



الخدمة الإجتماعية العمالية

إعداد

الدكتورة

منال حمدي الطيب

أستاذ بقسم مجالات الخدمة الإجتماعية
كلية الخدمة الإجتماعية - جامعة الفيوم

٢٠٢٤م - ١٤٤٦هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلِ اعْبُدُوا مَا فَسَّرَ اللَّهُ
عَمَّا كُنتُمْ تَعْبُدُونَ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة التوبة

**الخريطة الزمنية الدراسية لمقرر (الخدمة الاجتماعية العمالية)
بالفصل الدراسي الاول - العام الجامعي ٢٠٢٤/٢٠٢٥ م**

م	الاسبوع	خلال الفترة		رقم المحاضرة	محتوي المحاضرة
		من	إلى		
١	الاولي	٢٠٢٤ /٩/٢٨	٢٠٢٤/١٠/٣	المحاضرة الاولى	ماهية الخدمة الاجتماعية العمالية + خصائص الخدمة الاجتماعية العملية + الطرق المهنية للخدمة الاجتماعية العمالية
٢	الثانية	٢٠٢٤ /١٠/٥	٢٠٢٤/١٠/١٠	المحاضرة الثانية	اهداف الخدمة الاجتماعية العمالية + مبادئ الخدمة الاجتماعية العمالية + الاستراتيجيات للخدمة الاجتماعية العمالية
٣	الثالثة	٢٠٢٤ /١٠/١٢	٢٠٢٤/١٠/١٧	المحاضرة الثالثة	الاثار الاجتماعية لسياسات الإصلاح الاقتصادي+ الآثار الناتجة عن أهم المشكلات الاجتماعية لأصحاب الحرف بالمناطق المطورة
٤	الرابعة	٢٠٢٤/١٠/١٩	٢٠٢٤/١٠/٢٤	المحاضرة الرابعة	العوامل التي تؤدي الى الغياب عن العمل + الإجراءات الحكومية لتقليل الآثار السلبية للخدمة الاجتماعية على العمال
٥	الخامسة	٢٠٢٤ /١٠/٢٦	٢٠٢٤/١٠/٣١	المحاضرة الخامسة	اهداف تنظيم المجتمع في المصنع+ العلاقات الاجتماعية في الصناعة
٦	السادسة	٢٠٢٤/١١/٢	٢٠٢٤/١١/٧	المحاضرة السادسة	الصناعة وسكان المجتمع المحلي+ سمات وخصائص المجتمع الصناعي + المصنع كنسق اجتماعي
٧	السابعة	٢٠٢٤/١١/٩	٢٠٢٤/١١/١٤	المحاضرة السابعة	الميد تيرم
٨	الثامنة	٢٠٢٤ /١١/١٦	٢٠٢٤/١١/٢١	المحاضرة الثامنة	النظريات المفسرة لعمليات التحول الاقتصادي والانتاجي على المجتمع
٩	التاسعة	٢٠٢٤/١١/٢٣	٢٠٢٤/١١/٢٨	المحاضرة التاسعة	المداخل المبكرة لدراسة السلوك الانساني في العمل + المداخل النظرية ودراسة علاقات العمل
١٠	العاشرة	٢٠٢٤/١١/٣٠	٢٠٢٤/١٢/٥	المحاضرة العاشرة	مداخل دراسة علاقات العمل في ظل تعاطف (العولمة) + النظريات السوسولوجية حول التنظيمات النقابية
١١	الحادي عشر	٢٠٢٤/١٢/٧	٢٠٢٤/١٢/١٢	المحاضرة الحادي عشر	أساليب وتكتيكات التدخل المهني+ تعريف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية +اهداف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية+انساق التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية+خصائص التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية+خطوات بحوث التدخل المهني في المجال العمالي
١٢	الثانية عشر	٢٠٢٤/١٢/١٤	٢٠٢٤/١٢/١٩	المحاضرة الثانية عشر	العوامل والاعتبارات التي تحقق فعالية التدخل المهني في المجال العمالي +أهمية استخدام النماذج في الخدمة الاجتماعية+ استراتيجيات التدخل المهني+ المبادئ المهنية التي يقوم عليها التدخل المهني مع الاسر والجماعات +المهارات المعاصرة للتدخل المهني في المجال العمالي + موقفات التدخل المهني
١٣	الثالثة عشر	٢٠٢٤/١٢/٢١	٢٠٢٤/١٢/٢٦	المحاضرة الثالثة عشر	دور الأخصائي الاجتماعي في مواجهة الآثار الاجتماعية والنفسية المصاحبة للحوادث والإصابات+ دور الأخصائي الاجتماعي في شئون الأفراد+دور الأخصائي الاجتماعي داخل العنابر وخطوط الإنتاج+ دور الأخصائي الاجتماعي مع الجماعات القيادية العمالية
١٤	الرابعة عشر	٢٠٢٤/١٢/٢٨	٢٠٢٥/١/٢	المحاضرة الرابعة عشر	دور أخصائي الجماعة في المصانع في النقاط الآتية + دور الأخصائي الاجتماعي في مجلس الإدارة + دور الأخصائي الاجتماعي مع اللجنة الإنتاجية+ دور الأخصائي مع اللجنة النقابية + دور الأخصائي الاجتماعي في التأمينات الاجتماعية
بدء امتحانات الفصل الدراسي الاول ٢٠٢٤ /٢٠٢٥ اعتباراً من السبت ٤ / ١ / ٢٠٢٥ م					
حتى الخميس ٢٣/١/٢٠٢٥ م					
اجازو نصف العام ابتداءً من السبت ٢٥/١/٢٠٢٥ حتى الخميس ٦/٢/٢٠٢٥ م					

المحتويات

الموضوع	الفصل
الخدمة الإجتماعية فى المجال العمالى	الفصل الأول
الاثار الاجتماعيه لسياسات التحول الاقصادى فى المجتمع	الفصل الثانى
طبيعة العلاقات الاجتماعيه فى ظل نظام العمل الجديد	الفصل الثالث
النظريات المفسرة لعمليات التحول الاقصادى والانتاجى على المجتمع	الفصل الرابع
أساليب وتكنيكات التدخل المهني للخدمة الاجتماعيه فى المجال العمالى	الفصل الخامس
مهام الأخصائى الاجتماعى فى المجال العمالى	الفصل السادس

مقدمة

يعتبر القطاع الصناعي من أهم القطاعات الاقتصادية التي تقود مسيرة التنمية في ظل المتغيرات الحالية حيث أن قوة الدولة في العصر الحديث تكمن في امتلاكها لمؤسسات تكنولوجية تقوم عليها النهضة الاقتصادية الحديثة بكل المتطلبات العصرية التي تدفع بالمجتمع للأمام في مسيرة التقدم والرقى والرفاهية والانجاز ماديا وبشري فالعامل هو متغير التنمية والتصنيع الحقيقي بما يؤديه من أدوار في الإنتاج والعمل بالنسبة له وسيلة لإشباع حاجاته الأساسية عن طريق الأجر ويتيح له فرصة استغلال قدراته وتحقيق أهدافه ويشعر من خلاله بقيمته وإحساسه بذاته. حيث يعتبر العمال أهم عنصر من عناصر الإنتاج ولذلك يجب أن تتوفر لهم كل سبل وإمكانيات الرعاية بغرض زيادة كفاءتهم. وفي ضوء الثورة الصناعية والتحول إلى التحديث نجد أن نتائجها تشعبت في نواحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وهذا التحول في الحياة الاجتماعية والصناعية خلق بيئة اجتماعية جديدة وهياً للعمال والصناع لأول مرة في تاريخ البشرية فرصة التقارب والترابط وتبادل الرأي في آلامهم وآمالهم وفي

كل ما يمس حياتهم اليومية ومصالحهم الحيوية فكونوا اتحادات ونقابات لتدافع عن حقوقهم وتعبر عن مطالبهم واحتياجاتهم المتنوعة.

والعمال في كافة المنشآت والمصالح الحيوية الكثير من الاحتياجات التي تتطلب برامج خدمات ورعاية اجتماعية لتعمل على إشباعها ورعايتهم رعاية متكاملة منعا لتفاقم تلك الاحتياجات وعدم إشباعها ومن ثم تحولها إلى مشكلات تعود بالسوء على العمال وعلى العملية الإنتاجية ومن ثم على تقدم وتطور الدولة وليس على العمال وأصحاب العمل فقط.

ويعتبر تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطبقة العاملة وسيلة أساسية لتخفيف الأعباء المادية والمعنوية التي تقع على عاتق العامل مما يتيح له فرصة التفرغ لعمله وإنتاجه بصورة أكثر جدية وحب العمل. لذلك فإن المنظمات تحاول أن تحقق رغبات الأفراد العاملين بها حيث أن تلك الرغبات تؤثر على سلوك الفرد بطرق متباينة تؤدي إلى شعور الفرد بالرضا عن العمل أو عدم الرضا عنه كلياً أو جزئياً. حيث تعمل مهنة الخدمة الاجتماعية في العديد من المنظمات العمالية من أجل الدفاع عن خدمات العمال بالمصانع وتطويرها وتقديمها لهم سواء كانت الخدمات الاجتماعية والتعليمية والإقتصادية والتعليمية والصحة والسلامة المهنية وذلك من خلال

برامج وخدمات ذات جودة عالية، ومن المفترض أنها موضوعة بطريقة مقصودة ومدروسة وتضمن زيادة المشاركة للعمال في تقديمها والإستفادة منها لضمان توزيع مردودها بعدالة، ولذا فإن الدور الرئيسي للمهنة هو التأكد من أن برامج وخدمات ومشروعات اللجان النقابية تُعبر عن إهتمامات وإحتياجات وخصوصية العمال بالمصانع التابعة للنقابة. ولقد تم تدخل طريقة تنظيم المجتمع في النقابات العمالية حديثا ونتيجة لظهور بعض المشكلات المتصلة بالعمال وأسرهـم والحاجة الى ربط المصنع بالبيئة الخارجية لذا كان من المهم أن يكون هناك تواجد للخدمة الإجتماعية في المجال العمالي (مصانع – شركات – نقابات عمالية... الخ)، وتعد طريقة تنظيم المجتمع من أفضل الطرق التي تولى اهتمام كبيرا بقطاع العمال بالمصانع وتعمل على المدافعة عن حقوقهم والمطالبة ببرامج الرعاية الاجتماعية لإشباع احتياجاتهم بالإضافة إلى توعيتهم بحقوقهم وتمكينهم من المطالبة بها ومساعدتهم في الحصول عليها مما ينعكس ايجابيا على العمال وأصحاب المصانع والعملية الإنتاجية.

**مع خالص تمنياتنا بالتوفيق والتقدم
والله ولى التوفيق**

المؤلفة

الفصل الاول

الفصل الأول

الخدمة الإجتماعية فى المجال العمالى

- مقدمة
- أولاً : ماهية الخدمة الإجتماعية العمالية قديماً وحديثاً
- ثانياً : مقاصد وأهداف الخدمة الإجتماعية العمالية.
- ثالثاً : خصائص الخدمة الإجتماعية العمالية.
- رابعاً : البنية المعرفية للخدمة الإجتماعية العمالية
- خامساً : الطرق المهنية للخدمة الإجتماعية العمالية
- سادساً : المبادئ المهنية للخدمة الإجتماعية العمالية
- سابعاً : الإستراتيجيات المهنية للخدمة الإجتماعية

العمالية

الفصل الأول

الخدمة الإجتماعية فى المجال العمالى

مقدمة

يكشف المجال العمالى فى الأوقات الراهنة عن الحاجة إلى ممارسات مهنية نوعية تواكب المستجدات التى تعصف ببيئة العمل ، وبالنظر إلى الخدمة الإجتماعية العمالية كغيرها من المهن التى تعمل مع العمال فى إطار التنظيم الصناعى نجد أنها فى حاجة إلى تطوير نماذج الممارسة المهنية والنظريات التى تحتكم إليها بطريقة تمكن المهنة من التواصل مع التطور الذى لحق بالمجتمع الصناعى ، ويحاول الفصل التالى أن يقدم رؤية نوعية لماهية أهداف الخدمة الإجتماعية العمالية والفلسفة والمرتكزات التى يمكن أن تستند إليها المهنة فى مختلف مراحل الممارسة.

كما يهتم الفصل بإستعراض الطرق والمبادئ والإستراتيجيات المهنية اللازمة للعمل فى هذا المجال من خلال إستدعاء التاريخ التطورى للمهنة وقراءة واقع المجتمع الصناعى أنياً بما يكفل إستشراف المستقبل والتمكن من التواصل مع إحتياجات ومشكلات وقضايا العمال فى إطار المؤسسات التى يتكون منها المجتمع الصناعى .

أولاً : الخدمة الإجتماعية العمالية (الماهية والمفهوم) :

إن محاولة الإقتراب من ماهية الخدمة الإجتماعية العمالية ومقاصدة يفرض علينا المزيد من الإستحقاقات ، التي من أهمها ضرورة أن نذكر أن هناك العديد من المحاولات التي بذلت من أجل الكشف عن مفهوم واضح ومحدد للخدمة الإجتماعية فى المجال العمالى وإن إختلفت التعريفات فى التفاصيل إلا إنها إتفقت فى الجوهر ، بإعتبار أن الخدمة الإجتماعية هى فى المقام الأول مهنة إنسانية أى أنها تتمحور حول الإنسان وتوافقه مع ذاته وقدراته على التكيف مع التنوع البيئى الذى يعيش فيه ويتفاعل معه .

ويمثل المجال العمالى أحد المجالات الحية التى تمارس فيه المهنة طرقها وأساليبها وإستراتيجياتها وأدوارها المختلفة للحفاظ على الطبيعة الإنسانية فى إطار عملية الإنتاج ، فإعتبار أن العمال الذين يمثلون نسق الهدف للممارسات المهنية يشكلون وقود ومحرك العملية الإنتاجية فى إطار التنظيم الصناعى وبإعتبار أن العملية الإنتاجية تمثل ركيزة أساسية للعملية التنموية التى هى فى الأساس تركز إلى الإنسان كوسيلة وتقصده كهدف فإن المهنة تعتمد إلى المحافظة على الهوية الإنسانية لهؤلاء العمال وذلك من خلال إحداث نوع من التوازن المقصود فى المكانة الإجتماعية للعمال فى

إطار بيئة المصنع والعمل على خلق التناغم والتفاعل بين الحقوق والواجبات المنوطة بهم بقصد تنشيط أدائهم المهني المهارى والإجتماعى .

ولذلك يمكن إلقاء الضوء على التعريف التالى للخدمة الإجتماعية

العمالية حيث يكشف عن هوية المهنة كالتالى :

إن الخدمة الإجتماعية العمالية تعبر فى مجملها عن (مجموعة من الجهودات التى يؤديها الأخصائيين الإجتماعيين فى المجالات العمالية المختلفة بقصد تلاؤم العمال مع أجواء ومسئوليات العمل لرفع كفاءة الإنتاج كماً ونوعاً عن طريق إشاعة العلاقات العمالية السليمة وإشباع الإحتياجات الإنسانية) .

يكشف التعرف السابق عن مجموعة من الحقائق منها :

- إن المجال العمالى يمثل أحد المجالات النوعية الهامة الذى تعمل به مهنة الخدمة الإجتماعية ، مؤكداً على خصوصية المجال الذى تميزه عن غيره من المجالات المهنية الأخرى بإعتباره يمثل المؤشر الذى يقاس به رقى الأمم ونهضتها فى الأوقات الراهنة .
- يتمثل الدور الجوهرى للخدمة الإجتماعية فى المحافظة المستمرة على الهوية الإنسانية للعمال فى إطار بيئة التنظيم الصناعى الذى يتفاعلون معه

- يمثل خلق التوازن المقصود بين الحقوق والواجبات ركيزة أساسية للمحافظة على المكانة الإجتماعية للعمال فى إطار بيئة المصنع .
- ومن ثم فإن المهنة تسعى جاهدة نحو تمكين العمال من القيام بواجباتهم وممارسة حقوقهم .
- على الرغم من أن حقوق العمال مكفولة من قبل القوانين والتشريعات التى تحكم التنظيم الصناعى إلا أن مثل هذه الحقوق لا تمنح ولا تورث ولكن تمارس ويحتاج العمال إلى مزيد من القدرة التنظيمية التى تمكنهم من المطالبة بحقوقهم والدفاع عنها من أجل ضمان تقاسم مردود العملية الإنتاجية بعدالة .
- إن المهنة لا تمارس بشكل إرتجالى عشوائى ولكنها تمثل عملية مدروسة ومقصودة يمارسها مهنيين متخصصين وهم الأخصائيون الإجتماعيون الذين يعدون إعداداً نظرياً وعملياً فى مدارس الخدمة الإجتماعية ومعاهدها
- إن كفاءة الإنتاجية كماً ونوعاً تمثل هدف أساس تسعى الخدمة الإجتماعية العمالية إلى تحقيقه من خلال زيادة التفاعل بين مكونات التنظيم الصناعى

ويوصف التعريف السابق بأنه يعبر عن الأصل فى مهنة الخدمة الاجتماعية حيث ينزع بها نحو النزعة المحافظة باعتبار أن الإنسان دون إستثناء أو تفضيل أو تمييز يمثل المزيد من التعقيدات التى صاحبت العملية الصناعية منها ما هو مرتبط بالمتغيرات والتطور المحيطة بالبيئة الصناعية الذى ساهم فى زيادة الفجوة بين العمال وأصحاب العمل ، فإنطلاقاً من النزعة الفردية وهيمنة القطاع الخاص على عملية الإنتاج والإحتكام إلى قواعد السوق ومتغيراته وما نتج عنه من تعارض فى المصالح الفردية بين أصحاب العمل وبعضهم وبينهم وبين العمال ، أصبحت المهنة فى حاجة إلى إستحداث ممارسات عملية تساهم فى إكساب العملية الإنتاجية مزيداً من العمق الإنسانى من خلال التأكيد على المصالح المشتركة لمكونات عملية الإنتاج بجانب تحقيق المصلحة الفردية ، ولذلك يأتى التعريف التالى محاولاً التبصير بجوهر الخدمة الاجتماعية العمالية باعتبارها :

((مهنة إنسانية تهدف إلى تنمية العنصر البشرى وتسعى إلى تحقيق أهداف التنظيم الصناعى وهى لا تعنى فقط الخدمات الاجتماعية الإنشائية أو الوقائية أو العلاجية التى تقدم للعاملين فى المنشأة الصناعية بطريقة مباشرة بل خدمة المصنع بأكمله من عمال وموظفين على مختلف المستويات

والدرجات الوظيفية وأهداف هذه الخدمات متعددة وهى مساعدة الأفراد سواء كانوا عمال أو موظفين لكي ينالوا حياة أفضل حتى يؤدون عملهم بإيجابية وحماس ((.

ويكشف التعريف السابق عن الخدمة الإجتماعية العمالية فى

جوهرها الإنسانى فى الآتى :

- تمثل الخدمة الإجتماعية مهنة تعمل فى مجالات الرعاية الإجتماعية من أجل المساهمة فى تقديم خدمات إنشائية ووقائية وعلاجية تستهدف تمكين مكونات التنظيم الصناعى من عمال أو موظفين من إشباع إحتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم .

- تعمل الخدمة الإجتماعية على تنفيذ مجموعة من البرامج والمشروعات والخدمات النوعية التى تستهدف الاهتمام بالبعد الإجتماعى للعملية الإنتاجية

- إن الهدف من ممارسة الخدمة الإجتماعية العمالية يتجسد فى مساعدة العاملين فى التنظيم الصناعى على تحسين نوعية الحياة بطريقة تمكنهم من ممارسة أعمالهم بفاعلية .

- تمارس المهنية العديد من الأدوار لتمكين مكونات التنظيم الصناعي (عمال - موظفين) من إكتساب مهارات وخبرات وتجارب نوعية تمكنهم من التواصل مع بيئة العمل .

وهناك تعريف ثالث يحاول تناول الممارسة المهنية للخدمة

الإجتماعية العمالية وما تحويه من إجراءات عملية كالتالي :

إن الخدمة الإجتماعية فى المجال العمالى تعبر عن ((ممارسة مهنية للخدمة الإجتماعية تتم داخل المؤسسات الصناعية وفى منظمات التوظيف أو إتحادات العمال بغرض تدعيم نوعية الحياة للعمال داخل وخارج مجال العمل وتشمل هذه الممارسة معاونة العامل على التفاعل مع البيئة التى يعيش فيها بحيث يكون قادراً على القيام بمسئوليته ومعاونة العامل على الإستزادة من إنتاجه بما يعود عليه كطاقة إنسانية لها كرامتها)) .

ويكشف التعريف السابق عن الهوية المهنية للخدمة الإجتماعية

بالمزيد من الوضوح حيث أكد على أن :

- الخدمة الإجتماعية لا تقتصر على بيئة المصنع ولكنها تمتد لكافة المؤسسات التى يتكون منها التنظيم الصناعى وما يستحدث منها فهى تمتد لتعمل مع إتحادات العمال والنقابات العمالية ومكاتب التوظيف

بقصد الممارسة الشاملة والتعاطى مع مختلف قضايا ومشكلات التنظيم

الصناعى فى إطار تنظيمى مؤسسى .

- تمتد الممارسة لتشمل التعاطى مع المستجدات والتغيرات التى تحيط

بالتنظيم الصناعى خاصة ما يؤثر منها على العمال ونوعية حياتهم

وقدراتهم على التواصل مع التنوع البيئى المحيط داخل وخارج التنظيم

الصناعى .

- تستهدف المهنة البعد الإنسانى من خلال تمكين مكونات العملية

الصناعية من الإستفادة من مردودها بعدالة دون تمييز حسب العرق أو

اللون أو النوع أو العقيدة ، بقصد المحافظة على كرامة الإنسان .

وتتطلب التعريفات السابقة من قاعدة أساسية مؤداها أنه من المفترض

أنه ليس هناك تعارض بين صالح العامل ومصصلحة العمل إلا أن هناك

مستجدات ومتغيرات عصفت بسوق العمل فى الأوقات الراهنة فرضت مزيد

من الإستحقاقات على المهنة كى تتمكن من الحفاظ على مشروعية الممارسة

وإستعادة الثقة مع العملاء .

فمع مراحل التحول التى تمر بها دول العالم فى الأوقات الحالية والتى

مثلت نتيجة حتمية وضرورة من ضروريات الحياة حيث الإنتقال من عملية

إنتاجية محكومة من قبل الدولة إلى سوق محكوم من قبل القطاع الخاص
وصاحب ذلك مرحلة إستضعاف للدولة فى مقابل تخلى أصحاب العمل
والقطاع الخاص على ممارسة الدور البديل للدولة فى رعاية العمال
ومصالحهم ، مما إستدعى دوراً جديداً لمهنة الخدمة الإجتماعية حيث تغلب
كل ما هو مادي على الأبعاد الإجتماعية والإنسانية لبيئة العمل وتأثير ذلك
سلباً على صالح العمال وصالح مردود العملية الإنتاجية ، فحين تتحول بيئة
المصنع إلى حزمة من المصالح يمكن أن تحدد مادياً ورقمياً ، فإن تخفيض
الأجور وزيادة ساعات العمل وتقليل أوقات الراحة وتهميش مظلة الرعاية
الإجتماعية المقدمة للعمال من المنطقى والبديهي أن يساهم فى زيادة ربحية
وكسبية أصحاب العمل ، وبذلك يحدث تعارض فى المصالح بين القوى
المتحكمة فى عملية الإنتاج ، هذا التعارض يمكن أن يكون مقبولاً على
المستوى التكنيكي الوقتى إلا أن إعتماده كخيار إستراتيجى يساهم فى تفرغ
العملية الإنتاجية من مضمونها الإنسانى والأخلاقى حيث ينحاز أصحاب
العمل تنظيمياً إلى مصالحهم ويسعون جاهدين نحو ممارسة أدواراً تساهم فى
تعميق مصالحها الفردية فى مقابل تهميش حقوق ومصالح العمال من خلال
مجموعة من الإجراءات منها :

- السعى نحو تقليص التمويل المخصص لمنظومة الرعاية الإجتماعية للعمال من خلال إعتبار الضرائب عبء ومن ثم إستحداث الآليات اللازمة للتهرب الضريبي فى مقابل أضعاف آليات الرقابة والمحاسبة .
- العمل على الصعيد التشريعى حيث السعى الحثيث نحو سن قوانين وتشريعات صارمة تحرم العمال من ممارسة حقوقها المشروعة إنسانياً فى مقابل زيادة الصلاحيات والسلطات الممنوحة لأصحاب العمل .
- إستحداث وسائل الضغط اللازمة التى تساهم فى إضعاف دور الدولة فى المحافظة على مصالح العمال من خلال تشكيل بناءات قوة ضاغطة تقلص الدور الإشرافى والرقابى للدولة على منظومة الرعاية الإجتماعية المقدمة للعمال .
- إستحداث التدابير اللازمة لإضعاف الدور الموصوف للنقابات العمالية فى خدمة مصالح العمال من خلال التأثير على القيادات النقابية وإضعافها والهيمنة عليها - على سبيل المثال - ويتم ذلك بقصد تهميش العمل النقابى وإفقاد العمال للقدرة التنظيمية .
- الإعتماد بشكل متواصل على الوسائل العلمية والتكنولوجية التى يمكن أن تساهم فى زيادة الإنتاج والإستغناء عن العمالة البشرية حيث تمثل

التكنولوجيا معضلة وسلاح ذو حدين فعلى سبيل المثال لك أن تتخيل مصانع الغزل والنسيج التي كانت تحوى آلاف العاملين أصبحت الآن تعتمد على تكنولوجيا فائقة ولا تحتاج إلا إلى عدد قليل من العمال والفنيين لتشغيلها .

ومن التدابير السابقة والتي تؤكد على التزايد المطرد للقدرة التنظيمية لأصحاب العمل وتحقيق أفضل ربحية ممكنة ولو على المستوى الوقتى تضعف عن قصد حركية العمال وفاعليتهم تنظيمياً بطريقة تؤثر عليهم سلباً من الناحية الإجتماعية والإنسانية والثقافية والسياسية ... وهنا تأتي مبررات وحتمية إستحداث نماذج وأطر للممارسة المهنية يمكن أن تساهم فى إحداث توازن مقصود ومدروس بين ما هو مادي وإجتماعى وإنسانى لصالح العملية الإنتاجية ومكوناتها ولذلك يمكن التوصل إلى وضع التعريف التالى للخدمة الإجتماعية العمالية :

((مهنة إنسانية متطورة تمارس فى بيئة العمل بهدف إحداث توازن مقصود ومدروس بين قوى الإنتاج عمال وأصحاب عمل فى إطار مؤسسى تنظيمى يستهدف صالح العملية الإنتاجية يمارسها مهنيين محترفين يستندون إلى مرتكزات إنسانية ونظرية ومعرفية ونماذج وأطراً للممارسة ويمتلكون

خبرات وتجارب ومهارات نوعية ترتبط أشد الارتباط بالتنوع البيئي للعملية الصناعية)) .

يؤكد التعريف السابق للخدمة الإجتماعية العمالية على الحقائق التالية :

- إن الخدمة الإجتماعية العمالية تمثل فى المقام الأول مهنة إنسانية متطورة حيث إنتقلت من الممارسات والأنشطة والجهود التلقائية إلى المرحلة المهنة وما تحويه من أنشطة وجهود مقصودة ومدروسة .
- تهدف الخدمة الإجتماعية فى المجال العمالى إلى المحافظة على التوازن بين قوى الإنتاج ، فالتوازن يمثل شئ أصيل يساهم فى زيادة قدرة الإنسان على البقاء والتواصل ، ويقصد بالتوازن هنا التوازن الروحى والمادى للعملية الإنتاجية ومكوناتها ، التوازن بين المصالح الفردية والجماعية ، التوازن فى الحقوق والواجبات والمسئوليات .
- يؤكد التعريف السابق على السياق التنظيمى المؤسسى للمهنة حيث تمارس فى المصنع ومع النقابات العمالية وإتحادات العمال وتنظيمات أصحاب العمل ويشير ذلك إلى إمكانية تواصل المهنة وتطورها وإنتقالها من الممارسات التلقائية إلى الممارسات التنظيمية المقصودة التى تتماشى مع تعقيدات المجتمع المعاصر .

- يمارس المهنة أخصائيين إجتماعيين مهنيين يمتلكون حزمة من الخبرات والتجارب والمهارات التي ترتبط أشد الارتباط بخصوصية البيئة الإنتاجية

- تعتمد المهنة على مرجعيات إنسانية فى المقام الأول تعتمد إلى تعميق الصبغة الإنسانية فى المحيط الصناعى الذى يتعاطى معه العمال ويؤثر فيهم ويتأثرون به .

من التعاريف والمفاهيم السابقة يمكن التوصل إلى تعريف إجرائى

للخدمة الإجتماعية العمالية كالتالى :

١- الماهية : What

تباينت التعريفات السابقة فى تحديدها لماهية الخدمة الإجتماعية العمالية ، حيث وجد أن منها من يصفها بأنها مجموعة من الجهودات ، وهذا يمكن أن توصف به الخدمة الإجتماعية العمالية فى المراحل الأولى من تطورها ، ووجدنا من يحاول تناولها بإعتبارها تمثل حزمة من الأنشطة أو بإعتبارها فن يركن إلى العلم ، وهذا أيضاً يمثل وصف منقوص ، ومن التعاريف من يكشف عن الهوية الحقيقية للخدمة الإجتماعية فى المجال العمالى بإعتبارها مهنة إنسانية أو أنها تعبر عن ممارسة مهنية ، وثالث يصفها بكونها مهنة إنسانية متطورة وجميعها تمثل وصف مقبول يجارى

التطور الذى لحق بالخدمة الإجتماعية وانتقالها من طور العمل الخيرى التلقائى إلى الحالة المهنية التى تحوى الممارسات المقصودة والمختبرة .

٢ - العلة : Why

ولكى يمكن التوصل إلى تعريف جامع لابد من أن يكشف عن السببية أو العلة من ممارسة الخدمة الإجتماعية فى المجال العمالى ونرى من التعريفات السابقة من يؤكد على أن دواعى الممارسة ومقاصدة تهدف إلى العمل على إيجاد نوع من التلائم بين العمال مع أجواء ومسئوليات العمل لرفع كفاءة الإنتاج كماً ونوعاً ، ومن التعاريف من يؤكد على أن مقاصد المهنة تتجسد فى العمل على تحقيق أهداف التنظيم الصناعى وثالث يؤكد على أن الهدف الأساسى للمهنة هو تدعيم نوعية الحياة للعمال داخل وخارج بيئة العمل وآخر يشير إلى أن الهدف يتجسد فى العمل على إيجاد توازن مقصود ومدروس بين قوى الإنتاج عمال وأصحاب عمل ، والواقع أن الأهداف السابقة تكشف عن لسان حال المهنة وممارستها فى مختلف أشكال المنظومة الصناعية سواء هيمن عليها القطاع العام أو إلتزمت العملية الإنتاجية بتحرير السوق وتسيدها عليها القطاع الخاص أو فى مراحل التحول من منظومة إقتصادية إجتماعية إلى منظومة مغايرة ، حيث تعمل المهنة

على تحقيق مجموعة من الأهداف المتنوعة : النوع الأول يمثل الأهداف بعيدة المدى أو الأهداف الإستراتيجية التى تتبع من العمق الإنسانى للمهنة ، ويسمى الآخر أهداف محدودة المدى ويطلق عليها الأهداف التكتيكية ، وهناك نوع ثالث يسمى الأهداف متوسطة المدى .

٣- نسق الهدف : Whose

وقد كشفت التعريفات عن أن المستهدف من الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية العمالية هم قطاع العمال ، حيث يتم التعامل مع العامل الفرد ، أو العمل مع جماعات العمال ، ويمتد العمل ليشمل المجتمع الصناعى ، من خلال الطرق المهنية المختلفة .

٤- من : Who

يقصد بذلك توضيح من يزاول هذا العمل هل هم أهل الخير أو محترفين متخصصين ، والواقع أن التعريفات السابقة أجمعت على أن الخدمة الإجتماعية يمارسها أخصائيين إجتماعيين أو ممارسين مهنيين محترفين وذلك يؤكد على الإعداد النظرى والعملى للممارسين .

٥- أين : Where

ويقصد به المكان الذي تمارس فيه المهنة دورها ، نجد من التعاريف من يقصر ممارسة المهنة على بيئة المصنع ومن يفسح المجال ليشمل التنظيم الصناعي برمته من مصانع وشركات ويمتد ليشمل نقابات واتحادات العمال ومكاتب التوظيف وجميعها تؤكد على طبيعة المؤسسة للمهنة .

٦- الكيفية :

ويقصد بها الوسائل التي تمارس من خلالها الخدمة الإجتماعية العمالية حيث تمتلك المهنة العديد من الطرق والأساليب والإستراتيجيات والأدوار المهنية التي تمكنها من التعامل مع العامل الفرد أو مع العمال من خلال الجماعات والتنظيمات العمالية وتمتد لتشمل العمل مع المجتمع الصناعي بمختلف تكويناته .

٧- متى : When

يعنى به هل تقتصر الممارسة على العمال المشكلين أم أنها تمتد لتعمل مع مختلف العمال بغض النظر عن كونهم مشكلين أم لا .

وتكشف التعاريف السابقة فى جوهرها عن المدخل الوقائى للخدمة الإجتماعية الذى يهدف إلى تمكين العمال من الأداء الأفضل لوظائفهم المهنية والإجتماعية وإشباع إحتياجاتهم الأساسية لحمايتهم من الوقوع فى

المشكلات وهذا يعبر عن الطابع الوقائى للمهنة ، بجانب المدخل العلاجى الذى يستهدف العمال الذين يعانون من مشكلات فى التوافق أو التكيف ، والجانب الإنمائى الذى يعمد إلى تمكين العمال المشكلين من إعادة الإندماج فى بيئة العمل مرة أخرى .

ثانياً : الخدمة الإجتماعية العمالية (الأهداف والمقاصد) :

يمثل المجال العمالى أحد المجالات الحية التى تمارس فيه المهنة طرقها وأساليبها فى إطار عملية الإنتاج ، فباعتبار أن العمال الذين يمثلون نسق الهدف للممارسات المهنية يشكلون وقود ومحرك العملية الإنتاجية فى إطار التنظيم الصناعى وباعتبار أن العملية الإنتاجية تمثل ركيزة أساسية للعملية التنموية التى هى فى الأساس تركز إلى الإنسان كوسيلة وتقصدته مههدف فإن المهنة تعمد إلى المحافظة على الهوية الإنسانية لهؤلاء العمال وذلك من خلال إحداث نوع من التوازن المقصود فى المكانة الإجتماعية للعمال فى إطار بيئة المصنع والعمل على خلق التناغم والتفاعل بين الحقوق والواجبات المنوطة بهم بقصد تنشيط أدائهم المهنى المهارى والإجتماعى ، ولذلك يمكن إلقاء الضوء على التعريف التالى للخدمة الإجتماعية العمالية حيث يكشف عن هوية المهنة بإعتبارها ((مهنة إنسانية تهدف إلى تنمية

العنصر البشرى وتسعى إلى تحقيق أهداف التنظيم الصناعى وهى لا تعنى فقط الخدمات الإجتماعية الإنشائية أو الوقائية أو العلاجية التى تقدم للعاملين فى المنشأة الصناعية بطريقة مباشرة بل خدمة المصنع بأكمله من عمال وموظفين على مختلف المستويات والدرجات الوظيفية وأهداف هذه الخدمات متعددة وهى مساعدة الأفراد سواء كانوا عمال أو موظفين لكى ينالوا حياة أفضل حتى يؤدون عملهم بإيجابية وحماس ((.

((مجموعة من المجهودات التى يؤديها الأخصائيين الإجتماعيين فى المجالات العمالية المختلفة بقصد تلاؤم العمال مع أجواء ومسئوليات العمل لرفع كفاءة الإنتاج كماً ونوعاً عن طريق إشاعة العلاقات العمالية السليمة وإشباع الإحتياجات الإنسانية)) .

يكشف التعريف السابق عن مجموعة من الحقائق منها :

✚ يمثل المجال العمالى أحد المجالات النوعية الذى تعمل به مهنة الخدمة الإجتماعية ، مؤكداً على خصوصية المجال الذى تميزه عن المجالات الأخرى .

✚ يمثل الدور الجوهرى للخدمة الإجتماعية فى المحافظة المستمرة على الهوية الإنسانية للعمال فى إطار بيئة التنظيم الصناعى الذى يتفاعلون

معه

✚ يمثل خلق التوازن المقصود بين الحقوق والواجبات ركيزة أساسية للمحافظة على المكانة الإجتماعية للعمال فى إطار بيئة المصنع ، ومن ثم فإن المهنة تسعى جاهده نحو تمكين العمال من القيام بواجباتهم وممارسة حقوقهم .

✚ إن المهنة لا تمارس بشكل إرتجالى عشوائى ولكنها تمثل عملية مدروسة ومقصودة يمارسها مهنيين متخصصين .

✚ إن كفاءة عملية الإنتاج كماً ونوعاً تمثل هدف أساس تسعى الخدمة الإجتماعية العمالية إلى تحقيقه من خلال زيادة التفاعل بين مكونات التنظيم الصناعى .

تعمل الخدمة الإجتماعية فى المجال العمالى لتحقيق مجموعة من الأهداف الإستراتيجية التى تؤدى فى محصلتها إلى تفعيل العملية الإنتاجية وإحداث التناغم والتساند بين قوى الإنتاج من عمال وأصحاب عمل فى إطار المؤسسات التى يتكون منها التنظيم الصناعى ، وينظرة أكثر عمقاً لجوهر الخدمة الإجتماعية كمهنة إنسانية نجد أن مقاصد الممارسين تتمحور حول إكساب بيئة العمل للطابع الإنسانى بإعتبار أن الإنسان هو هدف ووسيلة عملية الإنتاج فى آن واحد ، ومن ثم فإن الأهداف المهنية توصف

بالإستراتيجية باعتبارها أهداف بعيدة المدى حيث تتدخل المهنة على المستوى الأكبر بغرض العمل على إعادة إنتاج الظروف المحيطة بالتنظيم الصناعي بما يكفل إحداث التوازن المقصود بين الحقوق والواجبات وهو مقصد يمثل ضرورة تفرض نفسها على المهنيين والممارسين ، كما أن التعاطى بإيجابية مع القوانين والتشريعات التى تحكم العلاقة بين قوى الإنتاج يمثل مطلب حيوى تصبو إليه المهنة فى هذا المجال ، وتمكين العمال من تجاوز مشكلاتهم وإشباع إحتياجاتهم يمثل هدف أصيل للمهنة ومما سبق يتأكد أن للمهنة فى المجال الصناعى أهدافاً إستراتيجية تتلاقى مع جوهر وأساس العملية الإنتاجية وتعتمد إلى إستفادة مختلف مكونات عملية الإنتاج من مردودها بعدالة دون إستثناء أو تفضيل أو تمييز على أساس العرق أو اللون أو اللغة أو النوع .

ويمكن التوصل إلى وضع الأهداف التالية للخدمة الإجتماعية العمالية مع أنساق الهدف التى يعمل معها الأخصائىون الإجتماعيون كالتالى :

١ - أهداف ترتبط بالعمال :

➔ العمل على تحسين الأداء المعرفى بقصد زيادة عمق الخريطة الإدراكية للعمال من أجل أن يعى العامل طبيعة الظروف والمستجدات التى

تحيط ببيئة العمل ، والتغيير الذى لحق بالعملية الصناعية والطرق التى يمكن أن يتفاعل بها العمال مع مصالحهم ، وقد يتطلب ذلك تزويد العمال بأرقام وإحصاءات وبيانات ومعارف .

➔ تمكين العمال من إحداث تناغم مقصود بين المكونات النفسية والعقلية والإجتماعية والجسمية للشخصية وذلك من خلال إكتشاف نقاط القوة فى الشخصية وتدعيمها وتجاوز نقاط الضعف بالإضافة إلى تنمية وتنشيط عوامل الضبط الداخلى وما تحويه من قيم وعادات ومعتقدات إيجابية تحرك العمال للتواصل مع بيئة العمل .

➔ تدريب وتمارين العمال على إكتساب مهارات وتجارب نوعية إجتماعية ومهنية تساهم فى تحسين الأداء فى الوظائف الإجتماعية التى يكفلون بها ونوعية الحياة التى يعيشونها وتمكنهم من التغلب على سلوك النمط الذى إعتادوا عليه بطريقة تمكن من التواصل مع بيئة العمل .

➔ تمكن العمال من التكيف مع التنوع البيئى المحيط بالعمل داخل التنظيم الصناعى وخارجه وانعكاس ذلك إيجابياً على توافق العامل مع ذاته ، ويشمل التكيف توفير الضمانات اللازمة لتواصل العمال مع خصوصية وإمكانيات وتسهيلات بيئة المصنع .

➔ رصد الإحتياجات الحقيقية للعمال الإجتماعية والإقتصادية والثقافية والعقلية والعمل على إستحداث وصياغة البرامج والخدمات والمشروعات التى تقابل تلك الإحتياجات بطريقة مرضية .

٢- أهداف ترتبط بالتنظيم الصناعى :

➤ العمل على إحداث تناغم وتساند مقصود ومدروس بين مدخلات ومكونات التنظيم الصناعى من عمال وأدوات إنتاج وخامات وسلع وتنظيمات ومؤسسات ... إلخ ، وتقديم الدعم والتسهيلات اللازمة لعملية تفاعلية نشطة تساهم فى تحقيق العملية الإنتاجية لأهدافها .

➤ رصد الظواهر والمشكلات السائدة بالمجتمع الصناعى والتعرف على العوامل المسببة لها وتحديد الوزن النسبى المرجح لكل عامل على حدا وتفاعله مع عوامل أخرى لحدوث المشكلة أو الظاهرة مع رصد دقيق للتداعيات الناجمة عن هذه المشكلات والإستغلال الأمثل لموارد وإمكانيات المجتمع الصناعى لضمان علاج هذه الظواهر والمشكلات

➤ تمكين مكونات المجتمع الصناعى من التعاطى بفاعلية مع المستجدات والمتغيرات المحيطة بالعملية الإنتاجية من خلال رصدها والتنبؤ بتداعياتها ومن ثم التحكم فيها والتقليل من الآثار الجانبية الناتجة عنها

التعاطى بإيجابية مع القوانين واللوائح والتشريعات التى تحكم بيئة العمل من أجل ضمان مظلة قانونية وتشريعية تضمن المحافظة على حقوق العمال وأصحاب العمل وتجعل تحقيق الأهداف الإنسانية لعملية الإنتاج مسألة إلزام لكلاً من العامل وصاحب العمل .

أهداف ترتبط بالعمل النقابى :

تمثل النقابات العمالية إحدى المؤسسات المكونة للتنظيم الصناعى وتهدف فى المقام الأول إلى الدفاع عن مصالح العمال بما يكفل المحافظة على وحدة العملية الإنتاجية وتحقيقها لأهدافها ، وتعمل الخدمة الإجتماعية العمالية مع التنظيمات النقابية لتحقيق الأهداف التالية :

- العمل على تمكين العمال من الإندماج فى البيئة النقابية من خلال زيادة مستويات وأشكال مشاركة العمال فى الأنشطة والبرامج والخدمات التى يمارسها التنظيم النقابى على سبيل المثال إن عدم مشاركة العمال فى العمل النقابى بإيجابية من الممكن والأكيد أن يزيد الفجوة بين البرامج والخدمات والمشروعات التى تقدمها النقابة وإحتياجات ومشكلات العمال الحقيقية ولذلك فإن المهنة تستهدف الربط بين

ممارسات النقابات ومطالب وإحتياجات العمال من خلال المشاركة كى تخرج الخدمات معبرة عن الإحتياجات الحقيقة فى ضوء القدرة والممكن.

- زيادة الترابط والتنسيق بين النقابات العمالية والمؤسسات المكونة للتنظيم الصناعى بما يكفل وحدة الهدف الذى يتمثل فى دعم العملية الإنتاجية فى مقابل تعدد الوسائل ، على سبيل المثال حينما يحدث تعارض بين مصالح العمال وأصحاب العمل على الممارسين تمكين النقابات العمالية فى تفاعلها مع إتحادات العمال مع إستخدام مختلف الوسائل اللازمة بدء من أساليب التفاوض والضغط لتفعيل دور العمال فى المدافعة عن حقوقهم المشروعة فى إطار منظومة القوانين التى تحكم التنظيم الصناعى دون إفراط أو تقريط بإعتبار أن تواصل العملية الإنتاجية يستلزم التركيز على المصالح الجماعية وأن الصراع لا يمكن إعتماده كخيار إستراتيجى ولكنه مقبول تكتيكياً لتحقيق أهداف بعينها ، ويكشف المثال السابق عن أن جميع الخيارات متاحة من أجل تحقيق أهداف مشروعة تدعم التساند بين قوى الإنتاج وبما يضمن أن جميع الحقوق مكفولة لأصحابها من عمال وأصحاب عمل فى إطار مؤسسى تنظيمى .

- تمكين النقابات العمالية من التعاطى بإيجابية مع المستجدات والمتغيرات التي تحيط بسوق العمل فعلى سبيل المثال فإن الدور النقابى فى بيئة عمالية محكومة من قبل الدولة يختلف جوهرياً عن الدور المطلوب فى ظل هيمنة القطاع الخاص على العملية الإنتاجية ومن ثم تعتمد المهنة إلى تمكين العمل النقابى من تطوير أدواره بما يكفل زيادة قدرته على التواصل والدفاع عن مصالح العمال التى ترتبط بمصالح

العملية الإنتاجية

- تفعيل دور قيادات العمل النقابى بما يضمن قيادات نقابية واعية قادرة على التعبير عن صالح العملية الإنتاجية برمتها من خلال الأخذ بمبدأ التعليم والتدريب المستمر على سبيل المثال حالة ما يقود العمل النقابى قيادات عمالية غير واعية ومدربة نجد أنه من السهولة بمكان تسييسها وتسخيرها لتحقيق مصالح فئات بعينها مما يفقدها مشروعيتها ويؤثر سلباً على ثقة العمال فى جدوى العمل النقابى لذلك فإن المهنة تعمل على تمكين النقابات من اعتماد الأسلوب الديموقراطى فكراً وممارسة فى إنتقاء القيادات العمالية النقابية مع العمل على تهيئة المناخ الذى يضمن تمكين النقابات من إفراز قيادات عمالية جديدة بإستمرار .

ثالثاً: الخدمة الإجتماعية العمالية (الفلسفة والبرهانيات) :

تركن الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية العمالية إلى مجموعة من المرتكزات التى تتمحور فى الأساس حول الحفاظ على قدسية كل ما هو إنسانى فى بيئة العمل من إحتياجات ومشكلات وتفاعلات ومصالح ومقاصد وغيره من العوامل التى تميز الإنسان عن غيره من سائر المخلوقات.

ومن ثم فإن فلسفة الخدمة الإجتماعية فى المجال العمالى تهدف إلى إيجاد التوافق والتناغم بين كل ما هو إنسانى وما هو مادى ، فمع التطور الذى يلحق بعملية الإنتاج من تطور فى الآلات والأدوار والسلع لابد أن يحدث تطور فى العنصر البشرى والإجتماعى يواكب التطور العلمى والتكنولوجى الذى لحق بالعملية الصناعية فى الأوقات الرهنة (٥) . فعلى سبيل المثال فإن التقدم العلمى والتكنولوجى أدى إلى إحلال الآلة محل الإنسان مما نتج عنه عملية إزاحة مقصودة ومطرده فى كل ما هو إنسانى فى تطور يدفع العملية الصناعية إلى الإعتماد على الآلة والإستغناء عن البشر وما ينتج عن ذلك من تزايد معدلات البطالة وأوقات الفراغ وغيرها من المشكلات التى تصادف مختلف دول العالم فى الأوقات الراهنة ومن ثم فإن

فلسفة المهنة ومرجعياتها تقوم على المحافظة على الهوية الإنسانية لبيئة العمل .

وهناك مجموعة من الحقائق والأحكام التي تستند إليها المهنة منها :

- يتجاوز كل ما هو إنسانى سائر المخلوقات بإعتبار أن كافة المخلوقات مسخرة لخدمة الإنسان وتمكينه من التواصل والبقاء لتحقيق رسالته فى الحياة ، ومن ثم فإنه لا يجوز بأى حال من الأحوال تفضيل الآلة على الإنسان بأسم التقدم والتكنولوجيا ، وهذا لا يعنى تجاهل التقدم العملى ولكن يقصد به محاولة التخفيف من حدة الآثار السلبية الناجمة عن المعضلة التكنولوجية ، على سبيل المثال مع بداية الثورة الصناعية عام (١٧٩٨) حلت الآلة محل المجهود العضلى للإنسان وتسبب ذلك فى تعطيل العديد من المهن التى تحتاج إلى المجهود العضلى - مثل الحمالين والشياطين - وإستحداث مهن جديدة مثل المهن الخاصة للأعمال الكتابية والحسابية ونتج عن ذلك العديد من الآثار الإيجابية والسلبية التى تأثر بها الإنسان وإنعكست على نمط حياته وممارساته وبأسم التقدم تم صناعة الكمبيوتر وتعميمه وبهذا حلت الآلة مرة أخرى محل المجهود والأنشطة الذهنية للإنسان وترتب على ذلك العديد من آثار الجانبية منها زيادة أوقات الفراغ والبطالة وتعطيل مهن وإستحداث

مهن أخرى بديلة مما جعل العمال فى حاجة دائمة إلى التدريب المستمر كى يتمكنوا من التواصل مع المستجدات العملية والتكنولوجية بطريقة تحفظ لهم مشروعية تواجدهم فى بيئة العمل بجانب الآلة .

- إن التنوع يمثل شئ أصيل فى حياة البشر فهناك تنوع فى اللون والعقيدة والعرق والنوع واللغة والمصالح وأن الأصل فى التنوع هو التعايش والتعارف بين الإنسان وأخيه الإنسان ومن ثم فإنه لا يجوز بأى حال من الأحوال أن يخضع العامل فى بيئة العمل إلى عوامل التفضيل أو التمييز أو الإستثناء لإعتبارات ترتبط بنوعه أو لونه أو معتقده أو لغته، على سبيل المثال فإن تبنى سياسات تحرير السوق وتسيّد القطاع الخاص على عملية الإنتاج يؤدى إلى تنوع فى المصالح حيث مصالح العمال فى مقابل مصالح أصحاب العمل وهذا تنوع يعتبر مقبول بحكم سنة الحياة وصيرورتها التى تؤكد على أن هناك مصالح جماعية فى مقابل المصالح الفردية وهذا قد ينتج إختلافات فى الرؤى والوسائل والأدوات إلا أنه من المفترض أن يحقق وحدة الأهداف إلا أن عدم قبول فكرة التنوع قد يؤدى إلى إنحياز أصحاب العمل إلى مصالحهم الذاتية بغرض تحقيق الربحية والمنفعة بأسم الفردية ، بهذه الطريقة

يتحول الإختلاف إلى خلافات وينحاز كل طرف إلى مصالحه الشخصية وبذلك يغيب الهدف الأساسى للعملية الإنتاجية وتتجه قوى العمل إلى تحقيق أهداف متعارضة ويتم منهجية الصراع وإعتماده كخيار إستراتيجى لتحقيق المصالح الفردية ومع التماهى فى هذه الممارسات تفرغ العملية الإنتاجية من معناها ومقاصدها الحقيقية ، لذلك فإن المهنة تقوم على حقيقة قبول التنوع والإختلاف .

- إن الأصل فى خلق الإنسان هو التوازن وإن إحتياجات الإنسان غير المشبعة ومشكلاته تؤدى إلى إنتقاله من حالة الإتزان التى فطر عليها إلى حالة من الخلل الذى يصيب وظائفه الجسمية والعقلية والإجتماعية ومن ثم فإن العامل يحتاج إلى توازن كلاً من حقوقه مع مسئولياته - فالتكيف على قدر الطاقة - كما يحتاج إلى تناغم مصالحه الفردية مع المصالح الجماعية وغيرها من العوامل مثل ربط الأجر بالإنتاج وتناسب ساعات العمل مع فترات الراحة... إلخ ، على سبيل المثال فإن فطرة الإنسان تؤكد على أنه يتكون من مزيج من المكونات الروحية والمادية ومن ثم فإن الوسيطة تؤكد على أن العامل الإنسان فى حاجة دائمة للشعور بالتوازن فلا يجوز الاهتمام بالعمران المادى دونما

- الاهتمام بالعمران الروحي والقيمي والأخلاقي والعكس صحيح فاهتمام الإنسان بالإشباع المادية من مأكّل وملبس ومأوى كما هو معتمد فى المشروع الغربى للتقدم أدى إلى تزايد معدلات الإدمان والإنتحار والتفكك الأسرى والإنحرافات الأخلاقية كما أن إنغماس الإنسان فى إشباع الإحتياجات الروحية يؤدى إلى الإفلاس المادى وما يترتب عليه من تزايد معدلات الفقر والجهل والمرض ومن ثم فإن الخدمة الإجتماعية العمالية تؤمن بحقيقة التوازن بين الإشباع الروحية والقيمية والمادية.
- من المفترض أن هناك قاعدة من المصالح المشتركة التى يلتف حولها قوى الإنتاج من عمال وموظفين وأصحاب عمل والتى تحكم الحياة الإجتماعية بالتنظيم الصناعى ويوجد حالات إستثنائية تثبت القاعدة وتؤكدّها وهو ما يشير إلى وجود مصالح متعارضة لذلك فإن الإختلاف مقبول فى مقابل الإتفاق ومن ثم تقوم فلسفة المهنة على تأكيد وتثبيت قاعدة المصالح المشتركة وعدم تحول الإختلافات إلى خلافات .
 - إن الحياة الإجتماعية فى إطار بيئة العمل تفرض إستحقاقات أهمها أن الإحتكام فى الأصل يكون للقيم والمعايير والقوانين واللوائح والتشريعات التى تحكم بيئة العمل ويوصف من خلالها حزمة الحقوق والواجبات

وإنه من غير المقبول الإحتكام إلى عوامل أخرى مثل القوة أو الربحية أو المنفعة فقط على سبيل المثال حالة ما تعبر القوانين التى تحكم بيئة العمل عن الأهداف الحقيقية للعملية الإنتاجية التى فى الأساس تمثل أهداف إنسانية نجد التناغم والتساند يمثل المزاج السائد بين قوى العمل من موظفين وعمال وأصحاب عمل ، إلا أن إنحياز قوانين وتشريعات العمل يودى إلى إنقسام قوى الإنتاج إلى فئات وطبقات متناحرة ولذلك فإن المهنة تقوم على حقيقة الإلتزام بالشرعية والإحتكام إلى القانون حالة إلتزام القانون بالموضوعية وتحقيق العدالة .

- إن الإقناع يسمو بالعمال إلى أعلى درجات إنسانيته بينما الضغط يهبط بالعامل إلى مستوى الآلة ومن ثم فإن الأصل فى الحياة الإجتماعية لعملية الإنتاج يقوم أساساً على الإلتزام والشعور بالمسئولية إنطلاقاً من مبدأ توازن الحقوق مع الواجبات بينما هناك حالات إستثنائية يسمح فيها بتدخل عوامل الترهيب والترغيب .
- إن النتيجة لإعتماد الصراع كخيار إستراتيجى بعيد المدى يودى إلى تقسيم المجتمع الصناعى إلى فئات متصارعة لكل منها مصالحه التى تتعارض مع مصالح الفئات الأخرى حيث التعارض بين مصالح العمال

وأصحاب العمل وأن الأصل يتجسد فى الإجماع والتماسك والتضامن والمشاركة .

- إن التغيير يمثل وسيلة لنقل المجتمع الصناعى من حالة إلى حالة أفضل وهذا يحتم التغيير الهادئ الذى يحتاج إلى مراحل زمنية كافية لتقبل التغيير وتقاسم مردوده بعدالة ، بينما يؤكد الصراع على التغيير كهدف فى ذاته ويعتبر مكونات التنظيم الصناعى وقود ومحرك لهذا التغيير ، ولا تؤمن المهنة بالتغيير الثورى أو الإنتقال المفاجئ من منظومة إقتصادية إجتماعية إلى منظومة مغايرة دونما المرور بمرحلة تحول مدروسة ومقصودة يقصد منها تهيئة المجتمع الصناعى لقبول أفكار وممارسات جديدة .

رابعاً : البنية المعرفية Knowledge Structure :

يمثل البناء المعرفى مرتكز أساس يركن إليه أو ينطلق منه المهنيون الممارسون فى المجال الصناعى ، ومن الضرورى أن نؤكد على أن محاولة التعرض لبناء قاعدة معرفية مهنية للخدمة الإجتماعية العمالية تمثل إشكالية خاصة فالبنية المعرفية الفاعلة تمثل نتيجة حتمية لعمق النضج والتطور الذى يلحق بعملية الممارسة فى إطار التنظيم الصناعى ويرتبط أشد الإرتباط بجدية

ونوعية البحوث والدراسات المهنية المتخصصة التي تجرى فى إطار المجتمع الصناعى وما تنتجه من أرقام وإحصاءات وبيانات يمكن معالجتها وإستخلاص معارف حيوية من خلالها ، كما تتأثر القاعدة المعرفية أيضاً بالنظريات والسياسات والتشريعات التى تحكم بيئة العمل وبالطبع تتأثر المعارف المهنية بالمستجدات والتطورات التى تحيط بالتنظيم الصناعى ، ومما سبق يتأكد أن رخوية القاعدة المعرفية للمهنة ترتبط أشد الارتباط بسطحية وإرتجالية عملية الممارسة وهشاشة برامج التدخل المهنى بجانب نوعية وجودة النظريات والنماذج التى تعتمد عليها المهنة ، هذا بجانب عوامل أخرى ترتبط بخصوصية المجال العمالى ، ولمحاولة الخروج من هذا التشابك والتعقيد يمكن التأكيد على أن هناك العديد من التصنيفات التى حاولت تشكيل القاعدة المعرفية للخدمة الإجتماعية بشكل عام أمكن خلالها أن نستقى التصنيف التالى للمعارف التى يجب أن يلم بها الأخصائى الإجتماعى فى المجال العمالى وهى نوعين :

١- معارف ترتبط بالعمال :

تمثل حزمة المعارف التى ترتبط بالعمق الإنسانى فى شخصية العمال

وإتصالها مع بيئة العمل وتشمل :

(أ) معارف ترتبط بمرحلة النمو :

إن دورة حياة الإنسان تتكون من العديد من المراحل نذكر منها مرحلة الطفولة ، والشباب ، الكهولة ، والواقع يؤكد على أن لكل مرحلة خصوصية تميزها عن غيرها من المراحل الأخرى فإحتياجات ومشكلات وخصائص مراحل النمو لشباب العمال تختلف عن إحتياجات ومشكلات وخصائص من هم فى سن الشيخوخة أو المسنين من العمال ، فعلى سبيل المثال فحين يحتاج الشباب إلى تكوين أسرة والحصول على مسكن مناسب تجد كبار السن يطالبون بتوفير الضمان الإجتماعى والتأمين الصحى وزيادة فترات الراحة كما أن إستجابة العمال للأعمال تختلف من مرحلة عمرية إلى أخرى ، فإستجابة العامل لممارسة الأعمال الشاقة فى سن الشباب تختلف عنها فى مرحلة الكهولة ، وحرى بنا أن نكشف إنه بقدر الإلمام بخصوصية مرحلة النمو لابد من التعارف على الطريقة التى يدرك بها العامل خصوصية المرحلة العمرية التى يمر بها وإن المشكلات الإجتماعية والنفسية التى يعانى منها العمال يمكن أن تنتج عن عدم القدرة على التوافق مع طبيعة مرحلة النمو .

(ب) معارف ترتبط بمكونات الشخصية :

تتكون شخصية الإنسان من مجموعة من المكونات النفسية والاجتماعية والجسمية والعقلية ... إلخ ، ولذلك فمن الواجب على المشتغلين بالخدمة الاجتماعية العمالية التعرف على الوزن النسبي المرجح لكل مكون فى تفاعله مع المكونات الأخرى ودوره فى إنتاج شخصية سوية أو عكس ذلك ، وضرورى أن نذكر أن أى خلل يلحق بأحد هذه المكونات قد ينجم عنه خلل يؤثر على شخصية العامل برمتها مما يؤثر سلباً على أداء العامل لوظائفه الاجتماعية والإقتصادية ، فعلى سبيل المثال يمكن أن يكرر تردد العامل على زيارة المشفى لإصابته بارتفاع فى ضغط الدم او شكوى من القولون أو زيادة ضربات القلب دون وجود سبب عضوى مقنع مما يجعل الأطباء يعالجون الأعراض ، إلا أن السبب الحقيقى قد يكون ناجم عن تأثر المكون النفسى نظراً لعدم شعور العامل بالأمان فى بيئة العمل التى يعمل بها ، أو تأثر المكون الاجتماعى لوجود مشكلات أسرية يعانى منها العامل .

(ج) نقاط القوة والضعف فى الشخصية :

تمتلك أية شخصية مزيد من نقاط القوة والضعف ، وتمثل نقاط القوة دعائم تساند الشخصية وتكسيبها الصلابة وقوة التحكم فى مقابل نقاط الضعف التى يمكن أن تمثل معول هدم فى الشخصية ومن ثم فإن كل إنسان

لديه مناطق قوة فى حاجة إلى مزيد من التدعيم والتركيز لإمكانية الإعتماد عليها للتخلص من المشكلة ، فعلى سبيل المثال إن تقوية الذات الدينية يمكن أن تساهم فى تخلص العامل من حالة الإعتماد على المخدرات ، كما أن الإعتمادية على الآخرين وممارستها يمكن أن تشكل منطقة ضعف لدى العامل الذى يعانى من البطالة ومن ثم فإن حاجة العامل إلى الشعور بالإستقلالية قد يدفعه إلى البحث عن عمل بديل يمكنه من الإنفاق على أسرته وممارسة حياته الطبيعية .

(د) الميول والإتجاهات والمعتقدات :

إن التعرف على الميول والإتجاهات والمعتقدات التى تحكم الشخصية يمكن أن يساهم ويمكن المهنيين من التعاطى بإيجابية مع مشكلات العمال وقضاياهم ، فتمثل الإتجاهات والمعتقدات محركات ودافعية تحكم تفاعل الشخصية مع المواقف الحياتية فعلى سبيل المثال حينما يعتقد العامل فى أهمية المصالحة الجماعية يمثل ذلك دافعاً نحو محاولة العامل تفادى الصدام أو الصراع الذى يمكن أن يؤثر سلباً على فاعلية العملية الإنتاجية ، كما أن إعتقاد أصحاب العمل فى أولوية المصلحة الفردية قد يدفعهم إلى التهرب الضريبى الذى يؤثر سلباً على فاعلية منظومة الرعاية الإجتماعية المقدمة

للعمال مما يؤثر على جودة ونوعية عملية الإنتاج كما أن إتجاهات العامل السلبية نحو بيئة العمل قد تنتج عن عدم وعى ومعرفة العامل بالقوانين التى تكفل حقوقه بالمصنع ومن ثم عدم قدرته على ممارسة حقوقه المشروعة فى الدفاع عن مصالحه .

٢- معارف ترتبط ببيئة العمل :

تتكون بيئة العمل من مجموعة من المكونات التى من المفترض إنها متناغمة مع بعضها بقصد تحقيق أهداف العملية الإنتاجية ، كما أن هناك إرتباط بين تكوينات بيئة العمل ومكونات المجتمع الأكبر بما يمكنه من الحفاظ على تواصل المجتمع وبقائه وإستقراره ، ولذلك فإن الخريطة الإدراكية للمهنيين الممارسين فى المجال الصناعى لابد أن تمتد لتشمل فى المقام الأول المجتمع الصناعى فالمجتمع الأكبر وما يحويه من موارد وممكنات ، ويمكن تصنيف المعارف المرتبطة بالبيئة الصناعية كالتالى :

(أ) الموارد والممكنات المتاحة :

تمثل الإمكانيات والموارد ركيزة أساسية لكى يتمكن المجتمع من البقاء والتواصل ، ويتوقف رقى ونهضة المجتمع على قدرة أفرادهِ وجماعته على الإستغلال الأمثل للموارد والإمكانيات والتسهيلات المتاحة وإدارتها بطريقة

فاعلة بقصد إلمام الأخصائى الإجتماعى بالموارد المتاحة فى المجتمع الصناعى والمجتمع الأكبر يمكنه من مساعدة العمال على تجاوز مشكلاتهم وإشباع إحتياجاتهم .

(ب) الثقافة السائدة :

تمثل الثقافة نتاج لإحتكاك الإنسان مع البيئة المحيطة ، ومن ثم فإن بيئة العمل كلما وصفت بالخشونة كلما تقولب العمال فى أنماط ثقافية جامدة، فنقافة الخوف والقهر والمقاومة السلبية قد تنتج عن تعسف أصحاب العمل فى تطبيق نصوص القوانين، وكلما إتسمت بيئة العمل بالنعومة كلما تبنى العمال لأنماط ثقافية مرنة حيث التأثير والتأثر إيجابياً فى بيئة العمل ، ومن ثم فإن الإلمام بالعادات والقيم والتقاليد والأعراف التى تحكم بيئة العمل وتكيف العامل معها وتوافقه مع ذاته وبالتالى ضمان أداء أفضل لوظائفه الإجتماعية.

(ج) المؤسسات الأهلية المجتمعية :

باعتبار أن هناك علاقة تساند بين مؤسسات الصناعى مثل المصنع والنقابة العمالية وإتحادات العمال ومكاتب التوظيف والمؤسسات الإجتماعية فى إطار المجتمع الأكبر مثل الجمعيات الأهلية وأندية ومراكز الشباب وباقى

مؤسسات المجتمع المدني فإنه لإكمال البنية المعرفية للمهنة لا بد من أن
يعتمد المهنيون إلى التعرف إلى طبيعة الدور الذى يمكن أن تمارسه تلك
المؤسسات فى مساندة التنظيم الصناعى ومساعدته على تحقيق أهدافه .

خامساً : الطرق المهنية للخدمة الإجتماعية العمالية :

تمارس الخدمة الإجتماعية فى المجال الصناعى من خلال مجموعة
من الطرق المهنية التى تتعامل مع العامل منفرداً مثل خدمة الفرد ، والتعامل
مع جماعة العمال والتى تتمثل فى طريقة خدمة الفرد ، والتعامل مع جماعة
العمال والتى تتمثل فى طريقة خدمة الجماعة إلى التعامل مع المجتمع
الصناعى وهى طريقة تنظيم المجتمع بجانب مجموعة من الطرق الأخرى
مثل الإدارة والبحث والعلاقات العامة وحرى بنا أن نتناول الطرق المهنية
للخدمة الإجتماعية العمالية كالتالى :

١- خدمة الفرد العمالية :

تمثل خدمة الفرد فى المجال العمالى إحدى الطرق المهنية التى
تتمحور حول العامل كفرد وتفاعلاته مع بيئة العمل ((وتهدف إلى مساعدة
العمال على التكيف الإجتماعى من خلال مساعدتهم على علاج وحل

مشاكلهم للتغلب على المصاعب التي تواجههم وتحول دون تكيفهم مما يعرقل أداءهم الإجماعى ويعطل إنتاجيتهم ((.

ومما سبق يتأكد أن العامل الفرد يمثل نسق الهدف لهذه الطريقة حيث التركيز على المشكلات والإحتياجات التي ترتبط بالذات وتكويناتها فى المقام الأول ثم المشكلات والإحتياجات والتعقيدات التي تصادف الذات فى تفاعلها مع التنوع البيئى فى إطار المجتمع الصناعى وإمتدادها لتشمل المجتمع الأكبر ، وتركز خدمة الفرد العمالية على الممكنات التي تمكن العمال من الأداء الأفضل لوظائفهم الإنتاجية والإجتماعية من خلال ما يسمى بالمدخل الوقائى وهو يهتم بوقاية العمال من الوقوع فى المشكلات مثل الإغتراب أو الإدمان أو العزوف عن المشاركة الفاعلة فى مجتمع المصنع أو النقابة العمالية ، كما تساهم خدمة الفرد العمالية فى تمكين العمال المشكلين من التعاطى بإيجابية مع الذات والتنوع البيئى المحيط وممكناته من أجل التخلص أو تجاوز مشكلات أو تعقيدات وقعوا فيها بالفعل وهذا يسمى بالمدخل

العلاجى ، ثم المدخل الإنمائى ويستهدف العمل على تحرير العامل بطريقة تحول دون وقوعه فى مشكلة أمكن تجاوزها وبطريقة أكثر وضوحاً يمكن تحديد مداخل مهنية ثلاثية لخدمة الفرد العمالية هى :

(أ) المدخل الوقائى :

ويعتبر من أهم المداخل المهنية حيث تعمل الطريقة مع العمال المتواصلين مع بيئة العمل بقصد تحصينهم ضد الضغوط والأمراض النفسية والاجتماعية والإقتصادية التى ترتبط بالعمل ، ويهدف المدخل إلى تدعيم قوى الذات وتمكينها من التواصل مع بيئة العمل وخصوصيتها ، كما تتدخل مع العوامل البيئية بالمصنع بغرض تكييفها بطريقة تدفع العمال إلى التعاطى معها بإيجابية باعتبار أن الوقاية أفضل من العلاج وتعمل خدمة الفرد الوقائية على تفعيل دور ذات العامل فى إمتلاك مهارات وخبرات وتجارب نوعية تدفع العامل نحو مزيد من التوافق مع الذات والتكيف مع بيئة العمل ،

فعلى سبيل المثال فى الفترات التى تصاحب التحول من منظومة إقتصادية إلى منظومة مغايرة يصحب ذلك مجموعة من الآثار الجانبية الضارة التى تؤثر سلباً على العمال مثل تزايد معدلات البطالة نتيجة للإستغناء المقصود عن العمال أو اللجوء إلى دفع العمال إلى المعاش المبكر وغيرها من المشكلات التى تجعل العمال فى حاجة إلى توعية وتدريب دائم كى لا يقعوا فى مشكلات التحول من القطاع العام مثلاً إلى هيمنة القطاع الخاص وإقتصاد السوق كما يحدث فى الفترات الراهنة .

(ب) المدخل العلاجى :

فى كثيراً من الأحيان يعانى العامل من مشكلات سوء التوافق مع الذات أو عدم القدرة على التكيف مع طبيعة المهنة التى يمارسها أو الأعمال والأنشطة والمسئوليات التى يكلف بها وقد تمتد هذه المشكلات لتشمل أسرة العامل أو المؤسسات المجتمعية التى ينضم إليها بإعتباره مواطن فى مجتمع

وقد يؤدي تفاقم هذه المشكلات إلى عدم تمكن العامل من ممارسته أدواره الاجتماعية الموصوفه له من قبل المجتمع ، وهنا يستدعى الأمر تدخل خدمة الفرد العلاجية حيث العمل على محورين هما محور العلاج الذاتى ويقصد أن أحد أبعاد مشكلة العامل ترتبط بذات العامل نفسه وعدم قدرته على إستغلال مكانته الذاتية بطريقة أدت إلى حدوث المشكلة ، والمحور الآخر يشمل العلاج البيئى ويتمثل فى أن البيئة المحيطة بالعامل وما تحويه من إمكانات وتسهيلات ومؤسسات ساهمت بدور فى حدوث المشكلة ، ولذلك يعمد الممارسين إلى تصنيف وتشخيص مشكلات العميل بإعتبارها ترجع إلى تفاعل حزمة من العوامل الذاتية والبيئية ، فعلى سبيل المثال يمكن تفسير مشكلة العامل الذى يتعرض للجزئات بصورة متكررة إلى عوامل ذاتية منها عدم إمتلاك العامل للمهارات اللازمة لأداء المسئوليات المكلف بها أو معاناة العامل مع ضعف فى الإتزان الإنفعالى وغيرها من العوامل التى ترتبط بذات

العامل وتفاعلها مع مجموعة من العوامل البيئية منها ضعف قيمة الأجر أو قلة ساعات الراحة أو منها ما هو مرتبط بأسرة العامل ، ويعتبر المدخل العلاجى فى خدمة الفرد العمالية مدخل ذو تكلفة إجتماعية ومادية عالية حيث يتعامل مع عملاء مشكلين بالفعل ويحتاجون إلى تجاوز مشاكلهم .

(ج) المدخل الإنمائى :

ويعمد هذا المدخل على إعادة دمج العامل مرة أخرى فى بيئة العمل وتمكينه من التواصل معها دون الوقوع فى المشكلة مرة أخرى ، ولذلك نرى طبيعة المدخل الإنمائى أو الإنشائى تحتم ضرورة تقديم التحصينات اللازمة وتوفير الضمانات التى تمكن العمال المشكلين من التعايش مع بيئة العمل بطريقة مغايرة للطريقة التى تعاطى بها مع بيئة العمل فى فترات سابقة وأدت به إلى الوقوع فى المشكلة ، فعلى سبيل المثال فإن العامل الذى وقعت عليه عقوبة قانونية وتم مساعدته على تجاوز الجزاء الذى وقع عليه لابد من

تمكينه من التغلب على العوامل الذاتية والبيئية التي يمكن أن تؤدي به إلى العقوبة مرة أخرى .

٢ - تنظيم المجتمع العمالي :

تمثل طريقة تنظيم المجتمع أحد الطرق المهنية للخدمة الإجتماعية العمالية التي تعتبر المجتمع الصناعي نسق هدف يتعامل معه الممارسون المهنيون ، وتعرف الطريقة بمفهومها العام بأنها ((طريقة من الطرق المهنية يستخدمها المنظم الإجتماعي للتأثير في القرارات المجتمعية التي تتخذ على جميع المستويات لتخطيط وتنفيذ برامج التنمية الإجتماعية والإقتصادية وبحيث يؤدي هذا إلى تقوية الروابط بين أهل المجتمع الواحد وبين المجتمع المحلي والمجتمع الكبير)) .

يكشف التعريف السابق عن أن طريقة تنظيم المجتمع تمارس مع المجتمع الصناعي بإعتباره يمثل نسق يتكون من مجموعة من الأجزاء التي

تتساند وظيفياً من أجل تحقيق أهداف متفق عليها مسبقاً وأن تنظيم المجتمع تستهدف تقوية الروابط والميكانزمات المساندة التي تدعم عوامل التماسك والتناغم بين مكونات المجتمع الصناعى ويكون ذلك إنطلاقاً من أهمية تطوير وتعديل كل ما هو إجتماعى فى مقابل النمو الإقتصادى السائد فى البيئة الصناعية حيث تعدد الطريقة إلى ربط كل ما هو إجتماعى إقتصادى.

فباعتبار أن الهدف الأساسى للعملية الإنتاجية هو إحداث التنمية الإقتصادية فى المقام الأول فإن مهنة الخدمة الإجتماعية من خلال تنظيم المجتمع تعد إلى تحقيق التنمية الإجتماعية وهنا فى هذا المقام يمكن أن نستنتج أن الدور المهنى لتنظيم المجتمع يؤكد على تحقيق التوازن فبجانب سعى الطريقة نحو زيادة التمسك والتناغم بين مكونات العملية الإنتاجية ، نجدها تسعى نحو توفير الضمانات التى تكفل مردود متكامل إقتصادياً وإجتماعياً للعملية الإنتاجية .

وتعد طريقة تنظيم المجتمع إلى العمل مع المجتمع الصناعى بقصد

تمكين كافة مكوناته من تقاسم المرور بعدالة بين العمال وأصحاب العمل

ومما سبق يمكن التأكيد على أهم الأهداف التي تسعى طريقة تنظيم

المجتمع إلى تحقيقها مع بيئة العمال وهي :

دراسة المجتمع الصناعي كوحدة واحدة وكنسيج مترابط من المصالح الاقتصادية والاجتماعية بهدف الوقوف على إحتياجاته الحقيقية والرصد الدقيق لأهم الظواهر والمشكلات والقضايا التي ترتبط بخصوصية المجتمع الصناعي وتؤثر على فاعلية العملية الإنتاجية ومصالح العمال وأصحاب العمل .

العمل على تنشيط وعي العمال بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات بالشكل الذي يدفع العمال نحو المشاركة الفعالة فى العملية الإنتاجية هذا بجانب تمكين العمال من التمثيل وممارسة الأدوار القيادية من أجل زيادة القدرة التنموية للعمل بما يحفزهم نحو ممارسة وإنجاز مسئولياتهم .

السعى نحو إعادة إنتاج الظروف والمستجدات التي تحيط بالمجتمع الصناعي بما يضمن توفير ضمانات التغيير المقصود والمدروس بهدف تحقيق الإصلاح الاجتماعى والإقتصادى .

٣- خدمة الجماعة العمالية :

((خدمة الجماعة طريقة يتضمن إستخدامها عملية بواستطها يساعد الأخصائى الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج فى الأنواع المتعددة من الجماعات فى المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وكمجموعة ويساهموا فى تغيير المجتمع فى حدود أهداف المجتمع وثقافته)) .

ومن التعريف السابق نجد أن خدمة الجماعة تمثل طريقة أصلية لمهنة الخدمة الإجتماعية ، وتمارس الطريقة فى المجال العمالى حيث العمل مع ذات العامل من خلال الجماعة وتتعدد أنواع الجماعات فى هذا المجال حيث جماعة الرفاق داخل المصنع أو جماعات العمل أو المهام أو المكلفة بمسئولية جماعية معينة فى النقابة العمالية ، ويعتمد العمل الجماعى ليشمل العامل خارج بيئة المصنع أى الجماعات التى ينتمى إليها العامل فى المجتمع الأكبر مثل جماعات الجيرة أو العمل الجماعى فى أندية ومراكز الشباب أو الأحزاب السياسية أو فى إطار مؤسسات المجتمع المدنى .

وتشكل الجماعات غالباً على أساس مرسوم حيث مجموعة من الأعضاء يشتركون فى أهداف وخصائص وإحتياجات ومهام ومشكلات متشابهة كى نضمن فاعلية العمل الجماعى ، فعلى سبيل المثال يمكن تشكيل جماعة من شباب العمال الذين يعانون من الإعتماد على تناول عقار معين

أو يتناولون مادة مخدرة بغرض تمكينهم من التخلص من الإعتقاد على المخدرات باعتبارهم جميعاً فى مرحلة الشباب هذ يعنى أن لهم خصائص وإحتياجات متشابهة ، كما أن لهم مشكلة معينة وهى تعاطى المخدرات ولهم هدف يجمعهم ألا وهو التخلص من حالة الإعتقاد على المخدر .

وفى خدمة الجماعة ينتمى العمال إلى العمل الجماعى إختيارياً حيث يشعرون بأهمية الإنضمام إلى تنظيم كى يتمكن من إنجاز أهدافهم ، كما أنهم يقرون ويعتمدون برنامج ينبع من الأعضاء أنفسهم ويعبر عن إحتياجاتهم ومشكلاتهم الحقيقية ، وهو يؤكد على أن الأسلوب الديمقراطى يعتبر ركيزة أساسية يعتمد عليها فى صياغة البرنامج ويوفر الضمانات اللازمة لمشاركة فاعلة من العمال فى تنفيذه وتأتى محصلة العمل الجماعى فى المجال العمالى لتؤكد على ضرورة إعمال الجماعة لتحقيق تغيير مقصود يستهدف نقل المجتمع الصناعى من حالة إجتماعية إقتصادية إلى حالة أفضل .

والحقيقة التى لا مرأى فيها أن ترك المجتمع للنمو التلقائى قد يؤدى فى المحصلة إلى إفرار تحديات ومشكلات وقضايا من الصعوبات بمكان التغلب عليها ، لذلك فإن طريقة العمل مع الجماعة تستهدف إحداث تغيير نوعى

ومقصود من التأكد على الأهداف والمصالح الجماعية ويمكن التوصل إلى

الأهداف التي تسعى خدمة الجماعة إلى تحقيقها وهي :

■ تهيئة المناخ الذي ينتج المجال الديمقراطي فكراً وممارستها وذلك من

خلال تمكين العمال من الانضمام إلى جماعات بطريقة إختيارية

وتحقيق أهداف متفق عليها مسبقاً من خلال العمل الجماعي .

■ زيادة عمق وأشكال مشاركة العمال في بيئة العمل إقتصادياً وإجتماعياً

من خلال تنوع الجماعات التي يشترك فيها العمال بالعضوية سواء فرق

أو جماعات المهام ، أو الجماعات العلاجية .

سادساً : مبادئ الخدمة الإجتماعية العمالية :

تركن الخدمة الإجتماعية العمالية إلى مجموعة من المبادئ التي تحكم

في الممارسة وتوجيهها وتكسبها مزيد من الضمانات التي تكفل تحقيق

الأهداف المتفق عليها مسبقاً ومن هذه المبادئ :

١ - مبدأ التقبل :

يشير مبدأ التقبل إلى أن على الممارسين تقبل المجتمع الصناعي

(أفراد - جماعات - مؤسسات) كما هو لا كما ينبغي أن يكون عليه .

كما يجب الإلتزام بمراعاة الخصوصية التي تميز المجتمع الصناعي عن غيره من ناحية إحتياجاته ومشكلاته وقضاياها والظواهر المنتشرة به ، ويمكن أهمية التقبل فى حقيقة مؤداها ضرورة البدء مع المجتمع أو الفرد أو الجماعة من حيث هو ، ويرتبط ذلك بعمق الدراسات والبحوث التي تعتمد التنظيم الصناعي كنسق هدف لها ، وهذا يحتم على المهنيين ضرورة الإلمام والمتابعة لمختلف البحوث التي تجرى على المجتمع الصناعي والعمل .

ويمكن التوصل إلى وضع الأسس المهنية للمبدأ وهي :

- البدء مع العامل أو جماعة العمال أو المجتمع الصناعي من حيث هو أو هم .
- عدم إبداء أى سخط أو إستهجان أو إحتقار لما يعتقنه العامل من قيم أو إتجاهات أو عادات أو تقاليد .
- محاولة فهم المجتمع الصناعي فهماً كاملاً مبنياً على الدراسات العملية السليمة وإدراك إحتياجات المجتمع وموارده ومشكلاته .
- البدء فى العمل مع تلك الإحتياجات والمشكلات مستخدماً موارد المجتمع الصناعي وممكناته .
- توجيه أهالى المجتمع نحو تعديل أو تغيير القيم التي قد تعرقل عملية التغيير المرغوب .

■ العمل على القضاء على المنازعات والصراعات والخلافات التي قد

توجد الجماعات والقوى الإجتماعية التي تكون المجتمع الصناعي .

٢- مبدأ تقرير المصير :

((ويعنى بهذا المبدأ أن تتاح الفرصة للعامل أو لجماعات العمال في

إتخاذ القرارات التي يترتب عليها حدوث التغيير مادام لديهم القدرة على ذلك ،

ومادامت تلك القرارات لا تتسبب في وقوع أضرار على الغير ويترتب على

ذلك قيمة أساسية لمهنة الخدمة الإجتماعية العمالية هي تقدير الفرد والإيمان

بكرامته)) .

ويجب أن نفرق بين حق تقرير المصير وحرية تقرير المصير ، فالحق

محكومة بمجموعة من العوامل منها قدرات الإنسان وممكناته بجانب حاجة

المجتمع وموارده إلا أن حرية تقرير المصير قد تتعدى إمكانيات العامل

وموارد المجتمع الصناعي وإحتياجاته لذلك فإن المهنة تعتمد الحق كمبدأ

وحرى بنا أن نوضح أن هناك فارق بين حق تقرير المصير حيث يعنى

بالأول أن للعامل الحق في إختيار ما يناسبه من فرص وأعمال ومسئوليات

في ضوء القوانين والتشريعات التي تحكم العمل بالمجتمع الصناعي إلا أن

حرية تقرير المصير تتجاوز سقف القوانين واللوائح الخاصة بالعمل وتخضع

لتدخل الذاتية والأهواء والميول الشخصية وهذا يتنافى مع المصالح المشتركة للمجتمع الصناعى .

٣- مبدأ المسؤولية الإجتماعية :

يركز هذا المبدأ على إرتباط الحقوق بالواجبات فعلى الأخصائى الإجتماعى الذى يعمل مع الوحدات الإنسانية العمالية (فرد - جماعة - مجتمع) أن يبصرهم بما عليهم من مسئوليات وواجبات وضرورة القيام بها إنطلاقاً من الشعور بأن القيام بالمهام والمؤليات يقابله الحصول على حقوق تتناسب معها كى يتحقق توازن فى المكانة الإجتماعية للعمال ، والواقع أن تنمية الشعور بالمسئولية الإجتماعية لدى العامل يدفعه إلى إعتبار ذاته جزء من نسيج المجتمع الصناعى الذى يشتغل به وهذا بعيداً عن الإغتراب ويشعره بدفاء بيئة المصنع .

٤- مبدأ الإستشارة :

تهتم الخدمة الإجتماعية العمالية بإستشارة العمال ودعوتهم إلى المشاركة فى مختلف شئون المجتمع الصناعى وترتكز الإستشارة على المهارات والخبرات والتجارب التى يمتلكها العمال وقدراتهم على تمكينهم من

إحداث التغيير المطلوب ، وعلى الممارسين ضرورة التأكيد على أن المشاركة في التغيير سوف يؤدي إلى ضمانات تكفل تكاثر مردود التغيير بعدالة .

٥- مبدأ الإستعانة بالخبراء :

يشير هذا المبدأ إلى ضرورة أن يستعين الأخصائيون الإجتماعيون بالمتخصصين فى بعض الأمور التى ترتبط بالمجتمع الصناعى وليس لديهم الدراية الكافية بأبعادها ومن ثم فلا يجب أن يدعى الممارسين معرفتهم وخبراتهم بكل المشكلات التى تواجه العمال وإحتياجاتهم .

سابعاً : الإستراتيجيات المهنية العمالية :

تستند الخدمة الإجتماعية العمالية إلى العديد من الإستراتيجيات المهنية التى تدعم الممارسة المهنية نذكر منها ما يلى :

١- إستراتيجية الدفاع :

وتشير إستراتيجية الدفاع إلى الطريقة بعيدة المدى التى يتمكن من خلالها الممارس المهني من تعبئة العمال وتنظيمهم بالأسلوب الذى يتضمن زيادة فاعليتهم فى المطالبة بحقوقهم المنقوصة على سبيل المثال حينما يتعرض مجموعة من العمال إلى التسريح من العمل أو يلجئ صاحب العمل إلى فصلهم من العمل يعمد الممارس المهني للخدمة الإجتماعية العمالية من

خلال العمل النقابي المنظم إلى تمكين العمال من إستخدام مختلف الوسائل المشروعة لتمكينهم من التواصل مع عملهم مرة أخرى أو تمكينهم من الحصول على مختلف حقوقهم غير منقوصة .

٢- إستراتيجية تغيير السلوك :

وتؤكد إستراتيجية تغيير السلوك على أن التغيير يحاكي سنة الحياة وصيرورتها ومن ثم يجب إعتماد التغيير كخيار إستراتيجي بما يضمن تمكن العامل من التواصل مع بيئة العمل ويحتاج تغيير السلوك إلى تحسين الأداء اليومي وتعديل سلوك النمط بما يضمن تمكين العمال من مواكبة المستجدات والتورات التي تحيط ببيئة العمل ويحتم ذلك على الممارسين ضرورة تهيئة بيئة العمل لتمكين العمال من الشعور بالرغبة فى التغيير من منطلق التأكيد على أهميته وجدواه .

٣- إستراتيجية التمثيل :

من منطلق حاجة النقابات حاجة النقابات العمالية إلى الإعتماد على قيادات عمالية معبر عن المصالح والإحتياجات والمشكلات والقضايا العمالية الحقيقية يعمل الأخصائيون الإجتماعيون على حث العمال وتدريبهم على العمل القيادى م أجل تمكينهم من التمثيل النقابى مع العمل بصورة مستمرة

على تهيئة المناخ الصناعي بما يضمن إفراز قيادات عمالية بإستمرار ولذلك
يعتبر تدريب العمال على التمثيل خياراً إستراتيجياً .

٤ - إستراتيجية المشاركة :

تعتبر المشاركة عملية مقصودة تدعم زيادة قدرة إعتقاد العمال على
الذات فى إشباع إحتياجاتهم ومواجهة المشكلات والضايأ التى تعوق قدرتهم
على التواصل مع سوق العمل ومتغيراته ، وتعتبر المشاركة فى المجتمع
الصناعى عن حزمة من الأنشطة والمجهودات والأفعال التى تتطلب مهارات
وخببرات وتجارب نوعية تضمن فى محصلتها زيادة قدرة العامل على التوافق
مع الذات والتكيف مع بيئة العمل .

ومن الطبيعى أن عدم قدرة العمال على الإندماج والإنخراط فى بيئة
العمل يزيد من الشعور بالإغتراب وإنفصال العامل عن واقع العمل ومن هنا
تأتى الحاجة إلى تنشيط المشاركة كخيار إستراتيجى .

الفصل الثاني

الفصل الثاني

الآثار الاجتماعية لسياسات التحول

الاقتصادي في المجتمع

➤ أولاً: الآثار الاجتماعية لسياسات الإصلاح الاقتصادي علي

العمال في المجال الصناعي

➤ ثانياً : الآثار الاجتماعية لخصخصة الصناعة

➤ ثالثاً : الآثار الناتجة عن أهم المشكلات الاجتماعية لأصحاب

الحرف بالمناطق المطورة

➤ رابعاً : العوامل التي تؤدي الى الغياب عن العمل

➤ خامساً : الإجراءات الحكومية لتقليل الآثار السلبية

للخصخصة على العمال

الفصل الثاني

الآثار الاجتماعية لسياسات التحول الاقتصادي في المجتمع

أولاً: الآثار الاجتماعية لسياسات الإصلاح الاقتصادي علي العمال في

المجال الصناعي:

إن التنمية الاقتصادية الحالية في العديد من البلدان النامية والمتطورة على حد سواء أصبحت تقود إلى رؤية نقدية للسياسات والممارسات الحالية والمعروفة بإعادة التكيف وإعادة هيكلة الاقتصاد.

وأصبح أحد المحاور الأساسية التي تطرح حالياً ما هو دور القطاع العام والخاص في الاقتصاد وخاصة في ظل تنامي دور القطاع الخاص أخذت الأعمال الخاصة تلعب الدور الأكبر في الاقتصاد، وما أدى إليه من مشكلات نتيجة تخلي الدولة عن توفير بعض الخدمات الاجتماعية وتركها للقطاع الخاص، وتقليص دور القطاع العام.

ويمكن تقسيم هذه السياسات إلى ثلاث مجموعات:

(أ) المجموعة الأولى : سياسة خفض الإنفاق الكلي :

وتهدف إلى خفض الطلب على السلع المستوردة وعلى السلع المنتجة محلياً بغرض تخفيض الضغوط التضخمية والحد من العجز الخارجي، ومن أهم مجالات تلك السياسات، آليات سياسة الأجور التي أدت إلى خفض

الأجور الحقيقية بالإضافة إلى السياسات المالية التي تعمل على تخفيض الدعم ، والإعانات فى الميزانية العامة، وترتبط هذه المجموعة من السياسات بسياسات أخرى قد لا تعمل على تخفيض الإنتاج الكلى وإنما تهدف إلى تخفيض العجز الداخلى بإلغاء الدعم الضمنى على بعض السلع.

(ب) المجموعة الثانية : سياسات تهدف إلى تحويل الطلب الكلى وإعادة

تخفيض الموارد الاقتصادية:

وينتج عن ذلك تحرير الأسعار وتغيير هيكلها النسبى فى صالح المنتجات المتداولة خارجياً بحيث يتم تحويل الموارد من مجال إنتاج السلع التى تتداول خارجياً إلى إنتاج السلع القابلة للتصدير.

وتشمل هذه المجموعة سياسات التجارة الخارجية من أجل تحرير سعر الصرف وتشجيع الصادرات وتقييد الواردات بإضافة إلى إعادة النظر فى هياكل الأسعار النسبية ومستواها.

(ج) المجموعة الثالثة: السياسات التى تهدف الى تحقيق إصلاحات

هيكلية:

مثل تحرير التجارة والحد من دور الدولة وإصلاح الأسواق المالية وتخفيف الرقابة على أسواق النقد الأجنبي وإصلاح هياكل الأسعار ، وتهدف

هذه السياسات إلى تشجيع الاتجاه إلى اقتصاد السوق بالإضافة إلى تشجيع الاندماج في العالم الخارجى وزيادة الكفاءة الاقتصادية من خلال تطوير نظام الحوافز والعمل على استجابة الإنتاج لمؤشرات السوق.

فالخصخصة قد تؤدي إلى تحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة في العديد من البلدان وتحسين ظروف الشركات وزيادة الإنتاجية من خلال النمو السريع في العديد من الشركات.

ثانياً : الآثار الاجتماعية لخصخصة الصلابة :

إن للخصخصة العديد من المميزات والفوائد حالة إنحيازها إلى مرتكزات وعوامل بناء الإنسان والاهتمام بالبعد الاجتماعى للعملية التنموية ، إلا أن الفردية وغلبة المصالح الذاتية على المصلحة الجماعية والتركيز على الربحية والمنفعة أدى إلى ظهور العديد من الآثار الاجتماعية والإنسانية نذكر منها :

١- العمال بين " البطالة والتوظيف " :

تمثل البطالة ظاهرة إجتماعية إقتصادية تعاني منها دول العالم جميعها إلا ان هناك إختلاف فى مسبباتها وتداعياتها من دول أخرى حسب نوعية العملية الإقتصادية والعلاقة بين قوى الإنتاج والمستجدات والضوابط والتشريعات التى تحكم سوق العمل ودرجة النمو والتطور الذى يميز كل دولة

عن الأخرى ، وتعتبر البطالة عن " عدم إستثمار عنصر العمل بالقدر الكافي أو بالكفاءة اللازمة أو سوء إستخدامه " فى أحد الآثار الجانبية السالبة التى نتجت عن مرحلة التحول من منظومة القطاع العام إلى نظام تحرير السوق وهيمنة الملكية الفردية ، فمع سيادة القطاع الخاص وتنحى القطاع العام كانت هناك العديد من العوامل التى ساعدت فى تزايد البطالة منها :

■ أن المرة التى هيمنت فيها الدولة على عملية الإنتاج أدت إلى تزايد أعداد العمال والموظفين فى الهيئات والشركات والمصانع بطريقة ساهمت فى حدوث ما يسمى بالبطالة المقنعة فالمهمة أو العمل أو المسؤولية التى يمكن أن يؤديها فرد مدرب بإتقان عين لها عشرة أفراد ومع سعى القطاع الخاص نحو الربحية والمكسبية أصبح هؤلاء العمال يمثلون حمل زائد على قوى العمل والإنتاج ولذلك فإنه لا بديل عن الإستغناء عن العمالة الزائدة لتوفير وتحقيق الربح والمنفعة .

إن التطور العلمى والتكنولوجى أصبح يمثل معضلة كبيرة فمع إعتماد القطاع الخاص على ما هو علمى وتكنولوجى أدى بإطراد إلى إحلال الآلة والروبوت محل الإنسان ونتج عن ذلك الإستغناء عن المجهود والأنشطة

البشرية مما ترتب عليه تزايد أعداد المسرحين من العمال والذين يعتبرون في عداد البطالة بطريقة تساهم تدريجياً في تزايد معدلات البطالة.

■ أن المستجدات والمتغيرات والتطورات المتسارعة أجهزت على العديد مما تعارف عليه الإنسان ومارسه وأصبح العمال في حاجة إلى إكتساب مهارات وخبرات وتجارب وخبرات وتجارب نوعية وذات جودة تمكنهم من التواصل مع المجتمع الصناعي وإن أمتلك هذه الأشياء يحتاج إلى تكلفة إجتماعية وإقتصادية غير متاحة لجميع العمال ومن ثم فإن من لا يمتلك متطلبات العمل الجديد فإن البطالة والإستغناء هو البديل .

■ تأثير المتغيرات العالمية التي تتمثل في العولمة على أسواق العمل المحلية حيث لا يستبدل كل ما هو مستورد بالمحلى وحيث لا مجال للمنافسة في ظل رفع القيود والحماية الجمركية بطريقة أدت إلى أغلاق العديد من الشركات والمصانع المحلية لعدم قدرتها على خوضه منافسة متكافئة وما يترتب عليه من تسريح العمال .

مما سبق يتأكد أن مبررات تزايد معدلات البطالة متوافرة حيث المنابع القوية التي تصب تلقائياً في قناة البطالة خاصة مع تزايد أعداد السكان في العالم الثالث وما ينتج عنه من تزايد نسبة أعداد الشباب بأطراد ، وحرى بنا

أن تكشف عن أن البطالة لها العديد من الآثار السلبية ومنها الأسرة بين الفتك والتماسك .

آثار الخصخصة على العمالة المصرية

يؤدي تطبيق سياسات الإصلاح الاقتصادي والخصخصة في المجال الصناعي العديد من المشكلات والتي تؤثر بشكل أساسي على مستقبل العاملين في هذا المجال سواء كانوا عمال أو موظفين أو أي فئة من العمال في هذا المجال فإن تطبيق هذه السياسية يؤثر عليهم بشكل أساسي ومن أهم هذه الآثار:

١ - تزايد معدلات البطالة بين العمال:

تمثل مشكلة البطالة وتفاقمها عبر الزمن ، من أهم المشكلات وأشدّها إلحاحاً في البلدان النامية ومن بينها مصر والتي طبقت برامج التثبيت والتكيف الهيكلي ، وقد زادت حدة هذه المشكلة ابتداء من الثمانينات ، فبدأت مشكلة البطالة تأخذ اتجاهاً متفاقماً تحت تأثير التطبيق الصارم لبرامج للإصلاح الاقتصادي والخصخصة والتي تمخضت هذه البرامج عن سياسات كابتحة لنمو التوظيف ، بل وزيادة أعداد المتعطلين واحتمال زيادة من سيتطلعون مستقبلاً نتيجة لسياسات تسريح العمالة في العديد من المصانع

والشركات التي تعرضت للخصخصة وذلك تحت مسميات عديدة مثل "المعاش المبكر .

والهدف من الخصخصة في المجال الصناعي هو الحصول على أكبر قدر من الإنتاج بمقدار أقل من المدخلات، ونظراً لأن وحدات القطاع العام غالباً ما تعاني من بطالة مقنعة فإن الخصخصة يمكن أن يترتب عليها التخلص من العمالة الزائدة بما يؤدي إلى تحويل البطالة المقنعة إلى بطالة سافرة، دون تخفيض الناتج الكلي.

وبذلك فعند دخول الخصخصة أطلاق العنان لحمات الفصل الجماعي بحجة ترشيد التوظيف والإنفاق، ففي تقرير السفارة الأمريكية يشير التقرير إلى وجود (٥ ملايين عامل في الحكومة والقطاع العام) وإن هناك زيادة تقدر بنحو ٤٠% على الأقل عن احتياجات هذه القطاعات من العمالة، والحكومة منذ سنوات ملتزمة باتفاقهم مع صندوق النقد الدولي بسياسة ضغط وتقليص للأيدي العاملة في الحكومة والقطاع العام.

فمشكلة العمالة في شركات القطاع العام في ظل الخصخصة ومستقبل هذه العمالة من المشكلات المحورية ، نظراً لزيادة حجم العمالة بهذه الشركات

في صورة بطالة والتي تتضمن عدة صور في شركات القطاع العام واهم هذه
الأنواع :

أ- البطالة المقنعة:

وهي تعني زيادة في قوة العمل لا يقابلها زيادة في الإنتاج بمعنى
تكليف عدد من الافراد أكثر من الذي يستوجبه ذلك العمل الذي يمكن تأديته
بعدد أقل من العاملين ولا يترتب على الاستغناء عن بعض العاملين في
مجال نشاط معين نقص في عائد الإنتاج في هذا المجال.

ويترتب على هذا النوع أيضا ما يطلق عليه بمصطلح العمالة القاصرة
(المقنعة) وهي تشمل أفراد القوى العاملة الذين تتأثر فترات عملهم بدرجة
ملحوظة ولكن قدراتهم الإنتاجية تكون منخفضة وكذلك الأفراد الذين لا تسمح
وظائفهم بالاستغلال الكامل لكل خبراتهم ومهاراتهم والأفراد الذين يعملون في
وحدات اقتصادية تتسم بانخفاض القوى الإنتاجية والتشغيل الفعال.

ب - البطالة البنائية:

وهي التي تنتج عن التغيرات السريعة في البنية الاقتصادية والتي تؤدي
إلى حدوث تغييرات حسب متطلبات سوق العمل في بعض الأعمال
والمصانع والمناطق.

ويتضمن هذا النوع من البطالة أنواع مختلفة منها:

١- البطالة الإقليمية.

٢- البطالة المهنية.

- البطالة التكنولوجية .

٤- البطالة الموسمية، وهي التي تظهر في أوقات معينة أو سنوات معينة ،

مثل العمالة من العمال في المجال السياحي.

وبذلك نجد مع تزايد مشكلة البطالة وتعدد أنواعها وخاصة البدائية

والتي تؤثر على كفاءة الإنتاج وعدم القدرة على التكيف مع اقتصاد السوق.

وبذلك فأول ما تصطدم به الخصخصة في المجال الصناعي هي

مشكلة البطالة المقنعة والعمالة الزائدة عن الحاجة، وبذلك يعتبر التخلص من

هذه العمالة أمر حتمي ولا مفر منه.

وتفاقم مشكلة البطالة التي تنجم عن برامج للإصلاح الاقتصادي لا

تمثل في جانبها الاجتماعي والإنساني فحسب - نظراً لضعف الضمانات

الاجتماعية وغياب نظم إعانات البطالة وضعف الدور الذي تلعبه نقابات

العمال في الدفاع عن حقوق العمال على نحو قدراتهم ما هو معروف في

بلاد الغرب الرأسمالي ، وإنما في ما تتطوي عليه هذه المشكلة من هدر في

قيمة قوة العمل، خصوصاً أن الشطر الأكبر من المتعطلين في سن الشباب بالإضافة إلى الملايين من المؤهلين الفنيين والعمال المهرة ونصف المهرة. والذين تحملت الحكومات في سبيل تعليمهم وتأهيلهم وتدريبهم ، حجماً ضخماً من الموارد ، والذي يعنى تعطيلهم في التحليل النهائي ، هدرًا مباشرة لهذه الموارد وحرمان من حجم عطائهم الإنتاجي، حيث تقدر الأعداد المحولة من بطالة مقنعة إلى بطالة سافرة في القطاع الصناعي المصري حوالي (١٥٣,٥) ألف عامل.

٢- انخفاض الأجر الحقيقي للعامل:

في ضوء الطابع الانكماشى الصارم الذي تتسم به برامج الإصلاح الاقتصادي وما تؤدي إليه من انخفاض في معدلات النمو الاقتصادي وارتفاع في معدلات البطالة وخفض في الأجور الحقيقية ومن إعادة توزيع جذرية للدخل والثروة القومييين ، وما يبنى على ذلك من تفاوت اجتماعي صارخ، تتردى درجة إشباع الحاجات الأساسية الغالبية العظمى من أفراد المجتمع وخاصة العمال محدودي الدخل.

وليس فقط حجم الأجور من الناتج القومي هو الذي يهبط لكن أيضاً الأجر الحقيقي للعمال ينحدر ويتدهور ، لأن سياسات التحرر تؤدي إلى

هبوط الأجور الحقيقية للعمال ، وقد انخفضت الأجور في عام ١٩٩١/١٩٨٥ م ، بنسبة ٦٠%.

كما يشير تقرير لمكتب العمل الدولي ، إن الرقم القياسي للأجور الحقيقية في الاقتصاد القومي ككل انخفض في عام (١٩٨٧). إلى ثلثي مقداره في عام (١٩٨٢).

بالإضافة إلى أن الأجور الحقيقية في قطاع الأعمال العام انخفضت خلال الفترة من سنة (١٩٧٣) إلى سنة (١٩٨٧) بنسبة ١٠% هذا الانخفاض يؤدي إلى إلغاء الحوافز والمكافآت والأرباح.

وقد أدت بالفعل إلى حرمان العمال من حوافزهم والأجور الإضافية والمكافآت والمزايا الأخرى التي كان يحصل عليها العمال.

وبذلك أدى انخفاض الدخل الحقيقية إلى زيادة الأعباء على محدودي الدخل واتساع نطاق الفقر والجهل والمرض نتيجة تدنى الأجر الحقيقي للعمال.

٣- تدني مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال :

قد أدى تزايد الاتجاه نحو سياسة الخصخصة ، إلى ظهور العديد من المشكلات الاجتماعية أو بعض الآثار الاجتماعية السلبية ، والتي أشير إليها

في تقرير البنك الدولي لعام ١٩٩١، حيث أشار التقرير إلى أنه من المهم إدراك أن الفقراء قد يحتاجون إلى مساعدة أولية لإشباع حاجاتهم الأساسية ، بصفة خاصة فيما يتعلق ، بالغذاء والصحة والتعليم، والحصول على مستوى معيشي يكفل المأوى وبالمسكن.

٤ - تجاهل التشريعات العمالية السارية:

استطاع العمال المصريون من خلال التشريعات القائمة أن يحققوا العديد من المكاسب التي ناضلوا طويلا من أجلها ولكن سياسة التحرر والتي استهدفت فتح الأبواب أمام زحف رأس المال الأجنبي لتصدر مجموعة متكاملة من التشريعات العمالية الجديدة التي تستجيب لرأس المال الأجنبي والمحلى وتخدم مصلحته .

وتخضع علاقات العمل في مصر لمقتضيات وصيغة صندوق النقد الدولي، وبذلك فإنه في ظل مرحلة التحول يتطلب الأمر بالضرورة مشاركة للأطراف الثلاثة " الحكومة، العمال، وأصحاب الأعمال " في استيعاب طبيعة المرحلة المقبلة، وتفهم الدور الجديد الذي يتعين على كل طرف القيام به ، وهو الأمر الذي يتطلب تحولا فكريا، يأخذ بأسباب التحول ومقتضياته ،

ويؤكد على قدرة تبادل الرأي بين الأطراف الثلاثة ، دون الاهتمام بطرف عن الطرف الآخر.

وقد أدت عمليات بيع شركات القطاع العام إلى إفراز قضية البطالة وتسريح العمال بالإضافة إلى قانون قطاع الأعمال العام الجديد رقم (٢٠٣) والذي أشار إلى مشاركة القطاع الخاص فى أسهم شركات القطاع العام لتوسيع خطوط الإنتاج ، فأصبحت قوة طاردة للموظفين والعمال فى شركات القطاع العام.

ويمكننا أجمال العوامل الاجتماعية للظواهر الصناعية السلبية على النحو التالي:

- ١- عدم قدرة العامل على تحقيق أهدافه المجتمعية .
- ٢- عدم مقدرة العامل على إحراز السمعة الاجتماعية التي يريد الوصول إليها.
- ٣- شعور العامل بعدم الاستقرار وعدم ضمان مستقبله .
- ٤- عدم مقدرة العامل على الانتقال الاجتماعي .

ومن الجدير بالإشارة إلى أن هذه العوامل التي تكمن خلف الظواهر الصناعية السلبية توجد في معظم الدول الرأسمالية وبعض الدول النامية .

وهنا سوف نقوم بوصف وتحليل الظواهر الصناعية السلبية التي تعاني منها المصانع والتي لا يتحمل وزرها العمال فحسب بل أرباب العمل والإدارة الصناعية والمجتمع الكبير أيضاً ، والظواهر الصناعية السلبية التي نود دراستها هنا هي:

١ - التغيب عن العمل .

٢- التباطؤ في العمل .

٣- انخفاض الإنتاجية .

١ - التغيب عن العمل (Absenteeism)

هناك العديد من المصانع في العالم تعاني من مشكلة التغيب عن العمل. والتغيب عن العمل ظاهرة سلبية ينقطع فيها العامل عن العمل لأيام وأسابيع معينة دون إشعار المصنع بذلك مما يربك منهاج العمل في المصنع ويخل بعملياته الإنتاجية ويسيء إلى قابلياته على إنتاج السلعة بالكمية والنوعية المطلوبة ، وبعد التحاق العامل المتغيب بعمله لا يوضح للإدارة والمشرفين الأسباب التي تكمن خلف تغيبه عن العمل بل يعطي أسباباً واهية ليست لها علاقة حقيقية بالانقطاع عن العمل كالمرض ووجود بعض الظروف الأسرية القاهرة وبعد السكن عن مكان العمل الخ . وتشير

الإحصائيات الاجتماعية إلى أن نسبة الانقطاع عن العمل بين النساء خصوصاً المتزوجات أعلى من نسبة الانقطاع عن العمل بين الرجال وذلك للظروف الاجتماعية والأسرية الصعبة التي تعاني منها النساء العاملات، ذلك ان النساء مسؤولات عن أزواجهن وأطفالهن وتدبير شؤون بيوتهن ، ومسؤولات أيضاً عن أعمالهن الإنتاجية . ومثل هذه المسؤوليات علاوة على العوامل الأخرى هي التي تؤدي إلى انقطاعهن عن العمل. وقد تلجأ بعض إدارات المصانع إلى فرض العقوبات الرادعة بحق المتغييبين عن العمل كعقوبات قطع الأجور والفصل عن العمل والتنبيه والفتات النظر، وهناك إدارات أخرى تحاول معرفة العوامل السببية التي تكمن خلف ظاهرة التغيب وتتخذ الإجراءات العملية لمعالجتها - فإذا كانت العوامل السببية لظاهرة التغيب عن العمل تنحصر في عدم حصول العامل على الاحترام والتقدير وفشله في إحراز أهدافه وطموحاته وعدم قابليته على الانتقال الاجتماعي وقلقه حول مستقبله ومستقبل عمله فإن الإدارة ينبغي أن تعالج هذه الأسباب باتخاذ الإجراءات الفعالة إزاء المعوقات والظروف الصعبة التي يعاني منها العمال .

٢- التباطؤ في العمل (Slowing Down Work)

إن ظاهرة التباطؤ في العمل هي من الظواهر السلبية التي تتعرض لها العديد من المشاريع الصناعية . فالعامل أو مجموعة العمال تحت هذه الظاهرة السلبية يتعمدون في تقليل قابليتهم على العمل والإنتاج ويتظاهرون بأن قدرتهم على الإنتاج لا تتجاوز السقف الذي يحدده . علماً بأنهم قادرون على إنتاج أكثر مما ينتجونه فعلاً من السلع الصناعية . فالعامل الواحد كما تشير دراسة زويك في مصانع لانكشاير ينتج معدل ١٥٠٠م من القماش خلال فترة ثمان ساعات ، بينما يستطيع إنتاج أكثر من ٢٨٠٠م من القماش في الوقت المحدد اذا أراد ذلك . لكن تباطؤ العامل في عمله يتأتى من عدة مصادر أهمها انشغاله خلال ساعات عمله بأمر لا تتعلق بالإنتاج كأنشغاله في التحدث مع رفاقه العمال وذهابه إلى الحانوت لتناول الشاي والطعام في الأوقات غير المحدودة لها والتدخين وقراءة الصحف بين أونة وأخرى علاوة على أنه يعتمد في ببطء حركته داخل المصنع خصوصاً خلال عمله على الماكينة ، فهو لا يستثمر الماكينة إلى أبعد حدودها . ويأتي إلى المصنع متأخراً ويغادر العمل في وقت مبكر . والنتيجة الحتمية لهذه النماذج السلوكية السلبية إنما هي انخفاض الإنتاج وهبوط نوعيته . أما أسباب التباطؤ في العمل فأكثرها اجتماعية ومادية كعدم قابلية العامل على الانتقال

الاجتماعي وعدم احترامه وتقديره من قبل المجتمع وغموض مستقبله . أما العوامل المادية للتباطؤ في العمل فهي قلة الأجور وعدم قابلية العامل على سد حاجاته الأساسية وفشله في تحقيق المستويات المعاشية التي يطمح الوصول إليها .

٣- انخفاض الإنتاجية (Falling Productivity)

تتعرض العديد من المصانع إلى مشكلة انخفاض الإنتاجية وهبوط نوعية البضاعة المنتجة ، ومثل هذه الأمور تترك آثارها السلبية على المصنع بحيث تقل أو تتعدم أرباحه أو يضطر إلى غلق أبوابه والتوقف عن العمل وتسريح العمال مما يزيد من حجم البطالة في المجتمع ، وبانخفاض الإنتاجية نعاني الهبوط التدريجي للإنتاج في وقت يكون فيه عامل الوقت وعوامل الإنتاج الأخرى كالعمل ورأس المال والأرض التي هي ثابتة ولم يطرأ عليها أي تغيير ، فقد ينخفض معدل الإنتاج في اليوم الواحد مثلاً من ١٠٠٠٠٠٠ مصباح إلى ٧٠٠٠٠٠ مصباح دون وجود تغيير واضح في عامل الوقت وعوامل الإنتاج الأساسية الأخرى . وهبوط الإنتاجية هذا لا يعزى إلى عامل الوقت أو عامل رأس المال والطبيعة بل يعزى إلى عامل العمل . فالعمال نتيجة الظروف الاقتصادية والمهنية والاجتماعية والنفسية الصعبة التي

يعملون تحتها يتولد عندهم الوعي الاجتماعي بسلبية أحوالهم وضرورة قيامهم باتخاذ عمل جماعي منظم ضد الجهة المسؤولة عن تردي أحوالهم ، والجهة هذه هي أرباب العمل أو الإدارة . والفعل السلبي الانتقامي الذي يتخذه العمال إزاء أرباب العمل أو الإدارة إنما هو تقليل الإنتاجية وتخفيض مستوياتها . ومثل هذا الفعل لا بد أن يؤدي إلى تقليص الأرباح وانعدامها وبالتالي ضرب مصالح الإدارة والمسؤولين في المصنع.

بعد شرح وتحليل الظواهر الصناعية السلبية يتطلب منا إلقاء الأضواء على العوامل الاجتماعية التي تكمن خلف هذه الظواهر لكي نفهمها ونستوعب جوانبها المختلفة بغية معالجتها والتصدي لآثارها السلبية:

أ- عدم مقدرة العامل على تحقيق أهدافه المجتمعية

يطمح العامل بأشغال بعض الأدوار الاجتماعية التي يحترمها ويثمنها المجتمع المحلي. ويريد أن يكون عضواً فعالاً بين أفراد أسرته وأصحابه، لهذا السبب يطمح العامل بأداء يجلب له الأهمية والسمعة الطيبة بين الناس.

ولكي يستطيع العامل بلوغ هذا الهدف المهم يتطلب منه حث الجميع على الاعتراف بأهمية العمل الذي يمارسه في المصنع ويفضله في إنتاج البضاعة التي يحتاجها المجتمع. ويريد العامل من الجميع أن يعلموا بأنه

يتقاضى أجراً محترماً ويعمل تحت ظروف صناعية إيجابية . ومثل هذه الأمور تدفع المجتمع المحلي إلى احترامه وتثمين قيمته كإنسان فاعل .

ب - عدم مقدرة العامل على إحراز السمعة التي يطمح بلوغها

من المعوقات الاجتماعية الخطيرة التي تتحدى دور العامل في المجتمع وتتحدى حرية التعبير عن استقلاليته وطموحاته وجود التناقض بين رغبته في الحصول على الشهرة والامتيازات الذاتية وبين واقعه المؤلم الذي يفقده السمعة التي يريدها ولا يمكنه من لعب دوره بالطريقة التي يتمناها، ان التقسيم الاجتماعي للعمل ومكننة العمل وفقدان العامل الخبرة والدراية وتحويل العامل من رجل منتج إلى كائن تابع الماكنة وانخفاض مركز العامل في المنظمة البيروقراطية كلها عوامل تحبط ذاتية العامل وتحطم قدراته المبدعة والخلافة في المنظمة الإنتاجية. ومثل هذه المعوقات التي يشعر بها العامل تجلب له الإزعاج والملل وعدم الرغبة في العمل الذي يزاوله وشعوره بالضعف والنقص مما يدفعه على البحث عن الوسائل الرسمية وغير الرسمية التي تحقق له المنزلة التي يطمح باشغالها. ولكن العامل غالباً ما يفشل في إحراز السمعة الاجتماعية المرموقة نتيجة لطبيعة الظروف الصناعية والاجتماعية الصعبة المحيطة به . لهذا يلجأ في بعض الحالات إلى تحدي الإدارة

الرسمية للمصنع . وتحديه للإدارة يتجسد في التغيب المتعمد عن العمل وهبوط كمية ونوعية الإنتاج والإضراب عن العمل وتحدي القانون والسلطة.

ج- شعور العامل بعدم الاستقرار وعدم ضمان مستقبله

ان مصادر القلق عند العامل تعبر عن نفسها في الجوانب الطبيعية والاجتماعية لبيئته . فعلى الصعيد الطبيعي لبيئة العامل نرى بأن الشيء الذي يهدد ضمان العامل واستقراره يتجلى في التحولات التكنولوجية التي يجلبها النظام الصناعي.

ان من أهم مصادر القلق وعدم الاستقرار التي يتعرض لها العامل احتمالية بطالته وتوقفه عن العمل، فالتغيرات التكنولوجية التي يشهدها العامل لا تنتج في بطالته فحسب بل تنتج أيضاً في تغيير أهمية المهن بعد ضعف بعضها وتعاضم أهمية بعضها الآخر . لذا فالماكنة هي تهديد مستمر لعمل العامل وتهديد لأسباب معيشتة وظروفه الاجتماعية والحضارية العامة . فهي تسبب انقطاع مصادر رزق العامل وهبوط منزلته الاجتماعية وبعثرة مهاراته وخبراته وانخفاضه في السلم الوظيفي وانتقاله الوظيفي والجغرافي .

ومثل هذه الظروف الصعبة التي يشهدها العامل تؤدي إلى شعوره بعدم الاستقرار وعدم إمكانيته من ضمان مستقبله ومستقبل أسرته . وأمور كهذه

تدفعه إلى الولوج في الممارسات الصناعية السلبية كالإضراب عن العمل أو التغيب عنه أو تحدي الإدارة والمسؤولين.

د - عدم مقدرة العامل على الانتقال الاجتماعي

من الأمور التي تقلق العامل وتسبب له الاستياء والتذمر والوقوف ضد الإدارة ومصالحها وتوجيهاتها عدم مقدرته على الانتقال الاجتماعي من مهنة بسيطة إلى مهنة عالية تتمتع بدرجة من الاحترام والتقدير.

وبالانتقال الاجتماعي نعني حركة العامل العمودية من مركز بسيط إلى مركز عالي بسبب منجزاته المهنية والإنتاجية التي يحققها على صعيد الصناعة والإنتاج. ان عمل العامل يختلف عن عمل الموظف، فالموظف نتيجة مؤهلاته العلمية وطبيعة عمله الإداري أو الفني قادر على الحراك الاجتماعي والمهني من وظيفة إلى أخرى كانتقاله من وظيفة ملاحظ إلى وظيفة مدير أو انتقاله من وظيفة مدير إلى وظيفة مدير عام .

أما العامل فمؤهلاته العلمية وتدريبه وطبيعة مهنته والأعمال الإنتاجية التي يؤديها لا تمكنه من الانتقال من وظيفة إلى أخرى.

وسوف نستعرض آثار الصناعة والتصنيع في ثلاثة محاور اجتماعية مهمة هي المجتمع المحلي والعائلة والمرأة ، وعند دراستنا لآثار التصنيع في هذه المحاور الاجتماعية سنركز انتباهنا على الآثار التي

تركبتها تجربة التحضر والتصنيع على المجتمع المحلي والعائلة والمرأة والآثار التي تركها الصناعة على المؤسسات والنظم الاجتماعية التحتية منها والفوقية

أ- أثر التصنيع في المجتمع المحلي

إن بداية التصنيع في المجتمع قد أدت إلى تحطيم عرى التماسك بين أفراد الجماعات الحرفية والى بعثرة المدينة التقليدية التي عرفت مجتمعات القرون الوسطى ، لكن تفكك وبعثرة هذه النظم الاجتماعية كانتا فجائية في بعض الأقاليم وتدرجية في الأقاليم الأخرى. فالمجتمع المحلي الصناعي الإنكليزي الذي ظهر في بداية الثورة الصناعية قد حافظ على الكثير من صفاته التقليدية لفترات طويلة من الزمن. وكان هذا يرجع إلى عدة عوامل أهمها صغر المجتمع المحلي الصناعي وابتعاده عن بؤر التأثير والتغير وتشابه أفراده في الصفات الاثنولوجية والدينية والاجتماعية. إضافة إلى تميز مثل هذا المجتمع بالنظم الثابتة للسمعة والنفوذ ووجود شعور التآلف والاحترام بين عماله وأرباب عمله وبين أفراده وجماعته الكبيرة. لكنه بعد استقرار ونمو الأساليب التكنولوجية المتطورة ظهرت المجتمعات الحضرية الكبيرة التي تتميز بالكثافة السكانية العالية ونظام التخصص وتقسيم العمل وارتفاع المستويات المعاشية والحضارية للأفراد.

ب- اثر التصنيع في العائلة:

تظهر اثار التصنيع والتحضر جلية في نظم العائلة والقرابة نظراً لتحول العائلة تحت ظروف التحضر والتصنيع من عائلات ممتدة الى عائلات تقليدية وكلاسيكية إلى عائلات نووية زواجية حديثة أى عائلات صغيرة التكوين وديمقراطية في مبادئها وممارستها.

ج - اثر التصنيع في المرأة

يترك التصنيع آثاره الواضحة على مكانة وقيمة المرأة في المجتمع الصناعي إذ يغير أحوالها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية نحو الأحسن والأفضل ويضاعف من الفعاليات والأنشطة المجتمعية التي تقوم بها ويتيح لها المجال بالمساهمة في بناء الصرح الحضاري للمجتمع وإحراز التقدم المادي والاجتماعي الذي ينبغي على المجتمع الوصول اليه، ولكن في نفس الوقت يسبب التصنيع للمرأة أنواع التحديات والمشكلات التي تجابهها في الأسرة والعمل والمجتمع المحلي والتي تتطلب منها معرفتها وتشخيصها والمبادرة إلى التصدي لها وتطوير مظاهرها الضارة والسلبية.

من الواضح بان التصنيع يضاعف الأدوار الاجتماعية التي تحتلها

المرأة.

فالمراة في المجتمع التقليدي تشغل دورا اجتماعيا واحدا ألا وهو ربة البيت. أما في المجتمع الصناعي فالمرأة تشغل دورين اجتماعيين متكاملين هما دور ربة البيت ودور العاملة أو الموظفة أو الخبيرة خارج البيت.

ثالثاً : الآثار الناتجة عن أهم المشكلات الاجتماعية لأصحاب الحرف

بالمناطق المطورة:

(١) صعوبة التكيف مع المجتمع:

فنقل السكان إلى مكان جديد للعيش فيه حتى لة كان افضل من المكان السابق يجعلهم يشعرون بالغبرة ولا يستطيعون التكيف فيه: فما زال المجتمع بخدماته وتنظيماته غير معد الإعداد الكافي لتقبل السكان له وكلما استطاع السكان التكيف مع مجتمعهم كلما أمكنهم ذلك من القيام بأدوارهم المجتمعية.

ويؤدي سوء التكيف الاجتماعي للسكان من العديد من المشكلات الاجتماعية منها: الإدمان والانسحاب من المجتمع، الغربة وانتشار الأمراض والاضطرابات النفسية وغيرها من المشكلات، ويعني أصحاب الحرف من صعوبة التكيف بصورة أكبر لعدم ممارستهم لحرفهم كما كان في الماضي مما يعوقهم أكثر عن التكيف مع المجتمع الجديد.

(٢) ضعف العلاقات والصدقات مع الآخرين:

يواجه السكان مشكلات إقامة علاقات وصدقات جديدة فوجود أشخاص غير الذين اعتادوا عليهم يجعل بداخلهم خوف من الدخول في أي علاقات حيث أن المنطقة المطورة تجمع بين سكان أكثر من منطقة مما يجعل إقامة العلاقات أمرا بالغ الصعوبة، الأمر الذي يعيقهم عن إشباع احتياجاتهم فالعلاقات الاجتماعية في روابط تنشأ على أساس التفاعل الاجتماعي وتدل على الصلة التي تقوم بين شخص أو أكثر، وعندما لا يوجد هذا التفاعل لا توجد العلاقات الاجتماعية الأمر الذي يجعل اصحاب الحرف يتأثرون بذلك فكان جلب الرزق في المجتمع القديم قائم على هذه العلاقات وضعفها أثر على أصحاب الحرف تأثيرا سلبيا فعدم معرفة الناس لهم كان عائق أمام الرزق والعمل وكل ذلك كان له تأثير سلبيا على شخصيتهم وتقتهم بأنفسهم وشعورهم بالانتماء والحرمان من الاستقرار والهدوء.

(٣) فقدان العمل والبطالة:

فالانتقال إلى المنطقة الجديدة وفقدان العمل الذي كان موجود بالماضى نظرا لعدم وجود محل تجاري أو ورش عمل كله يؤدي إلى أن يعيش أصحاب الحرف في بطالة وهي ما يطلق عليه البطالة الاحتكاكية

الناجمة عن انتقال العمال ما بين الوظائف والحرف والمناطق مما يجعل لديهم نقص فى المعلومات فيما يخص فرص العمل المتوفرة بالمناطق الجديدة.

وقد تؤدي في كثير من الأحيان البطالة وفقدان العمل إلى قلة الدخل الاقتصادى ويترتب عليها العديد من المشاكل الاقتصادية.

(٤) الفقر وعدم إشباع الاحتياجات:

فمعظم ساكنى المناطق العشوائية هم أفقر من طبقات مجتمع المدينة ويستحقون الدعم والرعاية، فالفقر الذي يعيشون فيه قد يكون حائل دون اشباع احتياجاتهم كما يساهم انتشار الفقر فى تفجر العنف وارتفاع معدلات الجريمة بكافة أشكالها وقد تعرض ساكنى هذه المناطق إلى ظلم شديد على مدى عقود طويلة لأنهم لم يكن لديهم بديل مناسب أي سكن يستطيعون سداد إيجاره أو تحمل تكلفته فعاشوا نتيجة لذلك فى أوضاع اجتماعية وبيئية وعمرانية سيئة للغاية، حتى وبعد انتقالهم للمناطق الجديدة مازالوا تحت الفقر أيضا، خاصة أن الكثير منهم لم يجد المهن أو الحرف التي كان يعمل بها.

(٥) الافتقار إلى وجود مؤسسات خدمية:

نظرا لأن المجتمعات العشوائية تنقصها الكثير من الخدمات، حيث لا توجد بها المؤسسات التي تقدم الخدمة وبالتالي لا يوجد إشباع احتياجات أفرادها وعند نقل هذه المجتمعات إلى أماكن أخرى مطورة فإنها أيضا تفتقر إلى مثل هذه المؤسسات الخدمية والجمعيات التطوعية وبالتالي ينقص سكانها الكثير من الخدمات تلك الخدمات التي تقدم بأجور رمزية، خاصة لأصحاب الحرف الذين فقدوا أعمالهم أو مؤجلة لحين افتتاح المحلات التجارية كانت هذه المؤسسات تمد يد العون لهم.

(٦) ضعف الاتصال والعزلة الاجتماعية:

غياب الاتصال والتفاعل يؤدي إلى العزلة، وتعني الخلوة والانفراد للإنسان عندما يكون في مكان جديد لا يعرفه أو ليس له أصدقاء به أو بعد الجيران عنه ، والمناطق الجديدة والتي تضم سكان من مناطق عديدة مختلفة تجعل الاتصال صعب بين الأفراد مما يؤدي العزلة والتي تؤثر على أصحاب الحرف في عدم معرفة الناس بهم وبمهنهم مما يؤثر بالسلب عليهم في كل الجوانب وتسود كافة الاتجاهات السلبية بين البشر وتنقرض هذه الحرف لعدم ممارسة الناس لها لعدم الإقبال عليها ومعرفة الناس بصاحبها.

(٧) صعوبة تحسين وضع الحرفي وتنميته:

تحتاج الحرف اليدوية التنمية المستمرة، حيث أن التطور السريع يزيحها جانبا فيتقدم المنتج الممكن ومن هنا بدأت مشكلة انحسار الحرف اليدوية والتي تمثل مصدر من مصادر الدخل القومي كما أنها تشارك في حل مشكلة البطالة وتعمل على تنمية المجتمع المحلي حيث يساهم الحرفي في تنمية بيئته المحلية والارتفاع بمستوى أسرته.

ولتنمية الحرف يكون من خلال المساهمات المالية من هبات وأموال زكاة لاستثمارها في الصناعات الحرفية التقليدية بالإضافة إلى توفير الخدمة الإستشارية المجانية لأصحاب الحرف وإمدادهم بالمعلومات في الأسواق، فضلاً عن إنشاء مراكز وورش التدريب علي الحرف وزيادة تحقيق الجودة الإنتاجية ودعم الحرفيين ماليا وكل ذلك يعمل على تحسين مستوى الحرف والنهوض بها ، وكل ذلك لا يوجد بالمجتمعات الجديدة التي انتقل إليها أصحاب الحرف.

(٨) مشكلات خاصة بالسكن والسكان:

يتميز المنطقة انخفاض في مستوى دخل السكان بشكل عام وتناقص فرص العمل، وبالتالي يتأثر مستوى دخل الأسرة كما أن العاملين في الأعمال

الحرفية والإدارية والخدمات ترتفع نسبتهم بين السكان وانتشار الأمراض والجريمة .

هذا وقد ظهرت بعض التعدييات على المباني السكنية فى نطاق ضيق حيث قام بعض الأهالي بالأدوار السفلى بإغلاق البلكونات وتحويلها إلى محلات تجارية صغيرة مما يؤكد ضرورة الحاجة إلى استمرار مكتب متابعة المشروع فى أداء دورة المتابعة والاشراف على المباني السكنية.

(٩) مشكلات خاصة بالسلوك الاجتماعى:

أسفر النمو العشوائى عن ارتفاع الكثافة السكانية فى بعض المناطق الحضرية وانتقلت هذه الكثافة السكانية إلى المناطق العشوائية المتطورة فبنشأ الخلل الاجتماعى لذي كثير من الأسر مما أثر على أنماط السلوك وشعور المواطن بالتوتر والاختلال الاقتصادى للأسرة وانتقل كل ذلك عند بدء الهجرة للمناطق الجديدة وانتقال عاداته وتقاليده وسلوكياته الاجتماعىة السيئة إليها وتشبع هذه الأنماط السلوكية أكثر فى فئة أصحاب الحرف.

(١٠) مشكلات خاصة بالأمن:

يقصد بالأمن التحرر من الخوف ويشعر الإنسان بالأمن متى كان مطمئنا على صحته وعمله ومستقبله وحقوقه ومركزه الاجتماعى، والمجتمعات

العشوائية قد تكون ملاذاً للمنحرفين كما ينتشر السلوك الانحرافي بين سكانها، وبالتالي تعاني من ازدياد الجرائم بأنواعها وإدمان الخمر وتعاطي المخدرات وكلها تشكل مشكلات أمنية، لهذا فإن هذه المجتمعات في حاجة دائمة إلى تواجد الشرطة بها وقد أثرت هذه المشكلات على أصحاب الحرف وأصبح لديهم خوف شديد من فتح محلات تجارية بهذه المناطق الجديدة.

تتركز في هذه المناطق فئات الدخل المنخفض أو المعدوم وبعض القطاعات من الطبقة الوسطى ويساعد النمو العشوائي على ظهور أوكار للجريمة مما يساعد على نمو العنف والبلطجة.

(١١) مشكلات خاصة بالنقل والمواصلات:

تعتبر خدمات النقل والمواصلات من أهم الخدمات التي تقدم العاملين فيجب على صاحب العمل الذي يستخدم عمالاً في أماكن لا تصل إليها المواصلات العادية وأن يوفر لهم وسائل الانتقال المناسبة، بالإضافة إلى إلزام صاحب العمل بمصروفات الانتقال للعمال من الجهات التي استقدمتهم إلى مكان العمل وكان ذلك لا يتوفر بالمجتمعات المطورة الجديدة مما يجعل الكثير من العمال لا يذهبون لأعمالهم ويفقدون الدخل وكذلك يفقدون العمل.

(١٢) مشكلات خاصة بالعمل:

بعض السكان لم يستطيعوا دفع الأقساط الشهرية المطلوبة منهم نظراً لفقد عملهم خاصة أصحاب الحرف وعدم توافر دخل ثابت لهم (أرزقية) حيث كانوا من قبل غير مطالبين بتسديد أقساط شهرية بالمنطقة العشوائية القديمة.

(١٣) عدم تفعيل مراكز الصناعات الحرفية وورش الإنتاج:

فعدم تشغيل هذه المراكز والورش يؤثر على المستوى المعيشي للحرفي ومستوى تطوير الحرفة وتحسين وضعها، مما قد يؤدي به إلى البطالة لعدم وجود مكان يزاول من خلاله عمله المعتاد عليه وقد يترتب على ذلك ترك العمل والاتجاه إلى عمل آخر جديد لا يعلم عنه شئ فلا يحصل منه على ما يفي بمتطلباته واحتياجاته مما يزيد من العبء عليه وعلى أسرته ويؤثر عليهم في جوانب حياتهم من تعليم ورعاية وعلاج .. الخ.

(١٤) ضعف الولاء والانتماء للمنطقة الجديدة:

فافتقار هذه المنطقة إلى بعض الخدمات والمؤسسات والجمعيات التطوعية، أيضاً وورش الإنتاج والتصنيع الحرف التقليدية والمحلات التجارية عالية الإيجار كله أثر على أصحاب الحرف لعدم توفر الدخل الكافي أهم لأستأجرها نتيجة وجود اقساط شهرية عليهم.

ومن ثمة أن هناك عناصر تتفاعل داخل المصنع هي :

- ١ - الاتصالات بين الافراد .
- ٢ - الانشطة المبذولة اثناء العمل .
- ٣ - المشاعر ، اى احساس وشعور العاملين بالبيئة المحيطة بهم هذه العناصر الثلاثة بتفاعلة وكل منها يؤثر فى الآخر ويتأثر به والمشكلات الاجتماعية السائدة في محيط العمال وتؤثر على انتاجيتهم وبالتالي على أحوالهم المعيشية وظروفهم الاجتماعية يمكن ان نعرض اهمها في الآتي :

أولاً: الغياب .

وهو من المشكلات الاجتماعية الهامة التي تنعكس على العامل وإنتاجيته ويعرف البعض الغياب بأنه تخلف العامل عن الحضور الي العمل في ظروف كان فى امكانه أن يتحكم فيها.

كما يعرف مكتب احصاءات العمل بالولايات المتحدة الامريكي التغيب بأنه عدم حضور العامل الى عمله في أيام العمل المقررة وذلك سبب المرض أو الاصابة التي تعوق العامل عن العمل بالاضافة الى الغياب غير المصرح به لأى سبب من الاسباب.

يعني هذا أن الغياب هو التخلف عن أداء العمل الموكول به الي العامل بدون سابق انذار وما يترتب عليه من ارباك للعمل الذى يؤثر على الانتاجية في مجال العمل / ويندرج تحت هذا النوع من التخلف:

الانقطاع عن العمل بدون اذن، والتمارض، ومحاولة الحصول علي أنواع من الاجازات بغير وجه حق ، والغياب نتيجة الاصابة .

وبالرغم من أن القانون قد منح العامل أنواع متعددة من الاجازات المسموح بها كالاجازة العرضية، والاجازة الاعتيادية ، والاجازة الدورية، والاجازة الدراسية، وإجازة الوضع ، والاجازات الخاصة الأخرى ، الا أنه كثيرا ما يعمد العامل الي الغياب عن العمل بدون اذن ، وهذا قد يؤدي إلى اضطراب العمل وبالتالي التأثير على معدل الانتاج هذا من جهة ، ومن جهة أخرى تعرض العامل الى انواع من الجزاءات قد تصل للفصل من العمل .

رابعاً : العوامل التي تؤدي الى الغياب عن العمل :

إما العوامل التي تؤدي الى الغياب بدون اذن. فيمكن ان نجملها في الآتي:

١ - العوامل البيئية : مثل مشاكل العامل في بيئته الأسرية، وسوء الحالة السكنية، واضطراب الاسرة، وزيادة عدد الاولاد، وعدم كفاية دخل الأسرة ، والعمل الخارجي .

٢ - عوامل تتصل بالعامل نفسه: مثل عدم المقدرة الجسمية، عدم الولاء

للمصنع، ادمان العامل على بعض المكيفات .

٣ - عوامل تتصل بالمصنع : مثل عدم موافقة رئيس العمل على التصريح

للعامل بإجازة عادية ، وسوء معاملة رؤساء العمل للعمال وبدء العمل مبكراً،

وعدم استخدام المصنع وسائل نقل خاصة لنقل عماله .

وسواء أكان العامل متغيباً بعذر مقبول أو يتحين الفرص للغياب عن العمل

أو كثير الغياب لأسباب معينة ، فإن هذه العوامل مجتمعة تمثل عنصراً من

العناصر ذات الوزن في قياس كفاءة ونشاط العمل خاصة وإن الخطأ

الانتاجية تحسب دائماً بعدد معين من ساعات العمل لتشغيل عدد معين من

الوحدات المنتجة في فترة زمنية معينة وأى معوق يؤدي إلى تقليل ساعات

العمل المرسومة يؤدي بالتالي الى انخفاض عن الانتاجية، أى تنشأ مشكلة

تتطلب العمل على إيجاد حل لها .

ثانياً : الاصابات :

تمثل الاصابات مشكلة ضخمة تواجه المسؤولين في المؤسسات

الصناعية وغيرها من أوجه النشاط المهنية المختلفة، ويرجع ذلك الى ضخامة

الآثار الناجمة عنها سواء منها ما تصيب الفرد الذي حدثت له أو الأفراد والأشياء التي أصابتها ، وهذه الاصابات تكلف الصناعة والدولة خسائر مادية ومعنوية ، فمن تكاليفها المباشرة الوقت الضائع من جراء الحادثة والوقت الذي تأخذه الادارة فى البحث والتحقيق وما تتكبده من أموال لتعيين عمال جدد أو تدريبهم ولإصلاح ما تلف من الآلات والمواد هذا بالإضافة الى ما تسببه الحادثة من تعطيل بعض العمال في المصنع عن العمل وكذا الاساءة إلى سمعة الشركة أو المصنع مما قد يؤثر على توزيع المنتجات.

والاحصاليات العالمية توضح آثار الاصابة سواء من عدد المصابين أو التكاليف، ويقرر مكتب العمل الدولي ان اصابات العمل تفوق معدلات قتلى وجرحى الحرب العالمية الثانية، ويشير Heinrich الي التكاليف غير المباشرة في حوادث العمل والتي منها : اختيار أو تدريب عمال جدد بدلا من المصابين، وإعداد التقارير اللازمة وما يترتب على ذلك من دراسة وانتظار

وامر المسؤولين والخسارة الناجمة عن الوقت الضائع لرجال الاسعاف
بالمستشفى ، والخسارة المترتبة على عطل الماكينات أو تلفها وتعطلها،
وتوقف الإنتاج وعدم الالتزام بمعدلات الإنتاج ، ومن فقد جزء من الحوافز،
والخسارة الناتجة عن انخفاض المستوى المعيشي للعاملين وقلة الأرباح،
وكذلك الخسارة في استمرار أجر العامل المصاب بعد عودته مع ضعف
كفائته الانتاجية والخسارة الناتجة عن ضعف الروح المعنوية بين العمال.

وقد اعتبر القانون ان الاصابة نتيجة حادث يقع اثناء تأدية العمل تعتبر
إصابة عمل بافتراض الصلة بين العمل والحادث الذي يقع اثناء تأديته ، اما
ان وقع الحادث في غير أوقات العمل فيلزم ثبوت الصلة بينه وبين العمل
فيما عدا حوادث الطريق من والي العمل . والمقصود بتعبير أثناء العمل الفترة
الزمنية المخصصة لأداء العمل سواء اكانت في وقت العمل الرسمي أو في
وقت العمل الاضافي ويتصل بها الوقت السابق مباشرة على استلام العمل

وكذا الوقت اللاحق مباشرة على انتهاء العمل لتسليم أو تسلم العمل من
الزميل في الوردية السابقة أو التالية ، وتدخل في ذلك فترة الراحة القصيرة
التي تتخلل ساعات العمل ولا يتمكن العامل خلالها من مغادرة العمل
لقضائها في مسكنه . وعلى ذلك فإنه يلزم لاعتبار الاصابة اصابة عمل ان
يكون العامل وقت الاصابة قائما بتأدية عمله أيا كان سبب الإصابة . ويقصد
بالعمل هذا : "العمل الذي تعاقد " العامل مع صاحب العمل على أدائه أو ما
يمكن لصاحب العمل ان يكلف العامل بأدائه قبلا لقوانين وأنظمة العمل ..
او الاصابة نتيجة حادث وقع اثناء تأدية العمل أو بسببه: وقد استقر الرأي
قلبا وقضاء أنه يشترط ثلاثة شروط في الحادث حتى يعتبر حادث عمل،
ومن ثم تعتبر الاصابة الناتجة عنه إصابة عمل ، وهذه الشروط :

أ - **وقوع الحادث فجأة**، بمعنى الا يستغرق حدوثه سوا برهة زمنية يسيرة مثل
الوقوع على الأرض أو الاصطدام بألة أو جسم صلب أو حدوث انفجار، وهذا
يختلف عن الحالة المرضية التي تنشأ عادة بالتدريج .

ب - وقوع الحادث بفعل قوة خارجية، أى ليس ناتجا عن عوامل مرضية داخلية وان كان لا يمنع من اعتباره حادث عمل أن تكون العوامل المرضية الداخلية قد ساهمت في تقاوم أو شدة الإصابة طالما ثبت ان الحادث كان سببا في حدوث الإصابة .

ج- وقوع ضرر جسماني ، بمعنى أن يترتب على الحادث وقوع ضرر بجسم المؤمن عليه وهو يشمل أن يلحق بالجسم ظاهرا كان أو خفيا، داخليا أو خارجيا كالجروح وكسور العظام والاختلال العصبي والاضطرابات العقلية .

الإصابة الناتجة عن الاجهاد أو الارهاق من العمل : متى توافرت فيها الشروط والقواعد التي يصدر بها قرار من وزير التأمينات بالاتفاق مع وزير الصحة، وقد صدر قرار وزير التأمينات رقم ٨١/١٩٧٦ في شأن شروط وقواعد اعتبار الإصابة.

ثالثا : الحوادث :

الحادثة بمعناها الواسع هي : " كل مايقع دون ان يكون متوقع الحدوث مما ينجم عنه في العادة ضرر للناس وللأشياء، أو ترتب عليها إصابة أحد العمال سببت حادثة، وقد جرى العرف في قياس الأمن الصناعي علي أن تقتصر الإصابات علي تلك التي تبعد العامل المصاب عن العمل اكثر من

يوم أو أكثر من نوبة العمل التي وقعت فيها الإصابة " . ويقترن مفهوم الحوادث بمعنى الإصابات في بعض البحوث، ولكن للحادث مدلول أوسع، إذ ليس كل ما يقع من حوادث تنشأ عنه إصابة، كما أن الحادث في حد ذاته قد يكون أبعد خطراً واعمق اثراً على الانتاج وأدواته رغم خلوه من الإصابات.

وقد عرف البعض الحادثة بأنها : كل توقف عن النظام والترتيب الطبيعي لسير العمل، ومن هنا فإن الخلل البسيط في جهاز العمل حادث يستوجب إيقافه لإصلاح هذا الخلل، وكل حادث انما يقع بسبب يمكن توقعه، ومن ثم فإنه يمكن تلافيه عن طريق احكام الرقابة على اجهزة العمل ووسائل تأديته وعلي العمال وأساليبهم في ادائه، وتستمد الحوادث أهميتها من مصدرين :

أولهما : أن لكل حادث خسارة في الانتاج.

وثانيهما : ان الحوادث هي السبب المباشر للإصابات المهنية.

وتنقسم أسباب الحوادث الى ثلاث حالات هي:

١ - احوال ميكانيكية غير مأمونة .

٢ - تصرف أو عمل غير مأمون .

٣ -- ظروف محيطية غير مأمونة .

١ - الاحوال الميكانيكية غير المأمونة :

وهي العمل على ماكينات غير مأمونة مثل : سيور عادية، حدافات مكشوفة، درجات حرارة عالية، وقد أعطى العلماء اهتمام الكامل بهذه الظروف الفنية المحيطة بالعمل

٢ - التصرف او العمل غير المأمون :

ويشمل هذا البند حوالي ٨٠٪ من نسبة الحوادث التي تقع في الصناعة، اذ انه يتعلق بالعامل نفسه وما ينتج من تصرفات بتوتر اما على العامل أو الآلة أو المواد . وتنقسم اسباب وتصرفات العامل غير المأمونة الى :

(أ) أسباب شخصية خارجية عن نطاق العمل مثل :

١ - المشاكل الاجتماعية والنفسية للعامل .

٢ - الفقر وسوء الحالة المعيشية .

٣ - التواكل .

٤ - استغلال وقت الفراغ فيما يضر بالنفس .

٥ - الحالة الصحية غير السليمة .

٦ - الشرود وأحلام اليقظة .

٧ - الاعتزاز بالنفس اكثر من اللازم .

٨ - التقليد الأعمى والاعتماد على الحظ .

(ب) اسباب داخلية متصلة بالعمل مثل :

- ١ - الاعمال العاجلة المطلوبة من العامل .
- ٢ - عدم تدريب العامل التدريب الكافي .
- ٣ - سوء اختيار العامل ووضعه في المكان غير المناسب .
- ٤ - عدم التعارف بين العمال بعضهم البعض .
- ٥ - عدم ارتداء الملابس الواقية الموزعة على العمال .
- ٦ - عدم تنفيذ تعليمات الأمن الصناعي .
- ٧ - الاستهتار في العمل وعدم تقدير العواقب .

٣ - الظروف المحيطة غير المأمونة :

وهي الظروف التي تحيط بجو العمل نفسه ويكون من تأثيرها وقوع الحوادث

مثل :

- ١ - الاضاءة غير الكافية لمكان العمل .
- ٢ - ضيق مكان العمل وازدحامه بالعمل مع تهوية غير كافية.
- ٣ - درجات حرارة عالية يتعرض لها العمال وتقلل من مجهودهم.

كما يوجد بعض الاصابات التي تنجم عن حوادث من جراء تدخل عوامل

انسانية مثل :

- ١ - نقص في المعرفة الفنية .

٢ - عدم كفاءة في العلاقة للعمل أو التدريب.

٣ - اللياقة الجسمانية ٠٠ العجز .

٤ - العجز السيكولوجي .. القلق العائلي

وقد نجحت كثير من الدول بعد مجهودات ضخمة بذلت للحد من اخطار العمل والتقليل من الحوادث الخطيرة التي كان يروح ضحيتها عدد كبير من العمال أو كانوا يصابون بعاهاات مستديمة تقعدهم عن مواصلة كفاحهم فى الحياة، ولذلك أصبحت أهمية منع الحوادث عملا ملازماً لادارة الأعمال الصناعية الكبرى ، كما أن هذه الأهمية ليست لكونها عملا إنسانيا فقط بل لأنها تؤدى الى منفعة اقتصادية على جانب من الأهمية ويات واضحا أن العناصر الرئيسية التي يقوم عليها منع الحوادث تتمثل في : هندسة الوقاية ، تتقيف العامل ، مراقبة التنفيذ .

العوامل النفسية والاجتماعية للعامل وأثرها في وقوع الحوادث والاصابات:

لعل من الأهمية بعد أن عرضنا للحوادث والاصابات - باعتبارها من المشكلات ذات الآثار الواضحة في محيط العمال - ان نتطرق في هذا البحث الى أهم العوامل النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها العامل في المصنع وأثرها في وقوع الحوادث، وذلك علي النحو التالي :

أولاً : العوامل النفسية وتشتمل عادة علي :

١ - الحالة الصحية والحوادث :

وجد أن هناك علاقة وثيقة بين الحالة الصحية للعامل وحوادث العمل، من ذلك ما ظهر من أن سائقي السيارات المصابين بضغط دم مرتفع من تجاوزوا سن الخمسين يرتكبون من الحوادث ضعف ما يرتكبه غيرهم في نفس سنهم وغير مصابين .

٢ - السن والخبرة :

بينت بعض الدراسات التي أجريت في مجال الصناعة ان ٥٠٪ من الأفراد قد أصيبوا بالحوادث في السنة شهور الأولى من عملهم ، ثم أصبحت النسبة ٣٣٪ في الستة شهور التالية، ثم نقصت هذه النسبة حتى اصبحت ٣٪ بعد أن قضى العمال عامين ونصف في عملهم ، ومن هذا يتضح أن نسبة إصابة العمال الجدد عالية الى حد ملحوظ في الشهور القليلة الأولى عنها في الشهور أو السنوات التالية .

٣ - الذكاء :

يميل التفكير الشائع الى افتراض ان الشخص غير الذكي يتعرض للحوادث أكثر من الشخص الذكي، ولكن قام علماء النفس بدراسة هذه المشكلة ولم

يصلوا إلى نتيجة أكيدة، ولكننا نفترض أن الذكاء يرتبط بالحوادث التي تتضمن أخطاء في الحكم ولا تتطلب مهارات يدوية.

٤ - حدة البصر :

ان مدى حدة البصر وسلامته يسهم في عدم التعرض للحوادث . وهناك من الشواهد ما يدل على ذلك . ولقد قام بعض العلماء بتحديد ما تتطلبه كل جماعة عاملة من قوة بصرية وذلك بالنسبة الى اثنتي عشرة مجموعة من العاملين، ثم فحصوا ليتبين ما اذا كانت الخواص البصرية اللازمة متوفرة لدى كل فرد في هذه المجموعات وعلاقتها بمعدل الحوادث ولقد بينت النتائج أن نسبة العاملين الذين لم يتعرضوا للحوادث كانت أعلى بين الذين نجحوا في اختبارات الفحص عينيا بين أولئك الذين رسبوا.

٥ - التوافق العضلي :

بين بعض الباحثين أن التوافق العضلي يعتبر مؤشرا في الاصابة بالحوادث ، ويبدو أن البطء في الاستجابة والرغبة سببان في تكرار الحوادث ، ومع هذا فقد ظهر ان السرعة في الاستجابة في حد ذاتها ليس لها علاقة ذات دلالة لتكرار الحوادث في الصناعة ولكن بالطبع أن الاستجابة المعقدة هامة في تكرار الاصابة.

٦ - السرعة الحركية والادراكية :

هناك ما يدل على أن النسبة بين سرعة استجابات الفرد وسرعته الادراكية لها علاقة بوقوع الحوادث، فلقد قام علماء النفس بدراسة اتضح منها أن الأفراد الذين تزيد سرعة استجاباتهم الحركية على سرعة ادراكهم يستبدلون للحوادث اكثر من اولئك الذين تزيد سرعة ادراكهم على سرعة استجاباتهم .

٧ - التأزم النفسي :

يقصد بالتأزم النفسي : " حالة من التوتر النفسي تنشأ من اسباب في نطاق العمل ، كوجود رئيس مستبد أو من متاعب أسرية أو اجتماعية أو اقتصادية، أو من عوامل شخصية كوجود مرض أو عاهة للفرد " . وقد لاحظ كثير من الباحثين أن هناك ارتباطا بين التأزم وبين معدل الحوادث .

٨ - العوامل الانتقالية والحوادث :

اوضحت الدراسات النفسية أن هناك عاملين فاعلين متصلين بالحوادث التي تقع للعاملين في المؤسسة الصناعية والحالة الانفعالية وقت وقوع الحادثة ، ولقد بين تحليل اسباب الاستهداف للحوادث لخمسين عاملا في احدى المؤسسات الصناعية الامريكية ان هناك أربعة عناصر هامة هي :

أ - الاتجاه الخاطئ .

ب - التسرع .

ج - العصبية والخوف .

د - القلق والاكتئاب .

وكانت هذه العناصر مسؤولة عن ٣٢٪ من الحوادث بين أفراد المجموعة التي تمت دراستها ، ومن المعروف جيدا ان الأفراد يتناولون في حالتهم الانفعالية العامة فيما بين حالة انفعالية عالية طيبة الي حالة الانفعالية منخفضة سيئة . وتحدث هذه الحالات بشكل دوري متنظم يمتد بين هاتين النقطتين. وقد قام عالم النفس الأمريكي هيرس بدراسة توضح العلاقة بين هذه النوبات الانفعالية وتكرار وقوع الحوادث فوجد أن العامل العادي تكون حالته الانفعالية منخفضة حوالي ٢٠٪ من الوقت وأن أكثر من نصف الأربعمائة حادثة التي قام بدراستها وقعت أثناء هذه الفترات . ويؤكد غيره من علماء النفس دور عدم الثبات الانفعالي وتسببه في وقوع كثير من الحوادث . كما بين هيرس أهمية الحالة الانفعالية العامة للعامل واوضح ان انتاج العمال يكون أعلى بحوالي ٨٪ وذلك خلال الفترات التي يكون فيها هؤلاء العمال سعداء فرحين ويكونون اكثر تعاونا في هذه الحالة ما لو كانوا متشائمين . وهكذا فالحالة الانفعالية الطيبة لا تعتبر أمرا مرغوبا فيه فحسب من ناحية

الأمن الصناعي، ولكن أيضاً من ناحية الانتاج وكثيرا ما عرف المشرفون على العمال هذه الناحية وأن هناك افرادا يختلفون من يوم الى آخر من حيث وداعتهم ومسابرتهم لزملائهم - والي جانب هذه التقلبات الشائعة من الناحية الانتقالية فهناك موضوع النضج الانفعالي في الاستجابات حيث يتفاوت بدرجة كبيرة بين شخص وآخر . فقد نجد شخصا من المفروض من مظهره أن يكون ناضجا الا ان التجربة توضح أنه لم ينضج انفعاليا، فهو كثير الشجار مع زملائه والصراخ كالأطفال بتبرم لأقل سبب كالمراهقين، وواضح أن هذا النوع من السلوك لا يتسم صاحبه بتحمل المسؤولية التي تعتبر ضرورية في نواحي الأمن في المؤسسات الصناعية الحديثة.

٩ - العوامل اللا شعورية في الحوادث :

يؤكد أصحاب مدرسة التحليل النفسى ان هناك عوامل ودوافع لا شعورية تدفع صاحبها الى التورط فى الحوادث . من هذه الدوافع التهرب من المسؤوليات او الابتعاد عن اداء بعض الاعمال لتعويض مالى كبير .

ثانياً : عوامل البيئة الطبيعية ونجلها في :

١ - درجة الحرارة والرطوبة والاضاءة : أظهرت كثير من البحوث ان الحوادث ينقص عددها متى كانت درجة الحرارة مرتفعة، كما نتج عن التحسن في شروط التهوية ان زادت كفاءة العامل، أما فيما يتعلق بالاضاءة فقد

اتضح أن معدل الحوادث يزداد في الاضاءة الرديئة غير الملائمة . وفي بحث في صناعات مختلفة ظهر ان هذا المعدل يزداد في الاضاءة الصناعية الرديئة في ضوء النهار بنسبة قدرها ٢٥٪، بل لقد ظهر ان الاضاءة غير الملائمة تؤدي الى وقوع حوادث من انواع معينة.

٢ - **الضوضاء** : كتب كثير من علماء النفس عن تأثير الضوضاء على العامل وكفايته وحالته الصحية، وكانت التوصيات في كثير من هذه الكتابات في الغالب في التخلص من الضوضاء كي تتحسن كفاءة العامل وتقاوى الحوادث الى حد كبير . وقد بينت تجارب كثيرة أن كفاءة العامل الانتاجية قد زادت في الأعمال الذهنية أو العقلية التي تخلصت من الضوضاء .

ثالثاً : العوامل الشخصية :

من العوامل التي تساعد في زيادة معدل الحوادث الزى الذى كان مرتدية العامل أثناء العمل وعادات النوم لديه والظروف المنزلية التي تحيط به والغذاء الذى يتناوله . وتأتي الطاقة التي يستمدها العامل في العمل من الطعام الذى يتناوله . وفي الغالب لا تكون هناك علاقة بين كم الطعام وقيمه الغذائية أو قيمة الطاقة المستمدة منه . ولقد وجدت بعض المؤسسات الصناعية فائدة كبيرة من تزويد العمال ببرنامج تعليمي بتناول أنواع الاطعمة

والقيمة الحرارية والفيتامينات والمواد المعدنية فيه وكيفية حصول العامل على أكبر فائدة بالطعام حسب امكانياته .

كما وجدت بعض المؤسسات ان اعطاء العامل وجبة غذائية يزيد من حصيلة انتاجه ويزيل عنه التعب .

رابعا : العمل والتعب :

لا يتميز التعب بأنه يخفض الانتاج فحسب ولكنه يتميز كذلك بتغيرات في التوازن العضوى تصيب الجهاز التنفسي والجهاز العصبي والجهاز الهضمي والغدد الصماء والتحوللات في خلايا الدم الكيمائية وافرازات الجسم وغير ذلك من تغيرات في عملية الهدم والبناء . ويصاحب التعب شعور بالملل الذى يظهر على فترات طويلة، وهذا الشعور هو الدليل الذاتى على التغيرات الجسمية الكافية والقدرة الذهنية على العمل التي تميز التعب . وقد يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق والضيق الشديد واحوال انفعالية مضطربة تؤدى بدورها الي اضطرابات في علاقات الفرد الاجتماعية داخل المصنع أو خارجه . ومن الطبيعي أن يشعر الإنسان بدرجة من التعب اذا بذل مجهودا معيناً . ولكن التعب يصبح ضارا اذا وصل الى النقطة التي يتعذر فيها استرداد الفرد لحالته الطبيعية، ومن الطبيعي أن نتوقع أن اغلب الحوادث يرجع الي التعب . ومع هذا فقد دلت عدة دراسات على أن الصلة

بين التعب والحوادث صلة غير واضحة، حيث أن سير الحوادث وعددها لا يتمشى مع سير التعب.

خامساً : الإجراءات الحكومية لتقليل الآثار السلبية للخصخصة على

العمال:

عندما تبنت الحكومات المصرية فى إطار برنامج التكيف الهيكلى ، وأهدافاً طموحة جداً للخصخصة ، ولإعداد لخصخصة المشروعات العامة ، ثم تنظيم هذه المشروعات فى سبع عشرة شركة قابضة متنوعة ومستقلة مالياً ، وقد وضعت الحكومة بمساعدة هذه الشركات ، جدولاً زمنياً محدداً للخصخصة .

وكان يتعين طبقاً لبرنامج الخصخصة ، بيع ما يقرب من ٤٠% من إجمالى أصول الشركات القابضة خلال الفترة من سنة (١٩٩٢ إلى سنة ١٩٩٥) ، ومع ذلك كان التقدم فى هذا المجال محدود جداً .

فإن تنفيذ البرنامج المكثف للخصخصة لم يواجه فقط صعوبات فنية

(مثل تقييم الأصول) بل كانت هناك عوامل أخرى أهمها :

- ١- تردى إستجابة القطاع الخاص .
- ٢- لم يكن الجمهور بصفة عامة والعمال بصفة خاصة مؤيد لها .

٣- مما يستلزم نتيجة لهذه العقبات مدخلاً جديداً للخصخصة يعتمد على

توفير الشفافية للجمهور ، وضمان القبول من جانب العمال .

وتعتبر قضية العمالة من القضايا الشائكة والأكثر تعقيداً التي تواجه

عصر الخصخصة فى أى دولة من الدول وخاصة مصر لما يحمله هذا

البرنامج من مخاطر التصفية والإستغناء عن نسبة من العمالة فى الشركات

العامة التى يتم تحويلها إلى القطاع الخاص مع ما تشتهر به هذه الشركات

من زيادة أعداد العمالة ، بالإضافة إلى إحتمال فقط العمال العديد من المزايا

التى كانوا يتمتعون بها فى ظل القطاع العام ، رد فعل سلبى تجاه البرنامج

ومن التأييد العام له حيث يعتبر العمال من أقوى جماعات الضغط التى

تواجه برنامج الخصخصة ، مع ما يتصف به الإقتصاد المصرى من هيمنة

الإعتبرات الإجتماعية وتعليتها على الكفاءة الإقتصادية .

وتزداد مشكلة العمالة الزائدة وتقدر الشركات المتعثرة العمالة الزائدة بها

حتى (١٨٠.٠٠٠) عامل ، من المتوقع أن تؤدى عمليات الخصخصة إلى

زيادة هذا العدد وتمثل العمالة الزائدة حوالى ٣٣% من مجموع القوى العاملة

فى المنشآت العامة ، لذلك فإن محاولة الإستغناء عن هذه الأعداد الكبيرة من

العمال سوف يؤدى إلى مشكلات إجتماعية كبيرة .

وللتعامل مع هذه المشكلات فقد قامت الحكومة بإتخاذ إجراءات سريعة وتحديد عدداً من الميكانيزمات للتعامل مع قضية العمالة فى إطار سياسة الخصخصة ، وتمثل الميكانيزمات الحكومية للتعامل مع قضية العمالة فى :
وضع الصندوق الإجماعى للتنمية ، وهو أحد لصناديق التى تسعى إلى الاهتمام بأوضاع العمالة وفرص العمل فى ظل سياسة الخصخصة ،
وضع برنامج تفصيلى لمشكلة العمالة الزائدة والناجمة عن الخصخصة ،
ويهتم بأوضاع العمالة الزائدة فى شركات قطاع الأعمال التى سيتم خصصتها وذلك من خلال عدة أساليب تضمن عدم ضرر العمال من الخصخصة ، وتضمن إستفادة الشركات التى سيتم خصصتها من مواردها البشرية بشكل إقتصادى ويطرح الصندوق الإجماعى للتنمية عدد حلول وأساليب بديلة تتمثل فى :

١- التقاعد المبكر :

والمقصود " بالتقاعد المبكر " يعنى رفع كفاءة المنظمات من خلال تخفيض عدد العمال بها للوصول إلى عدد العمالة المثلى والذى يزيد من إنتاجية المنظمات من خلال الوفر الناشئ عن التخلص من أعباء الأجور أو تكلفة العمل الزائدة ، ولكن بشرط عدم إضطراب العمال لأسباب لا دخل فيها

والعمل على الحفاظ على الأمن الإجتماعى من خلال تقديم تعويض ملائم

لهم يساعدهم على التوافق النفسى والإجتماعى لتقليل المخاطر الإجتماعية .

وينص مشروع المعاش المبكر على صرف تعويض للعامل الراغب فى

ترك الخدمة قبل سن المعاش قدره (٣٥) ألف جنية كحد أقصى .

ولكن ما يحدث فى الواقع عكس ذلك تماماً فأصبح تقليل عدد العمال

فى الشركات التى بها فائض عمالة يتم للعمالة الزائدة وغير الزائدة أى معظم

عمال الشركة ، فضلاً عن الأساليب التعسفية التى تستخدمها الإدارة للضغط

على العمال وإجبارهم للموافقة على المعاش المبكر بالإضافة أيضاً إلى أن

مبلغ المعاش المدفوع للعامل لا يحصل عليه كله بل يتم تخفيضه والخصم

منه وهو ما يحدث بالفعل فى معظم الشركات والمصانع .

وقد أثبتت العديد من الدراسات عدم جدوى هذا الأسلوب بسبب إرتفاع

تكلفة العائد من سياسة المعاش المبكر وإرتفاع تكلفة الأجور المدفوعة ،

بالإضافة إلى ما تؤدى إليه هذه السياسة من زيادة نسبة البطالة وإنخفاض

دخل الأسرة وتدنى المستويات المعيشية لهؤلاء العمال ، وتقدر تكلفة برنامج

المعاش المبكر بحوالى مليون جنية .

وبالنسبة للتقاعد المبكر كحل للتخلص من العمالة الزائدة فى شركات القطاع العام ، وكنوع من الإرضاء للعمال تشجيعهم ترك العمل ، وكننتيجة أساسية للتحكم فى السياسة الإجتماعية نتيجة للتحويلات الإقتصادية التى بدأت منذ التسعينات تتزايد الحاجة لبرامج التقاعد المبكر وسن القوانين والإجراءات المنتظمة له .

ومنذ أن بدأت سياسة الدولة نتيجة إلى برامج تشجيع القطاع الخاص خلال العقود الأولى من هذا القرن أخذ التنسيق بين الحكومة والقطاع الخاص ومنظمات العمال لتنظيم عملية المعاش او التقاعد فى شركات ومصانع القطاع العام ، كإستراتيجية الإضرابات التى يقوم بها العمال ضد الخصخصة ، وتوفير إطار قانونى وتشمل الحق لأصحاب الأعمال للتصرف فى العمالة الزائدة من خلال تحقيق المعادلة لتقليل العمالة الزائدة وتكلفة العمل لزيادة الإنتاجية وزيادة ربحية الشركات .

وقد أثبتت العديد من الدراسات عدم جدوى هذا الأسلوب بسبب إرتفاع الأعباء المالية لسياسة التقاعد المبكر .

٢ - برامج التدريب وإعادة التأهيل :

ويعتبر هذا الأسلوب أكثر فاعلية وقبولاً من جانب العمال ، ويعتمد فى أغلب الأحيان على إجراء حصر شامل لأعداد العمالة الزائدة والمعرفة الكاملة بخصائصها وبحيث يكون " المعاش المبكر " هو البديل الوحيد لعمالة القطاع العام ، ويتم التدريب للشباب الأصغر سناً لتهيئتهم للعمل فى مجالات أخرى ، ويتوقع أن تقوم الشركات الأخرى بالإشتراك مع كلاً من الصندوق الإجتماعى للتنمية وإتحادات ونقابات العمال بتمويل النظام ، بإستخدام جزء من كل متحصلات بيع الشركات التى تم خصصتها .

وعلى الرغم من أهمية هذا الأسلوب إلا أنه حتى الآن فى حيز الإفتراض ولم يتم تنفيذه بشكل فعال ، وهنا يمكن القول أين دور نقابات العمال تجاه العمالة الزائدة الناتجة عن الخصخصة وكيف يمكنها تقديم حلول للعمال للتخفيف من الآثار السلبية ، للخصخصة على الطبقة العاملة .

٣ - تعويضات البطالة :

وفى هذا الأسلوب ستتعاون أطراف متعددة لتدبير التمويل الكافى لهذه التعويضات وبالنسبة للعمالة التى تقرر بإختيارها الحصول على تعويض

مناسب لترك عملها ، فيمكن أن تتعاون مع أطراف أخرى لتدبير التمويل الكافى لهذه التعويضات مثل الصندوق الإجتماعى للتنمية .

وكما يجب أن يقترن هذا النظام بنظام جديد للأجور والحوافز للحفاظ على العمالة المدرية ، فمن غير الممكن تسريح العمال ببساطة ، فإنه ينبغي تعويضهم عن فقدان للأمن الوظيفى والأجور المستقبلية التى وعدوا بها ، فلقد إنتظم العديد من العاملون فى برامج التدريب لأنهم يتوقعون المساعدة أثناء المرحلة الإنتقالية .

وفى هذا المجال يشير تقرير البنك الدولى عن أوضاع العمال فى تلك المرحلة على أنه يجب على واضعى السياسة أن يوازن بين عدة مصالح هامة أثناء تحديد مقدار المساعدة التى ينبغى تقديمها وهذه المساعدات بالغة للأهمية فى الحفاظ على التأييد الشعبى لعمليات الإصلاح وزيادة مصداقيتها ، غير أنه ينبغى تغطية هذه التكلفة الكبيرة ففى مصر تؤكد أحدث التقارير أن تكلفة التعويض التام لكافة عمال القطاع العام الزائدين قد تصل إلى (٧%) من إجمالى الناتج المحلى .

٤ - المساعدة فى إيجاد فرص عمل بديلة وإنشاء مشروعات خاصة

صغيرة:

وذلك من خلال إتاحة الفرصة للعاملين الراغبين فى العمل وبدء مشروعات خاصة صغيرة لشراء بعض الأصول الإنتاجية والورش و وحدات النقل الصغيرة ، مع توفير برامج لتمويل الشراء من خلال الصندوق الإجتماعى للتنمية ، ويمكن الإستفادة من الصندوق فى عمليات إعادة الهيكلة وخاصة بالنسبة لتمويل أعباء توزيع العمال وإعادة هيكلة العمالة وتدريبها ودفع التعويضات لمستحقيها .

٥ - الحوار البناء مع العاملين :

يجب إجراء محاولات بنائه مع العاملين ، ونقابات العمال حول الخصخصة ومبرراتها ، كما يستلزم ذلك نشر الأساليب المختلفة التى سيتم إستخدامها للتقليل من الآثار السلبية لها على العاملين وهنا يظهر أهمية دور الإدارة وجهودها فى الحديث والحوار مع العمال بغرض الحد من هذه المخاوف وأن هذا النوع من الإجراءات يكون ضرورياً فى الدول المتوقع حدوث مشاكل عمالية حادة فيها من جراء الخصخصة وبذلك تكون المعارضة والمقاومة من جانب العاملين قليلة .

كذلك فإنه يجب على الحكومات فى حديثها مع العمالة وقيادتها العمالية التأكيد لهم على أن إستمرارية الملكية العامة لا تمثل ضمان لبقاء حجم العمالة ومستوى الخدمات الإجتماعية التى تقدم لهم ، حيث أن إستمرار تردى الأوضاع الإقتصادية ، سيعوق إستخدام نفس الخدمات لنفس حجم العمالة كذلك لابد من تحقيق الأرباح تحت إدارة حكومية إدارة خاصة هى الضمان الأساسى لإستقرار العمالة .

٦- الحصول على إلتزام المشتري بالإحتفاظ بالعمالة الحالية :

وفى هذه الحالة يطلب من المشتري أن يقوم بالإستغناء عن العاملين إل بعد مرور سنتين ، وبالتالي يتم تخفيض العمالة تدريجياً كما أنه يمكن التفاوض على بيع مزيد من الآلات والمعدات إذا وافق الطرف المشتري . ومع ذلك ، فإن الشروط الخاصة بالعمالة قد يجعل من الصعوبة بمكان تنفيذ عملية الخصخصة ، لذا قد يكون برامج إعادة التدريب الوظيفى ما يقلل حد المشكلة ، إلا أن الخبرة بهذه البرامج متباينة بشدة وتختلف من بلد إلى أخرى .

ولكن ما حدث فى الواقع عكس ذلك فعلى الرغم من نص عقد البيع فى العديد من الشركات والمصانع تم خصخصتها ، على عدم المساس

بالعمالة إلا بعد مرور مدة ستين إلا أنه مجرد البيع يقوم المشتري الجديد بالتصرف فى العمالة سوء بالطرد أو التسريح ، بالإضافة إلى عدم صرف مستحقات العديد من هؤلاء العمال .

٧- مشاركة العاملين فى ملكية الشركات المخصصة :

يعتبر تملك العاملين للشركات أسلوب من أساليب تخفيف الآثار الإجتماعية للمخصصة على العمال وهو أسلوب قد ثبت نجاحه فى مصر ، والدليل على ذلك سن قانون جديد يسمح للعاملين بتملك الشركات بالكامل لإتحادات العاملين والتي ينظمها (حالياً الباب التاسع من قانون هيئة سوق المال رقم (٩٥) لسنة) ، والذي ينص على تملك العاملين ١٠% من الأسهم ويعتبر هذا الأسلوب هدفاً رئيسياً من أهداف المخصصة وهو هدف توسيع قاعدة الملكية ويعتبر هذا الأسلوب افعال خاصة فى الشركات التى بها عمالة كبيرة مثل شركات " الغزل النسيج " ويعتبر تملك العاملين لهذه الشركات يمنحهم إحساساً بالملكية ينعكس على إنتاجية هذه الشركات ، وتحول أوضاع الشركات من الخسائر إلى الإرباح .

وأيضاً يشترط لذلك أن توضع خطة للتطوير الإدارى بالشركات ، العامل قد يكون حرفياً فى مهنته ولكنه غير قادر على الإدارة ، لأن الإدارة

لها مداخل أخرى ، لذلك يجب أن تشهد الإدارة تطوراً وإعادة هيكله الشركات قبل تملكها للأشخاص للتخلص من أعباء الشركة وديونها أولاً .

فإن كان الغرض الأساسى لإشتراك العاملين فى الملكية هو تحسين وزيادة الإنتاجية والولاء للمنشأة التى يعملون بها ، بالإضافة إلى الإحتفاظ بهم والإدارة الماهرة .

فالغرض الأساسى من وجود المنشأة هو بقائها ونموها ، ولذلك يجب التأكيد أن ملكية المنشأة سوف تسهم فى تحقيق هذا الهدف بطريقة فعالة ، ويجب أن تتوفر الضمانات اللازمة لنجاح المنشأة فى ظل ملكية العاملين .

دور الخدمة الإجتماعية فى مواجهة المشكلات الإجتماعية لعمال الصناعة:

تعتبر الخدمة الإجتماعية العمالية من أكثر المجالات إرتباطاً بالمتغيرات الإقتصادية والإجتماعية فى المجتمع ، حيث أن الخدمة الإجتماعية تعتبر أقرب المهن لتقديم الرعاية الإجتماعية وتساهم المهنة ومتخصصوها فى رصد هذه التغييرات ، وإيجاد السبل لإحداث تكيف بينها وبين المتأثرين بها ، وتوصيل آراء واتجاهات المتأثرين بها إلى متخذى القرارات ، لصياغة القرارات المجتمعية التى تكون فى صالح تلبية الإحتياجات

ومواجهة المشكلات وكذلك الإشتراك فى صياغة هذه القرارات والسعى إلى

تنفيذها وتقييمها وإدخال التعديلات المناسبة عليها بما يتضمن فاعليتها .

والمهنة لها دور هام فى رصد وتحليل كافة التغييرات الإقتصادية ذات

الأبعاد الإجتماعية لبحث الآثار الناتجة عن هذه التغييرات وتدعيم دور المهنة

فى إحداث التغييرات الإجتماعية المرغوب فيها من خلال إيجاد أساليب عمل

جديدة مناسبة للتعامل مع هذه الآثار .

وفى الوقت الحالى تعتبر أهم المتغيرات الإقتصادية التى أثرت على

المجتمع بشكل عام وعلى العمال بشكل خاص ، هى الإتجاه نحو سياسة

الخصخصة ، وذلك بانتقال مسئولية الدولة أو جزء منها للقطاع الخاص

وتدخل معايير السوق ، كالربح أو القدرة على الشراء فى توزيع الخدمات

والرغبة فى تنمية وتقوية إقتصاديات السوق على حساب الدولة بما فى ذلك

تخفيض الإنفاق الحكومى على الخدمات الإجتماعية نتيجة لتخلى الدولة عن

مسئولياتها عن توفير الخدمات .

حيث تهدف السياسات لتحقيق التنمية لى تتطلق إلى آفاق التنمية

المتقدمة وإستناداً إلى أن الخدمة الإجتماعية كمهنة إنسانية تعمل على

مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية والقومية على إشباع

إحتياجاتها ، وحل مشكلاتها ، وتحقيق أهدافها .

إذا لابد أن تنتهج الخدمة الإجتماعية منظوراً جديداً للتعامل مع هذه

السياسات الجديدة من آثار قد تعوق عمليات التنمية الإجتماعية والإقتصادية

وبالتالى أصبحت الخدمة الإجتماعية الآن تتجه إلى تحقيق أهداف

تنموية فى المساهمة فى مواجهة المشكلات الإجتماعية والإرتقاء بمستوى

الأفراد .

الفصل الثالث

الفصل الثالث

طبيعة العلاقات الاجتماعية في ظل نظام

العمل الجديد

- أولاً : المصنع كنسق إجتماعى
- ثانياً : سمات وخصائص المجتمع الصناعى
- ثالثاً : العلاقات الاجتماعية في الصناعة
- رابعاً : الصناعة وسكان المجتمع المحلى-

الفصل الثالث

طبيعة العلاقات الاجتماعية في ظل نظام العمل الجديد

أولاً : المصنع كنسق اجتماعي :

قدم بارسونز T O Parsons العناصر التالية للمنظمة كنسق

اجتماعي :

- ١- يتكون المجتمع من عدة أنساق إجتماعية مترابطة ومن ثم يساعد كل نسق على إشباع إحتياجات الأنساق الأخرى .
- ٢- يساعد نسق القيم على تماسك الأنساق الإجتماعية ، إذ أن هذا النسق يساعد على تحديد دور كل عضو في النسق الإجتماعي ، ومن ثم ما يتوقعه وما يتوقع منه ، كم يساعد ذلك على تحديد حقوق والتزامات كل عضو .
- ٣- يؤثر نسق القيم للمجتمع على أهداف المنظمات .
- ٤- يمارس كل عضو دوره على النحو المطلوب إذا ما حصل على إشباع سيكولوجي يتمثل في الشعور بالأمن والتقدير والتقبل من الآخرين .
- ٥- ترتبط المنظمة بالمجتمع بواسطة نسق القيم ، ولأنها لا تستطيع أن تشبع إحتياجاتها إلا بالإعتماد على المجتمع .

٦- تتمثل إحتياجات النسق الإجتماعى فيما يلى :

أ- التوافق مع البيئة .

ب-تحقيق الأهداف .

ج-تكامل عناصر النسق .

د- المحافظة على نمط وحدود النسق .

والتوافق مع البيئة وتحقيق الأهداف يتعلقان بفاعلية وكفاءة المنظمة ،

أما التكامل والمحافظة على نمط وحدود النسق فيهما يتعلقان بإستقرار النسق

٧- هناك نوع من التبادل " Exchange " بين المنظمة كنسق وبين

المجتمع ، فالمجتمع كنسق كبير يساعد المنظمة على إشباع إحتياجاتها

ومن ناحية أخرى فإن المنظمة عندما تتحقق أهدافها تساعد المجتمع

على إشباع إحتياجاته كنسق .

٨- يطرأ التغيير على النسق إما من الداخل أو من الخارج والتغير النابع من

الداخل ينبع من التوترات التى تخل بتوازن النسق ، والتوتر ينشأ عندما

ينصب اهتمام كبير إما على فاعلية المنظمة أو على إستقرارها ، أما

التغير الناشئ من الخارج فإنه ينتج عن نسق القيم بالمجتمع .

٩- يعرف " بارسونز Parsons المنظمة تبعاً لما سبق بأنها نسق إجتماعى

ينظم لتحقيق هدف معين .

أما دافيد إستو David Easton فيرى فى النموذج المعروف بأسمه

والذى يناقش التنظيم السياسى بإعتباره نسقاً والذى يمكن تطبيقه على

المصنع أن :

١- وحدات النسق هى العناصر التى يتكون منه النسق ، وهى تتشكل فى

بناء يتكون من أدوار وجماعات .

٢- هذا النسق لا يوجد فى فراغ ، بل يوجد فى بيئة معينة ، والنحو الذى

يعمل به النسق هو وظيفة لإستجابة البيئة الكلية بمكوناتها الإجتماعية

والبيولوجية والطبيعية ولهذا النسق حدود شبيه بحدود النسق الطبيعى ،

وهذه الحدود تحدد نطاق القرارات ذات الطابع الذى يعمل فى إطاره

هذا النسق .

٣- لأنساق الإجتماعية ومنها نسق خدمات الرعاية الإجتماعية للعاملين

أهمية خاصة للمجتمعات ، وذلك لإتخاذ قرارات تتسم بطابع السلطة.

إنها نتائج هامة بالنسبة للبيئة وهذه النتائج هي المخرجات Out Puts ومعظم الأنساق الإجتماعية لا تتعرض لحالات التحليل وذلك لأن المدخلات In Puts فى تلك الأنساق متجددة بإستمرار .

ويمكن تشبيه نسق خدمات الرعاية الإجتماعية للاملين بنسق بيولوجى كإنسان مثلاً ، هذا النسق البيولوجى يتعرض لتوتر ناشئ عن البيئة وعلى هذا النسق أن يتكيف مع هذا التوتر كذلك فإن هذا النسق يتعرض لتوتر آخر ناشئ من داخل النسق - من بنائه ووظائفه - وعليه أن يتكيف مع هذا التوتر أيضاً .

وبنفس المنطق يمكن القول بأن نسق خدمات الرعاية الإجتماعية أيضاً يتعرض لتوترات ناشئة من البيئة الخارجية التى يوجد بها ، وعليهما أن يتوافقا معاً ، كما أن عليه أن يتكيف أيضاً مع مؤثرات ناتجة عنه ، عن بنائه ، ووظائفه ، وإحتياجاته ، فمثلاً نجد أن الظروف الإجتماعية والبيئية التى يتعرض لها العامل خارج المصنع تؤثر على إنتاجه تأثيراً بالغ الأهمية ... فالعامل المستقر فى أسرته الآمن على نفسه وعلى من يعوله ، المتكيف مع

ظروف بيئته ، لا يجد ما يشغله سوى القيام بأدائه دوره فى العملية الإنتاجية
ومن هنا يبرز دور نسق خدمات الرعاية الإجتماعية الذى يعمل مع العمال
وليفرغوا لأداء أدوارهم فى العملية الإنتاجية ، ودور نسق خدمات الرعاية
الإجتماعية ليس مقصوراً على الظروف البيئية للعمال خارج المصنع بل يمتد
أيضاً إلى ظروف وبيئة العمل .

ويبرز دور نسق خدمات الرعاية الإجتماعية مع العمال الذين يعانون
من سوء التكيف مع رؤسائهم ، وزملائهم ، وطبيعة أعمالهم وظروف العمل
الفيزيائية وذلك لإعادة تكيفهم وإستقرارهم ليتفرغوا لأداء أدوارهم فى العملية
الإنتاجية وبالتالي زيادة كفايتهم الإنتاجية وليس دور نسق خدمات الرعاية
الإجتماعية مقصوراً على العمال غير المتكفين أو المشكلين فحسب ، بل
يمتد أيضاً إلى العمال المتكفين للمحافظة على تكيفهم والترفيه عنهم لمسح

عناء العمل عن كاهلهم ، فدور نسق خدمات الرعاية الإجتماعية ليس
علاجى فقط بل أيضاً وقائى وإنشائى.

الخدمة الاجتماعية واتصالات العمل:

لقد أدى نمو حجم المشروعات الصناعية الحديثة الى انقطاع العلاقات
المباشرة بين أصحاب العمل وعمالهم على خلاف ماكان عليه الوضع فى
المشروعات السابقة وكلما كبر حجم المنظمة كلما تشابكت وطالت قنوات
الاتصال وتعقدت العلاقات الرسمية وغير الرسمية نتيجة لذلك فأغلب
مشكلات اليوم وأكثرها أهمية تلك المشكلات التى تتناول العلاقات بين الناس،
يحملنا على القول فى كثير من الثقة بأن أى جهد يبذل فى مساعدة الناس
كى يتعلموا كيف يسايرون غيرهم، هو جهد له قيمته ان لم يكن حيويًا . ولا
يخفى علينا أن الحياة قد تعقدت كثيرا فالتوسع فى المدن الكبيرة والنمو
المضطر فى الصناعات الضخمة ، كل هذا يجعل من الصعب على الواحد
هنا أن يشعر بأنه جزء له قيمته واعتباره وكلما زادت الحياة تعقيدا ازداد

التكيف الاجتماعي صعوبة، وأصبح من الصعب أيضا تكوين علاقات اجتماعية لها قيمتها.

ولما كان للمنظمة الصناعية بناءان: احدهما رسمى، والآخر غير

رسمى فان البناء الرسمى يتمثل فى مجموعة المراكز والادوار والاجهزة.

والسياسات، واللوائح التنظيمية، التى تحدها الادارة، أما البناء غير الرسمى

فيمثل فى الجماعات التى تتكون بطريقة تلقائية، التى تنشأ نتيجة للاتصال

المستمر، والتفاعل الحر بين الافراد والجماعات فى محيط العمل، بالاضافة

الى القواعد والقوانين التى تحكم سلوك تلك الجماعات ، وما يدعم تلك القواعد

السلوكية من آراء ومعتقدات وقيم وأيدولوجيات، وهنا تظهر أهمية وجود قنوات

اتصال مزدوجة وقصيره بين الإدارة والعمال لإيجاد التفاهم المشترك بين

التنظيم الرسمى والتنظيم غير الرسمى للصناعة من أجل وحدة البناء

الاجتماعي للمنظمات الصناعية.

وتساعد جماعات العمل غير الرسمية على تحقيق الاتصال المباشر والتفاهم المشترك بين الافراد وبذلك تعمل على نقل المعلومات والآراء والمشاعر والاتجاهات وتبادلها بين الافراد بالاضافة الى أن الاتصال والمشاركة الجماعية بين العمال تشعر كل فرد بان الجماعة فى حاجه إليه، ويان له مكانته المعترف بها، ورأيه المقبول مما يزيد من احترام الفرد لنفسه، وإحساسه بانه شريك فى الجماعة وليس غريبا عنها كما يثبت فى نفسه الشعور بالالتزام الاجتماعى . هذا بالإضافة الى ان الاتصال المستمر بين الأفراد يخلق جوا من الألفة والمودة فى محيط العمل، ويقضى على الملل والرتابة التى قد يشعر بها العامل نتيجة القيامة بعمل متكرر لا ابتكار فيه ولا تجديد. ويوجد مجالاً للشباع النفس والتكيف الاجتماعى.

ثانياً : سمات وخصائص المجتمع الصناعى :

نقصد بالمجتمع الصناعى ، ذلك المجتمع الذى تمثل فيه الصناعة الكبيرة بشكلها الحديث المعقد ، نمط الإنتاج الأساسى . ولاشك أن المجتمع الصناعى ، الذى يأخذ بسياسة التصنيع ، له بناء ووظائف معقدة ليس من السهل إدراكها ، إلا أنه يمكن إدراك خصائص هذا

المجتمع الصناعى من خلال إجراء مقارنة بينه وبين غيره من المجتمعات التى تمر بمرحلة ما قبل التصنيع .

ويمكن تعريف المجتمع الصناعى بأنه المجتمع الحديث الذى تتشكل فيه الصناعة الكبيرة ، ونوع الإنتاج المميز ، وبذلك يصبح المجتمع الصناعى ذلك المجتمع الذى يتم فيه الإنتاج داخل المنشآت ، مثل منشآت " رينو " أو " سيتروين " .

من هذا التعريف المبسط يمكننا بالفعل أن نستخلص عدداً من خواص الإقتصاد الصناعى ، فنحن أولاً نلاحظ أن المنشأة منفصلة تماماً عن الأسرة ، وإنفصال مكان العمل عن محيط الأسرة - حتى فى مجتمعنا - هو شرط لا يمكن أن يكون عاماً بأى حال ، فالمنشآت الحرفية وعدداً كبيراً من المنشآت الريفية تبين أن إنفصال مكان العمل والمنشأة من جهة ، ومن الأسرة من جهة أخرى ، ليس ضرورة تاريخية .

وفى المقام الثانى ، فإن المنشأة الصناعية تأتى بطريقة جديدة لتقسيم العمل إنها بالفعل تقتضى ، ليس فقط التقسيم الذى كان قائماً فى جميع المجتمعات بين قطاعات الإقتصاد ، بين الفلاحين والتجار والصناع ، ولكنها

تقتضى نوعاً من التقسيم داخل المنشأة ، تقسيم تكنولوجي للعمل الذي يعتبر إحدى مميزات المجتمعات الصناعية المعاصرة .

وفى المقام الثالث ، فإن المنشأة الصناعية تقوم على تجميع رأس المال وتتطلب الحضارة الصناعية أن يعمل كل صانع برأس مال كبير وأن يتجدد رأس المال هذا ومن مفهوم المجتمع الصناعى يمكن أن يخرج مفهوم الإقتصاد المتقدم .

خصائص المجتمع الصناعى :

وتوجد عدة خصائص للمجتمع الصناعى توضح الاختلافات بين

مجتمع ما قبل الصناعة والمجتمع الصناعى وسنحاول عرضها فيما يلى :

(١) حجم المجتمع :

نجد أن حجم مجتمع ما قبل الصناعة يعد صغيراً من الناحية

النموذجية مثل القرى ، بينما نجد حجم المجتمع الصناعى كبير من الناحية

النموذجية مثل المدن .

(٢) العلاقات الإجتماعية :

نلاحظ أن مجتمع ما قبل الصناعة تسوده العلاقات الأولية (الشخصية) غالباً ، بينما نجد أن المجتمع الصناعي تسوده غالباً العلاقات الثانوية (غير الشخصية) .

(٣) تقسيم العمل :

يعد تقسيم العمل في مجتمع ما قبل الصناعة تقسيم بسيط نسبياً ، يقوم على أساس السن والنوع ، بينما نجد أن تقسيم العمل في المجتمع الصناعي ، كبير معقد ، إذ أن المهن تحتاج إلى درجة عالية من التخصص .

(٤) المكانات الإجتماعية :

نجد أن هذه المكانات في مجتمع ما قبل الصناعة ، تعد مروثة غالباً ، بينما نجد المكانات في المجتمع الصناعي بعضها موروث وكثير منها مكتسب .

(٥) البناء الإجتماعي :

يتميز مجتمع ما قبل الصناعة ببناء إجتماعي بسيط نسبياً يتكون من مجموعة قليلة من المكانات الإجتماعية وقليل من النظم المحددة الواضحة ،

بينما نجد بناء المجتمع الصناعى معقد ، يتكون من كثير من المكانات وكثير من النظم المحددة الواضحة .

(٦) القيم :

نجد أن القيم فى مجتمع ما قبل الصناعة تقليدية ، تتركز حول المقدسات الدينية ، بينما نجد القيم فى المجتمع الصناعى حديثة ، تركز حول العلمانية .

(٧) الثقافة :

نلاحظ أن ثقافة مجتمع ما قبل الصناعة ، متجانسة ، فمعظم الأفراد يشتركون فى معايير وقيم متشابهة ، بينما نجد ثقافة المجتمع الصناعى متباينة ، إذ يوجد من الثقافات التى تؤدى إلى إختلاف المعايير والقيم فى المجتمع .

(٨) التكنولوجيا :

نجد أن التكنولوجيا فى مجتمع ما قبل الصناعة ، تتميز بأنها بدائية تعتمد بشكل أساسى على البشر والقوى الحيوانية ، بينما نجد التكنولوجيا فى المجتمع الصناعى متقدمة ، تعتمد أساساً على الآلات .

(٩) التغيير الإجتماعى :

يتميز مجتمع ما قبل الصناعة بأن التغيير الإجتماعى فيه يعد بطئاً نسبياً بالمقارنة بالتغيير السريع الذى يميز المجتمع الصناعى .

ثالثاً : العلاقات الاجتماعية فى الصناعة

عندما يعتبر المصنع منظمة إنتاجية واجتماعية فى آن واحد فان طبيعة العلاقات الاجتماعية الموجودة فيه تشبه الى حد كبير العلاقات الاجتماعية الموجودة فى المنظمات الوظيفية الأخرى كالعائلة والمدرسة والحزب السياسى والمستشفى والدائرة البيروقراطية ... الخ . خلال القرنين الثامن عشر والتاسع عشر خصوصاً عند ظهور الثورة الصناعية الأولى كان هناك نمط من العلاقات الاجتماعية بين أرباب العمل والعمال . فأرباب العمل يطلبون خدمات العمل والعمال يعرضون خدماتهم الى أرباب العمل مقابل أجور معينة . ومثل هذه العلاقات بين الجماعتين تسمى بعلاقات الإنتاج التى لم تكن متكافئة طالما ان أرباب العمل يمتلكون وسائل الإنتاج والعمال لا يمتلكون سوى جهودهم البشرية التى يعرضونها على أرباب العمل مقابل أجور محددة.

١ - العلاقات الاجتماعية العمودية في المصنع

العلاقات الاجتماعية بصورة عامة هي أي اتصال أو تفاعل بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية متساوية أو مختلفة من حيث الواجبات والحقوق .

والعلاقة الاجتماعية قد تكون مؤقتة كعلاقة البائع بالمشتري أو دائمة كعلاقة الأب بابنه . أما العلاقة الاجتماعية العمودية في المصنع فهي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية مختلفة كالعلاقة الاجتماعية بين المهندس والعامل أو العلاقة بين رئيس المصنع و مدير القسم.

فالمهندس يحتل مركزاً وظيفياً أعلى من مركز العامل ورئيس المصنع مركزاً وظيفياً أعلى من مركز رئيس القسم.

والعلاقة هذه تقسم إلى قسمين: العلاقة العمودية الرسمية والعلاقة العمودية غير الرسمية . فالعلاقة العمودية الرسمية تقع بين شخصين يحتلان مراكز مختلفة وتدور حول الأعمال والواجبات الرسمية للمشروع الصناعي كاتصال المهندس بالعامل حول ضرورة زيادة الطاقة والكفاءة الإنتاجية . أما العلاقة الاجتماعية العمودية غير الرسمية فهي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلان مراكز اجتماعية مختلفة ، ويتعلق الاتصال هذا

بالشؤون الشخصية للأفراد الذين يكونون مثل هذه العلاقة الاجتماعية
كاتصال مدير القسم بالمهندس حول الذهاب إلى المطعم بعد الانتهاء من
ساعات الدوام الرسمي .

٢- العلاقات الأفقية في المصنع

وهي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون
مراكز اجتماعية وظيفية متساوية كاتصال مدير الإنتاج بمدير البحوث
والدراسات حول ضرورة القيام بدراسة تتوخى معرفة أسباب انخفاض إنتاجية
العمال.

والعلاقة الاجتماعية الأفقية تقع بين الذين يشغلون مراكز متساوية
سواء من الذين يعملون في شعبة واحدة أو شعب مختلفة كاتصال المهندس
(أ) بالمهندس (ب) أو اتصال مدير شعبة الذاتية بمدير شعبة المبيعات أو
اتصال العامل (أ) بالعامل (ب) . لكن العلاقة الاجتماعية الأفقية تقسم إلى
قسمين أساسيين هما العلاقة الاجتماعية الأفقية والعلاقة الاجتماعية الأفقية
غير الرسمية . العلاقة الاجتماعية الأفقية الرسمية هي الاتصال أو التفاعل
الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكزاً متساوية ويدور الاتصال حول
واجبات المنظمة الصناعية كاتصال المهندس (أ) بالمهندس (ت) حول تبديل
الآليات القديمة وإدخال آليات جديدة تتميز بالكفاءة والإنتاجية العالية.

أما العلاقة الأفقية غير الرسمية فهي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكزًا اجتماعية متكافئة ويدور الاتصال حول الأمور الشخصية للأفراد الذين يكونون العلاقة الاجتماعية كاتصال العامل (أ) بالعامل (ب) حول الذهاب إلى السينما بعد الانتهاء من واجب الإنتاج - أما قوانين العلاقات الاجتماعية الأفقية فتستتبط من طبيعة النظام الأفقي في المصنع.

٣ - العلاقات الاجتماعية الرسمية في المصنع

وهي العلاقات التي يحدد أسسها ومفاهيمها القانون الرسمي للمنظمة الصناعية وغالباً ما يخدم هذا القانون أصحاب العمل أو الإدارة ويهدف إلى ضمان قيام المشروع الصناعي بأعماله كما ينبغي وتحقيق أهدافه التي تتوخى زيادة الكفاءة الإنتاجية وتحسين نوعية الإنتاج واستمرارية المشروع بالعمل الإنتاجي الجيد. والقانون الرسمي للمنظمة الصناعية يحدد الأدوار الوظيفية للأقسام وشعب المشروع ويثبت واجباتها وحقوقها الاجتماعية ، فضلاً عن قيامه بتعيين علاقاتها وقنوات اتصال بعضها ببعض.

لكن العلاقات الاجتماعية الرسمية في المنظمة الصناعية تتأثر

بثلاثة عوامل أساسية هي :

أ- طبيعة الأدوار الوظيفية للعاملين في المشروع .

ب- القنوات الرسمية للاتصالات الاجتماعية بين مراكز وشعب المشروع .

ج - ميول واتجاهات ومصالح وأذواق وظروف الإدارة والعمال .

والعلاقات الاجتماعية الرسمية تتأثر بعامل طبيعة القنوات الرسمية للاتصالات فالقنوات الرسمية هي التي تحدد طرق وأساليب الاتصالات كما يضعها القانون . كان يقضي القانون اتصال العامل بالمشرف على العمل واتصال المشرف برئيس القسم ... الخ . ويمنع القانون منعاً باتاً اتصال المركز القاعدي بالمركز القيادي دون مرور المركز الأول بالقنوات الرسمية للاتصال . فالقانون يمنع اتصال العامل برئيس القسم مباشرة حيث أن اتصال العامل يكون بالفورمن والأخير يتصل بالمشرف على العمل والمشرف على العمل يتصل بالمدير . هذا اذا كان اتجاه الاتصال من الأسفل إلى الأعلى . أما اذا كان اتجاه الاتصال من الأعلى إلى الأسفل فان رئيس القسم يتصل بالمشرف والأخير يتصل بالفورمن والفورمن يتصل بالعامل .

وهذه العلاقات تسمى بالعلاقات الرسمية الرأسية أو العمودية . أما العلاقات الرسمية الأفقية فهي الاتصالات بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية متكافئة ، ومثل هذه الاتصالات يحددها القانون ويؤكد على

ضرورة الالتزام بها كاتصال المشرف في شعبة المشتريات بالمشرف في شعبة الإدارة والذاتية .

٤- العلاقات الاجتماعية غير الرسمية

وهي الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين الإدارة والعمال والتي لا تحددها القوانين والإجراءات الرسمية بل تحددها مواقف وميول واتجاهات ومصالح الأشخاص الذين يكونونها ويدخلون في إطارها. وغالباً ما تظهر هذه العلاقات بين العمال وذلك بعد تكوين جماعاتهم ومنظماتهم غير الرسمية (Informal Organization) التي يجهلها الإداريون ولا يريدون تكوينها لأنها تتعارض مع الأطر والمفاهيم والمصالح التي يحملونها.

والعلاقات غير الرسمية تنشأ بين العمال للأغراض التالية:

أ- أن العمال يرتاحون للعلاقات غير الرسمية أكثر من العلاقات الرسمية لأنها تتسجم مع ميولهم واتجاهاتهم ومواقفهم.

ب- العلاقات غير الرسمية تهدف إلى تحطيم أطر العلاقات الرسمية التي يولدها أرباب العمل خدمة لأهدافهم وطموحاتهم .

ج- الإحباط المادي والنفسي والاجتماعي الذي يتعرض اليه العمال خصوصاً في المجتمعات الرأسمالية غالباً ما يدفعهم إلى تكوين العلاقات غير الرسمية،

ذلك ان هذه العلاقات ترفع معنوية العمال وتدعم استقلاليتهم وتلبي طموحاتهم الذاتية ومقاصدهم النفسية.

د- العلاقات غير الرسمية التي يكونها العمال فى مختلف مجالات العمل تلعب دورها المهم فى رفع الغبن والظلم الذي يتعرض إليه العمال نتيجة للقوانين الرسمية التعسفية التي يشرعها أرباب العمل لحماية مصالحهم وخدمة أهدافهم.

ج- العوامل الاجتماعية التي تقف خلف الظواهر السلبية فى المصانع هناك الكثير من العوامل الاجتماعية والحضارية السلبية التي يعاني منها العمال داخل وخارج مصانعهم والتي تلعب دورها المباشر فى بروز عدد من الظواهر المرضية التي تعاني منها المنظمات الصناعية كظواهر التغييب عن العمل والتباطؤ فى العمل وانخفاض الإنتاجية .

رابعاً : الصناعة وسكان المجتمع المحلى .-

تؤثر الصناعة فى سكان المجتمع المحلى من عدة أوجه بخاصة الحجم والتكوين المهنى حيث يعتمد حجم المجتمع المحلى أساسا على حجم القاعدة المسامية المقامة به وتتكون القاعدة الصناعية من عنصرين أساسيين، أوجه النشاط الأساسى وأوجه النشاط المنصرف نحو الخدمات، أما أوجه

نشاط المقدمات فهي تلك التي يتم استهلاكها في الداخل فقط، وهكذا فإن أوجه النشاط الأساسية تدعم أوجه نشاط الخدمات. وعادة ما تقاس النسب من خلال حساب عدد العاملين الأساسيين (الذين يعملون من أجل نشاط التصدير) وعدد العاملين في الخدمات (الذين يعملون من أجل الاستهلاك الداخلي).

وعادة ما يتحدث الاقتصاديون في تحليلهم لعملية النمو في أي منطقة، عن عامل متعدد الجوانب $Multiplicator\ factor$. ويقصدون به أن أي تنمية تهدف إلى توفير فرص عمل جديدة في مجال النشاط الأساسي تخلق أيضا فرصا وظيفية في مجال نشاط الخدمات، ويوضح الشواهد عملية التزايد المترتبة على التوسع في التتبع، حيث تبين أن بعضا من المهن الأساسية الكثيرة التي ظهرت حديثا، قد تسبب التصنيع في وجودها، وأن نسبة أوجه النشاط الأساسي لأوجه نشاط الخدمات مختلف طبقا للحجم المدينة ووظيفتها أيضا حسب تصنيف أوجه النشاط الأساس والخدمات وقد يوجد هناك في الواقع قدرا كبيرا من التباين في اطار المدينة الواحدة غير الزمن.

الأدوار الاجتماعية في الأسرة :

ان التغيرات التي ظهرت في حجم ووظائف الأسرة، تعتبر تغيرات بسيطة إذا قيست بتلك التغيرات التي تعرضت لها الأسرة اليوم نتيجة التقدم الصناعي

وخاصة فيما يتعلق بالعلاقات والنظم، وما أحدثته من مشاكل كثيرة، أصبحت محل دراسة وبحث فى ميدان الأسرة فى العصر الحديث. ولقد كان عمل المرأة أهم النتائج التى أحدثها التقدم الصناعى فى الأسرة وما ترتب عليه من مشاكل كثيرة بعد ذلك فلقد كانت مشاركة المرأة من اجل تحصيل العلم، وفى التأليف والإختراع، وخروجها للعمل، ومزاحتها للرجل فى الحياة الإقتصادية آثار بعيدة ظهرت فى المجتمع والأسرة على السواء.

الفصل الرابع

الفصل الرابع

النظريات المفسرة لعمليات التحول

الاقتصادى والانتاجى على المجتمع

➤ مقدمة

➤ أولاً : المداخل المبكرة لدراسة السلوك الانسان فى العمل

➤ ثانياً: المداخل النظرية ودراسة علاقات العمل

➤ ثالثاً : مداخل دراسة علاقات العمل فى ظل تعاضم

(العولمة)

➤ رابعاً : النظريات السوسولوجية حول التنظيمات النقابية

الفصل الرابع

النظريات المفسرة لعمليات التحول الاقتصادى والانتاجى

على المجتمع

مقدمة :

نحاول في هذا الفصل أن نفحص أصول حركة العلاقات الإنسانية وتطورها وأن نوضح مدى مساهمتها فى علم الاجتماع الصناعي. وبخاصة فى دراسة جماعات العمل، وعلى الرغم من أن هذه المساهمة كانت متنوعة وهادفة، إلا أنها كانت تتميز ببعض أوجه القصور الهامة، كما كانت دائماً موضع نقد، وهناك دراستان حديثتان من جماعات العمل تمدنا كل منهما بأمتلة لمداخل أكثر اقناعاً:

أولاً : المداخل المبكرة لدراسة السلوك الانسان فى العمل :

تتطلب الفهم السليم لمساهمة حركة العلاقات الانسانية وابرار مافيه من نقاط القوة والضعف ، إهتماما بالمداخل المبكرة لدراسة السلوك الانسانى فى العمل ، فقد كانت هذه المداخل بمثابة الإطار الذى تطورت - كرد فعل له - دراسات العلاقات الانسانية ، وذلك منذ عام ١٩٢٠ حتى الآن . وهناك

ثلاثة مداخل هامة هي: مدخل الاقتصاد الكلاسيكى ومدخل الإدارة العلمية، ثم مدخل علم النفس والفسولوجيا الصناعية.

ولنأخذ ببساطة دعاوى علماء الاقتصاد حول سلوك الافراد عمالاً كانوا أو أصحاب مشروعات للعمل، والتي مؤداها: " ان الافراد يعملون فى عزلة عن الآخرين، أو أنهم يعملون وفقاً لمصالحهم الخاصة من أجل زيادة دخولهم الى اقصى حد ممكن وأنهم يعملون بطريقة رشيدة ، ويربطون الوسائل بالغايات بطريقة منطقية، ولقد ذاعت هذه النظرة عندما هاجمها التون مايو مؤسس حركة العلاقات الانسانية، باعتبارها فروضا فجة، مؤدها أن المجتمع الطبيعى يتكون من حشد من أفراد غير منتظمين، يعمل كل منهم بطريقة تضمن بقاءه ومصالحته الذاتية ويفكر تفكيراً منطقياً ويعمل ما فى وسعه لخدمة أغراضه الخاصة ".

ولقد تطورت دعاوى رجال الاقتصاد وذلك عند محاولة تمحيص النظريات الاقتصادية الكبرى ، مع أن مايو قد أساء فهم الهدف منه . وعلى أية حال ، فقدأ وافق على هذا المدخل فى دراسة الدافع والسلوك الانساني كثيرون آخرون ، كان من بينهم دعاة حركة الإدارة العلمية ممن تضمنت أعمالهم هذا المدخل - حيث حاول تايلور وزملاؤه تطبيق المناهج والطرق

العلمية فى العمل الصناعى، فتضمن مدخل دراستهم افتراضات مؤداها: أنه يمكن للأفراد أن يرتبطوا بأعمالهم أكثر مما لو كانوا آلات صنعت خصيصاً لتغضى أكبر كفاءة ممكنة ، وأنه اذا احسن استخدام الحوافز استطاع العامل ان يؤدى عمله بطريقة أكثر كفاءة وأن المكافآت المالية الناتجة عن زيادة الكفاءة ، والتي تكون هي الاخرى نتيجة استخدام الادارة العملية يمكن أن تستخدم لزيادة دخل العمال ورجال الأعمال الامر الذي يحقق التعاون المنسجم بين الجماعتين.

وقد أشارت أفكار تايلور قدرا كبيرا من الاحتجاج والمعارضة حتى وقتنا هذا . ومن أقدم مصادر هذا النقد ما قام به علماء النفس والفسايولوجيا فى الصناعة من محاولات لدراسة ظاهرة التعب والملل ، فقد انتقدت ادعاءات تايلور المتعلقة بالسلوك الانسان فى ضوء النتائج التى تكشف عن أثر التعب المتراكم مثلا والنتائج المتعلقة باختلاف القدرات بين العمال، حيث أكدت هذه البحوث أهمية العامل الإنسانى كما وجهت الاهتمام الى الظروف الفيزيائية كالحرارة والاضاءة وساعات العمل وفترات الراحة الى انخفاض مستوى الانتاج بل على العكس من ذلك لوحظ أنه كلما تزايد الانتاج تزايدت إيجابية اتجاهات العاملات نحو عملهن: ولقد فسر مايو هذه النتائج السابقة

فى ضوء علاقات الجماعة التى توطدت بين العاملات بعضهن البعض وعلاقتهن من ناحية أخرى حيث اعتقد الباحثون إن علاقات الثقة والصدقة قد توطدت بالدرجة التى لم تكن فيها العاملات بحاجة الى الاشراف عليهن أو بعبارة أخرى ارتبطت الروح المعنوية للعاملات وتحسنت حينما شعرن بأنهن لا يخضعن لضغط أو تعويق وتدخل فى أداء العمل وحرثن على المحافظة بل والزيادة المستمرة لمستواه، وجدير بالذكر أن هذه النتائج قد جذبت الاهتمام بعد ذلك لدراسة الروح المعنوية والاشراف والانتاجية وأكدت من ناحية اخرى ان تأثير الروح المعنوية ونمط الاشراف على إنتاجية العامل يفوقان بكثير تأثير الظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل اما المرحلة الثانية من الدراسة التى أجراها مايو وزملائه فقد تمثلت فى إجراء سلسلة من المقابلات الغير موجهة لعدد من عمال المصنع وأكدت نتائج هذه المقابلات ما توصلت اليه المرحلة الاولى من نتائج ، حيث نجد انه على الرغم من أن هذه المقابلات قد أكدت على العوامل الذاتية الا انها اوضحت فى الوقت نفسه بقيمة حقيقة أن مشاركة العامل فى جماعات متعددة خارج المصنع قد يكون لها تأثيرا عكسيا على الانتاجية والروح المعنوية داخل المصنع.

ومهما يكن من أمر فان هذه النتائج قد شجعت مايو وزملائه على الاستمرار في الدراسة فدخلت دراستهم في مرحلة اخرى ثالثة تتمثل في إجراء عدد من الملاحظات لجماعات العمال في مواقعهم داخل المصنع، وفي خلال هذه المرحلة الثالثة عايش الباحثون مواقع العمل في ظروفها العادية او المألوفة للمصنع لتكمل هذه المرحلة الثالثة ما أجروه من مقابلات من قبل. وسرعان ما اكتشف الملاحظون وجود بعض العوامل التي تحدد مستوى الانتاج عند حد معين حتى عندما كان العمال يتقاضون اجورهم وفقاً لمستوى الانتاج الذي يحقق كل منهم ، بعبارة اخرى لوحظ أن مستوى انتاج كل عامل ستحدد بطريقة رسمية عن جماعة العمل التي تحولت لتصبح حياة بذاتها لها عاداتها وتقاليدها ومعاييرها ونسقتها الخاص للضبط الاجتماعي حتى اصبحت جماعة العمل أكثر فاعلية في تحديد مستوى الانتاج بدرجة اشد وواضح من فاعلية حوافز الإنتاج المالية ، كما لوحظ ايضاً ان هذا التنظيم غير الرسمي لجماعة العمل يستطيع ان يتخذ لنفسه أساليب وتكتيكات مضادة ومعارضة في كثير من الاحيان لتوقعات الإدارة ، كما لوحظ أيضاً أن هذا التنظيم غير الرسمي يعمل على حماية العمال ضد اي تدخل خارجي وفي مواجهة أي خروج على معايير وتقاليده المألوفة.

ومن هذا المنطلق فقد أوضحت هذه المرحلة الثالثة من التجارب أهمية جماعة العمل والعلاقات الاجتماعية في حياة العامل بل وفي تنظيم المصنع نفسه وبمقدورنا أن نقرر أنه على الرغم من الانتقادات التي وجهت الى تجارب هاوتورن وخاصة تلك التي تزعم أن هذه التجارب لم تصل الى اكتشاف علمي أصيل الا أن ما توصلت اليه هذه التجارب من نتائج قد قدمت في الحقيقة البرهان العلمي لدور وأهمية الجماعات الاجتماعية. ولقد توالى الدراسات والبحوث الامبريقية في مجال العلاقات الاساسية في الصناعة بعد هذه التجارب ، ونستطيع أن نجمع عدد البحوث في ثلاثة مصادر رئيسية، وعلى الرغم من أنها جميعا قد اتخذت من المشكلات التي تمخضت عنها تجارب هاوتورن .

ثانياً: المدخل النظرية ودراسة علاقات العمل :

استكمالاً لما بدأناه من مناقشة سوسيولوجيا علاقات العمل ، تشير أدبيات علم الاجتماع الصناعي إلى وجود ثلاثة أطر مرجعية لكل منها رؤيته النظرية ومستوياته التحليلية في دراسة هذه العلاقات وهي:

١- المدخل الوجودي التحليلي :

يقوم هذا الإطار المرجعي على افتراض أن المشروع كفريق يتصف بمصدر

واحد للسلطة ويرتكز على ولاء أعضائه . ويواجه هذا الافتراض انتقادات كثيرة من جانب كثير من الباحثين لأنه مثالي في رؤيته التي لا تتفق وواقع الحياة الصناعية . فقد يخدم هذا الإطار أهداف الإدارة باعتباره أداة للإقناع وإضفاء الشرعية على السلطة الإدارية . وضمن سياق أيديولوجية الإطار الوجودى ، لا يوجد مكان للنقابات العمالية (Brown، ١٩٨٩:٤٨-٤٩) .

يتخذ هذا الإطار المرجعى مدخلاً محدداً لا بديل له يتمثل فى وجود مصالح عامة لجميع المشتغلين سواء على مستوى تنظيم المصنع أو على مستوى المجتمع الأكبر . فعلى مستوى المصنع باعتباره مجتمع محلى للمصالح ، تكون الإدارة بعناصرها الأكثر قدرة وصلاحيه لرعاية هذه المصالح وكيفية تحقيقها .

وأن أى معارضة للإدارة فى هذا الصدد يعد خروجاً على معايير العقلية الرشيدة ، ومسببا فى الوقت ذاته لحدوث صراعات وقلقل . كما يعد الفعل الخارج على هذه المعايير تحدياً لسلطات الإدارة أو رب العمل ومفتقداً للشرعية والنزاهة .

على مستوى المجتمع ، يركز المدخل الودوى على المصلحة القومية كأولوية ملائمة فى مجال المحادثات بين الحكومة من خلال ممثليها والعمال وممثليهم.

ومن الانتقادات الهامة التى تواجه هذا الإطار المرجعى، اقتصاره على مؤثر واحد ولصالح طرف واحد فى مجال العلاقات وافترض التجانس فى المصالح لجمهور العاملين داخل التنظيمات الاقتصادية . كما أهمل هذا الإطار أهمية دور النقابات العمالية فى مجال علاقات العمل من منطلق أن الإدارة تشهد ازدهاراً فى أفكارها وتتنهج أحدث الأساليب فى مجال رعاية مصالح التنظيم وأهدافه.

ويمكن القول إن الإطار الودوى يضم تحت مظلته جميع المداخل التى تهتم بالمؤثر الواحد فى مناقشاتها لعلاقات العمل، مثل الإدارة العلمية من خلال نموذج الرجل الاقتصادى حيث يتعاطم دور المؤثر الاقتصادى وحده فى علاقات العمل . وافترض أن العامل آلة ويعتبر شخصية انعزالية شأنه فى هذه الحالة شأن أرباب العمل . من ثمّ يمكن فهم وممارسة علاقات العمل بينهما دون الرجوع إلى بيئة العلاقات الاجتماعية الأخرى التى يعيشون فى كنفها داخل تنظيم المصنع .

٢ - المدخل التعددى :

يعتبر الإطار المرجعى التعددى إطاراً علمياً فى تحليله لعلاقات العمل اذا ما قورن بالإطار الوجدوى ، بينما يتمثل الإطاران من حيث المستويات التحليلية .

إذ يهتم الإطار التعددى بتحليل علاقات العمل على مستوى تنظيم المصنع (أى بين الإدارة والعمال)، وعلى مستوى المجتمع (أى بين رأس المال والعمل). إلا أن الإطار التعددى على النقيض من الإطار الوجدوى - يتيح مستويات تحليلية لهذه العلاقات على مستوى الوحدات أو الأقسام الفرعية المكونة لكل طرف من طرفى العلاقة . كما يهتم هذا الإطار بهوية المصالح المستقلة عن مصالح الطرفين وما يتصل بها من صراعات . وتعنى المصالح المستقلة هذا مصالح الدولة ذاتها فى مجال العلاقة بين رأس المال والعمل .

تنهض الفكرة الأساسية للإطار التعددى على أن المشروع الصناعى، بل والمجال الصناعى فى مجمله، يتألف من مجموعتين أو أكثر ذات مصالح متعارضة ومتباينة ، ترتبط فيما بينها بعلاقات متبادلة ولهم مصالح يمكن تحقيقها من خلال التعاون والتآزر فيما بينهم . إلا أن التباين فى المصالح بين الأطراف يجعل نمط علاقات العمل بينهم متصفاً بالصراع .

على النقيض من اغفال الدور المؤسسى لتنظيمات العمل فى علاقات العمل من منظور الإطار الوجدوى ، يهتم الإطار التعددى بالأبنية المؤسسية وبالقتوات الرسمية التى تتطوى على صراعات المصالح بداخلها إلا أنها تمنع فى الوقت ذاته من حدوث تدمير لمصالح جميع الأطراف . بمعنى أن تصل علاقات العمل بين الأطراف إلى الاتفاق بينهم للحيلولة دون تدمير مصالحهم . وتعتبر المؤسسات السياسية الديمقراطية أداة مهياة لإستخدام الإطار التعددى على مستوى المجتمع ، وأن تؤدى مأساة الصراع Institutionalization of conflict إلى خلق نسق من العلاقات الصناعية يمكن أن يحقق نتائج مماثلة لنمط العلاقات بين العاملين وأرباب العمل على مستوى تنظيم المصنع .

إن تبنى الرؤية التعددية وتقوية مأساة الصراع الصناعى سيكون لهما نتائج هامة لفهم علاقات العمل . ويتميز الإطار التعددى باهتمامه بالانقلابات العمالية والأشكال العمالية المثيلة كتتنظيمات ذات شرعية فى ممارسة دورها ليس فى سوق العمل وحده من حيث تأمين العمال والحصول على أفضل شروط العمل بالأجر بل دورها الفعال داخل التنظيمات العاملة فى الرقابة والتنظيم والمشاركة فى ممارسة صنع القرار الإدارى .

المدخل الراديكالي :

إذا كان الإطار الوجودى قد أشار إلى جوانب الصراع فى علاقات العمل فإن الإطار التعددى ركز عليها من خلال ما يظهر من الصراع الصناعى فقط دون التعمق فى دراسة أبعاده ومسبباته . من ثمّ كان هدف المدخل الراديكالى الإهتمام بدراسة متعمقة حول الصراع فى علاقات العمل . وتنهض الفكرة الأساسية فى هذا الصدد إلى محاولة ربط وإرجاع الصراع إلى أنماطه البنائية من خلال تحليل التباين فى بنية القوة داخل المجتمع الصناعى الرأسمالى .

لذا انصرف اهتمام علماء الراديكالية لتطوير هذا الإطار التحليلى بما يكفل دراسة أكثر عمقاً وتفسيراً للصراع فى علاقات العمل . وانطلقت الفكرة الأساسية لهذا الإطار من خلال إسهامات الرواد من علماء الإجتماع لاسيما كارل ماركس واميل دوركايم ، وماكس فيبر .

ثالثاً : مدخل دراسة علاقات العمل فى ظل تعاضم (العولمة) :

من منطلق أن علاقات العمل لاتحدث فى فراغ ، فإن عناصر البيئة الخارجية تؤثر بشكل واضح فى هذه العلاقات . وأن العناصر التى تؤثر على طبيعة علاقات العمل كثيرة من أهمها قوانين العمل ، تقنية مكان العمل ، آليات سوق العمل ، حالة الاقتصاد ، والظروف الاجتماعية . ومن المؤكد أن

تعاظم ظاهرة العولمة يحدث تحولات فى الخصائص الديموجرافية للقوى العاملة ، وتغيير فى دور السياسة العامة على المستوى العالمى . كما يحدث تغيير فى الأساليب الإدارية حيث ينمو عدد التنظيمات الصناعية خاصة المؤسسات الدولية العملاقة التى تقدم للعمال مختلف أنواع الخدمات والحوافز مما يضعف معه الدور المؤسسى فى العلاقات الصناعية . ففى أوائل الثمانينيات ، شهدت المجتمعات الصناعية المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية تنامى برامج التعاون بين الإدارة والعمال .

وكاستجابة للمنافسة العالمية المتزايدة وحاجة المؤسسات الصناعية لتحقيق أقصى معدلات الكفاية والفعالية التنظيمية، تتجه بعض هذه المؤسسات إلى التعاون بين النقابات والإدارة بهدف زيادة اندماجية العمال فى عمليات صنع القرارات التنظيمية . أى أن علاقات العمل فى ظل التداعيات المصاحبة للعولمة ، تتغير بشكل جوهري وتجمع فى خصائصها بين التعاون والصراع (Allen and Keaveny، ١٩٨٨:١٢-١٤) من ثم كانت الأطر المرجعية

الثلاثة التى عرضنا لها فضلاً عن النماذج والنظريات الأخرى لا تستطيع أن تفسر لنا التغيير الحالى أو المنتظر مستقبلاً فى علاقات العمل ، ومنذ أوائل السبعينيات، يحاول الباحثون التوصل إلى نموذج تركيبى a Synthetic

model يفسر هذا التغير أملاً في التوصل إلى نظرية عالمية لعلاقات العمل. وفيما يلي أهم المداخل والنماذج الحديثة :

١ - نظرية برافرمان :

أشرنا سابقاً، إلى أن مناقشات ماركس للعمل والعمالة ظلت مجهولة لم يتطرق إليها الباحثون إلا عندما أثارها برافرمان في مؤلفه واستمد منها منطلقاته النظرية في جدلياته حول علاقات العمل. انطلق برافرمان في نموذج من إمكانية الفصل بين خاصيتين أساسيتين للعمل الإنساني في فكر ماركس هما المفهوم ، والتنفيذ . ويعتقد برايفرمان أنه في ظروف الاحتكار الرأسمالي التي يتسم به القرن العشرين الميلادي يصبح الإنتاج وملاءمة فائض القيمة أكثر فعالية من خلال التبني الواسع لأفكار الإدارة العلمية. لتصبح المعرفة حول عملية الإنتاج والتحكم فيها في حوزة الإدارة بشكل صريح ، كما انفصل العمل الذهني عن العمل اليدوي . وتفتتت المهام والواجبات وأصبحت أقل مهارة في أدائها للدرجة التي أوجدت فرصاً للعمل أمام أقل العمالة أجراً ومهارة. وأمكن ممارسة التحكم المباشر في أنشطة هؤلاء العمال باستخدام دراسة الوقت والحركة Time and motion study والتحكم آلياً في الماكينات .. الخ. ويرى برافرمان أن إعادة تشكيل العمل على أساس مستويات مهارية أقل

سوف يتسع ليغطي كل مجالات العمالة بحيث يضم العمال المهرة وغير المهرة على حد سواء .

من ثم نجد أن الاهتمام الحالي بأفكار ماركس حول عملية العمل من خلال نموذج برافرمان يعكس أهمية هذه الأفكار النظرية السوسيولوجية فى مجال العمل والعمالة . ومحاولتها تفسير قضية التغير الحالى والمنتظر فى علاقات العمل فى ظل العولمة . وتبرز أهمية أفكار ماركس فى هذه القضية من خلال مناقشته لثلاث محاور أساسية هى :

(١) الظروف اللازمة لوجود نمط خاص من أنماط الإنتاج . فعندما يؤكد ماركس على ضرورة الاهتمام بهذه الظروف ، إنما يعنى دراسة التنظيمات كأنساق مفتوحة ترتبط بعلاقات متبادلة بالبيئات الخارجية المحيطة بها . إلا أن رؤية ماركس للأنساق المفتوحة تعد أعمق بكثير من نظريات الأنساق المعروفة عند نالكوت بارسونز وغيره من الباحثين .

(٢) ضرورة إجراء الدراسات التاريخية لعلاقات العمل وتطور أشكال تنظيمات العمل والأساليب التى من خلالها تتشكل اجتماعياً الأنماط النوعية العلاقات الاجتماعية وارتباطها بالتطورات التقنية فى ظل ظروف تاريخية معينة.

(٣) حاجة الرأسمالية للضبط ، حيث يرى ماركس أن الرأسمالى بوصفه صاحب عمل يمارس الضبط فى مواقع العمل وأحياناً خارجه باعتباره أداة ضرورية هدفها التأكد من قيام العمال بأداء ما يطلب منهم من أنشطة إنتاجية فعلية وفق معدلات زمنية وانتاجية ومواصفات قياسية محددة ، ومن ثم يرى ماركس ضرورة الاهتمام بقضية الضبط عند محاولة تفسير ديناميات وخصائص علاقات العمل .

٢- نموذج دنلوب Dunlop لعلاقات العمل المعاصرة :

من خلال الرؤية النفسية للعلاقات بين العمال والإدارة ، حاول جون دنلوب John T. Dunlop تطوير نموذج لدراستها يهتم بدراسة أنماط العلاقات بين المشاركين بوصفها أحد الأوجه الأساسية لعلاقات العمل ، يصف دنلوب علم الاجتماع الصناعي الخصائص الأساسية لأنساق هذه العلاقات فى الآتى :

أ- علاقات مشاركة ثلاثية الأطراف أى بين ثلاثة أطراف هم : العمال والتنظيمات التى يعملون بها، والإدارة ومن يمثلها، والهيئات الحكومية المتخصصة فى هذا المجال (مثل وزارة العمل ، أو المجلس القومى لعلاقات العمل).

ب - الرباط الأيديولوجي بين المشاركين في نسق علاقات العمل ووجوب تواجده بدرجة معينة تساعد على تكاملية أجزاء هذا النسق ويكون له بالتالي هوية خاصة يتميز بها . ويعنى دنلوب بالرباط أو البعد الأيديولوجي مجموعة الأفكار والمعتقدات السائدة لدى المشاركين التي تحقق التكاملية داخل نسق علاقات العمل.

وهذا البعد أو الرباط الأيديولوجي يتغير عبر السنين بفعل محصلة مؤثرات وتغييرات متداخلة اقتصادياً وسياسياً وثقافياً.

ج - الوسط أو البيئة التي يتفاعل المشاركون بداخلها : ركز دنلوب في رؤيته لعلاقات العمل على قيود الميزانية والسوق، والخصائص التقنية لموقع العمل ، وتوزيع القوة The Power داخل المجتمع الكبير.

د - النتائج التي يسفر عنها التفاعل بين المشاركين : وتعلو محصلة القواعد التي تحكم موقع العمل والمجتمع المحلي (أو بيئة) العمل. وتشمل هذه المحصلة عناصر شديدة التباين فيما بينها مثل : السياسة القومية للعمالة ، واتفاقات العمل التي تقوم عليها ظروف العمل داخل شركة صناعية معينة.

٣- الإطار المرجعي المتطور للفعل فى دراسة علاقات العمل :

من خلال عرضنا السابق الأطر المرجعية فى مناقشة سوسولوجيا علاقات العمل أشرنا إلى بعدين أساسيين يمثل كل منهما نموذجاً له خصائصه التى تميزه فى تفسير هذه العلاقات . والنموذجان هما : النموذج الاقتصادى (من خلال أفكار (الإدارة العلمية) ، والنموذج الاجتماعى (التون مايو ومدرسة العلاقات الإنسانية).

ومن خلال مناقشات ماكس فيبر ، وجولد نورب وزملائه حول تفسير التوجهات والسلوك المرضى للعمال يتضح الاهتمام بضرورة ربط هذا الرضا بمتغير أساسى فى الوقت الحالى - وهو ما يمكن أن يكشف عن جانب الغموض لأفكار هؤلاء اذا ما تصورنا أهمية مقاصدهم فى مواجهة مشكلات العمل وتحديد مسار الحركة النقابية ومستقبلها .

رابعاً : النظريات السوسولوجية حول التنظيمات النقابية

نتناول فى هذا الجزء النظريات السوسولوجية التى حاولت تفسير نمو الحركة النقابية وأهدافها لا يقصد ان تعرضها عرضاً مجرداً وإنما سعياً إلى الكشف عن صلة القرابة والتعارض بين الأفكار وابرز الحالات التى تم فيها الوصول الى أفكار متشابهة فى نفس الوقت .

واكتشاف البذور الأولى أو السوابق التي انطوت عليها النظريات اللاحقة فى النظريات السابقة وكذلك استكشاف تقدم الحقيقة من خلال تصارع الآراء وتضاربها .

وسوف تفيد دراسة هذه المسائل على فهم الأسباب وراء الاختيارات التى قرر المشتركون فى هذه العمليات انتقاءها وعدم الاتفاق على نظرية مستقلة اذا ما تناولنا بالعرض أهم النظريات التى تناولت موضوعات النقابية العمالية . وهذه النظريات تقوم على اتجاهين أساسيين ، الاتجاه الأول : ويتناول بالتفسير نشأة النقابات العمالية ويمثله « سيلج بيرلمان Selig Perlman > و « فرانك تاننياوم Frank Tannenbaum) و (سيدنى وبياتريس ويب Sidney and Beatric Webb) .

أما الاتجاه الثانى فيقوم على تفسير دور التنظيمات النقابية العمالية وقيادتها ويمثله «هارولد لاسكى David G. Moore) و « دافيد . ج . مور » H. J. Leski وروبرتو ميشيل Roberto Michels) .

• نظرية بيرلمان :

يذهب بيرلمان الى أن طبيعة الحركة النقابية العمالية فى مرحلة اكتمال النمو والنضج تعبر عن فلسفة ايديولوجية تنشأ عن حاجات وأمال العمل

العضوى (Organic Labor) والذي يتمثل فى عمال المصانع فى اعتمادهم على بعض اعتمادا وظيفيا حتى بعد خروجهم فى مجال العمل فتظل العلاقات فيما بينهم وكأنهم لم ينفصلوا عن عضوية رفاق العمل .

ثم يحاول ((بيرلمان)) الكشف عن الأسباب التى ساعدت العمال على تشكيل نقاباتهم وذلك بدراسة القواعد التى تحدد سلوكهم وتصرفاتهم والعرف الذى يتبعوه فى أداء أعمالهم . فقام بمحاولة استقصاء للقواعد المنظمة لنقابة عمال الطباعة المندمجة فى (الاتحاد الدولى للطباعة) الذى بعد من أقدم المنظمات النقابية فى الولايات المتحدة الأمريكية منذ انشائه عام ١٨٥١، فوجد أن التنظيم النقابى لعمال الطباعة لا يخضع لقوانين الاتحاد الدولى للطباعة فيما يختص بعلاقات العمل، وإنما تقوم سياسته على الديموقراطية فى صنع القرار من خلال قوانين يشارك الأعضاء فى الاستفتاء عليها وصياغتها تصلح مجالاً للمساومات الجماعية . وهو ما يؤكد استقلالية النقابات وفرض قوانينها على صاحب العمل ، ولو أدى بالنتائج الى صراعات طائفة بينهما من حين وآخر .

وينتقل (بيرلمان) بعد ذلك الى نقطة أخرى تتعلق بعلاقة النقابات بلوائح تشغيل العمال . فوجد أن دور النقابات يقوم فى اطار هذه اللوائح على عدد

من المسائل المرتبطة بتشغيل العمال وضمان وظائفهم فى المصانع من أمور التعيين والتقاعد والفصل وعدد ساعات العمل والتدريب المهنى والتلمذة الصناعية .

والغرض من هذه الرقابة هو تحكم المنظمات النقابية فى عدد قبول العمال الذين يشغلون أعمالاً مختلفة للحد من حرية صاحب العمل فى التشغيل والفصل أو استخدام حقه فى غلق المنشأة . أما الرقابة على ساعات العمل فإنه يعنى توفير ساعات العمل الاضافية لأيدى عاملة اخرى وأكثر من هذا فان النقابات أصبح من حقها الاشراف على تقسيم أجزاء العمل المنتظم بين العمال أيام الكساد دون تدخل صاحب العمل .

هذا بالاضافة الى مقاومة التغيير التكنولوجى الذى كان يؤدى فى كثير من الحالات إلى إحلال الآلات محل العمال .

ويستخلص **بيرلمان** من ذلك كله أن تلك القواعد لا تعكس سوى وعى العمال بالندرة (*Aconsciousness of scarcity*) سواء داخل مكان العمل أو خارجه فى أى مجتمع . ويرجع الوعى بالندرة فى المجتمع الخارجى إلى أن العامل يدرك تماما أنه غير قادر على الاستفادة من الفرص الاقتصادية العديدة فى المجتمع ، ويعنى ذلك أن عدد الفرص الاقتصادية المتاحة له

قليلة ومحدودة أى أنها نادرة . ذلك ما يجعل العمال يشعرون برغبة التملك لفرص العمل التى تصبح ندرتها مجالاً للمنافسة كما تصبح خطيئة فى حد ذاتها بين زملاء العمل وضد المجتمع شأنها شأن الصراع على مخزون طعام فى مدينة محاصرة . ولذلك فإن الوعى بالندرة هو الذى يجعل العمال يشعرون برغبة التملك لفرص العمل وهم يدركون حقيقتها ويعترفون بوجودها، ولعل ذلك هو الدافع الحقيقى لتكوين النقابات فهى تشبع رغباتهم فى تحقيق فكرة الملكية الجماعية وتنظيم صفوفهم فى العمل معا وفى الرقابة على العمل.

ومن ثم فإن العامل عندما يشغل وظيفة داخل المنشأة الصناعية فانه يحاول الحصول على أكبر عائد من خلال أجر مرتفع وعدد ساعات أقل وظروف عمل أفضل ، وهذه الرغبة تقوى عنده الدافع الى الرقابة على العمل . وبحصول العامل على وظيفة يشغلها يصبح فى تلك الظروف قادرا على حجب منافسة زملائه للحصول عليها ، وتلك المنافسة تعد من أقوى أسلحة الادارة حين تستخدمها فى تشتيت جهود العمال وبث الخلاف بينهم وبذلك يستطيع العامل تحقيق الرقابة على العمل .

بعد ذلك يمكن القول أن قد تم وضع تصور للدوار النقابية على أساس من التعبير السيكولوجي الوحدة الاجتماعية للعمال بوصفها صورة من صور الاغتراب للثورة الصناعية ذلك المفهوم الذي احتل مكانا أساسيا في فكر (ماركس) والذي عبر عنه للإشارة الى افلات القوى الاجتماعية من سيطرة الانسان لكي تحقق بعد ذلك وجودا مستقلا عنه ثم تتحول بعد ذلك لتصبح ضد مصلحة الإنسان الذي هو خالقها. ولقد طبق ((ماركس)) هذا المفهوم على التنظيمات البيروقراطية حيث ذهب الى أنه ما أن تحقق لهذه التنظيمات استقلالها وقوتها حتى يشعر الناس بقوتها السحرية التي تتمتع بها وأنها برغم ما تؤديه من تنظيم في الحياة الاجتماعية الا أنها ما تلبث أن تصبح خارجة عن نطاق سيطرتهم وفهمهم لأنها تتخذ شكلا من أشكال التقديس يقابل ما يستشعره الناس من ضعف.

ويحاول « شنيدر » أن يستكمل جوانب القصور في تعليقه على نظرية تاننياوم عن الحركة النقابية بقوله: أن حقيقة دوافع الحركة النقابية أصبح يتضح من مظاهر المساومة الجماعية التي أصبح لها قوة الضبط على العمال وعلى الإدارة . كما أصبح من أهم أهدافها تحقيق انجازات العمل.

• نظرية سيدنى وبياتريس ويب :

على عكس اتجاه كل من (بيرلمان « و « تالبوم) يذهب يمينا و
(بياتريس ويب)) الى ان العامل يهتم بالظروف الاقتصادية المباشرة للعمل
أى الأجور وساعات العمل والوقاية من إصابات العمل مع توفير وسائل
الراحة المختلفة ، كما يهتم العامل فى نفس الوقت بوضعه مع صاحب العمل
. فالعامل يجد نفسه خاضعا لسيطرة صاحب العمل واستبداده لكنه لا يستطيع
كفرد أن يفعل شيئا لتحسين الظروف الاقتصادية للعمل أو حتى المحافظة
على مستواها، ولعل ذلك من العوامل المؤدية الى تدهور أحوال العمل أو
استقراره عند مستوى معين دون أى تقدم أو تحسن . وفى مثل هذه الظروف
يتحول العامل الى المساومة الجماعية ولذلك يتحد مع زملائه لمواجهة
صاحب العمل ومساومته والحد من النتائج السيئة التي تنتج عن المنافسة
بين العمال على الوظائف ، والنقابة العمالية هى أفضل الوسائل للعمل
الجماعي الذي يمارسه العمال .

أما الهدف المباشر للحركة العمالية فهو التنظيم المقصود لظروف العمال
ومحاول التخلص من الآثار السيئة للمنافسة بين العمال على فرص العمل.
ومن أجل ذلك تسعى النقابة الى تحقيق هدفين، **الهدف الأول** : هو محاولة
وضع قواعد عامة للتحكم فى الأجور وعدد ساعات العمل اليومية وتنفيذ

قواعد الأمن الصناعي والصحة ، وبهذا الأسلوب تهدف النقابة العمالية الى القضاء على المنافسة بين العمال وحمايتهم من أساليب تخفيض الأجور. أما **الهدف الثانى** : فهو ما تسعى اليه النقابة من تنسيق لظروف العمالة لصالح العمال، وذلك عن طريق تحديد عددهم فى مجالات العمل المختلفة أو تحديد من له حق الاشتراك فى نقابة أو صناعة ، وبهذه الطريقة تقل المنافسة بين العمال فى مجال معين ، وتقتصر وظيفة النقابة على تحقيق هذين الهدفين، ومن ثم لا نستطيع تغيير الظروف السائدة فى الصناعة: الحديثة.

فالحكومات هى التى توفر الديمقراطية فى الصناعة فى إطار النظام الاجتماعى . الا ان (شنيدر) يحدد إطار هذه العلاقات بما لا تتجاوزه الحكومات فى حرية النقابات أو التدخل فى شئون تنظيماتها الداخلية.

• نظرية هارولد لاسكى :

حاول ((لاسكى)) صياغة نظرية للديموقراطية فى الصناعة مستعينا بتجارب النقابات العمالية فى دول الكتلة الشرقية والدول الغربية والولايات المتحدة الأمريكية بالاضافة الى تجاربه الشخصية فى حزب العمال فى بريطانيا . ويعنى لاسكى بالديموقراطية المساهمة فى تشكيل القانون الذى يحكم به الناس أنفسهم وهو ما يفترضه للعمال أن يفعلوه من خلال نقاباتهم لمواجهة

أصحاب الأعمال فى المجتمعات الرأسمالية الذين يمثلون القوة الحقيقية فى المجتمع بما يمتلكونه من مصادر لوسائل الانتاج وسيطرتهم على الهيئات التشريعية والتنفيذية والقضائية فى مجتمعهم ، ومعنى ذلك أنه لا فائدة من مقاومة تلك القوة المسيطرة الا بوضع نقابات العمال فى المجال السياسى المباشر ودفعها الى توسيع أهدافها بتأييد من أفراد المجتمع . وهو الأسلوب الأمثل من غيره من أساليب الضغط على الأحزاب السياسية التى لم تحقق لطبقة العمال أى أهداف.

وتستند نظرية ((الاسكى)) أيضا إلى أهمية الانتاج فى تحقيق الديمقراطية كشكل من أشكال التنظيم السياسى فى اعتمادها على نوع ملكية القوة الاقتصادية فى أى وقت ، ويدلل من الناحية أخرى على أن نظام الملكية الفردية لوسائل الإنتاج والمشروع الفردى هما السبب وهو يبرز فى هذه النقطة أحد عناصر نظرية تكوين الدولة ، ومن ناحية أخرى فانه يفترض أن حكومة أى مجتمع يجب أن تمارس سلطاتها فهى التى تصدر القرارات لجميع هيئات المجتمع ولا تتلقى الأوامر منها. ولا شك أن هذا الاطار يمثل جزءا من النظرية القائلة بأن جميع المؤسسات الاختيارية تابعة للحكومة اينما رغبت الحكومة فى التمسك بهذه التبعية لاستمرار الخدمات الحيوية لأفراد المجتمع .

وهذه الخدمات تتشابه فيها بينها ويتوقف كل منها على الآخر كما هو الحال فى أى مجتمع من المجتمعات المتقدمة صناعيا . ويعتقد ((لاسكى)) من وجهة نظره أن نقابات العمال يجب أن تستجيب لرأى الحكومة بإيجاد حلول النزاع الذي ينشأ فى الصناعات الهامة حتى لا تتوقف خدمات هذه الصناعات ، ومن ناحية أخرى يجب أن تنظم النقابات صفوف اعضائها حتى لا ينزعون الى اضرابات غير رسمية دون اذن الجهات المختصة .

والواضح أن (لاسكى) قد منح فى نظريته أهمية خاصة فى مشاركة النقابات العمالية للإدارة فى تخطيط التنمية الصناعية والاستفادة بالمجالات العلمية فى عملية التنمية .

على أن أهم ما يميز نظرية ((لاسكى)) أيضا تأكيده على أهمية الثقافة العمالية ورفع المستوى الادراكى للعمال وتزويدهم بالمهارات الفكرية التى تمكنهم من مواجهة رجال الأعمال والإدارة فى مجال المفاوضات أو المساوية الجماعية.

• نظرية دانيدج . مور :

تستند نظرية مور للتنظيم النقابى استنادا أساسيا الى مفهوم الديمقراطية - فهو ينظر الى الحقيقة الرئيسية فى أى تنظيم ديموقراطى على أساس سلطة

الشعب . كما تستند أهمية التنظيم النقابي على سلطة الأعضاء . فالنقابة توجد من اجل الأعضاء وليس الأعضاء من أجل النقابات، و (مور) يفترض أن مسئولية الأعضاء نحو النقابات هو شيء مقرر طبيعي غير ان ممارسة المسؤولية فيها تختلف باختلاف تقدير كل فرد من الأعضاء ، وهو يفترض أن العضو النقابي له اهتمامات بالتنظيم النقابي من خلال دور يمارس فيه نشاطه ، وهذه الأنشطة هي التي تشكل أحد عوامل بقاء النقابات لتحقيق أهدافها .

وينظر مور الى أعضاء النقابات على أنهم يشكلون من الناحية النظرية قوة تتساوى فيما بينهم طالما أنهم جميعا جاءوا عن طريق الاقتراع الحر ، ولذلك فان الخدمات التي تقوم بها النقابة يجب أن توزع على جميع الأعضاء بطريقة عادلة بغض النظر عن الجنس أو اللون أو العقيدة أو المهنة .

وينظر أيضا الى موقف القيادات النقابية في اطار الديمقراطية على أنه غالبا ما يكون غير مستقر نتيجة للدورات الانتخابية القصيرة . ومع ذلك فان العضو المنتخب لا بد وأن تكون لديه القدرة على معالجة القضايا والمشاكل الخاصة بالعمال في اطار القوانين، والأكثر من ذلك أن القرارات ذات الطابع

الرئيسى مثل الدعوة الى الاضرابات يجب أن يتم تقريرها بصورة نهائية من الأعضاء أنفسهم بغض النظر عن توصيات القيادات النقابية .

ويعتبر مور أن التكتيك الذى تستخدمه النقابات لتحقيق قضاياها يجب أن يتمثل فيه العمل الديموقراطى اذا كان الأعضاء يفصحون عن آرائهم بحرية مطلقة كما تصدر قراراتهم بأغلبية الأصوات .

وهكذا يرى (مور) أن النقابات تعد من وجهة نظره تنظيمًا رسميًا يقوم على ادارته لجماعة من المتطوعين يؤمنون بالمبادئ الديموقراطية وهذا البناء يأتى عكس التنظيم البيروقراطى فى إدارة المنشآت الذى يديره مديرون متخصصون فى مهنتهم ويعملون فى اطار هيكل وظيفى . ولعل أبرز اسهام قدمه مور هو تأكيده على التباين بين الادارة والتنظيم النقابى وعرض أوجه الاتفاق والاختلاف بين التنظيمات النقابية وتنظيمات العمل فيشير الى ان كل من النقابات العمالية وتنظيمات العمل لها أهداف رسمية فى إطار القانون ، فالمديرون فى المطاف الصناعية يهدفون الى اقصى حد من الأرباح . أما بالنسبة لكافة النقابات فإن غايتهم هى أقصى قدر من الرفاهية لاجزاء النقابات.

وتختلف العلاقة بين النقابات وعضائها عن تلك القائمة بين حملة الأسهم للشركات . فحملة الأسهم يبيعون ويشتررون أنصبتهم فى المنشآت الصناعية بما لا يؤثر تأثيرا واضحا على قوة رأس المال ، بعكس ما يملكه أو يخسره أعضاء النقابات فى ممتلكات النقابة فتؤثر تأثيرا واضحا على العمل النقابى ، وحملة الاسهم لا يهتمون عادة بالادارة الفعلية للمشروع الصناعى الذى يديره عادة متخصصون فى إدارة الأعمال ، أما بالنسبة للعمل النقابى فتشغيله يعتمد الى حد كبير على أعضاء التنظيم النقابى وتعاونهم فيه. وفي حين أن تنظيمات العمل تحتاج الى رأس مال ومستهلكين لكي تستمر وظيفتها ، فان النقابات تحتاج ايضا الى القوة الاقتصادية والقوة السياسية معا ، وكما أن التشريعات يمكن أن تعرقل الوظيفة الاقتصادية لأى مشروع الا أن هذه التشريعات يمكن ايضا ان تحطم التنظيمات النقابية اذا ما تعاون أصحاب الأعمال واتحاداتهم فى هذا التحطيم.

• نظرية روبرتو ميشيل :

لكى يزيد روبرنو ميشيل قضية الديمقراطية والمشاركة فى صنع القرار خصوبة فانه صاغ نظريته التى أطلق عليها القانون الحديدى (Iron Law of the Oligarchy) على افتراض تكوين قلة ممتازة تلازم كل أشكال التنظيم الاجتماعى على الرغم من أنه كان يكتب فى الحقيقة عن المستوى الكبير للتنظيم السياسى والاجتماعى.

وتقوم نظرية ميشيل على أساس تجمع القوة فى أيدى القلة بسبب إستحالة ممارستها على المستوى الكلى لأعضاء التنظيم وبالتالي يزداد الاتجاه الى حكم القلة الممتازة بزيادة حجم المنظمة .

فى المنظمة الصغيرة يمكن مساهمة كل أفرادها فى ممارسة النشاط وهو يساعد أى عضو . ولهذا أهميته فيما يساعد من مشاركة مستتيرة تؤدى حتماً لأى عضو فى التنظيم لتولى القيادة. وعلى هذا النحو يقسم دور القيادة ما

بين عدد من الأشخاص لا يكون لشخص واحد منهم سيطرة ما على الوظائف

الحيوية ما تمكنه من اكتساب مركز القوة الأساسى فى التنظيم .

ويشرح ((ميشيل)) هذه النقطة بالاستعانة بتجربة قديمة لنقابات عمال الزراعة

بايطاليا . فمن أجل الابقاء على قيادة النقابة تحت سيطرة الأعضاء فإنه لا

يسمح بإجراء مفاوضات مع الادارة الا عندما يفوز ممثل النقابة السلطة

كتابياً بالاضافة الى توقيع كل أعضاء النقابة على هذا التفويض . ولنفس

هذه الأسباب كانت سجلات النقابة معدة فى أى وقت لمن يريد القيام

بالتفتيش عليها من الأعضاء ولكن هذا النوع من المشاركة يصبح مستحيلا

عندما تكبر المنظمات ، وعند هذه النقطة تبدأ القدرة فى الانتقال من المجموع

الى أيدى القلة الممتازة وتبدأ الأقلية فى اكتساب السيطرة المطلقة على معظم

الوظائف الحيوية فى المنظمة وبهذا تعد نفسها فى مركز القوة . والنقطة

الثانية لميشيل لها صلة قوية وملحوظة بالمفاهيم الخاصة بالتحليل الوظيفى .

فهو يعتقد أن تقسيم العمل أو التخصص ينمو بالمنظمة بالاتجاه الى حكم
الصفوة . وهذا الاعتقاد صادق فى مضمونه بسببين ، أولهما أنه يرتبط بحجم
المنظمات ونموها وزيادة تعقيدها فتصبح الأدوار الفردية أكثر تخصصا ويقل
على التوالى عدد الأشخاص الذين يملكون كفاية خاصة لشغل هذه الوظائف
الفردية وهكذا تنشأ قوة الخبرة. ويعتقد ((ميشيل)) أن هذا هو ما حدث فى
حركة المنظمات النقابية فى بريطانيا.

الفصل الخامس

الفصل الخامس

أساليب وتكنيكات التدخل المهني للخدمة

الاجتماعية في المجال العمالي

- مقدمة
- أولاً : تعريف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية
- ثانياً : اهداف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية
- ثالثاً : أنساق التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية
- رابعاً : خصائص التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية
- خامساً : خطوات بحث التدخل المهني في المجال العمالي
- سادساً : العوامل والاعتبارات التي تحقق فعالية التدخل المهني في المجال العمالي
- العمالي
- سابعاً : أهمية استخدام النماذج في الخدمة الاجتماعية
- ثامناً : استراتيجيات التدخل المهني
- تاسعاً : المبادئ المهنية التي يقوم عليها التدخل المهني مع الاسر والجماعات
- عاشراً : المهارات المعاصرة للتدخل المهني في المجال العمالي
- حادى عشر : معوقات التدخل المهني

الفصل الخامس

أساليب وتكنيكات التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في المجال العمالي

مقدمة :

لقد ظهرت مهنة الخدمة الاجتماعية واستكملت مقوماتها حتى أصبحت مهنة تعتمد على بناء معرفي متماسك ومنظم وبناء مهارى نتيجة انصهار اتجاهات الممارسين بالمعرفة وبناء قيمي يحدد هوية المهنة ويكشف عن اتجاهات نابغة من تلك القيم توضح العلاقة بين الاخصائي الاجتماعي وزملائه وعملائه والتخصصات الاخرى والمجتمع بما يحقق الاهداف الوقائية والعلاجية والتنمية للمهنة.

وحتى تستطيع المهنة ان تحقق اهدافها سعى الاكاديميون والممارسيون اختيار المعرفة التي تستند عليها على اعتبار الخدمة الاجتماعية علم اجتماعي تطبيقي موضوعي وهو عملية المساعدة لتعزيز الاداء الاجتماعي وإحداث تغيير اجتماعي مرغوب فيه فى الناس وبيئاتهم بالتركيز على المشكلات الاجتماعية.

ولقد حاولت المهنة ان تبلور نماذج واقعية للممارسة المهنية تتمشى مع ظروف واحتياجات العملاء وطبيعة الخدمات التي توفرها مؤسسات الرعاية الاجتماعية وثقافة المجتمع ، ولذا فقد اهتمت بالتدخل المهني مع كافة العملاء باعتبار مجموعة من الانشطة المهنية المنظمة التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي متضمنة الفهم الواعي لنسق التعامل في موقف بيئي يحيط به مستهدفة احداث التغيير المطلوب في العميل أو البيئة أو فيهما معا

أولاً : تعريف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية:

يشار إلى التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية على أنه العمل الصادر من الأخصائي الاجتماعي والموجه إلى النسق أو إلى جزء منه بفرض إدخال تغييرات عليه أو إحداث تغييرات منه بحيث يكون هذا التدخل مبنياً على معارف الخدمة الاجتماعية. ملتزماً بقيمها وقد يكون هذا النسق فرداً أو جماعة أو مجتمع محلي، ويعتمد التدخل المهني على تقدير الموقف والتدخل والتقويم كما يتضمن وضع الاستراتيجيات وتنفيذها خلال أنشطة مهنية تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب.

ويشير مفهوم التدخل المهني أيضاً إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وتحتوي على جمع

المعلومات وتحليلها والمهام التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بما يؤدي إلى التغيير المطلوب للعملاء.

ويرى البعض أيضاً أن التدخل المهني بأنه مقدار ما يسهم به الأخصائي الاجتماعي أثناء الممارسة المهنية حيث أنه يضع الأهداف التي يريد تحقيقها وكيفية تحقيق هذه الأهداف والوسائل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف بالإضافة إلى مراجعة ما قام بها من أفعال للتأكد من أن الممارسة المهنية قد حققت الأهداف المرجوة.

وهو مجموعة الأنشطة العلمية المنظمة التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي متضمنة الفهم الواعي لنسق العمل كشخص مستهدفة أحداث التغيير المطلوب في العمل أو في البيئة أو فهما معا.

ويعتبر مصطلح التدخل المهني بديلاً عن مصطلح العلاج حيث يرى (باركر ١٩٨٧) ان مصطلح التدخل المهني يماثل مصطلح العلاج عند الطبيب حيث يفضله الأخصائيون لانه يتضمن العلاج بالإضافة الي بعض الأنشطة)

والتدخل المهني بمعناه الشامل هو الانتقال من مرحلة تحديد المشكلة الي مرحلة حل المشكلة وذلك من خلال تحديد ابعادها ومايجب عمله لمواجهتها وكيفية ذلك وبواسطة من وماهي النتائج المراد الوصول اليها. ويشير مفهوم التدخل المهني الي: الانشطة العلمية المنظمة التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي التي تتضمن الفهم الواعي للعميل كشخص في موقف يهدف الي الوصول الي التغيير المطلوب في شخصيته وفي المواقف والظروف الاجتماعية المحيطة به بصورة متكاملة.

واحد تعريفات التدخل المهني من وجهة نظر أخرى

التعريف الاول : هو مجموعة الانشطة المهنية المخططة التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي والموجه الي نسق التعامل (فرد، زوجان، اسرة، منظمة، مجتمع) بهدف مساعدتهم علي إحداث تغيرات مقصودة ومرغوبة في اطار إستراتيجية محددة بأهداف وطرق تحقيقها وماتحكمها أخلاقيات وقيم ومعارف معترف بها في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية.

التعريف الثاني : هو الانشطة العلمية المنظمة التي يمارسها الاخصائي الاجتماعي متضمنة الفهم الواعي لنسق العمليات كشخص في موقف مستهدفة احداث التغيير المطلوب في العميل او فاليبيئة او فيهما معا.

ومن التعاريف السابقة يمكن ان نحدد التعريف الإجرائي للتدخل المهني:

ومما سبق يمكن تحديد مفهومنا للتدخل المهني من خلال تحديد

العناصر التالية:

- الأعمال والأنشطة المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي.
- هذه الأنشطة تمارس على أساس من معارف ومهارات وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية.
- تستهدف هذه الأنشطة التأثير في النسق الذي يتعامل معه الأخصائي الاجتماعي لصالح النسق والمجتمع معاً، وقد يكون هذا النسق فرد أو جماعة أو منظمة أو مجتمعاً محلياً.
- يتم تنفيذ التدخل المهني وفقاً لخطة تتضمن أهداف واستراتيجيات وأدوار وأدوات.
- يتم تقييم التدخل المهني للتأكد من مدي تحقيقه للأهداف المرجوة.

ويمكن تحديد التعريف الاجرائي للتدخل المهني بأنه :

- 1- مجموعة الأنشطة المهنية المنظمة والخطوات التي يمارسها الاخصائي الاجتماعي بدءا بتقدير الموقف وتحديد الاهداف التدخل واستراتيجياته وتكنيكاته في اطار خطة التدخل المهني ثم تطبيق الخطة واخيرا تقييم نتائج التدخل والانتهاء.

٢- توجة تلك الانشطة الى نسق التعامل (فرد /اسرة/مجتمع) او جزء منه
تبعاً لطبيعة المشكلة او موقف التدخل.

٣- يمثل التدخل المهني اطار شاملاً ومتكاملاً له مسلماته ومفاهيمه ومعتدا
على اسس معرفية ومهارية وقيمية وعملية معترف بها فى اطار الخدمة
الاجتماعية.

ثانياً : اهداف التدخل المهني فى الخدمة الاجتماعية :

تعتبر عملية تحديد الأهداف من أهم عمليات التدخل المهني لأن
تحديد الهدف يؤثر على أبعاد التدخل المهني، فهو يؤثر على نوع
الإستراتيجية المستخدمة، وعلى الطرق التي تتبع في تقييمه والمقصود بأهداف
التدخل المهني هو الإجابة علي التساؤل لماذا يعمل الأخصائي الاجتماعي
مع الناس.

ومن الملاحظ أن أهداف الخدمة الاجتماعية تتنوع وتتغير تبعاً لظروف
المجتمعات واحتياجاتها وطبقاً لأنواع المشكلات التي تتعامل معها واتجاهات
المؤسسات القائمة في المجتمع. وفي إطار الخدمة الاجتماعية بصفة عامة
يمكن أن نميز بين نوعين من الأهداف هما أهداف الإنجاز المادية وأهداف
العملية المعنوية ... ويقصد بأهداف الإنجاز المادية كل ما يتحقق عن

التدخل المهني من منجزات مادية كإقامة منشآت وتجهيز خدمات أو استثمار موارد (مدارس - مستشفيات - مراكز شباب - أندية ... إلخ) من الخدمات التعليمية والعلاجية والترفيهية ويقصد بأهداف العملية المعنوية التغييرات السلوكية والمعرفية والمهارية التي تطرأ على سكان المجتمع أثناء التدخل المهني.

وتشير جامعة كلومبيا إلى أن التدخل المهني للخدمة الاجتماعية يستهدف إشراك الأفراد والجماعات والمنظمات في عمل مخطط لتعديل المشكلات الاجتماعية أو تغيير النظم الاجتماعية أو تتميتها وهو بذلك يتضمن عمليتين رئيسيتين هما :

- التخطيط: ويعني تحديد مناطق المشكلات وتشخيص الأسباب، والوصول إلى حلول.

- التنظيم: ويعني إستشارة المشاركين والتوصل إلى الاستراتيجيات المناسبة للعلم كما يمكننا أن نميز بين ثلاثة أنواع لأهداف التدخل المهني هي:

١- أهداف الخدمة الاجتماعية:

وهي التي تتضمن أهداف عامة تحدد أنواع المنافع التي يجب على الأخصائيين الاجتماعيين تحقيقها ... ومن أمثلة هذه الأهداف:

أ - مساعدة الأفراد والجماعات على تحديد المشكلات التي تعوق توافقهم مع البيئة والعمل على حلها أو التخفيف من حدتها.

ب- تحدي المناطق المحتملة لعدم التوافق بين الأفراد والجماعات وبيئاتهم واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لتجنب حدوث عدم التوافق.

ج - بجانب الهدفين العلاجي والوقائي فإن هناك هدف إنمائي إنشائي لتقوية المحتويات الإنسانية للأفراد والجماعات إلى أقصى حد ممكن.

٢ - أهداف متوسطة المدى:

وهي التي تركز على توقعات الممارسة في ميدان معين أو علي منظمة اجتماعية معينة، ومن أمثلة هذه الأهداف.

أ - تدعيم الذات ... لمساعدة الأفراد على تحقيق الاعتماد المادي والاجتماعي على الذات من خلال عمليات التوظيف والتربية.

ب- الرعاية الذاتية لزيادة اعتماد الأفراد على أنفسهم إلى أقصى حد ممكن.

ج- الرعاية البديلة لمساعدة الأفراد على المحافظة على أنفسهم في المجتمع ليس بالاعتماد على رعايتهم الذاتية، ولكن بالاعتماد على الرعاية البديلة.

د- الرعاية المؤسسية للحصول على رعاية مناسبة لبعض الفئات.

٣- أهداف متوسطة المدى:

وهي تعني تحقيق أهداف معينة لمواجهة ظروف ومشكلات معينة، وقد وضع

كل من تيرنر وماكيفرز الأهداف التالية للتدخل المهني :

١- تحديد الأفراد المعرضين للانحراف والذين يعانون من مشكلات كذلك

تحديد العوامل البيئية التي تعرض الأفراد والجماعات والمجتمعات للمشكلات.

٢- إجراء البحوث والدراسات التي تسهم في تحسين مستويات الخدمات

الاجتماعية.

٣- الوقوف بجانب العملاء الذين يحتاجون إلى عون ومساعدة للمطالبة

بحقوقهم وإزالة المعوقات المجتمعية التي تحول دون إشباع احتياجاتهم

ومساعدتهم على الاستفادة الكاملة من الخدمات المتاحة.

٤- مساعدة العملاء على الحصول على المعلومات الكافية التي تمكنهم من

التعامل مع المواقف الاجتماعية بمهارة وفاعلية.

٥- إيجاد الموارد وإجراء التعديلات والتعامل مع المنظمات بما يؤدي إلى

الإسهام في تنمية المجتمعات والوقاية من الوقوع في المشكلات.

٦- تتبع التدخل المهني لتوفير المساعدة المستمرة للمستفيدين طالما كانوا في

حاجة إليها.

ومما سبق يمكن تحديد أهداف التدخل المهني في الأهداف التالية:

١- الهدف العلاجي ... وهو محاولة المساعدة في علاج المشكلات التي

يتعرض لها الأفراد والجماعات والمجتمعات أو المنظمات أو التقليل من

تأثيرها على هذه الوحدات إلى أقصى حد ممكن.

٢- الهدف الوقائي ... وهو محاولة تجنب وقوع هذه الوحدات في المشكلات

بإتخاذ إجراءات وتدابير معينة من شأنها منع حدوث هذه المشكلات.

٣- الهدف المعنوي ... وهو محاولة تنمية وزيادة الإمكانيات والقدرات

والمهارات للوحدات التي يتعامل معها إلى أقصى حد ممكن.

ومن أهداف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية أيضاً:

١- وضع الاسس العلمية والواقعية التي تسهم في التخطيط لكيفية تحقيق

التغييرات المرغوبة في نسق العمل والانساق البيئية المحيطة به التي

تستهدف من التدخل المهني وتحديد الاستراتيجيات والتقنيات التي

تحقق تلك التغييرات بافضل صورة ممكنة وفي الوقت الملائم لمواجهة

الموقف الاشكالي الى جانب التدخل السريع لمواجهة الكوارث والازمات

التي تعترض انساق التعامل في التفاعل الايجابي مع الاخرين.

٢- تحسين عمل شبكة الخدمات الاجتماعية وزيادة استفادة العملاء من المؤسسات الاجتماعية باجراء التعديلات فى سياسات المنظمات بما يسهم فى زيادة قدرتها على تقديم الخدمات لعملائها وزيادة تجاوب تلك المؤسسات معهم وتعزيز الفوائد من خدماتها وتسهيل التفاعلات بين العميل والاخرين فى بيئاتهم الاجتماعية والتأثير فى التفاعلات بين المؤسسات المجتمعية من خلال ما يتضمنه من أنشطة تنسيقية بينها او استحداث انساق مؤسسية جديدة او تصميم برامج لمواجهة المتطلبات المتغيرة للعملاء.

٣- زيادة الاداء الاجتماعى لانساق العملاء بما يحقق تكيف الانسان مع البيئة وذلك من خلال الاهداف الاتية:

- أ- استعدادهم لقدرتهم على الاداء الاجتماعى المطلوب.
- ب- وقايتهم من معوقات الاداء الاجتماعى.
- ج- مساعدتهم على تنمية قدراتهم بما يسهم فى زيادة الاداء الاجتماعى.
- د- المساهمة فى احداث تغييرات فى النظام والاوزاع الاجتماعية وتحسينها
- ع- توفير المناخ المناسب لممارسة الانشطة المهنة بما يحقق العدالة الاجتماعية بين العملاء.

ط- مساعدة العملاء الذين يحتاجون الى دعم للمطالبة بحقوقهم والدفاع عن تلك الحقوق خاصة العملاء المضطهدين او المظلومين والمعرضين الى الخطر.

٤- يمكن للباحثين فى الخدمة الاجتماعية وممارسيها من استخدام التدخل المهني فى اختيار المعارف النظرية والنماذج العلمية فى واقع الممارسة الميدانية للتأكد من مدى فاعليتها فى تحقيق اهداف التدخل المهني والوصول الى نماذج واقعية تنمشى مع ظروف المجتمع وطبيعة العملاء ووظائف مؤسسات الممارسة بما يمكن المهنة من تكوين بناء معرفي متماسك ومنظم ومعرفة مصنفة تم الوصول اليها باتباع قواعد المنهج العلمى الصحيح ويمكن صياغتها فى شكل نماذج الممارسة تؤدى الى التوصل الى قوانين عامة من تراكم المعرفة العلمية.

ثالثاً: أنساق التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية:

قبل أن يتم التدخل المهني يجب علي الأخصائي الاجتماعي أن يحدد الأنساق التي يتكون منها التدخل المهني أو التي تؤثر علي هذا التدخل فعندما يتعامل الأخصائي الاجتماعي عند ممارسته للخدمة الاجتماعية فهو يتعامل مع مجموعة من الناس يمكن تصنيفها إلى الأنساق التالية

١- نسق التغيير:

تنظر إلى الأخصائي الاجتماعي باعتباره مغيراً اجتماعياً والذي يعمل كمتخصص في المؤسسات مع ستة أنساق أخرى والمؤسسة التي يعمل الأخصائي بها أو يشكل جزء منها يمكن النظر إليها أيضاً كنسق للتغيير والتي تؤثر بطريقة واسعة على سلوك الأخصائيين الاجتماعيين من خلال سياستها ومواردها.

٢- نسق العملاء:

يمكن النظر إلى الناس كجزء من نسق العملاء عندما يطلبون الخدمة من الأخصائيين الاجتماعيين وعندما يتوقعون أنهم سوف يستفيدون من هذه الخدمة، وعندما يدخلون في تفاعل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مع الأخصائيين الاجتماعيين.

رابعاً : خصائص التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية:

ان التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية يتميز عن التدخل المهني في المهن الأخرى نظراً الى تميز المهنة عن مهن المساعدة الأخرى خاصة وانها تستهدف إحداث التغيير في الانسان والبيئة في اطار التمسك باتباع

وتنفيذ القيم الاساسية للخدمة الاجتماعية ومعارفها ومهاراتها ومبادئها التي
تغيير موجّهات التدخل المهني.

ومن اهم خصائص التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية ما يلي:

١- ان خطوات التدخل المهني هي خطوات عامة يتم تطبيقها على كافة
مستويات الممارسة المهنية التي يتعامل معها الاخصائي تبعا لموقف
التدخل سواء كان المستوى فرد ، اسرة ، جماعة ، مجتمع ولكن يختلف
محتوى تلك الخطوات وفقا لطبيعة مستوى التدخل المهني حيث تعتبر
تلك المستويات محور التدخل المهني في مجالات الخدمة الاجتماعية.

٢- انطلاقا من ان مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية فان التدخل
المهني في مجالات الخدمة الاجتماعية لا يتم الا في اطار مؤسسة
اجتماعية ذات بناء ووظيفة محددة يمثلها الاخصائي الاجتماعي ويشكل
التدخل المهني تبعا لوظيفة المؤسسة والخدمات التي تقدمها لعملائها
على اساس ان الاخصائي مسئولا عن تنظيم عملية التدخل المهني وهذا
لا يمنع استفادته من التخصصات الاخرى في المشاركة لتحقيق اهداف
التدخل سواء كانت التخصصات الاخرى في المشاركة لتحقيق اهداف

التدخل سواء كانت تلك التخصصات فى المؤسسة او فى مؤسسات

اخرى التى يتم الاستعانة بها لمواجهة موقف التدخل.

٣- يتضمن التدخل فى الخدمة الاجتماعية كاسلوب عام لوصف وتفسير

المواقف الاشكالية والتدخل لمواجهةها عدة خطوات وهى:

أ-التقدير وتحديد الموقف الاشكالى.

ب-تحديد اهداف التدخل المهنى لمواجهة الموقف.

ج-صياغة التعاقد او الاتفاق.

د- وضع خطة التدخل واختيار الاساليب الملائمة للمواقف والتوقيتات الزمنية

للتدخل.

ع-تنفيذ خطة التدخل بما يتضمنه من استراتيجيات وتكنيكات وادوار.

ق-تقويم خطة التدخل المهنى وانهاء العمل.

٤- تعتمد خطوات التدخل المهنى مع كافة انساق التعامل على اساس علمى

يتضمن العديد من النظريات والنماذج العلمية ومهارات تضع هذه

النظريات موضع الممارسة الفعلية الى جانب قيامة بادوار والالتزام

بمبادئ مهنية وقيم توجه التدخل بما يسهم فى زيادة فعالية التدخل

المهنى ويجعله اكثر تنظيما وبعيدا عن الارتجالية والذاتية.

٥- ان عمليات التدخل المهني عمليات متكاملة شاملة لا يتم تطبيقها بشكل متتابع بحيث تنتهي عملية لتبدأ عملية اخرى ولكن هناك ارتباط بين هذه العمليات فهي متكاملة ومتفاعلة حيث يمكن ان يكتشف الاختصاصي معلومات جديدة ترتبط بموقف العميل اثناء مرحلة التدخل مما يدفعه مرة اخرى للعودة لمرحلة التقدير لربط المعلومات التي استجبت بالمعلومات السابقة عن الموقف مما يؤثر على اعادة تقدير الموقف ومن ثم تعديل اهداف التدخل واستراتيجية والتقنيات تحقق الاهداف الجديدة.

٦- يركز التدخل المهني على عملية التفاعل المستمر بين الشخص وبيئته او مفهوم الشخص في بيئته في اطار المنظور النسقي الايكولوجي وان التغيير المستهدف يحدث نتيجة هذا التفاعل ولذا فانه يتضمن بذل جهود من اجل تغيير الانسان او البيئة او كلاهما معا لتحسين مستوى العلاقة بين الانسان والبيئة.

٧- تختلف الفترة الزمنية التي يتطلبها التدخل المهني من موقف لآخر باختلاف وظيفة المؤسسة وما يتوفر بها من موارد ونمط شخصية انساق العملاء وطبيعة موقف التدخل المهني ومهارات وخبرات الاختصاصي كمحدث التغيير في التدخل.

٨- يعتبر تقويم التدخل المهني فى الخدمة الاجتماعية ضرورة للتأكد من تقدير جدوى وفاعلية التدخل المهني فى تحقيق اهدافه مقارنة بالاهداف التى خطط لتنفيذها ومدى ملاءمة الاستراتيجيات والتقنيات التى تم تطبيقها كاساس لتحقيق التنمية المهنية للاخصائى وتطوير اساليب التدخل المهني فى المواقف المشابهة لذا لابد من استخدام ادوات مقننة لتقويم جهود التدخل المهني كالملاحظة المقننة ،كتابة التقارير، المقاييس، عائد التدخل المهني.

خامساً : خطوات بحث التدخل المهني فى المجال العمالي :

تتضمن تقنيات بحث التدخل المهني قيام الاخصائى الاجتماعى باتباع عدة خطوات من خلالها يتم تحقيق اهداف التدخل المهني وذلك فى اطار اعداد برنامج التدخل المهني وتنفيذه وتقويمه فى مجال الخدمة الاجتماعية العمالية ويتضمن ذلك عدة خطوات وهى :

الخطوة الاولى : تحديد مجال الممارسة المهنية:

حيث ان كل مجال يرتبط بنوعية معينة من العملاء ذوى المشكلات والاحتياجات التى تؤثر على طبيعة التدخل المهني فى اطار المؤسسات التى تخدم عملاء هذا المجال.

الخطوة الثانية: تقدير الموقف الاشكالي:

حيث تبدأ عمليات مساعدة العملاء فى اى مجال من مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لاشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم بعملية تقدير الموقف الاشكالى، وتستهدف تلك الخطوة تفسير الموقف والعلاقات القائمة بين اجزاء الموقف الاشكالى وفهم تفاعلات واتصالات مختلف بين العملاء وتحديد مدى وكيفية تفاعل كافة العوامل لاحداث الموقف اى صياغة الموقف الاشكالى بدقة.

وتتضمن تلك الخطوة الاجراءات التالية:

أ-تحديد المشكلة وصياغتها.

ب-تحديد نقاط القوة والضعف.

ج-تحديد الاولويات.

الخطوة الثالثة : بناء برنامج التدخل المهني :-وتتضمن الاجراءات التالية

- الاجراء الاول: تحديد اهداف التدخل المهني: ويقصد بها الجهود التى

تبذل من جانب الاخصائى او المهنيين والانساق المختلفة لمواجهة الموقف

الاشكالى. وتلك الاهداف مايلى:

اهداف استراتيجية بعيدة المدى ترتبط بالنتيجة النهائية.

- اهداف قريبة او مرحلية ترتبط بالعمليات التي تتبع فى التدخل المهني.
- تعديل سلوكيات سلبية لدى العملاء.
- تخفيف حدة المشكلات الاقتصادية.
- تزويد العملاء بالمعارف والمعلومات الصحيحة تبعا لنوعية المشكلة ونسق التعامل.

الاجراء الثانى: تحديد الموجهات العلمية والمهنية لتصميم برنامج التدخل المهني. وذلك على الاخصائى ان ينتقى الموجهات التي تفيد فى توجيه برنامج التدخل المهني الذى يسعى الى تطبيقه لتحقيق الاهداف التي تم تحديدها.

الاجراء الثالث : تحديد عناصر برنامج التدخل المهني (محتوى البرنامج) :
بعد تحديد النظرية التي سينطلق منه الاخصائى والموجهات العلمية لتصميم برنامج التدخل المهني يجب عليه ان يحدد عناصر التدخل المهني وهي تتضمن الاتية:

- أ- **المدخلات** وهي الامكانيات المتوفرة او التي توفرها سواء البيئة او المنظمة.
- ب- **العمليات التحويلية**: وهي الانشطة الهادفة المخططة وفق للموجهات العلمية والمهنية.

الاجراء الرابع: عرض برنامج التدخل المهني للتحكيم:

حيث يتم عرض برنامج التدخل على اساتذة الاكاديميين المتخصصين والخبراء فى مجال الممارسة المهنية المرتبط بها برنامج التدخل المهني وذلك لتحديد:

- مدى واقعية وملاءمة البرنامج للتعامل مع العملاء.
- مدى ملاءمة الموجهات العلمية والمهنية لتصميم برنامج التدخل المهني.
- مدى ملاءمة الاستراتيجيات واساليب التدخل المهني.
- مدى النجاح فى تحديد ادوار العميل والانساق الاخرى فى مواجهة الموقف الاشكالى.

- مدى النجاح فى تحديد الخطوات المهنية واجراءات التدخل المهني.

الخطوة الرابعة: تنفيذ برنامج التدخل المهني: وهى بعد الاطمئنان الى تحكيم برنامج التدخل المهني والتأكد من ملائمته لمواجهة الموقف الاشكالى يبدأ الاخصائى فى مساعدة كافة الانساق المشاركة فى تنفيذ المسئوليات الخاصة بهم على اساس خطة تنسيقية متفق عليها مع العميل على ازالة الصعوبات التى تعترض تنفيذ البرنامج من خلال تشخيص تلك المشكلات والعمل على مواجهتها.

الخطوة الخامسة : تقييم عائد برنامج التدخل المهني:

وبعد الانتهاء من تنفيذ البرنامج وانهاء اجراءات استفادة العملاء من هذا البرنامج يجب ان يقوم الاخصائى الاجتماعى او المسئولين بالمؤسسة بتقييم عائد التدخل المهني او ما يعرف بتقييم مخرجات برنامج التدخل المهني. ويستهدف ذلك التعرف على مدى التغييرات التى احدثها البرنامج فى نسق العمل ومدى نجاح الخطوات والاجراءات المهنية التى اتبعت لمواجهة الموقف الاشكالى ومدى نجاح البرنامج فى تحقيق اهدافه التى خطط لتحقيقها والصعوبات التى واجهت تنفيذة والاجراءات التى اتبعت لمواجهتها وكيفية الاستفادة مما تم فى وضع برامج التدخل المهني فى مثل تلك المواقف مستقبلا.

- وسائل متعددة لتقويم برنامج التدخل المهني ومنها:

- أ- الملاحظة البسيطة.
- ب- تحليل محتوى تقارير تسجيل تنفيذ الخطوات المهنية وتحقيق عملية المساعدة.
- ج- مقاييس تقويم فعالية برنامج التدخل.
- د- اعداد تقارير او اعداد استمارة لتقويم برنامج التدخل.

- ويمكن تحديد بعض معايير تقويم برنامج التدخل المهني فيما يلي:

- أ- معايير مرتبطة بواقعية اهداف برنامج التدخل المهني.
- ب- معايير مرتبطة بمدى اتباع الخطوات السليمة فى اعداد برنامج التدخل المهني.
- ج- معايير خاصة بملاءمة استراتيجيات التدخل المهني لعملية المساعدة المستهدفة.
- د- معايير خاصة بمدى ملاءمة مراحل التدخل المهني لتحقيق عملية المساعدة
- هـ- معايير خاصة بالاختيار المناسب للموجهات النظرية التى بنى البرنامج عليها.
- و- معايير خاصة بملاءمة مراعاة الاعتبارات المهنية فى برنامج التدخل.
- ز- معايير خاصة بالتحديد الدقيق لمدخلات برنامج التدخل.
- ح- معايير خاصة بقياس فعالية برنامج التدخل المهني.

سادساً : العوامل والاعتبارات التي تحقق فعالية التدخل المهني في

المجال العمالي :

لضمان فعالية التدخل المهني في تحقيق اهدافه يلزم مراعاة عوامل واعتبارات لازمة لذلك ومن اهم تلك العوامل:

العامل الاول: ان تبني خطة التدخل المهني على اساس من المعرفة العلمية وتحديد النتائج المتوقع التوصل اليها وان تحدد الوحدات التي ستتعامل معها ووسيلة التدخل المهني والاستراتيجيات والتقنيات ودور الاخصائي الاجتماعي في تنفيذها ودور وحدات العمل ووسائل تقويم نتائج التدخل ويمكن مقارنة تلك النتائج بالنتائج التي تم توقعها.

العامل الثاني: قيام الاخصائي الاجتماعي باقامة علاقة مهنية ايجابية مع نسق التعامل باعتبارها اساس نجاح عملية التدخل المهني وتحقيق اهدافه في احداث التغيير الفعال ويرجع ذلك الى ان التدخل المهني يحتاج الى العمل المشترك والتعاون بين الاخصائي ونسق العمل والانساق الاخرى المحيطة به

العامل الثالث: كفاءة الاخصائي الاجتماعي وخبراته في التعامل مع المواقف المختلفة نتيجة اعداده النظري والعلمي وتدريبه المستمر وما اكتسبه من معارف وخبرات ومهارات تمكنه من وضع خطة للتدخل تتلائم مع الموقف

وتجعله يتعامل بفاعلية فى المواقف الاشكالية المعقدة وقادر على تحديد اهداف التدخل فى ارتباطها برغبات العميل ووظيفة المؤسسة والامكانيات البيئية وبما يتناسب مع مهاراته وخبراته ومعارفه.

العامل الرابع: التركيز على التجاوب والتفاهم مع العميل حيث يجب على

الاخصائى ان يدرس ويتعرف على وجهة نظر العميل فى المواقف ويدرك ان البدائل المتاحة لمواجهة الموقف لابد ان تقوم على اساس معتقدات العميل وتتبع من نسقة القيمى وان العميل هو الاجدر باتخاذ القرارات المناسبة

لاختيار افضل البدائل لمواجهة موقف التدخل لانه اكثر الناس ادراكا لمشكلته

العامل الخامس: ان تتواءم خطة التدخل المهنى وعملياته مع دافعية نسق

التعامل والفرص المتاحة وتراعى طبيعة الموقف الاشكالى ووظيفة المؤسسة

وامكانياتها والموارد المتاحة او التى يمكن اتاحتها لتحقيق اهداف التدخل وان

يكون ذلك فى ضوء ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته وتقاليده وان تكون الخطة

هى انسب البدائل المتاحة للتعامل مع الموقف وتحقيق افضل الاهداف.

العامل السادس: ان تتمشى وظيفة المؤسسة التى يتم التدخل من خلالها وما

تقدمه من خدمات وشروطها مع احتياج العميل من خدمات يتم توفيرها من

خلال وضع خطة التدخل المهنى وتنفيذها مع توافر الموارد والامكانيات

اللازمة لمواجهة الموقف الاشكالى على اساس العمل الفريقى بين الاخصائى الاجتماعى والتخصصات الاخرى التى يمكن الاستفادة منها فى تحقيق اهداف التدخل المهنى.

العامل السابع : قيام الاخصائى بالكشف عن مشاعر العميل السلبية وتفهمها خاصة وان العملاء الذين يعانون من مشكلات اجتماعية ونفسية تتتابهم مشاعر الاحباط والقهر ولنجاح التدخل المهنى ينبغى على الاخصائى ان يعمل بقدر الامكان على التقليل من تلك المشاعر باستخدام كافة الاساليب العلمية وخبراتة فى الممارسة.

العامل الثامن: توفير القدرة لدى العميل على المشاركة فى مواجهة موقف التدخل ورغبة ودافعية فى ايجاد حل للمشكلة التى يعانى منها بما يسهم بقدر كبير فى زيادة فعالية جهود التدخل المهنى حيث ان اعترافه بوجود المشكلة وشعوره بالنتائج السلبية المترتبة عليها والاثار الايجابية المترتبة على مواجهتها يدفعه للمشاركة فى وضع خطة المواجهة والتحسين لتنفيذها.

العامل التاسع : تحديد المدة الزمنية للتدخل المهنى من جانب الاخصائى الاجتماعى بل وتوقيتات كل جزء من جزئيات التدخل مع انساق التعامل بما

يحقق استثماراً لهذا الوقت والاستفادة منه مع توفير وقت الاختصاصى وجهده والالتزام بانشطة التدخل سواء من جانب الاختصاصى او العميل.

العامل العاشر: الدقة فى تنفيذ استراتيجيات وتكنيكات التدخل المهني ومساعدة الاختصاصى الاجتماعى لكافة الانساق المشاركة لتنفيذ المسئوليات الخاصة بهم مع ازالة كافة الصعوبات التى تواجههم اثناء تنفيذهم لتلك المسئوليات والتى تتعلق بتوزيع الادوار بين الانساق او عدم ملاءمة اساليب الاتصال بينهم او توزيع القوة وذلك من خلال قيامه بتنظيم استخدام برنامج التدخل وانشطته او مساعدة الانساق على تشخيص تلك المشكلات ومواجهتها ضمان لزيادة فعالية تحقيق اهداف التدخل.

سابعاً : اهمية استخدام النماذج فى الخدمة الاجتماعية

الممارسة المهنية هى بناء خاص من الممارسة يشكل بدقة للتعامل مع الافراد والجماعات والمجتمعات التى تواجه مشكلات خاصة او مواقف متشابهة.

وتعريف النموذج :

هو عناصر متكاملة او خطوات مترابطة تتعلق بالممارسة فى مواقف مهنية محددة ومرتبطة باحدى مداخل الممارسة المهنية وتصلح للتعميم فى المواقف المتشابهة.

وترجع اهمية استخدام النماذج فى مجالات الممارسة الى :

- ١- انها تمكن الاخصائى من دراسة وتفسير وفهم المواقف المهنية المتعددة.
- ٢- يعطى فرصة للاخصائيين لى يوجهوا انشطة وبرامج التدخل المهنى فى ضوء تحديد العوامل والمتغيرات المؤثرة فى الموقف.
- ٣- تمكين الاخصائيين الاجتماعيين من دراسة المواقف المختلفة اثناء التدخل المهنى وامكانية تقييم عائد التدخل المهنى.
- ٤- يثير وجود النماذج الممارسة المهنية حوار علميا مرغوب بين الاخصائيين.
- ٥- تعتبر النماذج مدخلا منهجيا منظما لمساعدة صانع القرار فى استقصاء المشكلة والبحث عن الاهداف وتقويم النتائج وتقويم البدائل.
- ٦- يوفر استخدام النماذج الممارسة المهنية وقت وجهد الممارسين.
- ٧- يساهم بناء النموذج فى ارتباط الممارسة المحلية لمهنة الخدمة الاجتماعية والعالمية فى ممارسة المهنة من ناحية وتوطين المهنة وربطها بالثقافة المميزة للمجتمع من ناحية اخرى.

مكونات النموذج:

- ١- اهداف النموذج وهى ان تكون محددة واضحة.

٢- الافتراضات الاساسية للنموذج وهى الاسس النظرية التى يعتمد عليها.

٣- انساق ومستويات التدخل المهنى.

٤- خطوات التدخل المهنى.

٥- استراتيجيات التدخل المهنى.

٦- تكتيكات التدخل المهنى.

٧- ادوات التدخل المهنى.

٨- ادوار الممارس المهنى.

٩- اجراءات تقييم فعالية النموذج.

كيفية بناء النموذج فى الخدمة الاجتماعية:

يمر بناء النموذج بعدة اجراءات او خطوات تتضمن ما يلى:

الخطوة الاولى: وضع عنوان يحدد المسمى الواضح للنموذج فى الخدمة

الاجتماعية وقد يرتبط ذلك النموذج بالمصادر الاتية لوضع العنوان او الاسم

المناسب للنموذج:

١- تحديد مجال الذى سوف يمارس فيه هذا النموذج مثل

(الاحداث/المنحرفين)

٢- تسمى النموذج باسم الباحث مثل (نموذج جاك روثمان فى تنظيم

مجتمع)

٣- يمكن بناء نموذج مرتبط باسم المؤسسة التى تقدم النموذج ووضع اليات

ممارسة مثل (نموذج الصحة العالمية فى ادمان المضطربين نفسيا فى

المجتمع)

٤- ربط الاستراتيجيات بالموجهات العلمية مثل وضع مفاهيم علمية.

الخطوة الثانية: وضع اهداف واضحة ومحددة للنموذج (استراتيجية / قريبة)

الخطوة الثالثة: تحديد الموجهات العلمية والمهنية اللازمة لممارسة الخدمة

الاجتماعية فى اطار النموذج : ويمكن ان تكون تلك الموجهات استراتيجيات

اساسية للنموذج ونعرض اهمها وهى:

- استراتيجيات خاصة بالعمل مع نسق العمل.

- استراتيجيات العمل مع الانساق الفرعية.

- استراتيجيات خاصة بكيفية تطبيق الاجراءات والخطوات.

الخطوة الرابعة: الافتراضات الاساسية فى نموذج التدخل المهنى لممارسة

الخدمة الاجتماعية.

الخطوة الخامسة: وضع الخطوات المهنية والاجراءات التى يجب اتباعها فى اطار النموذج على ان تراعى الخطوات مايلى (مهارات المهنة وادوار الاخصائى الاجتماعى والاجراءات والتكنيكات اللازمة لتحقيق اهداف الممارسة تحديد الوسائل المهنية مثل المناقشة الجماعية ولعب الدور).

الخطوة السادسة: تحديد محددات الممارسة الخاصة بالنموذج ويقصد بها نسق الهدف من هذا النموذج.

الخطوة السابعة: وضع توقعات خاصة بالنموذج.

الخطوة الثامنة: تحديد كيفية تقويم النموذج من حيث الوسائل التى يمكن استخدامها والاساليب التى تتبع خلال عملية التقويم.

العوامل التى تؤثر فى استخدام النماذج فى اطار الممارسة المهنية :

يتوقف اختيار الاخصائى للنموذج الملائم للتدخل المهنى والتطبيق فى اى موقف اشكالى على مجموعة من المحكات ومنها :

١- الهدف او الغرض الذى يسعى اليه الممارس المهنى ونسق التعامل.

٢- الاساس المعرفى او النظري الذى يعتمد عليه الممارس المهنى.

٣- دور الاخصائى فى اختيار النموذج.

٤- دور نسق التعامل.

٥- استراتيجيات وتكنيكات عمليات المساعدة للتدخل المهنى.

٦- المؤسسة التي يمارس فيها الاخصائي عمله.

الصعوبات التي تواجه بناء النموذج الممارسة المهنية:

١- عدم توافر المعارف والمهارات المهنية اللازمة لبناء النموذج.

٢- صعوبة توافر الخبراء الذين يمكن عرض النموذج عليهم.

٣- صعوبة تحديد المعايير والاسس والوسائل التي يمكن استخدامها في تقويم

النموذج

٤- عدم توافر المؤسسات والمنظمات المتخصصة في الممارسة المهنية

للخدمة الاجتماعية.

٥- النقل المباشر للنماذج الغربية مع عدم ملاءمتها لثقافة المجتمع.

٦- عدم الاتفاق بين الاكاديميين والممارسين على الخطوات العلمية

والتطبيقية لبناء نماذج الممارسة المهنية.

ثامناً: استراتيجيات التدخل المهني:

المقصود بالإستراتيجية في الخدمة الاجتماعية المنهج الذي يتبعه الأخصائي

لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية وتتضمن الإستراتيجية مجموعة من

المسلّمات الأساسية توضح وجهة النظر العامة والتي تمثلها، وكذلك نقاط

العمل بها وتسمى التكتيكات.

ومن ذلك نرى أن مصطلح التكتيك مصطلح ملازم للإستراتيجية وهو يشير الي الوسيلة أو الطريقة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تطبيق الإستراتيجية ... فإختيار الأخصائي لإستراتيجية معينة يفرض عليه اسلوب أو أساليب معينة لترجمة هذه الإستراتيجية إلى واقع ملموس.

وبمراجعة استراتيجيات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية نجد أنها متعددة حيث يفرق **سبيرجل** بين استراتيجيات تركز على المحافظة على الوضع القائم واستراتيجيات تركز علي أحداث التغيير ... ويرى كل من **بدران** و**سيد أبو بكر** أن هناك إستراتيجيتين يستخدمها الأخصائي هما : إستراتيجية الإقناع وإستراتيجية الضغط.

ورأي **جون هانز** أن إستراتيجيات التداخل المهني ترتبط بطبيعة الموقف ... واقتراح عدة إستراتيجيات لكنها يمكن تصنيفها تحت **تصنيفين رئيسيين هما:**

١- إستراتيجية العمل مع الأفراد.

٢- إستراتيجية العمل مع البيئة.

وإستراتيجيات العمل مع الأفراد هي:

١- إستراتيجية المساعدة وتشمل توفير المعلومات للقيام بالدراسة والمساعدة المادية والتعليم.

٢- إستراتيجية التمكين، وتشمل تقدير المشاعر والتوبيخ والتشجيع وتنمية الفهم والإدراك والتحرك الذاتي.

٣- إستراتيجية التأثير وتشمل الملاحظة والمواجهة والإقناع والسلطة والحكم، وتعديل السلوك.

٤- إستراتيجية أحداث التغيير وتشمل التنمية وتنمية العلاقات والاستعانة بإمكانيات البيئة ومشاركة المستفيدين.

وإستراتيجيات التدخل في البيئة هي:

١- العمل في مواقف محددة.

٢- استخدام موارد المجتمع بما يخدم أهداف التدخل المهني.

٣- وضع خطة التدخل المهني.

٤- إجراء الدراسة العملية وتوفير المعلومات.

٥- حث عمليات المشاركة.

٦- حث عمليات التغيير.

ونشير هنا إلى أنه لا توجد إستراتيجية معينة يمكن أن يركز عليها الأخصائي الاجتماعي في كل أعماله ولكن هناك إستراتيجية معينة تصلح لموقف معين، فاختيار إستراتيجية معينة يرتبط إلى حد كبير بأهداف التدخل المهني وطبيعة

الموقف الذي نتصدى له، حيث أن الإستراتيجية التي قد تجدي في موقف ما قد لا تحقق تلك النتائج في موقف آخر، لهذا تتعدد الاستراتيجيات.

وبصفة عامة يمكننا تصنيف إستراتيجيات التدخل المهني تحت تصنيفين رئيسيين هما: إستراتيجيات الوفاق أو الإجماع أو الإقناع. وإستراتيجيات النزاع أو الصراع أو الضغط.

١ - إستراتيجيات الإقناع:

وتقوم هذه الإستراتيجية على التعاون والاتفاق على الهدف وتستهدف أحداث تغييرات في الأفراد أنفسهم لإكسابهم المهارات والخبرات التي تساعدهم على العمل لحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم والتي تهتم بأسلوب حل المشكلة أكثر من اهتمامها بحل المشكلة ذاتها.

وتعتمد هذه الإستراتيجية على إتاحة الفرصة للعمال ليجلسوا معاً ويناقشوا أمورهم ويتبادلوا الرأي حول حاجاتهم ومشكلاتهم والعمل على إشباعها علي أساس تعاوني وباستخدام إجراءات ديمقراطية وأهم تكنيكات هذه الإستراتيجية.

١- تأمين الاتصالات بين الجماعات وإيجاد فرص متساوية لحدوث هذا الاتصال.

٢- إتاحة الفرصة للمناقشات الواسعة والجماعة في عرض وتحليل المشكلات أو المواقف وتبادل الآراء والأفكار حولها.

٣- تقليل الاختلافات بين الجماعات وأهدافها والتي تعترض الوصول إلى قرار سليم.

٤- جمع أكبر حشد من البيانات والحقائق حول الموضوع المراد تقريره.

٢- إستراتيجية الضغط:

وتقوم هذه الإستراتيجية على أساس أن الجماعات المختلفة في المجتمع الصناعي لا تتفق دائماً في الرأي كما أن المسؤولين ومتخذي القرار لن يستجيبوا بتلقائية لحاجات ومطالب أهالي المجتمع المحلي إلا إذا شعروا بقوة هؤلاء المكانية كما أن الصراع الاجتماعي أمر حتمي لا يمكن تجنبه دائماً وإن استخدام الضغط قد يكون له فائدة كبرى في الإسراع بأحداث التغيير المرغوب.

تاسعاً : المبادئ المهنية التي يقوم عليها التدخل المهني مع الاسر

والدعوات:

تعريف المبدأ:

عرف معجم وبستر المبدأ : بأنه حقيقة أساسية قانون شامل يصدر عنه قوانين أخرى ذات قاعدة ثابتة للعمل .

والمبدأ اذا حقيقة اساسية لها صفة العمومية يصل اليها الانسان عن طريق الخبرة أو البحث العلمي.

كما انه نظام عمل او سلوك مقنن متفق على ضرورة احترامه والالتزام به من قبل المهنة الواحدة.

والمبدأ المهني : قاعدة اساسية لها صفة الثبات النسبي والعمومية وتعمل على توجيه الممارسة المهنية .

كما يعرف على انه : قواعد اساسية لها صفة العمومية وتستخدم كدليل للعمل والسلوك المهني وبتقيد بها المهنيون في عملياتهم التي يودون القيام بها للعمل على إحداث تغييرات مطلوبة تساعد الوصول الى الأهداف المرغوب تحقيقها.

والمبدأ في الخدمة الاجتماعية هو : قاعدة موجهة للعمل، وخطوط هادية للأخصائي الاجتماعي ، وهو حصيلة تجارب اجريت وطبقت في ظروف واحوال مختلفة ومواقف عديدة ومتنوعة، وأكدت التجربة صلاحيته وفعاليته.

١ - مبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم :

الجماعة هي الأداة الأساسية التي يعمل بواسطتها الأخصائي الاجتماعي على تلبية احتياجات الفرد ، وهي أداة أيضا لخدمة المجتمع ، لذا قلة وعى الأخصائي لتكوين الجماعة بطريقة علمية مدروسة ومخططة لها وخروجها عن الأطار المقبولة من المجتمع المحلي ، يترتب عليها تفاوت في العمر الزمني للأعضاء وتكون هناك فوارق زمنية متباعدة بينهم ، بجانب عدم مراعاة المستوى التعليمي والثقافي بين أعضاء الجماعة وإيضا المستويات الاجتماعية والاقتصادية وبذلك نجد كل فرد داخل الجماعة له شخصية مستقلة ويتمتع بخصائص واستعدادات وميول وقدرات خاصة لا تتناسب مع باقي أعضاء الجماعة مما لا يضمن التكامل والتنسيق والتعاون بين أعضاء الجماعة. وبنا على ذلك لا يخدم تكوين أي جماعة أغراضا وأهدافا محددة ومرسومة مسبقا .

٢- مبدأ الأهداف المعنية أو المحددة.

تهدف خدمة الجماعة إلى تنمية الفرد وتنمية الجماعة ومقابلة حاجات ورغبات الأعضاء ، ادراك الأخصائى لأهداف الجماعة التى يجب تحقيقها والتى تحددها وظيفة المؤسسة كممثل لها وكذلك من حاجات ورغبات الأعضاء بالجماعة ، مما يؤدي إلى تنافر الاهداف مع بعضها البعض وعدم وضوحها وقلة إشباع حاجات ورغبات الأعضاء نتيجة لعدم معرفه قدراتهم وامكانياتهم وذلك لا يتمشى مع وظيفة المؤسسة وثقافة المجتمع وأهدافه.

٣- مبدأ تكوين علاقة طيبة بين الاخصائى والجماعة.

ينظر أخصائى الجماعة لعلاقته بأعضاء الجماعة أنها علاقة مهنية فى حدود وظيفة المؤسسة ، ويتعامل الاخصائى مع عضو الجماعة فى حدود مصلحة العمل وعدم مراعاة اسس المؤسسة من الثقة والاحترام والحرية بين الطرفين ، ويبنى الاخصائى العلاقة المهنية على اساس التعامل الشخصى ، التعامل المالى ، التدخل فى موضوعات غير مرتبطة بأهداف المؤسسة والجماعة ، وليست علاقة ودية قائمة على الحزم فى التعامل هادفة لمساعدة الأعضاء والجماعة ، ولم يضع حدود يجب الالتزام بها وأهمها (الثقة ، الاحترام المتبادل ، التبادلية الايجابية فى المقترحات والاراء ، الحرية فى

التعامل وعدم السيطرة ، مراعاة أن لكل فرد إيجابيات كما ان له سلبيات
وغيرها) مما يحفز الاستفادة من خدمات المؤسسة

٤- مبدأ التفاعل الجماعى الموجه .

فى خدمة الجماعة يعتبر التفاعل أو الاستجابات المتبادلة بين الاعضاء
واخصائى الجماعة المصدر الاول للحبوية التى تدير الجماعة والتى تساعد
أعضائها على النمو والتغير ولها دور فعال فى توجيه التفاعل على النحو
المرغوب فيه على اساس نوع ومقدار اشتراكه فى برامج الجماعة .

ف نجد الاخصائى يعمل على قلة التفاعل بين أعضاء الجماعة وبذلك لا تتم
عملية النمو للجماعة وأعضائها حيث يتدخل الاخصائى فى تفاعلهم مع
بعضهم ، ويؤدى ذلك إلى السلوك العدوانى ل احد الاعضاء والأنطواء على
النفس وعدم الرغبة للمشاركة فى المناقشة والنشاط ، مما يخلف سياسة
المؤسسة.

ويكون الاخصائى فى بعض المواقف حاد فى تعامله مع الاعضاء والجماعة
وبذلك يسود مناخ من عدم الانتماء للجماعة وإيضا عدم مساعدة بعض
الاعضاء على مواجهة مشكلاتهم فى عملية التفاعل.

ه - مبدأ الخبرات التقدمية التي ينتجها البرنامج.

يعتبر البرنامج أحد الوسائل الأساسية لمساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم المرغوب فيه ولتحقيق ذلك يجب أن تبدأ الخبرات التي يتيحها البرنامج من مستوى حاجات ورغبات الاعضاء وخبراتهم السابقة وقدراتهم .

لا يعتمد الاخصائى فى تتدرج هذه الخبرات تبعاً لاستعداد ونمو الجماعة ولكن يعتمد على يكون البرنامج اقل من مستوى خبراتهم حتى ينصرف الاعضاء عن ممارسة أوجه نشاط البرنامج وتضعف الروح الجماعية وتتفكك الجماعة ، ولا يراعى الاخصائى أن دوره فى البرنامج هو مساعدة الجماعة على وضع برنامجها وتنفيذه وليس إلزامها ببرنامج معين .

٦- مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير.

تنتعش الخدمة الاجتماعية بفلسفة الديمقراطية ، هى أسلوب حياة وطريقة للمعيشة وبها تتحدد أفعال واستجابات وتفاعلات الأفراد فى المواقف الاجتماعية التي يواجهونها فى أثناء حياتهم ، وتؤمن خدمة الجماعة بالجماعة بأن الجماعة كوسيلة لغرس وتنمية الأسلوب الديمقراطى فى الافراد.

فالأخصائى لا يساعد الجماعة على تحديد أوجه النشاط وممارستها فى حدود ما تسمح به قدراتهم وإمكانيات وظروف المؤسسة ولا يعترف بحق الاعضاء

فى قبول أو رفض خدمات المؤسسة وتكون قرارات الجماعة نابعة من الأخصائى نفسه وليست من الأعضاء ، وإيضا عدم اعتراف الأخصائى بإختيار قادة للجماعة بل يرفض مقترحاتهم و ذلك يتنافى مع سياسة المؤسسة أو النظام العام و يكون من ورائه ضررا للجماعة وأعضائها.

٧- مبدأ استغلال الموارد:

ينبغى فى خدمة الجماعة استغلال الموارد والامكانيات التى تمتلكها المؤسسة وكذلك الموجودة فى المجتمع المحلى سواء أكانت أدوات أو خبرات أو مؤسسات وذلك لتوفير الخبرات المختلفة اللازمة لنمو الافراد والجماعة ككل ، فيجب علم أخصائى الجماعة بموارد المجتمع المحلى وكيف يستغلها لصالح الأعضاء والجماعات يسعى الأخصائى ليتعلم الأعضاء نوعا معيناً من النشاط أو يزيدوا مهاراتهم وإيضا لا يستعينين بأحد الخبراء أو بأحدى المؤسسات الموجودة فى المجتمع لاشباع رغبة هؤلاء الأعضاء.

ولا يهتم بالاتصال بإحدى المؤسسات العلاجية بالمجتمع المحلى نتيجة لوجود عضو ذو مشكلات إنفاعلية وهذا يهدد كيان الجماعة واستمرار بقائها ، كما يهدد العضو نفسه من عدم استخدام أدوات وإمكانيات المؤسسة والاستفادة

منها ، وبذلك لا يمكن تقديم الخدمات اللازمة للجماعة وأعضائها مما يؤثر على وظيفة المؤسسة التي يقوم بالعمل فيها .

٨- مبدأ التقييم :

من الامور الهامة فى خدمة الجماعة التقييم المستمر ، والتقييم فى خدمة الجماعة هو تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التى تصاحب الجهود التى تبذل فىالنواحى التى تتعلق بالعمل مع الجماعات وهو ليس بعملية ممكنة أو مرغوب فيها ، بل هو عملية ضرورية لانه يساعدنا على معرفة مدى ما احرزناه من نجاح أو فشل .

يرى أخصائى الجماعة أن التقييم عملية تقف عند حد معين وليست عملية مستمرة باستمرارية عمل الجماعة وعلاقتها بالمؤسسة وبالاخصائى كما يقتصر التقييم على جزء واحد فقط من مقومات الجماعة ولا يشمل أعضاء الجماعة والاختصاصى الاجتماعى والجماعة والمؤسسة ولا يدرك الأنشطة والبرامج التى قامت بها الجماعة ومدى ما تم احرازه من نمو وتطوير فى شخصياتهم ومستويات أدائهم .

٩- مبدأ مراعاة ثقافة المجتمع :

يقصر الأخصائى فى درس وفهم ثقافة المجتمع الذى يعمل فيه مع الجماعات التى يقوم بمساعدتها، فثقافة المجتمع هى الاطار الذى يتحرك فيه الاختصاصى

ويجب الا يضل الطريق فى تحركة هذا ،ولا يخفى علينا ان عدم معرفة
الاخصائى لثقافة المجتمع وعدم مراعاتها فى عملة مع الجماعات قد يوجد
التوتر والقلق والصراع بين أعضاء هذه الجماعة ، وبالتالي قد يؤدي ذلك الى
تفككها.

**والثقافة تعنى كل شى يوجد الانسان ما عدا الانسان نفسه وهى فى تغير
مستمر ، وتتضمن جانبين**

أولهما الجانب المادى : مثل المأكل والمشرب والمسكن وغير ذلك.

أما الجانب الثانى : هو الجانب المعنوى مثل القيم والمعتقدات والمعايير

والاراء السائدة فى المجتمع

هذه الجوانب تعتبر اساسا لتفاعل الافراد ومحددا لسلوكهم كما أنها أساس
يجب مراعاته فى البرنامج والخدمات التى تقدم للافراد والجماعات ، كما أنها
تساعد أيضا على التعبير الثقافى الايجابى المرغوب فية لنمو المجتمع ورقية.

١٠ - مبدأ التفريد او فردية العضو او الجماعة :

بمعنى ان يذوب الفرد داخل الجماعة او نضحي بمصلحة الفرد لصالح
الجماعة ولكنه يجب ان يشعر بأنه عضو متميز ويختلف عن الآخرين
ويمكن أن يشبع ميوله ورغباته كما أنه يسهم بفاعلية فى حياة الجماعة.

ف نجد الأخصائي لا يهتم بمفهوم الفروق الفردية بين الأفراد وكذلك تختلف الجماعات فيما بينهما تمثيا مع مفهومي التغيير والاختلاف.

والتفريد يتطلب ضرورة معاملة مشكلات الأفراد والجماعات على انها مشكلات خاصة بهؤلاء الأفراد والجماعة ارتباطا بمواقف معينة مع مراعاة الامكانيات والقدرات لها خصوصية تتعلق بكل وحدة من وحدات العمل (العضو _ الجماعة).

والتفريد يجعل التعامل والتوجيه والمساعدة يتم بناء على خصائص وحدة العمل (الفرد - الجماعة) كذلك فإن العوامل المؤثرة تختلف فيما بينها بل أنها سوف تختلف في قوى تأثيرها من فرد لآخر ومن جماعة لآخرى.

عاشراً : المهارات المعاصرة للتدخل المهني في المجال العمالي :

مفهوم المهارة وأهميتها :

لقد تعددت مفهومات المهارة ومنها:

- المفهوم الأول:

قدرة الأخصائي على التأثير لتعديل سلوك الأنساق التي يتعامل معها أو مساعدتها في المواقف الصعبة ، مستخدماً مختلف المعارف والخبرات أثناء ممارسته لعمله المهني.

- المفهوم الثاني:

قدرة الأخصائي الاجتماعي على استخدام النظريات والمبادئ العلمية والمهنية لتحقيق عملية المساعدة في حدود الإمكانيات والأهداف المتاحة في المجتمع.

- المفهوم الثالث:

اختيار واع للمعرفة وثيقة الصلة بالمسئوليات المهنية المطلوبة من الممارس العام والقدرة على إدماج تلك المعرفة مع قيم الخدمة الاجتماعية وبلورتها ثم التعبير عنها بنشاط مهني مناسب تبعاً لطبيعة الموقف .

ومن جانبنا يمكن تعريف مهارات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية بأنها:

قدرة الأخصائي الاجتماعي على توظيف النظريات والمعارف والخبرات والمبادئ المهنية والبحثية لتنمية أدائه في المجال العمالي لتحقيق أهداف التدخل المهني مع كافة الأنساق التي يتعامل معها في المواقف المتعددة بسهولة ويسر مع الاقتصاد في الوقت والجهد.

وترجع أهمية توفر مهارات التدخل المهني في المجال العمالي للأسباب التالية:

١- تنمية معلومات الأخصائي الاجتماعي لمسايرة التقنيات والأساليب

الحديثة في مجال تنظيم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية حيث توضح

المهارات والقدرات الأساسية التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي بصورة تطبيقية من خلال مواقف استخدام تلك المهارات بفاعلية في التدخل المهني مع العملاء.

٢- تنمية قدرة الأخصائي الاجتماعي على الاختيار الواعي وتطبيق المعارف والخبرات والاتجاهات المعاصرة والمبادئ المهنية في مواقف التدخل المهني لتحقيق عملية المساعدة طبقاً لمقتضيات الموقف على أساس علمي ومهني وسليم عند تعامله مع كافة الأنساق (فرد، زوجان، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع)

٣- زيادة القدرة على إدراك وفهم العوامل المتفاعلة التي تؤثر في مواقف التدخل المهني وبذا يمكن تحقيق الأهداف بسهولة ويسر مع الاقتصاد في الوقت والجهد.

٤- تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي واستكمال المواصفات الوظيفية وارتفاع مستوى ومكانة المهنة في المجتمع حيث أنه كلما كان ممارسو المهنة على قدر عال من المهارة في الأداء أثناء التدخل المهني كلما زادت فعالية ما يؤديه من أدوار وبالتالي ارتفعت مكانة المهنة في المجتمع.

يتطلب بناء المهارات في طريقة العمل مع الجماعات مقومات أساسية يمكن تحديدها فيما يلي :

١- تحديد أهداف المهارة التي نسعى لاكتسابها ووضع المحددات الأساسية لهذه الأهداف.

٢- الجوانب المعرفية التي تتعلق بالحقائق الأساسية في العلوم الإنسانية المتعلقة بدراسة الأفراد وديناميكية الجماعات والقوى السيكولوجية والاجتماعية المؤثرة في المجتمعات.

٣- الحقائق العلمية التي تستند عليها طريقة العمل مع الجماعات والعملية الأساسية المرتبطة بها.

٤- الاستعداد الشخصي سواء من حيث الجوانب النفسية أو الاجتماعية أو الصحية.

٥- الدراسة العلمية المنظمة للطريقة بإتباع الأساليب المهنية مثل استخدام المواقف المهنية وتحليلها أو دراسة الجماعات في مؤسسات الممارسة المهنية أو التعرف على التجارب الميدانية مع الحالات المختلفة.

٦- التدريب واكتساب الخبرة من خلال إتباع أساليب متعلقة بالتفاعل مع الآخرين والتدخل المهني لتحقيق أهداف محددة مثل قيادة المناقشة الجماعية.

٧- القدرات التعبيرية اللفظية وغير اللفظية حيث أن كل مهارة تتضمن

الجانبين وكلاً منها يساهم في تحقيق أهداف المهارة.

٨- الأبعاد الموقفية ويقصد بها تحديد المواقف الأساسية التي يمكن أن ترتبط

بها المهارة ارتباطاً وثيقاً مثل المواقف التنظيمية وارتباطها بالمهارة في

التنظيم الوظيفي المرن.

٩- تحديد أساليب التدخل المهني التي يمكن أن ترتبط بالممارسة المهنية من

خلال استخدام المهارات المتعلقة بالعمل مع الجماعات فالتدخل المهني

باستخدام قواعد الضبط الاجتماعي يمكن أن يرتبط بالمهارة في التنظيم

الإداري للجماعة وكذلك حل المشكلات وارتباطه بالمهارة في استخدام

البرنامج.

١٠- التقويم الذاتي والمهني وهو إدراك الأخصائي لنفسه وعلاقته بالجماعة

من خلال استخدام المهارات المناسبة للمواقف الجماعية والتأكد من

أهمية الأساليب المستخدمة في داخل المهارة .

المهارات الأساسية التي يجب أن يكتسبها الأخصائي الاجتماعي :

أولاً: المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة :

أن وظيفة المؤسسة هي توفير الخبرات الجماعية التي تساعد على نمو الجماعة ، كما أن وظيفة المؤسسة نابعة من المجتمع الذي تخدمه ومرتبطة به.

فقلة ادراك الأخصائي الاجتماعي لوظيفة المؤسسة التي يعمل فيها يؤثر على نمو الجماعة وإيضاً عدم رغبته في مساعدة الجماعة على فهم وتقبل وظيفة المؤسسة والحدود التي تصنعها والتي يجب عليها تخطيها، حيث تنعكس اغراض الجماعة مع أغراض المؤسسة

والأخصائي الاجتماعي لا يمثل المؤسسة أمام الجماعة ولا لسياستها.

وينتج عن ذلك أن العضو لا يفهم المؤسسة ولا إدراك وظيفتها كما أن مشاعر العضو تجاه المؤسسة بعدم القبول وتبدأ تلك المشاعر في أن تصبح سلبية.

وعندما تبدأ الجماعة في الاستفادة من خدمات، وإمكانيات المؤسسة لا يكون لديها فكرة سليمة عن المؤسسة ووظيفتها وإمكانياتها والحدود التي يجب أن تراعيها الجماعة ، لان الأخصائي لا يحاول باستمرار عن طريق البرامج ارتباط الجماعة بالمؤسسة ويترتيب على ذلك قلة فهم وإدراك نوع السلوك الذي

توافق عليه المؤسسة ونوع السلوك الذي لا توافق عليه المؤسسة وبذلك لا يكتسب الأعضاء معرفة عن بالمؤسسة ، وبجانب هذا لا يتدخل الاخصائي لعلاج عضو ضمن وظيفة المؤسسة، ولكن يتخلى الأخصائي عن العضو ولا يساعد العضو على الالتحاق بمؤسسة أخرى تستطيع أن تساعد.

ثانياً: المهارة في الاتصال بالمشاعر:

لذلك كان يجب على الأخصائي كشخص مهني أن يوجه ويضبط مشاعره حتى يسيطر على ذلك الجانب السلبي، فمشاعر الأخصائي نحو العضو مشاعر كراهية وبذلك يكون تخلى عن دوره المهني ولا يراعى بصيرة في مشاعره وتسير خارج الحدود التزاماته المهنية.

مما يؤدي إلى كراهية عضو في الجماعة أو الجماعة أو العداة الموجه للأخصائي ويحاول العضو أن يعتدي عليه بأي وسيلة باستمرار عندئذ يكون عداؤه موجهًا إلى الأخصائي نتيجة استغلاله السلطة ، وإيضاً لا يستطيع العضو التحكم في مشاعره وتوجيهها.

ويرى الاخصائي أن مشاعر الجماعة كمجموع حسابي لمشاعر الأعضاء المكونين لها، مما يسبب في حدوث اختلاف بين مشاعر أعضائها ، فالأخصائي لا يحاول أن يتفهم مشاعر الجماعة ولا يدرس دوافعها ويحاول

أن يتعامل معها بطريقة حيادية فلا يتقبل مشاعر الجماعة مهما كان نوعها ومهما كان الدافع إليها، ومن ثم تنشأ كمية من العدوان تلقائيًا مع تكوين الجماعة، ومع ذلك لا يعترف الأخصائي بتلك الحقيقة ويتقبل عدااء الجماعة

ثالثًا: المهارة في استثارة واستخدام علاقات الجماعة:

تعتبر المهارة في استثارة واستخدام علاقات الجماعة من أهم سمات طريقة خدمة الجماعة، ويستخدم الأخصائي تلك المهارة لمساعدة الجماعة على النمو الاجتماعي.

يعمل أخصائي خدمة الجماعة ليس على مساعدة كل عضو في الجماعة على إقامة علاقات اجتماعية مع سائر أعضاء الجماعة ، ولا يدرك احتياجات كل عضو في الجماعة حتى يساعده على إقامة علاقات سليمة بالآخرين، ويركز على الاهتمام الزائد بعضو معين مما يعرقله ذلك عن إعطاء الأهمية اللازمة لسائر الأعضاء والجماعة.

يتدخل الأخصائي في النشاط الجماعي في أي وقت وليس عند اللزوم ويفضل أن يتم التدخل باشتراك وإسهام واضح وفرض الرأي ، حتى في النمو والتطور الخاص بأعضاء الجماعة.

رابعاً : المناقشة الجماعية:

تعتبر المناقشة الجماعية من الوسائل المهمة التي يستخدمها أخصائي طريقة العمل مع الجماعات في عمله فهي وسيلة أساسية من وسائل التعبير الجماعي حيث أنها ترتبط بكل الأنشطة التي تمارسها الجماعة، كما أنها الوسيلة المناسبة في عملية الاتصال في العمل مع الجماعات، وتستخدم المناقشة الجماعية في عمليات ممارسة البرنامج والأنشطة الجماعية.

لا يتيح الاخصائي فرصة المناقشة الجماعية للأعضاء لاكتساب المعارف المتعلقة بموضوع المناقشة إلى جانب ظهور الأفكار الخاطئة عن طريق تبادل الأفكار بين الأعضاء ، ويسعى الاخصائي أن تقوم المناقشة على الأسلوب غير الديمقراطي بين أعضاء الجماعة وعدم السماح للأعضاء في التعبير عن رغباتهم وقلة إكسابهم أفكار جديدة وعدم الوعي بقضايا المجتمع

خامساً : المعوقات التدخل المهني:

تعريف : المعوقات

المعوقات وضع صعب يكتنفه شيء من الغموض يحول دون تحقيق الأهداف بكفاية وفاعلية، ويُمكن النظر إليه على أنها المسبب للفجوة بين مستوى

الإنتاج المتوقع والإنتاج الفعلي أو على أنها الانحراف في الأداء عن معيار محدد مسبقاً.

فيما يلي عرض موجز لأهم معوقات التدخل المهني :

- ١- عدم وجود الوقت الكافي للتدخل المهني
- ٢- قصور الميزانيات والإمكانات المادية والبشرية اللازمة للتدخل المهني .
- ٣- عدم تفرغ الأخصائي الاجتماعي للعمل المهني وكثرة المسؤوليات الملقاه على عاتقه .
- ٤- الإعداد النظري للأخصائي الاجتماعي غير كافي وغير مرتبط بالواقع
- ٥- قلة فرص الاتصال وضعف العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والمجتمع وانخفاض كفاءة الخدمات.
- ٦- عدم التعاون مع المهنيين بالمجتمع
- ٧- عدم توافر الاهتمام بإجراء البحوث والدراسات للتعرف على الاحتياجات الفعلية للأفراد بالمجتمع
- ٨- شعور بعض الأخصائيين الاجتماعيين بعدم الرضا عن عملهم.

المعوقات المؤثرة على فعالية التدخل المهني:

١ - معوقات راجعة الي الجماعة:

- عدم تقبل الجماعة للأخصائي.
- عدم اشراك الجماعة في وضع وتنفيذ البرنامج.
- عدم اعتراف الجماعة بوجود مشكلة.

٢ - معوقات راجعة الي طبيعة المشكلة:

- تتنوع مستويات المشكلات التي يعاني منها العملاء وفقا للعديد من الاعتبارات.

- هناك المشكلات البسيطة وهناك المشكلات المركبة أو المعقدة
- وكذلك توجد المشكلات التي يتأثر بها عدد قليل من الناس
- وهناك أيضا المشكلات التي تؤثر في عدد كبير منهم.
- في جميع الأحوال فإن مستوى المشكلة يمكن أن يؤثر في عملية التدخل المهني سواء في مدة التدخل أو احتمالات النجاح أو الفشل أو في حجم الجهود التي يمكن أن يبذلها الأخصائي الاجتماعي والعميل للتعامل معها.

٣ - معوقات راجعة الي كفاءة الأخصائي الاجتماعي وخبراته:

- تعتبر من العوامل الفعالة والحاسمة في إنجاح عملية التدخل المهني وجعلها أكثر فعالية .

- ففاءة الأخصائيين الاجتماعيين وخبراتهم لا تتكون بشكل عشوائي أو بالمحاولة والخطأ

- ولكنها تقوم على أساسين علميين:

أولهما : إطار نظري قوي يتضمن العديد من النماذج والنظريات التي تفسر مشكلات الناس وتحدد أساليب وأنشطة التعامل معها

ثانيهما : التطبيق العملي لهذا الإطار النظري في مجالات الممارسة المتعددة التي تتعامل مع مشكلات الناس على اختلاف مستوياتهم ومشكلاتهم.

وفي حين قصور كلا الجانبين السابقين يترتب عليهما المعوقات التالية:

- عدم القدرة في استخدام وظيفة المؤسسة

- عدم القدرة في الاتصال بالمشاعر

-عدم القدرة في استخدام واقع الزمن الحاضر

- عدم القدرة في استخدام مهارة إدارة الوقت

- عدم القدرة في استخدام مهارة القيادة

-عدم القدرة في استخدام المناقشة الجماعية

- عدم القدرة على استثارة واستخدام علاقات الجماعة
- عدم القدرة على التحدث والكتابة بوضوح.
- عدم القدرة على تقديم خدمة ونموذجًا يحتذى به مهنيًا.
- عدم القدرة على تفسير الظواهر النفسية المعقدة.
- عدم القدرة على تنظيم عبء العمل لتلبية المسؤوليات المعينة (للوفاء بالمسئوليات المحددة).
- عدم القدرة على الحصول على الموارد اللازمة لمساعدة الآخرين.
- عدم القدرة على تقييم أداء ومشاعر الفرد والجماعة.
- عدم القدرة على المشاركة في أنشطة وقيادة المجموعة.
- عدم القدرة على ربط النظرية الاجتماعية والنفسية بممارسة المواقف.
- عدم القدرة على تحديد المعلومات اللازمة لحل المشكلة.
- عدم القدرة على ربط الجماعة بالمؤسسة
- عدم القدرة في استخدام الذات المهنية في الممارسة.
- عدم القدرة في النقد والتقويم الذاتي.
- عدم القدرة في توظيف خدمات المؤسسة والمجتمع لخدمة العملاء (أفراد، أسر، جماعات، مجتمع)

- عدم القدرة في التوفيق الإبداعي بين النظرية والتطبيق لكل مؤسسة على

حده

- عدم القدرة في اختيار المدخل النظري المناسب للتدخل

- بالنسبة لكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية بافتراض وجود أكثر من

مدخل للطريقة الواحدة.

- عدم القدرة في تطبيق كل مدخل علمي للتدخل على حده.

- عدم القدرة في تكامل عملية المساعدة وترابطها وتشمل:

- عدم القدرة متميزة في حصر الحقائق الدراسية عن الموقف.

- عدم القدرة في تفسير الموقف.

- عدم القدرة في تحديد اتجاهات العلاج.

- عدم القدرة في قيادة المقابلة بأساليبها المختلفة وشروطها المتفق عليها.

- عدم القدرة في تطبيق المبادئ والمفاهيم.

- عدم القدرة في التسجيل.

- عدم القدرة على العمل الفريقي.

- عدم القدرة في تحويل الحالات إلى الجهات المختلفة.

- عدم القدرة في قيادة المقابلات المشتركة والجماعية.

- عدم القدرة في تدعيم علاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى.
- عدم القدرة في ترجمة قيم المهنة إلى سلوك وأداء.
- عدم القدرة في اختيار الزمان والمكان لتدعيم هذه القيم بالأساليب المناسبة.
- عدم معرفة بعض الاخصائيين بالدور المهم للتدخل المهني.
- عدم تدريب الاخصائيين عمليا على كيفية تنفيذ التدخل المهني.
- عدم وجود دافع قوى للاخصائيين للتميز.

٥- المعوقات المرتبطة بالمؤسسة وفاعليتها:

- خصوصا الموارد والإمكانيات المادية والبشرية التي تتوفر في المؤسسة
- وكذلك الإطار القانوني والأخلاقي للمؤسسة والذي يحفظ للعملاء حقهم في الحصول على الخدمة ويوفرها لهم بطريقة كريمة تحفظ لهم حقوقهم
- ومن جانب آخر عدم توفر الشرعية و الأمان للأخصائيين الاجتماعيين العاملين.
- جمود اللوائح والقوانين التي تحد من قدرتهم على أداء دورهم المهني بالفعالية المناسبة.
- عدم اعتراف المؤسسة بالدور الحقيقي والفعلي للأخصائي وعمله.

الفصل السادس

الفصل السادس

مهام الأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي

➤ أولاً: دور الأخصائي الاجتماعي في مواجهة الآثار الاجتماعية

والنفسية المصاحبة للحوادث والإصابات

➤ ثانياً: دور الأخصائي الاجتماعي في شؤون الأفراد

➤ ثالثاً: دور الأخصائي الاجتماعي داخل العنابر وخطوط الإنتاج

➤ رابعاً: دور الأخصائي الاجتماعي مع الجماعات القيادية

العمالية

➤ خامساً: دور أخصائي الجماعة في المصانع في النقاط الآتية

➤ سادساً: دور الأخصائي الاجتماعي في مجلس الإدارة

➤ سابعاً: دور الأخصائي الاجتماعي مع اللجنة الإنتاجية

➤ ثامناً: دور الأخصائي مع اللجنة النقابية

➤ تاسعاً: دور الأخصائي الاجتماعي في التأمينات الاجتماعية

الفصل السادس

مهام الأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي

أولاً: دور الأخصائي الاجتماعي في مواجهة الآثار الاجتماعية والنفسية

المصاحبة للحوادث والإصابات:

تسهم الخدمة الاجتماعية في هذا بدور حيوي وهام، فهي تتدخل لكي تساعد على تنمية الوسائل التي يتمكن بواسطتها المصابون من حل المشكلات التي تعترض حياتهم الاجتماعية وتسلم مهنة الخدمة الاجتماعية بأن الفرد هو كيان عضوي فريد نشط وفي نفس الوقت تسلم المهنة بأن البيئة قوة متغيرة تؤثر على الفرد كما يؤثر عليها، أي أن بين الفرد وبيئته الاجتماعية تفاعلاً متبادلاً، ومن أهداف الخدمة الاجتماعية في مجال التعامل مع المصابين إدارة التعليم الاجتماعي وهو العملية التي تتم في سياق علاقة إنسانية تتضمن مشاركة فعالة من جانب الأخصائي الاجتماعي والعملاء لتحقيق الأهداف المبتغاة وقد يتخذ التدخل المهني للخدمة الاجتماعية صورة أو أكثر من

الصور التالية:

١- تدعيم الموارد المالية.

٢- توفير المعلومات الضرورية التي يحتاجها العميل ومختلف أوجه التغيير

التي يحتاج إليها لتفهم الظروف الاجتماعية التي تحيط به.

٣- التوجيه لمساعدة العميل على التخلص من الصراعات التي تصاحب

عملية اختياره لنوعية من العمل أي مساعدته على اختيار نوع العمل الأكثر

ملائمة.

٤- توفير الفرص الاجتماعية بقصد أحداث التوافق بين الفرد وبيئته، ومن

المعروف علمياً أن التوافق للإنسان هو درجة معقولة أو مناسبة من إشباع

الحاجات الإنسانية يرضي عنها الفرد والمجتمع.

وفي إطار ما تقدم يظهر دور الأخصائي الاجتماعي واضحاً في مواجهة

الآثار الاجتماعية والنفسية المصاحبة للحوادث والإصابات في:

١- تحقيق التوافق الذاتي والاجتماعي للعامل وبصفة خاصة العامل المصاب

بمساعدته على مواجهة المشكلات الفردية سواء أكانت هذه المشكلات خاصة

أو عامة بالإضافة إلى المشكلات الاقتصادية المختلفة وبما يهيئ له مزيداً

من الاستقرار النفسي والاجتماعي.

٢- من المعلوم أن بتر أحد أعضاء جسم الإنسان سواء كان نتيجة مرض أو

حادث أو لأي سبب آخر ينتج عنه كثير من المشاكل الفريدة في طبيعتها،

وهذه المشاكل تنمو وتتطور في النواحي الجسمية والنفسية والمهنية والاقتصادية وذلك نتيجة الشعور الدائم بفقد عضو من الجسم بالإضافة إلى أن هذه المشكلات ترتبط بعضها ببعض الآخر لما بينها من استجابات مباشرة ومعقدة، وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يكون على وعى بأن المصاب بالبتير قد كون لنفسه صورة ذهنية وأن لهذه الصورة أهمية كبيرة في تشكيل شخصيته.

٣- التعامل مع العامل المصاب أصبحت مهنة الخدمة الاجتماعية تنظر إليه كنسق فرعى تتفاعل مع نسق المجتمع لإظهار المسؤولية المتبادلة بين الفرد والمجتمع.

٤- يقوم الأخصائي الاجتماعي بتطبيق تفاعلاته واستجاباته بالنسبة لمتطلبات النسق الذى يتضمن العميل وذلك لى يحافظ على توازن هذا النسق طوال فترة تعامله مع العميل.

٥- يوفر هذا النسق للعميل والأخصائي الاجتماعي معاً خبرات تعليمية عن الدور الذى يقوم به فى حل مشكلاته.

٦- يقوم الأخصائي بتهيئة الظروف المناسبة لتحقيق الاستقرار المناسب لأسرة العامل المصاب وذلك عن طريق تسهيل حصولها على الخدمات التى

كان يقوم بها العامل المصاب باعتباره رب هذه الاسرة وذلك يعمل على سرعة شفاء المصاب واطمئنانه نفسياً.

٧- على الأخصائي الاجتماعي أن يدرك أنه لكي تصل الخدمة الاجتماعية لتحقيق أهدافها بالنسبة للاستقرار الاجتماعي والنفسي للعامل المصاب أو أولئك الذين يتعرضون للحوادث وفي مجال تأمين سلامتهم من ناحية وزيادة الإنتاج من ناحية أخرى فإن البحوث الاجتماعية والدراسات العلمية في هذا المجال وترقي أساليب التأهيل المهني وإعادة تأهيل العامل المصاب ضرورة لازمة.

٨- على الأخصائي الاجتماعي أن يؤمن للعامل المصاب الخدمات الطبية اللازمة والعلاج والإقامة بالمستشفى أو المصحة أو المركز المختص وكذلك الفحص والأشعة والبحوث المخبرية اللازمة وغيرها من الفحوص الطبية وما في حكمها والخدمات الطبية على مستوى الأخصائيين والرعاية الطبية المنزلية وصرف الأدوية .

٩- على الأخصائي الاجتماعي إعداد العامل المصاب نفسياً لتقبل العمليات الجراحية وأنواع العلاج الأخرى وطمأنه أسرته وتوفير الخدمات التأهيلية من أطراف وأجهزة صناعية وتعويضية .

١٠- من مسئوليات الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال تتبع خطوات
صرف استحقاقات العامل المصاب من معاشات إذا كان العجز الجزئي
مستديماً أو عجزاً كلياً وكذلك التعويضات المنصوص عنها في القانون .
ولا يخفى العائد من وراء هذه الخدمات ليس فقط على العامل المصاب
وأسرته وإنما عائدها وتأثيرها على زملاء العامل مما يؤدي إلى طمأننتهم
واستقرارهم ذلك من المعروف أن الحالة الاجتماعية والنفسية للعامل لا تستقر
إذا كان مصاباً، فهو دائم التذمر والضيق، وفي ذلك خطورة كبرى على نفسه
وعلى من حوله من جهة، وتوتراً وقلقاً بالنسبة لزملائه من جهة أخرى.

ثانياً: دور الأخصائي الاجتماعي في شئون الأفراد:

أصبحت الشركات تعطي أهمية كبيرة لوسائل اختيار القوى العاملة اللازمة
لما لمستته من ضرورة الأخذ بالأساليب العلمية في اختيار الأفراد تمشياً مع
التطور الآلي من أجل زيادة الإنتاج ونجاح المشروعات وقد بات واضحاً
أهمية إسناد عملية الاختيار إلى هيئة متخصصة لديها الخبرة في ممارسة
انتقاء الأفراد تبعاً للأعمال المتسعة لديها، والأخذ بالأسلوب العلمي في انتقاء
الأفراد يتميز بالقياس الكمي الذي يمكن أن يطمأن إليه ويؤدي إلى نجاح
النتائج المترتبة عليه، ويترتب على استبعاد الأفراد غير الأكفاء منذ البداية

توفير الوقت والجهد الضائع وصرف أجور بدون جدوى تكلف المشروعات الصناعية خسائر فادحة إلى جانب ما يلاحق المشروعات الصناعية من إضرار بسبب خروج عمال لعدم كفاءتهم وتعيين آخرين بنسبة كبيرة يتعثر معها نجاح المشروع.

وفي مجال اختيار الأفراد يقوم الأخصائي الاجتماعي بالآتي:

- ١- استقبال المتقدمين وتزويدهم بالبيانات والإرشادات اللازمة في الوظائف الشاغرة وتوجيههم لجهات الاختصاص.
- ٢- مساعدة المتقدمين في تحرير طلبات الاستخدام والرد على استفساراتهم.
- ٣- المشاركة في لجنة الاختبارات التي تقوم بوضع أسئلة في حدود واجبات العمل ومشاكله الوظيفية وقواعده وأصوله، والأخصائي الناجح هو الذي يدرك عملية إمام المتقدم بواجبات العمل المرشح له عن طريق عرض مشاكله والحصول على رأيه في الحلول والتصرف في المواقف المعقدة المتصلة بأعمال المهنة أو الوظيفة .

ثالثاً: دور الأخصائي الاجتماعي داخل العنابر وخطوط الإنتاج:

يقوم الأخصائي الاجتماعي داخل العنابر وخطوط الإنتاج في المصنع بمجموعة العمليات الخدمية التي توفر للعاملين جواً من الراحة النفسية

وتجنبهم القلق وتريح العمال من ضغوط العمل من جهة وتساعد على استقرارهم المعيشي وتعود الإنتاج بالأهداف المبتغاة من جهة أخرى، وتتمثل ألوان الرعاية الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في:

(أ) الإشراف الجماعي : والذي يتضمن رعاية العاملين أثناء العمل

وملاحظاتهم وتوجيههم عن طريق توطيد الثقة والاحترام المتبادل كآلاتي:

١- استقبال العمال الجدد وتعريفهم بمكان العمل وزملائهم ونظام العمل والخدمات التي تؤدي لهم لإمكان الاستفادة بهم.

٢- توثيق العلاقات بين من يعملون في مكان واحد حتى تكون الجماعات متكاملة ومتماسكة ومتعاونة ومثقة، رائدها الاحترام والثقة المتبادلة.

٣- الاهتمام بالتعرف على ظروف العاملين الاجتماعية والاقتصادية والأسرية، وإنشاء بطاقة لكل عامل يدون بها ملاحظات الأخصائي بالنسبة: لسلوكه، انتظامه، كفاءته، إجازاته، جزاءاته.

٤- الإشراف الاجتماعي على العاملين بالورش والعنابر لملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم ومدى تجاوبهم مع رؤسائهم.

٥- تشجيع العمال على الاشتراك في الرحلات والانضمام إلى جماعات: كجماعات الهوايات وجماعة الادخار، والجمعيات كالجمعية التعاونية الاستهلاكية وجمعية الإسكان.

٦- تنمية الروح القيادية بإشراك الأفراد البارزين وخاصة أعضاء المنظمات الشعبية واللجان النقابية في المشروعات الاجتماعية وتحميلهم للمسئوليات.

٧- إتاحة الفرصة للعمال للتعبير عن آرائهم ورغباتهم وتلقى مقترحاتهم التي تسهم في زيادة الإنتاج وتحسين ظروفه ونقل هذه المقترحات لإدارة المصنع أو الشركة .

ب - دراسة المشكلات وتشمل :

١- حالات التأخير عن مواعيد العمل للكشف عن الأسباب المؤدية لذلك والعمل على تلافيتها.

٢- حالات الغياب المتكررة والانقطاع الطويلة عن العمل والدوافع المؤدية إليه للحد من هذه الظاهرة.

٣- دراسة حالات إصابات العمل المتكررة للوقوف على أسباب كثرة الاستهداف للإصابة .

٤- دراسة المشاحنات التي تنشأ بين العامل وزملائه أو رؤسائه لإزالة ما يحدث من سوء تفاهم.

٥- دراسة التمارض وأسبابه لأزالتها.

٦- العمل على تكيف العاملين لظروف العمل وخلق جو مستقر هادئ يسمح بالإنتاج دون ضياع وقت الملاحظين أو المهندسين في حل هذه المشاحنات والمشكلات .

٧- دراسة حالات الانطواء والسلبية للعمل على إدماج العامل مع زملائه واشتراكه في نشاطهم.

٨- دراسة مشكلة مخالفة الأوامر والتعليمات ومعرفة الأسباب للعمل على علاجها.

٩- دراسة ظاهرة كثرة التردد على العيادة الطبية ومعرفة أسباب ذلك والعمل على تنظيمها.

ج - التوعية والتوجيه والإرشاد : ويكون ذلك عن طريق:

١- نقل توجيهات وتعليمات الأمن الصناعي بالاتصال الشخصي لما له من تأثير قوى في نفوس العاملين.

٢- نقل تعليمات وتوجيهات الشركة إلى العاملين عن طريق الصلات الشخصية وتوضيح الغامض منها.

٣- المساهمة في التوعية الثقافية للعمال وإرشادهم وتزويدهم بالنشرات الثقافية المختلفة.

٤- يستخدم الأخصائي الاجتماعي أسلوبه في ضوء علاقاته بجماعته وثقته فيه بما يحقق لهم الاستقرار والانتظام.

د- تيسير الخدمات الخاصة بالمواصلات :

ينص القانون على تسهيل وسائل المواصلات للعاملين من وإلى المصنع توفيراً للوقت والجهد الذي يستنفذ في الذهاب والإياب وتوفير الطاقة والإنتاج وتنقسم وسائل المواصلات في العادة إلى:

١- وسائل عامة وتشمل: الأتوبيسات العامة، والميكروباصات، والقطارات وتعمل الشركات على معاونة العاملين بمرور وسائل النقل العامة بجوار المصنع وربط المنطقة بالعمران والمواصلات العادية سواء أكانت أوتوبيسات أو قطارات أو ميكروباص، كما يجوز للشركة معاونة العاملين بمنح اشتراك كامل أو المساهمة فيه للعاملين بمناطق نائية، وعلى الأخصائي الاجتماعي مواصلة جهوده لضمان هذا الحق للعامل خدمة له وللإنتاج، كما يمكن أن

يكون واسطة الاتصال بين الشركة والجهات المعنية لضمان حصول العمال على هذه التسهيلات.

٢- وسائل مواصلات خاصة وتشمل: أوتوبيسات خاصة بالشركة، وميكروباص، وعربات ركوب، وتستخدم هذه الوسائل في نقل العاملين، ويجوز للشركة تحصيل رسم اشتراك عن استعمال مواصلاتها الخاصة أو المساهمة فيها، ويعاون الأخصائي الاجتماعي في وضع النظم الكفيلة لحصول العامل على الخدمة وتيسيرها له وحسب ظروفه واحتياجاته.

هـ - رفع الروح المعنوية للعاملين ، ولتحقيق ارتباط العاملين بالمنشأة يقوم الأخصائي الاجتماعي بالعمل على كسب ثقتهم وتأييدهم للإدارة والسياسات الإدارية للشركة وذلك عن طريق:

١- إعطاء كل عامل فرصة للتعبير عن آرائه ورغباته وتستطيع الإدارة الاسترشاد بها عند وضع سياساتها وكذلك عن طريق شرح هذه السياسات لهم وبيان الفوائد التي تعود عليهم منها.

٢- خلق الروح المعنوية وذلك باحتواء جو العمل المحيط بكل عامل على الظروف المواتية لتنميتها.

٣- الاهتمام بالمؤشرات العامة على الحالة المعنوية بتوفير العمل الثابت

وتقدير جهود العامل المجد وإتاحة فرص الترقى في العمل .

٤- توفير العامل بأهداف المنشأة والاحتفاظ بكرامته ومراعاة شعوره وتوفير

الجو الاجتماعي بالمنشأة.

٥- تيسير المعاملة الإنسانية للعمال كادميين وليسوا مجرد أرقام فى سجل

العمل أو أجزاء مكملة للآلات تخضع كل تصرفاتهم لأحكام الكفاية ولنظم

الإنتاج.

و- تيسير حصول العمال على الخدمات الاجتماعية :

أن من أهم واجبات الأخصائي الاجتماعي تيسير حصول العمال على كافة

الخدمات الاجتماعية التي تساعدهم على النهوض بمستواهم وتهيئ لهم

الفرصة لرفع كفايتهم الإنتاجية وذلك وصولاً إلى تحسين مستوى معيشتهم

والعمل على استقرارهم وانتظامهم في العمل، ويكون ذلك بتوفير وسائل الراحة

والاستقرار؛ كالإسكان والرعاية الصحية والتغذية والخدمات التعاونية والنشاط

الرياضي والترويحي والثقافي وتحسين ظروف العمل لحمايتهم من الأمراض

والحوادث إضافة إلى توجيههم وحل ما يصادفهم من مشكلات اقتصادية أو

اجتماعية أو مرضية حتى يمكنهم التفرغ للعمل والإنتاج، ويمكن تحديد ورسم

دور الأخصائي الاجتماعي في هذه النواحي التالية:

١ - في الإسكان العمالي تنحصر واجبات الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال

في الآتي:

أ- **دور تخطيطي:** يهدف فيه الأخصائي الاجتماعي إلى التعرف على

الاحتياجات الحقيقية للعاملين من حيث السكن المناسب لظروف العمال

والمنطقة كنوع المساكن اللازمة: اقتصادية، متوسطة، نصف لوكس، وعدد

الغرف في كل مسكن وطريقة التمويل من : ميزانية المنشأة أو من الجمعية

التعاونية للإسكان أو بالتأجير من المحافظة، وطريقة إدارة هذه المساكن

بالطرق الذاتية أو عن طريق إدارة الشركة وعلى الأخصائي الاجتماعي أن

يشرك معه ممثلاً عن العمال في التخطيط للمشروع للمعاونة في إنجازه.

ب - **دور تنفيذي:** يقوم فيه الأخصائي الاجتماعي بوضع المعايير التي

تحدد أحقية العامل المسكن، ثم تقديم خدمات لمعاونة العامل في التهجير

المساكن الجديدة، وتقديم مختلف الخدمات الصحية والاجتماعية والترفيهية

لأسر العاملين، وعلى الأخصائي الاجتماعي إشراك العاملين في التنفيذ

لتشكيل مجلس إدارة من القاطنين للقيام بهذه الخدمات بالإضافة إلى صيانة

المساكن ونظافة المنطقة وتشجيرها والحراسة.

ج- دور إرشادي وتوجيهي: يقوم فيه الأخصائي الاجتماعي بالتوعية

وتبصير العمال وتدريب بعضهم لمعاونته في توسيع آفاق الخدمة .

د- تقييم ومتابعة الخدمات: عن طريق الإشراف لتحسين هذه الخدمات أو

تعديلها أو إلغائها إذا لم تحقق أهدافها.

٢- في الخدمات الاجتماعية والصحية:

ومن الأهمية بمكان أن يدرك الأخصائي الاجتماعي أن الغرض من هذه

الخدمات هو حماية العمال ووقايتهم من أخطار الأمراض المهنية وما يرتبط

بها من إجراءات صحية ووقائية وفحص دوري وتجهيز وجبات وتحديد

ساعات العمل وما يرتبط منها بالتركيز الذهني، كذلك ظروف العمل الصحية

من إضاءة وتهوية وما يتبع ذلك من أوقات الراحة والإجازات الفترية

والسنوية، وعليه أن يدرك أيضاً أن الخدمات لا يجب أن ينحصر نطاقها في

إطار المصنع وخطوط الإنتاج والورش والعنابر، وإنما يجب أن تمتد لتشمل

بيئة العامل وأسرته ومن هنا فإن عليه أن يقوم بالآتي:

زيارات لمساكن أسر العاملين، لتوعيتهم بمعرفة الزائرة الصحية عن النظافة

والوقاية من انتشار الأمراض المعدية، ومعاونة أسر العاملين على تيسير

العلاج لأفرادها كما يقوم الأخصائي الاجتماعي بحل ما يصادفهم من

مشكلات، والعمل على تأهيل أسرة العامل لعمل مفيد، ومساعدتها على

الاستفادة بخدمات المؤسسات القائمة في البيئة والسكن والنوادي ومراكز التأهيل ومراكز الحضانه والمدارس... الخ .

ز- بحث حالات العاملين :

الذين لديهم ظروف تقتضى معاونتهم اقتصادياً واجتماعياً وصرف المساعدات اللازمة لهم سواء أكانت قروضاً تقسط عليهم أو إعانات لظروف محددة وطبقاً للائحة حصيلة أموال الغرامات والجزاءات التي ينص عليها القرار الوزاري رقم ٦٤٩ / ١٩٥٩، والمساعدة في حل المشاكل الفردية وتقديم المشورة في كل ما تحوله المنشأة إلى الأخصائي الاجتماعي بالمصنع من حالات تستدعي فحصاً أو علاجاً اجتماعياً أو نفسياً حتى يتفرغ العمال إلى عملهم دون أن يشغلهم شاغل قد يؤثر على حالتهم تأثيراً سيئاً.

هـ- توفير الخدمات الغذائية :

إذ على الأخصائي الاجتماعي أن يدعو إلى إنشاء مطعم يقدم فيه بثمن زهيد الغذاء المستوفي للعناصر الصحية التي تتناسب مع نوع وطبيعة العمل، لأن الوجبة الغذائية الكاملة التي يتناولها العامل في المصنع تعويض عن ما في غذائه المنزلي من نقص ويمكن بجانب المطعم توزيع الشاي على العمال شتاء والمشروبات في الصيف، وعربات الشاي والمرطبات التي تسير على

عجل بين أمكنة العمل خير ما يستعمل في هذا السبيل، ويجب أن تتوفر

الشروط التالية في الطعام الذي يقدم العامل:

١- احتوائه على كل العناصر الضرورية بكميات كافية.

٢- احتوائه على كمية كافية من السوائل.

٣- أن يكون الغذاء سهل الهضم.

٤- أن يكون ميسراً من ناحية الوفرة والتمن .

رابعاً : دور الأخصائي الاجتماعي مع الجماعات القيادية العمالية :

يمكن وصف دور الأخصائي الاجتماعي في العمل مع الجماعات القيادية العمالية بأنه محور العلاقات والمحرك لأوجه نشاط الجماعة بالإضافة إلى معاونتها في حل مشكلات ومتاعب العمال التي تصرفهم عن العمل وتقوى حياتهم الأسرية وفي مجال العمل يتسم دور الأخصائي الاجتماعي بالأسلوب العلمي سواء في تخطيطه للخدمات أو في تنفيذها وتقييمها، ومن أهم واجبات الأخصائي الاجتماعي في هذا الخصوص .

١- التعرف على الجماعة والاندماج فيها والتفاعل معها، والعمل على كسب

ثقة العاملين عن طريق ممارسة العلاقات بأسلوب إنساني اجتماعي.

- ٢- كسب ثقة الإدارة لتطمئن إليه، إذ يعتبر الأخصائي الاجتماعي حلقة اتصال سليمة بين الإدارة والعاملين .
- ٣- التعرف على الاحتياجات الحقيقية للجماعة من الخدمات وتحديد أولوياتها وأهميتها بالنسبة لظروف الصناعة وظروف العاملين .
- ٤- التخطيط العلمي السليم للخدمات عن طريق الدراسة الميدانية مع ضرورة إشراك العاملين في التخطيط لضمان التزام العاملين بها.
- ٥- تدريب العاملين على أعمال الخدمات وتنفيذها وخلق قيادات وتدريبها.
- ٦- يقوم الأخصائي الاجتماعي بتوضيح أهمية الخدمات وأثرها على استقرار العاملين وزيادة الإنتاج، ويعمل على امتداد نطاق هذه الخدمات للأسرة والبيئة.
- ٧- يوجه العاملين لمصادر الخدمات بالبيئة للاستفادة بها في حالة الاحتياج لهذه الخدمات، كما يعمل على إشراكهم في أوجه النشاط المختلفة لتوثيق الصلة وإثارة اهتمامهم.
- ٨- يقوم بمتابعة وتقييم الخدمات لتحسينها أو تعديلها في حالة عدم صلاحيتها ومناسبتها لظروف العاملين .

٩- العمل على اكتشاف القادة وتدريبهم لتحمل مسؤوليات النشاط بمجتمع المصنع، فالقيادة الجماعية قيادة تقوم على أساس ديمقراطي، ولهذا فمن أهم واجباتها العمل على اكتشاف القيادات الجديدة من بين أفراد مجتمع المصنع أو الشركة إذ يتضمن مفهوم القيادة الجماعية أن الكل في الجماعة يشعر بأن في إمكانه أن يجد نفسه في بعض المواقف قائداً وموجهاً للمجموعة، وهكذا يساعد الآخرين على توضيح الهدف وتحسين الوسائل التي تؤدي إلى تحقيقه.

١٠- تنسيق الاتصالات بين الجماعة القيادية وقواعدها في مجتمع الشركة. والعمل على توفير المناخ المناسب للمناقشات الحرة حيث تكون أساساً لخروج الفكرة ووضوحها.

١١- العمل على توسيع نطاق الاتصالات بين القيادات المختلفة على كافة درجاتها ومستوياتها بما يزيد من إمكانياتها على العمل القيادي الناجح.

١٢- أن يراعي الأخصائي الاجتماعي ألا يكون هناك فرض سلطة من أحد، بل الكل أعضاء في جهاز واحد يعمل على تحقيق هدف واحد، وأن يكون الديمقراطية والاجتماع وسيلة العمل داخل الجماعة، ذلك أن وصول الجماعة إلى قرار أو توصية عن طريق المناقشة الحرة من شأنه أن يجعل هذه التوصيات التزامات من القيادات ينبغي الوفاء بها، كما أن هذه الديمقراطية

كأسلوب في الجماعة يساعد على اكتشاف القيادات وتدريبها والعمل على تطويرها ونموها وتحميلها مزيداً من المسؤوليات.

١٣- مساعدة الجماعة القيادية على دراسة المواقف المختلفة بعناية ومحاولة تركيز الجهد حتى تكون الجماعة أكثر إيجابية .

١٤- المعاونة في حسن توزيع المسؤوليات بين جميع الأعضاء بما يحقق صورة القيادة الجماعية.

١٥- معاونة الجماعة القيادية على التجديد والابتكار التي هي من أهم واجبات القائد مع تزويده بالاتجاهات الحديثة والعمل على إشراك أفراد الجماعة حتى يتخذوا قراراتهم بعد نضجها على أساس سليم .

١٦- العمل على أن تكون مهمة الجماعة وأهدافها واضحة باعتبارها برلماناً محلياً للشركة يعمل على حل التناقضات وتنسيق العمل بين التشكيلات العمالية المختلفة.

١٧- يجب أن يرشح الأخصائي الاجتماعي المفهوم الذي يؤكد بأن الجماعة أداة للقيادة وللدفع وليست جهازاً بيروقراطياً جديداً يعرقل سير العمل، ويؤدي إلى رفع مستوى المعيشة بالإضافة إلى فائدتها للعامل في ظروف الطوارئ التي تصادفها.

خامساً : دور أخصائي الجماعة في المصانع في النقاط الآتية :

- ١- إكساب العمال الإتجاهات الإيجابية تجاه المصنع وزيادة الإنتاج .
- ٢- تنمية الإتجاهات نحو تحمل المسؤولية والكفاءة وإحترام العمل .
- ٣- تكوين الجماعات المختلفة في المنشأة الصناعية .
- ٤- دراسة الجماعة والوقوف على هوائتها وإحتياجاتها وتطلعاتها .
- ٥- العمل مع الجماعات الرسمية داخل المصنع .
- ٦- العمل مع الجماعات غير الرسمية للوقوف على مشاكلها وإتجاهاتها،
ودمجها في عملية الإنتاج .
- ٧- تنمية القيادة داخل العمال .
- ٨- تنمية الشعور بالولاء والإنتماء للمصنع .
- ٩- مساعدة الجماعات على الإستعانة بالإمكانيات خارج المصنع ، سواء
الإمكانيات المادية أو البشرية .
- ١٠- زيادة وعى العمال بتنمية الإنتاج وعلاقته بالتنمية والتقدم .
- ١١- مساعدة الجماعات على تكوين علاقات قوية بينها وبين بعضها .
- ١٢- مساعدة الجماعات على تكوين علاقات طيبة مع إدارة المؤسسة .
- ١٣- مساعدة الجماعة على وضع البرامج التي تواجه إحتياجاتها .

- ١٤- مساعدة جميع أعضاء الجماعات للمشاركة فى البرامج .
- ١٥- مساعدة الجماعة على تنوع البرامج داخل الجماعة .
- ١٦- مساعدة الجماعة على إحترام القيادة والتبعية .
- ١٧- مساعدة الجماعة على إحترام النظم واللوائح الخاصة بالجماعة
والمؤسسة .
- ١٨- مساعدة الجماعة على التماسك والترابط بينها .
- ١٩- مساعدة الجماعة على تقييم نفسها وبرامجها بحيث تستطيع الوقوف
على الجوانب الإيجابية ، والجوانب السلبية التى يجب القيام بتعديلها
وتغييرها .

سادساً : دور الأخصائي الاجتماعي في مجلس الإدارة :

كان الاقتصاد المصري في جملته قبل ثورة يوليو ١٩٥٢ يأخذ بالطابع الرأسمالي، فكان مجلس إدارة الشركة المساهمة يمثل أصحاب رأس المال وحدهم، وظل العاملون بعيداً عن الإدارة، ولم يطبق مبدأ اشتراك العمال فى الإدارة إلا بشكل محدود جداً بعد الأخذ بنظام الاقتصاد الموجه وإنشاء بعض الشركات العامة، وبمقتضى القانون رقم ٩١/١٩٥٩ استحدث نظام اللجان المشتركة بين أصحاب العمل والعمال فى مستوى المؤسسة ومستوى

الصناعة، وبذلك أدخل لأول مرة نظام التشاور والتعاون بين الطرفين، وفي عام ١٩٦١ صدر ضمن قوانين يوليو الاشتراكية تشريع يقضى باشتراك العمال في مجالس إدارة الشركات المساهمة، ونظراً لحدائثة التجربة فقد اعترضتها في بعض الشركات عدة تناقضات، يرجع بعضها لتداخل دور ممثلي العمال أنهم يمثلون مصالح العمال المباشرة داخل المجلس وليس خبرة العمل ومصالح الإنتاج بصفة عامة، وقد اتخذت عدة خطوات تشريعية وتنظيمية لمساندة اشتراك العمال في الإدارة وتوضيح الرؤية أمام تعاون القيادات العاملة وحتى يتم تعايشها في تعاون مع توضيح أهدافها الموحدة والتنسيق والتكامل بين جهودها، كما صدرت عدة قواعد توضح دور مجلس الإدارة واختصاصات رؤساء المجالس. وحتى يستطيع الأخصائي الاجتماعي أن يضطلع بدوره القيادي في إحاطة جموع العمال بالضمانات التي تكفل لهم حرية تامة، فإنه يستطيع أن يقوم بهذا الدور إذا ما اتبع الآتي:

١- العمل على تفهم وتبصير الكثيرين من ممثلي العمال حقيقة مسؤولياتهم داخل مجلس الإدارة ونطاق وحدود هذه المسؤوليات بما لا يؤدي إلى انعدام وحدة الإدارة نتيجة لتكتل الأعضاء المعينين في مواجهة المنتخبين.

٢- العمل على أن يدرك الآخرون بأن وجود ممثلي العمال يضيف خبرة إلى المجلس ، وأن مشاركتهم في تشكيل قراراته واتخاذها يساعد ويعاون على سهولة تنفيذها.

٣- يقوم الأخصائي وببذل جهده في إزالة المنافسة أو الصراع الذي قد يوجد بين المنتجين والتشكيلات النقابية في المنشأة أو الشركة.

٤- أن يعرف الأخصائي لرجال الإدارة أن قيام علاقات وثيقة بينهم وبين العمال ينطوي على خطوة إلى الأمام في طريق التقدم الصناعي، ويجب أن يدركوا إن إفساح المجال أمام العمال الذين يقدمون أفكاراً نافعة واقتراحات مفيدة ضرورية وهامة، وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يوضح لممثلي العمال أنهم يجب أن يؤمنوا بأن حقوقهم تقابلها واجبات، وبأن للإدارة حقوقاً كما أن عليها واجبات، وأنه يجب أن يعترفوا بضرورة التنسيق بين مصالحهم ومصالح المنشأة التي يعملون بها، وأن يؤمنوا بأن مستقبل البلاد رهن بتطور نظامها الاقتصادي، والأخصائي الاجتماعي يعمل على ربط الإدارة بالعمال ويوطد العلاقة بينهما لتصل إلى درجة من النضج والثقة المتبادلة وفهم وإدراك وتقدير دقيق لمختلف الظروف والأوضاع .

٥- المعاونة في تنظيم ونقل مقترحات العاملين وتعبيرهم عن آرائهم ومشاكلهم وتنظيم مناقشاتهم مع مجلس الإدارة.

٦- معاونة مجلس الإدارة في توثيق علاقاته بالقاعدة ونقل سياسته للعمال. وحتى تتضح الرؤيا أمام ممثلي العمال في مجلس الإدارة ويكونون على وعي وإدراك تام بالدور الذي يضطلعون به في هذا المجلس فإن على الأخصائي الاجتماعي أن يبين الأهداف العملية من اشتراك العمال في الإدارة حتى تكون ممارساتهم قائمة على أسس ومبادئ متفق عليها، ويمكن إجمال هذه الأهداف في:

١- الأهداف القومية: ذلك أن الاعتراف بالعاملين كطرف أساسي في الإنتاج أدى إلى توسيع مسؤولية قوى العمل وإلى تحمل العمال مسؤولية قوى العمل وإلى أن يتحمل العمال مسؤولية بناء مجتمعهم والوعي بمشاكله والسعي لتحقيق أهدافه.

٢- الأهداف الاقتصادية: تحقق الكفاية الإنتاجية واستغلال الطاقة الإنتاجية والإقلال من الضياع، لأن إتقان العامل لعمله لا يعتمد على الاستعداد الفني فحسب بل أنه يرتكز أيضا على إحساسه وفهمه لأهمية عمله ودوره في

الإنتاج ومدى تفاعله مع جهود الآخرين وترابطه مع خطة الإنتاج العامة، كما يؤدي التعاون بين الإدارة والعمال إلى استقرار العمل.

٣- الأهداف الإدارية والاجتماعية: ويمكن إجمالها في:

أ- يساعد إحساس العمال بوجود من يمثلهم في الرقابة على شروط وقواعد العمل على رفع روحهم المعنوية، أي اتجاههم إلى العمل معاً بحماس كفريق متماسك بأقل قدر من الخلاف والصراع بينهم.

ب- الإفادة من خبرة العاملين وبذلك تجتمع في مجلس الإدارة خبرة أهل التخصص أو الخبرة التوجيهية مع الخبرة العملية اليومية أو الخبرة التنفيذية.

ج- توجيه كل طاقات المصنع نحو إدارة الإنتاج، ويتحول الحكم من كونه حكم الناس للناس إلى كونه حكم الناس للأشياء، وبدلاً من إضاعة الجهد في الصراع يتحول الجهد نحو البناء والإنتاج.

د- نقل السيطرة من أيدي الأقلية إلى أيدي الأغلبية الساحقة والتخفيف من آثار البيروقراطية، وتوفير الجو المناسب لازدهار الديمقراطية الصناعية باعتبارها خير أسلوب لإدارة الأعمال حيث يشترك العاملون بصورة ديمقراطية فعالة في إصدار القرارات .

هـ- القضاء على الفوارق الطبقية، والفردية والاستبدادية وبناء مجتمع لا تتفاوت فيه الفرص، وبمعنى آخر الاتجاه إلى مجتمع تتلاشى فيه الطبقة بكل معانيها.

سابعاً : دور الأخصائي الاجتماعي مع اللجنة الإنتاجية :

صدر القرار الجمهوري رقم ٢٨٠ / ١٩٦٩ في شأن اللجان الإنتاجية وتكوينها وتحديد اختصاصاتها، وتحدد المادة الثانية اختصاصات اللجنة الإنتاجية كما يلي:

١- مناقشة خطة الإنتاج والبرامج اللازمة لتنفيذها على أساس تحديد واضح لاختصاصات الإدارات والأقسام المختلفة ومسئولية كل منها بالنسبة لتنفيذ الخطة.

٢- متابعة تنفيذ خطة الإنتاج واقتراح الحلول لجميع المشاكل التي تعترض التنفيذ.

٣- اقتراح ومناقشة الخطط التي تكفل تطوير الإنتاج وأحكام الرقابة على جودته وحسن استخدام المواد المتاحة استخداماً اقتصادياً سليماً.

٤- اقتراح سياسة لرفع الكفاية الإنتاجية للعاملين وتدريبهم ودراسة حوافز العمل المادية والمعنوية .

٥- اقتراح معايير ومعدلات الأداء وتقييمها.

٦- مناقشة سياسة لتنمية الوعي لدى العاملين تهدف إلى العمل على خفض التكاليف ومحو الإسراف والمحافظة على ممتلكات الوحدة الإنتاجية والارتفاع بمستوى جودة الإنتاج.

٧- دراسة ومناقشة التقارير الدورية التي تعدها الإدارة عن نشاط الوحدة ومدى ما حققته في تنفيذ الأهداف المقررة .

٨- دراسة ومناقشة الميزانية العمومية والحسابات الختامية وتقرير مجلس الإدارة في شأنها وإبداء الملاحظات عليها، وللجنة أن تطلب كافة البيانات التي تراها لازمة لتحقيق الغرض من إنشائها.

وتشكل اللجنة من خمسة عشر عضواً بالإضافة إلى رئيس مجلس الإدارة، ويتم اختيار الأعضاء على أساس ثمانية يمثلون التنظيمات العمالية في المنشأة أو المصنع أو الشركة أو المؤسسة وسبعة يمثلون القيادات الإدارية والفنية، وتعد اللجنة الإنتاجية مرة كل شهر على الأقل بدعوى من رئيسها، ويمكن القول بأن اللجنة الإنتاجية مجموعة من الأفراد العاملين بمجال الإنتاج يجتمعون معاً للوصول إلى قرارات جماعية لتحسين ظروف الإنتاج والعمل

ويعملون على رفع الكفاية الإنتاجية وتحسين وسائل الإنتاج وتذليل عقبات الإنتاج واقتراح الحلول.

ويمكن تحديد الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي في الآتي :

- (أ) مساعدة العامل على التوافق مع مجتمع العمل والبيئة المحيطة به وذلك مساعدته على مواجهة مشاكلة الأسرية والاجتماعية والنفسية ومشكلات العمل مما ينعكس على زيادة فاعليته في أداء دوره بالصورة المطلوبة .
- (ب) إتاحة الفرصة للعامل للاشتراك في الدورات التدريبية المختلفة التي تزيد من خبرته ومعارفه ومهاراته مما ينعكس على زيادة الإنتاج كما ونوعا بحيث يتم التخطيط للدورات ارتباطا للاحتياجات الفعلية للعاملين .
- (ج) وضع خطة متكاملة للبرامج والأنشطة الهادفة مثل الأنشطة الرياضية والاجتماعية والتنشيطية والترفيهية والمصايف وغيرها على أن يتوفر لها التمويل الكافي لتشجيع العاملين على الاشتراك فيها مما يساعد على توثيق العلاقات بينهم وبين الإدارة من ناحية أخرى وبالتالي رفع روحهم المعنوية مما ينعكس على أدائهم لأدوارهم بكفاءة عالية .

(د) توفير المزيد من خدمات الرعاية الاجتماعية والصحية للعاملين مما

يعكس شعورهم بالرضا عن عملهم وبالتالي تفرغهم للعملية الإنتاجية .

(هـ) رفع المستوى الثقافي للعاملين ومساعدتهم على إتخاذ الطرق السلمية

للعمل والإنتاج المتطور

(و) إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بهم

وبعملها يشعروهم بأهمية دورهم بالثقة والأمن والطمأنينة وتحمل مسؤولية العمل

الذى يقومون به .

(ز) ربط المؤسسة بالبيئة الخارجية من خلال التعرف على الإمكانيات البيئية

والاستفادة منها بثتى الوسائل لصالح العاملين مما يشعروهم بالولاء والانتماء

لمؤسسات مجتمعهم بشكل عام .

(ح) توفير إجراءات الأمن الصناعي للعاملين وتدريبهم على استخدامها

بكفاءة لتحقيق الحماية والأمان في حالة حدوث أي طارئ في أي وقت.

(ط) الاهتمام بتدريب العاملين على كيفية التعامل مع الآلات وصيانتها مما

يساهم خفض تكاليف العملية الإنتاجية .

وجهة نظر أخرى لدور الأخصائي الاجتماعي بالنقابات العمالية :

(أ) دور الأخصائي الاجتماعي كوسيط: ويعني هذا الدور أن هناك جهود توجه نحو العميل ومصادر الخدمات لكي يصل إلى بعضهما وتحقيق التفاهم بينهما .

(ب) دور الأخصائي الاجتماعي كمطالب ، ويعني هذا الدور أن الأخصائي الاجتماعي يعد نائبا عن العميل في الدفاع عن مصالحه ومناقشة قضاياها عندما يكون ذلك معد لتحقيق الأهداف والجهود هنا توجه نحو ضمان المدافع والفوائد للعميل

(ج) دور الأخصائي الاجتماعي كمخطط للخدمات : ويعني هذا الدور قيام الأخصائي بمجموعة من الأنشطة والعمليات لمساعدة نسق العميل على تحقيق الأهداف.

تشمل تحديد الأولويات بعد تحديد الإحتياجات والمشكلات والإمكانيات ترجمتها في خطة لتحقيق الأهداف تلك الخطة التي تحتوي برامج وخدمات أنشطة تتعلق دائما بتحقيق أهداف مستقبلية .

(د) دور مقدم التسهيلات : وفي هذا الدور يقوم الأخصائي الاجتماعي بصفة شخصية بضمان حرية العميل في العمل وتعبئة وحشد قدرات العميل وطاقاته ودعمه من خلال مهارات منح الفرص للعميل ليقوم بعمل ناجح

ويتخذ قرارات مناسبة في تلك المهام وحشد المدعمات البيئية وتشمل أيضا التعريف بمصادر الخدمات التي يحتاجها أي عمل ناجح .

(هـ) **دور المنظم** : يلجأ الأخصائي الاجتماعي إلى دور المنظم عندما لا يكون هناك إطار اجتماعي جهاز يعمل من خلاله فقد يتجه على بناء تنظيمات يلجأ إلى جماعات المساعدة الذاتية وفي هذا الدور يساعد وينشط التنظيمات.

ثامناً : دور الأخصائي مع اللجنة النقابية :

تعتبر اللجنة النقابية واحدة من التنظيمات القيادية الأساسية وهي من العوامل المؤثرة في علاقات العمل ، وهي المدافعة عن مصالح العمال والعاملة على تنظيمهم تعاونياً وعليها مسئولية المشاركة في تنظيم أوقات فراغ العمال وتنظيم خدمات إسكانية لهم وفي اعتبارها العمل على رفع كفايتهم وتدريبهم وهي لم تعد طرفاً مقابلاً للإدارة ، وإنما قاعدة طبيعية في عملية التطوير وتعمل على مد تجمع المصنع بالقيادات المدربة الواعدة أما الحديث عن وجود تناقضات بينها وبين تنظيمات أخرى في المصنع أو الشركة أو هناك صراعاً بينهما فمردوه الحاجة الماسة إلى أن يتفهم كل تنظيم دوره وطبيعة العلاقة التي تحكمه مع غيره من التنظيمات وأن يكون الهدف الأساسي لأي

تنظيم العامل ، ومن هنا بات واضحاً أهمية التدخل المهني للخدمة الاجتماعية للمعاونة في رسم مخطط واضح لعمل اللجنة النقابية من جهة ضرورة إظهار دور الاخصائي الاجتماعي في المضمار والذي يمكن إجماله في :

(أ) المعاونة في نشر الوعي النقابي بين العمال وتقييمهم رسالة النقابات والحيلولة دون وقوع المنازعات وتسويتها والتوعية بالانضمام إلى النقابة للاستفادة من خدماتها .

(ب) العمل على تزويد النقابيين بالعلم والمعرفة والمطالبة بإنشاء المكتبات العمالية التي تعني بتوفير الدراسات في كافة النواحي الاجتماعية والتي من أبرزها التطور العمالي والتطور النقابي.

(ج) التبصير بضرورة التحام النقابيين مع قواعد التشكيل وإيجاد صلة مباشرة بينهم عن طريق المندوب النقابي حتى تؤدي هذه الصلة إلى نجاح التشكيل والوصول به إلى تحقيق الأغراض المنشودة .

(د) العمل على ضرورة التنسيق بين التنظيمات المنتخبة في المنشأة الواحدة وخاصة بين التنظيمات النقابية واللجان القيادية بالمصنع وأعضاء مجلس

الإدارة المنتخبين واللجنة الإنتاجية وغيرها من التشكيلات الموجودة بالمصانع أو الشركة .

تاسعاً : دور الأخصائي الاجتماعي في التأمينات الاجتماعية :

تقوم فلسفة التأمينات الاجتماعية على أساس توفير الحماية والطمأنينة للمواطنين بما ينظم لهم سبل التكامل والإنتاج لرفع مستوى معيشة الطبقات الأقل حظاً اقتصادياً، وقد اصطلح على أن الغرض من التأمينات الاجتماعية هو أن تقوم بكفالة كل فرد من رعاياها في حالة فقد القدرة المؤقتة أو المستديمة على الكسب بسبب طارئ خارج عن إرادته بما يمكنه من الاحتفاظ بمستوى مقبول لمعيشته ولمعيشة من يعولهم من أفراد أسرته وذلك تحقيقاً لمبدأ التضامن الاجتماعي بين جميع المواطنين، وعلى أن تنظم الكفالة بموجب القانون، والتأمينات الاجتماعية لا يقتصر هدفها على مجرد ما تحققه للفرد من مستويات اقتصادية وصحية مناسبة، وإنما تتعدى هذا إلى اعتبارها وسيلة فعالة للوقاية من سائر الأمراض الاجتماعية ونظاماً يدعم المجتمع ويؤمنه والتأمينات الاجتماعية تشمل:

١- إصابات العمل وأمراض المهنة .

٢- العجز والشيخوخة والوفاة.

٣- التأمين الصحي .

٤- البطالة .

وينحصر دور الأخصائي الاجتماعي في مجال التأمينات بصفة عامة في الآتي:

١- دور تخطيطي بمشاركة العاملين.

٢- دور إرشادي وتوجيهي وتدريب.

٣- دور تنفيذي بالاشتراك مع العاملين لتحقيق الهدف من الخدمات المقدمة

في هذا المجال.

٤- دور علاجي للمعاونة على حل المشكلات بالنسبة للعامل والأسرة.

٥- متابعة وتقييم الخدمات للتحقق من فاعليتها للعاملين .

ويتبع الأخصائي الاجتماعي عدة خطوات إيجابية وعملية قبل إصابة العامل

وأثناء الإصابة وبعد الإصابة تتلخص في الآتي:

١- قبل الإصابة:

١- المعاونة في توعية العمال بأهمية الأمن الصناعي لحمايتهم من الحوادث

وأمرض المهنة .

٢- المعاونة في توعية العمال بأهمية توفر شروط الاهتمام بالصحة والتغذية

والراحة والنوم الكافي.

٣- حث الإدارة على توفير الشروط الصحية في مكان العمل .. التهوية

والإضاءة .

٤- المعونة في حل المشكلات الاجتماعية والنفسية العمال حتى لا يشغلهم
شئ من هذا القبيل أثناء تأدية العمل فتحدث الإصابة .

٥- العمل على تسهيل عمليات التحويل العيادة الطبية أو النفسية الى
الأخصائيين والأطباء.

٦- تقديم الإحصاءات التي تلقى الضوء على أثر الأمن الصناعي على
الإنتاج والعمال وخاصة الإصابات التي ترجع أسبابها إلى مشاكل اجتماعية
أو نفسية.

ب - بعد الإصابة:

١- مساعدة العامل على تلقي العلاج بالمؤسسة الطبية التابعة للعمل، أو
المؤسسة الخاصة بنوع الإصابة.

٢- بحث دراسة أسباب إصابة العامل والاهتمام بالنواحي الاجتماعية
الخاصة بالعمال، فقد يكون لها دخل في الإصابة حتى يمكن علاجها قبل
تطورها مما يؤدي إلى تعويق علاج المصاب.

٣- الاتصال بأسرة المصاب وطمأنتهم عن الإصابة .

٤- الاتصال بالجهات القانونية والطبية لمعرفة كيفية وسبب الإصابة حتى يمكن الربط بين أقوال العامل المصاب والعمال الشاهدين للحادث، ولإمكان التوصل إلى السبب الواقعي الذي قد يفيد العامل في صرف التعويض أو المعاش.

ج- العلاج بعد الإصابة:

١- معاونة العامل على الاستمرار في عملية العلاج وتلافي الأسباب التي تعوق الشفاء.

٢- تسهيل حصول العامل على الخدمات الطبية .. علاجية، تأهيلية، تعويضية.

٣- تسهيل حصول العامل على مرتبه أو توصيله إلى أسرته أو تسليمه له في المستشفى.

٤- زيارة العامل المصاب بمقر العلاج للاطمئنان عليه وعلى تطور حالته ومدى ما وصلت إليه.

٥- رعاية أسرة العامل في حالة عجزه أو قصوره لمعرفة مدى ما تحتاج إليه وإمكانية مساعدتها.

٦- معاونة الأسرة في حل مشاكلها التي نتجت عن عدم وجود رب العائلة معها.

٧- مساعدة العامل في الحصول على التعويض أو المعاش.

٨- مساعدة العامل في حصوله على أجره في الحالات التي يطول فيها العلاج.

٩- مساعدة العامل على تقبل حالته والاستمرار في العلاج.

١٠- المعاونة في حل المشكلات التي تنتج عن عدم الاستمرار في العلاج.

١١- زيارة الأسرة من وقت لآخر لتوجيهها لتدبير أمورها في حدود الدخل الجديد.

د- بعد شفاء العامل :

١- إذا نتج عن الإصابة عجز فيساعده في تصريف أموره عن طريق التوجيه والإرشاد.

٢- رعاية الأسرة في حالة عجز العامل.

٣- توجيه العامل لعمل مناسب إذا كان غير صالح لعمله الأول .

٤- زيارة الأسرة لمعاونتها على تقبل حالة العامل.

٥- مساعدة العامل في الحصول على الأجهزة التعويضية التأهيلية.

٦- رفع الروح المعنوية للعامل وتعريفه بأنه شخص قادر ويمكنه أن يؤدي دوره في الإنتاج.

٧- معاونة العامل في الكشف الدوري على مكان الإصابة حتى يتم الشفاء الكامل.

٨- مساعدة العامل في الحصول على مسكن بجوار عمله حتى يخفف عليه عبء التعب والمعاناة من عملية الانتقال وذلك إذا ما كانت الإصابة قد سببت له عجزاً شديداً.

٩- إلحاق العامل بإحدى مؤسسات التأهيل المهني إذا ما كانت الإصابة قد ألحقت به عجزاً لا يمكنه من أن يزاول به عمله لتأهيله لعمل آخر.

هـ- في تتبع الأخصائي للحالات:

١- متابعة الحالة حتى يستقر العامل نفسياً ومهنياً واجتماعياً.

٢- مساعدة العامل على تقبل العجز.

٣- العناية بصحة العامل عن طريق نشر الوعي الصحي بين العمال.

٤- المعاونة في تصريف أمور الأسرة والأبناء إذا كانت حالة العجز تقعد

العامل نهائياً.

٥- الاطمئنان عن مدى سير الخدمة الموضوعه للتأهيل حتى يصل

المصاب إلى حالة مرضية .

٦- دراسة ظروف الأسرة لإمكان صرف معونة تعينها على حل مشاكلها.

٧- بالإضافة إلى ما تقدم فإن الأخصائي الاجتماعي عليه أن يقوم بالآتي:

أ- فتح سجلات لمتابعة حالة العمال.

ب- المعاونة في عمليات التثقيف والتوعية للعمال.

ج- المساعدة في استحداث الظروف المأمونة في مكان العمل.

د- مطالبة هيئات التشريع بالعمل على تشريعات تتيح للعامل أو ورثته،

الحصول على معاشات إضافية في أحوال الشيخوخة والعجز والوفاة أو

تخفيض سن التقاعد عن السن التي ينص عليها القانون في بعض الصناعات

الشاقة أو الخطرة.

مراجع الكتاب

مراجع الكتاب

- ١- مصطفى، طلعت إبراهيم. (١٩٧٣). العوامل الاسرية المؤدية الى نغيب العمال في المجال الصناعي ، رسالة ماجستير ، بكلية الآداب ، جامعة عين شمس غير منشورة .
- ٢- بدوى، احمد زكى. (١٩٦٦). نغيب العمال في مجال الكتابة الانتاجية والتدريب المبني، وزارة الصناعة ، الجمهورية العربية المتحدة العدد الاول.
- ٣- نجاتي، محمد عثمان. (١٩٦٠). علم النفس الصناعي ، مكتبة النهضة المصرية - القاهرة .
- ٤- عبداللطيف، محمد محمد. (١٩٦٧). تنظيم الأمن الصناعي بالمنشآت، كتاب العمل ، العدد ٤٠ ، القاهرة.
- ٥- توفيق، محمد نجيب. (١٩٧٠). دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة الآثار النفسية والاجتماعية المصاحبة للحوادث والاصابات ، المواتم الدولي الرابع للاحصاء والحسابات العلمية والبحوث الاجتماعية. المجلد ١ ، جامعة عين شمس ، القاهرة .

٦- بدوى، كامل محمد. (١٩٥٥) المرجع في قانون عقد العمل الفريق

والعبادته

٧- القانونية في قانون اصابات العمل وأمراض المهنة، مطبعة دار

التأليف ، القاهرة .

٨- حسن، احمد ابراهيم. (١٩٧٦). الشرع العلمي لتأمين اصابات العمل

في

٩- النون التأمين الاجتماعي، كتاب العمل ، العدد ١٥٠، القاهرة.

١٠- عوض، السيد حنفى. (١٩٧٦). العوامل الاجتماعية المرتبطة بإصابات

العمل، كلية الآداب - جامعة عين شمس ، رسالة ماجستير غير

منشورة.

١١- توفيق، محمد نجيب. (١٩٨٦). الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة

الانجلو المصرية، القاهرة.

١٢- محمود، عبدالحى. (٢٠٠٢). الخدمة الإجتماعية ومجالات الممارسة

المهنية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.

١٣- السكرى، أحمد شفيق. (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الإجتماعية والخدمات

الإجتماعية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.

- 14-Elisabeth Much. (2002). **The General Method of Social Work Practice** (Boston. alley & Bacon).
- 15-Jim Green. (1999). **Cultural Awareness in the Human Services**, (Boston. alley & Bacon).
- 16-Marten, Mahon. (1996). **The General Method of Social Work Practice, A Generalist Perspective**, (Boston. alley & Bacon).
- 17-David Brie Land & Atherton. (1985). **Contemporary Social Work**, (N.Y). Mc Grow-Hill).
- 18-Neal, Brill. (1995). **Working with people: the Helping Process** (N.Y) Longman.
- 19-Nalton Tome. (1983). **Social Work Values**, (London, Rutledge & Keganpaul).
- ١٠- محمد، على الدين السيدز (١٩٩١)ز خدمة الفرد إتجاهات معاصرة ، مذكرات غير منشورة لطلبة كلية الخدمة الإجتماعية.
- ١١- عبداللطيف، رشاد. (١٩٩٥). **تنظيم المجتمع وقضايا التنمية** ، القاهرة ، دار الجامعة للطباعة.
- 12- S.M Finkel. Stein: **Sociologists Needed: But Will They Come Forward in Amerca,s Industrial**

Transformation ? Sociological practice, Review, 1,
2, Aug, 1990.pp.71-76.

13- The Labour Dimension and the WTO, Andrew.
Sanet. P3.WWW, **Us info, stare gov**, journals,
journals, htm.

١٤- محمد شمس الدين : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة

الإجتماعية ، القاهرة ، مؤسسة يوم المستشفيات ، ١٩٨٢م ، ص ١٢

١٥- عبدالحليم رضا : تنظيم المجتمع أسس ومبادئ ، القاهرة ، توت

للدعاية والنشر ، ١٩٨٦م ، ص ١٢١ .

١٦- نبيل محمد صادق : طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الإجتماعية

، القاهرة ، دار الثقافة للنشر ، ١٩٨٣م ، ص ٢٣٤ .

١٧- عبدالمحى محمود صالح : تنظيم المجتمع فى التنظيمات الصناعية

، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ١٩٩١ .

١٨- مصطفى حسان ، محمود عبدالله : الإتصال فى الخدمة الإجتماعية

، مكتبة عادل ، القاهرة ، ١٩٧٩ .

١٩- مصطفى الخشاب : علم الإجتماع ومدارسه " الكتاب الأول "

مطبعة لجنة البيان العربى ، القاهرة ، (د . ت) .

- ٢٠- محمود حسن محمد : الرعاية الإجتماعية ، مكتبة القاهرة الحديثة ،
القاهرة ، ١٩٨٤ .
- ٢١- محمد العدل : الإجتماع الصناعى " أسس نظرية وتطبيقات عملية
" ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ، ١٩٧٦ .
- ٢٢- آلان مونجورى : التصنيع فى الدول النامية ، ترجمة : السيد
الحسينى ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ١٩٨٢ .
- ٢٣- طلعت إبراهيم لطفى : علم الإجتماعى الصناعى ، مكتبة عكاظ
للنشر والتوزيع ، المملكة العربية السعودية ، ١٩٨٢ .
- ٢٤- إحسان محمد الحسن : التصنيع وتغيير المجتمع ، دار الطبيعة
للطبوع والنشر ، بيروت ، ١٩٨٠ .
- ٢٥- مصطفى أحمد حسان ، أحمد فاروق محمد : الخدمة الإجتماعية
العمالية ، مركز السلام للكمبيوتر واللغات ، الفيوم ، ٢٠٠٥ .
- ٢٦- محمد عبدالله أبوعلى : الصناعة والمجتمع ، دار المعارف بمصر ،
القاهرة ، ط ١ ، ١٩٧١ .

- ٢٧- إبراهيم عبدالهادى المليجى : **الخدمة الإجتماعية العمالية بين النظرية والتطبيق** : مقدمة فى علم الإجتماع الصناعى ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ١٩٨٩ .
- ٢٨- رمزى زكى : **الليبرالية الجديدة والطبقة الوسطى** : مجلة عالم الفكر ، المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب ، الكويت ، ١٩٩٦
- ٢٩- وهيبة مسيحة : **مبادئ التحليل الإقتصادى** ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٨٦ .
- ٣٠- سناء الخولى : **الأسرة والحياة العائلية** ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ١٩٩٦ .
- ٣١- علياء شكرى : **الإتجاهات المعاصرة فى دراسة الأسرة** ، مطابع سل العرب ، القاهرة ، ١٩٨١ .
- ٣٢- عادل الدمرداش : **الإدمان مظاهره وعلاجه** ، سلسلة عالم المعرفة ، الكويت ، ١٩٨٢ .
- ٣٣- إبراهيم بيومى مرعى ، ملاك أحمد الرشيدى : **الخدمة الإجتماعية فى المجالات الصناعية** ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٨٧م

- ٣٤- إعتقاد محمد علام : علم الإجماع الصناعي ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٩٨ .
- ٣٥- محمد سيد فهمى ، عبدالمحى محمود حسن : الخدمة الإجماعية فى المجال العملى ، الإسكندرية ، دار الوفاء ، ١٩٩٤ م .
- ٣٦- محمد عويس : العمل الإجماعية فى التنظيمات الصناعية ، القاهرة ، دار النهضة المصرية ، ١٩٩٤ م .
- ٣٧- محمد نجيب توفيق : الخدمة الإجماعية العمالية ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٦ م .
- ٣٨- عبدالمحى محمود حسن : الخدمة الإجماعية فى المجال العمالى ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٤ م .
- ٣٩- عبدالمحى محمود حسن : الخدمة الإجماعية ومجالات الممارسة المهنية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٢ م .
- ٤٠- فاطمة الجارونى : خدمة الفرد فى محيط الخدمة الإجماعية ، مطبعة دار السعادة ، القاهرة ، (ط٥) ، ١٩٧٤ .
- ٤١- سيد عويس : الخدمة الإجماعية ودورها فى مجتمعنا الإشتراكى ، دار المعارف ، القاهرة ، ١٩٩٦ .

- ٤٢- محمد كامل البطريق : الخدمة الإجتماعية مهنة ذات علم وفن ،
مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة.
- ٤٣- إبراهيم بيومى مرعى ، ملاك أحمد الرشيدى : الخدمة الإجتماعية
فى المجال الصناعى ، المكتب الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٨٤ .
- ٤٤- سمير حسن منصور : فعالية مبادئ العمل مع الجماعات فى
تحقيق أهداف المنشأة الصناعية ، دراسة تقييمية ، رسالة دبلوم
معهد العلوم الإجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية ، رسالة
غير منشورة ، ١٩٨٥ .
- ٤٥- محمد عبدالله إبراهيم ، جابر عوض : الخدمة الإجتماعية للعمال ،
بدون جهة نشر ، ١٩٩٢/٨١ .
- ٤٦- أحمد زكى بدوى : الخدمة الإجتماعية العمالية فى مجال العمل ،
دار الجامعات المصرية ، الإسكندرية ، ١٩٨٣ .
- ٤٧- إبراهيم عبدالهادى المليجى : الخدمات الإجتماعية العمالية بين
النظرية والتطبيق ، مكتبة المعارف الحديثة ، الإسكندرية ، ١٩٩٠ .
- ٤٨- سعد عبدالسلام حبيب : الخدمة الإجتماعية العمالية ، مكتبة
النهضة المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٣ .

- ٤٩- يوسف إِيّاس : التّأثير المتبادل بين معايير العمل والتحوّلات الإقتصاديّة ، ورقة عمل مقدّمة لندوة معايير العمل العربيّة والدوليّة ، دمشق ، سوريا ، يناير ١٩٩٥م.
- ٥٠- المجلة الدوليّة للعلوم الاجتماعيّة ، ديسمبر ١٩٩٨م ، العدد ١٥٨ ، حقوق الإنسان : البند الخمسون للإعلان العالمي (المغزى التاريخي للإعلان العالمي - بقلم اسبور في أيدي ترجمة بهجت عبدالفتاح.
- ٥١- محمد عويس : العمل الاجتماعيّ في التّنظيمات الصناعيّة - دار النهضة العربيّة - القاهرة ، ١٩٩١ ، ص ص ٦٠-٦٣ .
- 52- M.SADEK " Industrial Social work and Employee drug abuse in Egypt " Doctorate Dissertation, University of Wales, School of Social and Administrative Studies , 1991, P.97.
- ٥٣- نكي بدوي : الخدمات الاجتماعيّة للعمال ، دار الفكر العربي ، - ١٩٥٨ .
- ٥٤- أحمد عبدالسميع السيد : المشكلات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيّين عند ممارسة طريقة خدمة الجماعة بمصانع منطقة

- حلوان ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الإجتماعية ،
جامعة حلوان ، القاهرة ، ١٩٧٢ .
- ٥٥- الإدارة العامة للشئون القانونية : قانون رقم ٣٥ لسنة ١٩٧٦
الخاص بإصدار قانون النقابات العمالية وفقاً لآخر تعديلاته الطبعة
السابعة (ج. م . ع ، الهيئة العامة للمطابع الأميرية ، ١٩٩٩) .
- ٥٦- جمال البنا : نشأة الحركة النقابية وتطورها ، ١٩٦٩ .
- ٥٧- عبدالمنعم الغزالي الجبيلي : تاريخ الحركة النقابية العمالية فى
العالم ، القاهرة ، ١٩٦٤ .
- ٥٨- أحمد البرعى : ملامح تطور الحركة العمالية النقابية فى مصر ،
القاهرة ، ١٩٧٨ .
- ٥٩- جمال البنا : التطور التشريعات لقوانين النقابات العمالية ، القاهرة
، ١٩٩١ .
- ٦٠- محمد أحمد إسماعيل : القانون النقابى ، دار النهضة ، ٢٠٠٥ ،
ص ص ٢٥ : ٢٧ .
- ٦١- محمود جمال الدين زكى : قانون العميل ، الطبعة الثالثة ، ١٩٨٣ ،
فقرة ٣٤٠ .

٦٢- أحمد حسن البرعى : الوجود فى العمل الفردى ، دار النهضة

العربية ، ٢٠٠٥ ، ص ٢٢٣ .

فهرس الكتاب

رقم الصفحة		الموضوع
٥	مقدمة الكتاب
٦٥ - ٨	الفصل الاول : الخدمة الإجتماعية فى المجال العمالي
١٠	مقدمة
١١	أولاً : الخدمة الإجتماعية العمالية (الماهية والمفهوم)
٢٦	ثانياً : الخدمة الإجتماعية العمالية (الأهداف والمقاصد)
٣٥	ثالثاً: الخدمة الإجتماعية العمالية (الفلسفة والمرجعيات)
٤١	رابعاً : البنية المعرفية
٤٨	خامساً : الطرق المهنية للخدمة الإجتماعية العمالية
٥٩	سادساً : مبادئ الخدمة الإجتماعية العمالية
٦٣	سابعاً : الإستراتيجيات المهنية العمالية
١٢٩ - ٦٦	الفصل الثانى : الاثار الاجتماعية لسياسات التحول الاقتصادى فى المجتمع
٦٨	أولاً: الآثار الاجتماعية لسياسات الإصلاح الاقتصادي علي العمال في المجال الصناعي

٧٠	ثانياً : الآثار الإجتماعية لخصخصة الصناعة
٩١	ثالثاً : الآثار الناتجة عن أهم المشكلات الاجتماعية لأصحاب الحرف بالمناطق المطورة
١٠٠	رابعاً : العوامل التي تؤدي الى الغياب عن العمل
١١٧	خامساً : الإجراءات الحكومية لتقليل الآثار السلبية للخصخصة على العمال
١٥٢ - ٣٠	الفصل الثالث : طبيعة العلاقات الاجتماعية في ظل نظام العمل الجديد
١٣٢	اولاً : المصنع كمنسق إجتماعي
١٣٩	ثانياً : سمات وخصائص المجتمع الصناعي
١٤٤	ثالثاً : العلاقات الاجتماعية في الصناعة
١٥٠	رابعاً : الصناعة وسكان المجتمع المحلي
١٨٦ - ١٥٣	الفصل الرابع : النظريات المفسرة لعمليات التحول الاقتصادي والانتاجي على المجتمع
١٥٥	مقدمة
١٥٥	أولاً : المداخل المبكرة لدراسة السلوك الانسان في العمل

١٦٠	ثانياً: المداخل النظرية ودراسة علاقات العمل
١٦٥	ثالثاً : مداخل دراسة علاقات العمل في ظل تعاظم (العولمة)
١٧١	رابعاً : النظريات السوسيولوجية حول التنظيمات النقابية
١٨٧ - ٢٤٦	الفصل الخامس : أساليب وتكنيكات التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في المجال العمالي
١٨٩	مقدمة
١٩٠	أولاً : تعريف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية
١٩٤	ثانياً : اهداف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية
٢٠٠	ثالثاً: أنساق التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية
٢٠١	رابعاً : خصائص التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية
٢٠٥	خامساً : خطوات بحوث التدخل المهني في المجال العمالي
٢١٠	سادساً : العوامل والاعتبارات التي تحقق فعالية التدخل المهني في المجال العمالي

٢١٤	سابعاً : أهمية استخدام النماذج فى الخدمة الاجتماعية
٢١٩	ثامناً: استراتيجيات التدخل المهني
٢٢٣	تاسعاً : المبادئ المهنية التى يقوم عليها التدخل المهني مع الاسر والجماعات
٢٣٢	عاشراً : المهارات المعاصرة للتدخل المهني في المجال العمالى
٢٤٠	حادى عشر : معوقات التدخل المهني
٢٤٧ - ٢٨٧	الفصل السادس : مهام الأخصائي الاجتماعي فى المجال العمالى
٢٤٩	أولاً: دور الأخصائي الاجتماعي في مواجهة الآثار الاجتماعية والنفسية المصاحبة للحوادث والإصابات
٢٥٣	ثانياً: دور الأخصائي الاجتماعي في شئون الأفراد
٢٥٤	ثالثاً: دور الأخصائي الاجتماعي داخل العنابر وخطوط الإنتاج
٢٦٤	رابعاً : دور الأخصائي الاجتماعي مع الجماعات القيادية العمالية

٢٦٨	خامساً : دور أخصائي الجماعة فى المصانع
٢٦٩	سادساً : دور الأخصائي الاجتماعي فى مجلس الإدارة
٢٧٤	سابعاً : دور الأخصائي الاجتماعي مع اللجنة الإنتاجية
٢٧٩	ثامناً : دور الأخصائي مع اللجنة النقابية
٢٨١	تاسعاً : دور الأخصائي الاجتماعي فى التأمينات الاجتماعية
٢٨٨	مراجع الكتاب
٣٠٠	فهرس الكتاب

الرؤية والرسالة

الرؤية:

إعداد وتأهيل وخريج أخصائي مزود بالمعارف والمهارات العلمية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية محلياً وإقليمياً بمستوى متميز من الأداء المهني.

الرسالة:

تقوم كلية الخدمة الاجتماعية بتخريج أخصائي اجتماعي في تخصصات الخدمة الاجتماعية يفي بالاحتياجات الإدارية والفنية للمؤسسات الاجتماعية والتنمية مزوداً بأسس المعرفة والمهارات طبقاً للمعايير الإقليمية في مجالات الخدمة الاجتماعية ولديه وعي كامل باحتياجات ومشكلات المجتمع والبيئة المحلية وأخلاقيات المهنة.

وكذلك تمتد رسالة الكلية لتشمل رفع قدرات الخريجين من خلال دورات تدريبية مكثفة وورش عمل وتقديم برامج دبلومات الدراسات العليا ودرجات الماجستير والدكتوراه وعلاوة على ذلك تساهم الكلية في إثراء العلوم الاجتماعية والإنسانية من خلال بحوث

**أصلية وخدمة المجتمع وتنمية البيئة من خلال
الإستشارات الاجتماعية والمهنية وتفعيل مشاركة
كل من الهيئات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني في
تحقيق التنمية المستدامة.**