لخدمة نفسه والتصرف باستقلالية<sup>(٢٦)</sup>.

#### وفي مجال تحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة يقوم الممارس العام بالاتي:

- أ- مساعدة المرأة اللاجئة على فهم وتحديد العوامل المرتبطة بحدوث المشكلات ومعاونتها على اختيار حل من ضمن الحلول لتعديل شكل العلاقات والتفاعلات فيما بينها.
- ب- مساعدة المرأة على الاستفادة من مواردها الذاتية وإمكانياتها في مواجهة مشكلاتها.
- ج- العمل على المرأة اللاجئة في مناقشات جماعية لمشكلاتها العامة وتشجيعها ومعاونتها حتى يشعروا جميعاً أن هذه المشكلات ليست شخصية تمثل امرأة واحدة منهم بل هي مشكلات عامة في المخيم وهذا يساعدها على زيادة الثقة بالنفس ومواجهة هذه المشكلات.
- د- مساعدة المرأة اللاجئة في معرفة الأنساق الأخرى التي يمكن أن تساهم في تقديم الخدمات ومساعدتها في العديد من مهام الحياة اليومية مما يساهم في تحسين الرضا عن الحياة.

#### ٥- دور الممارس العام كمعلم:

مسئولية الأخصائي الاجتماعي تعليم العملاء مهارات متعددة وإمدادهم بمعلومات قريبة منها بطريقة يستطيع العملاء فهمها، أو تزويدهم بنصائح واقتراحات للتعرف على البدائل والعواقب الممكنة للأمر، والسلوك المغاير للموقف وتعلم أسلوب حل المشكلة، والإدراك، والأخصائي الاجتماعي يدرّب العميل على اكتساب سلوكيات جديدة، ويعدل البيئة المحيطة بهم، ويطور المهارات الاجتماعية، ويعلم الدور الوظيفي وكيف يكتسبون أدواراً جديدة<sup>(٢٧)</sup>.

#### وفي مجال تحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة يقوم الممارس العام بالاتي:

أ- مساعدة المرأة اللاجئة على تعلم مهارات التكيف والتوافق مع المشكلات والتماشي معها إلى حين مواجهتها وحلها.

ب- تزويد المرأة اللاجئة بالمعلومات والمعارف اللازمة التي تمكنهم من مواجهة مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم وكيفية استغلال إمكانياتهم وقدراتهم وتنميتها.

ج- تزويد المرأة اللاجئة بالمعلومات التي تمكنهم من اتخاذ لقرارات أو تحديد أهدافها.

د- المشاركة في عمل الندوات واللقاءات والمؤتمرات العلمية في الموضوعات الخاصة بالرضا عن الحياة كالأستقرار الأسري والاندماج المجتمعي والعلاقات الاجتماعية.

#### ٦- دور الممارس العام كمدافع:

يقصد بدور الممارس العام كمدافع هي تلك الجهود التي يبذلها الممارس العام في الحفاظ على حقوق وحدات العمل المهني وكرامتها ومصالحها، ولاسيما إذا كانت من الفئات الضعيفة أو المستهدفة أو تلك النوعيات من العملاء المحتاجة لخدمات رعاية اجتماعية معينة وذلك تحقيقاً للعدالة الاجتماعية في المجتمع، وذلك من خلال السعي إلى إزالة العقبات والحواجز التي تحول

بين العملاء وبين إشباع حاجاتهم وممارسة حقوقهم، مع تمثيل أنساق التعامل أمام جهات معينة مثل الشرطة والمحاكم والمؤسسات الاجتماعية الأخرى للدفاع عن مصالحهم وحقوقهم واتخاذ الإجراءات التي يراها في صالح عملائه واستخدام أساليب الحوار والمساومة والمفاوضة (٢٨).

#### **وفي مجال تحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة يقوم الممارس العام بالاتي:**

- أ- القيام بالدفاع عن مصالح المرأة اللاجئة، والسعي معهم لمحاولة إشباع احتياجاتهم والوقوف بجانبهم ومشاركتهم بالجهود التي تحاول تحسين حياتها.
- ب- تعريف المرأة اللاجئة بحقوقها وكيفية الحصول عليها.
- ج- مساعدة المرأة اللاجئة على حماية حقها في تلقي الرعاية والخدمات التي تشبع حاجاتها أو تواجه مشكلاتها.

د- المطالبة لدى المؤسسات المجتمعية لتوفير الخدمات التي تحتاجها المرأة اللاجئة.

#### **٧- دور الممارس العام كمنسق:**

ويقصد بذلك الجهود التي يبذلها لتوحيد جهود الأنساق المختلفة بما تتضمن من نسق التعامل ونسق الممارسين من الأخصائيين الاجتماعيين والتخصصات الأخرى والأنساق المؤسسية والمجتمعية ومنع تضارب جهودها لزيادة كفاءة الخدمات التي يحصل عليها وفعالية التدخل في الموقف الذي يتم التعامل معه (٢٩).

وذلك من خلال تحديد احتياجات العميل ومشكلاته، وتقدير الخدمات التي تتطلبها حالة العميل ووضع خطة للخدمات والتنسيق بين المؤسسات أو أقسام المركز وربط العميل بالمؤسسات المطلوبة وتتبع تلقي العميل للخدمات ومراقبتها.

#### **وفي مجال تحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات يقوم الممارس العام بالاتي:**

أ- قيام الممارس العام بالتنسيق بين جهوده كمهني مسئول عن التغيير بالنسبة للمرأة اللاجئة وجهود غيره من المهنيين داخل مؤسسات مراكز البرامج النسائية سواء كانوا من الأخصائيين الاجتماعيين أو من التخصصات الأخرى في إطار فريق العمل وذلك لتحقيق أفضل درجة من الرضا عن الحياة.

ب- التنسيق بالنسبة للخدمات التي تقدمها المؤسسات للمرأة اللاجئة والعمل على منع الازدواج في تقديم تلك الخدمات.

ج- التنسيق بين استخدام المواد المتاحة وصولاً لأفضل درجة في إشباع حاجات المرأة اللاجئة في المخيمات ومواجهة مشكلاتها.

د- العمل كحلقة اتصال وربط من خلال التنسيق بين جهود أنساق التعامل مع المرأة اللاجئة على أساس قيام كل منها بالمهام التي يتم الاتفاق عليها حتى يمكن الاستفادة بكافة الجهود دون تكرارها أو تضاربها بما يسهم في تحسين رضاها عن الحياة.

## ٨- دور الممارس العام كمقدم للخدمات:

ويقصد بهذا الدور تلك الجهود التي يقوم بهذا الممارس العام في الخدمة الاجتماعية بالتعاون مع غيره من المتخصصين في تنفيذ الخطط والبرامج التي تقدم داخل المؤسسة التي يعمل بها أو من المؤسسات الموجودة في المجتمع، بهدف الوصول الفعلي لإشباع احتياجات العملاء وحل مشكلاتهم بطريقة أفضل، وذلك من خلال استحداث خدمات جديدة لم تكن موجودة ويحتاجها العملاء مع ضرورة توضيح شروط استفادة العملاء من تلك الخدمات، والعدالة في حصولهم عليها وحرص الممارس العام على ربط خدمات العملاء بالبرامج والأنشطة المتميزة التي تحقق جوانب أساسية في حياتهم، كذلك يجب أن تسهم في إكسابهم بعض السمات المطلوبة كالمبادأة والتعاون والاعتماد على النفس<sup>(٣٠)</sup>.

### وفي مجال تحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة يقوم الممارس العام بالاتي:

أ- توجيه المرأة اللاجئة إلى الخطوات التي ينبغي القيام بها إلحاقها بأي مؤسسة تحتاج لخدماتها.

ب- المساهمة في زيادة كفاءة تقديم الخدمات للمرأة اللاجئة.

ج- العمل على تنوع الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية المرأة اللاجئة بما يتناسب مع تعدد وتنوع الحاجات والمشكلات.

د- توفير الخدمات اللازمة في الفروع التابعة لمؤسسات رعاية المرأة اللاجئة وخاصة التابعة لوكالة الغوث الولية (الأونروا) ومنها مراكز البرامج النسائية.

## ٩- دور الممارس العام كباحث وجامع للبيانات:

ويقصد بدور الممارس العام كباحث وجامع للبيانات مجموعة المهام التي يقوم فيها بجمع البيانات اللازمة عن أنساق التعامل في موقف الممارسة وموقف التدخل مستخدما كافة الأدوات اللازمة لذلك ثم قيامه بتنظيم البيانات وتصنيفها وتحليلها، بما يسهم في تقدير الموقف كأسلوب لتحقيق أهداف عملية المساعدة ويكون ذلك من خلال تحديد الجوانب المرتبطة بالموقف الإشكالي الذي يتعامل معه الممارس العام والبيانات عن الأنساق أو الفئات التي تعاني من الموقف ودور كل منها في وجود هذا الموقف. بيانات عن الجهود التي بذلت لمواجهة المشكلة ودور الأنساق المختلفة في تلك الجهود.

### وفي مجال تحسين الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة يقوم الممارس العام بالاتي:

أ- جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن نسق العميل "المرأة اللاجئة" وأهم احتياجاتها والمشكلات التي تواجهها والتي تشعرها بعدم الرضا عن حياتها، وعن طبيعة نوعية حياتها في المخيم.

ب- جمع المعلومات والبيانات عن جوانب القوة والضعف في نسق العمل "المرأة اللاجئة" للاستفادة منهما في تحقيق أهداف التدخل المهني للمساعدة على الوصول إلى الرضا عن الحياة.

ج- جمع بيانات عن الأنساق الأخرى التي يمكنها المساعدة في الوصول إلى تحسين الرضا عن الحياة للمرأة كذلك الحصول على المعلومات التي تتعلق بموارد وإمكانيات وطبيعة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

### خاتمة:

يتضح من خلال الطرح السابق مدى أهمية وفائدة الرضا عن الحياة بصفة عامة للمرأة اللاجئة بالمخيمات بصفة خاصة حيث استعرض الباحث أبعاد الرضا عن الحياة وحددت في أبعاد العلاقات الاجتماعية والاستقرار الأسري وتقدير الذات والاندماج المجتمعي، أيضاً تناول العديد من النظريات وتبنت النظرية التكاملية، كما حددت العديد من السبل والوسائل التي يمكن من خلالها تحسين مستوى الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات، كما حددت الأدوار المهنية للممارس العام والتي تساهم تحسين مستوى الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة.



## المراجع العلمية

- ١- سناء سليمان: السعادة والرضا أمنية غالية وصناعة راقية (القاهرة، عالم الكتب، ٢٠١٠) ص:٢٠
- ٢- أحمد السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية (القاهرة، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٠)، ص:١٨٤.
- 3- Gilman ashby: **The relationship between perfectionism and multidimensional life satisfaction among creation and American youth**, journal American psychological association, vol(39), n (1), 2005. pp:155.
- ٤- مايكل أرجايل: سيكولوجية السعادة (الكويت، عالم المعرفة، ١٩٩٣) ص:١٤.
- ٥- مجدي الدسوقي: دراسات في الصحة النفسية (القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ٢٠٠٧) ص:١٢٥.
- 6 – Diener, E and ryan, k: **Subjective well being general overview south African** , journal of psychology, Vol (39) , n (4), 2010,pp: 10-12.
- 7- Philip Hughes and et al: **building stronger communities** (Sydney, university of new south Wales, 2007) p: 48.
- 8- Franken, r: **Human motivation** (California, brooks Cole publishing, 1994) p:261.
- 9- Yanez, A: **Character strength and psychological well- being as predictors of life satisfaction among multicultural** (las vages, university of Nevada, 2006).
- ١٠- إبراهيم مذكور وآخرون : **معجم العلوم الاجتماعية** (القاهرة، الهيئة العامة المصرية للكتاب) ص ص:٤٠٢-٤٠٤.
- ١١- عزة مبروك: أبعاد الرضا عن الحياة ومحدداته لدى المسنين المصريين، **بحث منشور في: مجلة دراسات نفسية** (القاهرة، العدد الثاني، ٢٠٠٧) ص ص: ٣٣٧ - ٣٤١.
- ١٢- نبيل الزهار، فوزي على: البنية العاملية لجودة الحياة النفسية لنموذج رايف (Ryif)، **بحث منشور في: المجلة المصرية للدراسات النفسية** (القاهرة، العدد ٦٢، ٢٠٠٩) ص:٤٦٤.
- 13- Wikipedia: **The free encyclopedia**, U.S.A, 2008, p:1128.

- ١٤- مجدي الدسوقي: دليل تقدير الذات، دليل التعليمات (القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ٢٠٠٤) ص:٤.
- ١٥- امطانيوس ميخائيل: الخصائص السيكومترية المختصرة المعربة لمقياس الرضا عن الحياة المتعدد الأبعاد للطلبة (BMSLSS) ، بحث منشور في : مجلة الدراسات التربوية والنفسية (عمان، جامعة السلطان قابوس، ٢٠١٠) ص:١٠٠.
- 16- Tahira jibeen and Michaela hynie: **perceptions of autonomy and life satisfaction in Pakistan married immigrant women in Toronto, Canada** (Toronto, York university, 2012) p:53.
- ١٧- كمال مرسي: السعادة وتنمية الصحة النفسية ، مسئولية الفرد في الإسلام وعلم النفس (القاهرة، دار النشر للجامعات، ٢٠٠٠) ص:٤٧.
- 18- Easterlin, Richards A. :**Life cycle welfare: evidence and conjectures**, journal of social – economics, vol. (30), n(1) , 2001, p:31.
- 19 – Diener E.D : **subject well being: The server of happiness and proposal for a national index** ,American psychology, 2000, p p: 35–40.
- 20 – Oishi, shigehiro: **cross– cultural variations in predictors of life satisfaction: perspectives from needs and values**, journal of personality and social psychology bulletin, vol (25) , n (8) ,1999, p: 980–990.
- ٢١- كمال مرسي: مرجع سبق ذكره، ص ص:٤٧-٤٨.
- 22- Gerald Matthews: **Personality traits** ( united kingdom, the press syndicate of the university of Cambridge,2003) P:99.
- ٢٣- ماهر أبو المعاطي: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية أسس نظرية ونماذج تطبيقية (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٣) ، ص: 266.
- ٢٤- جمال شحاتة: الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية (الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٩) ص ص:٣٠٠.
- ٢٥- نفس المرجع السابق، ص ص: ٣٠٣- ٣٠٤.
- ٢٦- عبد العزيز فهمي النوحى: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية عملية حل المشكلة ضمن إطار ايكولوجي (القاهرة، سمير للطباعة، ٢٠٠٧) ص: 287.

27- Bradford w: **Techniques an Guidelines for social work practice**,  
(New York, pearson, 2005) pp56-58.

٢٨- عبد العزيز فهمي: **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 283-284.

٢٩- ماهر أبو المعاطي: **نماذج ومهارات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية** (القاهرة، نور الإيمان للطباعة، ٢٠٠٩) ص: ٢٩٧.

٣٠- ماهر أبو المعاطي: **الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية " أسس نظرية - نماذج تطبيقية"**، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: ٢٨٧-٢٨٨.