دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	الخدمة الاجتماعية و البيروقراطية
المصدر:	المجلة العربية للعلوم الإنسانية
الناشر:	جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي
المؤلف الرئيسي:	يونس، الفاروق زكي
المجلد/العدد:	مج 1, ع 2
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	1981
الشهر:	ربيع
الصفحات:	25 - 56
رقم MD:	470760
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	العصر الحديث، الرعاية الاجتماعية ، تكنولوجيا المعلومات ، المؤسسات الاجتماعية ، البيروقراطية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/470760

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

المجلة العربية للعلوم الانسانية ـ العدد الثاني ـ المجلد الاول ص ص (٢٥ ـ ٥٦)

الخدمة الاجتماعية والبيروقراطية

فاروق زكي يونس
قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية
جامعة الكويت

ملخص

تشهد المجتمعات المعاصرة نمواً ملحوظاً ومطرداً في وظائف الدولة ومسؤولياتها تجاه المواطنين. وتعتبر الرعاية الاجتماعية من المجالات التي شهدت هذا النمو حديثاً وخاصة في الدول العربية التي توسعت في مختلف البرامج والخدمات ومؤسسات الرعاية. ونسبة للارتباط الوثيق بين الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية. أصبحت هذه المؤسسات مجالاً هاماً لممارسة الخدمة الاجتماعية. ومن ثم فإن مؤسسة الرعاية تمثل أحد المتغيرات الأساسية التي تؤثر على الدور المهني للخدمة الاجتماعية، الأمر الذي يتطلب دراسة هذه المؤسسة في نشأتها وتنظيمها الداخلي، وفي تفاعلها مع ممارسة الخدمة الاجتماعية. والنتائج المترتبة على ذلك، حيث ان هذا النوع من الدراسة لم يحظ بعناية كافية من الباحثين في الوطن العربي.

وبالنظر إلى المؤسسة كنسق اجتماعي يتبين أنها تسير على نمط بيروقراطي في التنظيم، كما أن التفاعل بين هذا النمط وبين ممارسة الخدمة الاجتماعية يكشف عن بعض نقاط الالتقاء والتقارب، كما يكشف عن نقاط أخرى للتباعد والتنافر. إضافة إلى ذلك فإن تحليل العلاقة بين المؤسسة والعملاء يبرز بعض سلبيات التنظيم البيروقراطي، كما يؤكد على الطبيعة الخاصة التي تنفرد بها هذه العلاقة والتي تتطلب صيغة خاصة في تنظيم علاقة المؤسسة بالمجتمع بصفة عامة.

مقدمة:

إن التغير الاجتماعي الذي تمر به المجتمعات الإنسانية بصفة عامة كان مصحوباً بنمو مطرد في وظائف الدولة ومسؤولياتها. وقد استقرت هذه الظاهرة بصفة خاصة في الفترة الأخيرة حيث أصبحت الدولة مسؤولة عن المجالات الأساسية اللازمة لرعاية المواطنين. حقيقة ان دور الدولة في المجتمع تحكمه مجموعة من المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية الخاصة بكل مجتمع، إذ من الطبيعي أن يختلف دور الدولة بين نظام رأسمالي ونظام اشتراكي، كما يختلف كذلك بالنسبة لمرحلة النمو والتطور حيث يختلف هذا الدور بين دولة متقدمة صناعياً ودولة نامية، أو بين دولة تقوم على الاقتصاد الصناعي وأخرى تقوم على اقتصاد زراعي تقليدي. على أن هذه الاختلافات الإقليمية لا تنفي حقيقة النمو المتزايد لدور الدولة في حياة المواطن. لم تعد الدولة محصورة في وظائف محدودة، وإنما اتسعت مسؤوليات الدولة لتستوعب مختلف مجالات الحياة سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية، الأمر الذي تطلب نمواً مماثلاً في مختلف البرامج والخدمات التي تقدمها الدولة للمواطن. ونسبة لأن الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية للمواطنين لا تقف عند حد معين، بل إن التغير الاجتماعي في المجتمع المعاصر عادة ما يكون مصحوباً بنمو في احتياجات الناس وتنوع وتشعب في هذه الاحتياجات، الأمر الذي يتطلب استجابة من السلطات المسؤولة في الدولة في شكل خدمات وبرامج جديدة لمقابلة الاحتياجات المتغيرة للناس، وللارتفاع المطرد بالمستوى المعيشي. ولا يخفى أن الدولة أصبحت مسؤولة بالدرجة الأولى عن التخطيط للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول النامية بصفة عامة، حيث لا سبيل إلى تحقيق أهداف التنمية القومية ما لم تتحمل الدولة العبء الأكبر في تخطيط وتنفيذ برامج التنمية، بل وفي تحديد دور المواطنين في هذا الصدد.

وهكذا اتجهت الدولة في تحملها لمسؤولياتها نحو المواطنين إلى إنشاء العديد من المؤسسات اللازمة لتوفير السلع والخدمات لهؤلاء المواطنين في مختلف مجالات الحياة.

بحيث أصبحت عاجزة عن توفير كثير من الاحتياجات الأساسية التي درجت على توفيرها في المجتمعات القديمة مما دفع المجتمع إلى إنشاء المؤسسات للوفاء بمتطلبات الحياة التي لم تعد النظم القديمة قادرة على الوفاء بها. إلا أن الظاهرة التي تشهدها مجتمعات العصر ان هذه المؤسسات لم تعد قاصرة على مجال دون آخر، بل أصبحت هذه المؤسسات المصدر الرئيسي لتوفير حاجات الناس في مختلف المجالات، وفي مختلف مراحل العمر كذلك. أصبح الود يولد في مؤسسة. وخلال رحلة العمر يتعامل الفرد مع عديد من المؤسسات لإشباع احتياجاته المادية والتعليمية والصحية، بل والترويحية كذلك. فإذا أشرف على النهاية ووافاه الأجل المحتوم فإن تنظيم مراسم الوداع الأخير أصبح يتم من خلال مؤسسة في كثير من المجتمعات.

ولعل من أبرز المجالات التي شهدت نمواً واضحاً في المؤسسات والخدمات حديثاً هو مجال الرعاية الاجتماعية، على أساس أن الاحتياجات الاجتماعية والنفسية للمواطنين ليست بأقل أهمية من الاحتياجات المادية الاستهلاكية، بحيث أصبحت خدمات الرعاية الاجتماعية من مقاييس تقدم الأمم، سواء ما يتصل منها بالرعاية العامة مثل خدمات رعاية الأسرة والطفولة ورعاية الشباب، ورعاية المسنين، أو الخدمات التي تقدم للفئات ذات الاحتياجات الخاصة كالمعوقين. ونسبة للارتباط الوثيق بين الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية حديثة أصبحت مؤسسات الرعاية الاجتماعية مجال التطبيق والممارسة لمناهج الخدمة الاجتماعية وأساليبها، الأمر الذي يتطلب دراسة التفاعل بين طبيعة المؤسسة ونمط التنظيم السائد فيها وبين طبيعة الخدمة الاجتماعية كممارسة مهنية، وهو موضوع لم ينل ما يستحقه من دراسة في الوطن العربي، مع أنه شهد نمواً ملحوظاً في مؤسسات الرعاية الاجتماعية في الحقبة الأخيرة. حقيقة ان المؤسسات بصفة عامة تشكل موضوعاً هاماً من موضوعات الدراسة في كثير من العلوم الاجتماعية في الوقت الحاضر وخاصة علم الاجتماع والعلوم السياسية والإدارة، ولكن مؤسسات الرعاية نسبة بطبيعتها وأغراضها فإنها تتطلب دراسة خاصة وذلك على ضوء النتائج التي انتهت إليها دراسة المؤسسات بصفة عامة.

جملة القول إن القضية التي تدور حولها هذه الدراسة هي مؤسسات الرعاية الاجتماعية في نشأتها، وفي تنظيمها الداخلي، وفي علاقاتها، وفي تفاعلها مع الممارسة

المهنية للخدمة الاجتماعية ونسبة لأن البيروقراطية تمثل نمط التنظيم السائد في هذه المؤسسات فقد عنيت الدراسة بتحليل مفهوم البيروقراطية على أساس النمط المثالي لماكس فير، وتطبيقات هذا النموذج على مؤسسات الرعاية، وما تؤدي إليه من نتائج. الغرض من الدراسة إذن هو الكشف عن خصائص مؤسسة الرعاية الاجتماعية كنسق اجتماعي، وعن خصائص التنظيم البيروقراطي للمؤسسة، وطبيعة التفاعل بين البيروقراطية كنمط تنظيمي والخدمة الاجتماعية كممارسة مهنية، مع تحديد للنتائج المترتبة على ذلك بالنسبة للعملاء والخدمات والتي على ضوئها نستطيع التعرف على الدور الذي يمكن أن يسهم به كل من الأخصائيين الاجتماعيين والإداريين والعملاء في سبيل الارتفاع بمستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة، مستخدمين في ذلك طريقة التحليل التنظيمي، مع التمهيد لهذه الدراسة بعرض موجز للرعاية الاجتماعية وخاصة في علاقتها بالخدمة الاجتماعية مع إشارة خاصة لوضع الخدمة الاجتماعية في المجتمع المعاصر.

الرعاية الاجتماعية:

إن رعاية المجتمع للأفراد والجماعات وخاصة وقت الحاجة تعتبر من الضرورات الوظيفية لبقاء المجتمع واستمراره. ولذلك يحرص المجتمع على أن يتخذ من الإجراءات ما يكفل إشباع احتياجات الناس، أفراداً أو جماعات، وتلمس الحلول لما يصادفونه من مشاكل وأزمات، وما يتعرضون له من كوارث ونكبات على أساس أن ذلك يعتبر من الوظائف الأساسية للمجتمع، بغض النظر عن أسلوب الأداء، أو درجة الوفاء بمسؤوليات هذه الوظيفة. إذ من الطبيعي أن تختلف أساليب الرعاية من مجتمع إلى آخر، بل وان تختلف في نفس المجتمع وفلسفته، وأغراضه ومناهجه، ومدى فعالية المناهج في تحقيق الأغراض، كل ذلك قد اختلف باختلاف المجتمعات والعصور.

إن الرعاية الاجتماعية، شأنها في ذلك شأن الانساق الأخرى في المجتمع، قد تطورت بتطور المجتمعات. ولعل من أبرز الاتجاهات التي تبلورت من خلال هذا التطور هو الاتجاه نحو الأخذ بالأساليب العلمية في مساعدة الناس على التصدي لما يصادفونه من مشاكل في حياتهم وفي علاقاتهم، علاجاً لها أو تخفيفاً من آثارها، الأمر

الذي مهد لنشأة الخدمة الاجتماعية كمهنة انسانية حديثة. ومن هنا ارتبطت الخدمة الاجتماعية ارتباطاً وثيقاً بالرعاية الاجتماعية. فاذا كانت الخدمة الاجتماعية قد نشأت من خلال التطورات التي مرت بها الرعاية الاجتماعية واتجاهها نحو الأخذ بالأساليب العلمية في دراسة مشاكل الناس وعلاجها. فان الرعاية الاجتماعية قد أصبحت في نفس الوقت المجال العريض الذي تمارس فيه الخدمة الاجتماعية.

ان الخدمة الاجتماعية كمهنة حديثة، وان ارتبطت نشأتها بالمجتمع العربي في أوائل هذا القرن، الا أنها انتشرت بعد ذلك في كثير من دول العالم، كما ظهرت في معظم الدول النامية، ومنها الدول العربية، وخاصة في النصف الثاني من القرن العشرين. من الطبيعي اذن أن تتأثر ممارسة الخدمة الاجتماعية، بل وتتأثر أساليب التدريب عليها بثقافة كل مجتمع، ونظمه الاقتصادية والاجتماعية، ودرجة نموه السياسي، وتطلعات الأفراد والجماعات فيه. على أن هذه الاختلافات الاقليمية لا تؤثر بطبيعة الحال على جوهر الخدمة الاجتماعية، وما يتضمنه من القيم الانسانية والمبادىء الأساسية باعتبار أن الخدمة الاجتماعية تدور حول محور أساسي هو الانسان، وتستهدف مساعدة الانسان على تجاوز كل ما يحول دون الرفاهية الاجتماعية. والواقع أن دور الخدمة الاجتماعية يتأكد باستمرار في المجتمعات الحديثة وخاصة كلما زادت هذه المجتمعات تحضراً، وكلما اطرد تقدمها في المجالات الصناعية والتكنولوجية، الأمر الذي يتطلب مناقشة وضع الخدمة الاجتماعية بالنسبة للمجتمع المعاصر.

الخدمة الاجتماعية والمجتمع المعاصر:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة زيادة كبيرة ومطردة في عدد السكان، وهي ظاهرة اصطلح على تسميتها بالانفجار السكاني اشارة الى حجمها والمعدلات الكبيرة والسريعة التي تظهر بها. على أن ظاهرة الانفجار السكاني التي شهدها كثير من دول العالم وخاصة الدول النامية في الفترة الأخيرة كانت مقرونة بظاهرة أخرى لا تقل عنها خطراً، وهي التي أطلق عليها بعض علماء الاجتماع ظاهرة الانفجار الحضري، اشارة الى الزيادة الهائلة والمطردة في عدد سكان المدن لدرجة دفعت البعض الى استخدام مفهوم «عصر المدينة» للاشارة الى سمة من أهم سمات العصر الحاضر، اذ لم يحدث في أي فترة من التاريخ الإنساني أن عاش عدد من سكان العالم في

المدن مثل العدد الذي يعيش فيها الآن. ولم تقتصر هذه الظاهرة على الدول المتقدمة صناعياً في أوروبا وأميركا، وانما امتدت لتشمل مختلف دول العالم بما في ذلك الدول النامية في آسيا وافريقية. وتشهد الدول العربية هذه الظاهرة بدرجات متفاوتة، (يونس، ١٩٧٢: ١٥٢ - ١٦٢).

ان النمو السريع للمدن والمراكز الحضرية في الدول النامية، والضغط السكاني المتزايد عليها، قد أدى الى نشأة الكثير من المشاكل الاجتماعية والاقتصادية والصحية والعمرانية، ذلك أن التحضر والتصنيع، على الرغم من دورهما في رفع المستوى المعيشي، الا أنهما يثيران في نفس الوقت الكثير من المشاكل، خاصة وأن هذه التغيرات تؤثر على الأدوار التقليدية التي تقوم بها بعض المؤسسات الأصيلة في المجتمع كالأسرة في توفير الرعاية للناس في المجتمع، الأمر الذي يؤدي باستمرار الى نشأة أشكال جديدة من البرامج والخدمات والمؤسسات التي تساهم، كل بدورها في مواجهة هذه المشاكل. وتعتبر مؤسسات الرعاية الاجتماعية من بين المؤسسات التي زادت الحاجة اليها والى ما تقدمه من خدمات في المجتمعات المعاصرة.

حقيقة ان هذه المؤسسات ليست بظاهرة حديثة، ولكن تكاثرها وتشعبها وتخصصها الى جانب أساليبها الحديثة في تقديم الخدمات يعتبر من الظواهر الحديثة. وفي نفس الوقت تعتبر هذه المؤسسات وثيقة الصلة بالخدمة الاجتماعية، فهي المجال الرحب الذي تمارس فيه هذه المهنة. ومن ثم تعتبر الخدمة الاجتماعية، على نحو ما، استجابة للاحتياجات المتغيرة للمجتمعات الانسانية وخاصة في اتجاهها نحو التحضر والتصنيع.

ولعل من أهم سمات المجتمع الحضري الصناعي في الوقت الحاضر ذلك التقدم العلمي والتكنولوجي الهائل الذي امتد الى آفاق رحبة، مؤثراً على مختلف نواحي الحياة، لا في الدول الصناعية فحسب، بل في مختلف دول العالم. ومع ذلك فان المجتمع المعاصر، شأنه في ذلك شأن المجتمعات الانسانية على مر العصور، لم يسلم من تلك المشاكل التي تنبع من علاقة الانسان بالانسان. فاذا كانت العلاقات الانسانية على نحو ما مصدراً للمتعة والبهجة في حياة الناس، فقد تصبح على نحو آخر مصدراً للمتاعب والمصاعب والمعاناة. والخدمة الاجتماعية تعتبر احدى المهن الحديثة التي تعنى

بمساعدة الانسان على مواجهة التحديات وخاصة في علاقاته بغيره من الأفراد والجماعات.

وعلى الرغم من التقدم العلمي والتكنولوجي المذهل الذي حققه المجتمع المعاصر، وخاصة في الدول المتقدمة صناعياً، فان الانسان ما زال هو محور الحياة. انه يتفاعل مع غيره ذلك التفاعل الذي يسهم في اثراء حياته من ناحية، ولكنه من ناحية أخرى قد يكون مصدراً لألوان من المتاعب والمشكلات. ومن ثم يواجه الانسان بمشكلات شخصية أو اجتماعية تؤثر على حياته، وتتطلب في معظم الأحيان تدخلاً مهنياً لمساعدته على تجاوز هذه المشكلات. وهذا هو دور الخدمة الاجتماعية بالتعاون مع بعض المهن الانسانية الأخرى في المجتمع. وهكذا تقوم الخدمة الاجتماعية، في اطار الرعاية الاجتماعية، على ثلاث مسلمات أساسية على النحو التالي:

١ ـ الانسان هو محور الحياة وأهم عنصر في هذه الحياة.

٢ ـ التفاعل الاجتماعي يمكن أن يكون مصدراً للمشاكل، فردية أو أسرية أو جمعية.

٣ ـ امكانية التدخل المهني للمساعدة على حل هذه المشاكل واثراء حياة الانسان.

فالخدمة الاجتماعية اذن مهنة انسانية حديثة تختص بمشاكل الحياة والعلاقات الاجتماعية، والقصور في النظم والمؤسسات الاجتماعية. تؤمن هذه المهنة بالانسان، وتؤمن بأن للانسان طاقات خلاقة يمكن أن تسهم في التغلب على ما يعترض حياته من صعاب.

ولكن يحدث في بعض الأحيان ولظروف ضاغطة أن يحتاج الانسان الى مساعدة متخصصة للتغلب على هذه الصعاب. وهنا يظهر دور الخدمة الاجتماعية التي تقدم مساعداتها المهنية في اطار فلسفة معينة وقيم خاصة، وباستخدام معارف ومهارات تطبيقية.

ولعل من أهم التقاليد التي درجت عليها الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها أن ارتبطت ممارستها بمؤسسات اجتماعية، ولم تتجه كغيرها من المهن نحو الممارسة الخاصة كالحال في الطب أو المحاماة. أو بمعنى آخر ان الخدمة الاجتماعية تمارس من خلال

مؤسسات الرعاية الاجتماعية، سواء في ذلك المؤسسات التي تتخذ من الرعاية الاجتماعية وظيفتها الأساسية مثل مؤسسات رعاية الطفولة ورعاية الشباب ورعاية الفئات ذات الاحتياجات الخاصة كالمعوقين، أو تلك التي تجعل من الرعاية الاجتماعية وظيفة مساندة لوظيفتها الأصلية كالمدارس والمستشفيات والسجون، حيث تلعب الرعاية الاجتماعية في هذه الحالة دوراً مسانداً يساعد هذه المؤسسات على الوفاء بمتطلبات وظيفتها وعلى تحقيق أغراضها.

ومما لا شك فيه أن خدمات الرعاية الاجتماعية في المجتمعات المعاصرة تشهد نمواً مطرداً، سواء من ناحية الكم أو الكيف. ان حجم هذه الخدمات في تزايد مستمر، كما أن أنماط هذه الخدمات في نمو مطرد كذلك. وهكذا يشهد المجتمع باستمرار نشأة خدمات جديدة، كما يشهد التوسع في الخدمات القائمة، ولعل مجال رعاية الطفولة في الوقت الحاضر خير شاهد على ذلك، فخدمات الطفولة والمؤسسات المتخصصة في مختلف هذه الخدمات في نمو مستمر، ويظهر ذلك في المجتمع الكويتي كما يظهر في كثير من المجتمعات العربية. معنى ذلك أن الرعاية الاجتماعية لم تعد مقصورة على توفير الحد الأدنى من الموارد والخدمات، ولكنها أصبحت تستهدف تحقيق أقصى حد ممكن من الرعاية لكل المواطنين في المجتمع على أساس أن طبيعة الحياة في المجتمعات المعاصرة تتطلب توفير الأمن الاقتصادي والاجتماعي لكل مواطن. كما أصبحت الدولة بأجهزتها ومؤسساتها الحديثة مسؤولة بالدرجة الأولى عن هذه الوظيفة، عن رعاية المواطنين وتأمينهم في حاضرهم ومستقبلهم، الأمر الذي ينعكس على برامج وخدمات ومؤسسات الرعاية الاجتماعية الحديثة حيث تتجه الى النمو المستمر الذي يقابل الاحتياجات المتغيرة في مجتمعات العصر، والذي يزيد بالتالي من مسؤوليات الخدمة الاجتماعية باعتبارها المهنة الأساسية في هذا المجال. ولعل هذا هو الأصل في ظهور نموذج «دولة الرعاية» أو كما يسميها البعض «دولة الرفاهية»، حيث يشير هذا المفهوم الى مسؤولية الدولة نحو توفير وضمان الحد الأدنى من الدخل ومن خدمات الصحة والاسكان والتعليم باعتبار أن ذلك حق للمواطن على الدولة. ويقوم هذا المفهوم، كما هو واضح، على التفسير الاجتماعي للمشكلات التي يصادفها الناس في اشباع احتياجاتهم، لا على تفسير أخلاقي، كما يقوم على المسؤولية الجمعية عن المشاكل العامة، وحق المواطنين في الخدمات الأساسية اللازمة لتحقيق الرفاهية في

حياتهم ، والكفيلة في نفس الوقت بتحقيق الأداء الفعال للمجتمع الذي ينتمون اليه (Romanyshyn, 1971: 7-8) .

ان خدمات الرعاية الاجتماعية التي تتكفل الدولة بتقديمها في صورها الحديثة ، أخذت تحل بالتدريج محل الخدمات والمساعدات المتبادلة بين الناس في الماضي ، والتي كانت تقوم في معظمها على الانتماءات الأسرية والقبلية ، أو على الدوافع الدينية التي تحض الناس على الرحمة والبر ورعاية المحتاجين ، أو بمعنى آخر ان العلاقات الرسمية والثانوية في المجتمع الحضري المعاصر ، أخذت تطغى على العلاقات الأولية كنمط للرعاية الاجتماعية. بحيث أصبحت الخدمات والبرامج والمؤسسات الرسمية هي المصدر الرئيسي لخدمات الرعاية ، ولعل من القضايا التي يثيرها هذا التطور الجديد وخاصة في الوطن العربي ، هو مدى ما يمكن أن يؤدي اليه هذا التطور من نتائج بالنسبة للالتزامات المتبادلة بين الناس والنابعة من العلاقات الأولية ، كعلاقات الأخوة والقرابة والجوار وهي بطبيعتها علاقات شخصية وثيقة بل مدى ما يتركه هذا التطور من أثر على هذه العلاقات ذاتها. ولا يغيب عن البال في هذا الصدد أن الاسلام قد وضع نظاماً متكاملاً للرعاية الاجتماعية.

وفي اطار هذا النظام ، يؤكد الاسلام على الحقوق والالتزامات المترتبة على علاقات القرابة والجوار وعلى صلات الأخوة الاسلامية. على أن الالتزامات المتبادلة بين الأفراد والجماعات في المجتمع الاسلامي والتي تفرضها علاقات القرابة أو الجوار أو الأخوة ، انما تقع ضمن اطار أوسع يحكم علاقات الفرد بالمجتمع والمسؤوليات المترتبة على هذه العلاقات بما يحقق مصلحة الفرد ومصلحة المجموع في نفس الوقت. ونسبة لأن التغير الاجتماعي والاتجاه نحو التحضر والتصنيع يؤثر بشكل أو بآخر على علاقات القرابة والجوار والأخوة في الله وما يرتبط بها من حقوق والتزامات لأطراف هذه العلاقات ، يصبح من القضايا التي لا بد وأن تستحوذ على اهتمام الباحثين كيف يمكن تأكيد مسؤولية الدولة تجاه الأفراد والجماعات والحفاظ في نفس الوقت على علاقات القرابة والجوار والأخوة باعتبارها من القيم الأصيلة في المجتمع الاسلامي.

جملة القول ان الدول العربية ، شأنها في ذلك شأن الدول الأخرى ، قد شهدت في الآونة الأخيرة نمواً ملحوظاً في مختلف المؤسسات التي انتشرت في مختلف مجالات

الحياة ، وخاصة مجال الرعاية الاجتماعية الذي تدور حوله هذه الدراسة ، الأمر الذي يتطلب دراسة هذه المؤسسات في نشأتها وفي خصائصها مع عناية خاصة بالبناء التنظيمي لمؤسسة الرعاية تمهيداً لتحليل نمط التفاعل بين خصائص البناء التنظيمي وطبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية باعتبارها من أهم المهن الانسانية الحديثة العاملة في هذه المؤسسات .

الرعاية الاجتماعية ونشأة المؤسسات :

ان تطور المجتمع وتعقد الحياة فيه وانتشار ظاهرة التخصص وتقسيم الأعمال بين الأفراد قد أدى الى نشأة المؤسسات الرسمية في المجتمع الحديث للوفاء بالاحتياجات المتغيرة والتي لم تعد الأنظمة التقليدية في المجتمعات البسيطة قادرة على الوفاء بها . ظهرت هذه المؤسسات في مختلف المجالات الاقتصادية والسياسية والتربوية والاجتماعية ، ومنها مؤسسات الرعاية الاجتماعية . فكما أن اشباع الاحتياجات المادية في المجتمعات الحديثة قد يتطلب انشاء جملة مؤسسات كالشركات والبنوك والمصانع والمتاجر ، فان اشباع احتياجات الرعاية الاجتماعية أصبح يتم كذلك من خلال مؤسسات متنوعة مثل مؤسسات رعاية الأسرة والطفولة والشباب والمعوقين والمسنين وغيرها . بل ان المجتمع المعاصر يشهد نمواً مطرداً وسريعاً في عدد وحجم هذه المؤسسات والمجالات التي تعمل فيها .

ولعل من أهم الظواهر التي تتميز بها هذه المؤسسات هو شكل التنظيم الذي تسير عليه ، فالتنظيم كظاهرة من ظواهر المجتمع الحديث من شأنه أن يساعد الجماعات على أداء أعمال قد لا يستطيعون القيام بها بدون التنظيم . ولولا التنظيم في الأعمال ما استطاع المجتمع المعاصر أن يفي بالاحتياجات العديدة للناس فيه . ومن ثم فالتنظيم هو سبيل المؤسسة لاشباع الحاجات وتحقيق الأغراض التي أنشئت من أجلها .

ونتيجة لذلك فقد أصبحت المؤسسات موضوعاً هاماً من موضوعات الدراسة لكثير من العلوم الانسانية والاجتماعية مثل علم الاجتماع وعلم النفس والادارة والعلوم السياسية . وقد تنوعت الدراسات حول المؤسسات تبعاً لاختلاف الزاوية التي تنظر منها كل دراسة لهذا الموضوع ، فمنها الدراسات ذات الطابع الاداري ، والتي تهتم بأداء المؤسسة وما يرتبط به من مشاكل ، ومنها ما يدور حول أهمية العلاقات

الانسانية وأثرها على التماسك الداخلي للمؤسسة. على أن من الاتجاهات الحديثة في دراسة المؤسسات ما يعرف بالتحليل التنظيمي للمؤسسة Organizational analysis. والذي يرى في المؤسسة وحدة ذات بناء متميز يتكون من عناصر مرتبط بعضها بالبعض، وتعمل في وسط اجتماعي تتأثر به وتؤثر فيه. فالمؤسسة، مثلها في ذلك مثل الشخصية الإنسانية، لا بد أن تتكيف مع الوسط المحيط، الأمر الذي قد يثير بعض الظواهر أو المشاكل. ولكنها على عكس الشخصية الإنسانية تنشأ بطريق إرادي وتسير على تنظيم معين لتحقيق أغراض تحددها لوائح المؤسسة. ومن ثم يصير تقييم المؤسسة في بنائها وفي وظائفها على ضوء إسهامها في تحقيق هذه الأغراض، حيث تصبح الكفاءة معياراً أساسياً في هذا المضمار. ويتكون البناء التنظيمي للمؤسسة من مجموع المراكز التي يشغلها العاملون، ومن الأعمال التي يكلفون بها، والسياسات والقواعد التي تحكم هذه المراكز والأعمال. على أن هذا الإطار الرسمي وحده لا يحكم كل أنماط السلوك داخل المؤسسة، حيث يختلف الأداء باختلاف الأفراد، وحيث تنمو علاقات الصداقة أو التنافس بين العاملين. هذه الأنماط السلوكية التلقائية تشكل البناء غير الرسمي في المؤسسة الذي قد يصبح سنداً للبناء الرسمي ومكملاً له. على أن ذلك لا يمنع من أن يصبح البناء غير الرسمي في بعض الأحيان معوقاً للمؤسسة في تنظيمها الرسمي، ومصدراً لبعض التوترات والصعاب، وعقبة في سبيل التغير (Vinter, 1969: 369-371).

المؤسسة كنسق اجتماعي:

على ضوء ما سبق يمكن القول بأن المؤسسة الاجتماعية الحديثة تشكل نسقاً اجتماعياً مركباً يضم عدداً من الأفراد والجماعات مثل مجلس الادارة (ان وجد)، والأخصائيين الاجتماعيين وغيرهم من الأخصائيين، والاداريين وغيرهم من العاملين في المؤسسة، والمتطوعين (ان وجدوا)، والعملاء، والمجتمع المحلي الذي توجد به المؤسسة. وتصبح مسؤولية التنظيم الجمع بين هذه العناصر في وحدة للعمل والأداء. والواقع ان المؤسسات كأنساق اجتماعية تعكس بعض الخصائص المميزة باعتبار مجال الرعاية الاجتماعية الذي تعمل فيه، ومن هذه الخصائص:

أ - تنشأ المؤسسة الاجتماعية لمقابلة بعض الاحتياجات العامة للناس في المجتمع،

أو لبعض فئات هذا المجتمع ، بحيث يكون اشباع هذه الاحتياجات بطريقة أفضل عن طريق المؤسسة .

ب - العلاقة وثيقة بين المجتمع المحلي والمؤسسات الاجتماعية القائمة فيه ، ومن ثم فان تأييد ومساندة المجتمع المحلي مطلوب للمؤسسة ، حيث تستمر في العمل وأداء الخدمات ما دام المجتمع مسانداً لها :

جـ - تخدم المؤسسات الاجتماعية أغراضاً مختلفة ، انسانية واجتماعية ، على أن يتم تحديد هذه الأغراض على ضوء العلاقة مع المؤسسات الأخرى في المجتمع ، الأمر الذي يتطلب علاقات عمل وتعاون مستمر بين مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، وخاصة تلك التي تعمل في مجالات واحدة أو متصلة .

د - ان المؤسسات الاجتماعية وان عنيت بتقديم خدمات مباشرة لمقابلة الاحتياجات الانسانية الحاضرة الا أنها في نفس الوقت تحرص على التخطيط للمستقبل ، وذلك من خلال عملية التقييم المستمر للخدمات وأساليب الأداء ، ووضع الضمانات الكفيلة بمواكبة التغيرات التي تطرأ على المجتمع وعلى احتياجات الرعاية الاجتماعية .

ان فهم المؤسسة كنسق اجتماعي يتطلب النظر اليها في جملتها ككل مركب يتكون من عدد من العناصر ، حيث يرتبط كل عنصر فيها بالعناصر الأخرى بعلاقات على مستوى التأثير والتأثر . فالمؤسسة تضم عدداً من الأفراد ينتظمون في جماعات عمل ، ويعملون معاً من أجل هدف مشترك . وكل فرد في هذه العملية له خصائص معينة وله اسهام معلوم . وكل يتحمل قدراً من المسؤولية في أداء وظائف المؤسسة وتحقيق أغراضها . وتتخذ المؤسسة طابعها الخاص من خلال التفاعل المستمر بين العاملين فيها والمتعاملين معها وعلى الأخص المستفيدين من خدماتها أو عملاء المؤسسة . ومن ثم فان تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية من خلال المؤسسة يؤثر على مختلف العناصر المكونة للنسق ، حيث يؤثر ذلك على الأخصائيين الاجتماعيين باعتبارهم الممارسين المهنيين للخدمة الاجتماعية داخل المؤسسة ، كما يؤثر على العملاء باعتبارهم المستفيدين من خدمات هذه المؤسسة ، ويؤثر كذلك على الأغراض الاجتماعية التي تستهدفها هذه الخدمات ، الأمر الذي يتطلب دراسة المؤسسات في بنائها الداخلي وفي علاقاتها

المتشابكة للتعرف على أنماط التأثير والتأثر ومحصلة ذلك من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية كمهنة تمارس داخل هذه المؤسسات. هذا النوع من الدراسة والذي يعنى بالتحليل التنظيمي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية نوع حديث ولكنه لا غنى عنه. حقيقة ان هناك بعض الاختلافات بين مؤسسات الرعاية الاجتماعية، الأمر الذي قد يثير بعض الصعوبات بالنسبة لهذه الدراسة. قد تكون المؤسسة قومية أو محلية، حكومية أو أهلية، قديمة أو حديثة، تقدم خدمات مباشرة للناس أو تختص بالتخطيط والتنسيق بين الخدمات القائمة. ولكن ذلك لا يمنع من تجريد أبرز الخصائص المشتركة بين هذه المؤسسات، وعلى الأخص ما يتصل منها بممارسة الخدمة الاجتماعية وأداء الأخصائيين الاجتماعيين داخل المؤسسات، وأثر ذلك على العملاء ومستوى الخدمات باعتبار العلاقات المتشابكة بين الأخصائي والعميل ونمط الخدمة. ولعل من أبرز الخصائص المشتركة بين هذه المؤسسات هو طبيعة التنظيم السائد فيها، وانعكاساته على الخدمة الاجتماعية.

المؤسسات الاجتماعية والتنظيم البيروقراطي:

تكشف الدراسة عن أن التنظيم السائد في معظم المؤسسات الاجتماعية، كما هو الحال في غيرها من المؤسسات في المجتمع المعاصر، هو نمط التنظيم البيروقراطي. ان الأخصائي الاجتماعي يمارس الخدمة الاجتماعية في اطار مؤسسة للرعاية الاجتماعية، ومن ثم فان علاقاته بالغير وخاصة بالعملاء، وأسلوبه في تقديم الخدمات يتأثر بطبيعة الحال بشكل التنظيم السائد في هذه المؤسسة، الأمر الذي يتطلب من الأخصائي ضرورة استيعابه لأبرز السمات والظواهر المرتبطة بالبيروقراطية، وخاصة في انعكاساتها على ممارسته المهنية.

والواقع أن البيروقراطية ترتبط في أذهان الناس بمشاكل الروتين والجمود وغيرها من المظاهر التي يشكو منها هؤلاء الناس حين يتعاملون مع احدى المؤسسات، وخاصة المؤسسات الحكومية. على أن ذلك لا يعني أن البيروقراطية تنحصر في هذه المظاهر، ان فهم البيروقراطية على هذا النحو انما ينتقل من الظاهرة ذاتها الى الجوانب السلبية التي تظهر من خلال التطبيق. ان البيروقراطية في حقيقتها تعد ظاهرة هامة من ظواهر المجتمع الحديث اقتضتها طبيعة الحياة في هذا المجتمع،

وطبيعة العصر الذي نعيش فيه. وفي هذا الاطار تعرف البيروقراطية على أنها نمط من أنماط التنظيم يهدف الى أداء وظائف ادارية على نطاق واسع عن طريق التنسيق بين أعمال مجموعة كبيرة من الأفراد يشاركون في أداء هذه الوظائف (Plau, 1956:14).

وفي ضوء هذا الفهم تصبح البيروقراطية نمطاً تنظيمياً لا يقتصر على الحكومة وهيئاتها، كما يعتقد البعض، وانما تظهر في كل المؤسسات حكومية وأهلية، وان تم ذلك بدرجات متفاوتة بطبيعة الحال. فالبيروقراطية توجد في المؤسسات الحكومية كما توجد في الشركات والمصانع والجامعات والمدارس والنقابات والأندية ومؤسسات الرعاية الاجتماعية.

والتعرف على خصائص البيروقراطية يساعد الى حد كبير على فهم طبيعة المؤسسات بصفة عامة، ومؤسسات الرعاية الاجتماعية بصفة خاصة، كمدخل لا غنى عنه للكشف عما يتركه ذلك من آثار على ممارسة الخدمة الاجتماعية، فما هي أبرز سمات البيروقراطية.

يرجع الفضل في الكشف عن خصائص البيروقراطية والتعمق في تحليلها الى العالم الألماني ماكس فبر (Weber, 1947: 329-334)، حيث تتلخص هذه الخصائص، وان ركز في دراسته على النمط المثالي، في النواحي الآتية:

١ - تعمل المؤسسة وفقاً لمجموعة من القوانين واللوائح المنسقة والتي وضعت أصلاً من أجل تيسير الأداء داخل المؤسسة.

٢ - تقسيم العمل على أساس من التخصص، وترتيب الوظائف وما يرتبط بها من سلطات على أساس التسلسل الهرمي، حيث تخضع كل وظيفة الى رقابة الوظيفة الأعلى منها في هذا التسلسل.

٣ - ترتبط كل وظيفة بنطاق محدد للعمل تفرض على شاغلها التزامات معينة كما تمنحه سلطة محددة بدقة.

٤ - الرئيس الأعلى للمؤسسة يتم اختياره بالتعيين أو الانتخاب، أما بقية الوظائف فيصير شغلها عن طريق الاختيار الحر بحيث يكون الترشيح لهذه الوظائف

على أساس المؤهلات والخبرات.

٥ ـ أداء الأعمال منفصل عن الآراء الخاصة والمشاعر الشخصية، والطاعة واجبة لما يصدر من تعليمات ما دامت تتفق مع القوانين واللوائح، حيث يرتبط الأمر بالوظيفة أكثر من الشخص الذي يشغل هذه الوظيفة.

٦ ـ نظام للترقيات يكفل الاخلاص في العمل والحرص على الانجاز، ويشتمل على العلاوات والمعاشات والتأمينات وغير ذلك من المزايا التي تنمي الولاء للمؤسسة.

٧ ـ الموظف الذي لا يتمتع بأي حقوق للملكية في وظيفته يخضع للضبط والربط في قيامه بأعباء وظيفته في اطار نظام للجزاءات.

وبناء عليه يمكن القول بأن الركائز التي يقوم عليها التنظيم البيروقراطي للمؤسسة تتمثل في التخصص وتقسيم العمل، تسلسل الوظائف والسلطات، اللوائح وقواعد العمل، واللاشخصية في العلاقات والعمل.

وعلى الرغم من كل السلبيات التي كشفت عنها دراسة البيروقراطية كبناء تنظيمي، فانها أصبحت حقيقة من حقائق العصر. فقد دخلت البيروقراطية في مختلف المؤسسات من وزارات ومصالح وشركات وبنوك، دخلت الى المدارس والمستشفيات، والى مؤسسات الرعاية الاجتماعية. ومن ثم نجد العاملين في هذه المؤسسات والمتعاملين معها يتأثرون بالبيروقراطية بشكل أو بآخر لدرجة أن البعض يصف البيروقراطية بأنها أصبحت أسلوب حياة وخاصة في المجتمعات الصناعية الحديثة.

واذا كان المجتمع المعاصر قد شهد نمواً ملحوظاً في التنظيم البيروقراطي لمختلف المؤسسات فانه قد شهد في نفس الوقت نمواً متوازياً للمهن والأعمال المهنية. ويرجع ذلك فيما يرجع الى أن البيروقراطية والمهنية نتاج لقوى واحدة في المجتمعات الحديثة. فكلاهما يعبر عن الاتجاه نحو التخصص وتقسيم الأعمال في المجتمعات الصناعية الحديثة، الأمر الذي أدى الى درجة واضحة من الارتباط بين البيروقراطية والمهنية، حيث تحرص المؤسسات البيروقراطية عادة على تقديم خدماتها على أساس مهني. وان كان ذلك لا يعني بالضرورة أن تصبح كل البيروقراطيات مهنية، أو أن

كل المهن بيروقراطية. ويظهر ذلك بوضوح في مؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث كان الاتجاه نحو البيروقراطية أسرع من الاتجاه نحو المهنية. فما زال كثير من هذه المؤسسات (وذلك واضح في الوطن العربي) يستخدم غير المؤهلين للعمل الاجتماعي، اما لعجز في أعداد الأخصائيين الاجتماعيين المدربين مهنياً، واما لقصور في في فهم الدور المهني للأخصائي الاجتماعي في هذه المؤسسات، أو في المجتمع بصفة عامة. جملة القول ان الخدمة الاجتماعية كممارسة مهنية تتم في اطار التنظيم البيروقراطي للمؤسسات الاجتماعية، الأمر الذي يؤدي الى نتائج لا تقتصر على المؤسسة وعلى الخدمة الاجتماعية، وانما تنعكس في نفس الوقت على الخدمات وعلى المستفيدين من هذه الخدمات من المواطنين في المجتمعات المحلية، مما يتطلب تحليل العلاقة بين البيروقراطية والمهنية.

البيروقراطية والممارسة المهنية:

الواقع ان بعض الجوانب الايديولوجية والتطبيقية للمهنة تتوافق الى حد كبير مع متطلبات المؤسسة كتنظيم بيروقراطي. ان حرص المهنة على الانضباط في سلوك الأخصائي المهني تجاه العميل أو الجماعة (متمثلاً في الحياد العاطفي) يتفق مع حرص البيروقراطية على الطابع اللاشخصي في علاقة الاداري بالجمهور. فالمهنة والمؤسسة كلاهما يتطلب من الأخصائي الاجتماعي عدم اقحام مشاعره الخاصة في علاقاته المهنية مع الناس ومع العملاء. أضف الى ذلك أن الأغراض التي تستهدفها مؤسسات الرعاية الاجتماعية والأغراض المهنية التي تسعى اليها ممارسة الخدمة الاجتماعية تنبعث الى حد كبير من فلسفة انسانية واحدة. ومن ثم فان الأعمال التي يؤديها الأخصائي الاجتماعي لا تساعد على تحقيق أغراض المؤسسة فحسب، ولكنها تسهم في نفس الوقت في تحقيق أهداف المهنة، الأمر الذي يساند الأخصائي الاجتماعي في قيامه بمتطلبات دوره المهني في مؤسسات الرعاية الاجتماعية. وعليه تلخص احدى الدراسات الجوانب المشتركة بين البيروقراطية والمهنية فيما يلي (Plau & Scott, 1969: 140):

١ - اتخاذ القرارات في كل منهما تحكمه قواعد عامة لا تتأثر بالمشاعر الشخصية في علاقتها بالحالات المعروضة.

٢ - يحرص المهنيون والبيروقراطيون في سلوكهم وفي علاقاتهم بالعملاء على الحياد

وعلى الطابع اللاشخصي الأمر الذي يساعد على اصدار الأحكام بشكل موضوعي.

٣ - تقوم البيروقراطية والمهنية على التخصص والذي يبنى بدوره على الدراسة والتدريب العملي، ومن ثمّ تصبح السلطات الممنوحة للبيروقراطي والمهني محدودة باطار معين.

٤ - ان المركز الذي يشغله كل من المهني والبيروقراطي مركز مكتسب أكثر منه وراثي ويتم الاختيار له على أساس المؤهلات والكفاية.

هذا الاتفاق بين خصائص التنظيم البيروقراطي وطبيعة الممارسة المهنية في بعض الجوانب لا يعني بالضرورة أن خصائص المؤسسة وخصائص المهنة يكمل بعضها البعض. اذ الواقع أن هناك اختلافات واضحة كشفت عنها الدراسات التي تعرضت للتفاعل بين المبادىء المهنية والبيروقراطية، وخاصة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، ذلك التفاعل الذي يؤدي في بعض الأحيان إلى توتر في علاقة الأخصائي الاجتماعي كممارس مهني بمؤسسة الرعاية الاجتماعية باعتبارها البناء التنظيمي لممارسة الخدمة الاجتماعية، الأمر الذي يتطلب الكشف عن هذه المشاكل كخطوة ضرورية لعلاجها أو للتخفيف من آثارها على مستوى الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الدولة للمواطنين من خلال هذه المؤسسات، خاصة وان هذه الخدمات في تزايد مستمر في الوطن العربي.

الضوابط المهنية والضوابط التنظيمية:

ان مؤسسة الرعاية الاجتماعية مثلها في ذلك مثل الخدمة الاجتماعية كمهنة حريصة على تقديم الخدمات للمواطنين أو العملاء على مستوى عال من الكفاءة، ومن هنا كان حرص كل من المؤسسة والمهنة على وضع ضوابط لسلوك الأعضاء. وهكذا يخضع الاداريون بصفة عامة لضوابط تنظيمية بينما يخضع الأخصائيون الاجتماعيون في الأغلب لضوابط مهنية.

معنى ذلك أن الضوابط التنظيمية تنبع من بناء المؤسسة ذاتها في حين تتركز الضوابط المهنية في الأخصائي الاجتماعي كممارس مهني. حقيقة ان الخدمة الاجتماعية

كمهنة تمارس داخل مؤسسات اجتماعية تستخدم ضوابط من النوعين بعضها يرجع الى المؤسسة في حين يرجع البعض الآخر الى الأخصائي ، على أن ذلك لا يمنع من الاختلاف بين هذين النوعين من الضوابط . مثال ذلك أن السلوك الصحيح في الاطار التنظيمي يقوم على تعليمات محددة صادرة عن اللوائح والقوانين التي تحكم عمل المؤسسة ، الى جانب الملاحظة المستمرة من الرؤساء ومتابعة عمل المرؤوسين الذين يتعرضون للمساءلة في حالة الخطأ والفشل . في حين تقوم الضوابط المهنية على أساس من المعارف العلمية والمهارات التي يتمثلها الأخصائي الاجتماعي خلال فترة تعليمه وتدريبه ، ومن ثم يقوم الأخصائي الاجتماعي بتطبيق هذه المعارف واستخدام تلك المهارات في المواقف المختلفة مع توظيفه لذاته المهنية أكثر من خضوعه لتعليمات روتينية محددة ، وذلك الى جانب تمثله للقيم الخلقية والمهنية خلال فترة تدريبه ، والتأكيد المستمر على هذه القيم في اطار الجماعة المهنية التي ينتمي إليها ، بحيث تصبح الأخلاقيات المهنية جزءاً من الأخصائي الاجتماعي نفسه (Richan, 1961: 22-28) . ومن هنا يشير أحد الدارسين للمؤسسات الحديثة الى اختلاف الأساس الذي يقوم عليه كل من العمل الاداري والعمل المهني حيث يرى «أن الأساس الذي يقوم عليه العمل المهني هو الحكم على العمل بأنه عمل صحيح في اطار أقصى ما وصلت اليه المعارف المهنية للأخصائي . قد يستشير الأخصائي بعض زملائه في مواقف معينة ولكن القرار يظل قراره هو . وفي مقابل ذلك فان الأساس الذي يقوم عليه العمل الاداري هو مدى اتفاقه مع نظم ولوائح المؤسسة الى جانب التصديق على هذا العمل . صراحة أو ضمناً ، من سلطة أعلى » (Etzioni, 1964) . هذا الاختلاف في الأساس الذي يقوم عليه العمل المهني والعمل الاداري يبدو واضحاً في كل المؤسسات أو التنظيمات البيروقراطية . كما يفسر احجام بعض المهنيين مثل الأطباء والمحامين عن الارتباط أو العمل في مثل هذه المؤسسات والاتجاه نحو الممارسة الخاصة ، اذ إن المعارف المتخصصة التي يستحوذ عليها الأخصائي المهني تجعل منه سلطة في مجال محدد هو مجال تخصصه ، ومن ثم لا يحتاج الى مساندة خارجية بالنسبة للقرارات المهنية التي يتخذها . ولعل هذا هو السبب في شعور المهني بذاته مع زملائه في اطار جمعية مهنية . في حين قد يفتقد هذا الشعور في البناء الهرمي الذي تتميز به البيروقراطية . وبطبيعة الحال تختلف هذه الظاهرة باختلاف مدى تحقق الذات المهنية لدى الأخصائي الاجتماعي ،

كما تختلف باختلاف حرص المؤسسات الاجتماعية على استخدام المؤهلين مهنياً من الأخصائيين الاجتماعيين.

القيم المهنية وأغراض المؤسسة:

تستهدف كل مؤسسة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية أغراضاً معينة تحددها لوائح المؤسسة، الأمر الذي قد يؤدي الى نوع من التفاوت بين الأغراض المحددة للمؤسسة والالتزامات المهنية، والتي هي بطبيعتها غير محددة، لأن غايتها خدمة العميل ومصلحة العميل بغض النظر عن أي اعتبار آخر. ومن ثم فان الأخصائي الاجتماعي كموظف في مؤسسة قد يجد نفسه مضطراً لمنع الخدمة عن العميل لأنه لا يستوفي الشروط التي وضعتها لوائح المؤسسة، مع علمه بحاجة العميل الماسة لهذه الخدمة. وهكذا يحدث في كثير من الأحيان أن يرى الأخصائي المهني في متطلبات البيروقراطية معوقات للخدمة. فالمؤسسة بصفة عامة تؤكد على الاجراءات، خاصة وأن معظم برامج الرعاية الاجتماعية تحكمها قوانين بمقتضاها تصبح المؤسسة مسؤولة أمام الدولة أو الجهاز الحكومي نظراً لتمويلها من الميزانية العامة للدولة، في حين يحرص الأخصائي على منح الخدمة بغير حدود على أساس من حاجة العميل (Green, 1966:72).

وتظهر هذه المشكلة بصورة أوضح في تلك المؤسسات التي تم تنظيمها الاداري قبل اتجاهها لاستخدام الأخصائي الاجتماعي المهني ومثالها المؤسسات العقابية كالسجون ودور رعاية الأحداث، لأن الأنماط التي استقرت في هذه المؤسسات تخضع لقوانين قد يكون من الصعب تغييرها وفقاً للمتطلبات المهنية، الأمر الذي يمكن ملاحظته في مثل هذه المؤسسات في بعض الدول العربية. ولا يقف الأمر عند هذا الحد، اذ قد يؤدي التفاوت بين أغراض المؤسسة وبين القيم المهنية الى تكليف الأخصائي الاجتماعي بأداء أعمال لا تتناسب مع تدريبه ومع تخصصه. والواقع أن هذه شكوى عامة من جانب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس وببعض المستشفيات والمراكز الصحية وبالمؤسسات العقابية كالسجون، الأمر الذي يدعو الى التقريب بين أهداف المؤسسة وقيم الخدمة الاجتماعية، والتأكيد على العناصر المشتركة بينهما، مثال ذلك أن استخدام السلطة في المؤسسات العقابية لا يتنافى مع الأهداف المهنية للخدمة

الاجتماعية. حقيقة ان الخدمة الاجتماعية كغيرها من المهن ترتكز على المهارة أكثر من الاجراءات، وتحرص على الخدمة أكثر من حرصها على الروتين، في حين أن المؤسسة التي تستخدم الأخصائيين الاجتماعيين، كغيرها من المؤسسات، تلتزم بمجموعة من الاجراءات اللازمة لسير العمل، ولكن ذلك لا ينفي امكانية التقريب بين اهتمامات كل من المهنة والمؤسسة بالشكل الذي يؤدي الى أن يكمل بعضها البعض، خاصة وأن معظم الاجراءات في مؤسسات الرعاية تستهدف تحقيق أكبر قدر من الكفاءة في العمل، الأمر الذي لا بد أن يؤدي الى خدمات أفضل للعملاء.

بناء السلطة واتخاذ القرار:

تعمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، كغيرها من المؤسسات، على توجيه كافة الموارد والامكانات نحو تحقيق غايات المؤسسة، الأمر الذي يتطلب تنظيماً يحدد السلطات والمسؤوليات داخل المؤسسة بالشكل الذي يساعد على التنسيق بين الأدوار، وعلى ترشيد عملية اتخاذ القرارات، كما يساعد في نفس الوقت على حل المشاكل التي تظهر في سياق أداء العاملين لأدوارهم الادارية والمهنية.

وقد جرت العادة في التنظيم البيروقراطي للمؤسسة على أن يأخذ بناء السلطة شكل الترتيب الهرمي للعاملين وفقاً لمراكزهم الرسمية، بحيث يكون كل مركز أدنى من المركز السابق عليه، وأعلى من المراكز التالية له، مع اختلاف مستويات السلطة والمسؤولية المرتبطة بكل مركز. ويقوم هذا الترتيب على سلطة الأمر في العلاقة بين مستويات العاملين، كما يقوم على السلطة الوظيفية حيث يتطلب المركز الأعلى عادة خبرات خاصة. ومن ناحية أخرى فان سياسة المؤسسة وقواعدها واجراءاتها تشكل بعداً آخر للسلطة حيث تضع نمطاً للتوقعات يوجه سلوك العاملين وأنشطتهم (Vinter, 1969: 377).

في اطار هذا البناء تظهر قضية اتخاذ القرار، وعلى أي مستوى يصير اتخاذه، خاصة وأن الاعتبارات المهنية والادارية تتداخل في هذه العملية. ففي حين يحرص المهني في المؤسسة على أن يكون اتخاذ القرار من اختصاصه حرصاً على مصلحة العملاء، نجد أن القرار، وان كان له اعتبار مهني، الا أن له في نفس الوقت اعتبارات مالية وادارية. مثال ذلك قرار منح المساعدات المالية، هل قرار المنح أو

المنع في هذه الحالة قرار مهني بالدرجة الأولى (هل هو في صالح العميل)، أو هل هو قانوني (تنطبق الشروط التي حددها القانون)، أو هو قرار مالي (في اطار الحدود المالية للمؤسسة). كل هذه الاعتبارات تتداخل في اتخاذ هذا القرار.

وقد يثير ذلك بعض الصراعات في وزن كل من هذه الاعتبارات، الأمر الذي ينعكس بالتالي على سلطة اتخاذ القرار. على أن ذلك لا ينفي نقاط الالتقاء بين بناء السلطة وبين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ومن الاتجاهات في تحقيق ذلك العمل على شغل المراكز القيادية في المؤسسة بالمؤهلين مهنياً، بالشكل الذي يحقق قدراً من التوازن بين مختلف الاعتبارات المهنية والادارية المتداخلة في القرار. ولعل من القضايا التي يثيرها بناء السلطة في المؤسسة ما يتصل بالاشراف، حيث يحتل الاشراف أهمية خاصة في الخدمة الاجتماعية، خاصة وأن نسبة كبيرة من العاملين في الرعاية الاجتماعية من غير المؤهلين مهنياً.

وهنا تتفق اعتبارات المهنة مع موقف الادارة تجاه هذا الجانب من بناء السلطة. والواقع انه كلما كبر حجم المؤسسة، وزاد عدد العاملين فيها، وخاصة من غير المؤهلين مهنياً، تطلب الأمر مزيداً من الاشراف، ومزيداً من الضوابط في اطار بناء السلطة. بل ان حجم المؤسسة يعتبر احد الجوانب الهامة في ذلك التفاعل بين الجوانب الادارية والمهنية، على الرغم من أننا لا نستطيع على وجه التحديد تعيين الحجم الأمثل للمؤسسة، والذي يحقق أكبر قدر من الفعالية في تحقيق أغراض المؤسسة. اذ من المعروف أنه كلما زاد عدد العاملين في المؤسسة تطلب قدراً أكبر من التنسيق والرقابة، الأمر الذي يؤدي الى الترتيب الهرمي للوظائف، وزيادة التخصص وتقسيم العمل، كما يؤدي في نفس الوقت الى ظهور الصعوبات في مجال الاتصال حيث يأخذ التفاعل بين العاملين الشكل الرسمي، وحيث يصير التعامل بواسطة المذكرات والتعميمات بدلاً من الاتصال المباشر أو الشفهي. وكلما زاد الطابع الرسمي زادت المسافة الاجتماعية بين العاملين.

ومن ناحية أخرى نلاحظ أنه كلما زادت المستويات الادارية، والأدوار المتخصصة، وعدد العاملين، أدى ذلك الى زيادة الاجراءات الروتينية، حيث يشترك أكثر من شخص في اتخاذ القرار، وحيث يتطلب الأمر التنسيق بين عدد كبير

من العاملين. والواقع أن العلاقة بين حجم المؤسسة والخدمات التي تقدمها للعملاء لم يخضع لدراسة منهجية، وان كان ذلك محل الاعتبار في تكوين الجماعات الصغيرة في مؤسسات خدمة الجماعة، أو في تقسيم الوحدات (نظام الأسر) في مؤسسات الايواء وخاصة في رعاية الطفولة حيث الحرص على تقسيم الأطفال الى وحدات صغيرة العدد بالشكل الذي يتيح توثيق العلاقة بين أفراد الجماعة، وبينهم وبين الأخصائيين. وان كان ذلك لا يمنع من القول بأن حجم المؤسسة يعتبر بالقطع احدى المتغيرات التي تؤثر على مستوى الأداء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وخاصة ممارسة الخدمة الاجتماعية فيها (Vinter, 1969:376).

في ضوء ما تقدم يتضح لنا أن التفاعل بين الطابع البيروقراطي للمؤسسات الحديثة والثقافة المهنية للأخصائيين العاملين بها ينتهي الى عدد من الظواهر. بعض هذه الظواهر يساعد المؤسسة على أداء أفضل، وان كان البعض الآخر يثير من المعوقات ما يؤثر على هذا الأداء بشكل أو بآخر وذلك لانعكاساته على الممارسة المهنية للأخصائيين داخل هذه المؤسسات، الأمر الذي يدعو الى العناية بنقاط الالتقاء والتقارب بين البيروقراطية والمهنية، كما يدعو في نفس الوقت الى التخفيف من الآثار السلبية بالنسبة لنقاط التفاوت بينهما.

على أن التفاعل بين البيروقراطية والمهنية وان كان قد خضع لكثير من الدراسات، فان التفاعل بين البيروقراطية والعملاء لم يخضع لنفس القدر من الدراسة، وخاصة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، حقيقة ان القصور في النمط البيروقراطي للتنظيم قد لفت أنظار طائفة من علماء الاجتماع في الحقبة الأخيرة وفي مقدمتهم روبرت مرتون (Merton, 1952, 1957)، ولكن العلاقة بين مؤسسات الرعاية الاجتماعية وعملاء هذه المؤسسات لم تخضع لدراسة منهجية تكشف عن انعكاسات هذه العلاقة على موقف العملاء من المؤسسة ومن الخدمات التي تقدمها، والى أي حد يؤثر التنظيم البيروقراطي للمؤسسة على اشباع احتياجات العملاء، وان كانت بعض النتائج التي كشفت عنها الدراسة بالنسبة لسلبيات التنظيم البيروقراطي يمكن أن تنطبق كذلك على مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

المؤسسة الاجتماعية والعملاء :

من الواضح ان الجوانب السلبية للتنظيم البيروقراطي هي التي تجذب دائماً أنظار الجمهور لأنها تعبر عن كثير مما يلاقيه الناس من متاعب في علاقاتهم ومعاملاتهم مع المؤسسات الرسمية بصفة عامة. على أن ذلك لا يعني بالضرورة أن شكاوى الناس من هذه المؤسسات تنطوي في كل الأحوال على حقائق موضوعية ، وان كانت بعض هذه الشكاوى تسجل جانباً من عيوب البيروقراطية التي كشف عنها البحث العلمي. وقد تفاوتت الدراسات في موقفها من عيوب البيروقراطية وخاصة في علاقتها بالجمهور. فالبعض منها أسرف في رفضه للبيروقراطية لدرجة القول بأنها ظاهرة في طريقها الى الزوال. فالبيروقراطية في نظر هؤلاء اختراع اجتماعي ظهر خلال الثورة الصناعية لتنظيم وتوجيه مختلف الأنشطة في الشركات والمؤسسات ، ولكن البيروقراطية تفقد فعاليتها تدريجياً لأنها فقدت صلتها بحقائق الحياة ، الأمر الذي لا بد وأن يفسح الطريق أمام أنماط ونماذج جديدة ستؤدي في نظر هؤلاء الى تغيرات جذرية في ادارة الشركات والمؤسسات في المجتمع المعاصر ، وفي الممارسات الادارية بصفة عامة (Bennis, 1969: 1-7) . بينما يرى فريق آخر أن البيروقراطية وجدت لتبقى حيث أصبحت ظاهرة متأصلة في حياة المجتمع المعاصر ، وحجتهم في ذلك «أن القول بامكان قيام جهاز حكومي في العصر الحديث دون بيروقراطية تستأثر بأنواع معينة من السلطة وتمارسها لا يعدو أن يكون أمنية أو حلماً. فالبيروقراطية موجودة لتبقى. وقد لا تكون النزعة أو الاتجاهات البيروقراطية متغلغلة في الطبيعة البشرية ، ولكنها بالتأكيد موجودة في الجماعات الوظيفية المحكومة بالقواعد والتعليمات المفصلة. والمشكلة اذن ليست كيف نحكم بدون البيروقراطية ، وانما كيف يمكن أن نخفف من غلوائها في ظل النظام البيروقراطي » (درويش ، تكلا ، ١٩٧٦ : ٢١٧). على أن معظم الدراسات تكتفي بالكشف عن أهم المشاكل التي يقابلها الناس في تعاملهم مع التنظيم البيروقراطي ، الأمر الذي يمكن أن يسهم في تطويع البيروقراطية لتمكين المؤسسات من تقديم خدمات أفضل للناس بالأسلوب المقبول لديهم ، مع الحفاظ في نفس الوقت على حسن سير العمل داخل المؤسسة.

ولعل مما يزيد الأمر تعقيداً أن الاجراءات التي وضعها التنظيم البيروقراطي لضمان أكبر قدر من الكفاية في العمل داخل المؤسسة قد تصبح نفسها مصدر الشكوى

من جانب العملاء أو المتعاملين مع المؤسسة ، لأن القواعد المعمول بها في المؤسسة قد وضعت لتطبق على كل الناس وكل الحالات بغض النظر عن الظروف الخاصة بكل حالة على حدة ، حيث تتخذ القرارات في التنظيم البيروقراطي على أساس قواعد عامة بغض النظر عن المصالح الخاصة بكل فرد على حدة ، الأمر الذي قد يثير في الناس شعوراً باليأس أو بالعجز أو بالاحباط أمام الطابع اللاشخصي للبيروقراطية .

ان الطابع الرسمي الذي يتصف به سلوك الموظف تجاه الجمهور الذي يتعامل معه ، والذي يعبر عن التزام الموظف بمتطلبات العمل في المؤسسة ، ذلك العمل الذي لا بد وأن يتسم بالرسمية ، والبعد عن الانفعالات والمشاعر الشخصية ، هذا السلوك ، ولو أنه يعتبر أصلاً لمصلحة العميل ولمصلحة الجمهور الذي يتعامل مع المؤسسة تحقيقاً للموضوعية وبعداً عن التحيز والاعتبارات الشخصية التي ان تدخلت يمكن أن تؤدي الى مشاكل التمييز والتفرقة في المعاملة ، الا أن هذا السلوك نفسه قد يفسر من جانب الجمهور على أنه من مظاهر التعالي أو الغرور من جانب الموظف .

وتظهر هذه المشكلة بصفة خاصة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، ان من المعروف في ممارسة الخدمة الاجتماعية أن العلاقة بين الأخصائي والعملاء تتخذ أهمية خاصة . وترجع أهمية العلاقة المهنية في هذه المؤسسات الى أن كل مشكلة يحملها العميل الى المؤسسة ، وخاصة المؤسسات التي تطبق خدمة الفرد ، تعتبر مشكلة نفسية اجتماعية ، ومن ثم تقوم على عدد من الاحتياجات الانسانية العامة التي يشعر بها العملاء . وتلخص احدى الدراسات هذه الاحتياجات فيما يلي (Harris, 1970: 21-22) :

١ ـ حاجة العميل للتعامل معه كفرد لا كحالة .
٢ ـ حاجته للتعبير عن مشاعره ، سلبية أو ايجابية . قد تكون هذه المشاعر تعبيراً عن الخوف أو القلق أو المقاومة أو عدم الاحساس بالأمن أو الاحساس بالظلم .
٣ ـ حاجته الى التقبل من جانب الأخصائي الاجتماعي كشخص له كيانه وله كرامته الانسانية بغض النظر عن مشكلته أو ضعفه أو عجزه .
٤ ـ حاجته للمساعدة لا لتلقي الأوامر ، على أن يحتفظ العميل لنفسه بالحق في اتخاذ القرارات المتعلقة بحياته .

٥ - حاجته الى الفهم المتعاطف من جانب الأخصائي الاجتماعي والى الاستجابة لما يعبر عنه من مشاعر.

٦ - حاجته للحفاظ على سرية المعلومات التي يدلي بها.

ازاء هذه الاحتياجات الانسانية المتشابكة، فان الأخصائي بحكم عمله وبحكم علاقته المهنية بالعملاء لا يستطيع أن يلتزم بما يمليه عليه النمط البيروقراطي من سلوك رسمي ولا شخصي. اذ قد يكون من شأن ذلك التأثير على العلاقة ذاتها وبالتالي على مدى فعالية هذه العلاقة في مساعدة العملاء، الأمر الذي ينعكس، ولو بشكل غير مباشر، على وظيفة المؤسسة وعلى ما تقدمه من خدمات للعملاء. ان الاتصالات بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء لا تقتصر على تبادل الآراء والأفكار والبيانات، وانما تمتد لتشمل تبادل المشاعر والتفاعل فيما بينها، الأمر الذي يفرض على الأخصائي الاجتماعي الاستجابة لمشاعر العميل بالطرق المناسبة، وهو ما يطلق عليه بلغة الخدمة الاجتماعية التعاطف المنضبط، حيث يخضع هذا التعاطف للضوابط المهنية، وأن يكون في اطار الغرض من العلاقة وهو مساعدة العميل. جملة القول ان النمط البيروقراطي اذا كان يفرض على العاملين في المؤسسات الرسمية نمطاً خاصاً من السلوك تجاه الجمهور، وحتى اذا كان هذا النمط وظيفياً في معظم هذه المؤسسات، الا أن طبيعة المؤسسة الاجتماعية، وما تهدف اليه من أغراض، وخصائص العملاء الذين يتعاملون معها تتطلب تعديل هذا النمط بالشكل الذي يتناسب مع الأوضاع الخاصة بهذه المؤسسات، الأمر الذي قد ينتهي الى نمط جديد يوازن بين متطلبات العلاقة المهنية وخصائص التنظيم البيروقراطي بالشكل الذي يساهم في تحقيق أكبر قدر من الكفاية في تقديم الخدمات، وفي تحقيق أغراض المؤسسة في نفس الوقت.

ولا يفوتنا في هذا المقام أن نشير الى أن طبيعة العمل في كثير من المؤسسات، ومنها مؤسسات الرعاية الاجتماعية، تتطلب الحصول على بيانات ومعلومات عن العميل وحياته وعلاقاته. ولا تكتفي المؤسسة بالحصول على هذه المعلومات شفاهة من العميل، بل تحرص على التحري عن صدق هذه المعلومات بالوسائل التي تحددها لائحة المؤسسة كالسجلات أو الشهادات الرسمية أو عن طريق الاتصال بهيئات أخرى ذات صلة بمشكلة العميل. وفي بعض الأحيان قد ينظر العميل الى هذا الأمر على أنه

افتئات على حياته وعلى شؤونه الخاصة ، مع أن التحقق من صدق البيانات في هذه الحالة لا يقصد به المساس بكرامة العميل بقدر ما يقصد به تحري الدقة في تحديد أحقية العميل في الخدمة ، وتقرير نوع الخدمة الذي يتناسب مع حالة العميل. كل ذلك ينبه الأذهان الى ما ينبغي ادخاله من تعديلات على نمط السلوك البيروقراطي بالشكل الذي يوازن بين أغراض المؤسسة واحتياجات العملاء .

بناء على ما تقدم يتضح مدى الأهمية التي تتخذها العلاقة بين مؤسسات الرعاية الاجتماعية والعملاء ، الأمر الذي يتطلب أسلوباً خاصاً في توجيه هذه العلاقة وذلك للأسباب الآتية :

١ - ان مؤسسات الرعاية الاجتماعية بطبيعتها تتصل اتصالاً وثيقاً بالحياة الخاصة للناس ، وعلاقاتهم الشخصية والأسرية. فمنها ما يعمل على مساعدة الأفراد على تحقيق التكيف مع البيئة ، ومنها ما يعمل على علاج مشاكل الجماعات والمجتمعات المحلية ، وكلها مشاكل تمس حياة الناس في الصميم ، وعلاقاتهم بعضهم ببعض ، ومشاعرهم الظاهرة والمكبوتة ، مما ينعكس على موقف العملاء من المؤسسة ، وسلوكهم تجاهها ، وتعاونهم معها ، الأمر الذي يتطلب نمطاً خاصاً في توجيه العلاقة بين مؤسسات الرعاية الاجتماعية والمستفيدين من خدماتها .

٢ - ان مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، على الرغم من انتشارها في معظم الدول العربية ، لم تصبح بعد جزءاً من حياة الناس في هذه المجتمعات ، ولم يعتد الناس على التعامل معها الا في حالات الضرورة ، لأن المؤسسة ، مهما كان الأمر ، تمثل عالماً غريباً عنهم نتيجة لقلة الوعي بهذه المؤسسات ودورها في خدمتهم ، الأمر الذي يتطلب أسلوباً خاصاً من هذه المؤسسات نحو الناس في المجتمع .

٣ - ما زالت مؤسسات الرعاية الاجتماعية ترتبط في أذهان كثير من الناس بمشاكل الفقر والفقراء ، والعجزة بأنواعهم. حقيقة ان الخدمة الاجتماعية قد عنيت لقرون طويلة ، وما زالت ، بمشكلة الفقر ، ولكن تبين من خلال الممارسة أن مشكلات الناس لا ترجع جميعها الى الفقر ، كما أن هذه المشكلات لا تختفي تلقائياً بالقضاء على الفقر .

إن الصورة التي تتخذها الخدمة الاجتماعية في الوقت الحاضر تختلف اختلافاً جوهرياً عن صور المساعدات المادية، وان كانت هذه المساعدات ما زالت مستمرة. أضف الى ذلك أن الخدمة الاجتماعية في سبيلها الى التخلص من مظهرها الطبقي، أو من قصر نشاطها على الطبقة الدنيا في المجتمع. وبالتالي أصبحت الخدمة الاجتماعية نشاطاً مهنياً يتناول كل الطبقات وكل الفئات في المجتمع بغض النظر عن الوضع الاقتصادي والاجتماعي للمستفيدين منها (يونس، ١٩٧٨ : ١١٩ ـ ١٢٠). ويمثل ذلك الى حد كبير استجابة للاتجاه الحديث في الرعاية الاجتماعية نحو دولة الرعاية أو نحو مجتمع الرعاية، حيث يصبح المجتمع بكل أجهزته ومؤسساته مسؤولاً عن توفير الحد الأقصى من السلع والخدمات التي تحقق رفاهية المواطن. وعلى الرغم من ذلك فما زالت الخدمة الاجتماعية في كثير من الدول النامية تعاني من قصور في وعي المجتمع بها، وبدورها العلاجي والانمائي، الأمر الذي ينعكس على وضع الأخصائي الاجتماعي كممارس لهذه المهنة، كما ينعكس بالتالي على علاقة الناس بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

المؤسسة الاجتماعية ومشاركة المواطنين:

ان مؤسسات الرعاية الاجتماعية، كما سبق أن أشرنا، وثيقة الصلة بالناس وبمشاكل حياتهم الشخصية والاجتماعية، الأمر الذي يجعل علاقة الناس بهذه المؤسسات ذات طبيعة خاصة، تفرض على المؤسسة أن تستخدم من الممارسات ما يجذب الناس اليها، وما يشجعهم على الاستفادة من خدماتها، وعلى التعاون معها في سبيل اشباع أفضل للاحتياجات الفردية والجمعية.

ولعل من الممارسات التي استخدمتها المؤسسات لهذا الغرض هو تحقيق الاتصال المستمر والفعال بين المؤسسة والمجتمع المحلي، والذي يتضمن تعريف المواطنين في المجتمع المحلي بأغراض المؤسسة، والخدمات التي تقدمها، ودورها في خدمة المجتمع، كما يتضمن في نفس الوقت التعرف على اتجاهات الناس في هذا المجتمع نحو المؤسسة، أو رأي الناس فيما تقدمه من خدمات. ويطلق على هذا النوع من الاتصال اسم «العلاقات العامة» والتي تعرف بأنها العملية التي تستهدف توصيل وتفسير المعلومات والبيانات والأفكار من المؤسسة الى الجمهور، وتوصيل البيانات والأفكار والآراء

من الجمهور الى المؤسسة وذلك بطريقة منتظمة لتحقيق المصلحة المتبادلة بين الطرفين.

ومما تجدر الاشارة اليه في هذا الصدد أن من الاتجاهات الحديثة في ادارة خدمات الرعاية الاجتماعية ما يتصل بمدى ما تحققه المؤسسة من مشاركة العملاء أو المستفيدين من هذه الخدمات في ادارة المؤسسة ذاتها. حقيقة ان المؤسسات الاجتماعية بطبيعة وظائفها وأغراضها لا بد أن تحرص على تأكيد العلاقة بينها وبين العملاء، ولكن هذا الاتجاه يؤكد ضرورة العمل على وضع الضمانات الكفيلة بجعل هذه العلاقة مستمرة ومثمرة، مفيدة وديناميه.

والواقع أن هذا الاتجاه ظهر في كثير من المؤسسات في المجتمع المعاصر، والتي بدأت تحرص على تحقيق نوع من المشاركة الفعالة من جانب المستفيدين من خدماتها مثل الجامعات والمدارس والمستشفيات، حيث تعمل على اعادة تنظيم خدماتها بحيث يسمح ذلك بقدر كبير من مشاركة المواطنين في ادارة هذه الخدمات. وبعد أن كان اتخاذ القرار محصوراً في المستويات العليا أصبحت المستويات الأخرى تشارك في هذا القرار. هذا الاتجاه يفرض على المسؤولين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية تنمية مهارات العمل مع أولئك الذين تخدمهم المؤسسة، لا كعملاء فحسب، وانما كمشاركين في ادارة المؤسسة. فاذا أصبح للناس دور في المؤسسة أكبر من مجرد قبول الخدمات، يتعين على المؤسسة أن تفهم وضع هؤلاء في العملية الادارية بصفة عامة. وتشير احدى الدراسات الى أن المواطنين يمكن أن يساهموا في ادارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية من النواحي الآتية (Trecker, 1971: 122-123):

١ - الكشف عن الاحتياجات التي ينبغي العمل على اشباعها.
٢ - ابداء الرأي في نوع البرامج والخدمات التي يمكن أن تشبع هذه الاحتياجات.
٣ - المساعدة في عملية رسم السياسات وتعديل هذه السياسات.
٤ - يقوم المواطنون بدور فعال في مساندة المؤسسة والتوعية بها وبأغراضها.
٥ - مساعدة المؤسسة في تقييم مستوى الخدمات واقتراح الوسائل التي يمكن أن ترفع من هذا المستوى.

ومن ثم على مؤسسات الرعاية الاجتماعية أن تسعى الى اشراك العملاء في رسم

السياسة ، وفي تقييم البرامج ، لأنه بغض النظر عن مضمون الخدمة أو مستواها المهني أو الفني ، فان رأي المستفيدين من هذه الخدمة لا بد أن يصل باستمرار الى الادارة المسؤولة عن تقديم الخدمة . والواقع أن المشاركة تعتبر من المبادىء الأساسية في الخدمة الاجتماعية ، والتي تنبثق عن الفلسفة الديمقراطية باعتبارها الأساس الذي تقوم عليه ممارسة الخدمة الاجتماعية ، كما أنها جزء من مفهوم الشورى الذي أكده الاسلام في قوله تعالى في وصف المسلمين أتباع الرسول « وأمرهم شورى بينهم » كما أمر الله رسوله صلى الله عليه وسلم أن يلتزم بهذا المبدأ « وشاورهم في الأمر فاذا عزمت فتوكل على الله » .

على أن الأخذ بمبدأ المشاركة من جانب المواطنين أو العملاء في ادارة المؤسسات التي يتعاملون معها ، هذا المبدأ لكي يؤتي ثماره من الناحية التطبيقية يتطلب بعض الضمانات منها تدريب المواطنين على المشاركة الواعية في هذه المؤسسات ، وخاصة في الدول النامية التي لم يرتفع فيها العمل الاجتماعي التطوعي الى المستوى المطلوب كمّاً وكيفاً . لا بد اذن أن يكتسب المواطنون من المعارف والمهارات ما يساعدهم على المشاركة الواعية ، وعلى حسن القيام بالأعمال التي توكل اليهم .

وفي نفس الوقت فان مشاركة المواطنين في ادارة المؤسسات الاجتماعية ، ونسبة لطبيعتها التطوعية أو الاختيارية ، فانها تثير من التساؤلات ما يتصل بالعلاقة بين طبيعة النظام البيروقراطي وبين طبيعة المشاركة الاختيارية التطوعية ، وما يترتب من نتائج على التفاعل بين مؤسسة الرعاية الاجتماعية كمؤسسة رسمية ومشاركة المواطنين في هذه المؤسسات . اذ يرى البعض أن هناك قدراً ما من التنافر بين البيروقراطية والمشاركة . حقيقة ان هناك اتجاهاً واضحاً نحو الأخذ بصيغة التنظيم البيروقراطي في المؤسسات والخدمات يقابله في نفس الوقت اتجاه آخر نحو مشاركة الناس في عملية اتخاذ القرار بوسائل مختلفة . ومن هنا يأتي التنافر ، اذ بينما البيروقراطية تتطلب عزل القيادات أو صانعي القرار عن المؤثرات الخارجية ، فان المشاركة تتطلب حق المواطنين بل واجبهم في التدخل في تحديد مسار هذه القرارات . (Alford & Scoble, 1969:25)

والواقع ان التفاعل بين التنظيم البيروقراطي ومشاركة المواطنين يثير طائفة من

المشاكل وخاصة في الدول النامية والدول العربية التي لم تتأصل فيها هذه المشاركة، نتيجة للتفاعل بين خصائص المواطنين الذين يتطوعون للعمل في المؤسسات وطبيعة هذه المؤسسات، أو بمعنى آخر نتيجة للتفاعل بين الطبيعة البيروقراطية للمؤسسة وطبيعة النشاط التطوعي الحر، الأمر الذي يتطلب ضرورة الدراسة الجادة لهذه المشاكل بصفة خاصة ولظاهرة المشاركة التطوعية بصفة عامة وعلى الأخص في الوطن العربي. حقيقة ان الحكومات العربية، كما هو الحال في الكويت، أصبحت والى حد كبير مسؤولة بالدرجة الأولى عن توفير المؤسسات والبرامج والخدمات اللازمة لتحقيق رفاهية المواطنين الى أقصى حد ممكن، على أن ذلك لا ينفي أهمية الدور الذي ينبغي أن يقوم به المواطنون في التعاون مع المؤسسات الحكومية والأهلية التي تقدم هذه الخدمات في سبيل أداء أفضل لهذه المؤسسات، وفي سبيل خدمات أفضل للناس، على أساس أن رفاهية الانسان العربي هي بالتأكيد محصلة هذا التعاون.

واذا كانت الرعاية الاجتماعية هي من أوثق المجالات اتصالاً بحياة الناس، فانها في نفس الوقت من أولى المجالات بالمشاركة والتعاون من جانب الأفراد والجماعات في سبيل الرفاهية الاجتماعية.

خاتمة:

ننتهي من هذه الدراسة الى أن تطور العلاقة بين الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية خاصة والتغيرات الاجتماعية التي تشهدها مجتمعات العصر بصفة عامة قد أدت الى اشباع احتياجات الرعاية الاجتماعية للناس في المجتمع من خلال مؤسسات متخصصة. وفي نفس الوقت أصبحت مؤسسات الرعاية الاجتماعية هي مجال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. واذا كانت مؤسسات الرعاية الاجتماعية تشترك مع المؤسسات الرسمية في بعض الخصائص العامة فانها تنفرد كذلك ببعض الخصائص المرتبطة بأغراضها ووظائفها الاجتماعية. ان التحليل التنظيمي لهذه المؤسسات يكشف عن أن البيروقراطية تمثل النمط السائد للتنظيم الداخلي بحيث لا سبيل لفهم المؤسسة كنسق اجتماعي الا بالكشف عن طبيعة التنظيم البيروقراطي وتطبيقاته في مؤسسات الرعاية. واذا كان الأمر كذلك تصبح هذه المؤسسات مسرحاً للتفاعل بين متطلبات النمط البيروقراطي في التنظيم وبين مبادىء الممارسة المهنية للخدمة

الاجتماعية والقيم التي توجه هذه الممارسة. ان تحليل هذا التفاعل يكشف عن أن هناك نقاطاً للالتقاء والتقارب بين البيروقراطية والممارسة المهنية، كما يكشف في نفس الوقت عن بعض نقاط التباعد والتنافر وخاصة فيما يتعلق بضوابط السلوك وأهداف المهنة والمؤسسة وعملية اتخاذ القرار ومدى ارتباطها ببناء السلطة في هذه المؤسسة. الأمر الذي يتطلب التنسيق والتعاون بين الاداريين والأخصائيين الاجتماعيين في سبيل توسيع نطاق التقارب وتضييق مجال الاختلاف والتنافر في سبيل خدمات أفضل للناس في المجتمع. ولعل من الأساليب التي يمكن استخدامها في هذا الصدد تنمية عنصر المشاركة من جانب المواطنين في ادارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية، ووضع الضمانات الكفيلة بجعل هذه المشاركة ايجابية أكثر منها شكلية حتى تستجيب المؤسسات بشكل أفضل للاحتياجات المتغيرة. ان حياة الناس في المجتمع المعاصر أصبحت تعتمد في كثير من جوانبها الحيوية على مؤسسات مختلفة كمصدر للسلع والخدمات سواء في الدول المتقدمة صناعياً أو في الدول النامية ومنها الدول العربية، مع اختلاف في الدرجة بطبيعة الحال. ومن الطبيعي أن ينشأ بعض التنازع أو التنافر بين أولويات التنظيم البيروقراطي لهذه المؤسسات وبين أولويات تقديم الخدمات وهنا تستطيع الخدمة الاجتماعية أن تسهم بدور فعال يقوم على فهم دقيق للتفاعل بين الناس والمؤسسات والخدمات ويستهدف صيغة ملائمة لهذه العلاقات تحقق أهداف المجتمع في رفاهية الفرد والجماعة.

المراجع العربية:

١ ـ درويش، عبد الكريم، وليلى تكلا. أصول الادارة العامة. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٦.

٢ ـ يونس، الفاروق زكي. الخدمة الاجتماعية والتغيير الاجتماعي. القاهرة: عالم الكتب، ١٩٧٨.

٣ ـ يونس، الفاروق زكي. علم الاجتماع، الأسس النظرية، أساليب التطبيق. القاهرة: عالم الكتب، ١٩٧٢.

المراجع الأجنبية:

1. Alford, Robert and Scoble, Harry. *Bureaucracy and Participation*. Chicago: Rand McNally and Co., 1969.
2. Bennis, Warren. *«Beyond Bureaucracy», Readings on Modern Organization*. A. Etzioni (ed.) New Jersey: Prentice-Hall, 1969.
3. Etzion, Amital. *Modern Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall, 1964.
4. Green, A.D. «The Professional Worker in the Bureaucracy», *Social Service Review*, March 1966.
5. Harris, F.J. *Social Case Work*, Nairobl: Oxford University Press, 1970.
6. Merton, Robert et al (eds.) *Reader in Bureaucracy*. New York: The Free Press, 1952.
7. Merton, Robert. *Social Theory and Social Structure*. New York: The Free Press, 1957.
8. Plau, Peter *Bureaucracy in Modern Society*. New York: Random House, 1956.
9. Plau, P. and Scott, W. «Dilemmas of Formal Organizations», *Readings on Modern Organizations* (A Etzionl, (ed.) New Jersey: Prentice. Hall.
10. Richar, Willard, C. «A Theoretical Scheme for Determining Roles of Professional and Non-Professional Personnel», *Social Work*, Vol. 6 No. 2 October, 1961.
11. Romanyshyn, John M. *Social Welfare: Charity to Justice*. New York: Random House, 1971.
12. Trecker, Harielgh, B. *Social Work Administration, Principles and Practices*. New York: Association Press, 1971.
13. Vinter, Robert. «The Social Structure of Service», *Perspecitves on Social Welfare*. Paul Weinberger (ed.) London: The Macmillan Co., 1969.
14. Weber, Max. *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans. A. Henderson and T. Parsons. London: William Hodge and Co., 1947.