العمل الاجتماعي بوصفه نموذجا من نماذج تنظيم المجتمع: نموذج مقترح؟

Social Action as a Method of Community Organization: A Proposed Method.

Dr. Mahmoud Mohammad Al -Kafawin
Assistant Professor/ University of Jordan/ Jordan
alkafawin@yahoo. com

د. محمود محمد الكفاوين
أستاذ مساعد/ الجامعه الأردنية/ عمان/ الأردن

Received: 27/ 3/ 2019, **Accepted:** 18/ 6/ 2019
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.3547499
http://journals.qou.edu/index.php/jrresstudy

تاريخ الاستلام: 27/ 3/ 2019م، **تاريخ القبول:** 18/ 6/ 2019م.
E- ISSN: 2410 - 3349
P- ISSN: 2313 - 7592

ملخص:

تعد طريقة تنظيم المجتمع من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية الرئيسة و تعتمد في تدخلها المهني على عدة نماذج من ضمنها: التخطيط الاجتماعي، التنمية المحلية ، العمل الاجتماعي. وبالرغم من أن نموذج (العمل الاجتماعي: Social Action) يعد نموذجًا من نماذج تنظيم المجتمع لكنه لم يحظ بالاهتمام اللازم في أدبيات الخدمة الاجتماعية في العالم العربي عموما و في الأردن على وجه الخصوص. لذا هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى واقع العمل الاجتماعي بوصفه نموذجا من نماذج تنظيم المجتمع في الأردن على الصعيد الأكاديمي والعملي سعيا للوصول لنموذج مقترح لممارسة العمل الاجتماعي منهجا من مناهج تنظيم المجتمع. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم المنهج النوعي وذلك من خلال التعرف إلى آراء مجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين حول مفهومهم للعمل الاجتماعي ووجهة نظرهم في استخدامه، حيث أُجريت الدراسة الميدانية على عينة تكونت من (30) من الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين في عدد من مجالات الخدمة الاجتماعية، وقد تم جمع البيانات من خلال المقابلة المفتوحة، كما تم تحليل مضمون مساقات ومقررات الخدمة الاجتماعية التي تدرس لطلبة الخدمة الاجتماعية (البكالوريوس والماجستير) في الجامعة الأردنية، بالإضافة لمراجعة الأدبيات ذات الصلة بالموضوع وخبرة الباحث العملية والأكاديمية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي كان من أهمها: غياب مفهوم العمل الاجتماعي عن الأخصائيين الاجتماعيين على الصعيد الأكاديمي والممارسة العملية بالرغم من قناعتهم بأهمية وإمكانية استخدامه في الممارسة المهنية. وخلُصت الدراسة لمجموعة من التوصيات كان من أهمها: ضرورة تطوير مناهج الخدمة الاجتماعية لتشتمل على معارف ومهارات وأخلاقيات أكثر عمقا عن العمل الاجتماعي وسبل ممارسته بالإضافة للحاجة لإجراء المزيد من الدراسات المتعمقة حول الموضوع، وقد قدمت الدراسة نموذجا مقترحا لممارسة العمل الاجتماعي كمنهج من مناهج تنظيم المجتمع في الأردن.

الكلمات الدالة: العمل الاجتماعي؛ الخدمة الاجتماعية؛ تنظيم المجتمع؛ نماذج تنظيم المجتمع.

Abstract

Community Organization is one of the main methods of social work professions. It uses several models, including social planning; local development and social action. Although social action as a model of community organization has not received the attention required in the literature of social work in the Arab world in general and in Jordan in particular. This study aimed to identify the reality of social action as a model of community organization in Jordan at the academic and practical levels.

The researcher used a qualitative methodology, data were collected through identifying the views of a group of social workers about their concept of social action and their perspective on its use, The field study was conducted on a sample consisting of 30 social workers, academics and practitioners in a number of areas of social work. Open interview, and the content of courses and social work courses taught to students of social service (bachelor and master) at the University of Jordan was analyzed, as well as the literature review.

The study reached aset of results, the most important of which were: the absence of the concept of social action s academically and practically. Participants expressed their conviction of the importance and feasibility of using the social action method in professional practice. The study concluded with a set of recommendations, the most important of which was the need to develop social work curricula to include deeper knowledge, skills and ethics about social action and methods of practicing it, in addition to the need for more in - depth studies on the subject.

***Keywords**: Social Action; Social Work; Community Organization; Community Organization Models.*

مقدمة:

لقد حظيت مهنة الخدمة الاجتماعية باهتمام واعتراف دولي باعتبارها مهنة إنسانية تُعنى برفاهية الإنسان وتحقيق العدالة الاجتماعية وتستند إلى فلسفة تؤمن بكرامة الإنسان وقيمته وحقه في الحياة الكريمة. وبالرغم من أن بداياتها كانت تركز على الخدمات الفردية إلا أنها أخذت في التطور عبر العقود، حيث ظهرت طريقة خدمة الفرد في البداية وتلتها طريقة العمل مع الجماعات ثم طريقة تنظيم المجتمع (Pathare, 2010; Bosco, 2010) وقد اهتمت طريقة تنظيم المجتمع بإحداث التغيير الاجتماعي في المجتمعات من أجل تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة مع التركيز على حقوق الإنسان وتحقيق العدالة الاجتماعية وقد استخدمت هذه الطريقة عدة مناهج للممارسة، لعل من أشهرها نماذج روثمان في تنظيم المجتمع والتي اشتملت على نماذج: التخطيط الاجتماعي والتنمية المحلية والعمل الاجتماعي (Rothman,1968;Stockdale,1976 ;Bliss, 2015) ومن الملاحظ أن التخطيط الاجتماعي والتنمية المحلية قد تم تناولهما من قبل كثير من المهتمين بشكل أو بآخر في حين أن العمل الاجتماعي (Social Action) كمنهج من مناهج تنظيم المجتمع لم يحظ بنفس القدر من الاهتمام سواء على الصعيد الأكاديمي أو الممارسة (Tan, 2009).

أما الخدمة الاجتماعية في الأردن، فمن الملاحظ بأنه وبالرغم من مرور أكثر من خمسين عاما على نشأتها إلا أنها لا زالت تدرس وتمارس بشكل تقليدي بل ويكاد يطغى على أدبياتها وتدريسها وممارستها مفهوم الرعاية الاجتماعية و الخدمات الفردية كما هو واقعها في معظم الدول العربية، الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في واقعها الأكاديمي والعملي لتوضيح هويتها المهنية وبناء وظيفة محددة لها وكذلك تحديد أدوار واضحة للأخصائيين الاجتماعيين

كي تحظى باعتراف رسمي (الكفاوين،2017؛ 2018) ولعل من بين المجالات التي تحتاج للتطوير سواء على صعيد الإعداد الأكاديمي أو الممارسة المهنية (طريقة تنظيم المجتمع بنماذجها المختلفة).

لقد شهد العالم – ولا يزال يشهد – أزمات ومشاكل معقدة ومتداخلة، أدت إلى حدوث تغيرات سياسية واجتماعية واقتصادية وثقافية، ولعل من أبرزها تلك الأحداث والثورات التي بدأت تسود عددا من الدول العربية منذ العام 2011 والتي أطلق عليها (الربيع العربي) حيث حظيت تلك الثورات والاحتجاجات والمطالبات الشعبية باهتمام الخبراء والسياسيين والباحثين؛ لما نجم عنها من نتائج سياسية واقتصادية واجتماعية (ابوصعب،211؛ بدرخان،2013)، كما شهد العالم انتشار ما أطلق عليه "الارهاب" والذي نجمت عنه آثار مدمرة على الصعيد العالمي بشكل عام والشرق الأوسط بشكل خاص بالإضافة إلى مشاكل الفقر والهجرات القسرية وانتشار الجرائم. ولذلك برزت دعوات من سائر المختصين للاهتمام بالقضايا الكبرى كالفقر والبطالة والعدالة الاجتماعية والعناية بالمهشمين وتعزيز دور الشباب وإعادة صياغة للعقد الاجتماعي واستثمار رأس المال الاجتماعي والإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي ومكافحة التطرف والإرهاب. وهو الأمر الذي يتطلب تعبئة واستثمار جميع الطاقات والموارد والإمكانيات المادية والبشرية والتقنية والاجتماعية في المجتمعات وتوجيهها لحل المشكلات وإشباع الاحتياجات، وبالرغم من ذلك كله فانه من الملاحظ غياب المهتمين بالعمل الاجتماعي عن الساحة وضعف دور الخدمة الاجتماعية في التعامل مع تلك القضايا (الكفاوين،2018؛ السروجي ،2012).

لقد بات في حكم اليقين بأنه لم يعد من الممكن قبول بقاء الخدمة الاجتماعية في ثوبها التقليدي، سواء على الصعيد الأكاديمي أو البحثي أو الممارسة المهنية وإنما يجب على القائمين عليها العمل على تطوير قاعدتها المعرفية والمهارية والأخلاقية والاهتمام بالأبحاث العلمية كي تتمكن الخدمة الاجتماعية من التفاعل مع القضايا المجتمعية المستجدة. لذلك فإن هذه الدراسة تنطلق من القناعة بأن الخدمة الاجتماعية بإمكانها ومن خلال (العمل الاجتماعي) كنموذج من نماذج تنظيم المجتمع أن تسهم بفاعلية في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة. ونظرا لعدم وجود دراسات سابقة حول هذا الموضوع في الأردن فإن هذه الدراسة هدفت للتعرف على واقع (منهج العمل الاجتماعي) و الحيز الذي يحتله في أدبيات وتدريس وممارسة الخدمة الاجتماعية في الأردن وصولا لنموذج مقترح للممارسة المهنية من قبل الاخصائيين الاجتماعيين.

إشكالية الدراسة ومبرراتها:

تنطلق هذه الدراسة من القناعة بأن التغيرات المتسارعة والأحداث الجارية والمشكلات الاقتصادية وآثار الربيع العربي والظواهر الاجتماعية المتفاقمة لا بد أن تحظى باهتمام كاف من قبل العلوم والمهن الانسانية وتحديدا الخدمة الاجتماعية، من خلال دراستها وفهمها والتعامل معها واستشراف المستقبل ، الأمر الذي يستوجب إحداث نقلة نوعية في أدبيات وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية مع ضرورة التركيز على إعداد الموارد البشرية الكفؤة والقادرة على ابتداع أفكار وآليات جديدة للتعامل مع المستجدات العالمية والإقليمية والمحلية (Jones & Truell, 2012). وحيث إن العمل الجمعي والمشاركة الشعبية الجادة والاهتمام بالشباب والمرأة ورفع الظلم وتحقيق العدالة الاجتماعية من أهم مطالب التحول في المجتمعات العربية، لذلك لا بد أن تكون هذه القضايا من أولويات الأخصائيين الاجتماعيين من خلال تحريك المجتمعات المحلية و نشر العدالة الاجتماعية و تفعيل رأس المال الاجتماعي وتعزيز دور المجتمع المدني لمواجهة الاحتياجات المستجدة للمجتمعات العربية عموما و للمجتمع الأردني على وجه الخصوص (الكفاوين، 2018). لذا فإن الدراسة انطلقت من الإيمان بأهمية استخدام نموذج العمل الاجتماعي من أجل تمكين أفراد المجتمع واستخدام قوتهم الجمعية لنشر الوعي والاهتمام بالقضايا المجتمعية وتوحيدهم حول القضايا المشتركة، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التعرف على واقع العمل الاجتماعي (Social Action) كنموذج من نماذج تنظيم المجتمع في الأردن وصولا لنموذج مقترح للممارسة المهنية.

تساؤلات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد سعت إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما مفهوم الاخصائيين الاجتماعيين للعمل الاجتماعي باعتباره نموذجا من نماذج تنظيم المجتمع من خلال إعدادهم المهني (أكاديميا وممارسة)؟
- ما موقع نموذج « العمل الاجتماعي" في مهنة الخدمة الاجتماعية في الأردن أكاديميا؟ (من خلال مناهج الخدمة الاجتماعية التي تدرس في الجامعات) وعمليا من خلال الممارسة المهنية من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين؟
- ما مدى إيمان وقناعة المشاركين في الدراسة بالدور الذي يمكن أن يؤديه نموذج العمل الاجتماعي في التعامل مع القضايا والمشكلات التي تواجه المجتمع الأردني؟ .
- ما النموذج المقترح لممارسة العمل الاجتماعي في المجتمع الأردني؟

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية دور الخدمة الاجتماعية كمهنة وخصوصا طريقة تنظيم المجتمع **لذا تكمن أهمية الدراسة نظريا وعمليا فيما يلي:**

- نظراً لنقص الأدبيات والدراسات والأبحاث المتعمقة حول العمل الاجتماعي بوصفه نموذجا من نماذج تنظيم المجتمع في الأردن فإن الباحث يأمل أن تسهم هذه الدراسة في سد هذه الفجوة.
- الحاجة الماسة للتأصيل لمفهوم العمل الاجتماعي باعتباره نموذجا من نماذج تنظيم المجتمع بالاستفادة من النظريات والأدبيات والتجارب العالمية ذات الصلة، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية المجتمع الأردني وبالتالي الإسهام في تطوير مهنة الخدمة الاجتماعية في الأردن فكرا وممارسة.
- من المأمول أن تسهم نتائج الدراسة في تحسين العملية التعليمية لدارسي الخدمة الاجتماعية وتحديدا طريقة تنظيم المجتمع ونماذجها في التدخل المهني سواء من خلال إثراء الأدبيات

والمناهج الدراسية أو التدريب الميداني.

- تزويد واضعي السياسات والبرامج الاجتماعية بتصور عن دور العمل الاجتماعي في التعامل مع القضايا المجتمعية.
- إتاحة الفرصة للباحثين لإجراء مزيد من الدراسات المتعمقة حول دور العمل الاجتماعي في تنمية المجتمعات وتنظيمها.

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الحيز الذي يشغله «منهج العمل الاجتماعي» في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في الأردن **ومن المأمول أن يتم ذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:**

- التعرف إلى مفهوم الأخصائيين الاجتماعيين للعمل الاجتماعي باعتباره نموذجا من نماذج تنظيم المجتمع من خلال إعدادهم المهني.
- معرفة موقع نموذج « العمل الاجتماعي" في مهنة الخدمة الاجتماعية في الأردن أكاديميا (من خلال مناهج الخدمة الاجتماعية التي تدرس في الجامعات)؛ وعمليا من خلال ممارسة المهنة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.
- التعرف إلى مدى إيمان المشاركين في الدراسة وقناعتهم بالدور الذي يمكن أن يؤديه نموذج العمل الاجتماعي في التعامل مع القضايا والمشكلات التي تواجه المجتمع الأردني.
- التوصل لنموذج مقترح للعمل الاجتماعي في المجتمع الأردني.

الإطار النظري

الخدمة الاجتماعية: Social Work

لقد نشأت مهنة الخدمة الاجتماعية كاستجابة للحاجة إلى نوع من التغيير الاجتماعي (Ross, 2011) ورغم الاختلاف على بدايات الخدمة الاجتماعية إلا أن هناك اتفاقًا على أن الأفراد والمجتمعات بحاجة وباستمرار لمساعدة الآخرين وأن الحاجة لإقامة مجتمع أكثر عدلا وأمنا ما زالت قائمة مثلما كانت الحاجة عند بدايات الخدمة الاجتماعية (Barsky, 2010). وبالتالي فإن الخدمة الاجتماعية في المحصلة، مهنة مبنية على الممارسة وتستند إلى قاعدة معرفيه وتسعى لإحداث التغيير الاجتماعي وتعزيز التماسك المجتمعي، وتمكين وتحرير الأشخاص واحترام حقوق الإنسان وكذلك احترام الفروق بين الأشخاص (IFSW, 2014). وبالرغم من الاختلاف على التعريف إلا أن هناك خصائص عامة للخدمة الاجتماعية كمهنة ولعل من بينها (الكفاوين، 2017)

1. أنها مهنة إنسانيه من حيث الهدف ووحدة العمل وتعتمد في أدبياتها على قاعدة من العلوم والمعارف الإنسانية والمهارات الفنية والقواعد الأخلاقية وتؤمن باحترام الإنسان والحفاظ على كرامته، والعمل على تخفيف الأعباء التي يواجهها نتيجة الفقر والاضطهاد والتهميش وتعمل على تحقيق العدالة الاجتماعية.

2. أنها مهنة مؤسسية أي تُمارَس من خلال مؤسسات اجتماعية شرعية تحظى بالاعتراف المجتمعي و تُمارَس من خلال أخصائيين اجتماعيين مُؤهلين ومُدربين علميا وعمليا وتتوافر فيهم صفات وخصائص ومهارات تمكنهم من ممارسة عملهم الإنساني بكفاءة وفعالية كما تملي عليهم المهنةُ ضرورةَ الالتزام بالميثاق الأخلاقي في كل مراحل العمل.

3. تعمل مع الأفراد والأُسر والمنظمات والجماعات والمجتمعات، ومن خلال برامج إنشائية ووقائية وعلاجية. وتعمل في مجالات متعددة و تعنى بتنمية وتنظيم المجتمع والإسهام في رسم السياسات والدفاع عن المهمشين وتحقيق العدالة الاجتماعية. وتمارس من خلال عدة طرق (العمل مع الأفراد العمل مع الجماعات، تنظيم المجتمع) وتستخدم اساليب ومناهج من بينها العمل الاجتماعي.

العمل الاجتماعي Social Action

تعتبر طريقة تنظيم المجتمع من طرق الخدمة الاجتماعية الرئيسة وقد تم الاعتراف بها رسميا 1946 وتهدف إلى إحداث التغيير الهادف في المجتمعات، وتهتم بمشاركة وتمكين الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات (Bosco, 2010) ويمارسها أخصائيون مؤهلون يستخدمون نظريات واستراتيجيات متعددة (Parmar, 2014) ولعل من بينها ما طرحه روثمان حول نماذج تنظيم المجتمع والتي تتكون من التنمية المحلية والتخطيط الاجتماعي والعمل أو الفعل الاجتماعي (Rothman, 1968)

في ضوء ذلك فإن العمل الاجتماعي (Social Action) يعد منهجا من مناهج تنظيم المجتمع يهدف لإحداث تغيير هادف في المجتمعات ووقايتها من التغيرات السلبية وتمكين المحرومين والمهمشين والفقراء من خلال إحداث تغيير في البناءات والأوضاع الاجتماعية لتحقيق أهداف المجتمع (Harrison, 2014; Parmar, 2014) ويقوم نموذج العمل الاجتماعي على فرض أساسي يتمثل بأن هناك جماعات داخل المجتمع تتعرض لاضطهاد وتهميش نتيجة خلل في البناء الهيكلي للمجتمع وعدم المبالاة وعدم فهم للاحتياجات ولذلك يقوم أخصائي تنظيم المجتمع بمساعدة الناس والجماعات للتعاون من أجل حل هذه المشكلات وإشباع الاحتياجات باستخدام نموذج العمل الاجتماعي باعتباره نشاطا منظما يحظى بشرعية يتضمن تحريك الرأي العام من خلال التشريعات والسياسات والإدارة العامة من أجل إيجاد رأي عام للاتفاق على المشكلات والأهداف المجتمعية المطلوب تحقيقها والعمل على مواجهتها وتوفير الحلول المناسبة لها (Beena and Archana, 2010)

الدراسات السابقة:

لعل من محددات الدراسة عدم التمكن من الوصول إلى دراسات سابقة كافية حول الموضوع ولذلك حاول الباحث الاستفادة من الأدبيات المتاحة حول منهج العمل الاجتماعي وقد تمكن الباحث من الرجوع لبعض هذه الدراسات «

فقد أجرى (**Radian, 2000**) دراسة نوعية للتعرف على واقع منهاج العمل الاجتماعي ومدى الاهتمام الذي حظي به في تدريس الخدمة الاجتماعية في كندا حيث أجريت الدراسة على عينة من خريجي الخدمة الاجتماعية مكونة من (58) طالبا وقد تم

استخدام المقابلة المفتوحة للحصول على البيانات بالإضافة إلى تحليل محتويات المقررات الدراسية للخدمة الاجتماعية التي تدرس لهم، وأشارت النتائج إلى أن الاخصائيين الاجتماعيين المشاركين في الدراسة على علم بنموذج العمل الاجتماعي ولكن مساق العمل الاجتماعي كان هامشيا في مناهج تدريس الخدمة الاجتماعية كما أشارت النتائج انه وبالرغم من أن معظمهم مارس أنشطة ذات علاقة بالعمل الاجتماعي إلا أنها في غالبيتها كانت من خلال العمل مع الأفراد والجماعات الصغيرة وليس على مستوى المجتمع.

وفي دراسة (**Cherian & Thomas, 2018**) والتي استندت إلى أن العمل الاجتماعي كمنهج من مناهج الخدمة الاجتماعية وممارستها يهدف إلى تحريك الناس لإحداث التغيرات الجوهرية بعيدة المدى من خلال الحركات الاجتماعية والإصلاح السياسي والتشريعات والعدالة الاجتماعية. فقد أجريت الدراسة من خلال لقاءات مع نشطاء اجتماعيين في مدينة (Kerala) في الهند وكان السؤال المحوري: لماذا لم يتدخل الأخصايون في الحركات الاجتماعية في المدينة؟ وخلصت الدراسة التي أجريت في ست جامعات تدرس الخدمة الاجتماعية في المدينة إلى أن تدريس الخدمة الاجتماعية في المدينة أولى اهتماما لجميع نماذج الخدمة الاجتماعية باستثناء العمل الاجتماعي، كما تبين من الدراسة أن العمل الاجتماعي كنموذج لحل المشكلات قد أضيف حديثا إلى مقررات تعليم الخدمة الاجتماعية ولكن دون اهتمام به بنفس القدر الذي حظيت به نماذج الخدمة الاجتماعية الأخرى حيث يدرس كأداة من ادوات تنظيم المجتمع وليس كمنهج كما أن تلك النماذج تدرس في كل الفصول ولكن نموذج العمل الاجتماعي ليس كذلك كما تبين بأن المنظمات غير الحكومية في المدينة أتاحت الفرصة للطلبة لتعلم العمل الاجتماعي وممارسته.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم المنهج النوعي على اعتبار أنه المنهج الذي ربما يكون الأنسب لذلك (Creswell, 2007) حيث إن الحصول على البيانات اللازمة حول الموضوع تطلب شرحا مفصلا للأخصائيين الاجتماعيين عن نموذج العمل الاجتماعي وحوارا متعمقا حول موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتُها

تمثل مجتمع الدراسة في الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على درجة علمية في الخدمة الاجتماعية (بكالوريوس أو ماجستير) و يعملون في مؤسسات اجتماعية مختلفة. وقد تم اختيار عينة قصديه مكونه من (30) أخصائي اجتماعي (15) من الذكور و (15) من الإناث روعي فيها أن يكون الأخصائي/ الأخصائية، حاصل على مؤهل في الخدمة الاجتماعية وممارس لها، من أجل إثراء الدراسة بمعلومات تعكس خبراتهم وتجاربهم الميدانية المتنوعة بالإضافة إلى رغبتهم بالمشاركة في الدراسة طوعيا (Battaglia, 2008.) وقد تضمنت العينة 24 من حملة البكالوريوس وستة من حملة الماجستير والذين يعملون في مؤسسات اجتماعية مختلفة بخبرات تراوحت بين أربع وثمان سنوات.

أدوات الدراسة

نظرا لأن الدراسة استخدمت المنهج النوعي لذلك فقد تم جمع بيانات الدراسة من خلال المقابلات المتعمقة مع الأخصائيين الاجتماعيين والخبراء باعتبارها الأداة التي تتيح المجال للنقاش المفتوح وتبادل الآراء والخبرات بين المشاركين (Flick, 2009) كما تم تحليل مضمون مساقات الخدمة الاجتماعية التي تدرس في كليات الخدمة الاجتماعية في الأردن وقد استغرقت الدراسة الميدانية أربعة أشهر.

نتائج الدراسة

لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي تجيب عن أسئلة الدراسة وسيتم عرضها على النحو التالي: مفهوم المشاركين للعمل الاجتماعي وموقع العمل الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية في الأردن من وجهة نظرهم و القناعة لديهم بأهمية دور العمل الاجتماعي في الأردن.

مفهوم العمل الاجتماعي لدى المشاركين في الدراسة:

لقد كانت البداية بسؤال المشاركين عن مفهومهم لمصطلح العمل الاجتماعي، فقد تبين في البداية بأن لدى بعض المشاركين عدم وضوح في فهم المصطلح حيث اعتبروا مصطلح العمل الاجتماعي مرادفا للخدمة الاجتماعية (Social Work) على اعتبار ن تخصص الخدمة الاجتماعية يسمى في الجامعة الأردنية بالعمل الاجتماعي، في حين أشار البعض إلى أن العمل الاجتماعي يعني كل مجالات العمل ذات العلاقة بالقضايا الاجتماعية أي حقل العمل (الخدمات الاجتماعية) وقد تبين أن ثلاثة فقط من المشاركين الذين أشاروا إلى العمل الاجتماعي (Social Action) باعتباره نموذجا من نماذج تنظيم المجتمع دون إعطاء أي تفاصيل حوله. وقد أشار بعض المشاركين إلى أنهم لم يسمعوا من قبل بأن العمل الاجتماعي هو نموذج من نماذج تنظيم المجتمع " لم أسمع بأن العمل الاجتماعي منهجا من مناهج تنظيم المجتمع «. أما بخصوص مشاركتهم في أعمال وأنشطة ذات صلة بالعمل الاجتماعي فقد أشار الأغلبية العظمى منهم إلى أنهم لم يشاركوا إطلاقا بأي نشاط من أنشطة العمل الاجتماعي، في حين أن بعض المشاركين ذكروا بأنهم قاموا ببعض الأعمل والتي يمكن اعتبارها من مكونات العمل الاجتماعي دون علمهم بأنها من مقومات العمل الاجتماعي « لقد شاركت في برامج توعية للمواطنين».

موقع العمل الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية في الأردن من وجهة نظر المشاركين

أما حول موقع العمل الاجتماعي في أدبيات الخدمة الاجنماعية التي تدرس في الجامعات الأردنية فقد تم الاستفسار من المشاركين عن مضمون مساقات الخدمة الاجتماعية التي درسوها وأساليب تدريسها لهم وتدريبهم الميداني أثناء الدراسة وعما إذا كانت قد أسهمت في تكوين مفهوم لديهم حول العمل الاجتماعي. لقد أشاروا جميعا إلى أن المناهج الدراسية تضمنت كما من المعلومات حول عدة مواضيع اقتصادية واجتماعية ومواد تخصص مثل خدمة الفرد والجماعة وتنظيم المجتمع ولكنها معلومات نظرية

فقط « تلقينا كما كبيرا من المعلومات النظرية. . . ولكنها تبقى معلومات نظرية». كما ذكروا بأنهم تخرجوا دون أن تكون لديهم مهارات تطبيقية حيث لم تتكون لديهم معرفة حول كيف يمكن تطبيق ما تعلموه ، كما أشاروا إلى مواجهتهم عمليا لبعض التناقضات بين النظرية والتطبيق» إن ما درسناه يختلف عن الواقع العملي كثيرا». أما بخصوص مواد الخدمة الاجتماعية التخصصية فإنها تشمل مساقات عن خدمة الفرد والجماعة وتنظيم المجتمع إلا أنها درست لهم مثل بقية المواد دون التركيز عليها باعتبارها من أساسيات الخدمة الاجتماعية. وبخصوص أساليب التدريس فقد اتفق المشاركون على أن أساليب التدريس كانت تقليدية حيث يغلب عليها أسلوب التلقين مع بعض الاستثناءات «في الغالب أسلوب التدريس تقليدي. » كما أن التدريب الميداني حسب رأيهم كان في الغالب روتينيا ويتعامل مع القضايا التقليدية و التركيز على العمل مع الأفراد وليس على مستوى السياسات والمجتمعات» التدريب الميداني صوري ولا فائدة منه «.

ولدى الاستفسار منهم عما إذا كانت مساقاتهم قد تضمنت أي دور للخدمة الاجتماعية – وتحديدا من خلال طريقة تنظيم المجتمع في تناول القضايا الاجتماعية الكبرى من مثل العدالة الاجتماعية وعلاقتها بالخدمة الاجتماعية أو قضايا المجتمع المدني أو غير ذلك من القضايا التي أصبحت من أولويات الخدمة الاجتماعية اشار معظمهم إلى « أن ذلك لم يكن من أساسيات ما تلقونه من معلومات إلا كمصطلحات متناثرة من خلال المساقات، وقد أشاروا بأن ليس لديهم معرفة حول دور الخدمة الاجتماعية أو الممارسة المهنية أو كيفية العمل والتعامل مع هذه القضايا وبالتالي فإنهم لم «يتلقوا أية معلومات عن العمل الاجتماعي باعتباره نموذجا من نماذج تنظيم المجتمع». وفيما يتعلق بممارستهم المهنية من خلال الوظائف التي يشغلونها فقد تبين أنهم جميعا يمارسون الخدمة الاجتماعية من منظور الخدمات الفردية وليس على مستوى المجتمع وبالتالي فإنهم لم يمارسوا العمل الاجتماعي.

قناعة المشاركين بأهمية دور العمل الاجتماعي في الأردن:

ولدى استعراض مكونات ودور نموذج العمل الاجتماعي معهم و مناقشتهم حول مدى قناعتهم بالدور الذي يمكن للعمل الاجتماعي أن يؤديه في تحريك الجماهير وتعزيز العدالة الاجتماعية وتفعيل رأس المال الاجتماعي، فقد أشاروا إلى أن الواقع الحالي للمجتمع الأردني يتطلب تفعيل دور العمل الاجتماعي وذلك « لأن المشكلات الاقتصادية والاجتماعية وانتشار الفساد يتطلب العمل الجمعي والدفاع عن الفقراء والمهمشين وتفعيل العمل التطوعي واستثمار رأس المال الاجتماعي»، كما اتفق المشاركون على أن تدريس وممارسة الخدمة الاجتماعية في الأردن لا زال تقليديا وأنهم يرون أنها بهذا الشكل غير مقنعة لأصحاب القرار لذلك فإن المعنيين ينظرون إلى الأخصائي الاجتماعي بصفته مقدم خدمات وليس عامل تغيير أو محرك للجماهير « النظرة الحالية للخدمة الاجتماعية نظرة تقليدية «

إن تحليل مضمون مساقات الخدمة الاجتماعية التي تدرس في الجامعات الأردنية يؤيد هذه النتائج حيث يتبين بوضوح بأنها: تتضمن مواد متعددة مثل مهارات الخدمة الاجتماعية ومدخل ونظريات وسياسة وتخطيط وخدمة فرد وجماعة. كما أن طريقة تنظيم المجتمع تدرس للطلبة ولكن العمل الاجتماعي كمنهج من مناهج تنظيم المجتمع لم يحظ بالاهتمام اللازم ضمن مساقات الخدمة الاجتماعية. وبالتالي فإن المساقات تقتصر على الجوانب النظرية سواء فيما يتعلق بالمواد التخصصية أو المواد العامة ولذلك يكاد يكون هدف المناهج الدراسية مقتصرا على العمل مع الأفراد والأسر فقط من خلال تقديم الخدمات المباشرة وحتى تلك المواد التي تتناول قضايا اجتماعية وكسب التأييد فإن الإشكالية لديهم تمثلت في عدم معرفة كيف يمكن تطبيقها بالإضافة إلى عدم الربط بينها وبين العمل الاجتماعي.

مناقشة النتائج

لقد تبين من نتائج الدراسة بأن مفهوم العمل الاجتماعي كنموذج من نماذج تنظيم المجتمع لدى المشاركين ليس واضحا بالشكل المطلوب بل وفيه التباس، ويمكن أن يعزى ذلك للمساقات التي تدرس لهم فبالرغم من أنها تتضمن (معلومات) عن الخدمة الاجتماعية وطرقها ومجالاتها بالإضافة إلى معارف أخرى متنوعة إلا أنها لا تتناول العمل الاجتماعي باعتباره منهجا من مناهج تنظيم المجتمع بشكل مفصل ومباشر. كما أن مناهج الخدمة الاجتماعية لا تحتوي على مواضيع ذات علاقة بالقضايا العامة كالعدالة الاجتماعية أو رأس المال الاجتماعي أو المجتمع المدني أو تحريك الجماهير أو رفع صوت المهمشين وفي حال وجودها يتم المرور عليها بشكل عابر وهي من مبررات ومقومات العمل الاجتماعي، علما بأن تحليل المقررات التي يدرسونها تؤيد هذه النتيجة وهو الأمر الذي يؤكد بأن الخدمة الاجتماعية في الأردن لا زالت تدرس وتمارس بشكل تقليدي (الكفاوين ، 2018) حيث إن المناهج والمقررات الدراسية تركز على تزويد الدارس بالمعلومات النظرية أكثر من تكوين مهارات الممارسة كما أنها تركز على العمل مع الأفراد والأسر فقط من خلال تقديم الخدمات المباشرة وهو الأمر الذي يتفق ونتائج مشابهه توصلت إليها دراسات أخرى (Weiss, 2006).

وبالتالي يتضح بأن العمل الاجتماعي كنموذج من نماذج تنظيم المجتمع لا يحتل موقعا مهما في إطار تدريس وممارسة الخدمة الاجتماعية ولا يحظى بالاهتمام اللازم، وقد أكد المشاركون ذلك من خلال قناعتهم بغياب أي دور للخدمة الاجتماعية في ضايا العدالة الاجتماعية وتقوية رأس المال الاجتماعي (Muh-kerjee, 2007) وذلك بالرغم من أن أدبيات الخدمة الاجتماعية تهتم بالعلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية كقيمة أخلاقية ووظيفة أساسية للمهنة (Reisch, 2002; 2007) وهو الأمر الذي أشارت إليه دراسات سابقة أجريت في الأردن (الكفاوين، 2018) وهو الوضع السائد للخدمة الاجتماعية في كثير من البلدان العربية، بل إن بعض المهتمين في الدول الأوروبية أشاروا إلى أن الخمة الاجتماعية في أزمة (Asquith et al., 2005).

وفيما يتعلق برؤية المشاركين للدور الذي يمكن أن يقوم به العمل الاجتماعي فقد أكدوا أن واقع المجتمعات العربية واحتياجاتها ومشكلاتها و التغيرات الحاصلة في معظم أقطار الوطن العربي وما نتج عن الربيع العربي وتزايد المشكلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية يتطلب من الخدمة الاجتماعية

أن تقوم بدور يتناسب وهذه التغيرات وأن تثبت وجودها (بدرخان 2013؛ السروجي ،2012) الأمر الذي يتطلب أن تعمل على تطوير أدبياتها وسبل الممارسة لتسهم في رسم السياسات المدافعة عن حقوق الفقراء والمهمشين والمحرومين وإصلاح التشريعات، والعمل الاجتماعي يعتبر المنهج المناسب للعمل على مستوى السياسات والمجتمعات و إشراك المواطنين في جميع القرارات التي تخصهم (Jacobson، 2001).

نخلص مما سبق بأن موقع العمل الاجتماعي في مهنة الخدمة الاجتماعية في الأردن تدريسا وممارسة بحاجة إلى إعادة نظر ولعل ذلك يسهم في النقاشات الجارية بين المختصين في الخدمة الاجتماعية حول الدور المنوط بمهنة الخدمة الاجتماعية وأهدافها وفيما يتعلق باهتمامها وهل يجب على الأخصائيين الاجتماعيين التركيز على العميل على (المستوى الأصغر أو ما عرف بخدمة الفرد) أم أن التركيز يجب أن يكون على سبب المشكلات الاجتماعية وبالتالي يكون التدخل المهني على المستوى الأكبر من خلال تنظيم المجتمع (Solas, 2008). وهو الأمر الذي يقود للتساؤل حول استراتيجية عمل مهنة الخدمة الاجتماعية في الأردن: فهل عليها العمل من خلال الإصلاح الاجتماعي الذي يركز على التغيير في الإطار المجتمعي القائم بثقافته وقيمه ومعتقداته أم يجب أن تعمل على إحداث التغيير والتحول الكلي في المجتمعات والذي يهدف لتغيير بناء ومكونات وقيم المجتمع بالكامل. وانطلاقا مما سبق فإن هذه الدراسة سعت للوصول لتصور مقترح (للعمل الاجتماعي) كمنهج من مناهج تنظيم المجتمع على أمل أن يكون البداية لمزيد من الدراسات والتصورات التي يمكن أن تثري مهنة الخدمة الاجتماعية.

التصور المقترح: العمل الاجتماعي كمنهج من مناهج تنظيم المجتمع

تمهيد

لقد بات من الواضح أن المجتمعات العربية تواجه مشكلات متعددة ولعل من بينها: اختلال التوازنات وانعدام العدالة وشيوع الفساد بجميع أشكاله وضعف العمل التطوعي وانكماش رأس المال الاجتماعي وتراجع دور الأسرة وفشل أنماط التنمية الأمر الذي استدعى المطالبة بإعادة النظر في أنماط التنمية وسبل مواجهة الاحتياجات (محمود،2017). كما أن أحداث وثورات الربيع العربي والتي شكلت مفاجأة للكثير من السياسين والمثقفين في داخل الدول العربية وخارجها أدت إلى بروز طروحات جديدة حول عدد من المفاهيم و القضايا المجتمعية ومن بينها: العلاقة بين الدولة ومواطنيها أو ما أطلق علية العقد الاجتماعي، ودور المجتمع المدني ورأس المال الاجتماعي ومفهوم المواطنة ودور المواطن وتحديدا مشاركة المواطنين في القرارات التي تخص حياتهم (شانتيا ومتقي ،2015). وبالرغم من كل الأحداث فقد لوحظ غياب الخدمة الاجتماعية عن الأحداث الكبرى التي شهدها العالم العربي وفقدان بوصلتها في الأردن (السروجي 2012؛ الكفاوين،2017) لذلك فإن على المهتمين بالخدمة الاجتماعية مواجهة تحد يتمثل في كيفية إثبات وجودهم من خلال توفير أطر مناسبة لممارسة المهنة بما يتناسب واحتياجات المجتمعات العربية مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات العالمية والإقليمية والمحلية (Harrison، 2014). لذلك فإن التصور المقترح ليس اختراعا للعجلة من جديد وإنما محاولة تستدعيها الضرورة وتقوم على الاستفادة من الأدبيات ذات الصلة وخبرات الممارسة ومراعاة ثقافة المجتمع الأردني واحتياجاته.

مفهوم العمل الاجتماعي في ضوء الإطار المقترح

يعد العمل الاجتماعي منهجا أو نموذجا تستخدمه طريقة تنظيم المجتمع لإحداث التغيير الهادف والمقصود في البناءات المجتمعية المختلفة أو الحد من التغييرات السلبية أو توجيه التغيير و يمكن استخدامه مع سائر فئات المجتمع مثل: الأطفال والشباب و ذوي الاحتياجات الخاصة و المسنين، الخ (Dunham ,1970; Asha, 2013) وبالتالي يعد أداة قوية لإحداث هذا التغيير من خلال تجميع الجهود ورفع الوعي وتمكين الأفراد في المجتمعات (Beena and Archana 2010) ويستخدم للتعامل مع مشكلات المجتمعات العربية والتي من بينها: عدم العدالة الاجتماعية والظلم والفساد والتهميش والفقر والبطالة وذلك من خلال إعادة توزيع السلطة والثروة في المجتمعات و بين الجماعات المهيمنة وتحقيق العدالة للاقليات والجماعات المحرومة والمهمشة والمستبعدة مع مراعاة أن يتم ذلك كله بمشاركة الناس في سائر الجهود والقرارات التي تمس حياتهم حيث إن مشاكل الأفراد وإن بدت فردية ولكنها في النهاية اجتماعية مع الإدراك بأن هذا التصور يستمد شرعيته ومبرراته من فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية القائمة على الإيمان بضرورة الدفاع عن حقوق الإنسان وتحديدا الفئات المهمشة من خلال العمل الجمعي والتشاركي (IFSWK, 2014; Brown et all. , 2015).

مبررات النموذج المقترح

ينطلق التصور المقترح من عدة مبررات تتعلق بواقع وظروف واحتياجات ومشكلات المجتمعات العربية ومنها المجتمع الأردني حيث تسعى المجتمعات وباستمرار لتحسين أوضاعها والوصول إلى أعلى درجات التقدم على اعتبار أن الاحتياجات متجددة ، كما أن التعامل مع المشكلات الكبرى كالفقر والبطالة والعنف والجريمة والانحراف يتطلب فهما وأسلوبا ملائما بعيدا عن النظرة التقليدية بالإضافة إلى أن العدالة الاجتماعية ومكافحة الفساد وحقوق الإنسان أصبحت من أولويات المجتمعات ودفعت الكثير من المواطنين في معظم الدول العربية للتعبير عن ذلك بشتى السبل لأن العدل والمساواة أساس المواطنة (الكفاوين 2016)، وبالتالي فإن إحساس الناس بالظلم وعدم العدالة والغربة في أوطانهم، سيفقدهم الحماس للعمل من أجل مجتمعهم، وبالتالي يعزفون عن المشاركة المشاركة السياسية أو في أي جهد مجتمعي حتى لو كان من أجل تحسين أوضاعهم (Meyer, 2007) ولعل من الأمثلة الواضحة على ذلك ما أطلق عليه الربيع العربي الذي برهن على أن الإحساس بعدم العدالة والظلم والتهميش كلها تشكل حطبا لإشعال نار الثورات وقد تكون من أهم أسباب خروج الناس للشارع (شبكة المنظمات غير الحكومية 2015). وقد لا نبتعد عن الحقيقة إذا ما قلنا بأن من أبرز العوامل التي أسهمت في أحداث الربيع العربي الإحساس بعدم العدالة وانتشار الفساد لذلك أصبحت مكافحة الفساد والمساءلة والشفافية من أهم مطالب الشعوب والدول والحركات الشعبية والاحتجاجات حيث إن معظم الدول العربية لم تلتزم بالحكم الرشيد (UNDP, 2009).

كما أن شح الموارد المادية في الأردن يتطلب استثمار سائر الطاقات المتاحة لتعويض شح الموارد ومن بينها رأس المال الاجتماعي باعتباره موردا هاما وينظر إليه باعتباره الطريق المباشر للتعامل مع القضايا والاحتياجات والمشكلات المجتمعية (Edwards, et al, 2003) لأنه يُمكّن الأفراد والجماعات والمجتمعات من الوصول للموارد ذات القيمة بالنسبة إليهم (Catts and Ozaga, 2005) حيث أصبح من المدرك بأن نجاح التنمية يُقاس بمدى مشاركة أفراد المجتمع والثقة بالآخرين وبالمؤسسات الحكومية والعاملين فيها والتسامح والتفاؤل لأن التنمية بحاجة إلى شروط اجتماعية، فهي بحاجة إلى فاعلين على درجة عالية من الثقة والشفافية وقيم ومعايير وشبكات اجتماعية وأهداف مشتركة، وهي مكونات رأس المال الاجتماعي (WB: 1999)

لذلك فإن مهنة الخدمة الاجتماعية لا يمكن ولا يجوز أن تكون حيادية نحو الأحداث الإنسانية و جمود الأوضاع في المجتمعات ولا الظلم والقهر والتهميش بل إن الأخصائي الاجتماعي حين يقوم بأدواره من خلال تنظيم المجتمع (المحفز، والمدافع، والوسيط الخبير. . .) إنما هو في حقيقة الأمر يعمل على تقوية واستثمار طاقات المجتمع وتعزيز الرأسمال الاجتماعي باستخدامه لجميع نماذج واستراتيجيات تنظيم المجتمع والتي من بينها (نموذج العمل الاجتماعي) للتعامل مع الحاجات والمشكلات المجتمعية نظرا لأن المشكلات وإن كانت فردية في ظاهرها إلا أن لها أسبابا اجتماعية وبحاجة إلى حلول جمعية (Checkoway, 1997) لذلك فإن القول بأن نموذج العمل الاجتماعي مناسب للقيام بذلك يستند إلى أنه النموذج الذي يعمل مع الناس بشكل جمعي لفهم مشكلاتهم واحتياجاتهم ووضع الأولويات لها وتحريك الرأي العام وإشراك المواطنين و المنظمات الأهلية و التطوعية في إدارة شؤون المجتمع والعمل على تعزيز الشفافية والحاكمية الرشيدة واحترام سيادة القانون و تحقيق المساواة ومكافحة الفساد وإتاحة منطلقا بأن من حق الناس المشاركة في سائر الأمور التي تخصهم (Edwards,. et al 2003;,). بل إن نموذج العمل الاجتماعي باعتباره من مناهج الخدمة الاجتماعية يمكن اعتباره ليس فقط منهجا وإنما فلسفة توجه جهود الخدمة الاجتماعية (Parmar, 2014; IFSW, 2014)

أهداف العمل الاجتماعي في ضوء التصور المقترح

نظرا لإن المجتمعات تواجه تغيرات ومشكلات كثيرة من مثل الحروب والكوارث والإرهاب والفقر والبطالة والانحراف والجريمة (Rwomire and Radthlhokwa, 1996) لذلك فإن مهنة الخدمة الاجتماعية تعمل على الوقاية من التغيير السلبي أو توجيه التغيرات للصالح العام وإحداث التغيير الإيجابي سواء على الصعيد الفكري أو العملي من أجل التأثير في البناءات الفكرية والثقافية والتعامل مع نتائج التغيير السلبي من أجل الحد من إثارة. ومع القناعة بأن التغيير ليس بالأمر الهين إلا أن الأساس في التغيير هو العمل على تغيير أفكار ومفاهيم ومعتقدات الناس السلبية، لذلك فإن العمل الاجتماعي بما يمتلكه من قدرة على تجميع الموارد والجهود واستثمارها بفاعلية يمكنه مساعدة الناس لإحداث التغيير الهادف لإشباع هذه الاحتياجات و مواجهة المشكلات والعمل على تحرير المظلومين والمحرومين والفقراء وتحقيق العدالة الاجتماعية ولذلك فإن هناك حاجة لبناء نموذج جديد للتنمية يتناسب وظروف المجتمعات العربية بحيث يكون للعمل الاجتماعي دور فيه وصولا لعقد اجتماعي جديد (شبكة المنظمات غير الحكومية،2005) وخصوصا أن من ميزات العمل الاجتماعي إيمانه بأن لدى الناس طاقات وأن إطلاقها يتطلب العمل معهم وليس نيابة عنهم (Beena and Archana 2010).

لذلك فإن مهنة الخدمة الاجتماعية مطالبة أن تترك دور المتفرج أو العمل بسياسة ردة الفعل والانكفاء بل عليها أن تُسهم في التدخل و التأثير في رسم أو تعديل وتقييم السياسات الاجتماعية والتشريعات، مع التركيز في كل الأحوال على احترام حقوق الإنسان و ضمان العدالة الاجتماعية (SWPI, 2012) و لعل التحدي الذي يواجه الدول العربية الإجابة عن سؤال حول: ما هو النموذج الأمثل لتحقيق التنمية ومواجهة الاحتياجات المستجدة؟ حيث جربت عدة نماذج للتنمية وربما باءت معظمها بالفشل وقد ازدادت معدلات البطالة وغاب الحس والشعور بالمسؤولية من قبل غالبية المواطنين (محمود، 2017) الأمر الذي أدى إلى عزوف المواطنين عن المشاركة القضايا التي تخصهم وبالتالي الغربة بين المواطن والدولة (الحكومات) ولذلك فإن هناك حاجة ماسة للوصول لنماذج تنمية شاملة تشرك المواطن في سائر القرارات التي تخصه وتحترم حقوق جميع فئات المجتمع بدون تمييز وتعزز دور المرأة بحيث يصبح المواطن (مالكا وليس مستأجرا في وطنه). ولعل نموذج العمل الاجتماعي بما يملك من آليات مناسب للإسهام في تحقيق ذلك لأنه نموذج قائم على جمع الجهود وتوجيه الطاقات واستثمار الموارد والإمكانيات من خلال بناء الوعي بين الناس وبناء سياسات من شأنها إحداث التغيير والتعامل مع الحاجات والمشكلات المجتمعية وباعتباره نموذجا يستند في عمله إلى مبادئ و فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية والتي تؤمن بأن الناس ليسو سلبيين ولا بد من الاستفادة من طاقاتهم المختلفة ومن خبراتهم لإعادة الانتاج الفكري وطريقة التفكير بشراكة ليصلوا للقول (لا لأي قرارات تخصنا بدوننا).

خطوات نموذج العمل الاجتماعي المقترح:

قد تختلف الآراء حيال خطوات العمل الاجتماعي تبعا للاختلاف بين المجتمعات (سياسيا واقتصاديا واجتماعيا وثقافيا) ولكن واستنادا لفلسفة وقيم الخدمة الاجتماعية فإن العمل الاجتماعي منهج يقوم على عدة مبادئ من أهمها بناء المصداقية والثقة مع المجتمع وبين مكونات المجتمع لأن الثقة هي الأساس لتمكين الأخصائي الاجتماعي من القيام بعمله عمله، ويتطلب ذلك احترام الآخر و اتخاذ مواقف إيجابية نحو المعارضين وإعطاء الأمثلة الإيجابية واختيار المشكلات والاحتياجات المشتركة لأكبر عدد ممكن من الناس وتقديم نماذج للنجاحات للوصول في النهاية لتكوين صورة إيجابية عن القيادات والمنظمات بالإضافة إلى كسب الشرعية والتي تعني إقناع الناس والرأي العام بأن أهداف التحرك أخلاقية استنادا للقيم الدينية والأخلاقية والاجتماعية والثقافية والقوانين الدولية والمحلية مثل (الدفاع عن حقوق المرأة والطفل و ذوي الاحتياجات الخاصة) وحتى يتمكن الأخصائي الاجتماعي من القيام بذلك فإنه بحاجة للمعرفة والقيم الأخلاقية و المهارات المهنية (المهارة في تكوين العلاقات و مهارات الاتصال والتواصل و المهارات التحليلية والبحثية) (Beal and Hobbs, 1986) **لذلك فإن ممارسة منهج العمل الاجتماعي تتم وفقا لخطوات متتالية**

ومتداخلة ولعل من بينها:

- أولا: تحديد المجتمع المستهدف واحتياجاته ومشكلاته: إن تحديد المجتمع المستهدف (وحدة العمل) بكل مقوماته الفيزيقية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية خطوة في غاية الأهمية، وحيث إن المجتمع ليس مجرد أفراد على رقعة جغرافية بل أفراد تربطهم وتجمعهم أفكار ومشاعر وقيم واحتياجات مشتركة لذلك فإن الأمر يتطلب معرفة دقيقة بكل مقومات المجتمع وموارده وإمكانياته المادية والبشرية والإنسانية ونقاط القوة والضعف والفرص والتحديات وكذلك تحديد القوى المؤثرة في المجتمع وأوزانها ودور العوامل الدينية والقيمية في تشكيل المجتمع. كما لا بد من رسم خارطة توزيع القوة والثروة في المجتمع تشمل كافة القطاعات والقيادات المجتمعية وتتضمن كذلك تحديد وتحليل الانظمة القائمة والأوضاع السابقة، وفي ضوء ذلك يتم تحديد الاهتمامات والاحتياجات المشتركة مع مراعاة تحليل الوضع الاجتماعي السابق في المجتمع حيث يوجد مشاريع وخبرات سابقة لا بد من البناء عليها والاستفادة منها وليس البدء دائما من نقطة الصفر. وكذلك يلزم تحديد الأنظمة الاجتماعية ذات العلاقة سواء أكانت أنظمة سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو ثقافية مع ضرورة الانتباه إلى بعض القوى التي تسيطر على المجتمع وتأثيرها وسبل التعامل معها وتحديد معيقات العمل وقوى الشد العكسي وأصحاب المصالح، ويمكن للأخصائي الاجتماعي استخدام استراتجية الإقناع أو الضغط من أجل الوصول لأكبر قدر من الاتفاق.

- ثانيا: تكوين المجموعات وبناء التحالفات وتمكين الناس: نظرا لتعدد العوامل المؤثرة في المجتمعات سواء سلبا أم إيجابا فإنه من الطبيعي وجود مجموعة من الأفراد والجماعات والمنظمات التي قد تتعارض مصالحها مع المصلحة العامة للمجتمع وبالتالي فإن أصحاب هذه المصالح قد يعرقلون العمل الجمعي ويصبحون من قوى الشد العكسي يضاف إلى ذلك وجود بعض الأفراد الذين يتصفون بالسلبية أو الفردية. وحيث إن نموذج العمل الاجتماعي في أساسه يقوم على العمل الجماعي (تحريك المجموع و العمل بروح الجماعة وبشكل منظم) لذلك تبرز أهمية تشكيل المجموعات وبناء التحالفات المؤثرة بالاستفادة من منظمات المجتمع المدني والقيادات الشعبية ووسائل الإعلام وبإشراك المهمشين والمحرومين أنفسهم لتشكيل الرأي العام ومجموعات الضغط التي تتبنى الدفاع عن حقوق الإنسان والمرأة والطفل والفئات المستضعفة وبالتالي تكون هذه المجموعات أو الجماعات قادرة على تحريك المجتمعات في الاتجاه السليم.

- ثالثا: اتخاذ القرارات والالتزام بالعمل: في ضوء كل ما سبق تصبح الأهداف المجتمعية وأولوياتها واضحة للجميع ومتفق عليها وبالتالي يتم التخطيط (بمشاركة المواطنين) لوضع وتنفيذ المشاريع والبرامج اللازمة لإشباع الاحتياجات وحل المشكلات من خلال المواءمة بين الحاجات والإمكانيات ولا بد أن تتم سائر الجهود والمشاريع بالتعاون مع المواطنين حيث إن ما يميز هذه المرحلة أن جميع القرارات التي تتخذ يجب أن تكون بمشاركة المواطنين . وفي العادة تختلف وتتعدد تلك المشاريع تبعا لاحتياجات المجتمعات وقد تتطلب اقتراح التشريعات اللازمة واتخاذ قرارات سياسية تستلزم وعيا وقناعة وتأييد بمساندة وسائل الإعلام والتواصل المختلفة وجماعات الضغط ولا بد من أن تتسم بالشفافية والمكاشفة و ترافق كافة الخطوات عملية تقييم بأسلوب منهجي من خلال الإجابة عن مجموعة من الأسئلة من مثل: هل تم إنجاز ما هو مطلوب؟ ما افضل الوسائل المستخدمة؟ هل تم استثمار الموارد المادية وغير المادية بكفاءة؟ ما الذي كان يمكن القيام به لتحقيق نتائج أفضل؟ ما الدروس المستفادة والتي يمكن مراعاتها عند القيام بأعمال أخرى. إن كل ما سبق يتفق مع القناعة بأن على الخدمة الاجتماعية إثبات قدرتها بالعمل على مستوى المجتمعات من خلال رسم السياسات (Fisher, 1995) . وهو الدور الذي يمكن لطريقة تنظيم المجتمع أن تقوم به من خلال مناهجها المختلفة وتحديدا نموذج العمل الاجتماعي.

ملاحظات ختامية

إن هذه الدراسة انطلقت من القناعة بضرورة تطوير أدبيات وممارسة الخدمة الاجتماعية لتتمكن من مواكبة التغيرات والاحتياجات المجتمعية بما يتناسب والمجتمعات العربية عموما والمجتمع الأردني خصوصا. ورغم القناعة بأن عملية التطوير يجب أن تكون شاملة ومتكاملة إلا أن هذه الدراسة تناولت نموذج العمل الاجتماعي تحديدا، ومع الإدراك بأن عمليات التطوير والتحديث هذه قد تواجه بعقبات كثيرة لدرجة قد تشعر البعض باليأس والإحباط والإعياء المهني، إلا أنها تستحق المحاولة والعمل الجاد ولعل من محددات الدراسة الحالية اصطباغ (العمل الاجتماعي) كما تم توضيحه بمصطلحات ومفاهيم قد تكون أقرب للمفاهيم السياسية الأمر الذي قد يشكل عزوفا لدى البعض وخصوصا بأن كلمة (سياسة) احتلت موقعا غير مرغوب به في العقل العربي يتراوح ما بين الخوف والاشمئزاز، كما أن التغيير بحد ذاته ليس بالأمر الهين، ولذلك فإن النموذج المقترح ما هو إلا بداية لقرع الجرس، ومن المامول استكمال الجهد من قبل المهتمين والأخصائيين الاجتماعيين وتحديدا الأكاديميين.

التوصيات

1. ضرورة الاهتمام بنموذج العمل الاجتماعي في تخصص الخدمة الاجتماعية على الصعيد الأكاديمي والممارسة العملية،
2. ضرورة تبني هذا النموذج من قبل المنظمات الاجتماعية غير الحكومية على مختلف مسمياتها والمؤسسات المعنية بالشباب وتنمية المجتمعات والإدارة المحلية،
3. الحاجة إلى مزيد من الأبحاث الجادة والمتعمقة للوصول لخدمة اجتماعية معترف بها وتمارس من قبل أخصائيين اجتماعيين لديهم الكفاءة والقدرة على ممارسة أدوارهم المهنية المطلوبة بما يتلاءم والمجتمع الاردني،
4. إجراء مزيد من الدراسات النقدية لتطوير النموذج المقترح والخروج بأفكار إبداعية حول ممارسة الخدمة الاجتماعية عموما ونموذج العمل الاجتماعي خصوصا.

ملخص (دليل استرشادي مقترح للعمل الاجتماعي كمنهج من مناهج تنظيم المجتمع)

نموذج مبني على: أدبيات الخدمة الاجتماعية العالمية مع مراعاة الخصوصية الأردنية استنادا للقيم الدينية والأخلاقية وخبرات الممارسة في المجتمع الأردني	
مفهوم العمل الاجتماعي Social Action	منهج من مناهج تنظيم المجتمع يهدف لإحداث التغيير الإيجابي بعيد المدى على مستوى الأفراد و المجتمعات والسياسات والمنظمات والمؤسسات لمواجهة المشكلات والحاجات المجتمعية والوقاية من التغيرات السلبية بهدف إعادة التوازن للمجتمع والتوزيع العادل للقوى والموارد بين سكان المجتمع بعدالة مع التركيز على تمكين الفئات المهمشة والمحرومة والفقراء والمرأة والطفل . . .
المبررات	فشل نموذج التنمية من الاعلى للأسفل وبالتالي الحاجة إلى مشاركة المواطنين في جميع الجهود التي تتعلق بشؤونهم، تزايد الاحتياجات المجتمعية و الحاجة لتضافر سائر المنظمات والقطاعات والمؤسسات، الحاجة إلى ترسيخ ونشر وتحقيق العدالة الاجتماعية، ازدياد الثورات والاحتجاجات الشعبية ،،، تقلص دور الدولة، تفعيل دور الخدمة الاجتماعية لتواكب المستجدات وتحقق فلسفتها ومبادئها بالعمل على كافة المستويات وتحديدا على مستوى السياسات والمجتمعات ،،،
الاهداف	مواجهة الاحتياجات والمشكلات، تحسين الظروف العامة وخصوصا تلك التي تخص العدد الأكبر من الناس، التأثير في السياسات والقرارات التي تتخذها المؤسسات، تقديم برامج وآليات عمل جديدة، إعادة بناء السلطة وتوزيع الثروة والموارد، التأثير في البناءات الفكرية وتحسين الأوضاع الصحية والتعليمية والرعاية والخدمات الاجتماعية
الادوات والوسائل	بلورة احتياجات ومشكلات المجتمع وإمكانياته وطاقاته وتجميع الجهود بمشاركته من خلال الإعلام، الاحتجاجات والمسيرات والمظاهرات وسائر وسائل الضغط الشعبي بالتعاون مع منظمات المجتمع المدني وجماعات المتطوعين والقيادات الشعبية وسن خلال التشريعات ورسم السياسات
الاستراتيجيات	باستخدام عدة استراتيجيات: 1 – تقوية الشراكة بين أعضاء المجتمع ومؤسساته 2 – تحديد مشكلات واحتياجات المجتمع بالتشارك 3 – تعزيز دور المجتمع بكل فئاته في حل المشكلات 4 – ربط الاحتياجات والمشكلات بالإمكانيات لحلها 5 – استخدام الاستراتجيات الملائمة (مواجهة، عمل مباشر، نفاوض صراع وتوافق) استراتيجية التعليم الاقناع التسهيل القوة والسلطة
المبادئ	1 – بناء المصداقية ما بين المجتمع والأخصائيين الاجتماعيين ومع فئات المجتمع مع بعضها البعض 2 – إعطاء الأمثلة العملية على نجاح استراتيجيات العمل الاجتماعي
دور الاخصائي	من أجل تمكين أفراد المجتمع وتحفيزهم للعمل الجماعي وتحريك الطاقات والقيادات المحلية وبناء التحالفات والعمل بتوازن بين مستويات الخدمة واستثمار الموارد باستخدام الاستراتيجية المناسبة يقوم الأخصائي الاجتماعي: بنشر الوعي واستخدام القوة المجتمعية وتوحيد الناس حول القضايا المشتركة وبالتالي القيام بدور المعلم والمدافع والوسيط والخبير والاستشاري والمحلل والباحث ومنظم الجماعات.
المهارات	مهارة : إقامة العلاقات الإنسانية/ التواصل/ التحليل التفاوض/ حل المشكلات/ حل الصراعات/ مهارات بحثية/ تدريبية/ إدارية/ التفاوض/ إدارة الأزمات / الخ
الخطوات	1 – تحديد مجتمع العمل (جغرافيا أو/ و وظيفيا) وفهمه وتحليله وتحديد النظم القائمة والفاعلة فيه والقوى والإمكانيات. . . والجماعات وخبرات النجاح والفشل وتحقيق الاعتراف المجتمعي و بناء التحالفات 2 – بناء الوعي والإدراك وبالتالي تحديد الاحتياجات والمشكلات الأكثر إلحاحا والأكثر تأثيرا في المجتمع بالمشاركة وتحديد وسائل تحقيق الأهداف ووضع الخطط 3 – تنظيم وتحريك جهود الافراد والمنظمات والقيادات وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المشتركة بكل السبل ما عدا العنف 4 – تطوير استراتيجيات وخطط وبرامج التحرك والأهداف وسبل تحقيقها 5 – مباشرة التنفيذ للبرامج والأنشطة بمشاركة سائر مكونات المجتمع 6 – متابعة وتقويم جميع الإجراءات والخطوات والمخرجات واتخاذ ما يلزم من إجراءات
المحاذير	1 – قد تكون هناك مقاومة لعدم وجود الإدارة السياسية والخوف من العمل الجماعي وخصوصا أن العلاقة بين الدولة (النظام) والمواطن في معظم الدول العربية تتسم بانعدام الثقة أو التشكيك وبالتالي فإن مفهوم العمل الاجتماعي قد يبدو مفهوما سياسيا أكثر من كونه اجتماعيا وقد يفهم على أنه تحريض وليس تفعيلا أو تمكينا 2 – قد لا تكون ثقافة العمل الجمعي أو حتى ثقافة الأحزاب أو الثقافة السياسية قد ترسخت لدى الانسان العربي وبالتالي لا زالت المصلحة الفردية أو الجهوية أو العشائرية تسيطر على اتجاهات وسلوكيات الناس 3 – نقص الكوادر البشرية المؤهلة: الحاجة إلى كوادر بشرية مؤهلة تأهيلا جيدا وتحديدا في مجال الخدمة الاجتماعية (تنظيم المجتمع) 4 – تقليدية الخدمة الاجتماعية وجمودها: لا بد من الخروج من نفق التقليدية سواء في دراسة أو تدريس أو ممارسة الخدمة الاجتماعية التقليدية

المراجع العربية

1. أبو صعب ، فارس. (2011). التحولات العربية في عالم متغير مثلث القوة في الشرق ألأوسط، مجلة المستقبل العربي ، (389)
2. بدرخان ، عبد الوهاب. (2013). عالم عربي بين تيه سياسي وخواء استراتيجي مجلة شؤون عربية (154)
3. شبانتا ديفارجان و متقي ليلى. (2015). »نحو عقد اجتماعي جديد: المرصد الاقتصادي لمنطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا (نيسان) البنك الدولي ، واشنطن العاصمة.
4. السروجي ، طلعت. (2012). االربيع العربي وتحديات الخدمة الاجتماعية –رؤية في مستقبل الخدمة الاجتماعية العربية – مجلة القاهرة : المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، القاهرة.
5. شبكة المنظمات غير الحكومية للتنمية. (2015). اعادة النظر في نموذج التنمية ، تأملات من المجتمع المدني في المنطقة العربية حول اجندة ما بعد 2015 وخطة تمويل التنمية ، بيروت. لبنان.
6. كفاوين ، محمود. (2016) معتقدات طلبة الخدمه الاجتماعية حول اسباب الفقر في الأردن» دراسة ميدانيه على طلبة الخدمه الاجتماعية في الجامعه الأردنية «،مجلة دراسات: العلوم الانسانية والاجتماعية، الجامعه الاردنية 43، (6): 2623 – 2638
7. كفاوين ، محمود. (2017). مهنة الخدمة الاجتماعية وراس المال الاجتماعي – تصور مقترح ، (مجلة جامعة النجاح للأبحاث) ، مجلد31 (4) : ص ص: 587 – 618
8. كفاوين، محمود. (2018). العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية في الأردن من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين الممارسين، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية) مجلد33 عدد (5) ،ص ص: 178 – 218
9. محمود. مجمد. (2017) . التنمية المستدامة في الوطن العربي –المعوقات والمتطلبات ، االمجلة الليبية العالمية عدد 25 (لعام) 2017 جامعة بنغازي ليبيا.

English Reference:

1. *Asha. P. R. (2013). Community Organization & Development: An Indian Perspective. New Delhi. PHI Learning Pvt. LtdPp 156 - 161.*
2. *Asquith, S. , Clark, C, and Waterhouse, l. (2005). The Role of Social Workers in the 21st Century - A Literature Review. Edinburgh: Scottish Executive.*
3. *Barsky, A. E. (Ed.) (2010). Ethics and Values in Social Work. New York: Oxford University Press.*
4. *Battaglia, M. (2008). " Non Probability Sampling. " Encyclopedia of Survey Research Methods. Sage Publication. London.*
5. *Beal,G. M &Hobbs,D. J. (1986) the process in community area development: Cooperative extension service: Lowa State University.*
6. *Beena, A & Archana, K. (2010). BSW Study material IGNOU, Block 3, Chapter 15: "In Gracious Thomas (Eds) Social Work Intervention with Communities and Institutions, Vol, 1, Indiraa Gandhi National Open University: New Delhi.*
7. *Bliss, D (2014). Using the social work advocacy practice model to find our voices in service of advocacy, leadership and governance, DOI: 10. 1080/ 23303131. 2014. 25,pp1 - 12*
8. *Bosco, C. J. . . . (2010). community organization as a method of social work, Block 1, Chapter 3: "In Gracious Thomas (Eds) Social Work Intervention with Communities and Institutions, Vol, 1, Indira Gandhi National Open University: New Delhi.*
9. *Brown, M. L & Ball, A. (2015). Social Work Advocacy: professional self - interest and social justice. Journal of Sociology and Social Welfare, 2015, Vol XLII, N3*
10. *Catts, R. & Ozga, J. (2005). What are Social Capital and How Might it be used in Scotland's Schools? No 36.*
11. *Checkoway, B. (1997). Core concepts for community change. Journal of Community Practice, 4, 11.*
12. *Cherian, J &Tomas, L (2018) Social Action as a Method of Social Work: Challenges in Teaching and Practice: International journal of Research, V7, Issue VIII, August/ 2018 pp: 240 - 247*
13. *Creswell, J. W. (2007). Qualitative inquiry and research design (2nded.) Thousand Oaks, CA: Sage Publications.*
14. *Dunham, A (1970) the New Community Organization, Tomas Y. Crowell Company. INC. N. Y.*
15. *Edward, R. Franklin, J. & Holland, J. (2003). Families and Social Capital: Exploring the Issues, South Bank University: London.*
16. *Fisher, R. (1995). Political Social Work, Journal of Social Work Education, 31, pp. 194 - 203.*
17. *Flick, U. (2009). an Introduction to Qualitative Research (4thed). Sage Publications. London.*
18. *Harrison, M (2014) ideas and outcomes of social action: social action studies. 9*
19. *International Federation of Social Workers (2014). Global definition of Social Work, Available at http: // IF SW. Org/ get involved/ global - definition –of - social - work/ accessed at January 2015.*
20. *Jacobson, W. (2001). Beyond Therapy: Bringing Social Work Back to Human Services Reform. Social Work, 46 (1) , 51 - 61.*
21. *Jones, D and Truell, k (2012) The Global Agenda for Social Work and Social Development: A place to link together and be effective in a globalized world, international social work, 55 (4): 454 - 472 · July 2012*
22. *Meyer, DS (2007) "Building Social Movement "In S. Moser and I. Dilling (Eds) creating a climate for change: communicating alienates change and facilitating social change. Cambridge University Press, Cambridge.*
23. *Muhkerjee, D. (2007). Researching the Social Environment: A network Approach to Human Behavior, Advances in Social Work, 8 (1) , pp. 208 - 217.*
24. *Parmar ,A (2014) Methods of social work and its role in understanding team climate and development: journal of Sociology and Social Work ,March 2014, Vol. 2, No. 1, pp. 303 - 318*
25. *Pathare, S (2011) community organization: concepts and principles, Block 1, Chapter 1*
26. *Radian, E (2000) Social Action and Social Work Education in Canada: A Thesis for Doctor of Philosophy: Faculty of Social Work, University of Calgary, Canada.*
27. *Reisch, M (2007). " Social Justice and Multiculturalism: Persistent Tensions in the history U. S. Social Welfare and Social Work". Studies in Social Justice. 1 (1) , 67—92.*
28. *Reisch, M. (2002). " Defining Social Justice is a Socially Unjust World, Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services, 83 (4) , 343 - 354.*
29. *Ross, A. (2011). Justice in Action? (Social Work and Social Justice in the 21 Century) Master Thesis, Massey University, New Zealand.*
30. *Rothman, J. L. , (1968). Three models of community organization practic, In Fred M. Cox, John L. Erlich, Jack Rothman and John E. Tropman, Editors, Strategies of*

Community Organization.

31. *Rwomire, A. & Radthlokwa, L. (1996). Journal of Social Development in Africa, 11 (2) , p. 5 - 19.*
32. *Solass, J. (2008). " What kinds of Social Justice Does Social Work seek?" International Social Work, 51 (6) , 813 - 822*
33. *Stockdale, J (1976) "Community Organization Practice: An Elaboration of Rothman's Typology, "The Journal of Sociology & Social Welfare: Vol. 3: Iss. 5, pp: 540 - 551.*
34. *SWPT, (2012): Critical Conversation Brief in flouncing social policy: Social Work Policy Institute, Washington DC.*
35. *Tan, A (2009) Community Development and Practice: bridging the divide between "Micro" and "Macro": level of social work. North American Association of Christian is social work. Botsford, CT 06404 - 79*
36. *The World Bank. (1999). What is Social Capital! Poverty Net, http// www. World bank. Org.*
37. *UNDP (United Nations development programs). (2009) Arab Human Development Report, New York (2009).*
38. *Weiss, I. (2006). Factors Associated with Interest in Working with the Poor Families in society , 87 (3) , pp. 385 - 394.*