

الفصل الرابع

دور الأخصائي الاجتماعي العمالي في المدن الصناعية الجديدة

مقدمة :

- أولاً: ماهية الخدمة الاجتماعية العمالية
- ثانياً: أهمية الخدمة الاجتماعية العمالية .
- ثالثاً: أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية .
- رابعاً: نشأة الخدمات الاجتماعية العمالية وتطورها
- خامساً: الخدمات الاجتماعية العمالية في مصر .
- أ- الخدمات الاجتماعية العمالية في ظل القطاع العام .
- ب- الخصخصة وأثرها على الخدمات الاجتماعية العمالية .
- ج- التحديات التي تواجه الخدمات الاجتماعية في مرحلة التحول الاقتصادي .
- د- مستقبل الخدمة الاجتماعية العمالية في ظل الخصخصة .
- سادساً : مقومات نجاح الخدمة الاجتماعية العمالية.
- سابعاً: علاقة التخطيط الاجتماعي بالخدمات الاجتماعية العمالية .
- ثامناً: طرق الخدمة الاجتماعية في المدن الصناعية الجديدة.
- أ- طريقة خدمة الفرد في المدن الصناعية الجديدة.
- ب- طريقة العمل مع الجماعات في المدن الصناعية الجديدة.
- ج- طريقة تنظيم المجتمع في المدن الصناعية الجديدة.
- تاسعاً: الإطار العام للأخصائي الاجتماعي في المدن الصناعية الجديدة .
- خاتمة:

يعتبر التصنيع عملية اقتصادية اجتماعية، فالتصنيع يزيد من قدرات المجتمع الإنتاجية بإدخال صناعات جديدة ومنتجات متنوعة وفي الوقت نفسه يؤثر على العمال في علاقاتهم على مختلف المستويات حيث تتعرض هذه العلاقات لكثير من المخاطر نتيجة النمو السريع في حركة التصنيع .

فبالرغم من أن تقسيم العمل والإنتاج الكبير أدى إلى رفع مستوى معيشة العامل فإن هذه العوامل قد انتهت به إلى أن أصبح تابعاً للألة في عملية الإنتاج ويأتى في المرتبة الثانية بالنسبة لها وانقطعت الرابطة التي كانت تربط بين العامل وصاحب العمل وإنعدمت الحاجة إلى التلقائية والابتكار حيث أدت هذه العوامل إلى تفكك العلاقات المتبادلة في الأسرة لانتقال الصناعة من البيت إلى المصنع^(١).

وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال الصناعي هي الحليف الطبيعي للتقدم التكنولوجي والصناعي لما تقدمه من خدمات وقائية ومهنية متنوعة في مجتمع العاملين بالمؤسسات الصناعية فلا شك أن الأخصائي الاجتماعي العمالي يسهم في إيجاد المناخ الاجتماعي المناسب للنمو والتقدم من خلال تقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة^(٢).

وللتعرف على دور الأخصائي الاجتماعي العمالي عن قرب سوف نعرض في هذا الفصل لمفهوم الخدمة الاجتماعية العمالية وأهدافها وتطورها وأهميتها في المجال الصناعي وفي النهاية نستعرض كيفية استخدام الأخصائي الاجتماعي لطرق المهنة المختلفة في هذا المجال.

أولاً: ماهية الخدمة الاجتماعية العمالية :

يختلف مفهوم الخدمة الاجتماعية العمالية باختلاف الدول، وكذلك باختلاف الصناعات وتباينها، بالإضافة إلى أنه يخضع لدرجة التصنيع ودرجة الوعي العمالي والثقافي، ويشير هذا المفهوم في اغلب الأحيان إلى شروط العمل وظروفه وأحواله والخدمات التي تقدم للعمال في مجال التغذية والرعاية الطبية والثقافية وشغل أوقات الفراغ كما أنه يشير في أحيان أخرى إلى معنى الرعاية باعتبارها مجموعة من الخدمات تعتبر منفصلة عن شروط العمل وظروفه^(٣).

(١) محمود حسن : مقدمة الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية ، مكتبة المعارف الحديثة، ١٩٨٩ م : ص ٧٢٩ ، ٧٣ .

(٢) محمد عويس : الخدمة الاجتماعية في التنظيمات الصناعية، القاهرة، دار النهضة ١٩٩١ م، ص ٥٠ .

(٣) محمد فائق عبد الحميد : الرعاية الاجتماعية العمالية في المجتمع الاشتراكي ، القاهرة، مكتبة الانجلو

المصرية، ١٩٧١ م ، ص ١٠١ .

ويمكن أن نتناول بعض التعاريف الخدمة الاجتماعية العمالية كما يلي :

تعرف الخدمة الاجتماعية العمالية على إنها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية داخل نقابات العمال أو الشركات والمؤسسات التي يديرها الموظفون بغرض تحسين ظروف هؤلاء العاملين ومستوى حياتهم داخل أماكن العمل أو خارجه على حد سواء.^(١) كما تعرف الخدمة الاجتماعية العمالية على أنها " مجموعة الخدمات والأنشطة الاجتماعية التي تقدم للعمال داخل المؤسسة الصناعية بهدف زيادة مقدرة العمال على النمو والتكيف مع متطلبات العمل الصناعي بوجه خاص ومتطلبات المعيشة في المجتمع الحضري الصناعي بوجه عام .^(٢)

ومن ثم يصبح الهدف المهني للخدمة الاجتماعية العمالية هو تدعيم مقدرة العمال على النمو وحسن التكيف ، بالإضافة إلى تنمية الموارد داخل المؤسسة الصناعية وخارجها بما يحقق أهداف كل من العمال وأصحاب العمل .

وهذا ما أكد عليه " Ambrosino " وزملاءه حيث يرون الخدمة الاجتماعية العمالية على أنها إحدى مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية في أماكن العمل إذ يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بمساعدة العاملين من خلال تقديم العديد من الخدمات والبرامج الاجتماعية بما يساهم في تحسين جودة حياة العاملين وتقوية العلاقات الاجتماعية سواء داخل المنشأة أو خارجها مع أسر العاملين والمؤسسات الاجتماعية المحيطة.^(٣)

ويُنظر للخدمة الاجتماعية العمالية على أنها " عبارة عن نواحي نشاط مهنية أو عمليات ومجهودات ذات صفة علاجية ووقائية وإنشائية تؤدي للعمال وتهدف إلى مساعدتهم أفراداً أو جماعات في الوصول إلى حياة كريمة تسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتماشى مع رغباتهم وإمكانياتهم وتتفق مع مستويات المجتمع الذي يعيشون فيه وأمانيه .

كما تُعرف أيضاً بأنها مجموعة المجهودات التي يؤديها الأخصائيون الاجتماعيون في المجالات العمالية بقصد زيادة تلاؤم العمال مع أجواء العمل ومسئوليته لرفع كفاءة الإنتاج كماً ونوعاً عن طريق إشاعة العلاقات العمالية السليمة وإشباع الحاجات الإنسانية.^(٤)

(١) يحيى حسن درويش : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية ، ط ١ ، الجيزة ، الشركة المصرية للنشر (لونجمان) ، ١٩٩٨ ، ص ٨٣ .

(٢) طلعت إبراهيم لطفى : الخدمة الاجتماعية العمالية ، القاهرة ، مؤسسة الانوار ، ط ١ ، ١٩٨١ م ص ص ١٦ : ١٧ .

(٣) Rosahie Ambrosino & others: social work and social Welfar (Australisa : Brooks cole . 4 th , Ed , 2001) pp. 484. 485.

(٤) نصر خليل عمران وآخرون : الخدمة الاجتماعية في المجتمع المعاصر ، جامعة حلوان ، مركز السوق التجارى ، ١٩٩٨ م ، ص ١٤٠ .

ومما سبق يتضح أن الخدمة الاجتماعية العمالية تتضمن جميع الوسائل التي من شأنها تحسين ورفع مستوى معيشة العمال وكل ما له تأثير مباشر فى معنوياتهم سواء داخل المصنع أو خارجه وسواء قام به أصحاب الأعمال من تلقاء أنفسهم أو فرضته التشريعات والقوانين من جانب الدول والحكومات .

وفى ضوء ذلك يمكن أن نعرض لبعض خصائص الخدمة الاجتماعية العمالية على النحو الآتى:

١- الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى تتضمن كافة الأنشطة والبرامج المنظمة التى تهدف إلى تحسين الأداء الاجتماعى للعمال، كما تهدف إلى حل المشكلات التى تعوق الأداء المتوقع للوظائف الاجتماعية ومواجهتها سواء داخل المؤسسات الصناعية أو خارجها .

٢- تستند الخدمة الاجتماعية العمالية على قواعد علمية واعتبارات إنسانية خاصة بالعمال فى المدن الصناعية.

٣- يمكن تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية عن طريق التعاون الإيجابى بين الجهود الحكومية والقطاع الخاص من خلال نسق منظم يتضمن الخدمات المختلفة للعمال فى المدن الجديدة.

٤- يتم تحقيق هذه الأهداف وفق خطة مرسومة وفى إطار سياسة اجتماعية واضحة المعالم ومحددة تتفق مع التحولات الاقتصادية الحالية. أى أنها يجب أن تتفق مع طبيعة النظام الاقتصادى والسياسى السائد فى المجتمع .

ثانياً: أهمية الخدمة الاجتماعية العمالية :

أصبحت الخدمة الاجتماعية العمالية ضرورة لا غنى عنها فى أية منشأة صناعية وأخذ دور الأخصائى الاجتماعى العمالى يتبلور ويتضح فى المساهمة الإيجابية لتحقيق زيادة الكفاية الإنتاجية من جانب وتهيئة العامل لمواجهة مسؤولياته المهنية والأسرية من جانب آخر، ومن هذا المنطلق أصبحت الخدمة الاجتماعية العمالية ضرورة حتمية ويرجع ذلك للأسباب الآتية (١) .

١- اهتمام المجتمع المصرى بالتنمية الاقتصادية والتركيز على الجانب الصناعى الأمر الذى أدى إلى هجرة الريفيين إلى مناطق الجذب الصناعى فى صورة تتطلب رعاية مباشرة لهؤلاء المهاجرين فى المناطق الجديدة.

(١) أبو بكر محمد الشهاوى: معوقات تخطيط برامج الرعاية الاجتماعية العمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ١٩٨٧ ص ٥٣ .

٢- اشتراك العمال فى تنظيمات ولجان فى المنشآت الصناعية وذلك يتطلب تقديم خدمات اجتماعية فردية وجماعية ومجتمعية تهئ لهم فرص المشاركة الفعالة كمواطنين صالحين.^(١)

٣- تطور وظيفة المصنع من مجرد أداة للإنتاج فحسب إلى أن أصبح ذا وظيفة اجتماعية، بل أصبحت الوظيفة الاجتماعية أساسية لتحسين الإنتاج وهذه الوظيفة تعنى إرتباط المصنع بالمجتمع عن طريق إنتاجه وتهيئة الظروف والإمكانات لخدمة المواطنين فى البيئة التى يقع فيها كل ذلك يتطلب تنظيم برامج اجتماعية تساعد على ربط المصنع بالمجتمع بصورة تجعل منه أداة اجتماعية بجوار كونه أداة للإنتاج .

٤- اهتمام مجتمعنا المصرى بالإنتاج ودقته يجعل لعمليات الاختيار والتدريب والتأهيل المهني أهمية خاصة بإعتبار أن إتباع هذه العمليات يؤدى حتماً إلى وضع العامل فى المكان المناسب فى ضوء قدراته وإمكاناته وكذلك إمداده بالوسائل التى تجعل إنتاجه أكثر دقة . وهذه العمليات جميعاً تمثل أنشطة للخدمة الاجتماعية تستطيع أن تتجه بها نحو التأثير فى حياة المصنع الإنتاجية والإنسانية .^(٢)

٥- أن الطبقة العاملة وهى تمثل قطاعاً كبيراً فى المجال الصناعى يجب الاهتمام بها والعناية بأحوالها فهى أعز ما لدى الدولة من موارد لذلك اهتمت الدولة بها وكرامتها وأحاطتها بمختلف أوجه العناية والرعاية اجتماعياً واقتصادياً لدفع عجلة النمو والتقدم.^(٣)

٦- تساهم الخدمة الاجتماعية فى تحسين جودة الحياة للعمال فى المؤسسات الصناعية^(٤) وتحقيق الأمن الاجتماعى للعامل من خلال إيجاد روح التعاون والتضامن بين العمال وتقريب الفوارق الاجتماعية خاصة فى المدن أو المجتمعات الجديدة مما يحافظ على توازن هذه المجتمعات.

وعلى هذا الأساس تبدوا أهمية الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى باعتبارها مهنة متخصصة قادرة على أن تلعب دوراً رئيسياً فى مجال الصناعة والإنتاج من خلال مساعدة

(١) عبد المحى محمود حسن ، محمد سيد فهمى : الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٤ ، ص ٢٨٦ .

(٢) ماجدة كمال علام، السيد عبد الحميد عطية : مرجع سبق ذكره ، ص ٢٠٤ .

(٣) محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية العمالية، مرجع سبق ذكره ، ص ١٧٦ .

(٤) Robert Barker: **The Social Work Dictionary** (Washington: DC: NASW Press, 3rd, ed. 1995) p. 78

المؤسسات الصناعية فى تحقيق أكبر عائد انتاجى ممكن عن طريق اهتمامها بالعنصر البشرى وتحسين المناخ الاقتصادى وتقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة .^(١)

ثالثاً: أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية:

تسعى الخدمة الاجتماعية العمالية إلى تحسين علاقات العمل ورفع معدل الإنتاجية من خلال ما يلى:

- ١- المساعدة العمال وأسرهه على مواجهة مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية.
- ٢- مساعدة العامل على التكيف الاجتماعى مع متطلبات العمل الصناعى من جهة ومتطلبات المعيشة فى المجتمع الخارجى المحيط بالمصنع من جهة أخرى.^(٢)
- ٣- توفير أسباب الحماية للعمال داخل المؤسسات الصناعية .
- ٤- تنمية الروابط والعلاقات الطيبة بين العمال وبينهم وبين رؤسائهم فى العمل ومثل هذا الترابط ضرورى لتوفير جو من العلاقات الإنسانية الطيبة. كما أنها تعمل على انخفاض معدل الإصابة والغياب بين العمال .^(٣) مما يؤدى إلى زيادة الإنتاج وتخفيض التكاليف .
- ٥- الاهتمام بالخدمات الاجتماعية الجماعية كالإسكان والتغذية والمواصلات والأنشطة الرياضية والاجتماعية والثقافية المختلفة^(٤)
- ٦- تدعيم قدرات العمال على المشاركة الفعالة فى اتخاذ القرارات المرتبطة بهم وبالعملية الإنتاجية بصفة عامة .
- ٧- المشاركة فى عمليات التدريب والتنقيف والتوعية قبل العمل وأثناءه مما يؤدى إلى تدعيم قدرات العمال على الابتكار والتجديد.
- ٨- مواجهة مشكلات تشغيل المرأة والأطفال وكبار السن داخل المؤسسات الصناعية وذلك لتحقيق أفضل صيغة لمواجهة متطلبات المصانع فى الإنتاج ومتطلبات هذه الفئات للتكيف.

(١) مدحت محمود أبو النصر : الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع فى المجال العمالى ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، ٢٨-٢٩ مارس، ٢٠٠١ م ، ص ٢٦.

(٢) وجيه الدسوقي المرسى: العلاقة بين التدخل المهني للخدمة الاجتماعية وزيادة التكيف للعمال منخفض الإنتاجية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية ١٩٩٤.

(٣) محمد نجيب توفيق : دور الخدمة الاجتماعية فى رفع الكفاية الإنتاجية للعمال بالمصنع ، رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ١٩٧٧ م.

(٤) على الدين السيد : الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مرجع سبق ذكره، ص ٣٨٣ .

- ٩- تساهم فى زيادة التوافق وإنتماء العمال بالمصانع التى يعملون بها .^(١)
- ١٠- وجود الخدمة الاجتماعية العمالية يزيد من إنتاجية العمال ويعمل على زيادة رضا العمال عن عملهم .^(٢)

كما حدد كولبن (Kolben) أهداف الخدمة الاجتماعية فيما يلى :

- ١- خدمات فردية للعمال وأسره كعمليات توجيهية وعلاجية لأصحاب المشاكل الخاصة .
- ٢- خدمات وقائية لحماية الطبقة العاملة من تيارات الانحراف نحو الإدمان بإشكاله المختلفة والعمل على سداد احتياجات العمال قبل أن تصبح مشكلات تقلل من الكفاية الإنتاجية لهم فى المصانع .
- ٣- خدمات تنموية وإنشائية تعمل على تحسين مستوى معيشة العامل وتحسين مداركه ومعارفه وسلوكياته من خلال الأنشطة الثقافية والترفيهية.^(٣)
- ومما سبق يتضح أن الخدمة الاجتماعية العمالية تهتم بالعمل على رفع المستوى الاجتماعى للعمال مع تهيئة الجو المناسب لإيجاد التكيف اللازم بين العامل والبيئة التى يعمل بها تكيفاً يودى إلى أقصى من يكون من الرضا لكل من العامل وصاحب العمل بل والمجتمع الذى ينتمى إليه كلاً منهما .

رابعاً: نشأة الخدمات الاجتماعية العمالية وتطورها:

لقد ظهرت الخدمات الاجتماعية التى تقدم فى المجال الصناعى منذ أمد بعيد إلا أن الهدف من هذه الخدمات قد مر بعدة تطورات تبعاً لتغير الفلسفة الاجتماعية التى أدت إلى ظهور مفهوم الرعاية الاجتماعية بوجه عام ومفهوم الرعاية الاجتماعية العمالية بوجه خاص . إذ أن هذه الخدمات الاجتماعية العمالية تؤدى وظائفها داخل نسق معقد من برامج الرعاية الاجتماعية يعكس المستوى الاجتماعى والاقتصادى والسياسى والثقافى للمجتمع الذى يعتبر هذا النسق جزءاً منه.^(٤)

(١) إبراهيم عبد الهادى المليجى: دور الخدمة الاجتماعية فى كفاءة أداء العمال الصناعيين وتوافقهم فى العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسكندرية، كلية الآداب ١٩٨١ م .

(٢) عاطف مصطفى مكاوى: العوامل الاجتماعية المؤثرة على إنتاجية العاملين فى القطاع العام بمجال صناعة البلاستيك، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ١٩٨٣ م .

(٣) على الدين السيد : الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، مرجع ذكره ، ص ٣٨٤ .

(٤) إبراهيم بيومى مرعى: ملاك أحمد الرشيدى : الخدمة الاجتماعية فى المجالات الصناعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٨٤ م . ص ص ٣٣ : ٣٥ .

ويمكن القول بأن الخدمات الاجتماعية العمالية قد مرت بثلاث مراحل أساسية على النحو الآتى: (١)

(أ) المرحلة الاولى :

تتميز هذه المرحلة بأن الخدمات الاجتماعية العمالية كانت تتسم بطابع إختياري أى أن أصحاب الأعمال والمصانع كانوا ينظرون إلى هذه الخدمات على أنها مجرد منحة أو إحسان ويرجع ذلك إلى عدم اقتناع أصحاب الأعمال بأهمية هذه الخدمات ونظرتهم إليها على أنها نوع من الكماليات غير الضرورية، وعلى ذلك يتضح أن الخدمات الاجتماعية العمالية التى كانت تقدم فى هذه المرحلة لم تكن تحافظ على كرامة العامل .

(ب) المرحلة الثانية:

تتسم هذه المرحلة بتغير الدافع نحو تقديم الخدمات الاجتماعية فى المجال الصناعى فقد أصبح الدافع هو زيادة الإنتاج وارتفاع أرباح المؤسسات الصناعية حيث كان أصحاب الأعمال يهدفون من وراء هذه الخدمات تحقيق مصالحهم الشخصية عن طريق استغلال العمال وحسبهم على بذل أقصى جهد من أجل زيادة الإنتاج وبالتالي زيادة أرباح المؤسسات الصناعية وهذا يتعارض مع أحد المبادئ التى يجب مراعاتها عند تخطيط الخدمات الاجتماعية إذ يجب أن تهدف أو تؤدي هذه الخدمات إلى عدم استغلال العامل بأى صورة من الصور .

(ج) المرحلة الثالثة:

دخلت الخدمات الاجتماعية العمالية فى دور جديد حيث أصبح ينظر إلى هذه الخدمات على اعتبار أنها حق وضرورة من ضرورات الصناعة الحديثة حيث أنها تعمل على إشاعة جو من العلاقات الإنسانية والاستقرار فى مجتمع المصنع، وتحسين جودة الحياة للعمال (٢) وعلى هذا الأساس فإن هذه المرحلة تتسم بتحقيق أحد الأسس الهامة التى تقوم عليها فلسفة الخدمة الاجتماعية وهو الاعتراف بحق العامل فى أن تُشبع كافة احتياجاته الشخصية والأسرية دون المساس بكرامته (٣).

ومما سبق يتضح أن الخدمات الاجتماعية العمالية قد مرت بصورة مختلفة فى الماضى إذ تطورت من كونها ذات طابع اختياري وتقدم على أنها صورة من صور الإحسان أو العطف، إلى كونها وسيلة لزيادة الإنتاج وزيادة الربح وتحقيق المصلحة الشخصية

(١) طلعت إبراهيم لطفى : علم الاجتماع الصناعى ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ١٨ : ٢٣ .

(٢) محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية العمالية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٦ م ، ص ٢٥ .

(٣) طلعت إبراهيم لطفى : الخدمة الاجتماعية العمالية، مرجع سبق ذكره ، ص ١٩ .

لأصحاب الأعمال إلى أن وصلت في النهاية إلى كونها ضرورة من ضرورات الاستقرار وتحسين العلاقات الإنسانية وحفاً أساسياً من حقوق العمال في المجتمع الصناعي.

خامساً: تطور الخدمات الاجتماعية العمالية في مصر :

ففي البداية يجب التأكيد على أن الدراسة الحالية سوف تقتصر على مرحلتين يرى الباحث أنهما من أهم مراحل تطوير الخدمات الاجتماعية العمالية في مصر وهما :

أ- الخدمات الاجتماعية العمالية في ظل القطاع العام

اهتمت الدولة بتوفير الخدمات الاجتماعية العمالية منذ نشأة القطاع العام وتأمين المصانع والشركات الكبرى في السنوات الأولى للثورة (١٩٥٢م) فأنشئت في المصانع الكبرى إدارة للخدمات الاجتماعية العمالية وعين لها أخصائيو اجتماعيون وذلك للتأكد من توافر الوسائل التي تكفل تطبيق القوانين والنظم المتصلة بها، كما اتسعت هذه الخدمات لتشمل النقابات وإدارات الأمن الصناعي والعلاقات العامة وشئون التدريب وإدارات العاملين الخ.^(١) وقد أخذت الخدمات الاجتماعية العمالية في التطور حتى أن بعض الخدمات التي كانت تعتبر من الكماليات أصبحت ضرورة اجتماعية وازداد تبعاً لذلك إعداد الأخصائيين الاجتماعيين في الإدارات المختلفة بالشركات والمصانع وأصبح بعض الأخصائيين الاجتماعيين يتولون الوظائف القيادية بهذه الشركات.^(٢) كل ذلك من أجل تهيئة الظروف المناسبة للعمال مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج في النهاية لأننا لا يمكن أن نتوقع أداءً عالياً للإنتاج طالما كان العامل يعيش في معاناة نفسية واجتماعية سواء داخل المؤسسة الصناعية أو خارجها.^(٣)

وعلى الرغم مما تحقق من إنجازات طيبة في ظل القطاع العام إلا أن الاقتصاد المصري عجز عن التكيف مع السوق العالمي وبات واضحاً مدى التدني في كفاءة القطاع العام وفشله في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية مما تطلب القيام بعملية جذرية للإصلاح الاقتصادي الاجتماعي من خلال سياسة جديدة تدعو إلى

(١) احمد كمال أحمد ، عدلى سليمان : الخدمة الاجتماعية والمجتمع ، القاهرة ، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٣ م ، ص ١٥ .

(٢) مصطفى أحمد حسان : التخصصة واثرها على مهنة الخدمة الاجتماعية ، بحث منشور في المؤتمر العلمى التاسع، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، جامعة القاهرة، ٢٧ - ٢٩ مارس ١٩٩٦م، ص ٧٣٧ .

(٣) أحمد زكى بدوى : الخدمة الاجتماعية في مجال العمل ، الاسكندرية، دار الجامعات المصرية ، ١٩٩١ م، ص ١٤ .

تحرير القطاع العام ومنحه مزيداً من الاستقلالية وتطبيق سياسة التحول نحو القطاع الخاص.^(١)

وكما هو معروف فإن أى تحول أو تغيير يصاحبه العديد من المشكلات ويؤثر على جميع الجوانب فى المجتمع مما قد يؤدي إلى حالة من عدم الاستقرار قد تمتد لفترة من الزمن^(٢) وعلى الرغم من ثبوت أقدام الخدمة الاجتماعية العمالية فى المؤسسات الصناعية إلا أنها مع تحول هذه المؤسسات إلى القطاع الخاص تعدلت وتغيرت هذه العلاقة بل تكاد تكون قد انقطعت فى بعض المؤسسات من خلال عمليات الخصخصة.

ب- الخصخصة وأثرها على الخدمات الاجتماعية العمالية :

يشير مفهوم الخصخصة إلى إيجاد مجموعة من السياسات التى تعمل جاهدة لإيجاد نوع من التوازن بين دورى القطاع العام والخاص فى عمليات التنمية أو قل ضمان تفوق القطاع العام على القطاع الخاص. فبدلاً من قيام القطاع العام بكل وأهم مشروعات التنمية أن يأتى القطاع الخاص لكى يرثه ويحل مكانه.^(٣) أى أنها تعمل على تحويل المشروعات العامة إلى مشروعات خاصة سواء بالإدارة أو الملكية ويتم ذلك باستخدام العديد من الأساليب المتاحة والملائمة .^(٤)

وعلى ذلك فإن التخصصية تتضمن تصفية نظام الرعاية الاجتماعية عن طريق تمويل الجزء الأكبر والأكثر أهمية من خدماته إلى القطاع الاقتصادي والإبقاء على القليل من هذه الخدمات ليقدمها القطاع التطوعى الخاص أو يقدمها النظام الأسرى لتعمل كشبكة أمان لحماية المواطنين من السقوط فى أنياب الفاقة.^(٥)

(١) نظيمة أحمد محمود سرحان : العائد الاجتماعى لسياسة الخصخصة (نماذج مهنية مقترحة للتعامل معه). بحث منشور فى المؤتمر العلمى العاشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية ، ٩ : ١١ أبريل ١٩٩٧م، ص ص ٥٩ : ٦١.

(٢) مصطفى احمد حسان : الخصخصة وأثرها على مهنة الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره ، ص ٧٢.

(٣) شحاتة صيام : ما بعد الليبرالية بنية العقل الرأسمالى فى مصر ، القاهرة، رامتان للنشر والتوزيع، ١٩٩٦م ، ص ٣٠.

(٤) إيهاب إبراهيم الدسوقي: التخصصية والإصلاح الاقتصادى فى الدول النامية، دراسة التجربة المصرية، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٩٥ م ، ص ٢٢٣.

(٥) احمد وفاء زيتون : تخصصية الخدمات الاجتماعية ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الثامن ، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، جامعة القاهرة ، ١٧-١٩ مايو ١٩٩٥ م . ص ٢٣٨.

وقد بدأت إجراءات تنفيذ برنامج الخصخصة فى مصر بصدر القانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ م والذى سمي قانون قطاع الأعمال والذى أدى صدوره إلى إعادة تشكيل القطاع العام على أساس نوعى من خلال ١٧ شركة قابضة.^(١)

وقد حرصت الدولة منذ البداية على تركيز كل اهتماماتها الرئيسية فى الاستثمار والتنمية الزراعية الرأسبة والأفقية وبناء المدن الصناعية الجديدة .

وأصبح الاتجاه الرئيسى نحو الخصخصة من خلال العمل على التخلص التدريجى من سلطة تدخل الدولة والقطاع العام مع الحفاظ على الحدود الدنيا من الرقابة التى تكفل للطبقات الفقيرة سبل العيش من خلال الاستمرار فى دعم بعض السلع والخدمات الضرورية .

وفى الحقيقة قد تحقق للمجتمع المصرى خلال هذه الفترة نمو اقتصادى . لحساب ميزان المدفوعات وزيادة الدخل القومى لتوضع مصر فى قائمة الدول التى تحقق المستويات المشجعة على النمو الاقتصادى ولكن بقيت المشكلة فى القضايا الآتية:

- هل أرتفع مستوى معيشة الإنسان المصرى بصورة حقيقية ؟
 - هل حققنا نموذج الإنسان المتحضر والواعى المتكامل صحياً وعقلياً ونفسياً ؟
 - هل ركزنا على قيمة (العمل - الإنتاج) فى قلب العامل المصرى؟
- الواضح أن هذا لم يتحقق بالصورة المطلوبة والدليل على ذلك النتائج التى توصلت إليها دراسات الجهاز المركزى للمحاسبات والتى كشفت عن انخفاض معدل إنتاجية العامل المصرى عن المعدلات المعروفة عالمياً. بل أن تقرير قطاع الأعمال لسنة ١٩٩٤م كشف عن خسائر مالية جسيمة فى حوالى ١٠٠ شركة من شركات قطاع الأعمال.^(٢)
- كما أوضحت الدراسات أيضاً خطورة الإصلاح الاقتصادى على الفئات الفقيرة ومحدودة الدخل وآثاره الاجتماعية التى تتمثل فى زيادة عدد العاطلين والمشردين وتدهور أحوال العمال وزيادة الأسعار وزيادة حدة الفقر وضعف العلاقات الاجتماعية ووجود قوة عمل رخيصة ومتاحة فى السوق مع عدم توافر خدمات التعليم والصحة بالقدر اللازم خاصة فى المراحل الأولى من تطبيق البرنامج.^(٣)

(١) تقرير الميزانية السنوية للدولة ، وزارة المالية بجمهورية مصر العربية ، ١٩٩٤ ، ص ١١٠ .

(٢) عبد الكريم العفيفى معوض : دور الخدمة الاجتماعية فى التنمية المحلية ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الثامن ، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، جامعة القاهرة ، من ١٧ - ١٩ مايو ١٩٩٥م ، ص ١١٣ .

(٣) نظيمة احمد محمود سرحان : العائد الاجتماعى لسياسة الخصخصة (نماذج مهنية مقترحة للتعامل معه) مرجع سبق ذكره ، ص ٦١ .

ولما كان البعد الاقتصادي وحده قد احتل الأهمية القصوى فى برنامج الدولة ومشروعاتها لتحقيق معدلات التنمية المطلوبة دون اهتمام كامل ببرامج التنمية البشرية فقد تراجعت الخدمات الاجتماعية العمالية بشكل ملحوظ فى ظل خصخصة شركات قطاع الأعمال^(١) ومما يزيد الأمر صعوبة أن هناك العديد من المشكلات الاجتماعية التى سوف تصاحب برنامج الخصخصة ذات الأثر على العمال فى المصانع وشركات القطاع العام حيث هناك خوف من أن يقوم القطاع الخاص سعيًا وراء الربح على إجراء وتخفيض فى إعداد القوى العاملة داخل هذه الشركات مما يؤدى إلى اضطرابات اجتماعية وسياسية تؤثر على برامج التنمية بصفة عامة.^(٢)

ج- التحديات التى تواجه الخدمة الاجتماعية العمالية فى ظل الخصخصة :

الخدمة الاجتماعية المعاصرة هى مهنة علاج ووقاية وتنمية فى نفس الوقت بما تملكه من أساليب وإمكانيات لذلك فأنها المهنة المؤهلة لتحمل الأعباء والآثار السلبية الناتجة عن الخصخصة إلا أنها تواجه العديد من التحديات والعقبات التى تحول دون مشاركتها بفعالية فى المجتمع ومن أهم هذه التحديات التى تواجه الخدمة الاجتماعية العمالية فى مصر وكيفية علاجها ما يلى .

١- يتحول مجتمعنا المصرى المعاصر إلى الانفتاح وآليه السوق بتشجيع الملكية الفردية وهو ما يعرف بالخصخصة لمؤسسات القطاع العام وبالتالي فإن مجال الخدمة الاجتماعية العمالية قد يتعرض لهزات عنيفة ما لم تؤكد فاعليتها الإنتاجية دون انتظار حماية الدولة .

٢- التحول الاقتصادى والاجتماعى أدى إلى إيجاد بيئة جديدة بمزيد من الاهتمام والرعاية الاجتماعية لتهيئة العمال فى المؤسسات الصناعية اجتماعياً واقتصادياً وسياسياً لمسايرة هذا التحول وتحقيق الأهداف الإنتاجية المبتغاة، وهذا يتطلب وجود سياسة رعاية اجتماعية محددة ومستقرة يتعاطم اهتمامها بالطبقات الفقيرة المطحونة ويتحدد فيها دور كل من الحكومة والقطاع الخاص من خلال علاقة متوازنة ومتكاملة.^(٣)

(١) هبة احمد نصار : بعض الآثار الاجتماعية لبرنامج الإصلاح الاقتصادى فى مصر ، بحث منشور بالمؤتمر العلمى الثالث ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة ، ١٩٩٤ ، ص ١٠٢ .

(٢) امانى أحمد ابو شادى: الخصخصة كوسيلة لعلاج ظاهرة الركود التضمنى فى مصر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ١٩٩٦ م ، ص ٩٦ .

(٣) عبد العزيز عبد الله مختار: سياسات الرعاية الاجتماعية ، (قضايا للمناقشة)، بحث منشور فى المؤتمر العلمى السابع ، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم . جامعة القاهرة، ١١-١٣ مايو ١٩٩٤ م ، ص ٢٠٧ .

٣- عزوف غالبية المؤسسات الصناعية عن تعيين الأخصائيين الاجتماعيين لعوامل مختلفة والتي منها عدم الإحساس بقيمة الخدمة الاجتماعية العمالية في سوق العمل أو زيادة الإنتاج كقيمة أكثر منها البحوث العلمية ولعل أهم ما يؤكد ذلك تلك الدراسة التي قام بها المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بمدينة السادس من أكتوبر على ٣٣ شركة من شركات القطاع الخاص بالمدينة والتي انتهت إلى أنه لا يوجد بهذه الشركات والمصانع أخصائي اجتماعي واحد. (١)

لذلك فإن الأمر يتطلب أن يكون هناك درجات مقبولة من المرونة عند ممارسة المهنة لتطويع خدماتها لكافة المتغيرات المحتملة في مجال الإنتاج والأرباح والخسائر تمشياً مع مقتضيات السوق وتغير الأسعار.

٣- تعتبر الخدمة الاجتماعية العمالية من أكثر المجالات حساسية للتحويلات الاقتصادية والسياسية والأيدلوجية التي يسير عليها المجتمع لذلك فإن عليها أن ترسم بكل دقة توازناً مقبولاً وبموضوعية تامة بين مصالح أصحاب العمل والعمال دون إفراط أو تفريط حتى ينمو هذا المجال ويزدهر.

٤- رغم كل ما تحقق أفقياً من انتشار الخدمة الاجتماعية العمالية إلا أنها حتى الآن لم تستطيع إقامة منهج متكامل يؤكد على أهميتها في رفع كفاءة المؤسسات الصناعية ويواكب التغيرات المعاصرة في المجتمع المصري ويعايش الواقع العملي لمؤسساتنا الصناعية. (٢)

وبالتالي فإن واقعنا المصري - كدولة نامية - يتطلب من الباحثين القيام بمزيد من الدراسات الميدانية لمحاولة تأصيل الخدمة الاجتماعية العمالية بما يتفق وظروفنا خاصة أنه توجد خبرات ميدانية مقننة وكافية لممارسة الخدمة الاجتماعية في المصانع، مما يتطلب المزيد من الاهتمام والعمل لإقامة نموذج محلي يوجه الممارسة المهنية ويتفق مع طبيعة المجتمع الصناعي بكل ما يحمله من تراث وما يتوفر له من إمكانيات. (٣)

وهذا ما أكد عليه الاتحاد القومي للأخصائيين الاجتماعيين في العدد الخاص الذي أصدره من مجلة الخدمة الاجتماعية (يناير / فبراير ١٩٨٨) والذي كان مخصصاً لمناقشة

(١) شفيق احمد شفيق : التوصيف المهني للأخصائي الاجتماعي طبقاً لاحتياجات سوق العمل في إطار التحول الاقتصادي، بحث منشور في المؤتمر العلمي العاشر، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة، ١٩٩٧م ، ص ٢٩٢.

(٢) على الدين السيد: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مرجع سبق ذكره، ص ص: ٣٨٨ : ٣٩٠.

(٣) سعودي عبد الهادي حسين : ممارسة تنظيم المجتمع في المؤسسات الصناعية ودورها في تطوير الخدمات الاجتماعية العمالية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، ١٩٨٢ م . ص ٩٤.

اثر الخصخصة على الخدمة الاجتماعية فى المواقع الصناعية حيث أكد على ضرورة أن تكون مهنة الخدمة الاجتماعية على درجة كبيرة من الوعى بالتحويلات الاقتصادية وأكد أيضاً على ضرورة البحث عن اتجاهات ومداخل جديدة للمهنة تتفق وظروف ومشكلات كل مجتمع وفقاً للمرحلة التى يمر بها .^(١)

٥- يعتبر تمويل الخدمات الاجتماعية العمالية أى تدبير الاحتياجات النقدية لها من الدعائم التى تعتمد عليها هذه الخدمات لتحقيق أهدافها وقد تكون مصادر تمويل هذه الخدمات حكومية أو أهلية، ويلاحظ هنا انخفاض مستوى الدخل الحكومى عن الوفاء بالاحتياجات اللازمة لتمويل مختلف المشروعات وهذا بدوره سوف يؤثر على الخدمات الاجتماعية العمالية فى المستقبل.^(٢)

٦- يعتبر الجمود الاجتماعى وسيادة وانتشار العادات والتقاليد البالية ومقاومة التغير الاجتماعى من أهم الصعوبات التى تواجه الخدمات الاجتماعية العمالية مما يتطلب العمل على زيادة وعى العمال بحقائق الحياة وإدراك ما يحيط بهم والرؤية الواضحة لاحتمالات المستقبل وخصوصاً إذا كان المجتمع يمر بمرحلة إنتقال تحتاج إلى المنظمة وخدمات لم تكن معروفة من قبل حيث تحتاج معالجة الأوضاع الناشئة عن هذا التطور إلى مستوى مرتفع نسبياً من الثقافة لم تتوفر بعد .

٧- يهدف التشريع الاجتماعى إلى تقرير حقوق الأفراد الاجتماعية وتوفير سبل الحماية للطبقات المحرومة اقتصادياً وتحسين الظروف التى يعيشون فيها وعلى ذلك فقد اهتمت الحكومة بإصدار قوانين تنظيم شروط العمل وظروفه وقوانين التأمينات الاجتماعية لتأمين الأفراد ضد مخاطر الشيخوخة والعجز والوفاة، إلا أن التشريعات الخاصة بتوفير الخدمات الاجتماعية لم تحظى من المشرع بما تستحقه من اهتمام مما أدى إلى حرمان العمال من بعض الخدمات الضرورية .^(٣)

د- مستقبل الخدمة الاجتماعية العمالية فى ظل مرحلة التحول الاقتصادى:

اتجهت الدولة إلى اتباع سياسة الإصلاح الاقتصادى الشامل للتصدى للمشكلات الاقتصادية التى تفاقمت بدرجة ملحوظة ولم يعد للحلول التقليدية أى تأثير ملموس فى علاجها. ولكنها لم تتجه بنفس القدر للتصدى للصعوبات والأوضاع الاجتماعية المصاحبة لهذه

^(١) Charles D. Garvin, John E. Tropman. Social Work in Contemporary Society, New Jersey. 1992, pp. 379, 381.

^(٢) يتصرف: ماهر أبو المعاطى : إدارة المؤسسات الاجتماعية، الفيوم، دار الصفوة ، ٢٠٠٠م ، ص ٢٨ .

^(٣) احمد زكى بدوى: الخدمة الاجتماعية فى مجال العمل، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٥٩ : ٦١ .

التطورات ، الأمر الذى أدى إلى ظهور مشكلات سلوكية واجتماعية تنال سلبا من جهود التنمية .^(١)

ولما كانت مهنة الخدمة الاجتماعية هى مهنة حاضر وليست مهنة ماضى فهى تتفاعل مع الإنسان من منظور أن قضاياها الاجتماعية تتبع من أوضاع حاضرة لذلك فهى تعتبر اقرب المهن للتعامل مع الآثار الاجتماعية للخصخصة باعتبار أن هذه الآثار الاجتماعية تمثل احتياجات ومشكلات واقعية.^(٢)

وعلى ذلك فإن مهنة الخدمة الاجتماعية وخاصة فى المجال الصناعى - يمكن أن تلعب دوراً هاماً فى ظل هذه المرحلة من التحول الاقتصادى ويتمثل هذا الدور فى النقاط الآتية: ^(٣)

١- دراسة التنظيمات الاجتماعية والاقتصادية والدينية والسياسية فى المجتمع فى ظل الخصخصة وبصفة خاصة ما يتعلق بالتوزيع الاقتصادى وبناء القوى .

٢- تسويق الخدمة الاجتماعية لإيجاد فرص عمل للأخصائيين الاجتماعيين فى المؤسسات والمشروعات الاجتماعية والاقتصادية الخاصة ويتم ذلك عن طريق الاتصال بالمسؤولين بهذه المؤسسات والمشروعات من خلال ندوات ومؤتمرات توضح دور المهنة فى العملية الإنتاجية .

٤- الاهتمام بإيجاد أدوار جديدة للأخصائي الاجتماعى للعمل فى المدن الجديدة فى ضوء الاعتبارات التى حدثت فى الوقت الحاضر، واعتبار أن المدن الجديدة وهيئات قطاع البترول وغيرها مجالات صالحة للتدريب بأسلوب التدريب المتواصل أو إقامة المعسكرات بها.^(٤)

٥- تنمية الوعي الاقتصادى لدى العاملين فى المصانع مما يمكن العمال من بناء قدراتهم على العمل المنتج واكتساب المهارات والاتجاهات الإيجابية نحو العمل والإنتاج.

٦- العمل على زيادة فعالية الاتحادات والنقابات العمالية للمساهمة فى دعم حقوق العمال وتأمينها.

(١) رئاسة الجمهورية، المجالس القومية المتخصصة: الآثار الاجتماعية الناجمة عن التحول الاقتصادى، الدورة التاسعة عشر، ١٩٩٩م، ص ٢٢.

(٢) عدلى سليمان: البعد الاجتماعى للتنمية، بحث منشور فى المؤتمر العلمى السابع كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، جامعة القاهرة، ١١-١٣ مايو، ١٩٩٤م، ص ٨٦ .

(٣) محمد عبد الحى نوح : الخدمة الاجتماعية بين التأصيل والمعاصرة (اتجاهات ومجالات حديثة) بحث منشور فى المؤتمر العلمى العاشر ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، ٩-١١ أبريل ، ١٩٩٧ ، ص ٨٩ .

(٤) نظمية أحمد محمود سرحان : العائد الاجتماعى لسياسة الخصخصة ، مرجع سبق ذكره، ص ٧٩.

٧- مساعدة العمال الذين سوف يتم الاستغناء عنهم بتوجيههم للمؤسسات المختلفة التى يمكن من خلالها تقديم المساعدات وتنمية مهاراتهم مثل الصندوق الاجتماعى للتنمية.

٨- العمل على توفير الخدمات الاجتماعية المختلفة فى الشركات والمصانع وتخطيطها وذلك بهدف مساعدة العاملين والمستثمرين على زيادة الإنتاج وتحقيق أهداف المنشآت الصناعية .

٩- إجراء الدراسات والبحوث لتقييم سياسية الخصخصة فى كل مرحلة من مراحلها لدعم الجوانب الإيجابية لها والتصدى للجوانب السلبية والتأكيد على الجانب الاجتماعى مما يساهم فى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية فى المجتمع المصرى^(١).

١٠- مبادرة الخدمة الاجتماعية بإتخاذ أساليب جديدة لمساعدة شباب الخريجين على امتلاك الأراض المستصلحة والعمل فى المدن الصناعية الجديدة فى ظل الخصخصة وانحسار الدعم الحكومى.

سادساً : مقومات نجاح الخدمة الاجتماعية العمالية :

تقوم الخدمة الاجتماعية العمالية على مجموعة من المقومات الضرورية لنجاحها يمكن تناول هذه المعوقات بالتفصيل كما يلى :

أ- العامل الصناعى:

إن البشر هم صانعو التنمية بأبعادها المختلفة وخدماتها ومعارفها ومؤسساتها فمن خلال جهودهم الفكرية والعلمية تتم تعبئة موارد المجتمع الأخرى^(٢) لذلك يتطلب تحقيق التنمية التى ينشدها المجتمع طاقات بشرية واعية بأصول العمل والإنتاج وتمتلك المعارف والمهارات والقيم والاتجاهات اللازمة لها لأن الإنسان هو غاية ووسيلة التنمية وسبيلها لدفع المجتمع نحو التقدم والتطور^(٣).

والعامل بمعناه العام هو ذلك الإنسان الذى يعمل كى يكتسب قوته، والعامل الصناعى هو ذلك العامل الذى يعمل فى مجال الصناعة ولما كانت المجتمعات تؤمن أن طاقات العامل وقدراته من أهم عوامل نهوضها ونموها لذلك حاولت هذه المجتمعات أن توفر للعامل كافة

(١) عبد الكريم العفيفى معوض : دور الخدمة الاجتماعية فى التنمية المحلية، مرجع سبق ذكره، ص ١٣٣.

(٢) عبد الرحمن صوفى عثمان : العوامل الاجتماعية المؤثرة فى زيادة الوعى الانتاجى للعاملين كمؤشرات تخطيطية ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى العاشر، جامعة القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعى بالفيوم ، ٩-١١ أبريل ١٩٩٧ ، ص ٢٥٥ .

(٣) حامد عمار: التنمية البشرية فى الوطن العربى (المفاهيم - المؤشرات - الاوضاع) القاهرة، سينا للنشر، ١٩٩٢م ، ص ١٦٩.

السبل والوسائل والخدمات الاجتماعية التي تجعله قادراً على الاشتراك والمساهمة في نمو هذه المجتمعات وتقدمها. (١)

فعندما يلحق العامل بالمصنع يكون في أغلب الأحيان منتقلاً من مجتمع ريفي له خصائصه وتقاليد المميّزة ، ومن هذا المجتمع الريفي يتدفق سيل العمال نحو المصانع التي انتشرت في المدن الصناعية الجديدة نتيجة تنفيذ سياسة التصنيع والتنمية الاقتصادية، وفي هذه المصانع يجد العامل نفسه حائراً بين شبكة معقدة من المستويات الوظيفية، وتتضح أمامه آفاق جديدة للنشاط في اللجان النقابية والجماعات القيادية ولجان الأمن الصناعي ، وهو لا يعرف كيف يتعامل معها، كما يتعرض العامل لمخاطر مهنية لا يعرفها من قبل مثل حوادث العمل وأمراض المهنة، كما يفقد العامل شبكة العلاقات الاجتماعية وهو لكل ذلك يحتاج إلى الخدمة والرعاية والمساندة التي تساعد على التكيف الاجتماعي في المدن الجديدة.

هذا بالإضافة إلى أنه من المتوقع أن تزداد معاناة العمال في المجال الصناعي في ظل الاستمرار في تنفيذ سياسة الخصخصة نظراً لأن تقليص فائض العمالة في القطاع العام يعتبر جزءاً من عملية الإصلاح الاقتصادي الأمر الذي يتطلب ضرورة تحديد وضع العمال في ظل مرحلة التحول الاقتصادي الحالية. (٢)

لكل ما سبق تعتبر مشاركة العمال في مختلف أمور منشاتهم الصناعية وفي اتخاذ القرارات التي تتصل بالعمل وتحقيق مصالحهم وفي حل المشكلات التي تعترض العمل وتوفير الخدمات الاجتماعية لأن هذه المشاركة تعتبر السبيل الوحيد لضمان نجاح الخدمات الاجتماعية وتحقيق شعورهم بالانتماء والولاء للمنشأة التي يعملون بها. (٣)

لذلك يجب أن تتوافر لدى الأخصائي الاجتماعي القائم بتخطيط الخدمات الاجتماعية البيانات المتعلقة بهؤلاء العمال من ناحية التركيب الاجتماعي والمستوى الثقافي. والعادات الشائعة بينهم ومدى حاجتهم للخدمة ومدى استعدادهم للمساهمة في إقامتها وتمويلها وتنفيذها وأدائها ومدى ما تغطي هذه الخدمة من حاجات نفسية ومادية واجتماعية لهؤلاء العمال الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى نجاح هذه الخدمات.

(١) طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع الصناعي، مرجع سبق ذكره ، ص ٨٧.

(٢) معهد التخطيط القومي: تقرير التنمية البشرية ، ١٩٩٤، ص ١٥ .

- أنظروا أيضاً محمد عبد الناصر عبد الله : ندوة مستقبل الرأسمالية الصناعية المصرية، القاهرة ، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية ، ١٩- ٢٠ ديسمبر ١٩٩٢ م، ص ٢٩٢ .

- بنت هانسن، سمير رضوان : العمل والعدل الاجتماعي في اقتصاد متغير، مصر في الثمانينات ، القاهرة، دار المستقبل العربي، ١٩٨٣، ص ٦.

(٣) Donald Brieland, Lelab. Costin, **temporary Social Work**, Third Edition, New York, 1987, p159.

ب- طبيعة المؤسسة الصناعية :

أن النظرة التقليدية تنظر إلى المؤسسة الصناعية باعتبارها مكاناً للإنتاج وفي ضوء كمية الإنتاج تتحدد أهمية المصنع، أما النظرة الحديثة فهي لا تعتبر المصنع غاية وأما وسيلة لخدمة المجتمع ورفاهيته بمعنى أنه طاقة إنسانية حيوية أكثر منها طاقة آلية صماء.^(١)

فلم يعد المصنع مجرد أدوات وآلات وعمال بل أصبح مؤسسة اقتصادية لها وظيفة اجتماعية مما يحتم على المصنع أن يطور في برامج تنظيمه وقيادته بما يتلاءم مع الوظيفة الاجتماعية له.

ولكي يمكن تحديد احتياجات العمال في المؤسسة الصناعية يجب النظر إليها باعتبارها نسقاً اجتماعياً مفتوحاً يتضمن علاقات متبادلة بين أجزائه وبينه وبين البيئة الخارجية. أي أن تلك العناصر يسود فيها نوع من الاعتماد والتساند المتبادل في إطار متوازن^(٢) وبناءً على ذلك فإنه يجب على المشتغلين بالخدمة الاجتماعية النظر إلى المؤسسات الصناعية في ظل الركائز الآتية:

- ١- لكل منظمة صناعية سمات مميزة وهي بذلك تختلف اختلافاً كبيراً فيما بينها وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يظهر هذه الاختلافات في تحليله العملي لواقع كل منظمة.
- ٢- المؤسسة الصناعية شأنها شأن أى كائن متغير باستمرار بتغير العوامل التي تشكل سماته الرئيسية.
- ٣- البيئات الاجتماعية التي تغذى المؤسسة الصناعية بالعمال لها تأثير كبير على نوع القيم أو المفاهيم السائدة داخل المؤسسة الصناعية نفسها مما يؤدي إلى ضرورة فهم هذه القيم للتعامل معها بشكل أكثر توافقاً.
- ٤- الإحساس بالولاء والانتماء داخل المؤسسة الصناعية أصبح من المسلمات التي يجب على الأخصائي أن يحرص عليها ويعمل على تميمتها باستمرار .
- ٥- لكل مؤسسة صناعية في حياتها جانبان؛ الأول رسمي وهو عبارة عن العلاقات المنطقية التي تحددها قوانين المنظمة وسياساتها بينما الثاني وهو الجانب غير الرسمي الذي يتضمن العلاقات المتبادلة مثل الحب والكراهية، وبين الجانبين تأثيرات متبادلة وقوية.

(١) طلعت إبراهيم لطفى : الخدمة الاجتماعية في مجال العمل، مرجع سبق ذكره ، ص ١٧٣.

(٢) محمد الجوهري : مقدمة في علم الاجتماع الصناعي، مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية بالقيوم ، ١٩٨٦م ، ص ص ١٣٩ : ١٤١

٦- طبيعة المؤسسة الصناعية تفرض على العمال ارتباطا جماعيا باعتبار انهم يعملون سويا وفى مكان واحد بالإضافة إلى اشتراك المصالح بين العمال والارتباط المستمر بينهم.^(١)

٧- الروح المعنوية للعمال تتضمن ثقة العمال فى أنفسهم وفى الإدارة وفى فعالية الأهداف التى يتحركون لإنجازها وأثر النجاح ثواباً وعقاباً وعلى ذلك يجب على الأخصائي الاجتماعى الاهتمام بكل هذه الجوانب حتى تحقق المؤسسة الصناعية أهدافها.

٨- يؤثر حجم المؤسسة الصناعية على مستوى الخدمات الاجتماعية التى تقدم للعمال حيث انه كلما زاد حجم المؤسسة وارتفع عدد العمال بها اثر ذلك على مستوى الخدمات الاجتماعية بها.^(٢)

وعلى ذلك فإن المؤسسة الصناعية يجب أن تكون مصدر إشعاع للبيئة المحيطة بها بحيث لا تقتصر خدماتها على العمال فحسب بل يجب أن تمتد إلى أسرهم باعتبار أن هؤلاء العمال وأسرهم طاقة إنتاجية وبشرية هائلة يمكن أن تساهم بصورة بناءة فى تنمية المجتمع بشرط توافر الخدمات الاجتماعية الضرورية لهم وهذه هى وظيفة المؤسسة الصناعية بصورة أساسية .

ج- الأخصائي الاجتماعى العمالى :

يُعرف الأخصائي الاجتماعى العمالى بأنه "الشخص المهني الذى يقوم بتخطيط برامج الخدمة الاجتماعية بالمنشآت الصناعية والإشراف عليها والاشتراك فى تنفيذها".^(٣)

ويعتبر الأخصائي الاجتماعى العمالى هو المحور الحقيقى الذى تركز عليه الخدمة الاجتماعية العمالية لتحقيق أهدافها وتأكيد فعاليتها وذلك لأن العمل مع العمال يقتضى الاستعانة بمختصين يقومون بمهمة إيصال الخدمات الاجتماعى إلى مستحقيها بطريقة فنية تعتمد على أسس وتجارب عملية ومن البديهي ان تكون هناك شروط معينة لا بد من توافرها فى من يقوم بهذا العمل لا يقتصر على المستوى التحصيلى والخبرة والتدريب الذى وصل إليه فى الجامعة أو المعهد بل يتعدى ذلك إلى ضرورة توافر صفات معينة فى شخصية الأخصائي الاجتماعى.^(٤)

(١) عبد المحى محمود صالح : تنظيم المجتمع فى التنظيمات الصناعية ، القاهرة ، دار الثقافة ، ١٩٩١م ، ص ٢٠٦ .

(٢) Robert Perlman and Arnold Gurin, Community Organization and Social Planning (N.Y. John Wiley & Sons, Inc, 1972) p. 202

(٣) احمد زكى بدوى: معجم مصطلحات الرعاية والتنمية الاجتماعية ، القاهرة ، دار الكتاب المصرى ، ١٩٨٧م ، ص ١٣٨ .

(٤) طلعت إبراهيم لطفى: الخدمة الاجتماعية فى مجال العمل . مرجع سبق ذكره ، ص ص ٢٨ ، ٢٩ .

وعلى هذا فإن قضية الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي العمالي خاصة في ظل مرحلة التحول الاقتصادي الحالية (الخصخصة) يجب أن تحتل أهمية كبيرة من المناقشة، لأن مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال الصناعي لن تستمر ولن يقبل بها أصحاب الأعمال ما لم تحقق عائداً ملموساً للنسق الصناعي يقابل المصروفات التي تنفق عليها. ^(١) حيث يجب على المهنة عدم الانحسار في دائرة المبادئ الأخلاقية دون ارتباط حقيقي بالواقع مما يؤدي إلى تساؤل اعتراف أصحاب الأعمال والصناعيون بها .

ومما يدعم ذلك التطور السريع الذي يمر به المجتمع المصري حيث أصبحت المواقف التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي العمالي شديدة التعقيد متعددة الجوانب، الأمر الذي ترتب عليه تزايد حاجة الأخصائي إلى محارف تتعلق بموضوعات كثيرة ومتباينة عن العمل والأسرة والعلاقات البيئية ودعم العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والفريق الذي يعمل معه، كما أن الواقع الفعلي لممارسة الخدمة الاجتماعية العمالية في المجتمع المصري بصفة خاصة يشير إلى الحاجة الماسة إلى دفعة قوية تنشط الممارسة في هذا المجال وتزيد فعالية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي العمالي. ^(٢)

وقد أكدت العديد من الدراسات ^(*) على ضرورة ملائمة الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي مع ظروف الممارسة ومتطلباتها في المجتمع المصري خصوصاً في إطار مرحلة التحول الاقتصادي الحالية الأمر الذي يؤدي إلى إيجاد الممارس الكفاء الذي يقوم بأدواره على الوجه المناسب والمتوقع منه بحيث يمتلك معدلات أداء عالية في شتى مجالات الممارسة. ^(٣)

(١) مصطفى أحمد حسان: الخصخصة وأثارها على مهنة الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره ، ص ٧٣٧.

(٢) أحمد يوسف بشير: دراسة الأبعاد المرتبطة بالاغتراب المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة، ٢٢ - ٢٤ أبريل ١٩٩٢ ، ص ٦٤٨ .

(*) راجع :

- رشاد أحمد عبد اللطيف : مهارات حديثة في الخدمة الاجتماعية ، بحث منشور في المؤتمر العلمي التاسع ، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، جامعة القاهرة، ٢٧ - ٢٩ مارس ، ١٩٩٦ م .

- ماهر ابو المعاطي : الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي وممارسة دوره في المؤسسات الاجتماعية ، المؤتمر العلمي التاسع ، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، جامعة القاهرة ، ٢٧ - ٢٩ مارس ، ١٩٩٦ م .

(٣) نادية زغلول سيد : نحو خطة لمواجهة الفجوة بين الأعداد الأكاديمية وواقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، جامعة القاهرة، ٢٢ - ٢٤ أبريل ، ١٩٩٢ م، ص ٣٠٥.

ويتضمن الإعداد المهني أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي العمالي خاصيتان أساسيتان هما :

الخاصية الأولى: أن يكون ملماً بمجموعة من المعارف العامة التي تمكنه من تفهم السلوك الانساني للعمال والدوافع والعوامل التي تؤثر فيه بما يعينه على توجيه الخدمات الاجتماعية نحو تحقيق احتياجات العمال .

أما الخاصية الثانية : فهي أن يكون قادراً على اكتساب مجموعة من المهارات والاتجاهات التي تساعد في عمله واكتساب هذه المهارات يعتمد دون شك على الإعداد والتدريب. ومن الجدير بالذكر أنه يجب ان تتفق معارف ومهارات الاخصائي العمالي مع الظروف الحالية لأن حركة تقديم الخدمات الاجتماعية في مواقع العمل بعد الخصخصة فرضت على المهنة مجموعة من المعارف والمهارات التي تتناسب مع هذه المرحلة حيث يتطلب العمل المهني عدداً من المهام مثل التفاوض والاستشارة والتحكم والفهم والإدراك لمهامية المنظمات الكبيرة والبيئة الاجتماعية والاقتصادية لها والقوى السياسية التي تحيط بها.^(١)

***مهام الأخصائي الاجتماعي في مواقع العمل .**

تعددت وتنوعت المحاولات التي تحدد أدوار الأخصائي الاجتماعي العمالي ومهامه ولكن الباحث هنا سوف يقتصر على القائمة التي قدمها (كورتزمان) Kortzman لتحديد المهام التي يتولاها الأخصائي الإجتماعي العمالي في المؤسسات الصناعية وهي كما يأتي^(٢)

١- تقديم النصيحة والعون للعمال الذين يمرون بمشاكل ومساعدتهم على إنجاز العمل والحفاظ على مستوى عال من الأداء.

٢- استخدام الخدمات والموارد الموجودة في المجتمع لمقابلة احتياجات العمال بالإضافة إلى الربط والتنسيق بين هذه الخدمات.

٣- وضع تصور لمستقبل الخدمات الاجتماعية من خلال التعرف على الاحتياجات غير المشبعة والاتجاهات والميول السائدة بين العمال .

٤- تقديم المشورة الفنية إلى متخذي القرار سواء في العمل أو الإدارة بخصوص تطوير سياسة الموارد البشرية .

٥- المساهمة في إدارة الخدمات الصحية والتعليمية والترفيهية وغيرها .

(١) محمد عويس ، مرجع سبق ذكره ، نقلاً عن :

- Martha, N, Ozawa: **Development of Social Services in industry- Why and How :** Journal of N.A.S.W., Vol . 25 , No . 6, Nov. 1980.

(٢) Mary Ann Suppes, Carolyn Cressy Wells: **The Social Work Experience, An Introduction to the profession**, New York , 1991, p 314.

- ٦- وضع خطة مناسبة للنساء والاقليات والعاجزين وإدارتها.
- ٧- تطوير والإشراف على إدارة نظام للمعلومات يتضمن جميع البيانات اللازمة عن الخدمات الاجتماعية.

ولهذا يجب أن يتمتع أمر الاختصاصي الاجتماعي العمالي وإعداده لمواجهة التحديات التي تقابله بقدر بالغ من الاهتمام حتى يمكن أن تحقق المهنة الدور المرغوب لها في المجتمع، فالأخصائيون الاجتماعيون دون غيرهم من المهنيين مطالبون بأن يكونوا أكثر تأثيراً وارتباطاً بعملائهم وأن يتصدوا للمتغيرات الاجتماعية بالتغيير والتعديل والتطوير شريطة أن يتم إعدادهم وأن تكون لديهم الرغبة والقدرة على الأداء بفاعلية^(١).

سابعاً: علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية بالتخطيط للمدن الصناعية الجديدة

إذا كانت الخدمات الاجتماعية العمالية قد أصبحت ضرورة حتمية في مجتمعنا المعاصر ولم تعد من وسائل الإحسان أو العطف وبالتالي فلن يكون لها فاعليتها فإنه من البديهي أن تستند إلى تخطيط علمي سليم ، والتخطيط عملية اجتماعية مستمرة تتناولها جماعات أو قيادات شعبية يعاونها مهنيون متخصصون وتتضمن دراسة ورؤية وتدبير وخبرة وتفكير لتعبئة الموارد المادية والبشرية والمعنوية في المجتمع لتحقيق أهدافه^(٢).

ومما يزيد حاجتنا إلى التخطيط في مجال الخدمات الاجتماعية العمالية وخاصة في المدن الصناعية الجديدة ما يلي :

- ١- حداثة عهدنا بالتصنيع وسرعة توسعنا فيه وما يصاحب ذلك من تغيرات اجتماعية ينبغي مواجهتها بالتخطيط .
- ٢- أن الخدمات الاجتماعية العمالية في المصانع تقوم على أساس ميزانية تقديرية تحدد موارد ونواحي للأنفاق وهو ما يقضى بتخطيط الخدمة ضبطاً للأنفاق وترشيداً له ووقاية من الأخطاء وضماناً لوصول الخدمة لمستحقيها.
- ٣- أن هناك أولويات في تقديم الخدمات لا يبرزها ويوضح ترتيبها إلا بعد الدراسة التي تعتمد على التخطيط ويعتمد عليها التخطيط .
- ٤- أن تخطيط الخدمات يساعد على التنسيق بين الخدمات المختلفة للاستفادة منها بدرجة عالية مع تجنب تكرار الخدمة أو ازدواجها .

(١) علي الدين السيد، محمد محمود عويس : التدريب العملي في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، بل برنت،

١٩٩٧ م ، ص ٣٦ .

(٢) John M.levy,Contemporary Urban Planning, Saddle Rurer ,New Jersey, 1997, p.5.

٥- أن التخطيط بما يتضمنه من مراحل وتوقيت يحدد المسؤوليات ويعين على المتابعة ويقى من الارتجال والتراخي.^(١)

وبالتالى فإن تحقيق أهداف برامج الخدمات الاجتماعية فى المدن الصناعية الجديدة يتطلب الاعتماد على التخطيط الاجتماعى وبصفة خاصة بعد النمو السريع والمتزايد فى المجال الصناعى، لأن التخطيط لهذه الخدمات يعبر عن الخطوات الواعية لحل المشكلات وإشباع الاحتياجات والتعامل مع ظروف المستقبل وأوضاعه عن طريق التفكير والاستقصاء والاختيار بين البدائل.

ومما يؤكد على الأهمية العظمى لاستخدام التخطيط فى برامج الخدمات الاجتماعية العمالية وخاصة فى المدن الصناعية الجديدة ما أكدت عليه الدراسات .^(٢) والتي كشفت عن عدم كفاية انماط ومستويات هذه الخدمات وأن هناك نقص كبير فى خدمات الرعاية الاجتماعية العمالية مثل خدمات المواصلات وبرامج الثقافة العمالية وخدمات الرعاية الطبية والتغذية، وأن العالمين فى المجتمع الصناعى فى حاجة إلى خدمات إضافية مثل محو الأمية وخدمات رعاية أبناء العاملين والخدمات المرتبطة برفع الروح المعنوية وأرجعت هذه الدراسات ذلك إلى أن التخطيط لهذه البرامج والخدمات يتم بصورة نمطية تخلو من الأساس العلمى القائم على البيانات والإحصاءات كما أن العملية التخطيطية لا تراعى التحولات والتغيرات التى حدثت فى المجتمع فى الآونة الأخيرة.

وهذا ما يدفعنا إلى القول بأنه إذا كان للتخطيط أهمية فى جميع المجالات باعتباره نظرة للمستقبل وتحديد معالم هذا المستقبل ولتحقيق حياة افضل للأفراد فإن له أهمية خاصة فى مجال الخدمات الاجتماعية العمالية نظراً لما يطرأ على ميادين هذه الخدمات ومجالاتها من

(١) طلعت إبراهيم لطفى، الخدمة الاجتماعية فى مجال العمل، مرجع سبق ذكره، ص ٢٠٥.

(٢) انظر :

- محمد نجيب توفيق : تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية للعالمين بشركة النصر لصناعة السيارات ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٧٢م.
- ابو بكر محمد الشهاوى: معوقات تخطيط برامج الرعاية الاجتماعية فى المجال العمالى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية ، ١٩٨٧م.
- محمد محمود عويس : تقويم لفعالية برامج الخدمة الاجتماعية فى المجال الصناعى، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة، ١٩٨٥،
- Sheila Akabas : **Industrial Social Work , In Fluencing the System at the Work place** , Social work in aturbulant world (Siluer Spring ; MD: N.A.S.W, 1993) PP. 131 – 144.
- محمد محمود عويس : هوية الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى ، المؤتمر الدولى حول الخدمة الاجتماعية والمستقبل ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة ، ١٩٩٢ م.

تغيير وتطوير سريع وذلك إنطلاقاً من كونه التخطيط يمثل منهجاً عملياً يتعامل مع مشكلات الواقع الاجتماعي والاقتصادي بما يحقق أهداف الخدمات الاجتماعية العمالية^(١) ويمكن أن نحدد ثلاث وظائف رئيسية يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع العمال في المدن الصناعية الجديدة وهي: (٢)

- ١- المساهمة في عملية التخطيط الاجتماعي على المستويات المحلية والإقليمية والقومية .
- ٢- القيام بعملية القيادة في برامج تنمية المدن الجديدة.
- ٣- الإرشاد أو تقديم المساعدة المباشرة للأسر والأفراد ممن هم في حاجة إلى التكيف مع أساليب الحياة الجديدة في هذه المدن.

وبالتالي يكون للأخصائي الاجتماعي المخطط دور هام مع العمال في المدن الجديدة حيث يقوم بدراسة مشكلات العمال وتحليلها وعلاجها وعمل بحوث تقدير الاحتياجات والبحوث التقييمية وعمليات التنسيق بين مقدمي الخدمات الاجتماعية ويتطلب ذلك إجراء عمليات الاتصال المباشر بالمستفيدين والقيادات ولجان وضع الخطة مما يكون له ابلغ الأثر في تحسين أحوال العمال والإصلاح شائهم وتزدد قدرتهم على العمل والإنتاج. (٣)

لكل ما سبق، يجب أن نعتمد على التخطيط عند تصميم خدمات الرعاية الاجتماعية العمالية وبرامجها على اعتبار أن التخطيط يمثل مدخلاً عملياً لإشباع الاحتياجات حيث يقوم على الاستخدام الأمثل لموارد المجتمع المادية والبشرية وتعبئة هذه الموارد وتوصيفها لتحقيق الأهداف المطلوبة بأقل تكلفة وأفضل طريقة ممكنة خلال فترة زمنية محددة.

ثامناً : طرق الخدمة الاجتماعية في المدن الصناعية الجديدة :

تلعب الخدمة الاجتماعية دوراً هاماً في رفع عجلة التنمية والتقدم، وذلك من خلال عملها مع الأفراد والجماعات والمجتمعات لقيامهم بأدوارهم ووظائفهم المختلفة مستخدمة في ذلك الطرق والأساليب المهنية تبعاً للموقف الذي تتعامل معه هذه المهنة.

وفي البداية يجب أن نؤكد أنه ليس المجال هنا لوضع أولويات لطريقة دون أخرى في الممارسة المهنية ولكن بؤرة الاهتمام هنا أن تتكامل الجهود الفنية لطرق الخدمة الاجتماعية بما يجعل نظامها أكثر ملائمة لظروف واحتياجات العمال في المدن الجديدة في ظل ظروف

(١) عبد الرحمن صوفى عثمان: العوامل الاجتماعية المؤثرة في زيادة الوعي الانتاجي للعاملين كمؤشرات تخطيطية، بحث منشور في المؤتمر العلمي العاشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٩- ١١ أبريل ١٩٩٧ م ، ص ٢٥٦.

(٢) محمود حسن : التخطيط والسياسة الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص ص : ٧٣ : ٧٣١ .

(٣) نصر خليل عمران : تخطيط الخدمات الاجتماعية لوقاية شباب العالمين من تعاطي المخدرات، مرجع سبق ذكره ، ص ص : ٣٤٨ ، ٣٤٩.

مجتمعية تحتم أن يكون للخدمة الاجتماعية دوراً في مواجهة هذه الاحتياجات بحيث تصبح المهنة أكثر قدرة على الاستجابة لاحتياجات المجتمع بصفة عامة. (١) ويمكن أن تقدم عرضاً موجزاً لأهم أهداف طرق الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي على النحو الآتي:

أ- طريقة خدمة الفرد في المدن الصناعية الجديدة:

تعتبر خدمة الفرد هي أولى المناهج التي ظهرت في مجال الخدمة الاجتماعية لتساعد الفرد في المجتمع على تحقيق ذاتيته، وعلى تكيفه مع الواقع الاجتماعي الذي يعيش فيه على أن المشتغلين بخدمة الفرد يعتقدون أن هذا المنهج وإن عالج حالات فردية إلا أنه يخدم في الوقت نفس غرضاً جمعياً، بمعنى آخر أن خدمة الفرد لا يقف تأثيرها عن حد توفير الحياة المرضية للأفراد وتحقيق رفاهيتهم لأن ذلك يؤدي إلى تحقيق الرفاهية في المجتمع العام (٢). وينظر لخدمة الفرد على أنها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تهتم بالفرد الذي يعاني من مشكلات اجتماعية أو نفسية بمحاولة تفهم شخصيته وسلوكه وعلاقاته الاجتماعية ومعاونته على الوصول إلى تكيف اجتماعي وشخصي أفضل. (٣)

كما تعرف أيضاً بأنها طريقة مهنية في الخدمة الاجتماعية لمساعدة الأفراد سيئ التكيف الذين يقعون في مجالها باستغلال الطاقات الشخصية والبيئية في تصحيح تكيفهم. (٤) كما عرف المؤتمر السنوي للخدمة الاجتماعية والذي عقد ١٩٦٤م "خدمة الفرد بأنها طريقة الخدمة الاجتماعية التي تهدف إلى التدخل والتأثير في حياة الفرد الاجتماعية والنفسية لتحسين وتوجيه وتدعيم وظيفته الاجتماعية" (٥)

أما طريقة خدمة الفرد في المجال العمالي فهي "عبارة عن مجهودات الأخصائيين الاجتماعيين الهادفة إلى حل المشكلات الفردية للعمال لضمان مصلحتهم ومصلحة العمل وتحقيق أقصى طاقات الإنتاج كماً ونوعاً". (٦)

(١) سعودى عبد الهادى حسن: الخدمة الاجتماعية بين النموذج السنوي والنموذج المؤسسي، (فى . إبراهيم عبد الرحمن رجب وآخرون نماذج ونظريات تنظيم المجتمع ، القاهرة ، دار الثقافة للطبع والنشر ١٩٨٣). ص ٢٧٤

(٢) الفاروق زكى يونس : الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي، القاهرة ، عالم الكتب، ١٩٧٨ م ، ص ١.

(٣) احمد زكى بدوى: معجم مصطلحات الرعاية والتنمية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره ، ص ٣٩ .

(٤) سلوى عثمان الصديقي ، طريقة العمل مع الأفراد، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩١ . ص ١٠٥ .

(٥) سالم صديق وآخرون : المدخل إلى خدمة الفرد ، دار المروء بالفيوم ، ١٩٩٦ ص ٤١ .

(٦) محمد صبرى فؤاد : طريقة العمل مع الأفراد (العمليات والمجالات)، الإسكندرية، المكتب العلمي، ٢٠٠٠ م ، ص ٤١ .

فقد لوحظ بشكل خاص أن العامل الذى يعانى من مشكلات فردية خاصة يفتقد إلى عنصر الأمان والاستقرار والاطمئنان على مستقبله ، وبهذا تتأثر كفايته الإنتاجية بينما تزداد الكفاية الإنتاجية لدى العمال الذين تخلو حياتهم أو تكاد من المشكلات الفردية الخاصة^(١) وعلى ذلك فإن الاختصاصى الاجتماعى العمالى حينما يعمل مع العمال أفراداً فى المدن والمنشآت الصناعية يهدف إلى تحقيق الجوانب الآتية:

١- استثمار قدرات العامل للإبتكار والإبداع :

تؤمن الخدمة الاجتماعية بأن تهيئة الظروف الملائمة للعامل سواء الظروف البيئية التى ترتبط ببيئة العمل أو الظروف المنزلية بجانب راحته النفسية وتخفيف حدة التوترات التى تواجهه مما يدفعه إلى العمل المبدع، ولتحقيق ذلك يجب أن تهتم الخدمة الاجتماعية بالأبعاد الآتية^(٢).

١- مساعدة العامل على القيام بالعمل الذى يناسب قدراته الذاتية والبدنية والنفسية من خلال التوجيه والتدريب المهني، مما يجعل للخدمة الاجتماعية دورها فى تمكين العامل من استغلال أقصى ما لديه من قدرات من جهة، والارتفاع بكفاءته الإنتاجية من جهة ثانية، وتحقيق إستقراره النفسى والاجتماعى من جهة ثالثة بكفاية.

٢- العمل على تحقيق التوافق بين العامل والعمل الذى يقوم به من خلال توظيف قدرات العامل المختلفة فى مواقع العمل وخارجه .

٣- الاهتمام باستقرار العامل فى عمله من خلال تحديد المسئوليات والتخفيف عن كاهل العامل الأعباء التى تواجهه.

٤- تحسين العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين كما تتضمن هذه العلاقات علامة العامل بنظام المؤسسة وبالرؤساء وظروف وبيئة العمل مما تسود معه العلاقات الاجتماعية والنفسية الصحيحة^(٣).

٥- معالجة المشكلات الفردية كالمشكلات الأسرية ومشكلات التعليم والمواصلات والإسكان والصحة، ... الخ حيث أن العامل وهو إنسان يتأثر بدرجة الإشباع أو الإحباط الذى يتعرض له .

(١) نبيل إبراهيم احمد : خدمة الجماعة فى المجال العمالى، مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، ١٩٨٧ م، ص ١٠٦ .

(٢) محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية العمالية، القاهرة ، الانجلو المصرية، ١٩٨٦ ، ص ٢٥ .

(٣) فرج عبد القادر طه : علم النفس الصناعى والتنظيمى، القاهرة ، دار المعارف ، ط٦ ، ١٩٨٨ م ص

٢- تنمية السلوك الصناعي لدى العمال :

حيث تعمل الخدمة الاجتماعية على تعديل سلوك العاملين بالمؤسسات الصناعية بعد معرفة دوافعهم وظروفهم والعمل على ترقية هذه الدوافع بحيث ترضى العامل وترضى المجتمع فى الوقت نفسه، كم تعمل على تنمية السلوك الصناعى الرشيد وتقدير المسؤولية ولهذه الصفات اثر كبير فى زيادة الإنتاج وتحسين أحوال العمال واستقرارهم^(١).

٣- التوجيه الفردى والاجتماعى :

يعتبر التوجيه الفردى الاجتماعى من أهم عناصر مساعدة العامل على التكيف مع بيئة العمل الجديدة حيث يحتاج العامل إلى توجيه يوضح له العلاقات الرأسية والأفقية فى محيط كل عملية من العمليات الإنتاجية.^(٢)

ولا شك أن مساعدة العمال على التكيف من خلال التوجيه يساهم فى تحسين الأداء الاجتماعى للعمال ويصبح العامل أكثر إقبالاً على الإنتاج وأكثر قدرة على زيادته. كما يركز الأخصائى الاجتماعى فى المجال الصناعى حينما يعمل مع الأفراد على أن ينال العمال كافة حقوقهم ويمكن أن نلخص أهم حقوق العمال فيما يأتى:

١- الحقوق الاقتصادية التى تتمثل فى الأجر المجزى والعلاوات الدورية والمكافآت التشجيعية والمعاش والمكافآت عن الابتكار .

٢- الحقوق الصحية المتمثلة فى تحديد ساعات العمل والإجازات الأسبوعية والتغذية والكشف الدورى وأجراء الجراحات والأمن الصناعى.

٣- الحقوق الاجتماعية المتمثلة فى العمل المناسب لمؤهلاته والتأمينات الاجتماعية والحماية من الفصل التعسفى.. الخ .

٤- الحقوق الثقافية مثل محو الأمية والاطلاع والبعثات والرحلات العلمية ... الخ .

٥- الحقوق السياسية أى الحق فى ممارسة الحقوق السياسية مثل حق التصويت وحق الاشتراك فى الإدارة وحق إبداء الرأي فى الموضوعات التى تهمه .. الخ .^(٣)

مما سبق يتضح أهمية استخدام طريقة خدمة الفرد فى المدن الصناعية الجديدة حيث تهدف إلى تحقيق الاستقرار للعمال فى هذه المدن بمساعدتهم على علاج مشكلاتهم ، فلا

(١) عبد المحى محمود حسن : محمد سيد فهمى : الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٣٩ .

(٢) محمد نجيب توفيق: الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٦٣ .

(٣) محمد سيد فهمى: عبد الحى محمود حسن : الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى، مرجع سبق ذكره، ص ص ٢٤٢ : ٢٤٣ .

شك أن مشاكل الأفراد تزداد حجماً وتعقيداً كلما تطورت الحياة الاجتماعية فى هذه المدن وتعددت أساليب هذه الحياة حيث تتميز هذه المدن بتطورات عميقة الأثر فى الحياة الاجتماعية والاقتصادية والصحية والأسرية مما يتطلب خدمة مهنية تساعد العمال على مواجهة الصعاب التى تواجه العمال فى هذه المدن الجديدة.

ب- استخدام طريقة العمل مع الجماعات فى المدن الصناعية الجديدة:

تعتبر طريقة العمل مع الجماعات إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التى تسعى إلى تنمية الأفراد عن طريق تفاعل جماعى حيث تهتم هذه الطريقة باستخدام إمكانيات الفرد والجماعة والمجتمع لتنمية الأفراد من خلال تفاعل الجماعة باعتبار أن الجماعة هى الأداة والوسيلة الأساسية لإحداث التغير المطلوب.^(١)

وتعرف خدمة الجماعة بأنها طريقة للتدخل فى الخدمة الاجتماعية مع جماعات تربطها اهتمامات معنية أو مشاكل خاصة ويتم التدخل عن طريق الاجتماعات لتحقيق الأغراض المطلوبة وتتضمن أدوات خدمة الجماعة المناقشات وتبادل المعلومات وممارسة الرياضة والنشاط الترويحي ... الخ.^(٢)

كما تُعرف خدمة الجماعة بأنها طريقة يتضمن إستخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج فى الأنواع المتعددة من الجماعات فى المؤسسات المختلفة لينمو كأفراداً وجماعات ويساهموا فى تغيير المجتمع فى حدود أهداف المجتمع وثقافته.^(٣)

أما خدمة الجماعة فى المجال الصناعى فتعرف فإنها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة المصنع على تحقيق أهدافه أثناء مساعدة الأخصائي للأفراد لرفع مستوى أدائهم الاجتماعى من خلال الخبرات الجماعية المبتغاة وفى حدود أهداف المجتمع وثقافته وليتعاملوا بكفاءة أكثر مع مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية.^(٤)

ومما سبق يتضح أن الهدف من طريقة خدمة الجماعة فى المجال الصناعى هو تسهيل القيام بالوظائف الاجتماعية وزيادة الأداء الاجتماعى للأفراد والجماعات والمجتمع بصفة عامة، فهى تعمل على زيادة الرفاهية الاجتماعية للعمال عن طريق الخبرات الجماعية وزيادة

(١) عبد الحميد عبد المحسن : خدمة الجماعة (أسس وعلميات) القاهرة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ١٩٨٨م ، ص ٦ .

(٢) يحيى حسن درويش : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره ، ص ١٥٢ .

(٣) احمد فوزى الصاوى، عبد الحميد عبد المحسن ، خدمة الجماعة (أسس وعلميات) - كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٧ م ، ص ١٤ .

(٤) نبيل إبراهيم أحمد : خدمة الجماعة فى المجال العمالى ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٩٢ .

قدرتهم على حل المشكلات الشخصية وتحمل مسئولياتهم الاجتماعية على مستوياتها المختلفة.^(١)

وفى ضوء ذلك يمكن توضيح أهمية طريقة العمل مع الجماعات وخاصة فى المدن الجديدة فيما يلى.^(٢)

- ١- أنها أصبحت منهجاً للتغيير الاجتماعى المقصود والمرغوب فيه لكل من الفرد والمجتمع، التغيير الذى يعتمد على الناس أنفسهم بقصد زيادة سرعته وتطويع مساره.
- ٢- إنها وسيلة أساسية لنقل ثقافة المجتمع من جيل إلى جيل مع إسهامها فى تنمية هذه الثقافة ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا عن طريق الجماعات وتواصلها فى المجتمع .
- ٣- إنها أسلوب يساعد الأفراد على ممارسة الحياة الديمقراطية من خلال الممارسة الفعلية للأساليب الديمقراطية تحت توجيه وإشراف الأخصائى الاجتماعى.
- ٤- تهينى هذه الطريقة للفرد فرص إكساب المهارات المختلفة سواء كانت مهارات ذاتية أو اجتماعية كما إنها أسلوب يساعد الجماعة وأعضائها المختلفة على تحقيق مصالحهم الاقتصادية والاجتماعية كما إنها أداة هامة لإستثمار أوقات الفراغ.
- ٥- عن طريقها يزود الفرد بالقيم الاجتماعية التى تتطلبها ممارسة حياته مع الآخرين حيث أن هذه القيم تشكل متطلبات اجتماعية بدونها لا يستطيع الفرد أن يسير المتغيرات الذاتية أو الاجتماعية.^(٣)

ويمكن وصف دور الأخصائى الاجتماعى مع الجماعات العمالية بأنه محور العلاقات والمحرك لأوجه نشاط الجماعة وهنا يجب أن يتسم دور الأخصائى الاجتماعى بالأسلوب العلمى سواء فى تخطيط الخدمات أو فى تنفيذها وتقييمها، وفيما يلى نستعرض أهم أدوار الأخصائى الاجتماعى مع الجماعات العمالية وهى:^(٤)

- ١- نقطة البداية فى عمله هو التعرف على الجماعة التى يعمل معها والاندماج فيها والتفاعل معها.
- ٢- التعرف على الاحتياجات الحقيقية من الخدمات وتحديد أولوياتها وأهميتها بالنسبة لظروف الصناعية وظروف العمال.

(١) محمد صالح بهجت : المدخل فى العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية ١٩٩١ ص ١٢٣ .

(٢) عبد الحميد عبد المحسن: خدمة الجماعة أسس وعمليات، مرجع سبق ذكره ، ص ١٣ : ١٤ .

(٣) محمد شمس الدين أحمد :العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مطبعة يوم المستشفيات ، القاهرة، ١٩٨٠ ، ص ٢٧ .

(٤) محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية العمالية ، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٦٩ .

٣- العمل على كسب ثقة العمال عن طريق ممارسته للعلاقات بأسلوب إنساني اجتماعي.

٤- التخطيط العلمي السليم للخدمات عن طريق الدراسة الميدانية مع ضرورة اشتراك العمال في التخطيط لهذه الخدمات لضمان نجاحها. (١)

٥- يقدم الاختصاصي للإدارة الإحصاءات التي توضح أهمية الخدمات وأثرها على استقرار العمال وزيادة الإنتاج.

٦- يقوم الاختصاصي بتوجيه العمال لمصادر الخدمات للاستفادة بها في حالة الاحتياج إليها، كما يقوم بمتابعة الخدمات وتقويمها وتحسينها أو تعديلها في حالة عدم مناسبتها لظروف العمال.

٧- يعمل الاختصاصي الاجتماعي على مد نطاق الخدمات للأسرة والبيئة إذا سمحت إمكانيات المنشأة الصناعية أو اللجنة النقابية .

وعلى ذلك فإن للحياة الجماعية أهمية عظمى في حياة العمال في المدن الجديدة حيث يجب على كل منهم أن يحاول إقامة علاقات ناجحة خارج نطاق أسرته وأن تكون هذه المحاولة مستمرة طوال الحياة وذلك لأن الحاجة إلى الخبرات الجماعية أساسية لدى الجميع. (٢)

ج- استخدام طريقة تنظيم المجتمع في المدن الصناعية الجديدة:

أصبحت طريقة تنظيم المجتمع ضرورة من ضروريات الحياة في مجتمع معقد متشابك ووسيلة لا يمكن إغفالها لرفع مستوى الحياة حيث تؤمن هذه الطريقة باستخدام الأسلوب الشامل لمعالجة المشكلات الاجتماعية ومواجهة الحاجات الضرورية وذلك لأن الحلول المؤقتة والجزئية غير مجدية وذات اثر ضئيل في تحقيق الرفاهية الإنسانية والوصول إلى المستوى المأمول من التنمية والتقدم .

وطريقة تنظيم المجتمع كما يراها بعض الدارسين هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي يستخدمها الاختصاصي الاجتماعي للتأثير في القرارات المجتمعية التي تُتخذ على جميع المستويات لتخطيط برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتنفيذها

(١) محمد شمس الدين أحمد وآخرون : دراسات في خدمة الجماعة ، مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية، بالفيوم ، ١٩٨٨ ، ص ٢٩١ .

(٢) Malcolm Payne. **Modern Social Work Theory** , Seond Edition Macmillan press LTD, London, 1997, p 67.

بحيث يؤدي هذا إلى تقوية الروابط بين اهالى المجتمع الواحد وبين المجتمع المحلى والمجتمع الأكبر^(١)

كما يرى بعضهم أن تنظيم المجتمع هى الطريقة التى تستخدم لدعم الجهود المشتركة فى مختلف المستويات المجتمعية طبقاً لخطه تحشد الموارد الحالية والمستقبلية فى إطار السياسة العامة.^(٢)

وفى ضوء ما سبق يمكن أن نعرف طريقة تنظيم المجتمع فى المجال الصناعى بأنها الطريقة التى تعمل على المواءمة المثمرة بين احتياجات أعمال الصناعة والموارد والإمكانات المتاحة بهدف مساعدة المجتمع الصناعى على تحسين علاقاته الاجتماعية وزيادة الأداء الاجتماعى للعمال بما يحقق زيادة الإنتاج^(٣)

وعلى ذلك فإن طريقة تنظيم المجتمع لا تشير فقط إلى التنسيق أو العمل على إسلام المواطنين أو تنمية مجتمعات الجيرة أو التخطيط على مستوى المدينة وإنها تشير إلى طريقة شاملة يستخدمها الأخصائى الاجتماعى فى إنجاز المهام المتضمنة فى التخطيط بصفة أساسية.

تاسعاً: الإطار العام لدور الأخصائى الاجتماعى فى المدن الصناعية الجديدة :

يمكن أن نلخص أهم ما يتضمنه دور الأخصائى الاجتماعى فى المدن الصناعية بصفة عامة فيما يلى^(٤)

١- المساهمة فى وضع سياسة المجتمع وتحديد أهدافه فى ضوء السياسة العامة للدولة .

(١) عبد الفتاح عثمان : مقدمة فى الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٨٤ م ، ص ٢٠٠ .

(٢) نبيل محمد صادق : طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية (مدخل اسلامى) ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، القاهرة ، ١٩٨٣ م ، ص ٥٣ .

(٣) إبراهيم بيومى مرعى: ملاك أحد الرشيدى : الخدمة الاجتماعية فى المجالات الصناعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٨٤ م، ص ٣٣ ، ٣٤ .

(٤) Arther Dunham : New Commuity Organization, N.Y Thomas Y .Growell Company , Inc , 1970 , P. 10 .

* انظر ايضاً:

- أحمد رشاد عبد اللطيف : نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية (مدخل تكاملى) ، الاسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٩٩ م ، ص ٣٥٩ - ٣٦٥ .

- عبد الحليم رضا عبد العال وآخرون : اجهزة تنظيم المجتمع، --- القاهرة ، عمان للخدمات العلمية، ١٩٨٩ م، ص ٢٦٠ ، ٢٦٨ .

- ٣- المساهمة فى تنسيق الخدمات التى تقدمها المنشآت الصناعية لمنع تكرار أو تضارب هذه الخدمات بالإضافة إلى العمل على تحسينها .
- ٤- المساهمة فى حل المشكلات أو الصراعات أو التناقضات التى قد تنشأ بين أفراد المدن الجديدة وجماعاتها وتنظيماتها من خلال تقوية الروابط وتحسين العلاقات بين هذه الوحدات.
- ٥- العمل على اكتشاف القادة الشعبين أو الطبيعيين والمساهمة فى تدريبهم لتحمل مسئوليات أنشطة الرعاية الاجتماعية فى المدن الجديدة.
- ٦- المساهمة فى تقويم برامج نسق خدمات الرعاية الاجتماعية فى المدن الجديدة لقياس مدى نجاحه أو فشله فى تحقيق أهدافه.^(١)

خاتمة :

ومما سبق يتضح أن الخدمة الاجتماعية العمالية فى ظل التحول الاقتصادي الحالية يمكن أن تكفل للعامل حياة كريمة ومستوى معيشة افضل ومن ثم يجب أن تتعدل النظرة إلى الخدمات الاجتماعية العمالية على أنها خدمات أساسية تشمل جميع العاملين وتغطي احتياجاتهم وهذا يتطلب منا توضيح الأثر الاقتصادي للمهنة والخدمات الاجتماعية لأنه كلما شعرت العقلية الاقتصادية بأثر الخدمات الاجتماعية على زيادة الإنتاج والربح كلما مالت إلى تبني وتوسيع نطاق هذه الخدمات لتصبح ذات صفة أساسية فى المدن والمجتمعات الصناعية.

(١) عبد المحى محمود حسن ، محمد سيد فهمى : الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى، مرجع سبق ذكره

الباب الثانى

الإطار الميدانى للدراسة

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل السادس : وصف عام لمجتمع الدراسة

الفصل السابع : التحليل الإحصائى لبيانات الدراسة

الفصل الثامن : ملخص نتائج وتوصيات الدراسة

يحاول الباحث فى هذا الباب أن يتعرف على واقع الخدمات الاجتماعية فى مدينة كوم أوشيم الصناعية الجديدة ومدى كفايتها وأهم المعوقات التى تحول دون الاستفادة الكاملة منها حيث يشمل هذا الباب أربعة فصول تبدأ بالفصل الخامس الذى يتناول الإجراءات المنهجية للدراسة والفصل السادس الذى يقدم وصفاً عاماً لمجتمع الدراسة كما يقدم الفصل السابع تحليلاً إحصائياً للبيانات والمعلومات التى حصل عليها الباحث من تطبيق أدوات الدراسة أما الفصل الثامن فيقدم ملخصاً لأهم نتائج وتوصيات الدراسة .

ويمكن عرض هذه الفصول بالتفصيل فى الصفحات القادمة.