جامعة 8مـــــــاي 1945 ـ قـالمة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علـــــــم الاجتمـــــــــاع

الخدمة الاجتماعية في ميدان العمل

مطبوعة خاصــة بالتاهيل الجامعي

إعداد:د.عبد العزيز جاهمي

السنة الجامعيــة:

2016 – 2015

بسم الله الرحمن الرحيم

إن هذا العمل المتواضع الموسوم بـ:الخدمة الاجتماعية في ميدان العمل، المصمم وفق البرنامج الوزاري الخاص بهذا المقياس ؛ موجه أساسا لطلاب الخدمة الاجتماعية .وهو حصيلة خبرة ثرية للكاتب في تدريس هذا المقياس والبحث في موضوعاته.نتمنى أن يتحقق المبتغى منه .

والله الموفق

❖ مقدمـــة:

إن دراسة موضوع الخدمات الاجتماعية في التنظيمات العمالية المختلفة يقتضي العودة إلى الماضي السحيق من تاريخ البشرية ، وتحديدا إلى العصور التي انعدمت فيها علاقات العمل وأنظمته كانت في حدودها الدنيا أو الضيقة (الأسرة،القبيلة ،العشيرة...)؛ وإلى الأزمنة اللاحقة التي ظهرت خلالها وتطورت من علاقات بسيطة إلى علاقات متدرجة في التعقيد ، تبعا لتطور الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في حركيتها وديناميكية النشاط الشعبي عبر التاريخ.

وفي الواقع يصعب رسم حدود واضحة المعالم لهذا الميدان ؛ غير أنه يمكن القول أن العمل الاجتماعي الإنساني ممثلا خاصة في الرعاية الاجتماعية وأنشطتها قديم قدم المجتمعات الإنسانية ذاتها . ظهرت الحاجة إليها كضرورة من الضرورات الاقتصادية والاجتماعية والأمنية . وكانت هذه الأنشطة تتخذ الشكل التقليدي (البر والإحسان)، وتسير على نهج غير علمي، معتمدة في تقديم خدماتها للأفراد والجماعات على الآراء الخاصة والانطباعات الذاتية ، والخبرات الشخصية لمقدميها من أ شخاص غير متخصصين (خيرين ، مصلحين ، رجال دين،أرباب أعمال...). ثم تطورت نتيجة لتجارب الإنسان عبر السنين والأحقاب التاريخية المتعاقبة التي مر بها ؛ واتخذت نتيجة لذلك صورا وأشكالا مختلفة باختلاف العصور التي ظهرت فيها والمجتمعات التي مارستها.إلا أن ظهورها بالمفهوم الحديث كنظام اجتماعي له مؤسساته وقواعده لم يظهر إلا مع الثورة الصناعية وما صاحبها من مشكلات وما تلاها من تغير وتعقد في أساليب الحياة العصرية ، وتطور في نظم العمل وأساليبه وأدواته، وعجز نظم الرعاية التقليدية (الاسرة، الجيرة، دورالعبادة...) عن مسايرة وتدارك مشكلاتها ، مما حتم ضرورة الأخذ بالمناهج والطرق العلمية الحديثة في إيصال برامجها وخدماتها.فأصبحت تؤدى أنشطتها وخدماتها بشكل مهاري ، وتستخدم الطرق العلمية الكفيلة بتحسين العلاقات الاجتماعية بين الناس وتدعيمها، وتحقيق القيم الإنسانية السامية ، وتكوين المثل العليا بالاعتماد على أخصائيين يتمتعون بالمهارة والقدرة، والتدريب الكافي لفهم السلوك الإنساني،

وتوضيح دوافعه ، وتنظيم التواصل بين الناس واستثارتهم وتوجيههم نحو قيم مشتركة لخدمة أنفسهم بأنفسهم.

واتسعت مجالات الرعاية الاجتماعية وخدماتها لتشمل الحاجات الإنسانية المتعددة والمختلفة (الاقتصادية ، الاجتماعية ،الثقافية ،النفسية ،الصحية ،التعليمية ،الأمنية، الروحية، الترويحية). وتجلى ذلك خاصة مع تعاظم دور الدولة في المجتمعات الحديثة بالقدر الذي جعلها القوة المهيمنة والمسيطرة على جميع أوجه النشاط الإنساني، والمنسقة والموجهة لكافة ضروب الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وهو دور أصبحت تؤديه من خلال الهيئات والمؤسسات ، والأجهزة المبتكرة في الوزارات والمصالح المرتبطة بها ، وعبر الكيانات التنظيمية في الأقاليم والولايات والبلديات...الخ.

وعلى هذا الأساس أصبحت الدول والحكومات تضمن سياساتها التنموية الجوانب المختلفة الاقتصادية والاجتماعية، لتلازمهما وارتباطهما الوثيق في ما بينهما ، حيث أن ما يؤثر في أحدهما يؤثر بالضرورة في الآخر ؛ وأن الاستقرار الاقتصادي لا يتحقق إلا بالاستقرار الاجتماعي الذي ينبذ السلبية الاجتماعية ، وإغفال مشاعر الناس ومصالحهم وحقوقهم المادية والمعنوية . والتنمية لا معنى لها إذا كانت تصب في مجتمع يسوده الاستغلال والظلم الاجتماعي على حد تعبير (أحمد محمد خليفة) ؛ وأن استثمار الثورة البشرية ليست عملية اختيارية أو ثانوية ،أو عملا عشوائيا بل عملا مؤسسيا يستلزم سياسات تتضمن خططا مرسومة لتزويد المجتمعات بالخدمات الاجتماعية المختلفة المؤدية إلى إطلاق طاقات الناس بتوفير فرص التعليم والثقافة والصحة والمسكن والرعاية عند الحاجة. وهي الخدمات الهادفة لاستثمار الخامة الإنسانية لكي تتحول إلى طاقة أكثر نفعا للمجتمع ؛لأن ارتفاع مستوى الخدمات يؤثر تأثيرا واضحا في برامج التنمية الاقتصادية لأنه يزيد من كفاية الفرد في العمل وبالتالي مردوده الانتاجي.

لهذا أصبحت التنمية المتكاملة للمجتمعات ، تسعى إلى مضاعفة الدخل القومي ، ورفع معدلات الدخول الفردية؛ والارتفاع بمستوى المعيشة ، والتوسع في الخدمات الاجتماعية ، وتحقيق أقصى قدر من الوئام الاجتماعي ، عن طريق رسم سياسات الإنماء الاجتماعي التي تستند على أساس من الاستخدام المثمر والمفيد لطاقات الناس ،والعمل الاجتماعي المبني على التخطيط والتنفيذ بما يحقق للناس احتياجاتهم ويحل مشكلاتهم . ومن هذا المنطلق لم يعد العمل

الاجتماعي محصورا ضمن إطار المفهوم التقليدي الذي يتوقف عند مجرد الرعاية البسيطة والخدمات المؤقتة أو الظرفية ؛ وإنما أصبح عملا يرتكز على توفير الإمكانيات والوسائل التي تكفل انطلاق الطاقات إلى أقصى قدر ممكن ، في ظل رؤية واضحة للأهداف المرسومة.

وبالتالي أخذت الرعاية الاجتماعية مكانتها اللائقة في الكثير من المجتمعات خاصة المتقدمة منها . ومازالت البحوث الاجتماعية فيها تدعم بنيانها ،وتوضح مفاهيمها ،وتوسع دائرة فائدتها ،وإثبات أهميتها عن طريق تطوير مناهجها وإعداد الأخصائيين المهنيين في في تصميم برامجها ،وتقديم خدماتها ، وتحويل جهودها من مجرد أنشطة محدودة الهدف والغرض إلى هندسة اجتماعية شاملة تأخذ بعين الاعتبار جميع المجالات والميادين (الاقتصادية والاجتماعية والثقافية) وتشكيلاتها التنظيمية على اختلاف مستوياتها ومضامينها؛ وتتداخل مع المهن الأخرى في كفالة حق الإنسان في برامج وخدمات اجتماعية تلبي احتياجاته وتحل مشكلاته ،وترتقي بمستواه ليكون عنصرا فاعلا في المجتمع.

إن الإنسان في كل التنظيمات الاجتماعية (أسرة ، مدرسة ،مصنع...)هو المحور الأساسي الذي تدور حوله الخدمات ، وتكرس له الجهود والقوى والوسائل للنهوض بمستوى حياته .والعمال هم عصب الحياة في كل المجتمعات، وعلى سواعدهم تقوم صرح التنظيمات على اختلاف أنواعها (اقتصادية،اجتماعية، ثقافية)، ومشاكلهم من أعقد وأدق المشكلات التي تصادف الدول والحكومات التي تسعى جادة جاهدة من أجل إيجاد الحلول لها ، لما لذلك من خطورة وأثر في تقدم المجتمعات وانتعاشها ؛ حتى أن صندوق النقد الدولي وهو رمز توحش الرأسمالية، وبعد الكوارث التي حلت بالبلدان التي غرقت في المديونية وأقدمت على إعادة الجدولة بشروط مجحفة ، أصبح يوصي في برامجه لإعادة الهيكلة بإعطاء أهمية للجانب الاجتماعي ، ويكلف من أجل ذلك خبراء ومختصين في هذا المجال للاشراف والتوجيه، وكفالة الحد الادنى من الخدمات الاجتماعية . كما أصبح البنك الدولي يساهم في الكثير من المشاريع الاجتماعية في دول العالم الفقير ، حيث يقوم في بلادنا عن طريق وكالة التنمية الاجتماعية بتمويل عدة برامج اجتماعية لفائدة الطبقات الفقيرة والهشة في المجتمع التي يشكل العمال فيها النسبة الاكبر(خلايا التقارب الاجتماعي ،الشبكة الاجتماعية ،إنشاء بعض المراكز والمؤسسات الاجتماعية...).

ولئن كان الاقتصاديون يعدون التصنيع نشاطا هادفا ينحصر فيما يعرف بالإنتاج الصناعي ، وعملية تتسع بها القدرة الصناعية وتمتد وتزداد بها إنتاجية الفرد ؛ فإن الاجتماعيين يرون أنه عملية اجتماعية شاملة تحدث تغييرا دائبا في أحوال الناس ، التي تتبلور في شكل نظم وأنماط سلوك وقيم اجتماعية ، تشكل إطارا ثقافيا يربى في ه الفرد تربية اجتماعية ملائمة. وعليه اتجهت المجتمعات الحديثة على اختلاف مشاربها الإيديولوجية وأنظمتها الاجتماعية والاقتصادية والاجتماعية بمنشآتها الاقتصادية من مجرد مؤسسات للإنتاج والتوزيع والتبادل ، إلى مؤسسات اجتماعية ذات وظيفة خدماتية ، تساهم في تنمية وتخفيف العبء على موارد المجتمع العامة.

لذلك ألزمت الدول عن طريق منظوم اتها التشريعية والقانونية هذه المؤسسات ، بكفالة بعض الخدمات خاصة المرتبة بظروف العمل ؛ و التي لها علاقة مباشرة بالسلامة الصحية والمهنية للعامل مثل: خدمات الأمن والسلامة المهنية ،التأمين والضمان الاجتماعي ، وما ارتبط منها باستقرار علاقات العمل وأساليب القيادة وإدارة الموارد البشرية (خدمات الإشراف الاجتماعي). وخصصت لضمان كفالتها أجهزة خاصة للمراقبة والتفتيش (لجان الوقاية على مستوى مديريات الصحة،ونظيرتها على مستوى ادارات الضمان الاجتماعي،مفتشية العمل...الخ. وازدادت أهميتها في سياقها التاريخي بما تحمله من مقومات ومضامين فاعلة ، فأوليت عناية خاصة ؛ حيث رصدت لها الأموال والإمكانيات وأعدت لها الخبراء والمختصين في حسن إيصال برامجها وخدماتها ، ووسعت دائرة أنشطتها لتشمل حتى الخدمات التي لم تقرها التشريعات ، والتي تلعب دورا في تدعيم أنشطة التنظيمات واستقرارها مثل :خدمات الغذاء ،السكن ،النقل ،وتنظيم أوقات الفراغ بأنشطة ترفيهية.بالإضافة إلى تنمية الوعي الجماعي بتشجيع الأنشطة التعاونية مثل :خدمات المساعدة المتبادلة،التعاونيات الاستهلاكية.وهي الخدمات التي تساهم بفعالية في تطوير النظم الحياتية للعامل وأسرته بما يتماشى مع الصور المتجددة لعلاقة العامل بمؤسسته. وهي أمور جوهرية في سير التنظيمات حاضرا ومستقبلا .لأن التنظيمات توجد وتبقى لان الأفراد يحتاجون إليها لتحقيق أهدافهم .وتتحدد درجة كفاءة وفاعلية أي منظمة على مدى قدرتها على مساعدة أعضائها في تحقيق هذه الأهداف.

وتقوم الخدمات الاجتماعية العمالية على برامج علمية وعملية ، أساسها استقصاء المشكلات التنظيمية ، وتخطيط احتياجات العمال لتمكينهم من التوافق السليم مع بيئاتهم الاجتماعية والمهنية،توافقا يهيأ لهم الراحة البدنية والنفسية ، التي تساهم معية بعض العوامل الوسيطية الأخرى في تحقيق الاندماج والتوافق المهنيين ، واستقرار علاقات العمل . وبالتالي تحقيق الأداء الوظيفي الفعال ؛حيث اثبت العديد من البحوث والدراسات أن سر نجاح التنظيمات الاقتصادية العملاقة يعود أساسا إلى إدراكها لطبيعة علاقتها بعمالها ،وحسن آدائها لوظيفتها الاجتماعية اتجاههم.

وتتمثل الرعاية الاجتماعية العمالية في تلك الأنشطة والبرامج والخدمات المنظمة التي يقوم عليها أخصائيون في المهنة (أخصائيون اجتماعيون ،مرشدون اجتماعيون،مساعدون اجتماعيون...) تتوفر فيهم الكفاءة والمهارة والأهلية والتدريب الكافي لآداء هذه الوظيفة التي تهتم بالعامل كإنسان وتأمين احتياجاته الاجتماعية والثقافية والترويحية ؛ والعمل على حسن اختياره لمهنته وتكييفه فيها، وتوفير أسباب الحماية له ، ومعاونته على مواجهة مشكلاته سواء تلك المتعلقة ببيئة العمل أو البيئة الأسرية والاجتماعية.وهي الخدمات التي تمكن التنظيمات العمالية من أن تتحول من طاقة لإنتاج السلع والخدمات ، إلى طاقة اجتماعية لخدمة العمال ومجتمعهم .

ولممارسة هذه الوظيفة المتكاملة تستفيد التنظيمات العمالية من الطاقة الكامنة في الأفراد ، وما تتوفر عليه من قوى بنائية(جماعات العمل ، نقابات، جمعيات تعاونية...)، ومثيلتها الموجودة في البيئة الخارجية من مؤسسات الرعاية الاجتماعية المختلفة (مستشفيات، مطاعم، ملاعب،نوادي اجتماعية وثقافية، وسائل نقل، جمعيات المجتمع المدني وهيئات المساعدة والإغاثة...) وهي الوسائط التي أوجدها المجتمع لمقابلة احتياجات مواطنيه.كما تستعين ببعض الخدمات الموجودة في تنظيمات أخرى مماثلة عن طريق التنسيق معها ، وتحمل الأعباء المشتركة في ذلك.

وفي الوقت الذي تسعى فيه الدول جادة جاهدة من أجل الارتقاء بهذا الميدان، عن طريق إلزام مؤسساتها وتنظيماتها العمالية على اختلاف أنشطتها بضمان الخدمات الاجتماعية الملائمة للعمال ،وتشجيع أرباب العمل على تدعيمها ، ومساعدة العمال على الانخراط في هذا المسعى من أجل تأمين منظومة خدماتية فعالة ؛ مازال الواقع الجزائري يقدم تصورا قاصرا

ومحدودا لمفهوم الرعاية الاجتماعية ذاته ، ومايرتبط بها من خدمات ،حيث يكاد يحصرها في مجرد أنشطة تقليدية يمن بها على العمال المحتاجين دون فلسفة تحكمها أو قناعة تؤكدها . وهو ما انعكس سلبا على قطاعات واسعة من النشاط العمالي خاصة الصناعي منه ، حيث أهمل جانبي الرشد والكفاية والفعالية ، كمحاور أساسية تعتمد عليها التنظيمات الحديثة في تصميمها لبرامج الرعاية وخدماتها للعمال ، حتى تؤدي أدوارها المتكاملة (الوقائية والعلاجية والإنشائية).ويمكن التسليم في هذا المجال بالوضعية التي كانت سائدة في عهد النظام الاشتراكي أين طغت الوظيفة الاجتماعية على الوظيفة الاقتصادية بكيفة انتهت بالكثير من المؤسسات الجزائرية إلى الشلل و الإفلاس والغلق ، بالرغم من البرامج الترقيعية لإعادة هيكلتها.وفي ظل هذه الرؤيا سنحاول تبيان هذا المجال النوعي من مجالات الرعاية (الرعاية الاجتماعية العمالية) بتبيان السياق التاريخي الذي نشأ فيه ، وما وصل إليه من تطور في مفاهيمه ومناهجه وأدواته .

فهـــــرس

الموضـــــوع	الصفحـــة
المقدمـــــة	1
	5

ـــــــــة	
فهـــــــرس المحتويـــــــات	6
الفصـــل الأول:أشكال ومظاهر الرعاية الاجتماعية العمالية في المجتمعات القديمة	7ـــ21
أولا:أشكالها ومظاهرها في المجتمعات المشاعيـــــــة	7ـــ9
ثانيا:أشكالها ومظاهرها في المجتمعات العبوديـــــــة	10ـــ15
ثالثا:أشكالها ومظاهرها في المجتمعات الاقطاعيـــــــة	16ـــ21
❖ هوامش ومراجع الفصـــــ	22ـــ23

ــــــــــــــــــــــــــــــــل الأول	
الفصل الثاني: أشكال ومظاهر الرعاية الاجتماعية العمالية وخدماتها في المجتمعات الحديثة	24ــــــــ 56ـــــ
أولا: أشكالها ومظاهرها إبان الثورة الصناعية	24ــــــــ 34
ثانيا: العوامل التي ساهمت في دفع حركية الخدمات الاجتماعية العماليــــــــــــــــــة في المجتمعات الحديثة	35ــــــــ 43ـــــ
ثالثا: أشكالها ومظاهرها في عصر مــا بعد الثــورة الصناعية	44ــــــــ 53ـــــ
❖ هوامش ومراجع الفصـــــــــــــــــــــــــــــل الثاني	54ــــــــ 56ــ
الفصل الثالث : في ماهية الرعاية والخدمة الاجتماعيين ومضامينهما في المجال العمالي	57ــــــــ 91ــ
أولا: في ماهية الرعاية الاجتماعية	57ــــــــ 63ـــــ
ثانيا: في ماهية الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بالرعاية الاجتماعية	64ــــــــ 73ـــــ
ثالثا: ماهية ومضمون الخدمة الاجتماعية العمالية	74ــــــــ 86ــ
❖ هوامش ومراجع الفصل الثالث	87ــــــــ 91ـــــ
الخاتمة	92

الفصــــــــــل الأول

أشكال ومظاهر الرعاية الاجتماعية العمالية في المجتمعات القديمة

أولا:أشكالها ومظاهرها في المجتمعات

المشاعيـــ

ـــ

ـــ

ـــــــــــــــــــــــــــة

ثانيا:أشكالها ومظاهرها في المجتمعات

العبوديـــ

ـــ

ـــ

ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــة

ثالثا:أشكالها ومظاهرها في المجتمعات

الاقطاعيـــ

ـــ

ـــ

ـــــــة

الفصل الأول: أشكال ومظاهر الرعاية الاجتماعية العمالية في المجتمعات القديمة

أولا: أشكالها ومظاهرها في المجتمعات المشاعية

لقد تواتر لدى علماء الإنسان أنه مر في تطوره الحضاري بمراحل رئيسية تعد علامات في تاريخه ؛أولها انتقاله من مرحلة الجمع والالتقاط بمفرده إلى الانضواء في جماعات منظمة تمارس الصيد، ثم اتجاهه إلى الاستقرار في قرى صغيرة عندما استأنس الحيوان في العصر الحجري الحديث. [1] وفي هذا السياق، وجد الإنسان نفسه مدفوعا بغريزة حب البقاء إلى صنع أوان بدائية لطعامه وشرابه من الخشب أو الحجر أو الفخار. كما قام بإيجاد بعض مستلزمات الكساء والإيواء داخل الكهوف أو الفتحات التي يصنعها في جذوع الأشجار. واستلزمته حاجته إلى الحماية ضد وحوش الغابة أن يصنع القوس أو الرمح للصيد والدفاع عن النفس.[2]

إن استقراء تاريخ البشرية في هذا المجال ، يؤكد لنا وجود قوتين اجتماعيتين هيمنتا على تصرفات الإنسان ، وظلتا عنصرين متكاملين يلازمان طبيعته، أولاهما غريزة حب التملك، وهي غريزة ذاتية فطرية في الإنسان تدفعه إلى الاستئثار بالحاجات الضرورية أو النافعة له. وثانيهما غريزة الإنسان الاجتماعية ، التي تدفعه إلى الاستئناس بأفراد جنسه وإلى التواجد مع أقرانه للعيش معا. وقد جعلت هذه الغريزة من الإنسان كائنا اجتماعيا تواقا إلى العيش مع الجماعة، مرتبطا بها ارتباطا ذاتيا برغبته الجنسية وحاجته المعيشية. [3]

ولأن الإنسان كان عاجزا بمفرده أمام قوى الطبيعة وعالم البهائم المحيطة به، عن تأمين حياته اضطر الناس إلى العمل مجتمعين. فعمل الجماعة وحدة أتاح لهم تأمين وسائل المعيشة، وصنع أدوات العمل. وكان نشاط العمل يوحد تلك الجماعات ويشد رابطتها ... فكانوا يتعاونون تعاونا بسيطا لآداء عمل واحد غير متخصص، وقد تميزت تلك العلاقات الإنتاجية البدائية في مرحلة نشوئها بالعمل جماعيا والحيازة المشتركة لوسائل الإنتاج، والتوزيع المتساوي لمنتجات العمل. وقد ساعد الكفاح الجماعي في سبيل الحياة، ونشاط العمل المشترك على بقاء الإنسان البدائي، ، وعلى تطوير أدوات العمل وتحسينها. و نشوء عادات العمل وسرعة اكتسابها.[4]

ويذهب كل من (صلاح مصطفى القوال وأحمد كمال أحمد) إلى أن الإنسان منذ أن عرف طريقة إلى التجمع اتجه إلى معاونة جماعاته بمختلف تشكيلاتها. وذلك حفظا لكيانه ،وتمكينا لصراعه مع الطبيعة بمختلف مخاطرها ومهما كانت أشكال وطبيعة تلك المعاونة ، فإنها أدت من غير شك وظيفة اجتماعية حيوية بالنسبة للوجود الإنساني .[5] لأنه أسهم إسهاما إيجابيا في إحداث التجمعات البدائية ؛ حيث كان الشعور المشترك بالخوف والضعف نتيجة لضغوط الطبيعة وقساوتها يدعو الناس إلى التجمع في حشود كبيرة خوفا من بعض الظواهر الطبيعية كالعواصف والزلازل والكسوف والخسوف ومقاومة النيران والفياضانات. وكثيرا ما كانوا يندفعون لتأليف قوة مشتركة لطرد الحيوانات المتوحشة وحتى الهجمات العدوانية الإنسانية. [6]

وهو ما دعا(محمود حسن)إلى القول بأن النسق الرعائي أوالحمائي الذي كان سائدا في المجتمعات البدائية كان نسقا منطقيا يساير عمليا عديد الأخطار المحدقة بالإنسان آنذاك ؛ ولم تكن للتصرفات العاطفية كالصدقة والإحسان والأخوة الإنسانية دخلا في نسق الرعاية الاجتماعية البدائي.[7] وبالرغم من صحة ما ذهب إليه هؤلاء العلماء بشأن المبررات الأمنية التي أعطوها لنسق الرعاية الاجتماعية في تلك المرحلة المتقدمة من حياة الإنسان ، باعتباره حماية ذاتية للتجمعات أو المجموعات الإنسانية في محيط كان يسوده منطق الصراع والتنافس والعداء وشريعة الغاب. إلا أن هذه المحاولات أغفلت أو أ همللت الدافع الخيري أو العاطفة الإنسانية في هذا المجال بغض النظر عن مدى مساهمتها ، لأنها فطرة الله التي فطر الإنسان عليها .

أما بالنسبة للنظام الاقتصادي البدائي ، فإن الكتاب اختلفوا في أصل الملكية ، حيث توزعت آراؤهم في رأيين متعارضين: فمنهم من تبنى المذهب الاشتراكي ، أي أن الملكية في الأصل جماعية مشتركة .وأن المجتمعات البدائية لم تعرف أية صورة للملكية الفردية ... ومنهم من يذهب إلى نقيض ذلك خاصة إلى نقيض ذلك خاصة أنصار المذهب الفردي الذين رأوا أن الملكية في المجتمعات البدائية كانت فردية. لكن الأرجح أن الأرض كانت تحاز حيازة جماعية لكل عشيرة . وذلك منذ عصر الالتقاط وهو العصر الأول للإنسانية واستمر كذلك في عصر الصيد وفي عصر الزراعة البدائية وفي عصر الرعي ... فعرب الجاهلية مثلا كانت ملكيتهم جماعية للأرض. [8] لكن تطور وسائل الإنتاج أدى إلى خرق مبدأ التوزيع المتساوي الذي كان سائدا في المشاعات العشائرية. فقد نمت إنتاجية العمل بصورة متباينة بين الأفراد بحيث أصبح حصول المتفوقين على مقدار أكبر من المنتوجات عاملا مشجعا لهم على زيادة الإنتاج وتحسين أدوات العمل، ومع ارتقاء أدوات الإنتاج وتراكم الخبرة الإنتاجية، ارتفعت إنتاجية العمل إلى درجة أصبح فيها الفرد المتوسط قادرا على أن ينتج بشكل منتظم فائضا يمكن أن يستولي عليه الآخرون. وهو الأساس الموضوعي الذي أقيمت على أساسه الملكية الخاصة وانقسم بموجبه المجتمع البدائي على أساس طبقي [9]،و الذي بموجبه استبعدت العلاقات السابقة(التي سادت في كنف المجتمع المشاعي)، وحلت محلها أخرى على نحو مخالف ؛ حيث بدأ استغلال الإنسان للإنسان في كنف المجتمع العبودي الأول الذي عد العبد فيه مجردا من الشخصية الاعتبارية أو المعنوية والنظر إليه كشيء أو سلعة يتصرف فيها السيد المالك تصريفه بممتلكاته الخاصة في سوق العمل. يستخدمه مباشرة أو يؤجر خدماته، ولن يطعمه إلا عند جوعه؛ وبالقدر الضروري لاستغلال قواه الجسدية والعقلية ، حتى قيل أن طعامه يتناسب عكسيا مع كثرة أو ندرة العبيد.[10]

وكان التنظيم الاجتماعي للعمل يتم بشكل تعاوني بسيط لكن على نطاق أوسع من ذلك الذي ساد في المجتمع المشاعي . بالإضافة إلى التقسيم الاجتماعي للعمل الذي برز نتيجة تسخير الأرقاء للعمل البدني واحتكار الأسياد للعمل الذهني، وكانت العلاقات الإنتاجية تتسم ببساطة أدوات الإنتاج وبدائيتها وبطأ تطورها. ولقد استمر هذا النظام ردحا من الزمن ومس جميع المجتمعات وميز جميع الحضارات القديمة وبدرجات متفاوتة تبعا لخصوصية كل منها. وتميزت هذه المرحلة المتقدمة نسبيا بنمو وتشكل التجمعات البشرية بحيث تجاوزت الحدود

الضيقة التي تربط الأفراد. وتطورت العلاقات من علاقات قرابية أولية إلى علاقات أكثر اتساعا. توجت بزيادة ونمو عدد أفراد القبائل. واحتلال الكهنة مراكز القيادة في حماية الضعفاء، والأرامل والأيتام والمرضى وأصبح الحماس الديني من أقوى الدوافع لتقديم البر والإحسان. ويمكن ملاحظة ذلك في كل الأديان القديمة، وفي الفلسفات الصينية والهندية والشرائع المصرية والآشورية والبابلية، وفي التقاليد اليونانية والرومانية. (11)

ثانيا: أشكالها ومظاهرها في المجتمعات العبودية

لقد عرفت المجتمعات العبودية صورا ومظاهر للرعاية مختلفة باختلاف المجتمعات التي ظهرت فيها والجماعات التي مارستها .ففي مصر القديمة التي عاشت تحت الحكم المطلق للفراعنة ،يسندهم في ذلك المعتقد الساذج بأنهم سليل الآلهة ؛وبالتالي ليس لأحد الاعتراض أو التصدي لرغباتهم . ولأن سلطان الدين كان قويا على شعب مصر، احتل الكهنة ورجال الدين أيضا مكانة سامية بين التشكيلات الاجتماعية. لقد تأثرت حضارتهم بهذا النوع من التفكير الذي تجسد في معابدهم واهراماتهم ومراكبهم الشمسية وغير ذلك من المظاهر المادية التي تعبر في الوقت ذاته عن كثير من النواحي الروحية .

لقد كان فرعون هو الذي يملك أسباب الرزق باعتباره يمتلك غالبية الأراضي الزراعية . وكان بذلك يهب جنوده وموظفيه بعض الأراضي لاستغلالها دون انتقال ملكيتها ؛ويعطى جزء منها لرجال البلاط ووزراء الدولة وحكام الأقاليم ؛والجزء الآخر يستولي عليه الكهنة

لمعابدهم . وقد ساهمت الديانات الفرعونية في تأكيد استغلال طبقة الفلاحين الكادحة بواسطة الحكام ورجال الدين.ولم يكن الفلاح الفرعوني يحصل إلا على ما يقيم الأود،وما يمكنه من الاستمرار في العمل.ومع ذلك كانت هناك بعض ألوان الرعاية من طبقتي الحكام ورجال الدين؛ وان اتسمت بالصدقة بين السيد والمسود والرغبة في الاستغلال ؛ ويؤكد هذه الحقيقة ما جاء في مقطع من حديث ل(أمنحاوتب الأول) لابنه (سنوسرت الأول) الذي يقول فيه: "لقد أعطيت الخبز للجائع وعلمت اليتيم".وصور هذا المعنى في لوحة مكتوبة بالهيروغليفية وجدت في قبر (امنحاوتب الثالث) جاء فيها :"لقد أعطيت الخبز للجائع , وسمحت لمن لا يستطيع عبور النيل باستخدام قاربي.وكنت أبا لليتيم ،وزوجا للأرملة وواقيا لمن يعاني الفقر".

كما جاء في نص وجد في مقبرة (ب.واح) يدعو للبر والإحسان وفعل الخير يقول:"إن قلبي فرح يا أمون،يا ناصر الفقير ،انك والد من لا أب له ،وزوج الأرمل،والنطق باسمك محبب.إنه مثل طعم الخبز للطفل والكساء للعاري".كما جاء في كتاب الموتى نص يخاطب فيه الميت الفرعوني الملك (أوزير)بالقول "الولاء لك أيها الملك العظيم يا سيد قاعة ماعت .أنا لم آت شر إلى بشر ،أنا لم أضطهد أفراد عائلتي ،أنا لم أسيء معاملة الخدم،أنا لم أختلس من مضطهد متاعه،أنا لم أدع شخصا يجوع .[12]

ولم تقتصر رعاية الفراعنة على العناية بالشعب المصري في النواحي المشار إليها سابقا ،بل تعدتها إلى تحسين حال العمال بوضع أسس سليمة لسد حاجات هذه الفئة ،والتي تعتبر نماذج رائدة في مجال الرعاية الاجتماعية وخدماتها.فلوحات (رمسيس الثاني) تؤكد على حرس الفراعنة آنذاك على توفير الطعام للعمال ،وإقامتهم في مكان صحي نظيف،وتبريد مياه الشرب لدهم،وتوفير الاحذية والملابس والعطور ...الى غير ذلك من وسائل الراحة والطمأنينة.ووصف هذا بقوله أمام ملأ من عماله :"لقد عملت كل هذا من أجلكم حتى تشعروا بالراحة والطمأنينة وأنتم تعملون من أجلي بقلب واحد".وهناك عبارة أخرى نقشت على إحدى اللوحات الموجودة حاليا بالمتحف المصري تحدد نوع الرعاية التي كان يحضى بها العمال في عهد الفراعنة ،يخاطب فيها (رمسيس)عماله بالقول:"أنا رمسيس أعلن أن هناك فائدة تفوق الوصف في جهادكم وعملكم .فالمؤن الوافرة تنتظركم ولن يشعر أحد بالافتقار إليها.ستجدون وفرة من الطعام تحيط بكم ،لقد أعددت لوازمكم من كل شيء لكي تعملوا لي بقلوب راضية .إنني دائم السهر على مصالحكم ،وتدبير المؤن لكم أكثر من اهتمامي بالعمل نفسه".

وبالرجوع إلى الصور التي وجدت على قبر(سرخوف) يوجد سجلا جامعا يحصي معابد الرعاية وأماكنها والأموال الخيرية المخصصة لها .وهذا النظام أقرب ما يكون إلى نظام (سجل تبادل المعلومات) الذي يعتبر من أحدث النظم في تنسيق الخدمات الاجتماعية. [13]كما كان الأفراد يؤدون بانتظام القرابين في المواسم المختلفة ،وتقام لذلك الحفلات التي يحمل فيها القادرون بشائر ثمار محاصيلهم وطلائع نتاج قطعانهم .فيجعل جانب منها لطعام الكهنة ،ويوزع الباقي على الفقراء والمساكين.وذكر (وبر)أن مصر عرفت قديما بعض أنواع المساعدة ،وكان الفقراء يحصلون على بعض الخيرات .وقد اتضح من بعض أوراق (البردي) أنه كان يوجد بالقصر الملكي في مساكن الأغنياء قاعة يطلق عليها (الخان) توزع فيها الصدقات من وقت لاخر. ومن أبدع ما عثر عليه لوحة وجدها المستشرق الفرنسي(بويس)وعليها النص التالي:"إنني مشبع بروح الرفق والمعروف ،أمير يحب إمارته ،ولم يكن في عصري فقراء ،ولقد بذلت العطاء لمن لا عطاء له ،ووهبت المال لمن لا مال له،وأشبعت الخاوي ،وأطعمت الجائع".

أما في المجتمعات الرومانية فقد كانت الدولة الرومانية كثيرة الحروب ،وكان ذلك يضطرها إلى جمع الرجال من المدن والقرى للانخراط في سلك الجيش مما أوجد مشكلة في الأيدي العاملة التي ترعى الزراعة والصناعة ،وإعالة أسر الجنود أثناء غياب عائلها .فاضطرت الحكومة إلى وضع نظام للرعاية وكفالة هذه الأسر ،وإمداد الحقول والمزارع والورشات بالأيدي العاملة من الأسرى.وكان لهذه الدولة متناقضات ، ففي الوقت الذي كانت تقدم فيه الإحسان لليتامى والمحتاجين .كان حكامها يمثلون بالأطفال خاصة المعوقين منهم حيث كانوا يتفننون في تعريضهم لافتراس الوحوش ، كوسيلة من وسائل الترويح والتسلية.[14]فكانت توزع المساعدات على الفقراء والمعوزين ، ومساعدة الأسر المنكوبة التي يذهب أفرادها ضحية الحروب والمشوهين ؛ الذين أصبحوا عاجزين عن العمل . كما كانت تتفضل بالنزر اليسير من المساعدات للرقيق والأسرى ؛ولكن ذلك لم يكن بغرض الرأفة والرحمة والشعور بالمسؤولية اتجاه هذه الفئات الإنسانية العاجزة .بل لان الدولة الرومانية كانت تعتبر هذه الجماعات مصدر خطر على المجتمع الذي يعيشون فيه .لذلك كان الدافع الأول للمساعدة المحدودة هو حماية الدولة من شرورهم وتمردهم المتوقع ؛فكان الدافع سياسي محض ،ولا دخل لنزعة البر والخير فيه.[15]

وفي العهد اليوناني يكاد يكون الوضع مشابها لسابقه ،حيث كانت سلامة الدولة الإغريقية متوقفة على سلامة أفرادها ومهاراتهم الحربية .وكانت الدولة ترسم سياستها لتحقيق هذه الغاية .فكانت تعطي الوالدين سلطة بيع أطفالهم.كما أن عادة عرض الأطفال ضعاف البنية للهلاك في الجبال والقفار كانت متفشية .وكانت السلاسل التي تستعمل لهذا الغرض تباع علنا في الأسواق . وما الرعاية التي كان يحضى بها بعض الأطفال إلا وسيلة للمحافظة على كيان الدولة وسلامتها. ولعبت الآراء الاجتماعية للفلاسفة وخاصة إسهامات (أفلاطون) الاجتماعية التي صاغها في كتابه (الجمهورية) دورا في تنظيم الدولة الاجتماعي. ولما ظهرت المدن عرفت الدولة نظام المساعدة العامة في محاولة لمقابلة عرى العائلات والتفكك الذي أصاب بناها، وجعل من الجيران غرباء ؛ مما اضطر الدولة آنذاك إلى التدخل للعناية بهم .وفي عهد (سولون) نال نساء المحاربين وأولادهم بعض المساعدة .وكان الأجانب يقابلون بالترحيب في المعابد والملاجيء التي شيدت لهذا الغرض. وفي مدينة (أثينا) وجدت دورا لإيواء الفقراء سميت ب(المنازل التي لا أبواب لها) ، ونوع من شركات التأمين .كما كانت تقوم بتعليم أيتام الحرب ؛ وكان ذلك بمثابة وسام شرف من الناحية السياسية ، بالإضافة إلى توزيع الغلال المختلفة في بعض الأحيان. [16]وفي مدينة(اسبرطة) كان الحاكم (لوكورجوس) يأمر بتجميع الناس على موائد عامة يحضر لها كل واحد نصيب ، ومن لم يحضر مثل هذه الموائد ناله العار ، وفقد مزايا المواطن.

وكانت الدولة الألجركية (حكم الأغنياء) كثيرا ما تتخذ إجراءات مساعدة لفائدة المحرومين ،ومساعدة الشعب في حالات الطوارىء ،وعند التعرض للمجاعات والكوارث. ويذكر (أرسطو) في هذا المجال أن أهل (جزيرة كريت)كانوا يقدمون الوجبات العامة للجميع من الخزانة العامة للدولة .ومع ذلك لم تكن هناك سياسة منظمة وثابتة لتحسين أحوال الناس .وكان الأمر يقوم على نوع من الكرم والسخاء من قبل خزانة الدولة ،أو على إجراء استثنائي للإغاثة عندما تتأزم الحالة وتسود روح السخط والثورة بين المنكوبين.ولقد سبق (أرسطو)زمانه بكثير حينما اقترح في كتابه(السياسة) أنه ينبغي أن توضع خطة لا للإغاثة وحسب ،بل لمنع الحرمان الاقتصادي.[17]أما بالنسبة للمجتمعات العراقية ،فقد أسست حضاراتها الأولى بعد انتقالها مباشرة من طور الرعي إلى طور الزراعة واستغلال الأراضي الفلاحية .وعرفت خلالها بلاد الرافدين عدة صور للملكية حيث نشأت الملكية الفردية جنبا إلى جنب مع الملكية

الجماعية ،والملكية العائلية . ولعبت النصوص والشرائع المختلفة الطابع الإلهي للتشريعات وسيطرتها على العلاقات القانونية والاجتماعية .وفي هذا المجال أبدت شريعة الملك (اورنمو) ذلك ؛حيث استفاد هذا الأخير من الأوضاع المقلقة التي سبقت عهده (إبان حكم الكوتيين) فعمل كل جهده في الإصلاح وإقامة العدل بتقييد الملكية ،وتحديد الحقوق والواجبات دفعا للفوضى والاضطرابات .كما لم يكن الملك (لبت عشتار)أقل شأنا من (اورنمو) رغبة في الإصلاح وتحقيق العدالة من الناحيتين الاجتماعية والاقتصادية. [18]وما يجب الإشارة إليه في هذا السياق هو أن الحضارة البابلية من الحضارات القليلة التي كانت تتحدد فيها الأجور من قبل الدولة إلى جانب تحديد الأسعار. وهذا بمقتضى قوانين(حمو رابي) الذي حدد أجور البنائين ،وضاربي الطوب ،والنجارة ،والرعاة وغيرهم من الفئات العاملة الأخرى.[19]

أما عن صور الرعاية لدى المجتمعات العربية القديمة فإنه يمكن التمييز في هذا المجال بين البدو والحضر ، فالبدو وهم القسم الغالب كانوا يحتقرون الزراعة والصناعة والتجارة. و كانوا يعيشون على ما تنتجه ماشيتهم. يأكلون لحمها، ويلبسون أصوافها، ويتخذون منها مساكنهم ... ويعتمدون في تغذية ماشيتهم على الطبيعة. يخرجون بها في مواسم المطر إلى منابت الكلأ لترعى. فإذا انتهى الموسم عادوا إلى موطنهم ينتظرون أن يحول الحول، وينزل الغيث وإذا احتاجوا إلى غير ما تنتجه ماشيتهم تعاملوا عن طريق البدل. فكانوا يستبدلون بالماشية ونتاجها ما يستحقون من تمر ولباس ... ونوع آخر اتخذوه وسيلة من وسائل العيش وهو الغارة والسلب. يغيرون على قبيلة معادية فيأخذون جمالهم ويسلبون نسائهم وأولادهم، وتتربص بهم قبيلة أخرى فتفعل ما فعلوا. بل إذا لم يجدوا عدوا من غيرهم قاتلوا أنفسهم. ومن أجل هذا كثيرا ما تضطر القبيلة التي ضعفت إلى الاحتماء بقبيلة قوية تذود عنها عن طريق الحلف والولاء. وأفراد القبائل متضامنون أشد ما يكون التضامن. ينصرون أخاهم ظالما أو مظلوما، يسعى بذمتهم أدناهم، وهم يد على من سواهم. إذا جنا أحدهم جناية حملتها قبيلته، وإذا غنم غنيمة فهي للقبيلة ولرئيسها خيرها. وإذا أبت القبيلة حمايته لجأ إلى قبيلة أخرى ووالاها وحسب نفسه كأحد أفرادها.

فوطنية العربي وطنية قبيلة لا وطنية شعبية. وهذا الشعور بارتباطه بقبيلته يحميها وتحميه هو المسمى بـــ (العصبية) [20]... أما الحضر من العرب فهم أرقى من ذلك بكثير، حيث كانوا يسكنون المدن ويقرون فيها ويعيشون على التجارة أو الزراعة . وقد أسسوا

ممالك ذات مدنية كاليمن والغساسنة في الشام، واللخميين في أرض العراق...و لم يكن لهم ملك يجمع سوادهم، ويقمع ظالمهم، وينهي سفيههم ولا كان لهم قط نتيجة في صناعة وأثر في فلسفة إلا ما كان من الشعر. يقول ابن خلدون: "إنهم بطبيعة التحوش التي كانوا عليها فهم أهل انتهاب وعبث، ينهبون ما يقدرون عليه من غير مغالبة، ولا ركوب خطر، ويفرون إلى منتجعهم بالقفر، والقبائل الممتنعة عليهم بأوعار الجبال بمناجاة من عبثهم وفسادهم ، وهم إذا تغلبوا على أوطان أسرع إليها الخراب، ويخربون السقف ليعمروا به خيامهم ... فإذا توصلوا إلى ذلك أعرضوا عما بعده من تسديد أحوالهم والنظر في مصالحهم. وهم مع ذلك أسرع الناس قبولا للحق والهدى لسلامة طباعهم من عوج الملكات وبراءتها من ذميم الأخلاق ، إلا ما كان من خلق التوحش. العربي مخلص مطيع لتقاليد قبيلته، كريم يؤدي واجبات الضيافة والمحالفة في الحروب، كما يؤدي واجبات الصداقة مخلص في آدائها حسب ما رسمه العرف. (21)

وقد عبر عن حالة العرب في الجاهلية خير تعبير (جعفر بن أبي طالب) أثناء استقباله للنجاشي في هجرته للحبشة: "كنا أهل جاهلية، نعبد الأصنام، ونأكل الميتتة، ونأتي الفواحش ونقطع الأرحام، ونسيئ الجوار، ويأكل القوي منا الضعيف. فكنا على ذلك حتى بعث الله إلينا رسولا منا ..." وقد عقد الأستاذ (جولدز يمر) فصلا في نفض النزاع بين الإسلام وفضائل العرب الجاهليين وهما مثلان لا يتشابهان وكثيرا ما يتناقضان. فالشجاعة الشخصية والتي لا حد لها، والكرم إلى حد الإسراف، والإخلاص المفرط للقبيلة، والقسوة في الانتقام، والأخذ بالثأر. هذه هي أصول الفضائل عند العرب الوثنيين. (22)

ثالثا: أشكالها ومظاهرها في المجتمعات الإقطاعية

إنه وبفعل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي طرأت على أوروبا خاصة في أوائل القرون الوسطى ،انحسر النظام الذي كان سائدا في المجتمعات العبودية ، ليترك المكان إلى نوع آخر من العبودية أخف منه وطأة ألا وهو نظام أقنان الأرض الذي ساد في ظل النظام الإقطاعي.وهو التكوين الاجتماعي الذي يرتكز على طريقة للإنتاج يكون فيها من يزرع الأرض غير خاضع للقيود الاقتصادية السابقة ...وتمتد طريقة إنتاج هذا النظام إلى سابقه،حيث بدأ كبار ملاك الأراضي من أفراد الطبقات الأرستقراطية الغنية يقاومون سلطة روما عن طريق الإقامة في ملكياتهم ،وتوسيع هذه الملكيات بالسيطرة على الملكيات

الأصغر،والمزارع المهجورة .أما من يملكون الوحدات الصغيرة،فكانوا اضعف من أن يقاوموا محصل الضريبة الروماني أو جارهم الغني أو الغزاة الجرمانيين أو الغزاة الجرمانيين .ومن ثم بحثوا عن الحماية عند مالك كبير يتخلون له عن أرضهم وعن جزء من حريتهم .فتنقل الملكية إليه وتبقى الأرض لهم يستغلونها هم وأبنائهم في مقابل التخلي عن جزء من الناتج وطالما ظلوا مخلصين للسيد المالك .ثم بدأ هؤلاء الملاك يدركون أن هذا النوع الجديد من الاستغلال أكثر ربحية ، من منطلق أن دافعيتهم للعمل والإنتاج تزيد عن إنتاجية العبيد.[23]

وتميز هذا النظام بظهور طبقتين أحدهما تتشكل من الأسياد من ملاك الأراضي والضيعات الشاسعة من بارونات ولوردات ونبلاء وأساقفة ؛ والثانية من الفلاحين الأقنان سواء عبيدا أو أتباعا.ولم يكن التابع أو الرق متاعا شخصيا للإقطاعي كحال العبيد في الماضي .بل كان حرا ملحقا بأرض السيد تنتقل ملكيته تبعا لانتقال ملكية الأرض ، لعدم تمتعه بحرية تركها أو تغيير عمله إلا بموافقة الإقطاعي . [24] ويختلف وضع الفلاح القن عن غيره من الأقنان من حيث أن الفلاح القن له الحق في إنفاق قسم من وقته للعمل في القطعة المخصصة له أي العمل لصالحه. [25] كما كان السادة يؤجرون قطعا من أراضيهم إلى المسأجرين الأحرار مقابل ريع عيني أو نقدي ، أو مقابل العمل لحسابهم عددا معينا من الأيام في السنة.

ومع سقوط الإمبراطورية الرومانية ازدادت سلطة ملاك الأراضي لتصبح الضيعة أو الإقطاعية هي الوحدة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية . وهو نظام يختلف في مداه ودرجة تعقيده ؛ فقد يتسع ليشمل إمبراطورية بإسرها ، وقد لا يضم إلا ضيع محدودة . والصفة المشتركة فيها هو الانقسام الشديد والجامد إلى طبقتين إحداهما تتمتع بكل شيء والأخرى محرومة من كل شيء [26] حيث كان الفلاح القن يفلح قطعة من الأرض يملكها إقطاعي يؤجرها له طول حياته ،ويبسط حمايته عليه مادام يؤدي له أجرا سنويا من الغلال أو المال .

ونظرا لطبيعة العلاقة المختلة بين الطرفين ،كان بوسع الإقطاعي طرد هؤلاء الفلاحين متى شاء ، ولا تنقل ملكية الأرض لأبناء الفلاحين الأقنان حال وفاتهم إلا بموافقة الإقطاعي، وفي أحيان أخرى تباع الأرض بمن عليها من الفلاحين.كما كان من حق الإقطاعي بيع قوة عملهم لشخص آخر؛هذا بالإضافة إلى قيام القن بعدد من الواجبات اتجاه السيد ،من ذلك ضريبة الرأس التي تؤدى للحكومة ويقر مبلغها السيد ، وكذلك ضريبة الإيجار وغيرها من

الضرائب التي كان تؤدى للسيد كرها . و كان القن يؤدي للمالك كل عام جزء من محصوله أوماشيته ،أو يعمل لصالحه مسخرا من غير أجر أيام محددة في السنة . وإذا أراد أن يرسل أحد أبنائه ليتعلم أو يهديه للكنيسة ، فإن عليه أن يؤدي ضريبة خاصة ، لأن ذلك في منظور الإقطاعيين يؤدي إلى خسارة الإقطاعية ليد عاملة .كما كان عليه أن يؤدي ضريبة إذا أراد التزوج هو أو أحد أولاده بزوجة من خارج الضيعة لأن ذلك قد يؤدي إلى خسارة بعض الأبناء...[27] وذاعت تبعية الأرقاء أو الأقنان لسيدهم ،ولم تزدهر فكرة العقد التي أأجاد الرومان في إبرازها .[28]

وبقيت الصناعة يدوية تنتج بناء على طلب مسبق للحرفي من عميل محدد معروف مقابل مكافأة عينية ...وكانت أدوات العمل بدائية...وكان الحرفيون يقضون جزء من وقتهم في مزاولة الفلاحة أيضا ...ثم أخذت الحرف تنجذب إلى الإنتاج من أجل البيع ،و بدأ أبناء المدن يختصون بالحرف والتجارة متخلين عن الزراعة ، وبدأ بالتالي الانفصام بين الحرفة والزراعة وبين الريف والمدينة.[29] لقد نمت المراكز الحضرية في بطء شديد خلال العصور الوسطى ، وجلبت إليها التجار والحرفيين والفلاحين الذين كانوا يبحثون عن ملجأ يحميهم من الحياة الشاقة والقهرية للإقطاعيات.وبالرغم من أن الباحثون كثيرا ما يرسمون صورة مثالية للنسق الاجتماعي الثابت في الإقطاعيات إلا أن هناك من يرى عكس ذلك حيث كشفت دراسات كثيرة عن أن المدينة كانت تمتاز بالاضطرابات المستمرة ،وبالتغيرات الاجتماعية الجذرية.

ويؤكد ذلك ما عثر عليه (كولون) من وثائق تدل على الظروف الاجتماعية والاقتصادية القاسية التي كانت سببا في إشعال الثورات بين عبيد الأرض ورجال الدين والكتبة الظالمين.[30]أما عن نسق الرعاية الاجتماعية الذي ساد تلك الفترة فيذكر(أحمد محمد خليفة) أن كلمة رعاية أو خدمة اجتماعية لا تعني أكثر من مظهريات تصدر عن بعض المنتمين إلى الأسر الإقطاعية والثرية(بارونات ، لوردات، رجال الدين ،جماعات المصالح....)التي كانت تمد يدها تصدقا ببعض المعونات ،بل الفتات لا لشيء سوى للتظاهر بالأريحية والتمتع بلذة العطاء. [31]

ولعبت الكنيسة دورا هاما في دفع حركية الرعاية الاجتماعية باعتبارها القوة الأخلاقية والدينية السائدة آنذاك في المجتمعات الأوروبية ،وتكريس فكرة البر وما يرتبط بها

من ثواب وعقاب في الآخرة ،ووسيلة للاطمئنان والأمل في دخول ملكوت السموات ...وقد أسبغت تعاليم أنبياء بنو إسرائيل والقساوسة من أمثال القديس بولس وأغسطين، وفرانسيس وتوما الإكويني على من يتلقى الإحسان لونا من الكرامة الإنسانية وأضفت عليه قداسة دينية .كما أضفت نبالة ومكانة عالية على واهب الإحسان . [32]وبازدياد نفوذها وانتشار المسيحية في معظم أنحاء القارة الأوروبية والعالم أنشئت مؤسسات اجتماعية وألحقت بالأديرة ، كملاجيء الأيتام ،مؤسسات المعاقين والمسنين....الخ. وكانت هذه المؤسسات تمثل نظام الإحسان الأساسي في العصور الوسطى ،وكان تمويلها يتم عن طريق التبرعات والهباة والوصايا.[33]

وبعد أن كبرت المدن ،توسعت الأنشطة الصناعية وتوسع معها مبدأ تقسيم العمل ؛حيث لم تعد الصناعة البيتية أو المنزلية كافية لإشباع حاجات المجتمعات المتزايدة .فتخصص العمال بمهن معينة تخصصا نشأ عنه نظام الطوائف الحرفية الذي ظل مهيمنا على أوروبا ردحا من الزمن .لقد اتسم هذا النظام بعلاقات طيبة بين التلاميذ والمدرسين .وبين من هم أعلى منهم في الهرم التنظيمي للطائفة كالعمال بأجور يومية والعرفاء...الخ.واختفى في ظله التنافس الحر الذي طبع اقتصاد القرون الوسطى ،ولكنه حرم جزءا هاما من المواطنين من حقهم الطبيعي في العمل .وبيان ذلك أن هذه الطوائف استهدفت عند ظهورها إلى الوجود حماية أعضائها ومصالحها؛فضغطت على الحكومات لتحريم ممارسة غير الأعضاء لأعمال المهن المختلفة،وتحديد قبول التلاميذ المتدربين فيها والسيطرة على تجهيز البضائع ،وتحديد الأسعار ووسائل التوزيع .إلا أنها تقوم بأعمال شبيهة بأعمال النقابات المهنية الحديثة ؛حيث طالبت بإلحاح بتحديد ساعات العمل اليومية ،وحرمت العمل أثناء الليل وفي العطل،ومارست بعض الأعمال الخيرية كمنح المساعدات المالية في حالة مرض أعضائها أو زواجهم أو وفاتهم أو عند تكبدهم لنفقات استثنائية .[34] ويمكن القول أن هذا النظام من بين الأنظمة التي أرست الدعامة الأساسية الأولى للخدمة الاجتماعية العمالية في صورتها الحديثة .

كما قامت عدة جهود موازية من قبل مصلحين وهيئات عامة، ساهمت بشكل أو بآخر في هذا المجال .ففي ألمانيا وجه(مارتن لوثر)عام 1520نداء عاما للنبلاء المسيحيين في الدولة الألمانية للقضاء على التسول بإنشاء صناديق التمويل العامة في كل الإبراشيات ،تقوم باستلام الأموال والطعام والملابس ثم توزيعها على الأفراد المحتاجين .وفي (زوريخ)أقام المصلح

الديني البروتستنتي(الريخ زوينجلي)في عام 1925باقتراح خطة مماثلة لتنظيم الإحسان .وفي مجتمعات أخرى مثل فرنسا والنمسا والدول الاسكندينافية وضعت برامج اهتمت بالمفهوم اللوثري ...ويعتبر مجلس (ايبرس)ببلجيكا من أشهر الهيئات المحلية التي قامت بتنظيم الإحسان .ويرجع الفضل في ذلك إلى أن النظام الذي إتبعهكان يحرم التسول.ولهذا كان موضع دراسة جامعة (السوربون)بباريس ؛ونالت الفكرة استحسان الجامعة مما دعا إلى انتشارها في مختلف المدن الأوروبية .وتقوم الفكرة المتبعة على جهود جماعة من الأهالي يعملون كمتطوعين لجمع التبرعات والإشراف على توزيعها .وفي فرنسا يعتبر الأب(فانسان دي بول)من أهم العاملين في إصلاح نظم الإحسان في الكنيسة الكاثوليكية في القرن السابع عشر.[35] وقد ظلت الملكية الإقطاعية وعلاقاتها سائدة حتى بدأت تتزعزع في نهاية القرن الرابع عشر،عندما قامت انتفاضات وثورات للفلاحين في بريطانيا بزعامة (وات تايلر)كرد فعل للظلم الاجتماعي الذي لحق الأقنان والفلاحين الأحرار والعمال الأجراء في المدن الذين كانوا في خدمة الإقطاعيين ورجال الكنيسة ؛والتي انتهت بتحطيم الأديرة والاستيلاء على مدينة لندن .وإذا كانت هذه الثورات لم تنجح بسبب قوة وخداع رجال الإقطاع ،وفشلها في تحقيق مطالب الفلاحين.إلا أنها أفادت في زعزعت أسس العلاقات الإقطاعية ونظام القن .
[36] بالرغم من استمرار لجوء الإقطاعيين إلى جلب العبيد من إفريقيا واستخدامهم في ظروف قاسية من الاستغلال وسوء المعاملة مما أدى إلى تنامي الأفكار والدعوات المنادية بإصلاح الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية المتردية .وبالرغم من تعارض هذه الأفكار في الاتجاه وفشلها في التطبيق إلا أنها ساهمت بقسط وافر في التمهيد لبعض الثورات.ففي فرنسا ساعدت آراء بعض المفكرين في إغناء الفكر الاشتراكي ومنهم (منتسكيو)الذي نادى في كتابه (روح الشرائع) بالملكية الجماعية. ودعا إلى ضرورة إلى ضرورة إشراك الكل في الانتفاع بالأموال كما ينتفعون بالهواء .وأن الملكية يجب أن تنظم وفقا للقوانين .

ودعا (جون جاك روسو) في عقده الاجتماعي إلى المساواة بين الناس في المجتمع وإلى سيادة الجماعة .وقد أيد (روبسبير) أفكار (روسو)واعتبر حق الملكية مقيد بإرادة المجتمع ،وخاضعة لمقررات مجموع الشعب ،و(نابيف) الذي نادى بالمساواة المطلقة والاشتراك في كل شيء ؛وهم المبشرون بالشيوعية والممهدون للثورتين الأمريكية والفرنسية. [37]

أما في المدن الإقطاعية ،ونتيجة لهيمنة البورجوازية التجارية على دواليب الاقتصاد ،فقد قام إلى جانب النظام الطائفي للإنتاج ،نظام ثالث سرعان ما انتشر وعم ،وكان سببا في إضعاف النظام الطائفي،ودعامة أساسية لنشأة طبقة من الرأسماليين الصناعيين من جهة أخرى ،ذلك هو النظام المنزلي للإنتاج.وهو نظام مبعثر الإنتاج ممركز التجميع للصناعة الحرفية اليدوية ...وهو معلما أساسيا على طريق نو الصناعة وانتشارها.وتم بمقتضى ذلك تحول شكل الطوائف الحرفية إلى طوائف حرفية تجارية وإلى نظام العمل بالقطعة؛حيث شرع التجار في تزويد العمال بالمواد الأولية ليتم تصنيعها بالمنازل أو في ورش صغيرة بأركان المنازل أو بمحاذاتها ليتم استلامها جاهزة من قبل التجار مقابل أجرة ...وتمكن على إثرها التجار من إغراء الحرفيين والصناع المهرة بالأجر المرتفع تارة ،وإغراق الأسواق بالسلع والمنتوجات الزهيدة تارة أخرى ،مما أدى معية بعض العوامل الأخرى إلى الانهيار التدريجي لنظام الطوائف الحرفية التي واكبت أو لازمت انحلال النظام الإقطاعي. [38]ونشوء الملكية الرأسمالية على أنقاض الملكية الإقطاعية ،وتركزها بسبب هجرة الفلاحين والعمال الأجراء والأقنان إلى المدن للعمل في الصناعات الناشئة ،وتوسع الأعمال التجارية عقب الحروب الصليبية ،واكتشاف العالم الجديد ،وازدياد التعامل بالذهب والفضة .إلا أنها بلغت ذروتها في عصر النهضة الأوروبية بسبب انتشار الصناعات الكبيرة والحاجة إلى الأيدي العاملة.[39]

ومع أن الكنيسة ممثلة في الأديرة وغيرها كانت من أهم المؤسسات التي تقدم الصدقات في تلك الآونة. إلا أن نشاطها كان امتدادا لأعمال المساعدات التي كانت تقوم بها الطوائف فيما بين القرنين الـــ (12،15)؛ والتي كان على كل من يرغب في الاشتراك فيها أن يمارس طقوسا معينة يصبح بعدها أخا للأعضاء، ويصبحون إخوة له. ولما نشطت التجارة والصناعة كون رجال الأعمال هيئات طائفية سميت (طوائف التجار). ثم تكونت بعدها طوائف الصناع، وكانت وظيفتها بالإضافة إلى الدفاع عن مصالح الأعضاء والسعي نحو تقدم حرفهم، تقديم المعونة المالية في حالات المرض، وفي الأعياد والمناسبات الدينية وفي حالات الوفاة. وفي نفس الوقت تكونت من أهالي المناطق المتجاورة طوائف دينية واجتماعية لكل منها صندوق عام ، يؤدي إليه كل عضو مبلغا معينا في مواعيد منتظمة يؤمن له الحق في الحصول على مساعدات مالية في حالات المرض والعجز عن العمل. [40]

وتميزت نهاية هذه المرحلة بالإضافة إلى العوامل السالفة الذكر ظهور عدد كبير من الفلاسفة والمفكرين والمصلحين الاجتماعيين، الذين مهدوا لفكر جديد وفلسفة تتلائم مع أهداف الطبقة الجديدة وطموحاتها ؛طبقة غنية ونشيطة تحالفت مع الدول للقضاء على كل العوائق التي تقف في طريق توسعها ومنهم: روسو، وهوبز في فلسفة العقد الاجتماعي، ودعاة فلسفة العقد الطبيعي الكثيرون. وقد نشر هؤلاء كتبا كثيرة تمجد العقل والفرد وحرياته وحقوقه في الاستثمار والتملك والإنتاج وغيرها من الحريات وأشهرها إنجيل الرأسمالية لأجيال عديدة ممثلا في كتاب الاسكتلندي(آدم سميث) ثورة الأمم سنة 1776 بالإضافة إلى قيام الثورتين الأمريكية والفرنسية (1779 – 1789) وما كان لشعارهما ومبادئهما من أصداء واسعة في أنحاء العالم. ويعتبران خاتمة للنظام الإقطاعي والطبقة الأرستقراطية ، التي جثمت على أوروبا ما يزيد عن ثلاثة قرون (18/15). [41]

❖ هوامـــــــــــــــــــــــــش الفصل الأول:

1ــ أحمد محمد خليفة: في المسألة الاجتماعية، دار المعارف،مصر ، ص: 1

[2]ــ محمد طلعة عيسى: الخدمة الاجتماعية كأداة للتنمية في مجالات التطبيق، مكتبة القاهرة الحديثة، ص: 403.

[3]ــ منذر عبد الحسين الفضل: الوظيفة الاجتماعية للملكية الخاصة في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي، د.م.ج، الجزائر 1988، ص: 8، 9.

[4] ــــ غانم حمدون: اقتصاد العمل، مجلة المرشد، لسان حال الاتحاد العام للعمال الجزائريين ،الجزائر، عدد: 9، الفصل الثالث، 1988، ص: 57

[5] ــــ أحمد كمال أحمد، صلاح مصطفى القوال: الخدمة الاجتماعية والميثاق، مكتبة القاهرة الحديثة،ط1،1963،ص: 12،13

[6] ــــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، مكتبة المعارف الحديثة، مصر،1980، ص: 31.

[7]ــــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، منشورات ذات السلاسل الكويت، ط2،1986، ص: 29

[8]ــــ منذر عبد الحسين الفضل: الوظيفة الاجتماعية للملكية الخاصة، مرجع سابق، ص:10

[9] غانم حمدون: اقتصاد العمل، مرجع سابق، ص: 58

[10] ــــ جلال مصطفى القريشي: شرح قانون العمل الجزائري، الجزء الأول: علاقات العمل الفردية، د.م.ج. الجزائر، 1984، ص: 13.

[11] ــــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، ط2، مرجع سابق، ص: 31 – 32.

[12] ــــ أحمد كمال أحمد وآخرون:مقدمة الرعاية الاجتماعية ،مكتبة النهضة المصرية،القاهرة،ط1976،2،ص:44،50

[13] ــــ محمد كامل البطريق،حسن طه أبو الفضل:مدخل الخدمة الاجتماعية(دراسة تحليلية)،مكتبة القاهرة الحديثة ،ص:54،55

[14]ــــ صباح الدين علي:الخدمة الاجتماعية،الهيئة العامة للتأليف والنشر ،ط1972،3،ص:24

[15]ــــ أحمد كمال أحمد وآخرون:مقدمة الرعاية الاجتماعية،مرجع سابق،ص57،58

[16]ــ صباح الدين علي :الخدمة الاجتماعية،مرجع سابق ،ص:23،24

[17]ــــ أحمد كمال أحمد وآخرون:مقدمة الرعاية الاجتماعية،مرجع سابق،ص35،54

[18]ــــ منذر عبد الحسين الفضل:الوظيفة الاجتماعية للملكية الخاصة،مرجع سابق،ص:12ــــ 14

ــــ أحمية سليمان :التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع

[19]الجزائري،د.م.ج،الجزائر،ط1994،2،ص:8

[20]ــ أحمد أمين:فجر الإسلام ،دار الكتاب العربي،بيروت،لبنان ،1975، ص:9ــــ11

[21] ــ المرجع السابق،ص:30ــــ34

[22] ـــــ المرجع السابق،ص:76،77

ـــــمحمد دويدار:مباديء الاقتصاد السياسي ،الشركة الوطنية للنشر والتوزيع ،الجزائر ،1981،ص:78

[23]ـــــ80

24 ـــــ قسم الدراسات بالمعهد النقابي:قانون العمل ،مجلة المرشد، لسان حال الاتحاد العام للعمال الجزائريين،ع:4،الفصل الثاني،1987، ص:28

[25]ـــــ غانم حمدون:اقتصاد العمل،مجلة المرشد،الجزائر،ع:9، ف: 1988،3،ص:59

[26] ـــــ رمضاني عبد الكريم :تاريخ المذاهب الاشتراكية ونضالات الطبقة العاملة ،مجلة المرشد،الجزائر ،ع:3،ف:1،ص:31

[27] ـــــ محمد عابد الجابري :الأشكال التاريخية للطبقات الاجتماعية ،مجلة المرشد،ع:12،ف:1989،2،ص:35

[28]ـــــ عادل العوا :أسس الأخلاق الاقتصادية،مطابع مؤسسة الوحدة،الجزائر،1981،ص:117

[29]ـــــ رمضاني عبد الكريم :تاريخ المذاهب الاشتراكية ونضالات الطبقة العاملة ،مرجع سابق،ص:31

[30]ـــــ علي عبد الرزاق جبلي:علم اجتماع الصناعة،دار المعرفة الجامعية،1989،ص:257

[31] ـــ أحمد محمد خليفة :في المسألة الاجتماعية،مرجع سابق،ص:91

[32] ـــ محمود حسن:مقدمة الخدمة الاجتماعية،مرجع سابق ،ص:32

[33]ـــــ أحمد كمال أحمد،صلاح مصطفى الفوال:الخدمة الاجتماعية والميثاق،مرجع سابق ،ص:48

[34]ـــــ جلال مصطفى القريشي:شرح قانون العمل الجزائري،مرجع سابق،ص:13،14

[35]ـــــ محمود حسن :مقدمة الخدمة الاجتماعية،مرجع سابق،ص:35ـــــ 38

[36]ـــــأحمد محمد غنيم:تطور الملكية الفردية ،الدار القومية للطباعة والنشر ،القاهرة،ص:66،67

[37]ـــــ أحمد جامع:الوظيفة المذاهب الاشتراكية ،المطبعة العالمية،القاهرة ،ص:38ـــــ55

[38] ـــــ رمضاني عبد الكريم:تاريخ المذاهب الاشتراكية ونضالات الطبقة العاملة ،مرجع سابق ،ص:32

[39] ـــــ زكري أحمد نصر:تطور النظام الاقتصادي،مطبعة نهضة مصر،القاهرة،1964،ص:101

[40]ـــــ محمود حسن:مقدمة الخدمة الاجتماعية،مرجع سابق،ص:40

41 ـــــ رمضاني عبد الكريم:تاريخ المذاهب الاشتراكية ونضالات الطبقة العاملة،مرجع سابق،ص:32

الفصل الثاني

أشكال ومظاهر الرعاية الاجتماعية العمالية وخدماتها في المجتمعات الحديثة

أولا: أشكالها ومظاهرها إبان الثورة الصناعية

ثانيا:العوامل التي ساهمت في دفع حركية الخدمات الاجتماعية العماليـــــــــــــــــــــة في المجتمعات الحديثة

ثالثا: أشكالها ومظاهرها في عصر مـــا بعد الثـــورة الصناعية

الفصل الثاني: أشكال ومظاهر الرعاية الاجتماعية العمالية وخدماتها في المجتمعات الحديثة

أولا: أشكالها ومظاهرها إبان الثورة الصناعية

لقد أدت سيطرة رأس المال التجاري على العملية الاقتصادية (الإنتاج والتبادل) ، التي كان يتولاها صغار الحرفيين وأرباب الصناعات اليدوية المنضوون تحت لواء الطوائف المهنية؛ والتي كانت تلعب دورا هاما في تنظيم هذه الصناعات والحرف وتراقب معايير الإنتاج وشروط الانخراط في المهنة ... الخ ، إلى تجريد هؤلاء الحرفيين والصناع من وسائل الإنتاج البسيطة التي كانت بحوزتهم ، تساعدهم على الإنتاج السلعي البسيط ، وتحويلهم إلى مجرد أجراء أو عاطلين يبيعون قوة عملهم في السوق الرأسمالي ؛ وذلك لأول مرة في التاريخ الإنساني . ولقد خاض هؤلاء معارك ضارية ضد هذه السيطرة استغرقت قرونا عديدة (18/15). ثم تحول الصراع فيما بعد بين الرأسمال التجاري القائم على الاحتكارات والامتيازات الضخمة والاستغلال الفاحش، وبين رأس المال الصناعي البدائي (أي بين تجار الجملة، وأرباب الصناعات الناشئة)، و تمخض هذا الصراع المرير عن ميلاد نظام المصنع الحديث (المانيفاكتورا) مع مطلع الثورة الصناعية . [1]

ونتيجة لذلك انتقلت الصناعات اليدوية التي كانت تزاول بالمنازل والمحال والورش الصغيرة إلى محال كبيرة جهزت بآلات ميكانيكية ضخمة ومتطورة ، إثر ظهور سلسلة الاختراعات والاكتشافات العلمية والتكنولوجية التي صاحبت قيام الثورة الصناعية ؛ واستعمال البخار كطاقة لأول مرة. ويقوم عليها حشد كبير من العمال إثر تحرير القن وتحويله إلى عامل أجير يبيع قوة عمله مقابل أجر. ونجم عن ذلك كما يقول (حسن الساعاتي) : "أن

أصحاب الورش وأولئك الذين كانوا يشتغلون بالصناعة في منازلهم وحتى أولئك الذين كانت لديهم مصانع صغرى للإنتاج اليدوي، هجروا القرى والبلاد الريفية ونزحوا إلى المدن للعمل في مصانعها الكبيرة الجديدة مع أعداد هائلة من العمال المزارعين الذين اضطرهم الانقلاب الصناعي إلى ترك الأراضي التي كانوا يفلحونها ويعيشون عليها ، والهجرة إلى المدن الصناعية". [2]

لقد جاءت الرأسمالية وكان مجيئها وما أنجزته من تقدم وما حققته من تطور في مجالات الإنتاج والدخل والمعيشة، واستثمار الموارد البشرية خطوة تقدمية على درب حياة المجتمعات الإنسانية الساعية دوما نحو الأفضل والأحسن والأرقى. ولكن كان أكثر وبالا على العمال والأجراء ؛ ذلك أنه حمل معه من المآسي والمظالم والتمايز والاستغلال بكيفية لم يسبق لها مثيل في تاريخ الإنسانية من جراء تمركز وسائل الإنتاج وأدواته في أيدي أقلية جشعة جمعت بين المركز الاجتماعي والنفوذ السياسي ، وحولت بمقتضاهما الملايين من الناس إلى عمال بائسين لا يملكون إلا قوة عملهم.

فكان طبيعيا كما يقول (سعد حمادي المحامي) أن يرخى العنان لأصحاب الأعمال في ميدان المنافسة الحرة، وأن لا يعترضهم ما يوقف من رغبتهم في الكسب الوفير وإيثار مصلحتهم على مصالح عمالهم ؛ فمس الطبقة العاملة الضر والضرر الفادح تحت المكسب الرأسمالي الضاغط الممتص لجهودهم. [3] حيث كانت تعيش في ظروف بالغة القسوة ، تتمثل أساسا في الانحطاط البالغ في مستوى المعيشة. ووسط هذه الظروف القاسية، كان أرباب العمل يستعملون النساء والأطفال في العمل ويعتبرونهم مصدر سهل المنال، كما أرغموا على العمل في أجواء سامة وقذرة وغير صحية، وأخضعوا لظروف عمل وحشية، وأسيئت معاملتهم إلى أبعد الحدود. [4]

وتؤكد هذه الحقيقة ملاحظة (أدولف بلانكي) أحد علماء الاقتصاد الأحرار التي يقول بشأنها "إن الصناعة أخذت تتركز في مصانع ضخمة أشبه ما تكون بقشتلات أو سرايات أو أديرة ، يتكدس العمال فيها بالمئات ، وأحيانا بالآلاف يعملون في عنابر ضعيفة الإنارة، فاسدة الهواء، معرضة لتقلبات الجو، يرتبط العمال فيها بآلات تتطلب يقظة شديدة حتى لا يتعرض إنتاجها لأي خطأ، ولا تتعرض هي للعطب." ... وقد وصف الدكتور (حييان) حياة الصناعيين في فرنسا وقتها بقوله: " إن الحياة عندهم هي انهم لا يموتون" ذلك لأن ظروف العمل في

المصانع جد قاسية فالحرارة إما مرتفعة جدا أو العكس، والنور غير متوفر، والمباني ضيقة ومكتضة بالعمال الذين كثيرا ما كانوا يتعرضون لخطر الآلات والرطوبة شديدة، والمواد المستعملة تؤذي صحة العمال، واختلاط الجنسين من مختلف الأعمار يفسد الأخلاق. (5)

وجاء في إحدى العرائض سنة 1848 عن إحدى مصانع النسيج ما يلي: "هناك مراقبون لا وجدان لهم ولا ضمير، يسومون العمال والعاملات المكلفين بأشغال الوصل القسوة الفاحشة ؛ بحيث أن عددا كبيرا منهم يقضون نحبهم تحت الضرب المبرح. أما خارج المصنع فكان العمال يبيتون في بيوت خربة، وأقبية تشبه الكهوف ، أو فيما يشبه حظائر البهائم ، سواء كان ذلك في فرنسا أو انجلترا. اما فراش العمال فكان من القش، وفي الغالب دون غطاء يقيهم البرد. وكانوا يعتمدون في التدفئة على تلاصق أجسادهم نتيجة ازدحامهم في أماكن نومهم. وكان المسافرون في انجلترا يلاحظون أن العاملة كانت تنتفخ سحنتها من كثرة شرب الخمور الرخيصة، كما أن شعرها قذر . أما الصبية فقد كانوا يشيخون وهم أحداث ، ويصعب على الناظر إليهم أن يتبين أعمارهم ولو بصورة تقريبية ... ويجد الزائر لمدينة (ليل) الفرنسية صبية احدودبت ظهورهم، وتقوست أجسامهم وشوهت أعضائهم؛ معظمهم عرايا ليس لهم ما يستترون به، وقد تفشت بينهم الأمراض على اختلاف أنواعهما وراحت تحصدهم حصدا بعد أن تأصل فيهم الإدمان على المسكرات . واعتبر بغاء البنات من الموارد العادية التي يعولن عليها عادة... كما أن ثلث أطفال باريس في منتصف القرن التاسع عشر لقطاء ، وثلث أطفال مدينة ليل يموتون في بعض شوارعها قبل بلوغ سن الخامسة ، ومعظم العمال يشاهدون أطفالهم والموت يحصدهم دون مبالاة ؛ وأحيانا يقابلون ذلك بارتياح. ومن يجد عملا يعتبر من المحظوظين.

وفي كتابه بين الماضي و الحاضر ، يصور (كارلايل) انجلترا تختنق بالغنى والثراء الفاحش ، بينما هناك مليونان في إصلاحيات الأحداث ، وقرابة المليون والنصف من المعوزين الجياع. ويعلق على ذلك بالقول : "هناك طيف يجثم على صدر أوروبا هو طيف الشيوعية." (6)

ويذكر (محمود حسن) في هذا المجال أنه من أثار الصناعة في أمريكا أن هاجرت جماعات كبيرة من العمال وأسرهم إلى المدن الكبرى وعاشوا في أحياء مزدحمة تنقصها وسائل الراحة وسبل المعيشة الملائمة والأماكن الكافية للأطفال بعيدا عن أقاربهم وأصدقائهم.

كما كانت الأعداد الضخمة من المهاجرين الذين جاءوا من خارج الولايات المتحدة للعمل في الصناعة أتعس حالا وأكثر بؤسا، فعاشوا في الخرائب والمناطق الموبوءة غير الصحية المزدحمة في العشش والأكواخ التي انتشرت حول المصانع وفي أحواش السكك الحديدية وأرصفة الموانئ وحظائر الماشية. [7]

ويذهب (سعد عبد السلام حبيب) في الإتجاه نفسه بالقول:" تحولت الأوضاع القديمة للعمال تحولا خطيرا في مظهرها وفي نتائجها الاقتصادية والاجتماعية؛ فالحاجة إلى رأس المال أوجدت طبقتين: رأس المال والعمال . وأصبح العامل سلعة رخيصة جدا في سوق العمل بدخول النساء والأطفال في المحيط الصناعي ؛ فانخفضت الأجور لدرجة لم تكن لتغطي نفقات القوت الضروري. مما دعى بالكثيرين إلى الزج بأطفالهم في المصانع ليعاونوهم في معيشتهم. وكانوا يعملون أربع عشرة ساعة (14) في مصانع لا تمت للاشتراطات الصحية بصلة... وبالجملة فقد كانت الفترة الواقعة بين سنة (1760–1840) من أسوأ الفترات التي مرت بالعامل الصناعي ، وليس أدل على ذلك من وصف (شانون كارد فورد) في خطابه لمجلس العموم البريطاني: "إن هناك في بلدة روتشديل من يعيش على 25 مليم في الأسبوع ، وأن 85 % من سكانها لا يجد الغطاء".[8]

ويعبر (فريديريك أنجلز) عن أثار هذه المرحلة بقوله :"صار فقر الجماهير والعمال شرطا أساسيا لوجود المجتمع. فازداد عدد الجرائم سنة بعد أخرى... وازدهرت رذائل البورجوازية بعد أن كانت مستترة نوعا ما، وتحولت التجارة إلى غش وتدليس ، وتحقق الإخاء الذي كان شعار الجماهير الثائرة في صورة حسد وغيرة ناشئتين عن المنافسة . وحلت الرشوة محل الاضطهاد العنيف؛ وأصبح المال بدلا من السيف أداة القوة الاجتماعية "... ويستطرد (رمضاني عبد الكريم) في هذا السياق بالقول : "و إذا إنتقلنا إلى نوع من التخصص ، وجدنا في تقارير مفتشي العمل في المصانع بانجلترا صورة مفجعة ، كالحة السواد تدين ببيان مآسي وآلام وعذاب العمال مع مطلع الثورة الصناعية ألإنجليزية خاصة حيث لا تمييز ولا تفريق بين طفل وامرأة ورجل راشد ." وفي شهادة للدكتورة (جرينهاو) تتحدث فيها عن متوسط أعمار العمال آنذاك فتقول: "إنه قصير لدرجة غير عادية في صفوف عمال صناعة الفخار" .

أما الدكتور (ج.ث. أرلدج) كبير أطباء مصحة (ستافورد شير الشمالية) فيؤكد لنا في شهادته وقتها على أن طبقة الفخارين من الرجال والنساء، تمثل طبقة منهارة جسمانيا ومعنويا.

ومن جهته كتب المستر (تشارلز بارستر) معربا عن شدة غضبه الذي أثاره منظر أولئك الأطفال الذين يضحى بصحتهم إشباعا لنهم الوالدين وجشع أرباب الأموال . وتزيد الصورة إيلاما حين يحدثنا الطفل (لايتبورن) الذي يبلغ الثالثة عشر من العمر فيقول:"كنا نشتغل حتى التاسعة مساءا في الشتاء الماضي، وحتى العاشرة في الشتاء الذي سبقه. وكنت خلال الشتاء الماضي أصرخ من الألم في قدمي".[9]

ونستمع إلى الوالد (أبسدن) يقول: " حين كان طفلي في السابعة من عمره كنت أضطر إلى حمله على ظهري ذهابا وإيابا فوق الجليد، وكان يشتغل ستة عشرة ساعة في اليوم ... وغالبا ما كنت أركع إلى جانبه أطعمه وأقف إلى جانب الآلة إذ لم يستطع أن يغادر مكانه". هذا قليل من كثير مما عاناه العامل الأوروبي الغربي نظير أجر زهيد على أيدي الرأسمالية التي كانت كالمارد الجبار تحصد وتدوس على كل ما تصادفه في طريقها. [10]

فالوظيفة الاقتصادية البحتة للمشروعات المختلفة استحوذت آنذاك على اهتمام رجال الأعمال لدرجة انستهم الوظيفة ألاجتماعية .وكان اهتمام معظم رجال الصناعة متجها في الأغلب نحو تحسين الآلات لزيادة كمية الإنتاج ، ولتحقيق أكبر قسط من الأرباح .ولم يلق العامل من عناية رجال الصناعة واهتماماتهم مثل ما كانت تلقاه الالآت. فإذا مرض العامل وأجهده التعب وعجز عن العمل بسبب بعض الإصابات ، أو قلت كفايته في العمل لأي سبب آخر؛ أسرع رجال الصناعة إلى استبداله بغيره حتى تستمر الآلات في عملها دون تعطيل.[11] فتفنن أرباب العمل في توسيع مداخيلهم نتيجة تعميم الإنتاج الآلي واستيراد أحدث المكائن الآلية: الميكانيكية والأوتوماتيكية دون مراعاة للظروف الاجتماعية والمهنية للشغيلة. ويجسد ذلك اعتراف (ج. براون) من شركة الألمنيوم (كوربوريشن) الذي يقول فيه: "إذا ما صرف قسم من المال المخصص لتأمين راحة العمال ... على استنباط وسائل جديدة للتخلص من هؤلاء القوم. ثق بأن وضعنا سيكون أفضل على المدى الطويل." [12]

هذه التناقضات الاجتماعية التي انتجتها هذه التطورات السياسية والاقتصادية، لم تستطع الجمعيات والحركات التقليدية التي كانت تنشط آنذاك في مجال الانتشال الاجتماعي من مواكبة هذا التطور المذهل لحركية المجتمع الصناعي ، وما أنتجه من مشاكل ؛ حيث تكونت

في معظم المجتمعات الغربية خلال مرحلة التصنيع جماعات المساعدات المتبادلة ، التي قامت على الزمالة والأخوة الصادقة بجمع الاشتراكات الاختيارية من الأعضاء ، وتكوين رصيد من المال لتوفير المعونة المتبادلة وحماية الجماعة برمتها ، ومساعدة الأعضاء في حالات الشيخوخة والمرض ... إلخ. لكن المبالغ الضئيلة المتجمعة لم تكن لتكفي حتى لمجرد دفن العضو المتوفى. وكانت أهميتها رغم ضآلة المساعدة ، ترجع إلى انها ابتعدت عن فكرة الإحسان ؛ إذ كانت المساعدة بمثابة حق للعضو وأسرته ... وبدأت الجمعيات الأهلية في الظهور منذ منتصف القرن التاسع عشر تحت تأثير أغراض دينية و إصلاحية وكان هدفها تعليم الفقراء أساليب الحياة السليمة، وتقديم بعض المساعدات ؛ وكذلك إثارة الوعي العام بالمشكلات الاجتماعية السائدة. وكانت كما يقول أحد المؤرخين: "تبعث الطمأنينة في نفوس الفقراء وتقلق مضاجع الأغنياء". (13)

وبموازاة مع ذلك نشأت أولى مظاهر النضال العمالي في هذا المجال. وبدأ الصراع ضد الطبقة البرجوازية الرأسمالية برمتها ؛ وقد اخد هذا الصراع اشكال مختلفة و مر بمراحل متعددة من تطوره . ففي البداية ظهر بشكل فردي معزول وبطريقة عفوية ، حيث كان العامل يندفع فى اعمال انتقامية هوجاء وفورية تحت ظغط الاثارة العضوية ، التى يكمن وراءها الكبت والحرمان . ثم انتقل الى تعاون العمال و تكاثفهم داخل المصنع الواحد ؛ والوقوف صفا واحدا ضد طغيان أرباب العمل واستغلالهم واستهتارهم بحياة العمال. فكثيرا ما كانوا يدخلون في صراع مع المسؤولين والمراقبين و الاعتداء على أرباب العمل بالضرب ،أو إلحاق الأذى والإضرار بالمؤسسة الإنتاجية وإتلاف وسائل الإنتاج و المنتوج أحيانا . وكان يشتد هذا التضامن بين العمال ويتعمق تكاتفهم عندما يتعرضون إلى الطرد جماعيا ؛ خصوصا إثر إدخال التقنية الصناعية الحديثة . لكن حتى هذه الفترة كان ما يظهر بينهم من تحالف له طابع محدود ومؤقت في نطاق المصنع الواحد.

ولكن نتيجة التطور المذهل للقوى المنتجة خلال نهاية القرن الثامن عشر فقد تم تجميع ملكية وسائل الإنتاج في أيدي قلة قليلة تكدست حولها حشود كبيرة من العمال الذين بدأوا يعملون تحت سقف واحد، وضمن شروط عمل اجتماعية وصحية واحدة أدت إلى التقارب في مصالحها والتجانس في مطالبها و إلى توحيد كلمتها وظهورها كقوة واحدة فعالة وحاسمة.

وقد لعبت عوامل أخرى دورا في تلاقي وجهات نظرهم وتوحيد نضالهم ضد إطالة يوم العمل وارتفاع وسائل العيش، و الانخفاض المستمر للأجور. ومما أثر عليهم تأثيرا كبيرا ، هو عدم وجود الشروط الصحية الملائمة، وشروط العمل اللائقة مما جعلهم مسلوبي الإرادة فاقدي ألطمأنينة محرومين من الاستقرار والراحة النفسية والبدنية والعصبية ومن السلامة المهنية. وهذا ما حول صراعهم من صراع فردي إلى صراع جماعي ، و إعطائ ه طابعا طبقيا واعيا.

وقد استمرت المرحلة المبكرة طوال النصف الثاني من القرن السابع عشر في انجلترا، وطوال الربع الأخير من القرن الثامن عشر في فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية ، عندما كان العمال الرجال والنساء والأطفال يعملون لمدة 18 ساعة في اليوم وفي ظروف عمل قاسية للغاية ؛ حيث لم يكن يوجد لعملهم أي أمن صناعي أو وقاية عمل أو شروط صحية تحميهم ، بالإضافة إلى الأجور المنخفضة. [14] مما جعل جمهرة العمال تقابل مواقف أرباب العمل بتنظيمات تعاونية أو تعاضدية في أول الأمر. وأخذ اعضاء هذه التنظيمات يشعرون بمصالح مشتركة تشد بعضهم إلى بعض . وازداد الجهد الوضعي الذي اضطلعت به الحركة العمالية ، وظهرت النقابات وتوج نضالها باعتراف قانوني منحها الشخصية الاعتبارية أو المعنوية ، التي تجسد المطالب الأخلاقية التي أدت إليها ؛ وتحقق باطراد ما تتطلع إليه هذه المطالب. وبدأ التكافل في حياة المصنع حافزا لمزيد من التنظيم، ومن التعاون والتساند سيما في أحوال اختلاف العمال وأرباب العمل ولجوئهم إلى الإضراب. [15]

أما عن نسق الرعاية الاجتماعية الذي ساد هذه المرحلة، فبالإضافة إلى مساهمة الحركات والجمعيات الخيرية والمؤسسات الدينية والإصلاحية المتواضعة، نجد المبادرات الرائدة التي قام بها بعض أصحاب العمل وأرباب الصناعات في هذه المرحلة ؛ وإن اختلفت أهداف مساهماتهم في هذا الميدان.

وفي هذا الشأن يقول (سعد عبد السلام حبيب): "من الجور أن نقول أن أصحاب العمل لم يبذلوا أي مجهود قط في تحسين حال العمال وظروف العمل منذ بدأ الصناعة". فلقد ظهر في أنجلترا (روبرت أوين) زعيم الحركة الاشتراكية وباعث الحركة التعاونية والقائد الأول في ميدان تحسين حالة الطبقة العاملة ولذلك اعتبر بحق أب الخدمة الاجتماعية العمالية. ففي سنة 1800 عين مديرا لمصنع كبير للمنسوجات في (لنزك الجديدة) باسكتلندا كان قد تأسس في

1784 وكان يعمل فيه ألفان من العمال بينهم 500 طفل، كانوا من أكثر الناس فقرا وجهلا جاءوا من جميع نواحي اسكتلندا، وكانوا يحوون كل الصفات المعروفة التي تترتب عن الجهل والحرمان. وقد كتب روبرت عن هذه المجموعة بعينها بعد 12 عاما ما يأتي: "لقد أصبح أولئك العمال انفسهم امناء مجدين هادئين ومنتظمين بشكل ظاهر، ونادرا ان يوجد بينهم كسلان، أو سكير أو لص من بدء السنة إلى نهايتها". ولقد كانت طريقته في إصلاح عماله أن وقف منهم موقف الأب إزاء أبنائه (الموجه الناصح لا الحاكم المستبد)، فكان يستقصي أحوالهم فيقوم المعوج ويعلم الجاهل ويهدي الضال. ولقد أقترن ذلك الإصلاح الروحي بإصلاح آخر مادي ؛ فقام بتحسين مساكن العمال وتوسيعها وأسس جمعية تعاونية كبيرة لعماله استفاد من ربحها للإنفاق على مدرسة لتعليم أطفالهم، افتتحها سنة 1816 سماها (مؤسسة الإصلاح الشخصية) ، كان يستعملها مساءا كقاعة لتسلية عماله . كما وهب قطعة أرض صغيرة ليفلحها من يشاء من عماله، وبنى للمرضى والعجزة مستشفى كامل الإعداد، وشجع العمال على الادخار فبلغت أموالهم المودعة في صندوق التوفير 3000 جنيه في 1818، ومنع تشغيل الأحداث دون الــعشر سنوات ، وخفض ساعات العمل من(14 ـــــــ 12) ساعة في اليوم منها ساعة وربع لتناول الغذاء.

ولقد اقتفى أثار اوين كثيرون في انجلترا وفرنسا وبلجيكا وأمريكا وألمانيا. فقد جاء في أحد التقارير سنة 1854 أن شركة انجليزية بها 854 عاملا كانت تنفق على مدرسة يتعلم فيها العمال وأطفالهم.

كما أنها وظفت طبيبا ليمضي في المصنع ساعة في النهار يرى فيها المرضى والمصابين ؛ وكان إلى جانب ذلك يعود المرضى في دورهم ، ويوزع عليهم بطاقات تمكنهم من الحصول على العناية الطبية داخل المستشفيات وفي عياداتها الخارجية. وكان بالمصنع مكتبة وفرقة موسيقية بها مدرس خاص ،وصندوق للتوفير يعطي فائدة 5 %. كما كان للمصنع رصيد متجمد من الغرامات التي توقع على العمال وكان ينفق منه على المحتاجين منهم.وكانت الشركة فضلا عن إقامة المهرجانات من وقت لآخر ، تنظم للعمال في كل عيد (حفلا)، وتنظم لهم في كل عام رحلة ممتعة.

وفي ألمانيا ظهر (ألفريد كروب) صاحب مصانع الصلب الألمانية الشهيرة الذي أعد لعماله رصيدا ضخما ينفق منه على المرضى من العمال ودفن من يتوفى منهم. ولم يمضي

وقت طويل حتى أضيف إلى ذلك رصيدا آخر ليصرف منه معاشات للمسنين من العمال. وفي عام 1872 أنشأ مستشفى للعمال، وبعدها بـــخمس سنوات تأسست شركة للتأمين على حياتهم. وفي 1879 جمع رصيد لمساعدة المرضى في منازلهم. وبلغ اهتمامه بهم أن شيد مؤسسات كبيرة لرعايتهم؛ وكانت نموذجا لحسن الإرادة وسمو الفكر؛ ولذلك كتب لها النماء السريع. هذا وكان يرى إن واجبه لا يقضي عليه بالوقوف إلى جانب عماله الذين يعاونوه في عمله في أيامهم الطيبة فحسب؛ بل واجبه نحوهم يحتم عليه الوقوف بجانبهم في أيام شدتهم ومرضهم. ولم يكتف بذلك بل أخذ يدعو غيره من رجال الأعمال إلى ذلك، ولم يكن (كروب) مثلا يحتذى به في التأمين الصحي للعمال فقط، بل عمل على تحسين ظروف العمل لعماله، ورفع مستوى معيشتهم. وكان أول من بنى لهم مساكن خاصة بهم من ماله الخاص تحوطها الحدائق الغناء ، واضطر في ذلك الوقت إلى أن يقترض 30 مليون من الماركات سددها على 13 سنة ؛ ولم يعبأ بما وجه له من نقد في ذلك الوقت. وعند وفاته سنة 1886 كان 20 ألف من عماله يعيشون في المساكن الصحية الجميلة التي أقامها لهم ؛ وحث ابنه من بعده في تشييدها . جاء ذلك في كتابه الأخير حيث يقول في مقطع منه :"إن هذا العمل الجليل الذي دفعت إلى إقامته حبا للخير والنفع العام، ويجب أن يستمر دون أن نعلن عن أنفسنا ، ودون أن يملأ نفوسنا أي شيئ من الزهو والغرور، ودون أن يكون من ورائه غرض مستتر، وأن لا يفتخر به". ولم تمضي إلا سنوات قليلة بعد ذلك حتى أصبحت المساكن التي شيدتها مؤسسة (كروب) تحتل 40 % من مساحة مدينة (آسن) من كبرى المدن الألمانية الآن. [16]

وفي فرنسا كانت شركة (بلانزي) للتعدين أول شركة تبني للعمال مساكن سنة 1834 وتتقاضى منهم أجورا ضئيلة وبعد ذلك بـــ 3 سنوات رصدت شركة (شنيدر) صاحبة مصانع الصلب مبلغا كبيرا من المال لإقراض العمال حتى يتسنى لهم بناء المساكن الصالحة. ولقد بلغ عدد من انتفعوا عن طريق هذه القروض أكثر من 2000 عامل.هذا وقد اشتهرت مؤسسة (لكلير) التجارية باقتسام أرباحها مع عمالها. وبلغت ثروتها مليونا و200 ألف فرنك نتيجة إلى فكرة اقتسام الأرباح التي ابتدعتها مؤسستة.

أما في الولايات المتحدة الأمريكية فبدأت الخدمة الاجتماعية العمالية في مصانع نسيج (لوال) حوالي 1832 فكان أصحاب المصانع يتولون أمر الفتيات العاملات. فأقاموا منازل لهن، وكنائس للصلاة ومتاجر يشترين منها ما يحتجنه، كما أنشأوا مدارس ليذهب إليها الفتيات

اللائي لم يبلغن بعد الـــ 14 من العمر لمدة 3 أشهر من كل عام. وكان الإشراف على سلوكهن داخل وخارج المصانع غاية في الدقة وكانوا يقتطعون من أجر كل عاملة منهن قدرا تافها يرصد للإنفاق منه على المريضات منهن، كما أن بعض الشركات وظفت طبيبا يزور المصنع كل شهر مرة لفحص العاملات وعلاجهن من الأمراض الخفيفة وكان ذلك بالمجان. وقد كان لمصانع (لوال) مجلة يتولى نشرها العاملات أنفسهن، وكانت كتابتهن تدور حول المعاملة الحسنة التي يلقينها والرعاية التي يحضين بها. وكانت هذه الخدمات لا تقارن بمثيلاتها في انجلترا واوروبا لأنها لم تكن حبا في الخير أو خدمة تلقائية. بل وسيلة لترغيب الفتيات في الاشتغال بالمصانع وهجر أسرهن وبلادهن والخدمة بالمنازل.

اما في إيطاليا فتعتبر قصة رجل الأعمال الإيطالي (جبتانومارزوتو) قدوة وموعظة حسنة . فقد استطاع بدافع من نفسه الكريمة وروحه العالية ، أن يعمل على تحسين حال عماله الصناعيين الذين يعملون في مزارعه بما وفره لهم من إنعاش اجتماعي وخدمات اجتماعية ؛ حتى أصبحوا يعيشون عيشة مطمئنة. فلم تستطع الأفكار الشيوعية التي ملأت أنحاء إيطاليا فيما بعد أن تجد منهم آذانا واعية. كما لم تصلهم موجة الاضطرابات والاعتصامات التي اجتاحت إيطاليا من شمالها إلى جنوبها في تلك الفترة .

ولقد استطاع (مارزوتو) الوصول إلى هذه النتائج الباهرة عقب الحرب العالمية الأخيرة عندما أراد إعادة بناء مصانعه التي خربتها الحرب. وشاهد البؤس والاضطراب يملأ نفوس غالبية العمال ، ووجد أن الأسباب التي أدت إلى ذلك تنحصر في عدم كفاية الأجور التي تدفع لعمال الصناعة لسد نفقات الحياة ، نظرا لارتفاع أثمان المواد الغذائية ؛ وفي انتشار البطالة بين العمال الزراعيين لعدم توفر العمل الزراعي لهم طوال أيام السنة. فهداه فكره السليم إلى العمل لإنتاج المواد الغذائية وبيعها لعماله الصناعيين بأثمان بخسة ، وتوفير العمل بذلك لعمال الزراعة أثناء أشهر العام جميعها.

وبذلك استطاع القضاء على الأسباب التي ينجم عنها عدم استقرار الحالة الاجتماعية لعمال الصناعة والزراعة ، والتي تجعلهم أرضا خصبة لنمو الأفكار اليسارية الهدامة. وقد نفذ (مارزوتو) ذلك بأن اشترى بالقرب من مصانعه بالمنطقة الواقعة بين (فينيسيا) و(تريستا) في شمال إيطاليا عدة ألاف من الهكتارات من أرض المستنقعات بأرخص الأثمان ، وعمل على تجفيفها وتحويلها إلى أرض خصبة قام بزراعتها بالحاصلات الغذائية ليوزعها على عمال

مصانعه بأرخص الأثمان ؛ وفي ذلك يقول: "إن المسألة لفي غاية البساطة، إن عمالي يتقاضون أجور لا بأس بها تبلغ في المتوسط 1500 ليرة يوميا ، ولكن يضطر الواحد منهم إلى إنفاق 1400 ليرة منها في مأكله فقط ؛ والباقي لا يمكن أن يسد نفقاته الضرورية الباقية ؛ وبذلك يعيش في بؤس دائم بلا مراء. وأينما وجد البؤس وجدت أيضا الشيوعية... وأينما حلت الشيوعية حلت الاضطرابات والاضرابات، وانخفض مستوى الإنتاج. ولما كنت لا أستطيع زيادة الأجور دون أن يؤثر ذلك على تكاليف الانتاج. لجأت إلى خفض أثمان المواد الغذائية التي يحتاجها العامل وعائلته للحياة" ... وقد أقام بالقرب من مزارعه الكبرى في (ميلانو) بشمال إيطاليا عدة مصانع لهذا الغرض تقوم بغزل ونسج القطن والكتان ، واستخراج الأنبذة ، وصناعة السكر والمواد الغذائية المحفوظة.

وبجانب هذه المشاريع ألاقتصادية قدم لعماله العديد من الخدمات الاجتماعية. فأقام مدينة لعماله على شاطئ البحر تمتد عدة كيلومترات وتفوق في جمالها شاطئ (الليدو) بفينسيا (البندقية) . وتشمل البيوت الجميلة والفنادق العديدة ، ودور حضانة الأطفال والمطاعم والبيوت التجارية التي تبيع المواد الاستهلاكية المختلفة بأرخص الأثمان، ويدفع العمال الذين يقضون إجازتهم في هذه المدينة مبلغ 350 ليرة في اليوم ، بما في ذلك المأكل والمشرب والمسكن؛ مع أن متوسط ما يدفع في فنادق الدرجة الثالثة بإيطاليا يبلغ 2000 ليرة في اليوم الواحد للفرد الواحد.

وكان يبلغ عدد العمال الذين يعملون آنذاك في مشاريع (مارزوتو) الصناعية الزراعية أكثر من 30 ألف عامل ؛ لا يوجد بينهم من يتبع الحزب الشيوعي الإيطالي . وأن من يزور مدينة (فالدانوا) مركز نشاط (مارزوتو) لا يشاهد على وجوه الآلاف العديدة من سكانها علائم المرارة والاكتئاب وعدم الرضا التي يراها الإنسان على وجوه العمال في المدن الإيطالية الأخرى. بل تطالعه علائم البشر والسرور، والرضا مرتسمة على صفحات الوجوه. وتفقد (فيتوريو) زعيم النقابات الشيوعية آنذاك هذه المدينة ليتحقق من نتائج هذه التجربة الاجتماعية العظيمة، فلما شاهد ما شاهد، ورأى رجلا كبير النفس استطاع أن يرفع كل القيم الإنسانية في نفوس الآلاف العديدة من العمال الذين يتعاونون معه وان يبث فيهم روح الكرامة والاعتزاز بالنفس والشعور بالواجب نحو العمل الذي يقومون به ونحو وطنهم. اعترف مرغما لدى مغادرته للمدينة قائلا: "هنا لا تجد الشيوعية أرضا خصبة لتنمو وتزدهر" [17]

ثانيا: العوامل المساهمة في دفع حركية الرعاية الاجتماعية العمالية وخدماتها في المجتمعات الحديثة

إن التحقق المتنامي من التدني الاجتماعي للمجتمع الرأسمالي ؛ نتيجة تضخم المشاكل الاجتماعية بحيث أصبحت تهدد كيان المجتمع الرأسمالي في حد ذاته. خاصة مع تحول النظام الرأسمالي إلى نظام للإحتكارات، وما رافقه من استغلال اجتماعي أشد عنفا وضراوة منه مع مطلع الثورة الصناعية ؛ وعجز الحركات والجمعيات والهيئات التقليدية في مجال الرعاية الاجتماعية عن مسايرة ومواكبة هذا التطور المذهل في حركية المجتمع الصناعي؛ حيث واجهت المدينة الصناعية مشكلات هائلة نتيجة لظهور أبنية اجتماعية حضرية وكذلك نماذج من الشخصية...وكان من أكثر المشكلات انتشارا دور الجريمة والانحراف والأعمال المخزية للحكومة. وحاول المهنيون والمفكرون وعلماء الإنسانيات والخدمة الاجتماعية التغلب على هذه الجوانب الباتولوجية والاجتماعية في المدينة من خلال سلسلة من المقترحات والبحوث وحركات الإصلاح. (18)

إن هذا الفشل الاجتماعي دفع المصلحين الاجتماعيين والخيرين والفلاسفة والعلماء ورجال الدين ، وحتى بعض رجال الأعمال إلى نقد هذا النظام وتبيان مساوئه ومظاهر الضعف فيه ، والدعوة إلى ضرورة تغييره والتفكير في البديل الأفضل له ؛ رغم الاختلاف في وجهات النظر. فمنهم من دعى إلى تغييره جذريا ، ومنهم من دعى إلى ترميمه والمحافظة عليه. فالبحوث الاجتماعية الأولى التي قام بها أعضاء لجنة قانون الفقراء بمعاونة المفتشين الطبيين أثبتت أن انتشار الأمراض المتوطنة بين الطبقات الفقيرة تعتبر من الأسباب الرئيسية للعوز والفاقة. فالمرض يحرم العامل وأسرته من أسباب المعيشة ويجعل حياته رهنا بالحصول على مساعدات الفقراء الحكومية . وينتشر المرض بين أفراد الطبقة الفقيرة بصفة أساسية ويسبب سوء المسكن، وعدم توفر الأسباب الصحية فيه، وظروف المعيشة غير الملائمة وسوء التغذية. وفي الأحياء المنحطة من المدن يعيش الناس في مناطق شديدة الازدحام. وغالبا ما ينام المراهقون والأطفال من الجنسين في فراش واحد . وقد أدت هذه الأوضاع إلى انحطاط خلقي، ومنازعات ومشاجرات، وانحراف ودعارة، وانتشار الأمراض المعدية بشكل مخيف . وكان يسكن عدد من العمال مع أسرهم في حجرة واحدة ، وغالبا ما كان يستخدم بين 7، 10 أفراد حجرة نوم واحدة، أو يعيشون في أقبية رطبة عديمة التهوية. وقد كان(شادويك) مصلحا تقدميا سبق معاصريه بزمن طويل، اذ وبعد سنوات طويلة أصبحت فكرته في قيام نظام حكومي يعمل على توفي رالمساعدة الملائمة للفقراء تحت إشراف إدارة مركزية ، وإنشاء نظام سليم للرعاية الصحية وبناء المساكن الشعبية الملائمة للطبقات الفقيرة ، وخلق نظام للترويح والترفيه عن أبناء الشعب، وإنشاء مدارس عامة للشعب برمته مفهوما عاما للمجتمع السليم. (19)

يقول (حسن الساعاتي) في هذا المجال: "لقد كان جو الصناعة الآلية في المصانع كئيبا إلى أبعد الحدود وكانت حياة الطبقة الكادحة خارج المصانع حزينة ومبكية إلى درجة بالغة ". وقد آثار ذلك ذوي الضمائر اليقضة ، وألهب مشاعر ذوي القلوب الحساسة. فراح كل واحد يدلي بدلوه للانتصار للكادحين المغلوبين على أمرهم ؛ منهم (لامرتين) الذي كرس لهم إحدى قصائده ، والعازف (ليست) وضع لعمال صناعة الحرير معزوفة سماها (ليون) ، و(ديكنز) يصف أرفع المشاهد المأسوية للعمال في إحدى رواياته ، و(سان سيمون) يدين استثمار الإنسان للإنسان ، ويدعو إلى تعاون العامل ورجل المال للتغلب على البؤس . وكتب أحد

رجال الأعمال من اتباع (كلفن) يقول: "علينا أن نشجع العامل على استكمال تهذيبه خلقيا. وعلى اكتساب طبائع أكثر إنسانية ؛ وذلك عن طريق تقوية وسائل التملك والحيازة عنده، وإنشاء توفيرات له". [20]

وفي هذا السياق يقول (سعد عبد السلام حبيب): "أخذ المصلحون يكتبون ويألفون ويدعون إلى الخير...وقيام سياسة اجتماعية قوامها العدالة الاجتماعية ... فثارت أقلامهم في عنف ، واهتزت مشاعرهم في صرامة، وأخذوا يهاجمون ذلك النظام الباغي البغيض الذي يعيش فيه الأغنياء وأرباب العمل عالة على العمال الفقراء؛ ويحلون لأنفسهم نصيب العمال وكدهم وكدحهم لينفقوه في الملذات والبدع. بل وعلى ما يأوونه من كلاب وقطط ، وربما عافت نفس هذه الاخيرة أن تأكل مما يأكلون ، لأنها تأكل ما لا يأكلون وتنعم بما لا ينعمون هم وأولادهم. وكان لدعوتهم أكبر الأثر في دفع حركة الإنعاش الاجتماعي التي ظهرت معالمها في النصف الثاني من القرن الـــ 19".

وأخذ رجال الفكر والعلماء يحذرون من سوء العاقبة ويدعون إلى تحسين حال العمال وانتشالهم مما يعانونه من بؤس وحرمان؛ وقاد هذه الحركة المباركة في انجلترا الفيلسوف (كارليل) والمؤرخ (ماكولي)؛ وقد وقف هذا الأخير في البرلمان البريطاني عام 1846 محذرا من سوء العاقبة إذا لم تسارع الحكومة البريطانية ورجال الصناعة بالعناية بعمال المصانع ورفع مستوى حياتهم بقوله: "إذا نظرنا إلى الإنسانية من وجهة نظر تجارية وبقينا في اعتبار الإنسان آلة ... دون أن نمنحه فرصة الحياة ودون أن ندع له وقتا كافيا للرياضة والتثقيف. فثقوا أننا سنهدم بأيدينا كل الصفات التي جعلت من وطننا بلدا عظيما."ويقول (إدوارد فليني) وهو من أصحاب العمال الأمريكيين مخاطبا زملائه: "نحن لم ندرك بعد الماهية الحقيقية للإنتاج الكبير والمتمثلة في صالح أصحاب الأعمال والعمال معا."[21]

ويقول (إريك جونستون) رئيس الغرفة التجارية الأمريكية في خطبة وداعه وكانت تلك الخطبة نصيحة نفيسة يقدمها للرأسمالية أحد أقطابها العاملين إذ يقول فيها: "إننا نريد حقا نعم الحياة أوفر انتشارا بين الناس. إذن فما هو عيب المشاركة في الأرباح ؟ وما هو عيب ابتكار الحوافز للعمال حتى نزيد من إنتاجهم فيزيد ربحهم وربحنا ؟ ونحن نقول نريد لجميع الناس بيوتا أفضل وتعليما أرقى. وإننا نطلب مستوى صحيا يكفل حسن العيش للجميع حين تتقدم بهم السن، وإننا نريد جميع أسباب الرخاء لجميع الناس." ... كما تألفت في سنة 1872 في ألمانيا

جمعية السياسة الاجتماعية ؛ ضمت عددا كبيرا من رجال الأعمال والعلماء وأساتذة الجامعات والمفكرين ... دعت إلى تحقيق العدالة الاجتماعية عن طريق الإنعاش الاجتماعي لصالح المجموع. [22]

واشتهر من الداعين إلى التدخل الحكومي في هذا المجال السويسري (سيسموندي) الذي دعى إلى التدخل وذلك لتحسين الحالة الاجتماعية للعمال. ومن المفكرين الذين خدموا الطبقة العاملة (روبرت أوين) الذي حاول في عام 1800 أن يجعل العلاقات بين العامل ورب العمل على أساس التعاون لا المنافسة، وحاول إقناع أصحاب الأعمال بأن هناك تضامنا بين مصالحهم وفكرة العدالة الاجتماعية، وأنه لا يمكن الحصول على إنتاج وافر من الآلات وعمال مرهقين. لذلك يجب تحسين حالة العمال وتهذيب الآلة. ووضع (أوين) مجموعة من النظم لضمان حالتهم المادية والاعتناء بأطفالهم وأسس لهم جمعية إستهلاكية، وعمل على محاربة الفقر في محيط العمل، وكان يرى ان الرأسمالية هي سبب شقاء العمال، فاقترح نظاما شيوعيا ينفذ فيه الفرد ميوله الطبيعية الحسنة، وكان من آثار أفكاره وتلاميذه أن عني البرلمان الأنجليزي بتشريعات العمل ورفع القيود على اتحادات العمال. وفي فرنسا ظهر (لويس بلان) الذي نشر في عام 1841 رسالة عنوانها (تنظيم العمل) ومما جاء فيها أن للعامل الحق في عيشة راضية مقابل جهده؛ ولذا يجب على الحكومة تنظيم العلاقات العمالية وطلب منها إقامة مصانع اشتراكية يديرها العمال تحت إشرافها... و أن من حق الجميع العيش . وأن ينتج كل عامل بحسب كفايته ومقدرته الشخصية ،وأن يحصل على ما يحتاج إليه من مال.
وطلب(بلان) تنفيذ النظام الاشتراكي الذي وضعه، وتطلع إلى ديموقراطية تحل محل الرأسمالية.[23]

ولعبت الحركة النقابية دورا هاما في هذا المجال ، إذ بعد سنوات الاضطهاد والثورات التي توجت بالإعتراف الرسمي بها سنة 1824 ، بعد ان كانت ممنوعة بحكم قانون 1718 بانجلترا. اتجهت النقابات نحو تحسين الظروف الاجتماعية للعمال بتنظيم برامج المساعدات المتبادلة بين الأعضاء ، وذلك في حالات المرض والإصابة والبطالة والعجز والشيخوخة. وأنشئوا مشروعات التعاون الإنتاجي لحماية العمال من الاستغلال. وبعد نجاح المشروعات الاقتصادية والاجتماعية تمكنوا من تكوين مجلس اتحاد الصناعات القومي الذي وجه حملة واسعة للمطالبة بحق الانتخاب للعمال .ونجح في تحقيق ذلك بمقتضى لائحة الإصلاح التي

أقرها البرلمان عام 1867 وانتخب أول ممثلين للعمال في مجلس العموم البريطاني عام 1874. وقد أسفر التعديل الذي أدخل على قانون الفقراء عام 1894 عن جعل النواب المنتخبين عن العمال أعضاء في مجالس المراقبة للإشراف على مساعدات الفقراء.[24]

وساهمت الحركات التعاونية مساهمة فعالة في بلورة فلسفة اجتماعية رائدة في العصر الحديث فكرا وممارسة. ففي سنة 1844 خطرت في أذهان 28 فقيرا انجليزيا حرفتهم نسج القطن. وكانوا مختلفين من حيث المبادئ السياسية والمذاهب الدينية. فكان منهم : الميثاقيون والاشتراكيون (المثاليون)، والتعاونيون على طريقة (روبرت أوين). وكان منهم المتدينون والمتطرفون في السياسة والمعتدلون في الإصلاح. وعلى الرغم من تباين مشاربهم وعدم وجود المال لديهم ، انشئوا في (روتشديل) الفقيرة من مقاطعة لانكشير ديمقراطية اقتصادية صارت فيما بعد نموذجا للنشاط التعاوني في جميع انحاء العالم.

وكان رواد (روتشديل)على درجة كبيرة من الحكمة في إيجاد طريقة يحصلون بها على نصيب عادل من الثروة النامية التي إنتجها الإنقلاب. وكان لنجاح الحركة التعاونية البريطانية التي انشأها نساجو (روتشديل)، والتي احدثت انقلابا سلميا في الميدانين الاقتصادي والاجتماعي. ولازالوا ينشدون روحا في الصناعة والحياة الاجتماعية تستبدل بالمنافسة الانسجام الناجم عن التعاون ،وتجعل كل فرد خير الجميع، وتمد الصناعة والتجارة بدعامة من الخلق القويم، وترفع مستوى المعيشة بالجهود التعاونية. وكانت سببا في انتشار التعاون في جميع انحاء العالم المتحضر وفي مدة جيلين اتحدت الحركات التعاونية في شتى الأقطار عن طريق (الحلف التعاوني الدولي). وقد شمل هذا الحلف قبل الحرب العالمية الأخيرة 39 دولة. (25)

وهناك حركات دينية على جانب كبيرمن الأهمية في هذا المجال، ولعبت دورا لا يستهان به في هذا المجال، ونخص بالذكر جمعيات(الشباب المسيحية) التي بدأت في انجلترا سنة 1844 برئاسة (جورج وليامز)الذي كان يهدف إلى إعادة شباب لندن إلى أسلوب الحياة المسيحية النقية.وانتشرت الفكرة في كثير من المدن الأمريكية وكان هدفها تحسين الجوانب الروحية والعقائدية للشباب، وإنشاء وحدات سكنيةزهيدة الإيجار تتوفر فيها الشروط الصحية والمرافق المناسبة لمصلحة الشباب، الذي ينتقل إلى المدن الكبرى سعيا وراء العمل وتعجز موارده الضئيلة عن إقامته في المساكن ذات الإيجارات الباهضة. [26]

وبنشوء حـــــركة الاشتراكية المسيحية ونموها بعد انهيار حركة مطالبة العمال بالحقوق السياسية عام 1848 بقيادة (فريدريك دنيسون موريس) الذي كان يعتقد هو وأتباعه بضرورة إقامة مملكة الله على الأرض ؛ وأن إقامتها تتوقف على صحوة أخلاقية دينية تأتي عن طريق إيقاظ الوعي الاجتماعي ... اعتنقت هذه الجماعة فكرة تحسين الحالة الاجتماعية للطبقة العاملة؛ فنادوا بواسطة الكنيسة بمساعدة جماهير العمال التي تتشوق إلى التحرر الفكري والاجتماعي.[27]كما لم يستطع مفكرو المسيحية المحدثون ان يقفوا موقف اللامبالاة حيال التبدلات الاقتصادية والاجتماعية؛ فجاء (لوبلاي) في أول الأمر بمذهب السلطة الأبوية الحنون الذي لا يزال ماثلا إلى اليوم في مدرسة الإصلاح الاجتماعي؛ بالإضافة إلى مذهب التعاونية لدى (لاتوردي بن) و(كنلر) ... إلخ[28]

كما أن هناك حركة لها باع طويل في إرساء دعائم الخدمة الاجتماعية في صورتها الحديثة ألا وهي حركة الاشتراكية الفابية التي نشأت عام 1883، وكانت من اهم الجمعيات التي اهتمت بالإصلاح الاجتماعي. وكان من بين أعضائها الرواد (برناردشو) و(سيدني) و(بياتريس واب) وغيرهم من رجالات الفكر السياسي والاجتماعي. وكانت عكس الماركسية تطالب بالقضاء على الفقر عن طريق التشريعات الاجتماعية التي توفر خدمات الرعاية الاجتماعية باعتبارها حقوق للمواطنين مثل: بناء المساكن للطبقات العاملة، وتخفيض ساعات العمل ،وتحسين ظروفه في المصانع ،ورفع أجور العمال ذوي الدخول المنخفضة ... إلخ. ولقد كانت التشريعات الاجتماعية التي صدرت في مطلع القرن الحالي محور مبادئهم الأساسية. [29]

كما ساهمت حركات تنظم الإحسان والمحلات الاجتماعية ونظم المدرس الزائر، وسيدة الإحسان والممرضة الزائرة في ظهور الاتجاهات التي تهدف مباشرة لقيام التخصص المهني في الخدمة الاجتماعية. ويمكن التركيز في هذا المجال على حركتين اجتماعيتين على جانب كبير من الأهمية في هذا المجال ؛ لأنهما تمثلان البذور الأولى لمهنة الخدمة الاجتماعية بمفهومها الحديث. وهما حركتا: تنظيم الإحسان، والمحلات الاجتماعية اللتان ظهرتا خاصة في انجلترا وأمريكا نتيجة فشل التشريعات المتوالية لمواجهة مشكلات الفقر منذ صدور اول تشريع سنة 1601 بانجلترا، وما تبعه من تشريعات.وذلك لقيامها على أسس غير علمية تقرر مسؤولية الفرد المطلقة عما آل إليه من مصير، وانه بالردع والمهانة والتحقير والسجن يمكن

القضاء على ظاهرة الفقر والتسول وما إلى ذلك. أولاهما حركة (تنظيم الإحسان)التي ظهرت اساسا في انجلترا حوالي السنة 1869 نتيجة للعيوب الشائعة في قانون الفقراء وتطبيقاته. وقد تمكنت هذه الحركة من تنظيم الجهود الأهلية في ميادين الإحسان، والبر بالفقراء استنادا على بعض الأسس الإنسانية السليمة. [30] وقد حدث عام 1873 أن تكون مؤتمر قومي لجمعيات الإحسان .وقد مهدت تلك التجربة لإنشاء أول جمعية لتنظيم الإحسان في الولايات المتحدة الأمريكية على يد (جرتين) الذي كان على اتصال بجمعية تنظيم الإحسان بمدينة لندن. وقد انشأت تلك الجمعية بمدينة (بافالو) عام 1877. وثانيهما (حركة المحلات الاجتماعية) التي قامت على فلسفة جديدة ، حيث اقام المهتمون بالإصلاح الاجتماعي في المحلة التي تنشأ في الأحياء الفقيرة التي ينتشر فيها الفقر والإجرام وغيره. ويعيشون مع أهالي هذه الأحياء لمعاونتهم في الوصول إلى الحياة الكريمة النافعة ،عن طريق التأثير في عاداتهم واتجاهاتهم. وكانت محلة (توينبي هايل) في لندن عام1884 قد وجهت الأنظار إلى طريقة مستحدثة لعلاج الفقر والإجرام بعيدة عن الإحسان أو العقاب، ومعتمدة على مساعدة الأفراد لأنفسهم وإعادة تأهيلهم لحياة أفضل عن طريق إرشادهم وتوجيههم. وسرعان ما انتشرت حركة المحلات في أجزاء كثيرة من انجلترا والعالم .وكان من نتيجتها ان ظهرت مهنة الخدمة الاجتماعية اوائل القرن الحالي.[31]

كما لعبت العلوم الإنسانية خاصة الاجتماعية والنفسية دورا هاما في هذا المجال؛ حيث بدأ الاهتمام بمعضلة الإنسان الذي عصفت به التحولات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية بعد ان كان الاهتمام منصبا على النواحي الميكانيكية والاقتصادية البحتة .وسيطر هذا النوع على جل الدراسات والبحوث خاصة مع مطلع الثورة الصناعية. ويجسد هذا التحول مقولة (اوسكار بولاك) من الجناح اليميني للاشتراكيين النمساويين والباحث في شؤون الثورة الصناعية الثانية: "إننا بأمس الحاجة إلى فلسفة إنسانية جديدة منطلقة روحيا وغنية بإنسانيتها [32] فطرحت إلى الوجود عدة تخصصات علمية كان لها وقعها الإيجابي على حركتي التصنيع والإنعاش الاجتماعي. حيث أثبتت الحقيقة التي مؤداها : أنه لا سبيل لتحقيق بحبوحة اقتصادية دون تطوير الظروف الاجتماعية المناسبة لاحتضان حياة ألإنسان ومفندة لمزاعم الداروينية، والممارسة البدائية التي ميزت حياة المجتمعات القديمة التي تقوم على تصور يقصي الضعفاء والعجزة والمحتاجين من دورهم في البناء الحضاري.ومن الأوائل الذين اهتموا بالعنصر

الإنساني في الصناعة (اندر أور). لقد تضمن كتابه الذي نشره عام 1735 باسم (فلسفة الصناعة) عناصر العلاقات الإنسانية فأضاف العنصر الإنساني إلى الجوانب الميكانيكية والتجارية للصناعة ،من خلال تقديم الشاي الساخن للعمال والرعاية الطبية واستخدام المراوح للتهوية والتعويضات في حالة المرض ... إلخ. [33]كما ساهمت البحوث والدراسات خلال هذه الحقبة دورا كبيرا في دفع حركية الرعاية الاجتماعية وخدماتها سيما تلك المتعلقة بالعمل والعمال.

كما ساهمت مذاهب تدخل الدولة في الميدانين الاقتصادي والاجتماعي مساهمة فعالة في هذا المجال على اختلاف الصور والأشكال التي إرتدتها. سواء المذهب الذي ظهر بألمانيا على يد (ليست) والذي يطالب بالتأميم الاقتصادي ،أو مذهب الحماية في نظر (كاري) بالولايات المتحدة الأمريكية ،والمدرسة الإنتقادية في نظر (سيسموندي) الذي يأخذ على الليبراليين عنايتهم ببناء الثروات عوض عن البحث في الرفاه المادي للإنسان، والمذهب الصناعي في نظر (سان سيمون) ...وقد تمخض عن ذلك مذهب التوجيه الاقتصادي الذي يحافظ على الأطر الاقتصادية الرأسمالية في الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج وفي مطلب الربح.[34] حتى أن (ديجي) قد أنكر اعتبار الملكية حقا واستعاض عنها بفكرة الواجب أو الوظيفة الاجتماعية. تمارس على نحو يحقق التضامن الاجتماعي والتعايش بين الطبقات. ورتب على ذلك حق الدولة في التدخل لحمل الشخص على القيام بأعباء هذه الوظيفة إذا أهملها أو تراخى في القيام بها.

ونفس الدور أو أكثر لعبته المذاهب الاشتراكية المتعاقبة ، سواء التي ظهرت في حلة المشاركة كما لدى (روبرت أوين، وشادل فوريه، ولوي بلان)، أو في حلة اشتراكية تحررية كما لدى (برودون)، أو التي تجلت في صورة حاسمة كالاشتراكية العلمية لدى (كارل ماركس)[35]، التي تأسست مع صدور البيان الشيوعي الذي صاغه بمشاركة (انجلز) واللذان ذيلاه بالعبارة الشهيرة." يا عمال العالم اتحدوا". وشاعت هذه الأفكار بسرعة بين صفوف الطبقة العاملة ، خاصة مع نمو التيارات السياسية الراديكالية التي دعت إلى تغيير جذري في نمط وملكية وسائل الإنتاج، وظهور ما يسمى بالنقابية الجديدة التي تشير إلى توسع سريع للتنظيمات العمالية خارج مناطق ظهورها التقليدية.[36]

وبموازاة مع ذلك نمت الأفكار الخاصة بحقوق الإنسان التي تؤكد حقه في حياة كريمة وملائمة؛ والتي انتهت إلى ظهورما يسمى بالديمقراطية الصناعية، والتي أدت بدورها إلى توسع انظمة المشاركة العمالية في إدارة المنشآت الاقتصادية. فأخذت المطالب العمالية تتوسع وتأخذ أبعاد جديدة تجاوزت حدود المطالبة بالأجر المرتفع، وتحسين الظروف المهنية إلى الاهتمام بكل النواحي التي تمس حياتهم وأسرهم كأفراد في مجتمع. ومن ثم اتجهت إلى صياغة مفاهيم جديدة كان لها وقعها على الأنظمة الرأسمالية. مما دعاها إلى محاولة القضاء على ما يمكن من اضطراد قوة هذه الحركات حفاظا على النظام الرأسمالي من الضياع ؛ ذلك النظام الذي كانت الخدمة الاجتماعية فيه تمثل فلسفة إصلاحية تقوم على (سياسة الترقيع الاجتماعي)،وذلك من زاوية انها تنظر إلى بنا المجتمع المتداعي على انها ضرورة حتمية أملتها الظروف، وأن دورها يبدأ منذ أن تتخلل الثغرات ذلك البنيان المهلهل؛ حيث يبدأ في سد الفجوات ومحاولة إيجاد الإلتحام بين أنسجة المجتمع المفككة ... وكان لا بد إذن من أن تتوسل الرأسمالية بالطرق المختلفة التي تمكنها من امتصاص طاقات السخط والتبرم لدى الطبقات المدحورة.[37]

كما تغيرت نظرة أصحاب الأعمال إتجاه مستخدميهم، خاصة مع احتدام حدة التنافس وندرة اليد العاملة. وبالتالي لم تعد الوظيفة الاقتصادية للمشروعات (مشاكل الإنتاج المادية، تطبيق الوسائل والتحسينات العلمية في الصناعة ووسائل الرقابة و انواعها، و مشاكل التموين والتسويق التي استنفذت كل وقت وجهد الإداريين والفنيين في الماضي محور اهتمامهم. وأصبحت المشاكل الاجتماعية والوسائل التي تستهدف التعاون بين أفراد المنشأة وجماعاتها تلقي العناية منهم، خاصة بعد ان تأكد أنه لا يمكن أن ينجح أي مشروع في وظيفته الانتاجية إلا إذا نجح اولا كوحدة اجتماعية أو كنظام اجتماعي. وكذلك لن يرجى للصناعة تقدم، ولن يكون هناك امل في رفع كفايتها الانتاجية مادام الإدارة لا تعرف الكثير عن الإنسان. لأن الإدارة الصناعية ليست مجرد دراسة ناحية فنية أو تنظيم عملية إنتاجية؛ ولكنها أكبر وأعمق؛ من ذلك إنها تتعلق بكيفية تنظيم القوة البشرية، وتهييئتها للعمل. ومن ثم كان واجبها الأول الاهتمام بالعلاقات الصناعية والإنسانية وإعارتها العناية اللازمة. [38]

كما ان لعجز محاولات المهنيين والمفكرين والمصلحين وعلماء الإنسانيات في التغلب على هذه الجوانب الباتولوجية والاجتماعية في المدينة الصناعية؛ من خلال سلسلة مقترحاتهم

وبحوثهم، وحركاتهم الإصلاحية دورا في دفع حركية الخدمات الاجتماعية العمالية. ذلك لأنها لم تحقق نجاحات نتيجة لأنه لم يكن المطلوب هو الأمانة والشفقة، وإنما المطلوب نماذج جديدة في التنظيم تتحقق وهذا الوسط الحضري. ولقد حفزت هذه المشكلات المترتبة عن التصنيع غير المخطط والتحضر تنظيمات عديدة. وجعلتها تعمل على مواجهة تلك الأزمات في مجالات الصحة والرفاهية والترفيه، والتعليم ... وكانت هذه التنظيمات بعضها حكومي وبعضها خاص. (39)

وقد لخص (فريدمان) حصيلة ذلك (بالإشارة إلى بريطانيا ولكن ذات دلالة أوسع) ؛ فأوضح كيف أن دور الملكية في المساومة قد تعدل أولا من خلال التغييرات التي طرأت على العلاقات بين أصحاب العمل والعمال نتيجة إلغاء جريمة التآمر والاعتراف بوسيلة المساومة الجماعية، وتشريعات التأمين ألاجتماعي، والتفسيرات القانونية الجديدة التي أعلنتها المحاكم لعقد العمل، وثانيا بالقيود المباشرة التي فرضت على استخدام الملكية الفردية مثل التفسير الصارم لإساءة استعمال الحقوق والقيود المفروضة على حقوق الأمتياز. والالتزامات القانونية المفروضة على أصحاب الملكيات الصناعية والملكية العامة. كما تغيرت وظائف العقد نفسه بظهور (العقد القياسي)الذي ظهر نتيجة التركيز ألاقتصادي وحلول المساومة الجماعية محل المساومة الفردية، وزيادة الرفاهية والخدمات ألاجتماعية وظهور بعض الوظائف الإدارية الصناعية التي تتمتع بها الدولة. (40)

ثالثا: أشكالها ومظاهرها في عصر مـــا بعد الثـــورة الصناعية

نتيجة للعوامل والظروف السالفة الذكر، بدأت السياسات الاجتماعية الجديدة تغزو الأمم والشعوب. خاصة بعد أن أيقنت الدول والحكومات أن عليها واجبات اتجاه أفرادها . وأن ما تقدمه للمحتاجين منهم من عون ومساعدة ليس إحسانا بل حقا لهم.وأخذت الدول الصناعية

تسن التشريعات والقوانين المختلفة. ويعبر عن هذه الحقيقة (عادل العوا) بالقــول:" أقبل القرن الــ 19 وأكثر الكتاب يظهرون ارتيابهم من الدول، ويعربون عن ثقتهم بالحرية الاقتصادية والنشاط الفردي، وأدبروا وأغلبهم ينادون بتدخل الدولة في النظام الاقتصادي والاجتماعي." (41)

وأصبح من الأمور المتفق عليها في الوقت الحاضر أن يتضمن التخطيط للتنمية الجوانب الاقتصادية والاجتماعية ... فالتنمية الاقتصادية ترتبط ارتباطا وثيقا بالتنمية الاجتماعية؛ إذ ان ارتفاع مستوى الخدمات العامة يؤثر تأثيرا واضحا في برامج التنمية الاقتصادية ويؤدي إلى زيادة الكفاية الإنتاجية للفرد. [42]وهو ما توصل إليه الخبراء الاجتماعيون في مؤتمراتهم العالمية ، حيث رأوا أن التنمية الاجتماعية هي العملية الشاملة للتغير والنمو التي تقضي علاجا متكاملا ومتوازنا بالنسبة لمظاهر الرعاية والخدمات الخاصة بأفراد مجتمع معين؛ لإدخال التغييرات اللازمة في البناء الاجتماعي للوصول إلى هذه الغاية. [43] وأصبحت بالتالي سياسات الإنماء الاجتماعي تقوم على أساس من الاستخدام المثمر والمفيد لطاقات الناس ، والنهوض الذي يستند إلى العمل الاجتماعي عن طريق التعليم والتدريب، وحيث ينظم الناس أنفسهم أو يعودون نشاطهم للتخطيط والتنفيذ وفق احتياجاتهم، وبما يحل مشاكلهم. [44]

ففي المجال العمالي تدخلت الدول لتنظيم علاقات العمل، وتوفير الحد الأدنى لحياة إنسانية كريمة لملايين من الأيدي العاملة الفقيرة، وفرضت الالتزامات الاجتماعية التي تطلبها الإنعاش الاجتماعي للعمال خاصة الصناعيين منهم تحقيقا للعدالة الاجتماعية والمثل العليا التي بدأت تتأكد كقيم اجتماعية أساسية للمجتمعات.هذا التحول الذي ميزه تدخل الدولة في توفير بعض خدمات الرعاية الاجتماعية، وإلزام أرباب العمل بضمان توفير الحد الأدنى من الخدمات الضرورية عن طريق القوانين ، وتعيين هيئات خاصة بالمراقبة والتفتيش تقوم على متابعتها لقي معارضة شرسة من قبل تيارات فكرية وبعض أرباب العمل خاصة أصحاب الفكر الليبرالي، وأيضا المذهب الذي يؤمن بمسؤولية الفرد الكاملة عن حالة فقره ،أي أن الفشل الذاتي أو الشخصي هو السبب الرئيسي للفقر، وإغفال العناصر الاجتماعية و الاقتصادية المحيطة التي تخرج عن دائرة إرادته وسيطرته من بينها:

ا- أنصار المذهب الحر : الذين يستندون إلى فكرة أنه لو اختفت هذه القواعد واللوائح وتركت الحقوق الطبيعية للإنسان تأخذ مجراها، فإن آثار هذه الحرية تكون واضحة في المجتمع، وتؤدي إلى إزدهاره وتقدمه. وبتطبيق أحكام هذه النظرية من الناحية الاقتصادية يكون صاحب العمل حر في تشغيل العمال والإستغناء عنهم عندما يرى ضرورة لذلك ؛ وكذلك العامل حر في اختيار ما يناسبه من الأعمال وفي الأوقات التي يشاء . ويعتبر أصحاب هذا التوجه أن كل تدخل سواء في أعمال رب العمل أو رغبات الأجير يمثل قيدا على الحرية الطبيعية للفرد، والمنافسة الحرة. ويستندون في ذلك إلى أن سعي كل فرد لتحقيق مصلحته سوف يؤدي في النهاية إلى تحقيق الرفاهية العامة للمجتمع. (45)

ب- أنصار المالتوسية : الذين تزعمهم (توماس مالتس) الذي لخص أهم أحكام نظريته في كتابه (مقال في السكان) الذي صدر عام 1898 وفحوى هذه النظرية أن المجتمعات المتخلفة إقتصاديا هي التي تؤدي إلى شقاء الإنسان، وتجعل سكانها يعيشون على الكفاف. كما ترى أن عدد السكان يزيد في شكل متوالية هندسية ويتضاعف كل 25 سنة. بينما الغذاء لا يزيد إلا وفق متوالية حسابية في أحسن الظروف والأحوال، ومن ثم فإن الفشل في تغذية هذا العدد المتنامي يؤدي إلى كوارث وحروب وصراعات. واقترحت بديلا لذلك يتمثل في التعفف وتأخير الزواج، والحد من زواج الفقراء الذين يحتاجون إلى المساعدة لأن الخدمات التي تقدمها لهم الدولة سوف تغريهم بالزواج والإنجاب، وزيادة عدد الأفراد الذين يطلبون المساعدة. وبدلا من أن تحل مشكلات الفقر سوف تؤدي إلى رفع أسعار المواد الغذائية وبالتالي إلى فقر الطبقات العمالية برمتها.

ج- توماس شالمرز : الذي انتهى نتيجة تجاربه العديدة في مجال المساعدات ، خاصة أثناء استدعائه لتنظيم الرعاية الاجتماعية في مقاطعة (جلاسكو) ؛ التي دامت 4 سنوات إلى ان توزيع المساعدات الحكومية تجري بطرق عشوائية، واعتبرها مضيعة للوقت والجهد والمال. وأن نظام المساعدات الذي تقوم به الدولة يحط من كرامة الفرد ويحتقر إنسانيته ،ويحطم إرادته ويضعف كل دوافع لديه في الاعتماد على نفسه ، ويضعف ميل الأسرة والأقارب والجيرة في بذل المساعدة للمحتاج، ويحرم من الاستفادة من الدوافع الطبيعية الكامنة في نفس الموسورين في البر بالفقراء والإحسان إليهم. واقترح لذلك دراسة حالة طلب المساعدة جيدا . ودعى إلى إحياء الأساليب التقليدية في الرعاية الاجتماعية التي تعتمد على البر والإحسان في

مستوياتها الدنيا؛ أي على مستوى الجماعات والمؤسسات الاجتماعية الأولية والمحلية إنطلاقا من الأسرة، الجيرة، الأقارب، المؤسسات الدينية، مساهمات الأثرياء، مساهمة المجتمعات المحلية في آخر المطاف.[46]

هذه المعارضة لم تثني الدول والحكومات من تبني سياسات اجتماعية توسعت تدريجيا ببرامج شملت مختلف الفئات والمجالات الاجتماعية المتنوعة نتيجة لعوامل موضوعية ساهمت بالقدر الكافي في هذا المجال ؛ من ذلك الأزمات الاقتصادية خاصة تلك التي عصفت بأمريكا من 1930-1935 ، والتي تدخلت على إثرها الحكومة المركزية في إدارة مشروعات اقتصادية لصالح العمال واستطاع (هاري هوبكنسن) ، وهو أخصائي اجتماعي ومستشار (روزفلت) أن يغير اتجاهات السياسة الاجتماعية الأمريكية رأسا على عقب.وأصبحت الحكومة المركزية مسؤولة مباشرة عن كثير من مشروعات الضمان الاجتماعي.

وفي انجلترا حملت الحرب العالمية الثانية انجلترا على التوسع في مشروعات التأمين الصحي والضمان الاجتماعي. فبعد معركة (دنكارك) التي أدت إلى سقوط فرنسا ، وتعرض انجلترا للخطر، بدأ التحول في السياسة الاجتماعية الحكومية حتى أصبحت تشكل ميزانية مشروعاتها الاجتماعية 30 % من الميزانية العامة . وكانت الدول الإسكندنافية، وأنجلترا السباقين لاحتضان سياسة اجتماعية حكومية في هذا المجال.[47]

وبظهور فكرة الدولة الوالدية أو الدولة العطوف بادرت ألمانيا إلى الأخذ بتطبيقاتها ، حيث استطاع (بسمارك) المستشار الألماني أن يقنع (الرايستاغ) بثلاث انواع من التأمينات لصالح العمال: التأمين الصحي، التامين ضد الحوادث وضد العجز والشيخوخة. وهكذا سبقت ألمانيا كل الدول بما فيها تلك السباقة في ميدان رعاية العمال والنهوض بهم، والتي استطاعت بفضل الصفوة البورجوازية أن تشكل إلى جانب حزبيها السياسيين التقليديين (المحافظين والأحرار) حزبا ثالثا هو (حزب العمال) الذي كان دعما قويا للنظام البرلماني. واستطاع أن يقبض على مقاليد الحكم في العقد الأول من القرن العشرين.وكان من إنجازاته فرض ضريبة دخل تصاعدية، وسن قوانين للتأمينات الاجتماعية ضد المرض والعجز والشيخوخة والبطالة ؛ فضلا عن تأميم البلديات لصالح بعض الخدمات العامة، وإخضاعها إداريا لها (الماء، الغاز، النقل). وتوسعت فكرة الدولة الأبوية التي تولى العمال رعايتها ؛ فاهتمت بتحسين أحوالهم .

وأخذت بعض الحكومات كما حدث في بريطانيا وألمانيا تسن التشريعات التي تنص على إنشاء المساكن للعمال ضمن مشاريع تخطيط المدن كما حدث في (برمنجهام).[48]

وساهمت الأبحاث والدراسات مساهمة فعالة في هذا المجال خاصة تلك الإسهامات التي قدمها علم الاجتماع الوصفي ، الذي أمد المجتمعات في هذه الحقبة التاريخية من تطورها بالكثير من المعلومات الدقيقة الموثوق بها عن بعض موضوعات السياسة الاجتماعية التي يعالجها السياسيون ورجال الإدارة والمصلحون الاجتماعيون. ومن اوائل الأبحاث الاجتماعية وخاصة في بريطانيا المسوح التي أجريت عن الفقر ، وعن مشاكل أخرى خاصة بالحياة الحضرية ابتداءا من منتصف القرن الـ 19، و قد أوضحت هذه المسوح وخاصة مسوح (بوث و راونتري) في نهاية القرن التاسع عشر على نحو مفصل وصارم مدى الفقر وطبيعته في مجتمع صناعي. وبالإضافة إلى ذلك استطاعا ان يكشفا عن أسباب الفقر المدقع، ونقص فرص العمالة المنتظمة، والحوادث والأمراض التي يقاسي منها العمال الأجراء، وقد أثرت هذه الأبحاث وما شابهها دون شك في السياسة الاجتماعية . وقد بينت إحدى الدراسات التي أجراها (راونتري ولافرز) صدرت عام 1951 كيف أن سياسات دولة الرفاهية وخاصة تحقيق العمالة الكاملة، وزيادة المساعدات الفعالة التي تقدمها الدولة في حالات الضرر كالمرض أو الحوادث كادت تقضي كليا على الفقر بصورته الأولية الواضحة .

كما قامت إدارة المسح الاجتماعي الحكومي البريطاني بإجراء العديد من المسوح لحساب بعض الهيئات الحكومية ؛ كما شجعت إدارة البحوث العلمية والصناعية إجراء العديد من البحوث الاجتماعية على المشكلات الصناعية . وأنشأ البرلمان الدانماركي عام 1958 (المعهد القومي للبحوث الاجتماعية التطبيقية) للاضطلاع ببرنامج مستمر للبحوث في مشكلات الرفاهية الاجتماعية.وعلى غرار المعهد الدانماركي للبحوث الاجتماعية التطبيقية ولجنة برامج البحوث في الهند، والهيئة الحكومية للمسوح الاجتماعية في بريطانيا ؛ هناك أمثالهم في بلاد أخرى تتمثل مهمتها في إجراء دراسات محددة مطلوبة لرسم السياسات ، وكذلك جمع معلومات بانتظام عن الجوانب الرئيسية للحياة الكريمة.[49]

وازداد الاهتمام بهذا الميدان نتيجة لنجاح ثورة أكتوبر، وسيطرة الحزب الشيوعي على دواليب السلطة في الإتحاد السوفيتي، وتوالى سيطرة الأحزاب الاشتراكية الشيوعية على مقاليد الحكم في مختلف القارات خاصة أوروبا الشرقية ؛ ومبلغ ما انفقته هذه الأحزاب على أوجه

الرعاية الاجتماعية؛ حيث بلغت نفقات الإتحاد السوفيتي التي رصدتها للرعاية الاجتماعية سنة 1965 حوالي 36 مليار روبل. [50]

كما أنه بزيادة نفوذ الأحزاب الديمقراطية المسيحية والاشتراكية في الخريطة السياسية للدول الرأسمالية؛ توسعت مفاهيم الديمقراطية الصناعية والمشاركة العمالية. ومهما كان شكل وطبيعة تلك المشاركة فإنها أدت دورا هاما في الارتقاء بالظروف المهنية والاجتماعية للعمال إلى المستوى المقبول.

كما سمح للنقابات العمالية بالارتقاء في السلم الاجتماعي للدول الرأسمالية ، حيث أصبح رجال الأعمال والعمال والدولة ثالوثا يعمل كأحزاب متضامنة في آلة واحدة. ويهدف إلى إقرار سياسة اقتصادية تقوم على التوظيف الكامل والتوزيع الكامل. [51] واستطاعت الحركة العمالية إضفاء المؤسسية على عدد كبير من القرارات . فالتفاوض الجماعي ومعالجة المطالب تشكل المظاهر الرئيسية لهذا النجاح في امريكا، و تشارك النقابات في منشآت البلدان الاشتراكية ... وقد عرفت فرنسا حركة قوية في إضفاء المؤسسية على العديد من قطاعات التنظيم الاجتماعي؛[52]وأصبح للنقابة دورا كبيرا في توفير عددا من الخدمات الاجتماعية .وقد يكون ذلك من اهدافها لكونها منظمة دائمة للعمل تستهدف الدفاع عن شروط عملهم وتحسين أحوال معيشتهم. [53]

أما على مستوى التنظيمات الصناعية فقد ركز علماء الاجتماع وعلماء النفس، وعلماء الصحة الاجتماعية انتباههم على العمل في الصناعة بعد أن فقد الأسس الإنسانية، واتفقت آراؤهم جميعا على إبراز افتقار العمل الصناعي الحديث للروح الإنسانية؛ وما ترتب على ذلك من مظاهر المرارة والحسرة والغم واليأس ، التي أتت على البقية الباقية من شخصية العمال، و كان أثرها أعمق و أعنف من قلة الأجور أو خفضها. ومن المؤكد أن هذه الانفعالات الإنسانية كما أشار إليها (فريدمان) كاليأس والحرمان والانقياد والخضوع والسأم والملل والشك ... والتي تصيب العمالة من جراء التنظيم الصناعي ، والتي يوجد بالتأكيد مسكنات لعلاج هذه المشكلات الإنسانية الخطيرة التي شرحها (فريدمان) ، وغدت هذه المسكنات ضرورية لدرجة أنه أصبح من العسير العثور على أي دواء مستديم خارج نطاقها. وأهم هذه المسكنات زيادة القدرة الشرائية والإكثار من الأعمال المدرة، وتنظيم اوقات الفراغ ، وإنشاء

المساكن الرخيصة ... ولكن الأهم أن تبذل جهودا موازية لها لتحسين ورفع مستوى الحياة ، والعمل داخل المؤسسات نفسها، وفي قلب الصناعة وفي عقر دارها. [54]

لهذا وبعد ان أهمل العامل ككائن نفسي واجتماعي؛ فطن رجال الأعمال والصناعة إلى ضرورة العناية بالعوامل النفسية ، لما لها من أهمية وعلاقة بالإنتاج كما وكيفا. فظهر علم الهندسة البشرية الذي يركز ويوجه اهتمامه بدراسات تكييف العامل لمهنته، وتكييف المهنة للعامل مع مراعاة الشروط الاجتماعية التي تحيط بالعمل والعمال. [55]وأصبحت بالتالي الخدمات الاجتماعية تحتل مكانا هاما في الهيكل التنظيمي للمنظمات ، خاصة الصناعية منها في صورة قسم أو إدارة بنفس الدرجة أو أكثر من مثيلاتها ولو اختلفت تسمياتها. فإدارة الأفراد أصبحت وظيفة من وظائف الإدارة ، او جزء من العملية الإدارية تختار العاملين ذوي الكفاءات المناسبة، وتستثمر جهودهم وتوجه طاقاتهم، وتنمي مهاراتهم وتحفزهم وتقيم أعمالهم وتبحث مشاكلهم، وتقوي علاقات التعاون بينهم وبين زملائهم ورؤسائهم. وبذلك تساهم في الهدف الكلي للمنظمة من حيث زيادة الإنتاجية وبلوغ النمو المطلوب للأعمال والأفراد. [56]

وبتطور العلاقات الصناعية أو علاقات العمل ، وهي ذلك القسم من الإدارة الصناعية الذي يتعلق بالجهود الإنسانية العاملة في المشروع الصناعي ؛ أصبح مدير العلاقات الصناعية يترأس خط وظائف الخدمة مثل: العيادة ،المستشفى،المطعم ،المكتب ... إلخ. وقيامه بتقديم، النصح والإرشاد للمدراء في مستويات المؤسسة كافة على اختلاف درجاتها حول المسائل المتعلقة باختيار الموظفين، التدريب، الملاحظة...الخ [57]

وعين أصحاب الأعمال لهذا الغرض موظفا متخصصا في الخدمة الاجتماعية والإدارة العمالية خاصة؛ ومهمته تحسين حالة العمال الصحية والمعنوية باعتباره أهم آداة في الإنتاج . وذلك بتقديم ما يراه مناسبا لهم من الخدمات الاجتماعية التي لا تقتصر عليهم وحسب، بل تمتد إلى محيط أسره م. لقد ظهرت هذه الوظيفة في المصانع بظهور القرن الحالي . وأصبح العمل الذي يقوم به هذا الموظف مهنة يتخصص فيها من يصلح لها من الرجال والنساء، فيدرسون دراسات منظمة تشرف عليها الجامعات في مختلف الأمم الراقية وتشمل دراساتهم الصحة الصناعية، علم النفس الصناعي، إدارة وتنظيم المؤسسات الصناعية، التشريعات الخاصة بالعمل والعمال، تاريخ التقدم الصناعي والحركة العمالية والاقتصادية والصناعية والاجتماعية ... إلخ [58]

إن إحساس العامل بإشباع حاجاته المادية والمعنوية المرتبطة بالصحة والتعليم، وتلبية احتياجات المأكل والملبس والترفيه. والمرتبطة بالإحساس بالتقدير والمكانة، وتكافؤ الفرص عن طريق حوافز العمل المادية والمعنوية ؛ التي تدفعه في نفس الوقت لزيادة إنتاجه وإحساس العامل بإشباع ذلك كله يرتبط بالصحة النفسية لديه. فكلما أشبع العامل حاجاته قلت الصراعات الداخلية، وازدادت علاقاته الاجتماعية بزمالائه وبالإدارة قوة وصحة . وكلما قلت سبل إشباع هذه الحاجات يشعر بالسخط ناحية العمل والزملاء والإدارة. [59]وقد استوعب هذه الحقيقة الكثير من أصحاب الصناعات في جميع أنحاء العالم. فوفروا لعمالهم جميع الخدمات الاجتماعية.وفي هذا المجال كتب عامل في مصانع (ميشلان) الفرنسية التي كانت محط الأنظار لمناهجها الاجتماعية معبرا عن نفسه مشيرا إلى رفاهيت ه وزملائه في المصنع : "لقد ولدت في مهد من ميشلان، و أطعمت من زجاجة من ميشلان، في منزل من ميشلان. و بالطبع فقد لعبت في حضانة من ميشلان. فأنا كعامل وصانع من ميشلان ، قد تناولت وجباتي في مقصفه، وذهبت إلى ملاهيه ودور عرضه، وإذا لم أخرج من كل هذا فسوف أدفن في الحال في مقابر ميشلان.[60] ويضرب لنا (توماس بيترس) و(روبيرت واترمان) أروع الأمثلة عن اهتمام المؤسسات الأمريكية العملاقة بعمالها اجتماعيا. وذلك في دراستهما الطويلة والشاقة حول سر نجاح هذه المؤسسات ، والارتفاع المطرد لرقم أعمالها من سنة لأخرى. والتي لخصاها في كتاب عنوناه بـــ (ثمن الامتياز ـــــــــــ سر نجاح أحسن المؤسسات) ،والتي انتهيا فيها إلى نتيجة مفادها : أن سر نجاح هذه المؤسسات هو الاهتمام بعمالها في الجوانب التي يحتاجون إليها ، بالإضافة إلى المناخ التنظيمي الجذاب والمشجع الذي اندمج فيه العمال إندماجا كليا؛ لدرجة أن أصبح صالح العمال والمؤسسات شيئا واحدا. ويصعب حصر هذه النماذج لكثرتها، فقط يجب الإشارة إلى بعض المؤسسات التي كانت محل الدراسة وهي: جنيرال موتورز، لوفيس ستروس، إ.ب.م، دانا، وال مارت، ماك دونالد، دلتا للطيران، كوداك، لولر، ديزني،هاولت باكر... وغيرها.[61]

كما دأب الفقه الاجتماعي الحديث يتحدث عن انواع من الأجر تبدوا غريبة عن الأجر التقليدي ومنها الأجر غير مباشر. فذهب معهد العلوم الاقتصادية في فرنسا إلى وضع نظرية عرفت ب(نظرية الأجور الثلاث) ومؤداها أن للأجر ثلاث عناصر: أجر مقابل جهد، وأجر اجتماعي لا يقابله جهد فردي أو إنتاجي، والثالث أجر غير محدد للمقدار ، وتندرج تحته

الخدمات والأعمال الاجتماعية التي تقوم بها المشروعات لمصلحة عمالها. [62] فبالنسبة للنوع الأول ، فهو مقدر نقديا بينما الثاني فيخص متطلبات التأمين والضمان الاجتماعي . أما الثالث فيخصص لتمويل البرامج والأنشطة الاجتماعية مثل المساعدات الاجتماعية وبرامج السكن العمالي، الأنشطة الرياضية والثقافية والترويحية ... إلخ.

ففي فرنسا وبالنسبة للنوع الأخير يساهم أصحاب الأعمال بنسبة 2 % من الكتلة الأجرية، بالنسبة للمؤسسات التي بها أكثر من 2000 أجير، وتهبط هذه النسبة إلى 0,5 % بالنسبة للمؤسسات التي يعمل بها بين (101-200)عامل. فمؤسسة (رونو) تساهم بنسبة 2,05 %من الكتلة الأجرية لـــ 31000 عامل؛ يعمل على إدارتها 650 عامل، منهم 450 للمطاعم العمالية. وتتوزع الميزانية على النحو التالي: 13 % للأمانة العامة والعلاقات الخارجية، و8 % للتضامن، و40 % للطفولة، و11 % للعطل العائلية، و3 % للشباب، و % 11 للترفيه والثقافة، و 6% للرياضة، و 8% للنشاطات العامة. وبلغت الاستثمارات في هذا المجال سنة 1976 3,4 مليون فرنك فرنسي ... كما أن بعض الشركات وبموجب عقود بينها تنشأ لجان مختلطة (لجان ما بين المؤسسات) لتأمين خدماتها في بعض النواحي كذلك الذي يربط كل من شركة (رونو) و(بارلي) و(مارتين) و(جيين) في مجال الثقافة والسياحة والاستثمار فأنشأت مراكز للمصايف بينها عام 1969. [63] ويذكر في هذا المجال (ج.م.بريتي) أن هناك مطاعم مشتركة تستفيد منهاعدة مؤسسات. [64]

أما في اليابان فيذكر (روبرت قويان) أن المؤسسة اليابانية تنظر إلى العلاقة بين أرباب العمل والعمال ليس من زاوية عقد العمل ، ولكن بنظرة الانتماء المشترك لنفس العائلة لدرجة أن كل العلاقات و السلوكات بين المستخدم والمستخدم تختصر في معادلة يابانية معروفة "ويابوني كوبون" أي علاقة الأب والابن ، أو الحامي والمحمي [65]. وبموجب ذلك أصبح العامل يطلب قبل كل شيء ان يندمج في العائلة الثانية (المؤسسة)، التي بدونها يحس بأنه يتيما ضعيفا في عالم لا يعرف إلا الجماعة. فالمؤسسة تتكفل به خلال عدد كبير من السنوات تستمر مبدئيا حتى التقاعد. فالأجر ليس من اهتماماته الأساسية، ولكن همه الأكبر هو بقائه في هذه الدار والتقدم في سلمها الهرمي. ومن جهته رب العمل يعتبر هو الآخر دوره ذو طبيعة عائلية، أي كأب عادل وحرص له كل الحقوق بلا شك ولكنه يحس بجملة من الواجبات عليه اتجاه مستخدميه. فلا يقصر على دفع الرواتب والأرباح المحددة ، ولكن يعمل على تدعيم

المؤسسة بمطعم اقتصادي وعيادة طبية، وفريق لكرة القدم ، وتنظيم الرحلات، وتقديم دروس في التقنية والتسيير ... إلخ. ومن أجل الإدماج الفعلي للعامل يتدخل أرباب العمل أحيانا حتى في الحياة الشخصية للعامل ... فالحياة المهنية تمتد إلى الحياة الشخصية لجزء كبير من العمال خاصة بالنسبة للعدد الهائل من الشباب العامل الذين يسكنون الشاليهات في المؤسسة، كما توزع الشركات السكنات لعدد كبير من عائلات العمال مع تأثيثها خاصة بالنسبة للإطارات ... يجتمع العمال بمختلف تشكيلاتهم وموقعهم في علاقات العمل (مشرفين إداريينن عمال، أرباب العمل) مرة كل سنة في اجتماع كبير يمرحون ويشربون ...[66]

كما يجدر التذكير في نهاية هذا الفصل إلى ان الرعاية الاجتماعية وخدماتها أصبحت تتميز بكثير من السمات العامة التي يمكن الإشارة إليها فيما يلي:

1- ان امر التخطيط لها وتنفيذها قد خرج من نطاق الأسرة والقبيلة إلى نطاق الدولة ، عندما تأكد كيانها وقامت بإصدار التشريعات اللازمة والنظم التي تكفل الكثير من الخدمات.

2- زيادة مسؤوليات الدولة اتجاه أفرادها بتثبيت الكثير من الحقوق للأفراد والجماعات قبل الحكومات ،سواء فيما يتعلق بنظام الحكم أو فيما يجب أن تؤديه الدولة كواجب حيال أفرادها من رعاية صحية وتربوية واجتماعية.

3- ظهور التعاون الوثيق بين الدول المختلفة ليس فقط في الميادين السياسية والاقتصادية بل في الميادين الاجتماعية أيضا ... ويحتل فيها المجلس الاقتصادي والاجتماعي دورا أساسيا في هذا المجال، كما ان هناك منظمات متخصصة تسمى بالوكالات الملحقة بهيئة الأمم المتحدة تمارس نشاطها في علاقة مباشرة مع امانتها العامة، وفي علاقة غير مباشرة عن طريق المجالس المختلفة التي تنظمها الهيئة وهي هيئة العمل الدولية، هيئة الأغذية والزراعة، الصحة ... إلخ. [67]

وهناك منظمات دولية وإقليمية غير رسمية تسعى في هذا المجال. ومازالت الأخلاق الاقتصادية تتطلع إلى المضي قدما في سبيل أنسنة علاقات العمل ذاتها. [68] سيما بعد التطور المذهل الذي أدخل على الآلات والأساليب التنظيمية التي تتميز بالعقلانية. وبالتالي لم يعد ينظر للرعاية الاجتماعية العمالية وخدماتها باعتبارها خدمات سلبية ؛ بل أصبحت توجه إلى الإنتاج. [69] وأصبحت بالتالي نسق وظيفي يتساند مع غيره من الأنساق التنظيمية الأخرى ويعمل على استقرارها. ويساير إيجابيا الأختلالات التي تطرأ عليها عن طريق تجميع الجهود

الحكومية والأهلية وربطها بالجهود على مستوى التنظيمات الصناعية في سبيل تحسين أحوال العمل من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

وخاتمة لهذا الفصل يمكن ذكر المقولة الشهيرة التي لخص فيها (مارسيل ريفيرا) التطور التاريخي لمنظومة الرعاية الاجتماعية العمالية وخدماتها باعتباره أحد الفاعلين فيها بفرنسا ؛ وذلك بالقول:" إن الاهتمام فيها كان منصبا بادئ ذي بدء حول المشاكل الاجتماعية التي تعكر صفو حياة الإنسان، خاصة المادية منها، ثم تطورت أشكال وأنواع الحماية له ، في سعي أخير لخلق المناخ بواسطة ضمانات مادية وتقنية وعلمية مختلفة عن تلك التي يضمنها التأمين الاجتماعي. والتي تؤمن الشروط المادية والمعنوية لسعادة الفرد الكاملة".

❖ هوامـــش ومراجع الفصل الثاني:

1ـــــ رمضاني عبد الكريم: تاريخ المذاهب الاشتراكية المعاصرة ونضالات الطبقة العاملة، مرجع سابق، ص: 33

[2]ـ حسن الساعاتي: علم الاجتماع الصناعي، دار المعارف بمصر،1968، ص: 164

[3]ـ سعد حمادي المحامي: حول تشريعات العمل العربية، مطبعة وزارة الشبيبة والرياضة، الجزائر، 1981، ص: 49

[4]ــــ عبد المنعم الغزالي الجبيلي: تاريخ الحركة العمالية والنقابية في العالم_ الجزء الثالث، مكتبة النهضة بغداد، د.س.ن،ص:19

[5]ـــــ حسن الساعاتي : علم الاجتماع الصناعي، مرجع سابق، ص:165-168

[6] ـ المرجع السابق، ص : 168- 169

[7] ـــــ محمود حسن: خدمة الجماعة، منشورات ذات السلاسل،الكويت، 1984، ص: 83 ,84

[8]ــــ سعد عبد السلام حبيب: مشاكل العمل والعمال، مكتبة النهضة المصرية، 1951، ص: 42

9ــــ رمضاني عبد الكريم: تاريخ المذاهب الاشتراكية المعاصرة ونضالات الطبقة العاملة، مرجع سابق، ص: 34

[10]ـــــ المرجع السابق، ص: 34

[11]ـــــ محمد عثمان نجاتي:علم النفس الصناعي،الجزء الأول،ط2، دار النهضة العربية ، القاهرة،مصر،ص:ج

[12]ـــــ ج. فولكوف: الإنسان والتحدي التكنولوجي (بحث في المعضلات الاجتماعية للثورة التكنولوجية) ترجمة سامي كعكي، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 1979، ص: 84

[13]ـــــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، ط2، ص: 31 – 32

[14] ـــــ هدنة عمار: أسلوب الإنتاج، مجلة المرشد، العدد: 8، الفصل الثاني 1988، ص: 33-34

[15]ـــــ عادل العوا: أسس الأخلاق الاقتصادية، مرجع سابق، ص: 52-53

[16]ـــــ سعد عبد السلام حبيب: مشاكل العمل والعمال، مرجع سابق، ص:156-160

[17] ـــــ المرجع السابق، ص: 160 ـــــ 164

[18]ـــــ علي عبد الرزاق جلبي:علم اجتماع الصناعة،مرجع سابق،ص:269

[19]ـــــ محمود حسن :مقدمة الخدمة الاجتماعية،مرجع سابق،ص:65،66

[20]ـــــ حسن الساعاتي: علم الإجتماع الصناعي، مرجع سابق، ص: 175،176

[21] ـــــ سعد عبد السلام حبيب: مشاكل العمل والعمال، مرجع سابق، ص:44-45

[22]ـــــ المرجع السابق، ص: 63

23ـــــ محي الدين الجرف: حول تشريعات العمل العربية، مطبعة وزارة الشبيبة و الرياضة، الجزائر 1981، ص:50

[24] ـــــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، ط2، مرجع سابق، ص: 69

[25]ـــــ إدوارد تيم وج.أ.هاو: الحركة التعاونية (نشأتها، فلسفتها، تطبيقها)، ترجمة حسن الساعاتي، ط3، دار النهضة العربية،بيروت 1970، ص: 18ـــــ 19،78 ـــــ89

[26] ـــــ محمود حسن: خدمة الجماعة، مرجع سابق، ص:82

[27]ـــــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، ط2، مرجع سابق، ص: 69

[28] ـــــ عادل العوا: أسس الأخلاق الاقتصادية، مرجع سابق، ص: 122

[29]ـــــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، ط2، مرجع سابق، ص: 70

[30] ـــــ عبد العزيز فتح الباب، محمد جمال شديد: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، مكتبة الأنجلومصرية، 1976، ص:220

[31] ـــــ المرجع السابق، ص: 216

[32]ـــــ ج. فولكوف: الإنسان والتحدي التكنولوجي، مرجع سابق، ص: 216

[33] ـــــ كيث ديفيس: السلوك الإنساني في العمل، ترجمة سيد عبد الحميد مرسي، ومحمد إسماعيل يوسف، دار نهضة مصر، للطبع والنشر، القاهرة ،1972، ص: 11

[34] ـــــ عادل العوا: أسس الأخلاق الاقتصادية، مرجع سابق، ص: 121

[35] ـــــ عادل العوا: أسس الأخلاق الاقتصادية، مرجع سابق، ص: 121

[36]ـــــ المقرر السنوي في مقياس علاقات العمل للسنة أولى ماجستير

[37] ـــــ عبد العزيز فتح الباب، محمد جمال شديد: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، مرجع سابق، ص: 217

38ـــــ محمد نجيب توفيق، عبد الله محمد بازرعة: العلاقات الصناعية في الشركات والمؤسسات العامة، مكتبة القاهرة الحديثة، ط1، 1966،ص: 68

[39] ـــــ علي عبد الرزاق جلبي: علم اجتماع الصناعة، مرجع سابق، ص:269-270

[40] ـــــ بوتومور: تمهيد في علم الاجتماع، ترجمة محمد الجوهري، علياء شكري، دار المعارف، مصر، 1978، ص: 300

[41] ـــــ عادل العوا: أسس الأخلاق الإقتصادية، مرجع سابق، ص: 121

[42]ـــــ علي الكاشف: التنمية االاجتماعية (المفاهيم والقضايا)، مرجع سابق، ص: 27

[43] ـــــ عبد الباسط محمد حسن: التنمية الاجتماعية، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة 1970، ص: 98-97

[44] ـــــ علي الكاشف: التنمية الاجتماعية (المفاهيم والقضايا)ن مرجع سابق، ص: 81

[45] ـــــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، ط2، مرجع سابق، ص: 57-58

[46] ـــــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، ط2، مرجع سابق، ص: 58-61

[47] ـــــ أحمد كمال أحمد، صلاح مصطفى القوال: الخدمة الاجتماعية والميثاق، مرجع سابق، ص: 129-126

[48] ـــــ حسن الساعاتي: علم الاجتماع الصناعي، مرجع سابق، ص: 178-179

[49] ـــــ بوتومور: تمهيد في علم الإجتماع، مرجع سابق، ص: 370-373

[50] ـــــ أحمد كمال أحمد وآخرون: مقدمة الرعاية الاجتماعية، مرجع سابق، ص: 147

[51] ـــــ سعد عبد السلام حبيب: مشاكل العمل والعمال، مرجع سابق، ص: 70

[52] ـــــ آلان تورين: إنتاج المجتمع، ترجمة إلياس بديوي، مطبعة وزارة الثقافة، دمشق 1977، ص: 356

[53] ـــــ أمين عزالدين: مدخل في شؤون العمل وعلاقاته، مكتبة القاهرة الحديثة، 1964، ط1، ص: 124, 125

[54] ـــــ حمدي مصطفى حرب: التعليم والتربية والتكنولوجيا في معركة التصنيع، دار المعارف، مصر، ص: 92-96

[55] ـــــ محمود السيد أبو النيل: علم النفس الصناعي (بحوث عربية وعالمية)، دار النهضة العربية، بيروت، 1985، ص: 325

[56] ـــــ علي محمد عبد الوهاب: إدارة الأفراد (منهج تحليلي)، ج 1، مكتبة عين شمس، ط2، 1975، ص: 36

[57] ـــــ محمود الشكرجي: إدارة المشاريع الصناعية (الإدارة الصناعية)، ج1، مطابع دار الكتب، بيروت 1968، ص: 450

[58] ـــــ سعد عبد السلام حبيب: مشاكل العمل والعمال، مرجع سابق، ص: 168

[59] ـــــ محمود السيد أبو النيل: علم النفس الصناعي، مرجع سابق، ص: 375

60ـــــ أ. براون: علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة محمد خيري، دار المعارف، مصر،1968، ص: 368

[61] ـــThomas peters, Robert woterman: le prix de l'excellence (les secrets des meilleures entreprises), traduit par michel garane et chantel pommier, inter édition, Paris 1984

[62] ـــــ بوخالفة غريب: عنصر الأجر في علاقات العمل، أطروحة ماجستير، معهد الحقوق والعلوم الإدارية، عنابة 1984،ص: 31

[63] ـــDemetri weiss: les relations du travail, 4eme édition, Dunod entreprise, Paris 1978, p: 196

[64] ـــ J.M peritti: gestion du personnel, librairie vuibert, Paris 1981, p: 450

[65]ـــ Robert guillani: japon troisième grand, édition du seuil, Paris, P: 87

[66] ـــ ibid: p: 85

[67] ـــــ محمد كامل البطريق، محمد نجيب توفيق: مجالات الرعاية الاجتماعية وتنظيماتها، مكتبة القاهرة الحديثة، ط1، 1970،ص: 259-260

[68] ـــــ عادل العوا: أسس الأخلاق الإقتصادية، مرجع سابق، ص: 50

[69] ـــــ عبد العزيز فتح الباب، محمد جمال شديد: الخدمات الاجتماعية في الدول النامية، مرجع سابق، ص: 159

الفصل الثالث

في ماهية الرعاية والخدمة الاجتماعيين ومضامينهما في المجال العمالي

أولا: في ماهية الرعاية الاجتماعية

ثانيا: في ماهية الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بالرعاية الاجتماعية

ثالثا: ماهية ومضمون الخدمة الاجتماعية العمالية

الفصل الثالث : في ماهية الرعاية والخدمة الاجتماعيين ومضامينهما في المجال العمالي:

أولا: في ماهية الرعاية الاجتماعية

إن كلمة رعاية كما جاء في لسان العرب أتت من الرعي ، و هو مصدر للفعل رعى مثل رعى الكلأ و نحوه. و الراعي يرعى الماشية أي يحوطها و يحفظها. و راعى الماشية: حافظها و هي صفة غالبة غلبة الاسم. و الجمع رعاة مثل: قاضي و قضاة و رعاء مثل جائع و جياع، و رعيان مثل: شاب و شبان. يقول الأزهري أن أكثر ما يقال للولاة رعاة، و الرعيان لراعي الغنم، و الرعاية حرفة الراعي يقال: أرعى الله المواشي إذا أنبت لها ما ترعاه. و الراعي: الوالي، و الرعية:العامة، و رعى الأمير رعيته (رعاية)، و رعيت الإبل، أرعاها رعيا، و رعاه يرعاه رعيا و رعاية: حفظه، و كل من ولى أمره قوم فهو راعيهم و هم رعيته. و يقال: راعيت فلانا مراعاة و رعاء (إذا راقبته و تأملت فعله)، و راعيته: لاحظته، و راعيته (من مراعاة الحقوق). و فلان يرعى أمر فلان ،أي ينظر إلى ما يصير إليه أمره...جاء في الحديث الشريف:" نساء قريش خير نساء أحناه على طفل في صغره، و أرعاه على زوج في ذات يده" أي من الحفظ و الرفق و تخفيف الكلف و الأثقال عنه، و ذات يده كناية عما يملك من مال و غيره. و من الرعاية الحفظ ما جاء في قوله (ص): كلكم راع و كلكم مسؤول عن رعيته أي حافظ مؤتمن، و الرعية كل من شمله حفظ الراعي و نظره.[1]و قد وردت كلمة رعى في القرآن الكريم أثنى عشرة (12) مرة بمعنى الرعاية و

الحفظ و الترقب.وورد لفظ رعاية في الآية (27) من سورة الحديد في قوله تعالى:" فما رعوها حق رعايتها"أي ما قاموا بها حق القيام.[2]

و في القاموس المحيط جاءت كلمة رعاية من رعي مثل: رعى الإبل. و راعية: الإحسان. فإذا جئنا إلى الرعاية و قد وصفت بأنها اجتماعية ،رأينا أنها أخذت شكل العناية الموجهة من المجتمع أو من أشخاص متخصصين يمثلون المجتمع إلى فرد ما أو أكثر من ذلك المجتمع.[3]

و الرعاية الاجتماعية هي ترجمة للمصطلح الانجليزي Social Welfare ،حيث أن Welfareإسم ثنائي مقطعه الأول هو wel بمعنى الحسن أو الجيد. أما fare فتعني العمل و النشاط. و قد ترجم المصطلح إلى العربية في أعقاب الحرب العالمية الثانية تحت مسمى (الرعاية الاجتماعية) اعتمادا على مصداقية المعنى المراد بها في المعاجم الأجنبية دون التقليد بالترجمة الحرفية؛حيث أنها تعني بصفة أساسية الأفعال الخيرة philanthropic ، و البر good Will، و الإحسان Charity التي يقدمها المجتمع لكل من ألمت به المحن و النكبات من القاصرين و العجزة و المعتوهين و المسنين وغيرهم.أما في اللغة الفرنسية فليس هناك ما يرادف مصطلح الرعاية. و استخدمت بشأنها عدة مفاهيم مثل : الحماية protectionاو sauvegardeالمساعدةassistance ، الرفاهية،le bien étre .....الخ و التي جاءت وفقا للمصطلح الأوروبي كما صاغته المنظمات الدولية سنة 1946 و الذي اتخذ عدة مسميات منها خاصة مصطلحي: الإنعاش الاجتماعي و الرفاهية الاجتماعية.

أما عن تفضيل استخدام مصطلح الرعاية في اللغة العربية فيعود إلى شيوعه في الاستخدام. و كونه ينطلق من أحاديث رسول الإنسانية محمد (ص) مثل: "كلكم راع و كل راع مسؤول عن رعيته". و مفهوم الرعاية في وطننا العربي كالأب الذي يرعى أسرته ، و الأم التي ترعى أطفالها و الراعي الذي يسوس ماشيته و هكذا، و التي تعني بالانجليزية مسميات غير الرعاية مثل: Nutures spanser.....الخ.[4]

لقد تعددت الاتجاهات المفسرة لماهية و مضمون الرعاية الاجتماعية بتعدد القيم الثقافية التي تتصل بالمسؤوليات الاجتماعية و المؤسسات الصناعية و التجارية و الأفراد أنفسهم. لقد كانت الأفكار القديمة الخاصة بالفردية و الملكية الخاصة و السوق الحر، و تقييد تدخل الدولة إلى أقل حد ممكن، تحدد الرعاية في وضوح كامل باعتبارها (الإحسان للبؤساء). أما القيم

الحديثة للديمقراطية الاجتماعية أي الأمن و المساواة و الإنسانية فتستبعد فكرة الطبقات المحرومة. فكل الأفراد بدون استثناء لهم حاجات تعتبر مطالب مشروعة على المجتمع الإيفاء بها. لهذا تسود اليوم كل من الأفكار القديمة و الحديثة، و تخلق الكثير من الصراعات و الغموض. مما ينعكس صداه في التعاريف القاصرة للرعاية الاجتماعية؛ [5] ناهيك عن أن مدلول ومفاهيم الرعاية الاجتماعية تختلف باختلاف ثقافة المجتمعات و ما يطبق فيها من أنظمة سياسية و اقتصادية و اجتماعية.[6]ويتخذ المصطلح أحيانا مصطلحات مرادفة، حيث أن هناك اتجاه يقول أصحابه بأنه مرادف لاصطلاح التنمية، أي الجهود المنتظمة التي تهدف إلى تنمية الموارد البشرية. [7] و آخر يقول أصحابه بأنه مرادف لمصطلح السياسة الاجتماعية لوصف ما يعتبر في بعض المجتمعات مسؤولية الدولة الأساسية مثل توفير مستوى إجماعي و اقتصادي ملائم لرفاهية المجتمع برمته. [8] و ثمة مصطلح آخر يرتبط بالرعاية الاجتماعية انتشر في الربع الثاني من القرن الحالي و لو أنه أقل استعمالا و هو مصطلح الضمان الاجتماعي.[9]

و منعا للبس والغموض الذي يحيط بالمصطلح يمكن إدراج بعض التعاريف الواردة في هذا المجال على النحو الآتي:

1ـــــــــــ الرعاية الاجتماعية هي ذلك الأسلوب الإنساني الذي يهتم بالإنسان ككائن فريد من نوعه له قيمته و كرامته الإنسانية. و قيمتها الأخلاقية هي انتشاله من الضياع في خضم المجموع الكبير [10]

2ـــــــــــ عرفها(أحمد زكي بدوي) بأنها الجهود الحكومية و الأهلية المنظمة و الهادفة لاستغلال طاقات الفرد إلى أقصى حد ممكن(سواء القادرة أو القاصرة)، ليتم له أنسب توافق ممكن بينه و بين بيئته الاجتماعية بما يحفظ له كرامته و حقه كإنسان في الحياة.[11]

3ـــــــــــ عرفها (شارلز ويلنسكي) بأنها كل التنظيمات و الأجهزة و البرامج ذات التنظيم الرسمي التي تعمل من أجل الوصول إلى تحسين الظروف الاقتصادية و الصحية لكل أعضاء المجتمع و سكانه أو جزء منه.[12]

4ـــــــــــ تمثل الرعاية لدى (ماكس سيبورين) نظاما مركبا من النظم الاجتماعية، يتضمن إطارا واسعا من المهن و الأعمال التي تهتم بمساعدة الناس، و مختلف الخدمات الموجهة لمقابلة الحاجات التي تهدف إلى تحسين مستوى معيشة الناس و تأمينها؛ و إلى

تحسين الأداء الاجتماعي من أجل الاستقرار الاجتماعي و تقوية و تدعيم الضبط الاجتماعي، و إحداث التغير الاجتماعي المنشود.[13]

5ـــــــــــ الرعاية الاجتماعية هي برنامج علمي يقوم على استقصاء و دراسة المشكلات الاجتماعية في المجتمع الحديث، و برنامج عملي يقوم على الممارسة الفعلية و المواجهة الحقيقية لهذه المشكلات في ضوء الظروف السياسية و المجتمعية المختلفة.[14]

6ـــــــــــ الرعاية الاجتماعية هي ذلك الكل المتكون من الجهود و الخدمات و البرامج المنظمة ،حكومية كانت أو أهلية، دولية أو وطنية، التي تساعد الذين عجزوا عن إشباع حاجاتهم الضرورية للنمو و التفاعل الايجابي في نطاق النظم الاجتماعية القائمة لتحقيق أقصى تكيف ممكن مع البيئة الاجتماعية.[15]

7ـــــــــــ ترى(اليزابيت ويكندر) أن الرعاية الاجتماعية تعني شيء يشمل القوانين و البرامج و المنافع و الخدمات التي تؤكد أو تقوي الإمكانيات لمقابلة الحاجات الاجتماعية. و هي إحدى الأدوات التي يتضامن الأفراد عن طريقها لمقابلة الحاجات المشتـــــــركة المباشرة.[16]

8ـــــــــــ عرفتها دائرة المعارف البريطانية، و مجموعة خبراء الأمم المتحدة بأنها:" العمل المنظم الذي يهدف إلى التكيف المتبادل بين الأفراد و بيئتهم الاجتماعية. و هي تشمل محاولات الحكومات و المنظمات لمساعدة العائلات و الأفراد، و المحافظة على التحول عند مستوى مقبول، و إيجاد الخدمات لتسهيل التكيف الاجتماعي. و كذلك إيجاد وسائل الترقية، كما يشمل التشريع و التسهيلات التي يقصد بها من هم
عرضه للاستغلال ".[17]

9ـــــــــــ تعرفها إدارة الشؤون الاجتماعية التابعة للأمم المتحدة بأنها: " حالة من الرفاهية الجسمية و العقلية و الاجتماعية، و ليست مجرد التخلص من شرور اجتماعية معينة...و هي عبارة عن وظيفة للتنظيم الاجتماعي و الاقتصادي للمجتمع و الأمة.[18]

10ـــــــــــ الرعاية الاجتماعية هي تحقيق مستوى الحياة المناسب للأفراد وفقا لمنظورنا لمعايير الحرية و الفضيلة و العدالة الاجتماعية.[19]

11ـــــــــــ الرعاية الاجتماعية هي شبكة من البرامج و الخدمات و التشريعات و تنقسم على أساس وظيفي إلى ثلاث مجالات و هي:

أ ـــــ الإمدادات الاجتماعية: و تهدف إلى تحقيق الأمن و العدالة الاجتماعيين في المجتمع، و من ثم فهي ليست موجهة بالضرورة نحو تغيير الناس أو تهذيب طبائعهم أو نمو المواطنة الصالحة بصفة عامة، و إن ساهمت في ذلك بشكل غير مباشر.إنها تضمن للأفراد كحق مقرر لهم من قبل الدولة كل ما هو ضروري للوصول إلى مستوى معيشي معين. و على ذلك تمثل هذه البرامج الوظيفة الاقتصادية للرعاية الاجتماعية . و من أمثلتها: المساعدات العامة، التأمينات الاجتماعية ، الإسكان و العلاج الطبي... الخ.

ب ـــــ الخدمات الاجتماعية:هذه الخدمات تساند أو تكمل أو تحل محل الأنظمة المعنية بالتنشئة و الضبط الاجتماعي، و من ثم فهي مؤسسات تعني بتغيير الناس عن طريق تزويد الأفراد و الجماعات بالمواد و الإمكانات اللازمة للأداء الاجتماعي و المشاركة الفعالة، و ضبط سلوك الفئات التي يعتبر سلوكها تهديدا للمجتمع. و إذا كان المفهوم المؤقت يعني بجانب الضبط الاجتماعي لسلوك الأفراد ،فإن المفهوم الإنمائي يؤكد على توفير الموارد الاجتماعية، و تجارب الحياة اللازمة لتنمية و تحسين الآداء الاجتماعي.

ج ـــــ العمل الاجتماعي:و هو المجال الذي يهدف إلى تغيير النظم و المؤسسات داخل المجتمع أو تغيير المجتمع ذاته[20].

12- الرعاية الاجتماعية هي نسق منظم للخدمات تعبر عنه مؤسسات اجتماعية في جميع المستويات لها أدوارا طبيعية و شرعية، ويتضح من خلالها مسؤولية الحكومة في مقابلة و إشباع احتياجات الأفراد.[21]

13- يؤكد تتمس على أن الرعاية الاجتماعية تهتم في المقام الأول بتحقيق الضبط الاجتماعي للعلاقات داخل المجتمع ،من خلال خلق توقعات مشتـــــركة. و بالتالي فهي تعبر عن الأسلوب الأمثل الذي يجب أن تكون عليه العلاقات داخل المجتمع بما يحقق مناخ من العلاقات و نماذج العمل المشترك داخل المجتمع.[22]

14- الرعاية الاجتماعية هي عبارة عن جهود منظمة يقوم بها أفراد متخصصون بهدف معالجة الأمراض الاجتماعية ،و مواجهة الاحتياجات الاقتصادية و النفسية و التعليمية....و إزالة العقبات التي تعترض نمو الأفراد و المجتمعات و تعود عليها بالنفع و الرفاهية.[23]

15- يعرفها (والتر فـريد لاندر) بأنها:" نسق متوازن من الخدمات و المؤسسات الموجهة لمساعدة الأفراد و الجماعات على القيام بوظائفهم ، و تحقيق مستوى معيشي مناسب و علاقات شخصية و اجتماعية مرضية، و توظيف أمثل للقدرات و الموارد.[24]

16- تقسم (سامية محمد فهمي) الرعاية الاجتماعية باعتبارها نظام اجتماعي إلى ثلاث أقسام:

ا ـــــ النظم العلاجية :التي تقدم الخدمات عند ظهور الحاجة إليها.

ب ـــــ النظم الوقائية :التي تسعى إلى منع المشاكل قبل حدوثها.

ج ـــ النظم التأهيلية: التي تساعد من لديهم مشكلات للتغلب عليها و تجنبها مستقبلا.[25]

17- يرى كل من (ولنسكي و لينو) أن هناك مفهومان يسودان الولايات المتحدة الأمريكية والعالـــــــــــــــم

و هما:

ا ـــــ المفهوم العـــــــلاجي: الذي يرى أن خدمات الرعاية الاجتماعية تقدم فقط في حالة تعرض البناء الاجتماعي للمجتمع للأزمات و الضعف .

ب ـــــــــ المفهوم المؤسسي: الذي يرى أن تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية شيء طبيعي و عادي في المجتمع. و هو الرأي الذي يؤكده الكثير من المتخصصين و على رأسهم (رونالدو فريديريكو) حيث يعرفها بأنها:" وسيلة لتحسين الوظيفة الاجتماعية أو للتخفيف من المعاناة من خلال نسق من الخدمات الاجتماعية". و هذا النسق قد يكون منظم لخدمة هؤلاء الذين يجدون صعوبة في إشباع 'احتياجاتهم أو حل مشكلاتهم (نظام الرعاية العلاجي) ،أو توفير الخدمات لكل الأفراد (نظام الرعاية المؤسسي).[26]

18-عرفت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين الأمريكية الرعاية الاجتماعية بأنها تشير بصفة عامة إلى الأنشطة المنظمة للمؤسسات سواء كانت أهلية أو حكومية و التي تسعى إلى منع الحاجة، و المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية،و تحسين الأحوال الاجتماعية للأفراد و الجماعات و المجتمعات.و هذه الأنشطة تتضمن جهود مختلف المهنيين كالأطباء و الممرضين و القانونيين و المعلمين و المهندسين و الأخصائيين الاجتماعيين.[27]

19- الرعاية الاجتماعية هي ذلك الكل المكون من الجهود و الخدمات و البرامج المنظمة، الحكومية و الأهلية و الدولية التي تساعد الذين عجزوا عن إشباع حاجاتهم الضرورية للنمو و التفاعل الايجابي مع مجتمعهم في نطاق النظم الاجتماعية القائمة لتحقيق أقصى تكيف ممكن

مع البيئة الاجتماعية . و الرعاية طبقا لهذا المفهوم يجب أن تمارس في نطاق مؤسسات اجتماعية خاصة بتقديم لون من ألوان الرعاية أو تبعا للغرض الأساسي منها.[28]

20- الرعاية الاجتماعية هي مجموع الجهود التي تبذلها الحكومة و الهيئات و المؤسسات الخاصة لكي تمكن الفرد من التكيف الايجابي مع البيئة التي يعيش فيها تكيفا يهيئ له قسطا من الراحة النفسية و القوة الجسمية ، بحيث ينعم بالسكن الصالح و الصحة الجيدة و الغذاء الكامل و الثقافة و الترفيه...[29]

21- الرعاية الاجتماعية نسق منظم للخدمات و المؤسسات الاجتماعية ينشأ أساسا لمساعدة الأفراد و الجماعات لكي يحققوا مستويات ملائمة من المعيشة.[30]

و تأسيسا على ما سبق يمكن إجمال أهم خصائص الرعاية الاجتماعية في الآتي :

ا ـــــــــ أن الرعاية الاجتماعية قد تتمثل في الجهود، الحركات، السياسات، البرامج، الأنشطة و الخدمات و ما يرتبط بها من عمليات اجتماعية منظمة توجه لخدمة الأفراد و الجماعات؛ و ما يتعلق بها من عمليات اجتماعية منظمة توجه لخدمة الأفراد و الجماعات. و معالجة الهزات و العقبات التي تعتـــــرض نموهم و تكيفهم الايجابي في بيئاتهم الاجتماعية المختلفة، و تحول دون استقرار المجتمعات و تطورها.

ب ـــــــــ تقوم على برامجها تنظيمات اجتماعية متخصصة سواء كانت دولية أو وطنية، أهلية أو حكومية. و هي تنظيمات لها فلسفتها و لوائحها التي تحدد أهدافها و برامجها. و كثيرا ما تعمل كوحدة مترابطة عن طريق تنسيق برامجها و أنشطتها.

ج- يمارس أنشطتها و خدماتها متخصصون في كافة مجالات الخدمات الاجتماعية المختلفة كالطبيب البشري، الأخصائي النفسي و الاجتماعي، الخبير القانوني، المدرس و المكون أو المدرب المهني و غيرهم من المرشدين و الموجهين المؤقتين و الدائمين. و يعاونهم في توصيل الخدمات إلى مستحقيها، و تزويدهم بالمعلومات اللازمة و البيانات المفيدة أجهزة إدارية و فنية أخرى.

د- تمول برامجها و أنشطتها من موارد المجتمع سواء عن طريق الضرائب التي تجبى ،أو عن طريق هبات أو عطايا أو تبرعات المواطنيـــــن، أو مساهمات أرباب الأعمال و أصحاب المشاريع الصناعية و التجاريـــــــــــــــــــــة.

هـ- أن الرعاية الاجتماعية تقدم خدماتها للأفراد و الجماعات باعتبارها حقا لهم و ليست هبة أو منحة تمن بها التنظيمات الحكومية خاصة. و بالتالي فهي تعبر عما وصل إليه المجتمع من حضارة ؛لأن الرعاية الاجتماعية في ذاتها قيمة أخلاقية مجردة استمدت وجودها من القيم الإنسانية و الروحية التي تحث على مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان، و تستبعد دوافع الـــــــربح من خدماتها.

و- تستهدف الرعاية الاجتماعية من خلال خدماتها أهدافا وقائية و علاجية و إنشائية .أي مواجهة المشكلات و الوقاية منها و تدعيم الوظائف الاجتماعية المختلفة. و ترتبط بإمكانيات المجتمع و موارده و نظمه الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و الثقافية.

ز- تتسم برامجها و أنشطتها بالتخطيط و التنظيم. أي أنها تؤدي وفق السياسة العامـــــــــــــــة للمجتمعـــــــــات.

ك- الرعاية الاجتماعية ظاهرة لازمت المجتمعات منذ القدم، و ضرورة من الضرورات التي تلازمها باستمرارحتى يتحقق لها الاستقرار و التقدم.

ثانيا: في ماهية الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بالرعاية الاجتماعية

1- في ماهيـــة الخدمـــة الاجتماعيـــة:

إن الخدمة الاجتماعية باعتبارها إحدى نواحي الاهتمام الأساسية في مجال الرعاية الاجتماعية لم تخل من اللبس و الغموض و التداخل في مفاهيمها و تعريفاتها. و لم يتفق المتخصصون على الصعيد الدولي على تعريف جامع مانع يدل دلالة قاطعة على هذا المصطلح، و محددا لجوانبه دون تداخل. و ترجع صعوبة ذلك إلى حداثة المهنة و تطورها السريع منذ نشأتها.[31]فالخدمة في اللغة العـــــربية أتت من خدم يخدم أي قام بلوازمه. فهو خادم جمع خدم. و قد جاء في الأمثال: " من خدم الرجال خدم". و يضرب المثال عندما تتم خدمة الغير لتحقيق التعاون.[32]

وتصنف بعض الطروحات الخدمة الاجتماعية في معنيين: أحدهما عام و الآخر خاص. فالعام يتأنى من المدلول اللفظي المكون لهذا الاصطلاح، حيث أن كلمة خدمة تعني مجهودات هادفة يقصد بها تحقيق فائدة أو منفعة معينة أو إيقاف أو منع ضرر واقع أو محتمل الوقوع.

أما لفظ اجتماعية فهي صفة مشتقة من المجتمع أو الارتباط بالعلاقات المتبادلة بالبيئة المحيطة. و يمكن من دلالة هذا التركيب اللفظي أن نقول أن الخدمة الاجتماعية بمعناها العام هي مجهودات موجهة يقصد بها منع الأضرار الاجتماعية، و إحداث ألوان من المنفعة المرغوبة.

و إذا انتقلنا إلى المعنى الخاص نجده قريب الصلة بالمعنى العام ،حيث أن الخدمة الاجتماعية مهنة هدفها الرئيسي تنمية المجتمع ،عن طريق البحث عن القوى و العوامل المختلفة التي تحول دون النمو و التقدم الاجتماعي، و التي تخرج عن نطاق قدرة الفرد و التي تعمل على شقائه . كما تبحث عن أسباب العلل لكي تتصدى لها و تكافحها، و تنتقي أنسب الوسائل الفعالة في المجتمع للقضاء عليها أو التقليل من آثارها أو الأضرار التي تنتج عنها إلى أدنى حد ممكن[33].

فالخدمة الاجتماعية هي مهنة شاء لها قدرها أن تعتمد كليا على فن الأداء و العطاء و مهارة التغيير لتحقيق أفضل رفاهية ممكنة للإنسان كفرد، و كعضو في جماعة أو في المجتمع الكبير.و إن قامت على معارف علمية و نظريات مقنعة لتفسير السلوك الإنساني و ظواهر المجتمع و قضاياه ومشاكله،فإن المعارف لا تجد نفعا إلا إذا طوعتها مهارة الممارس لتناسب المواقف الاجتماعية المختلفة؛حتى أن (ستروب و فينك) و هما من الرعيل الأول للخدمة الاجتماعية وصفا المهنة بأنها فن و مهارة؛ بل ذهب أستاذ الخدمة الاجتماعية البريطاني (هالمس) إلى أنها مهنة تجسد معاني الحب الإنساني من خلال عمليات المساعدة المختلفة. بل كشف(سيدموروسيبورين) عن ان مشكلات الخدمة الاجتماعية تتركز في كيفية الممارسة و ليس في مضمونها .[34]

لهذا و نظرا للكم الهائل من التعاريف و المفاهيم التي حظيت بها عبر المراحل المختلفة التي مرت بها و الصور و الاتجاهات التي اتخذتها لدرجة يصعب الإحاطة بكل عناصرها فإنه يمكن التـــــــــركيز على أهمها في ضوء دلالاتها المختلفة و ذلك في ما يلي:

1- يطلق المفهوم على الصورة التي تنظم بها الجهود و الأنشطة لإشباع احتياجات الناس و حل المشاكل التي تقابلهم ،من أجل تحسين ظروفهم المعيشية بالاستفادة من الناس، و حل المشاكل التي تقابلهم من أجل تحسين ظروفهم المعيشية ،بالاستفادة من الجهود الحكومية و التطوعية في كافة ميادين العمل الاجتماعي.[35]

2- عرفها المؤتمر الدولي للخدمة الاجتماعية الذي عقد في باريس عام 1928 بأنها مجموعة الجهود التي يقصد بها تقديم المساعدة في النواحي الآتية:

ا ـــــــــ تخفيف الآلام التي تنشأ عن البؤس. و هذه هي ناحية (الخدمة المطلقة) كما هو الحال في حالة الإغاثة العاجلة.

ب ـــــــــ وضع الأسرة و الأشخاص في ظروف طبية تلائمهم. و هذه هي ناحية (الخدمة الخلاقة) ،حيث تنفذ الوسائل العلاجية للأمراض الاجتماعية.

ج- تحسين حال المجتمع و رفع مستوى المعيشة. و هذه هي ناحية (الخدمة الإنشائية) و ذلك للعمل على تحقيق رفاهية الأفراد، و تنفيذ وسائل الإنعاش الاجتماعي[36].

3- يذهب (عبد الفتاح عثمان) إلى أن هناك خدمة(اجتماعية طوعية) يحق فيها للعملاء قبولها أو رفضها. و (خدمة اجتماعية قسرية) ،تعني حق ممارسة الخدمة الاجتماعية مع حالات و مواقف خاصة بالسلطة و الإجبار الذي قد يصل إلى حد العقاب. و يجد هذا النوع مبرره في عدم جدوى الممارسة التقليدية المتعاطفة مع أنماط خاصة من العملاء الشواذ (السيكوباتيين و السوسيوباتيين، معتادي الجريمة والجنوح والانحراف و العنف....) و بالتالي تكون المواجهة هي سبيل الأخصائي الاجتماعي[37].

و ذلك استنادا لما كشفت عنه بعض النظريات الحديثة التي تدعوا إلى مقابلة سلبيات العملاء بالشدة و العنف أحيانا.وذلك لوقف نزواتهم الطائشة و إمعانهم في الخطأ، و خاصة نظرية (التسامح صفر) التي طغت بكثرة على أدبيات التعامل مع الأحداث الجانحين أخيرا في بعض الدول الأروبية و خاصة بريطانيا.[38]

4- يقسم (ويلنسكي) الخدمة الاجتماعية إلى نوعين و هما: الخدمة الاجتماعية الراكدة، و هو المصطلح الذي أطلقه على النوع التقليدي الذي يعتبرها مهنة تابعة إنتظارية لا تصحو من نومها إلا عند حدوث مشاكل معينة تنهض بمواجهتها مثل: منظمات النجدة و الإسعاف؛ و الخدمة الاجتماعية التنظيمية: و هو النموذج الذي يعني انصهار الخدمة الاجتماعية داخل النسيج الاجتماعي للمجتمع من خلال نظام اجتماعي له ارتباطاته بالنظم الأخرى ،و يؤثر و يتأثر بها من خلال منظومة كاملة لرعاية المواطنين وقائيا و علاجيا و إنشائيا.[39]

5- يعرفها (ماكس سيبورين) بأنها مهنة و أسلوب و طريقة و نظام اجتماعي لمساعدة الناس في علاج و حل المشكلات الاجتماعية التي تواجههم و منعها و الوقاية منها، و تدعيم أدائهم لوظائفهم الاجتماعية.[40]

6- عرفتها جامعة كاليفورنيا بأنها تهتم أولا بتنمية و تكييف الأفراد و العائلات و المنشآت التي يعتريها نقص ما، و ملائمتها مع الجماعة التي هي جزء منها. و ثانيا بتنمية و تنظيم المجتمعات عن طريق

تحسين و زيادة قدرة الأفراد و المؤسسات و الجماعات كلما أمكن ذلك.[41]

7- تعرفها مواثيق هيئة الأمم المتحدة بأنها النشاط الموجه و المصمم بقصد الوصول إلى مستوى أفضل لتكيف الأفراد مع بيئاتهم الاجتماعية.[42]

8- الخدمة الاجتماعية هي خدمة مهنية يؤديها أشخاص مهنيين من أجل تحقيق التكيف و التفاعل المتبادل بين الأفراد و بيئاتهم بواسطة مجموعة من البرامج و الأنشطة المنظمة. [43]

9- تعبر الخدمة الاجتماعية عن الخدمات المهنية ،و العمليات أو المجهودات ذات الصبغة العلاجية و الوقائية و الإنشائية التي تهدف لمساعدة الأفراد و الجماعات للوصول إلى حياة كريمة، و مستويات معيشية تتماشى مع رغباتهم و إمكانياتهم ،و تتفق مع مستويات المجتمع الذي يعيشون فيه.و تؤدي وظيفتها عن طريق تقديم خدمات مادية و معنوية الى محتاجيها داخل مؤسسات أو هيئات مختصة بهذا الشأن بواسطة أشخاص مهنيين مكونين نظـــــريا و عمليا للقيام بالأعمال المطلوبة منهم.[44]

10-عرفها الكتاب السنوي للخدمة الاجتماعية بأمريكا عام 1954 بأنها:" خدمة مهنية تقدم للناس بغرض مساعدتهم كأفراد و جماعات للوصول إلى علاقات يرتاحون إليها ،و مستويات من المعيشة تتفق مع رغباتهم و قدراتهم ،و تنسجم مع تلك الموجودة في المجتمع.[45]

11-يعرفها (هربرت ستروب) بأنها عملية توصيل الموارد المختلفة إلى الفرد و الجماعة لإشباع احتياجاتهم، عن طريق استخدام الطرق العلمية التي تساعد الناس على مساعدة أنفسهم.[46]

12- ينحى (وارنربام) المنحنى الوظيفي في تعريفه للخدمة الاجتماعية و يقسمها إلى ثلاث وظائف أساسية:

ا ـــــــ تنشيط القدرات الضعيفة و تقويتهـــــــــــــــــــــا.

ب ـــــ الإمداد بالموارد الفردية و الجماعيـــــــــــــــــــــة.

ج- منع الآداء غير السليم للوظائف الاجتماعية.[47]

13- يعرفها (كارل دي شوينز) بأنها الفن الذي يساعد على إقالة الناس من عثراتهم .[48]

14- تعرفها (ماري ريتشموند) بأنها المهارة العلمية للقيام بأشياء مختلفة لصالح أشخاص و بالتعاون معهم للإرتقاء بأحوالهم و ظروف مجتمعهم في آن واحد.[49]

15- عرفت من قبل الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 1956 بأنها: " مهنة تخصصت في تسيير و تنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد و الجماعات و النظم الاجتماعية".[50]

16- الخدمة الاجتماعية هي النشاط المهني الموجه لمساعدة الأفراد و الجماعات لتعزيز و تدعيم قدراتهم على أداء وظيفتهم الاجتماعية، و إيجاد الظروف المواتية و المؤيدة لتحقيقها.[51]

17- يعرفها (عبد المنعم شوقي) بأنها نظام اجتماعي مرن يشترك مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى. و يقوم عليه متخصصون، و يهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد و الجماعات، و إلى النمو و التكيف في

المجتمع إذا فشلت النظم الاجتماعية الأخرى. كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو، و الامتداد حتى تقابل حاجات الأفراد و الجماعات و المجتمعات بطريقة أكثر كفاءة.[52]

18- الخدمات الاجتماعية هي تلك الجهود و البرامج التي تهدف إلى مساعدة الأفراد و الجماعات و المجتمعات على التوافق الايجابي و آداء الوظائف الاجتماعية المطلوبة منهم بكفاءة و فعالية و ذلك من خلال:

أ ـــــــ خدمات التنشئة الاجتماعية لمساعدة مؤسساتها (الأسرة، المدرسة.....) على القيام بدورها.

ب ـــــ خدمات الضبط الاجتماعي: و هي الموجهة لبعض الفئات التي يمثل سلوكها تهديدا لأمن و سلامة المجتمع (الأحداث الجانحين، المدمنين، أطفال الشوارع.....).

ج ـــــ خدمات إنمائيـــــــــــــــــــــة: و ذلك من خلال توفير الموارد و الفرص و الخبرات لتنمية قدرات و موارد و مهارات الناس. و من أمثلتها: برامج تشغيل أوقات الفراغ للتلاميذ و الطلاب، التدريب المهني، برامج محو الأمية التعليمية والوظيفية.....الخ.[53]

19- الخدمة الاجتماعية هي أداء مهني يؤدي إلى التغير الاجتماعي المرغوب وفق أساليب علمية مستمدة من تجارب و أبحاث العلوم الإنسانية المتعلقة بمشاكل الناس فرادى أو جماعات.وتنظر للإنسان نظرة شمولية ؛أي من جميع جوانب شخصيته الجسمية منها و العقلية و الاجتماعية و النفسية و الانفعالية. و تتناول كل ما يؤثر عليه باعتباره فردا في المجتمع يؤثر و يتأثر به بأسلوب علمي ،يستند إلى مناهج و خطط تتوقف على طبيعة حالة الفرد، و تهدف إلى إزالة العقبات و الصعوبات التي تعترضه عن طريق أخصائيين معدين إعدادا مهنيا على أساليب الخدمة، و يمكنهم إدراك العلاقات القائمة سواء بين الفرد و الآخرين أ وبينه و بين مجتمعه.(54)

و تأسيسا على ما سبق يمكن إيجاز أهم خصائص الخدمة الاجتماعية التي تميـــــــــزها عـــــــن غيرها من المفاهيم ذات الصلة فيما يلي:

ا- الخدمة الاجتماعية تعبر عن الخدمات المهنية و الآداءات الوظيفية ذات الصبغة العلاجية و الوقائية و الإنمائية التي تهدف لمساعدة الأفراد و الجماعات للوصول إلى مستوى معيشي مناسب لحياة كريمة .

ب ـــــــ أن الخدمة الاجتماعية مهنة لها قاعدة علمية تستقيها من نظريات العلوم الاجتماعية و الإنسانية و تطبيقاتها. و لم تتبلور بعد معرفة علمية خاصة بها كما هو الحال في المهن الأخرى مثل الطب،الهندسة،.....الخ ،ماعدا ما تعلق منها ببعض المحاولات التي تسعى إلى التأسيس لبعض التجارب الناجحة في هذا المجال. لهذا تستخدم مداخل متعددة و تحاول تكييفها مع متطلبات الخدمة.

ج- تعتمد الخدمة الاجتماعية في آداء وظائفها بالإضافة إلى القاعدة العلمية على قاعدة مهارية، و أساليب فنية أهمها المهارة في تكوين علاقات مهنية هادفة.

د- تعمل الخدمة الاجتماعية في مجالات مختلفة(الأسرة، المدرسة، الأحداث الجانحين ، المجرمين الكبار، العمال، المعوقين، المسنين.....). و تهدف بصفة أساسية إلى إحداث تغيرات مرغوب فيها في الأفراد و الجماعات و المجتمعات ،قصد إيجاد تكيف متبادل بين الأفراد و بيئاتهم الاجتماعية عن طريق تلبية احتياجاتهم و حل مشكلاتهم و مساعدتهم على استثمار أقصى ما لديهم من إمكانيات مادية و قدرات ذاتية للوصول إلى مستويات اجتماعية لائقة.

د- تمارس الخدمة الاجتماعية عن طريق مختصين في الميدان الاجتماعي (أخصائي اجتماعي، مندوب اجتماعي، مساعد اجتماعي، رائد اجتماعي، مستشار اجتماعي، وسيط اجتماعي، مربي مدرب، ممرن.....الخ). تتوفر فيهم مجموعة من الصفات البدنية والعقلية و النفسية و الاجتماعية ، و المعرفية.

هـ - انطلاقا من أن حياة الفرد ذات أوجه ثلاث واضحة المعالم رغم اندماجها و تفاعلها لدرجة يجعل من الصعب تصور قيام وجه دون الوجهين الآخرين.فالوجه الاول هو فرديته و تميزه عن غيره في استعداداته و قدراته ،بالإضافة إلى تميزه بصورة خاصة من حيث النمو الاجتماعي و النفسي و البدني الذي لا يشبهه فيه إنسان آخر. و الوجه الثاني هو عضويته في جماعات و حصيلة تفاعله و علاقاته فيها تأثيرا و تأثرا. أما الوجه الثالث فهو اشتراكه في مجتمع محلي أو عام له مقوماته و نظمه و مؤسساته. هذه الأوجه الثلاث هي التي جعلت الخدمة الاجتماعية تستخدم بالضرورة ثلاث طرق رئيسية متكاملة للعمل مع الأفراد و هي: خدمة الفرد و خدمة الجماعة و خدمة المجتمع. فالأولى تعمل مع الناس كأفراد بقصد تكيفهم مع أنفسهم و مع البيئة الاجتماعية. و الثانية(خدمة الجماعة) و هي طريقة للعمل مع الناس كجماعات مستفيدة من قدرة الجماعات في التأثير على أعضائها، و الطريقة الثالثة (خدمة المجتمع) تعمل على إيجاد التركيب الاجتماعي الذي يوائم بين الموارد و الاحتياجات الاجتماعية، و يجعل من المجتمع فضاء صالحا لنمو الأفراد و الجماعات.

و- تمارس الخدمة الاجتماعية من خلال تنظيمات اجتماعية مختلفة (مؤسسات، هيئات، أجهزة، جمعيات.....).بعضها يمارس كوظيفة أساسية، و البعض الآخر كوظيفة ثانوية. و لهذا اتجهت الهيئات الحكومية و الأهلية إلى تنسيق جهودها لتوجيه نشاطها وجهة مثمرة تمكنها من تجنب التكرار أو القيام بمشروعات لا ترتكز على أساس من الدراسة الميدانية، و العمل على رفع مستوى الخدمات، و تهيئة أنسب الظروف لتقديمها بما يحقق الرفاهية الاجتماعية المرجوة.[55] و بما يمكن من الاستثمار الجيد للوقت و الجهد و المال و يحقق الفعالية في الأداء .

ز- لم تعد تقتصر في تقديم برامجها و أنشطتها على الجوانب العلاجية، بل امتدت لتشمل الإجراءات الوقائية و الإنشائية. و بالتالي أصبحت لها دورها في عملية التخطيط الاجتماعي.

ك- يتم تدخل الخدمة الاجتماعية في مراحل متتالية و متتابعة تسير منطقيا بداية من تحديد المشكلة إلى حلها مرورا بمراحل متعددة قبل وضع الخطط الوقائية و العلاجية و الإنشائية المناسبة في ضوء الفلسفة الاجتماعية و إمكانيات المجتمع.و هو الأساس العلمي للتخطيط التنموي الذي يركز على الدراسة، و التشخيص و العلاج للمشكلات الاجتماعية.

ل- يتوخى في ممارستها النظام الأخلاقي الذي ينبع من فلسفة المهنة ذاتها التي تستند على المبادئ و القيم الأخلاقية و الدينية كالاعتراف بكرامة الفرد، الثقة في قدراته على معاونة نفسه و الأخذ بالنظرة المتكاملة الواعية فيما يتعلق بشخصية الإنسان و مشكلاته و التسليم بأن للأفراد حقوقا يجب أن تراعى.

2- علاقة الخدمة الاجتماعية بالرعاية الاجتماعية:

إن شيوع مفهومي الرعاية و الخدمة في المجال الاجتماعي، و ارتباطهما القوي جعل من الصعب التمييز بينهما لدى الكثير من الدراسيين و الباحثين. و ثمة الكثير من المؤلفات التي وقعت في هذا اللبس و الغموض. فنجد من يستخدم المفهومين بالترادف، و من يستخدم الرعاية كإطار نظري للخدمة، و البعض الآخر يرى أن الخدمة وسيلة الرعاية في تحقيق أهدافها و غاياتها. و هناك نوع يترك الأمور مبهمة.

لهذا يجدر تبيان العلاقة بينهما انطلاقا من حقيقة أن الخدمة الاجتماعية هي أوثق المهن اتصالا بالرعاية الاجتماعية، و تلعب دورها الرائد في تخطيط و تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية على أساس علمي و بطرق أكثر استجابة لاحتياجات الأفراد و الجماعات، و أكثر اقتصادا للوقت و الجهد و النفقات، و يتمثل هذا الدور المهني بصفة خاصة في تحديد احتياجات الرعاية الاجتماعية و تقديرها و قياسها، و مقابلتها بالخدمات المناسبة، و المفاضلة بين هذه الخدمات على أساس الأولويات.

و هكذا يتبلور الدور المهني للخدمة الاجتماعية في مجال الرعاية الاجتماعية، إذ تستطيع الخدمة الاجتماعية بخبراتها ومعارفها المهنية أن تساهم في تغيير نظم الرعاية الاجتماعية حتى تتلاءم مع الاحتياجات الإنسانية المتغيرة عن طريق الدراسة المنهجية للاحتياجات الإنسانية، و توزيع الأولويات فيما بينها.[56]

فالرعاية الاجتماعية هدف يسعى إليه المجتمع لتحقيق رفاهية أفراده عن طريق تنظيم البرامج و إنشاء التنظيمات المختلفة، و إصدار التشريعات التي تضمن صيانة الدخل و تنظيم العلاقات بين الفئات الاجتماعية....الخ.

أما الخدمة الاجتماعية فهي منهج يقوم على العلم و المهارة و يستهدف تحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية. و تعتبر الهند من أهم الدول التي تنظر إلى الرعاية الاجتماعية و الخدمة باعتبارهما وجهين لموضوع واحد، حيث تستهدف الرعاية الاجتماعية توفير الأرضية الضرورية للتغيير، و تستهدف الخدمة الاجتماعية بجهودها العلمية المباشرة تحقيق التغيير في الاتجاهات المطلوبة.[57]

فالخدمة الاجتماعية هي وسيلة الرعاية الاجتماعية في إشباع حاجات الأفراد و الجماعات بما يتلاءم مع ظروف و إمكانيات المجتمع. فالمفهومان يختلفان في المعنى و المدى، ذلك أن العلاقة من حيث اللفظ هي علاقة شمول حيث أن الرعاية أشمل و أعم من الخدمة الاجتماعية. و من حيث الوظيفة هي علاقة المساعد و المعين. فالخدمة الاجتماعية هي أسلوب علمي يساعد على توصيل الرعاية الاجتماعية بفعالية و تأثير للأفراد و الجماعات. كما أن لها مجالاتها المتخصصة أيضا ضمن برامج الرعاية الاجتماعية. و كذلك لها أدوارها الرائدة في اكتشاف الحاجات و برامج الإشباع. [58] و هو ما يؤكده كل من (محمد طلعت عيسى و عدلي سليمان) حيث يذهبا إلى أن الرعاية الاجتماعية تهدف إلى توفير الأرضية الضرورية للتغيير بينهما تهدف الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق ذلك التغيير في الجوانب المطلوبة.[59] و في السياق ذاته يرى (سليمان علي الدليمي) أن للرعاية الاجتماعية مفهوم عام باعتبارها نظام اجتماعي، بينما للخدمة الاجتماعية مفهوم خاص باعتبارها مهنة.[60]

و من جهته يرى (محمد عبد الخالق عفيفي)أن للإنسان احتياجات، يطلق على الجهود والخدمات التي توفر لإشباعها مفهوم الرعاية الاجتماعية. فالرعاية الاجتماعية تشمل جميع مجهودات الإنسان في توفير برامج الخدمات لإشباع حاجاته المتنوعة. كما تشمل أيضا نظم هذا الإشباع و آلياته.

فنظم التعليم و الإسكان و العلاج و الترفيه....الخ، و كذلك التنظيمات التي تقوم بتنفيذ برامج هذه النظم. و تشمل أيضا التشريعات التي تكفل تحقيق هذه الخدمات للأفراد و الجماعات كتشريعات الطفولة، الأسرة، الأحداث، التأمين الاجتماعي....الخ.[61]

و ما يؤكد الحقائق سالفة الذكر ما ذهب إليه (محمد سيد فهمي) في أنه غالبا ما يحدث تداخل أو اختلاف في التفرقة بين الخدمة وا لرعاية الاجتماعيين حيث أن هناك:

ا ـــــ وجهة نظر ترى أن الرعاية الاجتماعية و الخدمة الاجتماعية شيئا واحدا.

ب ـــــ وجهة نظر ثانية ترى أن الرعاية الاجتماعية أوسع و أشمل من الخدمة الاجتماعية .حيث أنها تعمل مع مهن و طرق أخرى في مجال الرعاية الاجتماعية.

جـ ـــــــ وجهة نظر ثالثة ترى أن الخدمة الاجتماعية أعم و أشمل من الرعاية الاجتماعية.

إلا أن أكثر الآراء تؤيد وجهة النظر الثانية التي تقوم على فكرة أن الخدمة الاجتماعية مفهوم خاص بينما الرعاية الاجتماعية مفهوم عام.(62)

و يسهب كل من(عبد الخالق محمد عفيفي و محمد سيد فهمي) في تفصيل العلاقة بينهما انطلاقا من أن الخدمة الاجتماعية أحد المهن التي تتعاون في تحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية ؛حيث أن هناك العديد من المهن التي تعمل معا بأسلوب العمل الفـــــريقي لتحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية (الطبيب مثلا يعمل على تحقيق الرعاية الصحية، و المعلم أو المدرس يعمل لتحقيق الرعاية التربوية، و القانوني يعمل على تحقيق الحقوق القضائية و إصدار التشريعات التي تضمن الرعاية الاجتماعية ،و الشرطي لبث الأمن و الطمأنينة للمواطن على نفسه و عـــــرضه و ماله.....). و الأخصائي الاجتماعي يتعاون مع هؤلاء جميعا من أجل تحقيق أهداف الرعاية على أكمل وجه من خلال استخدامه للبرامج الاجتماعية المختلفة سواء الوقائية أو العلاجية أو الإنمائية.(63)

و بناء على ما تقدم يمكن إيجاز عناصر العلاقة بين الرعاية الاجتماعية و الخدمة الاجتماعية في الآتي:

اـــــ أن الرعاية الاجتماعية أعم و أشمل من الخدمة الاجتماعية، أي أن الخدمة جزء من مفردات و عمليات الرعاية الاجتماعية.

ب ـــــــ أن الخدمة الاجتماعية بأساليبها العلمية و طرقها الفنية و وسائلها التقنية هي أداة الرعاية الاجتماعية لتحقيق أهدافها من حيث:

ج ـــــــ أنها تساهم في تغيير نظم الرعاية الاجتماعية و أساليبها التقليدية الجامدة العاجزة على إشباع احتياجات الأفراد و حل مشكلاتهم ؛و ذلك عن طريق الكشف عن الإختلالات الوظيفية لمنظومة الرعاية الاجتماعية.

د ـــــــــ أنها تساهم في تغيير نظم الرعاية الاجتماعية و أساليبها التقليدية الجامدة العاجزة على إشباع احتياجات الأفراد و حل مشكلاتهم ؛و ذلك عن طريق الكشف عن الإختلالات الوظيفية لمنظومة الرعاية الاجتماعية.

هـــــــ أن الخدمة الاجتماعية قادرة على إيصال الخدمات لمحتاجيها بكفاءة و فاعلية.

و ـــــــ تتدخل الخدمة الاجتماعية عندما تواجه منظومة الرعاية الاجتماعية صعوبات أو مشكلات أو إضافة برامج مناسبة .....الخ.

ز ـــــــ تمد الخدمة الاجتماعية صانعو القرارات المتعلقة بالرعاية الاجتماعية بالنماذج التي يمكن اعتمادها و المعلومات و البيانات التي تساعدهم في اتخاذ القرارات بهذا الشأن.

ك ـــــــ تنطلق الرعاية الاجتماعية في بناء أنظمتها، وضبط برامجها على مطالب الأفراد و مشكلاتهم والامكانيات المناسبة للتعاطي مع هذه الاحتياجات و المشكلات.

ن ـــــــ الرعاية الاجتماعية توصف بأنها نظاما متخصصا في قيادة و توجيه التغير الاجتماعي. و داخل هذا النظام تحتل الخدمة الاجتماعية مكان الصدارة بين المهن فيه.[64]

و خاتمة لذلك يمكن القول أن العلاقة بين المصطلحين علاقة وثيقة تمثل فيها الرعاية الاجتماعية الغاية و الخدمة الاجتماعية الوسيلة. أي أن الرعاية تمثل النسق الاجتماعي الأساسي في تحقيق احتياجات و مطالب الأفراد، و الخدمة الاجتماعية المدخل الأساسي الذي يقوم على المهارة و العلم في تحقيق برامج النسق الـــــــــــــــــــرعائي.

ثالثا: ماهية ومضمون الخدمة الاجتماعية العمالية

إن تقديم التسهيلات والمساعدات المشجعة لكافة المستخدمين في مختلف مستوياتهم قد تطور بصورة سريعة خلال السنوات الأخيرة ؛ بحيث أصبحت من الضرورات الواجبة التنفيذ

في كافة الأعمال الهندسية، و الاجتماعية و الصحية المختلفة كالمطاعم والبقاليات والمخازن التعاونية، والمكتبات ومحلات العمال والموسيقى في بعض المصانع . كذلك تطور الاهتمام بشؤون العمال، فعين الاختصاصيين والحقوقيين لتقديم النصائح والإرشادات حول كافة القضايا التي تؤثر على شؤون المستخدمين الشخصية؛ بما في ذلك النصائح الحقوقية والشرعية، الاستعلام حول التنقلات والسكن والعطلات. بالإضافة إلى تسهيلات التسلية والترفيه من نوادي رياضية واجتماعية إلى أفلام سينمائية، إلى تقديم النشاطات الثقافية والتعليمية إلى تنظيم الرحلات والنزهات. ومن المشجعات الأخرى إيجاد مشاريع التأمين الصحي والضمان الاجتماعي ومشاريع التوفير والاقتصاد إلى غير ذلك من المشاريع التعاونية والجماعية.

ولتهيئة جو العمل المناسب، فقد بذلت الأموال الطائلة والجهود الكثيرة في سبيل ذلك، كالإضاءة الصحية والتهوية وتعديل درجة الحرارة ونسبة الرطوبة، التقليل من الاهتزازات والتخفيف من الأصوات إلى غير ذلك من المزعجات التي تؤثر على زيادة كفاءة الإنتاج ... وأهم من ذلك كله هو توفير الأمان للمستخدمين بالاهتمام بتحذيرات الأمان. ففي بعض المؤسسات الكبيرة يعين مهندسين مختصين بالأمان للقيام بتأمين وتوفير كل ما يقلل من الحوادث والأخطار بالنسبة للأرواح والممتلكات . وكذلك الاستعداد للمعالجة الفورية لكل ما يقع من حوادث بتوفير الخدمات الطبية من غرف المساعدة، سيارات الإسعاف، غرف الاستراحة والغسل، يشرف عليها مختصين (أطباء وممرضين). [65]

وتسلم كافة الدراسات والبحوث والسياسات والبرامج التي اهتمت بهذه الخدمات بأن توفير هذه الخدمات إنما يعبر عن المصالح المشتركة لكل من أرباب العمل والعمال والدولة. فقد اعترف بها أصحاب العمل باعتبارها عنصر أساسي من عناصر العمليات الصناعية ،لأنها تساعد على تحقيق أهدافهم في الإنتاج والربح. فاتخذوها كحافز لتعبئة قوى الأفراد. واعترفت بها الدول والحكومات على أساس أنها حق من حقوق العامل في إطار العدالة الاجتماعية التي تجسدها الديموقراطية الصناعية. فجاءت التشريعات الاجتماعية العمالية لتضفي على البعض منها الجبر والإلزام. بالإضافة إلى أن العمال ما فتئوا يطالبون بالمزيد منها كما وكيفا.

ونظرا لكثرة الدراسات التي اهتمت بهذا المجال ، وتعدد الرؤى بخصوص مدلول ومضامين وأهداف الخدمات الاجتماعية العمالية بتعدد الإيديولوجيات والممارسات التنظيمية

في مختلف المراحل التاريخية ؛باعتبارها إحدى أهم المجالات في نسق الرعاية الاجتماعية الحديث؛ وتستمد منه فلسفتها وطرقها في تقديم خدماتها. سنقتصر في هذا المجال على بعض المساهمات في هذا السياق:

1- يطلق على هذه الخدمات في فرنسا عبارة (الخدمات الخاصة بالصناعة)، وفي بريطانيا تطلق عليها عبارة (الخدمات الخاصة بالعمال)، وهي تشير في أغلب الأحيان إلى شروط العمل وظروفه وأحواله ،والخدمات التي تقدم للعمال في مجال الإسكان الرعاية الطبية والثقافية والترفيهية، وخدمات أسرة العامل. كما ان المفهوم يشير في بعض الأحيان إلى معنى الخدمات العمالية باعتبارها مجموعة من الخدمات منفصلة عن شروط العمل وظروفه. وقد اورد (سعد عبد السلام حبيب) في كتابه (الخدمة الاجتماعية العمالية) بأنها مجموعة الوسائل التي تتخذ لرفع المستوى المادي والمعنوي للعمال، أي رفع مستواهم الاجتماعي والثقافي، وإيجاد التكيف اللازم بين العامل وبيئته. وهذا يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكفاية والاستقرار للعمال.

2- ويذهب (سعد عبد السلام حبيب) في مؤلفه (مشاكل العمل والعمال) في نفس الاتجاه حيث يرى أن مستوى المعيشة في الدول لا يحدد بمستوى الدخل السنوي للفرد فحسب، بل أيضا بمقدار ما تقدمه الدول والهيئات الأخرى لطبقاتها الكادحة من خدمات اجتماعية. أي ان مستوى المعيشة يتكون من عنصرين: عنصر مادي ظاهر هو الأجر وعنصر معنوي غير ظاهر وهو مجموع ما يحصل عليه العامل من خدمات اجتماعية تقدمها له الدولة وصاحب العمل وهذا ما يعرف بالأجر الاجتماعي. (66)

3- هي وسيلة من وسائل تحقيق أهداف العاملين، فهي تعمل على النهوض بمستواهم وتهيئة الفرصة لهم لرفع كفايتهم الانتاجية، وتحسين مستوى معيشتهم، والعمل على استقرارهم وانتظامهم في العمل لتوفير وسائل الراحة والاستقرار، كالإسكان، والرعاية الصحية، والتغذية والخدمات التعاونية، والنشاط الرياضي والترويحي، والنشاط الثقافي، وتحسين ظروف العمل لحمايتهم من الأمراض والحوادث. بالإضافة إلى توجيههم، وحل ما يصادفهم من مشكلات اقتصادية واجتماعية أو مرضية حتى يمكنهم التفرغ للعمل والإنتاج. (67)

4- تعتبر وسيلة من وسائل رفع وتحسين الإنتاجية، وأساس قوى لقيام علاقات وطيدة قائمة على التفاهم والانسجام بين طرفي الإنتاج عن طريق:

ا- العمل على النهوض بالمستوى الاجتماعي والثقافي والصحي والمادي للعمال وأسرهم

ب- العمل على تكيف العمال مع بيئتهم ومجتمعهم الجديد

ج- القضاء على كل مشاكل العمال، ببحثها وعلاجها، وتوفير الامان النفسي لهم. [68]

5- يصفها (بيريتي) وصفا فضفاضا لكن ذو دلالة واضحة حيث تعبر لديه الخدمات الاجتماعية في المؤسسة، عن نشاط غير متجانس (خليط). يقام في المؤسسات كطعم لذيذ على شجرة ذات محصول (أي كحافز لجلب العمال وتحقيق الإنتاج).

Les œuvres sociales représentent une activité hétérogène établi dans l'entreprise comme greffon d'agrément sur un câble de rapport.[69]

ويذهب كل من (علي السلمي، ومحمود السيد أبو النيل) في نفس الاتجاه حيث يعتبرها الأول كأحد العناصر المرتبطة بالحوافز داخل المصنع أسوة بالأجر والعلاوات المرتبطة به. [70] والثاني يعتبر الخدمات التي تشبع في الفرد الكثير من الحاجات كالخدمات الغذائية، والصحية والتعليمية والسكنية وغيرها حوافزا. [71]

6- ترمي الخدمة الاجتماعية العمالية إلى الاحتفاظ بالحالة الجسمية والمعنوية للعامل باعتباره عنصرا حيا لا مجرد وسيلة من وسائل الإنتاج كما تعمل على توفير الأحوال الاجتماعية والفردية الملائمة.[72]

7ـــــــــــــــــ يرى (لويس بول اوجولا) أن الخدمات الاجتماعية العمالية ليست وسيلة فحسب، بل ضرورة اجتماعية يجسدها مبدأ العدالة الاجتماعية ممثلة في تلبية وإرضاء المطالب والاحتياجات الإنسانية الأساسية للعامل. وتامين الحماية القانونية والتشريعية لعقد العمل بحيث يتضمن الخدمات الكفيلة بتحقيق هذه الاحتياجات لتحقيق الاستقرار والإدماج الاجتماعي للعمال. ويذكر في هذا المجال الخدمات الصحية (الوقائية والعلاجية)، والغذائية بتوفير المطاعم العمالية، والخدمات الاستهلاكية لتزويد العمال بالمواد الغذائية والألبسة والإسكان ... إلخ بالإضافة إلى ما تعلق منها بتحسين نوعية العمل وإثراء شروطه، وتكييف العامل للأساليب والطرق المستحدثة التي تتطلب إعداد بدني ونفسي وتكوين متخصص.[73]

8- تستهدف الخدمة الاجتماعية العمالية رفع مستوى العاملين وأسرهم من النواحي الاجتماعية والثقافية والصحية. وإعانة العامل على التكيف مع مجتمعه (المصنع) وتوفير أسباب الحماية له فيه، والعمل على بحث مشاكله وعلاجها، ووقايته من أسباب القلق والشعور بعدم الأمن،

وإتاحة الفرصة للعامل ليعيش بنجاح في مجتمعه الصناعي. وتتخذ مظاهر متعددة تتوقف على عوامل منها حجم المنشأة، وقدرتها المالية وعدد العاملين فيها والعقود التي ترتبط بها المنشأة مع العاملين، ومدى تنظيم العمال وشعورهم بأهمية الخدمات. كما تتوقف الخدمات على نظرة الإدارة لأهمية الخدمات الاجتماعية وأهمية العامل وحقه فيها. كما تلعب البيئة التي تقع فيها المنشأة، والتقاليد السائدة دورا كبيرا في تنوع الخدمات وحجمها وإدارتها والروح التي تقدم بها. ومن الخدمات ما يقدم تنفيذا لأحد التشريعات أو الاتفاقيات الجماعية أو نتيجة ظرف يستوجب الخدمة. وقد تنشأ الخدمة نتيجة اهتمام الإدارة بالعنصر البشري وحرصها عليه .وقد يكون هذا الحرص نابعا من حرص الإدارة على رفع إنتاجيتها، والحصول على رضى العامل؛ وقد يكون بدافع المنافسة واجتذاب العمال. أما نطاقها فقد تكون داخل اماكن العمل أو خارجها. والهيئات المعنية بتقديمها للعمال تتمثل في خدمات المنشأة (الإجبارية أو التطوعية)، والخدمات التي تقدمها النقابة والجمعيات التعاونية.[74]

9- وفي كتاب (مبادئ في التنظيم الصناعي)، يتعرض مؤلفوه إلى الخدمات الاجتماعية العمالية ويحصرونها في تلك الخدمات المجانية التي يمن بها ذوي القلوب الرحيمة من أصحاب المصانع على العمال كتقديم الطعام، والألبسة في المناسبات والمعالجات الطبية والأدوية اللازمة لها، والمعونات المادية والمالية في حالات الزواج مثلا. وهي الخدمات التي قد تحقق للعامل الراحة النفسية ،بحيث ترفع لديه الروح المعنوية من أجل زيادة الإنتاج. [75]

10- تتمثل الخدمات الاجتماعية العمالية باعتبارها إحدى نواحي الاهتمام في إدارة العلاقات الصناعية في تأمين كافة الظروف المناسبة والمريحة للعمال ؛ وذلك بتجهيز كافة الخدمات والتسهيلات الضرورية لراحة وصحة المستخدمين والعمال ، من تهوية وإضاء ة، وتضبيط درجة الحرارة ونسبة الرطوبة، والتخلص من الغاز والدخان والأبخرة وغير ذلك . والتقليل من كافة المسببات المؤدية إلى القلق والضيق، والتهيج عند العاملين ؛ بالاهتمام بالشؤون الحيوية للمستخدمين والعمال داخل وخارج العمل ، في محاولة لرفع معنوياتهم، وبعث السرور والانشراح في نفوسهم ؛ مما قد يؤدي إلى إخلاصهم وتعلقهم بالعمل. كما تعمل على تقليل العوامل المؤدية إلى الحوادث المؤسفة ، وذلك بتطبيق كافة قواعد الأمان المعروفة والمبتكرة

أثناء العمل، وتهييئة الشعور بالرضى والانسجام والوحدة بين الأعضاء العاملين في المنظمة. (76)

11- يتعرض (محمد طلعت عيسى) إلى جوانب الرعاية العمالية التي تستخدم فيها طريقة خدمة الفرد ويلخصها في:

أ- اختيار العمال الجدد وما يصحبه من عمليات التدريب المهني والتوجيه المهني.

ب- الترويح وأهميته

جـ- تهييئة الجو الصحي من الناحيتين المادية والمعنوية بحيث يساعد في التخفيف من حدة الصراع الصناعي.

د- الاتحادات والنقابات العمالية ودورها في تنمية الأخلاق المهنية.(77)

12- وفي إشارة (لحسن الساعاتي) لخدمات الرعاية الاجتماعية العمالية بين أن تحسين أحوال العمل داخل المصنع وخارجه ورعاية العمال صحيا من الناحيتين الجسمية والنفسية ومنحهم وقتا للراحة بأجر يرفهون فيه عن أنفسهم من الملل الناجم عن طبيعة العمليات الصناعية الآلية كل ذلك يزيد أجورهم الحقيقية، وينشط قدرتهم على التمتع بالحياة، كما يرقي كفاءتهم الصناعية المتمثلة في كثرة الإنتاج وإتقانه.

وفي سبيل ذلك تتم مساهمة أصحاب العمل بطريقتين:

أ- الأولى بإلزامهم عن طريق التشريع بتحسين حال العمال وأحوال العمل، كتوفير الوسائل الصحية في المصانع، والتعويض عن الإصابات، وتجديد ساعات العمل ... إلخ.

ب- الثانية طوعية يقوم بها أصحاب العمل لتحسين الأحوال الصناعية من تلقاء أنفسهم .وقد عرف هذا

النوع من الإصلاح التلقائي بأسماء مختلفة مثلك التحسين الصناعي، أعمال الرعاية وخدمة العمال.(78) وهو ما أخذ به الفكر الحديث حيث درج في تعريفه للأجر مختلف العناصر المالية النقدية اوالعينية. سواء منحة بصفة مباشرة للعامل كالمبلغ المالي الذي يتقاضاه شهريا أو يوميا أو أسبوعيا. أو بعض المزايا العينية الأخرى كالسكن، النقل، الإطعام ... وما إلى ذلك أو قدمت للعامل بطريقة غير مباشرة كتكفل صاحب العمل ببعض الأعباء الاجتماعية التي يستفيد منها، أو ما شابه ذلك من المسائل المتنوعة والمختلفة من نظام لآخر ومن بلد لآخر. (79) وهو ما يذهب إليه (روبرت قويان).

حيث أنه في اليابان وبالإضافة إلى الأجر القاعدي والمنح المختلفة المرتبطة به هناك المنح الخاصة بالوجبات الغذائية، والنقل والسكن، والرأسمال الذي تساهم به لتقاعد العمال في سن الـــ 55 بالإضافة إلى المزايا العينية التي تتمم الأجر مثل السكن المجاني أو بأجر رمزي وضمان النقل واللباس الخاص بالعمال، وإنشاء محلا لبيع المنتجات الاستهلاكية، والمطعم والمنشآت الرياضية، والإقامات الجماعية في العطل والتي على أساسها يسعى الشباب للإنضمام للمؤسسات ناهيك عن مساهمات الشركات في صناديق البطالة والتأمين الصحي له ولعائلته. (80)

13)- تقوم الخدمة الاجتماعية العمالية بصفة أساسية بالتعرف على الأسباب الاجتماعية التي تعوق الإنتاج. والعمل على توفير الطمانينة والآمان النفسي للعمال كما تعمل في هذا المجال على وقاية صحة العمال ... وتمكينهم من ممارسة السلوك الانتاجي السليم مع الاحتفاظ بحقوقهم المشروعة في كل من الإجازات الاعتيادية والمرضية ومساعدتهم في الحصول على التعويضات المناسبة عند الإصابة والعجز كما تهتم بظروف العمال الأسرية وتعمل على تدعيمها واستقرارها. الأمر الذي يعود أثره على الإنتاج بالنمو والكفاية، ولا يقتصر مجالها على هذه النواحي فقط. بل يمتد إلى توفير الفرص الترويحية والثقافية والتدريبية، ومعاونتهم على حل مشكلاتهم الفردية والاهتمام بمسائل اختيار العمال وتوزيعهم على الأعمال المناسبة، وتعاون مجالس الإدارة ومجالس القيادة المختلفة في المصنع لا سيما العمال الذين آلفوا الاشتراك في مثل هذه التنظيمات، كما تزيد من فرص الالتقاء والتجاوب بين مختلف الطبقات العاملة في المصنع من عمال وموظفين بما تحيطهم به من جو اجتماعي صالح يدعم العلاقات التعاونية فيما بينهم ... وتمارس الخدمة الاجتماعية العمالية دورها عن طريق التنظيمات العمالية المختلفة الموجودة في البيئة والمصنع التي يجب أن يتوفر فيمن يقوم عليها الإعداد المهني العام يضاف له نوع خاص من المهارات المرتبطة بالاحتياجات المنوعة للعمال فضلا عن المعرفة الدقيقة للتشريعات والإلمام الكافي بعلم الاجتماع الصناعي، والنفس الصناعي، والصحة الصناعية وما يرتبط بها من تحليل للمهن وتأهيل مهني إلى جانب مختلف العلوم التي تمكن من القيام بدوره على خير وجه وبالدرجة التي يمكن معها اعتبار المصنع وحدة اجتماعية وقومية وجوا اجتماعيا صالحا لنمو الأفراد والجماعات بحيث يؤدي إلى تنشئتهم اجتماعيا وقوميا؛ وتمنكهم من المساهمة الإيجابية والفعالة في عملية التطوير الوطني.(81)

ويذهب (فان دام) في تعريفه للمرشدة الاجتماعية في الميدان العمالي "بأنها تقنية خبيرة في الميدان الاجتماعي تشبعت بثقافات ألزمتها النزول إلى الميدان الأمبيريقي بغرض دراسة الواقع العمالي مع ضرورة الخروج بحلول ناجحة تخدم العمال بالدرجة الأولى. كما تحاول تطبيق نوع من التوازن بين طلبات المستخدمين، والجماعات المنتجة مع محافظتها على عدم انحيازها لفئة ما دون الأخرى ملتزمة بموضوعية إصدار الأحكام. [82]ويضيف (أحمد خاطر) بشأن الأخصائي الاجتماعي في أي مؤسسة أو تنظيم بأنه يحتل مكانة أو مركزا يمارس من خلاله أعماله. ويحدد له تبعا لذلك مجموعة من الحقوق والواجبات الخاصة بطبيعة عمله، ومعرفته بالأسباب الإدارية، وبالإدارة ونظرياتها العلمية، ووظائفها وعملياتها التي من شانها أن تسمح له بتوظيف قدراته ومهارته بطريقة بناءة لخدمة المنظمة وبما يتماشى مع القواعد والمبادئ الإدارية. [83]

14- يرى (صباح الدين علي) علي أن الخدمة الاجتماعية في المصانع من أهم الأمور التي لها التأثير المباشر في نجاح العمليات الصناعية وأصبح الأخصائي الاجتماعي في المصنع يساعد على تحقيق الهدف الأساسي من قيام المصنع. وذلك بالأساليب والطرق المختلفة التي تهيئ الجو الاجتماعي والنفسي والصحي السليم، ويعالج المشاكل المختلفة التي تتصل بجميع القائمين بالعمل ويربط بينهم جميعا بعلاقات طيبة مما يساعد على توفير الحيوية الكاملة والجهود الصادقة والشعور الجمعي، ويضمن لهم السعادة والرفاهية الاجتماعية والأمن الاجتماعي عن طريق:

أ- الاهتمام بصحة العمال، وتوفير الاحتياجات الاجتماعية والثقافية والترويحية لهم، وكذا تامين مستقبل عائلاتهم بتهيئة المساكن الاجتماعية الصحية، والمطاعم الاجتماعية، والاحتياجات المنزلية ،وتوفير المواصلات، والاحتياجات الثقافية، والخدمات الصحية والرياضية والترويحية.

ب- العمل على تكييف الأوضاع المختلفة داخل المصنع، وإيجاد العناصر العمالية المناسبة لأصحاب العمل، وكذا إيجاد العمل المناسب لكل عامل.

جـ- العمل على تكوين علاقات طيبة بين العمال وأصحاب العمل، والمساعدة في حل المشاكل الاجتماعية المختلفة التي تصادف العمال سواء في محيط العمل أو العائلة او البيئة

الخارجية، ويقدم لهم المساعدات اللازمة عن طريق مكتب الخدمة الاجتماعية بالمصنع التي تستعمل فيها طريقة خدمة الفرد.

د- المساهمة في نمو وتطور الصناعة عن طريق تنظيم الجماعات الاجتماعية، وتنمية روح الجماعة والولاء للمجتمع، ونبذ روح الفردية والأنانية عن طريق خدمة الجماعة التي يسديها الأخصائي. (84)

15- تعتبر الخدمات الاجتماعية في الصناعة من عوامل حل مشكلات العلاقات الإنسانية في الصناعة عن طريق الرعاية التي تقدمها الدولة في شكل تشريعات اجتماعية كالتأمينات الاجتماعية ضد مخاطر المرض والعجز وإصابات العمل، والشيخوخة، وعلاوات الأسرة والأولاد. ثم الخدمات الاجتماعية بأدوارها العلاجية والوقائية التي يجب أن تكون الحليف الطبيعي للتقدم الصناعي والتكنولوجي كتأمين الظروف المناسبة والمريحة للعمل، ومن الخدمات الجوهرية التي يجب أن تتوفر في الصناعة تلك الخدمات التي توجه لمساعدة العمال من ذوي المشكلات التي تؤثر في الاستقرار العائلي مثل عدم توفر المساكن الملائمة وغيرها. وكذا الجهود التي تقوم بها الهيئات الخاصة مثل تلك التي تبذلها النقابات من أجل تأمين الشروط الصحية والنشاطات الترويحية باعتبارها مقررات تساهم في استقرار العامل وتشعره بقيمته، وكذلك الجهود التي تقوم بها الجمعيات التعاونية التي يقوم العمال بإنشائها لتحسين ظروفهم الاقتصادية خارج المصنع بالإضافة إلى جهود الدولة وأصحاب العمل والهيئات الخيرية التي تعمل في هذا الإطار. (85)

وخلاصة لذلك يمكن تحديد ماهية ومضمون الخدمة الاجتماعية في العمل من خلال العناصر التالية:

ا ـــــــــــ بخصوص مضمونها وبالاعتماد على التصنيف الذي وضعاه كل من (أحمد كمال أحمد وصلاح مصطفى القوال)(86) يمكن القول أن الخدمات الاجتماعية في المنظمات تتضمن ما يلي:

أ- خدمات ترتبط بالعمل ذاته:

ـــــــــــ تساهم في التعرف على استعدادات وإمكانيات العمال الجدد حتى يمكن توجيههم إلى الأعمال التي

تناسبهم.

ب ـــــــــــ تمكين العمال من الاستفادة التامة من فرص التدريب المهني المتاحة لهم وذلك عن طريق مساعدتهم على التكيف في أعمالهم الجديدة فضلا عن تمكينهم من مواجهة الصعوبات التي يتعرضون لها في محيط العمل.

3- توفير الخدمات الصحية للعمال خصوصا في الحالات التي تؤثر فيها ظروف الإنتاج الصناعي على

صحة العمال. ويمكن للأخصائي إقامة بطاقات صحية وتوعيتهم عن طريق الندوات والمحاضرات والعروض السينمائية بكل ما يتصل بأخطار وامراض المهنة وكيفية العلاج والوقاية مثل دراسة الظواهر الاجتماعية المتعلقة بنواحي الصحة داخل المصنع، ودراسة ورعاية حالة العمال المرضى،تنظيم البرامج الترويحية والرياضية التي تعود على صحة العمال البدنية والنفسية بالخير.

4- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين مختلف القوى العاملة، ويجب ان يشمل هذا التدعيم أيضا العلاقات بين المصنع وبين البيئة المحيطة.

5- تدعيم جميع التشكيلات العمالية داخل وخارج المصنع وتوجيهها حتى يمكن آداء دورها الاجتماعي والإنتاجي والقومي بكفاءة وفاعلية و يمكن من المساهمة الإيجابية في عملية التطوير الوطني.

6- دعم الإدارة في المصنع وعلاج كل ما يطرأ فيها من متاعب وصعوبات وتذليل العقبات التي تحول

دون وجود الإدارة الناجحة.

ب- خدمات في مجالات الأسرة:

اتجهت الخدمات الاجتماعية إلى تهيئة الجو الأسري الذي يمكن العمال من زيادة طاقاتهم الانتاجية والخدمات الاجتماعية العمالية بهذا تنشد تكاملا في برامج خدماتها. وتستند في الواقع على الحقيقيتين التاليتين:

1- تكامل أوجه حياة العامل كفرد وكعضو في جماعات مختلفة من أهمها الأسرة، وكعضو في المجتمع الكبير. وان العامل سواء كان عضوا في جماعاته المختلفة أو في مجتمعه الكبير. يؤثر ويتأثر بكل ما في مجتمعه وجماعاته من عوامل استقرار وعدل وكفاية.

2- إن الخدمات المقدمة لأسرة العامل خصوصا إذا ما كان هو المسؤول عن هذه الأسرة تجعل استفادته من الخدمات المقدمة إليه مباشرة في المصنع مثلا بدرجة أكثر نتيجة شعوره بالرضى والاطمئنان النفسي بعيدا عن المشاكل والمعوقات التي تعترض سبيل حياته الفردية والأسرية. وتأخذ هذه الخدمات المقدمة لأسر العمال أشكالا مختلفة:

1- مساعدات اقتصادية عند المناسبات والطوارئ

2- خدمات ترويحية كالمصايف والرحلات والبرامج الفنية المسرحية والسينمائية.

3- خدمات تعليمية كإنشاء مدارس للأطفال وتنظيم دراسات محو الأمية للكبار.

4- خدمات تدريبية كمراكز التدريب المهني للفتيات والأمهات.

5- دور الحضانة ورعاية أبناء الأمهات العاملات والعمال.

6- مراكز رعاية الطفل لرعاية أبناء العمال.

7- خدمات اجتماعية لمعاونة الأسر على حل مشكلاتها خصوصا في مسائل العلاقات.

8- خدمات ثقافية لتوعية الأسرة: أمور الصحة والتغذية وما يشابه ذلك.

9- خدمات قومية لدعم المواطنة الصالحة. والبناء السياسي في المجتمع عن طريق الممارسة في الأسرة.

10- خدمات أخرى كمساعدة أفراد الأسرة على الإلتحاق بالمصنع أو توجيه الأسرة إلى الإستفادة من برامج أو خدمات المؤسسات الأخرى في البيئة.

ج- خدمات أخرى: من ذلك:

1- في مجالات الخدمة العامة التي تهدف إلى تنمية ولاء العمال بالنسبة لمجتمعهم، وتزيد من إحساسهم بالسعادة والرضى عن أنفسهم الأمر الذي يزيد من كفائتهم النفسية والبدنية وبالتالي إلى قدراتهم الانتاجية.

2- تهيئة المساكن الصحية للعمال وأسرهم بأجر مناسب لا يكون عبئا على ميزانية العامل.

3- مطاعم توفر غداء صحي بأجر مناسب.

4- توفير الاحتياجات المنزلية التي تحتاجها ربات البيوت من غذاء وكساء وأدوات بأسعار تعاونية مناسبة.

5- المواصلات لنقل العمال من وإلى المصنع لتستثمر جهودهم وأوقاتهم في صالح العمال والعمل.

6- توفير الأندية بأنواعها الاجتماعية والرياضية لتمكين العمال وأسرهم من استغلال أوقات فراغهم بطريقة مثمرة.

7- إنشاء مكتب الخدمة الاجتماعية بالمصنع يقوم بحل المشكلات على مستوياتها المختلفة داخل المصنع أو خارجه بمعنى ألا تقتصر خدمات هذا المكتب على العامل، بل تمتد لتشمل أسرته، وذلك لمساعدة العامل على الاستقرار والتكيف مع نفسه ومع غيره ومع الآلة التي يعمل عليها.

8- العمل الجماهيري وهو ما كان يطلق عليه في الماضي العمل الاجتماعي ويهدف إلى تطوير وتعديل وتغيير القرارات والقوانين الحالية بما يتلائم مع احتياجات المجال العمالي وبما يدعم حياة العمال ويحقق للمجتمع التقدم والنهوض والاستقرار (نظام التأمينات والضمان الاجتماعي ... تعديل عقد العمل بالنسبة لحقوق العامل وواجباته، والظروف التي يمارس فيها عمله، والحماية التشريعية ضد التعسف والإخلال به).

9- تيسير إجراءات الاستفادة من الخدمات التي لا يتوفر عليها المصنع في المؤسسات الاجتماعية العامة، أو الجمعيات أو الهيئات التي تنشط في الحقل الاجتماعي الموجودة في البيئة والمجتمع. من ذلك تسهيل الحصول على الخدمات بالمستشفيات الحكومية أو الخاصة واستحقاق الضمان الاجتماعي... إلخ.

II- تهدف هذه الخدمات إلى تحقيق أهداف جميع الأطراف، سواء العمال بتشكيلاتهم المختلفة (إداريين، مشرفين، عمال) عن طريق الرعاية والعناية التي تكفلها البرامج والنشاطات في ميدان الكفالة الاجتماعية والضمان والأمن الاجتماعي. أو أصحاب العمل الذين يمكنهم بواسطتها تحقيق وفورات اقتصادية، ومعدلات عالية من الربح لأن توفير هذه الخدمات يحقق للعمال تكيفهم الاجتماعي وارتباطهم بالعمل واندماجهم فيه مع اتجاهات إيجابية نحو العمل وبالتالي تحقيق الكفاية الإنتاجية بالإضافة ما تحققه هذه الخدمات من أهداف للمجتمع بوجه عام كونها تخفف بعض الأعباء الاجتماعية التي يمكن أن يتحملها في حالةغيابها في المنظمات.

III- هناك من الخدمات ما يقام تنفيذا لأحد التشريعات والقوانين وتكون في الغالب ملزمة التطبيق (خدمات التأمين والضمان الاجتماعي، القواعد الخاصة التي تضبط شروط عمل صحية ... إلخ)

ومنها ما تقام تطبيقا لاتفاقيات اجتماعية أو فردية مثل السكن والنقل والإطعام عندما يكون المكان بعيدا عن مقر سكن العمال. وهذين النوعين تسهر على تأمينهما جهات ومصالح حكومية وكل إخلال بهما يعرض صاحب العمل لإجراءات عقابية. وهناك خدمات طوعية تنشأ نتيجة لاهتمام أصحاب العمل بعمالهم وحرصهم عليهم. أو بدافع من المنافسة واجتذاب أمهر العمال أو بدافع خلق بيئة تنظيمية يشبع فيها كل طرف حاجاته. بالإضافة إلى الخدمات التي تقدمها الدولة عن طريق مؤسساتها ومنظماتها الاجتماعية، وكذلك مساهمات الجمعيات والهيئات التي تنشط في الحقل الاجتماعي. والتنظيمات العمالية (نقابة، جمعية تعاونية).

IV- تقوم على هذه الخدمات في ميدان التسيير والمراقبة لجان تسمى لجان الخدمات الاجتماعية في المؤسسات تسهر على التسيير والمراقبة للمؤسسات والخدمات التي يؤمنها المصنع. [87] وتوكل مهمة توصيل برامجها لخبراء مختصين في الميدان الاجتماعي.

فبالإضافة إلى الإعداد المهني يضاف إليه نوع خاص من المهارات المرتبطة بالاحتياجات المتنوعة للعمال ... إلخ. فضلا عن المعرفة الدقيقة للتشريعات والإلمام الكافي بعلم الاجتماعي الصناعي والنفس الصناعي، والصحة الصناعية وما يرتبط بها من تحليل للمهن وتأهيل مهني وذلك إلى جانب مختلف العلوم التي تمكنه من القيام بدوره على خير وجه وبالدرجة التي يمكن معها اعتبار المصنع وحدة اجتماعية وقومية، وجوا اجتماعيا صالحا لنمو الأفراد والجماعات بحيث يؤدي هذا كله إلى تنشئتهم اجتماعيا وقوميا تمكنهم من المساهمة الإيجابية الفعالة في عملية التطور الوطني. [88]

V- لا تشمل هذه الخدمات العمال فقط بل تمتد لتشمل أسرهم، كما لم تعد تقتصر في تقديم خدماتها على النواحي العلاجية، بل أصبحت تركز أيضا على الخدمات الوقائية والإنشائية وبذلك أصبحت تلعب دور في التخطيط التنظيمي.

VI- تستمد الخدمة الاجتماعية الصناعية فلسفتها ومناهجها وأساليبها وطرقها من مهنة الخدمة الاجتماعية، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصيات المنظمات الصناعية. فتركز على العامل كفرد له ذاتيته الخاصة من ميول وقدرات واستعدادات بدنية ونفسية، وله أوضاعه الخاصة

مهنية واجتماعية، وله ثقافته وقيمه. وهو ما اصطلح على تسميته بالعمل مع الأفراد أو خدمة الفرد. كما تركز على العامل كعضو في جماعات العمل المختلفة رسمية كانت أولارسمية، والتي ينظم إليها تحقيقا لرغباته الذاتية أو الاجتماعية، أو مكرها لتلبية مطالب تنظيمية، ويسمى هذا النوع بالعمل مع الجماعات أو خدمة الجماعة بالإضافة إلى الاعتماد على طريقة خدمة المجتمع لارتباط العامل بمجتمع وما يشمله من نظم وظروف ومؤثرات ومشكلات معينة ... إلخ.

ـــــــــــــش ومراجع الفصل الثالث:

[1] -جمال الدين ابن منظور: لسان العرب، مجلد رقم03، دار المعارف،مصر،ص1676-1678

[2]-المستشار البشري الشوربجي: رعاية الأحداث في الإسلام و القانون المصري، الأمانة العامة لمجلس وزراء العدل العرب، المغرب، 1985،ص:20

[3] -العقيد أحمد كريز: الرعاية الاجتماعية للأحداث الجانحين، مطبعة الإنشاء، دمشق 1980،ص:48

4-عبد الخالق محمد عفيفي: الرعاية الاجتماعية، المفاهيم و النشأة و المجالات، مكتبة عين شمس، القاهرة،عام (1999-2000)، ص:8

[5] -محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، منشورات ذات السلاسل، ط2، الكويت،ص:12

[6]-ماجدة كمال علام و آخرون: الرعاية الاجتماعية و الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985،ص:45

[7]-علي الكاشف: التنمية الاجتماعية (المفاهيم و القضايا)، مرجع سابق،ص25

[8]-محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق،ص15

[9]-المرجع السابق،ص:19

[10] -أحمد كمال أحمد و آخرون: مقدمة الرعاية الاجتماعية، ط2، مكتبة النهضة المصرية القاهرة، 1976،ص:16

[11]-احمد زكي بدوي:معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ،مكتبة لبنان،ط2،بيروت،1986،ص:191

[12]-ابراهيم بيومي مرعي،محروس محمود خليفة:اتجاهات الرعاية الاجتماعية ومداخلها العلاجية،المكتب الجامعي الحديث،الاسكندرية،1983،ص:8

[13]ــــ محمد سيد فهمي: الرعاية الاجتماعية الإسلامية، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية 2006، ص :11

[14]-سلوى عثمان الصديقي: خدمة الفرد في محيط الخدمة الاجتماعية، الأسس النظرية و الاتجاهات العملية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003،ص:13

[15]-أحمد كمال أحمد:مناهج الخدمة الاجتماعية في المجتمع الإسلامي،ج1، مكتبة الخانجي، القاهرة، 1977،ص:8

[16]-محمد فائق عبد المجيد: الرعاية العمالية في المجتمع الاشتراكي، مطبعة الأنجلو المصرية ،ط1، القاهرة، 1975،ص:98

[17]-المرجع السابق،ص:95

[18]–محمدخيري محمد علي: توطين الصناعة و الرفاهية الاقتصادية و الاجتماعية، دار النهضة العربية، مصر،ص:83

[19]ـــــ أحمد مصطفى خاطر:الخدمة الاجتماعية ـــــ نظرة تاريخية،مناهج الممارسة ،المجالات،المكتب الجامعي الحديث،ط2،الاسكندرية،1988،ص:5

[20] –الفاروق زكي يونس: الخدمات الاجتماعية و التغير الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة،1979ط2،ص:17–19

[21] –طلعت مصطفى السروجي، عماد حمدي داود: الانحراف الاجتماعي بين التبرير و المواجهة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004،ص:130–131

[22]–أحمد مصطفى خاطر: الرعاية الاجتماعية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2001،ص:1

[23]–نضال عبد اللطيف: الخدمات الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر،ط1، عمان، الأردن، 2005 ،ص:11

[24]ـــــــــــ عبد الخالق محمد عفيفي: الرعاية الاجتماعية (المفاهيم، النشأة و المجالات)، مرجع سابق،ص: 50

[25] ـــــ سامية محمد فهمي: المشكلات الاجتماعية، منظور الممارسة في الرعاية و الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1997،ص:21–22

[26]– سيد فهمي: الرعاية الاجتماعية و خصخصة الخدمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005،ص24

[27]– محمد سيد فهمي:الرعاية الاجتماعية والأمن الاجتماعي،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،1998،ص:27

[28]– عبد الفتاح عثمان و آخرون: مقدمة في الخدمة الاجتماعية، مكتبة الأنجلو المصرية،1985 ،ص:113

[29]– سميرة كامل محمد: مذكرات في الخدمة الاجتماعية، في الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،ص:6

[30]–رشاد أحمد عبد اللطيف: أساسيات الدفاع الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء، الإسكندرية،ط1، 2007،ص:43

[31]– محمد كامل البطريق، حسن طه أبو الفضل: مدخل الخدمة الاجتماعية (دراسة تحليلية لدور الخدمة الاجتماعية في المجتمع الاشتراكي)، مرجع سابق، ص:113

[32] –علي بن هادية،بلحسن البليش و آخرون:القاموس الجديد للطلاب ، معجم عربي الفبائي، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، الجزائر، 1991،ص:304

33–عبدالمحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية و مجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002،ص:25

–نضال عبد اللطيف:الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق،ص:49

[34]– عبد الكريم عفيفي، علي الدين السيد محمد: التعليم العملي في إعداد الأخصائي الاجتماعي،ج 1، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، القاهرة، 1996،ص:7-8

35– عبد العزيزفتح الباب،محمد جمال شديد: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1976،ص:205-206

36– صباح الدين علي: الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق،ص:2-4

[37] ـــــ عبد الفتاح عثمان : خدمة الفرد بين النظريات الحديثة و مهارات العصر، بل برنت للطباعة و التصوير، مصر،2002،ص:32

[38]–BODY-GENDROT et autres: missions sur les violences urbaines, la documentation francaise, coll. la securite aujourd hui" ,institut des hautes etudes de la securite interieure ,paris, pp 106-109

[39] ـــــ عبدالخالق محمد عفيفي: تنظيم المجتمع في المجتمعات النامية، مؤسسة الكوثر للطباعة، القاهرة،2003،ص:27-28

[40] – محمد سيد فهمي: الرعاية الاجتماعية الإسلامية، مرجع سابق،ص136

[41]– صباح الدين علي: الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق،ص:04

[42]–إقبال محمد بشير، إقبال إبراهيم مخلوف: الخدمة الاجتماعية ورعاية المعوقين، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر،ص:6-5

[43]–احمد كمال أحمد و آخرون: مقدمة الرعاية الاجتماعية، مكتبة النهضة المصرية،ط1967،1،ص:227

[44]– أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1981،ص:399

[45]– أحمد مصطفى خاطر: الرعاية الاجتماعية، مرجع سابق، ص172

[46] ـــــ ماجدة كمال علام و آخرون: الرعاية الاجتماعية و الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق،ص93-94

[47] ـــــ علي إسماعيل علي: المهارات الأساسية في ممارسة خدمة الفرد، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1996،ص:24

[48] ـــــــ محمد صفوح الأخرس، نجوى قصاب حسن: الخدمة الاجتماعية، المطبعة الجديدة، دمشق،1983-1984،ص:24

[49] – المرجع السابق،ص:23

[50] ـــــ أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998،ص:124-125

[51] – أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية و الخدمات الاجتماعية، مرجع سابق،ص503

[52] ـــــ عبد المحي محمود حسن: الخدمة الاجتماعية و مجالات الممارسة المهنية،دار المعرفة الجامعية، القاهرة،مصر،ص:28

[53] ـــــ مدحت أبو النصر، راشد محمد راشد: رعاية الأحداث الجانحين في الإمارات العربية ،منشورات صندوق التكافل الاجتماعي ،وزارة الشؤون الاجتماعية،دبي،الإمارات ،ط1، يوليو 1996،ص:44

[54] ـــ خليل المعايطة و آخرون: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية،دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع،ط1، عمان، الأردن، 2000،ص:15-16

[55] -محمد طلعت عيسى: تنسيق الخدمات الاجتماعية و إدارة المؤسسات، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر،ط 1،1962،ص:7

[56] ـــ الفاروق زكي يونس: الخدمة الاجتماعية و التغير لاجتماعي، مرجع سابق،ص363

[57] ـــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق،ص29-30

[58] ـــمحمد كامل البطريق، حسن طه أبو الفضل: مدخل الخدمة الاجتماعية (دراسة تحليلية)، مرجع سابق،ص:26

[59] ـــمحمد طلعت عيسى، عدلي سليمان: خدمة الجماعة،مكتبة القاهرة الحديثة،مصر، ص70

[60] ـــ سليمان علي الدليمي: الرعاية الاجتماعية، نظريات و تطبيقات، دار الكتاب الجديد،ط2،بيروت، 1998،ص:45-46

[61] -عبد الخالق محمد عفيفي: الرعاية الاجتماعية،مرجع سابق ،ص72

[62] ـــ محمد سيد فهمي: الرعاية الاجتماعية و خصخصة الخدمات، مرجع سابق،ص47

[63] ـــ عبد الخالق محمد عفيفي، الرعاية الاجتماعية، مرجع سابق،ص73، 74

ـــــــــ محمد سيد فهمي: الرعاية الاجتماعية والأمن الاجتماعي، مرجع سابق،ص48،49

[64] ـــ أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية، نظرة تاريخية ، مناهج الممارسة ،المجالات،مرجع سابق،ص:3

[65] ـــ محمود الشكرجي: إدارة المشاريع الصناعية (الإدارة الصناعية)، ج2، مرجع سابق، ص: 413, 412

[66] ـــــ سعد عبد السلام حبيب: مشاكل العمل والعمال، مرجع سابق، ص:58

[67] ـــ محمد نجيب توفيق، عبد الله محمد بازرعة: العلاقات الصناعية في الشركات والمؤسسات العامة، مرجع سابق، ص: 723

[68] ـــ محمد فائق عبد المجيد: الرعاية العمالية في المجتمع الاشتراكي، مرجع سابق، ص:80

[69] ـــ J.M piretti: gestion du personnel, librairie vuibert, Paris 1981, p:449

[70] ـــــ علي السلمي: إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية، دار المعارف، مصر،1970، ص: 246

[71] ـــ محمود السيد أبو النيل: علم النفس الصناعي (بحوث عربية وعالمية)ن مرجع سابق، ص:356

[72] ـــ احمد زكي بدوي: أصول الخدمة الاجتماعية، دار الفكر العربي، د.س.ن، ص:155

[73] ـــــ Louis paul Aujoula: action sociale et développement, librairie armond colin,Paris V, 1969, p: 321-331

[74] ـــــ رستم لطفي كمال: سلسلة علاقات العمل (الأخصائي الاجتماعي في المصنع)، مرجع سابق،ص:155-157

[75] ـــــ أحمد مطلق، محمد فائق سرايجي، فخرية الحموي: مبادئ في التنظيم الصناعي وإدارة الإنتاج والأجور، وزارة التربية السورية، 1984، ص: 175.

[76] ـــــ محمود الشكرجي: إدارة المشاريع الصناعية (الإدارة الصناعية) ج1، مرجع سابق، ص: 394-395

[77] ـــــ محمد طلعت عيسى: الخدمة الاجتماعية كأداة للتنمية في مجالات التطبيق، مرجع سابق ص: 58

[78] ـــــ حسن الساعاتي: علم الاجتماع الصناعي، مرجع سابق، ص: 321-322

[79] ـــــ أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل، مرجع سابق، ص: 192

[80] ـــــ Robert guillian: Japan troisième grand, édition du seuil, Paris 1972, p: 104-105

[81] ـــــ احمد كمال احمد، صلاح مصطفى القوال: الخدمة الاجتماعية والميثاق، مرجع سابق، ص:-412 411

[82]- sallange chavel: profession féminines sociales, P.U.F., Paris 1963, p: 10

[83] ـــــ أحمد مصطفى خاطر: مقدمة في إدارة المؤسسات الاجتماعية، مرجع سابق، ص:542-543

[84] ـــــ صباح الدين علي: الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص:466-475

[85] ـــــ محمود حسن: مقدمة الخدمة الاجتماعية، ط2، مرجع سابق، ص: 542-543

[86] ـــــ أحمد كمال أحمد، صلاح مصطفى القوال: الخدمة الاجتماعية والميثاق، مرجع سابق، ص:-421 417

[87] ـــــ J.M peritti: gestion du personnel, op .cit, p: 449-450

[88] ـــــ أحمد كمال أحمد، صلاح مصطفى القوال: الخدمة الاجتماعية والميثاق، مرجع سابق، ص:412

❖ خاتمـــة:

وخلاصة لذلك فان خدمات الرعاية الاجتماعية عموما وفي المجال العمالي خصوصا؛ ونظرا لاهميتها في المجتمعات فقد حظيت باهتمام الباحثين والدارسين ورجال الدين والمصلحين...في مختلف المراحل والأحقاب التاريخية التي مرت بها. ولم تعد نتيجة لذلك تلك الخدمات السلبية التي يمن بها الأغنياء على الفقراء بدافع الرحمة والاحسان وإثبات التفوق والتعالي ؛ بل أصبحت جانبا من جوانب الحياة ، وقطاعا اساسيا يدعم وينشط باقي القطاعات ؛ له فلسفته الخاصة ونظمه المختلفة باختلاف المجتمعات وقطاعات النشاط فيها؛ مسايرا بذلك التحولات التي عرفتها المجتمعات عبر مسيرتها التاريخية.

وأصبحت الخدمات الاجتماعية بالتالي نسقا أساسيا في التنظيمات العمالية يتساند وظيفيا مع باقي الانساق ، تكفله التشريعات على أختلاف مستوياتها (دولية،إقليمية،محلية)، وتتحقق بمقتضاها المصالح المختلفة للعمال وأرباب العمل والدول على حد سواء . حيث أصبحت تلبي أحتياجات العمال وتحل مشكلاتهم، ويستخدمها ارباب العمل في استقطاب انسب الكفاءات وأحسنها وضمان أستقرارها في العمل وانتظامها وتفانيها فيه، بما يحقق للمؤسسة المردود الانتاجي المطلوب . كما أصبحت تساهم في تخفف العبء على المجتمعات بكفالة الخدمات لأكبر عدد من المواطنين الذين يشكلون في التركيبة السكانية للمجتمعات العدد

الاكبرالا وهم العمال. لهذا بات من الضروري أن تتبنى التنظيمات العمالية منظومة رعائية وخدماتية متكاملة تلبي احتياجات عمالها وتحل مشاكلهم ، بما يحقق لهم الرضى الوظيفي والانتماء التنظيمي ، وللمؤسسة الاستقرار والفعالية التنظيمية التي يتحقق بموجبهما الهدف الوظيفي الشامل.

ونحن نخرج هذه المطبوعة إلى النور، نأمل أن نكون بمساهمتنا المتواضعة هذه قد اضفنا جديدا للمكتبة الجامعية ؛ وأن تستجيب محاورها ومادتها العلمية للحاجات الفكرية لطلبة الخدمة الاجتماعية عموما والخدمة الاجتماعية في مجال العمل خصوصا ؛ خاصة وانها صممت اكاديميا لهذا الغرض، وجمعنا فيها بين المعارف المحققة من خلال التكوين المتخصص، والتربصات التي قمنا بها في هذا المجال، و تدريسنا لهذا المقياس لأكثر من إثنى عشرة سنة .