التدخل الإجتماعي

المستويات الميادين التجارب

عاطف عطيّه

التدخل الإجتماعي

المستويات الميادين التجارب

- الناشر: دار نلسن.

- حقوق التأليف والنشر والتوزيع محفوظة للمؤلف

- تصميم الكتاب: كارينا ويزاين- السوير
- الإشراف والإخراج الفني دار نلسن- لبنان
- طبع في بيروت – الطبعة الثانية 2016
- هاتف: 01-739196
- ISBN: 9953-416-16-8
- البريد الالكتروني: darnelson@hotmail.com

المؤسس يوسف سلامة (1925-2000)

للمؤلف:

1- **المجتمع، الدين والتقاليد**، بحث في إشكالية العلاقة بين الثقافة والدين والسياسة، جروس برس، 1992، طرابلس.

2- **البيئة والانسان**، جغرافية الانسان، المعاش والسياسة، بالمشاركة مع د. عبد الغني عماد، جروس برس، الطبعة الأولى، 1998، طرابلس؛ مختارات، الطبعة الثانية، 2002، الزلقا، لبنان.

3- **لطف الله خلاط ، الصحافة بين الدين والسياسة**، دار النهار للنشر، 1999، بيروت.

4- **الدولة المؤجلة**، دراسة في معوقات نشوء الدولة والمجتمع المدني في لبنان، دار أمواج ومكتبة بيسان، 2000، بيروت.

5- **تحولات الزمن الأخير**، بالمشاركة مع د. مها كيال، مختارات، 2001، الزلقا، لبنان.

6- **التدخل الاجتماعي**، المستويات، الميادين والتجارب، مختارات، 2002، الزلقا، لبنان.

7- **العلاقات العربية الأوروبية**، من الحذر والالتباس إلى الانفتاح والتكامل، معهد العلوم الاجتماعية ومؤسسة فردريش إيبرت، 2003، طرابلس، (إعداد وتحرير).

8- **تجارب ديموقراطية في بلدان عربية**، معهد العلوم الاجتماعية ومؤسسة فردريش إيبرت، والاتحاد الأوروبي، 2003، بيروت، (إعداد وتحرير).

9- **الواقع والممكن في الممارسة الديموقراطية اللبنانية**، معهد العلوم الاجتماعية ومؤسسة فردريش إيبرت، والاتحاد الأوروبي، 2003، بيروت، (إعداد وتحرير).

10- **في الاجتماع اللبناني**، جدلية الوحدة والتعدد، دار الانشاء، 2005، طرابلس.

11- **تشريق وتغريب**، مقاربات سوسيولوجيّة عربية، دار الانشاء، 2006، طرابلس.

12- **طرابلس من الداخل**، دراسة سوسيوأنتروبولوجيّة للمدينة القديمة، بالمشاركة مع د. مها كيال، مختارات، 2006، الزلقا، لبنان.

13- **تنويعات على مقام الوحدة**، مختارات، 2008، الزلقا، لبنان.

14- **المدينة العربية بين التحولات الاجتماعية وتغيرات المجال**، المؤتمر العربي الأول، مركز الأبحاث في معهد العلوم الاجتماعية، الجامعة اللبنانية، بالمشاركة مع د. مها كيال، 2008، بيروت، (إعداد وتحرير).

15- **في المعرفة والثقافة والعولمة**، دار نلسن، 2011، بيروت.

16 - **المرصد الثقافي وسياسات المتاحف**، المؤتمر التشاركي، معهد العلوم الاجتماعية، جامعة البلمند، 2013، بالمشاركة مع د. مها كيال، طرابلس، الكورة، (إعداد وتحرير).

17- **الثقافة المعولمة**، إشكالية العلاقة بين الثقافة العربية والعولمة، دار نلسن، 2014، بيروت.

18- **العمر الثالث، التحولات، الحقوق والسياسات**، المؤتمر الوطني 2014، معهد العلوم الاجتماعية، مركز الأبحاث، الجمعية اللبنانية لعلم الاجتماع، بالمشاركة مع د. مها كيال، 2015، بيروت، (إعداد وتحرير).

مقدمة الطبعة الثانية

حظيت الطبعة الأولى من كتاب التدخل الاجتماعي على اهتمام القرّاء والمتخصصين على السواء. ذلك أنه يعالج مسألة في غاية الأهمية، تتناول كيفية التعاطي مع المشكلات الإنسانية في العالم الحديث؛ وهي المشكلات التي طالت الأسرة في الدرجة الأولى، نتيجة تفكك العلاقات التقليدية، والتلميذ في المدرسة الذي خرج من طوق التلقين والطاعة إلى أجواء أكثر انفتاحًا وحرية وتعبيراً عن الذات؛ كما طالت أيضاً، علاقات العامل في مكان العمل، وما ينشأ عن البطالة والإنحراف والهجرة.

ولأن هذه المشكلات الإنسانية ما زالت على تفاقم مستمر، وعلى توسّع مضطرد، كان لا بد من زيادة الاهتمام بكيفية التعاطي مع هذه المشكلات، فزادت فروع التخصص في هذا المجال، على قدر انقسام المشكلات إلى فروع، أيضاً. يدير هذه الفروع، ويعمل فيها، متخصصون في التدخل الاجتماعي، إن كان على مستوى الفرد أو الجماعة، أو تنظيم المجتمع، أو تنمية المجتمع المحلي. كما زادت ميادين التدخل لتطول مناحي الحياة الإنسانية كافة، لتعالج ما ينشأ عنها من معوّقات تمنع الفرد والجماعة من الانخراط الكامل والسليم في المجتمع الذي ينتمي إليه كل من الفرد والجماعة، كما لتعمل على تنظيم المجتمع، وتنمية المجتمع المحلي، ليستوعبا ما يمكن أن يطرأ من تغيرات متسارعة يفرضها العصر الحديث بمنطقه المعولم.

ولأن هذا الاختصاص لا يزال حديثاً في بلادنا، رأيت أن من الضروري إعادة طبعه، ليسدّ فراغاً، وليلبي حاجة معرفية وأكاديمية، على السواء.

طرابلس في 2 كانون الثاني 2016

عاطف عطيه

مقدمة

لم يظهر التدخّل الإجتماعي، كمفهوم ومصطلح، إلى اللغة العربية إلاّ مؤخرًا باعتباره التوجّه العلمي الذي يقوم على دراسة المشكلات الإجتماعية وتحديد أسبابها والعمل على معالجتها من خلال مؤسسات تنشأ لهذه الغاية، ومتخصصين مدرّبين وأصحاب خبرات يعملون على تأهيل الأفراد والجماعات لإعادة تكيّفهم في المجتمع الذي ينتمون إليه. وإعادة التكيّف هذه، هي الوسيلة الطبيعية التي تفرضها مؤسسات المجتمع لمواجهة المشكلات التي يتعرّض لها كنتيجة لتعقّد الحياة الإجتماعية، ولما تتطلّبه مقتضيات العصر الحديث.

لم يظهر الإهتمام بالفرد والجماعة والمجتمع المحلّي إلاّ مع نشوء الدولة الحديثة والأفكار المتعلّقة بحقوق الإنسان ووجوب عيشه بحرية وكرامة، وتمتّعه بالحياة اللائقة، والتأكيد على المسؤولية الملقاة على المجتمع لحماية أعضائه وتمتّعهم بالرفاه. وقد تبلور هذا التوجه وتحوّل إلى عمل فعلي بعد الأزمات العالمية التي نتجت عن وحشية النظام الرأسمالي وعدم إنسانيته من جهة، وعن الملكية العامة لوسائل الإنتاج التي خفّفت الحوافز والمبادرات الفردية في الأنظمة الإشتراكية من جهة ثانية. فكان أن ظهرت دولة العناية التي عملت على تخفيف حدّة التفاوت الإجتماعي بين مواطنيها من خلال العمل على إيجاد التشريعات التي تفرض نوعًا من التدخّل، من قبل الدولة أولاً، ومن ثم من قبل المؤسسات المدنية التي أنشئت لهذه الغاية. وعمل المسؤولون في القطاعين، ومن خلال هذه المؤسسات على معالجة الكثير من المشكلات الناتجة عن التطوّر الاقتصادي والاجتماعي في المجتمعات الحديثة.

لا يعني هذا القول، طبعًا، أنّ الرعاية الاجتماعية لم تكن موجودة قبل تدخّل الدولة الحديثة، بل كانت تمارس، إن كان على مستوى خدمة الفرد، أو خدمة الجماعة، لاعتبارات مختلفة تمامًا عن الإعتبارات التي كانت توجّه الدولة الحديثة ونظرتها إلى الإنسان الفرد وإلى الجماعة والمجتمع. كانت إعتبارات ما قبل الدولة الحديثة تقوم على مفهوم الإحسان وواجب

تقديم الصدقة والمعونة المادية من الأغنياء إلى الفقراء بوساطة المؤسسات الدينية تلبية لدعوة إلهية توصي بالإهتمام بالفقير وتقديم المساعدة له. وكانت الأديرة ورجال الدين المسيحيون في الغرب، صلة الوصل بين أغنياء مجتمعهم وفقرائه. ويعمل هؤلاء، إنطلاقاً من هذا المبدأ، على إنشاء المؤسسات للقيام بهذه المهمة الإنسانية، إن كان على مستوى رعاية الأيتام أو إنشاء المدارس، أو معالجة المرضى، أو إيواء المسنّين، وغيرها من الخدمات. كما كانت مؤسسات الأوقاف والجمعيات الدينية والخيرية والاجتماعية في العالم الإسلامي تقوم بالمهام نفسها تلبية للواجب الديني، ولا تزال.

مرّت الخدمة الإجتماعية بمراحل متعدّدة قبل أن تصل إلى ما وصلت إليه في الأزمنة الراهنة. فقد كانت الحاجة تزداد إلى التدخّل الإجتماعي كلّما ازدادت الحاجة إلى التكيّف الإجتماعي وإلى الإيفاء بمتطلّبات الحياة اليومية، مع ما يرافق ذلك من الزيادة المضطردة في عدد السكان، ومن انتقال النظام الرأسمالي العالمي إلى مرحلة الإحتكارات الكبرى على مختلف الصعد لدرجة أنّ ميزان المدفوعات المخصّص للتقديمات الإجتماعية والخدمات قد بدأ بالتناقص بعد وصوله إلى أعلى درجة في سبعينات القرن العشرين إستجابةً لما صرّحت به الوثيقة العالمية لحقوق الإنسان بأنّ لكلّ فرد في المجتمع الحق بالضمان الإجتماعي، والحق في أن يعيش في مستوى يكفل له ولأسرته الصحة والرفاهية، والحق في الضمان في حالة مرضه وعجزه وترمّله وشيخوخته. وكان سبب هذا التناقص إستيلاء القطاع الخاص الرأسمالي في كثير من بلدان العالم المتقدّم والنامي على القطاعات الإنتاجية للدولة؛ وكأن النظام الرأسمالي بصيغته البدائية عاد للظهور ثانية، باسم الحرّية في العمل، وفي الإنتاج، بصرف النظر عن أي اعتبار آخر، وخصوصًا في ما يتعلّق بمساعدة القوى المنتجة على الصمود في وجه أعباء الحياة ومتطلّباتها.

وإذا كان التدخّل الإجتماعي هو مجموعة الجهود التي تبذلها الحكومات والمؤسسات والهيئات الخاصة لكي يتمكّن الفرد من التكيّف الإيجابي مع البيئة التي يعيش فيها، فهو يشمل، لذلك، كل ما يتصل بالصحة العامة المتعلّقة بالطفولة والأمومة وبرامج تنظيم الأسرة، والمجالات المتعلّقة بالتربية من خلال دراسة أسباب الغياب المدرسي والتخلّف الدراسي،

وبرامج التوجيه المهني والتدريب واكتساب الخبرات اللازمة، ومشكلات الإسكان، وبرامج التكيّف في الأحياء وكل ما له علاقة بالضمان الإجتماعي، ومشكلات الإنحراف وغيرها.

أولت البلدان العربية إهتمامات متفاوتة بالخدمة الإجتماعية والتدخّل الإجتماعي. إلاّ أنّ هذه الإهتمامات لا تزال في بداياتها إنطلاقًا من المبدأ الذي يقول بوجوب تدخّل الدولة للحدّ من المشكلات التي تعترض نهضة مجتمعاتها. ولم يبرز على هذا المستوى تدخلاً وتأثيرًا ومعرفة لمشكلات المجتمع إلاّ مصر لظروف إقتصادية واجتماعية وسياسية مرّت بها منذ أيام محمد علي في بدايات القرن التاسع عشر، مرورًا بالثورة في منتصف القرن العشرين وما أفرزته من مؤسسات ومعاهد تعنى بشؤون الخدمة الإجتماعية والتنمية المحلية والإصلاح الزراعي. ولا تزال المؤسسات الدينية، باسم البرّ والإحسان تقوم بنشاطاتها في مساعدة المحتاجين والفقراء في كل البلدان العربية. انضمّت إلى هذه المؤسسات الدينية، ولا تزال تنضم، وإن بشكل خجول، مؤسسات مدنية وأهلية تأخذ بالأساليب العلمية وبالنظرة الحديثة إلى الخدمة الإجتماعية وإلى من هم بحاجة إليها تتخطى المفهوم الديني لها. وقد بدأت هذه المؤسسات تفعل فعلها في لبنان وفي بعض البلدان العربية الأخرى.

على أي حال، جاء هذا الكتاب، إستجابة لمتطلّبات أكاديمية ولشعور عام بأهمية هذا القطاع وترسيخه في أذهان العامة من الناس. إنّه يزيد الوعي بأهمية الإنسان، كفرد وجماعة، وبأهمية العمل على التنمية المحلية إنطلاقًا من مفهوم حديث يقول بالتنمية عن طريق مشاركة الناس وليس من أجل الناس. ويُظهِر حق الفرد على المجتمع بالإضافة إلى واجبه تجاهه.

من هنا جاءت هذه الدراسة لتبيّن أهمية التدخّل الإجتماعي وأهدافه ومستويات التدخّل وميادينه والتجارب التي أفادت المجتمع بشكل عملي. وقد ظهر ذلك من خلال الفصول التالية:

الفصل الأول يبحث في مفهوم التدخّل الإجتماعي، ضرورته والاسباب التي أدّت إليه ومضمونه ومعاييره والعلاقة بين التدخّل الإجتماعي والخدمة الإجتماعية.

أمّا الفصل الثاني، فيتناول ظروف تبلور التدخّل الإجتماعي في الغرب وفي بلادنا، من خلال نموذجين غربيين هما: الولايات المتحدة وإنكلترا،

ونموذجين عربيين هما: مصر ولبنان. وأهمية هذا الفصل تكمن في أنّه يبحث في الخطوات المتتالية التي أدّت إلى بلورة التدخّل الإجتماعي، والظروف الموضوعية، في كل بلد، التي أوصلت التدخّل الإجتماعي إلى ما وصل إليه في الثلث الأخير من القرن العشرين، وقبل أن تبدأ بلجمه بعد هذه الفترة، وخصوصًا في العقد الأخير من القرن العشرين.

يتناول الفصل الثالث مستويات التدخّل الإجتماعي وميادينه. أمّا المستويات فتتناول خدمة الفرد وخدمة الجماعة، تنظيم المجتمع وتنمية المجتمع المحلّي. والميادين تتناول الأسرة والمدرسة، الأحداث المنحرفين، الأحياء والصحة، المسنّين ومجالات العمل.

أمّا الفصل الرابع فيبحث في أهداف التدخّل الإجتماعي ومجمل الأجهزة التي تقوم بمهام التدخّل إن كان على مستوى الأجهزة الحكومية أو المنظمات المجتمعية غير الحكومية والشعبية بالإضافة إلى المنظمات الدولية التابعة للأمم المتحدة؛ أو على مستوى الإختصاصيين الممارسين والمهارات التي يجب أن يتميّزوا بها.

والفصل الخامس يبحث في التجارب العملية للتدخل الإجتماعي. وتكمن أهميته في أنّه يتجاوز الإطار النظري في كل ما يتعلّق بالتدخل الإجتماعي، إلى التطبيقات العملية للتدخل إن كان على المستوى الدولي حيث يُبرز النشاطات التي قامت بها بعض المنظمات الدولية؛ أو على المستوى الوطني من خلال تجارب عملية حصلت في الهند ومصر وبنغلادش واليمن ولبنان أنتجت الكثير من الفائدة على صعيد الفرد والجماعة والتنمية المحلية؛ أو على المستوى المحلي حيث يُظهِر النشاطات المحلية لبعض المؤسسات الشعبية المحلية من خلال تعاونها مع منظمات دولية حكومية أو غير حكومية؛ أو على مستوى خدمة الفرد من خلال تجارب متعدّدة تعالج حالات فردية.

حاولت أن أبيّن في هذا الكتاب أهم العناصر التي تشكّل مجال التدخّل الإجتماعي في مستوياته وميادينه وأهدافه وتجاربه. وتقديري أنّه يفي بالمطلوب، وإلاّ فإنّني أعتذر مسبقًا عن أي نقص أو تقصير.

طرابلس في ٢ أيار ٢٠٠٢

عاطف عطيه

الفصل الأول

التدخّل الإجتماعي، المفهوم والوظائف

أولاً - ضرورة التدخّل الإجتماعي

مفهوم ومصطلح التدخّل الإجتماعي باعتباره برنامجًا علميًا يقوم على استقصاء ودراسة المشكلات الإجتماعية وتخطيط إحتياجات التنمية الإجتماعية لم يظهر إلى حيّز الوجود إلاّ في بداية القرن الحالي كنتيجة لتعقّد الحياة الإجتماعية. فكان لا بدّ للحكومات من أن تقوم بتحمّل مسؤولياتها لرعاية المواطنين وخصوصًا بعد نموّ النظريات والأفكار الخاصّة بحقوق الإنسان وقيمة الفرد في المجتمع وأهمية المحافظة على كرامته وعلى وجوده كإنسان، له الحق بالتمتّع بالحياة بالإضافة إلى التأكيد على مسؤولية المجتمع تجاه أعضائه «لأنّ العمليات المختلفة للتفاعل الإجتماعي قد تكون مصدرًا لما يصادفه الفرد أو الجماعة من صعاب... بعضها قد يمكن تجاوزها، ولكن بعضها الآخر قد يفسد على الناس عيشهم... وتحول دون الرفاهية الإجتماعية»[1]، بالإضافة إلى نموّ وتطوّر العلوم الإجتماعية والنفسية.

١. الأسباب التي أدّت إلى التدخّل الإجتماعي من قبل الدولة

لا شك أنّ التطوّر الإجتماعي والاقتصادي لكثير من المجتمعات خلق نوعًا من التفاوت في نمط الحياة بين أناس يملكون وأناس يعملون بما يكفل

---

١. الفاروق زكي يونس، «الخدمة الإجتماعية والتغيّر الإجتماعي»، عالم الكتب، طبعة ثانية، ١٩٧٨، ص. ٥. وحول ضرورة التدخّل الإجتماعي والأسباب التي أدّت إلى تدخّل الدولة، أنظر: محمود حسن، «مقدمة الرعاية الإجتماعية»، مكتبة القاهرة الحديثة، الجزء الأول، ١٩٧٣، القاهرة، ص. ٣ – ٧.

استمرارية العيش. وبنتيجة التطوّر نفسه زادت الهوّة بين الأغنياء والفقراء وزاد عدد هؤلاء لدرجة لم يعد بالمستطاع تجاهلها.

فكان أن اقتصرت وسائل الرعاية قديمًا قبل الإهتمام بها من قبل الدولة على أساليب تعتمد أساسًا على الجهود الفردية وعلى الإحساس بوجوب مساعدة الفقراء والمحتاجين تلبية لوصاية دينية ولراحة الضمير، مع تدخّل بسيط جدًا من قبل الدولة دون تخطيط ودون البحث في احتياجات المستقبل. وكانت مواجهة الفقر تتم بازدراء الفقراء وقمعهم وإلقاء المسؤولية عليهم كفقراء.

ولم تتغيّر النظرة إلاّ بظهور النظريات الإشتراكية التي تلقي المسؤولية على النظام الرأسمالي في ازدياد الهوّة بين الأغنياء أرباب العمل وملاّك الأراضي وبين العمال والفلاحين. وكان يزيد من حدّة الأزمة وازدياد الحاجة إلى التدخّل من قبل الدولة الإزدياد المضطرد لعدد السكان المرافق لانتقال النظام الرأسمالي إلى مرحلة الإحتكارات الكبرى على مختلف الصعد، بالإضافة إلى تفاقم الأزمات الإقتصادية العالمية وخاصة أزمة عام ١٩٢٩.

وبقي الأمر على ما هو عليه، إلى أن صرّحت الوثيقة العالمية لحقوق الإنسان التي صدرت من باريس في العام ١٩٤٨، أنّ «لكل فرد باعتباره عضوًا في المجتمع الحق بالضمان الإجتماعي، والحق في أن يعيش في مستوى يكفل له ولأسرته الصحة والرفاهية». وله الحق في الضمان في حالة مرضه وعجزه وترمّله وشيخوخته.

٢. خدمات التدخّل الإجتماعي

تشمل خدمات التدخّل الإجتماعي كل ما يتصل بالصحة العامّة المتعلقة بالطفولة والأمومة وبرامج تنظيم الأسرة. كما تشمل المجالات المتعلقة بالتربية من خلال دراسة أسباب الغياب المدرسي والتخلف الدراسي. أمّا ما يتعلق بشؤون العمل فالتدخل الإجتماعي يهتم ببرامج التوجيه المهني والتدريب لاكتساب الخبرات والمهارات اللازمة. كما يهتم التدخّل الإجتماعي بمشكلات الإسكان وبكل ما له علاقة بالضمان الإجتماعي. وتطول خدمات التدخّل الإجتماعي النواحي القضائية من خلال ما يجري في محاكم الأحوال الشخصية ومحاكم الأحداث المنحرفين وذلك بتقديم المساعدات القانونية.

٣. إتساع مجال الحاجات والخدمات

أفرزت العصور الحديثة حاجات متعدّدة للإنسان إجتماعية وبيولوجية ونفسية وروحية. والحاجات تظهر كمشكلات إجتماعية عندما تعجز الأسرة عن تحقيق مستوى ملائم يعتبر الحد الأدنى للصحة والسلوك الإجتماعيين كما ثمّة قيم أخرى ترسم حدود الحاجة الإنسانية كالشعور بالأمن والإستقرار والثقة بالذات.

كما أنّ الآثار التي تترتب على عدم إشباع الحاجات المادية يمكن أن تنعكس على تنشئة الشخصية ونموّها. فالدخل المنخفض يؤثر في نموّ شخصية الطفل كذلك في علاقاته الإجتماعية والثقافية. وإصابات العجز تمثل عائقًا يمنع الشخص من اكتساب رزقه[١].

ثانيًا - التدخّل الإجتماعي، مفهومه ومضمونه

١. مفهوم التدخّل الإجتماعي

ثمّة مفهومان للتدخّل الإجتماعي تتداولهما المجتمعات المختلفة هما:
- مفهوم مساعدة المتخلفين؛
- مفهوم النظام الإجتماعي.

يشير المفهوم الأول إلى أنّ مؤسسات التدخّل الإجتماعي لا ينبغي أن تنشأ إلاّ عندما تفشل الأسرة؛ ويعتبر المفهوم الثاني، على العكس، أن خدمات التدخّل مسألة طبيعية ولا بدّ أن تقوم بوظائفها الأساسية في المجتمع الصناعي الحديث باعتبار أنّ المجتمع مسؤول عن توفير الأمن الإجتماعي وتحقيق المساواة وتكافؤ الفرص.

يرتكز مفهوم «الفئات المتخلفة» على أساس وجود سبيلين طبيعيين يستطيع الفرد بهما إشباع حاجاته بصورة دائمة، وهما: الأسرة والعامل الإقتصادي.

---

١. حول الأسباب التي أدّت إلى تدخّل الدولة في مجال الخدمات الإجتماعية واتساع مجالها والخدمات التي يمكن أن تقدّمها، أنظر: محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، دار النهضة العربية، الطبعة الثانية، بيروت، ص. ٢٣ – ٢٧. والفاروق زكي يونس، «الخدمة الإجتماعية والتغير الإجتماعي»، مذكور سابقًا، ص. ٣ – ٢٠.

يرتكز المفهوم الثاني للتدخل الإجتماعي على أساس مساعدة الأفراد والجماعات لتحقيق مستويات ملائمة للمعيشة والصحة.

وللتدخّل الإجتماعي معالم مختلفة ينظر إليها كل متخصص من زاوية تخصصه فهي في نظر رجل القانون كل ما تقوم به الحكومة لتحقيق رفاهية العامة كإنشاء الطرق للفلاحين وكذلك المدارس والمستشفيات وغيرها. أمّا بالنسبة للمتخصص بالسياسة، فهي تشمل قيام الحكومة بتوفير الخدمات والبرامج الترفيهية وخدمات الإسكان والتشغيل. أمّا بالنسبة للإختصاصيين الإجتماعيين فتعني الجهود الحكومية التي توجه نحو الخدمات الإجتماعية كالمساعدات العامة للمصابين بالأمراض العقلية والجسدية وكبار السن والأطفال الجانحين والمشرّدين[1]...

٢. مضمون التدخّل الإجتماعي

أمّا مضمون التدخّل الإجتماعي فيمكن إجماله بما يلي: «التدخّل الإجتماعي هو مجموعة الجهود التي تبذلها الحكومات والهيئات والمؤسسات الخاصة لكي يتمكن الفرد من التكيف الإيجابي مع البيئة التي يعيش فيها تكيفًا يهيء له قسطًا من الراحة النفسية والقوة الجسدية، وبحيث ينعم بالسكن الصالح والصحة الجيدة والغذاء الكامل والثقافة والترفيه».

ويتمثل التدخّل الإجتماعي في شكل خدمات إجتماعية، وهي ذلك النشاط المنظم الذي يهتم مباشرة بصيانة وحماية وتحسين الموارد الإنسانية، وتشمل المساعدات الإجتماعية والتأمين الإجتماعي ورعاية الطفولة ومؤسسات الأحداث المنحرفين ومؤسسات الصحة النفسية والصحة العامة والتعليم والترفيه وحماية العمال ومشروعات الإسكان الإجتماعي. والخدمات الإجتماعية التي تقدمها برامج التدخّل الإجتماعي تقوم بها مؤسسات حكومية أو أهلية. والغرض هو توفير الحاجات المادية لكل فرد وضمان مستوى ملائم من الصحة[2].

---

١. أنظر للتفصيل حول تطوّر مدلول الخدمة الإجتماعية ومضمونها، محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٢٨ – ٤١، الفاروق زكي يونس، «الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٨٤ – ٩٩.

٢. الفاروق زكي يونس، «الخدمة الإجتماعية والتغير الإجتماعي»، مذكور سابقًا، ص. ١٠٠ – ١٠٨.

٣. الضمان الإجتماعي

انتشر الضمان الإجتماعي في النصف الأول من القرن العشرين، ويتضمن حماية الدخل بالإضافة إلى الإجراءات المتعدّدة المتعلقة بتشريعات الأجور والإسكان والتأمين الإجتماعي والصحي. وثمّة إجراءات تتخذها الحكومة للحدّ من مخاطر انعدام الدخل، منها إنشاء مكاتب العمل. كما أدخلت الكثير من الحكومات أساليب ضمان حماية المزارعين وتطبيق برامج التأمين الصحي وتوفير التعليم عن طريق الدولة. ويعتبر الضمان الإجتماعي برنامجًا للوقاية والأمن يهدف إلى منع أضرار الحياة الحديثة ومخاطرها مثل المرض والبطالة والعجز الذي لا يمكن أن يتوقعه الفرد. وقد تضمن الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (١٩٤٨) مادة تنص على أنّ «لكل إنسان بصفته عضوًا في الجماعة الحق في الضمان الإجتماعي»[١].

ثالثًا - معايير التدخّل الإجتماعي

ينطلق التدخّل الإجتماعي من معايير محدّدة تميّز عمله، منها:

أ - التنظيم الرسمي

لأنّ الصدقات وأعمال الإحسان الفردي، بصرف النظر عمّا يمكن أن تقدم من خدمات، لا تخضع للتنظيم ولا تحاول أن تفهم الواقع الإجتماعي. والتدخّل الإجتماعي الحديث يفرض درجة من التباعد الإجتماعي وعدم الإحتكاك بين من يحصل على المساعدة الإجتماعية وبين من يقدمها.

ب - مسؤولية المجتمع

لأنّ الحماية الإجتماعية من المظاهر الأساسية في خدمات التدخّل الإجتماعي بالمقارنة مع الخدمات التي تقدمها الهيئات والمؤسسات الخاصة التي تعمل بدافع الربح المادي.

---

١. أنظر المادة ٢٢ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والمواد التي تليه. وللتفصل حول بدايات العمل في قوانين الضمان الإجتماعي، أنظر: الفاروق زكي يونس، «الخدمة الإجتماعية والتغير الإجتماعي»، مذكور سابقًا، ص. ٨٥ – ٨٧.

جـ - إستبعاد دوافع الربح من خدمات التدخّل

لأنّ إجراءات المعاشات التي ينظمها المشروع الصناعي مثلاً تكون له عادة ميزانية منفصلة عن العمليات المالية للشركة.

د - النظرة المتكاملة للحاجات الإنسانية

وهي توصف بالشمول الوظيفي، أي أنّ خدمات الرعاية توجد مرتبطة بالمؤسسات الطبية أو بالأسرة أو بالتربية والتعليم أو الصناعة.

هـ- الإهتمام المباشر بالحاجات الإنسانية الإستهلاكية

من خلال ربط العلاقة وتسهيلها مع المدارس والجامعات والمعسكرات والمتاحف وقصور الثقافة، ومن خلال الوجبات الغذائية التي تقدم إلى التلاميذ، بالإضافة إلى الخدمات الطبية والعلاجية. وهنا يظهر تمايز التدخّل الإجتماعي من أنّه يتّجه مباشرة إلى الفرد ويهتم بحاجاته الإستهلاكية أكثر من اهتمامه بالمجتمع وأهدافه الإنتاجية[1].

رابعًا - التدخّل الإجتماعي والخدمة الإجتماعية

يعتبر التدخّل الإجتماعي هدفًا يسعى إليه المجتمع لتحقيق رفاهية الفرد والجماعة عن طريق تنظيم البرامج وإنشاء المؤسسات العامة والخاصة، وإصدار التشريعات التي تضمن حماية الدخل. أمّا الخدمة الإجتماعية فهي منهج يقوم على المهارة والعلم ويستهدف تحقيق أهداف التدخّل الإجتماعي. وبذلك «ظلّت الخدمة الإجتماعية مرتبطة بالرعاية الإجتماعية (التدخّل) على اعتبار أنّها المهنة التي تقود الرعاية الإجتماعية نحو تحقيق أهدافها»[2].

---

١. للتفصيل حول معايير التدخّل الإجتماعي أنظر: محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٤١ - ٤٦.

٢. الفاروق زكي يونس، «الخدمة الإجتماعية والتغير الإجتماعي»، مذكور سابقًا، ص. ١١٣.

١. التدخّل الإجتماعي في المجتمعات الحضرية

إنّ نظام التدخّل الإجتماعي في مرحلته الإبتدائية كان يفترض تقسيم المسؤولية وخصوصًا في المجتمعات القروية حيث تقوم برعاية أعضائها وبإشباع حاجاتهم عن طريق الأسرة وتنظيمها الإجتماعي[١].

ثمّ أصبحت الرعاية الذوق واللياقة والعدالة في المعاملات، والتسامح مع المسنين، وحماية الصغير. ثم تطوّرت لتأخذ أشكالاً أخرى عندما انخرطت الجماعات الصغيرة في مشروعات صغيرة. وهذا ما حدث بالنسبة للطوائف الحرفية في العصور الوسطى حيث كانت تتحمّل كل طائفة حرفية مسؤولية رعاية أعضائها الذين يعيشون في أمكنة متجاورة. ثمّ ظهرت النقابات الصناعية التي كانت تركز على الفرد. وقد بدأت المجتمعات الأهلية بتقديم المساعدات للفقراء منذ منتصف القرن التاسع عشر تحت تأثير أغراض دينية وإصلاحية وكان هدفها تعليم الفقراء وإثارة الوعي العام بالمشكلات الإجتماعية. وقد بدأ الإهتمام بالفقراء في إنكلترا بين عامي ١٨٨٠ – ١٩٠٠. وفي ألمانيا كانت الخطوة الأولى برنامجًا للتأمين ضدّ المرض عام ١٨٨٣.

٢. مجالات التدخّل الإجتماعي

تهتم برامج التدخّل الإجتماعي بمعالجة ما يمكن أن ينشأ في المجتمع من مشكلات بحاجة إلى حلول مثل:

أ - البطالة والبطالة المقنعة

في حال توفر برنامج للتأمين ضدّ البطالة، لأنّه من المفروض في هذا البرنامج إذا كان متوفرًا أن يساعد العاطل عن العمل لفترة معيّنة حتى يتوفر له العمل.

---

١. للتفصيل حول التدخّل الإجتماعي في المجتمعات الحضرية والريفية أنظر: محمود حسن، «مقدمة الرعاية الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٣٢ – ٤٧.

ب - الأرامل والمطلقات ذات الأطفال

هذا النوع من الرعاية الإجتماعية لا يدخل ضمن التأمين، بل هو عبارة عن مساهمة من الدولة في تكاليف تربية الأطفال.

جـ - الشيخوخة والعجز

في حال وجود برنامج للتأمين ضدّ الشيخوخة، يسمح للشخص ترك العمل والتقاعد في سن معيّنة في المجتمعات الغربية وهو ٦٥ سنة للذكور و٦٠ سنة للإناث. ويستطيع الشخص أن يتقاعد في سن مبكرة في حالة العجز الجسدي.

د - المرض والإصابات

تشمل هذه الفئة حالات العجز المؤقت أو العجز الكلّي الذي يعوق عن القيام بالعمل.

هـ - المساعدات الإجتماعية

وتمثل هذه المساعدات معونة إضافية تقدم لبعض الأشخاص الذين يتلقون مزايا حكومية أخرى كالمعاشات الصغيرة أو معاشات البطالة غير الملائمة[1].

٣. التدخّل الإجتماعي الريفي

كانت الفلسفة الريفية القديمة ترى مسؤولية كل شخص والبيئة الطبيعية المحيطة به، عن نجاحه الشخصي أو فشله. إلاّ أنّ الصناعة الآلية جعلت المهتمين بالعلوم الإجتماعية يستخلصون أنّ قلّة ضئيلة من الناس يمكن توجيه اللوم إليها عند فشلها. ولكن نظرًا لأنّ المشكلات الحادّة تظهر في المدينة أولاً، فإنّ تشريعات التدخّل الإجتماعي تبدأ في المدينة وتطبّق أولاً على عمال الصناعة.

---

١. للتفصيل حول مجالات التدخّل الإجتماعي أنظر: محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٢٠١ – ٢٠٥.

أ - الخدمة الإجتماعية وليدة الثقافة الحضرية الصناعية، والتدخّل الإجتماعي في الريف يعتمد على العلاقات المباشرة، وتتحمّل جماعات القرابة باسم النسب أو الجيرة مسؤوليات مواجهة الصعوبات الإجتماعية. أمّا في المجتمع الحضري المديني فإنّ مطالب الفرد تصبح من مسؤوليات الدولة، لأنّ التدخّل الإجتماعي في الأخير، هو طريقة علمية تستهدف إيجاد حل لمشكلات الفرد في عالم لا يهتم بالعلاقات الشخصية وهو عالم المدينة.

ب - ندرة مؤسسات التدخّل الإجتماعي الريفي لأنّها لم تكن في أي يوم من المظاهر البارزة في المناطق الريفية. وكان ما يمكن توفّره في الريف في هذا المجال يعطي نتيجة عكسية للمستفيدين من التدخّل الإجتماعي يمكن أن توصف بالعار أو الإهانة للفقراء لأنّها كانت تجري بطرق غير علمية وغير فنية. إلاّ أنّ التخصص الحديث في مجالات التدخّل الإجتماعي في الريف صحّح هذه النظرة. وبدأت الخدمة الإجتماعية الريفية تأخذ طريقها على أسس فنية ومهنية واضحة في مجال المساعدات الإجتماعية.

جـ - إلاّ أنّ مجالات الرعاية الريفية تبقى قاصرة عن القيام بما هو مطلوب منها لاختلاف المحيط الريفي عن المحيط المديني، فهي مختلفة في مجالات تأهيل الأحداث المنحرفين وعلاج المجرمين وإلغاء تشغيل الأحداث حيث تظهر هذه في المدينة أكثر ممّا تظهر في الريف. ويمثل موضوع تشغيل الصغار في الريف ثغرة خطيرة في سياسة التدخّل الإجتماعي. فالعمل الذي يقوم به الصغار يتعارض مع تعليمهم وصحتهم كإصابتهم بالطفيليات والدسنتيريا والأمراض المعدية. وعمومًا فالمجتمعات الريفية بحاجة إلى كثير من هيئات التدخّل الإجتماعي خاصّة وأنّ الزراعة الآلية وتجارة المحاصيل الزراعية سوف يؤدّي إلى تخلخل وتفكك العلاقات الأولية الريفية.

الفصل الثاني

التدخّل الإجتماعي وظروف تبلوره في الغرب وفي بلادنا

أظهرت الدراسات الإجتماعية والأنثروبولوجية الحديثة الأهمية القصوى للزعيم أو لرئيس القبيلة في تأمين الحماية والدفاع عن أفراد قبيلته ضدّ الأعداء إن كانوا من البشر أو الحيوانات، أو حتى ضدّ غوائل الطبيعة وشرورها. وقد بدأ دور الزعيم هذا بالتفرع إلى عدّة أدوار توزّعها الكهنة ومسؤولو المراكز الدينية من أجل حماية الضعفاء والأرامل والمرضى والعجزة بشكل عام. وقد ظهر ذلك بشكل واضح في ممارسات الصينيين والهنود والمصريين القدماء وفي بلاد ما بين النهرين. وفي أوروبا سيطرت فكرة مساعدة الضعفاء المسيحية على الأفكار من أجل الخلاص، بإتمام الواجبات الدينية. وتطوّرت هذه الفكرة بانتشار المسيحية وبظهور المؤسسات التي ترعى الفقراء والعاجزين، وهي مؤسسات ملحقة بالأديرة وبإشراف مباشر من الرهبان والكهنة. وعلى الرغم من أهمية هذه المؤسسات والأعمال التي قامت بها، إلاّ أنّها ارتبطت بالإحسان وبواجب مساعدة الأغنياء للفقراء تنفيذاً لوصايا دينية لم تلق الصدى نفسه لدى الدولة كسلطة زمنية لها توجه آخر في هذا المجال[1].

١. تقاطع النظرة بين الكنيسة والدولة في أوروبا

بدأت مسألة التعاطي مع الفقراء والمحتاجين بشكل سلبي في فرنسا إبتداءً من العام ٨٠٠ م. عندما أصدر شارلمان الفرنسي مرسوماً يمنع بموجبه التسول ويهدّد بتغريم كل فرد يضبط وهو يقدم أو يقبل الصدقات إذا كان

---

١. للتفصيل حول تطوّر نظم الرعاية الإجتماعية في الغرب أنظر: محمود حسن، «مقدمة الرعاية الإجتماعية»، مذكور سابقاً، ص. ٤٨ – ٢١٢؛ أيضاً: محمود حسن، «الخدمات الإجتماعية المقارنة»، دار النهضة العربية، ١٩٨٢، بيروت، ص. ٦٣ – ٢١١.

من يقبلها سليم البنية. وبقيت المؤسسات الدينية القديمة تقوم بنشاطاتها لمن هو بحاجة إليها من الشيوخ والمرضى والمعوزين العاجزين. وبقي تنظيم الإحسان منوطًا بهذه المؤسسات الدينية طيلة العصور الوسطى.

٢. السلطات المدنية والرعاية الإجتماعية

بدأت السلطات المدنية في أوروبا تمارس نوعًا من الرعاية الإجتماعية من خلال جمع الأموال من الأغنياء لتوزيعها على الفقراء بدل اللجوء إلى فرض الضرائب الجديدة. وقد بدأت الفكرة بتطوّع عدد من الأهالي بجمع التبرعات في إحدى مدن بلجيكا أولاً، ومن ثم انتشرت. وابتداءً من القرن السادس عشر بدأ تنظيم هذه المسألة في إحدى المدن الإسبانية بناءً على اقتراح أحد الفلاسفة وذلك عن طريق تقسيم المدينة إلى أقسام محدّدة تقوم لجنة في كل قسم بدراسة الأحوال الإجتماعية لكل أسرة فقيرة. ومن ثم انتشرت هذه المؤسسات في أوروبا كلها، إمّا على يد مؤسسات مدنية أو مؤسسات دينية تنطلق في نشاطاتها من فكرة الإحسان ذاتها.

أولاً - تطوّر نظم التدخّل الإجتماعي في إنكلترا[١]

كانت رعاية الفقراء في إنكلترا في العصور الوسطى نوعًا من النشاط الذي تمارسه الكنيسة. وبدأ الإهتمام في القرن الرابع عشر بتمييز الفقراء بين القادرين جسمانيًا على كسب عيشهم وبين العاجزين عن ذلك كالمكفوفين وكبار السن والأيتام الصغار. وكانت تتم معالجة هذا الأمر عن طريق النشاطات التي يقوم بها رجال الدين في الأحياء. وتشمل معرفة المعوزين وتسجيل أسمائهم وتقديم المعونات والمساعدات إليهم. ويتكامل مع نشاطهم هذا دور المستشفيات والملاجئ التي تأوي المشرّدين ومن لا أسر لهم وتقدّم لهم الطعام والمأوى بتمويل يقوم بجمعه رجال الدين والمتطوّعون من الميسورين عن طريق الهبات والمنح تنفيذًا لوصايا دينية

١. للمزيد من التفاصيل حول تطوّر نظم الرعاية في إنكلترا، أنظر: محمود حسن، «مقدمة الرعاية الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٥٥ – ١٢١؛ أيضًا محمود حسن، «الخدمات الإجتماعية المقارنة»، مذكور سابقًا، ص. ٧٠ – ١٤٢؛ والفاروق زكي يونس، «الخدمة الإجتماعية والتغيّر الإجتماعي»، مذكور سابقًا، ص. ٢٠ – ٦٢.

ممّا يبقيها جميعًا تحت عنوان الإحسان والصدقات بالمعنى الديني وضمن إطار وجوب مساعدة الأغنياء للفقراء.

وبزوال نظام الإقطاع الذي كان يلزم الإقطاعي بالدفاع عن فلاحيه وحمايتهم ضدّ الموت جوعًا أو مرضًا، فقد نعم الفلاح ومن كان بعهدة الإقطاعي بالحرّية وبفعل ما يراه مناسبًا، ولكن في الوقت نفسه افتقد سندًا كان بحاجة إليه في حياته اليومية، فأدّى ذلك إلى نشوء الطوائف المهنية والحرفية التي كانت تهتم بالإضافة إلى الدفاع عن مصالح أعضائها بتقديم العون والمساعدة لهؤلاء في حالات المرض والعوز، وفي مناسبات الأعياد والوفاة. ومن كان غير منتسب إلى إحدى هذه الطوائف المهنية والحرفية أحسّ بشعور قوي بعدم الإطمئنان وبحاجة ماسة إلى الأمن والإستقرار، ممّا أدّى إلى نشوء المؤسسات الإجتماعية التي ترعى شؤونهم تنفيذًا لقوانين صدرت في هذا الخصوص:

١. قانون إليزابيت للفقراء سنة ١٦٠١

ميّز هذا القانون بين ثلاث فئات من الفقراء:

- الفقراء القادرون وهم مجبرون بموجب هذا القانون على العمل في الإصلاحيات وبيوت التشغيل.
- الفقراء العاجزون وهم المرضى والشيوخ والمكفوفون والصم والبكم وهم مجبرون على الإلتحاق ببيوت الإحسان والصدقات.
- الأطفال المعوزون وهم الأيتام واللقطاء والمهجورون، وهؤلاء يسلمون لأي مواطن يبدي رغبة بتربيتهم بلا مقابل.

وقد عارض مالتوس، وهو رجل دين، هذا القانون لأنّه بمساعدته للفقراء، يشجع هؤلاء على إنجاب المزيد من الأطفال من أجل زيادة المساعدات، كما يساهم بارتفاع أسعار المواد الغذائية وبالتالي إلى فقر الطبقة العاملة برمتها. كما أوحى هذا القانون للفيلسوف توماس شالمرز بالأفكار التالية:

- إلغاء نظام المساعدات الجزئية للفقراء.
- إلحاق جميع الفقراء القادرين على العمل في بيوت التشغيل.
- إقتصار منح المساعدات الخارجية على المرضى وكبار السن.

– تنظيم وتنسيق العمل بين عدد من الأحياء.
– تكوين المجلس الأعلى للرقابة والإشراف ويقوم الملك بتعيينه.

٢. قانون الفقراء الجديد

كشفت البحوث الإجتماعية التي قام بها أعضاء لجنة الفقراء أنّ انتشار الأمراض المستوطنة بين الطبقات الفقيرة وعدم توفّر الأسباب الصحية يعتبر من الأسباب الأساسية للعوز والفاقة، ومن الأسباب التي تؤدّي إلى انتشار الأوبئة الإهمال الشديد في عملية دفن الموتى. وقد نصّ قانون الصحة العامة الذي صدر سنة ١٨٤٨ على إنشاء هيئة عامة للإشراف الصحي. وقامت الهيئة بتقديم معوناتها إلى السلطات المحلية وأسهمت في تحسين حالة المساكن في الأحياء الشعبية بالإضافة إلى جهودها في عمليات التثقيف والتوعية للمحافظة على الصحة العامة.

٣. تشغيل الأطفال والتشريعات الصناعية

إنّ نموّ صناعة الغزل والنسيج في إنكلترا في القرن التاسع عشر هيّأ فرصة نادرة لاستغلال أطفال الملاجئ باعتبارهم أيدٍ رخيصة الثمن. وكانت حياة هؤلاء سلسلة من البؤس والشقاء. وكان البعض منهم في سن الرابعة والخامسة من العمر. ولم تكن هناك حدود قانونية لساعات العمل. وكان المشرفون المباشرون على عملهم يضربونهم بالسياط وكانت مدّة ساعات العمل اليومية تتراوح بين ١٦ و١٨ ساعة. وفي عام ١٨١٩ ظهر قانون يمنع إستخدام وتشغيل الأطفال قبل سن العاشرة ، ويحدّد ساعات العمل بـ١٢ ساعة للأطفال حتى سن السادسة عشرة.

٤. إصلاح السجون

كانت سجون العصر الوسيط تنشأ غالبًا بلا ضوء وبلا هواء، وتقع في أعماق أقبية القلاع القديمة والرطبة. وكانت السجون التي استخدمت في الفترة بين القرنين السابع عشر والتاسع عشر لا تختلف عنها كثيرًا. وكان المذنبون يقاسون الجوع والبرد والإهمال والتعذيب الوحشي. وقد وجدت

حركة إصلاح السجون أقوى مناصر لها في شخص جون هيوارد الذي اعتقل في سجن مظلم باعتباره أسير حرب. وقد اكتشف الأحوال السيئة التي تسود كافة السجون. وبدأ حملته بمساعدة أسرى الحرب، والعمل على إخلاء سبيلهم. وقد لاحظ، وهو في السجن، أنّ عقوبة الإعدام شنقًا كانت تقع على الأفراد الذين ارتكبوا جريمة السرقة (حذاء مثلاً) وعلى الذين ارتكبوا جريمة الحرق أو القتل. وكانت تجارة الخمور تغري حراس السجن على ترويج المشروبات الروحية بين السجناء. وكانت السجون محرومة من موارد المياه ومن وسائل صرف المياه المبتذلة وفضلات الإنسان.

ومن ثم ظهرت «إليزابيت فراي» كرائدة من رواد حركة إصلاح السجون. فقد نجحت هذه المصلحة الإجتماعية في إنشاء مدرسة الأطفال داخل السجن واستعانت بالراهبات لتعليم الأطفال ووضعت برامج لتعليم الخياطة والتطريز للنساء البالغات.

٥. الإصلاح الاجتماعي وتنظيم الإحسان

مرّ الإصلاح الإجتماعي في إنكلترا خلال القرن التاسع عشر بثلاث مراحل أساسية:

أ - حركة الإصلاح الإجتماعي

وقد تميّزت بالمجالات التالية:

- مطالبة العمال بالحقوق السياسية من خلال تدعيم حق الإنتخاب للرجال والإقتراع السري وإلغاء شروط توافر الملكية في أعضاء البرلمان مع التأكيد على أنّ البرلمان ينتخب سنويًا.
- حركة الإشتراكية المسيحية وهي تتميز بفكرة إنشاء مملكة اللّه على الأرض. وقد ساهم أعضاؤها في إنشاء جمعيات تعاونية بين عمال صناعات مختلفة.

ب - جمعية تنظيم الإحسان

استلهمت هذه الجمعية مبادئها من فلسفة شامرز حول مسؤولية الفرد عن فقره وطالبت باستغلال كل طاقة الفقير لإعالة نفسه. وقامت بإنشاء قسم

للبحث والدراسة للإشراف على قانون الفقراء وجمعيات الإحسان وأهل الخير من الأثرياء لجمع المعلومات الدقيقة عن كل فرد يتقدم بطلب للمساعدة. فأدّى ذلك إلى القضاء على محاولات الغش والحصول على المساعدات من أكثر من مصدر.

جـ - البحث الإجتماعي

أظهرت نتائج البحث الذي قام به «بوث» عن حالة أرباب الحرف وظروفهم المعيشية أنّ الفقر ليس دائمًا هو نتيجة خطأ يقترفه الفرد ذاته، وأنّ البؤس والشقاء الإنساني هو نتيجة حتمية للأجور الضئيلة والبيئة السيئة والمسكن غير الملائم.

٦. التدخّل الإجتماعي خلال الحرب العالمية الثانية

خلال هذه الحرب واجهت بريطانيا مشكلات خطيرة نتيجة إجلاء مئات الآلاف من النساء والأطفال والمسنين والعجزة والمرضى. وواجه سكان إنكلترا الكثير من الصعاب من جرّاء الغارات الجوية. لذلك سلكت الرعاية الإجتماعية طريق الوقاية من هذه الغارات بالإضافة إلى تعويضات نكبات الحرب ومساعدة الأسر التي ذهب معيلوها إلى الجبهات القتالية. فنشأ في لندن وحدها أكثر من ألف مكتب لمواجهة الحالات الطارئة، وكانت تضم الإختصاصيين الإجتماعيين المدربين وبعض المتطوّعين من الهيئات الإجتماعية الحكومية والأهلية.

٧. تقرير بيفرج

أظهر بيفرج في هذا التقرير أهمية الرعاية الإجتماعية التي يمكن أن تطول جميع السكان، عاملين وغير عاملين. وكان الهدف من ذلك تحسين مستوى المعيشة للسكان وتوفير الحد الأدنى للدخل وبتوفير الظروف الفضلى للمواطن من أجل تحسين أوضاعه الذاتية وتنمية قدرته الإبداعية.

ثانيًا - التدخّل الإجتماعي في الولايات المتحدة

بعد اكتشاف أميركا، استخدمت كل الوسائل لتشجيع المواطنين وخصوصًا في أوروبا، على الهجرة إلى أميركا. وكان المهاجرون الحالمون بالحياة الرغيدة بتشجيع من الشركات وأصحاب الأملاك وبمساعدات مادية منهم، يتدفقون على الأرض الجديدة دون تخطيط أو تنظيم. ووجدوا أنفسهم في مواجهة حياة قاسية عليهم أن يناضلوا من أجل الإستمرار في العيش إمّا عن طريق العمل في الزراعة أو الصيد. إلاّ أنّ الكثيرين منهم لم ينجحوا في الحصول على الحد الأدنى للإستمرار ممّا زاد من عدد الفقراء المعدمين، وممّا دفع الميسورين من أصحاب الأملاك والشركات على مواجهة هذه المشكلة، فظهرت المساعدات العامّة من قبل الكنيسة أولاً أثناء فترة الإستيطان، ثمّ ظهرت المساعدات المقدمة من الجمعيات الخيرية الطائفية ثمّ الجمعيات الخيرية التي نشأت لدوافع إنسانية[1].

١. الصراع بين الولايات المتحدة وبيوت الإحسان

تأثرت الثورة الأميركية برغبة الشعب في تحقيق حرّيته نتيجة الإستياء العام من استبداد الحكم البريطاني بسبب الفلسفة الأوروبية التي تدعو إلى الحرّية والمساواة التي نادى بها روسو. ونصّت القوانين الخاصة بالفقراء في ولاية نيويورك على رصد إعتمادات مالية لمساعدة اللاجئين في مواجهة الجنود البريطانيين والهنود الحمر في الوقت نفسه. وقامت المدن الكبرى مثل نيويورك وفرجينيا بإنشاء بيوت للإحسان. واعتبرت هذه البيوت أكثر الوسائل الملائمة من الناحية الإقتصادية لرعاية الفقراء.

وفي عام ١٨٢٣ قامت الهيئة التشريعية بولاية نيويورك بجمع بيانات ومعلومات عن تكاليف قوانين الفقراء وانتهى بأنّه يمكن تقسيم الفقراء إلى فئتين:

- الفئة التي تحتاج إلى المساعدة بصفة دائمة.

---

١. حول تطوّر التدخّل الإجتماعي في الولايات المتحدة أنظر: محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٨٥ - ١٠٠؛ وللتفصيل محمود حسن، «مقدمة الرعاية الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ١٣٦ - ٢١٢، أيضًا محمود حسن، «الخدمات الإجتماعية المقارنة»، مذكور سابقًا، ص. ١٤٣ - ٢١٢.

– الفئة التي تحتاج إلى المساعدة بصفة مؤقتة.

وكان من بين الفئة الأولى ٣٥٪ لا يستطيعون العمل بسبب الشيخوخة أو العاهات الجسدية. أمّا الفئة الثانية فتشمل ٢٧٪ من مجموع الفقراء واعتبرت قادرة على كسب عيشها. وعلى أساس البيانات التي وردت في التقرير، وضعت التوصيات التالية:

– تعميم بيوت التشغيل وتوفير العمل الزراعي للفقراء وتعليمهم.
– إنشاء بيوت للإصلاح.
– تحصيل ضريبة إنتاج على تقطير بعض المشروبات الروحية.
– فرض العقوبة على كل من يتسول في الطرق العامة.

وقد كانت بيوت الإحسان في بدايتها تقوم برعاية الشيوخ والمرضى ثمّ ألحقت بها الأسر الفقيرة التي تحصل على المساعدات الخارجية. ثمّ بدأ الإهتمام بالظروف الصحية السيئة التي كانت ترافق المهاجرين منذ بداية انتقالهم إلى العالم الجديد. وقد ساهم في تفاقم الأزمة إنتشار الأمراض بين المستوطنين في وقت لا يستطيعون فيه معالجة أنفسهم. أضف إلى ذلك كثرة المعوقين الذين كانوا يتركون في عهدة أهاليهم دون رعاية خاصة ملائمة. فكانت الحاجة ماسة إلى مواجهة هذه المشاكل المستجدة ما أدّى بعد معاناة طويلة إلى تطوير خدمات المستشفيات وجعلها في متناول الفقراء كما الأغنياء، وذلك بتقديم المساعدات والإعانات لمستشفيات عمومية تعنى بشؤون الفقراء وتمول من قبل مجالس المدن والمقاطعات.

وبعد استتباب الأمور، بدأ الإهتمام يظهر من قبل هيئات خاصة بادرت إلى إنشاء الملاجئ ومستشفيات الأمراض العقلية لإيواء من ترفضهم بيوت الإحسان أو المستشفيات التي تعالج الأمراض العادية كما تطوّر الأمر إلى الإهتمام بالمجاذيب والمتخلفين عقليًا والمحكومين بالأشغال الشاقة فأقيمت المراكز الخاصة بهم.

٢. الخدمات الإجتماعية التي تمارسها الولاية

ظهرت هذه الخدمات في كل ولاية أميركية على الشكل التالي:

أ - رعاية مرضى العقول

كان مرضى العقول بصفة عامة مكبلين بالأغلال ويسجنون في غرف عازلة، وخلال ثلاثين عامًا من العمل المضني في سبيل معالجة المرضى، استحق الطبيب روش أن يطلق عليه لقب «أبو الطب النفسي الأميركي». وقد أصرّ على معاملة المرضى العقليين على أنّهم ينتمون إلى الإنسان.

ب - رعاية ضعاف العقول

ظلّت فئات ضعاف العقول من البلهاء والمعتوهين لفترة طويلة تعاني المصير نفسه الذي يعانيه مرضى العقول. ومن أهم وسائل الرعاية التي اتبعت مع هؤلاء: إنشاء الفصول الخاصة الملحقة بالمدارس الإبتدائية لتعليم وتدريب الأطفال المتخلفين عقليًا.

جـ - رعاية المكفوفين

سنة ١٨٣٢ أنشئ أول ملجأ لهؤلاء في ولاية ماساشوستس. وكانت البرامج تقوم على تدريب المكفوفين على الدراسات الأكاديمية والموسيقية والألعاب الرياضية. وأنشئت مدرسة أخرى في نيويورك. وفي المدارس النهارية كان الأطفال المكفوفون يتلقون دروسهم مع المبصرين بالإضافة إلى التدريب على برامج خاصة بهم لتعليم القراءة والكتابة والحساب.

د - رعاية الصم والبكم

أول برنامج تدريب علمي وضع لهؤلاء كان في القرن الثامن عشر في مدينة «بوردو» الفرنسية. وكانت أول محاولة في الولايات المتحدة لتعليم الصم في نيويورك سنة ١٨١٠. وكانت تعتمد أول الأمر على لغة الإشارة ومن ثم اعتمدت على الطريقة الحديثة، وهي طريقة النطق بالألفاظ. وأصبح ينظر إلى الصم على أنّهم أناس لهم حقهم كأشخاص يتمتّعون بذكاء عادي. وتقوم الجمعيات الأهلية بتوفير أدوات السمع للأفراد الفقراء وتدعو إلى الفحص الطبي المبكر للأطفال قبل سن الدخول إلى المدرسة.

هـ - الجريمة والإنحراف

كانت عقوبة الإعدام أو النفي تنفذ على مرتكبي الجرائم حتى نهاية القرن السادس عشر. وكان المتهم يتعرض للتعذيب قبل صدور الحكم. ولم يكن ثمة تصنيف للمذنبين بسبب نوع الجريمة أو السن أو النوع. وكثرت الدعارة. وقد تأثرت حركة إصلاح السجون في الولايات المتحدة بهذا الوضع وعملت على تطبيق العلاج الإنساني في معاملة المذنبين، واستخدمت العمل كطريقة للتأهيل المهني من أجل أن يتحقق الإصلاح. وكان لا بدّ من الفصل بين صغار المذنبين وكبارهم، والغرض من ذلك منع معتادي الإجرام من التأثير في صغار المذنبين. كما توفرت في السجون والإصلاحيات فرص العمل للمسجونين في الورش المزوّدة بآلات صناعية حديثة، وفي العمل الزراعي، وتعبيد الطرق. وأطلق على هذه الطريقة: النظام الصناعي للسجون.

٣. المؤسسات الإجتماعية الخاصة وجمعيات تنظيم الإحسان

كانت المبادئ الأساسية لجمعيات الإحسان تتلخص بما يلي:
- تحقيق التعاون بين جميع مؤسسات الإحسان المحلية.
- إنشاء سجل مركزي يشمل أسماء الأسر الفقيرة مع الحفاظ على سرية البيانات.
- دراسة الحالة الإجتماعية لكل شخص يتقدم بطلب المساعدة. ويقوم «الصديق الزائر» بالزيارة المنزلية لتحديد حاجات الفرد.

وقد قامت هذه الجمعيات بتوفير المستشفيات والمستوصفات وتأمين المربيات لصغار الأطفال وملاعب وساحات في الخلاء.

أمّا خدمات رعاية الشباب والأحياء فقد قامت أولاً في مدينة بوسطن وانتشرت بعد ذلك في مدن الولايات المتحدة. كان هدف هذه المؤسسات تحسين الحالة الروحية والعقلية للشباب وإنشاء مناطق للسكن زهيدة الإيجار تتوفر فيها الشروط الصحية. ثمّ بدأت تنتشر أندية الفتيان في أنحاء البلاد. وتمّ إنشاء أول جمعية للشابات المسيحيات سنة ١٨٦٦. ووفرت هذه الجمعيات مساكن زهيدة الإيجار ونظيفة إلى جانب مركز ثقافي للفتيات اللواتي يفدن إلى المدن من مناطق مختلفة.

وحركة الأحياء ظهرت أولاً على يد المصلحة الإجتماعية «جين آدامز» التي تعتبر من رائدات الخدمة الإجتماعية في الولايات المتحدة، إذ كانت منذ طفولتها تميل إلى العيش بين الفقراء. فقامت بتحريض الهيئات السياسية عن طريق المحاضرات للمطالبة بالتشريعات الإجتماعية وحماية الصغار في الصناعة وتوفير المساكن الملائمة وإنشاء محاكم خاصة لصغار الجانحين ومساعدة ربات البيوت على حماية صحة الأسرة.

٤. مؤتمرات البيت الأبيض

تبنّى أول هذه المؤتمرات التي عُقِدَت بدعوة من الرئيس الأميركي تيودور روزفلت عام ١٩٠٩ مبدأ يقول بأنّه لا ينبغي إبعاد الأطفال عن أسرهم بسبب الفقر. في الحالات القصوى التي تستدعي إبعادهم ينبغي أن يلتحقوا بأسر بديلة بدلاً من مؤسسات الطفولة. أمّا إذا استدعت الحالة إيداع الأطفال لأسباب خاصة في مؤسسات الطفولة فيجب أن تنظم هذه المؤسسات على أساس نظام الوحدات التي تضم عددًا صغيرًا من الغرف التي يعيش فيها الأطفال بدلاً من العنابر الكبيرة.

وقد أصدر المؤتمر توصيتين:

- أن تقوم الولايات بإصدار قانون لصرف معاشات الأمهات حتى تستطيع الأرامل والمطلقات الإحتفاظ بأطفالهن.
- يجب أن تقوم الحكومة الفيدرالية بإنشاء هيئة مركزية للطفولة.

وتناول المؤتمر الثاني للبيت الأبيض الذي عقد سنة ١٩١٩ مشكلات تشغيل الأحداث في الصناعة ومشكلات الأطفال الأيتام بعد الحرب العالمية الأولى وحاجات الطفولة في مرحلة الحضانة.

أمّا المؤتمر الثالث سنة ١٩٣٠، فقد تناول صحة الطفل وحمايته وركّز على الحاجات الصحية للطفولة والتعليم والرعاية الطبية.

وأكد المؤتمر على ارتباط الأمن الإجتماعي بالأمن الإقتصادي.

وفي سنة ١٩٥٠ قام المؤتمر الخامس بتأكيده على المقولة التالية: «لكل طفل فرصة عادلة لتحقيق شخصية سليمة».

واتخذ المؤتمر توصيات تتضمن الإستعانة بالبحوث واستغلال المهارات المهنية وتعليم الآباء.

وعقد المؤتمر السادس ١٩٦٠، وكان اهتمامه ينصب على دراسة الطفولة والشباب في عالم متغيّر. وقام بدراسة المراحل التي يمرّ بها نموّ الطفل حتى بلوغه سن الرشد مع اهتمام خاص بمشكلات المراهقة.

٥. تطوّر الخدمات الإجتماعية أثناء الأزمة الإقتصادية

حتى سنة ١٩٢٩ كانت إدارات المساعدات العامة في أيدي الموظفين السياسيين والمراقبين. وكان هؤلاء يعتبرون أنّ الفقر مرادف للرذيلة والكسل. ومن الناحية الإقتصادية، تعتبر الخطوة الإقتصادية الإصلاحية نجاحًا لا شك فيه لأنّها أدّت إلى خفض تكاليف مساعدات الفقراء بين عامي ١٩٣٤ و١٩٣٧، كما أدّت إلى إنشاء ٢٠٠ مؤسسة من مؤسسات التشغيل وإدخال التحسينات على المؤسسات القديمة.

٦. جهود الإصلاحيين الإجتماعيين

وقد تجلّت من خلال أعمالهم الإبداعية الأدبية مثل رواية أوليفر تويست للكاتب الشهير شارلز ديكنز التي تصف قسوة الحياة في بيوت العمل، بالإضافة إلى نشاطات أعضاء البرلمان الذين كانوا يهاجمون جهود السلطات البطيئة في معالجة الأوضاع الإجتماعية المتفاقمة. وقد برز من هؤلاء «ادوين شادويك» كمصلح إجتماعي تميّز بالإندفاع ومهاجمة الإجراءات البطيئة والروتينية في معالجة الشؤون الإجتماعية الملحّة.

٧. قانون الضمان الإجتماعي

تضمّن هذا القانون ثلاثة برامج رئيسية:
- برنامج للتأمين الإجتماعي ضدّ الشيخوخة ويكفل معاشات البطالة.
- برنامج للمساعدات الإجتماعية العامة ويشمل ثلاثة أنواع من المساعدات للمسنين والمكفوفين والأيتام.
- برنامج للصحة والخدمات الإجتماعية لتوفير خدمات صحة الأم والطفل وخدمات شلل الأطفال وخدمات رعاية الطفل وخدمات التأهيل المهني.

٨. الإتجاهات الأساسية في التدخّل الإجتماعي

تتلخص هذه الإتجاهات في الإهتمامات التي توليها الدولة في توفير الخدمات للعاجزين، وخدمات التأهيل المهني، وخدمات رعاية الطفل والمسنين وضعاف العقول والمعاقين. وفي السنوات الأخيرة زاد الإهتمام بدرجة كبيرة بخدمات المسنين من خلال الزيادة الكبيرة في صرف المبالغ على كبار السن. واتجه التخطيط نحو مجال إسكانهم، كما زاد الإهتمام بمشكلة الأمراض المزمنة.

٩. منظمات الشباب الريفي

تتلخص أهداف منظمات الشباب الريفي بما يلي:

- مساعدة الشباب في الريف على بلوغ المستوى المطلوب في الزراعة والتدبير المنزلي والولاء للوطن.
- توفير وسائل التعليم الفني للشباب الريفي في شؤون الزراعة والتدبير المنزلي.
- إتاحة الفرصة لشباب الريف ليتعلموا عن طريق العمل وذلك بقيامهم بمشروعات زراعية.
- تعليم شباب الريف قيمة البحث العلمي.
- تدريب شباب الريف تعاونيًا ممّا قد يزيد من إنتاجه.
- تعويد الشباب في الريف على أن يحيوا حياة صحية سليمة وإرشادهم إلى أحسن الطرق لاستغلال أوقات فراغهم والإفادة منها.
- إرشاد الشباب الريفي إلى أفضل الأساليب الزراعية بقصد زيادة المدخول الزراعي.

ولنشاط الأندية علاقة وثيقة بالمجتمع الريفي وخصوصًا عن طريق برنامج الإصلاح الزراعي، بالتعاون مع القادة المحليين الذين يمثلون أرقى الطبقات من الرجال والنساء في كل المجتمع. والواقع أنّ شباب الريف يجدون في الأندية الريفية الإجتماعية مجالاً فسيحًا لوضع برامجهم بأيديهم. ودلّ الإختبار على أنّ شباب الريف ليسوا على استعداد لأن يتبعوا أي قائد مهما كان ماهرًا ومستقيمًا ما لم يكن مشبعًا بروح الولاء والإخلاص للمبادئ الأخلاقية السامية.

ويشرف على جميع الأندية الريفية الإجتماعية بالمقاطعة مندوب المقاطعة للأعمال الزراعية والإجتماعية بالإشتراك مع معاونيه المحليين. وبجانب الرواد المحليين وهم من الأهالي، هناك مجلس إدارة لأندية المقاطعة أو لجنة للإشراف العام. ويشرف على النادي عادة رائد محلي من المقيمين إقامة دائمة بمنطقة النادي. وتتكوّن هيئة النادي التنفيذية من رئيس ونائب رئيس وسكرتير.

وتختلف مقومات النادي النموذجي من ولاية إلى ولاية، ولكنها تشترك بالنقاط التالية:

- يحتم على كل نادٍ أن تكون عضويته من ٥ أعضاء على الأقل.
- يجب أن يكون للنادي رائد محلي يتولّى الإشراف عليه لمدّة سنة.
- يجب أن يعقد النادي ستة إجتماعات على الأقل في السنة.
- يجب إقامة معرض محلي سنوي بمعرفة أعضاء النادي.
- يجب أن يكون للنادي فرقة وتجارب إرشادية.
- يجب أن يقوم ٦٠٪ على الأقل من الأعضاء بتنفيذ التجربة في الحقل أو المنزل.
- يجب أن يختار الأعضاء لجنة تحكيم من بينهم.
- يقام إحتفال عند اكتمال التجربة لاستعراض النتيجة.

١٠. الرعاية الصحية في الدفاع المدني

نصّ قانون الدفاع المدني الصادر عام ١٩٥١ على إعداد البلاد للأعمال الطارئة في حال هجوم العدو. ومن بين الإجراءات التي تتبع في حالة الغارات الجوية، الإنذار، وحماية المواطنين وصيانة خدمات المواصلات والخدمات الطبية والصحية وإزالة الأنقاض. وعلى الأخصائيين الإجتماعيين أن يساهموا في تهجير وإجلاء الأسر والأطفال وإعداد أماكن لإقامة اللاجئين وتوفير التغذية الشاملة والكساء والمأوى وتقديم المساعدات المادية للمنكوبين.

ثالثًا - تطوّر التدخّل الاجتماعي في مصر

١. المشكلات الاجتماعية

كانت الأسرة منذ أقدم العصور التاريخية هي الوحدة الأساسية التي تقوم بتوفير الخدمات لأفرادها في حالات العجز أو المرض أو الشيخوخة أو الترمّل. وكان المجتمع المحلي متمثلاً في القرية. وقد تأصلت العقيدة الدينية في قلوب المصريين منذ العصر الفرعوني حيث كانوا يقدمون بانتظام واجب البر بالفقراء وتقديم الصدقات تقرّبًا من الآلهة[١].

ثمّ انهارت الحضارة الفرعونية نتيجة التناقض الشديد بين ما كان ينعم به الحكام من بذخ وما يرسف به الشعب من قيود وأغلال. وقام الإسكندر المقدوني بغزو مصر وضمّها إلى إمبراطوريته التي آلت إلى البطالسة من بعده. وظل هؤلاء يحكمون مصر إلى أن غزاها الرومان فأصبحت مصر ولاية رومانية. وفي ظلّ الحكم الروماني دخلت المسيحية مصر، وتأثرت الرعاية الإجتماعية بالتعاليم المسيحية التي تدعو إلى مساعدة الضعيف والفقير والمحتاج. إلاّ أنّ هذه الرعاية كانت من جانب المواطنين الأثرياء وحدهم، ولم تبذل الدولة أي جهد في هذا المجال.

ومنذ العصور الإسلامية الأولى ظهر نظام آخر للبرّ بالفقراء إلى جانب الزكاة هو نظام الوقف. وفي ظل هذا النظام قام الكثير من المحسنين بإنشاء المؤسسات الخيرية ومنها الملاجئ والحمامات العامة ومشارب الماء والنزل التي يأوي إليها المسافر الفقير ويتناول فيها الطعام دون مقابل. وكان يشرف على الأوقاف أشخاص يطلق عليهم إسم «نظّار الوقف». إلاّ أنّ انعدام الرقابة والضمير جعل هؤلاء النظّار يغتالون حقوق الأيتام والفقراء ويخصون بها أنفسهم. ومن المفكرين الذين دعوا إلى الإهتمام بالرعاية الإجتماعية وتكوين الجمعيات الخيرية محمد علي الكبير ورفاعة الطهطاوي وجمال الدين الأفغاني.

---

١. حول تطوّر الرعاية الإجتماعية في مصر أنظر: محمود حسن، «مقدمة الرعاية الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٢١٣ – ٢٩٣؛ محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ١٠٧ – ١٢٨، أيضًا، محمود حسن، «الخدمات الإجتماعية المقارنة»، مذكور سابقًا، ص. ٢١٣ – ٢٨٥؛ والفاروق زكي يونس، «الخدمة الإجتماعية والتغير الإجتماعي»، مذكور سابقًا، ص. ٧٣ – ٨٣.

٢. ظهور المصلحين الإجتماعيين

أ - حركة الجمعيات الخيرية

شجّع التدخّل الأجنبي في مصر في منتصف القرن التاسع عشر على فتح المدارس والإرساليات الأجنبية والمستشفيات والأديرة. وكانت كل جالية تهتم بتنظيم الرعاية الإجتماعية لأفرادها. وكانت تشمل خدمات التعليم والخدمة الطبية والمساعدات المادية والعينية وتعليم المواطنين ومعالجة الفقراء بأسعار زهيدة. إلاّ أنّ هذه الخدمات كانت تحمل في طياتها نشر الثقافة الأجنبية والدينية في محيط إسلامي ممّا دفع المصريين المسلمين إلى الإهتمام بهذه النواحي من جهتهم فأنشأوا المجمّع العلمي والجمعية الخيرية الإسلامية لإعانة المسلمين العاجزين عن الكسب. كما أسسوا المدارس لتعليم الفقراء. وتكوّنت في الوقت نفسه جمعية العروة الوثقى لمساعدة الأيتام واللقطاء وأبناء السبيل.

ب - الحركة النقابية

على الرغم من بطش الإستعمار البريطاني وضراوته بدأت الحركة الوطنية تتشكل منذ بداية القرن العشرين، كما بدأت تتشكل التجمعات العمالية في المصانع. وقد شجع رجال الحزب الوطني تكوين النقابات حتى يمكن الإعتماد عليها في تقوية الحركة القومية. وفتحوا عدّة فصول ومدارس ليلية لتثقيف العمال وتعليمهم. كما تكوّنت نقابة عمال الصنائع اليدوية (الحرف). وعندما بدأت ثورة ١٩١٩ كان العمال والفلاحون أول من شارك فيها لسوء الأحوال الإقتصادية، كما اشتركوا في الإضرابات وتحطيم الجسور والسكك الحديدية ومقاومة السلطات البريطانية حتى عاد الزعماء من منفاهم. وأخذوا في تكوين النقابات للمطالبة بحقوقهم الإقتصادية ورفع مستوى معيشتهم وزيادة الأجور وتحسين شروط العمل.

جـ - تشغيل الأحداث في الصناعة

كان الأطفال الفقراء مجبرين على العمل في سن مبكرة وخاصة عند صناعة الحلج (القطن) باعتبارهم أيدٍ عاملة رخيصة الثمن. وكانت حياة

هؤلاء سلسلة من البؤس والشقاء. وقد صدر في ٤ تموز ١٩٥٩ قانون تنظيم تشغيل الأحداث في معامل حلج القطن. وتناول القانون تحديد ساعات العمل للأحداث بين ٩ و١٣ سنة فجعلها ٨ ساعات في اليوم. أما الأحداث الأكبر سنًا فقد حظر القانون تشغيلهم في الغرف التي تحتوي على آلات أكثر من ١٢ ساعة يوميًا.

د - تشغيل النساء

كان يكثر في محالج القطن عدد النساء ويستمر العمل ساعات طويلة تتراوح بين ١٤ و١٨ ساعة يوميًا. أمّا الأجور فكانت منخفضة جدًا. وفي سنة ١٩٣٣ صدر القانون رقم ٨٠ الذي حدد ساعات العمل اليومي بتسع ساعات وقرّر عدم تشغيلهن في الأعمال الشاقة.

هـ - الحركة التعاونية

كان انخفاض مستوى معيشة الفلاح يرجع إلى سوء توزيع الملكية الزراعية، ذلك أنّ فئة ضئيلة من الملاك كانت تسيطر على أغلبية المساحة الزراعية، بالإضافة إلى حرمانه من المسكن الصحي والرعاية الطبية والماء الصالح للشرب وفرص التعليم. وقد اتجهت الحركة الوطنية إلى الفلاحين وبدأ التفكير في تكوين الجمعيات التعاونية. وبدأ عمر لطفي يدعو للتعاون بإلقاء المحاضرات والدعوة لنشر مبادئه الإصلاحية. وكان التركيز على التعاون الزراعي باعتباره أداة الإنتاج الزراعي وسبيل حماية الفلاح من المرابين.

و - المؤسسات الإيوائية

أنشئت عدّة ملاجئ لرعاية الأطفال اليتامى والعناية بهم وتعليمهم مبادئ القراءة والكتابة والدين. وكانت وزارة الداخلية تشرف على هذه الملاجئ من الناحية النظرية إلاّ أنّها كانت ضعيفة، لذلك ساد الملاجئ الإهمال والفساد ممّا ضيّع على الأطفال فرصة التربية والتدريب. فتشكّلت لجنة في وزارة الداخلية سنة ١٩٣٨ لدراسة حالة هذه الملاجئ. وقدّمت اللجنة عدة مقترحات أهمها:

– تحديد سنّ قبول الطفل وتخرجه.

– إشتراك الآباء القادرين ماديًا في تحمّل جزء من نفقات رعاية أطفالهم.
– الإهتمام بالتدريب المهني على الصناعات المختلفة.
– إنشاء ملاجئ خاصة بالمكفوفين والصم والبكم.
– الإهتمام بالنواحي الترويحية للأطفال.

٣. دور الحكومة في المؤسسات الإجتماعية

أ - المطاعم الشعبية

إنتشرت المطاعم الشعبية في كثير من المدن. وكانت تصرف لكل فرد محتاج وجبة غذائية كاملة مقابل ١٠ مليمات، ومع ذلك كان العديد من المواطنين عاجزين عن دفع ثمن الوجبة. وكانت عملية صرف الوجبات في المطاعم الشعبية، ووقوف الناس في الطوابير ساعات طويلة وفي أيديهم الأواني والأطباق لاستلام الطعام من المظاهر المهينة التي تعكس إذلال المواطنين ولا تمثل حلاً للأزمة الإقتصادية.

ب - الخدمات الصحية للأفراد

كانت الغالبية العظمى من الشعب المصري تكاد تكون محرومة من الخدمة الصحية نتيجة ندرة الأطباء، وبالتالي إرتفاع نفقات العلاج. وكانت المستشفيات حكرًا على الميسورين فقط ممّا جعل الحكومة تهتم بهذه المسألة وتعمل على إنشاء المستشفيات العمومية والمستوصفات التي تعالج المرضى مجانًا.

أمّا بالنسبة لضعاف العقول فقد كان الإهمال والإحتقار من نصيبهم في المجتمع. وقد نمت محاولات كثيرة لتصنيف إختبارات الذكاء حسب البيئة المصرية. وأجريت عدّة إختبارات بين تلاميذ المدارس الإبتدائية، وجرى أكثر من مرّة تقدير عدد ضعاف العقول في المدارس.

جـ - الجريمة والإنحراف

كانت السجون المصرية قبل سنة ١٨٨٤ أماكن للتعذيب والإنتقام وإنزال البؤس الشديد بأفراد الجنس البشري. والسجون شديدة القذارة تنقصها كل

ضرورات الحياة. وكان المحكوم عليهم بالأشغال الشاقة مكبلين بالقيود الثقيلة في كل مكان ينقلون إليه. وأهم التعديلات التي وضعت في محاولة لتغيير هذا الوضع هي:

- تثقيف المسجونين عن طريق دروس محو الأمية.
- يكون للمسجونين قسم من ثمرة الأعمال التي يؤدونها داخل السجن.
- تيسير الزيارة للمسجونين بالسماح لذويهم بالتردد عليهم.
- تخصيص فترة إعداد للمسجونين قبل الإفراج عنهم.
- رعاية المسجون بعد الإفراج عنه.

على هذا الأساس أصبح في كل سجن ورشة أو أكثر للإنتاج وتدريب المسجونين على صناعات وحرف يدوية وميكانيكية مختلفة كالغزل والنسيج والنجارة والحدادة.

د - الأحداث المنحرفون

كان إيداع الأحداث المذنبين مع المحترفين من المجرمين من العوامل التي تمرسهم بالجريمة وتعمق إنحرافهم وتدفعهم إلى التورط فيها. وكانت الإصلاحيات خالية من البرامج التربوية والتأهيلية التي تساعد الحدث على إعادة التكيف الإجتماعي مرة أخرى.

٤. الجهود العلمية في الخدمة الإجتماعية

وقد ظهر ذلك من خلال إنشاء معاهد الخدمة الإجتماعية. وقد أنشئت أول مدرسة للخدمة الإجتماعية في مصر سنة ١٩٣٦. وتعتبر الجمعية العلمية للدراسات الإجتماعية التي تكونت بالقاهرة سنة ١٩٣٧ من أهم الهيئات التي استخدمت المنهج العلمي. وتنبهت وزارة المعارف في ذلك الحين إلى أهمية الخدمة الإجتماعية من خلال إشرافها على المدارس وتنظيم لوائحها. وقامت بإنشاء المعهد العالي للخدمة الإجتماعية بالقاهرة سنة ١٩٤٦. وكان اعتماد هذه المؤسسات على الإتجاهات العلمية يعني التخلي عن المساعدات العشوائية والأخذ بمبدأ الدراسة الدقيقة لكل حالة على حدة. ووضعت معاهد الخدمة الإجتماعية ضمن برامجها خطة التدريب الميداني للإختصاصيين الإجتماعيين. وكانت الدراسات العلمية للسلوك الإنساني

قد كشفت عن خصائص مراحل النموّ النفسي للطفل، خاصة في الأسرة. وكذلك الخصائص المختلفة للفئات الخاصة مثل المريض والجانح والسجين والعدواني.

٥. الجهود العلمية التطبيقية

وقد ظهر ذلك من خلال:

أ - إصلاح القرية المصرية

بدأ الإختصاصيون الإجتماعيون تجربتهم العلمية في قرية «شطانوق» مركز أشمون منوفية، وفي قرية «المنايل» مركز شبين القناطر. وسارت التجربة في القريتين على الأسس التالية:

- الدراسة العلمية لموقع القرية ومساحتها وطبيعة التربة ومواردها الطبيعية والبشرية.
- مشاركة الأهالي في جميع خطوات الإصلاح وتنبيه دوافعهم لتغيير المجتمع.
- مراعاة التكامل في تخطيط البرامج بحيث تؤدّي إلى تحقيق علاقات إجتماعية إيجابية بين الأهالي وتوفير الخدمات الصحية والاقتصادية والتعليمية.
- التعرّف على حاجات القرية ورغبات الأهالي والاتجاهاتهم في تحديد المشكلات الإجتماعية.
- إثارة وعي الأهالي للمشاريع التي تمّ الإتفاق عليها.
- وضع خطط برامج واضحة محدّدة المعالم.
- إكتشاف القيادات الطبيعية المحلية وتدريبها.
- التقويم المستمر للمشروعات التي نفّذت بالقرية.

ب - حركة الأحياء الإجتماعية

اكتشف الرواد ضخامة المشكلات الإجتماعية في الأحياء الفقيرة. وفكّروا في تطبيق أساليب الأحياء الإجتماعية للنهوض بالمجتمع عن طريق الإلتحام المباشر بين المثقفين والفئات الشعبية، ونشر البرامج المختلفة

التي تثير الوعي الإجتماعي. وهكذا نشأت أول محلّة (حي) للرواد بالقاهرة في حي الطيبي سنة ١٩٤١، كما أنشئت محلّة أخرى سنة ١٩٤٠ في القاهرة أيضًا. وتعتبر المحلة مركزًا للدراسات الإجتماعية في البيئة المحلية للتعرّف على احتياجاتها المختلفة وعلى ما هو موجود من أجل الإنتفاع به في حلّ بعض المشكلات كالمستشفيات والمستوصفات والمدارس وغيرها.

جـ - حركات الشباب

بدأت الحركة الكشفية في مصر سنة ١٩١٨ من خلال تكوين فرقة على نمط فرق الجاليات الأجنبية. وتهتم الحركة الكشفية بإعداد الشباب ليكونوا مواطنين صالحين يقدّسون مسؤولياتهم الإجتماعية ويسهمون في الحياة العامة ويقومون بأعمالهم بدقة وأمانة، وذلك عن طريق تربية عقولهم وتهذيب نفوسهم وبث روح التضحية فيهم في سبيل المجموع. وفي مجال أندية الصبيان كانت الرغبة تتّجه نحو مساعدة الصغار والفتيان الفقراء كي يحصلوا على الخدمات الترفيهية واستثمار أوقات الفراغ والتمتّع بالهوايات والبرامج الرياضية والاجتماعية. وكان النادي من الأساليب الأكثر أهمية لوقاية الأطفال والفتيان ومنع تعرّضهم للإنحراف.

٦. تطوّر الرعاية الإجتماعية بعد معاهدة ١٩٣٦

تطوّرت الرعاية الإجتماعية في مصر بعد معاهدة ١٩٣٦ من خلال تنفيذ ما يلي:

أ - وزارة الشؤون الإجتماعية

كان إنشاء وزارة الشؤون الإجتماعية بداية لمرحلة التنظيم والإدارة والعمل في إطار متكامل يمكن الدولة من مواجهة المشكلات الإجتماعية ومظاهر التخلّف الإجتماعي بما يتيح التقدّم للمجتمع وتوفير الحياة الإنسانية لكل مواطن. وعند إنشاء الوزارة إنضمّت إليها عدّة مصالح حكومية تابعة لعدّة وزارات مثل مصلحة السجون ومصلحة العمل وإدارة التعاون وإدارة الفلاح وإدارة الآداب العامة.

ب - تنظيم النشاط الشعبي

اعتبرت الدولة أنّ المشاركة الجماهيرية في النشاط الشعبي من أهم أساليب ممارسة الديمقراطية عن طريق الإحساس بحاجات المجتمع المحلّي ومشكلاته. والسياسة الإجتماعية للدولة بدأت تؤمن بأهمية الهيئات العامة والخاصة ودورهما المتكامل في المجتمع. ولا يزال النضال محتدمًا للقضاء على كل ما يسبّب البؤس والشقاء الإنسانيين.

جـ - تنسيق الخدمات الإجتماعية

كان من نتيجة زيادة عدد الهيئات العاملة في مجال الرعاية الإجتماعية في المحافظات الكبرى أن بدأ التفكير في إنشاء هيئة مركزية للمحافظة تقوم بالتنسيق بين جهود هذه الهيئات حتى تستطيع القيام بوظيفتها بطريقة أفضل.

د - قانون الضمان الإجتماعي لسنة ١٩٥٠

يقوم الضمان الإجتماعي في أساسه على مبدأ العدل الإجتماعي وتقرير مسؤولية المجتمع عن كل فرد من أفراده وتوفير شروط الحياة الأساسية له. فالأشخاص الذين بلغوا سن الشيخوخة والأشخاص الذين عجزوا عن العمل كليًا والأرامل والأيتام يمثلون فئة تشترك في العجز عن العمل والكسب ويحتاجون لرعاية المجتمع. وقد صدر قانون الضمان الإجتماعي ليكفل الرعاية الإجتماعية للفئات السابقة عن طريق صرف معاشات شهرية لهم على أن يبقى طيلة حياتهم متى استوفوا شروطهم، ويمكن أن يصرف المعاش إلى الأسرة إذا توفّي في حال إستيفاء الشروط المطلوبة للصرف. كما نصّ القانون على ضرورة مساهمة الوزارة في مشروعات التأهيل الإجتماعي لذوي العاهات بإنشاء المؤسسات اللازمة.

هـ - التأهيل الإجتماعي للمعوقين

نصّت المادة ٤٢ من قانون سنة ١٩٥٠ على قيام وزارة الشؤون الإجتماعية بالإتفاق مع الوزارات والهيئات المختلفة باتخاذ التدابير الضرورية لإنشاء وتنظيم المعاهد والمدارس اللازمة لتوفير الخدمات الخاصة لعلاج ذوي العاهات وتدريبهم وإعدادهم للعمل.

٧. الرعاية الإجتماعية بعد ثورة ١٩٥٢

ظهرت بعد ثورة الضباط الأحرار في مصر التي قادها محمد نجيب ومن ثمّ جمال عبد الناصر جملة من التدابير والإصلاحات في مجال الرعاية الإجتماعية وهي:

أ - الإصلاح الزراعي

شمل الإصلاح الزراعي في مصر العناصر الأساسية في الإنتاج، فشمل الأرض قاعدة الإنتاج، وشمل وسائل الري والصرف والمباني والمواشي والآلات الزراعية ومحطات البذور ومصانع السماد ومؤسسات الإرشاد الزراعي.

ب - الأرض الزراعية

في البداية كانت الأسرة المكوّنة من خمسة أشخاص تحصل في المتوسط على خمسة أفدنة. إلاّ أنّ توزيعًا جرى بعد ذلك على أساس ما بين فدانين وثلاثة أفدنة للأسرة الواحدة.

جـ - حماية المستأجر

حدّد القانون إيجار الأرض الزراعية بسبعة أضعاف الضريبة المقرّرة عليها. وقد أدّى ذلك إلى حماية المستأجرين من استغلال الملاكين وزيادة نصيب المستأجرين من ريع الأرض. وارتفع دخل المستأجر من الفدان الواحد من نحو ١٠ جنيهات إلى نحو ٣٠ جنيهًا.

د - حماية العمال الزراعيين

حدّد القانون ساعات العمل بـ٨ ساعات في اليوم، وأجر العامل الزراعي بـ١٨ قرشًا في اليوم الواحد. كما أصبح للعمال الزراعيين نقابة عامة تدافع عن حقوقهم وتعبّر عن مصالحهم.

هـ - الجمعيات التعاونية

حتّم القانون على المستفيدين الذين وزّعت عليهم الأراضي الزراعية الإنضمام إلى الجمعيات التعاونية الزراعية حتى يمكنهم الحصول على المساعدات المختلفة كالسلفات الزراعية أو الحصول على ما يلزم لاستغلال الأرض بالطريقة الأفضل كالبذور والسماد والماشية والآلات الزراعية والمبيدات وشق الترع والقنوات ومصارف المياه.

و - آثار قانون الإصلاح الزراعي

حرّر هذا القانون الفلاحين بتصفيته نفوذ الطبقة المالكة والقضاء على السيطرة التي فرضها نظام الإقطاع، وأدّى إلى زيادة كبيرة في الإنتاج نتيجة التخطيط والتنظيم كما حقّق وعيًا لدى الفلاح ظهر في شعوره بحريته السياسية والاقتصادية من خلال إشتراكه بإدارة الجمعيات التعاونية.

ز - التأمينات الإجتماعية

تعتبر التأمينات الإجتماعية إحدى دعامات المجتمع الديمقراطي، وتعمل على تحقيق العدالة الإجتماعية لتأمين الأفراد ضدّ الطوارئ التي يفقدون بسببها قدرتهم على الكسب وتحقق فضلاً عن ذلك أهدافًا إجتماعية واقتصادية وسياسية. من هذه الأهداف على المستوى الإجتماعي:

- تعالج التأمينات الإجتماعية مشكلات الفقر والعوز.
- تؤدّي التأمينات الإجتماعية إلى تجنّب الصراعات بين العامل وصاحب العمل.
- تعمل التأمينات الإجتماعية على سلامة المجتمع من الإنحراف.
- تقوم التأمينات الإجتماعية بتوفير كافة وسائل العلاج والتأهيل المهني لذوي العاهات.

أمّا على المستوى الإقتصادي:

- تقوم التأمينات بدورها في تطوير وتنمية الإقتصاد القومي.
- توفير بعض الخدمات العامة التي تقوم بها الدولة في مجال التعليم والإسكان.

- يؤدّي إطمئنان العمال إلى عملهم وإلى مستقبلهم ومستقبل أولادهم إلى زيادة الإنتاج.

وعلى المستوى السياسي:
- في المجتمع الديمقراطي يعتبر العمل واجبٍ على كل مواطن.
- إن اتساع نطاق التأمينات وشمولها يخفف من الأعباء والإلتزامات المالية الملقاة على عاتق الدولة.

حـ - الوحدات الإجتماعية

يمكن تلخيص نشاط الوحدات الإجتماعية بما يلي:
- إجراء صرف معاشات ومساعدات الضمان الإجتماعي.
- القيام بالدراسات والأبحاث الإجتماعية والاقتصادية للبيئة المحلية.
- نشر الوعي الإجتماعي لحمل الأهالي على خدمة أنفسهم بأنفسهم.
- توجيه الأسرة وإرشادها إلى ما يمكنها من علاج مشكلاتها.
- العمل على زيادة دخل الأسرة المحدودة الدخل للإرتفاع بمستوى معيشتها.
- التوسّع في إنشاء دور الحضانة.
- تأهيل وتدريب ذوي العاهات وتوجيههم إلى مراكز التأهيل المهني.

ط - الوحدات الإجتماعية في المجمعات السكنية

لوحظ في هذه المجمعات السكنية ما يلي:
- عدم العناية بصيانة المباني ممّا يعرّضها للتلف والهدم.
- عدم مراعاة قواعد النظافة العامة.
- وفود سكان هذه المساكن من بيئات مختلفة وغير متجانسة ثقافيًا واجتماعيًا ممّا يسبّب سوء العلاقات الإجتماعية بينهم، لذلك رأت الوزارة أهمية العمل على تطوير خدمات بعض الوحدات الإجتماعية بالمدن على الشكل التالي:
  - دار للحضانة لرعاية أطفال الأسر.
  - دار لتدريب الأمهات على اقتصاديات الأسرة.
  - نادي لشغل أوقات الفراغ لدى الكبار لتقوية الروابط بين الأسر.

- مركز لتنظيم الأسرة ونشر التوعية الأسرية بين الأهالي.
- أعمال الضمان الإجتماعي.
- مجلس من الأهالي في الحي لبحث مشكلات البيئة المحلية وإيجاد الحلول لها.
- تقديم بعض الخدمات الطبية البسيطة.

ي- الأسرة المنتجة

يهدف هذا المشروع إلى تشغيل أفراد الأسرة كفريق متعاون مع تيسير سبل هذا التشغيل عن طريق مدّ هذه الأسر بما تحتاج إليه من آلات أو أدوات أو خامات، وتوفير الإرشاد والتدريب والتوجيه.

ك- مكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية

يمكن تلخيص أهدافها بما يلي:
- علاج المشكلات التي تتعرّض لها الأسرة وتقصّي أسبابها.
- تهيئة الجو العائلي السليم.
- توجيه الأسرة نحو مصادر الخدمات الإجتماعية المختلفة في المجتمع.
- القيام بالبحوث والدراسات المتصلة بالأسرة.

وتعمل هذه المكاتب على تحقيق أهدافها بطريقتين: الطريق العلاجي وذلك ببحث أسباب المشكلات وتحليل هذه الأسباب وتشخيصها والعمل على علاجها عن طريق خدمة الفرد كمنهج من مناهج الخدمة الإجتماعية؛ والطريق الثاني وهو الطريق الوقائي وذلك بتوعية الفرد والأسرة بإقامة الندوات والمحاضرات والإستعانة بوسائل الإعلام المختلفة.

ل- تنظيم الأسرة

إنّ الفقر والتخلّف هما من الأسباب التي تدعو الأسرة إلى زيادة أبنائها. والملاحظ أنّ وفيات الأطفال تزداد بين الأسر التي تعجز عن تدبير وسائل المعيشة والصحة الملائمة لأطفالها. ولذلك تعمل هذه الأسر على سدّ النقص الذي يحدث نتيجة الوفيات بزيادة نسلها. وترمي حركة تنظيم النسل إلى المحافظة على كيان الأسرة وتدعيمها في النواحي الصحية

والاقتصادية. ويمكن تلخيص أهمية تنظيم الأسرة في ما يلي:

- **الناحية الإقتصادية:** القضاء على حرمان الأطفال من التغذية الصحية والملابس الواقية والمسكن الملائم.
- **الناحية الصحية:** الحفاظ على صحة الأم لأنّ تكرار مرّات الحمل وفي فترات متقاربة يؤدّي إلى تدهور صحة الأم وإصابتها بالهزال والأمراض المختلفة.
- **الناحية الإجتماعية:** الحفاظ على الأمن الإقتصادي والروابط الأسرية بتقليص عدد الأولاد ليبقى الأب مهتمًا بأسرته والأم برعاية أطفالها وحمايتهم من التشرّد والإنحراف والتسول.
- **الناحية النفسية:** من أجل الحفاظ على الأبناء في حالة نفسية جيّدة وذلك عن طريق حمايتهم بالرعاية والحنان والعطف.

أمّا الأسباب التي دعت المسؤولين على مختلف إتجاهاتهم واهتماماتهم على الأخذ بتنظيم الأسرة فتكمن في الزيادة الضخمة في عدد السكان المصريين في الفترة الممتدّة من ١٩٥٢ إلى ١٩٦٦ وهي ١٠ ملايين نسمة أي بمعدل بلغ ٧٥٠ ألف نسمة في السنة الواحدة. لذلك ظهرت مراكز تنظيم الأسرة على أمل الحدّ من هذه الزيادة الضخمة في المستقبل. ويمكن تلخيص أهداف هذه المراكز بما يلي:

- رفع مستوى الأسرة الإجتماعي عن طريق الموازنة السليمة بين عدد أفراد الأسرة وبين الدخل الإقتصادي الذي تحقّقه.
- رفع مستوى الأسرة الصحي عن طريق التخطيط لعملية الإنجاب.
- القضاء على عملية الإجهاض.
- علاج العقم حتى تستقر الحياة الزوجية.

وقد بدأ العمل في هذه المراكز باستقبال الزوج والزوجة وأخذ المعلومات المتعلّقة بأسرتهما من كافة النواحي من أجل وضع اليد على الحالات التي تستوجب المساعدات الإجتماعية وتحويلها إلى الهيئات الإجتماعية أو الجمعيات الخيرية أو المستشفيات. والحالات التي لا تستوجب ذلك تخضع لعمليات إرشاد صحي واجتماعي، مع لفت الإنتباه لضرورة تنظيم النسل ومعالجة العقم في حال وجوده بالطرق العلمية المتوفرة.

رابعًا - تطوّر التدخّل الإجتماعي في لبنان

كان مبدأ التضامن الإجتماعي ولا يزال من أهم التقاليد الإجتماعية التي حافظ عليها اللبنانيون منذ القدم. وقد تجلى ذلك بمبدأ «العونة» التي كانت تجمع أبناء القرية الواحدة على التعاون والتضافر في المناسبات التي تقتضي ذلك، وخصوصًا إبّان بناء البيوت أو مناسبات الفرح والحزن، أو حصول مصيبة أو فاجعة يصاب بها أحد أبناء القرية نتيجة إحتراق محصوله أو تلفه، هذا بالإضافة إلى التكتّلات المفصحة عن هذا التضامن في أيام الأعياد والمناسبات الدينية[1].

وبالرغم من التغيرات التي تحصل في المجتمع نتيجة التطوّر الإجتماعي والاقتصادي فإنّ هذه الأنواع من العلاقات بقيت محافظة على وجودها وخصوصًا في الأرياف إلى أيامنا هذه.

إلاّ أنّ الظروف تعمل على تسريع التغيّرات وتعمل على خلق ما يمكن أن يواجهها ويعمل على التخفيف من مفاعيلها بالتصرفات المنظمة والمدروسة وخصوصًا عقب الحروب والكوارث الطبيعية. فنشأت، وبموجب ما نتج عن هذه الظروف روابط وجمعيات ومنظمات تعمل على التخفيف من حدّة ما ينتج عن هذه الكوارث والحروب وخصوصًا عشية الحرب العالمية الأولى.

١. الكشاف المسلم في لبنان

في عام ١٩١٢ أنشأ بعض المهتمين بنشاطات الشباب أول فرقة كشفية في بيروت سمّيت بـ«الكشاف العثماني» ثمّ تغيّر إسمها إلى فرقة الكشاف السوري اللبناني واستقرّت بعد إعلان لبنان الكبير في ١٩٢٠ على إسم «الكشاف المسلم». وقد قامت هذه الحركة الكشفية التي لا تزال موجودة حتى الآن بتنمية روح المواطنية الصالحة بين الشباب وعملت على غرس روح الإهتمام والعناية بالآخرين، وعلى تدعيم نموّهم العقلي والجسدي والإجتماعي والروحي عن طريق إقامة المخيمات والنشاطات الرياضية والثقافية.

---

١. للمزيد من التفاصيل حول تطوّر خدمات الرعاية الإجتماعية في لبنان أنظر: هدى سليم عبد الباقي، «خدمة الجماعة، أسلوب وتطبيق»، مؤسسة بحسون للنشر، ١٩٩٦، بيروت، ص. ٣٥ – ٤١.

ظهرت في هذه الفترة نشاطات الإرساليات الأجنبية من خلال تأسيس جمعيات الشبان والشابات المسيحية. وقد شجعت على إقامة التجمّعات الشبابية على الأساس الديني تهتم بالنشاطات الترفيهية والدينية والثقافية. وتحولت هذه النشاطات إلى برامج إجتماعية منظمة تبغي تعليم المهن والحرف للمنتسبين إليها بالإضافة إلى زيادة روابط الإلفة والتعاون فيما بينهم بإقامة المخيمات الترفيهية والصيفية. ولا تزال هذه النشاطات من صلب إهتمامات هذه الجمعيات حتى الآن.

٢. الصليب الأحمر اللبناني

أمّا الجمعية الدولية الأولى التي بدأت نشاطها في لبنان فهي جمعية الصليب الأحمر الدولي التي انبثق عنها عام ١٩٤٦ الصليب الأحمر اللبناني. وقد ركزت هذه الجمعية نشاطها في لبنان على تنمية قدرات الجماعة عن طريق تدريب الشباب على العمل التطوّعي الصحي وإعداد الممرضين والمسعفين للعمل في المجال الصحي الإجتماعي. ومن الجماعات التي كانت تتعامل معهم إضافة إلى الشباب، جماعات الأمهات والأطفال من خلال برنامج حماية الأمومة والطفولة بالإضافة إلى برامج خاصة بالفتيات يتدرّبن من خلالها على التربية الصحية والتدريب المهني.

بالإضافة إلى ذلك عمل الصليب الأحمر اللبناني على إقامة النوادي الإجتماعية داخل المراكز الصحية المنتشرة على جميع الأراضي اللبنانية بدلاً من المخيمات التطوّعية قناعة منه بأنها تعطي مردوداً تربويًا واجتماعيًا أعمق وأوسع بجهود مادية وبشرية أقل من الجهود المبذولة في المخيمات. وقد امتدّ نشاطه ليشمل التعاون مع أجهزة الدولة اللبنانية ومؤسساتها. فهو يتعاون حاليًا مع كلية الصحة العامة في الجامعة اللبنانية ويستعين بخريجيها من اختصاصيين صحيين واجتماعيين وممرضات وقابلات قانونيات في تنفيذ برامجه على كافة الأراضي اللبنانية.

٣. اليونيسف الدولية

في العام نفسه الذي تأسس فيه الصليب الأحمر اللبناني، برزت منظمة اليونيسيف الدولية عل الأراضي اللبنانية من خلال إقامتها لعدّة نشاطات

تتعلّق بالأطفال، وبدأت نشاطاتها الفعلية بالتعامل مع الأمهات والأطفال من خلال تنفيذ البرامج الصحية والتثقيفية وكان أهم ما قامت به منظمة اليونيسيف على صعيد العمل مع الجماعات هو برنامجها «التربية على السلام» في أوائل التسعينات كردّ عملي على جملة ما أنتجته الحرب اللبنانية، ومحاولة لإعادة الأطفال للعيش بسلام واستقرار.

٤. جمعية تنظيم الأسرة

تأسست جمعية تنظيم الأسرة في لبنان في العام ١٩٦٩. وأهم ما قامت به هذه الجمعية هو تأسيس مراكز لتأهيل الفتيات في المناطق الريفية وإقامة المخيمات للشباب والأطفال وتدريب القيادات الإجتماعية لتنفيذ البرامج التثقيفية والإجتماعية، بالإضافة إلى قيامها بتنفيذ أبحاث ميدانية تتعلق بوضع الأسرة في لبنان، وغيرها[1].

٥. جمعيات المكفوفين والمعوقين

نشأت في هذه الفترة جمعيات متعدّدة تعنى بحالات خاصة يصاب بها اللبنانيون بالولادة أو من جرّاء حادث. من هذه الجمعيات: جمعية الشبيبة للمكفوفين التي تهتم بجماعات المكفوفين من النواحي التعليمية والمهنية والتأهيلية. وجمعية إتحاد المقعدين التي تهتم بالتأهيل المهني والصحي للمقعد بالإضافة إلى نوادٍ كثيرة وجمعيات أهلية تقوم بنشاطات ترفيهية وتثقيفية لأعضائها. إلاّ أنّ الجمعية الأكثر أهمية في هذا المجال في الشمال هي جمعية أصدقاء المعاقين التي امتدّ نشاطها ليشمل أي معاق على صعيد الشمال فتنظمه وتدربه على الإستقلالية والإعتماد على الذات ليشعر بنفسه أولاً على أنّه سوي كغيره من الناس، وتعمل بوسائل الضغط المختلفة من أجل أن يعترف المجتمع بهؤلاء ويفسح لهم المجال كغيرهم من المواطنين ضمن إمكاناتهم.

---

١. من الأبحاث التي نشرتها جمعية تنظيم الأسرة في لبنان: «الأسرة في لبنان»، تحقيق إحصائي بالعيّنة سنة ١٩٧١، منشورات جمعية تنظيم الأسرة في لبنان، جزءان، ١٩٧٤، بيروت. وزهير حطب، «الرجل وتنظيم الأسرة في لبنان»، جمعية تنظيم الأسرة، ١٩٨٩، بيروت، ٤١٥ ص.؛ رفيقة الدويري، «المرأة والقوانين الوضعية اللبنانية وقوانين الأحوال الشخصية»، جمعية تنظيم الأسرة، ١٩٩٦، بيروت، ٩١ ص.

٦. الأندية الرياضية والثقافية والإجتماعية

يوجد في لبنان أندية ثقافية واجتماعية ورياضية تعمل على تثقيف الشباب وتنشطهم رياضيًا واجتماعيًا وتعمل على تدريبهم جسديًا وروحيًا. فهي أمكنة هامة جدًا لتمضية أوقات الفراغ بشكل إيجابي وسليم وهي بحاجة إلى الدعم المادي والمعنوي من أجل أن تقوم بالمهمّات الملقاة على عاتقها.

٧. دور الدولة في التدخّل الإجتماعي

أمّا بالنسبة لدور الدولة في التدخّل الإجتماعي وخدمة الجماعة فقد برزت في البداية من خلال وزارة العمل والشؤون الإجتماعية فبدأت تقيم مخيمات للشباب منذ العام ١٩٥٣. وأشركت الشباب الأجانب في هذه المخيمات حتى العام ١٩٥٩. وتحوّل هذا النشاط بعد ذلك إلى مصلحة الإنعاش الإجتماعي التي استمرّت في إقامة مثل هذه المخيمات على كافة الأراضي اللبنانية. وكانت تقوم بجميع نشاطاتها الترفيهية والتطوّعية والإنمائية ضمن إمكانياتها المتاحة والمتوفّرة. وقد نفذت الكثير من المشاريع الإنمائية في مختلف القرى اللبنانية بمساعدة الأهالي بعد تدريبهم على كيفية العمل الإجتماعي الجماعي المنظم. وقد تحوّلت هذه المصلحة في السبعينات إلى وزارة للشؤون الإجتماعية تقوم بتنفيذ برامجها بالتعاون مع الجمعيات الأهلية. ولا تزال تنفذ مخيماتها الصيفية في مختلف المناطق اللبنانية ضمن إمكانياتها المحدودة.

أمّا في ما يتعلّق بالمؤسسات التدريبية الأهلية والرسمية التي تتعاطى تقنيات العمل مع الجماعة فهي تتمثل في كل من الهيئات التالية:

- المدرسة اللبنانية للتدريب الإجتماعي وهي تدخّل ضمن مناهجها تدريبات تتعلق بالعمل مع الجماعة. وهي من المؤسسات الأهلية الخاصة.
- مركز التدريب الإجتماعي التابع لوزارة الشؤون الإجتماعية وهو يقوم بتدريب مرشدين إجتماعيين ويدخل في برامجه العمل مع الجماعات. وهو مؤسسة رسمية. وقد قام هذا المركز بنشر العديد من الدراسات

تتناول العمل مع الجماعات ومجال التدريب على الخدمة الإجتماعية[1].

١. من هذه الدراسات: هاشم الحسيني (إعداد)، «الحلقات الدراسية في مجال التدريب على الخدمة الإجتماعية»، منشورات مركز التدريب الإجتماعي، ١٩٧٩، بيروت، ١٣٣ ص.؛ يوسف الجباعي (إعداد)، «العمل مع الجماعات في مؤسسات الرعاية الإجتماعية للأطفال»، منشورات مركز التدريب الإجتماعي، بيروت، ١٤٦ ص.

الفصل الثالث

التدخّل الإجتماعي، المستويات والميادين

أولاً - التدخّل الإجتماعي، تعريفه وأهميته

١. تعريف التدخّل الإجتماعي

التدخّل الإجتماعي، ويعرف أيضًا، بالخدمة الإجتماعي، هو مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغيير تحقيقًا للرفاهية الإجتماعية بأسلوب منهجي يجنّد طاقات الأفراد والجماعات والتجمعات المحلية بتدعيم قدراتها وإمكانياتها وعلاج مشكلاتها على أساس من المساعدة الذاتية في إطار الظروف الإجتماعية والسياسية والاقتصادية التي يعيشها المجتمع. هو إذن، «الجهود المنظمة لرفع مستوى الطبقات المحتاجة للخدمة، وذلك على ضوء الأبحاث الإجتماعية... سواء أكانت عامة أو خاصة... وهو فن يقصد به تجنيد الموارد الطبيعية والإنسانية لمقابلة إحتياجات الفرد والجماعة والمجتمع، بتطبيق طرائق علمية صحيحة تساعد الفرد والجماعة على مساعدة أنفسهم بأنفسهم»[١].

التدخّل الإجتماعي، بهذا المعنى، يصبح أداة من أدوات التغيير، يعمل المسؤولون والمتخصصون على تهيئة الظروف لنشاطه، ويهيّئون له الأسباب للعمل ضمن خطط مدروسة بفرض تحقيق التقدّم الإجتماعي والرفاهية للأفراد والجماعات. ومن أجل الوصول إلى ما يبغيه التدخّل الإجتماعي يستخدم طرقًا ومناهج معيّنة، تظهر مختلفة الأساليب الفنية والعملية ولكنها ترتكز جميعًا، ومهما اختلفت، على أساس واحد هو المساعدة الذاتية من الأفراد أو من الجماعات.

---

١. أحمد الخشاب وكرم برسوم، «في الخدمة الإجتماعية والإجتماع التطبيقي»، دار العهد الجديد للطباعة، طبعة أولى، ١٩٥٦، القاهرة، ص. ١٩.

٢. أسس التدخّل الإجتماعي

التدخّل الإجتماعي ينهض على أسس محدّدة يمكن إظهارها كما يلي:

- التدخّل الإجتماعي مهنة إنسانية تحتاج إلى الفهم الكلي الشامل للإنسان، لذلك يستعين بعلم النفس وعلم الإجتماع وعلم النفس الإجتماعي. ويعطي التدخّل الإجتماعي أهمية كبرى لفهم تركيب الأسرة وآليات نشاطها باعتبارها أساس المجتمع.
- التدخّل الإجتماعي ممارسة عملية مهنية تقوم على أساس مزدوج من المعارف العملية المتصلة بوحدات التدخّل، وعلى المهارة في وضع هذه المعارف موضوع التطبيق العملي.
- يلتزم القائمون بالتدخل الإجتماعي بممارستهم لمجموعة من القيم الإنسانية تنطلق من اعتبار كرامة الإنسان كإنسان هي القيمة الأساسية في هذا المجال.
- المساعدة الذاتية والقناعة الذاتية بتقديم هذه المساعدة هي مبدأ أساسي من مبادئ التدخّل الإجتماعي يلتزم بها الفرد، وكذلك الجماعات.
- يمارس التدخّل الإجتماعي نشاطه من خلال مؤسسات الرعاية الإجتماعية.
- يعترف القائمون بعمليات التدخّل الإجتماعي، كما من صلب توجهات ومبادئ هذا التدخّل، أنّ الكثير من المشكلات الإجتماعية صادرة عن الأنظمة والمؤسسات الموجودة والعاملة في المجتمع. كذلك من توجهات هذا العلم، وهذا الفن، أن يستفيد ويوظف كافة موارد المجتمع، مهما كانت قيمتها وأهميتها في مساعدة الناس، كأفراد وجماعات على حلّ مشكلاتهم.

٣. الممارسة المهنية للتدخّل الإجتماعي

التدخّل الإجتماعي هو مهنة ناشئة لا يزال يستكمل مقوّمات وجوده المهني بإيجاد المتخصّصين في هذا المجال. فالممارسة المهنية تلتزم وتهتدي بمجموعة من القيم النابعة من تراث المجتمع ومن واقعه

الإجتماعي التاريخي، ومن تقاليد المهنة ذاتها ومن خبراتها وتراكم تجاربها. وفي إطار هذه القيم يهدف الممارس لهذه المهنة إلى تحقيق أغراض معينة قاصرة في معظم الأحيان على المهنة التي يمارسها. ويخضع الممارس لعمله هذا إلى عملية مستمرّة من الرقابة والإشراف من جانب هيئات معيّنة في مؤسسات التدخّل الإجتماعي غرضها التأكد من إلتزام الممارسة بالأصول المهنية ومراعاتها للقيم السائدة. هذا بالإضافة إلى أنّ الممارسة التطبيقية على الأرض لا بدّ أن تنبني على أساس من المعرفة العلمية. كما أنّ تحقيق غرض التدخّل لا يتم بأي أسلوب، وإنّما يتم ذلك وفق منهج معيّن. ومن هنا تتميّز الممارسة المهنية لكل مهنة عن المهن الأخرى بالتفاعل بين هذه الأمور. ويصبح طابع الممارسة المهنية للتدخل الإجتماعي عبارة عن محصلة هذا التفاعل.

وهكذا نستطيع الكشف عن طبيعة الممارسة المهنية للتدخل الإجتماعي بتحليل القيم التي تلتزم بها هذه الممارسة، والأغراض التي تسعى الممارسة المهنية إلى تحقيقها ، والهيئات المكلّفة بالإشراف والتصديق والأساس الفكري أو المعارف النظرية التي تنبني عليها هذه الممارسة، والمنهج الذي تنتهجه في تحقيق أغراضها.

أ - القيم

الإنسان هو جوهر القيم في ممارسة التدخّل الإجتماعي. وتصبح كرامة الإنسان هي القيمة الكبرى في هذا المجال.

ب - الأغراض

- مساعدة الأفراد على النموّ والتكيّف مع البيئة وذلك بالعمل معهم.
- تغيير الوسط الإجتماعي أوخلق ظروف جديدة تساعد على علاج مشكلات الناس، وعلى تحقيق النمو المرتقب، والقضاء على مشكلات التكيّف الإجتماعي.
- تيسير العلاقات بين الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية.
- المساهمة في قيادة التغيير الإجتماعي بتهيئة أسباب هذا التغيير ومواجهة نتائجه على مستوى الفرد والجماعة والمجتمع المحلّي.

- مساندة خطط التنمية الإقتصادية والاجتماعية تحقيقًا للرفاهية الإجتماعية.
- العمل على غرس القيم الروحية من خلال الممارسة.

جـ - التصديق

ويقصد بذلك السلطة المنوط بها الإشراف على ممارسة الخدمة الإجتماعية والرقابة على هذه الممارسة للتحقق من المستويات التعليمية والتخصصية التي لا بدّ من توافرها في الإختصاصي الإجتماعي، ومدى التزامه بالأخلاقيات المهنية في عمله.

د - طريقة العمل

تعتمد على الملاحظة العلمية، ودراسة الفرد والجماعة في الموقف، وصياغة خطة عمل ملائمة للعميل (من يستفيد من التدخّل) والموقف.

هـ - الأساس النظري

يستمد التدخّل الإجتماعي أساسه النظري من عدّة مصادر أهمها: علم النفس بكافة فروعه، علم الإجتماع والأنتروبولوجيا الإجتماعية، الإقتصاد والقانون والإدارة والإحصاء والبحوث العلمية والتربوية، وأخيرًا الممارسة والتجارب في حال التدخّل الإجتماعي[1].

ثانيًا - مناهج التدخّل الإجتماعي ومستوياته

يمكن تصنيف نشاطات التدخّل الإجتماعي في ستة مستويات رئيسية هي: التدخّل الإجتماعي على مستوى خدمة الفرد، والتدخّل الإجتماعي على مستوى خدمة الجماعة، تنظيم المجتمع، تنمية المجتمع المحلي، إدارة المؤسسات الإجتماعية والبحث الإجتماعي. ويحتاج كل مستوى من مستويات التدخّل الإجتماعي إلى مهارات مختلفة وقدرات متخصصة يمكن

---

١. حول الممارسة المهنية للتدخل الإجتماعي وطريقته أنظر: محمود حسن، «الخدمات الإجتماعية المقارنة»، مذكور سابقًا، ص. ٣١٩ - ٣٢٦.

أن نطلق عليها إسم المقومات الأساسية للخدمة الإجتماعية. إلاّ أنّ الطرق في التطبيق العملي تختلف بين هذه المستويات لما يمكن أن يفرضه الواقع الإجتماعي والظروف العملية في كل ميدان يمكن أن يقوم فيه التدخّل الإجتماعي في مهامه.

إلاّ أنّ المنهج الخاص بكل من ممارسة التدخّل الإجتماعي على مستوى خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع، يتضمّن مجمل النشاطات التي تتعلّق بالكائنات الإنسانية كأفراد ومجموعات التي يمكن أن تنتفع بالخدمات التي يقدّمها أخصائيّو التدخّل الإجتماعي. أمّا مناهج الإصلاح الإجتماعي وإدارة المؤسسات الإجتماعية والبحث الإجتماعي فهي ترمي إلى إنشاء المؤسسات الإجتماعية وتنمية برامجها. وتعتبر هذه المناهج نسقًا متكاملاً من الأساليب في برامج التدخّل الإجتماعي الحديثة[1].

١. خدمة الفرد

كانت خدمة الفرد في البداية تقوم على الإحسان وتتصف بانتمائها الرعائي الديني والعائلي، ويقوم بوظيفتها متطوّعون يزورون المنازل من أجل إرشاد ساكنيها ونصحهم ومن أجل تقديم المساعدات العينية والمالية. وكان ذلك البداية لتطوّر الخدمة الإجتماعية على صعيد الأفراد والجماعات والمجتمع بكامله. وقد أورد عيسى وسليمان أكثر من عشرين تعريفًا لخدمة الفرد تراعي التطوّر التاريخي في النظر إلى الفرد من خلال علاقته بالمجتمع. وقد أجمعت على اعتبار الفرد الهدف الأساسي من الخدمة التي تبغي العمل على جعل الفرد يتكيّف مع المحيط الذي يعيش فيه أو مع ما يستخدم من احتياجات يفرضها منطق الحياة الحديثة و«إيقاظ قدراته

١. يضع محمد طلعت عيسى وعدلي سليمان، تنظيم المجتمع ضمن مناهج الخدمة الإجتماعية الثلاثة الأولى أي مع خدمة الفرد وخدمة الجماعة باعتبار أنّ تنظيم المجتمع هو الذي يؤدّي إلى خدمة الفرد وخدمة الجماعة: «وهذه الطرق (المناهج) تضمّها جميعًا الخدمة الإجتماعية كمهنة تساهم مع غيرها من المهن في رعاية النموّ الإجتماعي للإنسان وتوفّر أنسب الظروف له». دون اعتبار لمناهج التدخّل الإجتماعي الأخرى مثل الإصلاح الإجتماعي وإدارة المؤسسات الإجتماعية والبحث الإجتماعي، ربما يدخلانها جميعًا ضمن إطار تنظيم المجتمع. أنظر في هذا الخصوص: محمد طلعت عيسى وعدلى سليمان، «خدمة الفرد»، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٢، القاهرة، ص. ٩ – ١٠، وللتفصيل أنظر المرجع نفسه، ص. ٩ – ١٧.

الذاتية، بالإفادة من الموارد المناسبة البشرية والمادية لتتمكّن من التكيّف الأفضل مع كل أو بعض بيئته الإجتماعية»[1]. وهي في الأخير «فن مساعدة الفرد على تنمية قدراته، الشخصية والإستفادة منها في تناول المشاكل التي يواجهها في بيئته الإجتماعية»[2].

بدأت المطالبة بتنظيم دورات تدريبية في ممارسة التدخّل الإجتماعي على مستوى خدمة الفرد في العام ١٨٩٣ على يد «آن دوسي». وعرّف «بورتر لاي» خدمة الفرد في العام ١٩١١ بأنّها «طريقة تعمل على تفهم حاجات الأفراد وقدراتهم واستجاباتهم». وكان التشخيص الإجتماعي والعلاج ضمن الإمكانيات التي تقدّمها البيئة الإجتماعية على جانب كبير من الأهمية في المرحلة الأولى لممارسة خدمة الفرد. وتأثرت أساليب وممارسة خدمة الفرد تأثرًا بالغًا بالتقدّم العلمي في علم النفس والطب النفسي. كما ساهمت العلوم الإجتماعية في خدمة الفرد بصورة فعّالة، ومنها دراسات نموّ الطفل والأبحاث الخاصة بالمشكلات الجنسية واكتشاف إختبارات الذكاء.

ويعتبر منهج خدمة الفرد أكثر المناهج إنتشارًا بالمقارنة مع كافة مستويات التدخّل الإجتماعي. والأفراد الذين ينشدون هذه المساعدة يعانون عادة من إضطرابات في الشخصية وفي علاقاتهم مع الآخرين، مما يؤدّي إلى نشوء مشكلات إجتماعية على صعيد الأفراد وعلى صعيد المجموعات الإجتماعية. وأكثر المشكلات التي تعرض على إختصاصي خدمة الفرد غالبًا ما تكون ناشئة عن البطالة والمرض والوفاة. وقد انحصر نشاط الإختصاصي الإجتماعي في العمل مع الأفراد لمدة طويلة. إلاّ أنّ هذا الإهتمام توسّع في فترة بعد الخمسينات لتشمل الأسرة والجماعات الصغيرة التي تعاني من مشكلة معينة.

أ - إتجاهات خدمة الفرد

يقوم إختصاصي خدمة الفرد بدور المدافع عن مصلحة طالب الخدمة أو محتاجها (العميل)، أو الوسيط الإجتماعي بينه وبين عناصر البيئة

---

١. محمد طلعت عيسى وعدلي سليمان، «خدمة الفرد»، مذكور سابقًا، ص. ١٣ – ١٤.
٢. محمد طلعت عيسى وعدلي سليمان، «خدمة الفرد»، مذكور سابقًا، ص. ١٤.

الإجتماعية المحيطة به. وقد اعتمد الإختصاصيون الإجتماعيون على اتجاهات أو نظريات متعدّدة من أجل ممارسة نشاطاتهم في مجال خدمة الفرد، ومن أجل بلورة المنهج الذي يمكن أن يحقق أهداف الفرد، منها[1]:

- **الإتجاه النفسي الإجتماعي**

يشير هذا المنظور إلى أنّ النسق الأساسي الذي يوجه إليه كل من التشخيص والعلاج هو موقف الشخص من خلال تفاعله مع العالم الخارجي بالإضافة إلى تفهم هذا العالم الخارجي الذي يكون على صلة مباشرة به. وقد يكون هذا العالم الأسرة أو المدرسة أو الوسط أوجميع هؤلاء. وهذا المنظور يهتم بكل الحقائق الداخلية للإنسان وبمكونات شخصيته. لذلك فقد اهتم هذا المنظور بنظرية «فرويد» التي تمثل الإطار الملائم لفهم شخصية الفرد وديناميّتها، مع التركيز على وظيفة الأنا، وقدرات الفرد على التوافق والتكيف.

- **إتجاه حل المشكلة**

يستمد هذا المنظور أفكاره من نظريات بسيكولوجيا الذات (الأنا) ونظرية التعليم ونظرية الدور. وقد عبرت عن هذا المنظور «هيلين برلمان» التي ترى أنّ عملية حل المشكلة على مستوى خدمة الفرد تتضمّن عدّة عناصر «نشطة» تشمل إختصاصي خدمة الفرد والعميل والأشخاص المعنيين ومواقف الحياة التي تجمعهم والمشكلة التي يشعر بها العميل، طالب الخدمة، مع الإرادة الصادقة بالإشتراك إيجابيًا في حل مشكلته الذاتية.

- **الإتجاه الوظيفي**

نشأت النظرية الوظيفية في ممارسة خدمة الفرد في جامعة «بنسلفانيا». وقد اعتمدت إعتمادًا شديدًا على نظرية فرويد في التحليل النفسي. وقد اتضح لأنصار المدرسة الوظيفية أنّ عددًا كبيرًا من الإختصاصيين الإجتماعيين الذين يأخذون بالتحليل النفسي سوف يتبنّون في عملهم النظرية الآلية وحتمية تصرّفات الإنسان. ومع أنّ هذا المنظور كان منتشرًا كثيرًا خلال الأربعينات إلاّ أنّه تقلّص تأثيره كثيرًا بعد ذلك.

---

١. للتفصيل حول إتجاهات خدمة الفرد أنظر: محمود حسن محمد، «ممارسة خدمة الفرد»، دار النهضة العربية، طبعة أولى، ١٩٨٣، ص. ٣٢ – ٤٤.

- **إتجاه تعديل السلوك**

اعتمد هذا المنظور على نظريات السلوكيين أمثال «بافلوف» و«واطسن» وغيرهما الكثير. وقد استخدم هذا المنظور في جامعة «ميتشيغن» في خدمة الفرد في العام ١٩٦٨. ويقوم هذا المنظور على فكرة مفادها أن تصرفات الفرد و أنماطه السلوكية ترتبط باستجابات البيئة وموقفها من هذه التصرفات التي تمثل الثواب والعقاب للفرد، وهو الأمر الذي يؤدّي إلى تشجيع الأنماط السلوكية المقبولة ورفض الأنماط السلوكية المتطرّفة.

ب- مبادئ خدمة الفرد

تعمل خدمة الفرد وفق مبادئ أساسية مستخلصة من تجارب وخبرات متراكمة في مجال التدخّل الإجتماعي. والمبادئ هنا تعني الإفادة من الحقائق العلمية، المستخلصة من التجارب العملية السابقة في خدمة الإختصاصي الإجتماعي من أجل الوصول إلى الغاية المرجوة من خدمة الفرد. وأهم مبادئ خدمة الفرد هي:

- **إحترام كرامة العميل**

لا شك أنّ احترام كرامة الشخص طالب الخدمة من أهم مبادئ خدمة الفرد من أجل أن يكون على استعداد لمواجهة مشكلته والمساعدة في حلّها. فالإختصاصي الإجتماعي ينظر إلى العميل ككائن له آراؤه وأفكاره وتطلّعاته الخاصة الجديرة بالإعتبار والإحترام، حتى وإن كانت مخالفة أو متناقضة مع أفكار وآراء الإختصاصي الإجتماعي. وإذا كان على الإختصاصي أن يغيّر في نظرة العميل أو في أفكاره واتجاهاته، فعليه أن ينطلق من هذه المميّزات الخاصة بالعميل ومن سمات شخصيته الأساسية قبل أي شيء آخر ومن ضمن إظهار الإهتمام والمودّة للعميل من أجل إعادة الثقة أو احترام الذات لنفسه، ومن أجل مدّ جسور الثقة بينه وبين الإختصاصي الإجتماعي.

- **قبول العميل كما هو**

على الإختصاصي الإجتماعي أن يقبل العميل كما هو لا كما يجب أن يكون. ومن هذا الموقع يمكن للإختصاصي أن يبيّن للعميل مدى

استعداده للمساعدة ومدى تقبّله للظروف التي مرّ بها العميل حتى اللحظة التي طلب فيها المساعدة. وفي مثل هذه الأجواء يشعر العميل بحرّية في قول ما يريد بصراحة ودون خجل في ضوء ردّات الفعل الهادئة والعادية لما يمكن أن يصرّح به العميل دون خوف أو شعور بالمذلة والهوان. وفي عملية التقبّل المتبادلة بين العميل والإختصاصي يمكن أن تصل خدمة الفرد إلى الغاية المنتظرة منها.

- **الإنطلاق من الحاضر**

يبدأ العمل مع العميل من النقطة التي وصلت إليها حالته لحظة نشوء علاقة العميل مع الإختصاصي الإجتماعي. في هذه الحالة يرسم الإختصاصي الإجتماعي خطته العلاجية من خلال الحوار الذي يجريه مع العميل وما يمكن أن يستنتجه من هذا الحوار إن كان بالنسبة لوضع العميل أو لما يمكن أن يتوقّعه من اهتمام أو معالجة. وهنا لا بدّ من التأكيد على أهمية الجلسة أو الجلسات الأولى بين العميل والإختصاصي التي يمكن أن تكون مفتاح حل المشكلة أو تعقيدها لما للتقارب والإنفتاح من أهمية في هذه الجلسات، ولما يمكن أن تقدّمه من أجواء الثقة ليكون العميل أكثر صراحة والإختصاصي أكثر تفهمًا وتقبلاً.

- **حق تقرير المصير**

ينحو هذا المبدأ منحى ترك الفرصة للعميل من أجل أن يقرّر مصيره بنفسه، وإفساح المجال له ليتخذ القرارات التي يراها صائبة بما يتناسب مع ظروفه. والهدف من هذا المبدأ تشجيع العميل على اتخاذ الخطوات التي توصله إلى مواجهة مشكلته. وإذا نجح الإختصاصي الإجتماعي في وضع العميل أمام مشكلته بشكل مباشر فإنه ولا شك، وخصوصًا إذا كان مقتنعًا بما يقوم به وواثقًا من خطواته، سيصل إلى النجاح في خطواته وقراراته التي تحدد مصيره في المستقبل. ويعتبر مبدأ تقرير المصير من أهم المبادئ التي تساعد الفرد على اكتساب القدرة على العمل والتفكير السوي والثقة والإعتماد على الذات.

ومن الواضح في هذا المبدأ أنّ العميل لا يمكن أن يصل إلى تقرير مصيره بنفسه دون مساعدة مركّزة وهادئة من قبل الإختصاصي الإجتماعي الذي عليه أن يساعده في استكشاف أسباب مشكلته ودوافعها وتشجيعه على إبداء رأيه في المشكلة نفسها وفي الطرق التي يمكن اتباعها

للتخلص منها، على أن يترك له الحرّية الكاملة في اختيار ما يراه مناسبًا لمعالجة مشكلته مع المراقبة والإشراف التامين من قبل الإختصاصي. وإذا رأى هذا الأخير أنّ ثمة طرقًا أخرى للمعالجة أفضل وأسرع، عليه أن يلفت نظره إلى ذلك بأكثر ما يمكن من الروية والهدوء وضمن إطار أخذ رأيه في الطرق العلاجية التي يقترحها. أمّا إذا أصرّ العميل على موقفه، فعلى الإختصاصي الإجتماعي أن يساعده في حل هذه المشكلة وبالطرق التي اختارها العميل شرط أن لا تضر به ولا بالمجتمع.

إلاّ أنّ الإختصاصي مضطر للتدخل في حالات عديدة، منها: تخلف العميل العقلي أو إصابته بحالة عصبية لا تسمح له بالتصرف بشكل سليم، وحالة المرض بالقلب، أو نشاط العميل الذي يمكن أن يضر بالمجتمع من خلال الإتجار بالمخدرات، أو حالة الأحداث الجانحين الذين عليهم أن يتصرّفوا بناءً على توجيهات الإختصاصي الإجتماعي.

- **الحفاظ على مبدأ الحرّية**

على الإختصاصي الإجتماعي أن يحافظ على السرية التامة في كل ما له علاقة بحالة العميل. ذلك أنّ الحفاظ على السرية يجعل العميل في حالة من الإطمئنان على كل ما له علاقة بوضعه، ومن الثقة بالإختصاصي الإجتماعي. والسرية هذه لا تقتصر على الإختصاصي وحده بل تتعدّاه إلى المؤسسة التي تحفظ ملفات العملاء وتبقى على الإهتمام نفسه الذي يحمله الإختصاصي للعميل. وعلى الإختصاصي أن يصارح العميل منذ الجلسات الأولى التي يعقدها معه بأنّ المعلومات التي يدلي بها لا يمكن أن يدري بها أحد، وهي في غاية السرية. وأنّ كل ما يمكن الحصول عليه من معلومات متعلّقة بالعميل يصدرها العميل ذاته، كما يجب أن يأخذ الإختصاصي موافقة العميل إذا أراد الحصول على معلومات متعلّقة به من مصادر أخرى. كما على الإختصاصي مراعاة السرية في الإتصال بالعميل حتى لا يكون موضع تساؤل من قبل المحيطين به.

- **الحفاظ على العلاقة المهنية**

من المؤكد أنّ الجلسات المتواصلة التي تجمع العميل مع الإختصاصي الإجتماعي ستنشئ نوعًا من العلاقة بينهما وهي ما يطلق عليها إسم العلاقة المهنية. وهي علاقة تستند إلى عملية التفاعل الإنساني في

حدوثها. والعلاقة المهنية تختلف عن العلاقة الشخصية بكونها ذات غاية محدّدة هي مساعدة العميل، وهي بهذا المعنى وسيلة لا غاية وتنتهي بالوصول إلى الغاية التي من أجلها نشأت العلاقة المهنية بين العميل صاحب المشكلة والإختصاصي الإجتماعي الذي عليه أن يحل هذه المشكلة. وإذا كانت العلاقة الشخصية بين اثنين، فإن العلاقة المهنية تدور بين عناصر خدمة الفرد: العميل والإختصاصي الإجتماعي والمؤسسة التي يعمل بها هذا الأخير.

ومن الواضح أنّ تكوين علاقة مهنية ناجحة للعميل والإختصاصي الإجتماعي معًا لا يمكن أن تتم إلاّ بأخذ ما سبق بعين الإعتبار، مع توافر عدّة عناصر بين الإختصاصي والعميل أهمها الثقة المتبادلة والتفاهم المشترك والنظرة الإيجابية من كل منهما إلى الآخر[1].

٢. خدمة الجماعة

ثمّة تعاريف متعدّدة لخدمة الجماعة تبيّن طرق المساعدة التي يقدّمها الإختصاصي الإجتماعي لمختلف الجماعات من أجل تحقيق الأهداف الإجتماعية من خلال توجيه قدراتهم وتحقيق حاجاتهم كأفراد وجماعة ومجتمع محلّي. و«خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بوساطتها يساعد الإختصاصي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعدّدة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينموا كأفراد وكجماعة ويسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته»[2].

وإذا كانت خدمة الفرد تقوم على عملية تقديم مساعدة كنتيجة للعلاقة بين الإختصاصي الإجتماعي والعميل، فإنّ التدخّل الإجتماعي على مستوى

---

١. ثمّة أبحاث كثيرة تدور حول خدمة الفرد ومبادئها تعالج هذه المسألة بكثير من التوسّع والتفصيل ولكن بشكل مشابه إلاّ في بعض التفاصيل. أنظر على سبيل المثال لا الحصر: محمد طلعت عيسى وعدلي سليمان، «خدمة الفرد»، مذكور سابقًا، ص. ٧ – ٢٨؛ وأيضًا: فاطمة الحاروني، «خدمة الفرد في محيط الخدمات الإجتماعية» مطبعة السعادة، ١٩٧٤، طبعة ٥، ص. ١٣ – ١٤٥.

٢. محمد شمس الدين أحمد، «العمل مع الجماعات»، الشركة المصرية للنشر، ١٩٧٤، القاهرة، ص. ١٤. وللتفصيل حول تعاريف خدمة الجماعة وظروف استخدام هذا المفهوم، أنظر: المرجع نفسه، ص. ١٤ – ٣٤.

خدمة الجماعة يتميّز بأنّه يتوجه إلى جماعة، والمساعدة التي تقدمها خدمة الجماعة تتناول الأفراد في علاقاتهم كأعضاء في جماعة. وثمّة علاقة وثيقة في الوقت الحالي بين خدمة الفرد وخدمة الجماعة[1] باعتبار أنّ التدخّل الإجتماعي يهتم بخدمة مصالح الأفراد. وغالبًا ما يحوّل إختصاصي خدمة الفرد إلى مؤسسات خدمة الجماعة. إلاّ أنّ تحويل إختصاصي خدمة الفرد إلى مؤسسة لخدمة الجماعة تحتاج إلى تقرير عميق لشخصيته وبيئته وعمره. كما أنّه لا بدّ من التأكيد أنّ لا خدمة الجماعة ولا خدمة الفرد ولا الجمع بين المنهجين يمثل في كل الأحوال علاجًا ناجحًا يقضي على حالات سوء التكيّف والسلوك المناهض للمجتمع، ويشفي الشخصيات المضطربة، إلاّ أنّه من المأمول أن يسفر البحث والدراسة الدقيقة لمشكلات الشباب عن أساليب فعالة ويوفر طرقًا أكثر نجاحًا لإشباع الحاجات الإنسانية.

يمثل منهج خدمة الجماعة أسلوبًا لخدمة الأفراد في جماعات من طريق التفاعل المباشر بين أعضاء الجماعة الذين تجمعهم مشكلة واحدة لتحقيق تغيّرات إيجابية في توجه هؤلاء وفي تكوين شخصيتهم. ويعمل إختصاصيو خدمة الجماعة في مجالات متعدّدة منها: العيادات الخاصة بإرشاد وتوجيه الطفل، المستشفيات، مؤسسات الأحداث المنحرفين، السجون، أندية الشباب والمعسكرات وغيرها. والمهارات التي تستعمل لمساعدة العملاء في الجماعات تتضمّن التشخيص وتخطيط الأهداف العلاجية وتكوين علاقات مهنية وتوجيه العمليات نحو الأهداف العلاجية ثمّ تقويم نتائج التدخّل. وقد ظهر أكثر من نموذج في ممارسة خدمة الجماعة، وهي كما يلي[2]:

- **النموذج التنموي**

يهتم هذا النموذج بالوظيفة الإجتماعية. ولذلك لا يركز على المشكلات التي يعاني منها العملاء، بل ينظر إليهم كأشخاص يواجهون مواقف الحياة وما تتضمّنه من ضغوط وتحديات. ويهتم الإختصاصي

---

١. للتفصيل حول العلاقة بين خدمة الجماعة وخدمة الفرد، أنظر: محمود حسن، «ممارسة خدمة الفرد»، مذكور سابقًا، ص. ٣٥ – ٣٦.

٢. للتفصيل حول النماذج المعتمدة في خدمة الجماعة، أنظر: محمود حسن، «ممارسة خدمة الفرد»، مذكور سابقًا، ص. ٤٤ – ٤٨.

الإجتماعي بالموقف المباشر ويهمل ديناميات الشخصية. والمعيار الرئيسي في تكوين مثل هذه الجماعة هو اشتراك جميع الأعضاء في ميل عام يجمعهم ويعبّر عن قيمة وأهمية خاصة بالنسبة لهم، أو موقف ما يرتبط بحياتهم.

- **النموذج التفاعلي**

يركز أتباع هذا النموذج على أهمية الخبرة والمشاعر والأخذ بتفسير كل موقف على حدة. وهذا النموذج يضع الإختصاصي الإجتماعي في مسار عملية الإتصال بين الأعضاء لإشباع حاجاتهم المتبادلة إلى تأكيد الذات. ودور الإختصاصي الإجتماعي هو التوسط للتوفيق بين أنماط التفاعل للأشخاص في تلك الأنساق التي يتعاملون من خلالها مع المجتمع.

- **النموذج الوقائي التأهيلي**

يهدف أتباع هذا النموذج إلى إحداث تغييرات يمكن أن ينتج عنها تخفيف الصعوبات التي تعرقل الأفراد في القيام بوظيفتهم الإجتماعية. ويركز هذا النموذج على الفرد، ويهتم الإختصاصي الإجتماعي بتحقيق الشروط التي تساعد على تحقيق أهداف معيّنة لمصلحة الأفراد. وقد استخدم هذا النموذج في المدارس ومستشفيات الطب النفسي.

أ - مبادئ خدمة الجماعة

ثمّة مبادئ كثيرة يمكن الإنطلاق منها في عمليات خدمة الجماعة، وهي حصيلة تجارب وخبرات ظهرت فوائدها أثناء العمل مع الجماعات ويمكن الإسترشاد بها لضمان النجاح في مجال خدمة الجماعة، منها:

- **مراعاة قيم المهنة**

لكل مهنة قيمها الخاصة بها ليستقيم عمل المهنة ولتصل إلى الغاية التي وجدت من أجلها. وعلى اختصاصي خدمة الجماعة أن يعي تمامًا قيم هذه المهنة ويعمل بمقتضاها. وأهم هذه القيم الإيمان بقيم الأفراد وكرامتهم وحقّهم في المساهمة بالقرارات الخاصة بهم والتي يمكن أن تؤثر في توجه حياتهم، وحرّيتهم في طريقة التعبير عن آرائهم ومشاعرهم، وبالعمل على تلبية حاجتهم.

- **مراعاة قيم المجتمع وثقافته**

على الإختصاصي الإجتماعي أن يعي ويفهم قيم المجتمع وثقافته وهي الثقافة التي عليه أن يتحرّك ضمنها لأنّه يضمن في ذلك تماسك الأفراد وانسجامهم. ووعي الوضع العام الذي تتحرّك ضمنه الجماعة عامل أساسي يجب الإنتباه إليه منذ وضع البرامج والخدمات التي تقدم للأفراد والجماعات، بالإضافة إلى كونها العامل المساعد لأيّة إمكانية للتغيير في توجه الأفراد أو الجماعات إجتماعيًا وثقافيًا.

- **تخطيط تكوين الجماعة**

على الإختصاصي أن يرسم الطريقة التي يدخل من خلالها الفرد ضمن جماعة، لأنّ الجماعة هي العامل الإيجابي الذي يمكن أن يخدم الفرد ويستجيب لحاجاته ويشعر ضمنها بوجوده الذاتي. ومن أهم ما يمكن أن تكون عليه الجماعة: الإنسجام من ناحية العمر والتحصيل العلمي وتقارب المستويات الإجتماعية والصحية بالإضافة إلى التقارب في الظروف التي أدّت إلى نتائج متشابهة وغيرها.

- **التفاعل الجماعي**

لا شك أنّ التفاعل بين أعضاء الجماعة يخلق النشاط والحيوية في علاقاتهم من جهة وفي علاقة كل منهم مع مشكلته من جهة ثانية. والإختصاصي الإجتماعي هنا يقوم بدوره الهام في خلق هذا النوع من التفاعل. وإذا بقيت الأمور على حالها يمكن أن يحلّ التنافس بين أفراد الجماعة والتفكّك في علاقاتهم ممّا يعيق عملية التفاعل وبالتالي الوصول إلى الغاية المرجوّة من الخدمة الإجتماعية.

- **العلاقة الديموقراطية مع الجماعة وحق تقرير مصيرها بنفسها**

تقوم فلسفة خدمة الجماعة على الإيمان بقدرة الأفراد وكرامتهم وبتفاوت قدراتهم العقلية والإستيعابية بشكل عام، هذه المسائل من أهم عناصر الديموقراطية. والديموقراطية هنا لا تعني فقط حرّية إبداء الرأي والمعتقد والإنحياز السياسي، بل تعني أيضًا طريقة الحياة وأسلوب العيش الذي يمكن أن يمارسه الفرد، وهو الأسلوب الجدير بالإحترام مهما كان نوعه. وأيّة إمكانية لتغيير هذا الأسلوب يجب أن ينبع من إرادة الفرد وإن كان بتوجّه وتأثير الإختصاصي الإجتماعي. كما أنّ حق تقرير

المصير هو من المستلزمات الأساسية للنموّ السليم للأفراد، وهو من نتاج الإيمان العميق بالديموقراطية، والشرط الأساسي لحق تقرير المصير بحرّية، هو الوفاء بمستلزمات حرّيات الآخرين ومصالح المجتمع.

- **البرامج الناتجة عن خبرات سابقة**

يعتبر البرنامج الموضوع أحد الوسائل الأساسية لمساعدة الجماعة على النموّ والتقدم المرغوب فيه. لذلك فوضع البرنامج المدروس جيدًا يتيح الفرصة للجماعة بأن تكتسب بالممارسة خبرات مدروسة مسبقًا ومتناسبة مع خبرات الجماعة المكتسبة سابقًا. ومن الممكن أن يساهم أعضاء الجماعة بوضع البرامج الخاصة بهم والنابعة من حاجاتهم على أن تعدل وتوضع بصيغتها النهائية بالتعاون مع الإختصاصي الذي يعرف تمامًا حاجات الجماعة وإمكانيات خبراتهم في مجالات اهتماماتهم.

- **التقويم**

لا شك أنّ التقويم المستمر في مجال خدمة الجماعة هو الذي يبيّن مدى الفائدة من تطبيق برامج محدّدة، ويظهر التغيّرات التي حصلت في الجماعة لمقارنتها مع الجهود المبذولة للوصول إلى هذه التغيّرات التي تصبّ عادة في مصلحة الجماعة وفي تحقيق الغاية من خدمة الجماعة. والتقويم هنا يطول كل العناصر الداخلة في إطار خدمة الجماعة إبتداءً من الأفراد والجماعات والبرامج وإختصاصيي الجماعات ومؤسسات التدخّل الإجتماعي. لذلك تعطى للتقارير والملاحظات والإنطباعات الشخصية مهما كانت بسيطة الأهمية القصوى في عملية التقويم ومعرفة أماكن الخلل التي يمكن تفاديها في إعادة تركيب مبادئ خدمة الجماعة، أو الإيجابيات التي يمكن أن تفيد في التركيز عليها كمبادئ أساسية في خدمة الجماعة. وفي كل حال فإنّ المبادئ مهما كان شأنها لا يمكن أن تفيد إلاّ في حال تطبيقها من قبل الإختصاصي الإجتماعي الذي يحوّلها إلى ممارسة على أرض الواقع. وهذا ما سنظهره في دراستنا لمواصفات الإختصاصي الإجتماعي إن كان بالنسبة للفرد أو الجماعة وللدور الذي يمكن أن يقوم به[1].

١. يقدّم لنا محمد شمس الدين أحمد مبادئ هامة لخدمة الجماعة تتناول ما يتعلق منها بهذا النوع من الخدمة وبمواصفات إختصاصي خدمة الجماعة ودوره لتأمين نجاح مهمّته في هذا المجال. للتفصيل حول هذه المبادئ، أنظر: محمد شمس الدين أحمد، «العمل مع الجماعات»، مذكور سابقًا، ص. ٤٧ – ٦٦.

٣. تنظيم المجتمع

عرّف أحمد كمال أحمد تنظيم المجتمع بأنّه «طريقة أخرى للخدمة الإجتماعية يستخدمها الأخصائيون الإجتماعيون والمتطوّعون من الشعب المتعاونون معهم لتنظيم الجهود المشتركة، حكومية وأهلية، وفي مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة أو التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقًا لخطط مرسومة في حدود السياسة الإجتماعية للمجتمع»[١]. فهي إذن، عملية من عمليات التدخّل الإجتماعي التي عليها تحقيق التكيّف المستمر والفعال بين حاجات الرعاية الإجتماعية وموارد المجتمع في منطقة جغرافية معينة[٢]. ويتخذ تنظيم المجتمع من المجتمع كوحدة للخدمة. ولا يعني ذلك أنّ الإختصاصي يعمل مع كل الأفراد في المجتمع، ومع كل جماعاته، ولكنّه يعمل مع المجتمع من خلال ممثلين له. ويهدف تنظيم المجتمع إلى تحقيق الرفاهية الإجتماعية عن طريق التوفيق الدينامي المستمر بين احتياجات المجتمع وبين موارده المحلية، وموارد المجتمع العام إذا لزم الأمر. فتنمو فيه القدرة على مواجهة مشكلاته وعلى استخدام إمكانياته في سبيل علاجها على أساس الحلول الذاتية.

ولا بدّ للإختصاصي الإجتماعي أن يكون على علم بمقوّمات المجتمع الذي يعمل معه وبالوسائل التي تساعد هذا المجتمع على التغيير.

وتعتمد خدمة المجتمع من أجل تنظيمه على مصدرين أساسين للمعرفة:

- العلوم المختصة بالسلوك الإنساني ونظم هذا السلوك كعلم الإجتماع والأنتروبولوجيا وعلم النفس والإقتصاد والتاريخ والسياسة.
- العلوم التطبيقية المتصلة بتغيير هذه النظم ومكوّناتها كالخدمة الإجتماعية وتعليم الكبار والقانون.

---

١. أحمد كمال أحمد، «تنظيم المجتمع»، الجزء الأول، مكتبة القاهرة الحديثة، طبعة ثانية، ١٩٧٢، ص. ١٤٢.

٢. أنظر في هذا الخصوص: محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ١٦٥؛ وللتفصيل حول نشأة هذا المفهوم والتعديلات على التعريف، أنظر: المرجع نفسه، ص. ١٢٤ – ١٤٥.

أ - مبادئ تنظيم المجتمع

تبدأ العلاقة بين الإختصاصي الإجتماعي والمجتمع من الناحية المهنية في الوقت التي تظهر المشكلة الإجتماعية وحاجة المجتمع إلى حلها. وهنا لا بدّ للإختصاصي الإجتماعي أن يستند إلى المبادئ الأساسية التي يقوم عليها تنظيم المجتمع وهي:

- **الأسلوب العلمي**

لكي يفهم الإختصاصي الإجتماعي المجتمع الذي يعمل فيه، لا بدّ من إنتهاجه لمبدأ الأسلوب العلمي، وذلك من خلال وضع تصميم مفصّل يتضمّن تحديد الهدف العام لعملية التنظيم. ومن ثمّ تقسيم هذا الهدف العام إلى أهداف فرعية متتالية يجري تحقيقها طبقًا لبرنامج عمل واضح ومحدّد يتناول كل جزء في الفترة الزمنية المرسومة، وباستخدام الموارد المتاحة. وفي حال اتباع تنفيذ المراحل المتتابعة يمكن التوصل إلى تحقيق الهدف النهائي دون الوقوع في المشكلات التي يمكن أن تعترض عملية التنفيذ. وإنّ أهم خطوات المراحل المتتابعة: تحديد الأولويات وتحويلها إلى أهداف يمكن الوصول إليها ومن ثمّ العمل إلى بلوغها بعد تحديد الفترة الزمنية لتحقيق ذلك باستخدام الموارد المتاحة. ولا يتم ذلك بالشكل المطلوب إلاّ إذا شملت المراقبة والمتابعة مراحل التنفيذ كافة، وتقويم ما تمّ تنفيذه من خطوات وتحديد أسباب الفشل أو النجاح.

- **مشاركة المجتمع في عملية التنظيم**

من المهم جدًا أن يعمل الإختصاصي الإجتماعي على تشجيع السكان وحثهم على المشاركة في عملية التنظيم لأنّ ذلك يؤدّي إلى مساعدتهم على اكتساب الخبرات والإتجاهات وخلق القيم الإجتماعية المساعدة على الإيمان بأهمية العمل الجماعي والتفاعل الذي يتجاوز الذات من أجل الصالح العام. كما أنّ مسألة إشتراك السكان في العمل الجماعي لصالح مجتمعهم المحلّي ضرورة ملحّة لقلّة الموارد المالية، ولوفرة اليد العاملة التي يمكن أن تحل محل الموارد المالية في تنفيذ المشاريع الحيوية للمجتمع. وتحمّس أعضاء المجتمع للقيام بمشاريع حيوية تهم مجتمعهم يرتبط بمدى اهتمام الإختصاصي الإجتماعي في خلق هذا

الحماس، ويرتبط أيضًا بمدى فهم الإختصاصي نفسه للعناصر الأساسية في المجتمع التي يمكن أن تثير مثل هذا الحماس. ومن المهم القول هنا أن لكل مجتمع عناصره الخاصة التي يمكن أن تثير الحماس لدى أعضائه والتي على الإختصاصي أن يعرفها لدى كل مجتمع محلي.

- **التكامل بين الخاص والعام**

من الضروري أن ينظر الإختصاصي الإجتماعي إلى المجتمع المحلّي الذي يعمل معه باعتباره جزءًا من عالم أوسع هو المجتمع الكبير الذي ينتمي إليه المجتمع المحلّي. وهذا يعني أنّ الإختصاصي الإجتماعي معني بالخاص بوصفه جزءًا من العام. لذلك لا يفاجأ الإختصاصي الإجتماعي إذا رأى الكثير من مشكلات المجتمع الأكبر موجودة في المجتمع المحلّي، كما أنّه لا يفاجأ إذا وجد أنّ الطموحات التي تشغل بال أهالي المجتمع المحلّي هي نفسها التي تشغل المجتمع الأكبر. ولكن لا يعني ذلك أنّ المجتمع المحلّي هو نسخة مطابقة للمجتمع الكبير، بل يعني أنّ ثمة بالإضافة إلى التماثل مع المجتمع الكبير، مميّزات وخصائص يتّصف بها المجتمع المحلّي ليس بالضرورة أن تكون موجودة في مناطق أخرى من المجتمع الكبير. وهنا يكون دور الإختصاصي الإجتماعي مزدوجًا من حيث مراعاته للتكامل مع المجتمع الكبير من جهة، ومن حيث فرادة المجتمع المحلّي بما يختص به دون غيره، أو أكثر من غيره في المجتمع الكبير من جهة أخرى.

- **العمل من خلال التنظيم**

يعمل الإختصاصي الإجتماعي من خلال تنظيم محدّد يفرضه وضع المجتمع المحلّي نفسه وموافق عليه من قبل سكان هذا المجتمع وموضوع بالمشاركة معهم وباقتناع منهم. ويمكن أن يكون هذا التنظيم ناديًا إجتماعيًا ثقافيًا أو جمعية خيرية أو مؤسسة أهلية. والشرط الأساسي هو أن يكون هذا التنظيم ذا فاعلية كافية في المجتمع المحلي، قادرًا على تعبئة موارد يمكن أن تفيد في عملية التنظيم بالإضافة إلى كلمته المسموعة في مجتمعه المحلّي وقدرته على تجنيد العاملين في تنفيذ المشاريع التي تتطلبها عملية التنظيم. أمّا إذا كان التنظيم غير موجود، فعلى الإختصاصي الإجتماعي العمل على مساعدة الأهالي من أجل إيجاده. وكلما كان هذا التنظيم المحلي قادرًا على بناء علاقات مع

منظمات لها الإهتمامات المشابهة في المجتمع الأكبر كلما كان قادرًا أكثر على تحقيق مشاريعه التنظيمية والتنموية[1].

ب - مؤسسات تنظيم المجتمع

يمكن تقسيم المؤسسات إلى أربعة أنواع من الهيئات، منها ما يعمل على المستوى المحلّي، ومنها ما يعمل على مستوى المحافظة، ثمّ المجتمع، ومنها ما يعمل على المستوى الدولي. وتحتاج مؤسسات النوع الأول التي تعنى بتنظيم المجتمع المحلّي إلى تحليل دقيق لنوعها ووظائفها. وتعتمد عملية تنظيم المجتمع المحلّي من أجل أن تقوم بوظائفها على المؤسسات والهيئات التالية:

- مؤسسات التدخّل الإجتماعي وما يمكن أن يقوم بينها من تنسيق وتنظيم من خلال جمع المعلومات وتحسين نوع الخدمات وتوعية الرأي العام وحثه على المشاركة في عمليات التدخّل.
- مصادر التمويل لتنفيذ المشاريع التي تتطلبها عمليات التدخّل الإجتماعي.
- مراكز السجلات والوثائق والمعلومات الإجتماعية التي يمكن تزويد المؤسسات الإجتماعية بها عند قيامها بتنفيذ مشاريع محدّدة أو التخطيط لتنفيذها.

ج - المجالات الأساسية لتنظيم المجتمع

تهدف عملية تنظيم المجتمع إلى تحسين وتنمية الخدمات الإجتماعية والصحية والنهوض ببرامج التدخّل الإجتماعي التي توضع وتنفذ لحماية الأفراد من الأضرار التي تنشأ عن أربعة مشاكل إجتماعية أساسية، وهي:

- حالات العجز بأنواعه المختلفة التي تنشأ عنها ضرورة الإعتماد على الغير.
- سوء الأحوال الصحية.
- نقص برامج الترفيه والتسلية لشغل أوقات الفراغ ونقص الخدمات الثقافية.

---

١. للتفصيل حول مبادئ تنظيم المجتمع، أنظر: أحمد كمال أحمد، «تنظيم المجتمع»، مذكور سابقًا، ص. ١٧١ – ١٨٧.

– سوء التكيّف وما يتضمّنه من اضطرابات إنفعالية وعقلية ناشئة عن إهمال الأطفال وما ينتج عن ذلك من سوء الخلق وانحراف الأحداث وجرائم الكبار.

من كل ما تقدّم يمكن أن نلاحظ بسهولة أنّ مستويات التدخّل الإجتماعي إن كان بالنسبة لخدمة الفرد أو الجماعة أو المجتمع، تستعمل منهجًا واحدًا يبغي التعرف إلى المشكلة ووضع المخطط اللازم للتنفيذ ومن ثمّ التنفيذ من أجل تسهيل التكيّف الإجتماعي وتنظيم المجتمع بالمساعدة الذاتية من الأفراد والجماعات.

٤. تنمية المجتمع المحلي

يمكن تعريف المجتمع المحلّي بأنّه تجمّع من الناس يعيشون في منطقة صغيرة دائمة ويتقاسمون طريقة مشتركة في الحياة. لذلك يعتبر المجتمع المحلّي جماعة إقليمية محلّية.

وفي المجتمعات البدائية البرية يكون المجتمع المحلّي والمجتمع شيئًا واحدًا. أمّا المجتمعات المتحضرة، فالمجتمع يتكوّن من مجتمعات محلّية منفصلة تتقاسم كل منها، بطريقة أو بأخرى، حياة إجتماعية مشتركة تميّز بعضها عن بعض بالإضافة إلى ما يمكن أن يكون مشتركًا فيما بينها، وهو ما يمكن تسميته أيضًا بالمتحد الإجتماعي.

وثمّة أكثر من منظور يمكن أن يعتمده التدخل الإجتماعي على مستوى تنمية المجتمع المحلّي، ومن أجل رفع مستواه وتقدمه.

أ - المنظور الإصلاحي

يتميّز هذا المنظور بممارسة الطريقة الإصلاحية لتنمية المجتمع المحلّي عن طريق المطالبة بتنفيذ مشروع أو برنامج من قبل الإختصاصي الإجتماعي.

يمكن أن يبدأ الإصلاح بالمطالبة بتعديل بعض التشريعات أو إيجاد القوانين التي تساهم في تنمية المجتمع المحلّي عن طريق لحظ الحقوق للمجموعات الإجتماعية المغبونة أو سن التشريعات التي تضمن حقوق الأطفال والشباب والمسنين والمعوقين وغيرهم. ويمكن أن يعمل

الإختصاصيون الإجتماعيون وفق هذا المنظور على تكوين المنظمات الإجتماعية الجديدة التي تمارس برامج وأنشطة يفتقر إليها المجتمع مثل إنشاء مراكز الشباب أو أندية الأطفال ودور الحضانة ومراكز التأهيل.

ويمكن إنجاز العمل الإصلاحي بأحد الأساليب التالية:

- العمل المباشر من خلال ما يتمتع به الإصلاحيون من نفوذ وقوّة بحيث يمكن أن يقوموا بالإصلاح المنشود عن طريق الضغط.
- يقوم الإصلاحيون بمحاولات لكسب تأييد المجتمع المحلّي لما يريدون أن يقوموا به من إصلاحات، كذلك بمحاولات لمواجهة المعارضة الموجودة في المجتمع المحلّي نفسه لمشروعاتهم الإصلاحية عن طريق الإقناع، وعن طريق المناقشة والإعلام وشرح فوائد الإصلاح والأخطار المحدّقة بالمجتمع المحلّي في حال غياب المشاريع الإصلاحية.
- إستخدام اللجان والندوات واللقاءات للحصول على تأييد المجموعة البشرية التي يمكن أن تستفيد من عمليات الإصلاح وكذلك تأييد القيادات المحلية عن طريق شرح فوائد المشاريع الإصلاحية واستثارة الإهتمام والهمم من أجل سهولة التنفيذ.

ب- المنظور التخطيطي

يتضمن هذا المنظور الإهتمام بالبحوث الإستطلاعية والدراسات العلمية للموارد والإحتياجات، وتقصي طبيعة المشكلات الإجتماعية وبحث وسائل وطرق علاجها.

من ضروريات هذا المنظور وجود جهاز يتولّى عمليات البحث العلمي واتخاذ القرارات اللازمة في تسلسل وظيفي هرمي يوزع المهمات والمسؤوليات ضمن لجان متخصصة تعمل بالتنسيق والتعاون من أجل الوصول إلى الحلول السليمة.

ومن الضروري أن يشارك في هذه اللجان ممثلون عن المجتمع المحلّي بكافة قطاعاته من أجل ضمان مشاركة المجتمع في وضع الخطط لحل مشاكله والمشاركة في حلها بالتنفيذ من جهة، ومن أجل تعويده على ممارسة التخطيط لحل مشكلاته ومواجهة مطالبه بجهود مشتركة، من جهة ثانية.

ج - المنظور العملي

يعمل المتخصصون من خلال هذا المنظور إلى استخدام الأسلوب العملي عن طريق القيام بعملية تضمن التفاعل بين أفراد المجتمع من أجل التعرف على مشكلاته والعمل على حلّها ببذل الجهود اللازمة. والفرق الأساسي بين المنظور العملي والمنظورين السابقين الإصلاحي والتخطيطي ينحصر في أنّ المنظور العملي يهدف إلى تشجيع المجتمع على التفاعل للتعرف إلى مشكلاته والعمل على مواجهتها حتى يتمكن المجتمع من التعامل مستقبلاً مع ما قد يعترضه من مشكلات ومواقف بكفاءة وفاعلية.

ويمكن أن يشارك أفراد المجتمعات المحلّية القليلة العدد في المساهمة في تنمية مجتمعهم على قدر ما يستطيع كل فرد منهم. بينما القادة والجماعات المتخصصة في المجتمعات الكبيرة العدد ذات التركيب السكاني المعقّد يقومون بتمثيل المجتمع للقيام بهذه العملية.

ويمكن تفسير طريقة العمل حسب هذا المنظور بما يلي:
- تشكيل جماعة من المجتمع المحلّي ليقوموا بدراسة مشكلات المجتمع وتحديدها مع الأخذ بالإعتبار الموارد المتاحة.
- التفاعل بين أعضاء الجماعة من أجل تحديد هذه المشكلات مع كل ما يتطلّبه ذلك من الإستعانة بالخبراء والمتخصصين من أجل اختيار الخطة المناسبة.

أما الشروط التي يجب توافرها لضمان نجاح العمل بموجب هذا المنظور، فهي:
- قيام العمل في تنظيم المجتمع على حل المشكلات التي يشعر بها ويحدّدها المجتمع نفسه.
- مشاركة المجتمع في وضع الحلول المناسبة لها بعد الدراسة، لما لهذه المشاركة من أهمية في طريقة تنظيم المجتمع حتى تتاح للمجتمع فرص النموّ والتقدّم عن طريق هذه المشاركة وتفهم طبيعة المشكلات وأسبابها وطرق حلّها[1].

---

١. حول التحوّل باتجاه الإهتمام المركز على التنمية المحلّية للمناطق والجماعات الأقل تمتعًا بالإزدهار الإقتصادي، أنظر: أحمد بعلبكي، «التنمية المحلّية القطاعية، سجال في المفاهيم والتجارب اللبنانية»، مركز الأبحاث في معهد العلوم الإجتماعية – الجامعة اللبنانية، ٢٠٠٠، بيروت، ص. ٢٢ – ٢٥.

ثالثًا - ميادين التدخّل الإجتماعي

من المهم التأكيد أنّه بالرغم من تعدّد ميادين التدخّل الإجتماعي، فإنّ الطريقة والأساليب الأساسية للعمل لا تختلف من ميدان إلى آخر، وإنّما يختلف الأفراد والجماعات في احتياجاتهم ورغباتهم بين ميدان وآخر، ممّا يؤدّي إلى تغيير في دور الإختصاصي الإجتماعي من ميدان إلى آخر.

أمّا أهم ميادين التدخّل الإجتماعي التي سنعرض لها باختصار فهي: التدخّل الإجتماعي في ميادين الأسرة، والمدرسة والأحداث المنحرفين والأحياء، وفي مجالات الصحة وخدمات المسنين، والعمل.

١. التدخّل الإجتماعي في ميدان الأسرة

تعتبر الأسرة جماعة إجتماعية صغيرة تتكوّن عادة من الأب والأم والأولاد. وهي المؤسسة الإجتماعية التي يتم خلالها التفاعل الإجتماعي القائم على الحب وتبادل المسؤوليات. فيها يجري العمل على تربية الأطفال وتنشئتهم التنشئة السليمة من أجل أن يتحوّلوا إلى أشخاص أسوياء يتصرّفون بطريقة إجتماعية سليمة حسب معايير المجتمع وتقاليده. إلاّ أنّ هذه المسؤولية تعقّدت مع تطوّر الحياة الإجتماعية الحضرية ومع تغيّر طال كافة المجالات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية، ما أدّى إلى وجود الكثير من المشكلات الخطيرة التي أصابت هذه الأسرة[١].

أ - التغيّر في المدن

تعقّدت أسباب المعيشة وظهرت المساكن الصغيرة التي تضم الأسر النواتية، وازدادت الكثافة السكانية ممّا أدّى إلى انعدام الإستقرار أو اهتزازه في حياة الكثير من الأسر. فزادت نسب الطلاق نتيجة لتعقد الحياة

١. قلّما يخلو كتاب يتناول التدخّل الإجتماعي من التعرّض للميادين التي يتناولها هذا التدخّل. وللمثال حول التدخّل الإجتماعي في ميدان الأسرة، أنظر: محمد طلعت عيسى، «الخدمة الإجتماعية كأداة للتنمية»، ص. ٢٥٧ – ٢٦٧؛ محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٢٥١ – ٣٠٦؛ فاطمة مصطفى الحاروني، «خدمة الفرد في محيط الخدمات الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٤٤٩ – ٤٩٠.

الحديث ولكثرة متطلباتها ولتغيّر مركز المرأة الإجتماعي، ولزيادة النساء العاملات حيث أصبحن يتمتعن باستقلال إقتصادي بالنسبة للرجل، ويشعرن بالمساواة التامة معه.

إلاّ أنّ هذا التغيّر في نمط الحياة المديني جعل المرأة العاملة تعاني من مشكلات الإحتفاظ بالأولاد والعمل في الوقت نفسه ممّا أدّى إلى تزايد عدد الأحداث المشردين وارتفاع نسبة الجرائم بين الأحداث عمومًا.

كل هذا، بالإضافة إلى عدد كبير من المشكلات، أدّى إلى ظهور مؤسسات التدخّل الإجتماعي في محيط الأسرة من أجل حماية هذه المؤسسة الإجتماعية، نواة المجتمع، وتوفير الإزدهار لها، والهدف الرئيسي للتدخل هنا هو مساعدة الفرد، والمرأة العاملة هي هذا الفرد، من أجل مساعدة الأسرة بكافة أعضائها على تنمية قدراتهم حتى تتمكن من تحقيق أقصى الإشباع الذاتي والوصول إلى حياة إجتماعية ناجحة بعيدة قدر الإمكان عن المشاكل التي يمكن أن تعرقل وظائفها.

ب - مؤسسات رعاية الأسرة

تقوم كل من المؤسسات العامة والخاصة بتقديم خدماتها للأسرة. وتطبّق في المؤسسات الحكومية التي تقوم بالتدخل عملية خدمة الفرد في حالات منح المساعدات الحكومية وخاصة في برامج الضمان الإجتماعي. وفي بعض مؤسسات التدخّل الإجتماعي توجد مكاتب خاصة للخدمة الإجتماعية تهتم بتوجيه أفراد الأسرة بصرف النظر عن حاجاتهم الإقتصادية. وعادة ما تكون المساعدات المقدمة للأسرة من قبل الحكومة، مساعدات مالية، وذلك لإشباع الحدّ الأدنى الضروري للأسرة. أمّا المؤسسات الأهلية فتعنى بصورة خاصة بالمشكلات الشخصية، أو مشكلات العلاقات الإجتماعية ومشكلات سوء التكيّف الإنفعالي بين أعضاء الأسرة. وتهدف خدمة الفرد هنا إلى إيجاد الحل المناسب لمثل هذه المشكلات عن طريق التوجيه في مسائل صحية أو ثقافية، وحل مشكلات التكيّف من أجل تحقيق حياة أسرية طبيعية وسليمة. ومن الممكن أن يشمل التوجيه أيضًا تدبير شؤون المنزل وخدمات التوظيف والأضطرابات والمشاجرات الزوجية وانحرافات الأحداث. ويكون عمل هذه المؤسسات

عادة من خلال مقابلات يجريها الإختصاصي الإجتماعي مع العميل في بيته حيث يدرس الأسباب التي دفعته إلى طلب المساعدة ثم يقوم بذكر أنواع المساعدات التي يمكن أن تقدمها المؤسسة. ويستطيع الإختصاصي أن يتأكد من الأسباب التي يذكرها العميل إذا كانت مقنعة أم لا، ثمّ على ضوء ما يتأكد منه يقرّر المساعدة التي يمكن أن تقدم إلى العميل.

٢. التدخّل الإجتماعي في ميدان المدرسة

تعتبر المدرسة الحلقة الوسيطة بين مجتمع الأسرة الضيق ومجتمع الحياة الواسع. وعملية إعداد الصغار للتكيف مع المدرسة من أهم العمليات الإجتماعية لأنّها تحتاج إلى دراسة عميقة للطفل ككل منذ نشوئه في الأسرة، ومن خلال متابعة سلوكه للوقوف على المعوقات التي صادفته في مجال الأسرة ودرجة عمقها في حياته. وتؤثر طريقة توزيع التلاميذ الجدد على الصفوف تأثيراً عميقاً في شخصية التلميذ وفي إدراكه لمعاني المناقشة. ومن هذه الطرق:

- توزيع التلاميذ بحسب السن بصرف النظر عن المستوى التعليمي لهؤلاء التلاميذ.
- التوزيع حسب المستويات الطبقية والمهنية للآباء.
- التوزيع حسب المستوى التعليمي بعد امتحان يخضع إليه الجميع.
- توزيع التلاميذ حسب القدرات والمهارات.

إلاّ أنّ هذه الأنواع من التوزيع بالرغم من مزاياها لم تستطع تحقيق التوافق الإجتماعي. لذلك اتجه التفكير إلى توزيع التلاميذ بحسب مستويات أخرى تعتمد على خصائص النمو الجسماني والعقلي والنفساني مجتمعةً ممّا يساعد على مواجهة الحاجات النفسية والإجتماعية لكل مرحلة من مراحل النموّ.

ويرتكز دور الإختصاصي الإجتماعي في مجال المدرسة على مساعدة التلاميذ على التوافق الإجتماعي. وهذا يقتضي أن يتمكّن التلميذ من فهم نفسه وفهم الآخرين الذين يتعاملون معه.

ومن المهمات الملقاة على المدرسة بالتعاون مع الأسرة إعداد الفرد للحياة وذلك من خلال التعرف على حاجات الفرد واستعداداته.

أ - مهمات التدخّل الإجتماعي في ميدان المدرسة

المهمة الأساسية للتدخل الإجتماعي في ميدان المدرسة، «مساعدة الطفل في الوصول إلى الأهداف التي تضعها المدرسة وتوفرها له كفرد منها... ليواصل نموّه نحو الشباب والنضج بطريقة سليمة»[1]. وللتدخل الإجتماعي في المدرسة ثلاث مهمات أساسية هي: المهمة التربوية والمهمة الوقائية والمهمة العلاجية[2].

- **المهمة التربوية**

وهي المهمة الأساسية التي تقوم بها المدرسة من خلال تعليم التلاميذ كجماعات وأفراد. وتتمثل هذه المهمة في حفظ وتطوير الأهداف التربوية للمدرسة. ويتحقق ذلك من خلال عدد كبير من الأساليب، منها:

- إكتشاف أصحاب المواهب في التحصيل المدرسي وفي مجال الرياضة والفنون.
- تهيئة الفرص التي تساعد على خلق روح الفريق والمشاركة الإجتماعية.
- إتاحة الفرصة لكل فرد على حدة في أن يجد الموقف الذي يساعده على اتباع أفضل الطرق من أجل مواجهة الحياة بإشراف الهيئات التعليمية ورعايتهم.
- تمكين التلميذ عن طريق القدوة والمحبة من فهم القيم الحقيقية للمعايير الأخلاقية لأنّ القيم والمعايير الجمالية والأخلاقية لا يمكن أن تلقّن ولكنّها تمتص من الجو الإجتماعي العام المحيط بالفرد بحيث تمتزج بتصرفاته ومشاعره وبكل مقوّمات تفكيره وسلوكه.
- تهيئة أسباب الحرّية الكافية للتعبير عن الذات داخل المدرسة دون أن تتحوّل هذه الحرّية إلى فوضى، وإنّما تهدف إلى بناء الشخصية دون أن يتحوّل النظام إلى كبت وقضاء على العناصر الأساسية التي تميّز شخصية كل تلميذ على حدة.
- توجيه التعليم وبرامج النشاط المدرسي بحيث تعمل على تلبية

---

١. محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٣٩١.
٢. للتفصيل حول مهام التدخّل الإجتماعي في ميدان المدرسة، أنظر: محمد طلعت عيسى وعدلي سليمان، «خدمة الفرد»، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٢، ص. ١٧٧ – ٢١٤.

والنفسية التي يعيشها الطفل تساعد في توجيه نشاطه وطاقاته بحيث تربطه بالمدرسة وتشعره بأهميتها التربوية.

- **المهمة العلاجية**

تقع هذه المهمة على عاتق الإختصاصي الإجتماعي في المدرسة. وتتلخص في الكشف عن المشكلات التي تدل على أي اضطراب إنفعالي أو سلوكي لدى التلاميذ. وهذه المشكلات تحتاج إلى دراسة فردية لكل منها من أجل الوصول إلى الجذور الحقيقية للمشكلة واختيار الأسلوب الأمثل لعلاج الحالة. ومن أهم المشكلات التي تظهر في المجال المدرسي:

- **التخلف الدراسي:** يعتبر التلميذ متخلفًا من الناحية المدرسية إذا كان تحصيله المدرسي يقل عن أقرانه في المستوى نفسه من العمر. وقد يرجع التخلف في التحصيل المدرسي إلى أسباب ذاتية تتعلق بالنواحي الجسمانية للفرد ذاته كأن يعاني مثلاً من قصور في السمع أو البصر يعوّق متابعته لما يلقى عليه من دروس. وقد يعاني من ضعف عقلي لا يصل إلى مرتبة البلاهة أو العته، فيتعلم في مدارس العامة الأسوياء ويعتبر في درجة أدنى من حيث مستوى الذكاء. أمّا حالات التخلف المدرسي الراجعة إلى نقص تعليمي فيمكن معالجتها دون عزلهم عن أقرانهم من ناحية العمر، ولكن يمكن جمعهم في مكان واحد ملائم لحالاتهم.

كما يمكن أن يعود التخلف المدرسي إلى مؤثرات بيئية كموقع المسكن وأساليب التنقل والوصول إلى المدرسة. ويعود أيضًا إلى درجة الإزدحام في المسكن والعلاقات القائمة بين الأخوة ومع الآباء والأمهات.

وللمؤثرات الإجتماعية التي تظهر في سلوك الأبوين وعلاقتهما بالتلميذ دورها أيضًا. فالعوامل الأسرية تؤثر بصورة مباشرة في حالة الطفل النفسية، وتؤثر بصورة غير مباشرة في درجة تحصيله وانتظامه ممّا يؤدّي إلى تعرضه للتخلف الدراسي.

لهذا فعلى الإختصاصي الإجتماعي المدرسي إكتشاف حالات التخلّف الدراسي ومعالجتها. وربط المدرسة بالبيت من أهم عناصر الكشف عن مسببات التخلف الدراسي.

إحتياجات البيئة وتحقيق أقصى درجات التوافق بين الأصول التربوية، المعترف بها من جهة، والحاجات الفعلية للمواطنين وللمجتمع المحلّي من جهة ثانية. ولهذا يعتبر مجلس الأهل أداة تربوية في المجال المدرسي باعتبار أنّ الأهل وأولياء التلاميذ أكثر معرفة باحتياجات البيئة، ووسيلة إيجابية لربط المدرسة بالمجتمع المحلّي بوجه خاص. والإفادة من إجتماعات مجلس الأهل في تنظيم إتصال مباشر بين البيت والمدرسة التي يمكن أن تحصل بأقصى درجة ممكنة من التعاون من خلال نشاط الإختصاصيين الإجتماعيين، وهذا ما يحقّق الهدف من قيام مجالس الأهل.

- **المهمة الوقائية**

تتمثل المهمة الوقائية لخدمة الفرد في المدرسة في المسائل التالية:

– العمل على إبعاد التلميذ عن السلوك السيء من خلال بلورة وظيفة المدرسة كمجال للنموّ الإجتماعي والأخلاقي بحيث تكون المعرفة وسيلة لرفع وتيرة النموّ الأخلاقي والإجتماعي دون أن تتحوّل هذه المعرفة إلى غاية بحد ذاتها.

– تهيئة المواقف التي يشعر فيها التلميذ بالأمن والطمأنينة، وذلك بفهم إمكانياته وخبراته ودرجة توافقه الإنفعالي والاجتماعي. ذلك أن المدرسة هي أول خبرة كبيرة للطفل مع جماعة، ويجب أن تتوفر فيها مقوّمات الطمأنينة وعلى الأخص سلوك المدرسين وتصرفاتهم.

– تهيئة أوجه النشاط الذي يشبع الميول والإهتمامات المتباينة والتدريب على الإستقلال الذاتي ومواجهة مواقف المنافسة في محيط المدرسة من جهة، وفي المجتمع من جهة أخرى. ويمكن القول بأنّ أوجه النشاط المدرسي التي تتيح التنفيس عن الدوافع والطاقات الكامنة تعتبر عاملاً وقائيًا بالغ الأهمية.

– تنمية علاقات ودّية طيّبة بين المدرسة والتلميذ لما لذلك من أهمية وأثر عميق في وقاية الناشئ الصغير من الإنضواء تحت لواء الجماعات المنحرفة. وكلّما تهيأت الفرصة للتلميذ لكي يتفهم أهداف الثواب والعقاب في النظام المدرسي، وكلّما قام هذا النظام على فلسفة تربوية ثابتة، كانت المدرسة مجتمعًا يهيئ فرص النموّ لأفراده. كما أنّ التعرف على الظروف الإقتصادية والاجتماعية

- **الغياب والتأخير:** يمثل الغياب والتأخير جانبًا من المشكلات المدرسية اليومية. وقد اختلفت وجهات النظر حولها. فثمّة رأي يقول بحرمان التلميذ المتأخر من جميع دروس اليوم المدرسي بصرف النظر عن الأسباب ممّا يضر بالتلميذ ويشجعه على الفساد. وثمّة رأي يقول بأنّ العقوبة تفرض حسب سبب التأخير ومدّته. ومن المفروض تدخّل الإختصاصي الإجتماعي إذا تكرر.

- **الإنحرافات الأخلاقية:** ينضوي تحت هذا العنوان كل مظاهر السلوك التي لا تتفق مع الآداب العامة والقيم الأخلاقية. من هذه الإنحرافات الغش والسرقة والوشاية والكذب. ويمكن أن تقوم خدمة الفرد بدور علاجي بالغ الأهمية في مواجهة هذه الإنحرافات، لأنّ أكثر ما يهدم شخصية التلميذ ويحطمه لصق وصمة أخلاقية به لأنّها تؤدي إلى فقدانه لعاطفة إعتبار الذات. ولهذا يلعب التعديل البيئي دورًا بالغ الأهمية في تخليص التلميذ من وطأة السخرية التي تؤدّي إلى إحباطه في مجتمع المدرسة. كما من الضروري الكشف عن الظروف التي تعيشها الأسرة لما قد يكون لها آثار مباشرة في هذا الإنحراف. ومن المؤكد أنّ وسائل التدخّل الإجتماعي داخل المدرسة تساهم في استعادة ثقة التلميذ بنفسه وتخلصه من العوامل الطارئة التي أدّت به إلى الإنحراف.

- **السلوك العدواني:** تتعدّد مظاهر السلوك العدواني داخل المدرسة. فقد تأخذ شكل تحطيم النظم المدرسية، أو تأخذ صور مادية عدوانية كالإتلاف المتعمّد للأدوات المدرسية وأجهزتها أو العدوان الموجه للرفاق أو إلى أحد أعضاء الهيئة التعليمية.
ويظهر الدور العلاجي لخدمة الفرد في مجال السلوك العدواني داخل المدرسة من خلال التعامل مع مشكلات الإضراب والامتناع عن الدرس وإتلاف محتويات المدرسة والعدوان الموجّه إلى الرفاق أو المعلمين. ويتم التعامل مع كل مشكلة من هذه المشكلات بالطريقة الملائمة.

- **الضيق المادي:** يواجه بعض التلاميذ مواقف يتعذر عليهم مواجهتها نظرًا للضيق المادي الذي تعانيه أسرهم، ومنها عجز التلميذ عن

تسديد الرسوم المدرسية ممّا يؤدّي إلى إحساس الأولاد بالكراهية والنقمة نحو الآخرين من ذوي الغنى. وتوجه المدرسة عنايتها إلى هؤلاء الذين يعانون من هذه المشكلة أكثر ممّا تعتني بغيرهم من أجل أن يتجاوزوها دون أن تؤثر على تحصيلهم المدرسي وعلى مستقبلهم.

ب - ضرورة التدخّل الإجتماعي في المدرسة

نظرًا للأهمية الكبرى للتدخل الإجتماعي في المدرسة، لا بدّ لإدارة المدرسة أن تولي هذه المهمات إلى الإختصاصي الإجتماعي الذي ينبغي عليه أن يدرس بالعمق الخصائص المتميّزة للحياة في المدرسة والمجتمع الذي يعتبر المدرسة جزءًا منه. ومن الوسائل التي تساعد المدرسة للقيام بهذه المهمة الإستعانة بمناهج التدخّل الإجتماعي وإنشاء البرامج الخاصة بها في المدرسة من مستوى خدمة الفرد إلى خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع وتنمية المجتمع المحلّي، واستخدام مبادئها كجزء من نظام متكامل بالتنسيق مع مناهج المدرسة العامة[1].

٣. التدخّل الإجتماعي في ميدان الأحداث المنحرفين

أ - تعريف الحدث المنحرف

يطلق تعبير الحدث المنحرف على كل حدث ارتكب جنحة أو جناية. وكذلك يعتبر منحرفًا كل حدث يكون في حالة عدم تكيف إجتماعي أو معرّض لخطر الإنحراف. وفي كل هذه الحالات يستدعي الوضع عملية التدخّل نفسها من وجهة النظر الإجتماعية والوقائية. أمّا من وجهة النظر التقنية والقضائية، فثمّة تمييز بين الحدث المنحرف من جهة، والحدث غير المنضبط إجتماعيًا من جهة ثانية. وتميل بعض الدول إلى اعتبار الإنحراف لدى الحدث ليس فقط الناتج عن اقتراف فعل يعاقب عليه القانون الجزائي، بل أيضًا ما يمكن أن ينتج عن التشرّد أو عن السلوك اللذين يستدعيان تطبيق أساليب الوقاية وإعادة التأهيل. والدول العربية اتخذت

---

١. للتفصيل حول مظاهر السلوك العدواني وأساليب مواجهتها، أنظر: محمد طلعت عيسى، «الخدمة الإجتماعية كأداة للتنمية»، مذكور سابقًا، ص. ٣٢١ – ٣٢٤.

موقفًا مغايرًا في النظر إلى الإنحراف والمنحرفين. واعتبرت هذه الدول اعتبارًا من العام ١٩٥٩ أنّ عدم الإنضباط الإجتماعي والإنحراف ليسا مفهومين متلازمين. وفي مجال الأحداث فإنّ مرتكب فعل أو جنحة تكون كذلك بالنسبة إليه وتكون جريمة بالنسبة للكبار.

في بعض الدول يعتبر الأحداث المشرّدون والمتسوّلون معرّضين لخطر الإنحراف، لذلك يستدعي وضعهم التدخّل الإجتماعي في ميدان الأحداث لإبعادهم عن خطر الجنوح والإنحراف، دون ملاحقة جزائية تستدعي سجنهم أو إدانتهم. أمّا في لبنان فيعتبرون بموجب القانون ٦١٦، وبموجب الأحكام الجزائية، أحداثًا منحرفين ويلاحقون بسلطة القانون. إلاّ أنّ هذا القانون لا يطبّق لأسباب عديدة إقتصادية واجتماعية. ويحدّد القانون طريقة محاكمة الأحداث بحسب أعمارهم؛ فالأحداث من عمر ٧ إلى ١٥ سنة يحاكمون بمحاكم الأحداث ويخضعون للحماية وإعادة التأهيل والإصلاح. أمّا الأحداث من عمر ١٥ إلى ١٨ سنة فيحاكمون في المحاكم العادية ويخضعون لأحكام مخففة.

ب - العوامل المؤدّية لانحراف الأحداث

يرى الإختصاصيون الإجتماعيون أنّ البيئة هي مصدر الإنحراف. ويضيف هؤلاء أنّ الأحداث المنحرفين هم ضحايا ظروف خاصة اتسمت بعدم الإستقرار والأمان في أجواء الإضطراب الإجتماعي، ومتعلّقة بالإنخفاض الكبير لمستوى المعيشة الذي يعيشون في ظلّه. وأهم العوامل المؤدية إلى الإنحراف: العوامل العائلية، العوامل النفسية والذاتية، العوامل الإقتصادية والمعيشية والعوامل التربوية والاجتماعية[1].

- **العوامل العائلية**

بما أنّ الإنحراف هو الخروج عن القانون وخرق للمعايير الإجتماعية، فإنّه من الواجب توجيه الإهتمام إلى تقصّي أسباب الجنوح إلى العائلة باعتبارها الخلية الإجتماعية التي يعهد إليها بالتنشئة الإجتماعية الأولى. ومن العوامل المسهلة للجنوح في العائلة تصرّفات الوالدين

---

١. للتفصيل حول هذه العوامل أنظر: محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٤١٧ – ٤٥٢.

وعلاقتهما التي يمكن أن تكون غير سوية من الناحية الإجتماعية. فانعدام القيم في المحيط العائلي يوفّر التربة الصالحة للسلوك الجانح عند الأبناء الذين يتشبهون بأهلهم. كذلك الخلل في الرقابة والإشراف على الأولاد الناتجين عن انشغال الآباء إمّا بمظاهر الترف أو بتحصيل لقمة العيش. بالإضافة إلى التأديب التعسفي الذي يضغط على الطفل ويقيّد حرّيته ممّا يجعله يكوّن صورة مبخسة عن نفسه كنتيجة لما يلقاه من تحقير أسرته له وخصوصًا عندما يكون العقاب الجسدي والمعنوي شديدين عليه. وأخيرًا التربية المنزلية المتناقضة بين شدّة الأب وطراوة الأم، أو العكس، مع الإفتقار إلى الشعور بالأمن والإستقرار الناتجين عن الخلافات الزوجية والشجار المستمر، وما يمكن أن ينتجه التفكّك الأسري الناتج عن الإنفصال والطلاق.

ومن الملاحظ بسهولة أنّ الأحداث المنحرفين يزدادون في البيوت المحطمة التي تفتقر إلى الرقابة والإشراف السليم.

- **العوامل النفسية**

يصعب فصل العوامل النفسية المؤثرة في انحراف الأحداث عن العوامل العائلية، لأنّ للأسرة وللوالدين بالتحديد الدور الأساسي في اختلال أو في سلامة التوازن النفسي لأبنائهم. ويندرج ضمن العوامل النفسية هذه ما يلي: الضعف العقلي والإصابات العضوية الدماغية والإضطرابات الذهانية كالإنفصام وغيرها. إلاّ أنّ الأفعال الصادرة عن هذه الإضطرابات رهن بموقف المحيط من المصاب بتعاطفه معه أو نبذه له، وعلى موقف المجتمع تتحدّد الأفعال إمّا إيجابًا وإمّا سلبًا. كما أنّ التعرّض في الطفولة إلى اعتداءات جنسية يؤدّي إلى أن يتحوّل المعتدى عليه إلى معتدي. والمناخ النفسي النابذ للطفل يؤدّي إلى الشعور بالحرمان العاطفي والتصرّف بشكل منحرف من أجل لفت الأنظار ليتم الإعتراف به كإنسان له مشاعر وحاجات. كذلك فإنّ الجفاف العاطفي يجعله يفرغ الآخرين من أيّة مواصفات إنسانية، ويصبح قادرًا على تشييئهم، أي تحويلهم إلى أشياء، من أجل أن يصبح إلحاق الأذى بهم سهلاً.

- **العوامل المعيشية**

من هذه العوامل البطالة الفعلية أو المقنعة التي تسبّب نسبة عالية من الإنحراف. وأكثر المنحرفين يتحدّرون من آباء إمّا عاطلين عن العمل، أو

يعملون في مهن غير ثابتة وقليلة الدخل. ويتولّد الإنحراف من الشعور العدائي الذي يتملّك الإبن نحو المجتمع الذي يظلم أباه، ومن تحطم صورة الأب المثالي في ذهنه.

ومن العوامل المعيشية أيضًا، الفقر وكبر حجم الأسرة وضيق مساحة السكن. هذه العوامل توفّر التربية الصالحة للسلوك ألّلا إجتماعي. ففي هذه البيوت ينمو أكثر من غيرها الإنحراف كنتيجة طبيعية للفقر ولندرة الترفيه لما تتطلّبه من مصاريف، وللتحكم الإستبدادي لإشاعة الهدوء في البيت ممّا يؤدّي في النهاية إلى النزول إلى الشارع.

كل هذه العوامل تنمّي شخصية ممتلئة الشعور بالنقص والحرمان ممّا يجعل من الذي يمتلك هذا الشعور ميالاً للإنحراف.

- **العوامل الإجتماعية والتربوية**

بما أنّ الإنحراف هو ظاهرة إجتماعية، فهو لا يمكن تفسيره إلاّ بالرجوع إلى الخلفيات الإجتماعية المسهلة لهذه المشكلة.

ويندرج في هذا المجال عوامل كثيرة قد لا تسبّب الجنوح بشكل مباشر، ولكنّها توفر الفرص المشجعة للسلوك المضاد للمجتمع ومنها:

- التغيرات السريعة في المجتمع مثل الحروب التي تنسف القيم والمبادئ والتي تشرع قانون القوي يسيطر على الضعيف، وتضيّق سبل العيش الكريم، وتبرز أعمال القتل والعنف والدعارة والإختلاس والسرقة والمغامرة والمتاجرة بالمخدرات كمخارج متوفّرة لسدّ لقمة العيش ولتحقيق الربح السريع.
- الإنحطاط الأخلاقي العام وتفشي مناخ إباحي عام وانتشار الفساد وبؤر الإنحراف.
- عوامل التحضر السريع والهجرة والنزوح من الأرياف ممّا يفقد الإنسان روابطه العاطفية والعائلية دون توفر عناصر دعم ومساندة بديلة في بيئته الجديدة.
- النمو السريع وغير المدروس للأحياء الفقيرة ممّا يؤدي إلى اختلال في النظام الإجتماعي بسبب الإفتقار إلى سياسة تنموية متكاملة تحترم حقوق الفئات والطبقات وتخفف من المشاعر الإحباط والغبن.
- إساءة إستعمال الحرّية المعطاة للشباب وعدم توفّر أماكن وفرص لنشاطات إجتماعية أو لخدمات ترفيهية مشروعة وغير مكلفة

لمكافحة الملل عند الشباب، ولاستغلال أوقات فراغهم بشكل مجدي ومنتج ومشروع.

- دور وسائل الإعلام والتلفزيون بالتحديد في إظهار العنف بصورة مغرية وفي تقديم أفلام تمثل فيها شخصيات جذابة تحقق الربح السريع باللجوء إلى قيم مشكوك في صوابيتها. وكذلك في الإيحاء للمراهقين بتقنيات الجريمة الواجب تبنيها، وتقليدها لتنفيذ مخططاتهم غير المشروعة.

بعد فهم العوامل التي يمكن أن تؤدّي إلى الإنحراف، يمكن للتدخل الإجتماعي في هذا الميدان أن يعمل من أجل التخفيف من حدّة هذه المشكلة إذا لم يكن بالإمكان القضاء عليها وذلك بتعبئة الإمكانيات البشرية والمادية والإنمائية والاجتماعية اللازمة. والعمل على تفعيل الدور الوقائي للأسرة والمدرسة بالتوعية اللازمة، والضغط من أجل إصدار القوانين التي تحمي حقوق القاصرين وخصوصًا كل ما يتعلّق بالتعليم الإلزامي ولجم العنف في الأسرة والمدرسة، وتفعيل دور الإختصاصيين الإجتماعيين إنطلاقًا من فكرة هامة تقول بأن الإنحراف عند الأحداث لا يعالج بالعقاب بل بالإشراف والتوجيه وباحترام حقوق وكرامة هؤلاء الأحداث، ونعلّمهم إحترام حقوق وكرامة الآخرين، فيأخذ التأهيل معناه الإنساني الصحيح.

٤. التدخّل الإجتماعي في الأحياء

تنشأ مراكز التدخّل الإجتماعي في الأحياء من أجل تقديم الخدمات للأفراد المقيمين في منطقة جغرافية معيّنة أو في الأحياء المحرومة وضواحي المدن.

أ - نشأة المراكز في الأحياء وتطوّرها

ظهرت هذه المراكز في لبنان تحت إسم مراكز الخدمات الشاملة أو المراكز الصحية الإجتماعية بإدارة وإشراف مصلحة الإنعاش الإجتماعي بالتعاون مع مؤسسات التدخّل الإجتماعي الأهلية والمدنية في أواخر الستينات[1]. وقد ظهرت هذه المراكز في الغرب قبل هذا التاريخ حيث

---

١. هدى عبد الباقي، «خدمة الجماعة، أسلوب وتطبيق»، مؤسسة بحسون للنشر، ص. ٥٨. وللتفصيل حول التدخّل الإجتماعي في الأحياء، أنظر: المرجع نفسه، ص. ٥٧ – ٧٠.

ساهمت في تنشيط الخدمات الإجتماعية على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلّية، وخصوصًا ما يتعلّق بالأطفال وخدمة الجماعة في المدارس وخدمة جماعات المصابين بالأمراض العقلية والنفسية بعد خروجهم من المصحات والمستشفيات الخاصة بالمرضى العقليين، والخدمات الخاصة بالمهاجرين والمهجرين والأقليات ودور الحضانة.

وبقيت هذه المراكز في الغرب تقوم بوظائفها حسب ما تراه مناسبًا لتحقيق أهدافها في خدمة الفرد والجماعة حتى بداية الستينات حيث تحدّدت الأهداف الخاصة بهذه المؤسسات على الشكل التالي:

- العمل في المجتمع كوحدة إجتماعية لا يطغى عليها الطابع البيروقراطي الرسمي والهرمي، حيث تتيح إقامة علاقات شخصية مباشرة يستطيع من خلالها العاملون في المؤسسة رؤية الفرد بكليته والتحدث إليه والإحاطة بوضعه الحياتي الشامل من كافة النواحي.
- ربط الأفراد ببيئتهم الجغرافية والاجتماعية وتمتين علاقتهم بجيرانهم والمؤسسات القائمة في مجتمعهم، وحثهم على احترام التقاليد والأعراف والواجبات التي يفرضها عليهم هذا المجتمع، خصوصًا إذا أقاموا فيه لفترة زمنية طويلة.
- الإفادة من المعلومات والأساليب الإجتماعية الجديدة المستخدمة في التعاطي مع المشكلات الإنسانية.
- تقديم الخدمات اللامركزية لهؤلاء الذين يحتاجون إلى المساعدة في المناطق القريبة من مكان إقامتهم.
- العمل على تشجيع النشاطات الثقافية من خلال خلق الثقافة القائمة على المشاركة الفاعلة والقادرة على مواجهة نزعة الإنعزال والجمود في الحياة بما يساعد على إيجاد الوسائل الكفيلة في الإستفادة من أوقات الفراغ من خلال نشاطات متنوعة.
- تقديم الخدمات الهامة في مجال تخطيط وتنفيذ البرامج الخاصة بالنهضة بالمدن.

هذه الأهداف تتصل مباشرة بالوضع الراهن في مجتمع مدني يمتاز بنسبة عالية من الحركة والتنقل والكثافة السكانية وعدد قليل من ساعات العمل. وتعتبر مراكز الأحياء هذه الخصائص بديهيات ثابتة، وهي تخطط لتأمين الخدمات لدعم النواحي الإيجابية في هذا الوضع ومواجهة السلبيات فيه.

ولا شك بأنّ هذه الأهداف تستلزم مهارات عالية عند الإختصاصيين الإجتماعيين ولا سيما المتخصصين منهم بخدمة الجماعة.

ب - مهام التدخّل الإجتماعي في الأحياء

أولى مهام التدخّل الإجتماعي في الأحياء هي العمل مع جماعات الأطفال والراشدين باعتبار أنّها تحتاج إلى خدمات مختلفة ومتعدّدة مثل التكيف الإجتماعي واستعادة الذات وشغل أوقات الفراغ.

تقدم مراكز خدمات الأحياء الخدمات الترفيهية وجميع الخدمات الأخرى التي تفتقر إليها هذه الجماعات والأحياء التي يسكنون فيها. من هذه الخدمات: المساعدات المالية التي تحتاج إليها الأمهات بالإضافة إلى حاجتهن لمن يعتني بأطفالهن خلال فترة غيابهن القصيرة في الوقت الذي لا يستطعن دفع الأموال لمن يقوم بهذه المهمة.

لذلك ظهرت الحاجة إلى تشكيل عدد من الجماعات لتقوم بممارسة الخدمة الذاتية ولتتحمل المسؤولية إزاء الذات وإزاء الآخرين. وهذه الجماعات لا تحتاج إلى مشاركة مستمرة من الأخصائي الإجتماعي، بل يكون المرجع الذي ترجع إليه هذه الجماعات عند الحاجة.

أمّا المهمة الأساسية الثانية فهي العمل في مراكز الأحياء مع جماعات الأقليات والفئات المحرومة التي تعاني من التمييز بشتى أشكاله من أجل المساعدة على تحقيق المزيد من الثقة بالنفس من أجل المشاركة في الحياة مع السكان الذين ينتمون إلى الأكثرية، إنطلاقًا من فكرة أساسية تنشرها هذه المراكز وهي تعزيز إحترام الفرد لذاته وللآخرين من أجل نشر وحدة التوجه والإنسجام بين أعضاء الأحياء بصرف النظر عن جنسهم أو لونهم أو دينهم.

تستند هذه المسألة الإجتماعية إلى النظرية التي تقول بالوحدة من خلال التنوّع. فالجماعات يمكن أن تتألف من الأطفال أو من المراهقين أو من الراشدين. وقد يتنوّع البرنامج الخاص الموضوع من قبل الإختصاصيين في مراكز الأحياء ليشمل اللعب وتعلم اللغات الجديدة أو اكتشاف مجالات العمل المتوفرة، كما يمكن أن يشتمل على نقاشات شبابية تدور حول التقاليد الإجتماعية وكيفية تغيير هذه التقاليد، أو كيفية التعامل معها،

بالإضافة إلى دعم الراشدين من قبل هذه المراكز من أجل إيجاد وسائل تساعدهم على إيصال أصواتهم إلى الجهات المختصة والمعنية في المجتمع.

والمهمة الثالثة هي السعي إلى تشكيل جماعات متكاملة ومنسجمة تتألف من طوائف مختلفة وعقائد متباينة مهمتها العمل على تنمية وتطوير الإعتزاز بالنفس شرط المحافظة على كرامات الآخرين واحترام عقائدهم من أجل المساهمة في إقامة المجتمع اللاطائفي، وذلك كلّه بإشراف الإختصاصيين الإجتماعيين الذين يمكن أن يساهموا في تمتين هذه العلاقات واستمراريتها.

لا شك أنّ العمل مع الجماعات يتطلب مهارات خاصة على الإختصاصيين أن يتحلوا بها وخصوصًا في إقامة العلاقة الإيجابية مع جماعات الأحياء من أجل الوصول من خلالهم إلى الأهداف التي تريد المراكز الإجتماعية في الأحياء تحقيقها.

٥. التدخّل الإجتماعي في مجالات الصحة

تعتبر مجالات الصحة جزءًا لا يتجزأ من خدمة الجماعة، ويضم التدخّل الخدمات التالية[١]:

- خدمة الجماعة مع المرضى العاديين.
- خدمة الجماعة مع المعاقين عقليًا.
- خدمة الجماعة في مراكز الإصلاح.
- خدمة الجماعة في الصحة المدرسية.

أ - تطوّر الخدمات الصحية العلاجية

تطوّرت الخدمات الإجتماعية الصحية والعلاجية من خدمة الفرد إلى خدمة الجماعة. وتمّ ذلك عن طريق تحويل العلاج من تقنية التحليل النفسي إلى تقنية علاج الجماعة وعلاج الأسرة، وإلى المجتمع من خلال إنشاء المراكز الصحية الإجتماعية التي تهتم بتقنياتها الخاصة بها بالأفراد

١. للتفصيل أنظر: هدى عبد الباقي، «خدمة الجماعة، أسلوب وتطبيق»، مذكور سابقًا، ص. ٩٠ - ١٠٣.

والجماعات. وقد حصل هذا التطوّر دون أن يتعرّض الفرد إلى الإهمال، ولكن تحوّلت معالجته من كونه فردًا إلى كونه عضوًا في جماعة ويشترك مع الجماعة من خلال تعرّضه لمشكلة محدّدة.

لقد اهتم التدخّل الإجتماعي في مجال الخدمات الصحية والعلاجية بما هو أكثر من الخدمات الطبية المباشرة. فالمريض في المستشفى بحاجة إلى أكثر من العلاج. فهو يعاني من قلق ترك العمل بسبب مرضه، ومحبط لأنّه بعيد عن أسرته، خائف من تراكم الديون عليه. والمعوق في مركز الرعاية والمعالجة يحظى بالإهتمام اللازم، ولكنّه مع ذلك يقع أسير القلق والخوف من المستقبل فينعكس ذلك عليه بشكل عدائي وعنيف كنتيجة لشعوره بالنقص ولوجوده كعالة على الآخرين حتى إن كانوا أهله. كما أن أهل المريض المزمن أو المعوق بحاجة للرعاية والإهتمام من أجل المساعدة على مواجهة المسألة والتكيّف معها ووضع برنامج محدّد للتعامل مع المريض أو المعوق.

كما أنّ الأمراض العقلية تطرح مزيدًا من المشاكل التي تؤثر على القسم الأكبر من شخصية الفرد، ويصبح تأثيرها أكبر بكثير من تأثير الأمراض الجسدية بالإضافة إلى الحرج الناتج عنها.

اعتبر مؤتمر كليفلند «حجر الرحى» المنعقد في الولايات المتحدة في العام ١٩٥٥ أنّ الشفاء من المرض أو الإعاقة، والتكيّف معهما في حال عدم الشفاء، هو عملية إجتماعية. وقد أثبت الإختصاصيون ذلك على النحو التالي:

- تهيئة المريض لتقبّل المساعدة عن طريق التواصل الإجتماعي وتشجيع الجماعة.
- جمع معطيات خاصة بالتشخيص من خلال الإتجاهات التي يتخذها السلوك الإجتماعي.
- مساعدة المرضى على الشعور بمزيد من الإرتياح.
- بلورة العلاج وتحديد مقوّماته من خلال ممارسة تجارب العلاج الإجتماعي للجماعات داخل البيئة الواحدة.
- مساعدة المرضى من أجل تنمية المساعدة الذاتية لديهم.

ويدرك إختصاصيو التدخّل الإجتماعي أنّ العمل مع المصابين بأمراض عقلية من الكبار في المستشفيات تختلف عن العمل مع الأطفال المرضى

في عيادات خارجية خاصة بالإرشاد. كما أنّ العلاج الداخلي للأطفال الذين يعانون من اضطرابات عاطفية يستلزم تطبيق نظريات مختلفة عمّا تستلزمه الخدمات التي تقدم للمرضى الذين ينتسبون إلى التأهيل الإجتماعي.

ب - مهام التدخّل الإجتماعي في مجالات الصحة

يعرف التدخّل الإجتماعي في مجالات الصحة بأنّه يشمل «العمليات المهنية والجهود العلمية التي يقوم بها الأخصائي الإجتماعي لدراسة إستجابات المريض نحو مشاكله المرضية. ويهتم بتقديم المساعدة في مشكلات التكيف الإجتماعي والمشكلات الإنفعالية التي تؤثر في تطوّر المرض وسير العلاج. ويهدف إلى مساعدة المريض على الإستفادة الكاملة من العلاج ومساعدته وأسرته على التكيّف في بيئته الإجتماعية الخارجية»[1]. ومن المهام الأساسية للإختصاصيين الإجتماعيين في مجال الصحة أن يحدّدوا معطيات الجماعة بالإضافة إلى الأخذ بعين الإعتبار الخصائص والمميزات الفردية ولحظ ما يناسبها من علاج. كما أنّ التعاون بين الأطباء والإختصاصيين الإجتماعيين يساعد على اتخاذ القرارات المناسبة في معالجة الحالات التي يواجهونها.

ومن المهام الأساسية للتدخل الإجتماعي رسم الهدف الجماعي الذي من أجل الوصول إليه تتم معالجة الفرد، وذلك بالتنسيق التام بين المعالجين والإختصاصيين الإجتماعيين، لأنّ هؤلاء مسؤولون عن سلامة وصحة برنامج العلاج. وعليه، فإنّ الإختصاصي الإجتماعي مطالب بالإعتراض عندما لا يكون البرنامج صالحاً، أو عندما يعتريه أي خلل، كما أنّه معني مباشرةً بالحفاظ على مسؤوليته بإبقاء أقسام المؤسسة التي يعمل فيها مترابطة ومنسجمة.

وينطلق الإختصاصيون الإجتماعيون من اعتبار هام وهو أنّ القوانين والأنظمة وخطط العمل في خدمة الجماعة تتمتع بأهمية قصوى لا تقل أهمية وشأناً عن علاج الفرد والجماعة من حيث صلتها بالبرنامج العلاجي الفعال. وهذا يدل على أنّ الإختصاصي يعمل بالتأكيد على

---

١. محمود حسن، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقاً، ص. ٤٨٨.

تطبيق البرنامج العلاجي بطريقة سليمة وصحيحة. والمسألة هنا لا تقتصر على ما قد ينتج عن تطبيق الخطة العلاجية على أحد الأفراد، بل إنّ السلامة والنظافة النفسية داخل الجماعة تتمتعان بالقدر نفسه من الأهمية. هذا بالإضافة إلى أنّ الإختصاصي الإجتماعي يستطيع أن يقدم ما لديه من معلومات حول المناخ والأجواء التي تكتنف الجماعات وحول التأثيرات المتبادلة التي يتركها أعضاء الجماعة على بعضهم بعضًا وتعزيز المشاعر المتبادلة بين هؤلاء.

كما يتوجب عليه أن يعبّر بصراحة عن رأيه بعمل الإدارة المسؤولة عن الجماعة. وأن يساعد على توزيع المهام والأدوار بين أفراد الفريق المعالج، لأنّه من المهم معرفة الصفة التي من خلالها يمارس عضو الفريق نشاطه في خدمة الجماعة.

٦- التدخّل الإجتماعي في مجالات المسنين

أ - تطوّر الحاجة للتدخل وأهميتها

في الربع الأول من القرن العشرين كانت تقدم الخدمات للمسنين في الكنائس وفي مراكز الخدمة الإجتماعية على شكل نشاطات ترفيهية ومهنية تربوية بالإضافة إلى اهتمامات الجماعات التي كانت تعمل على تطوير الخدمات الإجتماعية.

وتهدف عملية التدخّل في مجالات المسنين إلى أنّها تحاول أن تزيل الشعور الذي يشعر به المسن بعد إحالته إلى التقاعد، أو كنتيجة لإحساسه بأنّه لم يعد نافعًا للمجتمع بعد أن أمضى طيلة فترة شبابه وكهولته في خدمته وفي إعالة الأسرة التي أسسها. ويترافق هذا الشعور بشكل دائم مع الخوف من المستقبل ومن احتمال عجزه العقلي والجسدي. وما يزيد من وطأة هذا الشعور الفقدان الدائم والمستمر للأشخاص الذين يعتبرهم عشراء الصبا والشباب، وخصوصًا الأقارب والأشقاء والزوجة (أو الزوج). فتتضافر هذه العوامل جميعها لتزيد من خوفه ومن شعوره بالوحدة.

لذلك تطوّرت الخدمات الإجتماعية التي تعنى بالمسنين من أجل التخفيف من هذا الشعور ومن أجل أن يقضوا بقية حياتهم بالفرح والسعادة.

فوضعوا البرامج الخاصة برعاية المسنين وبتدريبهم على خدمة الذات.

ومن أهم هذه البرامج العمل على إشراك المسنين في الجماعات ذات النشاطات المختلفة. ومن أجل أن يقتنعوا بالإشتراك في هذه النشاطات، وهو ما على الإختصاصي الإجتماعي أن يقوم به، عليهم أن يسلموا بالتغيير الذي طرأ ولا يزال على قدراتهم الجسدية والعقلية، ممّا يفرض تغيّرًا في السلوك واستعدادًا لإعادة تنظيمه، ويعملوا على إنشاء علاقات جديدة تعوّض عمّا فقدوه عقب وفاة أصدقاء قدامى، وأن يتكيّفوا مع وضعهم الجديد وحياتهم الإجتماعية الجديدة المنبثقة من جماعة المسنين التي ينتمون إليها، وأن يعيدوا بناء ذواتهم في حياتهم الجديدة من أجل الحفاظ على احترام الذات واحترام الآخرين.

ب - مهام التدخّل الإجتماعي في مجالات المسنين

يعمل التدخّل الإجتماعي على أن يوفر للمسنين «فرص الراحة والأمان النفسي عن طريق مقابلة إحتياجاتهم الفردية والجماعية والمجتمعية، مع عدم إغفال ظروف قواهم الخاصة»[1]. وعلى مؤسسات التدخّل الإجتماعي واختصاصييه أن يقوموا بمهام أساسية في مجالات خدمة المسنين[2]، منها:

- وضع برنامج يأخذ بعين الإعتبار مختلف أنواع الجماعات، ويرتبط، بمختلف الحاجات التي تشعر بها كل جماعة بحسب السن بدءًا بالأفراد الذين يعتمدون على أنفسهم في تسيير شؤونهم الخاصة، وصولاً إلى أولئك الذين يحتاجون إلى نسبة أكبر من الدعم والرعاية والإهتمام.
- العمل المباشر مع بعض الجماعات التي تتشكل من المتقدمين في السن وخصوصًا مع الذين يطرحون مشاكل تتصل بالعلاقات الإجتماعية.
- تكليف أفراد من خارج الجماعة للعمل معها يكونون من الفئة العمرية نفسها والإشراف على نشاطاتهم ضمن الجماعة باعتبارهم متطوّعين لا يتمتعون بالخبرة والمعرفة اللازمة التي يتمتع بها الإختصاصيون الإجتماعيون.

---

١. أحمد كمال وصلاح الفوال، «الخدمة الإجتماعية والميثاق»، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٣، القاهرة، ص. ٣٧٨.

٢. للتفصيل أنظر: هدى عبد الباقي، «خدمة الجماعة، أسلوب وتطبيق»، مذكور سابقًا، ص. ٨٤ - ٩٠.

- محاولة إزالة الشعور الذي يلازم المسنين لحظة دخولهم إلى دور المسنين وطيلة الفترة الأولى، لأنّ هؤلاء يشعرون في هذه الأوقات بأنّهم أبعدوا عن الحياة الإجتماعية ولا لزوم لهم، ممّا يعرّضهم إلى فقدانهم لاحترام ذواتهم. وهذه مهمة أساسية على الإختصاصي الإجتماعي ممارستها بجدارة من أجل إعادة إنخراط المسن في مجتمعه الجديد بثقة وباحترام للذات.
- العمل عل تغيير مفاهيم المجتمع ونظرته حيال الشيخوخة، وتعزيز علاقة المسن مع أحفاده، وتحسين علاقته بالأسرة وإشراكها من أجل إيجاد الجو المريح للمسن.

٧. التدخّل الإجتماعي في مجالات العمل

تعرّف الخدمة الإجتماعية بأنّها «مجموعة المجهودات التي يؤدّيها الأخصائيون الإجتماعيون في المجالات العمالية بقصد زيادة تلاؤم العمال مع أجواء ومسؤوليات العمل لرفع كفاءة الإنتاج كمّا ونوعًا عن طريق إشاعة العلاقات العمالية السليمة وإشباع الحاجات الإنسانية»[١].

أ - تطوّر التدخّل في المجال العمالي وأهميته

ثمّة عاملان هامان ساهما في تطوّر التدخّل في المجال العمالي وأكسباه أهمية كبرى هما:

- طبيعة العمل في المصنع فرضت على العمال علاقات وارتباطات إجتماعية ومهنية لأنّهم يعملون سويةً في مكان واحد ويتعرّضون للمصير نفسه من الناحية العملية والوظيفية. فالمصنع أقرب ما يكون إلى المدرسة من حيث طبيعة المجتمع فيه. فالعامل يعمل في المصنع تبعًا لمهارته، ويوضع في المكان المناسب تبعًا لهذه المهارات. لذلك فالتجمّع هو تجمّع ثانوي، ولكن من خلال العلاقات التي يمكن أن تنسج بين العمال يتحوّل بسرعة إلى تجمّع أولي.

---

١. فاطمة الحاروني، «خدمة الفرد في محيط الخدمات الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٧٣٧. وللتفصيل حول حقوق العمال وواجباتهم والمشكلات التي يمكن أن تعيق العامل، المرجع نفسه، ص. ٧٣٣ – ٧٣٨. وحول دور الأخصائي الإجتماعي في مجال العمل، أنظر: محمد طلعت عيسى وعدلى سليمان، «خدمة الجماعة»، مذكور سابقًا، ص. ٣٠٦ – ٣١٣.

- للآلة تأثير كبير على حياة العامل لتعامله بشكل دائم ومستمر ويومي معها ممّا ينعكس على سلوكه وشخصيته ووضعه الإجتماعي.

ضمن هذا الإطار يقوم الإختصاصي الإجتماعي بما عليه من أجل أن يتفهم وضع العامل من أجل تخفيف التأثير الآلي عليه من جهة، ومن أجل أن يتكيّف مع الجماعة التي يعمل معها من جهة ثانية. وانطلاقًا من هذا التفهم يتم توجيه العامل وتنشئته التنشئة الإجتماعية السليمة ذات الطابع السلوكي المتميّز بالإنفتاح الإجتماعي وإدراك ووعي حقوقه وواجباته. وتهيئة الفرص أمامه من أجل أن يكون أكثر إنتاجية في مصنعه. ممّا يساعد على زيادة دخل المصنع وبالتالي زيادة التقديمات الإجتماعية للعامل.

ب- مهام التدخّل الإجتماعي في المجال العمالي

من أجل إعطاء الفرصة للعامل ليقدم أقصى ما يمكن من الإنتاجية من أجل أن يرتد ذلك عليه إيجابًا من خلال التقديمات الإجتماعية، يقوم الإختصاصيون الإجتماعيون بالمهام التالية:

- رفع الحالة المعنوية للعمال بما تهيئه لهم مؤسسات خدمة الجماعة من إحساس بالإنتماء للمؤسسة وللمجتمع، لأنّ رفع الحالة المعنوية للعمال أولى مراحل تكوين الرأي العام والولاء للمجتمع.
- خلق إتجاهات وأهداف إجتماعية للعمال من أجل أن يشعروا بأنفسهم بأنّهم ليسوا منتجين في مصنع فحسب، بل معنيّون أيضًا بالنهوض الإجتماعي والاقتصادي لمجتمعهم من خلال إنتمائهم إلى جماعات ونقابات ومؤسسات تدافع عن مصالحهم.
- العمل على زيادة إحساس العامل بالعدالة والطمأنينة وتوجيهه من أجل الوصول إليه من خلال انخراطه في الحياة الجماعية التي تبعث فيه مشاعر الأمن والإطمئنان لمستقبله وتخفّف عنه التوتر الناشئ عن القلق الذي يصاب به عندما يشعر بوحدته وبالتالي بضعفه.

لذلك فالخدمات المقدمة إلى جماعات العمال تتجاوز كونها خدمات ويُنظر إليها من خلال الآثار التي تتركز في نفوس العمال من تنمية الروح الجماعية لديهم وغيرتهم على عملهم وعلى إنتاجيته باعتباره مصدر رزقهم. والتدخّل الإجتماعي في هذا المجال يسمح للعمال بأن يكوّنوا فكرة

موضوعية عن التقديمات التي يقدمها المصنع لهم ممّا ينعكس على نظرتهم إليه بالإيجابية اللازمة، أو السلبية التي تحفز المسؤولين عن المصنع بزيادة التقديمات الإجتماعية اللازمة لتنمية الروح المعنوية تجاه المصنع وتجاه المسؤولين عنه بمساعدة وتوجيه إختصاصي التدخّل الإجتماعي في مجال العمل.

الفصل الرابع
التدخّل الإجتماعي، الأهداف والأجهزة

أولاً - أهداف التدخّل الإجتماعي

إذا كان لكل مهنة مهمة معينة، فمهمة التدخّل الإجتماعي هي أن يقوم بوظيفة محدّدة تمكّن الفرد من الإستعانة بمجتمعه، وتمكن المجتمع من الإستعانة بأفراده من خلال مساعدة متبادلة غايتها تحقيق الذات. ومن المؤكد أنّ رغبات الفرد ورغبات المجتمع هي نفسها باعتبار أنّ رغبة الفرد بالإنتماء إلى المجتمع كعضو منتج وفعال، وقدرة المجتمع على صهر جميع أعضائه وتأمين حاجاتهم هما الغاية التي يسعى إليها كل من الفرد والمجتمع. إلاّ أنّ ثمة عوائق وحواجز، وخاصةً في المجتمعات التي تتصف بالتعقيد والتغيير السريع تمنع هذه الغاية من التحقق. من هنا ظهرت وظيفة التدخّل الإجتماعي التي تسلط الضوء على هذه الحواجز والعوائق من أجل فهم مسبباتها والعمل على إزالتها وتجاوزها بهدف تحرير حوافز الفرد التي تدفع به نحو النمو والتحرر والتقدم الإجتماعي، وبهدف تضافر الجهود المنظمة التي يبذلها المجتمع من أجل توحيد عناصره ومقوّمات وجوده ليصبح موحداً وقادرًا على حل مشاكله وعلى التقدم والنمو.

لذلك يمكن تحديد أهداف التدخّل الإجتماعي الذي يكمن في داخله، ويجمع في هيكليته، القيم والمعرفة وأسلوب التطبيق من أجل تحويل هذه المعرفة إلى واقع عملي[1]، في ثلاثة هي:

- الهدف العلاجي، حيث تنحصر مهمة التدخّل الإجتماعي في مساعدة الأفراد والجماعات على تحديد مشاكلهم وحلها، أو تخفيف حدتها، من

---

١. للتفصيل حول أهداف التدخّل الإجتماعي وأغراضه، أنظر: محمد شمس الدين أحمد، «العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الإجتماعية»، الشركة العربية للطباعة والنشر، ١٩٧٤، القاهرة، ص. ٢٦ - ٣٠.

حيث هي مشاكل ناجمة عن خلل في التوازن بينهم وبين محيطهم الإجتماعي.

- الهدف الوقائي، وتظهر أهميته من خلال تحديد ما يمكن أن يشكل الخلل في التوازن بين الأفراد والمجموعات من جهة وبين محيطهم الإجتماعي من جهة أخرى. والتدخّل هنا يكون من أجل منع حصول هذا الخلل والإبقاء على هذا التوازن.
- هدف إيجاد القادة المحليين الذين يتمتعون بالقدرة على القيادة، وموهبة إيقاظ الطاقات الكامنة في الأفراد والجماعات والمجتمعات من أجل تنشيطها ومساعدتها على العمل من أجل تنمية المجتمع المحلّي وخدمة الأفراد والجماعة، ومن أجل تعزيز قدرتها على القيادة وإيجاد الفرص المناسبة لإظهار قدراتها.

من هنا يظهر أنّ التدخّل الإجتماعي يركز على مكامن الخلل في التوازن بين الإنسان ومحيطه الإجتماعي. ويتمحور هذا التركيز حول نقطتين مرتبطتين بعضهما ببعض وهي: «الشخص والحالة» و«الجماعة والمحيط» بهدف الوصول إلى درجة التكامل بين كل فرد ومحيطه الإجتماعي. ويتم هذا التكامل بواسطة التفاعل والتغيير التي يمكن أن تنتج عن المهارات التقنية للإختصاصي الإجتماعي.

ويهدف التدخّل الإجتماعي إلى تقديم المساعدة للأفراد من خلال تزويدهم بالتجارب المكتسبة من الجماعات وتنمية قدراتهم الذاتية وتطويرها لإقامة علاقات ناجحة مع الآخرين. ومن أجل الوصول إلى هذه الأهداف لا بدّ من إقامة المؤسسات التي تسعى إلى تحقيقها عن طريق العلاج أو الوقاية بإشراف الإختصاصيين الإجتماعيين في مجال خدمة الفرد والجماعة.

ثانيًا - أطراف التدخّل الاجتماعي وأجهزته

يمكن تقسيم أطراف التدخّل الإجتماعي إلى ثلاثة أقسام، وإن كانت مرتبطةً فيما بينها بأوجه النشاط المتعدّدة في مختلف ميادين الخدمة الإجتماعية. وهذه الأقسام تتوزّع على المستوى المحلّي والإقليمي والدولي. والأجهزة التي تقوم بمهام التدخّل تتوزع بين الأجهزة الحكومية،

والمنظمات الإقليمية الغربية والدولية إن كانت تابعة للأمم المتحدة، أو لجهات إنسانية دينية أو مدنية اتخذت صفة العالمية.

١. الأجهزة الحكومية

وهي كافة المؤسسات التي تقيمها الدولة من أجل تنفيذ برامج التدخّل الإجتماعي في كافة المجالات، وخصوصًا في ما يتعلّق بالشؤون الإجتماعية والصحة، إنحراف الأحداث وأحوال السجون وقضايا الإعاقة والأمراض المزمنة ومسائل العمل ومشاكله. فظهرت في لبنان مثلاً وزارة الشؤون الإجتماعية التي تقوم بمهام التنمية الإجتماعة الشاملة على صعيد الجماعات في المجتمعات المحلية ومهام التدخّل الإجتماعي على صعيد الفرد والأسرة. ووزارة الصحة العامة التي تقوم بمهام الإستشفاء لأصحاب الدخل المحدود والفقراء والمصابين بالأمراض المزمنة والخطيرة وأمراض القلب. ووزارة العمل من خلال الإشراف والوصاية على كافة القطاعات المتعلقة بتنظيم العمل وتنسيق العلاقة بين أرباب العمل والعمال، من خلال الضمان الإجتماعي والصحي الذي يكفل الحد الأدنى من الإستقرار المعيشي والأمن الصحي للعمال المضمونين، والسير في طريق تأمين ضمان العجز والشيخوخة. ووزارة المغتربين للتدخل في إعادة ما انقطع بين المغتربين والوطن الأم. والجامعة اللبنانية من خلال إنشاء الفروع الإجتماعية التي تفي باختصاصات التدخّل الإجتماعي والإشراف الصحي الإجتماعي والعلوم الإجتماعية بشكل عام من أجل المساهمة المتخصصة والمتدربة في كافة ميادين الخدمة الإجتماعية وعلى مختلف مستوياتها.

٢. المنظمات المجتمعية

لقد ثبت في العقود الأخيرة من القرن العشرين أنّ العمل الجماعي المنظم قد أصبح ضرورة كبرى لتطوّر مؤسسات المجتمع المدني ولكفالة إستمرارها في الإستجابة لتطلعات الناس. إلاّ أنّ حكومات البلدان النامية غالبًا ما تتدخل من أجل عرقلة هذه المشاركة في الحياة العامة من قبل الجماعات. فهي تنظر إلى التنمية على أنّها عملية تجري من أعلى إلى أسفل. وتركز هذه

الحكومات جهودها على تأمين الغذاء والخدمات، ولا تهتم بالعمل على تدريب الناس أو تمكينهم من أن يفعلوا ذلك بأنفسهم، إنطلاقًا من مقولة مغلوطة تقول بأنّ التنمية تنفّذ من أجل الناس بدل القول بأنّ التنمية شيء ينفّذه الناس. وهذه المقولة، كما هو ظاهر، تكبح الكثير من المبادرات الشعبية[1].

إلاّ أنّ هذه النظرة بدأت بالتغير، كنتيجة طبيعية لنشاطات الكثير من المنظمات الشعبية التي انتزعت إحترام الحكومات في البلدان النامية لأوجه نشاطاتها المتعدّدة، وأقنعتها بضرورة العمل على إشراك الناس بشكل تجمعات محلّية في عمليات التنمية. كما ساعدت هذه النشاطات الأهلية والمدنية مانحي أموال التنمية في كافة المجالات على التعاون معها من أجل تنفيذ البرامج الخاصة بهذه المجالات ومن أجل التأكد من وصول الأموال الممنوحة إلى غايتها أي صرفها في الطريق المرسومة لها.

والمنظمات المجتمعية التي تخلق هذه الحركات من الصعب تصنيفها وتحليلها. إلاّ أنّها جميعًا يمكن أن تندرج تحت عنوانين أساسيين هما: المنظمات الشعبية والمنظمات غير الحكومية.

- **المنظمات الشعبية**

يمكن تعريفها بأنّها منظمات ديموقراطية تمثل مصالح أعضائها وتخضع للمساءلة منهم. وهي منظمات شكلها الناس في منطقة محدّدة، وعادةً ما يعرف هؤلاء بعضهم بعضًا، ويتقاسمون تجربة مشتركة، ناشئة بحكم إرادتهم ولا يعتمد استمرار بقائها على مبادرة خارجية، أو على تمويل خارجي. وفي البلدان النامية، كثير من هذه المنظمات صغير الحجم ومحلّي القاعدة. ولكن ليس من الضروري أن تقتصر تلك المنظمات على القاعدة الشعبية، إذ من الممكن أن تنتشر إلى أعلى وإلى الخارج، أي من المستوى المحلّي إلى المستوى الإقليمي والوطني، بحيث تمثل شبكات من المجتمعات المحلية، أو التجمعات المهنية أو النقابات العمالية.

---

١. أنظر في هذا الخصوص: الأمم المتحدة، «تقرير التنمية البشرية ١٩٩٣»، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ص. ٨٤. وحول أهمية المشاركة الشعبية، أنظر: المصدر نفسه، ص. ٢١ – ٢٩.

- المنظمات غير الحكومية

وهي منظمات تطوّعية تعمل مع آخرين. وكثيرًا ما تعمل لصالح آخرين، وتنصب أعمالها وأنشطتها على قضايا وأناس خارج نطاق موظفيها وعضويتها. وكثيرًا ما تكون للمنظمات غير الحكومية صلات وثيقة بالمنظمات الشعبية بحيث توجه المشورة التقنية أو الدعم المالي كمنظمات وسيطة للخدمات. ولكن المنظمات غير الحكومية يمكن أن تكون مختلفة تمامًا من الناحية التنظيمية عن المنظمات الشعبية، ولا تتمتع، في الوقت نفسه بما تتمتع به المنظمات الشعبية من خصائص ديموقراطية ومن خضوع للمساءلة. إلاّ أنّ هذا التمييز بين النوعين ليس صارمًا لأنّ الكثير من المنظمات يمكن أن تكون شعبية وغير حكومية في الوقت نفسه[1].

أ - المنظمات الشعبية في البلدان النامية

يمكن أن تتشكل المنظمة الشعبية من الناس أنفسهم كما يظهر ذلك في طرق تشكيل الجمعيات التقليدية للمساعدة الذاتية في كثير من بلدان آسيا وأفريقيا حيث يعمل الناس على تعبئة اليد العاملة وشراء سلع بكميات ضخمة أو لتموين أو تعزيز أشكال زراعية محددة (العونة، صندوق الإئتمان...). وربما يأتي هذا التشكل الجماعي من مبادرة شخص من خارج المجموع، يمكن أن يكون مغتربًا، أو ممّن تلقوا تعليمًا خارج مجتمعه المحلي يدرك إحتياجات مجتمعه ويقترح الطرق التي يمكن بواسطتها تلبية هذه الإحتياجات.

وفي بعض الأحيان تتشكل كاستجابة لفشل الحكومة في توفير البنية الأساسية أو الخدمات الضرورية. والمثال على ذلك، إنشاء مشروع الإسكان العام في القاهرة أواخر السبعينات كنتيجة لإهمال الحكومة الطويل للأحياء الفقيرة. وكان الهدف من المشروع الذي نفذته منظمات شعبية ليس فقط توفير بعض الإحتياجات الضرورية للسكان من توفير وحدات سكنية وتأمين المياه وشبكات الصرف الصحي، بل أيضًا حث الحكومة ولفت نظرها إلى وجوب اهتمامها بتوفير هذه الأنواع من الخدمات.

---

١. المعلومات المتعلقة بالمنظمات المجتمعية والمنظمات الشعبية في البلدان النامية مأخوذة من الفصل الهام: الناس في المنظمات المجتمعية، في: الأمم المتحدة، «تقرير التنمية البشرية ١٩٩٣»، مذكور سابقًا، ص. ٨٥ – ٨٦.

وفي حالات أخرى يكون فعل الحكومة هو الذي يحفز على تشجيع قيام هذه المنظمات. فوحشية الشرطة، أو القمع السياسي أو التعدّي على الحريات المدنية أظهرت الحاجة في معظم البلدان إلى إنشاء منظمات تحمي حقوق الإنسان مثل «الحركة الإجتماعية في زائير». كما يمكن أن تنشأ المنظمات الشعبية بسبب فشل الأسواق في توفير السلع والخدمات الضرورية للناس. والمثال على ذلك، الرابطة النسائية للعمالة الذاتية في الهند عملت على مساعدة الفقراء والمحرومين على تعزيز قدرتهم على المساومة من خلال التعاون.

وثمة الكثير من المنظمات الشعبية في العالم لدرجة لا يمكن حصرها بأرقام. ففي كينيا وحدها ٢٣٠٠٠ جمعية نسائية، وفي ولاية تامبل الهندية ٢٥٠٠٠ منظمة شعبية. ولدى بنغلادش ١٢٠٠٠ جمعية محلية تحصل على دعم مالي وعلى دعم حكومي بالإضافة إلى جمعيات أخرى كثيرة لا تحصل على هذا الدعم. وهذه المنظمات في تكاثر مستمر.

ومن بين أكبر المنظمات الشعبية في البلدان الصناعية والبلدان النامية على السواء نقابات العمال التي قدمت أهم شكل من أشكال المشاركة الجماعية في مكان العمل يمكن أن تقدم وسيلة الضغط اللازمة لتلبية مطالبهم وتحسين أوضاعهم. وقد ساهمت هذه النقابات في التوجه الديموقراطي الجديد إبتداءً من الثمانينات، وخصوصًا في أمريكا اللاتينية؛ وفي التشيلي النقابات العمالية هي المصدر الرئيسي لمعارضة النظم الديكتاتورية. كما كانت فعّالة في كثير من بلدان آسيا؛ ففي كوريا كانت موجة الإضطرابات العمالية التي حدثت في عامي ١٩٨٦ و١٩٨٧ هي التي أدّت إلى إصلاحات ديموقراطية كثيرة.

وفي أفريقيا أيضًا، لعبت الحركات النقابية، رغم صغر أعدادها، دورًا كبيرًا بدرجة غير متناسبة في التحركات صوب الديموقراطية ذات التعددية الحزبية. ففي مالي نظم الإتحاد الوطني لعمال مالي إضرابات على نطاق واسع لإسقاط الحكومة في عام ١٩٨١. وأصبح الأمين العام للإتحاد نائبًا للرئيس في الحكومة الإنتقالية التي ساعدت على إقامة إدارة مدنية في العام ١٩٩٢. وفي زامبيا كان مؤتمر نقابات العمال في طليعة المعارضة للدولة السابقة ذات الحزب الواحد، وانتخب رئيس المؤتمر في الإنتخابات اللاحقة التي اشتركت فيها أحزاب متعددة رئيسًا جديدًا للجمهورية.

وفي شرق أوروبا والإتحاد السوفياتي، كانت المنظمات العمالية الجديدة، وهي منظمة تضامن في «بولندا» و«بودغرابا» في «بلغاريا» و«فراتيا» في رومانيا، ولجان إضراب عمال التعدين في الإتحاد السوفياتي، هي التي دفعت التحركات صوب الديموقراطية، مع الأخذ بعين الإعتبار، طبعًا، التدخلات والتأثيرات الغربية الرأسمالية.

وفي لبنان، لم تحصل أي تقديمات إجتماعية للقطاع العام أو الخاص إلاّ تحت تأثير الإضرابات العمالية والقطاعات المهنية.

ب- المنظمات غير الحكومية في البلدان النامية

تنتشر المنظمات غير الحكومية في أماكن كثيرة من العالم وتعالج القضايا الأساسية التي تهم الإنسان في أي مكان من العالم. تنشأ هذه المنظمات الشعبية وتناضل من أجل التغلب عليها. وغالبًا ما تنشأ هذه المنظمات عن مؤسسات شمولية متعلقة بالتنظيم الكنسي أو الدِيني في العالم من أجل معالجة مسائل معينة نشأت إمّا عن طغيان أنظمة حكومية أو استبداد ديكتاتوريات وقضائها على الديموقراطية في أمكنة عديدة من العالم. ففي تشيلي أنشات الكنيسة الكاثوليكية منظمة تضامنية لفضح فظائع حكم بينوشيه وفي روديسيا لعبت لجنة العدالة دورًا مماثلاً أثناء حكم سميث[1].

ويمكن أن تنشئ مجموعة من الأفراد الذي يشتركون في أفكار محدّدة منظمات مماثلة غير حكومية مهمتها الأساسية تصحيح أوضاع مغلوطة في بلدانهم. من هذه المنظمات ما يكون دورها محصورًا في قضية المرأة، أو البيئة كما في الدومينيكان والفليبين على التوالي. وتوجهت منظمات أخرى إلى أفقر الفقراء في بلدان عديدة من أجل تمكينهم على مواجهة أعباء الحياة.

في مواجهة مثل هذه المشاكل، يتم التعاون بين المنظمات غير الحكومية والمنظمات الشعبية من خلال تقديم الدعم من الأولى إلى الثانية. ويمكن أن يكون الدعم المقدم ماليًا كما يحصل في معظم مناطق أفريقيا. كما يمكن أن تنشئ المنظمات غير الحكومية منظمات شعبية من أجل تنفيذ برامجها كما يحصل في الهند وبنغلادش.

---

١. الأمم المتحدة، «تقرير التنمية البشرية ١٩٩٣»، مذكور سابقًا، ص. ٨٧.

بالإضافة إلى الدعم المادي، يمكن للمنظمات غير الحكومية أن تمارس دورها عن طريق الدعوة والتوعية وذلك بتعبئة الجمهور المعني لممارسة الضغط على الدولة من أجل اتخاذ إجراءات محدّدة في قضية تعتبرها هذه المنظمات إن كانت شعبية أو غير حكومية هامة. وأهم هذه القضايا الحفاظ على حقوق الإنسان والنضال بكل أشكاله السلمية من أجل حث الحكومات على الإلتزام بالحفاظ على هذه الحقوق، كما هو الحال في كل من كولومبيا والاكوادور.

وثمّة الكثير من المنظمات غير الحكومية تقوم بكل من الدورين معًا: الدعم المادي والدعم المعنوي عن طريق نشر الدعوة والإعلام. ففي البرازيل ثمّة منظمة غير حكومية تقوم بالدعم المادي للفئات المعدمة، وتدافع عن حقوق تلك الفئات على الصعيدين الوطني والدولي. كما ثمّة إتحادات بين هذه المنظمات على الصعيد الدولي من أجل القيام بضغط فعال في كافة المجالات التي تعتبرها من صلب اهتماماتها.

إلاّ أنّ الكثير من هذه المنظمات غير الحكومية يمكن أن يكون لها صلات وعلاقات مع الحكومات التي تكون تحت سيطرتها وسلطتها السياسية. ففي زيمبابوي ثمة ثلاث منظمات غير حكومية مرتبطة إرتباطًا وثيقًا بالحزب الحاكم؛ وهذه المنظمات هي: منظمة صندوق الرئيس، ومنظمة بقاء الطفل والصندوق الإستثماني لتنمية زيمبابوي. كذلك يوجد في الفليبين منظمات غير حكومية دفعت الحكومة إلى تشكيلها، وقد أقيم بعضها من أجل تعزيز وضع السياسيين الوطنيين المحليين، كما أقيم بعضها من أجل تلقي المعونات الخارجية التي تتوجه عادةً إلى المنظمات غير الحكومية من أجل حسن استعمال الأموال في طرائقها الصحيحة والسليمة. ومع أنّ المنظمات غير الحكومية لا تبغي الربح لصفتها التطوّعية فإنّ ثمّة الكثير منها هي عبارة عن شركات تجارية واستثمارية مستترة. ففي الهند مثلاً تشكلت عدّة منظمات غير حكومية لتعمل كشركات إستشارية مقابل أتعاب لمنظمات تطوّعية. وفي بعض الحالات تكون أجدى طريقة لعمل المنظمات غير الحكومية هي العمل على الصعيد الدولي، والمثال على ذلك النجاح الباهر الذي حققته منظمة العفو الدولية ومنظمة غرين بيس[1].

---

١. الأمم المتحدة، «تقرير التنمية البشرية ١٩٩٣»، مذكور سابقًا، ص. ٨٨.

ج - فعالية المنظمات غير الحكومية

لقد زاد تأثير المنظمات غير الحكومية في السنوات الأخيرة من القرن العشرين. إذ أنّ الناس المنتفعين من هذه الخدمات في ازدياد هائل. ففي أوائل الثمانينات كان عدد المستفيدين يقارب ١٠٠ مليون نسمة في البلدان النامية منهم ٦٠ مليونًا في آسيا، و٢٥ مليونًا في أمريكا اللاتينية وحوالي ١٢ مليونًا في أفريقيا. أمّا في نهاية التسعينات فإنّ هذا العدد يصل إلى ٢٥٠ مليونًا، وسوف يرتفع أكثر مع إطلالة الألفية الثالثة. إلاّ أنّ هذه الإفادة تبقى في حدودها الدنيا إذا نظرنا إلى المبالغ التي تتدفق من منظمات الشمال غير الحكومية والحكومية إلى بلدان الجنوب. ففي عام ١٩٩٠ كان المبلغ المتدفق في هذا المجال قد بلغ ٧,٢ مليار دولار وهو يمثل فقط ١٣٪ من صافي نفقات المعونة الرسمية، و٢,٥٪ فقط من مجموع تدفقات الموارد إلى البلدان النامية. وحتى إن جعلت المنظمات غير الحكومية إنفاقها بحلول العام ٢٠٠٠ ثلاثة أضعاف ذلك فإنّها ستظل تمثل أقل من ٢٠٪ من تدفقات المعونة الرسمية.

لا شك أنّه من الصعب الحكم على مدى فعالية المنظمات غير الحكومية، سواء من حيث زيادة الكفاءة، أو التخفيف من حدّة الفقر، أو تعزيز المشاركة. فحتى الآن لم يجر سوى قدر ضئيل للغاية من التحليل المنهجي لذلك من جانب المنظمات غير الحكومية نفسها، أومن جانب منظمات مستقلة. وأهم القطاعات التي كانت ميدان نشاط المنظمات غير الحكومية هي: معالجة الفقر، توفير الإئتمانات للفقراء، الوصول إلى الناس الأشد فقرًا، تمكين الفئات المهمشة من مواجهة أعباء الحياة، تحدّي التمييز بين الجنسين وتقديم الإغاثة في حالات الطوارئ.

كل هذه الشواغل ليست جديدة على مجموعات المنظمات غير الحكومية في العالم، وإذا كان ثمة عراقيل في تنفيذ نشاطاتها، فإنّها ستبقى في حالة الإستجابة للتحديات الداخلية والخارجية من أجل الإستمرار في القيام بالمهمات التي وجدت من أجل القيام بها. وتزايد عدد المنظمات الشعبية والمنظمات غير الحكومية في العالم، والتعاون القائم بينها دليل واضح على مطالبة الناس في كل مكان من العالم بمشاركة أكبر في المجتمع الدولي. ومن المرجح أن تكتسب هذه المطالب قوّة في المستقبل لأن

الحركات الديموقراطية يصعب إيقافها إذا بدأت. والناس الذين يعرفون أكثر ويكسبون أكثر يقومون بأعمال أكثر لذلك سيرفعون الصوت مطالبين بمشاركة أكبر في كل عملية تؤثر في حياتهم. وسيطالبون بأن تستجيب الحكومات ومؤسسات المجتمع المدني لاحتياجاتهم الحقيقية.

٣. المنظمات الدولية

هذه المنظمات تابعة للأمم المتحدة، وتتعاون فيما بينها من أجل العمل على التنمية الشاملة في المجتمعات النامية وخصوصًا في مجالات التنمية الإقتصادية والاجتماعية، وذلك على شكل برامج متأتية من الدراسات العلمية والمساعدات التقنية التي يمكن أن تقدم من خلال المؤتمرات الدولية التي تعقد من أجل التنمية الإجتماعية والاقتصادية في العالم النامي.

لقد وجدت هذه المنظمات من أجل مساعدة الدول النامية على تنفيذ البرامج التنموية وإقامة نوع من التوازن الإقتصادي والاجتماعي وترشيد استعمال الموارد الإقتصادية والمالية والبشرية. كما أنّها تساعد الدول النامية على تحريك تنفيذ المشاريع العمرانية من أجل زيادة وتيرة التنمية من جهة، وجلب الرساميل الأجنبية للإستثمارات في الداخل ضمن تسهيلات معينة.

أ - برامج الأمم المتحدة للتنمية الإقتصادية والاجتماعية

من أجل تعميم الفائدة الإقتصادية والاجتماعية للعالم أجمع انعقدت في السنوات الأخيرة سلسلة من المؤتمرات الدولية نظمتها وأشرفت عليها الأمم المتحدة من ضمن برامجها للتنمية الإقتصادية والاجتماعية. وأهم هذه المؤتمرات:

- مؤتمر الأمم المتحدة الخاص بالتصحّر المنعقد في نيروبي سنة ١٩٧٧.
- مؤتمر الأمم المتحدة حول المياه في ماردل بلاتا سنة ١٩٧٧.
- مؤتمر الأمم المتحدة للتعاون التقني بين البلدان النامية، بيونس أيرس سنة ١٩٧٨.
- مؤتمر الأمم المتحدة للعلوم والتكنولوجيا في خدمة التنمية، فيينا سنة ١٩٧٩.

- مؤتمر الأمم المتحدة حول الزراعة والتنمية الريفية، روما سنة ١٩٧٩.
- المؤتمر العالمي حول المرأة، كوبنهاغن سنة ١٩٨٠.
- مؤتمر الأمم المتحدة حول مصادر الطاقة الجديدة والمجددة، نيروبي سنة ١٩٨١.
- مؤتمر الأمم المتحدة حول البلدان الأقل تقدمًا، باريس سنة ١٩٨١.
- الجمعية العمومية حول الشيخوخة، فيينا سنة ١٩٨٢.
- المؤتمر الدولي للسكان، مكسيكو سنة ١٩٨٤.
- مؤتمر الأمم المتحدة حول التعاون الدولي من أجل السلام والطاقة النووية، فيينا سنة ١٩٨٧.
- مؤتمر الأمم المتحدة حول المخدرات، فيينا سنة ١٩٨٧.
- مؤتمر الأمم المتحدة حول التجارة والتنمية، بلغراد سنة ١٩٨٣، جنيف سنة ١٩٨٧، قرطاجة سنة ١٩٩٢.
- مؤتمر الأمم المتحدة حول العلاقة بين نزع السلاح والتنمية، نيويورك سنة ١٩٨٧.
- قمة الأرض من أجل الأطفال، نيويورك سنة ١٩٩٠.
- مؤتمر الأمم المتحدة حول البيئة والتنمية، ريودي جانيرو سنة ١٩٩٢.
- مؤتمر العالمي الرابع حول المرأة، بكين سنة ١٩٩٥.

يظهر من المواضيع التي كانت مدار بحث في هذه المؤتمرات العالمية أنّها تدور حول تصفية الإستعمار ونزع السلاح وحقوق الإنسان والتنمية الإقتصادية والاجتماعية في العالم وخصوصًا البلدان النامية، بما فيها قضية الحفاظ على البيئة[1].

وما يهمنا في هذا المقام البحث بشيء من التفصيل في ما ينص عليه ميثاق الأمم المتحدة حول حقوق الإنسان.

ب- حقوق الإنسان

لا شك أنّ موقف الأمم المتحدة من «حقوق الإنسان» يمثل ثورة كبرى في مجال التنظيم الدولي، لأنّها كانت قبل ذلك تمثل شأنًا داخليًا لا علاقة للمجتمع الدولي بها. وهي متلازمة مع السيادة الوطنية إلاّ في حالات

---

١. للمزيد من التفصيل أنظر: NU, "ABC des nations unies", NY, 1994, p. 100 - 102

الهيمنة والضعف حيث تظهر الإمتيازات الأجنبية التي يتمتع بها رعايا الدول الأجنبية في دولة أخرى كنتيجة تفرضها الدول الأجنبية على الدولة الضعيفة، والمثال على ذلك الإمتيازات الأجنبية في الدولة العثمانية. وبدأ التنظيم الدولي بعد الحرب العالمية الأولى يهتم بحقوق بعض الفئات مثل اللاجئين وعديمي الجنسية والأسرى والأقليات والعمال، إلاّ أنّ هذا الإهتمام ظل جزئيًا ومحدود الفعالية ويتعلق وجوده بظروف وأوضاع إستثنائية. لذلك يمكن القول أنّ ميثاق الأمم المتحدة هو أول وثيقة في تاريخ البشرية تشير بصراحة ووضوح كاملين إلى مسؤولية المجتمع الدولي في إقرار وحماية حقوق الإنسان، وتهدف إلى وضع نظام دولي عام وشامل لتحديد هذه الحقوق وحمايتها.

وقد أشارت العديد من مواد الميثاق إلى «حقوق الإنسان». ونصّت على أن تلقى على عاتق الأمم المتحدة مسؤولية نشر وتعزيز وكفالة وضمان احترام حقوق الإنسان في العالم وذلك من خلال التأكيد على حق تقرير المصير وضرورة المساواة ومنع التمييز بسبب العنصر أو الجنس أو اللون أو الدين. وقد ترك الأمر لأجهزة الأمم المتحدة وخصوصًا الجمعية العمومية والمجلس الإقتصادي والاجتماعي مهمة تحديد هذه الحقوق وبيان أدوات ووسائل نشرها وتعزيزها وحمايتها.

ويعتبر الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الأصل الذي تفرّعت عنه كل الحقوق والتي تمّ تفصيلها والإضافة إليها في المعاهدات والإتفاقيات والإعلانات الأخرى اللاحقة التي صدرت عن الجمعية العمومية أو المجلس الإقتصادي والاجتماعي أو الأجهزة المنبثقة عنهما، ومنها إتفاقية الحقوق المدنية والسياسية، واتفاقية مكافحة كل أشكال التمييز العنصري، واتفاقية مناهضة التعذيب، والاتفاقية الخاصة بحقوق الطفل، واتفاقية مكافحة كل أشكال التمييز ضدّ المرأة. وكذلك الإعلانات الخاصة بحماية النساء والأطفال في حالات الطوارئ والحروب، والتعذيب الصادرة في العامين ١٩٧٤ و١٩٧٥. إلاّ أنّ هذه الإتفاقيات والإعلانات بقيت وكأنّها حبر على ورق عند التنفيذ. ولم يظهر أنّه يمكن أن تنفذ بمعاهدات ملزمة إلاّ بعد فترة طويلة من صدورها وصل إلى ما يقارب الثلاثة عقود أي من ١٩٤٨ إلى ١٩٧٦ في ما يتعلق بالحقوق السياسية والمدنية والحقوق الإقتصادية والاجتماعية للإنسان. ومن الأسباب الرئيسية لهذا التأخير

الحرب الباردة التي كانت مندلعة بين الولايات المتحدة الأمريكية والإتحاد السوفياتي التي عطلت نشاطات ومواثيق الأمم المتحدة. وقد تضمّنت إتفاقية حقوق الإنسان بالإضافة إلى ما سبق حق الشعوب في تقرير مصيرها، وحقها في السيطرة على ثرواتها ومواردها الطبيعية وحرية التصرف بها، وهو ما يعكس إسهام دول العالم الثالث التي بدأ يتزايد عددها في الجمعية العمومية للأمم المتحدة وخصوصًا في بداية الستينات. ومن ثمّ بدأت منظمات وأجهزة الأمم المتحدة المتعلقة بحقوق الإنسان بالتزايد للإستجابة لمتطلبات الشعوب في كل مكان من العالم.

ونكتفي هنا بالإشارة إلى الأنشطة التي قامت بها الأمم المتحدة من خلال أجهزة حقوق الإنسان في ما يتعلق بالمرأة والطفل والمسن.

- **الإهتمام بالمرأة**

ظهر هذا الإهتمام من خلال تأسيس صندوق الأمم المتحدة للتنمية من أجل المرأة في العام ١٩٧٦. وأصبح يسمّى «UNI FAM» إبتداءً من العام ١٩٨٥. ومهمته الإهتمام والمساعدة على تنفيذ المشاريع الخاصة بالمرأة ومساعدتهن على المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتنفيذ المشاريع الكبرى في المجال التنموي[١]. وقد ساهمت هذه المؤسسة العالمية بزيادة وتيرة النشاط لعشرات الآلاف من النساء في مئات البلدان الأفريقية والأمريكية الجنوبية وجزر الكاريبي وآسيا والمحيط الهادي من خلال السماح لهن بالحصول على قروض التدريب على المهارات التقنية والتكيف معها. وساهمت في تمويل مشاريع تراوحت موازنتها بين ٢٠٠٠ و٤٠٠٠٠٠ دولار بلغ عددها أكثر من ٥٥٠ مشروعًا تغطي كافة النشاطات الإنسانية.

- **رعاية الطفولة**

ظهر هذا الإهتمام بشكل واسع من خلال صندوق الأمم المتحدة من أجل الطفولة الذي كان من جملة توجهاته المحافظة على الطفولة ورعايتها على المستوى الدولي. هذه المهمة استأثرت باهتمام الأمم المتحدة منذ بداية وجودها وتأسس الصندوق في الجمعية العمومية في أول جلسة لها في العام ١٩٤٦ كاستجابة للحالات الطارئة التي تعرّض لها

---

١. NU, "ABC des nations unies", ibid, p. 105

الأطفال في أوروبا والصين بعد الحرب العالمية الثانية[1]، وخصوصًا في كل ما يتعلق بأمور الغذاء والتربية. وكان نجاح اليونيسيف في هذه المهمة سببًا لاستحقاقها جائزة نوبل للسلام في العام ١٩٦٥.

- **الشبيبة والتنمية**

لحظت الجمعية العمومية للأمم المتحدة منذ العام ١٩٦٥ الأهمية الكبرى لدور الشبيبة في عالم اليوم، وخصوصًا للدور الهام الذي يمكن أن يلعبوه في مجال التنمية. وقرّرت الجمعية العمومية في العام ١٩٧٩ اعتبار سنة ١٩٨٥ «السنة العالمية للشبيبة، المشاركة، التنمية والسلام»[2]، بعد الإحاطة الشاملة بحاجات ومواقف وتطلعات الشبيبة والإفادة منها في مجال التنمية.

- **الشيخوخة والأشخاص المسنون**

إبتداءً من العام ١٩٤٨ أظهرت الأمم المتحدة اهتمامها بموضوع الشيخوخة، لم تبدأ بمناقشتها جديًا إلاّ في العام ١٩٦٩ لأنّها اعتبرت أن الشيخوخة التي تصيب الإنسان بسرعة تتطلب التعديل في البرامج التنموية الوطنية لتلحظ هذه المسألة وتدخلها في حساباتها. ووجدت أنّه من الضروري وضع برامج واضحة ومحدّدة تسمح للأشخاص المسنين أن يشاركوا بشكل منتج وبنّاء في الحياة العملية.

وفي العام ١٩٧٨ قرّرت الجمعية العمومية إقامة مؤتمر عالمي حول الشيخوخة، انعقد في فيينا سنة ١٩٨٢. وقد تبنّى هذا المؤتمر برنامجًا دوليًا للتعاطي مع مسألة الشيخوخة يتضمّن سياسة واضحة وبرامج محدّدة يخطط لها وتنفذ في الوقت الذي تتم فيه مساعدة الأشخاص المسنين على المستوى الشخصي، لمواجهة المشكلات الإجتماعية والاقتصادية التي يمكن أن تنتج عن تقدم السكان في العمر[3]. ومن أهم النقاط التي عولجت في هذا المؤتمر: مساعدة المسنين على خلق الظروف التي تسمح لهم بالإستقلالية والمشاركة في حياتهم الخاصة والعامة، إمكانية إختيار الطريقة التي يقبلون أن يعاملوا بها، مساعدة الأسر المحدودة الدخل من أجل استمراريتها في رعاية المسنين فيها، إلخ...

---

١. NU, "ABC des nations unies", ibid, p.146

٢. NU, "ABC des nations unies", ibid, p.134

٣. NU, "ABC des nations unies", ibid, p.134

ج - وظائف المنظمات الدولية

أمّا المنظمات الدولية التابعة للأمم المتحدة التي تقوم بالنشاطات الدولية ضمن إهتمامات كل منها، فهي التالية[1]:

- **منظمة العمل الدولية (OIT)**

ظهرت هذه المنظمة عقب انتهاء الحرب العالمية الأولى في مؤتمر باريس سنة ١٩١٩. وكانت أولى المؤسسات التي ظهرت في الأمم المتحدة. وشاركتها نشاطاتها في ١٤ كانون الأول ١٩٤٦.

- **منظمة الأمم المتحدة للتغذية والزراعة (FAO)**

تأسست هذه المنظمة في ١٦ تشرين الأول ١٩٤٥، عقّب مؤتمر للأمم المتحدة عقد في كيبيك. ومنذ ١٩٨١ أصبح هذا التاريخ اليوم العالمي لهذه المنظمة. ومن مهامها رفع وتيرة التنمية والتغذية ومستوى المعيشة في العالم وتحسين الإنتاج وتحريك التجارة العالمية وتوزيع المواد الغذائية على العالم أجمع وكل ما له علاقة بالتنمية الغذائية والزراعية في العالم.

- **منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (UNESCO)**

تقرّر إنشاء هذه المنظمة في المؤتمر الدولي الذي عقد في لندن سنة ١٩٤٥، وولدت في ٤ تشرين الثاني ١٩٤٦. وأنشئت من أجل نشر السلام والأمن في العالم من خلال التعاون الدولي في مجالات التربية والعلوم والثقافة والإتصالات.

- **منظمة الصحة العالمية (OMS)**

ولدت هذه المنظمة في ٧ نيسان ١٩٤٨ وأصبح هذا التاريخ اليوم العالمي للصحة. ومن المهام الأساسية لهذه المنظمة إيصال البشرية إلى أعلى درجة ممكنة من الصحة. واتخذت من العام ٢٠٠٠ الفترة النهائية لتحقيق الصحة على المستوى العالمي.

- **البنك الدولي (BIRD)**

يتألف هذا البنك من أربع مؤسسات دولية هي: البنك الدولي للإنشاء

---

٣. للتفصيل حول وظائف المنظمات الدولية التابعة للأمم المتحدة، أنظر:
NU, "ABC des nations unies", ibid, p. 232 - 287

والتعمير الذي تأسس عام ١٩٤٥، المؤسسة المالية الدولية التي تأسست سنة ١٩٥٦، والمؤسسة الدولية للتنمية التي تأسست سنة ١٩٦٠، والوكالة الدولية لضمان الإستثمار التي تأسست عام ١٩٨٨.
هذه المؤسسات الأربع تجتمع على تنفيذ المهام الرئيسية المتعلقة برفع مستوى المعيشة في البلدان النامية من خلال تقديم القروض المطلوبة من أجل تنمية هذه البلدان.

- **صندوق النقد الدولي (FMI)**

تأسس هذا الصندوق في كانون الأول ١٩٤٥ وهو منظمة دولية تعنى بتشجيع التعاون المالي الدولي من خلال وضع آلية محدّدة لتقديم الإستشارات والمشاركة في حل المشاكل المالية الدولية، وتشجيع الإستقرار النقدي ومنع التقلبات الحادة في أسعار النقد في البلدان المقترضة من خلال المساعدة على وضع نظام تقشفي من جهة وصارم في جباية الضرائب من جهة أخرى، مع المساعدة على وضع البرامج التي تساهم في زيادة الإنتاج[١].

- **المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI)**

ظهرت هذه المنظمة إلى الوجود في ٤ نيسان سنة ١٩٤٧ بعد أن أبرمت ٢٦ دولة إتفاقًا حول الطيران المدني قبل ثلاث سنوات في شيكاغو على أثر عقد المؤتمر الدولي للطيران المدني في هذه المدينة. وتتمثل أهداف هذه المنظمة في تأمين سلامة الطيران في العالم وحمايته وتشجيع الإشتراك في الإتفاقات الدولية في ما يتعلق بتحديد الخطوط الجوية وتهيئة المطارات والمؤسسات المتعلقة بالطيران من أجل سلامة وأمن الطيران وراحة المسافرين.
كما أنّ ثمّة منظمات أخرى تابعة للأمم المتحدة من أجل القيام بالمهام كافة التي تهم الدول الأعضاء في الأمم المتحدة والإنسان في العالم. ومن هذه المنظمات: الوكالة الدولية للطاقة الذرية، الإتحاد الدولي للإتصالات، منظمة الأرصاد الجوية العالمية، المنظمة العالمية للملكية

---

١. حول وظائف البنك الدولي وصندوق النقد الدولي وبعض النقد لهذه الوظائف في ما يخص علاقتهما مع البلدان النامية، أنظر: حسن نافعة، «الأمم المتحدة في نصف قرن، دراسة في تطوّر التنظيم الدولي منذ ١٩٤٥»، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، عالم المعرفة، عدد ٢٠٢، الكويت، ص. ٢٢٢ – ٢٢٨.

الثقافية والأدبية، الإتفاق الدولي حول التعرفة الجمركية والتجارة، وغيرها[1].

ثالثًا - التدخّل الإجتماعي، الإختصاصيون الممارسون والمهارات

من أجل أن يحقّق التدخّل الإجتماعي أهدافه، لا بدّ من البحث في المواصفات العلمية والمهارات التي يجب أن تتوفر في اختصاصي خدمة الفرد وخدمة الجماعة. وسنرى هذه المواصفات و المهارات في ما يلي:

١. مواصفات إختصاصي خدمة الفرد

إختصاصي خدمة الفرد هو عبارة عن شخص متخصص فنيًا للقيام بالخدمات الفردية. وهو في الأساس يجمع بين معلومات و مهارات الإختصاصي الإجتماعي، ثمّ تخصصات العمل مع الفرد[2]. وطبيعة عمله في مجال خدمة الفرد تتطلّب منه أن يتميّز بالخصائص المهنية التالية:

أ - المعرفة العلمية

وهي المعرفة التي تمكّنه من فهم ودراسة السلوك الإنساني ودوافعه والعوامل التي تؤثر فيه، ومشكلات الأفراد وظروف تكوّنها وآثارها عليهم. وهذا ما يفرض على الإختصاصي الإجتماعي أن يتزود بقدرٍ كافٍ من علوم النفس والإجتماع والإقتصاد والصحة والتشريع، على أن يستخلص منها أساسًا ومنهجًا علميًا واضحًا يساعدانه في عمله الميداني، إن كان من ناحية فهم الفرد وقدراته ونواحي القوّة والضعف فيه، أو من ناحية التعرّف إلى الموقف الإجتماعي الذي يعترض سبيله، أو إدراك الموارد أو المصادر الإجتماعية الموجودة في البيئة التي يعيش فيها، والتي تساهم في تقديم المساعدات اللازمة له.

---

١. من أجل أخذ فكرة وافية عن دور الأمم المتحدة وممارساتها، أنظر: المرجع نفسه، ٤٦٠ ص.

٢. للتفصيل حول مواصفات ومهارات إختصاصي خدمة الفرد، أنظر: أحمد الخشاب وكرم برسوم، «في الخدمة الإجتماعية والإجتماع التطبيقي»، مذكور سابقًا، ص. ٧٢ – ٧٦.

ب - المعرفة العملية

وهي عبارة عن مجموعة من المهارات التي تساعده على العمل مع الأفراد كالمهارة في تكوين علاقات تقبل مع العملاء أو المهارة في التسجيل، أو المهارة في تطبيق مبادئ خدمة الفرد.

ج - القدرة الشخصية ومحبّة المهنة

وهي مجموعة إتجاهات صالحة للعمل مع الأفراد كالإهتمام بهم وتقدير جهودهم والمحافظة على مواعيده مع العملاء والظهور بالمظهر اللائق الذي يلائم الظروف التي يعمل فيها والقدرة على التحكم في النزاعات أو الإتجاهات الشخصية.

لذلك فإنّ معاهد إعداد الإختصاصيين الإجتماعيين تعدّ إختصاصي خدمة الفرد عن طريق مناهج محدّدة ليكتسب هذه المميّزات عن طريق تطبيق البرامج التالية:

- مواد مهنية وأخرى نظرية تشتمل على معلومات متقدّمة في خدمة الفرد ومعلومات وافية في خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع والبحث والإدارة في المؤسسات التابعة للخدمة الإجتماعية. وتشتمل المواد النظرية على علوم الإجتماع والنفس والصحة والتشريع والاقتصاد وغيرها من العلوم التي تعتبر أساسًا في فهم الطبيعة الإنسانية والمجتمع بما يشمله من مكوّنات وضوابط واحتياجات وخدمات.
- تدريب ميداني يهيّئ الفرص لاختصاصي خدمة الفرد في اكتساب المهارات المهنية الصالحة لعمله مع الأفراد. ويتم هذا التدريب الميداني في مؤسسات خدمة الفرد المتنوّعة الأولية منها والثانوية وذلك عن طريق مواقف حقيقية في خدمة الفرد متدرجةً من الحالات السهلة إلى الحالات الصعبة.
- إشراف توجيهي يهيّء الفرص لاختصاصي خدمة الفرد في اكتساب الإتجاهات الصالحة لعمله مع الأفراد. ويتم هذا الإشراف عن طريق متخصصين في عملية الإشراف لهم من الكفاية والإدراك ما يسمح لهم بتزويد الإختصاصيين بالخبرات الفنية للعمل، وبالإتجاهات السلوكية المرتبطة بهذا العمل[1].

---

١. حول هذه المواصفات، أنظر: محمود حسن، «ممارسة خدمة الفرد»، مذكور سابقًا، ص. ٧٥ - ٨١.

د - علاقة إختصاصي خدمة الفرد بالإختصاصات الأخرى

يرتبط إختصاصي خدمة الفرد إرتباطًا وثيقًا بعمل إختصاصي خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع. وإذا كانت الخدمة الإجتماعية في مفهومها العام تعمل على تهيئة الفرص المناسبة للنموّ، فإنّ الفرد يعتبر المجال الأساسي في هذا النموّ. وكلّما هيّئت له الفرص لمواجهة المواقف والمشكلات التي تقابله كلما يكون أكثر قدرة على العمل الجماعي والمجتمعي. بل وتصبح التنظيمات الجماعية والمجتمعية أدوات هامة لممارسة حياته الفردية بصورة إجتماعية مناسبة. كذلك كثيرًا ما تصبح هذه التنظيمات وسيلة علاجية لمشكلاته. فحياة الجماعة المدرسية، مثلاً، هي الوسيلة الناجحة للفرد من أجل التغلب على مشكلات الإنطواء والعدائية والأنانية وغيرها من الصفات.

كما يرتبط عمل إختصاصي الفرد بالمهن الأخرى سواء التعليمية أو الصحية أو الطبية أو النفسية أو الاقتصادية، وغيرها، إمّا مستفيدًا منها كمصادر لتزويد الفرد بإمكانيات تحتاجها حالته، أو في المساهمة معها للنهوض بها باعتبار أنّ الفرد الذي يستطيع مواجهة مشكلاته بصورة علمية قادر على زيادة إنتاجه، سواء في المدرسة أو المصنع أو المؤسسة، أو غيرها من ميادين الحياة.

ويعتبر إختصاصي خدمة الفرد رائدًا يقوم بعملية ريادية لم يسبقه إليها أحد يتسع مجالها للفرد وللبيئة التي يعيش فيها هذا الفرد. فخطوات الدراسة والعلاج في خدمة الفرد ليست مجرّد جمع معلومات واقتراح حلول، وإنّما هي عمليات ريادية أساسية في خدمة الفرد. فالمقابلة الفردية مثلاً بين اختصاصي خدمة الفرد والعميل عملية تشتمل على مستثيرات واستجابات إذا ما وجهها إختصاصي خدمة الفرد توجيهًا سليمًا كانت ذات أثر بالغ في مساعدة العميل على مواجهة المشكلة التي تؤثر فيه.

وهكذا فعملية خدمة الفرد عملية ريادية تتطلب من إختصاصي خدمة الفرد أن يكون مزوّدًا بالمعلومات والخبرات والإتجاهات الصالحة لقيامه بهذه العملية. وإذا كانت المعلومات والخبرات والإتجاهات الصالحة من العلوم المكتسبة، فإنّه يصبح من الأفضل بالنسبة للعمل الإجتماعي أن يتم

اختيار العناصر القيادية التي تتميّز بالقابلية على النضج والقدرة على العمل والمرونة في تكوين العلاقات. ذلك لأنّ الإختصاصي في خدمة الفرد يختلف في طريقة عمله وطبيعة هذا العمل عن أعمال أخرى، فنجاح هذا العمل يتوقف أساسًا على شخصية الإختصاصي وما تتميّز به هذه الشخصية من اتجاهات صالحة إلى جانب الرغبة في المشاركة والتعاون مع الغير.

لذلك كان لا بدّ أن يختار اختصاصي خدمة الفرد من طراز خاص من ذوي الشخصية الصالحة، ومن هنا أصبحنا ننظر إلى عملية اختيار إختصاصي خدمة الفرد كعملية ضرورية وهامة.

وحتى يمكن الإطمئنان إلى قدرة ونجاح اختصاصي خدمة الفرد في مهنته يراعى في اختياره النواحي التالية:

- المستوى العلمي الملائم بما يتناسب والمعلومات التي يجب أن يكون عليها حتى يمكنه متابعة دراسته كي يصبح إختصاصيًا.
- الخبرة السابقة التي مرّ بها ومن ثمّ اختياره في أعمال تتناسب والإتجاهات العامة لخدمة الفرد.
- الصفات الشخصية والأخلاقية الواجب توافرها فيه ومن ثمّ اختياره للعمل مع الأفراد.

ومن المهم التأكيد أنّ عملية إعداد الإختصاصيين لا تنتهي بانتهاء الدراسات المتخصصة لهذا النوع من الإعداد، وإنّما تمتد إلى ما بعد هذه الدراسات. فاختصاصي خدمة الفرد لا يعتبر مهنيًا ما لم يصل إلى المستوى الذي يسمح له أن يقدم المساعدة للعملاء وبطريقة فنية، سليمة، وهذا يتطلب كثيرًا من الخبرة والدراسة والإطلاع أثناء العمل. لذلك أصبح عقد المؤتمرات وحلقات البحث والإجتماعات للإشراف على نشاطات العاملين في مجال الخدمة الإجتماعية على مستوى الفرد ضرورة هامة للإرتقاء بهذا التخصص في عمليات التدخّل الإجتماعي.

٢. مواصفات إختصاصي خدمة الجماعة

على اختصاصي خدمة الجماعة أن يتصف بالصفات التي تساعد على تأدية عمله مع الأفراد والجماعات بنجاح. فهو الشخص المساعد والمثال

الأعلى للجماعات والأفراد الذي يؤثر في حياتهم الجماعية، ويعمل على نموّهم، وعلى الوصول إلى الأهداف الإجتماعية المبتغاة في حدود ثقافة المجتمع الذي يعيشون فيه. وهذه المواصفات كثيرة يمكن ذكر أهمها كما يلي[1]:

أ - التجاوب

يجب على الإختصاصي الإجتماعي أن يكون لديه الإستعداد والقدرة على الإستجابة لحاجات الأعضاء النفسية اللازمة لنموّ الأفراد نموًا سليمًا. وتجاوب الإختصاصي في الجماعة يعمل على تحسين العلاقة بينه وبين أعضائها، وكذلك بين الأعضاء أنفسهم، ويزيد القدرات الإنتاجية لهم كما يزيد من تماسكهم ورفع الروح المعنوية بينهم.

ب - الإشتراك مع الأعضاء

ويراد بذلك القدرة على الإندماج بأعضاء الجماعة، ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم مع تميّزه بطابعه الخاص كإختصاصي له وظيفته الخاصة في تلك الجماعة، بمعنى أن تظل علاقته بالأعضاء والجماعة مصطبغة بالصبغة المهنية التي تحتمها عليه وظيفته.

ج - الإنصاف والتقدير

يجب على الإختصاصي الإجتماعي أن يتصف بالعدل والإنصاف في اتصالاته ومعاملاته للجماعة وأعضائها، ومقدرًا لظروفهم وسلوكهم ويظهر ذلك واضحًا عندما تتعرّض الجماعة أو يتعرّض أحد أعضائها لبعض المشكلات التي لا يستطيعون حلها، أو يجدون صعوبةً في حلها. وهنا يجب على اختصاصي الجماعة أن يكون مقدرًا لقدراتهم وإمكانياتهم ومنصفًا لهم، فيتقبلهم ويشاركهم شعورهم، ويعمل على مساعدتهم في حل مشكلاتهم، كما يجب أن تكون معاملته للأفراد متساوية، متناسيًا شعوره الشخصي نحوهم الذي قد يتراوح بين المحبّة والكراهية في بعض الأحيان.

---

١. للتفصيل حول هذه المواصفات، أنظر: محمد شمس الدين أحمد، «العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الإجتماعية»، الشركة المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، ص. ١٣٥ – ١٣٨.

د - الإنطلاق والديناميكية في التعامل مع الجماعة

وهذا يعني أنّ على إختصاصي الجماعة أن يتميّز بالإنطلاق والدينامية بما يتضمّنان من حبّ للمرح والقدرة على التعبير عمّا يجول في نفسه تعبيرًا منطقيًا والإنطلاق والسلاسة في الحديث واليقظة حول كل ما يدور، والقدرة على الإبتكار والإسهام بحماس في تنفيذ كل ما لا علاقة بالجماعة وينبع كل ذلك من إيمان الإختصاصي بعمله والتحمّس له وشعوره بمسؤوليته المهنية والإعتزاز بمهنته.

هـ - الإستقرار النفسي

من مواصفات الإختصاصي الإجتماعي الجيّد الإستقرار النفسي، والهدوء والاتزان في الشخصية، والطبيعية في التصرفات، ليتمكّن من مساعدة الجماعة على النموّ والتقدم في المواقف الإجتماعية الإيجابية أو السلبية. فعدم الإستقرار النفسي للإختصاصي ينعكس على الجماعة وأعضائها وينتقل إليهم لأنّه المثل الأعلى لهم، ويصبح ذلك من العوامل السلبية الهدامة التي تعمل على تفكك الجماعة.

و - حب الناس

من الضروري أن يكون إختصاصي الجماعة محبًا للناس ومهتمًا بهم وعاملاً على راحتهم، يشعر بالسرور والراحة النفسية عندما يساعدهم، بصرف النظر عن الفروق الدينية أو الجنسية أو المناطقية، أو غير ذلك. ولا شك أنّ ذلك يزيد من رغبته في عمله وإيمانه وتحمّسه له.

ز - الذكاء والكفاءة

الذكاء والكفاءة من المقوّمات الأساسية التي تميّز الإختصاصي الإجتماعي. وهما صفتان يمكن أن تستعملا على أكمل وجه من أجل خدمة الجماعة وأعضائها، كما يمكن أن تساعدا على حسن التصرّف والمرونة من أجل تقديم كل الخدمات للجماعة، ويشمل ذلك توجيه ومساعدة الجماعة على وضع وتنفيذ البرامج وحل المشكلات التي تتعرّض لها، وتقبّل الجماعة وأعضائها كما هم مهما كان سلوكهم معه، والسير معهم حسب

قدرة الجماعة وطاقتها، وإشباع ميوله الشخصية من غير أن يتعارض ذلك مع عمله مع الجماعة وأعضائها.

ح - الثقة بالنفس

وهي من أهم الصفات لأنّها تشعره بالطمأنينة والهدوء، وتساعده على التعامل مع الجماعة وعلى قيادتهم لتحقيق أهدافهم. وتجعله مهتمًا بملبسه وبمظهره من غير مبالغة. صادقًا في مواعيده، ومتمتعًا بالصفات الخلقية ما يساعده على أن يكون مثلاً يهتدى به، وقادرًا على مساعدة الجماعة وأعضائها على النموّ والتقدم.

٣. دور إختصاصي خدمة الجماعة

لا يعتبر الإختصاصي في خدمة الجماعة عضوًا في الجماعات التي يعمل معها لأن هؤلاء لهم الحرّية في الإشتراك في نشاطهم الجماعي طبقًا لميولهم ولرغباتهم، فهو يؤدّي خدمة مهنية للجماعة كوحدة قائمة بذاتها، ولكل عضو على حدة إذا استدعى الأمر ذلك. وإذا اعتبر إختصاصي الجماعة نفسه عضوًا فيها، أو إذا اشترك في أوجه نشاط الجماعة باعتبار أنّها تشكل إشباعًا لرغباته وميوله فحسب، فإن قدرته على مساعدة الأفراد والجماعة وتقديم الخدمات المهنية لهم تضعف وينتفي الغرض الذي استخدم من أجله كإختصاصي جماعة[١].

ولكي يتمكن الإختصاصي الإجتماعي من القيام بمسؤوليته المهنية، وتأديته لوظيفته بطريقة مرضية، لا بدّ أن يكون قد نضج نفسيًا للدرجة التي تمكّنه من العمل بين تأديته لوظيفته التي تتركز حول مساعدة الجماعة وأعضائها، وبين إشباع حاجاته وميوله ورغباته الشخصية التي يمكن أن يتوصل إلى إشباعها خارج نطاق عمله، ممّا يعني أنّه لا يأخذ عمله كوسيلة لإشباع رغباته الشخصية إلاّ إذا تحقّق ذلك بطريقة غير مباشرة خلال تأديته لعمله.

وثمّة عاملان مهمّان يزيدان من الصعوبات التي تواجه إختصاصي

١. حول دور اختصاصي خدمة الجماعة، أنظر: محمد شمس الدين أحمد، «العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ١٣٨ - ١٤١.

الجماعة والتي تمنعه في بعض الأحيان من القيام بوظيفته المهنية، وتؤثران في طبيعة الدور الذي يمكن أن يقوم به في خدمة الجماعة، وهما:

- الرغبة الجامحة في الإشتراك في هوايات ونشاطات ترفيهية متضمّنة في برامج خدمة الجماعة، إذا لم يستطع الإختصاصي الإجتماعي مقاومتها ويشترك في ممارستها بشكل ينسيه أداءه وظيفته المهنية فينعكس ذلك سلبًا على حسن أدائه لوظيفته.
- العلاقة الودية وغير الرسمية التي تنشأ بين اختصاصي خدمة الجماعة والجماعة نفسها يجب أن تبقى ضمن الحدود التي تفيد في إنجاح المهمّة التي على الإختصاصي تنفيذها دون أن تعوقه عن القيام بدوره في مساعدة أعضاء الجماعة على النموّ الإجتماعي السليم. كما من الممكن العمل على تنمية هذه العلاقات وفي هذا الإتجاه لأنها تساعده على القيام بوظيفته وإيصال خدمات المؤسسة إلى الأعضاء وإلى الجماعة.

كما أنّه لا يمكن اعتبار إختصاصي الجماعة قائدًا لهذه الجماعة. فهو معيّن من قبل المؤسسة الإجتماعية للعمل مع الجماعة. أمّا القائد فإنّ مواصفاته في علاقاته مع الجماعة هي التي تعيّنه قائدًا، ويكون من الجماعة نفسها. فكل جماعة لها قائد يتمتع بمواصفات القيادة ويقوم، من موقعه هذا، ببعض الوظائف المتعلقة بخدمة الجماعة. والقيادة هي القوّة الدافعة لحياة الجماعة والمحور الذي يدور حوله التفاعل الجماعي الذي يتم داخل الجماعة. وطريقة العمل مع الجماعة تفرض الحاجة إلى اختصاصي يعمل معها بحيث لا يتعدّى دوره المساعدة للأعضاء وللجماعة من أجل تحقيق أغراضهم والوصول إلى أهدافهم باستخدامه الأساليب الديموقراطية في علاقته مع الجماعة لإنجاح المهمة التي كلف بها لأنّ الجماعة لا علاقة لها باختياره ليكون قائدًا عليها، بل تتقبله لأنّه ممثل المؤسسة ومنفّذ لبرامجها ودوره في علاقته مع الجماعة هو الذي يحدّد علاقة الجماعة به ونجاحه معها.

لا يجوز أن يقوم الإختصاصي الإجتماعي بدور القائد إلاّ إذا كانت المجموعة تفتقر لوجود هذا القائد من بين أعضائها. وإذا قام بهذا الدور فيكون ذلك لفترة وجيزة حتى تستطيع الجماعة فرز قائد لها، ومن داخلها. فدور الإختصاصي هو دور المساعد لتكوين الخبرات الإجتماعية الجماعية والإستفادة منها. يوزع نشاطه على كل عضو من أعضاء الجماعة

ويستجيب لكل منهم بالطريقة التي تساعد على خدمة الجماعة وتنمية نشاطها. ويدرك تمامًا متى عليه التدخّل ومتى عليه التنحي لصالح النشاطات الذاتية التي تبديها الجماعة، ومتى عليه التكلم والكف عن الكلام. ويعمل بشتى الطرق والوسائل لإشراك الجميع في النشاطات التي تقوم بها الجماعة، ويحد من ميول التسلط والعدوانية التي يمكن أن تظهر في تصرفات بعض أعضاء الجماعة.

والوسائل التي يستخدمها الإختصاصي للتأثير في أعضاء الجماعة وتوجيه التفاعل الجماعي كثيرة لأنّها تشمل جميع وسائل التعبير التي يستخدمها الناس في التفاهم والتعامل كتعابير الوجه وحركات الجسم ورنّة الصوت والتجاهل والإنتباه. وهو يدرك ما تعنيه هذه التعابير في تعامله مع الجماعة.

وخلاصة القول فإنّ اختصاصي خدمة الجماعة يقوم بتوجيه الجماعة الوجهة التي يراها مناسبة بعد تخطيط ذلك من قبل المؤسسة التي يعمل بها لأنّه يمثل حلقة الإتصال بين هذه المؤسسة وبين الجماعة التي يعمل معها. ويمكن أن نلخّص دور الإختصاصي الإجتماعي مع الجماعة على الشكل التالي:

- يساعد الإختصاصي الإجتماعي على فهم أغراض وأهداف المؤسسة التي يعمل لديها، وكذلك رسم وتحديد أغراضها وأهدافها.
- يساعد الجماعة لكي تنمو ويزداد تماسكها وولاء الأفراد لها، كما يساعدها على معرفة قدراتها وإمكانيتها، وأن تنشط وتعمل في حدود هذه القدرات والإمكانيات.
- يساعد الجماعة على تفهم مشكلاتها الداخلية التي تعوق تقدمها ونموّها، وعلى استخدام الموارد والإمكانيات التي يمكن الحصول عليها لحلها.
- يساعد الجماعة على تنظيم نفسها، كما يساعد موظفيها المنتخبين على تأدية وظائفهم وواجباتهم.
- يساعد الجماعة على تنمية قدراتها ورفع مستوى أوجه نشاطها.
- يساعد الجماعة على فهم وتقدير الجماعات الأخرى التي قد تختلف عنها، كما يساعدها على تكوين علاقات إيجابية بينها وبين هذه الجماعات.

- يساعد أعضاء الجماعة على النموّ وتكوين علاقات إيجابية بينهم تزيد من تماسكهم وتساعدهم على تحقيق أهدافهم.
- يساعد الجماعة على التعرف على الموارد التي يمكن الإستعانة بها سواء كانت داخل المؤسسة أو خارجها.

٤. مهارات الإختصاصي الإجتماعي الأساسية

على الإختصاصي الإجتماعي، على مستوى الجماعة أو الفرد، أن يتزوّد بمهارات خاصة تمكنّه من العمل مع الأفراد والجماعات، ومن تقديم الخدمات التي تتيحها المؤسسة لهم[١].

وتتضمن المهارات: النشاط والقدرة على العمل. وهي تختلف عن مجرد معرفة وفهم المبادئ والمعلومات، وإن كانت هذه المهارات تنطلق من هذه المبادئ والمعلومات وتعتمد عليها. فالمعلومات تبقى لدى من يعرفها ولا تظهر مهارته إلاّ عندما يبدأ في استخدامها، ونتيجة لذلك تزداد مهارته أيضًا. وتنحصر هذه المهارة في قيامه بالعمل بأسلوب طبيعي وتلقائي ليحصل على التغيير والإنتاج المطلوب. وتنحصر أيضًا في قدرته على مدى إدراكه لمقاومة الأشخاص للتغيير، ومساعدة الجماعة وأعضائها على النموّ والتغيير، وتقديم حقّهم في قبول أو رفض المجهودات والمساعدات المبذولة لحدوث هذا النموّ وهذا التغيير. وبعبارة أخرى، تنحصر مهارة إختصاصي الجماعة في السيطرة على عملية خدمة الجماعة التي يشترك فيها كل من الإختصاصي والعميل ليحدث التغيير المرغوب مسترشدًا بالمؤسسة وغرضها ووظيفتها وخدماتها وسياستها وتكوينها وإجراءاتها، وكذلك مبادئ خدمة الجماعة نفسها.

والمهارة هي القدرة على دفع وتسيير عمليتي النموّ والتغيير، والسيطرة عليهما في حدود قدرة الجماعة وأعضائها، واستغلال طاقاتهم إلى أقصى حد ممكن. ولا شك أنّ ذلك يتضمن طبيعة العلاقة التي يجب أن تقوم بين الإختصاصي والجماعة لحدوث هذا النمو والتغيير، واكتساب وترقية مهارة الإختصاصي في الوقت نفسه.

---

١. محمد شمس الدين أحمد، «العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ١٤٩ – ١٥٨.

والفرق بين الطريقة والمهارة هي أنّ الأولى وسيلة عمل شيء ما، بينما المهارة هي القدرة على عمل هذا الشيء. وبناءً على ذلك، فإنّ مهارة الإختصاصي الإجتماعي هي قدرته على تطبيق معلوماته التي تستخدم في خدمة الجماعة، وإدراكه وفهمه للعوامل التي تؤثر في المواقف الإجتماعية التي تتعرّض لها في أثناء خدمة الأفراد والجماعات التي تتميّز بالديناميكية والتغيّر والإختلاف كالمجتمعات تمامًا، أي أنّ مهارة إختصاصي الجماعة لا تظهر بوضوح إلاّ أثناء قيامه بمساعدة الجماعات وأعضائها فعلاً، كما أنّ مهاراته لا تكتسب إلاّ عن طريق ذلك أيضًا. وكلما زادت مهارات إختصاصي الجماعة في كل ما يتصل بعمله، كلما كان أقدر على القيام بمسؤولياته المهنية نحو الجماعات التي يعمل معها. وهذه المهارات تتصل بالطريقة في استخدام وظيفة المؤسسة وبطريقة قبول الأعضاء في المؤسسة وبطريقة مساعدة الفرد عن طريق الجماعة، وغيرها.

الفصل الخامس

تجارب في التدخّل الإجتماعي

كان للتدخل الإجتماعي آثاره الإيجابية في شتى الميادين وعلى كافة المستويات. فقد ظهرت آثاره على مستوى خدمة الفرد، وخدمة الجماعة، كما ساهم في عمليات تنظيم المجتمع وتنمية المجتمع المحلّي في ميادين الأسرة والمدرسة والإنحراف والتعامل مع المسنين، وفي مجالات الصحة والعمل وتمضية أوقات الفراغ. ولم تقتصر إيجابيات هذا التدخّل على المستوى الداخلي في المجتمع، أو على المستوى المحلّي في قسم من المجتمع، بل تعدّى ذلك إلى التأثير الإيجابي في العلاقات الدولية من خلال التدخّل الإجتماعي على المستويات الإجتماعية والاقتصادية بين المنظمات الدولية والحكومية وغير الحكومية في علاقاتها مع المنظمات الشعبية التي يقودها أشخاص أو هيئات أهلية ومدنية في المجتمعات النامية تحفزها جميعًا رغبات التنمية الإقتصادية والاجتماعية من خلال إشراك الناس في عمليات التنمية هذه ونشر الوعي بضرورة العمل الجماعي الشعبي لزيادة وتيرة التنمية وإظهار إيجابياتها.

أولاً - التدخّل الإجتماعي على المستوى الدولي

إنّ أكثر القضايا التي تهم المنظمات الدولية غير الحكومية هي قضايا عالمية لا يمكن معالجتها إلا بواسطة منظمات غير حكومية ودولية في الوقت نفسه. ومن أكثر هذه المنظمات شهرة واحترامًا هي منظمة العفو الدولية، ذلك أنّها استطاعت أن تظهر بوساطة وسائل الإعلام الدولية إنتهاكات حقوق الإنسان في أكثر من مكان في العالم، في الوقت المناسب، وبالتالي نجحت في حماية هذه الحقوق في مناطق أخرى من العالم من خلال قدرتها الإعلامية[1].

١. حول أنشطة الدعوة الدولية التي تقوم بها المنظمات غير الحكومية على المستوى الدولي، أنظر: الأمم المتحدة، «تقرير التنمية البشرية لعام ١٩٩٣»، مذكور سابقا، الإطار ٥ – ٧، ص. ٨٨.

وقد أصبح لمنظمة العفو الدولية أكثر من ٦٠٠٠ مجموعة من المتطوّعين في أكثر من سبعين بلدًا. وقامت هذه المجموعات، من خلال تقاريرها ومن خلال كتابة الرسائل في العام ١٩٩٠ بالتعريف بحالات ٤٥٠٠ سجين وأسهمت بإطلاق سراح ١٢٩٦ منهم.

وثمّة منظمة جديدة هي «Transparency Internat» تعتزم أيضًا العمل من خلال التحقيق الدولي والنشر الدولي وذلك بتحديد وفضح الفساد في المعاملات التجارية الدولية وتوثيق آثاره السياسية والاجتماعية والاقتصادية؛ والوكالة الدولية الجديدة الأخرى العاملة في مجال الدعوة بشأن القضايا البيئية هي «مجلس الأرض» الذي يستمد من مؤتمر ريو دي جانيرو للبيئة الدرس الذي مفاده أنّ مواصلة المشاركة الشعبية الدولية هي مسألة حيوية لحل المشاكل البيئية. وهو يستمر محفلاً دوليًا دائمًا وغير حكومي للنقاش والعمل بشأن التنمية المستدامة.

ثانيًا - التدخّل الإجتماعي على المستوى الوطني

١. الرابطة النسائية للعمالة الذاتية في الهند

هذه الرابطة هي عبارة عن نقابة للنساء الفقيرات في منطقة أحمد آباد في الهند[١]. وعضوية هذه الرابطة تتألف من ثلاثة أنواع من العاملين: صغار الباعة والبائعين المتجوّلين ومن ينتجون سلعًا في المنازل. ومع أنّ هذه الرابطة بدأت بالإستجابة لحاجات المرأة الحضرية، إلاّ أنّها تشمل الآن المرأة الريفية التي تعمل في الزراعة في قطاعات أخرى. وهدف هذه الرابطة تعزيز فرص الكسب أمام المرأة، لتحسين بيئة عملها. وهي تفعل ذلك بعدة طرق منها:

- تقوم تعاونيات الإدخار والإئتمان بتقديم رأسمال عامل للباعة الجوالين ولصغار الباعة وللعاملين في منازلهم.
- تساعد تعاونيات المنتجين المرأة على الحصول على أسعار أفضل لسلعها.

---

١. حول نشاطات هذه الرابطة، أنظر: الأمم المتحدة، «تقرير التنمية البشرية لعام ١٩٩٣»، مذكور سابقًا، الإطار ٥ – ٥، ص. ٨٧.

- تكسب الدورات التدريبية المرأة مهارات متعدّدة مثل أشغال الخيزران والطباعة على الخشب والسباكة والنجارة وإصلاح أجهزة الراديو والمحاسبة والإدارة.
- تمكن الخدمات القانونية المرأة من الحصول على فوائد التشريع الوطني الخاص بالعمال، لأنّه حتى تشكيل هذه الرابطة كان التشريع العام لا يعترف بحقوق المرأة العاملة في القطاع الخاص، وكذلك المجتمع. واستمدّت هذه الرابطة قسمًا خاصًا للرعاية الإجتماعية يقدم المساعدات لأعضائها من خلال مشروع لحماية الأمومة واستحقاقات الترمّل ورعاية الطفل وتدريب القابلات القانونيات.

٢. مشروع الإسكان العام في القاهرة، مصر

تدهور حي الخلفاوي في القاهرة تدهورًا خطيرًا، شأنه شأن أحياء كثيرة في القاهرة، وذلك إبتداءً من الستينات نتيجةً للإهمال المستمر من قبل الدولة. وظهر ذلك من خلال انسداد شبكات المجارير وتراكم أكوام النفايات في المناطق المكشوفة اللذين انعكس تأثيرهما على الصحة العامة بتلوث المياه وانتشار الأمراض.

وجد سكان الحي أنّه لا بدّ من التدخّل الإجتماعي الذاتي لإيقاف هذا التدهور المريع. فبدأوا بتنفيذ مشروع للمساعدة الذاتية في العام ١٩٧٨ لتحسين البيئة وتخفيف الضرر عن الحي[١]. فقاموا بأموالهم الخاصة وبيد عاملة متطوّعة بتغيير شبكة المياه المهترئة واستبدالها بشبكة جديدة، وسهّلوا مرور المياه الآسنة في المجارير، وأزالوا أكوام النفايات ونظموا حجمها بشكل دوري وثابت، وأنشأوا بالإضافة إلى ذلك حديقة للأطفال.

وبعد ثلاث سنوات، وجدت جهود المساعدة الذاتية هذه حليفًا قويًا في السيدة وفاء أحمد عبد الله، وهي من كبار الخبراء في معهد التخطيط القومي بالقاهرة. فقد قامت باستحداث نهج للخدمة الذاتية أكثر اعتمادًا على الأسلوب العلمي لتحسين الحي. فكانت النتيجة أن نشأت خمسة مشاريع أخرى للمساعدة الذاتية في مجال الإسكان العام، ممّا مكّن ٥٠٠٠ من سكان القاهرة من تحسين بيئتهم.

---

١. حول هذا المشروع، أنظر: الأمم المتحدة، «تقرير التنمية البشرية لعام ١٩٩٣»، مذكور سابقًا، الإطار ٥ – ٤، ص. ٨٦.

٣. مصرف غرامين - بنغلادش

بدأ هذا المصرف نشاطه في قرية «جوبرا». وقد ظهر إلى الوجود كنتيجة لتفكير طويل في كيفية تسليف الفقراء المعدمين دون تقديم أي ضمانات، قام بها البروفسور «محمد يونس». فقد قرّر يونس أن يضمن الفقراء من أجل الحصول على قروض[١]. وقد ثبت نجاح هذه التجربة بعد أن سدّد أكثر من ٩٩٪ قروضهم. وبهذه الطريقة أصبح الفقراء المعدمون مقبولين مصرفيًا.

وفي العام ١٩٨٣ صار المشروع مصرفًا كاملاً من ناحية الأهلية والقدرة على تمويل القروض الصغيرة. وبدأت الحكومة في بنغلادش بالمساهمة في رأسمال المصرف فحملت ٦٠٪ منه مقابل ٤٠٪ مدخرات المقترضين أنفسهم. وكان الدعم الدولي للمشروع كبيرًا علمًا على أنّ الإعتماد على الدعم الأجنبي انخفض من ٨٣٪ إلى ٦٠٪.

وأهم ما ابتكره المصرف هو تنظيم الناس في مجموعات مكوّنة من ٥ أفراد، ومطالبته لكل فرد منها أن يضمن سداد القرض الذي يقدّم إلى أي فرد من الأفراد الأربعة الآخرين، ويلتقي رئيس المجموعة مع موظف من المصرف في اجتماع عمل يعقد أسبوعيًا لتقويم العمل. هذه المجموعة من الضمانات والإشراف المباشر والضغط من المجموعات المعنية بالمشروع أدّت إلى معدلات سداد الديون بالغة الإرتفاع وصلت إلى ٩٥٪ في الوقت الراهن.

وبحلول عام ١٩٩١ كان المصرف قد قدم خدماته إلى أكثر من ٢٣٠٠٠ قرية من خلال حوالي ٩٠٠ فرع للبنك المذكور. وحصلت حوالي مليون أسرة على قروض إئتمانية من المصرف. ويبلغ متوسط القرض ٦٠ دولار. ولا يتضمن معدل الفائدة ١٦٪ أي إعانة. وقد ولدت القروض التي قدمت أساسًا لكي تستخدم كرأسمال عامل قدرًا كبيرًا من العمالة، وخصوصًا للمرأة الريفية.

ويطلب أيضًا إلى المقترضين أن يضيفوا «تاكًا» – وهو وحدة العملة في بنغلادش – في الأسبوع إلى حساب مدخراتهم. وبحلول العام ١٩٩١، كان

---

١. الأمم المتحدة، «تقرير التنمية البشرية لعام ١٩٩٣»، مذكور سابقًا، الإطار ٥ – ١٠، ص. ٩٥.

صندوق الإدخار الإلزامي قد تراكم فيه ٩٦٢ مليون تاكًا، وهو ما يمثل ٦٢٪ من قيمة القروض غير المسدّدة.

٤. بنك الأمل، اليمن

إنّ الهدف من إنشاء هذه المؤسّسة[١] هو الإقراض الأصغر الذي سيكرّس معظم نشاطه لدعم الشرائح والفئات الفقيرة. ذلك أنّه أنشئ من أجل تسهيل التسليفات المالية للفقراء على شكل قروض متناهية الصغر بهدف نشر ثقافة الإقراض في المجتمع والمساهمة الفاعلة في الحدّ من ظاهرة الفقر. ويعتبر التأسيس هذا، أول فكرة تطبق في دولة عربية بعد نجاح التجربة في بنغلادش. وسيبلغ رأسمال المصرف ١٥ مليون دولار بتمويل من الحكومة والقطاع الخاص وبرنامج الخليج العربي. وسيركز البنك على دعم الفئات الفقيرة في المجتمع، وخصوصًا النساء، من خلال توفير التمويل المناسب للبدء بمشاريع صغيرة تساعد على تحسين الدخل والإعتماد على الذات.

وفي هذا المجال، تشير البيانات الرسمية اليمنية إلى أنّ ٣٤.٩٪ من الأسر تعاني فقرًا مطلقًا ولا تستطيع تلبية حاجاتها من المأكل والملبس والمأوى والصحة والتنقل. كما أنّ ٥.٣ ملايين من السكان لا يقدرون على تلبية الحدّ الأدنى من الغذاء. ويعيش ٨٢٪ من الفقراء في ريف اليمن.

وتعمل الحكومة اليمنية حاليًا على تنفيذ برنامج للإصلاح الإجتماعي من خلال شبكة الأمان لتوفير فرص العمل والدخل المستقر وتأمين القروض الميسرّة وزيادة الإنتاجية وتوسيع المشاركة الشعبية في التنمية. كما تنفذ حاليًا برنامجًا للتخفيف من آثار الفقر بعد أن وضعت آليات عملية لذلك، منها: صندوق الرعاية الإجتماعية الذي يحتضن ٤٥٠ ألف أسرة برأسمال قدره ٩ ملايين دولار (١.٥ مليار ريال يمني)، بالإضافة إلى تنفيذ برنامج التخفيف من الفقر الذي تدعمه الأمم المتحدة بمبلغ ٣٧ مليون دولار. وقد أسست الحكومة صندوقًا إجتماعيًا للتنمية برأسمال قدره ٨٠ مليون دولار بدعم من البنك الدولي. وقد نفذ هذا الصندوق ٤٤٢ مشروعًا استفاد منها ٩٠٠ ألف رجل وامرأة. كما وفّر فرص عمل لنحو ٣٠٠ ألف عامل.

---

١. إبراهيم محمود، «اليمن مؤسس بنك الأمل للأقراض الأصغر ودعم الفئات الصغيرة»، صحيفة الحياة، ٢٣ كانون الأول ٢٠٠١، ص. ١٢.

٥. إنتظارات الشباب، لبنان

هو لقاء يجمع شباب لبنان للتعارف والحوار للتدرب على الديموقراطية وممارستها ولتعزيز مفاهيم الحرّية والمواطنية والعدالة، ولصياغة مشتركة للمواقف والتطلعات لبناء دولة القانون والمؤسسات، ولصياغة وعي وطني خلاّق لمعرفة الإنسان والمواطن وللإلتزام بها من أجل وطن يحلو العيش فيه. وكان المبرّر لنشأة هذا اللقاء هو العمل من أجل بناء لبنان الجديد. وهو عمل يقع في تصور القيمين عليه على عاتق الشباب الذين فرقتهم الحواجز النفسية والمادية والإعلامية. إنطلاقًا من الفكرة الراسخة التي تقول بأنّ شباب لبنان قلقون على مستقبلهم ومصير وطنهم، وعلى كيفية بنائه. ويرون أنّه من الواجب الإستعداد، وبالطريقة الفضلى لمواجهة المرحلة الراهنة والمستقبل معًا. ويشاركهم هذا الهم الكثير من أصحاب الخبرة والإختصاص الذين لاحظوا أنّ لبنان الأمس لم تكن له الصلابة الكافية لمقاومة الصدمات، فقرّروا تحصين لبنان اليوم والعمل على إيجاد لبنان الغد بالتعاون مع الشباب الذين عليهم أن يقودوا لبنان المستقبل[١].

ينطلق منظمو هذا اللقاء ومؤسسوه من إشكالية بناء لبنان على المستويين السياسي والاجتماعي. وقد وجدوا أنّ الحرب اللبنانية الأخيرة التي دارت على مسافة خمس عشرة سنة كشفت هشاشة الوضع اللبناني سياسيًا واجتماعيًا، وهدّدت وجوده بالذات. لذا كان من المفروض وضع تصوّرات جديدة، وعلى مختلف المستويات تخلص لبنان من الحروب في المستقبل بالتخلص من ذهنيات وسياسات الماضي وأخطائها. ويرى المنظمون أنّ لبنان الجديد الذي ينبغي أن يكون، هو وليد المصلحة الوطنية في العيش المشترك التي من الممكن أن يوجدها الشباب اللبناني الذين حرموا من

١. للبحث في الإشكالية التي انعقد حولها تجمّع شباب لبناني، وبعض أصحاب الخبرة في الشأن العام تحت عنوان إنتظارات الشباب، والنشاطات التي قاموا بها، أنظر: منشورات التجمّع ومهرجاناته ونشاطاته الكثيرة وهي منشورة ومتداولة منها: إنتظارات الشباب، مؤتمر ومهرجان، ١٠، ١١ و١٢ تشرين الثاني ١٩٩٥، وفيه عدد من اللقاءات في الجنوب والشمال والبقاع؛ ومؤتمر إنتظارات الشباب رقم ٢ إنطلياس، ٢٨، ٢٩ و٣٠ تشرين الثاني ١٩٩٧، ويشمل لقاءات في قضاءي صور والشوف. بالإضافة إلى مهرجان ومؤتمر شعلة يوبيل ألفين، ٨ – ١٦ تموز ٢٠٠٠.

حقوق الطفولة فقرّروا أن لا يحرموا من حق المشاركة في بناء لبنان الجديد، لبنان المجتمع والدولة.

بدأ التنظيم الشبابي «إنتظارات الشباب» أولى نشاطاته على شكل مؤتمر امتدّ على مدى ثلاثة أيام في العام ١٩٩٥ في دير مار الياس إنطلياس، اشتركت في تنظيمه كبريات الجامعات في لبنان مع مجموعة كبيرة من الحركات والهيئات الشبابية والثقافية بالتعاون مع مركز الدراسات والأبحاث الرعوية الذي يعتبر المتدخل الرئيسي في تشكيل هذا اللقاء وفي تنظيمه. وقد تمّ التحضير له على مدى سنة كاملة من أجل الإعداد لما يمكن أن يشكل المحاور الرئيسية للبحث فيه بطريقة علمية لمعرفة الأولويات التي تشغل بال الشباب في لبنان. وبعد وضع برنامج المؤتمر تمّ تنفيذه بطريقة فريدة في لبنان تمثلت بتوزيع المؤتمرين البالغ عددهم حوالي ١٧٠٠ شاب وفتاة على بيوت الصداقة في إنطلياس والجوار من أجل تنمية التفاعل الإجتماعي بين اللبنانيين على اختلاف إنتماءاتهم الدينية والطائفية والإقليمية بالإضافة إلى المشاركة الحرّة والصريحة في الحوار الذي يتناول الأوضاع السياسية والاجتماعية في لبنان، والطرق التي يمكن أن تساهم في نقل لبنان إلى مرحلة جديدة يساهم الشباب في صنعها. وعملت هيئة المتابعة في نهايته على تنظيم لقاءات مماثلة في المناطق. تمّ اللقاء الأول في الشمال، واللقاء الثاني في البقاع واللقاء الثالث في الجنوب. وكان ذلك على التوالي في نيسان وأيار وآب من العام ١٩٩٧. وبنهاية هذه المؤتمرات أعدّت لجنة المتابعة لمؤتمر إنتظارات الشباب الثاني في تشرين الثاني ١٩٩٧. وقد دعمت هذا المؤتمر المجالس والهيئات الثقافية والأهلية والحركات الكشفية والشبابية ومركز الدراسات والأبحاث الرعوية في إنطلياس. وكان الهدف من انعقاده:

- تأمين فسحة للقاء بين شباب لبنان للتعارف.
- توفير الفرص للبحث في الأسباب التي تبعدهم عن بعضهم بعضًا وفي ما يمكن أن يجمعهم.
- تعزيز أجواء الحوار بممارسة الديموقراطية والتدرب على ممارستها.
- العمل على إيجاد قواسم مشتركة يجمعون عليها في ما يتعلق بالشؤون العامة الأساسية.

وكانت الوسائل من أجل الوصول إلى هذه الأهداف محدّدة بالأمكنة التي

تجمعهم والأبحاث والمناقشات التي تدور حول لبنان الذي ينتظره الشباب، وحلقات الحوار وبيوت الصداقة وأصدقاء اللقاء والأساتذة الذين يرافقون حلقات الحوار.

ومنذ ذلك التاريخ بدأ الإعداد للمؤتمر الثالث الذي انعقد في أيار ٢٠٠٠ بلقاء قضاء صور في أيار ١٩٩٨، ولقاء قضاء الشوف أيلول ١٩٩٨ ولقاء قضاء عكار في أواخر ١٩٩٨ تضمنت ندوات وحلقات حوار تتناول مختلف المواضيع السياسية والاجتماعية اللبنانية.

وقد أضاءت «شعلة يوبيل ٢٠٠٠» محطات أساسية في مسيرة «إنتظارات الشباب». فقد امتدّ نشاطها إلى خارج لبنان حيث دعت مشاركين من بلدان عربية متعدّدة، وعملت على تنظيم مهرجان ضخم من ٨ إلى ١٦ تموز ٢٠٠٠ عن وادي قاديشا، تناول نشاطات شتى، منها: لقاءات شبابية ومؤتمرات تبحث في التراث، وأمسيات موسيقية مشرقية، وأيام سياحية قصيرة وطويلة شملت مناطق شمالية متعدّدة في عكار وتنورين وقرطبا والبترون والبقاع.

وفي نهاية المهرجان نظم المسؤولون في إنتظارات الشباب مؤتمرًا حول «الشباب معًا في مواجهة الألف الثالث» في قاعة المؤتمرات في معرض رشيد كرامي الدولي في طرابلس يومي ١٣ و١٤ تموز ٢٠٠٠، حضره المشاركون اللبنانيون والعرب. وقد تناول هذا المؤتمر مواضيع هامة منها: «قيم المجتمع العربي الجديد وثقافة السلام ومستقبل الإنماء العربي وآفاق العولمة، شارك فيه مفكرون لبنانيون وعرب»[1].

ويأمل المنظمون في نهاية هذه اللقاءات وفي الإعداد لمؤتمر إنتظارات الشباب القادم بأنّ مسيرة داخلية بدأت تتحقق في نفوس الشباب، وبأنّ ذهنية جديدة بدأت تعد نفسها للظهور في ما سيأتي من الأيام.

---

١. للتفصيل حول نشاطات شعلة يوبيل ٢٠٠٠، أنظر: محطات أساسية في برنامج «شعلة يوبيل ٢٠٠٠ في قاديشا»، ٨ – ١٦ تموز ٢٠٠٠، منشورات إنتظارات الشباب ٢٠٠٠.

ثالثًا - التدخّل الإجتماعي على المستوى المحلي

١. الهيئات الأهلية للعمل المدني، طرابلس - لبنان

تسعى هذه المؤسسة إلى ترجمة القدرات الفكرية الهامة التي يتمتع بها العديد من المثقفين في لبنان إلى عمل ميداني يصل إلى كل مواطن. وتهدف إلى تعريف ونشر أهمية المجتمع المدني، وتعميق مفهوم العمل التطوّعي عن طريق التوعية في كافة المجالات التي يحتاجها المواطن، وتنسيق وتجميع الجهود من أجل تنفيذ نشاطات ودراسات وأعمال تحقق التقدم في مجال المجتمع المدني، بالتعاون مع الجمعيات والهيئات والمؤسسات المحلية في الداخل والمؤسسات الدولية في الخارج (مؤسسة فردريش إيبرت الإلمانية). وقد بدأت هذه المؤسسة عملها في العام ١٩٩٤، حيث نفذت بالتعاون مع الجيش اللبناني مشروع تأهيل الآثار في الشمال، وخصوصًا قلعة طرابلس، برج السباع والحديقة العامة وباقي آثار المدينة القديمة. كما نظمت إبتداءً من أواخر ١٩٩٤ وإلى اليوم، ندوات متعدّدة وحلقات أبحاث وورشات عمل تدريبية في طرابلس بالتعاون مع إتحاد نقابات أرباب العمل ونقابة أصحاب محلات النجارة والتنجيد وتوابعهما في الشمال، ومؤسسة فردريش إيبرت العالمية، منها: «الإنماء في الشمال حاجات وحوافز، إدارة المؤسسات الصغيرة»، وهي دورة تدريبية شارك فيها ثمانية وأربعون حرفيًا من مختلف النقابات الحرفية في الشمال تلقوا فيها، خلال أربعة أيام معلومات حول الإدارة، التسويق، التمويل، القانون والمحاسبة المتعلقة بالمؤسسة الصغيرة. كما كان لهذه المؤسسة إهتمامات في المجال البيئي فنظمت دورة تدريبية مع اللجنة الوطنية للأنشطة البيئية بالإشتراك مع مؤسسة فردريش إيبرت شارك فيها ٧٥ طالبًا وطالبة من عدة جامعات في لبنان. كما قامت بتنظيم زيارة إستطلاعية بيئية لمدينة طرابلس القديمة ولمدينة الميناء بالإشتراك مع اللجنة الوطنية للأنشطة البيئية، بمشاركة ١٤٥ طالبًا من جامعات لبنانية عدّة وكان ذلك في العام ١٩٩٥.

وفي العام نفسه قامت بعدة نشاطات على مستوى الدورات التدريبية وورشات العمل منها: دورة تدريبية متخصصة لنقابة أصحاب محلات

النجارة والتنجيد وتوابعهما في الشمال ضمّت ٦٢ حرفيًا تلقوا خلال أربعة أيام معلومات عن كيفية تحسين مؤسساتهم الحرفية الصغيرة. كما قامت المؤسسة بالإشتراك مع مؤسسة فردريش إيبرت وأساتذة وطلاب من معهد العلوم الإجتماعية في الجامعة اللبنانية، الفرع الثالث، بإنجاز وتقديم «دراسة إحصائية ميدانية لأعضاء النقابة ومؤسساتهم». وقد استهدفت هذه الدراسة التعرّف على جوانب متعدّدة من حياة هذا القطاع الحرفي الهام الذي اشتهرت به مدن الشمال، وخاصةً مدينة طرابلس، والتعرّف على العنصر البشري سواءً كان أصحاب المؤسسات أم العاملين فيها، وكذلك على أوضاع المؤسسات بدءًا من توزعها الجغرافي، ومرورًا بإنتاجها ومبيعاتها، وانتهاءً بطرق وإمكانيات تطويرها. كما تهدف هذه الدراسة إلى استثمار نتائجها والإستفادة منها في وضع برامج ومشروعات عملية تعود بالنفع على أعضاء النقابة وتنعكس إيجابيًا على قضية الإنماء الحرفي في الشمال خصوصًا، ولبنان عمومًا. وتناول هذا الإحصاء الميداني ١١٥١ عضوًا في النقابة. وقد نفذ الإستمارة وحققها طلاب معهد العلوم الإجتماعية في الشمال بإشراف بعض أساتذتهم. ونفذت هذه الدراسة خلال تسعة أشهر انتهت في آذار ١٩٩٦.

كما افتتحت في نيسان ١٩٩٦، دورة تدريبية لمحو الأمية المهنية للأحداث نظمتها مع نقابة أصحاب محلات النجارة والتنجيد وتوابعهما في الشمال ومؤسسة فردريش إيبرت العالمية. وضمّت أربعين متدربًا من عمر ١٠ سنوات حتى ١٨ سنة، يعملون في حقل النجارة والتنجيد. وتدربوا على القراءة والكتابة والحساب والمواد التوجيهية المهنية والحرفية والاجتماعية التي تساهم في اكتساب القدرة لتحسين ظروفهم الحياتية ومعطياتهم الذاتية. وقد ألقى أحد الخريجين كلمة مكتوبة مؤثرة في نهاية الدورة علمًا أنّه لم يكن يحسن القراءة والكتابة في بدايتها.

ومن النشاطات التي قامت بها أيضًا: ندوة متخصصة حول «المجتمع المدني في لبنان» وندوة متخصصة حول الموارد المائية في لبنان ودور التقنيات الحديثة في إدارتها في العام ١٩٩٦ أيضًا، بالإضافة إلى تنفيذ برنامج تشجير في منطقة بشري وأوتوستراد طرابلس – شكا في الفترة الممتدّة بين عامي ١٩٩٦ – ١٩٩٨.

وفي العام ١٩٩٧ و١٩٩٨، اهتمّت المؤسسة بالأسرة من الناحية الصحية وذلك بتنفيذ الحلقة الأولى من برنامجها الصحي وهي بعنوان «إرشاد الأمهات حول صحة الطفل» كما قامت بتنظيم حلقة متخصصة حول البلديات والإنماء بمشاركة مسؤولين واختصاصيين وأصحاب خبرة من منطقة الشمال في العام ١٩٩٨ أيضًا[١].

ولا تزال هذه المؤسسة تقوم بنشاطاتها في تنفيذ برامج التدخّل الإجتماعي على مستويات التنمية المحلية ونشر الوعي المدني وتنمية حسّ المشاركة لدى المواطنين. وقد نجحت بتطويع العديد من طلاب الجامعات العاملة في الشمال للمساعدة في تنفيذ برامجها التنموية والاجتماعية.

٢. نادي النهضة الثقافي الإجتماعي، مركبتا - قضاء المنية الضنية

تأسس هذا النادي في العام ١٩٦٨ بعد تداول جرى بين بعض الشباب الذين كانوا يعملون أو يدرسون في مدينة طرابلس. وقد حفزهم التفكير في هذا الأمر الفرق الكبير بين نمط الحياة في المدينة والقرية، وشعورهم بأن عليهم أن يفعلوا شيئًا من أجل قريتهم ومن أجل أن يظهروا بمظهر من يريد التغيير. وبدأوا نشاطهم قبل أن يحصلوا على الترخيص من الدولة ونفذوا برامج متواضعة في البداية تمثلت بحملات النظافة وإقامة المباريات الرياضية والندوات والمحاضرات والسهرات الجماعية لتنمية روح المشاركة والإختلاط بين الأهالي.

وكانت الإنطلاقة الفعلية في صيف ١٩٦٩، حين نفّذ النادي بالتعاون مع مصلحة الإنعاش الإجتماعي برنامج صب طرقات القرية الداخلية بالباطون.

كان ذلك في الفترة نفسها التي حصلت فيها القرية على الكهرباء والطريق المعبّدة التي تصلها بالمدينة وقبل أن تحصل على شبكة المياه الداخلية. واعتبر النادي أنّ تنمية القرية ورفع مستوى حياتها المعيشي وتقدمها هي من صلب اهتماماته التي عليه أن ينفذها في كل الظروف، لعدم وجود مجلس بلدي فيها أو أي هيئة إنمائية بديلة. فوضع البرامج وخطط لما

١. للتفصيل حول نشاطات «الهيئات الأهلية للعمل المدني»، وهي ذات علم وخبر ١٥٤/أد، أنظر الكراس الذي نشرته «الهيئات الأهلية»، وتوزعه على المشاركين في نشاطاتها.

يمكن أن يقوم به من مشاريع. وبدأ في بداية السبعينات بالتخطيط لبناء مدرسة رسمية في القرية تحل محل المدرسة الصغيرة التي لم يعد باستطاعتها إستيعاب أعداد التلاميذ المتزايدة. وبدأ بشراء قطعة الأرض بالتعاون مع أهالي القرية ووقف كنيستها. وتوقف المشروع في بداية الأحداث اللبنانية واستؤنف العمل فيه في بداية الثمانينات إلا أنه توقف من جديد لخلاف على تسجيل ملكية المشروع بين وقف الكنيسة وملكية القرية. وفي منتصف التسعينات نفذ مجلس الإنماء والإعمار المشروع بعد الخلاف، وأصبح لدى القرية مدرسة نموذجية حديثة استقطبت الطلاب من المناطق المجاورة. ونفّذ النادي في الثمانينات بالتعاون مع وزارة الموارد المائية والكهربائية مشروع بئر إرتوازي يغذّي القرية بالمياه. كذلك أنشأ مستوصفًا مجانيًا يعمل فيه أطباء من المنطقة بدوام جزئي.

أمّا المشروع الأهم الذي أثبت فيه النادي جدارته في علاقاته مع المنظمات الدولية الحكومية وغير الحكومة، فهو مشروع تنفيذ شبكة الصرف الصحي في القرية. وأهميته كانت على قدر معاناة الأهالي من «الحفر الصحية» التي تفوح منها الروائح الكريهة وتتسرّب منها المياه الآسنة على الطرق وحول المنازل. ومنذ بداية التفكير بالحلول السريعة لهذه المشكلة المتأتية من تقدم الحياة الحديثة وغير المترافقة مع ما تستلزمه من تحضير لاستيعاب ما يخلفه هذا النمط من الحياة في البنية التحتية، كان تصوّر الحل في تنفيذ مشروع شبكة المجارير مع لحظ عدم القدرة على التنفيذ من الناحية المادية. وعندما طرح موضوع التمويل الذاتي، استجاب له المتضرّر المباشر، وغير المتضرّر لم يكن لديه الإستعداد للمشاركة. فبدأ التفكير بالمساعدة الخارجية. وكان للعلاقات الشخصية الفضل في فتح المنافذ على المنظمات الدولية الحكومية وغير الحكومية: البرنامج الأمريكي للتنمية التابع للسفارة الأمريكية في بيروت، والبعثة البابوية.

بدأ المشروع بدراسة وافية لتكاليفه وإمكانية تنفيذه. التزم النادي بتقديم ما هو مطلوب منه. وبدأ التنفيذ بمشاركة حماسية من شباب وشابات النادي وبعض أهالي القرية في حفر أمكنة وضع الأنابيب في فترة أثارت دهشة وإعجاب المسؤولين عن المؤسسات الدولية المنفذة. وفي فترة لا تتجاوز الثلاثة أشهر تمّ مدّ أنابيب الصرف الصحي ووصلها بالشبكة الرئيسية. وفي فترة لاحقة لم تتجاوز السنة تمّ إنشاء محطة التكرير الحديثة

لتنقية المياه بحيث تخرج منها صالحة للري وغير مضرّة بالبيئة وغير ملوّثة. تمّ التخطيط للمشروع وتنفيذه ووضعه في الإستعمال بين ربيع ١٩٩٨ وربيع ١٩٩٩.

كان نجاح تنفيذ هذا المشروع الحيوي لقرية مركبتا، العامل الرئيسي لقبول تنفيذ أي مشروع من قبل المنظمات المنفذة. فطرح النادي مشروعًا جديدًا للنقاش وهو مشروع بناء مركز للنادي ولمستوصفه الخيري. فتمّت الموافقة فورًا شرط تقديم قطعة الأرض والترخيص الرسمي بالبناء. وفي لحظة الحصول على الترخيص، صدر الإيعاز بالتنفيذ، وفي فترة لا تتجاوز الثلاثة أشهر انتهى العمل في البناء وأصبح جاهزًا للتسليم وللإستعمال[١].

هذه النماذج من الإنجازات التي تمّت على الصعيد المحلّي تظهر مدى الأهمية التي يمكن أن يشغلها النادي أو المؤسسة أو الجمعية إذا قدّر له أن ينشط في المجال الذي أوجد نفسه فيه، وإذا تأسس فعلاً من أجل التدخّل الإجتماعي في محيطه المحلّي، ومن أجل المساهمة في رفع مستوى المعيشة في هذا المحيط، وعلى كافة المستويات؛ وليس من أجل المساهمة في المماحكات الأهلية التي تشغل حياتنا الإجتماعية وتمنعنا من التفكير في ما يمكن أن يكون مفيدًا للجميع في المجتمع المحلّي، وفي المحيط الريفي على الخصوص.

رابعًا - التدخّل الإجتماعي على مستوى خدمة الفرد

١. دراسة حالة تعالج مشكلة الإنحراف

تحوّل الحدث «سمير» إلى مكتب الخدمة الإجتماعية للأحداث عن طريق إصلاحية الأحداث حيث كان قد أودع من قبل مخفر الدرك[٢]. والحدث يعمل ميكانيكي سيارات في الثانية عشرة من عمره، وتمّ الإتصال بأهله عن

---

١. هذه المعلومات مأخوذة من محاضر جلسات النادي الرسمية ومن مقابلة طويلة مع رئيس النادي جوزيف الشامي، جرت في ١٦ كانون الأول ٢٠٠١.

٢. هذه الحالة مقتبسة من: هاشم الحسيني، «الحلقات الدراسية في مجال التدريب على الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ٩٥ – ١٠٤.

طريق المخفر. أول ما قام به الإختصاصي الإجتماعي كان الإطلاع على ملف الحدث في محكمة الأحداث، وكانت التهمة السرقة. وقد ضبط بالجرم المشهود في منزل شبه مهجور. وعندما ضبط أشار إلى وجود آخر في المنزل تبيّن بعد ضبطه بأنّه شقيقه.

بعد الإطلاع على ملف الدعوى توجه الإختصاصي إلى إصلاحية الأحداث لمقابلة سمير. وعندما حضر للمقابلة كان بادي الخجل والإرتباك. وشرح له الإختصاصي الإجتماعي مهمته وأفاده بأنّه مستعد لمساعدته ومساعدة عائلته، وطلب منه أن يسرد ما حدث معه بالضبط. بعد تردّد واضح من قبل الحدث وشرح وافٍ من قبل الإختصاصي، أفاد أنّه كان عاطلاً عن العمل مع أخيه الأكبر، وجاء رجل وطلب منهما أن يحملا له صندوقًا من أحد المنازل وعندما بدأ القيام بالعمل داهمهما سكان المنزل مع الرجل المذكور واقتادوهم إلى المخفر، بتهمة السرقة. فتوقف الثلاثة في النظارة لمدّة ثلاثة أيام وضربوا ضربًا شديدًا. ولأنّ سمير كان مصابًا برجله التي التهبت، في هذه الأثناء، تمّ نقله إلى الإصلاحية حيث تمت المقابلة. وعند سؤاله عن رأيه في الإصلاحية بالمقارنة مع السجن، أفاد بأنّها جيّدة ولكن المنزل أفضل بكثير، وسيهرب في أول فرصة.

أخبره الإختصاصي أنّه سيعمل من أجل أن يزوره أهله في السجن (الإصلاحية) فقابل سمير ذلك بالسخرية لأنّ أهله لم يهتموا له لكثرة أشغالهم، وهو لا يهتم بذلك أيضًا. وعبّر أكثر من مرّة عن عدم اهتمامه بكل ما يدور حوله في الإصلاحية، وكان همّه الوحيد منصبًا على كيفية خروجه من السجن.

عند ذلك طلب منه الإختصاصي إعطاءه عنوان منزله، فتهرّب من الإجابة أكثر من مرّة ومن ثمّ أعطاه عنوانًا كاذبًا، وتأكد الإختصاصي من ذلك عندما أعطاه أخوه عنوانًا مختلفًا. وكرّر فكرة الهروب أكثر من مرّة ليعود إلى مكان عمله القديم.

وعندما فشل الإختصاصي في إيجاد عنوان الحدث عاد لمقابلته فوجده مسرورًا لأنّه ضلّله وضحك منه ومن البوليس، وعاد ليسرد على مسامع الإختصاصي قصصه البطولية ومغامراته الخيالية، وعندما سأله الإختصاصي عن مصادر معلوماته أجابه بأنّها السينما ورفاقه. وعندما

طلب الإختصاصي من الحدث أن يعيد سرد حادث السرقة، جاءه بمعلومات جديدة تظهر قدرته على القيام بالعمل وتردّد شقيقه وخوفه من تنفيذ الفكرة. وعندما سأله مجددًا عن عنوان المنزل بوجود شقيقه، تهامس معه وتضاحكا، ثمّ قال للإختصاصي أنّه لا يعرف الشارع الذي يسكن فيه ولكن يستطيع أن يدلّه على والده الذي بدوره يقوده إلى المنزل.

توصّل الإختصاصي إلى التعرّف إلى والد الحدث وأصرّ أن يحادثه في المنزل وليس خارجه. عاين الإختصاصي الحالة المزرية للمنزل وتأكد من قلق الوالد على ولديه، كما أبدى الوالد إستعداده لزيارة الولدين في الإصلاحية دون الأم المتخلفة عقليًا. وقبل أن ينصرف الإختصاصي تأكد من أنّ الوالد سيقوم بزيارة ولديه في أقرب فرصة بعد أن عرف العنوان. وبعد فترة اجتمعت العائلة في الإصلاحية بإشراف الإختصاصي الذي طلب من الوالدين مقابلته في مركز الخدمات الإجتماعية. وحضر الأب دون الأم وبدأ الكلام عن الولد حيث أخبر الوالد الإختصاصي أنّ سمير شاطر جدًا في عمله ولكنه كثير الكذب بخلاف أخيه الذي لا يثبت على عمل وهو أساس المشاكل. وغالبًا ما كان يبيت الأخوان خارج المنزل نظرًا لقساوة أخيهما الأكبر الذي غالبًا ما يسجنهما على السطح في العراء ودون طعام. وكان الوالد لا يفعل شيئًا إزاء ذلك إعتقادًا منه أنّ ما يفعله الأخ الأكبر هو لصالح الأخوين الأصغرين. وقد بدأ الأخوان مزاولة أعمال السرقة بتأثير أحد معارفهما من فاسدي الأخلاق. أمّا العمل فإنّهما غالبًا ما يهربان منه لمزاولة السرقة. أمّا بالنسبة للمدرسة «فالولدان ليسا خرج تعليم». لأنّ الأخ الأكبر أبله لا يستوعب وسمير ذكي ولكنّه لم يجد من يشجعه على الدوام في المدرسة. والأم لا تستطيع فعل أي شيء سوى العمل في البيوت.

وعندما لفت الإختصاصي نظر الوالد إلى سوء حالة المسكن الذي يعتبر أحد الأسباب الرئيسية لانحراف الأولاد، أجاب الأب أنّه ليس بنيّته مطلقًا تغيير المنزل لأنّ إيجاره رخيص، و«بيوت هذه الأيام غالية ولا يستطيع دفع إيجارها».

وعندما أحسّ الإختصاصي بتقدّم عملية المشاركة من الوالد، حثه على متابعة التردّد على أولاده من جهة وعلى مركز الخدمات الإجتماعية من جهة ثانية ووافق الوالد على ذلك بكل سرور.

في اليوم التالي ذهب الإختصاصي إلى الإصلاحية وسأل سميرًا إذا كان «سمير» لا يزال يود الهرب، فأجابه بالنفي وعبّر عن فرحته بزيارة والده ووعد الإختصاصي بأنّه سيكون ذا سلوك جيّد من أجل التعجيل بإطلاق سراحه.

ثمّ بدأ بالإعتراف بكل ما كان يقوم به بتشجيع من أخيه، ولكنه نادم على ما فعل في الماضي، ولا يريد في الحاضر إلاّ العمل الشريف بعيدًا عن أخيه الشرير. وترجّى الإختصاصي أن يعمل على إطلاق سراحه وهو يبكي.

ثمّ انصرف الإختصاصي بعد ذلك إلى التعاطي مع الأم ليدرك مدى صحة وصفها بالتخلف العقلي. فوجدها عادية. وفاتح الأب بالأمر وطلب منه أن يعتني أكثر بالبيت وأن ينتبه إلى زوجته وأولاده وأن يردع الأخ الأكبر عن التصرّف بقساوة مع أخويه. وأفاد الزوج بصوابية رأي الإختصاصي وخصوصًا بعدما فهم منه أنّ المحكمة لا تسلّم الولد لأهله إلاّ إذا اطمأنّت لمصيره إن كان بالنسبة لمعاملة شقيقه الأكبر أو بالنسبة للبيت وصلاحه للسكن.

ووعد الأب الإختصاصي بأن يرسل له ولده الأكبر ليتعرّف إليه. وأظهر تعلقه بابنه سمير أكثر من ابنه الآخر «الذي لا رجاء فيه» كما صرّح.

جاء الأخ الأكبر لسمير لمقابلة الإختصاصي، وأشعره هذا الأخير كما هو مهم في الأسرة وأنّ إصلاح الوضع يتطلّب تدخلاً منه. وأبدى الأخ الأكبر ندمه عن سوء تصرّفه تجاه أخويه وأظهر تعلّقه بأخيه وغضبه على أخيه الآخر الشرير والفاسد الأخلاق. ووجد أنّ قساوته لم تصل إلى النتيجة المطلوبة. وطلب من الإختصاصي العمل على إطلاق سمير، ويتعهد بتربيته وتغيير معاملته له.

لم يقدّم الإختصاصي أي وعد للأخ الأكبر. وأكد أنّ الأمر منوط بالمحكمة. ولكنّه لفت نظره إلى أهمية تغيير المسكن، فوافق.

تأكد الإختصاصي من تلهّف سمير للخروج من الإصلاحية والعودة إلى ممارسة الحياة الطبيعية والعادية عند أهله. وبعدما اطلع على ملف سمير في الإصلاحية تبيّن له أنّه لا يعرف القراءة والكتابة وأنّه كان يقدّم العون لأهله قبل أن يسجن. وفي السجن يحبّه رفاقه وهو نظامي وميّال إلى القيادة ولا يحب العنف. ويميل إلى الكذب ويتمتع بخيال واسع.

قرّرت المحكمة تسليم الحدث سمير إلى والده تحت المراقبة الإجتماعية، على أن، يحضر الوالد والحدث إلى مركز الخدمة الإجتماعية في وقت محدّد. وفي الموعد المحدّد لم يحضر الوالد ولا الحدث وتمّ استدعاؤهما مرّة ثانية ولم يحضرا. تدخّل الإختصاصي الإجتماعي وذهب لمقابلة الوالد وعندما وجده ارتبك هذا الأخير واعتذر عن عدم تمكّنه من الحضور في الوقت المحدّد لكثرة مشاغله. ولفت الإختصاصي الإجتماعي نظر الوالد إلى ضرورة التعاون وإلاّ سيعاد النظر بحكم المحكمة.

خاف الوالد كثيرًا ووعد بأن يأتي مع ولده لمقابلة الإختصاصي. وفي الوقت المحدّد حضر الوالد وسمير وأخوه الأكبر. وصرّح الحدث بأنّه مسرور جدًا في عمله الجديد مع أخيه البكر. ولدى التداول مع الأب والأخ الأكبر، صرّح الأب أنّه لم يكن راغبًا بتغيير البيت لأنّه تعوّد على الجيران وعلى الحي ولا يريد أن يبدأ حياة جديدة في حي جديد، ولكنّه عاد وأذعن لرغبة الإبن والإختصاصي وقرّر أن يفتش عن مسكن جديد. وبعد فترة أبلغ الأخ الأكبر الإختصاصي، وكان بصحبة سمير، أنّ الوالد عثر على مقر جديد للسكن أحسن بكثير من المقر السابق، وأنّهم سينتقلون إليه بعد فترة وجيزة، وسيبدأ مع أبيه وأخيه سمير بتغيير فرش البيت ومحتوياته. وعندما زار الإختصاصي العائلة بعد انتقالها لمقرّها الجديد، لاحظ التغيير الهائل في منظر الغرفة وفي وجوه الساكنين وفي نظرتهم إلى بعضهم بعضًا وإلى الأم.

استمرّت العلاقة مع الإختصاصي ما يقارب الخمسة أشهر وكانت الأسرة في تحسّن مستمر عدا بعض الشجارات بين الأب والإبن الأكبر؛ وقد فسرت الأم السبب بأنّ إبنها البكر كان يتدخل باستمرار في شؤون والده الخصوصية. وبقيت العلاقة مستمرّة بين الإختصاصي وسمير من خلال مقابلة تتم مرة في الشهر. أمّا أخوه السجين فكان لا يزال في السجن وأهله يزورونه هناك دون أي مسعى لإعادته إليهم لأنّهم لم يرغبوا بذلك. وتحسنت علاقة سمير بأمّه وكذلك ازداد احترامه لأبيه وتوطدت علاقته بأخيه وأصبح صديقًا له.

في معرض التشخيص والتحليل لهذه الحالة يمكن استعراض الأمور التالية:

أولاً: سيرة الأسرة من الناحية الإجتماعية وتتضمن: تاريخ الأسرة،

معلومات عن الأب، الأم، الأخوة، مسكن الأسرة، حالة السكن، الحي، معلومات عن الحدث سمير.

ثانيًا: تحليل العوامل المتصلة بالحالة وتتضمن: الناحية الوراثية، العوامل العقلية، الناحية الجسمانية، الناحية النفسية.

ثالثًا: العلاقات الأسرية وتتضمن: العلاقة بين الحدث سمير ووالده، العلاقة بين الحدث سمير ووالدته، العلاقة بين الحدث سمير واخوته.

رابعًا: الظروف الإقتصادية.

خامسًا: القيم الإجتماعية والثقافية.

سادسًا: عوامل العمل وتتضمن: الحدث كعامل، نوع العمل ودرجة ملاءمته للحدث، المشرف على العمل وظروف العمل.

سابعًا: عوامل البيئة الخارجية وتتضمن معلومات عن رفاق السوء، التردّد إلى الأفلام السينمائية غير الملائمة لعمر الحدث وغير الصالحة تربويًا.

وبعد استعراض كافة العوامل التي تمّ ذكرها تجري عملية تقييم العوامل كلها وأثرها على كل من الحدث سمير وشقيقه الذي كان السبب المباشر لانحرافه.

أمّا في معرض العلاج فإنّ كل ما مرّ ذكره يستعمل من أجل التشخيص الدقيق لحالة الحدث كمقدمة تقودنا إلى الخطوات العلاجية المناسبة.

ولا يكون العلاج ناجحًا وشافيًا إلاّ إذا انطلق من تشخيص الحالة بشكل دقيق ويطول البيئة التي يعيش فيها الحدث بالدرجة نفسها التي يطول شخص الحدث بالذات. فعلاج الحدث دون أخذ البيئة المسببة الأساسية للإنحراف لا يؤدي إلى نتيجة، وكذلك اعتبار البيئة مسؤولة بالكامل عن هذا الإنحراف لا يؤدي إلى نتيجة أيضًا. ومعالجة المسألتين معًا هو وحده الذي يؤدي إلى النتيجة المرجوّة.

٢. دراسة مشكلة إجتماعية لطالبة جامعية

طالبة جامعية تعرّضت لمحنة وحاولت التخلص منها عن طريق إحدى صديقاتها التي طلبت منها أن تسأل مدير الكلية التي تدرس فيها إذا كانت

تستطيع الحضور إذا كانت حاملاً. ومن ثمّ إذا كان باستطاعتها التخلص من الحمل لأنّها غير متزوجة ولا تستطيع الإستمرار خوف الفضيحة. عندما علم المدير بالأمر عن طريق صديقة صاحبة المشكلة حوّلها إلى إختصاصية إجتماعية بعد أن أكد لها سرية العلاقة وجدّيتها. كان همّ الطالبة الأوحد هو في الطريقة التي يمكن أن تحصل فيها على المال لإجراء عملية الإجهاض علمًا بأنّ أهلها في حالة يسر وغنى ولكنّها لا تستطيع إخبارهم بالأمر[1].

هنا تدخلت الإختصاصية ووجهت الطالبة ناحية أخرى غير ناحية الإجهاض لأنّ هذا الحل غير قانوني وغير أخلاقي ومخالف لكافة الأديان والشرائع. واقترحت عليها مصارحة أمها بالأمر أو إشراك شقيقتها بالمسألة. وهكذا كان دون أن تعطي أيّة معلومات عن شريكها في عملية الحمل. وعندما علمت الأم بالأمر قابلت الإختصاصية للتشاور في كيفية معالجة هذه المسألة. وكان ثمة عدّة حلول منها الدخول إلى مؤسسة للرعاية الإجتماعية بانتظار الوضع، ومنها السفر إلى الخارج للغاية نفسها مع إمكانية تبرير الغياب بإكمال الدراسة علمًا أنّ الطالبة كانت مجتهدة وجادة في دراستها.

وبعد فترة علمت الأسرة بكاملها بحالة الطالبة بمن فيهم الأب الذي أبدى تفهمًا وإن بدا شديد الغضب في البداية. ومن ثمّ أفصحت الطالبة عن إسم شريكها الذي ينتمي إلى عائلة ترتبط بصداقة متينة مع أهل الطالبة، ولكنّه مسافر ولا يعلم شيئًا عن المسألة.

تقرّر أخيرًا أن تسافر الطالبة إلى لندن وتستقر في ضيافة إحدى مؤسسات الرعاية الإجتماعية بانتظار عملية الولادة. وبقيت الطالبة على اتصال بأهلها من جهة، وبالإختصاصية الإجتماعية من جهة أخرى إلى أن علم شريك الطالبة بالأمر فأبدى كل استعداد للزواج من الطالبة وإصلاح خطئه برعاية المولود بعد الولادة وهكذا كان.

في معرض التشخيص لهذه الحالة، نجد أنّ الفتاة كانت شديدة الذكاء وعلى جانب من الجمال وقادرة على تدبّر شؤونها بنفسها إن كان بالنسبة

---

١. هذه الحالة مقتبسة من: هاشم الحسيني، «الحلقات الدراسية في مجال التدريب على الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ١٠٥ – ١١٥.

لتدبّر المال اللازم لعملية الإجهاض، أو تقبل الحلول المناسبة المقترحة من الإختصاصية الإجتماعية. وهي في موقع المرغوبة من الجنس الآخر والمرتاحة من الناحية المادية والمرموقة من الناحية الإجتماعية ممّا يعني أنّها لم تقع في هذه المشكلة نتيجة لعوامل الحرمان أو الكبت أو الشعور بالنقص.

والجو الأسري الذي كانت تعيش فيه يوحي بالإستقرار والإطمئنان الناتجين عن العلاقة الطيبة مع الوالدة والأخت، وإن كانت بعيدة بعض الشيء عن الوالدة بحكم التربية الأبوية في مجتمعنا. كل ذلك جعل العلاقة بين الأختين هي الأوثق ومن ثمّ مع الأم، والعلاقة الوثيقة سمحت للطالبة بكشف سرها أمام أختها أولاً ومن ثمّ أمام الأم وبمساعدة الأخت. وقد ساهمت الحياة المرفهة التي كانت تعيشها في تكوين نظرتها إلى الحياة، واعتبارها سهلة وهينة وتستطيع الحصول فيها على أي شيء دون أن تترتب عليها أي مسؤولية ودون أن تحسب أي حساب لإمكانية الخيانة والغش والخداع.

هذه الأسباب مجتمعةً أدّت إلى وقوع الفتاة في مشكلة صعبة ناتجة عن عدم شعور بالمسؤولية، نتجت عنها في سياق حدوثها مشاكل أخرى لا تقل عنها صعوبة هي:

- **المشكلة الرئيسية:** الحمل غير الشرعي.
- **المشكلات الفرعية:** تخلّي الوالد عن الطفل وإن كان عن غير قصد لأنّه سافر قبل أن يدري بموضوع الحمل، كيفية مصارحة الأهل والصعوبات الناتجة عن ذلك، كيفية مواجهة المجتمع، الإنقطاع عن الدراسة، عملية الولادة، وتربية الطفل.

أمّا في معرض العلاج، فإنّ الخطوات التي اتخذت لمعالجة هذه المشكلة والمشكلات المتأتية عنها كانت موجهة في الأساس إلى الطالبة من أجل تقويتها لمواجهة مشكلتها بشكل منطقي وعقلاني. أمّا الإختصاصية في علاقتها مع الطالبة فلم تتعدّ الإحالة إلى المراجع الصالحة ومتابعة قضيّتها من أجل أن تتم الولادة بشكل طبيعي ودون مضاعفات.

ومن الملاحظ منذ بداية ظهور المشكلة أنّ الطالبة كانت تحصر همها في

كيفية التخلص من الحمل. بالإضافة إلى هذا كانت الفتاة تعاني من الإحساس بالذنب وعدم الثقة بالذات. ومن الملاحظ أنّ الخدمة الإجتماعية هنا اقتصرت على التوضيح والتفسير وإتاحة فرصة التحدث وبالتالي التنفيس وذلك بصورة متدرّجة، مرتكزة على درجة التقبل، محترمة حق طالبة المساعدة في تقرير مصيرها واختيار طريقة حلّ مشكلتها. وقد طبّقت الإختصاصية هنا أحد مبادئ خدمة الفرد وهو السرية عندما أكدت لطالبة المساعدة أنّ عملها يتسم بالسرية التامة وأنّها في موقع المساعدة وليس المحاسبة أو الإدانة.

ومن الملاحظ هنا تركيز الإختصاصية على منهجية تجزئة المشكلة إلى أجزاء في محاولة للتخفيف من حدّة الظروف وبالتالي تسهيل معالجتها.

وفي جميع المقابلات تقريبًا نرى أنّ الإختصاصية كانت تحاول إسداء المعونة النفسية لطالبة المساعدة محاولة إشعارها بتقديرها لموقفها إذ أنّ المشكلة كانت صعبة بالحقيقة.

كما سعت الإختصاصية إلى إشراك أهل الطالبة في الحالة التي تعيشها إيمانًا منها بأنّ ذلك يخفّف من التوترات الداخلية للطالبة، ويساعدها على مواجهة مجتمعها، وبالتالي يقلّل من الضغوط الخارجية التي كانت طالبة المساعدة معرّضة لها.

وفي كل الحالات، بدأت الطالبة وكنتيجة منطقية للعلاج، تتقبّل وضعها وأن تستمر بالحمل وتحتفظ بالطفل حتى وإن كان بغياب الشريك أو الوالد. ولولا تدخل الإختصاصية وتحفيزها للأهل من أجل تحمّل مسؤولياتهم لما وصلت الطالبة إلى هذه النتيجة.

٣. دراسة مشكلة في مجال الأسرة

تقدمت (ب.م.: ٢٤ سنة) إلى محكمة الأحوال الشخصية – بدائرة إقامتها – بطلب الحكم لها بالطلاق؛ وأوردت في دعوى الطلاق أنّ حياتها الزوجية لم تعد تطاق؛ إذ يمارس الزوج أساليب متعدّدة من الإستهتار، ويضغط عليها بأنواع من التحقير تجعلها تحس بكراهية عنيفة نحو زوجها. ووجّه الزوج إلى الزوجة إتهامًا مباشرًا بأنّها تتعمّد إزعاجه بإهمال واجباتها الأسرية

وعدم الإستجابة إلى مستلزمات الأسرة حتى تحصل على الطلاق وتتمكن من الزواج بصديق لها. وأحيل الموضوع على مكتب التوفيق الملحق بمحكمة الأحوال الشخصية لدراسته وتشكيل هيئة توفيق من مندوبين عن أسرة الزوج وأسرة الزوجة والأخصائية الإجتماعية المختصة[1].

اتصلت الأخصائية الإجتماعية بالزوجة ودعتها إلى مقابلة خاصة بمكتب التوفيق وطلبت منها أن تتم المقابلة بينهما على إنفراد بقدر الإمكان.

في الموعد المحدّد للمقابلة استقبلت الأخصائية الإجتماعية الزوجة في حجرة الإستقبال الملحقة بالمكتب والمخصصة لهذا الغرض.

استهلت الأخصائية الإجتماعية المقابلة الأولى بحديث عام عن الحياة الزوجية ومقوّماتها وعناصر التوافق الأسرى، حتى تمهد لموضوع المقابلة. وما إن بدأت الزوجة في الحديث عن مشكلتها حتى أتاحت لها الأخصائية الإجتماعية فرصة الإنطلاق في الحديث دون أن توقفها أو تحوّل اتجاه الحديث أو لونه.

أوضحت المقابلة الأولى أنّ الزوجة تعانى ضغوطًا إنفعالية عنيفة إذ تميّز عرضها للمشكلة التي دفعتها إلى طلب الطلاق بالصفات الآتية:

- استهلت الحديث ببكاء عنيف، وضغط على الأوتار الصوتية أدّى إلى تهدج صوتها في جانب كبير من المقابلة.
- ظلّت تردّد عبارة «لا أريد الحياة معه» أكثر من مرّة قبل أن تدخل في الموضوع.
- أثرت حالة الإنفعال التي انتابت الزوجة في طريقة عرضها للموضوع فلم تتناوله بحسب الترتيب الزمني لأحداث المشكلة؛ وإنّما تحدثت عن ردّ الزوج على طلب الطلاق واتهمته بالنفاق. فبالرغم من عدم رغبته في استمرار الحياة الزوجية فإنه يعترض على الطلاق ويشكك في جدية الإتهامات التي توجهها الزوجة إليه.

بدأت الخطوط الأساسية للمشكلة تتجمع عندما هدأت الزوجة بعض الشيء واندفعت قائلة:

---

١. محمد طلعت عيسى، «فن خدمة الفرد»، دراسات تطبيقية في ميدان الأسرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٢، القاهرة، ص. ٧٦ – ٨٧.

«لم يكن يروقه سوى الحديث عن زوجات أصدقائه وما يتمتعن به من حسن وجمال؛ وكنت أستمع إليه حتى أفعل ما يرضيه ولكن بغير جدوى. لقد صدمني في الأسبوع الأول من زواجنا بأنّ الشيء الوحيد الذي لا يعجبه فيّ هو اعوجاج سيقاني. ولم يكن في إمكاني أن أعدّل من هذا العيب الذي ورثته عن أمي. وكنت أشعر بأنّه يلقي نظرات خفية نحوي يملؤها الإشمئزاز... وأظلمت الدنيا في وجهي ولم أعد أطيق الحياة معه. كنت أحرص على ارتداء الملابس الطويلة حتى أخفي العيوب التي تضايقه؛ ولم أستطع أن أجاري صديقاتي في المودات السائدة حتى لا أثير فيه نظرات الإشمئزاز التي يوجهها إلي. كنت أصبر على هذه الحياة الكئيبة بعد أن فشلت في التخلص من الجنين الذي بدأ يتحرك في أحشائي؛ إذ حاولت الإجهاض مرتين دون جدوى. وجاءت الولادة عسيرة وتمنّيت لو كان فيها خاتمة حياتي. وزاد من آلامي أنّ زوجي لم يكن إنساناً يحرص على متابعة آلامي، بل اختلق المعاذير ليبتعد عني بحجة أنّ أعماله التجارية أهم من هذه المسائل التي يمكن أن يعنى بها نساء الأسرة... وعندما أفقت ووجدت أنّ الله قد منحني صبيّاً أيقنت أنّ الدنيا بدأت تبتسم لي؛ وأنّ زوجي سوف يعدل نظرة الإشمئزاز التي يقابلني بها إلى نظرة رضا وهناء، فهو تاجر وأعرف أنّ هذه الفئة يسعدها إنجاب الذكور. ولكني لم أشعر بتغيير في معاملته لي ولا في تصرفاته إزائي؛ بل زاد إهماله لي لدرجة أنّه لم يحرص على تتبع حالة وليده الصغير يوماً واحداً طوال العامين الماضيين. وكنت أصبر على ذل هذه الحياة من أجل إبني الصغير وداومت على ارتداء الملابس الطويلة حتى أخفي عيوب سيقاني التي كنت أعتقد أنّها وحدها السبب المباشر الذي أفقدني حب زوجي. حاولت أن أهيّء كل ألوان الطعام التي يحبها أكثر من غيرها، وحرصت على أن أبعث الهدوء في كل ركن من أركان البيت، ولكنّه لم يكن يكترث بأي شيء.

ثم انهار احتمالي فجأة وفقدت مقدرتي على الصبر عندما تجاوز زوجي حدوده في إظهار اشمئزازه واحتقاره لي؛ فما أن طلبت منه أن يهتم بابنه وأن يشعره بأنّ له أباً على قيد الحياة حتى انفجر وانتابه الغضب وصار يردّد كلماتي بلهجة ساخرة قائلاً أنّ أشد ما يزعجه أن يسمع صوتي الذي يشبه النعيق.

لا أستطيع أن أحيا معه بعد أن صارحني بأنّ ما كنت أخفيه لم يكن هو كل

ما كان يزعجه. أخذت إبني وذهبت إلى بيت أمي حيث تعيش مع زوجها الذي تزوجته منذ عشرة شهور بعد أن ظلّت ست سنوات لا تفكر في الزواج بعد وفاة أبي. إنني أعيش عالة على زوج أمي وسوف أرد له الجميل عندما يحكم لي بالطلاق وبنفقة لولدي الصغير.

لا يمكنني أن أفكر في العودة إليه، وأرجو أن توفري وقتك ومجهودك لأنّ حالتي يستعصى علاجها. وأؤكد لك أنني لم أفكر ولن أفكر في الزواج من جديد لأنّ الرجال كلهم من عجينة واحدة؛ وسأقضي الأيام الباقية من حياتي في تربية إبني الذي لا ذنب له؛ والحمد لله أنّه لم يعرف له أبًا ولن يشعر بالحرمان من رعاية الأب بعد الطلاق».

استطاعت الأخصائية الإجتماعية – بعد المقابلة الأولى مع الزوجة – أن تصل إلى تحديد أولي لحالة الإضطراب على الوجه التالي:

- تمّ الزواج عن طريق إحدى الوسيطات التي لم تراع الأمانة في توصيل المعلومات أو تقديم الأوصاف الحقيقية لكل من الزوج والزوجة.
- الإضطراب الذي انتاب الأسرة يرجع إلى تناول بعض المسائل التي ترتبط بمعايير أساسية وخصائص جسمانية غير قابلة للتعديل.
- تظهر قوّة الضغط الإنفعالي الناشئ عن الشعور بالنقص في محافظة الزوجة على ارتداء الملابس الطويلة دون مواجهة الواقع وتعديل نظرتها نحو أي عيب جسماني تعانيه.
- تعدّت آثار الخلاف بين الزوجين إلى الوليد الذي تعرض – وهو جنين – لمحاولات الإجهاض وتعرض – بعد ولادته خ للإهمال من جانب الأب وأسرة الأم؛ ممّا يؤثر تأثيرًا واضحًا في التركيب النفسي للطفل. فالمشكلة ليست قاصرة على الزوجين، ويجب وضع مشكلات الطفل والنتائج التي سوف تترتب على استمرار الإضطراب أو الطلاق في الإعتبار الأول.
- يبدو أنّ الزوجة تعطي اعتبارًا كبيرًا لملاحظات الزوج عن تصرفاتها وعيوبها، وتؤثر هذه الملاحظات بصورة عميقة في شخصيتها. وسواء كانت هذه الملاحظات تصدر عن الزوج بصورة يشوبها التحقير من عدمه، فإنّ كلا من الزوج والزوجة في حاجة إلى تعديل ثقافي. فالزوجة يلزمها أن تعدّل نظرتها إلى نفسها وتستبدل مواطن الضعف فيها بعناصر القوّة التي تتميّز بها في جوانب أخرى؛ والزوج يلزمه أن يعدّل

أسلوبه في معاملة الزوجة ويدرك أنّ النفس الإنسانية في حاجة إلى التشجيع والتقدير حتى تسير الحياة سيرًا سويًا.

- تشعر الزوجة بأنّها تعيش عالة على غيرها بعد تركها لبيت الزوجية. ومن الواضح أنّ وجود زوج الأم من عناصر استبداد القلق المرضي بالزوجة واضطرابها؛ فهي تواجه مستقبلاً مجهولاً تحفه المخاطر. وقد يساعد هذا الوضع في تقبّل الزوجة لمحاولات التوفيق مهما أبدت يأسها في إصلاح الزوج وتعديل نظرته إليها.

بعد انتهاء المقابلة الأولى مع الزوجة، بدأت الأخصائية الإجتماعية في الإستعداد لمقابلة الزوج في اليوم التالي وهو اليوم الذي حدّدته معه للحضور لمكتب التوفيق بمحكمة الأحوال الشخصية.

وفي الموعد المحدّد للمقابلة لم يحضر الزوج ولم يعتذر عن عدم الحضور.

وتعتبر مسألة تخلف أحد طرفي النزاع أو كليهما عن تلبية دعوة مكتب التوفيق من أكثر ما يعطل سير التوفيق ويؤثر في النشاط الإيجابي الذي تبذله الإخصائية الإجتماعية.

وفي حالة ب.م. بالذات لم يحرص الزوج على الحضور لمكتب التوفيق؛ فالبرغم من الدعوة المتكرّرة له بالحضور أبدى اعتذاره عن عدم إمكان الإنتقال للمكتب لكثرة أعماله التجارية، واستعداده لإيفاد محاميه الخاص لمقابلة الأخصائية الإجتماعية. ولحرص الأخصائية الإجتماعية على مقابلة الزوج شخصيًا للوقوف على وجهة نظره الخاصة، أبدت استعدادها لمقابلته في محل العمل في الموعد الذي يختاره.

تمّت المقابلة الأولى مع الزوج (٣٥ سنة) في مقر عمله؛ وهو محل صغير لبيع المواد الغذائية بنصف الجملة: واستمرت المقابلة حوالى ساعة لم يتعرض الزوج خلالها لأيّة عيوب ظاهرة في زوجته؛ وإنّما نسب الإضطراب الناشئ في الأسرة إلى عدم إدراك الزوجة لكثرة مشاغله وتعدّد مطالبها ممّا دفعه إلى صدّها حتى توقف هذا السيل من المطالب التي لا تنتهي. وتناول الزوج، وهو في معرض الحديث عن مطالب الزوجة، كثرة أعباء الحياة وانخفاض مستوى الأرباح؛ وتناول المسائل المتعلقة بالإستيراد والتصدير بصورة أوضحت أنّه على قدر محدود من الثقافة والتعليم.

طلبت الأخصائية الإجتماعية من الزوج أن يبدي رأيه صراحة في عودة الحياة الأسرية الهانئة أو رغبته في الإنفصال؛ فأكد حرصه على استقرار حياته الزواجية وأنّ كل ما يخشاه هو عناد الزوجة وإصرارها على طلب الطلاق وإثارة المتاعب حتى يتحقق لها ما تريد وتتزوج بآخر.

وانتهزت الأخصائية الإجتماعية فرصة إبداء الزوج إستعداده لإزالة المتاعب من طريق الأسرة وأكدت له بأنّه لا يمكن لأي زوجة أن تعرّض حياتها الزوجية للإنهيار إذا كانت سعيدة ولا تواجه أي نوع من الإذلال من جانب الزوج.

ونظرًا لثقافة الزوج المحدودة فقد أبدى أنّه لا يقبل أي شروط لعودة الزوجة إليه وأنّه لا يعرف أسلوب التدليل في معاملة الزوج لزوجته، وأنّ على الزوجة أن تفهم دورها في البيت فقط؛ وعليها طاعة الرجل الذي يكد لكي يجلب لها لقمة العيش؛ وأنّه لن يغتفر للزوجة خروجها من البيت بدون إذنه وجرأتها التي وصلت إلى حدّ طلب الطلاق.

أمكن بعد المقابلة الأولى مع الزوج الوصول إلى التفسيرات الأولية الآتية:

- يتصف الزوج بضيق الأفق والثقافة المحدودة والغرور وفهمه لمعنى الحياة الزواجية على اعتبارها علاقة قائمة بين سيد ومسود.
- يعتبر الزوج أنّ الإحترام المتبادل بين الزوجين وتقدير الزوجة وتكريمها إذا أحسنت أداء واجباتها نوعًا من التدليل الذي لا يتفق مع الآداب الإجتماعية التي يعيش في ظلها.
- يرفض الزوج قبول مبدأ التوفيق ويرفض في الوقت نفسه طلاق الزوجة؛ ويبدو أنّ الزوج متأثر بالتعاليم القديمة ويعتبر أنّ التوفيق تدخل في صميم شؤونه الخاصة وأنّ مكاتب التوفيق لن يحالفها النجاح في مهمتها بل ستؤدي إلى زيادة غرور الزوجات وعدم تقديرهن لسلطة الأزواج.

لم تحاول الأخصائية الإجتماعية – في المقابلة الأولى – أن تضغط على الزوج أو أن تظهر له نواحي القصور في معاملته لزوجته التي أدت إلى معاناتها لضغوط إنفعالية عنيفة. ولم تر من المناسب أن تبرز أسباب الإضطراب كما صوّرتها الزوجة؛ حتى تعمل على كسب ثقة الزوج ولا تدفعه إلى المغالاة في التشدد إزاء زوجته.

وعملت الأخصائية الإجتماعية على أن تختم المقابلة الأولى بتحديد موعد يحضر فيه الزوج إلى مكتب التوفيق لإنهاء بعض الأوراق التي تطلب المحكمة إستيفائها في موضوع القضية.

حضر الزوج في الموعد المحدد للمقابلة الثانية، واستهل المقابلة باعتذاره للأخصائية الإجتماعية عمّا بدر منه في المقابلة الأولى عن عدم جدوى مكاتب التوفيق الأسري، وعزا تصرّفه إلى نوبات غضب تجتاحه بدون سبب أو نتيجةً لمؤثر بسيط لا يستحق ما يحدث منه أثناء النوبة؛ وأبدى أنه يشعر بالأسى والألم عندما تهدأ ثورة الغضب؛ واستطرد في هذا الموضوع قائلاً: «إنّ زوجتي لم تفهم شخصيتي بالرغم من السنوات الطوال التي قضيناها معًا. فعندما أعود متعبًا من عملي الشاق طوال اليوم، تلاحقني بسيل من الأسئلة والحديث عن جارتها وصديقاتها وما يقوم أزواجهن بعمله من أجل سعادة الأسرة ممّا يجعلني أفقد السيطرة على نفسي وأوجه إليها أقذع أنواع السباب؛ وتزداد حالتي سوءًا عندما تتفوّه زوجتي بكلمات غير واضحة وغير مفهومة أستشف منها أنّها تندب حظها الذي جعل لها زوجًا في شاكلتي.

لو كانت زوجتي ذكية لغيّرت أسلوبها الذي تستخدمه معي؛ فعندما أحاول إرضاءها تنهرني ممّا يزيد من غضبي فاندفع في تحقيرها حتى لا تتمادى في سلوكها».

واستطاعت الأخصائية الإجتماعية أن تجد منفذًا إلى تناول المسائل التي أثارتها الزوجة بصورة غير مباشرة، فسألت الزوج عن أمثلة من أساليب التحقير التي يستخدمها؛ وهل تتناول مسائل تتعلق بالخصائص الثابتة غير المقابلة للتعديل أم أنّها تتناول أمورًا شكلية يمكن تحسينها. فأبدى الزوج في زهوٍ أنّه يتناول المسائل التي تمس جوانب حساسة لدى الزوجة.

وبسؤال الزوج عن بداية حالة الإضطراب الذي انتاب الأسرة واستخدامه لأسلوبه في تحقير الزوجة؛ قال:

«حرصت منذ بدء حياتنا الزواجية على أن أدرّب الزوجة على الطاعة، ولكنّني لمست فيها العناد والجدل؛ ففكرت في وسيلة لإذلالها ودفعها إلى الشعور بأنّها ليست الزوجة التي كنت أرجو أن تشاركني حياتي. واستطعت فعلاً أن أحطم غرورها وأحد من مطالبها المتعدّدة».

واستطرد الزوج في عرض مواقف عديدة أثارته فيها الزوجة ورد الفعل من جانبه في كل موقف.

وفي نهاية المقابلة الثانية طلبت الأخصائية الإجتماعية موافقة الزوج على قيامها بالإتصال بالزوجة للوقوف على مدى إصرارها في طلب الطلاق؛ على أن تحدد موعدًا للمقابلة الثالثة مع الزوج فيما بعد مقابلة الزوجة.

أبدى الزوج ترحيبه بقيام الأخصائية الإجتماعية وشكرها على ما تبذله في سبيل التوفيق بينهما.

بعد انتهاء المقابلة بدقائق عاد الزوج واستأذن من الأخصائية الإجتماعية أن تلاحظ عند مقابلتها للزوجة أن لا تذكر لها أنّه يتعمّد تحقيرها، أو أنّه يستخدم هذا الأسلوب للحدّ من غرورها ومنعها من الإسترسال في مطالبها. وطلب منها بإلحاح أن تتأكد من أنّه لا يوجد من يغرّر بها ويحرّضها على طلب الطلاق؛ لأنّه لم يكن يتصوّر أن تلجأ زوجته إلى طلب الطلاق بعد أن تدربت على أسلوبه في معاملتها.

تمّت المقابلة الثانية مع الزوجة في مكتب التوفيق وأبدت الزوجة استعدادها لسحب دعوى طلب الطلاق بشرط أن يغيّر الزوج أسلوبه في المعاملة وأن يضمن لها ولابنهما حياة لا إذلال فيها أو تحقير.

أمكن للأخصائية الإجتماعية بعد المقابلة الثانية مع كل من الزوج والزوجة أن تسجل الملاحظات الآتية:

- يبدو من تصرفات الزوج في المقابلة الثانية أن يشعر بالخطأ لسوء معاملته لزوجته؛ وأنّه يعكس هذا الشعور في اعتذاره عمّا سبق أن أبداه من عدم جدوى مكاتب التوفيق.
- يوجد تباين واضح بين شخصية كل من الزوج والزوجة، فبينما يميل الزوج إلى الإنطواء والعزلة فإنّ الزوجة تميل إلى المرح والرغبة في الحياة داخل إطار بهيج والميل إلى الإتصال بجاراتها وصديقاتها لشغل وقت الفراغ الناشئ عن غياب الزوج طوال اليوم عن المنزل.
- لم يتيسّر للزوج أو للزوجة أن يتعرف كل منهما على ميول الآخر وتطلعاته وآماله حتى يمكن أن ينصهرا في وحدة مشتركة من الميول والآمال. فبينما يسعى الزوج إلى الحصول على أكبر قدر من الربح دون

أن يرعى زوجته ويهيئ لها أساليب الترويح الضرورية، تتجه الزوجة إلى الإلحاح على الزوج بمطالب متعددة وتقوم بمقارنات لحالة جاراتها تجعله يشعر بالنقص واحتقار الذات.

- لم تواجه الأسرة ما يعترضها من خلافات في الرأي أو في أسلوب الحياة مواجهة مباشرة وصريحة أولاً بأول؛ وأدى تراكم هذه الخلافات وتكرارها إلى تثبيت أسلوب معاملة كل من الزوج والزوجة للآخر.
- يحتاج الزوج إلى فهم سليم لفلسفة الحياة الزوجية والأسلوب الإنساني في التعامل مع الزوجة؛ فمشاعر التعاطف والود لا تؤدي إلى غرور الزوجة بل تنمي فيها الإحساس بالمسؤولية الأخلاقية. وعناية الزوج بالطفل الوليد يربط الزوجين بهدف مشترك ويؤدي إلى خلق الفرص التي تزيل آثار الخلافات اليومية البسيطة.
- تحتاج الزوجة إلى إدراك التركيب النفسي للزوج، بحيث تصبح قادرة على ترجمة تصرفاته البسيطة دون إلحاح في طلب تفسير عنها، وبحيث يمكنها أن تطالع في سمات وجهه استعداده لمناقشة مطالبها من عدمه. فإنّ هذا الإدراك لطبيعة التركيب النفسي للزوج يمكن الزوجة من تهيئة الجو الذي يساعد الزوج في الإفضاء عن متاعبه إن كان في محيط العمل أو الرفاق؛ ويساعد الزوجة في الوقت نفسه على اختيار أنسب الظروف لعرض مطالبها بحيث لا تمثل هذه المطالب ثقلاً إنفعاليًا على الزوج؛ فمهما كان الثقل المادي لهذه المطالب فإنّها تجد منفذًا إلى عقل الزوج ما دام أنها تحقق له السعادة التي ينشدها.
- الحالة قابلة للتوفيق، طالما أنّ الزوجين يتلمسان المعاذير لتصرفاتهما. ويحتاج هذا التوفيق إلى تعديل ثقافي يشمل الأفكار والأنماط وأساليب التعامل. فمن ناحية الأفكار، من الضروري أن يدرك كل من الزوج والزوجة فلسفة الزواج وواجبات وحقوق كل منهما إزاء الآخر. ومن ناحية الأنماط، لا بدّ أن يدرك الزوج أنّ الطاعة العمياء من جانب الزوجة يمكن أن تكون نمطًا للحياة في مجتمع يسود فيه الرجل على المرأة وتعتبر فيه المرأة جزءًا من متاع البيت؛ في حين أنّ تبادل الآراء والإستعداد للإقناع والإقتناع بين الزوجين يمكن أن يكون النمط الأمثل في مجتمع يقوم على المساواة الفعلية بين الرجل والمرأة. أمّا من ناحية أساليب التعامل، فقد أثبتت الدراسات التجريبية التي أجريت على

عينات من الأسر في مستويات إجتماعية مختلفة أنّ المعاملة الطيّبة هي طريق النجاح والإستقرار والسعادة لدى الزوجين. وتتمثل المعاملة الطيّبة في إدراك إهتمامات الطرف الآخر وميوله، والعمل على إعطاء هذه الإهتمامات والميول أوفى قدر من العناية؛ فضلاً عن أنّ المشاركة الوجدانية في المواقف التي تستلزم ذلك وبذل الجهد الذي يحقق التعاون المشترك بين الزوجين يساعد في تدعيم الحياة الزواجية وتمكينها من تحطيم الأشواك والعقبات والصعاب التي قد تعترضها.

قامت الأخصائية الإجتماعية في حالة ب.م. بعقد ثلاثة إجتماعات أخرى مع كل من الزوج والزوجة – دون حاجة إلى اجتماعات مع أسرتيهما – تمكنت خلالها من تعديل نظرة كل منهما نحو نفسه ونحو شريك حياته؛ وساعدت الزوجين على فهم مسؤولياتهما وتقدما بطلب مزدوج بحفظ القضية.

واستطاعت الأخصائية الإجتماعية أن تتابع عودة الحياة الزوجية إلى مجراها الطبيعي واستقرارها عن طريق الإتصالات التليفونية والزيارات الودية للأسرة في الأعياد والمناسبات وبهذا أقفلت الحالة بنجاح.

٤. حالة تعالج الإحباط الناتج عن المشاكل الزوجية

كمال أحد أعضاء الجالية اللبنانية في واشنطن، عمره ٣٩ سنة مسلم لبناني الجنسية، يحمل شهادة الدكتوراه في الكيمياء. كمال رجل محبوب من أعضاء الجالية اللبنانية، وباحث معروف في حقل الزراعة والكيمياء له أبحاث عديدة مميّزة علمية ومسجلة، ومكافأة له حاز على الجنسية الأميركية الشرفية من ولاية تنسي في عهد رئيس جمهورية أميركا الراحل كنيدي[1].

بعد اللقاء الأول مع كمال في مكتبه قرّرت أن أزور عائلته المؤلفة من زوجته جانيت وابنته ليلى البالغة من العمر سبع سنوات بهدف مساعدته على حلّ مشكلته العائلية. وبعد جلسات نقاش عديدة مع العائلة تبيّن لي أنّ مشكلة كمال تتعلق بزواجه من امرأة تنتمي إلى ديانة وحضارة وتقاليد

١. هذه الحالة مأخوذة حرفيًا من: عبد الباقي، «الخدمة الإجتماعية»، مذكور سابقًا، ص. ١١٩ – ١٢٥.

مختلفة عن ديانته وتقاليده وهو بنفس الوقت متمسّك بهذه التقاليد. ترك كمال بلده لبنان إلى الولايات المتحدة وهو في سن الـ٢٧ سنة بهدف متابعة دراسته وحصوله على شهادة الدكتوراه في الكيمياء ثمّ العودة إلى بلده. كمال، منحدر من عائلة تمارس تقاليد مسلمة، وعلاقات قربى قوية. والداه أحبّاه وضحيا الكثير في سبيل تعليمه، لقد باع الأب قسمًا من أملاكه ليدفع مصاريف تعليم إبنه، والأم عاشت تدعو بالخير للإبن الذي أحبّته طول حياتها وبنت أحلامًا كبيرة تتعلق بمستقبله، وكانت تحلم بعودته وزواجه من الأقارب واستقراره بقربها وبين أهله وأصدقائه ضمن تقاليده وعاداته المسلمة النابعة من الديانة الإسلامية العربية. جانيت ٣٥ سنة من عائلة أنكلوسكسونية أميركية وكاثوليكية المذهب، متمسّكة بتقاليدها الدينية وعاداتها الأميركية الأنكلوسكسونية، عائلتها تفتقر إلى العلاقات والروابط. أفراد العائلة مندفعون وراء معيشتهم وعملهم وعند عودتهم من العمل يجلسون كأفراد لمشاهدة برامج التلفزيون يفتقدون حتى إلى الكلام والتحدّث مع بعضهم البعض. علاقاتهم الإجتماعية منحصرة مع أصدقائهم خارج المنزل والنشاط الوحيد الذي يجمع العائلة أسبوعيًا الصلاة في الكنيسة كل نهار أحد. جانيت وهي في عمر الطفولة كانت تتلقى جزءًا بسيطًا من العاطفة الأبوية. وفي سن ١٦ تركت منزل أهلها وبدأت تعتمد على نفسها فراحت تؤمّن سكنها ومصروفها عن طريق عمل مؤقت في مكتبة المدرسة التي كانت تدرس فيها. وهذا التصرّف بالطبع غير مقبول في العائلة العربية الإسلامية خاصة عائلات الطبقة المتوسطة.

كمال وجانيت تعرّفا على الفروقات الحضارية بينهما لكنّهما أحبّا بعضهما البعض وقرّرا الزواج بالرغم من هذه الفروقات وبالرغم من معارضة العائلتين لهذا الزواج.

خوف عائلة كمال من هذا الزواج، عدم عودته إلى بلده وتجاهل تقاليده وعاداته. أمّا بالنسبة لأهل جانيت فإنّهم يرون حضارة الآخرين أقل بكثير من حضارتهم وتقاليدهم فهي الوحيدة المفضلة، والزوج المسلم لا يلقى ترحابًا من عائلة كاثوليكية متمسكة بتقاليدها الدينية.

الأشهر الأولى من حياة كمال وجانيت الزوجية كانت ممتعة وسعيدة والعلاقة حميمة. كمال عمل المستحيل لإسعاد زوجته فكان يمضي معظم

وقته معها في الحفلات الراقصة والمقاهي الجميلة بين أوروبا والولايات المتحدة. أمّا جانيت فكانت متطلبة للغاية تبحث عن الكثير وترغب أن تمضي معظم وقتها خارج المنزل، لقد صرفت أموال زوجها على السهرات ودور السينما، وأرهقت زوجها ماديًا وعلميًا فكان يترك أبحاثه في المختبر لزملائه كي يؤمّن حاجات زوجته، ظنًا منه أنّها بعد حين سوف تتغيّر وتشعر معه لكن طريقة حياتها لا تتغيّر لأنّها نبعت من خبرتها الحياتية السابقة. بقيت جانيت هكذا حتى ولادة ليلي إبنتها التي كانت تتركها معظم الوقت برعاية الحاضنة والتي تعتقد أنّها تستطيع أن تحل مكانها بالعطف والحنان والتربية. وعندما أصبحت ليلى في سن الثالثة وبدأت تتكلم كانت تنادي الحاضنة «ماما» لأنّها ما عرفت حنان أمّها بقدر ما لمست عطفًا من الحاضنة.

كان كمال يراقب تصرّفات زوجته ويتألم لكنّه ماذا يفعل بزوجة علمتها تربيتها هكذا تصرفات؟ وماذا يفعل بتوقعاته كرجل مسلم عربي؟

بعد فترة وجيزة بدأت جانيت تلاحظ عدم انسجام كمال بتصرّفاتها ولهوها خارج المنزل وانقطاعه من مرافقتها إلى الكنيسة كل نهار أحد كالعادة، وصرّح لها بأنّه لا يريد أن يصبح كاثوليكيًا. وبعد أن عجز راهب الكنيسة عن اقناع كمال باعتناقه المذهب الكاثوليكي، قال لجانيت «لقد ارتكبت خطيئة بزواجك من المسلم ولكي يغفر لك الرب يجب أن تكثري من تضحياتك للكنيسة». شعرت جانيت بالذنب وبدأت تغدق الكنيسة بتضحياتها وهداياها التي اشترتها بأموالها وأموال زوجها.

عارض كمال تصرّفات زوجته وصمّم أن لا يسلّمها معاشه الشهري خاصة بعد أن عارضته بإرسال مساعدة مالية إلى والده بعد وفاة والدته، التي توفيت بذبحة قلبية نتيجة ألمها وتفكيرها بولدها الذي كانت تأمل أن يعود لها يومًا من الأيام.

بدأ كمال يدرك سبب تصرّفات زوجته وندم على زواجه منها كونه مختلفًا عنها، فهو عمل بجد ليسعدها في الوقت الذي كان بحاجة للراحة والسعادة، فكان يمضي معظم وقته مع ابنته ليلى ويترك المجال لزوجته ونشاطاتها المتعدّدة الأهداف. لقد شعر بمسئولية تجاه إبنته عكس ما كانت تشعر زوجته، ممّا سبّب له الألم والكبت من جرّاء توقعاته كمسلم عربي.

اشتدّت إضطرابات العائلة وأصبحت الأزمة حادة، لقد عزل كمال نفسه عن الجميع وركز على عمله وتربية إبنته ليلى، أمّا جانيت فراحت تشبع حاجاتها غير مبالية بما يحصل في منزلها. كانت جانيت تقيّم كمال بالرجل الغريب المنعزل الذي لا ينتمي لأهل أو لوطن آخر غير وطنها ويجب أن لا يمارس تقاليد سوى تقاليدها وطقوسها. لقد تعوّدت جانيت بأن تحتفل في عيد الفصح لكن تمنع زوجها من الإحتفال بعيد الأضحى، وكانت تزور أهلها مع زوجها وابنتها بمناسبة الأعياد لكن زيارة كمال لأهله تكلف مصاريف وهذا يعني هدرًا لأمواله لذلك يجب أن يمنع من زيارة أهله وهذا ما أرادته جانيت.

بعد مضي الثماني سنوات من زواج كمال وجانيت، نجح كمال بإقناع زوجته بزيارة أهله في لبنان وفي اليوم الثاني من وصول العائلة إلى لبنان قرّرت جانيت أن تترك إبنتها ليلى مع أهل كمال وتذهب برحلة إلى فرنسا وتركيا واليونان، وحصل ما أرادت. وترك كمال أهله ورافق زوجته برحلتها الطويلة وبعد عودتها شعر كمال بكره جانيت الكبير لأهله ومجتمعه خاصة بعد رفضها البقاء في بلده ولو لفترة وجيزة والعودة السريعة إلى أميركا وإلحاحها بالبقاء النهائي والدائم في بلدها. رفض كمال طلب زوجته، لكن بدأ القلق ينهش جسده خوفًا على ابنته ليلى وعلى مستقبلها وعندما وافقا على الطلاق طلب كمال من زوجته أن تكون ليلى بحضانته خوفًا من إهمال والدتها لها والحفاظ على شعور ليلى كونها تحب والدها ومتعلقة به، فوافقت الزوجة وقرّر كمال أن يبقى في الولايات المتحدة كي لا يحرم إبنته من مشاهدة والدتها.

وافقت جانيت على بقاء ليلى مع والدها في الولايات المتحدة مقابل ٤٥ ألف دولار يدفعها لها. إنّ أزمات كمال الزوجية كانت نتيجة للفروقات الحضارية والدينية وتعاسته مصدرها إنطباعات جانيت عنه ومعاملتها له. فهي كانت تعتبره شخصًا ينتمي لحضارة شاذة وترغب باعتناقه ديانتها وبعزلته عن بيئته.

جانيت أكثرت من سهراتها خارج المنزل خاصة بعد توقّف كمال من مشاركتها في هذه السهرات برفقة صديق قديم لها كانت قد تعرّفت عليه في الكنيسة.

وكمال أخذ يتألم وزاد غضبه بسبب توقعاته وتربيته المحافظة وغير المتفقة مع طريق زوجته، واعتبر تصرف زوجته إهانة وتحطيمًا لكرامته فقرّر أن يتركها، وهي أكدت أيضًا للعاملة الإجتماعية أنّها لا تستطيع أن تكون لشخص ليس هو جزءًا منها ومن تقاليدها أو جزءًا من كنيستها.

تقييم حالة كمال

الزواج المتعدد الحضارات يتألف من:

- الزواج من العرق الآخر.
- الزواج من ديانة أخرى.
- الزواج من طبقة حضارية أخرى. إنّ وضع كمال مطابق لهذه الأوصاف الثلاثة، لقد تأثر من الضغوطات الحضارية ومن قوى تأثير الفروقات الدينية التي شكلت ضغطًا كبيرًا على وضع كمال وحياته الزوجية التي سنناقشها بشكل عام.

إذا قبلنا قول الكاتب فالنتين عن الحضارة «كطريقة حياة لجماعة ما»، نستطيع القول أنّ وضع كمال هو تضارب أو تنازع بين حضارتين. وذكر الكاتب قائلاً «الحضارة عملية نفسية إجتماعية تشارك حضارات أخرى بطرق تستوجب العيش في أمان واحترام». إنّ حالة كمال نفسية إجتماعية، والفروقات الإجتماعية كبيرة بين الجماعات والأفراد. إنّ الكاتب شريف وشريف وصف الفروقات الطبقية بأنّها تحدّد المسافة الإجتماعية بين الجماعات مع بعض الفروقات من بيئة إلى أخرى ومن طبقة إلى أخرى. التصنيف الطبقي للجماعات المتخلفة متشابه ضمن البلد الواحد من حيث الجوهر وفي الأعوام التي شهدت التغيير السريع وتأرجح الوضع الحياتي. مثلاً يعتبر الأميركان البيض في قمة الهرم يتبعهم الكنديون ثمّ البريطانيون ومختلف جنوبي جماعات أوروبا ثمّ الشعب السلفيكي ثمّ الأوروبيون الجنوبيون ثمّ اليهود والهنود الأميركان وفي قعر الهرم يقع الشرقيون ثمّ الشعب المكسيكي ثمّ الجماعات الشرقية الغربية ثمّ الزنوج وهذه الفرق الواقعة في قعر الهرم وصفت بالشعب الغريب عن القيم الأميركية القوية. هذا التصنيف يفسّر تقييم جانيت لزوجها كمال والتي وصفته إبن الحضارة الدونية بدلاً من أن تدرك الفروقات الحضارية بينها وبينه وتوقعت أن ينصهر بحضارتها وتقاليدها كليًا.

طريقة تصرفات جانيت أخذت وضعين مهمين:
– وضع كمال ضمن حضارتها.
– عزلته عن حضارته.

جانيت وضعت كمال ضمن تقاليدها الشخصية والبيئية وتوقعت أن يشاركها هذه التقاليد، لذلك ينطبق عليها قول الكاتب تستنك، فهي تعرضه وتحتقر بيئته دون مؤاساة أو دعم كي يرضخ لبيئتها وتنصحه ليفعل «كما فعل الرومان إذ عاشوا في روما». أدرك كمال طريقة جانيت ووصفها بطريقة الضغط عليه لانصهاره بتقاليدها وهو يتفق مع الكاتب كوردن ملتون «طريقة الأنكلو الديكتاتورية عبر التاريخ هي طريقة الضغط بهدف الإنصهار الحضاري».

وحدة كمال وعزلته عن البيئة وعن أصدقائه في الجالية اللبنانية زاد شعوره بالقلق والخوف، ووجوده ضمن الجماعة يبعث به الأمان ويقوي شعوره بالحب كي يستطيع مواجهة إحباطه نتيجة بعده عن البيئة الأساسية. إنّ كمال بشوق لعلاقة قربى بجماعته وهذا ما ينمّي شعور الإحترام عنده. لقد ذكر الكاتبان كوفيل كوستلو وروك في وضع الجماعات الأقليات في بعض الحضارات «إذا ضعف الترابط بين الفرد وجماعته الحضارية، الخطر يهدّد شخصيته».

الحرمان من البيئة والإحتقار الدائم من الأهل يخلق أزمة حادة تحتاج إلى التوازن في شخصية الفرد كي يستطيع التعامل معها. لقد قرّر كمال أن يبعد عن جميع الناس وبُعده هذا لا يحل مشكلته بل لا يزال يتعرّض لقوى الإنصهار التي حطمت ذاته وأصبح شديد العصبية والغضب، فهو المسؤول وزوجته غير مسؤولة، والمشكلة أنه غير قابل الإنصهار في حضارة غير حضارته، وتأقلمه مع هذا الوضع هو سبيل التعايش ضمن قوى الإنصهار.

لقد ازداد الألم عند كمال بعد أن قرّر الطلاق من زوجته وأدرك أنّه خسر حياته مع من أحب، لكن برأيه الشيء الأهم من خسارة حبيبته هو تربية إبنته ومستقبلها. لكن خسارته سببت له الإنهيار الشخصي والعجز عن التعامل مع مشكلته لذلك طلب المساعدة من الأخصائية الإجتماعية. مشكلة كمال نتيجة النزاع الحضاري الذي سبّب له إضطرابات زوجية. وهو بحاجة للمساعدة وتقوية ذاته وترميم شخصيته كي يستطيع أن يقاوم

وينمّي قوى الدفاع عن النفس كي يستطيع أن يتعامل مع مشكلته وكان من الضروري أن يناقش مشكلته مع الأخصائية الإجتماعية ويصف الخوف الذي يهدّده من جرّاء القوى الضاغطة. ومن الضروري أن تحسّسه الأخصائية الإجتماعية أنّه غير مذنب وليس بالضروري أن يسلم بعاداته وتقاليده وحتى ليس من الضروري استقراره في بلد ومع أناس يجرحون كرامته. إنّ وسائل الدفاع عن النفس جعلت كمال ينفس مشاكله ويخفف من ضغوطاته وغضبه. لقد نمت قوى الرفض عند كمال وأصبح واعيًا لأهمية وجوده ضمن جماعته. وبعد جلسات نقاش عديدة مع كمال تخلص من شعوره العدواني تجاه زوجته التي تركها وقرّر أن يرعى شؤون ابنته حتى تنضج وتختار طريق حياتها ثم يعود إلى بيئته الأساسية.

٥. حالة في المجال المدرسي - حالة يوسف علي[١]

مقدمة

الأخصائي الإجتماعي يعمل بمكتب الخدمة الإجتماعية المدرسية بالإسكندرية ويتطلب العمل بهذا المكتب مقابلة الحالات المحولة من المدارس وتقديم تقارير عنها. والمكتب يقدم أنواعًا متعددة من الخدمات منها تقرير المساعدات المالية والمساعدات المرتبطة بتكيف الطالب في مدرسته وكذلك بعض الخدمات الإجتماعية النفسية.

ملخص الحالة

بتاريخ ٢١ تشرين الثاني ١٩٦١ بينما كان الأخصائي الإجتماعي بالمكتب يقوم بزيارة إحدى المدارس الثانوية إذ تقدم طالب طويل القامة أبيض اللون يبدو أنّه في الثامنة عشرة من عمره كما تبدو عليه الأناقة والعناية بالهندام بالرغم من بساطة ملابسه.

ثم قدّم نفسه وذكر أنّه طالب بالسنة الثالثة بالمدرسة وقد علم بالخدمات

---

١. أعدّ هذه الحالة مكتب الخدمة الإجتماعية المدرسية بالإسكندرية. وقد أبرز في الحالة ما اتبع من خطوات للمساعدة سواء في الدراسة أو التشخيص أو العلاج. وهي مأخوذة حرفيًا من: عيسى وسليمان، «خدمة الفرد»، مذكور سابقًا، ص. ١٢٤ – ١٣٥.

التي يقدمها المكتب للطلبة وهو يود أن يتولى مكتب الخدمة رعاية أخيه الأصغر وهو تلميذ بإحدى المدارس الإبتدائية.

ثم ذكر الطالب في حديثه أنّ أخاه يعاني كثيرًا من قسوة والده وشدته وإهماله في شراء أدواته المدرسية كما أنّ أخاه بالرغم من تجاوزه العاشرة من العمر إلاّ أنّه مصاب بالتبول اللاإرادي.

ثم تردّد الطالب قليلاً وقال في رجاء أنّه يود ألاّ يعلم والده بهذا الطلب نظرًا لشدّة الوالد وعدم رغبته في تدخل أي شخص في أحواله الأسرية. وقد لجأ الطالب للكثير من أقاربه محاولاً الحصول على معونتهم في إقناع الوالد بتعديل معاملته لهم ولكن الوالد عنيد وصلب الرأي وكانت النتيجة حدوث سوء تفاهم بينه وبين أقاربه كما غضب منه الوالد عندما علم باتصاله بهم.

وقد قام الأخصائي الإجتماعي بالمكتب بإعطاء الطالب فكرة عامة عن طبيعة العمل بالمكتب والخدمات التي يقدمها للتلاميذ مؤكدًا له سرية المعلومات فبدا الإطمئنان على الطالب وشكر الأخصائي الإجتماعي ثم انصرف.

وعندما انتقل الأخصائي الإجتماعي لمدرسة التلميذ وهي إحدى المدارس الإبتدائية المشتركة ذكرت له الناظرة أنّ الطفل بالسنة الخامسة وهو منتظم في الحضور وهادئ الطبع وإن كانت مدرسة الفصل قد شكت لها عدة مرات من عدم إحضاره لأدواته المدرسية كما أنّ مستواه الدراسي أقل من المتوسط. وقد حاولت مرارًا إستدعاء الوالد للتفاهم معه على استكمال أدوات التلميذ وتقويته دراسيًا ولكن الوالد لم يحضر للمدرسة.

وقد رحبت سيادتها بتحويل التلميذ للمكتب لرعايته.

تسجيل الأخصائي لمقابلة شقيق التلميذ

زرت المدرسة الثانوية في ٢٦ تشرين الثاني ١٩٦٠ واستدعيت شقيق التلميذ وأخبرته بقبول المكتب رعاية أخيه فبدا عليه السرور وشكرني على اهتمامي بذلك ثم استفسرت منه عن الظروف الأسرية التي تحيط بأخيه حتى أكون أقدر على تفهم مشكلته فبدا عليه التردّد وذكر والحرج يبدو على

وجهه أنّه يخشى أن يعلم والده بذلك فطمأنته بسرية المعلومات فبدأ الطالب يتكلم بصوت هادئ دون أن يبدو عليه أي انفعال إلاّ عندما كان يتحدث عن والدته إذ بدا عليه التأثر بشكل واضح.

وقد ذكر الطالب أنّ مستوى الأسرة الإقتصادي فوق المتوسط وهم يعيشون في مسكن صحي مكوّن من أربع حجرات والوالد يبلغ الأربعين من العمر وهو يملك أحد المحال التجارية ويعمل به طوال النهار وهو يقسو في معاملتهم ويقتر عليهم في المصروف.

ثمّ تحدّث عن والدته فقال أنّها منفصلة عن الأسرة من ثلاث سنوات وهي تعيش مع أسرتها في بلدة بعيدة عن البندر ثمّ أرجع ذلك لكثرة الشجار والخلاف بينها وبين الوالد بسبب سوء معاملته. ثم استرسل في الحديث بعد فترة قصيرة من الصمت وقد بدا عليه الأسى فقال إنّ الخلاف قديم منذ طفولته ممّا سبّب له الكثير من الإضطراب النفسي حتى أنّه كان يعجز عن الإستذكار ولكنّه الآن أكثر راحة بالرغم من اضطراره القيام بمعظم الأعباء المنزلية ورعاية إخوته الصغار وإن كان الوالد يساعده في الوقت الذي يعود فيه للمنزل.

ثم تحدّث عن إخوته فقال أنّه الإبن الأكبر ويليه أخوه الذي طلب رعاية المكتب له والذي يبلغ العاشرة والنصف من العمر ثمّ أخت تبلغ الثامنة من العمر وهي تلميذة بإحدى المدارس الإبتدائية ثمّ أخ أصغر يبلغ السادسة من العمر التحق هذا العام بإحدى المدارس الإبتدائية.

وقد سألته عن العلاقات السائدة بين إخوته فقال أنّهم دائمو الشجار وهو يحاول أحيانًا إصلاح العلاقة بينهم ولكن كثرة انشغاله باستذكار دروسه تحول بينه وبين التفرغ لرعايتهم خصوصًا وهو بالسنة النهائية ويود الحصول على مجموع كبير للإلتحاق بالجامعة.

وعندما سألته عن علاقته بأخيه ذكر أنّه كان يضربه كثيرًا بسبب تبوله اللاإرادي وانصرافه عن استذكار دروسه ولكن بدون فائدة حتى أنّه يئس منه وتركه وشأنه ولكن حينما علم بوجود مكتب للخدمة الإجتماعية المدرسية وجد الفرصة سانحة لخدمة أخيه ومحاولة علاج مشاكله.

ثمّ تحدث الطالب عن نفسه فقال أنّه استطاع التكيّف لهذا الوضع في الأسرة

وإن كان يضايقه أحيانًا شدّة الوالد وتقتيره في المصروف ولكنّه كبير السن ويستطيع احتمال ذلك؛ أمّا أخوه الأصغر فهو يرى حاجته الماسة لخدمات المكتب.

وقد سألته إذا كان يوافق على معاونتي في رعاية أخيه موضحًا له أهمية ذلك بالنسبة لتقدم حالته فرحّب الطالب بذلك كثيرًا ثم كرّر شكره لي واستأذن في الإنصراف إلى فرقته بعد أن وعدته بالإتصال به.

تسجيل مقابلة مدرسة فصل التلميذ

زرت المدرسة الإبتدائية في ١ كانون الأول ١٩٦٠ حيث قابلت مدرسة الفصل التي ذكرت أنّها كانت مدرسة التلميذ لمدة ثلاث سنوات متوالية وهي تعلم الكثير عنه وقد كانت تلاحظ عليه كثرة هروبه وانقطاعه عن الدراسة عندما كان بالسنة الثالثة بالرغم من انتظامه في السنوات السابقة ولكن هربه قلّ بالسنة الرابعة ثم انتظم في دراسة هذا العام.

وبسؤالها عن مستواه الدراسي ذكرت أنّ الطفل نبيه وسريع الفهم ولكنّه متأخر دراسيًا كما أنّه يهمل دائمًا في إحضار ما تطلبه منه من أدوات مدرسية.

وعندما استفسرت منها عن سلوكه وعلاقته بزملائه ذكرت أنّه ضعيف الشخصية فهو دائم الشكوى من اعتداء زملائه عليه وهو يميل للإنطواء على نفسه ويبتعد عن الإشتراك في أي نشاط مدرسي وقد استأذنتها في مقابلة التلميذ فأرسلت تستدعيه.

تسجيل مقابلة التلميذ

دخل التلميذ حجرة المقابلة في خطوات بطيئة وقد بدا عليه الخوف والتردد وأخذ يجول ببصره في الحجرة بنظرات حائرة ثمّ أخذ يوزّع نظراته بيني وبين مدرسة الفصل الذي قدّمته لي ثمّ استأذنت في الإنصراف. والتلميذ يبلغ الحادية عشر تقريبًا. ونموّه الجسماني يناسب سنّه وهو شاحب اللون لم يعتن بتصفيف شعره الطويل وكان يرتدي الزي المدرسي وحذاءً بنيًا في حاجة لطلاء وقد لاحظت بقع الحبر على مريلته. رحبت بالطفل وطلبت منه الجلوس فجلس مترددًا ثمّ قدّمت له نفسي وأخذت أحدثه في بعض

الموضوعات العامة مثل هواياته وأنواع الألعاب التي يميل إليها محاولاً كسب ثقته فبدا عليه الإهتمام كما اختفت مظاهر الخوف والإضطراب من وجهه وعندئذ ذكرت له أنّي حضرت لمعاونته في التغلب على كل ما يضايقه سواء في المدرسة أو المنزل مؤكدًا له سرية المعلومات.

وقد لاحظت عليه رغبة في الحديث دون أن يدري من أين يبدأ فقلت له ممهدًا (كيف أحوالك في المدرسة؟) فبدا التردد على الطفل وكأنّه يخشى أن يذكر المدرسة بسوء فيصل ذلك للمسؤولين بها فقلت له أنّه يمكنه التحدث بصراحة وحرّية عن كل ما يضايقه دون أن يخشى شيئًا مؤكدًا له سرية المعلومات وأضفت قائلاً أنّ هدفي هو مساعدته في التغلب على كل ما يضايقه.

وهنا بدا الإرتياح على الطفل وذكر بصوت خافت أنّ زملاءه يعتدون عليه بالضرب دون أي سبب خصوصًا – وذكر إسم أحد زملائه ثمّ سكت وهو ينظر إلي باهتمام فسألته عمّا يعمله إزاء هذا العدوان فقال أنّه يشكوهم للناظرة ولكنّها لا تعمل لهم شيئًا فسألته عن الطريقة التي يراها مناسبة لمنع هذا العدوان فلم يستطع التلميذ الإجابة. فاستفسرت منه عمّا إذا كان يشاركهم في لعبهم ونشاطهم فقال أنّه يبتعد عنهم خوفًا من عدوانهم عليه فسألته إذا كان اشتراكه معهم في النشاط واللعب يساعد على تقوية علاقته بهم فقال أنّه سيحاول ذلك ولكنّه طلب مني مقابلة ذلك الزميل الذي ذكر إسمه حتى لا يعتدي عليه فوعدته بذلك.

ثمّ وجهت الحديث نحو حياة التلميذ الأسرية وعندما سألته عن علاقته بأسرته ذكر على الفور بأنّ والدته غاضبة من والده وهي تقيم مع أسرتها ثمّ سكت الطفل وقد أطرق بوجهه إلى الأرض ليخفي الدموع التي تجمّعت في عينيه وكأنّه على وشك البكاء فتركته قليلاً حتى يهدأ ثمّ سألته عن المضايقات التي سببها له هذا الوضع فقال بصوت أجش وهو يمسح دموعه بطرف كم مريلته أنّه حائر بين والده وأخيه الأكبر، فكل منهما يطلب منه طلبًا يخالف الآخر وإذا أطاع والده ضربه أخوه وإذا أطاع الأخ يضربه الوالد ولكن أخاه يضربه أكثر من والده.

فسألته عن علاقته بوالده فقال أنّ والده يخرج لعمله في الصباح ويعود ظهرًا لفترة قصيرة ثمّ يعود لعمله حتى ساعة متأخرة. وهو كثيرًا ما

يضربه ويعنفه وعندما استفسرت منه عن أسباب ذلك بدا عليه التردد فشجعته على الحديث بصراحة فقال بصوت خافت وقد احمرّ وجهه أنّه يبوّل على نفسه ليلاً ممّا يسبب تعنيف والده له وضربه أحيانًا ثمّ نظر إليّ التلميذ ليرى تأثير كلامه علي فقلت له بلهجة صادقة أنّ ذلك يحدث أحيانًا من بعض الأطفال في مثل سنّه. وقد لاحظت أنّ هذه العبارة واللهجة التي قيلت بها كان لها أثر كبير في تهدئته. ثمّ سألته عن تاريخ ذلك البوال فقال أنّه منذ طفولته وأنّه زاد في المدة الأخيرة وهو يتضايق لذلك كثيرًا. فسألته إذا كان يوافق على الكشف الطبي الشامل لعلاجه من أي مرض قد يسبب هذا البوال فرحب التلميذ بذلك.

ثمّ وجهت الحديث للناحية المدرسية فسألته عن مدى انتظامه في الدراسة فقال الطفل أنّه بعد سفر والدته كان يهرب من المدرسة لزيارة عمته التي يحبها كثيرًا ولكن والده علم بذلك فمنعه من زيارتها ثمّ أضاف قائلاً أنّه حينما يطلب من والده شراء أدواته المدرسية يهمل في ذلك ممّا يسبب ضرب مدرسته له ممّا كان يدفعه للهرب من المدرسة. ولكن المدرسة لا تضربه الآن لذلك فقد امتنع عن الهرب وهو يواظب على الحضور للمدرسة فسألته إذا كان يمكننا مقابلة والده للإتفاق معه على إحضار أدوات المدرسة فرحب بذلك كثيرًا فسلمته خطابًا للوالد حدّدت فيه ميعاد المقابلة بالمكتب يوم ٧ كانون الأول وسلمته للطفل الذي وضعه بعناية في جيب مريلته ثمّ طلبت منه التحدث عن علاقته بإخوته الصغار فقال أنهما دائما الشجار ويهربان أحيانًا من المدرسة وهو يعلم ذلك ويخشى إخبار والده أو أخيه الأكبر حتى لا يضربانهما ثمّ سألني إذا كان يمكنني مساعدتهما فوعدته بذلك ثمّ انصرف التلميذ لفرقته.

مقابلة زميل التلميذ

بعد انصراف التلميذ قابلت زميله الذي ذكر أنّه يكثر من العدوان عليه وهو يبلغ الحادية عشر من العمر ويناسب التلميذ النمو الجسماني وقد ناقشته في علاقته بزميله وتمّ الإتفاق معه على تحسين هذه العلاقة والإمتناع عن العدوان عليه.

مقابلة الوالد

حضر الوالد للمكتب في الميعاد المحدّد ٧ كانون الأول ١٩٦٠ فرحبت به وصحبته لحجرة المقابلة.

والوالد يبلغ الأربعين من العمر تقريبًا وإن كان مظهره يوحي بأنّه أكبر من ذلك فقد خط الشيب شعره وبدا عليه التعب والإرهاق وهو متوسط الطول والسحنة وكان يرتدي حلّة قديمة ولكنها نظيفة.

قدمت نفسي له وشرحت رسالة المكتب ثمّ ذكرت له الغرض من المقابلة وهو التعاون معه لرعاية إبنه وقد رحب الوالد بذلك ثمّ أخذ يتحدث عن أحوال إبنه في استذكار دروسه بالرغم من المجهودات التي يبذلها حتى يتقدم دراسيًا.

وقد لاحظت تهرب الوالد من الحديث عن حياته الأسرية حينما كنت أسأله عن الظروف المحيطة بالطفل والتي قد تكون سببًا في إهماله وانصرافه عن الإستذكار. وتدريجيًا بدأ الوالد يطمئن لي خصوصًا بعد أن أكدت له سرية المعلومات.

ثمّ ذكر الوالد أنّ أولاده ضحية للخلاف المستمر بينه وبين زوجته والذي بدأ بعد الزواج بمدة قصيرة وبسؤاله عن أسباب هذا الخلاف ذكر أنّ أسباب هذا الخلاف كانت تافهة ويمكن معالجتها لولا تدخل أهل زوجته ممّا زاد الخلاف حتى لم يعد هناك مفر من انفصالهما ولكنّه يحاول بقدر الإمكان تعويض أولاده من حنان الأم فيقوم بإعداد الطعام ويجلس معهم عند عودته من عمله ولكن كثرة الإرهاق في العمل يجعله سريع الغضب فيضربهم أحيانًا عندما يخطئون في تصرفاتهم.

ثم تحدث عن التلميذ فقال أنّه مطيع وهادئ ولكنّه يلاحظ عليه شدّة حساسيته وسرعة تأثره بعكس إخوته ثمّ أضاف قائلاً أنّه يضايقه كثيرًا بتبوّله اللاإرادي بالرغم من كبر سنّه وهو يضربه أحيانًا أخرى بدون فائدة.

وقد ذكرت للوالد أنّ هذا التبوّل ربما يرجع لسبب عضوي وقد رحب بالكشف على إبنه كشفًا شاملاً فسلمته استمارة الفحص الطبي للتلميذ.

ثمّ دار بيني وبين الوالد حديث طويل عن حاجات الأطفال الأساسية

وعندما وجدت منه اهتمامًا وإقبالاً على الحديث ورغبته الشديدة في التعرف على هذه الحاجيات لتقديم الرعاية اللازمة لأولاده انتهزت الفرصة وأوضحت له أنّ الأطفال في هذه السن في أمسّ الحاجة لحنان الأم ولكن الوالد عارض بشدّة في إعادة علاقته بزوجته وإنْ دافعه السماح لهم بالتردد على عمتهم على فترات متقاربة كي تسدّ جزءًا من الفراغ الذي خلفته والدتهم.

ثمّ شكرني الوالد على اهتمامي برعاية إبنه ووعد بالإتصال بي بعد الكشف الطبي الشامل عليه ثمّ استأذن في الإنصراف.

ملاحظات تشخيصية على المقابلات السابقة

- يشعر الأخ الأكبر بمسئوليته عن إخوته بسبب غياب الأم وانشغال الوالد ممّا دفعه للتقدم للأخصائي الإجتماعي بالمكتب بطلب رعاية أخيه الأصغر وإن كان انشغاله باستذكار دروسه وجهله بوسائل الرعاية قد قلّل من قدرته على رعايتهم.
- بدأ عدم تكيّف الطفل مع بيئته المدرسية منذ ثلاث سنوات ويتفق ذلك أيضًا مع ترك الأم للمنزل.
  وقد ظهر عدم تكيّفه على شكل هروب وانقطاع عن الدراسة مع تأخر دراسي. وقد قامت المدرسة ببعض المحاولات لعلاج ذلك عن طريق محاولة الإتصال بالوالد وسرعان ما كفّت عن مواصلة ذلك بسبب كثرة الأعباء المدرسية.
- التلميذ عاجز عن التكيّف سواء مع البيئة المدرسية أو الأسرية مع شعوره بالقصور بسبب تبوّله اللاإرادي وكثرة تعنيف وضرب الوالد والأخ الأكبر له.
- إرتباك الأسرة بسبب غياب الأم وعدم وجود بديل لها وعدم اهتمام الوالد في معالجة هذا النقص.
- كثرة انشغال الوالد بعمله وسرعة غضبه مع عدم اتخاذه أي إجراء إيجابي سليم لعلاج مشكلة التبوّل اللاإرادي للتلميذ وعدم إدراكه للحاجات الضرورية له ولبقية أفراد الأسرة.

مجهودات المكتب بالنسبة للتلميذ

تمّ الكشف الطبي الشامل عليه واتضح إصابته بتسويس في الأسنان مع بلهارسيا وبعض الطفيليات وقد تمّ علاجه مع توجيهه صحيًا نحو وسائل الوقاية.

سيشجع الأخصائي الإجتماعي التلميذ للتحدث بحرّية عمّا يعانيه من مشاكل ومتاعب سواء في المدرسة أو المنزل وذلك في المقابلات التالية والإشتراك معه في دراسة وسائل التغلب على هذه المشاكل بطريقة إيجابية مع بث الثقة في نفسه وإشعاره بذاته.

مجهودات المكتب بالنسبة للمدرسة

تم الإتفاق مع مدرّسة الفصل على توجيه عناية فردية للتلميذ حتى يتقدم دراسيًا وتكليفه ببعض المسؤوليات التشجيعية على القيام بها حتى تزداد ثقته بنفسه مع مساعدته على تحسين علاقاته بزملائه واشتراكه في النشاط المدرسي بما يتناسب مع ميوله واستعداده.

مجهودات المكتب بالنسبة للأسرة

تعدّدت مقابلة الأخصائي الإجتماعي للوالد والأخ الأكبر وذلك للتعاون معهما في رعاية التلميذ وقد تمّ:

- تبصير الوالد بمشكلة إبنه وأثر اتجاهاته ومعاملته له في نموّ شخصيته ومساعدته على اكتشاف الخطأ في مواقفه خصوصًا فيما يختص بتبوّله اللاإرادي وكذلك في موقفه من تنبيه أولاده.
- إدراك الوالد لأهمية وجود بديل للأم حتى يجد الطفل بعض الحنان الذي افتقده. وقد بلغ من إدراك الوالد لأهمية الأم أنّه أرسل أولاده لزيارة أمهم في عيد الأم بعد أن كان يحرم عليهم مجرّد التحدث عنها.
- تم توجيه الأخ الأكبر نحو أفضل وسائل رعاية أخيه. وقد شملت خدمات المكتب الأخ الذي كان يشعر بالإضطراب النفسي بسبب شدّة الوالد في المعاملة وتقتيره في المصروف مع شعوره بالإثم بسبب إيمانه بواجبه في رعاية أخوته الصغار وإخفاقه في ذلك. وقد تحسنت علاقته بوالده خصوصًا بعد أن سمح له الوالد بزيارة والدته وإعطائه مصروفًا منتظمًا.

كما تخلص الطالب من شعوره بالإثم بعد تعاونه مع المكتب في رعاية إخوته وشعوره بتقدم حالة الإخوة.

- تمت زيارة الأخصائي الإجتماعي لمدرسة الأخت والأخ الأصغر للتلميذ مع التعاون مع المختصين بها لرعايتهما بعد إدراكهم للظروف المحيطة مع توجيه الأب لوسائل تقوية العلاقة بين الإخوة.
- إدراك الوالد أهمية تقوية العلاقة بين المنزل والمدرسة وأثر ذلك في تكامل شخصية التلميذ فبدأ يتردد على مدارس أولاده كما اهتم بتوفير أدواتهم المدرسية.

ونتيجة لتعاون التلميذ والمدرسة والأسرة مع المكتب ارتفع المستوى الدراسي للتلميذ وزادت ثقته بنفسه وتحسنت علاقته بزملائه كما اشترك في النشاط المدرسي ممّا ساعده على تكيّفه مع البيئة المدرسية كما تحسنت علاقته بوالده وأخوته واستطاع التلميذ التغلب على مشكلة التبوّل اللاإرادي فانقطع عن ذلك.

وقد تمّ تتبّع حالة التلميذ على فترات متباعدة وذلك حتى آخر العام للإطمئنان على حسن تكيّفه مع مدرسته وبيئته المنزلية ثمّ حفظت الحالة بعد التأكد من ذلك.

المصادر والمراجع

أولاً - المصادر والمراجع العربية

- أحمد، أحمد كمال، «تنظيم المجتمع»، مكتبة القاهرة الحديثة، الطبعة الأولى، ١٩٦٥، القاهرة.
- أحمد، أحمد كمال والفوال، صلاح مصطفى، «الخدمة الإجتماعية والميثاق»، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٣، القاهرة.
- أحمد، محمد شمس الدين، «العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الإجتماعية»، الشركة المصرية للطباعة والنشر، ١٩٧٤، القاهرة.
- الأمم المتحدة، «تقرير التنمية البشرية لعام ١٩٩٣»، مركز دراسات الوحدة العربية، ١٩٩٣، بيروت.
- البطريق، محمد كامل، «العمل بين الجماعات»، مكتبة الأنجلوا المصرية، الطبعة الأولى، ١٩٦٤، القاهرة.
- بعلبكي، أحمد، «التنمية المحلية في المناطق الريفية العربية، تجارب ومفاهيم»، منشورات الأسكوا، ١٩٩٨، بيروت.
- بعلبكي، أحمد، «التنمية المحلية والقطاعية»، مركز الأبحاث في معهد العلوم الإجتماعية، الجامعة اللبنانية، ٢٠٠٠، بيروت.
- الجباعي، يوسف، «العمل مع الجماعات في مؤسسات الرعاية الإجتماعية للأطفال»، مركز التدريب الإجتماعي، ١٩٧٩، بيروت.
- الحاروني، فاطمة، «خدمة الفرد في محيط الخدمات الإجتماعية»، مكتبة السعادة، الطبعة الخامسة، ١٩٧٤، القاهرة.
- الحسيني، هاشم، «الحلقات الدراسية في مجال التدريب على الخدمة الإجتماعية»، مركز التدريب الإجتماعي، ١٩٧٩، بيروت.
- حسن، محمود، «مقدمة الخدمة الإجتماعية»، دار النهضة العربية، ١٩٨١، بيروت.
- حسن، محمود، «مقدمة الرعاية الإجتماعية»، الجزء الأول، مكتبة القاهرة الحديثة، الطبعة الثانية، ١٩٧٣، القاهرة.
- حسن، محمود، «ممارسة خدمة الفرد»، دار النهضة العربية، ١٩٨٣، بيروت.
- حسن، محمود، «الخدمات الإجتماعية المقارنة»، دار النهضة العربية، ١٩٨٢، بيروت.

- خليفة، محروس وعوض، إنصاف، «المدخل في ممارسة الخدمة الإجتماعية»، جزءان، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٢، الإسكندرية.
- الخشاب، أحمد وبرسوم، كرم حبيب، «في الخدمة الإجتماعية والإجتماع التطبيقي»، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٥٦، القاهرة.
- السمالوطي، نبيل، «علم إجتماع التنمية»، دار النهضة العربية، ١٩٨١، بيروت.
- عيسى، محمد طلعت، «الخدمة الإجتماعية، كأداة للتنمية»، مكتبة القاهرة الحديثة، الطبعة الأولى، ١٩٥٦، القاهرة.
- عيسى، محمد طلعت، «فن خدمة الفرد، دراسات تطبيقية في ميدان الأسرة»، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٢، القاهرة.
- عيسى، محمد طلعت وسليمان، عدلي، «خدمة الجماعة»، مكتبة القاهرة الحديثة، الطبعة الأولى، ١٩٦٢، القاهرة.
- عيسى، محمد طلعت وسليمان، عدلي، «خدمة الفرد»، مكتبة القاهرة الحديثة، الطبعة الأولى،١٩٦٢، القاهرة.
- عبد الباقي، هدى سليم، «خدمة الجماعة»، مؤسسة بحسون للنشر والطباعة، ١٩٩٦، بيروت.
- عبد الباقي، هدى سليم، «الخدمة الإجتماعية والعيادة النفسية المتخصصة»، مؤسسة بحسون للنشر والطباعة، ١٩٩٣، بيروت.
- محمد، محمد عبد الفتاح، «تنمية المجتمعات المحلية من منظور الخدمة الإجتماعية»، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩١، القاهرة.
- نافعة، حسن، «الأمم المتحدة في نصف قرن»، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، عالم المعرفة، العدد ٢٠٢، ١٩٩٥، الكويت.
- يونس، الفاروق زكي، «الخدمة الإجتماعية والتغير الإجتماعي»، عالم الكتب، القاهرة.

ثانيًا - المصادر والمراجع الفرنسية

- **Lindsay J.**, "Le dévéloppement local des groupes vers 2000", revue Intervention, numéro 85.
- **Nation Unies**, "ABC des nations unies", 1994, New York.
- **Roberts Ch.**, "Méthodologie de l'intervention sociale", édition Centurium.
- **Pascal H.**, "Le dévéloppement local, est-il paradox?", texte.
- **Pascal P.**, "Dévéleppement local, quelle raison?", texte.
- **Verhagen K.**, "Jeux et enjeux de l'auto-promotion", "les ONG face à elles-même", édition PUF - IUED, 1991, Paris.

جدول المحتويات

مقدمة	٧
الفصل الأول: التدخّل الإجتماعي، المفهوم والوظائف	١١
أولاً – ضرورة التدخّل الإجتماعي	١١
١. الأسباب التي أدّت إلى التدخّل الإجتماعي من قبل الدولة	١١
٢. خدمات التدخّل الإجتماعي	١٢
٣. إتساع مجال الحاجات والخدمات	١٣
ثانيًا – التدخّل الإجتماعي، مفهومه ومضمونه	١٣
١. مفهوم التدخّل الإجتماعي	١٣
٢. مضمون التدخّل الإجتماعي	١٤
٣. الضمان الإجتماعي	١٥
ثالثًا – معايير التدخّل الإجتماعي	١٥
رابعًا – التدخّل الإجتماعي والخدمة الإجتماعية	١٦
١. التدخّل الإجتماعي في المجتمعات الحضرية	١٧
٢. مجالات التدخّل الإجتماعي	١٧
٣. التدخّل الإجتماعي الريفي	١٨
الفصل الثاني: التدخّل الإجتماعي وظروف تبلوره في الغرب وفي بلادنا	٢١
١. تقاطع النظرة بين الكنيسة والدولة في أوروبا	٢١
٢. السلطات المدنية والرعاية الإجتماعية	٢٢
أولاً – تطوّر نظم التدخّل الإجتماعي في إنكلترا	٢٢
١. قانون إليزابيت للفقراء سنة ١٦٠١	٢٣
٢. قانون الفقراء الجديد	٢٤
٣. تشغيل الأطفال والتشريعات الصناعية	٢٤
٤. إصلاح السجون	٢٤
٥. الإصلاح الإجتماعي وتنظيم الإحسان	٢٥
٦. التدخّل الإجتماعي خلال الحرب العالمية الثانية	٢٦
٧. تقرير بيفرج	٢٦
ثانيًا – التدخّل الإجتماعي في الولايات المتحدة	٢٧
١. الصراع بين الولايات المتحدة وبيوت الإحسان	٢٧
٢. الخدمات الإجتماعية التي تمارسها الولاية	٢٨
٣. المؤسسات الإجتماعية الخاصة وجمعيات تنظيم الإحسان	٣٠
٤. مؤتمرات البيت الأبيض	٣١
٥. تطوّر الخدمات الإجتماعية أثناء الأزمة الإقتصادية	٣٢

٦. جهود الإصلاحيين الإجتماعيين ٣٢
٧. قانون الضمان الإجتماعي ٣٢
٨. الإتجاهات الأساسية في التدخّل الإجتماعي ٣٣
٩. منظمات الشباب الريفي ٣٣
١٠. الرعاية الصحية في الدفاع المدني ٣٤
ثالثًا – تطوّر التدخّل الإجتماعي في مصر ٣٥
١. المشكلات الإجتماعية ٣٥
٢. ظهور المصلحين الإجتماعيين ٣٦
٣. دور الحكومة في المؤسسات الإجتماعية ٣٨
٤. الجهود العلمية في الخدمة الإجتماعية ٣٩
٥. الجهود العلمية التطبيقية ٤٠
٦. تطوّر الرعاية الإجتماعية بعد معاهدة ١٩٣٦ ٤١
٧. الرعاية الإجتماعية بعد ثورة ١٩٥٢ ٤٣
رابعًا – تطوّر التدخّل الإجتماعي في لبنان ٤٨
١. الكشاف المسلم في لبنان ٤٨
٢. الصليب الأحمر اللبناني ٤٩
٣. اليونيسف الدولية ٤٩
٤. جمعية تنظيم الأسرة ٥٠
٥. جمعيات المكفوفين والمعوقين ٥٠
٦. الأندية الرياضية والثقافية والإجتماعية ٥١
٧. دور الدولة في التدخّل الإجتماعي ٥١
الفصل الثالث: التدخّل الإجتماعي، المستويات والميادين ٥٣
أولاً – التدخّل الإجتماعي، تعريفه وأهميته ٥٣
١. تعريف التدخّل الإجتماعي ٥٣
٢. أسس التدخّل الإجتماعي ٥٤
٣. الممارسة المهنية للتدخّل الإجتماعي ٥٤
ثانيًا – مناهج التدخّل الإجتماعي ومستوياته ٥٦
١. خدمة الفرد ٥٧
٢. خدمة الجماعة ٦٣
٣. تنظيم المجتمع ٦٨
٤. تنمية المجتمع المحلي ٧٢
ثالثًا – ميادين التدخّل الإجتماعي ٧٥
١. التدخّل الإجتماعي في ميدان الأسرة ٧٥
٢. التدخّل الإجتماعي في ميدان المدرسة ٧٧

٣. التدخّل الإجتماعي في ميدان الأحداث المنحرفين ٨٢
٤. التدخّل الإجتماعي في الأحياء ٨٦
٥. التدخّل الإجتماعي في مجالات الصحة ٨٩
٦. التدخّل الإجتماعي في مجالات المسنين ٩٢
٧. التدخّل الإجتماعي في مجالات العمل ٩٤
الفصل الرابع: التدخّل الإجتماعي، الأهداف والأجهزة ٩٧
أولاً – أهداف التدخّل الإجتماعي ٩٧
ثانيًا – أطراف التدخّل الإجتماعي وأجهزته ٩٨
١. الأجهزة الحكومية ٩٩
٢. المنظمات المجتمعية ٩٩
٣. المنظمات الدولية ١٠٦
ثالثًا – التدخّل الإجتماعي، الإختصاصيون الممارسون والمهارات ١١٣
١. مواصفات إختصاصي خدمة الفرد ١١٣
٢. مواصفات إختصاصي خدمة الجماعة ١١٦
٣. دور إختصاصي خدمة الجماعة ١١٩
٤. مهارات الإختصاصي الإجتماعي الأساسية ١٢٢
الفصل الخامس: تجارب في التدخّل الإجتماعي ١٢٥
أولاً – التدخّل الإجتماعي على المستوى الدولي ١٢٥
ثانيًا – التدخّل الإجتماعي على المستوى الوطني ١٢٦
١. الرابطة النسائية للعمالة الذاتية في الهند ١٢٦
٢. مشروع الإسكان العام في القاهرة، مصر ١٢٧
٣. مصرف غرامين – بنغلادش ١٢٨
٤. بنك الأمل، اليمن ١٢٩
٥. إنتظارات الشباب، لبنان ١٣٠
ثالثًا – التدخّل الإجتماعي على المستوى المحلي ١٣٣
١. الهيئات الأهلية للعمل المدني، طرابلس – لبنان ١٣٣
٢. نادي النهضة الثقافي الإجتماعي، مركبتا – قضاء المنية الضنية ١٣٥
رابعًا – التدخّل الإجتماعي على مستوى خدمة الفرد ١٣٧
١. دراسة حالة تعالج مشكلة الإنحراف ١٣٧
٢. دراسة مشكلة إجتماعية لطالبة جامعية ١٤٢
٣. دراسة مشكلة في مجال الأسرة ١٤٥
٤. حالة تعالج الإحباط الناتج عن المشاكل الزوجية ١٥٤
٥. حالة في المجال المدرسي – حالة يوسف علي ١٦٠
المصادر والمراجع ١٧١
جدول المحتويات ١٧٣