

"دور الخدمة الاجتماعية في تحقيق التماسك الأسري الاجتماعي"

أ. شماخي موسى إسماعيل
جامعة البليدة 2.

ملخص:

إن الأسرة جزء هام من الكيان الاجتماعي، بل النواة الأساسية في تشكيله، فاستقرارها يؤدي حتما إلى استقرار هذا الأخير، وبالتالي تعمل الخدمة الاجتماعية على تحقيق التماسك الاجتماعي من خلال أبعاد ثلاث متمثلة أساسا في ¹ تأكيد المقوم البنائي، الذي يتطلب وجود أسرة متكاملة من أب وأم وأبناء وغيرهم إن وجدوا.

و كذا التشجيع على توفر المقوم الديني، الذي يعد من أهم المقومات التي تؤدي إلى زيادة التماسك والوحدة بين أعضاء الأسرة، ويزيد من تماسك الأسرة فكرياً ومعنوياً و يقيها من التفكك والانحراف، وأخيرا التأكيد على ضرورة المقوم العاطفي، المعتمد على ما يسود الأسرة من عواطف إيجابية تربط بين جميع أعضائها، تتجلى في الحب المتبادل.

وعليه فإنّ القائم على هاته المهمة الإنسانية، وجب إعداده وتكوينه وتدريبه بشكل نظري وتطبيقي ملائم لنوعية مهامه المنتظرة في مقابل احتياجات الناس، لهذا يتوجب عليه استيعاب مبادئ مجموعة من العلوم الاجتماعية والطبية وغيرها، لنجاحه في أداء أدواره على أتم وجه، إلى جانب عنصر الرغبة والاستعداد والحب

¹ السيد رمضان، إسهامات الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والسكان، دار المعرفة الجامعية، القاهرة ،

لهذه المهنة، وعنصر الموهبة والمهارة في استخدام وتطبيق المعارف النظرية و الأكاديمية التي اكتسبها.

الكلمات المفتاحية:

- الأخصائي الاجتماعي، التماسك الاجتماعي، المرأة، العلاقة، القيم .

Summary:

The family is an important part of the social entity, but the basic nucleus in its formation, its stability inevitably leads to the stability of the latter, and thus serve the social service to achieve family cohesion through three dimensions, firstly, the Confirmation of the structural value, which requires the existence of an integrated family of father, mother, sons and others if they exist. Secondly the encourage the availability of religious values, which considers as the most important elements that lead to greater cohesion and unity among family members, and increases the coherence of the family intellectually and morally and prevent them from disintegration and deviation. Finally the emphasis on the need for emotional values, which depends on the family's prevailing positive emotions linking all its members, reflected in mutual love.

Therefore, the task of this humanitarian must be prepared, configured and trained in a theoretical and practical manner appropriate to the quality of its tasks expected in exchange for the needs of the people, so it must assimilate the principles of a set of social sciences, medical and other, to succeed in the performance of its roles fully, along with the element of desire and willingness and love For this profession, and the element of talent

and skill in the use and application of theoretical and academic knowledge acquired.

مقدمة :

تبلورت الخدمة الاجتماعية كمصطلح ذي معنى واضح أملتته الضرورة الاجتماعية، بهدف مساعدة الفرد والجماعة على حل المشكلات التي تواجههم، والتي ظهرت نتيجة طبيعية للتغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وتشابك خطوط الحياة الاجتماعية، من أوائل القرن العشرين الميلادي، ولما برز التخصص كسمة من سمات العصر، أخذت الخدمة الاجتماعية مكانها ودورها في استحداث العديد من التخصصات وفقاً لمنهجها في التعامل (أفراد -جماعات..) وحسب ما تمليه الضرورة، غير أنها تميزت بسرعة التغلغل والانتشار، نسبة لما ثبت من جدواها في الميادين التي دخلتها، كجهاز منظم للخدمات الاجتماعية والمؤسسات، التي صممت لمساعدة الأفراد والجماعات للوصول إلى مستويات مرضية في الحياة والصحة والعلاقات الشخصية والاجتماعية، التي تسمح لهم بتنمية قدراتهم الكامنة وتدعيم رضائهم في توافق مع احتياجاتهم الاجتماعية فالمجتمعية.

1. تحديد بعض المفاهيم:

أ. مفهوم الخدمة الاجتماعية:

فهي تمثل " ذلك الكل من الجهود والخدمات والبرامج المنظمة - الحكومية والاهلية والدولية - التي تساعد هؤلاء الذين عجزوا عن إشباع حاجاتهم الضرورية للنمو والتفاعل الإيجابي مع مجتمعهم في نطاق النظم الاجتماعية القائمة لتحقيق

أقصى تكيف ممكن مع البيئة الاجتماعية، وتتضمن مختلف الجهود الانسانية اللازمة لسد الاحتياجات الاجتماعية العامة أو الخاصة لفئات معينة في المجتمع.¹ فهي إذاً " ذلك النسق الذي يتضمن عدة مداخل لحل المشكلات الاجتماعية والإقتصادية والمتأثر بالقيم الاجتماعية والذي يستخدم خبرة عدة علوم متداخلة، وذلك لتحقيق الصالح العام وتعرف الرعاية الاجتماعية من الناحية العملية بأنها " ذلك النسق الذي يتضمن المنهج المتعدد الجوانب للمشكلات الاجتماعية والإقتصادية ويعكس القيم الاجتماعية ويستخدم الانظمة المترابطة من أجل المصلحة العامة".²

كما تمثل تلك الخدمات العامة التي تقدمها الدولة بالاضافة إلى الخدمات الاجتماعية الأهلية التي يوفرها أفراد المجتمع لأنفسهم، والخدمات الاجتماعية الأهلية تنشأ بدافع مع المجتمع نفسه أو بعض أفرادها بغرض خدمة أفراد المجتمع أو جماعاته أو المجتمع كله، وقد تنشأ هذه الخدمات بمساهمة ومساعدة الدولة أو تنشأ نتيجة لمساهمة الأفراد وتعاونهم دون مساعدة مادية من الدولة،³ سواء كانت خدمات مهنية أو عمليات ومجهودات منظمة ذات صبغة علاجية ووقائية إنسانية، تؤدي إلى خدمة الناس ومساعدتهم كأفراد أو جماعات في الوصول إلى حياة كريمة تسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتمشى مع رغباتهم وإمكانياتهم وتتفق مع مستويات وأمانى المجتمع الذي يعيشون فيه.

² - الفاروق، سيد عمر، ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، حلوان، 1970، ص4.

³ - Keiser, Crampton and . The management of human relations , New York, 1970, p5.

⁴ - مطر محمد، البناء الاجتماعي للأسرة، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1966، ص63.

إن الخدمة الاجتماعية تساعد الفرد في تقبل انتمائه إلى أسرته ووضعه الاجتماعي، ومثل هذا الشعور يبعث الأمن من حيث وجود علاقات حب وثقة واحترام متبادل، بينه وبين أفراد عائلته، تجعله يتحرر من تهديد الكبت الذي ينشئ الاضطراب العاطفي والاجتماعي نتيجة عدم التقدير، فسوء التكيف لدى الفرد مرده الافتقار إلى الأمن النفسي.

ب. مفهوم الأخصائي الاجتماعي:

لكل مهنة شيخها وصاحبها الذي يستطيع التحكم في منعرجاتها وتفصيلاتها بكفاءة واقتدار أفضل من أي شخص آخر، ومهنة الخدمة الاجتماعية يجب أن يمارسها من هو أهل لها ويسمى الأخصائي الاجتماعي الذي يقود برامجها ويطبق مبادئها، وتتضمن مهنة الخدمة الاجتماعية التي تبدأ من نهاية علم الاجتماع باعتبارها الممارسة التطبيقية للنظريات السوسيولوجية أربع مقومات رئيسية هي:

1

-العميل أو الشخص الذي يطلب الخدمة.

-الأخصائي الاجتماعي: وهو الذي يقوم بالإشراف على تقديم الخدمة.

-المؤسسة الاجتماعية: أي الهيكل التنظيمي الذي ينتمي إليه الأخصائي الاجتماعي، والذي يعمل في إطاره.

-البرنامج أو الخدمة: أي النشاط الذي يمارسه الأخصائي الاجتماعي لفائدة عميله أو عملائه، سواء بهدف العلاج أو الوقاية أو التنمية، بحيث يكون ذلك النشاط مخطط له مسبقاً إلى حد كبير وفقاً للحالة التي يتعامل معها.

¹ عبد الله صنوبر، الحركة الجمعوية في الجزائر ودورها في ترقية طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، جامعة عنابة، الجزائر، 2010، ص ص 25-26.

إن الأخصائي الاجتماعي إذا من أهم أركان عمل مهنة الخدمة الاجتماعية التي كانت تمارس في السابق من طرف أي شخص يريد تقديم العون للآخرين، أما اليوم فإن الأخصائي الاجتماعي هو من يقوم بهذا الدور بشكل أساسي، وعليه فإنه ذلك الشخص الذي تم إعداده وتكوينه وتدريبه بشكل نظري وتطبيقي ملائم لنوعية مهامه المنتظرة في مقابلة احتياجات الناس، لهذا يتوجب عليه استيعاب مبادئ مجموعة من العلوم الاجتماعية والطبية وغيرها لنجاحه في أداء أدواره الانسانية النبيلة، إلى جانب عنصر الرغبة والاستعداد والحب لهذه المهنة وعنصر المهبة والمهارة في استخدام وتطبيق المعارف النظرية و الأكاديمية التي أكتسبها.

ت. مفهوم التماسك الاجتماعي: هو "زيادة العلاقات الموجبة التي تدور في المحيط الداخلي للجماعة، فكلما ازدادت العلاقات ازداد تماسك الجماعة، وكلما تشتت هذه العلاقات، واتجهت نحو الجماعة الخارجة ضعف التماسك الداخلي".¹

ومن هنا وجب على الخدمة الاجتماعية أن تعمل على ترسيخ القيم للشباب المقبل على الزواج، وتبين الدور الذي تلعبه القيم كركائز أساسية في تحقيق التماسك الاجتماعي، فالتماسك الأسري ينبع ويشع من المودة والرحمة، التي جمع الله بها بين قلوب الزوجين، وهو ركيزة التماسك الاجتماعي، الذي لا يمكن أن يتحقق مع فقدان التماسك الأسري وتصعد بنائه، كما أن التماسك الاجتماعي لا يمكن أن يتحقق مع فقدان التماسك النفسي الذي يعيشه الفرد وينعم به، إذ كيف يمنح التماسك للآخرين من يفقده؟ وكيف يوجد به من لا يملكه؟ ومن هنا فإن الاتصال وثيق، والتأثير متبادل بين النوعين من التماسك، ويمكن القول على سبيل الاجمال:

- أن التماسك الأسري هو ثمرة التماسك النفسي، كما أن التماسك الاجتماعي هو ركيزة التماسك الاجتماعي وضامته .. والمودة والرحمة، التي جمع الله بها بين قلوب

¹ - بدوي أحمد، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار الفكر اللبناني، بيروت، 1415 هـ، ص 86 .

الزوجين، هي في الحقيقة علاقة سامية، وروح صافية، وامتزاج نفسي أرق من مفهوم التماسك الاجتماعي وأسمى، فإذا تحققت المودة والرحمة كان من ثمراتها تحقق التماسك النفسي والاجتماعي، وهذا ما يدعوا القائلين بالخدمة الاجتماعية، إلى توفير الجهود الكبيرة، لإحكام نظام العلاقة بين الزوجين، وبين أعضاء الأسرة عموماً، لإشاعة المودة والرحمة، وانتظار ما تثمر من ثمرات طيبة على مستوى المجتمع والأمة.

3. مسؤولية الأسرة في تحقيق تماسك أفرادها:¹

إن من حق الطفل على والديه أن ينعم بالأمن في علاقاتهما معه، وأن يوفرأ له الأمن في علاقته بإخوته وأخواته، وعلاقته بالأسرة الكبيرة التي ينتمي إليها .. إذ يلاحظ في سلوك بعض أفراد الأسر الكبيرة كالجد والجدة، والعم والخال، أنهم يمارسون في بعض الاحيان سلوكات غير سوية، تتراوح ما بين الشدة الشدة في معاملة الطفل، أو فرط التدلل والشطط، ما يخل بالأمن النفسي للطفل أو الناشئ، ويحتم على الوالدين أن يتدخلون بحكمة لتوفير الأمن النفسي للطفل وإصلاح العلاقة، والأسرة على وجه العموم هي مرآة تنعكس عليها ثقافة المجتمع بما تحويه من قيم وعادات واتجاهات، فمن الأسرة يستقي الطفل ما يرى من ثقافة، ومن قيم وعادات واتجاهات اجتماعية، ومنها يتعلم الطفل فكرة الخطأ والصواب، ومنها يتعرف على الأساليب السلوكية، التي عليه أن يتخذها في تصرفاته وسلوكه، ويتعلم الطفل من الأسرة ما عليه من واجبات، وما له من حقوق، وكيف يعامل غيره؟ وكيف يستجيب لمعاملة غيره؟ وجميع هذه الانماط السلوكية والقيم يتعلمها الطفل في مراحل تكوينه الاولى، في السنوات التي تسبق دخول المدرسة.

¹ السيد رمضان، مرجع سبق ذكره، ص ص 80-93.

والأسرة بجانب تلك الوظيفة الاجتماعية ، لها أثرها الكبير في النمو النفسي للطفل، فسلوكها وطبيعة علاقاتها تحدد إلى درجة كبيرة إن كان الطفل سينمو نمواً نفسياً سوياً، أو إن كان سينمو نمواً نفسياً غير سوي .. إنها مسؤولة إلى حد كبير عن سمات الشخصية، التي يدخل فيها عنصر التعليم : كالعدوان، والإكتفاء الذاتي، والإنبساط والإنطواء، وجميع السمات المكتسبة .. والأسرة المستقرة التي تشبع حاجات الطفل، وبما تتميز به من تجاوب عاطفي بين أفرادها عامل مهم في سعادة الطفل وحسن نشأته .. كما أن الأسرة المضطربة هي مرتع خصب للانحرافات السلوكية، والاضطرابات النفسية، والقلق وفقد التماسك.

4. أمور يجب مراعاتها من طرف أخصائي الخدمة الاجتماعية:¹

أ. العلاقة بين الوالدين:

يجب على القائم بالخدمة الاجتماعية أن يراعي العلاقة بين الوالدين أو الزوجين، فإذا كانت سوية منسجمة، فإن شخصية الطفل تنمو نمواً متكاملًا متزنًا، وفي حالة الخلافات والتشاحن بين الزوجين، وبخاصة عند علم الطفل بها، فإنها تعتبر من العوامل التي تؤدي إلى نمو الطفل نمواً نفسياً غير سوي، إذ أن خلاف الوالدين وتشاحنهما يمثل بالنسبة للطفل صراعاً نفسياً، ويترك آثاراً سلبية عميقة، تهدد أمن الطفل وانتماءه، وحاجته إلى الحب والتقدير، وقد يزرع ذلك في نفس الطفل السلوك العدواني، الناقم على المجتمع.

ب. العلاقة بين الإخوة والأخوات:

ومن أهم الأمور التي يتوجب على الأخصائي الاجتماعي مراعاتها، علاقة الإخوة فيما بينهم، فعندما تكون العلاقة بين الإخوة والأخوات ودية حميمة، فإن

¹ - جبريل ثريا عبد الرؤوف وآخرون، الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة والطفولة، جامعة حلوان، 2001، ص 267.

الطفل ينمو بين إخوته وأخواته نمواً نفسياً سوياً، والعكس صحيح .. وتبعاً لذلك وجب على القائم بالخدمة الاجتماعية النظر بعين ثاقبة، فقد اهتم علماء النفس بترتيب الطفل بين إخوته وأخواته، وما له من أثر في شخصيته، ورأوا أن الطفل الوحيد غالباً ما يسوء تكيفه، وأن الطفل الذي ينشأ بين عدد كبير من الإخوة تكون شخصيته متكيفة تكيفاً سليماً.

ت. العلاقة بين الوالدين والطفل:

ومن الأمور التي يجب على القائمين بالخدمة الاجتماعية مراعاتها، علاقة الوالدين بالطفل، وتصحيح ما يمكن تصحيحه، حيث يستطيع الوالدان أن يوجدا الانسجام والمودة والرحمة في علاقة الأبناء ببعضهم، أو أن يشعروا بينهم بالغيرة والعداوة، والكرهية والتحاسد، بما يمارسان من سلوك سوي يقوم على العدل وإشاعة روح المودة والتعاقد، أو بما يجنحان إليه من علاقة عاطفية غير عادلة اتجاه طفل دون سائر إخوته وأخواته، وفي مقابل ذلك إهمال الأطفال الآخرين وحرمانهم تحت شتى الأعذار والتعليلات، فبعض الآباء قد يفضل الولد الأكبر، وبعضهم يفضلون الأبناء على البنات، وبعضهم يرون في بعض أولادهم تميزاً وذكاء، وصفات إيجابية، تجعلهم يفضلونهم على إخوانهم، ويتوجهون باللوم على أولادهم الآخرين بمناسبة أو غير مناسبة، وكان الأولى بهم أن يولوا أولى المواهب الضعيفة عناية أكبر، ليستطيعون تجاوز ما هم فيه من الخلل والقصور، وربما كانت المعاملة غير العادلة سبب ذلك.

إن الخدمة الاجتماعية تؤكد على أن نوع العلاقة التي تنشأ بين الوالدين والطفل، وطريقة معاملة الوالدين لطفلهما عامل مهم في تشكيل شخصية الطفل، فهناك فرق في السلوك والصفات الشخصية بين فرد نشأ في ظل التدلل الزائد، والحنان المفرط، وشخصية فرد آخر، نشأ في جو من الصرامة والنظام الدقيق، والمحاسبة على كل خطأ

بشيء من الشدة، فإذا ما نشأ الطفل في جو أشبع من خلاله بالحب والثقة، تحول إلى شخص يستطيع أن يحب لأنه أحب، وتعلم كيف يحب، وسيكون شخصاً يستطيع أن يثق بغيره، لأنه عاش مع والديه في جو من الثقة، ومثل هذا الجو الاجتماعي يشبع حاجات الطفل النفسية كالشعور بالأمن، والطمأنينة، والإحساس بالثقة بالنفس وقيمة الذات.¹

إن الخدمة الاجتماعية ترسخ في أذهان الأزواج أن علاقتهما السوية الطيبة بالطفل، تتطلب اشتراكهما في أوجه متعددة من النشاط وتنمية الاهتمامات المشتركة، تشجيعاً للطفل على العمل، والإعتماد على النفس، وهذا النموذج من الوالدين لا يتعامل مع الطفل في لحظته الحاضرة فحسب، وإنما ينظر نظرة بعيدة إلى المستقبل، وما فيه من طموحات وآفاق رحبة.

5. الخدمة الاجتماعية وغرس القيم في عالم متغير:

تزداد أهمية هذه القيم وضرورة غرسها والعناية بها في عالم اليوم المتغير المتقلب الذي بدأ يتنكر للقيم ويحارب الفضيلة، وتوضح هذه الأهمية للأسباب التالية:

أ. إتسام المجتمعات عامة ومنها الشعوب العربية والإسلامية حالياً، باهتزاز القيم واضطراب المعايير الاجتماعية والأخلاقية، وكثرة حالات الخروج على تعاليم الدين والقانون، مما أصبح يثير الخوف من تهديد أمن البلاد واستقرارها الاجتماعي، مما يدعو أخصائيي الخدمة الاجتماعية إلى ضرورة المساهمة في بناء شخصية الإنسان على قيم الدين، وإلى تعميق العقيدة والشريعة في نفوس أبناء جيل الغد، على وجه يهيئ لهم الانتفاع مما شرعه الله لعباده، ويعصمهم من الزلل، ويحميهم من التعصب، ويبعدهم عن الانحراف وعن التأثر بالأفكار المسمومة.

⁹ - جبريل ثريا عبد الرؤوف وآخرون، المرجع السابق، ص 267.

ب. الواقع الراهن الذي يتميز بالتطور التقني والانفجار المعرفي، وكل منهما يلاحق الآخر بصورة مذهلة، ويفرض الإنهيار به والتجاوب معه والتعامل مع متطلباته، ولهذا التطور والتنامي سلوكيات تضبط حركة الحياة، ويخشى مع مرور الوقت وإذا ما تدخلت جميع الأطراف من بينهم أخصائيو الخدمة الاجتماعية، وقوعنا في التبعية المعرفية والثقافية المصاحبة، مما يهدد الانتماء إلى أمتنا الإسلامية .

ت. تبرز أهمية الخدمة الاجتماعية، من خلال الميل المتنامي لدى أفراد المجتمع إلى عدم المبالاة بالحماقات التي يقترفها بعض أفرادهم وجماعاته، إضافة إلى ظهور التيارات المعاكسة للتدين، وتسرب القدوة الصالحة من أكثر من موقع، مما يهيئ الساحة لأعداء وخصوم سعوا في تفتيت الوحدة السلوكية وتوسيع الفجوة بين الأجيال .

ث. ورود بعض السلوكيات التي لا تتفق وقيمنا الفاضلة من خلال أجهزة الإعلام والثقافة ووسائل الاتصال بإسم الفن، وباسم الاطلاع على واقع العالم المتقدم، والحقا بهم دون مراعاة لحدودنا الثقافية والدينية، فيفسد إلحاحه وتكراره علينا تديننا، ويصبح بمرور الوقت مؤلواً ومعتاداً، ومن ثم تترسخ آثاره في نفوس الكبار وتترزل القيم الدينية، ومنهم مباشرة تمتد الآثار إلى الصغار، والصغار يصبحون كباراً وتصغر في أعينهم قيم الدين بالإعتياد، ومن هنا وجب على الخدمة الاجتماعية أن تلعب دور الحصن المتين، الذي يحفظ النشئ من مخاطر العولمة.

ج. تكمن أهمية تدخل الخدمة الاجتماعية في حياة الأسر من خلال إنشغال الأخيرة حالياً بهموم العيش والرزق، حيث لم تعد المداخليل كافية لمواجهة احتياجات المعيشة، وساعدت السلوكيات المعاصرة على شيوع الرغبة في الإستزادة من المداخليل ولم تعد الأسرة - لعدة أسباب - قادرة على القيام بالأعباء المتزايدة يوماً بعد يوم، مما أدى إلى ضعف القدرة على رعاية الأولاد، إما عن قصور أو عن تقصير.

ح. تفضيل كثير من الأمهات في المدن وغيرها الخروج إلى الشارع وإلى ميادين العمل، مما أسهم في الإنصراف عن الاهتمام بالصغار، وتفضيل دفعهم إلى دور الحضانة وبيوت الجيران وغيرهم، فأصبح البيت على هامش التربية، ما يتطلب من أخصائي الخدمة الاجتماعية تكثيف الجهود في إرشاد هؤلاء النساء في طريقة تربية أبنائهن، ومدى خطورة تخليهن عن أبنائهن من أجل منصب شغل (مبدأ تحديد الأولويات)، حتى لا ينعكس ذلك مستقبلاً بالسلب عليهن وعلى المجتمع.

خ. ضعف دور المدرسة والمؤسسات التعليمية عامة في غرس القيم لدى التلاميذ، واهتمام كثير من المعلمين على تلقين المعارف وعلى الخلاص من المقررات في أقرب وقت، كلها أمور تؤكد ضرورة إعادة النظر في القيم الإسلامية من طرف أخصائيو الخدمة الاجتماعية، وتضافر الجهود للعناية بها وغرسها في نفوس أبنائنا لمواجهة هذه التحديات التي يتعرضون لها.

6. الخدمة الاجتماعية الإجتماعية في مجتمعنا الجزائري:

تؤكد غالبية التقارير التي جاءت بها وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، ووزارة السكن ووزارة التربية الوطنية، الضرورة الإجتماعية للخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة، ويتضح ذلك من خلال ما يلي:¹

أ. الإستقبال والتكفل بالنساء في وضع إجتماعي صعب:

الإستقبال: الإستقبال داخل كل مؤسسة أو هيئة ماهو الا الحلقة الأولى من سلسلة نحو الوصول إلى الحقوق من خلال تكفل نوعي، لهذا لا بد من تحسين ظروف هذا الإستقبال لترسيخ علاقة ثقة، لذا يستحب أن يتم:

- تعيين أعوان الإستقبال من الجنسين عند مدخل المؤسسة.

¹ - المديرية العامة للأسرة وقضايا المرأة والتلاحم الإجتماعي، دليل لأفضل إعادة إدماج إجتماعي مني للمرأة، وزارة التضامن الوطني والسرة وقضايا المرأة، الجزائر، ديسمبر 2015، ص6.

- تحديد فضاء مخصص للإستقبال،
- وضع لافتة في عين المكان تحدد هذا الفضاء.
- تكييف المكان وتوفير الظروف لأجل تسهيل وصول النساء من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- السهر على ضرورة استجابة هذا الفضاء لمعايير حسن الإستقبال.
- السرية (وسط مغلق، شخص واحد في الإستقبال، توفير قارورة ماء، علبة مناديل، الهاتف مغلق - أثناء الحوار والباب مغلق والحرص على عدم الازعاج).
- السهر على إرتداء لباس لائق (الهندام).
- السهر على أن يكون المتدخل (مهنى على دراية بالمهنة التي يقوم بها)، موضوعي، واقعي، جاهز، مهذب، متواضع، يستعمل لغة بسيطة وواضحة، يحترم ويقدر السرية، قادر على تحليل وتقييم الاحتياجات.
- ❖ عملية التكفل: أثناء التكفل يجب ترتيب وتصنيف الاحتياجات حسب الأولوية، مع الأخذ بعين الإعتبار الاحتياجات الأكثر إستعجالاً: ¹
- الحاجة الطبية: أثار الضرب والجرح، الامراض المزمنة أو العجز، الحمل، الولادة وغيرها.
- الحاجة المادية: ألبسة، مواد غذائية، حليب، حفاظات، أدوية...إلخ.
- الحاجة النفسية أو البسيكولوجية: الإحباط النفسي (الاكتئاب)، القلق، الهلع، الخوف، محاولة الإنتحار.
- الحاجة الإجتماعية العائلية: الزواج العرفي ومخلفاته، مشاكل تدرس الأطفال، مشاكل التواصل مع الأبناء المراهقين، السكن، التشغيل.

¹ - نفس المرجع، ص 6.

- الحاجة القانونية: التوعية والتوجيه يختلف الإجراءات الإدارية القانونية.
- تفرض الوزارة الوصية على الأخصائي، في إطار الحماية والدعم المستعجل دراسة إمكانية:
- ضمان الإيواء المؤقت للمرأة التي تركت البيت العائلي أو الزوجي في المراكز المفتوحة لهذا الغرض.
- تأمين إ طعامها ونظافتها وملبسها.
- السهر على التكفل الطبي المستعجل لها.
- ❖ الأهداف من مرافقة النساء في وضع اجتماعي صعب:
- الدعم البسيكولوجي: إعادة الإدماج العائلي.
- إعادة الإدماج الاجتماعي المهني أو المدرسي.
- المرافقة الإدارية والقضائية عند الإقتضاء.
- الدعم المادي (الملابس، مواد غذائية، حليب الأطفال، حفاظات، أدوات مدرسية).
- المرافقة المرافقة قد تكون بداع بسيكولوجي أو طبي أو مادي أو إداري أو تربوي مدرسي أو قضائي، ويتم على المدى القصير وال المدى المتوسط وال المدى الطويل.
- على المدى القصير: تكون فورية من خلال الإستجابة السريعة، التكفل النفسي والعلاجي والمادي والمصالحة العائلية أو الزوجية إذا كان ممكناً وإذا لزم الأمر.
- الرعاية النفسية والشخصية: في حالة وجود امرأة مع أطفالها المعنيين بالمتابعة البسيكولوجية يجب توجيههم نحو المراكز المختصة كما يلي:¹

¹ - المديرية العامة للأسرة وقضايا المرأة والتلاحم الاجتماعي، المرجع السابق، ص7.

- على المدى المتوسط:

- تلبية الاحتياجات الاقتصادية (مهنية).

- التشغيل: إقترح إدماجهم في أحد تراتيب المساعدة والادماج المهني المنشأة من طرف الدولة (لوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، وكالة التنمية الاجتماعية، الصندوق الوطني للتأمين على البطالة....).

- التكوين: توجيههم نحو التكوين المهني، مع العلم أن النساء بدون مستوى تعليمي بإمكانهن الاستفادة من تكوين مناسب، سواء التكوين لدى القطاع الخاص أو على مستوى الحركة الجمعوية، ويمكن للمتدخل تحديد الهياكل التي توفر فرص الشغل ومراكز التكوين الواقعة داخل الولاية، كما بإمكان المتدخل توجيه ومرافقة النساء لتكوين ملف إداري حسب الحاجة تبعاً للتراتب المدرجة في هذا الدليل.

- الإدارية: الحصول على بطاقة الإعاقة أو الشفاء أو المعوز والحصول على وثائق الحالة المدنية.

- تدرس الأطفال ودراسة كل الإمكانيات التكاملية بالتواصل مع مصالح وزارة التربية الوطنية.

- النظر في التكفل المناسب (مدرسي، بسيكولوجي، أرطوفوني، نشاطات ترفيهية رياضية وموسيقى وغناء).

- قضائية: تسجيل الزواج، الميلاد (إثبات النسب)، الاستفادة من المساعدة القضائية (الطرد من السكن، الإبن أو الزوج محبوس).

- على المدى البعيد: السعي لتوفير سكن عن طريق الإيجار.

- إيداع ملف للحصول على سكن اجتماعي، تساهمي....).

-الهويات: توجيههن نحو دور الشباب، والجمعيات الناشطة ذات الطابع الثقافي والترفيهي وقاعات الرياضة....

-تحسيسهن بضرورة إعادة إدماجهن في البيت الزوجي، الوسط العائلي أو المهني.
- تحديد الأشخاص الذين يمكن اللجوء إليهم أو الذين لهم مكانة على مستوى الأسرة (العمة، الخالة، الجارة،...الخ) للاتصال به وتحسيسه وتوعيته وإطلاعه بالخطوات المتخذة، العمل المتواصل من أجل إعادة نسج الروابط العائلية.

- المتابعة والمرافقة عن بعد بتقديم المساعدة المادية (الحفاظات، الملابس، الأدوات المدرسية، المتابعة الطبية والأدوية...).

يجب أن يتوفر لدى المتدخل ما يلي:

- قائمة مؤسسات الإستقبال العامة والخاصة.
- قائمة الجمعيات النسوية أو تلك التي تنشط في مجال المرأة.
- قائمة الأشخاص المؤهلة لتقديم المساهمة والدعم.
- الإلمام بالإجراءات القانونية لنقل وتحويل القصر لدى عائلات الإستقبال أو إلى المراكز المتخصصة. تحديد تراتيب المساعدة والإدماج المهني والتكوين التي وضعتها الدولة المذكورة في هذا الدليل.

ب. تنظيم عملية محو الأمية:

يضمن الديوان الوطني لمحو الأمية وتعليم الكبار تحت وصاية وزارة التربية الوطنية مع المؤسسات، الهيئات والجمعيات ترقية ورفع المستوى المعرفي والثقافي للمواطن الأمي الذي يسمح له بإكتساب المعارف الأساسية لتحسين نوعية المستوى المعيشي، للمشاركة في التنمية والتعلم مدى الحياة، وحتى يتمكن كل شخص أمي من الإستفادة من تكوين بلبي

حاجياته الأساسية، فإن الجزائر وضعت حيز التطبيق برنامجها لمكافحة الأمية تمثل في الإستراتيجية الوطنية لمحو الأمية في سبتمبر 2007 والمصادق عليها من طرف مجلس الحكومة في جانفي 2007.¹

أهداف الإستراتيجية الوطنية لمحو الأمية:

- تقليص نسبة الأمية بنسبة 50% مع آفاق 2012.
- إستئصال آفة الأمية مع نهاية 2016، رغم أني لا أجد بأننا قضينا عليها نهائيا رغم أننا دخلنا 2018.

❖ الفئات المستهدفة:

- كل فرد جزائري تجاوز سنه إلزامية التعليم النظامي أو انقطع عن الدراسة (لأي سبب من الأسباب)، قبل أن يتحكم في آليات القراءة والكتابة.
- ❖ الجمهور ذو الأولوية:

- الشريحة العمرية وتتراوح ما بين 15 و 49 سنة.
- المرأة والفتاة.
- سكان المناطق الريفية.

ت. جهاز التكوين الخاص بالنساء والفتيات:

- وضعت الوزارة الوصية بالتعاون مع وزارة التكوين المهني، برامج التكوين الجوّاري (فروع منتدبة) لفائدة الفتيات في الوسط الريفي، قصد تقريب النساء والفتيات في الوسط الريفي من التكوين المهني بهدف تمكينهن من تأهيل

¹ - المديرية العامة للأسرة وقضايا المرأة والتلاحم الإجتماعي، مرجع سبق ذكره، ص 15.

مهني، ثم وضع جهاز خاص في شكل فروع منتدبة والمتمثلة في إستغلال الهياكل المحلية لتنظيم التكوين المهني لفائدة هذه الفئة.

- تكوين المرأة الماكثة في البيت:

يهدف هذا الإجراء الموجه أساساً للمرأة الماكثة في البيت إلى تمكينها من إكتساب تأهيل وكفاءة مهنية تسمح بأداء عمل إنتاجي والمساهمة في تطوير الإقتصاد.

- وضع المراكز الجوارية:

تم وضع ثمان مراكز جوارية من أجل التكفل بالإحتياجات الخاصة للسكان في المناطق النائية، وبالخصوص للنساء والفتيات الريفيات، هذه الهياكل الجوارية مجهزة بتكنولوجيات الإعلام الآلي والإتصال (TIC)، ولها خصوصية بيداغوجية وإجتماعية وإقتصادية، إذ أنها تقدم خدمات في مجال التكوين في الإعلام والإتصال، الغاية منها تعزيز التنمية المحلية وتقريب خدمات التكوين من المستفيدين سيما النساء، وتواجد هذه الخيرة في ولايات أدرار، الجلفة، البويرة، إليزي، النعامة، غليزان، تبسة وتمنراست وسيتم فتح خمس خمس هياكل جوارية منظمة في هياكل متنقلة للوصول لسكان المناطق البعيدة إلى جانب سكان البدو والرحل.¹

خاتمة:

مما سبق يتضح لنا أن الخدمة الإجتماعية ضرورة حتمية للمجتمعات عامة، ومجتمعنا الجزائري خاصة، وهي أداة أساسية في مساعدة الأسر المحتاجة، ولملمة شملها وإعادة بناء استقرارها، وهنا وجب أن يعلم الجميع وخاصة القائمون على الخدمة الإجتماعية، أن الدولة الجزائرية تعمل جاهدة من أجل تحقيق الأمن المجتمعي

¹ - المديرية العامة للأسرة وقضايا المرأة والتلاحم الإجتماعي، المرجع السابق، ص 17.

الذي لا يتحقق إلا إذا تحقق الاستقرار الاجتماعي، باعتبار الأسرة النواة الأساسية في تكوين المجتمع، كما أن أي خلل في الأداء الوظيفي لكل نسق من الأنساق المعنية بالخدمة الاجتماعية، انطلاقاً من السلطات التشريعية، وصولاً إلى المنفذين (أخصائيون اجتماعيون، مرشدون...إلخ)، يؤدي إلى ضياع المزيد من الطاقات البشرية التي لا ذنب لها، إلا أنها تواجدت ضمن محيط لم يهيئها لإبراز مواهبها وقدراتها، فتتفاقم بذلك المشاكل الاجتماعية، مما يؤدي إلى اضطراب الحياة المجتمعية ككل.

قائمة المراجع:

- السيد، رمضان. إسهامات الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والسكان، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1419 هـ، ص ص 80-93.
- الفاروق، سيد عمر. ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، حلوان، 1970، ص 4.
- Keiser, Crampton and. The management of human relations, New York, 1970, p5.
- مطر، محمد. البناء الاجتماعي للأسرة، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1966، ص 63.
- عبد الله، صنوبرة. الحركة الجمعوية في الجزائر ودورها في ترقية طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، جامعة عنابة، الجزائر، 2010، ص ص 25-26.
- بدوي، أحمد. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار الفكر اللبناني، بيروت، 1415 هـ، ص 86.

- جبريل ثريا عبد الرؤوف، وآخرون. الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة والطفولة، جامعة حلوان، 2001، ص 267.
- المديرية العامة للأسرة وقضايا المرأة والتلاحم الاجتماعي. دليل لأفضل إعادة إدماج اجتماعي مهني للمرأة، وزارة التضامن الوطني والسرة وقضايا المرأة، الجزائر، ديسمبر 2015، ص 6.