الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة الدراسة:

تعد عملية احترام وحماية حقوق الإنسان الوسيلة المرضية في تقدم المجتمعات في جميع مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها. لذا أصبحت مطلب حيوي وهدف كل دول العالم سواء النامية منها أو المتقدمة ، كما شكلت الهم الشاغل لدى المفكرين والعلماء على مختلف تخصصاتهم وخاصة المهتمين بالعلوم الإنسانية والاجتماعية فأُنشأت من أجل ذلك العديد من المواثيق الدولية والمعاهدات والاتفاقيات والإعلانات العالمية أبرزها الإعلانالعالمي لحقوق الإنسان في 10 سبتمبر 1948م ، والعهدين الدوليين الخاصين بالحقوق المدنية والسياسية والحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية 1966م ، الصادرة من الجمعية العامة للأمم المتحدة والتي تُعرف بالشرعية الدولية لحقوق الإنسان.

إضافة للمواثيق الإقليمية والتشريعات الوطنية، كالميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان والشعوب 1963م الصادر من منظمة الوحدة الإفريقية (الاتحادالإفريقى2001 م)، والإعلان العالميالإسلامي لحقوق الإنسان1981م الصادر من المجلس الإسلاميالأوربي، والميثاق العربي لحقوق الإنسان 1983م الصادر من جامعة الدول العربية المنظمة العربية لحقوق الإنسان، ومشروع دستور جمهورية السودان الانتقالي لسنة 2005م الفقرة (27) وثيقة حقوق الإنسان.

فضلاً عن القرارات والاتفاقياتالتي تخص فئات معينة في المجتمع كاتفاقية حقوق الطفل نوفمبر1989م، واتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة ديسمبر1979م واتفاقية حظر الإتجار بالبشر ديسمبر 1949م وغيرها.

كل ذلك دليل على أهمية هذا الموضوع، فما من موضوع اهم من حقوق الإنسان عند الحديث عن السعي لتحقيق السلامو الأمن والتنمية فيالعالم بوجه عام والسودان على وجه الخصوص.

فاحترام حقوق الإنسان يوفر الأساس الذي يرتكز عليه البناء السياسيوالاقتصاديوالاجتماعيوالقضائي للحريات الإنسانية، إضافة لمنع الصراعات وتعزيز سلام دائم في البلاد.

إذا كان الأمر كذلك فهدفت هذه الدراسة إلى مخاطبة القضية الأساسية التي عان منها السودان وسيعاني سواء إن كان ذلك في المنابر الدولية والمؤتمرات أو في الحد من المشكلات الداخلية كالنزاعات والفقر والبطالة والأمية والتشرد الداخلي والتفكك الأسرى، وهو ما يتجلى بوضح في نهج

الحكومة بتأكيدها وتأييدها على مساهمة منظمات المجتمع المدني في القضايا الاجتماعية التيتزايدت حدتها في السنوات الاخيرة.وعليه تأتى أهمية هذهالدراسةفي تناولها موضوعات حقوق الإنسان كمكافحة وحظر الإتجار بالبشر، وحماية حقوق المرأة والطفل وهذه هي الأجندة التي تعمل الحكومة ومنظمات المجتمع المدني على تبنيها، وهي من القضايا التي تواجه المجتمع السوداني. تكاملية الدور الرسميوالأهلي.

وبالتاليفهي شكلت منطلقات الدراسة عن معرفة دور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق الإنسان لمجابهة الضرر المتمثل فيإشكالياتالاستقرار والأمن داخلياً وفقدان الثقة وفرض العقوبات خارجياً .

2.1مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسةفي أن موضوع حقوق الإنسان من أهم القضايا التي تواجه الدول النامية وخاصة السودان، من منطلق أن حماية حقوق الإنسان إحدى الأهداف الأساسية في جميع دول العالم، والسودان ضمن الدول التيتعاني هذه الإشكالية سياسياً مما انعكس على تقدمها اجتماعياً واقتصاديا.

حيث تأخذ قضايا انتهاكاتحقوق الإنسان حيزاً كبيراً فياهتماماتمنظمات المجتمع المدني،وهي أحدي أجهزة تنظيم المجتمع والعاملين فيها من الاخصائين الاجتماعين بالإضافة إلي كوادر أخري.

فتأتى هذهالدراسةفي محاولة كشف ومعرفة دور منظمات المجتمع المدنيوا إسهاماتها في حماية حقوق الإنسان تحديداً فيمجالات مكافحة وحظر الإتجار بالبشر، حقوق المرأة والطفل التعليمية والصحية بولاية الخرطوم. وذلك بالإجابة على السؤال الرئيسي وهو ما هو دور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق الإنسان؟

ومنه تفرعت مجموعة من الأسئلة التي ضمنتها الدراسةوهي:

- ما هي الطريقة التي يتم التعرف فيها أو اكتشاف وضعية حقوق الإنسان في مجال ما؟
- إلى إي مدى ساهمت منظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الإتجار بالبشر؟
- هل إسهمتمنظمات المجتمع المدني في تعزيز وحماية حقوق المرأة الصحية والتعليمية؟
- ما هي إسهامات منظمات المجتمع المدني في تعزيز وحماية حقوق الطفل في مجاليالصحة والتعليم؟

- إلـــى أي مـــدي توجـــد جهـــود الممارســـة المهنيـــة للأخصـــائيين الاجتمـــاعيين بمنظمـــات المجتمـــع المدني في حماية حقوق الإنسان؟
- ما هي نوعية العلاقة بين الجهات الرسمية وغير الرسمية في مجال حماية حقوق الإنسان؟
- مـا هـي إسـهامات منظمـات المجتمـع المـدني فـي الحـد مـن شـدة الفقـر وتحقيـق التنميـة المسـتدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الإنسان؟

3.1 أهمية الدراسة:

تتبـع أهميـة الدراسـة مـن خـلال الموضـوع الـذي تناولتـه. وذلـك لقلـة الكتابـات والبحـوث فـي مثـل هـذه الموضـوعات حسـب علـم الـدارس، تحديـداً فـي مجـال الخدمـة الاجتماعيـة ويتضـح جليـاً فـي الأهميـة العملية والعلمية التي نوردها فيالآتي:

أولاً : الأهمية العملية للدراسة:

1)قـد تعـين هذهالدراسـة الأخصـائيين الإجتمـاعيين العـاملين فـي مجـال العمـل الإجتماعيوالإنسـاني في تحسين الأداء والممارسة المهنية في مجال حقوق الإنسان.

2)قد تساعد هذهالدراسةالمدافعين والمهتمين بنشر وتعزيز ثقافة واحترام مبادئ حقوق الإنسان.

3) قـد تقـدم هـذه الدراسـة نموذجـاً يمكـن تطبيقـه مـن خـلال اجهـزة وآليـات معنيـة بتعزيـز التسـامح، قبـول الاخـر، التنـوع الثقـافي، التعـايش السـلمي، الحـوار المجتمعـي، المشـاركة، تحقيقـاً للعدالـة الإجتماعية وصولاً للتنميةالاقتصادية و الإجتماعية.

ثانياً : الأهمية العلمية للدراسة:

1) قـد تكـون هذهالدراسـة إضـافة علميـة للمكتبـات وخاصـة هـذا النـوع مـن الدراسـات العلميـة والتـي يحتاج إليها الباحثين والمهتمين بهذا المجال.
2) قد تفتح الطريق أمام دراسات اكاديمية أخرى جديدةفي هذا المجال.

4.1 أهداف الدراسة:

1.التعـرف علـى دور الاخصـائي الاجتمـاعيفي منظمـات المجتمـع المـدني فـي مكافحـة وحظـر الإتجار بالبشر والممارسات الإنسانية.

2.التعـرف علـي دور الاخصـائي الاجتمـاعي فـي منظمـات المجتمـع المـدني فـي حمايـة حقـوق المـرأة التعليمية والصحية.

3. معرفة دور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوقالطفل فيمجالي التعليم والصحة.

4.التعرف على جهود الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني في حماية حقوقالإنسان.

5.التعرف على العلاقة بين الجهات الرسمية وغير الرسمية في مجال حماية حقوق الإنسان.

6.التعرف على إسهاماتمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامةكمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الإنسان.

5.1 فرضيات الدراسة:

1) يفترض الدارس أنه توجد جهود مقدرة لمنظمات المجتمع المدنيفي مكافحة وحظرالإتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية.

2) يفترض الدارس أن هناك دور لمنظمات المجتمع المدنيفي تعزيز وحماية حقوق المرأة التعليمية والصحية.

3)يفترض الدارس أن لمنظمات المجتمع المدني دوراً في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية.

4) يفترض الدارس أنغياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني ادي إلى ضعف اساليب حماية حقوق الإنسان.

5) يفترض الدارس أن العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر وأضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

6) يفترض الدارس أنه توجد مساهمات كبيره لمنظمات المجتمع المدنيفي الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الإنسان.

6.1 منهجية الدراسة:

اعتمدتالدراسة على أكثرمن منهج تكمل بعضها البعض وهي:

1. **المنهج الوصفي:** هو المنهج الرئيس الذي اعتمدته الدراسة وهدف إلى الرصد والاطلاع على تقارير وأنشطة منظمات المجتمع المدني في مجال حماية حقوق الإنسان، ورصد جهودها في نشر ثقافة واحترام حقوق الإنسان من خلال مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، في المجتمع العالمي بصفة عامة والمجتمع السوداني على وجه الخصوص وذلك بالتركيز على أنشطة منظمات المجتمع المدني بولاية الخرطوم هذا المنهج يتميز بقدرته على إمداد الدارس بقدر جيد من المعلومات والبيانات الأساسية التي ترسم صورة دقيقة ومحددة حول وصف الظاهرة موضوعالدراسة.

2. **منهج دراسة الحالة:** يعد أسلوب مساعد للمنهج الوصفيالذي يهتم بحالات محددة دون غيرها بهدف تغطية جوانب النقص وتقديم إيضاحات حول حالات محددة وهي استطلاع المختصين لجمع المعلومات والبيانات.

7.1مصادر و أدوات جمع المعلومات:

استخدمتالدراسة العديد من مصادر وادوات جمع المعلومات وهي:

أولاً : المصادر الأولية: وتشمل:

أ/ **الملاحظة العلمية المقننة**: تعتبر أحد أدوات جمع المعلومات ووظفها الدارسفي جميع مناحيالدراسة.

ب/ **الاستبيان:** استخدمتالدراسة أداة الاستبانة كأحد أدوات جمع المعلومات لما لها من أهمية في الدراسات الوصفية والمسحية.

ثانياً : المصادر الثانوية:

اعتمدتالدراسة على المصادر الثانوية وتشمل الكتب، المراجع، الرسائل العلمية، البحوث، التقارير السنوية لمنظمات المجتمع المدني، الدوريات، الموضوعات ذاتالصلة بالمواثيق الدولية والتشريعات الوطنية التيتعنى بحقوق الإنسان.

8.1 مجالات الدراسة:

تم تحديد مجالات الدراسةوالتي تتمثل في المجال البشري والمكاني والزماني على النحو التالي:

- **المجال البشري:**

يتكون مجتمع الدراسة من منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال حقوق الإنسان وتم إختيارها عن طريق العينة القصدية وعددها(30) منظمة والبالغ عدد العاملين بها (500) فرد. أنظرملحق رقم (9).

- **المجال المكاني:** ولاية الخرطوم. وتضم ثلاثة مدن رئيسة وهي (الخرطوم ، الخرطوم بحري وأم درمان).
- **المجال الزماني:** وهي فترة جمع البيانات – 2017 م.

09.1.1 مصطلحات الدراسة:

تتمثلمصطلحات الدراسة في المفردات التيشملهاالعنوان،حيث تم إيرادها من معاجم اللغة بجانب مصادرها اللغوية وهي (مصطلح الدور، المنظمة، منظمة مجتمع مدني، الحماية، حقوق، الإنسان، حقوق الإنسان،الخدمة الاجتماعية) على النحو الآتي:

1. **الدور:** دور (اسم)مصدر دار، دو َر (فعل)، ر يدو ر،تدويراً فهُودو ً ر دور الشيء: جعله على شكل دائرة.الد ور: مهمة ووظيفة. الدور الإجتماعي: السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة أو النمط الثقافي المحدد لسلوك الفرد الذي يشغل مكانة معينة(بن منظور،1994، 637)
2. **المنظمة: نَظَّمَ**:(اسم) الجُمْعَ مَ اتلَّهُ [لِ أَظْ هِ] فِمْئُ ةٌ مُوَّخَ تَدَّ ةٌ وَ قَاذُونٌ يَ رَ سْ مُ تَ عْ مَ لُ أَعْ لَى تَحَ قِيقِهَ ا فِي مَ جَ الِ اهْ تِمَ امِهَ ا فِي السِّيَاسَ ةِ أَوِ النَّقَابَ ةِ أَوِ النَّقَ إِلْفِخَ ةِ الْمُ نَظَّ مَ ةُ الْعَ رَ بِيَّةُ لِحُ قُوقِ الْإِنْسَ انِ نَظَّ مَ ةُ حُالْتَرَّالِفِيرِلِسْ طِ،مِيذُ يَّةُ ظَّ مَ الْوَ ةُ هِ الْإِ ظْ رَّمِيقِيَّ ةُ لِلْأُ مَ مِ الْمُ تَّحِ دَ ةِ .
منظَّمة: مؤلَّفة تختصُّ بأعمال معيَّنة تستعين على إنجازها بالمختصّين وتشتمل على مبادئ أساسيَّة يلتزم بها أعضاؤها. منظمة أو مؤسسة: وحدة إدارية تعمل على تحقيق أهداف معينة.
3. **منظمة مجتمع مدني**: نوع من المنظمات حيث تكون العلاقات والاتصال فيها غير متقيد ومتصلب ولكن يؤكد على روح الفريق والتعاون.(بن منظور، 1994، 648)
4. **الحماية:** وَاقَ يَ تُ هُ مْ وَ صِ يَ انَ تُ هُ مْ (حِ ماية) :اسم (مصدر مَحِ الْمُ وَ اطِ وِيقَ اَيَ تُ هُ مْ وَ صِ يَ انَ تُ هُ مْ (مَ أ) مصدر(حَ مَ أ، حَ مَ ئ) (حَمَى) فِعْلخمي، احْ مِ ، حَ مَ يْ ا حِ مايةً ، فهوحامٍ ، والمفعول مَ حْمِيٌّ حَ مَ ى الشَّ وَ نمعَنْ هُ وَ دَ فَ عَ هُ عَ نْ هُ، حماية البيئة: وقايتها من التلّ ث.حماية:وقاية،تغطية، وتعني بالإنجليزية.(Protection). (الموسوعة، 1996،27)
5. **حقوق:** حُ قُوق:(أسم)مصدرحَ قَّ قَ وقجمع حَ قّ :(اسم) الجُمقوق، وحِ قاق، أَحقاق، حَ قّ اسم ٌ من أسمائه تعالىالحَ قّ الثّابت بلا شَ كٍّ ، حقَّ الأمرُ :وثبت وصدق، حَ قَّ القَ اذُون حَ لْ أَوِ بَ أَثْ بَ تَ هُ (الموسوعة،1996، 110)
6. **الإنسان:** جنس لكائن حي ّ مفكِّر قادر على الكلام المفصَّل والاستنباط والاستدلال العقلي ّ ، يقع على الذَّكر والأنثى من بني آدم، ويطلق على المفرد والجَمْعَ قَالَى تَعَالَى:(لِإِنْ سَ انَ فِي أَحْ سَ تَقْ وِيمٍ).
7. **حقوق الإنسان:** الحقوق التي يستحقها الناس بسبب كونهم بشرا، بغض النظر عن مواطنتهم،جنسيتهم، أصلهم العنصري أو العرقي،لغتهم،جنسهم، اتجاههم الجنسي أو مقدرتهم: تصبح حقوق الإنسان ملزمة التطبيق عندما تشرع في اتفاقيات، مواثيق أو معاهدات، أو عندما يعترف بها كقانون عرفي دولي.أيضاً نص عليها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي صادقت عليه الأمم المتحدة سنة 1948م. ولقد شكل الإعلان خطوة تاريخية بعد ويلات الحرب العالمية الثانية.وينص الإعلان في المادة الأولى على ما يلي: يولد الناس كافة أحرارا وسواسية في الكرامة والحقوق. فكلهم يتمتعون بالعقل والضمير وعليه ينبغي أن يعامل بعضهم البعض بروح الأخوة. كما وردت أيضاً في معاجم اللغة بأنها تعنيالتَّمتُّع بالمزايا والحقوق والواجبات التي يتمتَّع بها الآخرون دون تمييز على أساس الجنس أو الجنسيّة أو الدِّين أو اللُّغة أو اللَّون.

8. **الخدمة الملاحظة:** القوة المحكمة.

9. **الخدمة الاجتماعية:** ممارسة فنية مهنية لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحسين أو استعادة قدراتهم على القيام بوظيفتهم في المجتمع وإعادة الظروف المواتية في المجتمع لتيسير الوصول إلى تحقيقها. (الموسوعة، 1996، 111).

10.1 هيكلة تنظيم الدراسة:

تتكون هذهالدراسة من عشرة فصول على النحو الآتي:

الفصل الأول: الإطار العام

ويشـمل الآتـي: المقدمـة، المشـكلة، الأهميـة، الأهـداف، الفرضـيات، المنـاهج، مصـادر وأدوات جمـع المعلومات، مجالاتالدراسة، مصطلحاتالدراسةو هيكلة تنظيم الدراسة.

الفصل الثاني: المفاهيم العامة للدراسة والدراسات السابقة:

ويشمل الآتي:

المبحث الأول: المفاهيم العامة للدراسة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: النظريات المفسرة للدراسة:

المبحث الأول:نظرية الانساق العامة ونظرية الدور.

المبحث الثاني: نظرية الحاجه ونظرية الاتصال في الخدمة الاجتماعية.

الفصل الرابع: نشأة وتطور العمل الطوعي:

ويشمل الآتي:

المبحث الأول: العمل الطوعي في الحضارات القديمة والديانات السماوية.

المبحث الثاني: تطور ثقافة وقيم العمل الطوعي في السودان.

الفصل الخامس: منظمات المجتمع المدني:

المبحث الأول: فلسفة، أنواع وأهداف عمل منظمات المجتمع المدني.

المبحث الثاني: منظمات المجتمع المدني في السودان.

الفصل السادس: حقوق الإنسان وآليات الحماية:

المبحث الأول: مصادر قانون حقوق الإنسان.

المبحث الثاني: آليات الحماية الدولية والإقليمية لحقوق الإنسان.

الفصل السابع: أجهزة الرقابة لحماية حقوق الإنسان في المجتمع:

المبحث الأول: أجهزة الرقابة لحماية حقوق الإنسانفيأمريكا وأوروبا.

المبحث الثاني:أجهزة الرقابة لحماية حقوق الإنسانفيإفريقيا والوطن العربي.

الفصل الثامن:الخدمة الاجتماعية:

المبحث الأول: الخدمة الاجتماعية النشأة والتطور(ماهيتها وأهدافها).

المبحث الثاني: مبادئ وأركان وطرق الخدمة الاجتماعية.

الفصل التاسع: نماذج الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وحقوق الإنسان:

المبحث الأول: نماذج ومداخل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

المبحث الثاني: مجالات الممارسة المهنية وحقوق الإنسان.

الفصل العاشر: الدراسة الميدانية:

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة البيانات وتحقيق الفروض.

المبحث الثالث: النتائج والتوصيات.

المصادر والمراجع.

الملاحق.

المبحث الأول

المفاهيم العامة للدراسة

يتناول هذا المبحث المفاهيم التي شملتها الدراسة وهي:(مفهوم الدور ،منظمة طوعية، منظمة المجتمع المدني، الحماية، حقوق الإنسان، الخدمة الاجتماعية، الاخصائي الإجتماعي، المؤسسة ومفهوم الرعاية الاجتماعية). وهيعلى النحو التالي:

1) الدور:

الدور هو نمط من الدوافع والأهداف والمعتقدات والقيم والاتجاهات، والسلوك الذي يتوقع أعضاء الجماعة أن يروه فيمن يشغل وظيفةٍ ما، أويحتل وضعاً إجتماعياً معيناً . والدور يصف السلوك المتوقع من الشخص في موقفاً ماوبناءاً على ذلك عُرف الدور على أنه:

تتابع نمطي لمعارف واتجاهات ومهارات مكتسبة، يقوم به فرد من الأفراد فيموقف من المواقف، وعادةً ما يرتبط دور الفرد بأدوار الأفراد الأخرين(الحسن، محمد 1991، 125).

أيضاً الدور هو: مجموعة من الأنشطة المترابطة السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة. ويترتب على الأدوار إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد، في المواقف المختلفة، وفى الإدارة تتحدد الادوار الرسمية للعاملين من خلال أسماء وظائفهم أو توصيفها، وترتبط الأدوار أيضاً بتوقعات الرؤساء والمرؤوسين(سامية، 2000، 92).

ولأغراض هذه الدراسة يعرف الدور إجرائياً **:** بأنهعبارة عن نمط من انماط السلوك الإنسانيالذي يتحدد من خلال الأنشطة والبرامج التي يقوم بها الافراد أو الجماعاتفي ضوء علاقاتهم ببيئاتهم الاجتماعية لتحقيق أهداف مجتمعاتهم.

2)المُنظمة الطوعية:

بأنها مؤسسة مستقلة غير حُكومية تتميز بالأهداف الإنسانية والتعاونية والتنموية وتمارس نشاطاً تطوعياً يستهدف المساهمة في التنمية ورفع المعاناة عن أفراد المجتمع ولا تهدف للربح(عبد الرحمن ،2003، 3).

3) **منظمة المجتمع المدني**:

منظمة المجتمع المدني: وفقاً لوثيقة الأمم المتحدة الصادرة في عام 1994 تُمثل كيانا غير هادف للربح وأعضاؤ ُواطنون أو جماعات من المُواطنين ينتمون إلى دولة واحدة أو أكثر وتتحدد أنشطتهم بفعل الإرادة الجماعية لأعضائها، استجابة لحاجات أعضاء وحدة واحدة أو أكثر من الجماعات التي تتعاون معها مُنظمة المجتمع المدني(عبد الخالق ،2002 ، 12).

منظمات المجتمع المدني:

مُ نظمات مستقلةعن كل من الحُ كومة وقطاع الأعمال. تتركز مهامها على تعزيز المصلحة العامة وخدمة الصالح العام بدلاً من تحقيق الربح أو خدمة مصالح مجموعة ضيقة من الأفراد، وتمِّكنها استقلاليتها من رصد الأداء الحكومي ومناصرة إجراء التحسينات عليه(الخطيب، 2010، 79).

حيث أن منظمات المجتمع المدني توصف في بعض التعريفات بالمكانة التيتُحظى بها فهي تستطيع أن تُحظى باحتراكل من الحُ كومة وقطاع الأعمال، أن تساعد في التوسط في النزاعات أو في إيجاد حلول للمخاوف المشتركة وأخيراً استقلاليتهاعن الحُ كومة والأحزاب السياسية، والمؤسسات الدينية يتح لها خلق رؤية مشتركة لدى مجتمعها الأهلي، وتحشد منظمات المجتمع المدني المتطوعين والموارد الأخرى لتحقيق رؤيتها(دليل المنظمات غير الحكومية، 2012، 3).

ولغرض هذه الدراسة تعرفمنظمات المجتمع المدنيإجرائياً : بأنها وحدات مستقلة ذات شخصية اعتبارية وصفة استمرارية مجال عملها المشكلات الاجتماعية وهدفها مساعدة الناس افراد وجماعات ومجتمعات لحل المشكلات التي تواجههم للقيام بأدوارهم بأفضل وضع ممكن.

4) الحماية:

تعنى إبعاد الخطر عن الوجود الإنساني أو عن أيشيء موضوع الحماية(إمام يوسف، 1999، 20).

الحمايــة الفيزيائيــة للإنســان: بـأن يبقـى سـليماً فـي وجـوده أيفـي جسـمه ونفسـيته والمكـان الـذي يعـيش فيه وما يمتلكه(هلالى، 2007، 35).

الحماية المعنوية:

التي تمثل صيانة التراث واللغة والثقافة والعلم والتقاليد من خطر الاستهدافالخارجي والتلف بسبب البيئة وغيره كما من عامل الزمن مثلما يحدث للمواقع التاريخية أو المتاحف أو الملكية الفكرية. وهناك وسائل مشروعة متفق عليها لحماية الإنسان كفرد وكمواطن أو كجماعة من الإطاحة بكرامته وتعتبر تلك الوسائل أدوات لا بد من إيجادها سواء كان عبر الانتخابات الديمقراطية أو بطرق أخرى مفروضة من قبل الأنظمة كما في الأنظمة الشمولية وهي التشريع والتنفيذ(باسكال،2014، 28).

حيثيشير مفهوم الحمايةفي مجال حقوق الإنسان بصفة عامة جميع الأنشطة التي تهدف لضمان الاحترام الكامل لهذه الحقوق وقاً لنص وروح القوانين ذات الصلة،وتعنى الحماية الإقرار بأن للأفراد حقوقاً إلى جانب وجودهم المادي(علاءو العنزي،2006، 211،212).

ولغرض هذه الدراسة تعرف الحماية إجرائياً : بأنها جميع الإجراءات المادية والمعنويةالتي تمكن الأفراد المعرضين للخطر من التمتع بالحقوق، والمساعدة المنصوص عليها فيالاتفاقيات الدولية والتشريعات المحلية.

5) الحق:

الحق لغةً أسم من أسماء الله تعالى، وقيل إنه صفة من صفاته، وقيل أيضاً ان القرآن الكريم أو التنزيل، وقيل إنه الحق ضد الباطل ويقال بأنه الموت، كما يعنى به صدق الحديث واليقين بعد الشك. (بن منظور،1993، 713).

كما قيل الحق في اللغة الشيء وحق الأمر أي صح وثبت، ويحق لك أن تفعل بكذا جدير به. ولقد اختلف الفقهاء والعلماء فيتحديد معنى الحق، وذلك نظراً للاعتباراتوالاتجاهات المختلفة التيراها كُلٍ منهم في توضيح مدلول الحق. حتى أن بعضهم أنكر فكرة وجود الحق كالفقيه الفرنسي (ديجى) والذي أنكر وجود الحق بقوله: "بأنه لا يوجد حق بالمعنى الصحيح والدقيق مستنداً لاعتبارات أهمها أن الحق يعتبر من الأفكار الميتافيزيقية[1] "(مازن و حيدر،2010، 17).

ولغرض هذه الدراسة يعرفالحقإجرائياً : بأنه عبارة عنامتياز يقدر وفقاً للواجب حسب الصفة اوالكرامة التي يستحقها الكائن الأدميفي تعامله مع الاخرين، أو فيتفاعله مع الانساق المحيطة به.

6) حقوق الإنسان:

هي تلك الحقوق التي تعتبر لصيقة بالإنسان بوصفه إنساناً بغض النظر عن عرقه ولونه وجنسيته ودينه، أو أنه ينتمي إلى فئة معينة من المجتمع(سعاد،1979، 4).

كما يعرفها البعض بأنها: مجموعة من الحقوق الطبيعية واللصيقة به حتى لو انتهكت من سلطة ما ولو لم يعترف بها(نبيل ناصر، 2006، 115).وقد تم تعريفها بأنها تلك الحقوق الواجبة للإنسان، والمفترضة له كإنسان، ويعتادعليها الإنسان بشكل ملزم في مجتمع حر مستقل بعيداً عن الظلم والاستبداد(محمد،1994، 12). أيضاً بأنها تلك الحقوق الطبيعية الأصلية التي نشأة مع الإنسان منذ الخلق الأول، وتطورت مع الحضارة،والتي تثبت للإنسان في كل زمان ومكان وفقاً لما يتميز به عن سائر الكائنات الحية(صبحي،1979، 15)ومن خلال التعريفات بأن الحفاظ على كرامة حقوق الإنسان فيأي زمان ومكان في جميع الحضارات الإنسانية وفى إنصاف بنى البشر وصيانة حقوقهم والتمتع بها في جميع الأحوال والأوضاع التي يوجد عليها الإنسان.

ولأغراض هذه الدراسة تعرفحقوق الإنسانإجرائياً **:**بأنها الثوابت والامتيازات التي كرم الخالق بها الأنسان في كل مراحل عمره دون غيره. فهي حق طبيعي للإنسان تصلح فيأي زمان ومكان لا تسقط. فضلاً عن أنها القاسم المشترك بين كل شعوب الارض.

*الميتافيزيقية، علم ما وراء الغيب كما استخدمها فلاسفة اليونان وقبلهم السفسطائيين.

7)**الخدمة الاجتماعية**:

هي علمٌ وفنٌ ومهنةْ، بمعنى ذلك الفن والعلم الخاص بتقديم الخدمات المعدة لتقوية العلاقات بين الأشخاص وتحسين الأداء الإجتماعيللنّاس سواء كانوا أفراداً أو جماعات، كما أنها مهنة لتقديم المساعدة تركز طرقها العلمية الأساسية على التعامل بين الإنسان وبيئتِه(جمال،2009، 40).

كذلك هي: تلك الجهود والخدمات الانسانية التي تقدم بطرق علمية معروفة ويمارسها إخصائييناجتماعيين تم أعدادهم أعداداً مناسباً لتقديم الخدمات العلاجية والوقائية والانمائية(احمد،1998، 53).

ولغرض هذه الدراسة تعرفالخدمة الاجتماعيةإجرائياً :بأنها ممارسة مهنية مجال عملها المشكلات الاجتماعية ومنهجها في ذلك اساليب ونماذج التدخل المهني يمارسها أخصائيين اجتماعيين وهدفها تحقيق رفاهية الانسان بأقصى حد ممكن.

8) الأخصائيالاجتماعي:

هو ذلك الشخص(الرائد الاجتماعي) الذي يسعى عبر مجموعة من البرامج والانشطة الموجهة لفئة معينة من فئات المجتمع إلى مساعدتهم للتكيف من جديد مع البيئة الخارجية الطبيعية والعمل على توافقهم الإجتماعي مع النظم الاجتماعية السائدة بشكل يمكنهم من المساهمة من جديد في كل ما يتعلق بجوانب الحياة المختلفة في المجتمع. أيضاً هو: الشخص الذي تم أعداده خصيصا لممارسة الخدمة الاجتماعية عن طريق كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية المختلفة(مدحت أبو النصر،2007، 24).

ولغرض هذه الدراسة يعرف الأخصائيالإجتماعيإجرائياً :بأنه ذلك الشخص المتخصص في الخدمة الاجتماعية الملم إلمام تام بمعارفها ومهاراتها وله القدرة على الاستعدادات العقلية والبدنية للتدخلات المهنية للخدمة الاجتماعية على كل المستويات الصغرى والمتوسطة والكبرى.

9) **المؤسسة الاجتماعية**: كُل هيئة أو جماعة أو مُنظمة اجتماعيةسواء كانت حُكومية أو أهلية تُنظم من خِلالها الجُهود للقِيام بالخدمات الإنسانية الاجتماعية في مجال محدد أو عدة مجالات ذات صِبغة اجتماعية(محمد، 2001 ،55).

10) **الرعاية الإجتماعية**:الأنشطة المُنظمة والسياسات والبَرامَج المُقدمة استجابةً للمُشكلات الأولتلتحسين مُستوى معِيشة النَّاس الذين يواجِهُون مَخاطِر فيحياتِهم،أو هي نُظم اجتماعيةتهدفُ إلى إشباع الحاجات الإنسانية (مدحت أبو النصر،2007، 28).

المبحث الثاني

الدراسات السابقة

تمهيد:

شكلت الدارساتالسابقة رافداً أساسياً لهذهالدراسة، حيث ساعدت الدارسفي التعرفه على الطرق التي تنظم عمله.كما ساهمت كثيراً في تزويده بالمعرفة فيما يتعلق بطرق التحليل والاستنتاج والتوصل للنتائج. ومن ثم الخروج بالتوصيات المناسبة. ولتحقيق هذا الغرض فقد قام الدارسبزيارة المكتبات العامة ومكتبات الجامعات للاطلاع على أكبر عدد ممكن من هذه الدراسات إضافة لمتابعة محرك البحث في الشبكة العنكبوتية لرصد الدراسات العالمية والإقليمية التي ذات صلة بموضوع الدراسة.

صنفت الدراسات السابقة وفقاً لعنوان الدراسة وهو (دور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق الإنسان) على النحو الآتي:

- الدراسات التي تهتم بقضايا الفقر وتنمية المجتمعات المحلية في مجال الخدمة الاجتماعية.
- الدراسات التي تهتم بقضايا المرأة والأسرة والطفل في مجال الخدمة الاجتماعية.
- الدراسات التي تهتم بقضايا السكان المعرضين للخطر في مجال الخدمة الاجتماعية.
- الدراسات التيتهتم بتقديم الخدمات الاجتماعية والمساعدات الإنسانية في مجال العمل الطوعي والإنساني (الخدمة الاجتماعية الدولية).
- الدراسات التي تهتم بقضايا البيئة وا ٍدارة الازمات والكوارث في مجال الخدمة الاجتماعية.

وكل هذه المجالات باعتبارها ميادين اساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية، على الرغم من تعدد مجالات العمل الطوعي والإنساني وعمل منظمات المجتمع المدني في جميع الأنشطة الإنسانية والبيئة. الا أنه قد حصر تالدارسة فى تقسيم الدراسات السابقة إلى (دراساتسودانية، دراسات عربية ودراساتأجنبية). التي ذات صلة بموضوع الدراسة على النحو التالي:

أولاً : الدراسات السودانية:

1/ دراسة كامل:2012م

هدفت هذه الدراسة إلىإبراز دور الدراسات في تطوير قدرات منظمات العمل الطوعي،ومدى الاستفادة من الدراسات من قبل الجهات ذات الصلة بغرض تنمية المجتمع، وتتمثل أهمية الدراسة في أنه قد شهد العمل الطوعي عدة تغيرات وتطورات في مفهومه ومجالاته وذلك بفضل التغيراتالتي تحدث في الاحتياجات الاجتماعية فأصبح الآن هدف العمل الطوعي إحداث التنمية في المجتمع، وكذلك يشكل أحد الركائز الأساسية لإحداث التقدم الاجتماعي والاقتصادي. ومنظمات العمل الطوعي تسعى لحماية حقوق الإنسان الأساسية وتحقيق العدالة الاجتماعية،عليه استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. عينة الدراسة: حيث ضمنت عينة الدراسة منظمات وطنية ، وعالمية بولاية الخرطوم والمتمثلة في (العون الإنساني والتنمية)، (مركز دراسات المجتمع) ، ومنظمة (براك تكال أكشن) ، ومنظمة (أكورد) أهم نتائج الدراسة: أن

مرجعيات الدراسات تعتمد في أحيان كثيرة على المعلومات الأولية في صورة كلية أو نوعية أو تقارير المؤسسات مع عدم دقة البيانات المستخدمة هذا الواقع يحرم المنظمات التطوعية مرجعيات الدراسات العلمية الدقيقة، عدم وجود سياسة عامة دقيقة لاختبار موضوعات الدراسات وفي الغالب هي استجابة لقضايا حاضرة ، الآلية المتبعة في اعتماد مخرجات الدراسات ضعيفة وتفتقر إلى العلمية في بعض الأحيان مع ضعف معايير تقويم الدراسات، المنظمات التطوعية مؤسسات مؤهلة وبها كفاءات مهنية عالية، وتواصلها العالمي كبير، ومساهمتها في عمل الإغاثة كبيرة ، غير أن مساهمتها في المشاريع التنموية محدودة، أهم التوصيات: لبناء المفهوم الصحيح للمنهج العلمي للدراسات لا بد الاستفادة من كافة المعارف العلمية واستخدام التقنيات الحديثة لتطوير مناهج إعداد الدراسات، يجب أن يكون لمفوضية العون الإنساني دوراً في تحديد الموضوعات التي يجب أن تجري فيها الدراسات لتوظيف جهود المنظمات الطوعية في أولويات التنمية ،لا بد من اعتماد برنامج دوري واضح للتقييم والتقويم لكل الدراسات من أجل التطويرو الاستفادة منها، التوسع في البحث العلمي المرتبط بالعمل الطوعي الإنساني الموجه نحو التنمية.

2/ دراسة أيويل:2005م

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين منظمات المجتمع المدني والتنمية الاجتماعية،كذلك هدفت إلى معرفة الدور الذي تقوم به منظمات المجتمع المدني في التقليل من المخاطر والمهددات للنازحين وهي الفئة المستهدفة في هذه الدراسة. حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي،كما حددت عينة الدراسة من مجموعة منظماتوطنية وعالمية وا إقليمية، مثل (برنامج الغذاء العالمي W F P) و(جمعية الهلال الأحمر السوداني) و(الوكالة الإسلامية للإغاثة، إسراء)، أهم التوصيات: زيادة التنسيق بين منظمات المجتمع المدني ومؤسسات الدولة في تنمية المجتمع،الاهتمام بالتنمية لا يتأتى إلا من خلال بناء قدرات المر أة ومشاركتها الفاعلة.

3/ دراسة هاجر 2010 م

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر المشروعات التنموية على الاستقرار الاجتماعي وذلك من خلال ما يوفره المشروع من البنيات التحتية والتي بدورها تجعل منطقة المشروع جاذبة للاستثمار والأنشطة الاقتصادية وتخفيف حدة الفقر لسكان المنطقة، ومعرفة دور المشروعات التنموية في الاستقرار الاجتماعي. عينة الدراسة: شملت (مشروع سد مروي) حيث يعد من ضمن المشروعات الاستراتيجية في السودان،كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالةنتائج الدراسة:أن الهجرة الموسمية في منطقة الدراسة بسبب ضيق المساحات الزراعية عاملاً مساعداً لهجرة دائمة لبعض الأسر خاصة الذين لا يملكون الأراضي الزراعية ، حدث تغيير وعي في مجتمع الدراسة من مجتمع ريفي بسيط تنعدم فيه الخدمات الضرورية للحياة

الا أنهااختلفتمظهراً وجوهراً ، حيث تم تخطيط القرى لتلبي المواصفات الحديثة للمجتمع المدني والتي جمعت بين احتياجات الحياة الحضرية والريفية، ووفرت بها خدمات المياه والكهرباء، وهذه تمثل عوامل للاستقرار الاجتماعي، ان توفر الخدمات الأساسية من صحة ومياه وكهرباء وتعليم في منطقة الدراسة شكلت الحوافز الأساسية للاستقرار الاجتماعي للمنطقة. كما أوصت الدراسة: القيام بمشروعات تنموية مماثلة في جميع المناطق التي تعاني من ضعف التنمية في مختلف مناطق السودان وأطلقت عليها التنمية المتوازنة والمستدامة التي تحقيق الاستقرار الاجتماعيمعالجة عمل المر أة في منطقة الدراسة من خلال المشاريع الإنتاجية التي تمولها بعض المصارف السودانية، الاهتمام بوضع آليات لتعزيز القيم التقليدية لمواكبة المتغيرات المعاصرة.

4/دراسة ميرغني 2011م

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف التحديات التي تواجه تمويل أنشطة المنظمات التطوعية التي لا تهدف إلى الأرباح، وكان ذلك بالتطبيق على نماذج من المنظمات الطوعية الوطنية والأجنبية في ولاية الخرطوم.

نتائج الدراسةإن الممولون يضعون شروطاً صعبة التحقيق بالتطويل والتعجيز في الإجراءات، خاصة في حالة المشاريع المتوسطة والضخمة وهذا العامل يمكن اعتباره من أحد العوامل المؤثرة سلباً في الحصول على التمويل، البيئة السياسية (الداخلية، الخارجية) والحصار الاقتصادي المفروض على السودان والحروب والنزاعات الداخلية تؤثربشكل فاعل على حجم التمويل وا ٍمكانية توزيعه الجغرافي في البلاد، أغلب المنظمات الأجنبية وقليل جداً من المنظمات الوطنية لها مقدرات (بشرية، وتقنية، ومادية) مناسبة تمكنها من تخطي تحديات وعقبات الحصول على التمويل الكافي،وجود مصادر محددة جداً للتمويل في مقابل كثرة الأزمات والكوارث العالمية، أهم التوصياتنشر ثقافة العمل الطوعي والسلام بشكل أوسع وا ٍبداء حسن النوايا خاصة في الأمور المتعلقة بالعمل الطوعي،لعلاج تدني مستوى الكفاءة و الأداء بالنسبة للمنظمات الوطنية فيجب إخضاعها لبرامج تدريبية ترفع من مقدراتها (البشرية، التقنية، المادية)، إلزام جميع المنظمات الوطنية وفق آلية وضوابط معينة بضرورة تطبيق نوعية العمل الطوعي ونشر ثقافته بصورة احترافية، ضرورة توفير بروفايل متكامل للمنظمة بما في ذلك الاهتمام بالتسجيل القانوني في المفوضية(HAC) بحيث يحتوي هذا البروفايل (مقر ثابت، عناوين اتصال، تلفونات، فاكس، بريد الكتروني، ويب سايت، أرشيف يحتوي على منجزات المنظمة منذ أنشاؤها).

ثانياً : الدراسات العربية:

1) دراسة:عادل1993م

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل التي تساعد الشباب الجامعي في زيادة مشاركتهم في الانشطة الإنسانية. من منظور طريقة تنظيم المجتمع، حيث أوضحت أهم النتائج فيها أن هناك عوامل سلبية ترجع للإشراف على هذه الأنشطة الإنسانية. كمافسر ت على أنها بسبب عدم التزامهم بمنهج علمي في دراسة احتياجات الطلاب ومشاركتهم.

2) دراسة:تومادر 2000م

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المهارات المهنية للمنظم الاجتماعي في أجهزة تنظيم المجتمع. كما هدفت إلى معرفة المستوى المهارى للممارسة المهنية مع اجهزت تنظيم المجتمع، ومعرفة مدى كفاية هذه المهارات لتحقيق أهداف المجتمع في إشباع احتياجات أفراده ومواجهة مشكلاتهم.

وأبرز النتائج التي أوضحتها الدراسةضعف مهار ات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين من وجهة نظر العملاء، أيضاً أشارت نتائج الدراسة إلى عدم فاعلية أجهزة تنظيم المجتمع في الاستجابة لإشباع احتياجات العملاء المستهدفين وذلك من وجهة نظر كلاً من الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء. وأن هناك ضعف في مهارات العمل الاجتماعي. كما وقدأثبتت الدراسة عدم فاعلية أجهزة تنظيم المجتمع في تناول بعض المشكلات التي تضخمت في الآونة الأخيرة كالإدمان، عدم الالتزام بالسلوك القويم في المجتمع، وزيادة الشعور بالاغتراب، وعدم الانتماء للمجتمع،واستيراد سلوكيات جديدة في بيئاتهم كثقافة العنف أي انتهاك حقوق الأخرين.

ثالثاً : الدراسات الأجنبية:

1) دراسة: Suzy**:2002**

اهتمت هذه الدراسة بالتعرف على رؤية المستفيدين من الخدمة الاجتماعية في إحدى المشروعات التنموية وقد هدفت إلى معرفة دور الخدمة الاجتماعية في تنمية المجتمع المحلي، كما وقد أشارت النتائج إلى أن المستفيدين من الخدمات أثبتوا أن الخدمة الاجتماعية ذات فعالية وذلك من خلال الخدمات الاجتماعية التي يرغبون فيهاو هي:

- التي تمكنهم من الحياة باستقلالية ولا يكونوا عالة على المجتمع وأن تركز على أن تكون لديهم القدرة على تقديمالمساندة لهم لتقرير مصيرهم.

- أن تقدم لهم الخدمات بشكل منتظم باعتبارها حق لهم ولا تقدم كمسكن نتيجة لفشل السياسات، ولا يتم معاملتهم كمصادر منعزلة ولا كالمعاقين من الناس ولا كضحايا للأمراض النفسية وضمان حقوقهم في التعليم والتدريب والعمل والرعاية.

- توفير الدعم لهم وليس التوجيه باعتبارهم كشركاء.

كما أنهم وجهوا الاهتمام إلى المهارات المطلوبة لتحقيق ذلك وهي:

- النظر إلى الفرد كشخص متكامل وليس كمجموعة من الأعراض والمشكلات.
- معاملة الناس طبقاً لفرديتهم وليس كجماعات مجهولة أو طبقية.
- معاملة الناس باحترام.
- الإقرار بصدق تجاربهم ورؤيتهم الخاصة للأمور.
- إمدادهم بالمعلومات الملائمة والكاملة.
- الإصغاء لما يقولونه وسؤالهم عما يريدونه.
- إدراك الحاجة إلى التعامل معهم بطبيعتهم وكلما أمكن في بيئتهم الطبيعية التي يشعرون فيها بالراحة.

2) دراسة: Susan's K. :1999

هدفت إلىالتعرف على المهارات المستخدمة في إدارة الوسيط في حل النزاع بين الطرفين المتنازعين وكيف يعكس تدخل الخدمة الاجتماعية باستخدام مهارات الوساطة في قيم الخدمة الاجتماعية.

أوضحت نتائجها أن الأطراف يحتاجون إلى الإحساس بالأمل داخل حجرة الوسيط وليس إخبارهم بذلك وأن إنقاص حالات فقدان الأمل ساهم في حل كثير من الصعوبات التي لم تكن في الاستطاعة حلها عن طريق عمليات التفاوض المتعددة.

3) **دراسة:**Dennis2002:

هدفت هذه الدراسة إلي معرفة مقدرة المراكز الجيدة الرسمية في الخدمات الإنسانية، باعتبارها وسائل لإحداث التغيير في الخدمة الإنسانية مع التركيز بشكل خاص على مقدرة المراكز على أداء وظائف قيادية في التخطيط الاجتماعي والتنمية المحلية، وقد تم جمع البيانات عن طريق أداة الاستبار،و أجريت بشكل مستقل لعدد 45 من مراكز الجيدة في مدينة فلوريداالو لايات المتحدة الأمريكية، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن مراكز الجيدة الرسمية تميل إلى أن تعكس خصائص حالة الثبات وليس ديناميكية المنظمات، فالتكيف الكبير لهذه المراكز مع أهدافها ومع عمليات التمويل والتكنولوجيا واتخاذ القرارات والأداء قد يكون هناك حاجة إليه قبل أن تحملهم السلطة مسئولية قيادة الابتكارات في التخطيط الاجتماعي والتنمية المحلية.

التعليق العام على الدراسات السابقة:

❖ أن الدراسات الأجنبية أشارت إلى أهمية مهارات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في ضوء تناقض القيم الفردية مع القيم الجماعية والوساطة وحل المشكلات والنزاعات وفيما يتعلق بالتعامل مع السياسات

التـي ينبغـي أن تهـتم بالنـاس كشـركاء والتعامـل مـع الممارسـة فـي سـياق أكبـرو الانفتـاح علـى مختلـف الاتجاهات العالمية.

- ❖ كما أن هذه الدراسات جميعها ركزت على الحاجة إلى تنمية المهارات والمعارف والعمل الفريقي وأهمية القيم الانسانية.
- ❖ لا توجد سوى دراسة واحدة اهتمت بمهارات ممارسة تنظيم المجتمع في مجال حماية حقوق الإنسان وهي دراسة تومادر مصطفى 2002م، ولكنها اهتمت بتحديد المهارات ومستوياتها فقط.
- ❖ جميع الدراسات التي تم عرضها اتخذتمن العمل الطوعي مرتكزاً أساسياً لتقدم المجتمعات بينما اتخذت مـن ضـعف الأداء الفعلـي للمنظمـات المجتمـع المـدني ومحـددات تمويـل مشـروعات العمـل الطـوعي والمشاركة الشعبية للمجتمع في المشاريع معوقات معتبرة في مسيرة العمل الطوعي.
- ❖الدر لمـات و البحـوث المشـار إليهـا اتخـذت مختلـف مراحـل التنميـة ومجالاتهـا فقـد قـام (كامـل مصـطفي) باختيار الدراسات ومخرجاتها لأغراض تنمية المجتمع و(أيويل كولل أيويل) قام باختيار دور المنظمات التطوعية في تنمية المجتمع المحلي و(هاجر عوض أحمد صديق) قامت باختيار أثر مشروعات التنمية علىالاستقرار المجتمعي والاجتماعي للمجتمع،بينما(ميرغني محجوب أحمد) اختار تحدياتتمويل مشروعات التنمية.
- ❖ كان تركيز الدراسات التي تم عرضها على عينات متفاوتة ومختلفة حيثشملت عينة دراسة (أيويل كولل أيويل) على مستويات كل المنظمات التطوعية الأممية والإقليمية،والوطنية، مثل برنامج الغذاء العالمي، والوكالة الإسلامية للإغاثة، وجمعية الهلال الأحمر السوداني. بينما عينات الدراسة التي أجراها كل من (كامل مصطفي) و(ميرغني محجوب) قد اقتصرت علىالمستو ى الاقليمي والمحلي للمنظمات التطوعية.
- ❖ هناك تفاوت في عدد أفراد العينة التي قام بها الباحثين فعينة الدراسة عند الباحث (كاملمصطفي) شملت أربعة منظمات تطوعية أما عند (أيويل كولل) فقد كانت ثلاثة منظمات تطوعية.
- ❖ اختلفت الأساليب التي اتبعها الباحثين في إجراء الدراسات المذكورةأعلاه فقد قام (كامل مصطفي) بتصميم أسئلة مقابلة وحلقة نقاش محكمة تم إعدادها بغرض التوصل لأهداف الدراسة نجد أن كل من الباحثين الآخرين استخدموا اسلوب دراسة الحالة واستمارة الاستبيان.
- ❖ جميع الدراسات التي عرضتها الدراسةهنا قد اتفقت على إيجاد آلية تعنى بإصلاح وتمكين مبادئ وفلسفة الخدمة الاجتماعية الدولية كالثقافة التي تدعوا كل كيانات المجتمع المدني للاتجاه إلى البناء المؤسسي للعمل الطوعيوالإنساني.

مما سبق ومن خلال إطلاع الدارس على الدراسات السابقة لم يجد دراسة تشير بالتفصيل لموضوع هذه الدراسة وهو(دور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق الإنسان)ولكن لاحظ وجود بعضاً من أجزائها متفرقة في الدراسات التي تم الاطلاع عليها وكانت الملاحظات الآتية:

1. أغلب هذه الدراسات اهتمت بقضية التنمية عامة والتنمية البشرية كما أعطت أهمية في تشجيع المنظمات للسير قهاً لمشاريع التنمية، كما ركزت على الشراكات والتعاون لبناء ورفع قدرات الكادر البشري وتعزيز دور الممارسين العاميين في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وكان واضحافي صياغ الدراسات الأجنبية والإقليمية. بينما أشارت الدراسات المحلية على تعزيز وتمكين المؤسسات الإنسانية وأتاحة لها فرص التمويل والمشاركة في التنمية الشاملة من خلال الدراسات ودراسات الجدوى لمشروعات التنمية التي تقدمها المنظمات الطوعية منظمات المجتمع المدنى،بينما تفردد هذه الدراسة بتوضيح أهمية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية واحرازها التقدم والتطور في الارتقاء بحماية حقوق الإنسان وبالعمل الطوعي والإنساني وضمان كرامة واحترام حقوق الإنسان وتفاعلات الناس في علاقاتهم الاجتماعية بصورة أكثر تنظيماً .

2. الدراسات التي تناولت موضوع الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لم تتعرض لبرامج ثقافة العمل الطوعي واحترام حقوق الإنسان وكيفية نشرها على كل مستويات المجتمع ومؤسساته الرسمية والأهلية،بجانب أنها لم تستخدم البعد المرجعي في إبراز دور الممارس العام في تطوير قدرات المنظمات التطوعية ومدى الاستفادة منه على مختلف مجالات الممارسة المهنية.

3. لم تشير الدراسات السابقة إلىالأساليب والمداخل التي يمكن أن تسهم في عمليات نشر ثقافة احترام الكرامة الإنسانية وحقوق الإنسان في ميادينها المختلفة. كما لم تشير إلى دور منظمات المجتمع المدني في نشر ثقافة حقوق الإنسان وتعزيزها وتمكين ورفع وبناء قدرات الفئات المعرضة للخطر من السكان واساليب حمايتهم، والسياسات الديمقراطية وأساليب الحكم الرشيد وتعزيز حكم وسيادة القانون وصولاً للتنمية المستدامة.

الإستفادة من الدراسات السابقة:

- الإطلاع على الأهدف، والنتائج ، والتوصيات للدراسات السابقة.
- المنطلقات والأبعاد المنهجية والمرجعية التي تناولتها الدراسات السابقة.
- العينات والنماذج التي تم إختيارها في الدراسات السابقة.
- المناهج والأدوات العلمية التي أستخدمت في الدراسات السابقة. إضافة لما قدمته الدراسات السابقة في الإشارة للعديد من المراجع الهامة والضرورية لإكمال الدراسة.

المبحث الأول

نظرية الانساق العامة ونظرية الدور

تمهيد:

لا نستطيع فهم النظريات والقوانين العلمية دون فهم واستيعاب الفرضيات والمفاهيم التي تشكل المادة الاساسية للنظريات والقوانين، فالنظرية هي مجموعة من الافكار والأراء والمفاهيم والحقائق غير المبرهنة وغير المعززة بالأرقام والبيانات والحجج الاحصائية والرياضية التي تثبت صحتها وواقعيتها وموضوعاتها وقدرتها على تفسير جانب من جوانب الواقع الإجتماعيأو الحياة العقلية والسلوكية التي تمييز الافراد والجماعات في المجتمع.(الحسن،2005، 17)

فالنظرية ليست من كماليات البحث العلمي بقدر ما هي ضرورة ملحة للعالم، ويرى العلماء أن التقدم العلمي لا يتم إلا إذا انجز على مستوى نظريبالاعتماد على الجانب الامبريقى او العملي.

أن صياغة النظريات العلمية وتصوراتها وتنظيماتها إنما تتحكم فيها مجموعة من الفرضيات والمفاهيم التي يسميها، توماس كوهين (Thomas Kuhn)في كتابة الشهير عن (بيئة الثورات العلمية) ب (الشكلالتحليلي) (محمد، 2012، 3)، فالتقدم العلمي لا يتمثل بمجرد تجميع الحقائق فحسب بل هو عملية تبرز في التغيير النوعيفي بيئة الانساق النظرية. فلا يمكن تحقيق ذلك بالاعتماد على الجانب الامبريقى دون ضبط للجانب التنظيري.

عليه تضمنت الدراسة عدد من النظريات العلمية والتى تم تقسيمها إلي مبحثين هما: المبحث الأول:شمل نظرية الانساق العامة ونظرية الدور،و المبحث الثانى:شمل نظرية الحاجة ونظرية الاتصال في الخدمة الاجتماعية.

الا أن نظرية الانساق العامة هي النظرية التي قادة هذه الدراسة بصورتها التي بين يديك بجانب النظريات الأخرى التى دعمت موقف الدراسة. وهي على النحو الآتي:

1/ نظرية الانساق العامة:

في البداية لابد من توضيح المقصود بالنسق كمفهوم محوري في هذه النظرية، وأن أصل النسق (system) يرجع إلى الفلسفة اليونانية القديمة ولكن مع مرور الوقت أصبح من الشائع الآن استخدام النسق في كل من العلوم الطبيعية والاجتماعية(ما رفن،1986، 667).

والنسق كمفهوم يعبر عن كل (ما) يتألف من وحدتين أو أكثر بحيث تقوم بين هذه الوحدات علاقات بنائية وتشكل هذه العلاقات كلاً يرتبط أجزاؤه بنوع من التساند الوظيفي. والنسق هو مجموعة من العناصر المرتبطة فيما بينها و التي تتسم بخصائص أوسمات معينة.

ومن الصعب تناول النظرية للسقية دون الإشارة إلى جهود وا إسهامات باريتو في هذا الشأن. فقد قام بوضع أسس التحليل النسقي في علم الاجتماع وقوام الفكر الفيسيولوجي عند باريتو يتضح من خلال فكرة النسق الإجتماعي (الشعراوي، 2012، 9).

كما تعد نظرية بوكيلي علامة بارزة في علم الاجتماع وقد وضع تصوراً للمجتمع يستند إلى نظرية آلية على أنه نسق يستخدم في تحليله المبادئ، وهي دراسة لعمليات الحكم والاتصال التي تحدث في النسق. ويرى بوكيلي أن السلوك الإنساني يتسم بالتوجه لتحقيق أغراض محددة. وهو بذلك يستند إلى المبادئ التي تؤكد على ارتباط فكرته بنظرية المعلومات بحيث أنها تستخدم هذه المعلومات في توجيه سلوك الإنسان بصرف النظر عن كون هذه الانساق آلية أو بيولوجية أو اجتماعية،واهتم أيضاً بفكرة التنظيم الذاتي أو فكرة ارتباط الأجزاء بالبيئة عن طريق الانفتاح على تلك البيئة بواسطة تدفق المعلومات منها إلى النسق، وأعطى أهمية لعملية المدخلات والمخرجات (in - put)، (out - put) (زكريا،1996، 250)

ونخلص بالمفهوم التاليللنسق: هو وحدة كلية تتكون من مجموعة من الأجزاء تحيطها الحدود حيث تتبادل داخلها الطاقة الفيزيقية والعقلية والنفسية أكثر مما يحدث خارجها(محمود، 2004، 257).

عناصر نظرية الانساق العامة:

1- **المدخلات**: هي الطاقة التي يجلبها النسق من منظمات أخرى أو البيئة التي يوجد بها.

2- **العمليات التحويلية**: هي أداء العمليات والأنشطة الهادفة إلى تحويل المدخلات إلى شكل أخر مغاير.

3- **المخرجات**: هي سلسلة الإنجازات والنتائج المتحققة عن العمليات والأنشطة التي قام بها النسق.

4- **التغذية العكسية**: هي ما تقدمة البيئة نتيجة تلقيها للمخرجات، وقد تمثل التغذيةجزاءً من المخرجات لتتحول مرة أخرى إلى مدخلات.

أنواع الانساق:

النوع الأول: **الانساق المغلقة**: حيث لا يوجد أي تبادل بينها وبين الانساق الأخرى خارج حدود النسق.

النوع الثاني: **الانساق المفتوحة**: هيالتي تتميز بوجود تبادل الطاقة خارج حدودها من الانساق الاجتماعية الأخرى(محمد،1997، 138)

خصائص الانساق العامة:

1- الاستقرار.

2- التوازن.

3- التمييز والاختلاف.

4- التبادل.

المفاهيم المرتبطة بنظرية الانساق العامة:

1- **النسق**: هو ذلك الكل الذي يتكون من اجزاء متداخله فيما بينها ومعتمدة على بعضها البعض.

2- **الحدود**: يُعرف على أنها خط يكمل امتداده دائرة كاملة حول مجموعة من المتغيرات الموجودة داخل الدائرة وخارجها عبر حدود النسق،والحدود خطوط وهمية لا وجود لها بيدا أنها تستخدم لتحديد نسق ما وتعريفها يتم حسب المحكات والمعايير المستخدمة من قبل الأخصائيالإجتماعي.

3- **التغذية العكسية**: تحدث التغذية العكسية عن طريق عمليتياستيراد وتصدير الطاقة والتي عن طريقها يتم تفاعل الانساق مع البيئة الخارجية. وتعتمد الانساق على عملية التغذية العكسية لتقويم أدائها وتعديل مسارها.

4- **فقدان الطاقة**: تتفاعل الانساق مع البيئة المحيطة بها عن طريق عمليتياستيراد وتصدير الطاقة والمعلومات، ويرمز لعملية الاستيراد بالطاقة الداخلية، ويقصد بها كل ما يأتي إلى النسق من البيئة الخارجية من معلومات وطاقة. ويرمز لعملية التصدير بالطاقة الخارجية،وبالتالي من الممكن القول بأن كل نسق لدية مستوى معين من الطاقة. وبعبارة أخرى فإن كل نسق لدية مخزون معين من الطاقة يستخدمه في تفاعلاته مع البيئة الخارجية. وتصل الانساق مرحلة فقدان الطاقة إذا بدأت تصدر طاقة أكثر من تلك التي تستوردها، فمرحلة فقدان الطاقة يقصد بها النقص فيمخزون النسق من الطاقة والناتج عن تصديره طاقة أكثر من تلك التي يستوردها.

5- **تخزين الطاقة**: باستخدام نفس التعبيرات عن استيراد وتصدير الطاقة، تصل الانساق إلى مرحلة تخزين الطاقة إذا بدأت تستورد طاقة أكثر من تلك التيتصدرها، فعملية تخزين الطاقة هي الزيادة في مخزون النسق من الطاقة والناتج عن ميل النسق للأخذ من البيئة الخارجية أكثر مما يقدم لها.

6- **التوازن**: تصور نظرية الانساق العامة الانساق على أنها أنساق مفتوحة دائماً ،أي أنها لا تصل إلى مرحلة الانغلاق التام أبداً . فعلى الرغم من وجود حدود لهذه الانساق إلا أن هذه الحدود يجب أن تكون مرنة إلى حد ما بحيث تسمح بمرور المعلومات والطاقة. ويجب أن تستورد الانساق الحية، إذا ما أرادت المحافظة على وضعها والاستمرار في وجود المعلومات والطاقة من خارج محيطها أي من البيئة المحيطة بها وهو ما يسمى بالطاقة الداخلية. فالانساق الحية

بتفاعلها مع البيئة المحيطة بها تتكون عندها القابلية للنمو growth وزيادة معدل الفروق الفرديةdifferention وزيادة التخصصية specialization داخل النسق.

كما حدد (راد كليف) ثلاثة جوانب أساسية في كل نسق وهي:

1- البناء الإجتماعي.

2- مجموعة العادات الاجتماعية.

3- الأساليب الخاصة في التفكير والمشاعر والعادات والعلاقات الاجتماعية التي تؤلف البناء الإجتماعي.

تطبيق نظرية الانساق:

تقوم نظرية الانساق العامة على مجموعة من الفرضيات،فهي تفترض بأن الانساق الحية livingsystemاو غير الحية non-living system يمكن النظر إليها والتعامل معها على أساس أنها أنساق لها مواصفاتها الخاصة والتي تستحق الدراسة والتمعن. ويرى كوردن هيرن (GordonHearn) أن طبيعة نظرية الانساق العامة تشير إلى أنها تأخذ اتجاهين رئيسيين هما الاتجاه التحليلي والاتجاه الشامل. ويأخذ الاتجاه الأول طبيعة العمل مع نسق (ما) على مستوى معين ودراسته لإيجاد ما إذا كان له خصائص معينة تحكمه والتعرف على طبيعة العلاقات بين أجزاء ذلك النسق، ومن ثم الانتقال إلى نسق أخر على مستوى أخر للتعرف عليه إذا ما كان له نفس الخصائص والسمات. لذا فإن حقيقة (ما) أو ظاهرة (ما) على مستوى معين قد تقود إلى تكوين فرضية أو مجموعة من الفرضيات.

وتنظر نظرية الانساق العامة إلى العالم على أساس ترابطي فكل كيان قائم بذاته ينظر إليه من ناحية علاقاته بالكيانات الاخرى والتي تؤثر وتتأثر به، ولا ينظر إليه من ناحية الخصائص المكونة له. كما تفترض نظرية الانساق العامة بأن الكل أكبر من مجموع الاجزاء المكونة له.

وأن الارتباط القائم بين الاجزاء المكونة لأي نسق يؤدى إلى وجود خصائص جديدة في النسق هي بالضرورة نتيجة لهذا الارتباطوالاعتمادية المتبادلة بين الاجزاء المكونة للنسق. فالأسرة كنسق اجتماعي قائم تتكون من مجموعة من الأفراد.

2/ نظرية الدور:

ظهرت هذه النظرية فيمطلع القرنالعشرين،فهي تعد من النظريات الحديثة في علم الاجتماع. وتعتقد بأن سلوك الفرد وعلاقاته الاجتماعية إنما تعتمد على الدور أوالأدوار الاجتماعية التي يشغلها في المجتمع(max.1968,4). وان الدور الإجتماعيينطوي على واجبات وحقوق اجتماعية.

فواجبات الفرد يحددها الدور الذييشغله أماحقوقه فتحددها الواجبات والمهام التي ينجزها فيالمجتمع، علماً بأن الفرد لاشيغل دوراً اجتماعياً وأحداً بل يشغل عدة أدوار تقع في مؤسسات مختلفة، وان الادوار في المؤسسة الواحدة لا تكون متساوية بل تكون مختلفة فهناك أدوار قيادية وأدوار وسيطة وأدوار قاعدية. والدور يعد الوحدة البنائية للمؤسسة والمؤسسة هي الوحدة البنائية للتركيب الإجتماعي. فضلاً عن أن الدور هو حلقت الوصل بين الفرد والمجتمع.

من أهم رواد هذه النظرية وعلمائها في علم الاجتماع هم: ماكس فيبر الذي تناولها فيكتابه "نظرية التنظيم الإجتماعيوالاقتصادي"، وهانز كيرث وسي رأيت ملز في كتابهما " الطباع والبناء الإجتماعي"، وتالكوت بارسونزفي كتابه " النسق الإجتماعي " وروبرت مكا يفي كتابه " المجتمع (الحسنوآخرون، 1991 ، 195)

ومن اهم أراء وا إسهامات علماء نظرية الدور **ماكس فيبر**والذياهتم بالدور الإجتماعيأكثر مما يهتم بأيموضوع أخر إذ يشكل الدور الإجتماعيمرتكزة الأساسي.

وقد تعددت مفاهيم الدور طبقاً لوجهات النظر التي تناولته ونعرض الآن لبعض هذه المفاهيم:

1- تعريف هللين برلمان Helen Perlman: أنماط الشخص السلوكية المنظمة من حيث تأثيرها بالمكانة التي يشغلها أو الوظائف التي يؤديها في علاقته بشخص أو أكثر، ويتم اختيار وتشكيل تلك الأنماط السلوكية من خلال عدة عوامل ديناميكية هي:

أ) حاجات ودوافع الشخص الشعورية واللاشعورية.

ب) أفكار الشخص وتصوراته عن الالتزامات والتوقعات المتبادلة والقائمة من خلال العادات والأعراف والتقاليد في المكانة المعنية والوظائف التي يقوم بها.

ج) الاتفاق أو التعارض بين تصورات الشخص عن الالتزامات والتوقعات وتصورات الأخر والأخرين الذين يتعامل معهم عنها(الخراشي،2004، 4).

2- قد اوضحتيودور سارين Theodor R. Sabin: الدور هو نمط الافعال أو التصرفات التي يتم تعلمها إما بشكل مقصود أو بشكل عارض والتي يقوم بها شخص ما فيموقف يتضمن تفاعلاً .

3- تعريفهيربر ت سترين Herbert S. Stream: يشير مفهوم الدور إلى أنواع السلوك المقررة والمحددة لشخص يشغل مكانة معينة.

4- تعريف سنية خليل: الدور هو مجموعة من الافعال والواجبات التي يتوقعها المجتمع (ممثلاً في هيئاته وأفراده) فيمن يشغل وضع اجتماعي معين في وقت معين.

من المفاهيم المتعلقة بنظرية الدور: كتعلم الدور، متطلبات الدور، إنتاجية الدور، تقويم الدور، قوة الدور، توصيف الدور، غموض الدور، صراع الدور، تكامل الادوار أو تعارضها إعادة توازن الدور. وهي على النحو الاتي(رشوان،وآخرون، 2004، 16).

1- **تعلم الدور**: يعتبر هذا المفهوم من المفاهيم الاساسية لهذه النظرية وهذا الاتجاه يرجع إلى أن كل فرد في المجتمع يتعلم طبيعة دوره والسلوك المتلائم مع كونه يشغل دور معين، وهذه العملية تبدأ منذ الصغر في الطفولة من خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات للتطبيع الإجتماعيفي إطار القيم والأنماط الثقافية التي يحددها المجتمع الذي ينشأ فيه الفرد.

2- **متطلبات الدور**: هي المقومات اللازمة لأداء دور معين كما أنها تنشأ من المعايير الثقافية.

3- **إنتاجية الدور**: تعنى السلوك الظاهر للفرد عند القيام بدور معين فكل دور يقوم به الفر د ينتج عنه سلوك لفظي أو غير لفظي يمكن ملاحظته.

4- **توقعات الدور**: هي التصورات أو الافكار أو المعارف التي تكون لدى أشخاص معينين لمدى مناسبة أنماط سلوكية يقوم بها شاغل مكانة معينة بالنسبة لتلك المكانة.

5- **تقويم الدور**: يعنى مدى قيام الفرد بمهام الدور ومسؤولياته بصورة مقبولة وفقاً للاعتبارات الاجتماعية والثقافية السائدة في المحيط الذي يمارس فيه الدور.

6- **قوة الدور**: كلما تم تحدد تعريف الدور كلما زادت قوته وتأكد وضوحه والعكس صحيح.

7- **توصيف الدور**: يتعلق باتجاهات الاخرين نحو إحداث التغيير في أداء الدور كما يتضمن الاعتراف بأفعال الثواب والعقاب التي تصدر من الأخرين وتكون بمثابة الحافز أو المثبط لما ينتج عن الأداء.

8- **غموض الدور**: عندما تكون متطلبات الدور غير واضحةيصبح دوراً غامض فالعميل الذي يذهب إلى الأخصائيالإجتماعي دون أن يعرف شيئاً ما عن طبيعة عمله لا يستطيع أن يدرك ماذا يتوقع منه.

9- **صراع الدور**: عرفه البعض بأنه ما يشعر به الإنسان من ارتباك عندما يشغل أكثر من منصب او وظيفة لا تشابه اختصاصاتها أو طبيعتها بل تتعارض في بعض الأحيان.

10- **تكامل الأدوار**: يقصد بها توافق قيام الفرد بدورين أو أكثر،أي الطريقة التي يتم بها توافق أدوار أخرين لهم علاقة به.

11- **إعـادة تـوازن الأدوار**: عمليـة تحـدث بـين شخصـين أو أكثـر بهـدف حـل خـلاف أو صـراع على الأدوار وتتم هذه العملية غالباً بواسطة توضح التوقعات المشتركة بين الأطراف المعنية.

وفى ذلك تستند نظرية الدور على عدد من المبادئ العامة التيأهمها(حامد، 2012، 40)

1- يتحلـل البنـاء الإجتمـاعي إلـى عـدد مـن المؤسسـات الاجتماعيـة وتتحلـل المؤسسـة الاجتماعيـة الواحدة إلى عدد من الأدوار الاجتماعية.

2- ينطـوي علـى الـدور الإجتمـاعيالواحـد مجموعـة واجبـات يؤديهـا الفـرد بنـاءاً علـى مؤهلاتـه وخبراتـه وتجاربـه وثقـة المجتمـع بـه وكفاءتـه وشخصـيته، وبعـد أداء الفـرد واجباتـه يحصـل علـى حقـوق ماديـة واعتباريـة علمـاً بـأن الواجبـات ينبغـي أن تكـون متسـاوية مـع الحقـوق والامتيـازات التـي يتمتـع بها.

3- يشـغل الفـرد الواحـد فـي المجتمـع عـدة أدوار اجتماعيـة وظيفيـة فـيآن وأحـد ولا يشـغل دوراً واحـد هـذه الأدوار هيـالتي تحـدد منزلتـه أو مكانتـه الاجتماعيـة. ومنزلتـه هيـالتي تحـدد قوتـه الاجتماعيـة وطبقته.

4- أن الـدور الـذي يشـغله الفـرد هـو الـذي يحـدد سـلوكه اليوميوالتفصـيلي. وهـو الـذي يحـدد علاقتـه مع الاخرين على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي.

5- سلوك الفرد يمكن التنبؤ به من معرفة دوره الإجتماعي إذ ان الدور يساعدنا في تنبؤ السلوك

6- لا يمكن أشغال الفرد للدور الإجتماعي وأداؤه بصورة جيدة وفاعلة دون التدريب عليه.

7- تكـون الادوار الاجتماعيـة متكاملـة فـي المؤسسـة عنـدما تـؤدى المؤسسـة مهامهـا بصـورة جيـدة وكفؤه بحيث لا يكون هناك تناقض بين الادوار.

8- تكون الأدوار الاجتماعية متصارعة أو متناقضة عندما لا تؤدى المؤسسة أدوارها بصورة جيدة وكفؤه. كما أن تناقض الادوار الوظيفية التي يشغلها الفرد يشير إلى عدم قدرة المؤسسات التي يشغل فيها الفرد أدواره على إدارة مهامها بصورة إيجابية ومقتدرة.

9- عنـد تفاعـل دور مـع أدوار أخـرى فـإن كـل دور يقـيم الـدور الأخـر وعنـدما يصـل تقيـيم الأخـرين لـذات الفـرد فـإن التقيـيم يـؤثر فـي تقيـيم الفـرد لذاتـه، وهـذا يـؤدى إلـى فاعليـة الـدور ومضاعفةنشاطه.

10- الدور هو حلقة الوصل بين الشخصية والبناء الإجتماعي.

11- عـن طريـق الـدور يتصـل الفـرد بـالمجتمع ويتصـل المجتمـع بـالفرد، والاتصـال قـد يكـون رسمي أو غير رسمي.

12- التركيب الخلقي للفرد هو بمثابة التكامل بين التركيب النفسي والأدوار الاجتماعية التي يشغلها الفرد في حياته اليومية(الحسن ومحمد ،1991، 196).

وتنطلق نظرية الدور من مسلمات مفادها ان

-يعرف الناس الأدوار لأنفسهم والأخرين مستندين على القراءة والتعلم الإجتماعي.

- يكون الناس توقعات حول أدوارهم وأدوار الأخرين.
- يشجع الأفراد بعضهم البعض ليقوموا بلعب الأدوار المتوقعة منهم.
- الأفراد يتصرفون ضمن الأدوار التي سيتبنونها.

تتلخص هذه النظرية في الفهم العميق للأدوار ثم تنسيقها بمهارة وإتقان ومن ثم تحليل الأدوار والمهارات المترتبة عليها.

وحدد كل من (كنيث بنKenneth Benne، وبول شيتسPaul Sheets)ثلاثة أنواع من الأدوار هي:

1- دور البناء والاستمرار.

2- دور المجموعة فياختيار وتحديد نوعية المشكلة.

3- الأدوار الشخصية التي تساعد على تحقيق حاجاتهم الخاصة كأفراد(رشوان، وآخرون، 2004، 45).

التعليق العام على نظرية الأنساق العامة ونظرية الدور:

النسق كمفهوم يعبر عن كل (ما) يتألف من وحدتين أو أكثر بحيث تقوم بين هذه الوحدات علاقات بنائية وتشكل هذه العلاقات كلاً يرتبط أجزاؤه بنوع من التساند الوظيفي، وبالرجوع لإسهامات (باريتو، وبوكلي) في هذا الشأن، حيث أن المعلومات تستخدم في توجيه سلوك الإنسان وهذا ما هدفت إليه الدراسة بأن مادة حقوق الإنسان المنصوص عليها في الإعلانات، المواثيق والمعاهدات والاتفاقيات.

تفيد نظرية الانساق العامة في تطبيقات وتدخلات الممارسة المهنية أثناء الإعداد والتدريب للاخصائيين الاجتماعيين. بجانب أساليب ونماذج تدخلات الممارسة المهنية للممارسين العاميين لمساعدة الاشخاص الذين هم في حاجه للمساعدة وتحسين الأداء الاجتماعي للناس سواء كانوا أفراد أو جماعات، وهو ما فسره رواد نظرية الانساق العامة بفكرة التنظيم الذاتي، أو فكرة ارتباط الأجزاء بالبيئة، وهنا نشير إلي المدخلات والمخرجات وتصبح حقوق الإنسان بهذا المعني أنها تتضمن الوحدة الكلية من حيث الرؤية فهي لصيقة بالإنسان ولا تقبل التجزئة الا أن هناك حقوق لفئات خاصة، مثل اتفاقية حقوق الطفل سنة 1949م ، واتفاقية القضاء علي جميع اشكال التميز ضد المرأة سنة 1979.

واتفاقيات لموضوعات محددة مثل اتفاقية مناهضة التعذيب وغيره من ضروب المعاملة او العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة سنة 1987م. وفي ذلك تأكيداً للجزئية في إطار النظرة الكلية، سواء كان هذا التبادل أو التداخل فيزيقي أو عقلي أو نفسي او اجتماعي.

مفهوم النسق يعطي بعداً قيمياً وعلمياً لأدبيات حقوق الإنسان أثناء الممارسة المهنية. بجانب أنه يمدنا بخصائص نسقية عامة تفيد الاستقرار والتوازن في ظل التنوع الإنساني والعدالة الاجتماعية، وتبادل المنافع في البيئة الخارجية والاجتماعية من حقوق وواجبات وامتيازات كالحق في الحياة، الحق في التعليم، والحق في الصحة. ...الخ.

وبالتالي فإن المفاهيم المرتبطة بنظرية الانساق العامة كالحدود والتي تحوي خطوط تستخدم لتحديد نسق ما وتعريفه يتم حسب المحاكات والمعايير المستخدمة من قبل الاخصائي الاجتماعي ان حقوق الإنسان التي ضمنتها المواثيق والمعاهدات والاتفاقيات ملزمة التطبيق في جميع ميادينها على مختلف الثقافات كما في الاتفاقيات أعلاه.

وهنا تتحدد لنا الآلية أو الجسم المنوط به في متابعة وتنفيذ بنود الاتفاقية كالمؤسسات الحكومية المعنية بتلك المجالات أو منظمات المجتمع المدني التي أنشأت بفضل تكاملية الدور الرسمي مع الدور الأهلي، حيث نجد أن في وأقع الممارسة ان هناك (مجموعة منظمات حقوق الطفل) المنشأة بنص الاتفاقية تعطي بعد أخر ذات صلة بنظرية الانساق العامة وهو التغذية العكسية عن طريق عمليتي استيراد الطاقة وتصدير الطاقة، والتي عن طريقها يتم تفاعل الانساق مع البيئة الخارجية، وذلك إما لتقويم أداء أو تعديل مسار.

أيضاً فقدان الطاقة يعطي فكرة نقص في مخزون النسق الاجتماعي والذي فسرتة الدراسة بأن ضعف إعداد الاخصائيين الاجتماعيين في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بمعلومات عن مادة حقوق الإنسان بما في ذلك الاتفاقيات والمعاهدات الدولية قد يضعف من فعالية حماية حقوق الإنسان في وأقع نماذج التدخلات المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات المجتمع المدنى وهذا ما سوف تكتشفه الدراسة في ميادين الخدمة الاجتماعية ومجالاتها الأسرية والتي شملت الأمومة، الطفولة، الاحداث والمسنين. أو في مجال الخدمة الاجتماعية العمالي. أأو في مجال الدفاع الاجتماعي والذي يشمل السجون والإصلاحيات ومحاكم الاحداث وبشكل عام السكان المعرضين للخطر في المجتمع.

هذا ما حدده (راد كليف) عن الجوانب الأساسية في كل نسق من البناء الاجتماعي، كمجموعة العادات الاجتماعية، الاساليب الخاصة في التفكير والمشاعر والعادات والعلاقات الاجتماعية التي تؤلف البناء الاجتماعي.

خلاصة تطبيق نظرية الانساق العامة في هذه الدراسة أن نظرية الانساق العامة في طبيعتها ترتكز على اتجاهين رئيسين هما الاتجاه التحليلي والاتجاه الشامل، كما تنظر نظرية الانساق العامة للعالم علي أساس ترابطي فكل كيان قائم بذاته ينظر إليه من ناحية علاقاته بالكيانات الأخرى التي تؤثر وتتأثر به.

هذا ما تهدف إليه رؤية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في ضوء الاساس المعرفي والاساس القيمي لها، وبهذا المعني فإن حقوق الإنسان هي حقوق لصقيه بالإنسان متكاملة فيما بينها لا تسقط في أي زمان ومكان. كما أن الخدمة الاجتماعية تخصص متميز يقوم بدراسة المشكلات الاجتماعية التي تواجهه الفرد والجماعة والمجتمع بجانب أن الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها أعطت قيمة للاعتراف بكرامة الفرد وقدراته على مساعدة نفسه.

تصبح حقوق الإنسان ضمن أهم المعلومات التي تعين الاخصائيين الاجتماعيين أثناء وبعد إعدادهم المهني. وعليه جاءات هذه الدراسة لربط الخدمة الاجتماعية بحقوق الإنسان.

ومن جانب أخر أن الخدمة الاجتماعية تمارس أنشطتها من خلال مؤسستين رئيسيتين هما المؤسسة الأولية والمؤسسة الثانوية. ومنظمات المجتمع المدني ضمن هذه المؤسسات والتي تعتبر ضمن آليات تنمية وتنظيم المجتمع. وانطلاقا من هذا الأسلوب تكمن أهمية نظرية الدور لذلك تناولتها الدراسة بحيث أن الدور هو الوحدة البنائية للمؤسسة والمؤسسة هي الوحدة البنائية للتركيب الاجتماعي.

الدور هو حلقت الوصل بين الفرد والمجتمع. وهذا ما نتوقعه من نظرية الدور في مساهمتها تجاه الكشف عن دور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق الإنسان، كما أوردت (سنية خليل) ذلك: بأن مجموعة الأفعال والواجبات التي يتوقعها المجتمع ممثلاً في هيئاته وأفراده فيمن يشغل وضع اجتماعي معين في وقت معين).

أضافة لذلك أن متطلبات الدور التي يمكن معرفتها من خلال الإطار النظري والذي تناول مبادئ وأهداف منظمات المجتمع المدني النشأة والتطور وما نتوقعه من تصورات وأفكار لعمل منظمات المجتمع المدني، في ذات السياق تقويم مدي قيامها بمهامها ومسؤولياتها وفقاً لمجموعة من الاعتبارات أهمها الثقافة السائدة في المجتمع، الاتفاقيات المعنية بحقوق الإنسان كاتفاقية مكافحة وحظر الإتجار بالبشر، واتفاقية مناهضة جميع أشكال التميز ضد المرأة ، واتفاقية حقوق الطفل وغيرها.

كما أن نظرية الدور تفيد الدراسة في المبادئ العامة التي استندت عليها من تحليل للبناء الاجتماعي إلي مجموعة واجبات الدور الاجتماعي ويتضمن بدوره مؤهلات وخبرات وتجارب وكفاءات بجانب الدور الذي

يسلكه الفرد بالمظمة لتحدد سلوكه وعلاقته مع الاخرين، وأخيراً تكاملية الأدوار بالمنظمة بحيث لا يكون هناك تناقض بينها.

و العكس عندما لا تؤدي المنظمة أدوارها بصورة جيدة وكفؤه تصبح هناك فجوه أطلقتعليهاالدراسة مظاهر انتهاكات حقوق الإنسان وضعف تقيم أداء عمل المنظمات من قبل المعنين بهذا الأمر.

ويتمثل هنا دور الاخصائي الاجتماعي كممارس عام في اختيار وتحديد نوعيه المشكلات التي تواجه المستفيدين من خدمات المنظمة، والأساليب التي تساعد على تحقيق حاجاتهم الخاصة كأفراد وجماعات ومجتمعات.

المبحث الثاني

نظرية الحاجة ونظرية الاتصال في الخدمة الاجتماعية

1/ نظرية الحاجه:

الحاجة need كل نقص يشعر به الفرد في الشروط البيولوجية أو النفسيةأو الاجتماعيةأو الثقافية ويؤثر في توازنه ويكونمانعاً لإشباع حاجاته، ولإعادة التوازن تنشط الحاجة أو تفرز دافعاً ما، وعندئذ يتحرك الدافع لسلوك من أجل تحقيق الغاية التي تشبع الحاجة أو تعيد التوازن نتيجة إشباع هذه الحاجة مما يؤدي إلى إزالة التوتر وخفضه.

تعد الحاجات على اختلافها مفاتيح لفهم السلوك الإنساني وتوجيهه وضبطه والتحكم به والتنبؤ بما سيكون عليه في المستقبل ولأهمية الحاجات فإن الطفل الذي تلقى حاجاته الجسمية أو

النفسيةأو الاجتماعيةحرماناً مفرطاً أو قصاً شديداً في الإشباع لا ينمو ولا يسلك بطريقة سوية وأن هناك احتمالاً عالياً أن يصبح هذا الطفل في البيت أو المدرسة أو المجتمعإنساناً مشكلاً سواء في طفولته أوفي مراهقته وحتى في رشده.

وتمثل هذه الاحتياجات غير المشبعة قوة كامنة داخل الإنسان تحثه على التصرف بحثاً عن إشباع هذه الحاجات، فالحاجات قوة دافعة لسلوك الفرد فاحتياج الأفراد للمأكل والمأوى يمثل لهم قوة دافعة للبحث عن وسيلة لإشباع هذه الحاجات ولذلك كان السلوك الأول للإنسان قديماً هو الصيد والبحث عن مقام للإقامة وفي العصر الحديث أصبح العمل للكثيرين مصدراً أساسياً للحصول على الحاجات الأولية لما يوفره من دخل مادي يمكن للفرد من شراء هذه الحاجات وتوفيرها، ولا يوفر العمل إشباعاً للحاجات الأساسية فقط بل تجد أنه يمثل مصدر لإشباع معظم الحاجات فهو يوفر حاجات الأمن والعلاقات مع الغير والمركز والمكانة واحترام الذاتوإثباتها.

وقد قسم ما سلو الاحتياجات البشرية إلى خمس درجات وهي:

1. **الحاجات الفسيولوجية**: هي الحاجات المرتبطة بضرورات البقاء على قيد الحياة وتشمل الطعام والماء والملبس والمأوى والهواء والنوم.

2. **حاجات الأمن والخصوصية**: بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية تبدأ حاجات الأمن في الظهور لتسيطر على سلوك الفرد وحاجات الأمان يمكن التعبير عنها في صورة رغبة في الحماية ضد الأخطار التي يتعرض لها الجسد مثل الحوادث وغيرها وأخطار التهديد والحرمان من الأمان الاقتصادي وأن يكون للإنسان خصوصيته وحرمته الجسدية والنفسية والأسرية.

3. **الحاجات الإجتماعية والعاطفية**: حيث يشبع الفرد حاجاته الفسيولوجية وحاجات الأمان بصفة أساسية تظهر له الحاجات الإجتماعية كدافع رئيسي يوجه سلوكه وهذه الحاجات الإجتماعية تتعلق برغبة الفرد في أن يشعر بالانتماء للآخرين وقبول الآخرين له وبالصداقة والمودة، في نفس الوقت الذي يرغب أيضاً أن يعطي هو نفسه الصداقة والمودة للآخرين.

والحاجات العاطفية تأتي على مستويين هما:

- المستوى الأدنى أو مستوى الحب الناشئ عن النقص Deficit or D-love وفيه يبحث الإنسان عن صحبة أو علاقة تخلصه من توتر الوحدة وتساهم في إشباع حاجاته الأساسية الأخرى مثل الراحة، الأمان والجنس.
- المستوى الأعلى أو مستوى الكينونة Being or B – love وفيه يقيم الإنسان علاقة خالصة مع آخر.

4. **حاجات المركز والشعور بالذات**: عندما يتم إشباع الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن والحاجات الإجتماعية فإن الحاجة للشعور بالذات تظهر وتصبح هي الحاجة الملحة التي تواجه سلوك الفرد وحاجات الشعور لها نوعان: النوع الأول يتعلق بالاعتزاز بالنفس ويشمل الثقة بالنفس واحترام النفس،الجدارة، الاستقلال والحرية، والنوع الثاني يتعلق بحاجته إلى شعور باعتراف الآخرين به، وتشمل هذه الحاجات الحاجة إلى المكانة والتقدير والأهمية من جانب الآخرين.

5. **حاجات إثبات الذات**: أن ظهور حاجات إثبات الذات يأتي فقط بعد أن تكون بقية الحاجات الأخرى على المدرج قد اشبعت بصفة أساسية وعرفها ما سلو: بأنها رغبة الفرد في أن يصبح أكثر تميزاً عن غيره من الأفراد وأن يصبح قادراً على فعل أي شيء يستطيع أن ينمو !!و الإنسان عند هذا المستوى من مدرج الحاجات الإنسانية فإن الفرد يحاول أن يحقق كل قدراته وطاقاته المحتملة، فهو مهتم بإثبات ذاته وتنميتها وبالفكر الخلاق في أوسع معانيه(زكريا، 1996 ،253).

2/نظريةالاتصال في الخدمة الإجتماعية:

تعد نظرية الاتصال في الخدمة الاجتماعية أحد أنواع النظريات التي تساعد على اتخاذ القرار المناسب للتدخل المباشر مع الفرد حيث تجمع النظرية عدد من الأراء في علم النفس والاجتماع وعلى سبيل المثال العالم سأتير الذي يهتم بدراسة التفاعل المعقد بين الناس خاصة من خلال الحديث أو في شكل من أشكال تغيير السلوك.

وهناك علماء آخرون اهتموا بدراسة الاتصال مع الثقافات الأخرى ومنهم العالم ما كلين الذي اهتم بدراسة الاتصال الذي ينشأ من التفاعل اللغوي حيث يتصورأن نظرية الاتصال تستطيع أن تقديم رابطة مفيدة من بين النظريات العديدة التي تقدم الخدمة الاجتماعية حيث يوضحون أن معظم الجهود المبذولة للحفاظ على اتزان وبقاء الفرد والجماعة تتكون من معلومات وتفاعلات عديدة من نظريات علمية(أيكن،1960، 70).

مضمون نظرية الاتصال:

بعض الحقائق التي تعبر عن مضمون نظرية الاتصال وتمثل هذه الحقائق فيما يلي:

- أن عناصر الاتصال تمثل كل من المرسل والمستقبل والرسالة والوسيلة والتغذية الراجعة.
- الاتصال ربما يتم لموقف ما يتأثر به المستقبل وهنا تكون دائرة الاتصال تمثل مرسل ومستقبل
- الاتصال يتم وفق دورة كاملة تشترك فيها عناصر عملية الاتصال حيث يقوم كل عنصر بالدور الخاص به.

- جوهر عملية الاتصال هو التعبير الموضوعي عن مضمون الرسالة واتجاهاتها ومدى ملاءمتها للمستقبلين.
- تتأثر عملية الاتصال بمدى ملائمة الوسيلة وتطابقها مع طبيعة الرسالة.
- يرتبط الاتصال بالبناء الاجتماعي كما يعتمد على الحقائق الواضحة والمفسرة التي تساعد على إتمام عملية الاتصال(عبد المعطى، 1981، 20).

التعليقعلى نظرية الحاجة ونظرية الاتصال في الخدمة الاجتماعية:

ضمنت الدراسة نظرية الحاجاتو التي تفيد بأن الحاجة نقص يشعر به الفرد في الجوانب البيولوجية، النفسية، الاجتماعية، أو الثقافية ويؤثر في توازنه ويكون مانعاً لاشباع حاجاته ومن أبرزها (الفقر، الجهل والعنف) كلها أشكال ومظاهر تعطي صورة دقيقة وواضحة لنقص الحاجة التي يشعر بها الفرد وأحياناً أخري المجتمع بأكمله، وهي من أبرز الانتهاكات الصريحة لحقوق الإنسان وخاصة في مجتمع كمجتمع الدول النامية.

للخدمة الاجتماعية أسلوب متفرد يكشف عن المشكلة ويعالجها وفلسفتها التي انطلقت منها، فإن الحاجة تمثل مفتاح لفهم السلوك الإنساني وتوجيهه وضبطه والتحكم به والتنبؤ بما سيكون عليه في المستقبل. كما ذهب إلى ذلك العالم الأمريكي (تشارلز زاسترو)، ومن جانب أخر ما قدمه (ما سلو) حيث قام بتقسيم الاحتياجات البشرية إلى خمسة درجات. وتأتي حاجة العمل في عصرنا الحالي للكثرين مصدر أساسي للحصول على الحاجات الأولية بل معظمها.

العمل يوفر حاجات الأمن والعلاقات مع الغير واحترام الذات وا إثباتها ومن هنا تطلبت الدراسة في موضوعها هذا بأن تأخذ بعين الاعتبار نظرية الاتصال في الخدمة الاجتماعية التي تساعد على اتخاذ القرار المناسب للتدخل المهني بجانب التركيز على التفاعل المعقد بين الناس في إطار اشباع الحاجات الإنسانية وأولها حاجة الوجود أي الاعتراف بالكرامة الإنسانية.

أيضاً الاتصال مع الثقافات الأخرى وهنا يبرز دور حقوق الإنسان كقاعدة مشتركة لجميع الثقافات الإنسانية في المجتمعات البشرية. وهذا ما يفيد الاخصائيين الاجتماعيين في تقدم الخدمة الاجتماعية كعلم وكمهنة في المقام الأول، ومن جانب أخر خلق التوازن والحفاظ على بقاء الفرد والجماعة ومساعدتهم في ارتباطهم بالبناء الاجتماعي للمجتمع. الامر الذي بدوره يحقق الأمن والاستقرار وصولاً إلى الديمقراطية وحكم سيادة القانون بجانب توفير ضمانات حقوق الإنسان وتحقيق التنمية المستدامة في المجتمع الإنساني.

المبحثالأول

العمل الطوعي في الحضارات القديمة والديانات السماوية

تمهيد:

يتناول هذا المبحث النشأة والتطور للعمل الطوعي من خلال المبادئ والأهداف والمجالات الإنسانية للعمل الطوعيوالإنساني على النحو التالي:

أولاً : نشأة العمل الطوعي:

العمل الطوعي ممارسة قديمة منذ الإنسان البدائي، فإنه قد عرف سلوك النجدة عون الجار والصديق في أزماته، فحاجة الناس إلى بعضهم كانت تحتم على الواحد منهم أن يقوم بتقديم خدمات وأعمال معينة للمجموعة التي يعيش معها. وأن الأعمال التي كانت تقوم بها الإنسانية في

بدايتها كلها عبارة عن عمل طوعي وإنها تتم على جميع مستويات المعيشة فلم تكن حصراً على مجالات بعينها حيث تشمل كل حاجات الجماعة دون تميز(عبد الله، 2010، 8).

مصطلح التطوع برز في المجتمعات الغربية الأوربية الرأسمالية بعد تطور اقتصاديات السوق حيث أن السلع والخدمات المنتجة لا بد لها من سوق – تبادل – عبر وسيط نقدي يحمل قيمة اقتصادية وجاءت الفلسفة اللبرالية لتذهب إلى أبعد من ذلك لتقول إن مصالح المجتمع تتحقق على أفضل وجه في ظل حماية وتشجيع المصالح الفردية المادية ولذلك يسعي الكل لتعظيم الفوائد والأرباح من كل جهد أو عمل يعمله، وعليه ليس هناك مكان لمن لا يعمل أو لمن أقعدته عن الكسب ظروف أو عوامل. ففي مثل هذه الثقافة يكون الإنفاق والإحسان وعمل الخير هو الاستثناء هذا هو الجو الذيبرز فيه مصطلح التطوع باعتباره قيمة استثنائية يقوم بها المحسنون من الناس. (عثمان 2003، 28).

وهنا يتبادر إلى الذهن سؤال وهو ماذا تعني كلمة التطوع في اللغة والقواميس اللغوية؟ وفي هذا تعني كلمة التطوع الآتي: البذل والعطاء دون مقابل مادي (تطوع بالشيء أي تبرع به)، وأصل كلمة التطوع:الطوع، وهو الانقياد والسلاسة واللين، فالمتطوع ينقاد بسلاسة ولين لعمل مافيه نفع للمجتمع. وبالتالي اصطلاحاً يعني: الجهد الإرادي الذي يقوم به فرداً أو جماعة من الناس لتقديم خدمات للمجتمع أو لفئات أو لأفراد منه دون توقع لجزاء مادي مقابل جهودهم سواء كان هذا الجهد مبذولاً بالنفس أو المال (من المنظور الغربي). كما يعني عند علماء الفقه الإسلامي:التبرع بأداء طاعة غير واجبه تقرباً لله تعالى راجياً الثواب ويسميه الفقهاء – السنة – والمستحب – والنفل – والمرغب فيه – والقربة – والإحسان – والحسن، فهي ألفاظ مترادفة. أما عند علماء الاجتماع: فهو التضحية بالوقت أو الجهد أو المال دون انتظار عائد مادي يوازي الجهد المبذول، وهو الجهد الذي يبذله أي إنسان لمجتمعه للإسهام في تحمل مسؤوليات المؤسسة الاجتماعية. وعليه نجد أن هناك تعريفات مختلفة للتطوع حيث عرفته: الموسوعة الأمريكية: على أنه تحويل ملكية شيء دون اعتبار لقيمته. ومثال ذلك تحويل ملكية صك من أبوين لابنهما للتعبير عن معنى الحب والعاطفة، كما عرفته الموسوعة البريطانية: على أنه نظام غيبي أو نفسي للتخلي عن الملكية طوعاً دون إكراه ، وفي اللغة الإنجليزية: فهو مبدأ فكرة دعم الكنيسة أو المدرسة بواسطة متطوعين وليس بواسطة الحكومة كما يعني أي فعل لا يقوم على الإكراه(عبد الرحمن ،2003،9).

ومع تعقد الحياة في كافة جوانبها الاجتماعية والاقتصادية والأمنية أضحى على الدول التي تواجه هذه المعضلات البحث عن شريك آخر يساهم معها في المواجهة والتصدي لتلك المشكلات، فرأت إن فتح باب التطوع لكافة الفئات سوف يساهم في توفير فرص خدمات اجتماعية تقدم بشكل طوعي ومن خلال جمعيات

ومنظمات متخصصة تستقطب تلك الفئات وتقوم بتدريبها وتأهيلها وتهيئتها للانخراط في الخدمات العامة(عثمان 2003، 29).

1.العمل الطوعي في الحضارات القديمة:

أ. العمل الطوعي عند قدماء المصريين:

أوضحت الصور والرسومات الموجودة على جدران قدماء المصريين وقبورهم على أن العمل الطوعي المتمثل في مساعدة الفقراء كان موجوداً في تلك العصور، وأنهم كانوا يقدمون تبرعاتهم إلى المحتاجين وتقدم هذه المساعدات عن طريق المعابد ويتم توزيعها على الفقراء بمعرفة الكهنة.

ب. العمل الطوعي عند الرومان والإغريق:

اهتم قدماء اليونان برعاية أبناء السبيل وتوفير الطعام والمأوى للغرباء وتقديم مساعدات للمحتاجين، وقيام خزانة الدولة بالرعاية الاجتماعية.

ج. العمل الطوعي عند الجاهلية:

تعتبر صفات الكرم والجود والشهامة هي تشكل قيم وعادات العهد الجاهلي حيث اتصف العرب في جاهليتهم بصفات حميدة وكلها تصب في ميدان العمل الطوعي.

2.العمل الطوعي في الديانات السماوية:

جاء الحث على العمل التطوعي في كافة الشرائع السماوية باعتباره نوعاً من الدعم والمؤازرة فيما بين البشر بعضهم بعضاً، فنجده ورد في الديانة اليهودية والمسيحية والدين الإسلامي وهي على الآتي:

أ. العمل الطوعي في الديانة اليهودية:

ورد في شرائع بني إسرائيل أن العمل على قتل واستحياء نفس واحدة يعادل قتل الناس جمعياً والعملعلى دفع القتل والضرر عن النفس الواحدة عملاً عظيماً يعادل إحياء الناس جميعاً .حيث نجد الوصايا العشرة التي نزلت على سيدنا موسى عليه السلام والتي منها: أفتح يدك لأخيك المسكين والفقير في أرضك، ومن يريح الفقير يقرض الرب وعن معارفه يجازيه، ومن الضروري تقديم يد العون للفقير والمسكين المضطر، ولا ينهر الفقير ولا يحقر المسكين.

ب. العمل الطوعي في الديانة المسيحية:

حث الدين المسيحي على العمل التطوعي في أكثر من موضع منها: بالصدقة يقبل العدم، ومعه تقبل الصلاة، ومن سألك أعطيه ومن أراد أن يقترض منك فلا ترده، كل أنواع الهبات مرغوب

فيها. وقد اهتمت المسيحية بالعديد من مجالات التطوع كرعاية اليتيم، والأرامل كما أن الدين المسيحي فوض الكنيسة للقيام بالأعمال التطو عية(عبد الرحمن ،2003 ،20).

ج. العمل الطوعي في الدين الإسلامي:

أصل الإسلام لفكرة العمل الطوعي من القرآن الكريم ابتداء من الدخول في الإسلام عمل طوعي يقول الله تعالى: (لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَد تَّبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ) (سورة البقرة، الآية 256) ويضيف: (فَمَن شَاءَ اتَّخَذَ إِلَىٰ رَبِّهِ سَبِيلًا) (سورة المزمل، الآية 19). وسبحان الله أن الإسلام ربط بين التكذيب بالدين والتكذيب بأهداف العمل الطوعي يقول جل في علاه: (أَرَأَيْتَ الَّذِي يُكَذِّبُ بِالدِّينِ فَذَٰلِكَ الَّذِي يَدُعُّ الْيَتِيمَ وَلَا يَحُضُّ عَلَىٰ طَعَامِ الْمِسْكِينِ) (سورة الماعون، الآية (1، 2، 3)

ولما كان الإسلام خاتم الديانات السماوية ، يقوم على أساس التكافل والتعاون بين الناس في سبيل الخير والبر والتراحم والعدل والإحسان وفي هذا يقول الله تعالى: (وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ).(سورة فصلت ، الأية 34)كما حث الإسلام إلى بذل المعروف وا صلاح ذات البين، وكفالة اليتيم، ففي الحديث الشريف: (ألا أخبركم بأفضل درجة من الصيام والصلاة والصدقة إصلاح ذات البين).(المشكاة 5038) والعبادات في الإسلام نوعان (واجب وطوعي) فالشهادة واجبه لدخول الإسلام ويمكنك التطوع بما شاء الله لك، والزكاة المفروضة قدر معلوم (واجب) والصدقة بعدها (طوعي) ، والحج واجب في العمر مرة ويمكن التطوع بمرات عديدة ، الصيام في رمضان (واجب)وصيام التطوع معلوم ، وفروض الكفاية هي عناوين العمل الطوعي في الإسلام ، فالجهاد إذا قام به البعض سقط عن الباقين ، وفي السلام إذا رد أحدهم طقعن الباقين ، وا نقاذ الغريق ، وكسوة العريان ، وتعليم الجاهل ، وا طعام الطعام ، ودفن الموتى ، وغير ذلك من الترابط الإنساني(عبد الرحمن ، 2003 ، 18). فالإسلام يحمل معاني التطوع ومفرداته بصورة واضحة في القرآن الكريم يقول الله تعالى: (وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ) (سورة المائدة، الآية 2) (إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسَاجِدَ اللَّهِ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ يَخْشَ إِلَّا اللَّهَ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَن يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ) (سورة التوبة، الآية 18) (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ لَهُمْ أَجْرُهُمْ عِندَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ) (سورة البقرة، الآية 277) (إِنَّمَا نُطْعِمُكُمْ لِوَجْهِ اللَّهِ لَا نُرِيدُ مِنكُمْ جَزَاءً وَلَا شُكُورًا)(سورة الإنسان ، الأية 9) .

مبادئ العمل الطوعي: Principles of Voluntary Work

المبادئ هي التي تحدد الرؤى والرسالة والأهداف من العمل الطوعي:

1. **مبدأ الطوعية (التطوع) Voluntarily:** يقصد بهذا المبدأ العطاء الغير مشروط في شتى المناحي التي تسد حاجات المجتمع. أيضاً هو الجهد الإرادي الذي يقوم به فرد أو جماعة من

الناس لتقديم خدماتهم للمجتمع أو لفئات منه من دون توقع لجزاء مادي مقابل جهدهم سواء كان هذا الجهد مبذول بالنفس أو المال. (بلال،2005 ،98)

2. **مبدأ الإنسانية الآدمية: Humanitarianism:** يقصد بمبدأ الإنسانية إبراز الوجه الإنساني وا ٍعلاء إعانة الإنسان وتفريج الكروب عنه وا ٍغاثته متخطياً روابط اللون والجنس والدم بغض النظر عن روابط القبلية وا ٍغاثة الإنسان تأتي من هذا المبدأ بمعاملة بني البشر سواسية دون تفر يق بينهم، يقول الله تعالى: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُم مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾(سورة الأسراء، الأية 68).

3. **مبدأ الحياد Neutrality:** نعني بهذا المبدأ أن الذي يجمع منظمات العمل الطوعي هو أن نشأتها ونشاطاتها وعضويتها الاختيارية ليس من أشكال ممارسة السلطة في المجتمع وهو الأمر الذي أدى إلى تسميتها بمنظمات المجتمع المدني. وهذا يضفي عليها صفة البعد عن السياسة، لهذا يجب أن تقف المنظمات في الحياد من القضايا السياسية ولا تسمح بتداولها في منتدياتها، على الرغم من أن الحياد هو أحد أهم مقومات العمل الطوعي،إلا انه كثيراً ما تتجاوزه المنظمات التطوعية في ممارستها العملية وتقع تحت التأثيرات السياسية. في الواقع ان العمل الطوعي كأحد المواعين في العلاقة بين الدول الغنية والفقيرة لم يكن يوماً بعيداً عن الأهداف السياسية والاقتصادية والثقافية للدول المانحة. فمثلاً جل العون الأمريكي في السبعينات كان من نصيب إسرائيل ومصر.

4. **مبدأ الجماعية: Group-work:** ويعني به أنالعمل لا بد أن تقوم به جماعة، ولهذا تجمع إمضاءات العضوية لإكمال شرط التسجيل، وتقوم بتنظيم نفسها ووضع نظامها الأساسي وتوزيع الأدوار على أعضائها فروض الكفاية فردية لكن الجمعيات تغطي كل فروضالكفاية في المجتمع الواحد، الإنسان يمكنه اختيار عمل طوعي واحد يهتم به ويجوده ولكن واجب عليه أن يتم عمله من خلال جماعة تحسن استخدام مقدراته وأمواله.

5. **مبدأ المشاركة:Participation:** يعني أن تستعين المنظمة بطاقات وا ٍمكانيات المجموعات المستهدفة وذلك بإشراكهم في التخطيط وا ٍدارة تمويل وتنفيذ العمل الطوعي وتهدف المشاركة إلى تحقيق هدفين أساسين في العمل الطوعي وهما:

الأول: ملء أوقات فراغ الشباب وحمايتهم من الانحراف – وهذا يقع في مهام الدور الوقائي لمنظمات العمل الطوعي والإنساني.

الثـاني: بنـاء القـدرات الذاتيـة، لأن إشـراك الأهـالي فـي الأنشـطة يكسـبهم قـدرات ومهـارات مختلفـة تنظيمية وتعليمية وحرفية مما يساعدهم في تطوير مواردهم المحلية والاستفادة منها.

6.**مبدأ الرغبة: Desire:**يقصد بهذا المبدأ الرغبة في إقامة عمل بمثابة المحدد الأهم في نجاحه، وتأتي الرغبة في العمل الطوعي من فطرة الإنسانوا ٍحساسه بأخيه الإنسان وهي بذلك موجودة بداخل الشخص تنتظر الفرصة للظهور والتحويل إلى عمل طوعي فالرغبة هنا دائمة صادقة ولكن تكون إيجابية إذا ترجمت لفعل وتكون سلبية إن لم تصعد إلى فعل(عبد الرحيم ،2005، 115).

أهمية العمل الطوعي:

هناك عدة عوامل تعطي أهمية للعمل الطوعي منها:

1. عـدم قـدرة الدولـة فـي المجتمـع المعاصـر علـى الاسـتجابة لكـل الحاجـات المجتمعيـة أو تلـك الخاصة ببعض فئاته لأسباب مالية.
2. إتاحـة الفرصـة للمـواطنين لتأديـة الخـدمات بأنفسـهم ممـا يقلـل مـن حجـم المشـكلات الاجتماعيـة في المجتمع.
3. أن العمل الطوعي له مؤشر على الجانب الإنساني حيث يعمق روح التكامل بين الناس ويشجع على التعاون وتنمية روح الجماعة(مدحت أبو النصر ،2007،28).
4. التطـوع دليـل علـى الـولاء وانتمـاء الأفـراد لمجتمعـاتهم ووسـيلة للأفـراد للمسـاهمة مـع الحكومـة والجمعيات ذات النفع العام في تنفيذ برامج خدمة المجتمع.
5. التطـوع يسـاهم فـي سـد الـنقص فـي أعـداد الاختصاصـين المهنيـين الـذي قـد تعـاني منـه بعـض مؤسسـات المجتمـع ويعـود ذلـك لمـا تتمتـع بـه مؤسسـات العمـل الطـوعي مـن مرونـة وقـدرة علـى الحركـة السـريعة بـل مكمـل للعمـل الحكـومي وداعمـاً لـه لصـالح المجتمـع عـن طريـق رفـع مسـتوى الخدمـة أو توسـيعها وأن القطـاع الطـوعي عـادة مـا يكـون أقـدر علـى اكتشـاف الفجـوات الموجـودة فـي نظـام الخدمات بالمجتمع.
6. مـن العوامـل التـي أدت إلـى أهميـة العمـل الطـوعي فـي العصـر الحاضـر تشـعب مسـئولية الدولـة وانصـرافها إلـى همـوم التنميـة والخـدمات، وشـح المـوارد وضـعف النـاتج القـومي والكسـاد الاقتصـادي ممـا أدى بالضـرورة إلـى عـدم قـدرة الدولـة علـى تلبيـة الحاجـات الضـرورية للحيـاة والتطلعـات المتزايـدة للمواطنين.(scova، 2003)

أهداف العمل الطوعي:

يسعي العمل الطوعي إلى تحقيق عدة أهداف منها:

1. تنشيط الحركة الاجتماعية بزيادة عدد منظمات المجتمع المدني الفاعلة وذلك بإثراء التنمية وتنمية المجتمعات المحليةوا ٍحياء قيم التكافل والتعاون ورعاية ذوي القربى والجار وذوي الحاجات ومساندة الفقراء ومحاربة الفقر ودرء المخاطر.

2. تجاوز مفهوم الإغاثة بغرس مفاهيم التنمية وا ٍعادة التوطين، وذلك بتعبئة الطاقات البشرية والمادية وتوجيهها وتحويلها إلى عمل اجتماعي وا ٍزالة أسباب التخلف وتوفير أسباب التقدم والرفاهية لأفراد المجتمع وسد الفراغ في الخدمات وتوسيع قاعدتها تحقيقاً لمبدأ الكفاية. (المليجي، 2003، 99)

3. يهدف التطوع إلى تحويل الطاقات الخاملة او العاجزة إلى طاقات قادرة عاملة ومنتجه.

4. يعملعلى دعم العمل الحكومي وسد الثغرات في مجال الخدمات الاجتماعية التي لا تقوم المؤسسة الرسمية بتغطيتها وهي وسيلة وتنظيم لا تستهدف الربح المادي، بل هي وسيلة لتحقيق أهداف محددة ، تعمل على بناء القدرات المحلية للمجتمعات للاعتماد على قدراتها.

5. تحقيق مبدأ التنمية بالمشاركة وتمليك وسائل الإنتاج.

6. تأمين مخزون استراتيجي من حاجات عمل كل جهة طوعية.

7. إعداد الشباب لخدمة مجتمعه وحمايته والدفاع عنه.

8. الاهتمام بالمرأة وتنمية مهاراتها وتمليكها وسائل الإنتاج.

9. الدعم والمناصرة لحقوق الإنسان.

10. إحياء قيم العمل والسعي لكسب الرزق والنأي عن السؤال.

11. تساهم الجهود الطوعية في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية التي تواجه المجتمع المحلي، وذلك بتقديم حلول لبعض المشكلات وا ٍشباع بعض الاحتياجات، مما يؤدي إلى زيادة رضا أهالي المجتمع فينعكس ذلك على تكامل المجتمع وتماسكه(عبد الرحمن،63،2003).

أنماط ومراحل تطور العمل الطوعي:

أولاً :أنماط وا ٍشكال العمل الطوعي:

للعمل الطوعي نمطين كما يلي:

1. **العمل التطوعي الفردي:** وهو الذي يقوم به شخص ما بجهد فردي وينقسم إلى:

أ. ما يكون له نظير في العبادات (كالصلاة،والصيام،والحج، والزكاة والجهاد) (القاصر نفعاً على المتطوع).

ب. ما يكون له نظير في غير العبادات كأنواع البر والمعروف والوصية والقرض والتبرعات، (المتعدي نفعاً للآخرين). ويعرف بأنه: عمل أو سلوك اجتماعي يمارسه الفرد من تلقاء نفسه

وبرغبة منوا إرادة ولا ينبغي منه أي مردود مادي ويقوم على اعتبارات أخلاقية أو اجتماعية أو دينية.

2. **العمل الطوعي المؤسسي:** وينفذ من خلال مؤسسات وجمعيات وهو أكثر تنظيماً وأوسع تأثيراً في المجتمع من العمل الطوعي الفردي(السروجي، 2001، 45).

ثانياً : مراحل تطور العمل الطوعي:

1. في نطاق الأسرة الطبيعية الواحدة.
2. مرحلة القبيلة أو العشيرة والجيرة والمجتمع المحلي الصغير.
3. مرحلة رجال الدين ومؤسساتهم حيث احتل رجال الدين مكانة قادة القبائل.
4. المرحلة الأخيرة هي تطوير الخدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية وأصبحت الدولة هي المسئولة عن تنظيم وا إدارة العمل الطوعي الحديث.

مجالات العمل الطوعي:

تختلف مجالات العمل الطوعي من منظمة إلى أخرى وذلك حسب احتياجات الإنسان المختلفة، وتعددت مجالات العمل الطوعي في الدول النامية، والتي تهتم بقضايا الفقر وتنمية المجتمعات المحلية، والطفولة، والأشخاص ذوي الإعاقة، والصحة والتعليم، وحكم سيادة القانون، ورفع وبناء القدرات التدريبية، والمساعدات الذاتية والطوارئ. وقد حددت الاستراتيجية القومية الشاملة للعمل الطوعي في السودان لسنة 1992-2002أربعة مجالات للعمل الطوعي وهي:

أ. المجال الإصلاحي.

ب. المجال الوقائي.

ج. المجال الخدمي.

د. المجال التنموي.

كما حدد بعض المتخصصين مجالاته في الآتي:

1. الإرشاد الديني: يقصد به تعليم الناس أحكام الدين.
2. التعليم المجاني: الخلاوي – المدارس – الجامعات.
3. التكافل الاجتماعي: دعم الفقراء – كفالة الأيتام – إعانة الضعيف.
4. التعاون الصحي: تطوع الأطباء والممرضين والمسعفين لإنقاذ حياة المرضى.
5. الحفاظ على البيئة: عدم الاعتداء على الأشجار والمساحات الخضراء.

6. الـدفاع عـن حقـوق الإنسـان: حمايـة حقوقـه مـن التعـدي والتجـاوز والإهـدار وحرمـة مصـادرة أي حق من حقوقه المشروعة.

أسس فلسفة العمل الطوعي:

يعتبـر العمـل الطـوعي توظيـف للطاقـات فـي كـل المجـالات الإنسـانية والاجتماعيـة دون تمييـز بـين جميع الفئات الاجتماعية بغرض الارتقاء بالمجتمع دون انتظار مردوداً مادياً ومن أسسه:

- توفير الرغبة والاختيار الحر بالعمل الطوعي.
- أن التطـوع يعتبـر توظيـف أمثـل للطاقـات البشـرية أو الماديـة وتسـخيرها لخدمـة المجتمعـات لا تميـز فـي العمـل الطـوعي بـين الفئـات الاجتماعيـة وينطبـق مبـدأ المسـاواة،والعدالة، ممـا يكـون للشـخص المتـوع شـعوراً وا ٍحسـاس بمسـئولياته تجـاه الجماعـة التـي هـي عضـو فيهـا، ويكـون الإنسـان حراً في اختيار العمل دون إكراه.
- العمل الطوعي يقوم برفع وبناء قدرات المتطوع التي تكفل له الارتقاء والنهوض والتقدم(عبد الخالق ،2002، 93).

تمويل أنشطة العمل الطوعي:

يتم تمويل أنشطة العمل الطوعي من عدة مصادر كما يلي:

أ. المصـادر الذاتيـة: هـي الحصـول علـى التمويـل مـن مصـادر داخـل المنظمـة، بينمـا يتميـز هـذا النـوع مـن التمويـل بالاسـتقرار وذلـك لعـدم تـأثره بالعوامـل الخارجيـة فهـو يعتمـد علـى مـا تسـاهم بـه العضـوية من جهد ومال ووقت وعلى مدى فعالية استثماراتها وبرامجها الأخرى وتتمثل لنا في الآتي:

- رسـوم الاشـتراكات التـي تـأتي مـن أعضـاء المنظمـة وهـي الاشـتراكات الدوريـة شـهرية أو أسـبوعية يودعها العضو بعد انتسابه للمنظمة.
- زمـن وجهـد المتطـوعين والمشـاركين وهـو مـا يقـوم بـه أعضـاء المنظمـة التطوعيـة أو المسـتفيدين مـن خـدمات هـذه المنظمـةفيما يبذلونـهمـن جهـد ووقـت وفكـر فـي سـبيل دعـم أنشـطة المنظمـة انجـازاً لبرامجها يعتبر دعم ذاتي للعمل الطوعي.
- الاسـتثمارات: قطـاع المنظمـات التطوعية وا ٍمكانياتهـا الماليـة وعائـدات اسـتثماراتها تـتم فـي تمويـل مشاريع العمل الطوعي.

ب. المصـادر الخارجيـة للعمـل الطـوعي:عبـارة عـن أمـوال يـتم جمعهـا مـن خـارج المنظمـة الطوعيـة ومن أهم مصادر الدعم الخارجي هي:

- الدعم الحكومي: تقوم الحكومات بتقديم الدعم المالي والتسهيلات الإدارية وذلك لتمويل برامج منظمات العمل الطوعي الغير حكومية،أيضاً يكون الدعم في شكل إعفاءات جمركية وضرائبية.

- تبرعات الخيرين: وهنا تجدر الإشارة إلى أن هناك طريقتين لجمع الأموال من الخيرين هما:

أولاً : الطريقة التقليدية: حيث يقوم القائمون على أنشطة العمل الطوعي بالطواف على أصحاب البر والإحسان ودعوتهم للتبرع.

ثانياً : الطريقة الحديثة: هي يتم إعداد دراسات جدوى بطريقة علمية ومقنعة للمشروعات وتقدم للخيرين أو المانحين.

- الحفلات الخيرية: تقوم بعض المنظمات الطوعية الغير حكومية بعمل حفلات خيرية لجمع المال ويصرف العائد في وجوه العمل الطوعي(سمية، 2008، 132).

- تمويل المنظمات الدولية والإقليمية: كمنظمات الأمم المتحدة التي تقوم بدعم برامج العمل الطوعي والإنساني ومنهاعلى سبيل المثال لا الحصر: (وكالات الأمم المتحدة المتخصصةUNOCHA، UNPFA ،FAO ،UNDP، UNHCR،WFPUNICEF) وكل هذه المنظمات تتعامل مع الحكومات المنضوية تحت لواء الأمم المتحدة وهذه المنظمات تساهم بقدر كبير في تمويل أنشطة العمل الطوعي وأن التمويل لم يأتي مباشر من تلك المنظمات إلى الحكومات بل عن طريق المنظمات التطوعية الغير حكومية(سمية،2008، 134).

عوامل نجاح العمل الطوعي:

العمل التطوعي له مقومات وأسباب تأخذ به نحو النجاح، ولذلك من الأهمية بمكان معرفة أسباب النجاح ليتم الحرص عليها وتفعيلها وتثبيتها، وفي المقابل معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الفشل والإخفاق ليتم البعد عنها وعلاجها في حال الوقوع فيها أو في بعضها وبالتالي فإن معالجة المعوقات تعد من العوامل الهامة المساعدة على نجاح العمل التطوعي. ومن أسباب نجاح العمل التطوعي كما أشار إلى ذلك فوزي ما يلي:

- تجاوز النظرة الاحتفالية للتطوع كمناسبة يحتفى بها سنوياً وذلك بإيجاد صيغ وآليات جديدة يتم من خلالها تأصيل التطوع كقيمة اجتماعية من خلال ممارسته اليومية.

- الاهتمام بالكوادر من خلال ورش العمل تخصص لتأهيل المتطوعين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم الإبداعية.

- التأكيد على قيمة التطوع كمورث حضاري نابع من التقاليد وعادات المجتمع والعمل على الإبقاء عليه وتطوير أساليبه.

- إجراء دراسات تقويمية دورية لأنشطة وجهود المتطوعين حتى يمكن التعرف على الصعوبات التي واجهت المتطوعين كنواة هامة لإزالة هذه الصعوبات.

- الدقة في اختيار المتطوعين بحيث يوكل إلى كل متطوع العمل المناسب على أن يكون عمله وخبراته متصلاً بالنشاط المراد التطوع له.

- أن يكون العمل واضحاً أمام المتطوع مدركاً لالتزامه نحوه بعيداً عن التعقيد حتى يقوم به برغبة وكفاية.

عوائق العمل الطوعي:

بالرغم من أهمية العمل الطوعي إلا أن هناك عوائق تجعله ليس على المستوى المناسب وهي:

1. المعوقات المتعلقة بالمتطوع:

أ. الجهل بأهمية العمل التطوعي.

ب. عدم القيام بالمسئوليات التي أسندت إليه في الوقت المحدد، لأن المتطوع يشعر بأنه غير ملزم بأدائها في وقت محدد خلال العمل الرسمي.

ج. السعي وراء الرزق وعدم وجود وقت كاف للتطوع.

د. عزوف بعض المتطوعين عن التطوع في مؤسسات ليست قريبة من سكنهم.

هـ. تعارض وقت المتطوع مع وقت العمل أو الدراسة مما يفوت عليه فرصة الاشتراك في العمل التطوعي، وبعضهم يسعى لتحقيق أقصى استفادة شخصية ممكنة من العمل التطوعي وهذا يتعارض مع طبيعة التطوع المبني على الإخلاص لله وللإنسانية.

و. استغلال مرونة التطوع إلى حد التسيب والاستهتار (أحمد، 2007، 235).

2. معوقات متعلقة بالمنظمة التطوعية:

أ. عدم وجود إدارة خاصة للمتطوعين تهتم بشؤونهم وتعينهم على الاختيار المناسب حسب رغبتهم.

ب. عدم الإعلان الكافي عن أهداف المؤسسة وأنشطتها.

ج.عدم تحديد دور واضح للمتطوع وا ٍتاحة الفرصة للمتطوع لاختيار ما يناسبه بحرية.

د. عدم توافر برامج خاصة لتدريب المتطوعين قبل تكليفهم بالعمل.

هـ. عدم التقدير المناسب للجهد الذي يبذله المتطوع.

و. إرهاق كاهل المتطوع بالكثير من الأعمال الإدارية والفنية.

ز. المحاباة في إسناد الأعمال، وتعيين العاملين من الأقارب من غير ذوي الكفاءة.

ح. الشلية التي تعرقل سير العمل.

ط. الإسراف في الخوف وفرض القيود إلى حد التحجر وتقييد وتحجيم الأعمال.

ي. الخوف من التوسع خشية عدم إمكان تحقيق السيطرة والإشراف.

ك. البعد عن الطموح والرضا بالواقع دون محاولة تغييره.

ل. الوقوع تحت أسر عاملين ذو شخصية قوية غير عابئين بتحقيق أهداف المنظمة وتطلعاتها.

م. الخوف من الجديد ومن الانفتاح والوقوع في أسر الانغلاق.

ن. اعتبار أعمال المنظمة الطوعية من الأسرار المغلقة التي يجب عدم مناقشتها مع الآخرين.

س. تقييد العضوية أو الرغبة في عدم قبول عناصر جديدة فتصبح المنظمة حكراً على عدد معين.

3. معوقات متعلقة بالمجتمع:

أ. عدم الوعي الكافي بين أفراد المجتمع بأهمية التطوع والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها. فثقافة التطوع متدنية بشكل كبير في كثير من المجتمعات المحلية.

ب. اعتقاد البعض التطوع مضيعة للوقت والجهد وغير مطلوب.

ج. عدم بث روح التطوع بين أبناء المجتمع منذ الصغر.

د. عدم وجود لوائح وتنظيمات واضحة تنظم العمل التطوعي وتحميه(مطرف، 2011، 30).

إضافةلبعض الإشكاليات المتعلقة بالعمل التطوعي جديرة بالاهتمام، وتتمثل هذه الإشكاليات في الاتي:

1. المشكلة الأولى:

العلاقة بين المتطوعين والموظفون الرسميون، حيث يشعر الموظفين الرسميين (مدفوعي الأجر) أن وظيفتهم، ومرتباتهم، بجانب ساعاتهم الإضافية مهددة عند استخدام المتطوعين كما أن كون المتطوع مدفوع للقيام بالأعمال التي له اهتمام بها فقطوبالتالي سيجد الموظفون الرسميون أن حجم العمل ونوعية الإحالات والمعاملات بدأت تتغير ويصبح هناك تكدس لنوعية معينة من المعاملات، كما أن دور المتطوعين داخل المؤسسة إذا لم يحظ بقبول وموافقة من الموظفين

الرسميين، فإننا سنتوقع أن الاستفادة المثلى من المتطوعين ستحجمكثيراً .فينبغي تدريب الموظفين الرسميين على أفضل الطرق للاستفادة من المتطوعين. بجانب أن "هناك كثير من الانتقادات التي توجه لعمل لمتطوعين ولكن معظم هذه الانتقادات إما مبنية على آراء شخصية، أو أنها غير مبنية على أدلة واقعية ، وبالتالي فإن الاتجاه السليم للحد من هذه المشاكل يكمن في الاختيار السليم للمتطوع من خلال وسائل وطرق علمية سليمة، وتحديد المهام والواجبات بوضوح. بالإضافة إلى تدريب المتطوع وتهيئته للعمل، والإشراف المستمر عليه أثناء تأدية للعمل، هذه الاساليب تحد من الأمور السلبية والمخاطر المصاحبة لأي برنامج تطوعي جديد(عزمي،2005، 125).

2.المشكلة الثانية:

العلاقة بين المتطوعين والعملاء، من المعروف أن علاقة المتطوع بالعميل تتسم بجودتها حيث أن المتطوع يتخطى كل حدود البيروقراطية في التعامل، كما يتحول مبدأ الواجب لدى الموظف الرسمي إلى مبدأ الرعاية والاهتمام، وبالتالي فإن العلاقة بين المتطوع والعميل تكون في أحسن صورها ونوعيتها. ولكن هناك مشكلة لابد من الإشارة لها (خصوصاً في بعض المجتمعات التي تظهر بها العنصرية) حيث تكون العلاقة بين المتطوع والعميل مرتبطة بما هو سائد في المجتمع العام من ممارسات وتمييز في المعاملة، فقد تشوب العلاقة بين المتطوع والعميل أو الخدمة المقدمة شيء من التحيز أو التمييز ، فقد يكون التحيز في تقديم الخدمات للفئة أو القبيلة التي ينتمي إليها المتطوع أو يحرم بعض فئات المجتمع من الحصول على الخدمة وذلك للتمييز الممارس ضدهم نظراً للمعتقد أو العرق أو الجنسية ولحل هذه المشكلة يلزم الحصول على تمثيل متكافئ لفئات المجتمع المختلفة في العمل التطوعيإلا أن ذلك يعد أمراً صعباً ومشكلة قديمة(فاطمة، 2012، 20).

3.المشكلة الثالثة:

تعتبر مشكلة مكانية حيث تمتاز بعض المناطق المحتاجة للخدمات التطوعية بقلة المتطوعين بينما في المقابل نجد كثير منهم في مناطق أخرى أقل حاجة. كما أنه من الصعوبة نقل المتطوع من منطقة للعمل في منطقة أخرى، حيث أنه متطوع وليس موظف رسمي. ولحل هذه الإشكالية بالإمكان توجيه وتكثيف الخدمات الرسمية في المناطق التي تفتقر إلى متطوعين، وتقليلها في المناطق التي يكثر فيها المتطوعين، أي إعادة توزيع الخدمات الرسمية(شهيد، 1997، 89).

4. المشكلة الرابعة:

ترتبط بعدم جدية بعض المتطوعين. وهذا الأمر يرتبط بالأشخاص وليس بالمؤسسات. فبعض المتطوعين لا يمكن الاعتماد عليهم في أداء بعض المهام إما لعدم جديتهم أو لعدم كفاءتهم.

5. المشكلة الخامسة:

التمويل الحكومي، والأمر يتعلق بتأثير التمويل على استقلالية المؤسسة التطوعية الغير حكوميةوحاديتها. و أن القطاع التطوعيلا يكون مبدعاً وتقدمياً إلا إذا كان مستقلاً مالياً، وتقل هذه الميزة كلما قلت الاستقلالية المالية". بل إن الأمر أحياناً يؤثر على جودة ونوعية الخدمة المقدمة. فالعاملون بالمؤسسة الممولة من قبل الحكومة سيكونون مشغولون بإظهار أنهم يقدمون خدمة أمام الحكومة أكثر من اهتمامهم بنوعية الخدمة المقدمة. على سبيل المثال لا الحصر نقدم مثال جيد حول هذا الأمر: في مدينة بليموث في بريطانيا يوجد ملجأ للمشردين الذين لديهم مشاكل كحولية.هذا الملجأ يعتمداعتماداً كلياً في مصاريفه على إعانة من الحكومة واستمرت هذه الإعانة على الرغم من سوء الخدمات المقدمة للعملاء. فإدارة الملجأ تبذل مجهود كبير لإثبات أهمية بقاء الملجأ من خلال إثبات حجم التشغيل وعدد الحالات التي تأوي إليه، دون النظر لنوعية الخدمات المقدمة لهذه الحالات.

6.المشكلة السادسة:

تكمن في ضرورة التوازن بين القطاع التطوعي الغير حكوميوالقطاع الحكومي. إن ازدهار القطاع التطوعيبدأ يقلص من الالتز ام الحكومي في قطاع الخدمات. بحيث يكون في بعض الحالات أن يتولى القطاع التطوعي تقديم الخدمات مثل مساندة ذوي الحاجات الخاصة على سبيل المثال، ولكن هذا لا يعني أن تكون الأمور كذلك في جميع الخدمات. لابد أن يكون هناك توازن وألا تتخلى الحكومة عن مسئولياتها تجاه قطاعات المجتمع المختلفة واحتياجاتها وعدم الاعتماد كلية على القطاع التطوعي في القيام بكل المهام وتقديم كافة الخدمات (أمانيوآخرون، 2008، 46).

المبحث الثاني
تطور ثقافة وقيم العمل الطوعي في السودان

تطور ثقافة وقيم العمل الطوعي في السودان:

التطوع ظاهرة اجتماعية موجودة على مر العصور منذ بدء الخلق وحتى الوقت الحاضر ولكنها تختلف في أشكالها ومجالاتها وطريقة أدائها وفق توجهات وعادات وتقاليد تنسجم مع الثقافات والمعتقدات الدينية لكل عصر ودولة فالمفهوم العام للتطوع هو بذل الجهد أو المال أو الوقت أو الخبرة بدافع ذاتي دون مقابل مادي وتدخلت عدةروافد لإذكاء روح العمل الطوعي في السودان قديماً وحديثاً ، حيث ورثت الثقافة السودانية قيم العمل الطوعي في السودان من روافده المتعددة فهناك الرافد (الإفريقي ، والعربي ، والإسلامي) ، فالإفريقيون

بطبعهم قوم متكافلون ، ولديهم روح التكامل والجماعية ، مثلاً أن شيخ القبيلة يجمع حصادها الموسمي وا إنتاجها اليومي ويوزعه على أفرادها حسب الحاجة، والفئات الخاصة مسئولية شيخ القبيلة. أما الأخلاق العربية قد أعطت الثقافة السودانية الكثير من مفرداتها فقد عنيت بالتراحم والتكافل وعمل الخير، أما فيما يتعلق بثقافة العمل الطوعي بالإسلام في السودان، ما نجده في الطرق الصوفية ، من نار تقابه القرآن ، وا إقامة المسيد، ومجموعة السبيل للماء، وتجهيز الأكل لطلاب العلم ، أيضاً عرف السودانيين العمل الطوعي للمجتمع في النفير عند الشدائد والكوارث التي تلم ببعض أفراد المجتمع وكذلك عند الفزع وبناء المنازل ، لقد ظلت هذه الروح وخاصة في الريف السوداني حركة طليعة غير مقيدة ، فالخلوة حجرة استقبال ملحقة بالمنزل لكل ضيف يحل على الأسرة ، حيث تعتبر المدارس القرآنية (الخلاوي) أبرز نموذج للعمل الطوعي الجماعي المؤسس المنظم يجلب لها أهل القرى من حصاد موسمهم(عبد الرحيم ، 2005 ،80).

حيث حث الإسلام على تأكيد العمل الطوعي ونشر ثقافته وذلك بترجمته إلى واقع ملموس لدى الناس فحث على رعاية المحتاج والأخذ بيد الضعيف وعلى التعاون،والتكافل الاجتماعي، فكان هذا أساساً لنظريات الخدمة الاجتماعية الحديثة التي جاءت نتيجة التطور الفكري، وهنا برزت في العلوم الاجتماعية مصطلحات حول ثقافة التطوع من بينها (المشاركة المجتمعية، المشاركة الشعبية، العمل الخيري، العمل الطوعي الأهلي) (ماهر ،2006، 20).

كما برزت في الخدمة الاجتماعية أيضاً مصطلحات قريبة الصلة بالعمل الطوعي مثل (خدمة الفرد، وخدمة الجماعة ، وخدمة وتنظيم المجتمع ، المؤسسات الاجتماعية ، والرعاية الاجتماعية ، والتنمية الاجتماعية) وورس العمل الطوعي من خلال مؤسسات إسلامية وطرق عدة منها المساجد التي لعبت دوراً هاماً كوسيط بين المانح والفئات المستحقة للمساعدة وكذلك الأوقاف الخيرية، وفوق ذلك فرضت الزكاة للفقراء والمساكين فضلاً عن الأصناف التي ذكرت في الآية الكريمة يقول الله تعالى: (إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسَاكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ)(سورة التوبة ، الأية ، 60)

مراحل تطور ثقافة العمل الطوعي في السودان:

1. العمل الطوعي في فترة الحكم الانجليزي:

أدخل الحكم الانجليزي العمل الطوعي عن طريق المسيحية لتشييد المدارس والمستشفيات وذلك في عام 1904م، حيث تميزت تلك الفترة بالنشاط الكنسي والتبشيري المسيحي وصاحب ذلك خدمات متنوعة من أنشطة العمل الطوعي، من غذاء وكساء تقدم من خلال المجمعات القبلية البسيطة التي تعمل تلك البعثات وسطها إلا أن العمل الطوعي في تلك الفترة خليط ما بين الأهداف السياسية والإنسانيةو الدينية(عثمان **2003، 22).**

2. العمل الطوعي في عهد الاستقلال 1959 – 1964م:

تميزت هذه الفترة في مجال العمل الطوعي بوجود مؤسسات كنسية في الشمال والجنوب، وهي تلك الفترة التي أصدر فيها قانون العمل الطوعي، حيث أدى إلى إيقاف الجمعيات الطوعية الأجنبية عن العمل الطوعي في السودان، حيث اتسم العمل الطوعي في تلك الفترة بالرسمية وتركزت مصادر تمويله على الحكومة، وعلية أصبح تحت تصرف الحكومة ورقابتها بصورة مباشرة،برزت أيضاً في تلك الفترة النظم الاشتراكية لتنظيم العمل الطوعي، فيما عرفت باتحادات الشباب، واتحاد النساء، كما نجد تلك الفترة قد أثرت في تطور العمل الطوعي في السودان(عبد الرحمن أحمد، 2003 ، 30).

3. العمل الطوعي في عهد الديمقراطية الاولي 1964 – 1966م:

العمل الطوعي في هذه الفترة أصبح مربوطاً بالأحزاب السياسية، نجد أن كل حزب تبنى عدد من الجمعيات وتنظيمات المجتمع المدني الطوعية والأهلية من أجل تقديم خدماته لأنصاره من المواطنين، وكذلك ظهرت في هذه المرحلة الجمعيات التطوعية القومية التي مارست نشاطها على امتداد القطر. بالرغم من قيام كل الجمعيات التطوعية بدعم من الأحز اب السياسية إلا ان هناك العديد من الجمعيات والمنظمات التطوعية قامت بدعم من الخيرين وبدعم من بعض دول الجوار، وتطور العمل الطوعي في السودان أدى إلى بعض التغيرات الاجتماعية، وفي عهد الديمقراطية الحزبية شهدت قيام الروابط الشبابية مثل شباب الأنصار والتنظيمات الاقليمية والقبلية مثل رابطة أبناء النوبة بالعاصمة وهذا على سبيل المثال لا الحصر، كما شهد العمل الطوعي في هذه الفترة توسعاً كبيراً وانتشاراً ملحوظاً في كل أرجاء القطر(بلال،2005، 29).

4. العمل الطوعي في ظل الحكم الشمولي 1969 -1984م:

ارتبط العمل الطوعي بالأحزاب السياسية في الفترة الديمقراطية الثانية ، بعدها قامت حكومة مايو بحل كل الأحزاب مما أدى إلى تحلل الأعمال الاجتماعية ، بما فيها منظمات العمل الطوعي ، بل قام العمل الطوعي في تلك الفترة على نظام شمولي ومن أمثلته المركز الإفريقي الإسلامي الذي أنشأته مجموعة من الخيرين وأيضاً قامت مجموعة من الأعمال التطوعية في تلك الفترة أمثال الاتحاد الاشتراكي السوداني ، اتحاد الشباب السوداني ، واتحاد نساء السودان ، كذلك قامت الحكومة بإدخال برنامج العون الذاتي وأيضاً حملت في اتفاقية أديس أبابا عام 1973م العديد من أشكال العمل الطوعي المنظم التي أوفدتها المنظمات الغربية لتعمير الجنوبيعد انحسار الحرب الأهلية وا ٍعادة توطين المتأثرين من تلك الحروب ، أصبح عدد المنظمات في تزايد وخاصة بعد صدور قانون اللاجئين عام 1974 – 1977م ظهرت في السودان أعمال

تطوعية جديدة وهي بعد المصالحة الوطنية. حيث سمحت الحكومة في تلك الفترة لأحزاب الأمة،والاتحادي، والأخوان المسلمين سمحت لهم بإعادة أنشطتهم التطوعية حيث قامت تلك الأحزاب بتكوين أعمال خيرية، كما شهدت اللحظات الأخيرة من نظام مايو ممارسات واسعة من أنشطة العمل الطوعي على الصعيدين المحلي والأجنبي، وذلك بعد الجفاف والتصحر الذي ضرب السودان وشرق إفريقيا، حيث تزايد عدد النازحين واللاجئين مما أدى إلى قيام نشاطات ووكالات الإغاثة المحلية والأجنبية في تقديم الدعم والمساعدات(عثمان 2003، 22).

5. العمل الطوعي في فترة الحكومة الانتقالية والحزبية: 1984 – 1989م:

في بداية الحكومة الانتقالية كانت البلاد تعاني من الجفاف والتصحر الذي ضرب البلاد سنة 1984م وبسبب نداء السودان تدفقت العديد من المنظمات في خدمة المجتمع السوداني ، وأيضاً ساهمت الجمعيات والمنظمات التطوعية في تجاوز الأزمة ، وفي تلك الفترة تسببت المنظمات التطوعية في صداع دائم للحكومات ، حيث قامتاضطرابات وتوقف عن العمل في أكثر المرافق اتصافاً بالعمل الطوعي حيث أعلنت نقابة الأطباء إضرابات متتالية في قمة الأزمات الصحية ، ونجد أن المنظمات التطوعية المحلية والأجنبية والتنظيمات المهنية أساءت إلى العمل الطوعي بين عامي 1987 -1989م.

6. العمل الطوعي في فترة حكومة الإنقاذ وحتى الأن:

عندما جاءت حكومة الإنقاذ قامت بحل جميع الأحزاب السياسية ومن ثم توقفت أزرعها التطوعية عن العمل تلقائياً ، ونشطت الحكومة الجديدة في إعادة تنظيم العمل الطوعي وفق موجهات جديدة ، وا إقامة العديد من التسهيلات أمام المنظمات التطوعية الوطنية فقامت بتعديل قانون العمل الطوعي الأجنبي بالسودان في عام 1991م. وكذلك أصدرت استراتيجية العمل الطوعي في السودان عام 1992م. مما أدى إلى تدفق المنظمات التطوعية العربية والأجنبية إلى السودان من بينها جمعية البر الخيرية ، وهيئة الأعمال الخيرية ، ووكالة الإغاثة الإسلامية ، وأسهمت هذه المنظمات التطوعية، بفعالية في تجاوز الأزمات التي لحقت بالمجتمع ، كذلك في تلك الفترة تم إنشاء، مفوضية العمل الطوعي ، وبعض المؤسسات التي تسعي لتدريب كوادر العمل الطوعي ، مثل معهد در اسات الكوارث واللاجئين بجامعة إفريقيا العالمية (عبد الرحيم ، 85،2005)إضافة لقانون العمل الطوعي والإنساني للعام 2006 الساري الأن.

ثقافة العمل الطوعي، ومكوناتها الأساسية:

أن أي مكون ثقافي لا يقوم إلا إذا ارتكز على أركان أساسية متينة، وكلما كانت هذه الأركان قوية كلما كان البناء قوياً ، ويؤدي ذلك إلى الارتفاع والارتقاء طبقة بعد أخرى، فكذلك بناء ثقافة العمل الطوعي، والمنظمات التطوعية، لا تقوم إلا على أركان أساسية متينة، يرتكز عليها بناؤها

المؤسسي، حيث نستطيع حصر مكونات ثقافة العمل الطوعي، وعناصر البناء المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني فيما يلي:

1. البناء التنظيمي:

لكل منظمة بناءٌ تنظيمي ، يوضح تقسيم النشاطات والأعمال والواجبات والأقسام والإدارات ، وتستلزم عملية البناء التنظيمي ، تحديد أهداف المنظمة ، ثم تحديد أوجه النشاطات المختلفة في العمل المطلوب، وتحديد العمليات المطلوبة في كل نشاط وتجميعها في وحدات إدارية، وتحديد الوظائف في كل عملية ، مع تحديد واجبات كل وظيفة ، والمؤهلات المطلوبة في شاغلها ، وتعيين الأفراد وتكليفهم بالوظائف المطلوبة ومنحهم السلطات اللازمة ، لكي يتمكنوا من ممارسة الواجبات الملقاة على عواتقهم، وتحديد العلاقة بينهم ، مع توفير التسهيلات والإمكانيات الخاصة بالعمل، يتضمن البناء التنظيمي، لمنظمة ما، وجود الهيكل التنظيمي وما يتطلبه من وضوح التصميم والمفهوم الذي بني عليه، ووضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المساءلة والمكافأة. بالإضافة إلى وجود المناخ التنظيمي، والمتمثل في درجة جيدة للاستقلالية والحركة الذاتية ووجود اعتبارات للإبداع وتشجيع الأداء الجيد، مع الشفافية والصراحة في النقد، والنقد الذاتي البناء، حيث تكمن أهمية البناء التنظيمي، في كونه أداة رئيسة تساعد الإدارة على تنظيم وتنسيق جهود العاملين للوصول إلى أهداف متفق عليهامسبقاً . وهو يوفر الإطار الذي يتحرك فيه الأفراد، ومن خلاله يتم التوحيد، أو التفاعل بين الجهود والأنشطة المختلفة في المنظمة، كما يساهم البناء التنظيمي في تحقيق أهداف المنظمة بأقل تكلفة، وذلك من خلال توزيع الموارد المادية والبشرية، بشكل أمثل(مختار، 1994، 194).

2. الكفاءة والمؤسسية:

تعرف بأنها فاعلية المنظمة وكفاءتها في استخداممواردها المتاحة لتحقيق أهدافها بشكل أمثل. وهناك فرق بين الفاعلية (effectiveness) والكفاءة (efficiency)، فالفاعلية تعرف بأنها عمل الأشياء الصحيحة (Doing right things)، وأما الكفاءة فتعرف بأنها عمل الأشياء بشكل جيد، (Doing things well) وكل هذه المعاني مقصودة في تعريف الكفاءة المؤسسية. وتتضمن الكفاءة المؤسسية فاعلية التخطيط وفاعلية التنفيذ، وفاعلية التقويم، وفاعلية الاتصالات(مجلس التخطيط، 2004، 15).

أمـا **فاعليـة التخطـيط**: فتشـمل وضـع الخطـط والأهـداف والاسـتراتيجيات لأنشـطة المنظمـة المسـتقبلية، مـع القـدرة والمرونـة فـي التخطيط،وتوجيـه المـوارد المحـدودة، لتنفيـذ الأنشـطة الاستراتيجيةللمنظمة،واستيعاب المستجدات البيئية المختلفة، وشمولها لكافة الفئات المستهدفة.

أمـا **فاعليـة التنفيـذ**: فتشـمل قـدرة المنظمـة علـى تنفيـذ الأنشـطة والبـرامج بدقـة وقـوة وكفـاءة،وامتلاك نظـام تطبيقـي صـارم، مـع الأخـذ بعـين الاعتبـار المتغيـرات المحيطـة بالمؤسسـة، والتخطـيط للعمـل، وليس عمل التخطيط فقط، مع توفر ضمانات كافية للتنفيذ الجيد.

امـا **فاعليـة الرقابـة والمتابعـة**: فتشـمل القـدرة علـى متابعـة تحقيـق الأهـداف، ووضـوح المعـايير والمقـاييس، كأسـاس للرقابـةو بجوده نظـام واضـح وفعـال للرقابـة، مـع وضـوح آليـة المتابعـة الميدانيـة والدورية للعمل، والقدرة على تصحيح المسار عند اكتشاف الخلل.

أمـا **فاعليـة الاتصـالات**: فتشـمل انسـيابية حركـة المعلومـات مـن القمـة إلـى القاعـدة، ووضـوح طـرق الاتصـال داخـل المؤسسـة، ووجـود منـاخ مشـجع علـى المشـاركة والاتصـالاتالمفتوحةودعـم وا ٍسـناد قيادة المنظمة لنظم الاتصالات.

3. القيادة والفاعلية:

يقصد بها قدرة القيادة على ابتكار الرؤى البعيدة، وصياغة الأهداف، ووضع الاستراتيجيات وتحقيق التعاون، وتحفيز الطاقات من أجل العمل. والقيادة الفاعلة تصوغ الرؤى للمستقبل، آخذه في الاعتبار المصالح المشروعة لجميع الأطراف المعنية، وتضع استراتيجيةراشدة في اتجاه تلك الرؤى، مع ضمان مراكز القوة الرئيسة للعمل من حولها، لإيجاد الدافع للتحرك إلى الأمام باتجاه تحقيق الأهداف.

القيادة بتصورهاالعام، لا تهتم بالنظام والنمطية، بقدر ما تهتم بالحركة والتغيير،لذا فهي تركز على ثلاث عمليات رئيسية: تحديد الاتجاهوالرؤية، وحشد القوة تحتها،والتحفيز وشحذ الهمم من أجل تحقيق تلك الرؤية(مختار، 1994، 198).

لا بد أن يمتلك الفريق القيادي فيالمنظمة مهارات قيادية وا ٍدارية وكفاءة جيدة في مجال وضع الاستراتيجيات،وأن يكون حساساً للمتغيرات المؤثرة على المنظمة، مع وضوح في الأولويات والخطط التنفيذية، والتطوير المستمر للكوادر العاملة في المؤسسة(جابر وأبو الحسن،2003، 232).

4. إدارة الموارد البشرية والمالية:

إدارة المـوارد البشـرية تعنـي: عمليـةتوظيف، وقيـادة العـاملين لتحقيـق أهـداف المؤسسـة، فـالتوظيف يشـمل: اسـتقطابواختيار العـاملين، والقيـادة تعنـي تهيئـة الظـروف التـي تمكـن العـاملين مـن الأداء، ثـم تقـويم الأداء لتحديـد الاحتياجـات التدريبيـة والتطويريـة، ومكافـأة الأداء المتميـز، و العنصـر البشـري يعـد

مـن أغنـى المـوارد التـي تمتلكهـا المنظمـة، لأن قـوة أي منظمـة تسـتمد مـن قـوة رجالهـا، لا مـن قـوة خططهـا أو لوائحهـا وأنظمتهـا أو مواردهـا الماليـة. لاسـيما إذا وجـدت القـوة البشـرية المدربـة، التـي تسـتطيع تسـخير هـذه الإمكانيـات لتحقيـق أهـداف المنظمـة التطوعيـةالغير حكوميـة. وتشـمل تـوفر المعـايير الواضـحة فـي اختيـار المـوظفين وفـي قيـاس فـاعليتهم وكفـاءتهم ومشـاركتهم فـي اتخـاذ القـرارات والتعـاون مـع بعضـهم فـي الإدارات والإقسـام مـع الدقـة فـي تحديـد وتنفيـذ بـرامج التـدريب، وتحقيـق أعلـى درجـات الرضـا الـوظيفي فـي المنظمـة. وتـأتي أهميـة المـوارد الماليـة فـي العمـل التطـوعي الخيـري، أو غيـره فـي الدرجـة الثانيـة بعـد أهميـة المـوارد البشـرية، لأن العنصـر البشـري، هـو الذي يسخر المال في أغراضه المختلفة(دليل،1997، 297).

وتشـمل إدارة المـوارد الماليـة، وجـود خطـة واضـحة لتوفيرهـا وكفايتهـا فـي المنظمـة مـع وضـوح الموازنـات بمـا يحقـق الخطـط التنفيذيـةودقـة نظـم المحاسـبة وضـبط المصـروفات وا ٍدارة ماليـة تؤكـد الجدوى من المشروعات مع وجود نظام مالي فعال يرصد المؤشرات المالية(دليل،1997، 299).

5. الكفاءة التسويقية:

يقصد بها وجود الخطط التسويقية والترويجية لأنشطة المنظمة ومشروعاتها ، مع وجود برنامج لتكريس العلاقات الإنسانية وتنشيط العلاقات الخارجية ، ووجود شبكة متينة من العلاقات المؤسسية ، والتركيز على احتياجات الفئات المستهدفة ، وتقديم أفضل الخدمات للجمهور مقارنة بالآخرين ، ووجود قاعدة بيانات شاملة عن العملاء وسائر المستهدفين ، مع المعرفة الشاملة بالمنافسين والمؤثرين على أنشطة المنظمة ، ومعرفة وافية عن طبيعة ونوعية خدماتهم وتميزهم، ومعرفة قطاعات الجمهور ، وترتيبها حسب الأهمية ، ومعرفة البيئة الحكومية والاجتماعية المؤثرة على أداء المنظمة ، ومعرفة مدي تقبل الجمهور للخدمات المقدمة من المنظمة(ديفيد، 1994، 12).

6. أنظمة وأساليب العمل:

هـي مجموعـة السياسـات والقواعـد والأسـاليب والإجـراءات التـي تحكـم نشـاط المنظمـة لتحقيـق أهـدافها وتتكون من:

أ/ السياسات (policies)

قـد درج علـى تسـميتها بـاللوائح، وهـي المقـررات والأحكـام الشـمولية، التـي تعتمـدها الإدارة العليـاء فـي المنظمـة، بمـا فـي ذلـك وضـع معـايير الأداء وحـدود التصـرف فـي كـل نشـاط مـن أنشـطة المنظمـة، ويتم الاستناد إليها، وفي إطارها، ووضع واعتماقواعد وأساليب وا ٍجراءات العمل لكل نشاط.

ب/ القواعد والأساليب (Rules &methods)

هي أسس ومبادئ ثابتة تتعلق بنشاط محدد، وتنبثق من السياسات وتنطبق على الإجراءات، وهي معايير عملية وتنفيذية، تحدد كيفية لتصرف في تطبيق الإجراءات ففي حين يذكر كل إجراء الخطوات الإجرائية المسئول عن تنفيذ كل منها تضيف القواعد والأساليب تعليمات وتوجيهات تحدد الوسائل والتقنيات المستخدمة لتسهيل العمل في ظرف معين، والقيود والحدود الموضوعية لهذا الاستخدام. ويمكن للقواعد والأساليب أن تتطور بتطور المنظمة دون أن يحصل أي تغير في السياسات إلا أنها –حتماً –تتأثر بتطور هذه السياسات وتنعكس حتما على الإجراءات.

ج/ الإجراءات (procedures)

هي سرد الخطوات الإجرائية المطلوب إتباعها والتقيد بها كلما نشأت نفس الحاجة إلى تحقيق عمل أو هدف من أهداف المؤسسة، ويتم سردها حسب تتابع العمل الفعلي، مع ذكر وسائل وأدوات العمل المستخدمة، والربط بين الخطوات دون ازدواجية، مع تسمية المسئول عن تنفيذ كل خطوة، ويجب ألا تخرج عن إطار السياسات والقواعد والأساليب المعتمدة.

د/ الخطوات (steps)

هي التي تمثل عملاً مسئولاً ،في سلسلة العمليات التي يتكون منها الإجراء وتشمل كل خطوة تحديد الشخص المسئول عن العمل بشكل واضح، لا يترك مجالاً لسوء التفسير أو التهرب من المسئولية، مع تحديد العمل والأدوات المستخدمة لتنفيذه من نماذج وأجهزة وغيرها(غسانوعلي، 2002، 196)

عناصر وصفات مهمة للبدء في نشر ثقافة العمل:

إن الناظر في أحوال المسلمين اليوم يجد بعداً عن الأعمال الجماعية ، حيث تجتمع الطاقات وتحتشد الجهود، ويستفيد كل واحد من الآخر، وسبب ذلك عدم ترسخ مفهوم ثقافة العمل الطوعي التي تدعو إلى العمل الجماعي المؤسسي، الذي يقوم على الجهد المشترك لإخراج أعمال لا يستطيعالفرد القيام بها، وا ن فعل فسيكون إنتاجه ضعيفاً ونحن اليوم في أمس الحاجة إلى تحقيق التوازن ، بين الروح الفردية ، والروح الجماعية، عن طريق التربية وثقافة العمل الطوعي المتوازنة التي لا تحيل الناس أصفاراً ، وأيضاً لا تنمي فيهم الفردية الجامحة ، بل توفر لهم المناخ المناسب لتنمية شخصياتهم، مع اختيار أساليب العمل، التي تحول دون التسلط وتنمية المبادرة الذاتية ، وترسيخ مبدأ الشورى(علا الدينوآخرون، 2001، 23).

نعم إن الفرد هو العنصر الأساسي في بناء المجتمع ، لكن بشرط قيامه بدوره الأكمل وهو تعاونه مع بقية أفراد المجتمع ، والأمة بتعاون أفرادها، هي أمة الريادةلأن تعاونهم يضيف كل فرد إلى الآخر، إضافة كيفية وكمية ، فمن ثم تتوحد الأفكار والممارسات من أجل تحقيق رسالة الأمة يقول الله سبحانه وتعالى: (ذَ يْ رَ

ت لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ)(سورة آل عمران ، الآية :110).

ثقافة العمل الطوعي تمتاز بمزايا عدة منها أنها تحقق صفة التعاون والجماعية، التي حث عليها القرآن الكريم والسنة النبوية، لقوله تعالى: (وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ) (سورةالمائدة، الأية: 2) وقول الرسول -صلى الله عليه وسلم: (يد الله على الجماعة)،وقوله: (المؤمن للمؤمن كالبنيان، يشد بعضه بعضاً) والعبادات الإسلامية التي تؤكد معنى الجماعية،والتعاون، كل ذلك يبعث رسالة للأمة مفادها أن الجماعة، والعمل الجماعي، هو الأصل. وهذا مبدأ ثقافة العمل الطوعي وهدفها التي تسعى لتحقيقه(علا الدينوآخرون، 2001، 25).

ثقافة العمل الطوعي ذات أهمية بالغة، لأنها تنقل العمل الطوعي من الفردية إلى الجماعية، ومن العفوية إلى التخطيط، ومن الغموض إلى الوضوح، ومن محدودية الموارد إلى تعددية الموارد، ومن التأثير المحدود إلى التأثير الواسع، ومن الوضع العرفي إلى الوضع القانوني(عبد الرحيم ، 2005 ،103).

وهنا لا بد أن تتوفر مجموعة من الصفات والعناصر لأي جهة تريد أن تبدأ بالعمل المؤسسي لنشر ثقافة العمل الطوعي، من أهمها: الانفتاح (المنضبط)، والنضوج، والعزم والتوكل على الله تعالى، والتفكير الإيجابي، والمهارات الاشرافية اللازمة. كما ينبغي أن تتوفر عشرة عناصر مهمة للبدء في نشر ثقافة العمل الطوعي، نوردها فيما يلي:

1.وضوح الفكرة التي قامت من أجلها المؤسسة.

2.مشروعية المؤسسة، والحصول على الترخيص القانوني لبدء العمل وفق شروطه.

3.وجود قيادة مؤهلة ومحترمة وقادرة ومتحمسة ومتفرغة لهذا العمل.

4.توفر رأس المال الكافي، من مصادر تمويل ذاتية ومتنوعة ومستمرة مع الحفاظ على الاستقلالية بالتصرف، ووجود نظام مالي ومحاسبي دقيق.

5.إيجاد سمعة جيدة للمؤسسة، في نظر العاملين بها والمتعاملين معها وفي نظر منافسيها.

6.قدرة المؤسسة على اتخاذ قراراتها دون تدخل خارجي، وتحقيق أهدافها، والتغلب على الصعوبات،وا إجبار الآخرين على مسايرتها.

7.جذب عدد كاف من العاملين الأكفاء المنجزين والمتحمسين والمقتنعين.

8.وجود لوائح وأنظمة عمل محددة وواضحة ومتفق عليها وموثقة ومدونة ومعروفة لكل الجهات المعنية والمتعاملة معها، ومتناسبة مع أهداف المؤسسة.

9.وجـود خطـط وبـرامج محـددة وواضـحة ومدروسـة ومتفـق عليهـا وموثقـة ومكتوبـة ومعروفـة للجهـات المعنية التي ستتعامل معها.

10. وجود نظام للرقابة والمتابعة والتقويم المستمر للتأكد من سلامة التخطيط والتنفيذ(ديفيد ، 2001، 19).

المبحث الأول

فلسفة، أنواع وأهداف عمل منظمات المجتمع المدني

تمهيد:

يتناول هذا المبحث فلسفة منظمات المجتمع المدني والتي أوضحنا فيها الفكرة الاساسية التي شكلت نقطة انطلاق هامة لمنظمات المجتمع المدني، بجانب مبادئ وأهداف منظمات المجتمع المدني، بما في ذلك أنواعها ومسمياتها ومجالات عملها وهي على النحو التالي:

1- فلسفة منظمات المجتمع المدني:

بدأت فكرة منظمات المجتمع المدني في أوربا في شكل جمعيات للرعاية وتطوير العلوم وتهدف لرعاية وخدمة الفقراء بتقديم المأوي والغذاء لهم ، فكانت الحرب العالمية الثانية نقطة انطلاق هامة وأساسية في انتشار منظمات المجتمع المدني في أوربا بعد الدمار الذي خلفته الحرب، ومن هنا نمت الحاجة للجهد الإنساني الطوعي للمساهمة في تخفيف وا إزالة آثار الحرب وعليه قامت لرعاية الأيتام ومصابي الحرب ومنظمات أخرى اهتمت بالأوضاع في الدول الغربية وهي منظمات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية ، وأستمر التطور في العمل الطوعي حتى بلغ ذروته في خلال عقد الثمانينات حيث برزت المنظمات كقنوات أساسية تصب من خلالها معونات الدول والهيئات المانحة لتنفيذ برامج الإغاثة والصحة والتعليم، وقد اعترفت الدول المانحة والهيئات الدولية بالدور الهام الذي تلعبه منظمات المجتمع المدني كمنفذ لبرامج المساعدات الإنسانية بأسلوب متميز في التخطيط والتنفيذ(محمد أبو النصر،2000، 97).

أنواع المنظمات الطوعية غير الحكومية:

حسب التصنيف الدولي لمنظمات المجتمع المدني توجد اثني عشر مجموعة نجد منها على سبيل المثال:

1.**مجموعة التعليم والبحث**: وهي المنظمات التي تدير وتنمي وتقوم وتساند وتخدم التعليم والبحث.

2.**المجموعة الصحية**: وهي المنظمات التي تهتم بالأنشطة الصحية المتعلقة بالصحة وتوفير الرعاية الصحية والخدمات العامة المتعلقة بالصحة منها تأهيل المستشفيات، معالجة الصحة العقلية، معالجة الأزمات الصحية.

3. **المجموعة الاجتماعية**: وهي المنظمات التي تقدم الخدمات الإنسانية والاجتماعية للمجتمع أو لمجموعة سكانية معينة، مثل خدمات المسنين،الأطفال، والعون الذاتي وخدمات الطوارئ والإغاثة(هيرنجتون، 1998، 55).

كما تنقسم منظمات المجتمع المدنيإلى ثلاثة أنواع وهي:

1. **المنظمات المانحة**:هي التي تقدم عوناً مادياً أو عينياً للمنظمات الوسيطة والقاعدية وتأتي موارد المنظمات الطوعية المانحة من مصادر مختلفة سواء كان من دول أو منظمات دولية أو إقليمية أو مؤسسات خاصة أو عامة أو من أفراد، والمنظمات المانحة يمكن أن تكون وطنية أو أجنبية إلا أن المنظمات المانحة لا تقوم بتنفيذ المشاريع ولا تلتصق بأي عمل ميداني التصاقاً مباشر.

2. **المنظمات الوسيطة أو المساعدة**: هي تعتبر حلقة وصل بين المنظمات التطوعية المانحة والمنظمات التطوعية القاعدية ومنظمات العون الذاتي، مثال الهلال الأحمر السوداني وتقدم هذه المنظمات التطوعية مساعدتها للمنظمات القاعدية في أشكال مختلفة، منها الدعم المادي المالي او الدعم المالي العيني أو الدعم المؤسسي بالموارد البشرية أو الخبرة في شكل تدريب ودراسات واستشارات وتكون عضوية هذه المنظمات من المهمين الذين يعملون تطوعاً واحترفاً .

3. **المنظمات القاعدية أو جمعيات العون الذاتي**: تضم هذه المنظمات التطوعية أعضاء للعمل على تحقيق أهداف ومصالح مشتركة اقتصادية كانت أو اجتماعية، مثل الجمعيات التعاونية والجمعيات الخيرية والنقابات والمنظمات النسوية والشبابية وتقدم هذه المنظمات التطوعية خدماتها لأعضائها بمواردها أو بموارد خارجية سواء كانت من منظمات مانحة بصورة مباشرة أو عبر المنظمات التطوعية الوسيطة أو من أفراد أو مؤسسات عامة(نجوى، 2002، 170).

كما أن هناك تصنيف أخر لمنظمات المجتمع المدني على النحو التالي:

1. المنظمات الوطنية: National organizations
2. المنظمات الدولية: International organizations
3. وكالات الأمم المتحدة المتخصصة: United nation specialized agency's
4. منظمات المجتمع المدني: civil society organizations
5. المنظمات القاعدية: crass roots organizations
6. المنظمات القومية: nationalist organizations
7. المنظمات العالمية: Global organizations
8. المنظمات متعددة الجنسيات: the multilateral non-racial
9. المنظمات الإفريقية: African organizations
10. منظمات المعلومات: information organizations

هناك أيضاً تصنيف لمنظمات المجتمع المدني حسب الآتي:

1. حسب نوع السلطة: أ/ منظمات حكومية ب/ منظمات أهلية غيرحكومية ج / منظمات مشتركة.
2. حسب وحدة العمل: أ/ منظمات تخدم أفراد ب/ منظمات تخدم جماعات ج / منظمات تخدم مجتمعات د/ منظمات تخدم مزيج من الوحدات الإنسانية السابقة.
3. حسب نوع العملاء: أ/ منظمات لرعاية الشباب ب/منظمات لرعاية الأطفال

ج/ منظمات لرعاية المسنين د/ منظمات لرعاية اللاجئين بسبب (حروب أو كوارث).

4. منظمات حسب المجال والميدان التي تعمل فيه: أ/ منظماتاجتماعية ب/ منظمات اقتصادية ج/ منظمات سياسية د/ منظمات دينية.

5. حسب نوع الخدمة أو الوظيفة: منظمات تقدم خدمات مباشرة، ومنظمات تقدم خدمات غير مباشرة (منظمات مهامها التخطيط، التنظيم والتنسيق والتمويل).

مسميات مختلفة لمنظمات المجتمع المدني:

هناك مسميات مختلفة لمنظمات المجتمع المدني والتي تشير إلى أهمية العمل الطوعي في المجتمع الإنساني ، كما يدل على مدى أهمية نشر ثقافة العمل الإنساني وحقوق الإنسان على (المستويات العالمية ، الإقليمية ، القومية ، المحلية) لتحقيق أهداف منظمات المجتمع المدنيوا إنزال صور التنمية الاجتماعية و الاقتصادية التي تهدف إلى رفاهية المجتمعات البشرية(نجوى، 2002، 178).

أيضاً ثقافة العمل الطوعي هي الثقافة التي تربط كل المجتمعات الإنسانية ر غم كل التباين من ناحية القيم والأعراف والتقاليد فهي تشكل القاسم المشترك للثقافات الإنسانية العربية والإفريقية ، الإسلامية،المسيحية ،الغربية والشرقية حيث نجد هذه المسميات فيما يلي:

1.منظمات المجتمع المدني NGOs

2. المنظمات غير الربحية: nonprofit organizations

3. المنظمات الكلاسيكية الغربية: classical western organization

4.القطاع الثالث.

5.النظام الثالث.

6.القطاع المستقل.

7.منظمات النشاط الأهلي في مصر.

8.منظمات التنمية غير الحكومية وتكون في أمريكا اللاتينية.

9.المنظمات الطوعية الخاصة private voluntary organizations

10. منظمات التنمية الطوعية وتكون في إفريقيا.

أهداف منظمات المجتمع المدني:

تختلف أهداف منظمات المجتمع المدني باختلاف الغرض الذي أنشئت من أجله،وكذلك وفقاً للفئات التي تستهدفها كما أنها تسعى إلى تحقيق المنفعة الإنسانية وصولاً لمجتمع الكفاية في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ومن أهم هذه الأهداف:

1. الدعم وتكامل وتوحيد الجهود في مجال التنمية.

2. العمل على تنفيذ المشروعات والأنشطة بالسرعة التي تطلبها طبيعة النشاط حيث أن منظمات المجتمع المدني لا تتقيد بالروتين كما في جهاز الدولة.
3. المساهمة في دفع التنمية في الريف والحضر.
4. المساعدة في إغاثة المنكوبين ومجابهة الكوارث في المجتمع.
5. مساعد المحتاجين من خلال تقديم برامج عمليه.
6. التعاون مع الحكومات في تنمية المجتمعات(هالة، 2007، 26).

عمل المنظمات الطوعية غير الحكومية:

عمل منظمات المجتمع المدني يقوم على رغبة الفرد ضمن مجموعة معينة في القيام بأعمال لا يتوقع منها راتباً أو مكافأة ... وأيضاً من طبيعة هذه التنظيمات التطوعية عدم استهداف القائمين عليها الربح المادي وأقسامه، كذلك لا يستفيد المشرفون منه ، وا ذا كان هناك عائد لا يتم اقتسامه بين القائمين عليه بل يستفاد منه لصالح المؤسسة ،فهي تنظيمات تطوعية مستقلة حيث تقوم بإصدار قراراتها من هيئاتها العامة وقدرة القائمين على إدارة هذه المنظمات، والقيام بتنفيذ المشاريع وتقديم الخدمات إلى الفئات المستفيدة دون تدخل من الحكومة والقيام بتطبيق الأهداف بدقة ، والالتزام بالضوابط وعدم الخروج عنها وتقديم تقارير دورية للهيئات للمصادقة عليها(أحمد، 1986، 321).

إلا أن منظمات المجتمع المدنيتواجه مجموعة صعوبات في أداء عملها وتحقيق أهدافها وهذا يكون واضحاً في تقديم خدماتها للمستفيدين، حيث تواجه مصاعب من جانب متلقي المساعدات الإنسانية في سعيها لإيصال المساعدات لهم وتتمثل هذه الصعوبات في الآتي:

1. صعوبات من قبل الحكومات ذات السيادة.
2. مصاعب شتى من قبل المجموعات التي تحمل السلاح متمردة على الأوضاع القائمة.
3. الفساد الإداري في أجهزة الدولة يضع العراقيل حتى يلبي أطماع شخصية.
4. المناطق خارج سلطة الدولة يسيطر عليها القائمون بالحروب ويطلبون نصيبهم اولاً من العون.
5. العنف المستشري في مناطق النزاعات والانفلات الأمني يهدد أمن وسلامة العاملين الذين يريدون إن يصلوا لإنقاذ حياة المحتاجين وربما فقدوا حياتهم في سعيهم هذا(هالة، 2003، 22).

المبحث الثاني

منظمات المجتمع المدني في السودان

يمثل العمل الطوعي بالسودان تراثاً مليئاً بالإيثار والتضحية من أجل الآخرين من ذوي الحاجات، وتمد جذوره منذ أزمان بعيدة، ويعتبر العمل الطوعي رافداً من المثل والقيم الحميدة للأمة السودانية التي تتثل في الشهامة والكرم ونجدة الضعيف وا ٍعانة ذوي الحاجة. وجميعها تشكل أُسساً نبيلة

للتكافل والتراحم والتعاون بين أفراد المجتمع ويظهر كل ذلك فيما يعرف بالنفير والفزع(احمد بلال،2005، 93).

هنا نلقي نظرة بصورة موجزة في تطور منظمات المجتمع المدني من حيث الكم، حيث يقدر عدد المنظمات المسجلة في العام 1980م بحوالي (20) منظمة، وفي عام 1990م بحوالي (112) منظمة، وفي عام 2000م يقدر بحوالي (1200) منظمة، وفي عام 2008م يقدر بحوالي (2000) منظمة، وفي عام 2016م يقدر بحوالي (3000)منظمة، **(**عبد الرحيم ، 2005 ، 116**)**.

من خلال هذه الأرقام أن منظمات المجتمع المدني في السودان تطورت عبر مراحل متعددة تتمثل لنا في أن بداية تلك المراحل كانت منظمات المجتمع المدني التي تعمل في مجال الإغاثة فقط. بينما تطور العمل في حقبة التسعينات وتوسعت مجالات العمل الطوعي فشمل إعادة التعمير والتنمية وتقديم الخدمات الأساسية من صحة وتعليم ورعاية اجتماعية(عثمان،2003، 50).

أما في الحقبة الراهنة فقد باتت منظمات المجتمع المدنيمعنية بمجالات البيئة والتنمية والمناصرة في قضايا حقوق الإنسان، ومكافحة وتخفيف حدة الفقر وتمكين ومناصرة المرأة والطفل ودعم قيم وممارسات العمل الطوعي في المجتمع السوداني.

أن هذا التطور الكمي الملحوظ لا يأتي من فراغ فقد شهد المجتمع السوداني في الحقب الزمنية الأخيرة العديد من النزاعات والحروبات الأهلية في أكثر من إقليم (ودارفور) خير مثال، وظهور الحركات المسلحة غرباً وجنوباً وشرقاً ، أيضاً الجفاف والتصحر الذي ضرب المنطقة بأكملها وكان أشده في (إقليم كردفان، ودارفور) وبعض المناطق في شرق السودان، بجانب السياسات الاقتصادية التي شكلت مجموعة من الضغوط الاجتماعية والاقتصادية للأسرة السودانية بسبب انفصال جنوب السودان، وتداعيات وضعف أداء السياسيات الخارجية للدولة، وضعف أداء المؤسسات القومية، كل هذه العوامل وغيرها قد أفرزت نتائج في المجتمع السوداني تري بالعين المجردة والملاحظة العادية دون خلاف في ذلك ، وعلى سبيل المثال لا الحصر هناك عشرات ألآلف من النازحين والمتأثرين والمشردين الذين يفتقدون لأدنى معطيات الحياة الإنسانية من مأكل ومشرب ومسكن يضمن لهم توفير حياة كريمة بأبسط صورها ،والعدالة الاجتماعية، وتضخم وركوض الاقتصاد القومي، ظاهرة البطالة والعطالة وسط الشباب ، وهجرت العقول والخبرات وغيرها من المحن والابتلاءات، كان حتماً على المجتمع السوداني أن يبحث عن المخرج من هذه المأزق وغيرها من الأزمات والكوارث ، التي شكلت ظهور منظمات المجتمع المدني.

فالتطّوع بالمال والوقت والجهد والخبرة صفة إنسانية لازمت المجتمعات البشرية عبر العصور، وزكتّها جميع لأديان السماوية والأعراف الاجتماعية ، وذُسجت حولها قيم الإعجاب والشهامة والنبل والنقاء والإنسانية(عبد الرحيم ، 2005 ، 120).

التطوع من حيث هو فعلٌ يصنّف، يمنح الإنسان شعوراً عميقاً بالراحة النفسية ، ويملأ جوانحه بأجمل معاني الحب والدفء والعقلانية العلائقية مع أخيه الإنسان.ويأخذ التطوع أشكالاً مختلفة ، تنظيماً وأداءً ، بين عمل فردي عفوي يستثيره منظر طفل بائس أو عجوز يائس ، إلى عمل مؤسسي منظم يكاد لا يختلف في أسلوب إدارته عن كبريات شركات القطاع الخاص شفافية وكفاءة واستقراراً واستهدافاً لشرائح معينة من المجتمع تُسمى (العملاء، الزبائن) أو(المستفيدينو المستحقين للخدمة)وعَرف المجتمع السوداني التطوع، بل هو أصيل فيه من منطلقات دينيه وا إنسانيته واجتماعياته وثقافته... ولكنه ما زال فردي الأداء، عفوي التوجه، إغاثي الهدف... وهذه الصفات معوقات معتبرة في سبيل الوصول للعمل التطوعي الخيري المنظم الذي من أبرز قسماته:المنهجية العلمية،والاستدامة،والشمولية،والشفافية،والثقة،والاستقرار، والانتشار، والإنماء الشامل للفرد والجماعة والمجتمع.

منظمات المجتمع المدني في ولاية الخرطوم:

يبلغ عدد هذه المنظمات (306) منظمة طوعية ويضمها جسم تنسيقي وأحد. وهو المجلس السوداني للمنظمات الطوعية (أسكوفا SCOV)هذه المنظمات الطوعية تقوم بتغطية الاحتياجات في مجالات الإغاثة والخدمات الصحية والكسائية والأيوائية، واحتياجات النازحين في المعسكرات(أحمد بلال،2005، 117).

أيضاً توجد مجموعة شبكات وهي الشبكة السودانية لحقوق الأطفال والأسرة ، والشبكة السودانية للقضاء على ختان الإناث والممارسات التقليدية الضارة ، والشبكة السودانية لمكافحة الإيدز، اللجنة الوطنية للمنظمات العاملة في مكافحة التصحر، شبكة الأطفال الأيتام ، شبكة الأمن الغذائي ، شبكة المنظمات العاملة في النيل الأزرق ، شبكة المنظمات العاملة في مجال المرأة ، شبكة رعاية المسنين، شبكة شركاء السلام ، شبكة مكافحة الألغام، شبكة منظمات الأطفال المشردين ، شبكة منظمات جبال النوبة وشبكة منظمات دارفور للسلام والتنمية(دليل، 2003، 6).

وبالتاليعملية التشبيك هي عملية تكوين علاقات متبادلة بين عدة أطراف وهو مصطلح يشير إلى تكوين شبكة تضم عدد من المنظمات التي لديها استعداد لأن تتعاون فيما بينها،فالتشبيك آلية تنسيق تعنى بتنظيم العمل المشترك بين منظمات ذات أهداف معينة حتى يستفيد أكبر عدد من الناس، وحيث أورد (Barker) في وصفه لعملية التشبيك: بأنها نمو وزيادة الموارد لأي منظمة

من خلال دخولها عضواً في إحدى الشبكات المرتبطة مما يسهل عملية تبادل الموارد والمعلومات والخبرات مع باقي أعضاء الشبكة.

التشبيك يخلق علاقة بين المنظمات الطوعية الأجنبية والمنظمات الطوعية الوطنية والتنسيق بينها في مختلف المستويات قاعدية، ووسيطة، ومانحة(هالة، 2003، 22).

فإن التشبيك يساعد في تنسيق الجهود وتبادل المعلومات والمعارف بينها كما يعطي شكل آخر من أشكال السلطة اللامركزية للمنظمات والجمعيات التطوعية الوطنية القومية المتمركزة في العاصمة القومية بإمكان قيام جمعيات تطوعية فرعية في الولايات تجمعها شبكة قومية. وذلك مما يساعد على انتشار منظمات المجتمع المدني في كل أنحاء السودان كما يمكن التغلب على ضعفها الناتج من تمركزها في المدن ومناطق محددة(دليل، 2003، 15).

فالتشبيك آلية تنسيقية قوية تشكل قوة فاعلة في تحقيق أهداف المنظمات التطوعية. فعلى سبيل المثال للشبكات الإقليمية ، المركز التنسيقي للبيئة ومقره نيروبي ، والمنبر الأفريقي للمنظمات الطوعية التنموية ومقره داكار عاصمة السنغال ، والمجلس الإسلامي للدعوة والإغاثة ومقره القاهرة ، والشبكة العربية للمنظمات الأهلية ومقرها القاهر، والاتحاد العربي للعمل الطوعي ومقره الدوحة دولة قطر، والشبكة الإفريقية لمحاربة العادات الضارة ومقرها أدسس أبابا، كل هذا دليل على أهمية التشبيك في العمل الطوعي والإنساني ولذلك تتمثل أهداف التشبيك في الآتي:

هناك العديد من الأهداف لأجل التنسيق بين منظمات المجتمع المدني ومستوياتها المختلفة وهي:

1. إيجاد فرص للشراكة والتضامن بين المنظمات المختلفة، إذ أن إقامة الشبكات من شأنها توحيد موارد مختلفة في تحقيق الأهداف المشتركة.
2. توسيع نطاق فرص الوصول إلى أكبر عدد متنوع من المستفيدين.
3. توفير الأمان والمصداقية لجهود الدعوة فالشبكة تضيف المزيد من القوة للمنظمات المختلفة مما يعود على المجتمع.
4. تساعد الشبكات على تجنب تضارب المصالح والمنافسة والاعتماد على جهود الآخرين حيث يمكن من خلالها إقامة علاقات ناضجة ومستمرة مما يزيد من قدرة الأعضاء وقدرتهم على تحقيق الأهداف. زيادة التنسيق بين منظمات المجتمع المدني (عثمان،2003، 68).

المبحث الأول

مصادر قانون حقوق الإنسان

تمهيد:

يتناول هذا المبحث مصادر قانون حقوق الإنسان ، والمواثيق العامة والخاصة والإتفاقيات وبروتكولاتها المعنية بحقوق الإنسان، بما في ذلك مواثيق الحماية الإنسانية الأكثر ضعفاً ، مواثيق خاصة بحقوق محددة ومواثيق تطبق خلال النزاعات المسلحة.

مصادر قانون حقوق الإنسان

النصوص القانونية والقواعد العرفية التيتحمى حقاً من حقوق الإنسان تعتبر جزءاً من قانون حقوق الإنسان. بصرف النظر عن مصدرها الدولي أو الوطني أو الديني. فحق الشعوب في تقرير مصيرها وحق الإنسان في الحياة والمساواة دون تميز بسبب الجنس أو اللغة أو الدين، هي حقوق إنسانية عنيت المواثيق الدولية بالنص عليها وحمايتها وحق الإنسان في الحرية وسلامة شخصه وحمايته من التعذيب، حقوق اساسية دستورية وتشريعية و وطنية في معظم الدول(مازن و حيدر ،2010، 19).

وفى الدول الإسلامية التي تعتبر القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة مصدرها الرسميوالتشريعي فإن الحقوق الإنسانية،تعتبر حقوقاً أساسية للإنسان نابعة من مصادر الشريعة الإسلامية. وثمة معيار لها يعتبر من حقوق الإنسان بحيث لا يترك الأمر للاجتهاد أو الخلاف. ويتمثل هذا المعيار في مجموع الحقوق الأساسيةالتي وردت فيما يسمى بالشرعية الدولية لحقوق الإنسان لعام 1948م. International bill of Human Rightsوالتي تتمثل فيما يلي:

1- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لعام 1948م.

2- العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لعام 1966م.

3- العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية لعام 1966م(محمد،2007، 35).

فقد تضمنت هذه الوثائق الدولية حقوق الإنسان الأساسية بما يجعلها نموذجاً لمدونة عالمية للحقوق الإنسانية ومما تقدم يمكن وضع تعريف موجز لقانون حقوق الإنسان، بأنه يشملالقواعد الملزمةباحترام كرامة الإنسان وحقه في الحياة والحرية والعدل والمساواة فإن هذا القانون نجد قواعده الملزمة في ثلاثة مصادر رئيسية هي: المصدر الدولي، المصدر الوطني والمصدر الديني(نبيل، 2006، 13).

يضاف إلى ذلك مصدر احتياطي يتمثل فيالإعلانات والقرارات الدولية وأحكام المحاكم و اللجان الدولية المختصة بحقوق الإنسان(Report, 2005,138).

المصدر الدولي: وينقسم بدوره إلى مصدر عالمي، ومصدر إقليمي:

1/ المصـــدرالعالمي: يشـمل المواثيـق الدوليـة المنشـأة والتطبيـق وتنقسـم بـدورها إلـى مواثيـق عامـة ومواثيق خاصة.

أ) **المواثيـــق العامـــة**: هـــي تكفـل كـل أو معظـم حقـوق الإنســان، وتعتبـر بمثابـة الشـريعة العامـة للحقوق الإنسانية ويدخل في هذه المواثيق:

- ميثاق الأمم المتحدة لعام 1945 م.
- العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية 1966م.
- العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية 1966م.

ب) **المواثيـــق الخاصـــة**: وهـــي تخـتص بإنســان معـين (كـالمرأة، الطفـل، الشـيخ،المعوق، والمتخلـف عقليـاً ... الـخ). أو تخـص حـق محـدد مثـل اتفاقيـات العمـل ومنـع الـرق والسـخرة والتعـذيب، أو تسريفي حالات محددة كاتفاقيات الحقوق الإنسانية أثناء النزاعات المسلحة، دولية كانت أم أهلية.

المصدر الإقليميلقانونية حقوق الإنسان:

يشـمل مواثيـق حقـوق الإنسـان فـي المنظمـات الدوليـة الإقليميـة والمواثيقـالتيتطبـق تطبيقـاً إقليميـاً مثـل مواثيـق حقـوق الإنســان لــدول مجلــس أوربــا ومنظمــة الــدول الأمريكيــة ومنظمــة الوحــدة الإفريقيــة وجامعة الدول العربية.

المصدر الوطني: يشمل الدساتير والتشريعات الوطنية التي تتضمن نصوصاً تكفل حقوق الإنسان.

المصــدر الــديني: وهـو مصـدر أساسـيفي الـدول الإسـلامية التـي تعتبـر الشـريعة الإسـلامية المصـدر الرئيســيدســتورياً وتشــريعياً كالمملكــة العربيــة الســعودية. ثــم مصــدر احتيــاطيفي الــدول التــي تلجــأ للشريعة الإسلامية بعد استقاء وسائل الشريعة(نبيل، 2006،47).

تكامل مصادر قانون حقوق الإنسان:

هذه المصادر تكمل بعضها فياتجاه متوافق لحماية حقوق الإنسان، فالمصدر الدوليالعالميوالإقليمي يضع القواعد العامة والخاصة للتعامل مع الإنسان وكفالة حقوقه وحمايتها بواسطة حكومات الدول ذاتها عن طريق أرتضائها بهذه المواثيق التي توقع وتصدق عليها،وعندئذ تطبقها السلطات الوطنية كتشريع وطني على قدم المساواة مع القوانين الوطنية مثل (السودان،ومصر، وغيرها من دولالعالم) أو بدرجة أعلى من هذه القوانين الوطنية كما هو الشأن في بعض الدول كفرنسا،بحيث يدعم المصدر الوطني حماية حقوق الإنسان في البلاد عندما تتضمن الدساتير نصوصاً تكفل هذه الحقوق وتترجمها التشريعات الوطنية المدنية والجنائية وغيرها بنصوص واضحة صريحة لحماية حقوق الإنسان(محمد،2002، 79).

ويسهم القضاء العادل في الحماية القانونية لحقوق الإنسان بالحرص على استلهامروح الدستور ومنطق الحقوق الإنسانية في القوانين الوطنية والمواثيق الدولية(نبيل، 58،2006).

المصادر الاحتياطية:

يضاف إلى المصادر الرسمية لقانون حقوق الإنسان مصادر احتياطية تتمثل في الإعلانات والتوصيات التي لا تكتسب الصفة القانونية الملزمة مثل الاتفاقيات والمعاهدات الدولية. وقد أصدرت الأمم المتحدة العديد من هذه الإعلانات التي ثار خلاف حول قيمتها الإلزامية، ولكن لا ينكر أحد قيمتها المعنوية والأدبية والتوجيهية للدول والمنظمات الدولية ومنظمات المجتمع المدني وهي تشمل فيما تشمل إعلان منح الاستقلال للبلدان والشعوب المستعمرة لعام 1955م وا ٍعلان حقوق الطفل لعام 1959م والإعلان الخاص بحقوق المتخلفين عقلياً لعام 1971 م ... الخ.

كما يعتبر مصدراً احتياطيا ما يصدر من أحكام وقرارات من المحاكم الدولية لحقوق الإنسان كالمحكمة الأوربية لحقوق الإنسان باستراسبورج بفرنسا أو ما يصدر عن اللجان الدولية المختصة بحماية حقوق الإنسان كاللجنة المعنية بحقوق الإنسان المنبثقة من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية، ومقرها نيويورك وجنيف،أو ما يصدر من قرارات من هيئات الامم المتحدة المختصة بمسائل حقوق الإنسان كالجمعية العامة ومجلس الأمن والمجلس الاقتصاديوالاجتماعي، ومجلس حقوق الإنسان بالأمم المتحدة وغيرها من المنظمات المختصة. ويضاف إلى ذلك أيضاً أحكام المحاكم الوطنية في قضايا حقوق الإنسان(محمد،2002، 100).

حيث يعتبر المصدر الدوليأغزر المصادرالقانونية لحقوق الإنسان، ومنذ عام 1945م أصبح الإنسان محل اهتمام متزايد من المجتمع الدولي، ومؤسساته ولم يعد التعامل مع الفرد مسألة تدخل في الاختصاصات المطلقة للحكومات كما كان الحال قبل الحرب العالمية الثانية. فقبل تلك الحرب كانت كل حكومة تعتبر معاملة مواطنيها من صميم سلطانها الداخلي ولا تباشر حمايتها الدبلوماسية بالتدخل لمعالجة الأمر بخصوص رعاياها. من هنا زخر التاريخ قبل الحرب العالمية الثانية مجالات التدخل الدبلوماسي لحماية الأجانب ولم ينشط المجتمع الدولي لوضع نصوص لحماية حقوق الإنسان قبل الحرب العالمية الثانية إلا في قليل من الأمور، كوضع نصوص في مواثيق الانتداب عام 1919م وا ٍنشاء منظمة العمل الدولية في نفس العام، ثم اتفاقية منع الإتجار بالرقيق والمعاقبة عليه في عام 1926 م. وفيما عدا هذه الاهتمامات المحدودة لم يكن للمجتمع الدولي أثر على الحكومات في تعاملها مع الإنسان على أراضيها أي كانت المذابح والانتهاكاتالتي تجرى فوق هذه الأراضي. ولم يكن لعصبة الأمم المتحدة دور فيالتصديلهذه الحكومات وا ٍثارة

مسئولياتها دولياً . ولذلك تعرضت الشعوب والأفراد لمختلف أنواع القهر والظلم والامتهان لكرامة الإنسان، وكانت تلك الظروف مع غيرها كانت سبباً في أشعال نيران الحرب العالمية الثانية عام 1939 م(مجموعة صكوك دولية، 1993 ، 40).

وفى خلال تلك الفترة " الحرب " كان تفكير الحلفاء يدور حول فكرة أساسية لعالم بعد الحرب وهي فكرة احترام حقوق الإنسان والشعوب كأساس لا غنى عنه للسلام السياسي والاجتماعي داخل كل دولة وللسلام العالميفي نفس الوقت(درويش،2007 ، 20).

تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها:

المبادئ المتعلقة بمركز المؤسسات الوطنية (مبادئباريس)

الاختصاص والمسئوليات:

1- تختص المؤسسة الوطنية بتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها.

2- تكون للمؤسسة الوطنية ولاية واسعة قدر الإمكان ومنصوص عليها صراحة فيأحد النصوص الدستورية أو التشريعية التي تحدد تشكيلها ونطاق اختصاصها.

3- تكوين المؤسسةالوطنية،في جملة أمور المسئوليات التالية:

أ) تقديم أراء وتوصيات ومقترحات وتقارير، على أساس استشاري إلى الحكومة والبرلمان وأي جهاز أخر مختص سواء بناء على طلب السلطات المعنية أو باستخدام حقها فيالاستماع إلى أية مسألة دون الإحالة إلى جهة أعلى، بشأن جميع المسائل المتعلقة بتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها، ويجوز للمؤسسة الوطنية أن تقرر نشر هذه الآراء والتوصيات والمقترحات والتقارير وكذلك جميع المبادرات التي تتخذها المؤسسة الوطنية والتي تشمل المجالات التالية:

1- جميع الأحكام الشرعية والإدارية وكذلك الأحكام المتعلقة بالتنظيمات القضائية التي تهدف إلى المحافظة على حماية حقوق الإنسان، وفى هذا الصدد تدرس المؤسسة الوطنية التشريعات والنصوص الإدارية السارية، فضلاً عن مشاريع القوانين والمقترحات، وتقدم التوصيات التي تراها مناسبة لضمان اتساق هذه النصوص مع المبادئ الأساسية لحقوق الإنسان، وتوصى عند الاقتضاء،باعتماد تشريع جديد أو بتعديل التشريع الساري،وباعتماد التدابير الإدارية أو بتعديلها. **(**مبادئ باريس/ديسمبر،1993**)**

2- أية حالة لانتهاك حقوق الإنسان تقرر تناولها.

3- إعداد تقارير عن الحالة الوطنية لحقوق الإنسان بوجه عام، وعن مسائل أكثر تحديد.

4- توجيه انتباه الحكومة إلى حالات انتهاك حقوق الإنسان فيأي جزء من البلد وتقديم مقترحات إليها تتعلق بالمبادرات الرامية إلى وضع حد لهذه الحالات، وعند الاقتضاء، إبداء الرأي بشأن موقف الحكومة وردود فعلها.

ب) تعزيز وضمان المؤامة بين التشريع والأنظمة والممارسات الوطنية والصكوك الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان التي تكون الدولة طرفاً فيها، والعمل على تنفيذها بطريقة فعالة.

ج) تشجيع التصديق على الصكوك المذكورة أعلاه أوعلى الانضمام إليها وكفالة تنفيذها.

د) المساهمة في إعداد التقارير التيينبغيللدول أن تقدمها إلى هيئات ولجان الامم المتحدة وا لى المؤسسات الإقليمية عملاً بالتزاماتها بموجب المعاهدات وعند الاقتضاء إبداء الرأيفي هذا الموضوع مع إيلاء الاحترام الواجب لاستقلالها.

هـ) التعاون مع الأمم المتحدة وجميع المؤسسات الأخرى في منظمة الامم المتحدة والمؤسسات الإقليمية والمؤسسات الوطنية في البلدان والاحزاب المختصة بمجالات تعزيز وحماية حقوق الإنسان.

و) المساعدةفي إعداد البرامج المتعلقة بتدريس حقوق الإنسان والبحوث المتصلة بها والمشاركة في تنفيذها في المدارس والجامعات والأواسط المهنية.

ز) الإعلان عن حقوق الإنسان والجهود المبذولة لمكافحة جميع أشكال التمييز لا سيما التمييز العنصري عن طريق زيادة وعى الجمهور. وبصفه خاصة عن طريق الإعلام والتثقيفواستخدام جميع أجهزة الصحافة(مبادئ باريس/ديسمبر،1993 ،90).

التكوين وضمانات الاستغلالوالتعددية (High commissioner for Human Rights 1995**):**

1- ينبغي أن يكون تكوين المؤسسة الوطنية وتعيين أعضائها، سواء بالانتخابات أو بغير ذلك وفقاً لإجراءات تتيح توفير جميع الضمانات اللازمة لكفالة التمثيل التعددي للقوى الاجتماعية (فيالمجتمع المدني) المشتركة في تعزيز وحماية حقوق الإنسان لا سيما بسلطات تسمح بإقامة تعاون فعال مع الجهات التالية. أو باشتراك ممثلين لها:

أ) منظمات المجتمع المدني المسؤولة عن حقوق الإنسان وجهود مكافحة التمييز العنصري ونقابات العمال والمنظمات الاجتماعية والمهنية المعنية، مثل رابطات الحقوقيين والأطباء والصحفيين والعلماء البارزين.

ب) تيارات الفكر الفلسفي أو الديني. ج) الجامعات والخبراء المؤهلون. د) البرلمان.

هـ) الإدارات الحكومية (في حالة انضمامهالاشتراك ممثلوها في المداولات إلا بصفة استشارية)

وينبغي أن تتوفر لدى المؤسسة الوطنية الهياكل الأساسية المناسبة لسلسة سير نشاطها أو بصفة خاصة الأموال الكافية لذلك. وينبغي ان يكون الغرض من هذه الأموال هو تمكينها من تدبير موظفيها وأماكن عملها لتكون مستغله عن الحكومة وغير خاضعة لمراقبة مالية قد تمس استغلالها.

م) من اجل كفالة استقرار ولاية اعضاء المؤسسة الوطنية الذي يجعل المؤسسة مستغلة حقاً بغيره،ينبغي ان يكون تعيين هؤلاء الأعضاء بقرار رسمي يحدد المدة المعنية لولايتهم وتكون الولاية قابلة لتجديد شريطة كفالة التعددية في عضوية المؤسسة.

أساليب العمل: ينبغي للمؤسسة الوطنية في إطارعملها القيام بما يلي:

أ) تنظر بحرية في جميع المسائل التي تدخل في نطاق اختصاصها، سواء كانت مقدمة من الحكومة أم قرره أعضائها دون الإحالة إلى سلطة أعلى بناءاً على اقتراع مقدم من أعضاءها أو من أي ملتمس أخر.

ب) ان تستمع إلىأي شخص وأن تحصل إلى أي معلومات وأي وثائق لأزمة لتقييم الحالات التي تدخل في نطاق اختصاصها.

ج) ان تخاطب الرأي العام مباشرة أو من خلال أي جهاز صحفي، لا سيما لتعريف بآرائها وتوجيهاتها.

د) ان تعقد اجتماعات بصفة منتظمة أو عند الاقتضاء، بحضور جميع أعضاءها الذين يدعون إلى الحضور طبقاً للأصول المقررة.

ه) أن تنشئ أفرقه عاملة من بين أعضاءها حسب الاقتضاءوأن تنشئ فروعاً محلية أو إقليمية لمساعدتها على الاطلاع بمهامها.

و) أن تجرى مشاورات مع الهيئات الأخرى، القضائية أو غير القضائية المسؤولة عن تعزيز وحماية حقوق الإنسان لا سيما أمناء المظالم، ووسطاء التوفيق والمؤسسات المماثلة.

ز) ان تعتمد نظراً للدور الأساسيالذيتؤديه منظمات المجتمع المدني فيتوسيع نطاق عمل المؤسسات الوطنية. إلى إقامة علاقات مع منظمات المجتمع المدني المكرسة لتعزيز وحماية حقوق الإنسان، وللتنمية الاقتصادية والاجتماعية ومكافحة العنصرية وحماية الجماعات الضعيفة بصفة خاصة (لا سيما الأطفال، العمال،المهاجرين،اللاجئين،المعوقين جسدياً وعقلياً) أو لمجالات متخصصة**(**مفوضية اللاجئين، 1979، 73**)**.

مبادئ إضافية بشأن مركز اللجان ذات الاختصاصات شبه القضائية

يجوز تخويل المؤسسة الوطنية سلطة تلقى وبحث الشكاوى والالتماسات المتعلقة بحالات فردية. ويمكن عرض القضايا عليها بواسطة الأفراد أو ممثليهم، أو أطراف ثالثة أو منظمات مجتمع

مـدني أو رابطـات أو نقابـات اوغيرهـا مـن الهيئـات التمثيليـة، وفـي تلـك الظـروف، ودون الإخـلال بالمبـادئ المبينـة اعـلاه بشـأن الاختصاصـات الأخـرى للجـان يجـوز أن تسـند المهـام التـي تكلـف بهـا إلى المبادئ التالية:

أ) التمـاس التسـوية الوديـة عـن طريـق المصـالحة أو مـع الالتـزام بالحـدود المقـررة قانونـاً عـن طريـق قرارات ملزمة أو عند الاقتضاء باللجوء إلى السرية

ت) إخطار مقدم الالتماسبحقوقه، لا سيما بسبل الانتصافالمتاحة له وتيسر وصوله إليها.

ث) الاسـتماع إلـى أي شـكاوى أو التماسـاتوا ٍحالتهـا إلـى سـلطة مختصـة اخـرى مـع الالتـزام بالحـدود المقررة قانوناً لإثبات حقوقهم (مجموعة صكوك دولية، 1993).

المبحث الثاني

آليات الحماية الدولية والإقليمية لحقوق الإنسان

الحماية الدولية والإقليمية لحقوق الإنسان:

يشترك المجتمع الوطني والمجتمع الدوليفي آليات حماية حقوق الإنسان. والأصل أن تبدأ جهود وا إجراءات وخطوات مواجهة انتهاكات حقوق الإنسان داخل الدولة ذاتها وفور وقوع الاعتداء على الإنسان بالقبض أو الاعتقال أو التعرض للتعذيب والاختفاء أو التهديد بالإعدام التعسفي. وتوجد آليات دولية وآليات إقليمية لحماية حقوق الإنسان، ولهذاتم تناول حماية حقوق الإنسان وفق مستويين وهما:

أولاً: الحماية الدولية لحقوق الإنسان:

تتولى رقابة حماية حقوق الإنسان منظمات وهيئات دولية حكومية وغير حكومية على النحو التالي(حقوق الإنسان، 2003، 10):

- وكالات الأمم المتحدة المتخصصة في مجال حقوق الإنسان.
- هيئات دولية مشكلة طبقاً لاتفاقيات حقوق الإنسان الدولية.
- منظمات دولية متخصصة.
- منظمات دولية غير حكومية.

1) وكالات الأمم المتحدة المتخصصة في مجال حقوق الإنسان:

احترام حقوق الإنسان وحمايتها كانت أحد الاهتماماتالرئيسية لمنظمة الأمم المتحد منذ إنشائها، وقد نصت على ذلك ديباجة الميثاق العالمي لحقوق الإنسان وعدد من المواد وهي تحدد مقاصد منظمة الأمم المتحدة وا إعمال هيئاتها الرئيسية. فقد تعهدت الدول الأعضاء على التعاون مع المنظمة لتعزيز احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية للناسجميعاً، والتشجيع على ذلك إطلاقاً بلا تمييز بسبب الجنس أو اللغة أو الدين، ولا تفريق بين الرجال والنساء. ومذ إنشاء المنظمة عام 1945م وهي تنشط في تنظيم موضوعات حقوق الإنسان في إعلانات دولية ومواثيق توقع عليها الدول وتلتزم بهافضلاً عن مراقبة هذه الدول في تطبيق واحترامهذه الإعلانات والمواثيق وا إدانتها إذا ما ثبت الإخلال بها(Report, 2005).

حدد ميثاق الأمم المتحدة دور كل هيئة رئيسية للمنظمةفي النشاط المتعلق بحقوق الإنسان تنظيماً ومتابعة ومراقبة، وكانت الجمعية العامة والمجلس الاقتصاديوالاجتماعيصاحبي النصيب الأوفر في هذا المجال وهي كما يلي:

الجمعية العامة:

نصت المادة (13) من ميثاق الأمم المتحدة على أن إحدى وظائف الأمم المتحدة تتمثل في وضع دراسات وتقديم توصيات بقصد " إنماء التعاون الدوليفي الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتعليمية والصحية والإعانات على تحقيق حقوق الإنسان والحريات الأساسية للناس كافة بلا تمييز بينهم في الجنس او اللغة أو الدين ولا تفريق بين الرجال والنساء(ناصر، 2006 ، 30).

وقد نهضت الجمعية العامة لهذه المهمة بكفاءة، إذ أصدرت الإعلان العالمي لحقوق الإنسان عام 1948م ليكون نموذجاً لكل الدول في التعامل بين الحكومات والإنسان، ولقد كان له تأثير كبير عند صياغة مختلف الدساتير الوطنية،ومازال الإعلان ملهماً وهادياً في مجال تنظيم حقوق الإنسان دولياً ووطنياً . وتبع صدور الإعلان العالمي إقرار الجمعية العامة للعديد من الاتفاقيات الدولية التي تضمنت نصوصاً واضحةفي حقوق الإنسان تلتزم بها الدول من خلال التوقيع والتصديق على تلك الاتفاقياتالتي منها على سبيل المثال لا الحصر:

- العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية لعام1966م.
- العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية لعام 1966م.
- اتفاقية مناهضة التعذيب لعام 1984م(الشافعى بشير ،2009، 68).

وعدد كبير أخر من الإعلانات والمواثيق الدولية لحقوق الإنسان كان الفضل فيابرازها إلى حيز الوجود يرجع إلى الجمعية العامة للأمم المتحدة ولجانها المختصة بإعداد الدراسات ومشاريع الصكوك الدولية عن حقوق الإنسان(أميريوسف، 2007، 49).

ولم تكتفى الجمعية العامةبمهمة الدراسة والبحث وا عداد مشروعات الإعلانات الدولية والمواثيق الدولية وا قرارها دولياً ، وا نما ممارسة مهمة الرقابة الدولية على تطبيق واحترام هذه الإعلانات والمواثيق وهيفي ذلك تنظر فيأي موضوعات تتعلق بحقوق الإنسان يعرضها عليها المجلس الاقتصاديوالاجتماعي أو هيئة رئيسية أخرى من هيئات المنظمة، أو تعرضها الدول الأعضاء او الامين العام للمنظمة(الشافعى بشير ،2009 ، 80).

قد أنشأت الجمعية العديد من هيئات رقابة حقوق الإنسان ضمن نصوص الاتفاقيات الدولية التي أعدتها وأصدرتها ووقعت عليها الدول، كما إنشات الجمعية العامة لجاناً فرعية تابعة لها مباشرة تتولى من خلالها وبواسطتها مراقبة تنفيذ بنود حقوق الإنسان والشعوب، ومن هذه اللجان:

- اللجنة الخاصة المعنية بحالة تنفيذ إعلان منح الاستقلال للبلدان والشعوب المستعمرة والمعروفة باسم اللجنة الخاصة المعنية بإنهاء الاستعمار.
- مجلس الأمم المتحدة لناميبيا.

- اللجنة الخاصة لمناهضة الفصل العنصري.
- اللجنة الخاصة المعنية بالتحقيق في الممارسات الإسرائيلية التي تمس حقوق الإنسان لسكان الأرض المحتلة(حسن، 2008 ، 123).

قد كانت هذه اللجان هي الأدوات العملية للجمعية العامة في متابعة ومراقبة وتنفيذ المهام المتعلقة بحقوق الإنسان والشعوب. كل في حدود المهمة المكلف بها ومنها الآتي:

المجلس الاقتصاديوالاجتماعي وهيئاته الفرعية:

هو مركز الاهتمامالأساسي بحقوق الإنسان، إذ يختص بتقديم توصيات فيما يتعلق بإشاعة احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية ومراعاتها. ويعد مشاريع اتفاقيات لتعرض على الجمعية العامة، ويدعو إلى عقد مؤتمرات بشأن مسائل حقوق الإنسان، ويضع مع الدول ومع الوكالات الدولية المتخصصة ما يلزم من الترتيبات كي تمده بتقارير عن الخطوات التياتخذتها لتنفيذ توصيات الجمعية العامة في مسائل حقوق الإنسان، ويبلغ الجمعية العامة ملاحظاته على هذه التقارير(Hageman W.2006).

لجنة حقوق الإنسان: United Nations Commission On Human Rights

في عام 1946 م خطا المجلس خطوة هامة في آلية حماية حقوق الإنسان، إذ نشأة لجنة حقوق الإنسان الهامة المتمركزة في جنيف والتي تعتبر بحق محور الاهتمام والرقابة وآلية تنفيذ واحترام حقوق الإنسان باسم الأمم المتحدة. وتتشكل هذه اللجنة من ممثلي ثلاث وخمسين دولة يجرى انتخابهم لمدة ثلاثة أعوام، وتجتمع اللجنة كل عام لمدة ستة أسابيع، وتعمل في إطار النظام الداخلي للجان الفنية التابعة للمجلس الاقتصاديوالاجتماعي بوصفها الهيئة الرئيسية التيتعالج مسائل حقوق الإنسان منذ مرحلة الدراسة و الإعداد حتى مرحلة التنفيذ ومتابعة التنفيذ(أميريوسف، 2007، 60).

أنشأت اللجنة بدورها " اللجنة الفرعية لمنع التمييز وحماية الأقليات في عام 1947م وفى عام 1970م خطا المجلس الاقتصاديوالاجتماعي خطوة هامة أخرى بتخويل الأفراد والجماعات حق تقديم الشكاوى والبلاغات لأمين عام الأمم المتحدة بمقتضى قراره الشهير رقم **1503**.لأن المجلس الاقتصاديوالاجتماعي هو محور الشئون الاجتماعية والاقتصادية للأمم المتحدة بما تشمله من حقوق الإنسان والشعوب، فقط توصل بطريق مباشر وغير مباشر إلى إنشاء فرق عمل ومقررين خاصين بمسائل معينة لحقوق الإنسان لمتابعة ومراقبة تنفيذها(إبراهيم وآخرون، 2005، 210).

مجلس الأمم المتحدة لحقوق الإنسان: UN Human Right Council

حل محل لجنة حقوق الإنسان لتحقيق مزيد من الفعالية في حماية تلك الحقوق. وكانت نشأته بقرار من الجمعية العامة للأمم المتحدة في 15 مارس 2006م. ويتكون من سبع وأربعين دولة تختارها الجمعية العامة بالأغلبية المطلقة لجميع أعضائها. ومدة العضوية ثلاث سنوات يمكن تجديدها لمدة وأحدة اخرى فقط (وائل علام، 1999 ، 97).

تحقيقاً للعدالة في توزيع المقاعد بين المجموعات الإقليمية المختلفة،فقد تقررالاختيار طبقاً للمجموعات التالية(Report, 2006,2):

(13) لمجموعة الدول الإفريقية.

(13) لمجموعة الدول الأسيوية.

(6) لمجموعة دول أوروبا.

(8) لمجموعة دول أمريكيا اللاتينية والكاريبي.

(7) لمجموعة دول أوروبا الغربية وغيرها من الدول.

وتتعهد الدولالتي ترشح نفسها لعضوية المجلس بالتعاون معه لتحقيق أعلى مستويات الحماية لحقوق الإنسان والحريات الأساسية في داخلها وفى سائر أنحاء العالموا إذا اخلت بهذا التعهد فإنها تتعرض لإيقاف عضويتها بقرار يصدر من الجمعية العامة بأغلبيةثلثي أعضائه(نبيل حسن،2008 ، 123).

مقر المجلس في جنيف.ويعقد ثلاثة دورات سنوية عادية سنوياً لا تقل عن عشر أسابيع، ويمكن عقد اجتماعات خاصة عند الضرورة بناءاً على طلب أحد أعضاء المجلس مع تأييد ثلث الأعضاء ويعمل المجلس من خلال مجموعات عمل لتلقى شكاوى الدول والأفراد وبحثها وتقديم توصياتها للمجلس لإصدار قراره(نبيل إبراهيم،2005 ، 23).

فقد أستمر مجلس حقوق الإنسان في العمل بذلك القرار وتلقى شكاوى الأفراد عن الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان والحريات الأساسية. وترسل الشكاوى على العنوان التالي:

Human Rights Council and Treaties Division

Complaint Procedure

OHCHR- UNOG

1211 Geneva 10 .Switzerland

Fax: (4122) 9179011

E-mail: CP@ohchr.org

أمانة الأمم المتحدة:(مركز الأمم المتحدة لحقوق الإنسان الذي أصبح: المفوضية السامية لحقوق الإنسان

Office of the High Commissioner for Human Rights "OHCHR

لأمانة الأمم المتحدة دور ونشاط بارز كآلية من آليات إعداد مواثيق حقوق الإنسان ومتابعة تنفيذها، وتلقى الشكاوى والبلاغات بشأنالانتهاكاتواتخاذتدابير وا إجراءات للحماية، وبذل جهود الوساطة والخدمات الودية لكفالة احترام حقوق الإنسان(وسيم الأحمد،2001 ، 75).

وللأمانة العامة للأمم المتحدة مركز خاص لحقوق الإنسان في جنيف بسويسرا تحت إشراف أمين عام مساعد لحقوق الإنسان (أصبح المفوض السامي لحقوق الإنسان منذ عام 1993م)، فضلاً عن مكتب يمثل امتدادا للمركز في نيويورك حيث المقر الرئيسي للأمين العام(سعدالله،2003 ، 91).

يقوم مركز حقوق الإنسان بنشاط رئيسيفي مساعدة الجمعية العامة والمجلس الاقتصاديوالاجتماعي، ومجلس حقوق الإنسان في كل ما يتعلق بالتحضير للإعلانات ومواثيق حقوق الإنسان والقيام بالأعمال الإدارية في منظومة آلية حقوق الإنسان والاتصال بالبعثات الدائمة للدول الأعضاء بالمقر الرئيسي للمنظمة فينيويورك في كل ما يتعلق بتنفيذ إعلانات ومواثيق حقوق الإنسان، وتنفيذ مهام الأمين المساعد للأمم المتحدة (المفوضالسامي). وتحال الشكاوى المقدمة من الأفراد والجماعات إلى مركز حقوق الإنسان (OHCHR)في جنيف حيث يوجهها للمختصين ببحثها ومتابعتهاولدى المركز أقسام وا إدارات للقيام بخدمة حقوق الإنسان**(**مجموعة صكوك دولية، 1993**).**

الهيئاتالرئيسية الأخرى للأمم المتحدة:

وبالطبع فإن لمجلس الأمن دوراً هاماً في تطبيق العقوبات على الدول التيتنتهك أحكام الميثاق وقواعد حقوق الإنسان والشعوب. كما ان لمجلس الأمن الوصاية ومحكمة العدل الدولية دورهما في كفالة تطبيق واحترام أحكام الميثاق في حقوق الإنسان والشعوب(راقيدب،1993، 119).

2) **الهيئات الدولية المشكلة طبقاً لاتفاقيات حقوق الإنسان الدولية:**

الاتفاقيات الدولية الرئيسية لحقوق الإنسان قد تكفلت بإنشاء لجان خاصة بها لمتابعة تنفيذ الاتفاقيات مع اعتبار مركز حقوق الإنسان في جنيف هو المقر الإداريوالفني لهذه اللجان والتي نذكر منها:

اللجنة المعنية بحقوق الإنسان:Human Right Committee

إنشات بمقتضى المادة (18) من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية لعام 1966م،وتتألف من ثمانية عشر عضواً مشهوداً لهم بالاختصاصفي ميدان حقوق الإنسان،وتنتخبهم الدول الأطراف في العهد الدولي بين مواطنيها. ويكون أعضاء اللجنة لمدة أربع سنوات. وهذه اللجنة تعتبر إحدى آليات حقوق الإنسان، إذ تحددت

وظيفتها في المواد (40 – 45) بالعهد الدولي. حيث تتولى دراسة التقارير التي تقدمها الدول لتنفيذها بنود حقوق الإنسان بالعهد الدولي، وتناقش مندوبي الدول في مدى تنفيذها لنصوص العهد الدولي. فهي جهة متابعة ورقابية على الدول فيذلك، وتحدد في هذا الشأن تقارير مشفوعة بما يناسب من تعليقاتها وترسلها إلى الدول الأطراف في العهد. كما ان اللجنة تقوم بمهام معينة لتسوية المنازعات فيما بين الدول الأطراف بالعهد تتعلق بتنفيذ بنود حقوق الإنسان. ويمكن للجنة أن تشكل قيمة توفيق لهذا القرض وتقدم مساعيها الحميدة للدول الأطراف في النزاع وصولاً إلى حل ودي بشأن تطبيق بنود حقوق الإنسان الواردةفي العهد الدولي، وتعقد اللجنة المعنية بحقوق الإنسان إعادة ثلاثة دورات سنوية وتقدم تقاريرها سنوياً إلى الجمعية العامة للأمم المتحدة من خلال المجلس الاقتصاديوالاجتماعي(www.achrs.org,2012).

اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية:

أنشأها المجلس الاقتصاديوالاجتماعي عام 1985م وتتألفمن ثمانية عشر خبيراً معروفين بتخصصهم في ميدان حقوق الإنسان تقترح أسمائهم الدول الأعضاء في العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وينتخب المجلس من بينهم 18خبيراً لمدة أربعة سنوات، وتعقد اللجنة دورة سنوية بمركز الأمم المتحدة لحقوق الإنسان في جنيف. وتتولى هذه اللجنة الوظائف المتصلة بتنفيذ العهد الدولي(UN,5 October 2007)

لجنة مناهضة التعذيب: Committee Against Torture:

نشأة عام 1987م تنفيذاً للمادة 17 من اتفاقية مناهضة التعذيب وغيرها من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة(وسيم الأحمد، 2001، 219).

لجنة القضاء على التمييز العنصري:

نشأت عام 1970م وفقاً للمادة الثامنة من الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري، وتتكون من ثمانية عشر خبيراً تنتخبهم الدول الأطراف فيالاتفاقية من بين مواطنيها لمدت أربعة سنوات حيث يخدمون بصفتهم الشخصية. ويمكن لهذه اللجنة أن تنشئ هيئة توفيق تقدم مساعيها الحميدة للدول الأطراف فيأي نزاع يتعلق بتطبيق الاتفاقية بغية الوصول إلى تسوية ودية على أساس احترامالاتفاقية، وتقدم هذه الهيئة تقاريرها إلى اللجنة مع توصياتها لتسويةالنزاع ودياً . وقد قامت اللجنة بدور هام للشعوب الخاضعة للتمييز العنصري وكرست جانباً هاماً من مجهودها للشعوب الإفريقية التي تناضل النظرة الاستعمارية والعنصرية(لورا تايتاز ،بريغمان،2006،37).

لجنة القضاء على التمييز ضد المرأة:

نشأت عام 1982م تنفيذاً للمادة (17) من اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، وتتكون من ثلاثة وعشرين خبيراً في الميدان المشمول بالاتفاقية تنتخبهم الدول الأعضاء لمدت أربعة سنوات، وتعقد اللجنة دورة وأحدة سنوياً في فيينا أو نيويورك. وتمثل المهمة الأساسية للجنة في النظر في التقدم المحرز فيتنفيذ

الاتفاقيـة، وتقـدم اللجنـة تقريـراً عـن نشـاطها سـنوياً إلـى الجمعيـة العامـة عـن طريـق المجلـس الاقتصاديوالاجتماعي(أحمد سعيد،2002 ،301).

اللجنة المعنية بحقوق الطفل:

نشأت تنفيذاً للمادة (43) من اتفاقية حقوق الطفل التياعتمدتها الجمعية العامة في 20 نوفمبر 1989م. ودخلت دور النفاذ في 2 سبتمبر 1990 م، وتتكون اللجنة من عشرة خبراء تنتخبهم الدول الأعضاء لمدة أربعة سنوات، وتختص اللجنة بالنظر في التقارير التي تقدمها الدول الأعضاء في التدابير التياتخذتها تنفيذاً للاتفاقية، ويجوز للجنة أن تطلب من الدول معلومات إضافية ذات صلة بتنفيذ الاتفاقية. وتجتمع مرة كل سنة وتقدم تقاريرها للجمعية العامة كل سنتين للمجلس الاقتصاديوالاجتماعي. وتضمن اللجنة تقاريرها ما تراه من اقتراحات وتوصيات تنفيذاً للاتفاقية(لورا تايتاز ،بريغمان،2006،75).

فرق عمل ومقررين خاصين: Special Rapporteurs:

توجد فرق عمل ومقررين خاصين قد عينوا لتنفيذ مهمة محددة في منظومة آلية تطبيق بنود حقوق الإنسان مثل الفريق الثلاثي المنشأ بموجب الاتفاقية الدولية لقمع جريمة الفصل العنصري والمعاقبة فيها، ويقدم تقاريره إلى لجنة حقوق الإنسان فيجنيف والفر يق المعنى بحالات الاختفاءالقهري، والمقرر الخاص المعنى بحالة الإعدام التعسفي او بمحاكمة مقتضيه، والمقرر الخاص لمناهضةالتعذيب(www.ohchr.org).

3) **المنظمات الدولية المتخصصة:**

تحظى مسائل حقوق الإنسان باهتمام خاص بجانب مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين وأربعة منظمات دولية متخصصة تابعة للأمم المتحدة،وهي منظمة العمل الدولية،واليونسكو، ومنظمة الصحة العالمية، ومنظمة الاغذية والزراعية(فوزي ، خليل ،1999 ، 17).

فمفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين مهمتها توفير الحماية الدولية للاجئين وما أكثرهم في مختلف أنحاء العالم. وتضع منظمة العمل الدولية معايير دولية لحماية العمال، ويمكن تقديم شكاوى لهذه المنظمة من الحكومات والنقابات والوفود الممثلة في مؤتمرات المنظمة. أما فيما يخص منظمة التربية والتعليم والثقافة (اليونسكو)، فإن للأفراد حق تقديم شكاوى من انتهاكاتحقوقهم طبقاً لقرارالمكتب التنفيذيفي عام 1976م ولائحةإجرائيةفي عام 1978م. وتذهب جهود منظمة الأغذية والزراعة إلى العمل لتوفير المواد الغذائية وقهر الجوع والمرض والأوبئة(نبيل،2005، 51).

المنظمات الدولية المتخصصة في منظومة الأمم المتحدة تقوم بدورها المتميز في مجال تخصصها كآلة من آليات تطبيق وتنفيذ معايير حقوق الإنسان في الإعاشة والعمل والتعليم والصحة(مفوضية اللاجئين،1979).

4) المنظمات الدولية غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني:

يوجدعدد هائل من منظمات المجتمع المدني المهتمة بحقوق الإنسان والمدافعة عنه بصفة مجردة دون تحيز لشعب او لعنصر أو دين أو أي عامل أخر من عوامل التمييز بين البشر**(**اللجنة الدولية ، 2003**)**.

تقوم هذه المنظمات على الصعيد الدولي والصعيد الوطنيللتصدي لانتهاكات حقوق الإنسان، وتتلقى شكاوى الأفراد والجماعات والتحقق من وقائعها وأدلتها ونشرها في نشرات دورية وغير دورية، وحث السلطات على تحرير المعتقلين السياسيينوإيقاف التعذيب والممارسات غير الإنسانية وا يقاف إجراءات الإعدام التعسفي(الدليل العربى، 2005 ، 115).

تشكل هذه المنظمات لجان لتقصى الحقائق في أماكن انتهاك حقوق الإنسان لتخرج تقاريرها معبرة عن الحقائق ونشرها على نطاق وأسع وتطلب من الأفراد مؤازرة المضطهدين والمظلومين بسبب انتهاكات حقوقهم الإنسانية. وكثيراً ما تفيد حملات هذه المنظمات في إطلاق صراح المعتقلين تعسفاً وا يقاف تعذيب المعذبين ومنع أزاهق أرواح المهددين بالإعدام التعسفي. ولهذا فالاهتمام بنشاط هذه المنظمات يساعد على إيقاف انتهاك حقوق الإنسان، وقد أثمرت هذه التدخلات في تحقيق نتائج إيجابية في كثير من البلاد وكثير من الحالات(عوض ،2008 ، 45). ومن هذه المنظمات الهامة نذكر:

منظمة العفو الدولية :International

مقرها لندن، وتتدخل بصورة فورية للمطالبة بإيقاف انتهاكات حقوق الإنسان في مختلف الدول. وهي منظمة مستقلة عن جميع الحكومات أو الانتماءات السياسية أو المعتقدات الدينية، وتسعى المنظمة دائما إلى الإفراج عن سجناء الرأي الذين يعتقلون بسبب عقائدهم أو لونهم أو جنسهم أو أصلهمالعرقي او لغتهم أودينهم، شرط ألا يستخدموا العنف أو يحرضوا على استخدامه(التاوتى و أخرون، 2005 ، 67).

تعمل المنظمة من اجل إتاحة محاكمات عادلة وعاجلة لجميع السجناء السياسيين. وهي تعارض عقوبة الإعدام والتعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية او اللاإنسانية أو المهينة بالنسبة لجميع السجناء دون تحفظ. وتتقيد منظمة العفو الدولية بمبدأ التجرد وعدم التمييز فهيلا تؤيد ولا تعارض أراء السجناء الذين تسعى لحماية حقوقهم، بل إن اهتمامها يتركز فقط على حماية حقوق الإنسان في كل قضية تتولاها بغض النظر عن ايدولوجية الحكومة المعنية أو أراء الضحايا ومعتقداتهم(أحمد جوهر1987 ، 16).

للمنظمة أعضاء ناشطون يتجاوزون المليون عضو في أكثر من 150بلداً أو إقليماً في جميع أنحاء العالم وترتبط المنظمة بعلاقات رسمية مع المجلس الاقتصاديوالاجتماعي التابع للأمم المتحدة واليونسكو ومجلس أوروبا ومنظمة الدول الأمريكية ومنظمة الوحدة الإفريقية(هينز ،2007، 203).

منظمة مراقبة حقوق الإنسان: Human Rights Watch

مقرها نيويوركفي الولايات المتحدة الامريكية،وهي منظمة غير حكومة مهمتها مراقبة أحوال حقوق الإنسان في مختلف أنحاء العالموا يفاد لجان تقصى حقائق ونشر تقارير بنتائج أبحاثها وتحقيقاتها بقصد إثبات انتهاكات حقوق الإنسان وا دانتها والعمل على تنمية احترام المستويات المقررة دولياً لحقوق الإنسان، وقد أنشأت هذه المنظمة قسماً للشرق الأوسط وشمال إفريقيا عام 1989م. وتلقت بلاغات وشكاوى عن انتهاكات حقوق الإنسان في السودان ومصر ودول عربيةوا فريقية أخرى، وأوفدت لجان تقصى الحقائق إلى تلك الدول، حيث أجريت تحقيقات ومقابلات واسعة النطاق مع ضحايا الاعتقالات والتعذيب وأهاليالمختفين(مصطفي ،2005، 117).

لجنة المحامين لحقوق الإنسان: Lawers Committee For Human Rights

مقرها نيويورك في الولايات المتحدة الأمريكية، وتتعاون في نشر انتهاكات حقوق الإنسان والمطالبة باحترام حرياتو حقوق الإنسان فيأيمكان،بالإفراج على المعتقلين السياسيينوا يقاف التعذيب والمعاملة اللاإنسانية، والالتزام بقواعد حقوق الإنسان في المواثيق الدولية(عوض النور1999 ، 97).

المنظمة العالمية لمناهضة التعذيب: Organization Mondale Comtre La Torture (OMCT-SoS Torture)

مقرها جنيف بسويسرا، وتتلقى بلاغات عن التعذيب وتعيد إبلاغها على نطاق وأسع للمنظمات الدولية المهتمة بحقوق الإنسان ونشرها فينشراتها وتصدر نداءات لإيقاف التعذيب والمعاملة اللاإنسانية وا يقاف إجراءات الإعدام التعسفيوا خبار المختفين قهرياً أو حجز السياسيين بمستشفيات الأمراض العقلية ... الخ. كما تعاون المنظمة المقهورين سياسياً الذين لم يعودا يطيقون حياتهم في بلادهم بسبب القهر السياسي العام من ناحية و الخاص بهم من ناحية أخرى، ويرغبون في مغادرة البلاد ولا يملكون قيمة تذكرة السفر أو تأشيرات دخول في دول أخرى وعندئذ تقدم هذه المنظمة مساعدتها المالية والإدارية بصفة عاجلة، وتوفر للضحية تذكرة الطائرة وتأشيرة الدخول في الدولة التي يريد أن يلجأ إليها(موسى،2002، 80).

مركزبحوث التعذيب وا عادة تأهيل ضحايا التعذيب: The Rehabilitation and Research Centre For Torture Victims (RCT)

المركز الدولي لإعادة تأهيل ضحايا التعذيب(RCT)ومقرالمركز في كوبنهاجن عاصمة الدنمارك. وقد أنشاء المركزعام 1982م كمنظمة إنسانية غير سياسية لمساعدة ضحايا التعذيبوتأهيلهم نفسياً وعضوياً للعودة إلى الحياة الاجتماعية وقد شفوا من الأثار العضوية والنفسية للتعذيب. كما يقوم بنفس المهمة لأسرهم الذين لحقتهم أثارالتعذيب. وفضلاً عن ذلك فإن المركز يقوم بتوعية الأطباء الدنماركييننفي مجال فحص وعلاج ضحايا التعذيب وعمل بحوث ونشرها عن التعذيب وأثاره(التاوتى وأخرون، 2005 ، 214)

فى عام 1988م إنشاء المركزالمجلس الدولي لضحايا التعذيب International Rehapiltion Council For Torture Victimsكمجمع لمراكز إعادة تأهيل ضحايا التعذيب في العالم، حيث يعقد مؤتمرات وندوات دولية لنلرس نشاط هذه المراكز وا إجراء حوار حول جهود مقاومة التعذيب وعلاج ضحاياه ونشر ودعم وترقية وسائل تعليم وتدريب المهن الطبية وغيرها في المجال الاجتماعيوالقانونيوالأدبي ممن يهتمون بمقاومة التعذيب كما يصدر المركز نشرات عن ممارسة التعذيب في مختلف أنحاء العالم(عوض النور1999 ، 105).

المنظمة العربية لحقوق الإنسان:

مقرها القاهرة، لقد تأسست عام 1983م كمنظمة غير حكومية للدفاع عن حقوق الإنسان في الوطن العربي، وتتمتع بالصفةالاستشارية بالمجلس الاقتصاديوالاجتماعيبالأمم المتحدة(الدليل العربى، 2005 ، 120).

للمنظمة فرع مصريباسم المنظمة المصرية لحقوق الإنسان، وتتولى المنظمة وفروعها مراقبة حقوق الإنسان في الوطن العربي ومصر خاصة، ونشر إجراءات وتقارير مخاطبة السلطات من اجل إيقاف انتهاكات حقوق الإنسانراقيدب، غنيم 1993، 12).

المبحثالأول

أجهزة الرقابة لحماية حقوق الإنسانفي أوروبا و أمريكا

تمهيد:

يتناول هذا المبحث بصورة موجزة مواثيق حقوق الأنسان في أوربا، إمريكا، وتشمل بدورها مواثيق عامة وخاصة، وينحصر تطبيق هذه المواثيق بنوعيها في دائرة إقليم معين، وعادة ما يكون في ظل منظمة دولية إقليميةو أبرمت عدة مواثيق دولية لحقوق الإنسان في إطار المنظمات الدولية العالمية، بجانب آلياتها وأجهزتها الرقابية وهي على النحو التالي:

أولاً :في أوروبا:

1- **الميثاق العام**:في نوفمبر 1950 م وقعت دول مجلس أوروبا على الاتفاقية الأوروبية لحماية حقوق الإنسان وحرياته الأساسية ودخلت حيز النفاذ في 3 ديسمبر 1953 م حيث تلتزم بها الدول الأعضاء. وهي سبعة وأربعون دولة في عام 2007(الدليل العربي، 2005، 449).

تمثل هذه الاتفاقية الميثاق العام لحقوق الإنسان في غرب أوروبا ويفصح تطبيقها خلال الخمسة سنة الماضية عن عظمتها كقانون دوليوضعي لا نجد له مثيلاً منذ الحرب العالمية الثانية وحتى اليوم، إذ ليست العبرة بعظمة النصوص فيأيقانونوا إنما بجدية التطبيق وأمانة الاحترام لروح النص ومعناه. وهذا ما فعله وفعلته الدول الأوروبية الأعضاء فيالاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (باستثناءتركيا، ومع بعض التحفظات فياسبانيا والبرتقال) إذ انها أثبتت عملياَ انها تقول ما تفعل وتفعل ما تقول بخلاف دول عديدة تفعل عكس ما تقوله في مجالات حقوق الإنسان ومرجع الجدية في التعامل مع الإنسان فيأوروبا الغربية أساساً يتمثل في الرغبة في عدم عودة اوروبا إلى ما كانت عليه قبل الحرب العالمية الثانية(صفاء الدين ، 2005، 37).

حيث سادت الدكتاتوريةفي بعض دولها وأهدرت حقوق الإنسان،وكان ذلك سبباً رئيسياً من بين أسباب اندلاع الحرب العالمية الثانية عام 1939م وحتى 1945م مخلفة وراءها دماراً وخراباً أفاق الحكومات والشعوب الأوروبية على الحقيقة الازلية الهامة،وهي ان الإنسان هو أساس كل شيءفيالمجتمع الوطنيوالدوليو هو أساس الإنتاج والرفاهية والعدل والامن والسلام، وان تمتع الإنسان بحقوقه وحرياته الأساسية يعتبر ركيزة لا غنى عنها لمجتمع دولي أو وطني ينشد تحقيق هذه الآمال(محسن،2008، 19).

الإنسان لا يطيبالحرية العامة وحدها وا إنما يحتاج فضلاً عن ذلك إلى الرفاهية الاجتماعية وما تكفله من حقوق اقتصادية واجتماعية، فقد إنشات دول أوروبا الغربية الجماعة الاوربية European Community بمعاهدتين باريس عام 1951 م وروما 1957م (والتي تحولت إلى الاتحادالأوروبي) وقد حققت هذه الجماعة الأماني الأوروبية في الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية إلى جانب الحقوق والحريات الإنسانية التي كفلتها الاتفاقية الاوروبية لحقوق الإنسان(أحمد وعدنان ،2002، 218).

الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان وبروتكولاتها تعتبر بمثابة التنظيم الشامل لحماية الحقوق الإنسانية، ولكنها ليست التنظيم الكامل لها. إذ تكملها العديد من الاتفاقياتالأوروبية المنعقدة في ظل مجلس أوروبا لتنظيم مجالات محددة من الحقوق، مثل الميثاق الاجتماعي الأوروبي المبرم في تورينو بإيطاليافي 18 اكتوبر عام 1961م، والاتفاقية الأوروبية لمنع التعذيب والمعاملة والعقوبة غير الإنسانية او المهينة المبرمة في ستراسبورج في 26/ نوفمبر 1987م فضلاً عن سلسلة طويلة من الحقوق الاقتصادية والاجتماعية تكفلها اتفاقيات باريس عام 1951 م وروما عام 1957م المنشئة للجماعة الأوروبية والمنظمة لها، ويمكن إجمال الحقوق والحريات الأساسية للإنسان المكفولة بالاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان وبروتكولاتها فيما يلى:

الحق في الحياة ، الحق في الحرية والامان ، الحق في قضاء عادل، الحق في احترام الحياة الخاصة والأسرية والمسكن والمراسلات، الحق في حرية الفكر والعقيدة والديانة، الحق في حرية التعبير، الحق في حرية الاجتماع وتكوين الجمعيات، بما في ذلك الحق فيالانضمام إلى النقابات، الحق في التزوج وتكوين أسرة ، المساواة في الحقوق والواجبات بين الزوجين، الحق في الملكية، الحقوق المتعلقة بالتعليم الحقوقالانتخابية، الحق في التنقل واختيار محل الاقامة ، الحق في ترك أي بلد ، بما في ذلك بلده، منع التعذيب والعقوبات أو المعاملة غير الإنسانية أو المهينة، منع عقوبة الإعدام ، منع الرق والعبودية والعمل الشاق، عدم رجعية القوانين العقابية، عدم طرد أو ترحيل الرعايا، عدم الطرد الجماعي للأجانب(خالد 2007-2008 ، 55).

هذه الحقوق جميعها تعتبر ملكاً للأسرة الأوروبية في مجموعها، وتعتبر من النظام العام الأوروبي بحيث يحق لأي دولة أوروبية عضو في الاتفاقية أن تتهم دولة أوروبية أخرى بانتهاك حقوق الإنسان حتى ولو لم يكن للدولة الأولى أيرعاياانتهكت حقوقهم. فالديمقراطية والحقوق الإنسانية حق للجميع ومسئولية الجميع في الدول الأوروبية الأعضاء ويمكن إثارة مسئولية أي حكومة أوروبية امام أجهزة الرقابة الأوروبية من جانب أي حكومة أوروبية اخرى، بل ويمكن إثارة مسئولية الحكومة الأوربية من جانب الفرد الذي يعيش في الدولة الأوروبية حتى ولو لم يكن من رعاياها. وتثبت سجلات وقرارات وأحكام اللجنة الأوروبية والمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان في ستراسبورج هذه المعاني العظيمة خلال عشرات السنوات الماضية، ولهذا فإن ما ذكرته في الحديث عن عظمة قانون حقوق الإنسان الأوروبيليس إلا تقريراً لواقع دون مبالغة(التاوتى و أخرون، 2005).

ثانياً :فيأمريكيا:

الوثائق العامة: تجد حقوق الإنسان مصدرها القانونيالدوليالوضعيفي وثيقتين أمريكيتين أساسيتين هما:

1)ميثاق بوجوتا للعام 1948م المنشئ لمنظمة الدول الأمريكية وتعديلاته خاصة تعديلات عام 1967 م في بيونس أيرس.

2) الاتفاقيةالأمريكية لحقوق الإنسان لعام 1969م

وقد تم التوقيع على ميثاق بوجوتا في 30/ ابريل 1948م ودخل دور النفاذ في 13/ ديسمبر عام 1951م ليكون دستور منظمة الدول الأمريكيةالتياتسعت عضويتها لتشمل حالياً خمساً وثلاثين دولة(هينز،2007 ،30).

ولم يتضمن الميثاق في البداية نصوصاً تفصيلية لحقوقالإنسان،وا ٍنما مجرد إشارة لهذه الحقوق في الديباجة ثم في المادتين الثالثة، والسادسة عشر. وبعض العبارات عن ضرورة انتهاج الحكم النيابيالديمقراطي. والعدالة والحرية، كما أن الإعلان الأمريكي لحقوق وواجبات الإنسان الصادر مع ميثاق بوجوتا عام 1948م لم تكن له الصفة القانونية الوضعية حتى تلتزم به الدول(علي شكري 2002، 19).

لهذا نشطت أجهزة منظمة الدول الأمريكية لتفعيل ما فعلته أجهزة منظمة مجلس أوروبا في مجال حقوق الإنسان(فريدمان، روبرت،1994).

ففي عام 1959م قرر مجلس وزراء خارجية الدول الأمريكية إنشاء اللجنة الأمريكية لحقوق الإنسان، وأقر نظامها فياجتماعهالتاليفي (مايو ويونيو 1960م)وعهد إلى اللجنة بالعمل على ترقية احترام حقوق الإنسان كما وردت في الإعلان الأمريكي لحقوق الإنسان وواجباته. وفى نوفمبر 1965م قرر الجهاز الاول فيالمنظمة، وهو المؤتمر الأمريكيالذي أخذ أسم الجمعية العامة للمنظمة قرر توسيع نطاق اختصاصات اللجنة بحيث تمتد إلى الرقابة والإشراف على احترام حقوق الإنسان من جانب الحكومات، وأن تقدم اللجنة تقريراً سنوياً عن أعمالها إلى الجمعية العامة للمنظمة أو إلى مجلس وزراء الخارجية(سعد الدين، 2000، 107).

وفى عام 1967م أدخلت تعديلات موسعة على ميثاق بوجوتا، حيث صارت اللجنة أحد أجهزة المنظمة، كما أدخلت نصوص تتضمن مستويات لحقوق الإنسان الاقتصادية والاجتماعية والتربوية والعلمية والثقافية (المواد من 29 -إلى-48)وهي مستويات تتعهد حكومات منظمة الدول الأمريكية بالعمل على بلوغها لرفع مستوى مواطنيهافي تلك المجالات الإنسانية(تقرير السياسة الخارجية 2002، 44، 57).

ذلك كله لم يكن كافياً في مجال حقوق الإنسان. وبصفة خاصة بعد وضع الاتفاقية الاوروبية لحقوق الإنسان عام 1950م وبدء تنفيذها عام 1953م. إلى جانب انتهاء الأمم المتحدة من إقرار العهدين الدوليين للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والمدنية والسياسية عام 1966م. لذلك فقد أسرعت أجهزة منظمة الدول الأمر يكيةفي خطوات إعداد اتفاقيةأمريكية لحقوق الإنسان على نمط الاتفاقية الاوروبية(أبو الوفا، 2008، 20).

عام 1959م عهد مجلس وزراء المنظمة إلى اللجنة القانونيةالأمريكية بإعداد مشروع اتفاقيةأمريكية لحقوق الإنسان(فريدمان، روبرت،1994، 117).

قد تم إعداد المشروع إلى جانب مشروعات أخرى قدمتها بعض الدول الأمريكيةو مشروع قدمته اللجنة الأمريكية لحقوق الإنسان،عرضت هذه المشروعات على الدول الأعضاء لإبداء ملاحظاتها، ومن ثم قام مجلس المنظمة بدعوة لمؤتمر متخصص للدول الأمريكية، عقد في سان جوزية عاصمة كوستاريكا في الفترة

من7 إلى 22 نوفمبر1969م،وانتهى إلى إقرار الاتفاقيةالأمريكية لحقوق الإنسان،و التي دخلت دور التنفيذ في 18 يوليو 1978م وأصبحتقانوناً دولياً أمريكيا تلتزم به الدول التي صادقت عليه(البروتكوول:2000 : 22 ،187 ، 194).

تضمنت الاتفاقيةأثني وثامنين مادة (82) مادة،تصدرها تعهد الدول الأعضاء باحترام الحقوق والحريات المنصوص عليها،وأن تتخذ كافة الإجراءات من التشريعات وغيرها من التدابير الكفيلة بتنفيذ نصوص الاتفاقية حسبما ورد تفصيلياً في المواد من 30-إلى – 25 عن الحقوق المدنية والسياسية وهي لا تختلف كثيراً عما ورد في الاتفاقية الاوروبية لعام 1950م أو العهد الدولي لحقوق المدنية والسياسية لعام 1966م(مجموعة صكوك دولية، 1993).

اما بالنسبة للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فقد ورد نص المادة 26 بالاتفاقية يميل إلى الحقوق التيادخلت على ميثاق بوجوتا بتعديلات عام 1967، واكتفت الاتفاقية الجديدة بأن توجه الدول إلى اتخاذ كافة الاجراءات لكفالة تلك الحقوق، ولم يفت واضعو الاتفاقية الامريكية لحقوق الإنسان أن ينصوا في الفصل الرابع على الحالات التي يمكن فيها تقييد ممارسة بعض حقوق الإنسان لأسباب هامة، كوقوع حرب، أو خطر عام. وظروف اخرى تهدد استغلال وامن الدولة(هينز ،2007، 77).

كما سارت الاتفاقية الامريكية مسار الاتفاقية الاوروبية لحقوق الإنسان فيما يتعلق بأجهزة حماية حقوق الإنسانزوا إذ نظمت المواد من 3 – إلى -73 كيفية تشكيل اللجنة والمحكمة الأمريكية لحقوق الإنسان واختصاصاتها وسلطاتها، وهكذا يتبلور المصدر القانونيالدولي لحقوق الإنسان في إطار منظمة الدول الأمريكية وتتمثل في وثيقتين هامتين هما:

1- ميثاق بوجوتا لعام 1948م وتعديلاتهفي عام 1967م.

2- الاتفاقية الامريكية لحقوق الإنسان لعام 1969م(عوض، 1999، 105).

المبحث الثاني

أجهزة الرقابة لحماية حقوق الإنسان في إفريقيا والوطن العربي

أولاً :في إفريقيا:

إفريقيا هي ثالث القارات التيتبنت قانوناً دولياً وضعياً لحقوق الإنسان ، فقد وأفق مؤتمر القمة الإفريقي الثامن عشر المنعقد فينيروبي من 24- إلى – 27 / يونيو 1981م على الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان

والشعوب African charter on Human and people's Rights ودخل هذا الميثاق إلى حيز التنفيذ في 21/ أكتوبر 1986م(أحمد جوهر 1987 ،215).

تلتزم الدول بموجب المادة الأولى باتخاذ الإجراءات التشريعية وغيرها من أجل كفالة احترام وتطبيق أحكام ونصوص الميثاق، وكانت موافقة رؤوسا دول وحكومات إفريقيا على الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان في يونيو عام 1981م نتيجة كفاح طويل للمدافعين عن حقوق الإنسان في إفريقيا وفى مقدمتهم الرئيس السنغاليليبولو ا سنجور (عوض النور1999، 98).

فقد كانت موضوعات حقوق الإنسان الإفريقي من الموضوعات الكريهة لحكام إفريقيا، ومعظمهم من العسكرين الذين تولوا الحكم بانقلابات عسكرية ومارسوا كل صنوف الانتهاكات لحقوق الإنسان ، وكانت انتهاكات حقوق الإنسان الإفريقيفي أوغندا، وجمهورية إفريقيا الوسطى ، إبان حكم عبدى أمين ، وبوكاسا، في النصف الثاني من السبعينات انتهاكات تثير خجل منظمة الوحدة الإفريقية التي تطالب حكومة اتحاد جنوب إفريقيا ٍ باحترام حقوق الإنسان الإفريقي وكان هذا التناقض من رسالة منظمة الوحدة الإفريقية في تحرير الشعوب الإفريقية من الاستعمار والتمييز العنصري وبين وأقع حكومات هذه المنظمة التي تنتهك حقوق الإنسان هو من أحد الأسانيد والحجج التياعتمد عليها المدافعون الافارقة عن حقوق الإنسان لدفع الأمور نحو تبنى ميثاق حقوق الإنسان الإفريقيفي يونيو 1981م(أحمد، 1987، 89).

ورد في الفقرة الثانية من ديباجة الميثاق إشارة إلى قرار القمة الإفريقية رقم (115)فيمونروفيافي يوليو 1979م. والذي يكلف سكرتارية المنظمة بإعداد مشروع أولى لميثاق حقوق الإنسان الإفريقي، وقد صدر هذا القرار بناء على اقتراح مقدم من الرئيس سنجور رئيس السنغال منذ عام 1960 م، وكانت داكار عاصمة السنغال استضافت ندوة الأمم المتحدة عن حقوق الإنسان في فبراير عام 1966م ومؤتمر فقهاء القانون الناطقين بالفرنسية في يناير1967م. وكانت حصيلة الندوة والمؤتمر بمثابة تجديد النداءات الملحة لحماية حقوق الإنسان الإفريقى ووضع نظام إفريقى لحقوق الإنسان(جميل،2001، 13).

فى سبتمبر 1969م عقدت بالقاهرة ندوة تحت إشراف الأمم المتحدة شاركت فيها إحدى وأربعون دولة إفريقية إلى جانب ممثلين عن منظمة الوحدة الإفريقية وجامعة الدول العربية ومجلس أوروبا ومنظمة الدول الأمريكية. وكان اهتمام الندوة منصباً على إنشاء لجنة إقليمية لحقوق الإنسان في إفريقيا. وقد أسفرت الندوة على توجيه نداء إلى الحكومات الإفريقية للتعاون في إنشاء لجنة إقليمية لحقوق الإنسان في إفريقيا تم تأييد هذا النداء في مؤتمر فقهاء القانون الأفارقة المنعقد في أديس أبابا عام 1971م تحت رعاية اللجنة الاقتصادية لإفريقيا، كما طالب المؤتمر بوضع اتفاقية إفريقية لحقوق الإنسان. وتبع ذلك انعقاد عدة مؤتمرات تحت رعاية الأمم المتحدة حول موضوع حقوق الإنسان إلى أن انعقد مؤتمر القمة لمنظمة الوحدة الإفريقية

فيمونروفيا عاصمة ليبيريافي المدة من17– إلى20 / يوليو1979م،وأصدر قراراً يطالب فيه سكرتارية المنظمة بعقد مؤتمر على وجه السرعة لمجموعة خبراء لإعداد مشروع لميثاق إفريقي لحقوق الإنسان والشعوب(Hagemann W.2006).

وقد كان رئيس حزب الاتحادالتقدميالسنغالي(سنجور) وراء هذا الاقتراح. ولهذا وقع الاختيار على داكار عاصمة بلادة لتكون مكان اجتماع لجنة الخبراء المكلفة بوضع مشروع ميثاق حقوق الإنسان الإفريقي من 28 نوفمبر إلى 8 ديسمبر 1979مبسيوني، 2003، 73).

عرضت على اللجنة ورقتا عمل تتضمنان مسودتي مشروعين أحداها مقدمة من السنغال، والأخرى مقدمة من منظمة الوحدة الإفريقية، وقد أسفرت اجتماعات لجنة الخبراء عن وضع مشروع عرض على المجلس الوزاري لمنظمة الوحدة الإفريقية في يونيو 1980م. ويناير1981م حيث أنتهى المجلس إلى إقرار صيغة لمشروع الميثاق عرضت على مؤتمر القمة الثامن عشر لمنظمة الوحدة الإفريقية المنعقد فينيروبي عاصمة كينيا من 24 إلى27/ يونيو1981م. حيث أسفر المؤتمر عن اعتماد الميثاق(حسين،2001، 30).

حيث كان مولد ميثاق حقوق الإنسان الإفريقيتتويجا لجهود الافارقة من أجل حقوق الإنسان أمثال الرئيسالسنغالي لبوبولد سنجور، وجهود منظمة الأمم المتحدة التي دأبت على عقد الندوة تلو الندوة في إفريقيا لرفع الأمور نحو تفاهم حقوق الإنسان واحترامها وتقنين هذا الفهم وضمان هذا الاحترام بوسائل عملية في دول يسيطر عليها معظمها حكومات عسكرية انقلابيةلا تتقبل مسائل حقوق الإنسان قبولاً حسناً (الفيلالي، 2005، 44).

ويبدأ الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان بديباجة تشير إلى ميثاق منظمة الوحدة الإفريقية ومنظمة الأمم المتحدة والإعلان العالمي لحقوق الإنسان مع التركيز على حقوق الشعوب الإفريقيةفيالاستغلال وتصفية قواعد العدوان العسكرية الاجنبية،واعتبار الحقوق المدنية والسياسية مرتبطة بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية(جاد الله ،2010، 110).

ثم وزعت مواد الميثاق على ثلاثة أجزاء، يتضمن الجزء الأول الحقوق والواجبات في ست وعشرون مادة مقسمة إلى فصلين يتصمن أولهما حقوق الإنسان والشعوب وهي تختلف في مجملها عن الحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الواردة في الشرعة الدولية لحقوق الإنسان(أحمد، 1987، 97).

الجدير في الأمر هو ما ورد في الفصل الثاني من الجزء الأول تحت عنوان الواجبات في ثلاثة مواد عن واجبات الفرد نحو أسرته معتنويه خاص إلى وأجب احترام الوالدين فيكل وقت وا إطعامهما ومساعدتهما عند الحاجة، كما يرتب الميثاق على الفرد واجبات نحو مجتمعه ودولته لتوظيف قدراته البدنية والذهنيةفي خدمة

المجتمع وعدم تعريضأمن الدولة للخطر والمحافظة على التضامن الاجتماعي والاستقلال الوطني(أحمد جوهر1987 ،226).وينفرد ميثاق حقوق الإنسان الإفريقي بهذه القيم في بند الواجبات.

أما الجزء الثاني من الميثاق لحقوق الإنسان فقد أشتمل على تدابير الحماية وينقسم بدوره إلى أربعة فصول تحدث القسم الاولفي المواد من (30 – 44) عنتكوين وتنظيم اللجنة الإفريقية لحقوق الإنسان و الشعوب وأوضح الفصل الثانيفي مادة وحيدة هي المادة (45) اختصاصات هذه اللجنة، وأعقب ذلك الفصل الثالث في المواد من (60 -63) عن المبادئ التي تطبقها اللجنة والتقارير التي تقدمها الدول الإفريقية إلى اللجنة حول ما اتخذته من تدابير تشريعية وغيرها من أجل تنفيذ احكام الميثاق. وقد أضيفت آليه هامة إلى جانب اللجنة عندما أقر مؤتمر القمة الإفريقية في يونيو 1998م بروتوكول إنشاء المحكمة الإفريقية لحقوق الإنسان(أحمد، 1987، 91).

ثانياً :في الوطن العربي:

رغم من أن الوطن العربي أسبق واعرقفي المدنية من دول أمريكيا اللاتينية والدول الإفريقية بصفة عامة، إلا أنه كان أكثرها تخلفاً فيالاقتراب من قضية حقوق الإنسان من ناحية التقنين الشامل لحقوق الإنسان في وثيقة دولية عربية وكل ما فعلته جامعة الدول العربية في تاريخها الطول منذ نشأتها عام 1945م أنشأت لجنة عربية دائمة لحقوق الإنسانعقب أزمة ونكبة عام 1967م، وليس بمبادرة عربية خطلة، وا نما بناءاً على طلب من الامم المتحدة ثم كلف مجلس الجامعة هذه اللجنة في 11/ مارس 1979م بإعداد مشروع عربي لحقوق الإنسان. وقد أعدت اللجنة المشروع خلال شهري مايو وأغسطس 1982م حيثقرر مجلس الجامعة في 31/ مارس 1983م.إحالته إلى الدول العربية لإبداء ملاحظتها عليه وقد قامت اللجنة المذكورة بدراسة هذه الملاحظات وأجريت بعض التعديلات على المشروع وتم اعادة عرضه على مجلس الجامعة الذياعتمدهفي عام 1994م(عوض، 1999، 112).

لقد حاول اساتذة القانون العرب وضع مشروع لاتفاقية عربية عامة لحقوق الإنسان وأيدوا هذه الرغبة خلال مؤتمر هام عن العدالة الجنائية وحقوق الإنسان المنعقدة بالمعهد الدولي للدراسات العليا في العلوم الجنائية بمدنية سيراكوزاء الإيطالية في شهر ديسمبر1985م وكان المؤتمر يضم (76) شخصية عربية بارزة من (12)دولة وفلسطين المحتلة. وقد بلور المجتمعون رغبتهم في طلب موجه للمعهد الدولي المذكور بإن يتولى تنظيم مؤتمر للخبراء العرب لوضع مشروع ميثاق واتفاقية عربية لحقوق الإنسان، وقد بادر المعهد تلبية هذه الرغبة ووجهة الدعوة إلى عقد مؤتمر لهذه الغاية في الفترة من 25-إلى-12 ديسمبر 1986م وأسفر عن وضع مشروع ميثاق حقوق الإنسان والشعب في الوطن العربي(علي شكري 2002، 58).

يتكون المشروع من ديباجة وخمسة وستين مادة (65) مادة. تتناول الحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية،في الإطار العام للشرعية الدولية أي العهدين الدوليين لحقوق الإنسان، كما إنشاء المشروع لجنة عربية لحقوق الإنسان ومحكمة عربية لحقوق الإنسان، مهتدياً في ذلك بالاتفاقيتين الأوروبية والأمريكية لحقوق الإنسان، رغم أنه لا يوجد ميثاق عربي عام ملزم لحقوق الإنسان كمصدر قانونيوضعي للأمة العربية، إلا أنه توجد مواثيق خاصة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتضع تنظيماً لبعض حقوق الإنسان مثل:

- المعاهدة الثقافية العربية لعام 1945م.
- ميثاق الوحدة الثقافية العربية لعام 1945م.
- الميثاق العربي للعمل لعام 1965م.
- اتفاقية الوحدة الاقتصادية العربية لعام 1957، أو السوق العربية المشتركة لعام 1964م.
- ميثاق العمل الاقتصاديالعربيواستراتيجية لعامي 1980– 1982م.
- ميثاق حقوق الطفل العربي.(أمير،2002، 51)

وفى مقارنة عاجلة لمواثيق حقوق الإنسان: الأوروبية،الأمريكية، الإفريقية والعربية في الفصل السابع والذي تم تناوله تحت عنوان أجهزة الرقابة لحماية حقوق الإنسان في المجتمع. نلاحظ تدرجها في القوة إذ تصدرها الميثاق الأوروبي فهو أقواها تنظيماً مما يتضمن من وسائل تطبيق مواده من خلال لجنة حقوق الإنسان والمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان وحق الفرد فيتقديم شكوى ضد الحكومة في جو أوروبي عام يشجع على احترام حقوق الإنسان احتراما فعلياً تزعن فيه السلطات لسيادة القانون وقرارات لجنة ومحكمة حقوق الإنسان الأوروبية.

أما الميثاق الأمريكي فقد نص على اللجنة والمحكمة الأمريكية لحقوق الإنسان لكن الفعالية التي نلمسها في اللجنة والمحكمة الأوروبية لا نجد نظير لها فيأمريكيا اللاتينية على مسرح تطبيق الاتفاقية الأمريكية لحقوق الإنسان.

ومع الاعتبار أن الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان والشعوب إضافة إلى مسيرة حقوق الإنسان في العالم بصفة عامة وفي القارة الإفريقية بصفة خاصة إلا أن الميثاق الإفريقييأتي بالدرجة الثالثة بالنسبة للميثاقينالأوروبيوالأمريكي. إذ أتى الميثاق الإفريقي خالياً في البداية من إنشاء محكمة إفريقية لحقوق الإنسان فضلاً عن ضعف الصياغة القانونية والروح الجماعية فيما تحمله من أوجه الالتزام على الحكومات الإفريقية إزاء موضوعات حقوق الإنسان، ومع هذا لا ننتقص من قيمة الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان والشعوب.

فهو إنجاز عظيم فيإفريقياالتي تسيطر النظم العسكرية والاستبداديةعلى معظم دولها. ثم هو إنجاز أعظم لهذا الفريق من الافارقهمحبي حقوق الإنسان والمدافعين عنها والمنادين من أجل إقرارها واحترامها.
وهكذا فإن الأمة العربية ما تزال محرومة من الثمانينات من هذا القرن مما تتمتع به الأمم الأوروبية والأمريكية، الافريقية لحقوق الإنسان.

المبحث الأول

الخدمة الاجتماعية النشأة والتطور(ماهيتها وأهدافها)

تمهيد:

يتناول هذا المبحث النظرة التاريخية للخدمة الاجتماعية ومراحل تطورها بجانب بجانب ماهيتها وأهدفها وهي علي النحو التالي:

اللمحة التاريخية للخدمة الاجتماعية:

يمكن النظر إلى تاريخ الخدمة الاجتماعية من زاويتين، الأولى كرغبة إنسانية لمساعدة الإنسان أخاه الإنسان، ويرجع تاريخها إلى الحضارات القديمة التي عرفها التاريخ، والثانية كمهنة تستند إلى الأسلوب العلمي، ويرجع تاريخها إلى القرنالعشر ين(عبد الفتاح وآخرون،1983 136).

تعتبر نشاطات الرعاية الاجتماعية هي البذور الأولى التي نبتت عليها مهنة الخدمة الاجتماعية. لقد نشأت مهنة الخدمة الاجتماعية من أنشطة الرعاية الاجتماعية التي مارسها الإنسان في مختلف المجتمعات على مر العصور القديمة، والأديان السماوية، وفى العصر الحديث، سيما في أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية(محمد، 2001 ،131).

فإن الخدمة الاجتماعية في مفهومها العام وقبل اكتسابها الطابع العلمي في القرن العشرين ما هي إلا جهود إنسانية استهدفت مساعدة الإنسان عند الحاجة والعوز، ففي الجماعات البشرية الأولى ظهرت أشكال من البر متمثلة في طقوسهم الدينية المختلفة، وبتوالي العصور برزت الخدمات الاجتماعية بصورة أكثر وضوحاً وتنظيماً سواكانت براً أو إحساناً أو تعاوناً، كما اتسمت بطابع ديني وا إنساني فرضته الحضارات القديمة. ولما كان الدين يمثل أهم دعامة في الحياة الاجتماعية كقوة فعالة ومؤثرة في حياة الشعوب، نجد أن رجال الدين احتلوا مكانة سامية لتقديم الخدمات، فمثلاً في مصر الفرعونية ظهر الإحسان في عدة صور، ووجد ذلك في شكل لوحات على قبورهم، كما كان يساعد الكهنة المعوزين ويثقفونهم من خلال المسرحيات الدينية والأخلاقية في المعابد والتي كانت تستخدم كمراكز للبر والإحسان وكملاجئ للعجزة والمعوذين. كما وجدت في أثينا دور لإيواء الفقراء سميت بالمنازل التي لا أبواب لها(محمد، 2010، 6 -7).

وفي ذات السياق فقد بشرت الأديان جميعها الجميع بمبادئ سامية، منها المساواة والعدالة والتعايش السلمي، كما حثت على التساند والتكامل والتعاطف والوحدة والسلام والمؤاخاة بين الشعوب والشورى والإحسان(محمد، 2001،23).

تأسيساً على ما سبق يتضح أن الخدمة الاجتماعية بمفهومها العام وقبل أن تكون مهنة، أصولها دينية دافعها الإحسان وحب الخير حيث أن رجال الدين (الكهنة) وطبقة الحكام كانوا يمارسون ألوان من الرعاية بهدف دينيوا إنساني، ولكن لم تكن هناك مؤسسات مستقلة لممارستها، حيث كانت المعابد والمساجد والكنائس هي المكان الذي تمارس فيه المهنة(محمد، إقبال ،1984 ،15).

ثم نجد أن مفاهيم الإحسان والعمل الخيري قد شكلت البدايات الأولى لتقديم الخدمات والمساعدة، وتطورت هذه المفاهيم إلى مفهوم الخدمة الاجتماعية، وبعد ظهور الأديان كانت تركز هذه العلاقة على أتباع التعاليم السماوية التي تحث على مساعدة الفقراء والمحتاجين(عبد الفتاح وآخرون،1983 152).

ومع تعقد مشكلات الإنسانية كان لابد من نشأة مهنة متخصصة لمواجهة هذه المشكلات(جمال، 2009 ،4). ونشأت الخدمة الاجتماعية كمهنة منذ أوائل القرن العشرين، (سبتمبر 1901م) بالولايات المتحدة الأمريكية بجامعة كولومبيا بمدينة نيويورك كتخصص متميز، وقد تبنى هذه الخطوة رواد من قيادات العمل الاجتماعي التطوعي في بيوت الإحسان"Charity Set Up" المنتشرة في المدن الأمريكية بزعامة ماريريتشموند(هنا، بدون، ص7).

هناك عوامل أخرى مهدت لنشأة الخدمة الاجتماعية كمهنة في الولايات المتحدة الأمريكية أوردها على الدين السيد في الآتي:

1/ وجود الرأسمالية الصارمة التي تؤمن بالفردية.

2/ الأزمات الاقتصادية التي واجهت المجتمع الأمريكي والبطالة بسببهجرة الفلاحين للمدن وا ٍحلال الآلة.

3/ التنوع العرقي والثقافي والعقائدي والصراعات العنصرية بين السود والبيض والمهاجرين ومن ثم فقد ظهرت الطائفية والفئوية التي أثمرت عن شيوع الجرائم والعدوان والثورات.

4/ الحروب الداخلية والخارجية.

5/ التفكك الأسرى وضعف القيم والتقاليد والأعراف(محمد ،1981، 30).

ويضيف خليل المعايطة وآخرون الآتي:

1) أدى التقدم الصناعي إلى ظهور مشكلات الهجرة والإسكان والانحرافات السلوكية والتسول.

2) فشل التشريعات الوضعية المتوالية لمواجهة مشكلات الفقر، حيث كانت هذه التشريعات تحمل الفقير مسئولية فقره وتسوله.

3) ما خلفته النزاعات المتواصلة والحروب التي صاحبت النزعات الاستعمارية واستغلال الشعوب وما خلفته من ضحايا ومشوهين وأرامل وعجزه وأيتام.

4)ظهور الافكا الاجتماعية الاصلاحية وا ٍسهاماتها الواضحة فيما يتعلق بعلاقة الفرد بمجتمعه ومسئولية المجتمع نحوه أفراده.

5)الاكتشافات العلمية الحديثة التي توصلت إليها العلوم الإنسانية.

6) البحوث الاجتماعية التي قامت بها مجموعة المصلحين الاجتماعيين.

7) حركة جمعيات تنظيم الإحسان سنة 1869م، والمحلات الاجتماعية سنة 1884م(أحمد وآخرون، 2000، 257).

بناء على تلك الظروف والعوامل نخلص علي أن الخدمة الاجتماعية نشأت نتيجة لظروف سياسية، اقتصادية واجتماعية، في ظل ظروف وأوضاع مجتمعية متناقضة بين الفكر الرأسمالي والاشتراكي بالإضافة لانتشار

مشكلات اجتماعية متفاقمة مثل الجريمة والجناح والتسول والفقر جميعها كانت مؤشراً قوياً لظهورالخدمة الاجتماعية لمواجهة تلك المشكلات مما أدى إلى انبثاق المهنة(جمال ،2009، 19).

فى النصف الأخير من القرن التاسع عشر ونتيجة للزيادة السكانية والتصنيع والتحضر والهجرة ظهرت ثلاث حركات اجتماعية شكلت حجر الزاوية في تطور مهنة الخدمة الاجتماعية. وهي: جمعيات تنظيم الإحسان التي بدأت ببافلو ا بنيويورك عام 1877م وحركات المحلات الاجتماعية التي بدأت في نيويورك عام 1886م وجمعية مساعدة الأطفال والمجتمع،حيث استهدفت حركة المحلات مساعدة المجتمعات المحلية الفقيرة واهتمت جمعيات رعاية الطفل بأطفال الشوارع وجمعيات تنظيم الإحسان بمساعدة الفقراء**(محمد،7،2001-8).**

كما استخدمت نظام الصديق الزائر "Friendly Visitor" الذي أعتمد على المتطوعين في مساعدة الأفراد والأسر على مواجهة مشكلاتهم، وتطور فيما بعد إلى الأخصائيين الاجتماعيين الآن،إلى أن أصبح من المهم في هذه الفترة الاهتمام ببرامج الرعاية الاجتماعية في الولايات المتحدة الامريكية وبدأت الخدمة الاجتماعية تحدد مصطلحاتها وأهدافها ووظائفها فارتبطت بخدمة الفرد التي ظهرت لأول مرة في عام 1890م وفى عام 1917م تم الأعرف رسمياً بها(خليل وآخرون 2000، 13).

حدد نواف شناوي وصلاح عثامنة المراحل التي مرت بها الخدمة الاجتماعية في أربعة مراحل هي:

1) مرحلة بداية القرن العشرين حتى العام 1916م (قبل الحرب العالمية الأولي):

في هذه المرحلة بدأت أمريكا تقلق بسبب تنامي الحركات الاشتراكية في أوروبا الغربية، فعقد الرئيس روزفلت مؤتمر البيت الأبيض لرعاية الأطفال الذين لا معيل لهم عام 1909م ، ونتيجة لذلك المؤتمر أصدرت تشريعات لمساعدة الأمهات، ثم أنشئ مكتب للأطفال عام 1912م،والذي يعرف اليوم بصندوق الأمم المتحدة لرعاية الطفولة(UNCEIF) وبدأ إعداد المتخصصين والمؤهلين في مجالات الرعاية الاجتماعية ، وتميزت هذه الفترة بانتشار المؤسسات الاجتماعية المتخصصة مثل منظمات التشريع العمالي ورعاية الأسرة وفتيان الكشافة واعتمدت علي المؤهلين والمدربين في مجالات الرعاية الاجتماعية. ولهذا فإن أمريكا اهتمت بالتدخل في الشئون الاجتماعية والاقتصادية، حيث اعتبرت أن برامج الرعاية الاجتماعية هي واحدة من الأساليب الوقائية التي تمنع تسرب الأفكار الاشتراكية إلى الناس(نواف وصلاح ،1991، 53-57).

2) الفترة من الحرب العالمية الأولي إلى ما قبل أزمة 1930م.

بدأت المؤسسات الرأسمالية بأمريكا تمويل المؤسسات الاجتماعية الأهلية لتدعيمها، مما أدي إلى اتساع نطاق الرعاية الاجتماعية، وتوصلت الجهود الأهلية والحكومات الرأسمالية إلى إنشاء إدارات حكومية للرعاية

الاجتماعية حلت محل اللجان الأهلية في مجال الرعاية الاجتماعية، كما اهتمت بالتنسيق بين برامج الرعاية الاجتماعية وبين مؤسساتها والمؤسسات الأهلية(خليل وآخرون 2000، 17).

وفي هذه المرحلة كان التركيز منصباً على الفرد بسبب مشكلات عدم التكيف الفردي في الحرب العالمية الأولى واهتمام مدرسة التحليل النفسي بالأفراد فظهرت طريقة خدمة الفرد كأول طريقة لمهنة الخدمة الاجتماعية، وكان هنالك اهتمام متزايد ببحوث الخدمة الاجتماعية ثم انتشرت مدارس الخدمة الاجتماعية ومن ثم قامت تنظيمات مهنية للأخصائيين الاجتماعيين(نواف وصلاح ،1991، 53-57).

3) الفترة من 1930 -الحرب العالمية الثانية:

قامت الحكومة بمساعدة كل من الشيوخ والمكفوفين وذوي العاهات والعاطلين عن العمل فكان مشروع الضمان الاجتماعي أهم ما قامت به الحكومة الأمريكية، وبدأ العمل بطريقة خدمة الجماعة فأنشئت المؤسسات الاجتماعية، وانتشرت مدارس الخدمة الاجتماعية وتزايد أعداد الأخصائيين الاجتماعيين وبدأت مدرسة العلوم الاجتماعية التطبيقية بجامعة ويسترنريز ير ف(Western Reserve) أول دراسة علمية للعمل مع الجماعات(أحمد وآخرون، 2000، 137).

4) فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية:

في هذه الفترة استطاعت الخدمة الاجتماعية أن تعمل في كل المجتمعات على اختلاف أيديولوجياتها لإحداث التغيرات الاجتماعية واعتمدت أسلوب التخطيط والعمل الاجتماعي كوسيلة لتعديل التشريعات الاجتماعية واعتماد مهنة الخدمة الاجتماعية على السياسة الاجتماعية في عملها وبرامجها، وانتشرت المعاهد والمدارس المتخصصة في الخدمة الاجتماعية ومن ثم اتضحت معايير وأساليب ومهارات العمل فيها(محمد ،1981،43).

عليه يمكن تلخيص ما سبق في الآتي:

1/ أن الخدمة الاجتماعية هي مهنة إنسانية بدأت بدافع أنساني ودعمها رجال الدين.

2/ أن هناك ظروف وعوامل اجتماعية وثقافية واقتصادية وسياسية وتكنولوجية في العالم ساعدت على بروز مهنة الخدمة الاجتماعية.

3/ استفادت الخدمة الاجتماعية من العلوم المختلفة، كعلم النفس في حل المشكلات وبدأت تستخدم المنهج العلمي في حل المشكلات الفردية والجماعية والمجتمعية. ويمكنالقول إن تقدم العلوم الاجتماعية، وخاصة الجانب التطبيقي منها، كان هو العامل الحاسم في بلورة نشاطات الرعاية الاجتماعية إلى مهنة.

4/ ظهرت اتجاهات العمل واضحة حيث أصبح الأخصائي الاجتماعي يعمل من خلال مؤسسات اجتماعية – مع الأفراد، والجماعات، المجتمعات(خليل وآخرون 2000، 25).

ماهية الخدمة الاجتماعية:

كلمة خدمة اجتماعية تتكون من جزئيين أحداهما هي خدمة "work" وترجمتها العربية "عمل" ولكن الاستخدام الدارج للمصطلح هو "خدمة" والذي يقصد به بالإنجليزية "service" وتعنى المساعدة وتقديم ما يحتاجه الإنسان من خدمات تساعده على مواجهة المشكلات التي يعاني منها. والجزء الثاني هو "social" ويعنى اجتماعي ويقصد به الجانب الإنساني من المهنة وهي العمل الاجتماعي مع أفراد وجماعات ومؤسسات المجتمع، ولذلك يستخدم في كثير من المحافل الدولية مصطلح العمل الاجتماعي، أو الفعل الاجتماعي ولكن الاستخدام الشائع هو الخدمة الاجتماعية(رشاد، 2000-17،2001).

ويعنى المعنى العام للمصطلح هو الخدمات التي تقدم لأفراد المجتمع بمستوياتهم الفردية، الجماعية، والمجتمعية، كما يعنى المعنى الخاص بأنها مهنة حيث تمارس لتنمية المجتمعات والتغلب على العقبات والصعاب التي تحول دون النمو والتقدم الاجتماعي، ومن ثم تحقيق التوافق الاجتماعي، وذلك بعلاج أوجه النقص والاحتياجات الإنسانية سواء كانت في جوانب الشخصية العقلي والنفسي والانفعالي، والاجتماعي أو متطلبات الحياة الأخرى(ما رفن، 1986،667).

الخدمة الاجتماعية من المهن المهمة في الوقت الحاضر ولكنها مهنة غير معروفة للكثيرين من المتخصصين في العلوم الاجتماعية الأخرى، نسبة لصعوبة وصفها وتحديد إطارها وتنوع مجالاتها، فبعض الأخصائيين الاجتماعيين يعملون مع الأفراد والأسر، وآخرون يعملون مع الجماعات الصغيرة أو المنظمات أو المجتمعات المحلية، ومن حيث التطبيق العملي فالبعض يعمل في مجال رعاية الطفولة، وآخرون في مجال المدارس أو مع المسنين أو في مجال العلاج النفسي، في حين ينخرط آخرون في تخطيط البرامج وا إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية، هذا التنوع جعل الخدمة الاجتماعية في موقف تحدي لمقابلة التنوع في حاجات العملاء والأنشطة الأخرى التي تقوم بها، وشكل ذلك صعوبة في تحديد ماهية الخدمة الاجتماعية(محمد البدوي، 13،2005).

ولكن يمكن القول إن الخدمة الاجتماعية هي المهنة التي تقدم المساعدة للناس على حل مشكلاتهم والوقاية منها، وتقوية علاقاتهم الاجتماعية، وتحسين أساليبهم في المعيشة، وللخدمة الاجتماعية طرق علمية، ومجالات للممارسة، تعطى اهتماماً للمشكلات الاجتماعية وتحسين طرق حلها(أحمد،2007، 13).

حدد فنك آرثر E. Arthur،Fink ماهية الخدمة الاجتماعية بأنها: "ذلك الفن والعلم الخاص بتقديم الخدمات المعدة لتقوية العلاقات بين الأشخاص، وتحسين الأداء الاجتماعي للناس سواء كانوا أفراداً أو جماعات، كما أنها مهنة لتقديم المساعدة تركز طرقها العلمية الأساسية على التعامل بين الإنسان وبيئته، كما تحدد وظائف الخدمة الاجتماعية في ضوء الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية في

المجتمع وتعمل على تدعيم الأمن الاجتماعي والاقتصادي لجميع الناس، كما تهتم بتعديل النظم الاجتماعية(محمد، إقبال ،1984، 33)

ويرى سعد مسفر القعيب في ماهية الخدمة الاجتماعية فانه علينا أن نعرف أن هذه المهنة تسعى لإتاحة التوافق البشرى، وذلك لمساعدة من هم في حاجة إلى المساعدة، حيث إنها تتبنى مساعدة المرضى وتقويم المنحرفين وعلاج المشاكل السلوكية وتحسين الخدمات المختلفة، الصحية والاجتماعية والنفسية، وهو ما يعرف بالرعاية الكمالية(محمد، 2001، 30).

فدور الخدمة الاجتماعية متباين مما يفرض عليها اتخاذ أساليب تتفق والأيدولوجيات لكل مجتمع كما أنها تهتم بعمليات التغير التي تصاحب المجتمع(جمال شحاته ،2009،33). وبادراك هذا الدور للخدمة الاجتماعية أصبح هناك اعتراف عالمي لهذه المهنة وأدخلت في المشاريع الإنمائية في كل المستويات، مثل المجال التعليمي، الصحي والاجتماعي(سعد، 1986، 24).

يتضح جلياً أن الخدمة الاجتماعية تسعى لإتاحة التكيف الاجتماعي و حل مشكلات الناس، كما أنها تسعى لمساعدة الناس ليساعدوا أنفسهم، كما تهتم بتحديد الصعوبات والتغلب على المشكلات أو التخفيف من آثارها، فتحقيق ذاتية الإنسان هو الهدف الرئيسي للخدمة الاجتماعية، وفي ذات السياق حدد، روبرت سنة 1995م. أن الخدمة الاجتماعية هي العلم التطبيقي لمساعدة الناس على تحقيق مستوى فعال من الأداء النفسي الاجتماعي، وا ٍحداث تغييرات مجتمعية فعالة، لتعزيز الرفاهية لجميع الناس(أحمد وآخرون، 2000، 192).

كما وضع سكيدمور ،ركس SkidmoreRex، وزملائه مسلمات أساسية للخدمة الاجتماعية كما يلي:

1/ الخدمة الاجتماعية كمهنة ظهرت للوجود وتستمر في نموها، لأنها تعمل على إشباع الحاجات الإنسانية والطموحات بواسطة المجتمع.

2/ لها وظائف حل المشكلة.

3/ هي فن مع أساس علمي وقيمي وتستمد قيمها من القيم التي يتمسك بها المجتمع(سماح،2010، 9).

وفى عام 2001م حددت (روزالى امبروزينو، وزملائها) الخدمة الاجتماعية بأنها:" مهنة أساسية تنفذ أنشطة التغيير المخطط التي تفرضها نظم الرعاية الاجتماعية من خلال التدخل المهني مع الأفراد، والأسر والجماعات الصغيرة، وعلى مستوى المنظمات، والمجتمع المحلى، والمجتمع الوطني لتعزيز أو استعادة الأداء الاجتماعي.أما التدخل المهني فهو الأنشطة المخصصة المصممة لتحسين الأداء الاجتماعي(محمد ،1997، 74).

هذا ما هدفت إليه الجمعية الدولية لمدارس الخدمة الاجتماعية والاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين بان " الخدمة الاجتماعية هي المهنة التي تستطيع إحداث التغيير الاجتماعي، والمساعدة على عملية حل المشكلة في العلاقات الإنسانية، ومنح القوة للناس وتحريرهم من القيود وتستخدم في ذلك نظريات السلوك

الإنساني، ونظرية الانساق الاجتماعية والتدخلات المهنية عند المواضع التي يتفاعل فيها الناس مع بيئاتهم، كما أن مبادئ حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية قضية أساسية للخدمة الاجتماعية (احمد، 2007،56).

وعليه فإن الخدمة الاجتماعية في اعتمادها على نظريات السلوك الإنساني ونظرية الانساق العامة، ومنظور النسقي الإيكلوجي، ونظريات الممارسة في شكل نماذج وأساليب علمية للتدخلات المهنية، والذي يركز على التفاعل بين الناس وبيئاتهم (منظور شخص في بيئة) تقوم على مبادئ الاعتراف بكرامة الفرد، وتحقيق العدالة الاجتماعية وتعزيز احترام حقوق الإنسان في المجتمعات الإنسانية، ويتضح ذلك في الآتي:

1 – للخدمة الاجتماعية أهداف محددة (وقائية،علاجية، تنموية).

2 –الخدمة الاجتماعية تركز على الأسس المعرفية والقيمية والمهارية أي المزاوجة بين العلم والمهارة في الممارسة.

3 –الخدمة الاجتماعية أصبحت مهنة تدخليه، تستخدم نظريات علمية مثل أسلوب حل المشكلة، ونظرية الانساق العامة والسلوك الإنساني.

4 – أدخلت الخدمة الاجتماعية البعد البيئي في الممارسة، أي التفاعل بين الإنسان والبيئة.

5 – أكدت الخدمة الاجتماعية التركيز على تحديد أسس ومستويات الممارسة العامة.

6 – أن الخدمة الاجتماعية ركزت جهودها على الجانب التطبيقي للمهنة عن طريق التدخل المهني بهدف التغير الاجتماعي ومنح القوة للناس.

7 – أن الخدمة الاجتماعية قامت من أجل مناصرة وتعزيز كرامة الفرد واحترام حقوق الإنسان وتحقيق العدالة الاجتماعية من خلال تعهدها الأول للفقراء والمضطهدين والمظلومين أو ما يعرف في أدبيات هيئات الأمم المتحدة ومنظماتها المتخصصة، السكان المعرضين للخطر (عيسى ،2014،40).

أهمية الخدمة الاجتماعية:

تنبع أهميتهافي أنها تشكل جانباً تطبيقيا عملياً في حل المشكلات ومساعدة الناس على التفاعل بفعالية من أجل تغيير السلوكيات أو من اجل تغيير البيئة أو جزء منها(جمال شحاته، 1994، 75).

قدمت الخدمة الاجتماعية جهوداً مكثفة ومقدرة من أجل تحديد الأساس العلمي، وخلق منظمات مهنية كبرى ساعد على تحديد الإطار للعمل، وكمثال لتلك المنظمات المهنية مجلس الخدمة الاجتماعية العالميCSWE والجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين NASW والتي طورت الأساس القيمي للمهنة، إلى جانب كيفية اختيار وا ٍعداد الأخصائيين الاجتماعيين وتنمية قدراتهم(السيد، 1995، 55). هذا جعل الخدمة الاجتماعية تمارس على أسس علمية وفنية وبالتالي فهي تشكل جانباً تطبيقياً عملياً (محمد، 2005،31).

تتضح هذه الأهمية في واحدة من أهم العمليات في حل المشكلة ألا وهي عملية التدخل المهني، حيث يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بتطبيق المعارف النظرية والمهارات والقيم مع العملاء، فالخدمة الاجتماعية تشكل وتستخدم الجانب التطبيقي العملي في حل المشكلات على غير علم الاجتماع الذي يعنى بتفسير وتحليل المشكلات الاجتماعية والظواهر الاجتماعية(رشاد،1999، ،87). فعندما ينتهي علم الاجتماع من مهمته تبدأ مهمة الخدمة الاجتماعية في الشروع بالجانب التطبيقي(سماح،2010، 14).

تتبع أهمية الخدمة الاجتماعية في التأثير على السياسات الاجتماعية والقوانين الخاصة بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، وكذلك التخطيط لتقديم الخدمات. وبالتالي فهي وسيلة لتحقيق التنمية الشاملة والتي هي وسيلة للتغيير الاجتماعي الذي يقود للاستقرار (محمد،2011، 8).

أهداف الخدمة الاجتماعية:

بالرغم من التغيرات التي مرت بها الخدمة الاجتماعية خلال الحقب التاريخية المختلفة إلا أنه نجد أهدافها تنطلق من الفلسفة العامة لها، وهي احترام وتعزيز قيمة وكرامة الإنسان والاعتماد المتبادل بين الوحدات الإنسانية المختلفة، ولذلك نجد هدفها الأساسي هو إحداث التغير الاجتماعي في محيط الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والمجتمعات، بقصد إيجاد التكيف بين الوحدات المختلفة(أحمد 2007 ،272).

الخدمة الاجتماعية تمارس في مجالات متعددة ومتنوعة ولذلك يختلف الهدف باختلاف المجال، ولكن ينصب الهدف الأساسي في ما ذكر سابقاً، وفي هذا يحدد على الدين السيد ومحمد عويس الأهداف التالية للمهنة: وهيأهداف علاجية وذلك باستخدام تكنيك فردى أو جماعي للمساعدة في حل المشكلات، وكذلك الإسهام في عملية التنشئة الاجتماعية ، بالإضافة إلي مساعدة المجتمعات المحلية في أن يعتمدوا على جهودهم الذاتية وتوفير موارد خارجية ومساعدة منظمات الرعاية الاجتماعية على القيام بوظائفها،و الإسهام في وضع سياسة اجتماعية وخطط تثقيفية لهذه السياسة لتكوين صورة ايجابية للخدمة الاجتماعية لدى المواطنين ومتخذي القرارات كي يزداد التأييد المجتمعي للخدمة لتحقيق أهدافها(على الدين ومحمد ،2005، 17-18).

وحدد (شارلز زاسترو) أن أهداف الخدمة الاجتماعية تتمثل في الآتي:

مساعدةالإنسان للتعامل الأفضل مع مشكلاته، وا يجاد علاقة إيجابية بين الإنسان وموارده المعيشة المتاحة في المجتمع(أحمد 2007 ،415).

أيضاً تطوير الارتباط والتفاعل بين الأفراد ومجتمعاتهموا إقرار واستحداث وتدعيم سياسة اجتماعية للمجتمع(سماح،2010،63). بالإضافة إلى تطوير موارد المجتمع والتدخل الايجابي لمعاونة المظلومين والمقهورين، وزيادة قدرات الإنسان لتحقيق أدواره الاجتماعية(جمال،2009، 351).

استحداث نماذج ونظريات أكثر مواءمة لمشكلات المجتمع، ومن ثم أداة ووسيلة لتحقيق الضبط الاجتماعي، التضامن الاجتماعي والانتماء الاجتماعي.ويرى حسانين أن الخدمة الاجتماعية تهدف بصفة أساسية إلى إحداث تغيرات مرغوب فيها في الأفراد والجماعات والمجتمعات بقصد أيجاد تكيف متبادل بين الأفراد وبيئاتهم الاجتماعية لحل المشكلات الاجتماعية والوقاية منها(جمال، 2009،281).

تهدف الخدمة الاجتماعية إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات لاستثمار أقصى ما لديها من قدرات للوصول إلى مستويات اجتماعية لائقة، ولكي تحقق هذه الأهداف فإنها تعمل في مجالات متعددة منها: المجال المدرسي، المجال الطبي، مجال الأحداث المنحرفين، مجال كبار السن، المجال العمالي، المجال الريفي ومجال رعاية الشباب، وذلك باستثمار كل الموارد المتاحة والكامنة لتحقيق أهدافها(حسين وآخرون،2005،21).

ويشير رشاد على، أن هناك أربعة أهداف للخدمة الاجتماعية هي:

1/ الرعاية وتشمل الاهتمام بالفرد وبالموقف الاجتماعي.

2/ العلاج والعمل على علاج ما يعانيه الإنسان من مشكلات مثل الفقر، البطالة، القلق، وعدم الشعور بالأمن.

3/ التغيير وذلك من خلال أسهامهنة الخدمة الاجتماعية في وضع خطط للرعاية الاجتماعية، وا إنشاء مؤسسات جديدة للرعاية وتحريك المواطنين للاستفادة من تلك الخدمات و المهارات.

4/ التمكين وذلك بمساعدة أفراد المجتمع على اكتساب مهارات سلوكية تجعلهم أكثر اعتماداً على أنفسهم وتزويدهم بالمعلومات التي تمكنهم من التوصل إلى مصادر الخدمات ومطالبة المسئولين(شاد و على،2001، 17).

وقد وضع المجلس الأمريكي لتعليم الخدمة الاجتماعية – وهو أحد الهيئات العلمية التي تشرف على ممارسة وتطبيق المهنة،(Council on Social work Education) تصوراً حديثاً لأهداف مهنة الخدمة الاجتماعية في الآتي(حسين وآخرون،2005، 32):

1/ العمل على تعزيز وتحديد مستويات أداء الوظائف الاجتماعية والإنسانية للأفراد والأسر والجماعات والمؤسسات والمجتمعات والحفاظ عليها وترقيتها عن طريق مساعدتهم على أنجاز المهام والوقاية والتخفيف من الضغوط واستخدام الموارد بطريقة مثلى.

2/ القيام بتخطيط وتطبيق السياسات الاجتماعية والخدمات والموارد والبرامج المطلوبة، من أجل مواجهة الاحتياجات الأساسية وتأييد نمو القدرات الإنسانية.

3/ العمل على إصدار وتحقيق السياسات والخدمات والموارد والبرامج من خلال استخدام أساليب الدفاع والتأييد المؤسسي والإداري، وباستخدام الأنشطة الاجتماعية والسياسية من أجل تدعيم وتقوية المجموعات التي تواجه المشكلات والأخطار وتحقيق العدل الاجتماعي والاقتصادي.

4/ تنمية واختيار المعارف والمهارات المهنية والعلمية للخدمة الاجتماعية التي تتعلق بالأهداف المذكورة.

يتضح من العرض السابق أن مهنة الخدمة الاجتماعية تؤمن وتلتزم بأهمية العمل مع كافة المستويات (الأفراد – الجماعات – المنظمات – المجتمعات) من اجل تحقيق أهداف محددة ويمثل هذا الالتزام إصرار المهنة على الدفاع عن فئات المجتمع التي تتعرض للضغوط والانتهاكات، والتي تواجه الحرمان والفقر والاضطهاد من خلال التأثير في السياسات والقوانين لمساعدة هذه الفئات وتطوير قدراتها ومهاراتها وتعكس هذه الأهداف في مجملها الرسالة التاريخية والأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية(سماح،73،2010).

ومعروف أن أي مهنة تهدف إلى تحقيق الصالح العام. وقد كان للخدمة الاجتماعية منذ تطورها كمهنة في بداية القرن العشرين لها بعض الأهداف الاجتماعية التي كانت تتطور مع تطور المهنة، وحالياً يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية تهدف إلي مساعدة الأفراد والجماعات على تحديد مشكلاتهم والتوصل إلي حلول لها قدر الإمكان ، وا ٍحداث تغيرات في النظم الاجتماعية التي من شأنها أن تساهم في حل تلك المشكلات، كما تهدف إلي الوقاية من تلك المشكلات والمساهمة في علاجها ، أي أن لها جوانب تنموية وعلاجية ووقائية بهدف المساهمة الفعالة في رفع مستوى الناس من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والصحية والسياسية(ثريا وأخرون،2004، 218).

المبحث الثاني

مبادئ، أركان وطرق الخدمة الاجتماعية

تمهيد:

يتناول هذا المبحث مبادئ وأركان الخدمة الاجتماعية التي بنية عليها في ضوء فلسفتها التي حددت طرقها من خلال التفويض الممنوح لها. وهي على النحو التالي:

أولاً: مبادئ الخدمة الاجتماعية:

يشير المبدأ إلى قاعدة أساسية لها صفة العمومية، يصل إليها الإنسان عن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستعمال الطرق العلمية كالتجريب والقياس(عبد الفتاح وآخرون،1983،91).

وتعدد الأساليب التي تطبق بها المبادئ، وقد يختلف تطبيق المبدأ من مجتمع لآخر، أو من موقف لآخر. هذه المبادئ توصل إليها الممارسون الاجتماعيون عن طريق الخبرة والمعرفة المستمدة من العلوم الاجتماعية والفلسفات والحركات التي تأثرت بها الخدمة الاجتماعية في نشأتها، ويستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون كضوابط تحكم عملهم.ويكون المبدأ منبثقاً وخاضعاً للقيم الأخلاقية. ومن هنا جاءت ضرورة الالتزام بالعمل بمقتضاها(محمد،2001، 19).

اتفق علماء الخدمة الاجتماعية على مجموعة من المبادئ منها مبدأ التقبل، السرية، حق تقرير المصير، العلاقة المهنية، التقويم الذاتي، المشاركة، التوقيت والحركة، ومبدأ الدراسة العلمية(الفاروق، 1970، 98-99).

وسوف نتناول تلك المبادئ بإيجاز كما حددها الفاروق زكى يونس وهي علي النحو الآتي:

أ/ مبدأ التقبل:

الهدف من هذا المبدأ هو أشعار العميل باستعداد الأخصائي لتقديم المساعدة والخدمات له. ومقتضاه أن الأخصائي الاجتماعي يجب أن يتقبل العميل كما هو لا على الصورة التي ينبغي أن يكون عليها، وبالتالي لا تتدخل الاعتبارات الشخصية للأخصائي الاجتماعي في الحكم على العميل.

ب/ مبدأ السرية:

تعتبر المحافظة على أسرار العملاء أحد القيم الأخلاقية الهامة المتضمنة في الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية"Code of Ethics". فيعنى هذا المبدأ صيانة وحفظ أسرار العملاء أو المتصلين بهم وعدم البوح بها إلا في حدود تقتضيهابعض الظروف الخاصة، مثل الأسرار التي تمثل درجة من الخطورة على المجتمع أو الفرد أو الجماعة فالإصلاح العام يمكن للأخصائي أن يتجاوز مبدأ السرية.

ج/ مبدأ حق تقرير المصير:

يقوم هذا المبدأ على الاعتراف للإنسان بالحق في أن يقرر لنفسه بناء على رغبته والتي لا تتعارض مع قيمه ومعتقداته. ولكن هذا الحق غير مطلق بل يخضع لبعض الاعتبارات، فيسلب هذا الحق من العملاء أذا وجد

من خلال الدراسة أن حالاتهم لا تمكنهم من حسن استخدام هذا الحق، وذلك محافظة عليهم، مثال لذلك الأحداث المنحرفون وبعض حالات الإدمان والمرض النفسي حيث ينتقل حق تقرير المصير إلى أقرب الناس بالعملاء وأوثقهم صلة هذا بالنسبة للأفراد أما بالنسبة للمؤسسات فيظهر ذلك في عدم منح العميل الحق في اختيار الأخصائي الاجتماعي الذي يتولى حالته، وبالنسبة للمجتمع فأن للمجتمع قيمه وتقاليده وقوانينه وأعرافه التي ينبغي ألا يتجاوزها العميل بسبب استخدامه لهذا الحق.

د/ مبدأ العلاقة المهنية:

يعنى بها العلاقة التي تنشأ بين الأخصائي الاجتماعي والوحدة التي يتعامل معها (فرد أو جماعة أو مجتمع) وتختلف عن العلاقة الشخصية والرسمية. وتتكون هذه العلاقة من المشاعر المتبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل والتي تؤدى إلى الثقة والاطمئنان. وهي وسيلة لمساعدة العميل، وتنتهي بوقت معين كما أنها تتميز بالموضوعية حيث تقوم على الحقائق والمهارات والخبرات المهنية -فأساسها الثقة والاحترام المتبادل بين الطرفين.

هـ/ مبدأ التقويم الذاتي:

يدخل في هذا الإطار تقييم الأخصائي الاجتماعي لذاته فيما يتعلق بسلوكه مع زملائه في العمل أو خارج المجتمع. فلا بد أن يلتزم بالموضوعية في عمله ويقيس النجاح الذي حققه وما ينقصه من معارف ومهارات وما وقع فيه من أخطاء ليرفع من أداءه ومستواه المهني وتجنب الأخطاء لاحقاً .

و/ مبدأ التوقيت والحركة:

يطلق على هذا المبدأ البدء مع العميل من حيث هو "To start where the client is' ويتطلب هذا المبدأ من الأخصائي التفهم العميق للعميل من النواحي الذاتية، أي نظر ة العميل للمشكلة وكيف يعبر عنها، والبدء مع العميل من حيث هو يتطلب توقيت، والتحرك فيه لابد وأن يتفق مع إمكانيات العميل وقدراته، بمعنى أن السرعة التي يسير عليها الأخصائي الاجتماعي في العمل ينبغي ألا تكون كبيرة تفرض على العميل مسئوليات لا يقدر عليها، أو تكون بطيئة تثير الملل وينطبق ذلك على الجماعات والمجتمعات.

ز/ مبدأ المشاركة:

يطلق على هذا المبدأ العمل مع العميل لا من أجل العميل "To work with not to work for"وبالتالي لابد أن يسهم العميل بدور فعال في عملية الخدمة ويتحمل مسئوليته، ويصدق هذا على الجماعات والمجتمعات حيث أن نجاح تقديم الخدمة رهين بمدى مشاركة المواطنين حيث أن المواطنين هم أكثر حساسية من غيرهم فيما لا يصلح ويصلح مجتمعهم.

ح/ مبدأ الدراسة العلمية:

يجب على الأخصائي أن يستعين بالدراسة الموضوعية التي توضح له أبعاد الموقف والعوامل المؤثرة فيه، والدراسة العلمية تعتمد على التخطيط السليم الذي يمكن من ترتيب الأولويات ووضع الأهداف وذلك على مستويات الخدمة مع الأفراد والجماعات والمجتمعات. كما لابد أن يتم الرجوع إلى الخبراء كلما دعت الضرورة(الفاروق،1970).

هذه هي المبادئ المتفق عليها بين جميع علماء الخدمة الاجتماعية، وهي مبادئ ليست منفصلة لكنها متكاملة متداخلة متساندة كل منها يؤثر في الآخر يستعين بها الأخصائي الاجتماعي في عمله ملتزماً بالميثاق الأخلاقي لممارسة الخدمة الاجتماعية(جمال، 2005، 30).

فالميثاق الأخلاقي وضعته الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعين بالولايات المتحدة الأمريكية ويحتوي على الأخلاقيات المهنية اللازمة لعمل الأخصائيين الاجتماعين في 1979م(Sheafor H, 146, 166).وتتكون محتوياته من بنود متعددة تتعلق بالسلوك الخاص للأخصائيين الاجتماعين والكفاءة اللازمة والنمو المهني لكي يبقىبارعاً في ممارسته المهنية، وفى أداء وظائفه، أيضاً يتضمن الميثاق التعهد بأداء الخدمة التي تكلفه بها مهنة الخدمة الاجتماعية لكي يمارسها بأمانة واستقامة، كما تنص بنود فيه على حقوق وامتيازات العملاء، فنجد أن السرية والخصوصية مضمنة في هذا السياق مع توضيح حدودها في المواقف المختلفة. كذلك موضوع التعاون مع زملاء المهنة واحترام الأسرار المشتركة مع الزملاء من الأشياءالهامة، حيث يوضح كيفية التعامل مع عملاء الزملاء، ومع الممارسة المهنية غير المسئولية ويناقش ويدعم رسم وتطوير وتنفيذ السياسات الاجتماعية وسن القوانين التي تتعلق بالمهنة(إيمان،2003، 25).

من العرض السابق يتضح أن للمهنة قواعد وقيم ومعايير تحدد سلوك الأخصائيين الاجتماعين وواجباتهم نحو عملائهم. فمهنة الخدمة الاجتماعية تحكمها ضوابط منظمة لسلوك القائمين بها، كما بها مجموعة شروط خاصة بممارسة المهنة مثل الكفاءة والنمو المهني والحقوق والامتيازات الخاصة بالعملاء مع التأكيد لقيم الأمانة والاستقامةوالمسئولية والاحترام والكياسة والتعاون واحترام الأسرار والمشاركة في عملية التقويم وترقية القيم والأخلاقيات المهنية(مسعدإبراهيم،4،2001).

ثانياً : أركان الخدمة الاجتماعية:

المقصود بأركان الخدمة الاجتماعية المكونات الأساسية لعملية ممارسة الخدمة الاجتماعية(محمد،2001، 145). ولقد حددت كل الكتابات في الخدمة الاجتماعية بأن أركان الخدمة الاجتماعية تتكون من أربعة عناصر هي: المؤسسة، العميل، الأخصائي الاجتماعي، وعملية المساعدة(خليل وآخرون، 31،2000).

تعتبر المؤسسة الاجتماعية مكان ممارسة الخدمة وهي المؤسسة المتخصصة لخدمة الأفراد والجماعات والمجتمعات حيث تعمل وفق احتياجات المجتمع وفي أطار القيم والمستويات الاجتماعية السائدة فيه كمثال لتلك المؤسسات المدارس، المستشفيات والإصلاحيات(عدلي، 102،1973).

أما العميل فأنه محور عملية الخدمة الاجتماعية، قد يكون فرداً أو جماعة أو مجتمعاً ولذلك يسمى (نسق العميل) في الكتابات المعاصرة(جمال،2009، 46).

أما الأخصائي الاجتماعي هو الشخص المتخصص مهنياً للقيام بعملية الخدمة الاجتماعية والذي يجب أن يعد أعداداً مميزاً من خلال الدراسة النظرية والتدريب الميداني والممارسة العملية(فيصل،2011، 137). ولا بد أن يكون مزوداً بمعلومات اجتماعية واقتصادية ونفسية كافية عن الأفر اد والجماعات والمجتمعات. كما يجب أن يكون مزوداً بمهارات وأساليب وخبرات متصلة بطبيعة عمله ونشاطه(صالح،2000، 174).

ثالثاً : طرق الخدمة الاجتماعية:

واكبت الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها في بداية القرن العشرين تقسيم تقليدي للخدمة الاجتماعية كطرق، حيث بدأت الخدمة الاجتماعية بخدمة الفرد كطريقة أولى حينما اقتصرت أهدافها على تقديم خدمات فردية للأسرة المفككة والفقيرة والمنحرفين ومن إليهم(سلوى، 2002، 30).

ثم ظهرت الحاجة إلى خدمات جماعية فأضيفت طريقة خدمة الجماعة في الثلاثينيات من القرن العشرين(عطية،1991، 24).

ثم ظهرت الحاجة إلى تنسيق وتنظيم للخدمات الاجتماعية في الأحياء المختلفة وظهرت طريقة تنظيم المجتمع(رشاد،84،2001).

ومع تطور معارف المهنة وانتشار ممارستها ظهرت أهمية كل من الإدارة في الخدمة الاجتماعية والبحث والتخطيط كطرق مساعدة تخدم الطرق الرئيسية الثلاث(على الدين،2003، 223).

وكل طريقة من هذه الطرق ترتبط بمعارف ومهارات خاصة تدعم ممارستها لتناسب أهدافها وعملياتها ومهاراتها، حيث تتطلب الممارسة لكل طريقة قدرات ومهارات تعتمد على الاستعداد الفطري الخاص والتعليم النظري والتدريب العملي، كما تعتمد كل طريقة على روافد علمية تستقى منها أساليبها ومفاهيمها، فمثلاً خدمة الفرد ترتبط بنظريات علم النفس الفردي وعلم الوراثة والصحة، وخدمة الجماعة ترتبط بعلم النفس الاجتماعي وسيسيولوجية الجماعات كعلوم تعنى بسلوك الإنسان داخل الجماعات، أما تنظيم المجتمع فهي

طريقة أكثر ارتباطاً بعلوم الاجتماع والإدارة كعلوم تعنى بالتغيير الاجتماعي والظواهر الاجتماعية والتنظيم الإداري. وفيما يلي سوف نتحدث بإيجاز عن هذه الطرق(خليل وآخرون، 2000، 32).

أولاً : طريقة خدمة الفردCase work method:

هي الطريقة التي ارتبط بها ميلاد الخدمة الاجتماعية كمهنة في أوائل القرن العشرين هدفها حل مشكلة فردية تقدم بها الفرد إلى المؤسسة أو فرض عليه التدخل المهني،وفي ذلك فهي تهدف إلى تعديل سلوك سلبي للعميل أو بيئته وتعتمد ممارسة خدمة الفرد على مجموعة من العمليات، وبناء معرفي متطور من النظريات في العلوم السلوكية والبيئة خاصة الطب النفسي والاجتماع، وتقوم خدمة الفرد على المهارة الفائقة ودائما يتم ذلك في شكل تقديم خدمة علاجية أكثر من أن تكون وقائيةأو إنشائية وتعتمد ممارستها على بناء قيمي Value structure مستمد من قيم المجتع، فهي ليست خدمات مطلقة وا إنما خدمات تقدم وفقاً لفلسفة المؤسسة، مثل مؤسسات الرعاية الاجتماعية (سلوى، 2002، 75). وتتضمن خدمة الفرد العناصر التالية:

1/ عميل يواجه مشكلة.

2/ مشكلة تتفق وأهداف مؤسسة ما.

3/ مؤسسة لمساعدة العميل.

4/ أخصائي مزود بالعلم والمهارة.

5/ إمكانات علاجية لتحقيق عملية المساعدة في ضوء إعداده المهني(على الدين ،2003، 235-236).

ولها مجموعة خطوات وعمليات مترابطة متفاعلة يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بهدف عملية المساعدة وهذه العمليات هي(خليل وآخرون، 2000، 45):

1/ الدراسة الاجتماعية النفسية Psyche-social study (Assessment).

2/ التشخيص الاجتماعي (التفسير) Diagnosis (Interpretation).

3/ وضع خطة العلاج وتنفيذها Treatment.

4/ المتابعة التقويم Evaluation up and .

ولطريقة خدمة الفرد مبادئ منها مبدأ العلاقة المهنية،التقبل، حق تقرير المصير، ومبدأ السرية وهي نفس مبادئ الخدمة الاجتماعية الأم(رشاد،91،2001).

ثانياً : طريقة خدمة الجماعة Group work Method:

هي الطريقة الثانية التي استحدثتها الخدمة الاجتماعية بعد طريقة خدمة الفرد في عام 1930م من خلال جهود جريس كويل G. Coyle أحد رائدات العمل الاجتماعي في المجتمع الأمريكي مع رفاق لها، حيث أدركت الآثار المدمرة التي ألحقت بالصبية والشباب في الأحياء المتخلفة Slum area أبان وعقب الأزمة العالمية الطاحنة سنة 1929م وانسيابهم إلي بناء الجريمة وتكوين عصابات الغلمان وسرقات الطريق والتسر ب من المدارس مستهدفين العلاج الجماعي لجماعات الشباب المنتمين إلي المحلات الاجتماعية التي تكونت في الأحياء المتخلفة لتنمية البيئة المحلية محاولين غرس القيم الاجتماعية المصنوعة وساعدت حركة الكشافة علي تحقيق هذه الأهداف(علي الدين،2003، 244).

وفقاً لذلك فإن خدمة الجماعة تتعامل مع الجماعات لمعالجة المواقف التي تعوق الأفراد من اكتمال نموهم الاجتماعي والتأقلم مع البيئة حيث تستخدم خدمة الجماعة لتوجيه الأفراد وتعديل سلوكهم. ولخدمة أهداف الجماعة أهداف أهمها: تنمية الذات أو الشخصية الاجتماعية، إكساب المهارات الخاصة، تنمية قيمة القيادة والتبعية، تنمية قيمة العمل والإنتاج، التخلص من مظاهر الانحرافات السلوكية، ومن ثم معالجة لبعض السمات العصابية أو الاضطراب الانفعاليولخدمة الجماعة مبادئ يلتزم بها الأخصائيون الاجتماعيون أوردها محمد كامل البطريق في الآتي:

أ. أن يكون تكوين الجماعة على أساس منظم ومخطط.

ب. التفاعل الجماعي الموجه.

ج. التنظيم الوظيفي المرن.

د. الخبرات التقدمية للبرنامج.

هـ. استقلال الموارد(علياالدين، 2003، 78).

ثالثاً : طريقة تنظيم وتنمية المجتمعات: Community Organization Method

هي الطريقة الثالثة التي استحدثتها الخدمة الاجتماعية منذ أواخر الثلاثينات وأوائل الأربعينات كطريقة تستهدف تنمية المجتمعات المحلية وتنسيق خدمات الرعاية الاجتماعية بها من خلال جهود رواد ينتمون إلي الخدمة الاجتماعية والاقتصاد أمثال أرثر دانهام Dunham وهيلين وتمر H. Witmer وأرلين جونسون A. Jonson وغيرهم ويعتبر عام 1946م هو الميلاد الحقيقي لطريقة تنظيم المجتمع منذ أن أقرتها الهيئة القومية الأمريكية للخدمة الاجتماعية(الفاروق، 1979، 180 – 182).

تمارس طريقة تنظيم المجتمع في إطار فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية ومبادئها ومقوماتها، وتؤمن بالتغير المقصود المخطط الذي يساعد علي تقدم المجتمع، ويقوم بها المتطوعون من أهالي المجتمع بمعاونة الأخصائيين الاجتماعيين بالإضافة إلى القيادات المحلية ويستعين الأخصائيين بالخبراء ويلتزمون بترجمة

الخطة إلى مبادئ ويتحمل سكان المجتمع مسئوليات تنفيذ هذه البرامج، ويهدف الأخصائي الاجتماعي إلى مساعدة المجتمعات وتدعيم قدرتها في التعرف على احتياجاتها وتحديد مشكلاتها بغرض تحسين الأحوال المعيشية لهذه المجتمعات(احمد السنهورى، 56،2007).

وتتمثل أهداف طريقة تنظيم المجتمع في تحقيق التضامن الاجتماعي من خلال رفع مستوي الأحياء المتخلفة. ومن ثم فهي أهداف تنموية تشترك فيها الطرق الثلاث وا ٍن اختلفت في كيفية ومجال تحقيق التنمية(جمال شحاته ، 1994، 75).

رابعاً : الإدارة كأداة في الخدمة الاجتماعية:

مع التوسع في إنشاء الهيئات والمؤسسات الحكومية والأهلية للرعاية الاجتماعية أصبحت الحاجة ماسة للاستفادة من الأخصائيين الاجتماعيين وغيرهم من المتخصصين في إدارة هذه المؤسسات وتعرف الإدارة في الخدمة الاجتماعية بأنها " العملية التي من خلالها يمكن ترجمة السياسة الاجتماعية العامة إلى خدمات واقعية وما يتطلبه ذلك من استخدام المهارة الفنية في تحقيق أهداف هذه السياسة واكتشاف أوجه القصور فيها(محمد ياسر ،2011 ، 8).

خامساً : البحث في الخدمة الاجتماعية:

البحث الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية هو محاولة الكشف المنظم عن المعرفة وعن الأسباب الحقيقية لمشكلات الإنسان وكيفية مساعدته والاختيار المنظم للافتراضات التي تعتمد عليها مفاهيم الممارسة المهنية لإكسابها صفة العلمية والموضوعية(عبد المنصف،2010، 70).

سادساً : التخطيط في الخدمة الاجتماعية:

عملية التخطيط نوع من التصور الذهني لما يراد إحداثه من تغيرات في أمر من الأمور، فقد مارسه الأخصائيون الاجتماعيونمن خلال تنظيم أعمالهم وا ٍخضاعها للمنطق خلال ممارساتهم لخدماتهم مع الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات وللتخطيط أهداف وخطوات منها تمكين الأفراد في المشاركة لتحقيق أهدافهم، ومراحله تتمثل في المرحلة التمهيدية ومرحلة إعداد الخطة ثم وضع الخطة وتنفيذها ومتابعتها وتقويمها(مسعوا إبراهيم، 2001، 99).

تتكامل وتترابط طرق الخدمة الاجتماعية وقد عبر عن ذلك أقطاب الخدمة الاجتماعية من الغرب والعالم العربي، بل يؤكدها الواقع الميداني داخل المؤسسات الاجتماعية المختلفة، فتكامل الطرق للخدمة الاجتماعية أمر حتمي تفرضه طبيعة الخدمة وفلسفتها(أحمد محمد 2007 ،415).

تتكامل طرق الخدمة الاجتماعية فيما بينها لأنها تتضمن عناصر مشتركة توجد في كل منها، فكل طريقة من تلك الطرق تتبع منهج علمي في البحث مشتركاً في كل الطرق ،كذلك وحدة الفلسفة حيث أن الإطار الفلسفي

الذي يعمل من خلاله الأخصائيون الاجتماعيون يدور حول قيمتين للمهنة هما الإيمان بكرامة الفرد والاعتماد المتبادل بين الوحدات الإنسانية ، وتستند كل طرق الخدمة الاجتماعية إلي تلك الفلسفة بكل ما تتضمنه من قيم ومبادئ ومعايير أخلاقية وأساليب عمل، وتستمد كل طريقة فلسفتها من فلسفة المهنة الأم وبالتالي فإن كل طرق المهنة تنبع من فلسفة واحدة وا ٍن اختلفت في أساليب ممارسة العمل(جمال،2009، 351).

أيضاً التكامل يظهر في وحدة الهدف ويتلخص ذلك الهدف في تحسين حال المجتمعات، أي المساهمة في إحداث التغير المقصود لصالح المواطنين وتحسين مستواهم الاقتصادي والاجتماعي والتضامني والسياسي، ومساعدة المواطنين على إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم.هذا يوضح أن طرق الخدمة الاجتماعية تعمل علىتحقيق نفس الهدف وا ٍن اختلفت في أساليب ممارستها للعمل(السيد، 181،2002).

كما يظهر التكامل عند التطبيق. حيث لا يمكن لأي أخصائي اجتماعي أن يمارس أحدي طرق الخدمة الاجتماعية بدون الاستعانة بالطرق الأخرى. وذلك لاعتماد الوحدات التي تتعامل معها الخدمة الاجتماعية (فرد – جماعة -مجتمع) علي بعضها فالفرد يعتمد على الجماعة والمجتمع في إشباع احتياجاته، كما أن كلاً من الجماعة والمجتمع تعتمد على جهود أفراده. يتبين من هذا أن هنالك تكاملاً بين طرق الخدمة الاجتماعية وأهم دلالات هذا التكامل خضوع كل طريقة من طرق المهنة إلى وحدة المنهج العلمي، وحدة الفلسفة، وحدة الهدف، التكامل في التطبيق. لذلك يميل البعض إلى اعتبار ان الخدمة الاجتماعية طريقة واحدة تعمل على مستوي الفرد والجماعة والمجتمع مستخدمة الإدارة والبحث(سيد، 1974، 229).

وقد سلم علماء الخدمة الاجتماعية بعملية التكامل بين طرق الخدمة الاجتماعية ، ويعني التكامل أن هذه الطرق متساندة لأن كل منها يتناول جانباً من حياة الإنسان وتسعي لإصلاحه ولبناء شخصية إنسانية متكاملة فتكامل الطرق يعني النظر إلي المشكلة من كافة الجوانب الفردية والمجتمعية والبيئية ، أي تكامل الفرد في البيئة (Person in environment) فالدمج بين الطرق ووضع الشخص في الموقف البيئي أملته ضرورة تعقد المشكلات والمواقف فجاء مفهوم الممارسة العامة كنموذج حديث فرض نفسه علي ممارسة الخدمة الاجتماعية خلال الربع الأخير من القرن العشرين، حيث يمثل اتجاهاً تفاعلياً يبتعد عن النمط التقليدي(جمال، 4،2009).

بدأ تطبيق الممارسة العامة خلال السبعينات من القرن الماضي استجابة للمشكلات والمواقف المعقدة التي تواجه العملاء ومن ثم أصبحت الممارسة العامة تمثل الأساس الذي يقوم عليه تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية، وحلت محل الممارسة التقليدية في معظم الدول وخاصة الولايات المتحدة الأمريكية، وهذا ما سوف نتعرض له في (المبحث الثاني) والذي نوضح فيه الدور الذي تلعبه ممارسة الممارسة المهنية للخدمة

الاجتماعية في حماية حقوق الإنسان في ضوء التفويض المجتمعي ومؤسساتها الأولية والثانوية(هشام،2005، 3471، 3472).

المبحث الأول

نماذج ومداخل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية

تمهيد:

يتناول هذا المبحث الممارسة المهنية، مستويات ومداخل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أبرز أراء علماء ورواد الخدمة الاجتماعية في الممارسة المهنية. وهي على النحو الآتي:

الممارسة المهنيةللخدمة الاجتماعية:

في عام 1984م اشترط مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية بالولايات المتحدة الامريكية مقررات دراسية تأسيسية للممارسة العامة المتقدمة، وذلك لإعداد المتخصص في الممارسة العامة المتقدمة في برنامج الماجستير، ويشتمل على مواد متكاملة عن الممارسة العامة، والسلوك الإنسانيوالبيئة الاجتماعية، والسياسة الاجتماعية، والبحث في الخدمة الاجتماعية ويدعم البرنامج بالخبرة الميدانية وقد أقر المجلس الممارسة العامة المتقدمة كأساس مسموح به للتخصص على مستوى الماجستير بجانب التخصصات الأخرى(Sheafor. 2000, 35).

وتهتم برامج البكالوريوس بنسبة 100% بالممارسة العامة حيث تستخدم آليه حل المشكلة والتدخل المهني مع الانساق وتوصيف للأدوار والمهارات(أحمد محمد،2007، 512). ويختار دارس الماجستير المتخصص في الممارسة العامة المتقدمة غالباً مجالاً معيناً من مجالات الممارسة، أو مناطق لمشكلة من المشكلات الاجتماعية، أو فئة معينة من فئات السكان المعرضين للخطر، مثل: (ضحايا العنف العائلي، ،الأقليات العرقية،الأطفال المهملون الذين يساء معاملتهم، والمعاقون جسمياً وحسياً وعقلياً وغيرهم)وذلك كمسمى للتخصص (N. A. S. W.Press ,1997, 17).

تعتبر الأسباب الرئيسة لاختيار برامج الممارسة العامة المهنيةهي المواقف التي يكون المدى الاوسع للأداء المهني فيها جوهري، ويركز الدارسين على منطقة التخصص في المقررين النهائيين للتدريب الميداني، والمقررات الاختيارية ، ومشروع البحث ، وهذا الشكل من التخصص ممكن أن ينتقل إلى مشكلات أخرى ومجالات وفئات أخرى من السكان(حسين وأخرون، 2005 ، 24، 33).

فى عام 1997م قدم (ركس سكيدمور وزملائه) مثالاً أينمط أو قالب paradigm للقوىالداخلية والقوىالخارجية للممارسة العامة للخدمةالاجتماعية كمايلي:

إن الافتراضالأساسي لهذا المثال أيالنمط أو القالب أن هناك قوى تكتشف بداخل كل من الشخص وبداخل بيئته والتي تسببسلوكه بطريقة معينة،وتلك القوى تتفاعل مع بعضهالينتج عنهاالسلوك الإنساني، والقوى الداخلية للفرد تشتمل على العوامل البيولوجية والسيكولوجيةللفرد وهو مستوى نسقمصغر، أما القوى الخارجية فتشتمل على مستوى نسقمتوسط مثلجماعات المدرسة، ومستوى نسق كبير كالثقافة والنظم الاجتماعية والمجتمعات المحلية(Masson.1987 ,57).

فى عام 2000م قدم(دافيد ديروزيتس)في كتابة الممارسة العامة المتقدمة للخدمةالاجتماعية عناصر كل من الممارسة العامة والممارسةالعامة المتقدمة منمنظوره كمايلي:

أساس انتقائي للممارسة يستخدم المهارات والمعرفة المأخوذة بشكلتفاضلي من كل أشكال وصيغ الممارسة لتلائم الحاجات الفردية لكل عميل في بيئة خاصة به، يستخدم الممارس العام للخدمة الاجتماعية مدخل متعدد المناهج يقوم باختياره بشكلتفاضلي، ويستخدم مستويات ممارسة مع الأفراد،والزوجان،والأسرة،والجماعات الصغيرة،والمجتمع المحلى، يلائم الحاجات الفردية لكل نسق من العملاء، بؤرة اهتمامالممارسة العامة تكون على العدالة الاجتماعية التي من خلالها يتعاون الأخصائي الاجتماعي مع نسق العميل لإيجاد وتوزيع الموارد بأسلوب متوازن بما يشبع الحاجات ذات العلاقة المتبادلة بين الافراد، والمجتمعات المحلية،والبيئة الطبيعية ويأخذ الممارس العام رؤية عريضة في تقدير حجم المشكلة، ويكون معداً للتدخل في العديد من الظروف، وعلى مستويات عديدة من أنساق العميل(Sheafor. 2000, 35).

كما قدم (ديريزوتس) رؤية تشتمل على أربع قوى للخدمة الاجتماعية،وثلاثة أمثلة او صيغ للممارسة العامة كما يلي:

القوى الأربع هي:

1- المثال او النمط أو القالب الديناميالنفسي-سيكودينامى:

تركز النظرية الدينامية النفسية على زيادة بصيرة الفرد خلال الأحداث الماضية، والديناميات الداخلية ذات الصلة بها.

2- المثال أو النمط أو القالب المعرفي-السلوكي– الاتصالات:

تركز على التغيير في طريقة تفكير العملاء والفعل في الحياة الحاضرة والمكانالحالي الآن.

3- المثال أو النمط أو القالب الاختباري -الإنساني -الوجودي:

تركز على الاهتمام بوعي العميل ومسئوليته عن المشاعر والخبرات، التي يمر بها فينموه فيالحياة الحاضرة والمكان الحالي الآن.

4- المثال أو نمط أو قالب (ماروا الجوانب الشخصية):تركز على الجانب الروحي(عبد الحليم ، 1991 ، 218).

أما أمثلة أو أنماط الممارسة فهي:

1- مثال أو نمط أو قالب إدارة الحالة:

تشمل على نماذج عديدة للممارسة، وتركز على ربط نسقالعميل بالشبكاتالرسمية وغيرالرسمية للمعونة لنسقالعميل،أي تركز على تحسين نوعية إمكانية الوصول إلى الموارد والفرص،والتي تدعم نمو نسق العميل، والرعاية الجمعية لكل السكان باختلافهم وتنوعهم(عبد المنصف ، 2003 ، 117).

2 -**مثال أو نمط او قالب الأبعاد البيولوجية النفسية الاجتماعية البيئية:**

يشتملعلى نماذج عديدة للممارسة وتبرز تعزيز عناية العميل ببدنه وتركز على تنشئة النمو الجسمي للعميل والترابط بين الجسم والنفس والعقل والروح والبيئةالتي تمثل الجانب الاجتماعي للعميل وأيضاً البيئة الطبيعية(أحمد محمد،2007، 530).

3 -**مثال أو نمط أو قالب المجتمع المحلوالمجتمع العالمي:**

مثال أو نمط أو قالب المجتمع تشتمل على نماذج عديدة للممارسة كما تركز على ممثليالمجتمع المحلى والنسق البيئي مثال أو نمط أو قالب المجتمع العالمي تشتمل على نماذج عديدة للممارسة وتركز على تعزيز الشعور العالميوالوعيالعالمي ومنظور الرابطة الروحية فيالعميل على المستوى العالمي(جمال،2009، 245).

فى عام 1984م عرضت (ماريا جوان أونيلكلماهون) منظور للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وأعيد طباعة الكتابطبعة ثانية عام 1990 م ثم طبعة ثالثة في عام 1996م وهو نفس العام الذي توفيت فيه، وفى عام 2002م قدمت زميلاتها (إليزابيث تيمبرلاك، وميكائيلا فاربر وكير ستين ساباتنيو)طبعة رابعة من كتابها تكريماً لها وقد عرضت ماريامكماهون مستويات للممارسة هما:

أ- مستوى المدخل :Entry Level

في هذا المستوى تشترك الممارسة العامة على مستوى الوحدات الصغرى micro والوحدات المتوسطة mezzo والوحدات الكبرى macroفي عملية عامة للممارسة العامة تتكون من مراحل متوالية تقود إلى تحقيق الهدف مع توخى المرونة فيتطبيق العملية، مع توقع التداخل وا ٍعادة الدورة وتقلبات عارضة في تعاقب المراحل للعملية، وتصف تلك العملية حل المشكلة وتسمى بالمنهج العام وتشتمل على سته مراحل هي: الارتباط ، جمع البيانات، التقدير لحجم المشكلة، التدخل المهني، التقويم ، إنهاء التدخل المهني، وتطبق مع إنساق العميل على جميع المستويات الصغرى والمتوسطة والكبرى(أحمد، وأخرون ،2000 ، 242).

وخطة العمل مع أعضاء نسق العميل على سبيل المثال ربما تشتمل على رؤية على مستوى الأفراد، وبالمثل الأسر، الاجتماعات مع أفراد وجماعات مختارة وأيضاً اجتماعات على المستوى العريض للمجتمع المحلى، ويعد المنهج العام عملية مهنية لحل المشكلة منفذة بداخل محيط منظور الممارسة العامة، وهذا يعنى أنه خلال العملية يركز الإخصائيالاجتماعي على مشكلات ممكن تحديد هويتها و استخدام منظور الانساق

الأيكولوجية والمساعدة في إيجاد حلول للمشكلات، من خلال توجيه القوى والحاجات لأنساق العميل، واختيارات مفتوحة من المدى المتسع للنظريات والتدخلات المهنية، وممارسات على مستويات متعددة لشخص في بيئة(خليل وآخرون، 2000، 103). وهذه المستويات هي ممارسة مع الوحدات الصغرى والمتوسطة والكبرى مع الاسترشاد بالأساس المعرفي والأساس القيمي المهارى العام للخدمة الاجتماعية(ماهر، 2010،217).

ب. **مستوى متقدم أو مستوى ممارسة للخريج (الماجستير) :Graduate – Level practice**

الممارسة المهنيةالمتقدمة تعكاستخدام معرفةومهارات وا إجراءات للعمل متخصصة مع أنساقعميل معينة أومشكلات معينة، أو فئات سكان معينة وعلى سبيل المثالالإخصائياالاجتماعي على المستوى المتقدم المتخصصفي مجال الطفولة ربمايستخدم منهج متخصص للعمل مع الأطفال.وقد كان المستوىالمتقدم يقتصر على تخصصين وهما: الممارسةالعامة على مستوى الوحدات الصغرى MicroPracticeومستوى الوحدات الكبرى practiceMacro إلا أنه بعد ذلك ظهرالاهتمام بالتخصص في الممارسة المهنية المتقدمة والذي يكون فيه الدارسلدية الخبرة في الممارسة المهنيةالمتخصصة إما في مجال معين أو مشكلة معينة أوفئة منفئات السكان المعرضينللخطر (جمال،2009، 260).

فى عام 1987م حدد(روبرت باركر Robert Barker)في كتابة قاموس الخدمة الاجتماعية أن الممارسةالمهنيةتؤكد في توجيهها على أساس عام منالمعرفة والمهارات المرتبطة بالخدمات الاجتماعية التي تقدمها المهنة، ويستخدم الإخصائياالاجتماعي أساليبمتنوعة عديدة،ويتدخل مهنياً مع أنساقمختلفة على نطاق وأسع(Sheafor. 2000,47).

فى عام 1990ممنمسح للكتابات عن الممارسة العامة المعاصرة قام به (سكاتز schatzوجينكز Jenkins وشيفور shgeafor) تبين أنه يوجد أساس من المعرفة المهنية التأسيسية الضرورية لكلالأخصائيين الاجتماعيين بصرف النظر عن التخصص ويشتمل على الأهداف وبؤرة اهتمامالمهنة والاعتراف المجتمعي، أسس (معرفية، قيمةٍ ومهار ية)، ثم مستويين للممارسة العامة كمايلي:

أ - مستوى الممارسة العامة الأولية:

ويشتمل على الكفاءة في الممارسة المباشرة، والممارسة غيرالمباشرة والتيتقوم على مستوى متعدد من التقدير لحجم المشكلة،والقدرة على التدخل المهنيالذي يقوم على مستويات متعددة، وأداء أدوار للممارسة مختلفة ومتنوعة، وتقويم القدرة على الممارسة.

ب- **ممارسة على مستوى عام متقدم:**

تصف بدقة المعرفة التي تحتاج إليهاالممارسة بعمقأكبر، وذات علاقة بالقضاياالفنية للممارسة والأكثرتعقيداً، وتتضمن الأغراض العامة للمهنة في الوقت الحاضر من حيث تنمية قدرات الافراد وربط الناسبالموارد الرسمية وغيرالرسمية، وزيادةالرعاية المؤسسية،والتأثير في السياسة الاجتماعية، وتعزيز العدالة الاجتماعية، وتختار الممارسةالعامة المتقدمة غالباً مجالاً معيناً للممارسة، أو مناطق لمشكلات اجتماعية، أو فئة معينة من فئات السكان المعرضين للخطر(حسين وأخرون، 2005 ، 24-33).

وفى عام 1992م قدم (بريندادى بوا وكارلاميلى) فيكتابهما: social work an empowering professionالخدمة الاجتماعية مهنة مانحة للقوة، رؤيتهما للممارسة العامة كما يلي:

الممارسة المهنيةهي كل من أسلوب للتفكير وأسلوب للعمل، والأخصائيون الاجتماعيون ينظرون للمشكلات من خلال سلسة متصلة واسعة أكثر منها نظرة ضيقة لفهم المشكلات في محيط أوسع بقدر ما يمكن، وهذا المدى المتسع يحفز لتخطيط تدخل مهني متعدد الأوجه والموجه نحو كل من الأبعاد الفردية والمجتمعية لأى مشكلة في أن وأحد، ويعمل الأخصائيون الاجتماعيون كممارسين عامين مع العديد من مستويات نسق العميل في وقت وأحد: الأفراد، الأسر، الجماعات، المنظمات والمجتمعات المحلية، والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية هي:

أ- فن يدور حول المهارات التي تنتج عن الخبرة أو التدريب.

ب- تهتم بتطبيق المعرفة عن السلوك الإنساني.

ج-تقوم على انغماس نسق العميل فياكتساب حق الاختيار لحل المشكلات.

د-تؤكد على استخدامموارد العميل:النفسية والجسمية، وبالمثل الموارد الموجودة فعلاًفيالمجتمع المحلى في أثناء عملية حل المشكلة.

هـ-تقوم على عملية مساعدة مرتبة ومنظمة.

و-تقوم على جهود تغيير مخطط.

ز-تركز على إيجاد حلول للمشكلات(أحمد السنهوري،2007،503).

ويعمل الممارسون العامون في مؤسسات متنوعة للممارسة مع جماعات مختلفة من السكان والتي تقدم أي ترتيب للمشكلات، وربما يركز الأخصائيون الاجتماعيون في ممارستهم المهنية على العمل مع جماعة سكان معينة مثل المسنين أو الاشخاص المعاقون أو الاحداث الجانحون أو العاطلون أو المرضى بأمراض عقلية مزمنة، ويواجه الاخصائيون الاجتماعيون كممارسين عامين مشكلات إساءة معاملة الطفلوا ٍهماله والتشرد، والفقر، وا ٍساءة استعمال المخدرات، والعنف العائلي، وقد ينمى الممارس العام الخبرة فياستخدام أساليب فنية

معينة للتدخل المهني، مثل التدخل مع الازمات، وأحياناً ينمى الممارس العام التخصص في مجال معين مثل الرعاية الصحية، أو خدمات الأسرة أو الشيخوخة ومع ذلك فإن وجهة النظر للسلسة المتصلة الواسعة للممارس العام من الممكن تطبيقها مع المشكلات التي يجب فهمها في محيطها، واكتشاف التدخلات المهنية مع أي نظرة لتطبيقاتها على جميع مستويات نسق العميل(أحمد السنهوري،2007،512).

وفى عام 1994م: قدما(كاى هوفمان وألفين سالليي)في كتابهما social work practice: Bridges to change ممارسة الخدمة الاجتماعية: جسور للتغيير، نموذج الجسر الذي يوضح الممارسة العامة كما يلي:

إن فكرة إقامة الجسر للتغيير تستولى على رؤية الممارس العام، فالأخصائيون الاجتماعيون مرتبطون بالمشروعات والأعمال التي تصل الناس ببعضهم، كما يعمل الممارس العام على توصيل الناس للموارد التي يريدونها ويحتاجون إليها، فالجسر يربط بين شاطئين لذا فإن الممارس العام يربط الناس بالموارد التي يحتاجون إليها، كما يساعد على إقامة موارد جديدة للأفراد والأسر والمجتمعات المحلية، وتشجيع تمكين الأفراد الذين لا يتقاسمون بعدل وا إنصاف توزيع السلع والخدمات في المجتمع ومساعدتهم على إقامة جسورهم للموارد التي يريدونها ويحتاجون إليها كما أن الجسر المعلق دقيقاً جداً في مظهره الخارجي ومنسق وطويل وتأتى قوة تحمل الجسر من ترابط أجزائه، كما أن الجسر المعلق أكبر من مجموع أجزائه، تماماً كالممارسة العامة تكون أكبر إلى حد بعيد من مجموع العمل مع أحجام مختلفة من الانساق، وكما أن الجسر عبارة عن دعامتين لوصل ضفتي نهر فإن الجسر في الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية هو دعامات تربط بين الأحداث الاجتماعية الجارية التي تؤثر في حياة الناس، ويمكن أن يطلق على الممارس العام مقيم الجسر وقد عرض هوفمان وساللى حالة مجتمع (دوبرى) وهو مدينة مصغرة تشكل مجتمعاً محلياً صغيراً تسمى دوبرى تقع على هضبة ريفية في بداية أوزاركس في أقليم ميسورى وتقع على بعد تسعين ميلاً من سانت لويس، وتناولت الحالة إحدى الأسر التي تأثرت بإغلاق شركة الحذاء الأخضر وهى أسرة من البيض. وقد تناولت الاخصائية الاجتماعية في وحدة خدمات الأسرة لإقليم ميسورى العمل مع بطالة رب الأسرة والعمل مع الأسرة ككل بظروف الزوجة المريضة والأبناء في مدارسهم، والعمل مع مشكلة البطالة فيالمدينة كمجتمع محلى، وبالتالي كان العمل مع أنساق متعددة في إطار الممارسة العامة(Hoffman and Sallee: 1994:324-330).

وفى عام 1995م وضعت (كارميلى Karla Miley وزملائها) توضيحاً لمفهوم الممارسة العامة كما يلي: الممارسة العامة تقدم مدخلاً معاصراً لمقابلة الغرض من الخدمة الاجتماعية. وتتحرك من وجه النظرهذه إلى ما بعد حدود الممارسة التي تكون بؤرة اهتمامها الفرد إلى عالم فسيح للتدخلالمهني مع أنساق متعددة وبمعنى أوسع فإن الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية تدرس تفاعل القضايا الشخصية والجمعية، وتعمل مع

أنساق إنسانية متنوعة(افراد،زوجان،أسرة،جماعات رسمية وجماعات غير رسمية، منظمات معقدة ومؤسسات، مجتمعات محلية مجتمعوطني لإحداث التغيرات التي تؤدى إلى زيادة الأداء الاجتماعي إلى أقصى حد ممكن، فعندما يأتي شخص إلى مكتب الأخصائيالاجتماعي طالباً المساعدة، وعند ما يزور الأخصائيالاجتماعي فرداً أو أسرة في خيمة لمن لا مأوى لهم، فإن الغرض من المقابلة أو الزيارة هو تعزيز الأداء الاجتماعي للفرد أو الأسرة، وعندما يقابل الأخصائيالاجتماعي أعضاء اللجنة التشريعية للولاية، فإن الغرض المهني هو مطالبتهم بوضع برامج لتخفيف حدة الفقر والاضطهاد والظلم، وعندما يقابل مجلس إدارة المدرسة فإن الغرض المهني هو مطالبة أعضاء المجلس بإشباع حاجات التلاميذ، وقد أظهرت الكتابات عن الممارسة المهنية كيف يمكن العمل مع أنساق متنوعة ومختلفة للعملاء(فرد، زوجان أسرة،جماعة صغيرة، شبكات اجتماعية، مجتمع منظمة أو مؤسسة، مجتمع جيرة ، مجتمع محلى، مجتمع وطني، مجتمع إقليمي،مجتمع عالمي محدود، مجتمع عالمي شامل للكرة الأرضية)(جمال،2009، 237).

أن وضع برامج الممارسة المهنيةأصبح جزءاً لا يتجزأ من المهنة سواء في ممارسة المهنة أو تعليمها، فهي تجسد وتدمج المفاهيم الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية ككل(Rex A Skidmore , 1997 , 45).ومن مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية: الخدمة الاجتماعية الطبية، والخدمة الاجتماعية المدرسية، والخدمة الاجتماعيةفي أقسام الرعاية الاجتماعية الحكومية، والخدمة الاجتماعية مع الشباب، والخدمة الاجتماعية معمتحدياالإعاقة، والخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الاسرة، والخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الطفولة، والخدمة الاجتماعية العمالية، والخدمة الاجتماعية في مجال الصحة العقلية، والخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأحداث وغيرها(خليل وآخرون، 2000، 208).

إن منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية يختلف عن مهن المساعدة الأخرى ومع فروع العلم الأخرى التي تدعم الأساس المعرفي للخدمة الاجتماعية، فالفرق في تكامل المعرفة المستمدة من مصادرها المتعددة، وتبنى الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية على نموذج يؤكد على جوانب القوة في نسق العميل، وأساليب ذلك النسق في العمل من خلال عملية حل المشكلة، وبالتالي فإن الممارس العام يؤكد على قيمة أنساق العملاء وكرامتهم، ويؤكد على قدراتهم لحل مشكلاتهم، وفى الحقيقة فإن الموارداالتي يحاول الممارس العام ان يربط أنساق العميل بها ويوصلهم إليها، والموارد التي يسعى لتزويدهم بها يجب ان يكون لديهم حرية اختيارها إلى أقصى مدى ويركز النموذج التضامني على أن يجعل العميل يعتمد على نفسه ولا يركز على العمل معه لفترة طويلة، ويتضامن مع الممارس العام في حل مشكلاته، بل ان الممارسة المهنية تتطلب ان يرتبط الكل(نسق العميل، نسق محدث التغيير، نسق الهدف، نسق العمل اوالفعل) في العمل معاً لحل المشكلة، وتتضح قدرة الممارس العام في قيادة فريق العمل في النموذج التضامني(جمال،2009، 315).

فى عام 1995م أيضاً اوضحت (باميلا لاندون)في مقالها عن الممارسة العامة والممارسة المهنية المتقدمة، بدائرة معارف الخدمة الاجتماعية عام 1995م كما يلي:

إن منظور الممارسة المهنية هو وجه نظر معينة لطبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية، تركز على السعي نحو العدالة الاجتماعية وتؤكد على ان تركيز الأخصائيالاجتماعي يكون على المشكلات الاجتماعية والحاجات الإنسانية، وليس على تفضيل المؤسسة لتنفيذ طريقة معينة للممارسة، ويؤكد هذا المنظورعلى عمل ما يحتاجه الممارس إلى أن يتم عمله لتحديد المشكلة، يختار الأخصائيالاجتماعي النظريات والطرق المتعددة مستخدما منظور الانساق البيئة وعملية حل المشكلة كموجهات لعمله(أحمد السنهوري،2007،546).

فإن مدخل الممارسة المهنيةيجسد الماهية المزدوجة للخدمة الاجتماعية، في تراثها لإدراك وتحديد الشخصية، والقضايا العامة المتزامنة، وهناك اتفاق شامل على عناصر المعرفة والقيم والمهارات المتصلة بالممارسة العامة، ويطبق الممارس العام مستويات متعددة ومداخل وطرق متعددة(أحمد السنهوري،2007 ،552).

الممارسة العامة للخدمة الاجتماعيةفهي أسلوب وأحد ومنظور يركز على العلاقات والحدود المشتركة بينالانساق مع تأكيد متساو على اهداف العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسانوا إنصاف الانسانية وتحسين مستوىالمعيشة والرفاهة للناس، ويتكون المستوى المبتدئ للممارسة العامة من عناصر أساسية هي: منهج حل المشكلة المتعدد المستويات، والتوجهالنظري المتعدد، وأساس معرفيوقيمي ومهارى، قابلة للتطبيق فيبيئات ومواقع مختلفة ومتنوعة، وتقدير مفتوح غير محدود بأي مدخل نظريمعين(أحمد ،2007،527).

أبز أراء علماءورواد الخدمة الاجتماعية للممارسة العامة:

1) رؤية تشارلز زاسترو عام 2000:

يرى(تشارلز زاسترو)أن إدراك الأدوار التقليدية للأخصائيالاجتماعي كان رؤيته كأخصائي خدمة فرد أو أخصائي جماعة أو منظم اجتماعي إلا أن الاخصائيين الاجتماعيين الآن أدوارهم أصبحت أكثر تعقيداً مما كانت عليه أدوارهم التقليدية فكل أخصائياجتماعي يعتبر محدث للتغيير وهو الشخص الذى يساعد على تشجيع إحداث تغيرات إيجابية في عمله مع الأفراد والجماعات والأسر والمجتمع المحلى الاكبر والوقت الذى يستغرقه في العمل مع تلك المستويات مختلف من أخصائياجتماعي إلى أخصائياجتماعي اخر ولكن كل أخصائياجتماعي متوقع ان يؤدى عمله بفاعلية على كل تلك المستويات في نفس الوقت لذا يحتاج إلى تدريب للعمل مع كل تلك المستويات(Hoffman and Sallee: 1994:324-330).

أن مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الامريكية وهو الكيان الوطني الذى يقر ويجيز برنامج البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية والماجستير في الخدمة الاجتماعية يتطلب أن يكون تدريب جميع الدارسين فيمرحلتي البكالوريوس والماجستير على الممارسة العامة فيالخدمة الاجتماعية وا إعداد

الممارس العام في مرحلة البكالوريوس يتطلب تدريبه على استخدام عملية حل المشكلة التي تواجه الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والمجتمعات المحلية بالإضافة إلى ذلك في مرحلة الماجستير يتطلب أن يختار منطقة معينة للتخصص.ويرى تشاليز زاستروا ان النقطة الحاسمة للممارسة العامة تدور حول:

- رؤية الموقف الإشكاليبمفهوم إنسان في بيئته.

القدرة على التدخل المهني على مستويات متعددة ومختلفة من انساق العميل مع القيام باي عدد من الادوار المهنية(Rex A Skidmore , 1997 ,50).

كما يرى تشارلز زاستروا أن الممارس العام يستخدم عملية إحداث التغيير في عمله مع انساق العميل وتشتمل على الافراد والجماعات والاسر والمنظمات والمجتمعات المحلية. وقد أقر مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الامريكية فيسياسته للمناهج ثمان مهارات يحتاج إليها الممارس العام وهي:

1- تحديد القضايا.
2- جمع وتقدير حجم البيانات.
3- التخطيط والتعاقد.
4- تحديد التدخلات المهنية البديلة.
5- اختيار وتنفيذ مسارات العمل المناسب.
6- استخدام البحث المناسب لمتابعة وتقويم النتائج.
7- تطبيق البحث المناسب القائم على المعرفة والاساليب الفنية المتقدمة.
8- انهاء التدخل المهني.

اما (د. بريلان، وليلاكوستين، وآثيرتون) حددوا ووصفوا الممارس العام كما يلى: أن الأخصائيالاجتماعي كممارس مرادف للممارس العام في مهنة الطب في اتصافه باكتسابذخيرة من المهارات للتعامل مع ظروف العملاء وهذا الدور مناسب جداً لمستوى المدخل المبتدئ للأخصائيالاجتماعي ويدور نموذج الممارسة العامة حول تحديد وتحليل سلوكيات التدخل المهني المناسبة للخدمة الاجتماعية ويجب على الأخصائيالاجتماعي أن ينجز مدى متسع من المهم ذات الصلة بتقديم وا إدارة الخدمات المباشرة وتطوير سياسات الرعاية الاجتماعية وتسهيل إحداث تغيير اجتماعي والممارس العام يجب أن يكون لديه خلفيه عن نظرية الانساق التي تؤكد على التفاعل والاعتماد المتبادل بين الإنسان والبيئة كما حدد هول الممارسة العامة كما يلى:

ان المبدأ الأساسي للممارسة العامة هو الأخصائيالاجتماعي الحاصل على بكالوريوسفي الخدمة الاجتماعية والذى يكون قادراً على استخدام عملية حل المشكلة للتدخل المهني مع احجام مختلفة ومتعددة من انساق العميل مشتملة على الافراد والاسر والجماعات والمنظمات والمجتمعات المحلية ويعمل الممارس العام مع

انساق العميل من منظور إنسان في بيئة والذى يشير احياناً إلى النموذج الأيكولوجي ويتوقع الممارس العام ان العديد من المشكلات الاجتماعية تتطلب تدخلات مهنية مع أكثر من نسق مع العمل على سبيل المثال (العمل مع فرد مراهق ناجح بالإضافة للعمل مع أسرته بالإضافة للعمل مع المدرسة وغير ذلك) ويؤدى الممارس العام ادواراً متعددة في نفس الوقت او متعاقبة وتعتمد على حاجات أنساق العميل مثال ذلك (أدوار الميسر، المطالب، المعلم، الموصل للموارد، الممكن، مديراً للحالة، الوساطة لتسوية الخلافات، وربما يعمل الممارس العام كقائد أو ميسر للجماعات ذات المهام، او جماعات التنشئة الاجتماعية او جماعات المساعدة الذاتية). كما ان الممارس العام يكون قادراً على تقدير حاجات العملاء وقادراً على تقديم ممارسته المهنية وتقويم البرامج التي يعمل على تنفيذها ويعمل الممارس العام من خلال الميثاق الأخلاقيللأخصائيين الاجتماعيين الذي وضعته الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة أن يكون قادراً على أن يعمل مع العملاء و الزملاء من مختلف الثقافات والعرقيات والتوجيهات المهنية كما أن المعرفة والمهارات للممارسة العامة قابلة للنقل والتحويل من مؤسسة إلى أخرى ومن مشكلة إلى أخرى(أحمد ،2007،524).

2) رؤية رزوالى أمبروزينو وزملائها عام2001م.

(روسالى امبروزينو، جوزيف هيفرنان، جى شتلورث، روبرت، أمبروزينو)ترى روزالى امبروز ينو وزملائها أن الممارسة العامة هي عملية ومنهج، كعملية تدور حول سلسله متعاقبة مرتبه من مراحل في الارتباط بنسق العميل بأنشطة وأفعال تشجع لحقيق الاهداف المتفق عليها.

وكمنهج يستلزم الاستخدام الفعال للأساليب الفنية والمعرفة التي ترشد أنشطة التدخل المهنيالتي صممها الممارس العام للخدمة الاجتماعية كما أن الممارسة العامة فن يستخدم المعرفة العلمية عن السلوك الإنساني والاستخدام الماهر يفي العلاقات لتمكين نسق العميل لينشط وينمى العلاقات بين الاشخاص والموارد المجتمعية لتحقيق توازن أكثر إيجابية مع بيئة العميل، كما أن الأخصائيالاجتماعي كممارسعام يسعى لتحسين أو استعادة اوالمحافظة على أو تعزيز الاداء الاجتماعي لنسق العميل والأخصائيالاجتماعي الذى يعمل من المنظور (الأيكولوجي/الانساق) يستخدم تدخلات مهنية متعددة في العمل مع أنساق العميل على مستويات الافراد،الزوجان، الأسرة الجماعات الصغيرة، المنظمات والمؤسسات، المجتمعات المحلية. وأيضاً المجتمع الوطني، ويستخدم جوانب القوة في تلك الانساق لمنحهم القوة لإحداث التغيير فيبيئاتهم(أحمد ،2007،315).

3) **رؤية دين هيبورث وزملائه فيكتابهم: ممارسة الخدمة الاجتماعية** النظرية والمهارات عام 2002م

يرى(دينهيبورث وزملائه) أن الممارس العام يرى المشكلات بشكل كلى، ويكون معداً لتخطيط التدخلات المهنية التي تهدف إلى مستويات متعددة من الانساق كما أنها ترتبط باهتمامات أنساق العميل وعلى نحو مشابه فإن أغراض نسق العميل وحاجاته هيالتي تحدد التدخلات المهنية المناسبة. وليست تلك الأغراض والحاجات موجه بواسطة التدخلات المهنية، وتمتد أنساق العميل من مستوى أنساق الوحدات الصغرى والمتوسطة (الأفراد، الزوجان، الأسرة الجماعات الصغيرة، شبكات المساعدة الطبيعية) إلى مستوى انساق الوحدات الكبرى (المنظمات، النظم، المجتمعاتالمحلية المجتمعالوطني) كما يهتم الممارس العام بربط أنساق العميل بأنساق الموارد التي يمكن أن تزودهم بالخدمات والسلعالتي يحتاجون إليها(جمال،2009، 271).

وفى عام2002م قدما (فيليب بوبل ولينجر)في كتابهما الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعيةوالمجتمع الامريكي رؤيتهما عن الممارسة العامة كما يلي:

يمكن رؤية الممارسة العامة على انها قدرة الممارس المهني على العمل مع كل مستويات انساق العميل في الخدمة الاجتماعية: الأفراد والازواج، الأسرة، الجماعات، المنظمات، والمجتمعات المحلية، ويمكن رؤية الممارس العام أيضاً على انه لديه القدرة على استخدام مناهج متعددة للخدمة الاجتماعية وأنه منالاكثر فائدة ربط مفاهيم المستوى المتعدد بداخل مفهوم أوسع للممارسة العامة والتي يستخدم فيها الاخصائيون الاجتماعيون مدى متسع من طرق التدخل المهني مع مختلف احجام نسق العميل التي تشتمل على الافراد والجماعات الصغيرة، والمنظمات والمجتمعات المحلية وأسلوب أخر لوضع تلك الممارسة العامة يستلزم ربط الممارسة المباشرة مثل الإرشاد والإحالة مع أنساق عميل من كل الاحجام مع الممارسة غير المباشرة مثل المطالبة وصنع السياسات لصالح كل أنساق العميل والممارس العام يمكن أيضاً ان ينظر إليه على أنه الشخص الذى يستطيع أن يقوم بتقدير متسع لحاجات الفرد، وحاجات الجماعة الصغيرة، وحاجات المنظمات، وبالتالي توصيلهم للمواردالتي تقابل تلك الحاجات، وهذا الدور غالباً يعد أحد الوظائف لإدارة الحالة، كما انالممارس العام يجب أن يكون قادراً على رؤية المشكلات بشكل كلى، ويكون معداً لتخطيط التدخلات المهنية التي تنصب على كل الانساق المتضمنة في مشكلات أنساق العميل، وفى تخطيط تلك التدخلات المهنية، فإن الممارس العام أحياناً يحيل العملاء لأخصائياجتماعي متخصص في مداخل معينة، أو أساليب فنيه معينة مثل الإرشاد الزواجي، وعناصر اخرى أحياناً تضاف لتعريف الممارس العام وأكثرها شيوعاً هي فكرة أن الممارس العام يرى السلوك الإنسانيفيمحيط بيئة اجتماعية وسياسية واقتصادية وطبيعية أكثر اتساعا، وهذا يقود إلى أن البيئة تحتاج إلى تغيير مثل احتياج الفرد والجماعة الصغيرة والأسرة والمنظمة إلى تغيير، ولذا فإن العمل تجاه العدالة الاجتماعية والاقتصادية والمساواة السياسية يجب أن يعد جزءاً متمماً لمدخل الممارسة العامة(السيد، 181،2002).

كما يوجد مفهومان على علاقة متبادلة مع مفهوم الممارسة العامة وغالباً ما يوصفان كجزء من مدخل الممارسة العامة، أحدهما هو مفهوم منظور القوى، وقد طور ذلك المفهوم في العقود القليلة الماضية ويقضى ذلك المفهوم إعطاء معنى وا ٍحساس وفهم أكثر للتركيز على القوى والقدرات لدى أنساق العميل في مواجهة صعوبة معينة في الحياة بدلاً من التركيز على نواحي العجز لدى أنساق العميل، وهذا العمل من منظور القوى يفترض أن الناس لديهم مستودعات من قدرات غير محددة عقلية وجسمية وانفعالية واجتماعية وروحية، والتي تستدعى عندما توجد أوقات فيها تحديات انفعالية وجسمية وبيئية(سيد أبو بكر، 1974، 301).

أيضاً فإن الجماعات الصغيرة والمنظمات، والمجتمعات المحلية، تمتلك قوى مشابهة، والممارس العام الذى يتبع منظور القوى يدرك ويحترم تلك القدرات والامكانات من أجل أحداث التغيير، والمفهوم الأخر هو منح القوة: إن الفكرة العامة لمنح القوة يمكن أن ترى على أنها نتيجة طبيعية لمنظور القوى، حيث أن توجه منح القوة يعنى أن الممارس العام يؤكد على الانماط الفردية لنسق العميل للتكيف و التغلب على المشكلة، وتعبئة القوى الفعلية والمحتملة أي الكامنة لدى أنساق العميل، والتأكيد على دور شبكات المساعدة الطبيعية واستخدام الموارد البيئية، كما أن موضوعات منح القوة لأنساق العميل التي أقيمت على أساس منظورالقوى، وأسست تدخلات مهنية واعيةللمحيطالمجتمعي الأوسع لمشكلات أنساق العميل، وما يبدو أنه فريد للممارسة العامة هو القدرة على العمل مع كل مستويات أنساق العميل(جمال، 2009،215).

وأن العدالة الاجتماعية ليست أساسية فقط للممارسة العامة بل لكل الخدمة الاجتماعية، كما أن الممارسة العامة تستخدم مدى متسع من المناهج أو التدخلات المهنية وميل كبير للأخذ بوجه نظر متسعه تشتمل على العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية عند تحديد مواقف انساق العميل.

هذا عن الممارس العام على مستوى البكالوريوس والسنة الاولى الماجستير، أما المتخصص في السنة الثانية للماجستير فهو الذى يعد كي يقدم المساعدة بشكل أكثر تحديداً لمشكلات محددة، في وقت معين او قضايا توجه بمداخل معينة وأساليب فنية محددة، كما أن المتخصص لدية الخبرة في العمل مع فئات معينة من السكان ومشكلات معينة، أما الممارس العام فهو يكون أكثر شمولاً مع المواقف التي يوجد فيها أنساق العميل، كما ان مصطلح الممارسة العامة مرتبط بوجود المستويين لتعليم الخدمة الاجتماعية وهما مستوى البكالوريوس، ومستوى الماجستير، وقد حدد مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية بالولايات المتحدة الامريكية الممارس العام على مستوى البكالوريوس، والممارس المتخصص المتقدم على مستوى الماجستير، المهارات الاتية: تشتمل المهارات التي يحتاجها الممارس العام على: مهارات التقدير لحجم المشكلة أو الموقف، ويعد تقدير حجم المشكلة أو الموقف لب الممارسة العامة والذى يستلزم اكتشاف شامل كامل وتحليل لمواقف أنساق العميل سواء كان نسق العميل فرد أو أسرة أو جماعة صغيرة أو منظمة أو مجتمع محلى، وذلك

بتضامن ومشاركة تلك الانساق مع الممارس العام في ذلك التقدير، وتقدير حجم المشكلة أو الموقف يساعد الممارس العام وانساق العميل: الفرد،الاسرة والجماعة الصغيرة على تعيين وتوضيح مناطق المشكلة، وفحص المصادر لممكنة بعناية لتلك المشكلات سواء بداخل أنساق العميل او بداخل البيئة الاوسع نطاقاً، كما يحتاج الممارس العام إلى مهارات الإحالة لمهنيينآخرين كالطبيب النفسي، وأيضاً مهارات الوساطة بين أنساق العميل والمؤسساتوغيرها من مصادر تقديم المساعدة، ومهارات تقويم الخدمات كما يجب على الممارس العام أن يكون لديه مهارات الاتصال والتي تشتمل على التعاطف، وفهم حاجات أنساق العميل وجوانب القوة لديهم من بداية الوحدات الصغرى ضيقة النطاق إلى الوحدات الكبرى واسعة النطاق، كما أن مهارات إنهاء العلاقة المهنية مع أنساق العميل يحتاج إليها الممارس العام والتي تسمى مهارات على تقويم العملية الكلية لإحداث التغيير (أحمد ،2007،342).

4) رؤية إليزابيث سيجال وكارين جيردس وسيوستينر في عام2004م في كتابهم:

الخدمة الاجتماعية: مقدمة للمهنة، رؤيتهم للممارسة العامة كما يلي:

تتطلب الممارسة العامة أن يقدر الأخصائياالاجتماعي الموقف مع أنساق العميل، ويقرر أيالانساق مناسبة للاهتمام بجهود التغيير وتشتمل جهود التغيير على الفرد والأسرة والجماعة الصغيرة والمؤسسة أو المنظمة والمجتمع المحلى، ويؤكد مدخل الممارسة العامة على المعرفة التي يمكن تطبيقها مع الانساق المتعددة والمختلفة، والممارس العام يكون لديه التدريب المتسع المدى ويستخدم مهاراته ليرشد وينسق الخدمات للعملاء، والممارس العام هو الحاصل على درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية ويستطيع أن يتدخل مهنياً مع مستويات ممارسة متعددة ومختلفة في العديد من مؤسسات الممارسة، مع مدى متسع من المشكلات الاجتماعية، أما الاخصائيون الاجتماعيون الحاصلون على درجة الماجستير فيستخدمون أيضاً الممارسة كأساس ثم يطوروا وينموا من خلالها ممارسة متقدمة ومهارات متخصصة، والممارس العام يستطيع أن يربط بين الممارسة على مستوى الوحدات الصغرى Micro Practiceالتيبواسطتها يساعد الأفراد والاسر والجماعات الصغيرة على الأداء بشكل أفضل بداخل البيئة الأوسع، والممارسة على مستوى الوحدات الكبرى Macro Practice لإحداث تغيير في البيئة الأوسع بأساليب لصالح الافراد والاسر، وفى الممارسة مع الوحدات الكبرى يتدخل الممارس العام مهنياً مع المجتمعات المحلية والمنظمات، والميدان التشريعي لإحداث التغيير الاجتماعي(هشام سيد ،2005، 3471 ، 3472).

5) **رؤية سكوت بويل وزملائه 2006م.**

قدم(سكوت بويل وزملائه)عام 2006م.في كتابهم رؤية لمنظور الممارسة العامة بأنه مصطلح مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الامريكية، وجذب الانتباه للأسلوب الفريد لممارسة الاخصائيين

الاجتماعين لمهنتهم، ويعد منظور الممارسة العامة مدخلاً لتقديم المساعدة التي تعكس تعهد الخدمة الاجتماعية بتقديم تقديرات شاملة وتخطيط شامل، كما أن ذلك المدخل يأخذ بعين الاعتبار تأثير البيئة الاجتماعية على نوعية الحياة لأنساق العميل وتعد برامج البكالوريوس لإعداد الممارس العام كي يعمل مع أنساق العميل من كل الاحجام ويستخدم الممارس العام عملية حل المشكلة للتدخل المهني مع مختلف الاحجام لأنساق العميل، مشتملة على الافراد والازواج، الأسر، الجماعات، المنظمات والمجتمعات المحلية، وتشتمل عملية حل المشكلة على الارتباط مع نسق العميل، وتقدير حجم المشكلة، وتحديد جوانب القوة عند أنساق العميل، وابتكار أو تخطيط خطة التدخل المهني، ثم تنفيذها، ثم تقويم مدى نجاح التدخل المهني، ثم إنهاء العلاقة المهنية مع أنساق العميل وتلك العملية في إطار تفاعل الإنسان مع البيئة، وأن العديد من المشكلات تتطلب تدخلاً مهنياً مع أكثر من نسق عميل، أما مستوى الماجستير فهو مستوى التخصص ومنه الممارسة العامة المتقدمة بالتركيز على منطقة معينة للتخصص وقدرة دارس الماجستير على العمل مع أنساق العميل الذين لديهم مشكلات أكثر عمقاً، والقيام بتنفيذ تدخلات مهنية اكثر تعقداً . وكل من الاخصائيين الاجتماعيين الممارسين العامين خريجو البكالوريوس والمتخصصون الحاصلون على الماجستير في تخصص معين مع تعلمهم منظور الممارسة العامة فكلاهما يحتاج إليهما ميدان الممارسة، وكلاهما يسهم في تحقيق أغراض ورسالة مهنة الخدمة الاجتماعية(عبد المحمود، 2013، 217).

6) رؤية برادفورد شيفور وتشارلز هورجيس 2006م:

قدم (برادفورد شيفور، وتشارلز هورجيس)في كتابهما في طبعته السابعة، منظور الممارسة كما يلي: التأكيد على أن الأخصائيالاجتماعييستطيع تناول كل موقف لكل أنساق العميل بأسلوب مفتوح لاستخدام نماذجمتعددة، ونظريات متعددة، وأساليب فنية متعددة مع الاخذ بعين الاعتبار مستويات عديدة من التدخل المهني بداء من مستوى الوحدات الصغرى (Micro) إلى مستوى الوحدات الكبرى (Macro).

هذا الأسلوب في التفكير عن الممارسة هو وثيق الصلة وأكثر احتياجا له أثناء أطوار البدء في عملية المساعدة، عندما تكون المشكلة محددة وتم تقدير حجمها وعندما تكون القرارات متخذه وتدور حول ما نحتاج إلى تغيره وما هي المداخل التي يجب استخدامها وهذا المنظور يوجه الأخصائيالاجتماعي لتعيين المواضع العديدة الممكنة ومستويات التدخل المهني، وعندئذ اختيار اكثرها ملاءمة. إن الممارس العام هو شخص لدية معرفة عامة متسعة ومهارات عامة متسعة، وتشير الممارسة العامة إلى تلك الممارسة التي تجتذب نظريات ونماذج متعددة، والممارس العام الذى يستخدم منظور الممارسة العامة يكون قادراً على تحديد العوامل المختلفة التي من المحتمل أن تسهم في حل المشكلات المتصلة بالأداء الاجتماعي ويعد الممارس العام كي يعمل مع أنساق العميل المتعددة وعلى سبيل المثال: الفرد، الاسرة ككل، الجماعة المكونة لغرض معين مثل

الجماعة العلاجية، أو جماعة للدعم الاجتماعي، جماعة لجنة أو جماعة لمهام معينة، منظمة رسمية أو مؤسسة أو شبكة من المؤسسات، المشرعون، صانعوا السياسة، وا إضافة لما سبق فإن الممارس العام يعد لأداء أدوار متعددة ، وعلى سبيل المثال: دور المطالب، دور مدير الحالة، دور المرشد، الميسر للجماعة، دور الوسيط للخدمات، دور مخطط البرنامج، دور محلل السياسة، دور الباحث، دور جامع للاعتماد المالي المخصص لغرض ما، ويتوقع من الممارس العام أن يصوغ ويلائم مدخله للموقف الفريد لانساق العميل وفى نفس الوقت ملائم لسمات المجتمع المحلى، وليس توقع تكييف لنسق العميل للأسلوب المفضل لدى المؤسسة التي يعمل بها الأخصائيالاجتماعي، ويقوم منظور الممارسة العامة على:

1- توجه متعدد الابعاد يؤكد على العلاقة المتبادلة للمشكلات الاجتماعية، ومواقف الحياة، والظروف الاجتماعية، ولا يجب إقرار نمط أو مستوى التدخل المهني الا بعد الدراسة بعناية للأساليب المختلفة التي تحدد بها المشكلة.

2- مدخل لتقدير حجم المشكلة أو الموقف، والتدخل المهنيالذي يجتذب الافكار من الاطر العديدة المختلفة للممارسة، مع الاخذ في الاعتبار كل الافعال الممكنة التي يجب أن تكون وثيقة الصلة ومفيدة لأنساق العميل، وبالتالي يتطلب منظور الممارسة العامة أن يكون الأخصائيالاجتماعيانتقائي (على سبيل المثال يجتذب الافكار والاساليب الفنية من المصادر العديدة).

3- اختيار استراتيجيات التدخل المهني وأدوار الأخصائيالاجتماعيوالتي تقوم على أساس المشكلة الاجتماعية لأنساق العميل، والموقف وأحجام أنساق العميل التي يستهدفها إحداث التغيير فأحياناً يتطلب عمل الممارس العام ممارسة مباشرة مع نسق العميل، ومع الاشخاص الذين لهم صلة مباشرة بنسق العميل في بيئته، وفى أوقات أخرى يعمل لإحداث تغيير في المؤسسة، أو في العوامل الموجودة في المجتمع المحلى والتي تؤثر في نسق العميل، أو الخدمات المقدمة لأنساق العميل.

4- أساس (معرفيوقيمي ومهارى) قابلة للنقل بين وخلال المحيطات المختلفة، والمواقع المختلفة، والمشكلات المختلفة ومنظور الممارسة العامة يمكن تطبيقه فيأي منظمة للخدمات الإنسانية، وفى أي محيط جغرافي، ومستخدم مع مدى متنوع من أنساق العميل، وقد أقر مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية برامج البكالوريوس على أساس إعداد الممارس العام، كما أن العديد من مدارس الخدمة الاجتماعية تقدم برامج ممارسة عامة متقدمة في تخصصات دراسة الماجستير(أحمد، وأخرون ،2000 ، 313).

المبحث الثاني
أسس وموجهات الممارسة المهنية ومجالاتها

تمهيد:

الممارسة العامة، والممارسة العامة المتقدمة، هي طريقة للتفكير وطريقة للعمل في نفس الوقت، والاخصائيون الاجتماعيون كممارسين عامين ينظرون للمشكلات من خلال وجهة نظر عريضة أكثر من المنظور الضيق النطاق لفهم المشكلات فيِنطاق أكثر أتساعاً ، ومنظور الممارسة العامة يحفز على التخطيط لتدخلات مهنية متعددة الأوجه التي توجه كل من الفرد والابعاد المجتمعية فيأي مشكلة قائمة، ويعمل الممارس العام مع العديد من مستويات الانساق الاجتماعية في وقت وأحد (فرد، زوجان، أسرة، جماعة، صغيرة، شبكة اجتماعية، مجتمع جيرة، مجتمع محلى)،والممارسة العامة تعد فناً يتطلب مهارات

ناجمة عن الخبرة والتدريب، كما تهتم الممارسة العامة بتطبيق المعرفة المتصلة بالسلوك الإنساني(أحمد،2007،475).

أ) الأسس التي تقوم عليها الممارسة العامة والممارسة العامة المتقدمة:

أ- تؤكد الممارسة العامة والممارسة العامة المتقدمة على اهتمام أنساق العميل باكتشافاختيارات لحل المشكلات.

ب- تؤكد الممارسة العامة والممارسة العامة المتقدمة على عملية استخدام موارد أنساق العميل النفسية والجسمية، وبالمثل الموجودة بالفعل في المجتمع المحلى أثناء عملية حل المشكلة.

ج-تقوم الممارسة العامة والممارسة العامة المتقدمة على عملية مساعدة منظمة ومرتبة تشتمل على (الارتباط، جمع البيانات، تقدير حجم المشكلة وأبعادها، التخطيط للتدخل المهني، تنفيذ التدخل المهني، التقويم، إنهاء التدخل المهني).

د-تقوم الممارسة العامة والممارسة العامة المتقدمة على جهود التغيير المخطط، وتركز على إيجاد حلول للمشكلة.

ب) المسلمات الأساسية للممارسة العامة والممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية:

حددت بريندادى بواوكارلا ميلى المسلمات الأساسية التي تشكل توجه منهج الممارسة العامة فيما يلي:

1- أن مشكلات الناس في الأداء الاجتماعي لها جذورها وحلولها على جميع المستويات في المجتمع في آن وأحد، لذا فإن التدخلات المهنية للخدمة الاجتماعية يجب أن تعكس أيضاً تلك النظرة الكلية بشكل مستمر ومنظم.

2- أن منطقة الملاحظة (تقدير حجم المشكلة) تملى على الممارس العام والممارس العام المتقدم منطقة العمل.

3- أن توجه الممارس العام والممارس العام المتقدم للمساعدة على إيجاد حلول للمشكلة، يوجه الممارس العام والممارس العام المتقدم لكل أساليب الخدمة الاجتماعية لتخطيط وتنفيذ التدخل المهني (بشكل انتقائي).

4- أن تقدير حجم المشكلة في الممارسة العامة أو الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية يجب أن يتكون من صياغة ذات أساس عريض يتجاوز نطاق طريقة بمفردها.

5- أن مدخل الممارس العام والممارس العام المتقدم غالباً ما يبدأ (بالفرد، أو الزوجان، أو الأسرة) ثم يمتد إلى كل أو غالبية مستويات التدخل المهنيأي يتسع التدخل المهني إلى الجماعات الصغيرة، والشبكات الاجتماعية، ومجتمع المنظمة أو المؤسسة ومجتمع الجيرة، والمجتمع المحلى وهكذا،فالتدخل المهني متوقف على مشكلة معينة متصلة بالأداء الاجتماعي(Sheafor. 2000, 73).

ج) موجهات الممارسة العامة والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

إن موجهات الممارسة العامة التي ترشد الممارس العام والممارس العام المتقدم يمكن صياغتها من الفهم الواسع للمهنة ووضعها المتطور في المجتمع الحاضر كما يلي:

1- منح القوة للناسEmpowerment: سواء بشكل فردى أو بشكل جمعيكي يتمكنوا من حل متاعبهم الشخصية ومشكلاتهم الاجتماعية والاستفادة من قدراتهم بفاعلية أكثر، فالخدمة الاجتماعية تستخدم المشاركة بين أنساق العميل والأخصائيين الاجتماعيين، تلك المشاركة تدور حول منح القوة والتي تتضمن أن كل الانساق المستفيدة من خدمات مهنة الخدمة الاجتماعية لديهم القوة الكامنة لدى الانساق الاجتماعية، واكتشافوا إيجاد الموارد والفرص لتعزيز الأداء الاجتماعي السليم أثناء محاولة أنساق العميل لإيجاد حلول لمشكلاتهم ومحاولاتهم لإشباع حاجاتهم.

2- تدعيم وضع اجتماعي بديل فيما يتعلق بسياسة تنمية اجتماعية واقتصادية، لمنع مشكلات الأفراد والمجتمع من الظهور فالأخصائيون الاجتماعيون يجب عليهم توقع التحديات، وا إيجاد وتنفيذ سياسة لمنع المشكلات من الظهور (مداخل وقائية).

3- تأييد تكامل المهنة في كل جوانب ممارستها، وتؤكد على هذا قيم وأخلاقياتالمهنة.

4- إقامة روابط بين الناس والموارد المجتمعية، لتعزيزالأداء الاجتماعي وتحسين نوعية الحياة، فالأخصائيون الاجتماعيون يكفلون الروابط بينالانساق المستفيدة من الخدمات والموارد والفرص التي يقدمها المجتمع المحلى والنظم المجتمعية فالأخصائيالاجتماعي يزود أنساق العميل بالمعلومات ويقدم خدمات لهم فيما يتصل بالموارد المجتمعية.

5- إقامة شبكات تضامنية بداخل نسق الموارد المؤسسية والمتصلة بالنظم الاجتماعية، فالموارد الإنسانية تشتمل على برامج الخدمات الاجتماعية التي تعد لتعزيز رفاهية كل أفراد المجتمع، وتقدم تلك الخدمات بداخل المؤسسات والنظم الاجتماعية، بما تشمله من النظم الاقتصادية والسياسية، والصحية، والتعليمية، وغيرها وبذلك تتضامن كل تلك الموارد مع بعضها لفائدة كل أفراد المجتمع.

6- تسهيل استجابة أنساق الموارد المؤسسية لمقابلة الحاجات للخدمات الصحية والإنسانية، كحق للمواطنين.

7- تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة بين جميع الناس حتى تتم مشاركتهم الكاملة في أمور مجتمعهم، والعدالة الاجتماعية هي الوضع الاجتماعيالذي من خلاله يشترك جميع أفراد المجتمع بمساواة في الحقوق والفرص التي يقدمها المجتمع، وفى المسئوليات والالتزامات المطلوبة من كل فرد في المجتمع تعنى أن

الأفراد يجب عليهم العمل لتحقيق مصالح المجتمع وتحقيق طموحاتهم في الحياة، والاسهام في الرفاهية المجتمعية.

8- الاسهام في تنمية الأساس المعرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية من خلال البحث والتقويم، فالمعرفة المتعلقة بالممارسة تتصل بالأساليب المنهجية التي تتحسن باستمرار من خلال جهود البحث الامبريقى وتقويم فاعلية الممارسة، فالأخصائيون الاجتماعيون يستخدمون نتائج البحث لتعزيز الأداء الاجتماعي وإحداث التغيير الاجتماعي المرغوب فيه، فالمهنة تعتمد على أعضائها كي يشاركوا في الأساس المعرفي للمهنة، وأبعاد مهارات الممارسة، وتأسيس وترسيخ قيم المهنة.

9- تشجيع تبادل المعلومات بين الانساق المؤسسية التي من خلالها تقدم فرص الموارد لمواجهة المشكلات، فالأخصائيون الاجتماعيون يستخدمون عملية منح القوة لتشجيع النسق الاجتماعي للتعرف على دوره فياكتشاف الحلول للمشكلات.

10- تدعيم الاتصال من خلال تقدير التنوع والاختلافات بين الناس وعدم التفرقة بين الناس فيالخدمات التي تقدمها المهنة.

11- استخداماستراتيجيات تعليمية للعلاج والوقاية من المشكلات فالتعليم كوظيفة للخدمة الاجتماعية هو عملية حيوية على المدى البعيد، يسهم في الوقاية من المشكلات الاجتماعية، والتعليم يعد حافزاً للتغيير وأساساً للتعميم على جهود حل المشكلات في المستقبل.

12- اعتناق وجهة نظر عالمية للقضايا الإنسانية والحلول للمشكلات لأننا نعيش ونتفاعل في مجتمع عالمي، ورغم أن المشكلات قد تختلف من مجتمع لأخر من حيث نوعها ومداها إلا أن هناك أوجه تشابه فيتلك المشكلات العالمية، وهناك حاجات إنسانية مشتركة تتجاوز الحدود الجغرافية والسياسات للقارات والدول بالإضافة إلى أن المشكلات العالمية تتطلب حلولاً عالمية(أحمد،2007،486).

مجالاتالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

تعمل الخدمة الاجتماعية بطرقها المتكاملة وأساليبها الفنية وعلي أساس أهدافها وفلسفتها ومبادئها ومعاييرها الأخلاقية في كثير من المجالات منها: المجال الأسري،الطفولة،الشباب،المسنين، الأحداث المنحرفين،الطبي،ذوي الاحتياجات الخاصة،العمالي،الترويحي،البيئة، المجال المدرسي والدفاع الاجتماعي. ويمارس الأخصائيون عملهم في نوعين من المؤسسات الاجتماعية:

1/ مؤسسات الخدمة الاجتماعية الأولية: وهي المؤسسات التي شيدت وأنشئت خصيصاً لممارسة الخدمة الاجتماعية فيها. مثل مكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية، مكاتب توجيه الأسرة.

2/ مؤسسات الخدمة الاجتماعية الثانوية: أنشئت لأغراض اجتماعية أخرى لكنها تلجأ إلى الخدمة الاجتماعية لمساعدتها في تحقيق تلك الأغراض ويطلق عليها مؤسسات الخدمة الاجتماعية الثانوية كالمدارس،السجون،والمستشفيات((عبد المحمود، 2013، 9)).

وأحياناً يمارس نوع واحد من النشاط في المؤسسة الاجتماعية الأولية كأن يقتصر عمل المؤسسة على رعاية الأحداث المنحرفين، وأحياناً يمارس أكثر من نشاط في المؤسسة الاجتماعية الواحدة كرعاية الأسرة مثلاً . وقد تتكون هيئة من مجموعة من المؤسسات الاجتماعية التي تعمل في مجال معين أو مجالات متعددة ولكنها تقع في منطقة جغرافية معينة، وفي هذه الحالة تسمي تلك الهيئة (منظمة) وقد تكون المنظمة نوعية تعمل في مجال معين من النشاط أو مجالات متعددة، ويطلق عليها منظمات جغرافية(أحمد، وآخرون ،257،2000).

وبالتالي نعرض فيما يلي بإيجاز بعض أمثلة من المجالات التي تمارس فيها مهنة الخدمة الاجتماعية وهي علي النحو الآتي:

أ/ المجال الأسري: يعمل الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال بغرض مساعدة الأسرة على أن تستمر كوحدة وان تتغلب على ما يعتريها من تصدع وتفكك في العلاقات الأسرية.

ب/ مجال الطفولة: يقوم فيه الأخصائي الاجتماعي بتحسين وترقية حياة الأطفال ووقايتهم.

ج/ مجال رعاية الشباب: ويعمل الأخصائي الاجتماعي فيه لمساعدة الشباب على أن يجتازوا مراحل النمو المختلفة ويكتسبوا قدرات ومهارات واتجاهات تساعدهم على أن يكونوا مواطنين صالحين.

د/ مجال المسنين: ويقوم فيه الأخصائي الاجتماعي بتقديم خدمات وبرامج رعاية من ناحية صحية واجتماعية واقتصادية وثقافية لكبار السن(خليل وآخرون،2000، 73).

هـ/ مجال الأحداث المنحرفين:يعمل فيه الأخصائي الاجتماعي لمساعدة الأحداث كأفراد وجماعات على تعديل سلوكهم نحو السواء.

و/ المجال الطبي: يعمل الأخصائي الاجتماعي ليساعد المرضي علي سرعة التخلص من مشكلاتهم الاجتماعية المتعلقة بالمرض.

ز/ مجال ذوي الاحتياجات الخاصة: يهتم فيه الأخصائي الاجتماعي برعاية المعوقين الذين يعانون من الإعاقات (العاهات) والتغلب على مشكلاتهم وتأهيلهم بهدف التكيف لحاجاتهم.

ح/ المجال العمالي: يهتم الأخصائي الاجتماعي بالجوانب الاجتماعية بالعمال ومساعدتهم على الإنتاج وتحقيق التكيف اللازم لهم في جو العمل.

ط/ المجال الترويحي: يهدف فيه الأخصائي الاجتماعية إلي توجيه وتنظيم النشاط الترويحي في الوقت الحر داخل مؤسسات اجتماعية ينتسب إليها الأفراد.

ي/ المجال البيئي: يهدف إلى تنمية العلاقة الايجابية بين الإنسان والبيئة وتفعيل دور السكان في تحسين ظروف البيئة، ويقدم الأخصائي الاجتماعي برامج التوعية والإعلام البيئي بهدف خدمة البيئة.

ك/ المجال المدرسي: يقوم الأخصائي الاجتماعي بتوظيف معارفه، مهاراته وجهوده لخدمة الطلاب وأسرهم وبيئة المدرسة.

ل/ مجال الدفاع الاجتماعي: وهو أن يمارس الأخصائي الاجتماعي مجموعة أنشطة وعمليات مهنية مع كافة العملاء من المنحرفين والمجرمين وأسرهم بهدف تقويم سلوكهم المتعارض مع قِم المجتمع وا ٍعادة تأهيلهم وتوجيههم بما يحقق حماية المجتمع من الجريمة والانحراف وانتهاك حقوق الإنسان وهو موضوع الدراسة(ماهر، 2010، 323).

وبالتالي فإن الإنسان هو المحور الذي ترتكز عليه دعائم أي نهضة، فهو العقل المدبر الذي يوجهها وينير لها الطريق، واليد البانية التي تصنع اللبنة وتضعها في موضعها، والقائد الذي يقود مسيرتها، والنموذج الأخلاقي الذي يضفي عليها المثل العليا والأخلاق النبيلة(سلوي عثمان، جلال الدين، 2002، 7).

لذا كانت صياغةالإنسان السوي أملاً غالباً تتطلع إليه الإنسانية وتري فيه الهدف الأسمي، وللخدمة الاجتماعية بصفة عامة والممارسة المهنية علي وجه الخصوصدوراً بارزاً في مواجهة مشكلة الجريمة والإنحراف سواء بالجهود العلاجية أو الوقائية أو الإنمائية، والجريمة والإنحراف تعتبر من أهم الميادين التي تتعامل معها الخدمة الاجتماعية حيث أن نظرة الخدمة الاجتماعية لهذه المشكلة تختلف عن نظرة غيرها من المهن أو التخصصات التي تتعامل مع المشكلة(عبد المنعم يوسف،1995، 31).

فالدفاع الاجتماعي قديما يقصد به حماية المجتمع من العناصر الضارة ، ومن ثم كان يوجه ضد المجرم فيضحي به في سبيل المصلحة العامة دون أي محاولة لمساعدته في العودة إلي المجتمع، إلي ان أصبح في الوقت الحاضر رمزاً للسياسة الاجتماعية والجنائية المرتكزة علي العلم التجريبي في تفهم كل من ظاهرة الإجرام والشخص المجرم أو الجانح أو المنتهك لحقوق الأخرين بهدف الوقاية اجتماعياً من مسببات تلك الظاهرة ومعاملةالمجرمين معاملة جنائية وا ٍنسانية تكفل تألهيم للتألف الاجتماعي كما أصبح شعاراً للهيئات التطوعية التي تعمل علي المستوي الدولي كمنظمات الأمم المتحدة ومنظمات المجتمع المدني(السيد رمضان، 1991، 28).

ولمهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي مجموعة من المبادئ والقواعد التي تستهدف الدفاع عن المجتمع ككل والدفاع عن أفراده كل علي حدة، بهدف تجنبمعوقات التقدم وا ٍزالة عواملها، فالدفاع عن المجتمع ضد أي ظاهرة ضارة أو إنحراف أو جريمة تهدد أمنه وسلامته يكون عن طريق الوقاية أو عن طريق التدبير المانع أو الاقتصاص من الجاني بإنزال العقاب عليه، والدفاع عن الفرد إذا وقع عليه إعتداء يكون بإعلاء كلمة القانون وهذا يساعد في تهدئة نفسة ويحس الفرد أن المجتمع قد أخذ له حقه، أما الدفاع

عن الفرد أذا تورط في إنحراف أو إرتكب جريمة فيكون بتوفير الضمانات له من ناحية التحقيق السليم والمحاكمة العادلة والمعاملة الإنسانية الملائمة، ثم فتح أبواب التوبة أمامه وتأهيلة للعودة إلي المجتمع فرداً صالحاً من جديد(سلوي عثمان، جلال الدين، 2002، 18).

وهكذا ولكي تتحقق أساليب المعاملة العادلة يتعين أن يتوافر لها بعض الشروط الأولية التي تمهد لنجاحها وهي:

أولاً : أن يوجد جهاز متخصص لتصنيف المحكوم عليهم ويؤدي هذا الجهاز وظيفته علي مرحلتين: الأولي مرحلة التشخيص والفحص (الدراسة) ويقوم بها متخصصون في النواحي الطبية والنفسية والاجتماعية، وتشمل إدارة شخصية المحكوم عليهم من جميع جوانبها، ومعرفة العوامل التي دفعت بهم إلي الإنحراف واقتراح سبل مواجهتها. والثانية تتمثل في توزيع المحكوم عليهم حسب فئاتهم علي المؤسسات التقويمية المختلفة.

ثانياً : أن يتوفر العدد الكافي من المؤسسات العقابية والتقويمية المتخصصة حتي تضع كل فئه تتشابة ظروفها معاً إستناداً إلي المرحلة السابقة وهي التصنيف.

ثالثاً : أن يتوفر العدد الكافي والقادر من الإداريين والفنيين لكل مؤسسة إذ تستعين المؤسسة بعدد من الفنيين يشمل اخصائيون في الشئون الطبية كالأطباء والصيادلة والممرضين، واخصائيون في الشئون التعليمية كالمدرسين وأمناء المكتبات، ومدربين رياضيين ومشرفين علي النشاط الفني، وأخصائيون في الشئون الدينية هذا بالإضافة إلي الاخصائيين الاجتماعين(السيد رمضان، 1991، 68).

يراعي عند أختيار العاملين بالمؤسسلت شروطاً فإلي جانب التخصص يلزم أن يكونوا علي مستوي من التعليم والذكاء، وأن يتلقوا قبل إلتحاقهم بالعمل تدريباً عملياً ونظرياً وأن يتجاوزا الاختبارات العملية والنظرية، وذلك أن حسن إختيار هؤلاء العاملين يؤدي إلي علاقة طيبة بينهم وبين المنحرفين مما يساعد علي تأهيلهم وا إصلاحهم(محمد سلامة، 1993، 101).

حيث تعتبر الخدمة الاجتماعية أحدي الركائز الأساسية المعاصرة في مساعدة المنحرفوالمجرم في تنفيذ البرامج العلاجية والتأهيلية، لما لها من دور فعال علي مواجهة ما قد يعانيه من مشكلات إقتصادية كانت أو اجتماعية أو نفسية هذا بالإضافة إلي تزويده بكافة الجوانب المعنوية الكفيلة بإعادته إلي حظيرة المجتمع مواطناً صالحاً (سلوي عثمان، جلال الدين، 2002، 171).

المبحث الأول

الإجراءات المنهجية للدراسة

يشتمل هذا المبحث على اجراءات الدراسة الميدانية والتى تتمثل في منهج الدراسة واسلوب جمع البيانات ومعالجتها احصائياً وتفسيرها،واجراء اختبارات الثبات والصدق للتأكد من صلاحيتها بالاضافة الى وصف لمجتمع وعينة الدراسة والاساليب الاحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج وذلك على النحو التالي:

أولاً : منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة باعتباره يتلاءم وطبيعة المشكلة موضوع الدراسة ومناسب في تحقيق أهدافها والإجابة عن الأسئلة فضلاً على أنه المنهج الذي يقوم على وصف الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة الظاهرة والمشكلة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات.

ثانياً : معوقاتالدراسة:

إن أكبر الصعوبات التي واجهت الدراسة تشعب الموضوع وارتباطه بأكثر من تخصص، وكان العناء أكثر في الجوانب المتعلقة بالقانون والمعتقدات الأيدلوجية، وكذلك تشعب الموضوع وتعدد الآراء حوله خاصة فيما يتعلق بجوانب منح الحقوق من قبل التنظيمات الوطنية والإقليمية والدولية الخاصة بالتطبيق، وتنحصر معوقات الدراسةفيالآتي:

- **معوقات قبل إصدار الدراسة**:وتشمل إمكانية الر بط النظري لمادة حقوق الإنسان والواقع الفعلي للوضع الراهن لحقوق الإنسان.
- **معوقات أثناء الدراسة**: وتشمل قلة المنظمات الفاعلة في مجال حماية حقوق الإنسان.
- **معوقات بعد إصدار الدراسة**: وتشمل مألات النتائج التي أفضت إليها الدراسة كحقائق علمية في مجال حماية حقوق الإنسان.

ثالثاً : مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال حقوق الإنسان وتم إختيارها عن طريق العينة القصدية وعددها(30) منظمة والبالغ عدد العاملين بها (500) فرد.

رابعاً : عينة الدراسة:

تم اختيار مفردات الدراسة عن طريق العينة القصدية وهي إحدى العينات غير الاحتمالية والتي تتيح اختيار مفردات محددة ذات الصلة بموضوع الدراسة وتم تقديرها باستخدام معادلة ريتشارد التالية:

حجم العينة المطلوب باستخدام معادلة ريتشارد جيجر

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N}\left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$$

N: حجم المجتمع = 500.

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 ،وتساوي (1.96)

D: نسبة الخطأ

حيث تم توزيع عدد (120) استبانة على مجتمع الدراسة وتم استرجاع (102) استبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع بلغت (85) %. بيانها كالآتي:

جدول رقم (10/01)

الاستبيانات الموزعة والمعادة

البيان	العدد	النسبة
الاستبيانات الموزعة	120	%100
الاستبيانات التي تم إرجاعها	102	%85
الاستبيانات التي لم يتم إرجاعها	18	%15
الاستبيانات غير صالحة للتحليل	0	0
الاستبيانات الصالحة للتحليل	102	%85

المصدر: إعداد الدارس من الدراسة الميدانية 2017.

خامساً : وصفأداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة للأسباب التالية:

1/يمكن تطبيقها للحصول على معلومات من عدد من الإفراد.

2/ قلة تكلفتها وسهولة تطبيقها.

3/ سهولة وضع عباراتها واختبار ألفاظها.

4/ توفر وقت للمستجيب وتعطيه فرصة التفكير.

5/ تعطى الوحدات المستجيبة الحرية في التعبير عن أراء يخشون عدم موافقة الأخرى عليها.

واشتملت الاستبانة على قسمين:

القسم الأول: يحتوي على عدد (4) فقرات تناولت البيانات العامة.

القسم الثاني: يقيس محاور الدراسة الأساسية ويتكون من ستة محاور وعدد (38) فقرة.

وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (10/02) توزيع محاور الدراسة:

المحور	محاور الدراسة	عدد الفقرات
الأول	وجود جهود مقدرة لمنظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية.	8
الثاني	دور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة.	7
الثالث	دور منظمات المجتمع المدني في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله جتماعياً .	6

الرابع	أدى غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان	6
الخامس	لعلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين	6
السادس	توجد مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الإنسان.	5
المجموع		38

المصدر: إعداد الدارس من الدراسة الميدانية 2017

كما تم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت الخماسى (Likart Scale)، فى توزيع اوزان اجابات أفراد العينة والذى يتوزع من اعلى وزن له والذى اعطيت له (5) درجات والذى يمثل فى حقل الاجابة (أوافق بشدة) الى أدنى وزن له والذى اعطى له (1) درجة واحدة وتمثل فى حقل الاجابة (لاأوافق بشدة) وبينهما ثلاثه اوزان.وقد كان الغرض من ذلك هو اتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الاجابه الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة. كما هو موضح في الجدول التالى:

جدول رقم (10/03) مقياس درجة الموافقة:

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	80 فأكثر	درجة موافقة عالية جدا"
أوافق	4	70-79%	درجة موافقة عالية
محايد	3	50-69%	درجة موافقة متوسطة
لأوافق	2	20-49%	درجة موافقة منخفضة
لا أوافق بشدة	1	أقل من 20%	درجة موافقة منخفضة جدا

المصدر: إعداد الدارس2017

وعلية يصبح الوسط الفرضي للدراسة: الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع الأوزان على عددها (1+2+3+4+5) /5. =(5/15) =3) وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة وعليه إذا ارتفع متوسط العبارة عن

الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة علىالعبارة وا ٍذا انخفض متوسط العبارة عن الوسط الفرضي دل ذلك على عدم الموافقة.

سادساً : تقييم أدوات القياس:

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم استخدام كل من اختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

1/ صدق أداة الدراسة: يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعنى الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة،وقد اعتمدت الدراسة في قياس صدق أداة الدراسة على كل من:

(أ). اختبار صدق محتوى المقياس:

بعد أن تم الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة لدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين بلغ عددهم (11) من المحكمين في مجال موضوع الدراسة كما هو موضح في الملحق رقم(4)، وقد طلب من المحكمين إبداء أراءهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف.وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تمتحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وا ٍجراء التعديلات التي اقترحت عليه، مثل تعديل محتوى بعض الفقرات، وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة، وحذف بعض الفقرات وتصحيح أخطاء الصياغة اللغوية. وقد اعتبر الدارسالأخذ بملاحظات المحكمين وا ٍجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري، وصدق المحتوىللأداة واعتبر الدارس أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له. وبذلك تمَّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية انظر ملحق رقم (3).

(2). اختبار الثبات: يقصد بالثبات هو أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.(عز عبد الفتاح،1981، ص560).في نفس الظروف والشروط وبالتالي فهو يؤدى إلى الحصول على نفس النتائج أونتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس. أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعنى الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادةتوزيعها عدة مرات خلال فترات زمنية معينة وبالتالي كلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه، وهناك وقد اعتمدت الدراسة لاختبار ثبات أداة الدراسة على كل من طريقة الارتباط، وطريقة التباين، وذلك كما يلي:

(أ)/ معامل ارتباط محاور أداة الدراسة بالمجموع الكلي للمحور الذي تنتمي إليه

وقد قام الدارس باستخراج قيم معامل الارتباط محاور الدراسة بالمجموع الكلي للمحور الذي تنتمي إليه،وفيما يلي جدول يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (10/04) يبين معامل ارتباط محاور أداة الدراسة بالمجموع الكلي للمحور الذي تنتمي إليه:

م	محاور الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	وجود جهود مقدرة لمنظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية.	0.765	0.000
2	دور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة.	0.878	0.000
3	دور منظمات المجتمع المدني في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله اجتماعياً .	0.732	0.000
4	أدى غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان	0.798	0.000
5	لعلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين	0.576	0.001
6	توجد مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الإنسان.	0.632	0.000

المصدر: إعداد الدارس من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتضح من الجدول أن جميع محاور أداة الدراسة جاءت بعلاقة ارتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بالمجموع الكلي للمحور الذي تنتمي إليه. مما يشير إلى عدم وجود محاور فرعية قد تضعف من مصداقية أداة الدراسة البنائية.

(ب) طريقة التباين باستخدام معادلة الفأ كرونباخ:Cronbach Alpha

وقد تم استخدامه في هذه الدراسة معامل إلفا كرونباخ" (Cronbach،Alpha s) والذي يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساويةً للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الو احد صحيح. أي أن زيادة معامل إلفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة. كما أن انخفاض القيمة عن (0.60) دليل على انخفاض الثبات الداخلي. وتعتمد معادلة الفأ كرونباخ على تباينات أسئلة الاختبار، وتشترط أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط، ولذلك قام الدارس بحساب معامل الثبات لمحاور الدراسة، وفيما يلي نتائج اختبار الثبات لمحاور الدراسة:

جدول رقم (10/05) نتائج اختبار الفأ كرونباخ لمقياس محاور الدراسة:

المحاور	عدد العبارات	الفأ كرونباخ
1) وجود جهود مقدرة لمنظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية.	8	0.81
2) دور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة.	7	0.79
3) دور منظمات المجتمع المدني في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية الصحية وتأهيله اجتماعياً .	6	0.80
4) أدى غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان	6	0.79
5) العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين	6	0.78
6) توجد مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الإنسان.	5	0.81
أجمالي المحاور	38	0.87

المصدر: إعداد الدارس من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

من الجدول (10/05) نتائج اختبار الثبات أن قيم الفأ كرونباخ لجميع محاور الدراسة أكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات الداخلي لجميع محاور الدراسة سواء كان ذلك لكل محور على حدا أو على مستوى جميع المحاور حيث بلغت قيمة الفأ كرونباخ للمقياس الكلى (0.83) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة للقياس تتمتع بالثبات الداخلي لمحاورها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

سابعاً : تطبيق استبانة الدراسة:

بعد أن أصبحت أداة الدراسة جاهزة، قام الدارسبتوزيع الاستبيانات على أفراد العينة في المجتمع موضع الدراسة حيث قابل الدارسأعضاءعينة الدراسة وشرح لهم الإجراءات المراد تنفيذها وتم استلام الاستمارات بعد الإجابة عنها في حينها المحدد. وقد تم إرفاق خطاب خاص مع كل استبانة للوحدات المبحوثه يوضح أسئلة الدراسة وأهدافها.

بعد جمع الاستبانات قام الدارسبالتأكد من اكتمال المعلوماتوا ٍجابات المبحوثين لأداء الدراسة، إلى تفريغ المعلومات والبيانات في الجداول التي أعدها لذلك، حيث تم تحويل المتغيرات الاسمية (أوافق بشدة، أوافق، لار أى، لا أوافق، لا أوافق بشدة) إلى متغيرات كمية (1,2,3,4,5) على الترتيب.

ثامناً :الأساليب الإحصائية المستخدمة:

عالج الدارس البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائيا، باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية(SPSS)، حيث قام بما يلي:

1/ترميز متغيرات الدراسة بطريقة واضحة، حتى لا يحدث خلط في دلالة الرموز المعطاة، وقام الدارس بتسجيل كل متغير والرمز الذي أعطى له في قائمة، لكي يتم الرجوع إليها عند الحاجة.

2/ إدخال بيانات استمارات الاستفتاء المصححة مسبقا إلى الحاسب الآلي، وذلك بعد ترقيمها حتى يمكن الرجوع إليها للتأكد من بياناتها عند الحاجة لذلك.

ولتحليل البيانات، تمَّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

(1) / إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة وذلك باستخدام كل من:

أ/اختبار الصدق الظاهري/معامل إلفا كرونباخ" (Alpha‘Cronbach s). وتم استخدامه لقياس الاتساق الداخلي لعبارات الدراسة للتحقق من صدق الأداء.

(2) / أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال:

أ/ التوزيع التكراري لعبارات فقرات الاستبانة:وذلك للتعرف على التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات فروض الدراسة.

ب/ **الوسط الحسابي الموزون**:تم اعتماد هذا الأسلوب الإحصائيلوصف أراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية، وهو أكثر عمومية من الوسط الحسابي، حيث أن الوسط الحسابي الاعتيادي يعد حالة خاصة من الوسط الحسابي المرجح عندما ينظر إلى كافة المفردات بنفس الأهمية (الوزن).

ج/الانحراف المعياري: تم استخدام هذا المقياس لمعرفة مدى التشتت في أراء المستجيبين قياسا" بالوسط الحسابي المرجح.

(3) -اختبار (T): وتم استخدام هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة عند مستوى معنوية 5% ويعنى ذلك أنه إذا كانت قيمة (T) المحسوبة عند مستوى معنوية اقل من 5% يرفض فرض العدم وهذا يعنى (وجود فروق ذات دلالة معنوية وتكون الفقرة ايجابية). إما إذا كانت قيمة (T)عند مستو ى

معنوية أكبر من 5% فذلك معناه قبول فرض العدم وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وتكون الفقرة سلبية.

المبحث الثاني

عرض وتحليل ومناقشة البيانات وتحقيق الفروض

يتضمن هذا المبحث تحليل للبيانات الأولية والاساسية وذلك على النحو التالي:

1. توزيع إفراد العينة حسب صفة المبحوث بالمنظمة:

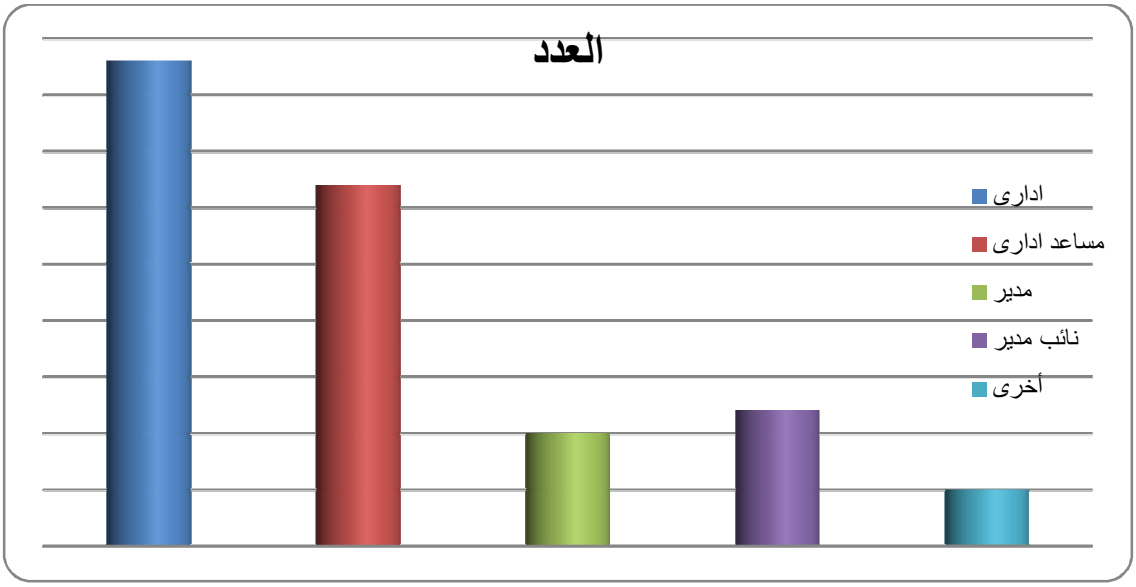
جدول رقم(10/06) توزيع إفراد العينة حسب صفة المبحوث بالمنظمة

صفة المبحوث	العدد	النسبة%
أداري	43	42.2
مساعد أداري	32	31.4
مدير	10	9.8

نائب مدير	12	11.8
أخري	5	4.8
المجموع	102	100%

المصدر: إعداد الدارس من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

شكل رقم (10/01) التوزيع التكراري لمتغير صفة المبحوث بالمنظمة:



يتضح من الجدول(10/06) والشكل رقم (10/01) أن غالبية إفراد العينة المبحوثه من الإداريين ومساعديهم حيث بلغت نسبتهم (73.6)% من إفراد العينة الكلية بينما بلغت نسبة المدراء ونوابهم في العينة (21.6)% أما أخري فقد بلغت نسبتهم (4.8)% من أجمالي العينة المبحوثه.

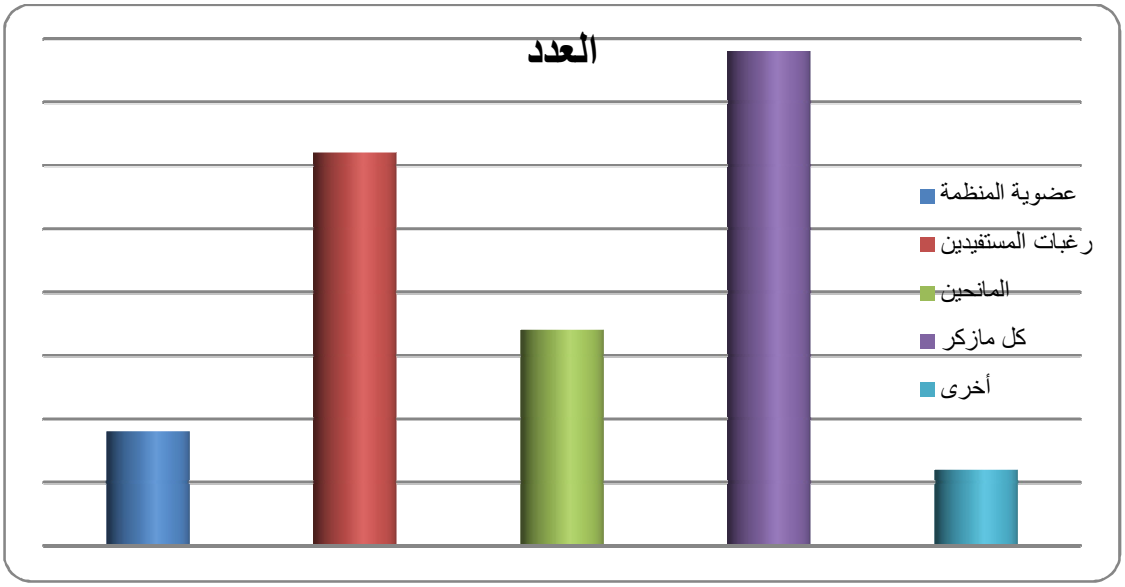
2.توزيع إفراد العينة حسب مبررات قيام المنظمة.

جدول رقم (10/ 07) توزيع إفرادالعينة حسب مبررات قيام المنظمة:

المبررات	العدد	النسبة%
عضوية المنظمة	**9**	**8.8**
رغبات المستفيدين	**31**	**30.4**
المانحين	**17**	**16.7**
كل ما ذكر	**39**	**38.2**
أخرى	**6**	**5.9**
المجموع	**102**	**100%**

المصدر: إعداد الدارس من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

شكل رقم (02 /10) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير مبررات قيام المنظمة:



يتضح من الجدول(07 /10)والشكل رقم (02 /10)أن غالبية أفراد العينة أوضحوا أن من مبررات قيام المنظمة هو كل ما ذكر من مبررات (عضوية المنظمة، رغبات المستفيدين، المانحين) حيث بلغت نسبتهم (38.2)%. ثم في المرتبة الثانية (رغبات المستفيدين) بنسبة (30.4)% ثم في المرتبة الثالثة (المانحين) بنسبة (16.7)% وفي المرتبة الرابعة(عضوية المنظمة) بنسبة (8.8)%. يلاحظ ان مبررات قيام المنظمة تتمثل لنا في أكثر من مبرر مما يدل على أن منظمات المجتمع المدني قامت من أجل مجموعة مبررات وليس من أجل مبرر وأحد.

3.توزيع إفراد العينة حسب الفئات المستهدفة بالمنظمة.

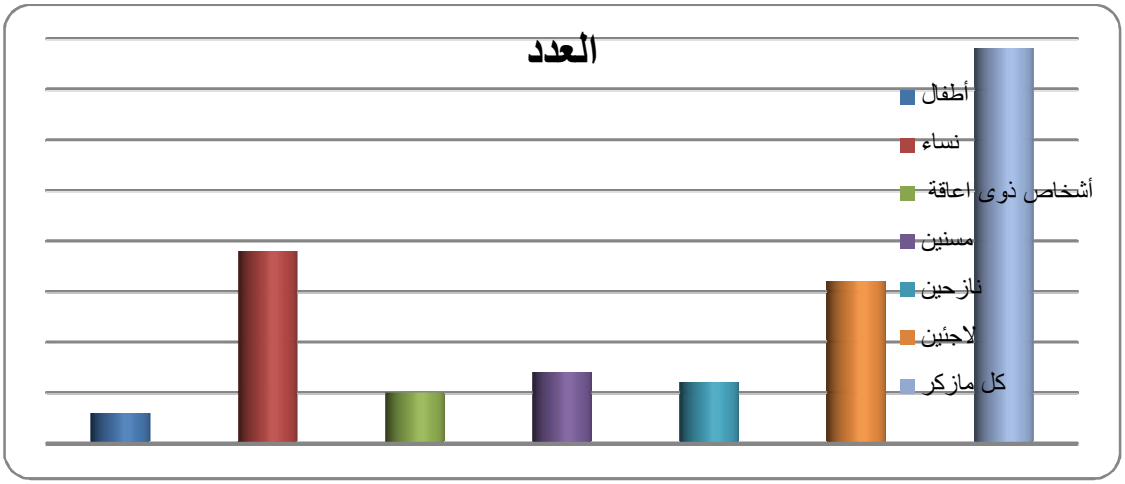
جدول رقم (10/08) توزيع إفراد العينة حسب الفئات المستهدفة بالمنظمة:

الفئات المستهدفة	العدد	النسبة %
أطفال	**3**	**2.9**
نساء	**19**	**18.6**
أشخاص ذوي اعاقة	**5**	**4.9**
مسنين	**7**	**6.9**
نازحين	**6**	**5.9**
لاجئين	**16**	**15.7**
كل ما ذكر	**39**	**38.2**

مهاجرين	**3**	**2.9**
أخرى	**4**	**3.9**
المجموع	**102**	**100%**

المصدر: إعداد الدارس من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

شكل رقم (10/03) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الفئات المستهدفة بالمنظمة:



يتضح من الجدول (10/08) والشكل رقم (10/03)أن غالبية إفراد العينة أوضحوا أن الفئات المستهدفة في المنظمة (كل ما ذكر) حيث بلغت نسبتهم (38.2)%ثم في المرتبة الثانية(النساء) حيث بلغت نسبتهم (18.6)%ثم في المرتبة الثالثة(اللاجئين) بنسبة (15.7)% ثم في المرتبة الرابعة (المسنين) بنسبة (6.9)% ثم في المرتبة الخامسة (نازحين) بنسبة (5.9)% ثم في المرتبة السادسة (ذوي الاحتياجات الخاصة) بنسبة(4.9)%ثم (أخري) بنسبة(3.9)% بينما بلغت نسبة كل من (الاطفال، والمهاجرين) (2.9)%.ومن هنا يلاحظ الدارس ان الفئات المستهدفةبمنظمات المجتمع المدني حسب تحليل بيانات الدراسة هي(كل ما ذكر) مما يشيرا إلي أن منظمات المجتمع المدني تعمل في أكثر من مجال أو ما يسمي(بالمنظمة المفتوحة) وهي التي تستقبل أكثر من مستهدف من خلال عملها، كما يشير علي أنمنظمات المجتمع المدني أغلبها منظمات غير متخصصة في استهداف فئه محددة(مجال معيين) وبالتالي فقد فسره الدارس بأنه تطور نسبي لمراحل العمل الطوعي والإنساني في السودان مستنداً إلي أدبيات الدراسات المتخصصة عن مراحل تطور العمل الطوعي والإنساني في ذلك، بجانب المواقف والمأزق والاشكاليات التي يعيشها السكان المعرضين للخطر في مجتمع الدراسة، وهنا يتضح دور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في الكشف عن ذلك كله ومعالجته وفقاً للتدخلات المهنية للاخصائيين الاجتماعين باستخدام النماذج والأساليب الوقائية والعلاجية والانمائية.

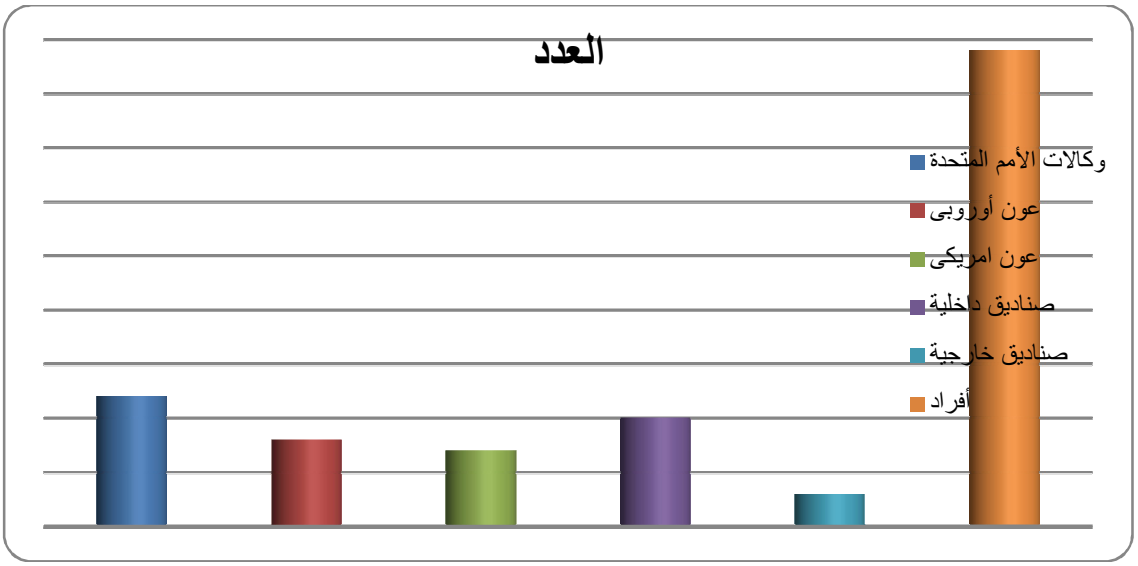
4. **توزيع إفراد العينة حسب مصدر تمويل المنظمة.**

جدول رقم (10/09) يوضح التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق متغير مصدر تمويل المنظمة:

مصدر التمويل	العدد	النسبة %
وكالات الأمم المتحدة	**12**	**11.8**
عون أوروبي	**8**	**7.8**
عون أمريكي	**7**	**6.9**
صناديق داخلية	**10**	**9.8**
صناديق خارجية	**3**	**2.9**
أفراد	**44**	**43.1**
أخرى	**18**	**17.6**
المجموع	**102**	**100%**

المصدر: إعداد الدارس من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

شكل رقم (10/04) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير مصدر تمويل المنظمة:



يتضح من الجدول رقم (10/09) والشكل رقم (10/4) أن غالبية المنظمات مصدر تمويلها من (أفراد) حيث بلغت نسبتهم (43.1)%، ثم في المرتبة الثانية(مصادر أخرى) بنسبة (17.6)% ثم في المرتبة الثالثة (وكالات الأمم المتحدة) بنسبة (11.8)% ثم في المرتبة الرابعة (صناديق داخلية) بنسبة (9.8)%وأخيراً (صناديق خارجية) بنسبة (2.9)%.يلاحظ ان منظمات المجتمع المدنيلا تعتمد على مانح بعينة وا نما بحسب كفاءتها وقدرتها على الاستفادة من فرص التمويل مما يدل على أنها تهدف إلى تحقيق مشروعاتها التي قامت بتخطيطهاوفى ذلك تسعي بكل جهد للاستفادة من فرص التمويل المتاحة، إلا أن هناك جوانب سلبية لهذا الجهد بدليل أن فردية الأداء(فردية التمويل) أحد أهم معوقات العمل الطوعي والإنساني وأن منظمات المجتمع المدني تعتمد في تمويلها علي الأفراد وقد وردت بأعلى نسبة في تحليل بيانات الدراسة، في سبيل أن العمل الطوعي الانساني المنظم يتميز بالاستدامة والشمول والشفافيةوالانتشار وهذا لا نجده في الأفراوا نما نجده في المنظومات المانحة من صناديق ووكالات متخصصة.

عرض وتحليل بيانات الدراسة الأساسية

يشتمل هذاالجزء على عرض وتحليل لمحاور الدراسة الأساسية (الفرضيات) ومناقشتها وذلك من خلال إتباع الخطوات التالية:

1/التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين: على عبارات الدراسةوذلك من خلال تلخيص البيانات في جداول والتي توضح قيم كل متغير لتوضيح أهم المميزات الأساسية للعينة في شكل أرقام ونسب مئوية لعبارات الدراسة.

2/ التحليل الإحصائي لعبارات محاور الدراسة: حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة والبالغ قيمته (3) والذي تم تقديره (مجموع درجات أوزانالمقياس (أوافق بشدة،أوافق،محايد، لا أوافق،لا أوافق بشدة) على مكونات المقياس (5+4+3+2+1) /5. =(5/15) =3)حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي.

(3) / اختبار (t) لدلالة الفروق

تم استخدام هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية للفروق عند مستوى معنوية 5% ويعنى ذلك أنه إذا كانت قيمة (t) المحسوبة عند مستوى معنوية اقل من 5% تعنى وجود فروق ذات دلالة معنوية وتكون الفقرة ايجابية. أما إذا كانت قيمة (t) عند مستوى معنوية أكبر من 5% فذلك معناه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وتكون الفقرة سلبية.

عرض وتحليل بيانات المحور الأول الفرض رقم (1):جهود مقدرة لمنظمات المجتمع المدنيفي مكافحة وحظرالإتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانيةولمعرفة أراء المبحوثين حول جهود منظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية تم إتباع الخطوات التالية:

أولا" التوزيع التكراري للعبارات:وفيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس جهود منظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية:

جدول رقم:(10/10) يوضح التوزيع التكراري للعبارات:

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
1/ للمنظمة إسهامات واضحة في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر	10	9.8	18	17.6	50	49	11	10.8	13	12.7
2/ للمنظمة أجندة واضحة ومتاحة للجميع في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر	11	10.8	12	11.8	50	49	16	15.7	13	12.7
3/ تقدم المنظمة أنشطة وبرامج تحد من مكافحة وحظر الاتجار بالبشر	8	7.8	15	14.7	50	49	14	13.7	15	14.7
4/ للمنظمة خطة تشغيلية مفصلة	3	2.9	12	11.8	53	52	19	18.6	15	4.7

لمكافحة وحظر الاتجار بالبشر										
5/ تواجه المنظمة صعوبات ومعوقات في مجال حماية حقوق الإنسان	8	7.8	17	16.7	49	48	21	20.6	7	6.9
6/ تقدم المنظمة تقارير للسلطات الحكومية بالدولة عن انتهاكات حقوق الإنسان	2	2	15	14.7	55	53.9	18	17.6	12	11.8
7/ تقوم المنظمة بتقديم تقارير للمجتمع الدولي حول حقوق الإنسان	2	2	9	8.8	52	51	25	24.5	14	13.7
8/ للمنظمة عموما" جهود مقدرة في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر	1	1	20	19.6	51	50	15	14.7	15	14.7
أجمالي العبارات	45	5.5	118	14.5	410	50.3	139	17	104	12.7

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل الإحصائي 2017

يتضح من الجدول رقم (10/10) أن نسبة (20)% من أفراد العينة يوافقون على أجمالي العبارات التي تقيس **(جهود منظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية)** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (29.7)%، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (50.3)%. وفيما يلي التوزيع التكراري على مستوى الفقرات:

1.يتبين من الفقرة رقم (1) أن نسبة(27.4)% من أفراد العينة يوافقون على أن **للمنظمة إسهامات واضحة في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (23.5)%إما إفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (49)%.

2.يتبين من الفقرة رقم (2) أن نسبة(22.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن **للمنظمة أجندة واضحة ومتاحة للجميع في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (28.4)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (49)%.

3.يتبين من الفقرة رقم (3) أن نسبة(22.5)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تقدم أنشطة وبرامج تحد من مكافحة وحظر الاتجار بالبشر** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (28.4)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (49)%.

4.يتبين من الفقرة رقم (4) أن نسبة(14.7)% من أفراد العينة يوافقون على أن **للمنظمة خطة تشغيلية مفصلة لمكافحة وحظر الاتجار بالبشر** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (33.3)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (52)%.

5.يتبين من الفقرة رقم (5) أن نسبة(24.5)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تواجه صعوبات ومعوقات في مجال حماية حقوق الإنسان** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (27.5)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (48)%.

6.يتبين من الفقرة رقم (6) أن نسبة(16.7)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تقدم تقارير للسلطات الحكومية بالدولة عن انتهاكات حقوق الإنسان** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (29.4)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (53.9)%.

7.يتبين من الفقرة رقم (7) أن نسبة(10.8)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تقوم بتقديم تقارير للمجتمع الدولي حول حقوق الإنسان** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (28.2)% أما أفراد العينة و الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (51)%.

8.يتبين من الفقرة رقم (8) أن نسبة(20.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن **للمنظمة عموما" جهود مقدرة في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (29.4)% أما أفراد العينة والذين لم يبدو ا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (50)%.

ثانياً : التحليل الإحصائي لعبارات محور جهود منظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية.

وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محورجهود منظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائيلعبارات الدراسة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي

جدول رقم (10/11): التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول الفرض رقم (1):

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	للمنظمة إسهامات واضحة في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر	3.01	1.09	%60.2	متوسطة	2.51	0.002	1

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
2	للمنظمة أجندة واضحة ومتاحة للجميع في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر	2.92	1.10	58.4%	متوسطة	0.717	0.475	3
3	تقدم المنظمة أنشطة وبرامج تحد من مكافحة وحظر الاتجار بالبشر	2.87	1.08	%57.4	متوسطة	1.18	0.239	4
4	للمنظمة خطة تشغيلية مفصلة لمكافحة وحظر الاتجار بالبشر	2.69	0.962	53.8%	متوسطة	0.201	0.841	7
5	تواجه المنظمة صعوبات ومعوقات في مجال حماية حقوق الإنسان	2.98	0.984	%59.6	متوسطة	0.710	0.451	2
6	تقدم المنظمة تقارير للسلطات الحكومية بالدولة عن انتهاكات حقوق الإنسان	2.77	0.910	55.4%	متوسطة	0.155	0.801	6
7	تقوم المنظمة بتقديم تقارير للمجتمع الدولي حول حقوق الإنسان	2.60	0.902	%52.0	متوسطة	0.250	0.891	8
8	للمنظمة عموما" جهود مقدرة في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر	2.78	0.963	55.6%	متوسطة	0.991	0.445	5
	أجمالي العبارات	2.83	0.998	56.4%	متوسطة	0.654	0.421	

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل 2017

يتضح من الجدول رقم (10/11) ما يلي:

1/المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الأول أقل من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأقل من الوزن النسبي (60%) ومستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من (0.05) ماعدا العبارة (الأولى) حيث يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي ووزنها النسبي أكبر من 60% وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على **(جهود**

منظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللإنسانية) تعتبر استجابة متوسطة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (2.82) وبانحراف معياري (0.998) وأهمية نسبية (56.4) %.

2/ يلاحظ من الجدول أن الفقرة(للمنظمة **إسهامات واضحة في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر)** جاءات في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (3.01) بانحراف معياري (1.09) وبأهمية نسبية متوسطة بلغت (60.2) %.

تليها في المرتبة الثانية العبارة **(تواجه المنظمة صعوبات ومعوقات في مجال حماية حقوق الإنسان)** بمتوسط حسابي (2.98) وانحراف معياري (0.984) وبأهمية نسبية (59.6) %.

3/ أما المرتبة الأخيرة فقد جاءات العبارة **(تقوم المنظمة بتقديم تقارير للمجتمع الدولي حول حقوق الإنسان)** حيث بلغ متوسطها (2.60) وبانحراف معياري (0.902) وأهمية نسبية بلغت (52) %.

4/ ويبين الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات المحور (ماعدا العبارة الأولى) وذلك من خلال اختبار T لدلالة الفروقحيث بلغت قيمة (T) لدلالة الفروق لجميع العبارات (0.654) بمستوى معنوية (0.421) وهذه القيمة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وعلية فأن ذلك يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على إجابات أفراد العينة.

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة يتم قبول وجود جهود متوسطة لمنظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية بمستوى استجابة متوسطة. بنسبة 56.4%، مما عزاء الدارس هذه النتيجة إلى غموض دور منظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية، بجانب أن هذا المحور يعتبر من المناطق الحساسة التي تقيدها السلطات الحكومية علىمنظمات المجتمع المدني وذلك لارتباطه الكبير بالوضع السياسي والأمني وأسلوب الحكم. وكانواضحا من خلال إجابات المبحوثين مع تأكيد الملاحظة العلمية للدارس أثناء توزيع الاستبانة لمجتمع الدراسة وذلك بمجرد وجود عبارات عن الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية فقد لاحظ الدارس هذا من خلال عدم تفاعل المبحوثين بمنظمات المجتمع المدنيمع هذه المحور تحديداً .

عرض وتحليل بيانات المحور الثاني الفرض رقم(2) أن هناك دور لمنظمات المجتمع المدنيفي تعزيز وحماية حقوق المرأة التعليمية والصحية.

ولمعرفة أراء المبحوثين حول **دور المنظمة في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة** تم إتباع الخطوات التالية:

أولاً : التوزيع التكراري للعبارات:فيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس دور المنظمات في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة:

جدول رقم: (10/12) يوضح التوزيع التكراري للعبارات:

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
1/ للمنظمة مساهمة واضحة في تعليم النساء المتأثرات بالنزاعات	53	52	24	23.5	16	15.7	7	6.9	2	2
2/ تساهم المنظمة بتقديم مساعدات صحية للنساء المتأثرة بالنزاعات	48	47.1	30	29.4	16	15.7	5	4.9	3	2.9
3/ تساهم المنظمة في تقديم برامج الصحة الإنجابية للنساء	37	36.3	35	34.3	22	21.6	7	6.9	1	1
4/ تساهم المنظمة في محو الأمية الوظيفي للمرأة	39	38.2	29	28.4	26	25.5	6	5.9	2	2

5/ تساهم المنظمة في تدريب وتأهيل النساء في مهارات الحياة وعمل مشروعات	58	56.9	22	21.6	15	14.7	5	4.9	2	2
6/ للمنظمة أنشطة ومشروعات تتضمن النوع الاجتماعي	52	51	29	28.4	17	16.7	3	2.9	1	1
7/ للمنظمة برامج تدريبية للنساء في فض النزاعات وبناء السلام والتعايش السلمي	33	32.4	32	31.4	24	23.5	8	7.8	5	4.9
أجمالي العبارات	320	44.8	201	28.2	136	19.1	4	0.6	16	2.3

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل الإحصائي 2017

يتضح من الجدول رقم (10/12) أن نسبة (73)% من أفراد العينة يوافقون على أجمالي العبارات التي تقيس **(دور المنظمة في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة)** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (2.9)%، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (19.1)%. وفيما يلي التوزيع التكراري على مستوى الفقرات:

1.يتبين من الفقرة رقم (1) أن نسبة(75.5)% من أفراد العينة يوافقون على أن **للمنظمة مساهمة واضحة في تعليم النساء المتأثرات بالنزاعات** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (8.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15.7)%.

2.يتبين من الفقرة رقم (2) أن نسبة(76.5)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تساهم بتقديم مساعدات صحية للنساء المتأثرة بالنزاعات** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (7.8)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15.7)%.

3.يتبين من الفقرة رقم (3) أن نسبة(70.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تساهم في تقديم برامج الصحة الإنجابية للنساء** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (7.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (21.6)%.

4.يتبين من الفقرة رقم (4) أن نسبة(66.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تساهم في محو الأمية الوظيفي للمرأة** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (7.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (14.7)%.

5.يتبين من الفقرة رقم (5) أن نسبة(78.5)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة ساهمت في تدريب وتأهيل النساء في مهارات الحياة وعمل مشروعات** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (6.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (14.7)%.

6.يتبين من الفقرة رقم (6) أن نسبة(79.4)% من أفراد العينة يوافقون على أن **للمنظمة أنشطة ومشروعات تتضمن النوع الاجتماعي** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (3.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (16.7)%.

7.يتبين من الفقرة رقم (7) أن نسبة(64.8)% من أفراد العينة يوافقون على أن **للمنظمة برامج تدريبية للنساء في فض النزاعات وبناء السلام والتعايش السلمي** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (12.7)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (23.5)%.

ثانياً : التحليل الإحصائي لعبارات محور دور منظمات المجتمع المدنيفي تعزيز وحماية حقوق المرأة التعليمية والصحية.

وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور دور المنظمة في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائي لعبارات الدراسة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (10/13): التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني الفرض رقم (2)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	للمنظمة مساهمة واضحة في تعليم النساء المتأثرات بالنزاعات	4.17	1.09	%83.4	مرتفعة جدا	11.1	0.000	3
2	تساهم المنظمة بتقديم مساعدات صحية للنساء المتأثرة بالنزاعات	4.13	1.10	82.6%	مرتفعة جدا	10.9	0.000	4
3	تساهم المنظمة في تقديم برامج الصحة الإنجابية للنساء	3.98	1.08	%79.6	مرتفعة	10.2	0.000	5
4	تساهم المنظمة في محو الأمية	3.95	0.962	79.0%	مرتفعة	10.1	0.000	6

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
	الوظيفي للمرأة							
5	تساهم المنظمة في تدريب وتأهيل النساء في مهارات الحياة وعمل مشروعات	4.26	0.984	%85.2	مرتفعة جدا	12.6	0.000	1
6	للمنظمة أنشطة ومشروعات تتضمن النوع الاجتماعي	4.25	0.910	85.0%	مرتفعة جدا	13.9	0.000	2
7	للمنظمة برامج تدريبية للنساء في فض النزاعات وبناء السلام والتعايش السلمي	3.78	0.963	%75.6	مرتفعة	7.02	0.000	7
	جميع الفقرات	4.07	1.01	81.4%	مرتفعة جدا	10.8	0.000	

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل 2017

يتضح من الجدول رقم (13 /10) ما يلي:

1/ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) ومستوى الدلالة لجميع الفقرات أقل من (0.05) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على **(دور المنظمة في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة)** بمستوى استجابة مرتفعة جدا حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (4.07) وبانحراف معياري (1.01)وأهمية سبية(81.4)%.

2/ ويلاحظ من الجدول أن الفقرة **(تساهم المنظمة في تدريب وتأهيل النساء في مهارات الحياة وعمل مشروعات)** جاءات في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.26) بانحراف معياري (0.901) وبأهمية نسبية مرتفعة جدا بلغت (85.2)%.

تليها في المرتبة الثانية العبارة **(للمنظمة أنشطة ومشروعات تتضمن النوع الاجتماعي)** بمتوسط حسابي (4.25) وانحراف معياري (0.908) وبأهمية نسبية (85)%.

3/ أما المرتبة الأخيرة فقد جاءات العبارة (للمنظمة **برامج تدريبية للنساء في فض النزاعات وبناء السلام والتعايش السلمي)** حيث بلغ متوسطها(3.78) وبانحراف معياري (0.913) وأهمية نسبية بلغت (75)%.

4/ ويبين الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات المحور وذلك من خلال اختبار T لدلالة الفروقحيث بلغت قيمة (T) لدلالة الفروق لجميع العبارات (10.8) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة

أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعلية فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة جدا على أجمالي العبارات التي تقيس **(الدور الواضح للمنظمة في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة)**.

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة يتم قبول وجود دور واضح للمنظمات في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة العبارات التي تقيس بمستوى استجابة مرتفعة، بسنة81.4% مما يشير علي أن منظمات المجتمع المدني تستهدف في عملها السكان المعرضين للخطر تحديد المرأةو هي الاكثر عرضة للتأثر بالنزاعات ونتائجها من تشرد ونزوح ، بجانب أن المرأة تمثل أساس المجتمع فتأهيلها يعني إصلاح المجتمع ويلاحظ الدارس أن منظمات المجتمع المدني لها مجهودات مقدرة في مناصرة وتعزيز حقوق المرأة وتمكينها سواء عبر النوع أي الجنسانية أو مساعدتها في الشأن الصحي تحديداً الصحة الإنجابية والصحة الأولية وصحة الأمومة والطفولة بينما تشير هذه النتيجة إلي أن منظمات المجتمع المدني ومن خلال تحليل بيانات الدراسة لها دور وأضح في حماية حقوق المرأة لكن بجانب أخر قد نتسأل عن دور الحكومات في ذلك وهل بالفعل يوجد دور للحكومة والمؤسسات الحكومية المعنية بالمرأة في ولاية الخرطومدور في حماية حقوق المرأة. وبالتالي هذه النتيجة تفتح طريق لدراسات اخري تحديداً معرفة دور المؤسسات الحكومة في حماية حقوق المرأة.

عرض وتحليل بيانات المحور الثالث الفرض رقم (3) لمنظمات المجتمع المدني دوراًفي حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيلة اجتماعياً .

ولمعرفة أراء المبحوثين حول **دور المنظمة في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله اجتماعياً** تم إتباع الخطوات التالية:

أولاً : التوزيع التكراري للعبارات:

وفيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس **دور المنظمة في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله اجتماعياً** :

جدول رقم (10/14) يوضح التوزيع التكراري للعبارات:

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
1/ للمنظمة مساهمة واضحة في تعليم ورعاية الأطفال المشردين والنازحين	39	38.2	40	39.2	16	15.7	6	5.9	1	1
2/ تقوم المنظمة بتقديم أنشطة وبرامج تشجع على تعليم الأطفال	45	44.1	34	33.3	18	17.6	4	3.9	1	1
3/ أسهمت المنظمة في حماية	48	47.1	35	34.3	13	12.7	5	4.9	1	1

ورعاية حقوق الطفل الصحية										
4/ تساهم المنظمة بتقديم مساعدات صحية للأطفال	**48**	**47.1**	**32**	**31.4**	**17**	**16.7**	**5**	**4.9**	**0**	**0**
5/ تقوم المنظمة بتقديم وجبة غذائية للطلاب	**34**	**33.3**	**20**	**19.6**	**25**	**24.5**	**21**	**20.6**	**2**	**2**
6/ أنشطة وبرامج المنظمة أسهمت في خفض معدلات الفاقد التربوي والتسرب المدرسي، وتأهيل الأطفال المشردين ودمج فاقدي السند في المجتمع	**39**	**38.2**	**33**	**32.4**	**24**	**23.4**	**5**	**4.9**	**1**	**1**
أجمالي العبارات	**253**	**41.3**	**194**	**31.7**	**113**	**18.5**	**46**	**7.5**	**1**	**6**

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل الإحصائي 2017

يتضح من الجدول رقم (10/14) أن نسبة (73)% من أفراد العينة يوافقون على أجمالي العبارات التي تقيس (**دور المنظمة في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله اجتماعياً**) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (8.5)%، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (18%). وفيما يلي التوزيع التكراري على مستوى الفقرات:

1.يتبين من الفقرة رقم (1) أن نسبة(77.4)% من أفراد العينة يوافقون على أن **للمنظمة مساهمة واضحة في تعليم ورعاية الأطفال المشردين والنازحين** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (6.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15.7)%.

2.يتبين من الفقرة رقم (2) أن نسبة(77.4)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تقوم بتقديم أنشطة وبرامج تشجع على تعليم الأطفال** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (4.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (17.9)%.

3.يتبين من الفقرة رقم (3) أن نسبة(81.4)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة أسهمت في حماية ورعاية حقوق الطفل الصحية** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (5.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (12.7)%.

4.يتبين من الفقرة رقم (4) أن نسبة(78.5)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تساهم بتقديم مساعدات صحية للأطفال** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (4.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (16.9)%.

5.يتبين من الفقرة رقم (5) أن نسبة(52.9)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تقوم بتقديم وجبة غذائية للطلاب** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (22.6)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (24.5)%.

6.يتبين من الفقرة رقم (6) أن نسبة(70.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن **أنشطة وبرامج المنظمة أسهمت في خفض معدلات الفاقد التربوي والتسرب المدرسي، وتأهيل الأطفال المشردين ودمج فاقدي السند في المجتمع** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (5.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (23.4)%.

ثانياً : التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثالث الفرض قم (3)لمنظمات المجتمع المدني دوراًفي حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيلة اجتماعياً .

وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور **دور المنظمة في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله اجتماعياً** ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائي لعبارات الدراسة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي

جدول رقم (10/15): التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثالث الفرض رقم(3):

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	للمنظمة مساهمة واضحة في تعليم ورعاية الأطفال المشردين والنازحين	4.08	0.930	%81.6	مرتفعة جدا	11.7	0.000	4
2	تقوم المنظمة بتقديم أنشطة وبرامج تشجع على تعليم الأطفال	4.16	0.920	83.2%	مرتفعة جدا	12.6	0.000	3
3	أسهمت المنظمة في حماية ورعاية حقوق الطفل الصحية	4.22	0.918	%84.4	مرتفعة جدا	13.3	0.000	1
4	تساهم المنظمة بتقديم مساعدات صحية للأطفال	4.21	0.893	84.2%	مرتفعة جدا	13.6	0.000	2

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
5	تقوم المنظمة بتقديم وجبة غذائية للطلاب	3.62	0.902	%72.4	مرتفعة	5.18	0.000	6
6	أنشطة وبرامج المنظمة أسهمت في خفض معدلات الفاقد التربوي والتسرب المدرسي، وتأهيل الأطفال المشردين ودمج فاقدي السند في المجتمع	4.02	0.954	80.4%	مرتفعة جدا	10.7	0.000	5
	جميع الفقرات	**4.05**	**0.909**	**81%**	**مرتفعة جدا**	**11.2**	**0.000**	

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل 2017

يتضح من الجدول رقم (10/15) ما يلي:

1/ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) ومستوى الدلالة لجميع الفقرات أقل من (0.05) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على **(دور المنظمات في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله اجتماعيا")** بمستوى استجابة مرتفعة جداحيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (4.05) وبانحراف معياري (0.909 وأهمية نسبية (81) %.

2/ ويلاحظ من الجدول أن الفقرة **(أسهمت المنظمة في حماية ورعاية حقوق الطفل الصحية)** جاءات في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.22) بانحراف معياري (0.918) وبأهمية نسبية مرتفعة جدا بلغت (84.4)%.

تليها في المرتبة الثانية العبارة **(أسهمت المنظمة في حماية ورعاية حقوق الطفل الصحية)** بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.893) وبأهمية نسبية (84.4)%.

3/ أما المرتبة الأخيرة فقد جاءات العبارة **(تقوم المنظمة بتقديم وجبة غذائية للطلاب)** حيث بلغ متوسطها (3.62) وبانحراف معياري (0.920) وأهمية نسبية بلغت (72.4)%.

4/ ويبين الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع العبارات وذلك من خلال اختبار T لدلالة الفروقحيث بلغت قيمة (T) لدلالة الفروق لجميع العبارات (11.2) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعلية فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة جدا على **دور المنظمات في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله اجتماعياً** .

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة تم قبول وجود دور منظمات المجتمع المدني في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله اجتماعيا" بمستوى استجابة مرتفعة جدا.

عرض وتحليل بيانات المحور الرابع الفرض رقم (4) أدى غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان.

ولمعرفة أراء المبحوثين حولأدى غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان تم إتباع الخطوات التالية:

أولا" التوزيع التكراري للعبارات:

وفيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني أدى إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان:

جدول رقم (10/16) يوضح التوزيع التكراري للعبارات المحور الرابع الفرض رقم (4):

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
1/يقدم الإخصائي الاجتماعي تفسيرات كاملة للسلوك الإنساني وطبيعة المشكلات والعوامل التي	**33**	**32.4**	**33**	**32.4**	**28**	**27.5**	**7**	**6.9**	**1**	**1**

تواجه العملاء وضحايا انتهاكات حقوق الإنسان										
2/ يساهم الإخصائي الاجتماعي في رسم سياسات عمل المنظمة في الحماية	**24**	**23.5**	**45**	**44.1**	**24**	**23.5**	**9**	**8.8**	**0**	**0**
3/ يستند الإخصائي الاجتماعي أثناء عمله في المنظمة على أهمية التعامل مع العميل والبيئة	**36**	**35.3**	**34**	**33.3**	**28**	**27.5**	**4**	**3.9**	**0**	**0**
4/ يقوم الإخصائي الاجتماعي بالعمل التعاوني مع المهنيين بالمنظمة في تقديم الخدمات للعملاء	**25**	**24.5**	**39**	**38.2**	**30**	**29.4**	**8**	**7.8**	**0**	**0**
5/ يعتمد الإخصائي الاجتماعي في عمله على أساس تقدير المشكلة وتحديد الأهداف الممكن تحقيقها والموارد والإمكانيات المتاحة للمنظمة	**22**	**27.5**	**46**	**45.1**	**23**	**22.5**	**5**	**4.9**	**0**	**0**
6/ يقوم الإخصائي الاجتماعي بالتدريب والتوعية ونشر ثقافة احترام حقوق الإنسان بطريقة منهجية ومجازة رسمياً	**28**	**27.5**	**41**	**40.2**	**26**	**25.5**	**7**	**6.9**	**0**	**0**
أجمالي العبارات	**168**	**27.5**	**238**	**38.9**	**159**	**26**	**40**	**6.5**	**1**	**0.1**

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل الإحصائي 2017

يتضح من الجدول رقم (10/16) أن نسبة (66.4)% من أفراد العينة يوافقون على أجمالي العبارات التي تقيس (**أدى غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان**) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (6.6)%، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (26)%. وفيما يلي التوزيع التكراري على مستوى الفقرات:

1.يتبين من الفقرة رقم (1) أن نسبة(64.8)% من أفراد العينة يوافقون على أن**الإخصائي الاجتماعي يقدم تفسيرات كاملة للسلوك الإنساني وطبيعة المشكلات والعوامل التي تواجه العملاء وضحايا انتهاكات حقوق الإنسان** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (7.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (27.5)%.

2.يتبين من الفقرة رقم (2) أن نسبة(67.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن**الإخصائي الاجتماعي يساهم في رسم سياسات عمل المنظمة في الحماية** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (8.8)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (23.5)%.

3.يتبين من الفقرة رقم (3) أن نسبة(68.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن**الإخصائي الاجتماعي يستند أثناء عمله في المنظمة على أهمية التعامل مع العميل والبيئة** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (3.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (27.5)%.

4.يتبين من الفقرة رقم (4) أن نسبة(62.7)% من أفراد العينة يوافقون على أن**الإخصائي الاجتماعي يقوم بالعمل التعاوني مع المهنيين بالمنظمة في تقديم الخدمات للعملاء** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (7.8)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (29.4)%.

5.يتبين من الفقرة رقم (5) أن نسبة(72.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن**الإخصائي الاجتماعي يعتمد في عمله على أساس تقدير المشكلة وتحديد الأهداف الممكن تحقيقها والموارد والإمكانيات المتاحة للمنظمة** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (4.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (22.5)%.

6.يتبين من الفقرة رقم (6) أن نسبة(67.7)% من أفراد العينة يوافقون على أن**الإخصائي الاجتماعي يقوم بالتدريب والتوعية ونشر ثقافة احترام حقوق الإنسان بطريقة منهجية ومجازة رسمياً** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (6.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (25.5)%.

ثانياً : التحليل الإحصائي لعبارات المحور الرابع الفرض رقم (4)أدى غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان.

وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الرابع ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائي لعبارات الدراسة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (10/17): التحليل الإحصائي لعبارات المحور الرابع الفرض رقم (4):

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	يقدم الإخصائي الاجتماعي تفسيرات كاملة للسلوك الإنساني وطبيعة المشكلات والعوامل التي تواجه العملاء وضحايا انتهاكات حقوق الإنسان	3.88	0.977	%77.6	مرتفعة	9.11	0.000	4
2	يساهم الإخصائي الاجتماعي في رسم سياسات عمل المنظمة في الحماية	3.82	0.892	76.4%	مرتفعة	9.29	0.000	5
3	يستند الإخصائي الاجتماعي أثناء عمله في المنظمة على أهمية التعامل مع العميل والبيئة	4.00	0.889	%80.0	مرتفعة جدا	11.3	0.000	1
4	يقوم الإخصائي الاجتماعي بالعمل التعاوني مع المهنيين بالمنظمة في تقديم الخدمات للعملاء	3.79	0.904	75.8%	مرتفعة	8.86	0.000	6
5	يعتمد الإخصائي الاجتماعي في عمله على أساس تقدير المشكلة وتحديد الأهداف الممكن تحقيقها والموارد والإمكانيات المتاحة للمنظمة	3.95	0.836	%79.0	مرتفعة	11.5	0.000	2
6	يقوم الإخصائي الاجتماعي بالتدريب والتوعية ونشر ثقافة احترام حقوق الإنسان بطريقة منهجية ومجازة رسمياً	3.89	0.893	77.8%	مرتفعة	9.97	0.000	3

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
	جميع الفقرات	**3.89**	**0.898**	**% 77.8**	**مرتفعة**	**10.1**	**0.000**	

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل 2017

يتضح من الجدول رقم (10/17) ما يلي:

1/ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) ومستوى الدلالة لجميع الفقرات أقل من (0.05)

وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على أن (**أدى غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان**) بمستوى استجابة مرتفعة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (3.89) وبانحراف معياري (0.898) وأهمية نسبية (77.8)%.

2/ ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (**يستند الإخصائي الاجتماعي أثناء عمله في المنظمة على أهمية التعامل مع العميل والبيئة**) جاءات في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.00) بانحراف معياري (0.898) وبأهمية نسبية مرتفعة بلغت (80) %.

تليها في المرتبة الثانية العبارة (**يعتمد الإخصائي الاجتماعي في عمله على أساس تقدير المشكلة وتحديد الأهداف الممكن تحقيقها والموارد والإمكانيات المتاحة للمنظمة**) بمتوسط حسابي (3.95) وانحراف معياري (0.836) وبأهمية نسبية (79) %.

3/ أما المرتبة الأخيرة فقد جاءات العبارة (**يقوم الإخصائي الاجتماعي بالعمل التعاوني مع الأخصائيين المهنيين بالمنظمة في تقديم الخدمات للعملاء**) حيث بلغ متوسطها (3.79) وبانحراف معياري (0.904) وأهمية نسبية بلغت (75.8) %.

4/ ويبين الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع العبارات وذلك من خلال اختبار T لدلالة الفروقحيث بلغت قيمة (T) لدلالة الفروق لجميع العبارات (10.1) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعلية فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة على أن**أدى غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان.**

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة تم قبول أدى غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان بمستوى استجابة مرتفعة.

عرض وتحليل بيانات المحور الخامس الفرض رقم (5) أن العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ولمعرفة أراء المبحوثين حول **أن** العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين تم إتباع الخطوات التالية:

أولا" التوزيع التكراري للعبارات:

وفيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس أن العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين:

جدول رقم (10/18) يوضح التوزيع التكراري لعبارات المحور الخامس الفرض رقم (5):

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
1/ تقدم المنظمة خدمات التعليم والرعاية الصحية لعملائها بجودة عالية	42	41.2	42	41.2	15	14.7	3	2.9	0	0
2/ تقوم المنظمة بتقديم أنشطة وبرامج تشجع على خلق العلاقات الفاعلة في المجتمع	51	50	39	38.2	12	11.8	0	0	0	0
3/ تسهم المنظمة بتقديم	35	34.3	44	43.1	14	13.7	7	6.9	2	2

مساعدات تعين الهيئات والمؤسسات الحكومية في خدمة المجتمع										
4/ أنشطة وبرامج المنظمة تسهم في زيادة فعالية الثقة بين المنظمة والجهات الرسمية المسئولة عن العمل الطوعي في مجال حقوق الإنسان	**46**	**45.1**	**38**	**37.3**	**15**	**14.7**	**1**	**1**	**2**	**2**
5/ سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة تركز على سد فجوة العمل والثقة بين الجهات الرسمية والمنظمة	**45**	**44.1**	**42**	**41.2**	**14**	**13.7**	**1**	**1**	**0**	**0**
6/ الأنشطة والبرامج المنفذة سابقاً من قبل المنظمة كان لها إسهام ملموس في كسب الثقة إزالة سوء الفهم بين الطرفين	**53**	**52**	**31**	**30.4**	**16**	**15.7**	**2**	**2**	**0**	**0**
أجمالي العبارات	**272**	**44.4**	**236**	**38.6**	**86**	**14.1**	**2.3**	**14**	**4**	**0.6**

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل الإحصائي 2017

يتضح من الجدول رقم (10/18) أن نسبة (83)% من أفراد العينة يوافقون على أجمالي العبارات التي تقيس **(أن العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين)** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (2.9)%، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (14.1)%. وفيما يلي التوزيع التكراري على مستوى الفقرات:

1.يتبين من الفقرة رقم (1) أن نسبة(82.4)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تقدم خدمات التعليم والرعاية الصحية لعملائها بجودة عالية** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (2.9) % أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (14.7)%.

2.يتبين من الفقرة رقم (2) أن نسبة(88.2)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تقوم بتقديم أنشطة وبرامج تشجع على خلق العلاقات الفاعلة في المجتمع** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (0)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (11.8)%.

3.يتبين من الفقرة رقم (3) أن نسبة(76.4)% من أفراد العينة يوافقون على أن **المنظمة تسهم بتقديم مساعدات تعين الهيئات والمؤسسات الحكومية في خدمة المجتمع** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (8.9) % أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (13.7)%.

4.يتبين من الفقرة رقم (4) أن نسبة(82.4)% من أفراد العينة يوافقون على أن **أنشطة وبرامج المنظمة تسهم في زيادة فعالية الثقة بين المنظمة والجهات الرسمية المسئولة عن العمل الطوعي في مجال حقوق الإنسان** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (3)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (14.7)%.

5.يتبين من الفقرة رقم (5) أن نسبة(85.3)% من أفراد العينة يوافقون على أن **سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة تركز على سد فجوة العمل والثقة بين الجهات الرسمية والمنظمة** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (1) % أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (13.7).

6.يتبين من الفقرة رقم (6) أن نسبة(82.4)% من أفراد العينة يوافقون على أن **الأنشطة والبرامج المنفذة سابقاًمن قبل المنظمة كان لها إسهام ملموس في كسب الثقة وا زالة سوء الفهم بين الطرفين** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (2) % أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15.7) %.

ثانياً : التحليل الإحصائي لعبارات المحور الخامس الفرض رقم (5) أن العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الخامس ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائي لعبارات الدراسة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (10/19): التحليل الإحصائي لعبارات المحور الخامس الفرض رقم (5):

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	تقدم المنظمة خدمات التعليم والرعاية الصحية لعملائها بجودة عالية	4.20	0.800	%84.0	مرتفعة جدا	15.2	0.000	4
2	تقوم المنظمة بتقديم أنشطة وبرامج تشجع على خلق العلاقات الفاعلة في المجتمع	4.38	0.690	87.6%	مرتفعة جدا	20.2	0.000	1
3	تسهم المنظمة بتقديم مساعدات تعين الهيئات والمؤسسات الحكومية في خدمة المجتمع	4.01	0.969	%80.2	متوسطة	10.5	0.000	6
4	أنشطة وبرامج المنظمة تسهم في زيادة فعالية الثقة بين المنظمة والجهات الرسمية المسئولة عن العمل الطوعي في مجال حقوق الإنسان	4.22	0.877	84.4%	مرتفعة جدا	14.1	0.000	5
5	سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة تركز على سد فجوة العمل والثقة بين الجهات الرسمية والمنظمة	4.28	0.736	%85.6	مرتفعة جدا	17.6	0.000	3
6	لأنشطة والبرامج المنفذة سابقاً من قبل المنظمة كان لها إسهام ملموس في كسب الثقة وا زالة سوء الفهم بين الطرفين	4.32	0.810	86.4%	مرتفعة جدا	16.4	0.000	2
	جميع الفقرات	4.24	0.832	84.8%	مرتفعة جدا	15.7	0.000	

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل 2017

يتضح من الجدول رقم (10/19) ما يلي:

1/ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الخامس أكبر من الوسط الفرضي للدراسة(3) وأكبر من الوزن النسبي(60%) ومستوى الدلالة لجميع الفقرات أقل من (0.05) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على **(أن العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين)** بمستوى استجابة مرتفعة جدا حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (4/24) وبانحراف معياري (0.832) وأهمية نسبية (84.8)%.

2/ ويلاحظ من الجدول أن الفقرة **(تقوم المنظمة بتقديم أنشطة وبرامج تشجع على خلق العلاقات الفاعلة في المجتمع)** جاءات في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.38) بانحراف معياري (0.690) وبأهمية نسبية مرتفعة بلغت (87.6)%.

تليها في المرتبة الثانية العبارة **(لأنشطة والبرامج المنفذة سابقاً من قبل المنظمة كان لها إسهام ملموس في كسب الثقة وا زالة سوء الفهم بين الطرفين)** بمتوسط حسابي (4.32) وانحراف معياري (0.810) وبأهمية نسبية (85.6)%.

3/ أما المرتبة الأخيرة فقد جاءات العبارة **(تسهم المنظمة بتقديم مساعدات تعين الهيئات والمؤسسات الحكومية في خدمة المجتمع)** حيث بلغ متوسطها (4.01) وبانحراف معياري (0.969) وأهمية نسبية بلغت (80.2)%.

4/ ويبين الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات المحور وذلك من خلال اختبار T لدلالة الفروقحيث بلغت قيمة (T) لدلالة الفروق لجميع العبارات (15.7) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعلية فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة جدا على **أن العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.**

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة يتم قبول أن العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين بمستوى استجابة مرتفعة جدا.

عرض وتحليل بيانات المحور السادس الفرض رقم (6) توجد مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الانسان.

ولمعرفة أراء المبحوثين حول وجود مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الانسان تم إتباع الخطوات التالية:

أولا" التوزيع التكراري للعبارات:

وفيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس مدى وجود مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الانسان:

جدول رقم (10/20) يوضح التوزيع التكراري للعبارات

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
1/ للمنظمة خطة استراتيجية في التنمية المستدامة ومحاربة الفقر	55	53.9	35	34.3	9	8.8	2	2	1	1
2/ مشروعات المنظمة تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع	59	57.8	30	29.4	11	10.8	2	2	0	0
3/ للمنظمة دليل متكامل عن مشروعات التنمية المستدامة في المجتمع	35	34.3	34	33.3	22	21.6	9	8.8	2	2
4/ أنشطة وبرامج المنظمة تهدف	56	59.9	32	31.4	11	10.8	2	2	1	1

إلى الاستقرار وبناء ورفع قدرات عملائها تحقيقاً للتنمية المستدامة										
5/ توجد مساهمات واضحة للمنظمة في الحد من الفقر وتحقيق التنمية	**44**	**43.1**	**39**	**38.2**	**16**	**15.7**	**3**	**2.9**	**0**	**0**
أجمالي العبارات	**249**	**48.8**	**170**	**33.3**	**69**	**13.5**	**18**	**3.6**	**4**	**0.8**

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل الإحصائي 2017

يتضح من الجدول رقم (10/20) أن نسبة (82.1)% من أفراد العينة يوافقون على أجمالي العبارات التي تقيس مدى **(وجود مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الانسان)** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (4.4)%، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (13.5)%. وفيما يلي التوزيع التكراري على مستوى الفقرات:

1.يتبين من الفقرة رقم (1) أن نسبة(88.2)% من أفراد العينة يوافقون على أن **للمنظمة خطة استراتيجية في التنمية المستدامة ومحاربة الفقر** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (3)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (8.8)%.

2.يتبين من الفقرة رقم (2) أن نسبة(87.2)% من أفراد العينة يوافقون على أن **مشروعات المنظمة تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (2)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (10.8)%.

3.يتبين من الفقرة رقم (3) أن نسبة(67.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن **للمنظمة دليل متكامل عن مشروعات التنمية المستدامة في المجتمع** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (10.8)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (21.6)%.

4.يتبين من الفقرة رقم (4) أن نسبة(91.3)% من أفراد العينة يوافقون على أن **أنشطة وبرامج المنظمة تهدف إلى الاستقرار وبناء ورفع قدرات عملائها تحقيقاً للتنمية المستدامة** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (3)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (10.8)%.

5.يتبين من الفقرة رقم(5) أن نسبة(81.3)% من أفراد العينة يوافقون على وجود **مساهمات واضحة للمنظمة في الحد من الفقر وتحقيق التنمية** بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (2.9)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15.7)%.

ثانياً : التحليل الإحصائي لعبارات المحور السادس الفرض رقم (6)وجود مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الانسان.

وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور السادس ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائي لعبارات الدراسة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (10/21): التحليل الإحصائي لعبارات المحور السادس الفرض رقم (6)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	للمنظمة خطة استراتيجية في التنمية المستدامة ومحاربة الفقر	4.38	0.808	%87.6	مرتفعة جدا	17.2	0.000	2
2	مشروعات المنظمة تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع	4.43	0.764	88.6%	مرتفعة جدا	18.9	0.000	1
3	للمنظمة دليل متكامل عن مشروعات التنمية المستدامة في المجتمع	3.89	0.811	%77.8	مرتفعة	8.6	0.000	5
4	أنشطة وبرامج المنظمة تهدف إلى الاستقرار وبناء ورفع قدرات عملائها تحقيقاً للتنمية المستدامة	4.37	0.831	87.4%	مرتفعة جدا	16.6	0.000	3
5	توجد مساهمات واضحة للمنظمة في الحد من الفقر وتحقيق التنمية	4.22	0.816	%84.4	مرتفعة جدا	15.4	0.000	4

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	مستوى الاستجابة	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
	جميع الفقرات	**4.26**	**0.806**	**85.2%**	**مرتفعة جدا**	**15.3**	**0.000**	

المصدر: إعداد الدارس من نتائج التحليل 2017

يتضح من الجدول رقم (10/21) ما يلي:

1/ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور السادس أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) ومستوى الدلالة لجميع الفقرات أقل من (0.05).

وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على **(وجود مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الانسان)** بمستوى استجابة مرتفعة جدا حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (4.26) وبانحراف معياري (0.806) وأهمية نسبية (85.2)%.

2/ ويلاحظ من الجدول أن الفقرة **(مشروعات المنظمة تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع)** جاءات في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.43) بانحراف معياري (0.763) وبأهمية نسبية مرتفعة جدا بلغت (88.6)%.

تليها في المرتبة الثانية العبارة **(للمنظمة خطة استراتيجية في التنمية المستدامة ومحاربة الفقر)** بمتوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري (0.808) وبأهمية نسبية (87.6)%.

3/ أما المرتبة الأخيرة فقد جاءات العبارة **(للمنظمة دليل متكامل عن مشروعات التنمية المستدامة في المجتمع)** حيث بلغ متوسطها (3.89) وبانحراف معياري (0.811) وأهمية نسبية بلغت (77.8)%.

4/ ويبين الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات المحور وذلك من خلال اختبار T لدلالة الفروقحيث بلغت قيمة (T) لدلالة الفروق لجميع العبارات (15.3) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعلية فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة جدا على وجود مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الانسان.

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة يتم قبول وجود مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الانسانبمستوى استجابة مرتفعة.

المبحث الثالث

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة:

1) أثبتت الدراسة بأن غالبية الافراد العاملين بمنظمات المجتمع المدني هم من الإداريين ومساعديهم.
2) أكدت الدراسة بأن منظمات المجتمع المدني قامت من أجل مجموعة أهداف وليست من أجل هدف وأحد.
3) أثبتت الدراسة أن غالبية منظمات المجتمع المدني تستهدف من خلال عملها الفئات المعرضين للخطر في المجتمع.
4) أثبتت الدراسة أن منظمات المجتمع المدني لا تعتمد على مانح بعينة وا إنما يتم ذلك حسب قدراتها وكفاءتها من فرص التمويل المتاحة.
5) أثبتت الدراسة بأنه توجد جهود متوسطة لمنظمات المجتمع المدني في مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية.
6) أكدت الدراسة وجود دور واضح لمنظمات المجتمع المدني في حماية حقوق المرأة في مجالي التعليم والصحة.
7) أكدت الدراسة بانه يوجد دور لمنظمات المجتمع المدني في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله اجتماعياً .
8) أثبتت الدراسة ادي غياب الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني إلى ضعف أساليب حماية حقوق الإنسان.

9) أثبتت الدراسة أن العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني لها أثر واضح على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

10) أثبتت الدراسة وجود مساهمات كبيرة لمنظمات المجتمع المدني في الحد من شدة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة كمؤشر لتوفير مستوي مناسب من حقوق الانسان.

توصيات الدراسة:

1) توفير الامكانيات والإجراءات لمساعدةمنظمات المجتمع المدني لتعزيز دورها في المجتمعات الإنسانية وتحقيق أهدافها المجتمعية.
2) العمل على إزالة كافة المعوقات والتحديات المختلفة التي تحول دون تحقيق متطلبات العدالة الاجتماعية لكافة فئات المجتمعات الإنسانية.
3) العمل الجاد على تطبيق قيم ومبادئ احترام حقوق الإنسان لتنعم المجتمعات الإنسانية بالاستقرار والتنمية.
4) ضرورة تسهيل الاجراءات لمنظمات المجتمع المدنيفي مجالمكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانيةمن قبل الجهات المعنية بالدولة.
5) توصي الدراسةبأهمية تعزيزدور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق المرأة في مجالات التعليم والصحة بولاية الخرطوم.
6) توصي الدراسة بتشجيع فتح الفرص أمام منظمات المجتمع المدني في حماية ورعاية حقوق الطفل التعليمية والصحية وتأهيله اجتماعيابولاية الخرطوم.
7) ضرورة تعيينالأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني.
8) توصي الدراسة بتحسين العلاقة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني في جميع مراحلها.
9) توصي الدراسة فيتوجيهمنظمات المجتمع المدني في الحد من قضايا الفقر والعدالة الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة في السودان.

مقترحاتلدراسات مستقبلية:

1) دور منظمات المجتمع المدني في مجال مكافحة وحظر الاتجار بالبشر والممارسات اللاإنسانية.
2) تقويم فعالية عمل المنظمات الدولية غير الحكومية في حماية ورعاية الطفولة.
3) التدخل المهني للممارس العام وأثره على الحد من عمالة الأطفال والأطفال الجنود.

المصادر والمراجع:

- ❖ القران الكريم.
- ❖ السنة النبوية.

المعاجم:

1. بن منظور (1994م-1414ه)، لسان العرب، ط3، بيروت،لبنان، ص 637-648-713
2. بن منظور، (1993)لسان العرب، المجلد الثالث، دار إحياء التراث العربي، مؤسسة التاريخ العربي ط2، بيروت لبنان، ص 118.
3. مجموعة من علماء العالم، (1996م 1416ه)، الموسوعة العربية العالمية، الطبعة الاولى، مؤسسة أعمال الموسوعة،الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 27-110 -111.

الكتب:

1. إبراهيم التاوتنوآخرون، (2005) مستقبل حقوق الإنسان القانون الدولي وغياب المحاسبة،الأهالي للنشر والتوزيع، ص15-50، ص 210
2. إبراهيم إمام يوسف(1999)، تجربة الاتحاد العام للجمعيات والمنظمات الخاصة في مساعدة الفقراء والمساكين، في ندوة الفقر والفقراء في نظر الإسلام، مركز صلاح كامل للاقتصادالإسلامي، ص 19.
3. إبراهيم عبد الهادي المليجي(2003)، تنظيم المجتمع مدخل النظرية ورؤية واقعية، المكتب الجامعي الحديث،الاسكندرية، ص73.
4. أحمد أبو الوفا، (2008)، الحماية الدولية لحقوق الإنسان في إطار منظمة الأمم المتحدة والوكالات الدولية المتخصصة الطبعة الثالثة، دار النهضة العربية،القاهرة، ص 36

5. أحمد الرشيدي وعدنان السيد حسين، (2002)، حقوق الإنسان في الوطن العربي، حوارات القرن الجديد، دار الفكر، دمشق، سوريا، ودار الفكر المعاصر، بيروت، لبنان، ص17.
6. أحمد السنهوري،وآخرون، (2000)، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مع الاعاقة، دار الشروق للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، ص 257
7. احمد عبد الحميد الدسوقي، (2007)، الحماية الموضوعية والإجرائية لحقوق الإنسان في مرحلة ما قبل المحاكمة، الطبعة الاولى، دار النهضة العربية، القاهرة، ص،67
8. أحمد محمد السنهوري(2007)، موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين الميلادي، الجزء الثاني: المهنة والعلم، دار النهضة العربية، القاهرة، ص 13 ،56ص415،512
9. أحمد مصطفى خاطر(2007) الإدار ة ومنظمات الرعاية الأسس النظرية والممارسة العامة، الإسكندرية، ص 235.
10. أحمد مصطفي خاطر(1998)، مقدمة في بحوث الخدمة الاجتماعية الطبعة الاولي،المكتب الجامعي الحديث،الاسكندرية، ص 53.
11. أحمد نبيل جوهر(1987)، قرارات منظمة الوحدة الإفريقية النظرية والتطبيق ودورهافي حل مشاكل القارة، المعارف الإسكندرية، ص 89.
12. أحمدعزالدين سعيد، (2002) سلسلة وثائق حقوقالإنسان، ط2، مركز المعلومات والتأهيل لحقوق الإنسان، تعز، اليمن، ص 97
13. أماني قنديل وآخرون، (2008)، المؤسسة العربية للمجتمع المدني، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، ص 46
14. أمير فر ج يوسف، (2007)، موسوعة قانون حقوق الإنسانيالدولي، دار المطبوعات الجامعية،الإسكندرية، ص 126-125
15. أمير موسى، (2002)، حقوق الإنسان مدخل إلى وعى حقوق الإنسان، ط2،لبنان بيروت، ص 51.
16. أيكن هنري، (1960)، عصر الأيدولوجية، ترجمة فؤاد زكريا، مكتبة الأنجلوالمصرية،القاهرة، ص 70.
17. إيمان محمد إلياس، (2003)، ممارسه أدوار الاخصائي كممارس عام للتعامل مع الشباب الجامعي في إطار العمل الفريقي، رسالةدكتوراه، كليه الخدمةالاجتماعية، جامعه حلوان، القاهرة 25
18. باتريس رولان وبول تافيرنيية، (2008)، الحماية الدولية لحقوق الإنسان نصوص ومقتطفات الطبعة الاولى، تعريب جورجيت الحداد منشورات عويدات، بيروت لبنان.
19. باسكال وردا، (2014)، مؤتمر الامم المتحدة عن حماية الاقليات، قاعة الامم المتحدة جنيف. ص28.
20. بدر ناصر المطيري، (1994)، من قسمات التجربة البريطانية في العمل الخيري والتطوعي، الأمانة العامة للأوقاف، الكويت، ص80 و87.

21.ثريا عبد الرؤوف جبريل وآخرون، (2004)، الأسرة المعاصرة والممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة والطفولة مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان 218
22.جابر عوض السيد وأبو الحسن عبد الموجود(2003)الإدار ة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية، المكتب الجامعيالحديث، الاسكندرية، ص232.
23.جمال شحاته حبيب، (2009)، الممارسة العامة من منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث،القاهرة، ص 4-19 -281 -351
24.جمال شحاته حبيب، (2005)، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في عصر المعلومات، ورقة عمل المؤتمرالعلمي السابع عشر لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،القاهرة، ص 30
25.حامد عبد الناصر سليم، (2012)، معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، عمان، ص 40
26.الحسن، إحسان محمد (2005)، النظريات الاجتماعية المتقدمة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص17.
27.الحسن، إحسان محمد، (1991)، رواد الفكر الاجتماعي دراسة تحليلية في تاريخ الفكر الاجتماعي، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد ص 195، 196.
28.حسين جميل، (2001)، حقوق الإنسان في الوطن العربي، بيروت، ص30.
29.حسين حسن سليمان وآخرون، (2005)، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، الطبعة الاولي، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع،بيروت، لبنان، ص 24-32 -33
30.حقوق الإنسان(2003)، عقد الأمم المتحدة للتثقيف في مجال حقوق الإنسان (1995-2004م)، مبادئ تدريس حقوق الإنسان، جنيف، منشورات الأمم المتحدة، ص10
31.الخراشي إبراهيم محمد (2004)، نظرية الدور، الخدمة الاجتماعية الطبية، ص30
32.دليل الممارسات السلمية بشأن وضع القوانين المتعلقة بالمنظمات غير الحكومية(1997)، مسودة مناقشة، أعدها البنك الدولي المركز الدولي لقوانين الهيئات التي لا تستهدف الربح، بحث رقم 26أ، مايو، ص297
33.دليل المنظمات غير الحكومية، (2012)، ص3.
34.ديفيد كورتن، (2001)، العمل الخيري التطوعي والتنمية، استراتيجيات الجيل الثالث من المنظمات غير الحكومية، ترجمة بدر ناصر المطيري، الأمانة العامة للأوقاف، الكويت، ص12، 19
35.راقيدب قورسا بث، ترجمة محمد مصطفى غنيم(1993)، حقوق الإنسان والسياساتالدولية، الجمعية المصرية لنشر المعرفية والثقافة العالمية، ص 119.
36.رشاد أحمد عبد اللطيف وعلى عباس دندراوى،(2000-2001)، مهارات واستراتيجيات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، الاردن، ص 17.
37.رشاد عبد اللطيف، (2001)، أساسيات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص 84 ،91

38.رشاد أحمد عبد اللطيف، (1999)، مهارات الخدمة الاجتماعية في مجال البيئة، مكتبة زهراء الشرق،حلوان، ص87 ، 231
39.رشوان عبد المنصف حسن على، وآخرون، (2004) المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الافراد والأسر، الرياض، مكتبة الرشيد للنشر والتوزيع، ص 16
40.زكريا خضر، (1996) نظريات سيكولوجية، الأهالي للطباعة والنشر والتوزيع،دمشق، ص 250، 253
41.سامية محمد فهمي، (2000)، المشكلات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، ص 92.
42.سعاد الشقاروى، (1979)، نسبية الحريات العامة وانعكاساتها على التنظيم القانوني، دار النهضة العربية، القاهرة، ص4.
43.سعد الدين إبراهيم، (2000)، دور المنظمات غير الحكومية في تطوير المجتمع الأهلي،عمان، مطابع الدستور، ص 96
44.سلوى عثمان الصديقي، (2002)، الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد-مداخل علمية وعمليات تطبيقية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 75.
45.سماح سالم، (2010)، التشريعاتالاجتماعية-منهج عمل الاخصائي الاجتماعي في ميادين الممارسة المهنية عالم الكتب الحديث، الاردن، ص14-63-73
46.السيد رمضان، (1995)، إسهامات الخدمة الاجتماعية في مجال إحراف الأحداث، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص55
47.السيد عبد الحميد عطية، (2002)، أساسيات ممارسة العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ص78-181-182
48. السيد رمضان ،(1991) الجريمة والانحراف من منظور الخدمة الاجتماعية، ص 28.
49.الشافعي محمد بشير(2009)، قانون حقوق الإنسان مصادره وتطبيقاته الوطنيةوالدولية، منشأة المعارف بالإسكندرية، ص33،45
50.الشاذلي حامد المادح، (2009)، المنظمات في دار فور صناعة الازمة والاتهام، المكتبة الوطنية- السودان ،ص 25، 26 ، 50.
51.شهيد الباز، (1997)، المنظمات الأهلية العربية على مشارف القرن الحاديوالعشرين، محددات الواقع وأفاق المستقبل، لجنة المتابعة لمؤتمر التنظيمات الأهلية العربية، ص89
52.صالح عبد الحي محمود، (2000)، الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة، دار المعرفة،الاسكندرية، ص5،174
53.صبحيالمحمصانى، (1979)، أركان حقوق الإنسان، بحث مقارن بالشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية الحديثة، الطبعة الاولى، دار العلم للملايين ن بيروت، ص 15

54.صفاء الدين محمد عبد الكريم، (2005)، حق الإنسان في التنمية الاقتصادية وحمايته دولياً، منشورات الحلي الحقوقية،بيروت لبنان، ص30،26
55.عبد الحليم رضا عبد العال، (1991)، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار النهضة العربية، القاهرة، ص 218
56.عبد الرحمن أحمد عثمان(2003)، العمل الطوعي مفاهيمه النظرية وتطبيقاته العملية في ظل العولمة والنظام العالمي الجديد، دار جامعة إفريقيا للطباعة والنشر،ص 3، 9، 18، 28 ،63
57.عبد الرحيم أحمد بلال(2005)، القصة الاجتماعية والمجتمع المدنيفيالسودان، الطبعة الأولى، دار عزة للنشر، الخرطوم، ص98، 115 – 117
58.عبد الفتاح عثمان وآخرون، (1983)، مقدمة في الخدمة الاجتماعية، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، ص 23، 136
59.عبد الله عبد الحميد الخطيب(2010)، العمل الجماعيالتطوعي، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ص 8
60.عبد المحمود صالح، (2013)، الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، مكتبة بستان المعرفة للطباعة ونشر الكتب، الاسكندرية، ص9
61.عبد المعطى عبد الباسط، (1981)، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، سلسلة عالم المعرفة، العدد 44 أ ب مطابع الأنباء الكويت، ص 20.
62.عبد المنعم يوسف السنهوري، (1995) الخدمة الاجتماعية في مجال الانحراف الاجتماعي (رؤية إسلامية)، ص31.
63.عبد المنصف حسن رشوان، (2003)، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال السكاني، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ص 117
64.عدلي سليمان، (1973)سياسات الر عاية الاجتماعية وبرامجها في المجتمعات المستحدثة، المؤسسة المصرية العامة لاستزراع وتنمية الاراضي، شئون تكوين وتنمية المجتمع، ص 102
65.عز عبد الفتاح،(1981) مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، القاهرة: دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، ص 560
66.عزمي بشارة (2005)، المجتمع المدني دراسة نقدية (مع إشارة للمجتمع المدنيالعربي) ط 2، بيروت، ص125
67.عطية عبد الحميد، (1991)، اساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، ص 24
68.علاء عبد الحسن العنزي وسؤدد طه العبيدي (2006)، مفهوم الحماية الدولية لحقوق الإنسان والمعوقات التي تواجهها، مجلة المحقق الحلى للعلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني، السنة السادسة، ص211/ 212.
69.على الدين السيد محمد، (2003)، مقدمة في الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار المصطفي،القاهرة، ص 223. 236-235

70.على الدين السيد ومحمد محمود عويس، (2005)، التدريب العملي في الخدمة الاجتماعية: المفاهيم النظرية ومجالات التدريب،القاهرة، ص 17-18.
71.على الدين هلال وآخرون، (2001)، إدارة شؤون الدولة والمجتمع،مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة القاهرة، ص 25.
72.علي يوسفشكري(2002)، المنظمات الدولية والاقليمية المتخصصة، مصر، البتراك للنشر، ص 286
73.عمر سعدالله، (2003)، حقوق الإنسان وحقوق الشعوب، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 27.
74.عوض الحسن النور(1999)، حقوق الإنسان في المجال الجنائيفي ضوء الفقه الإسلامي والقانون السوداني والمواثيق الدولية، دراسة مقارنة، ص 112.
75.عيسىعبد الرحمنالغالي، (2014)، دور مراكز البحوث والدراسات في نشر ثقافة العمل الطوعي، مرجع سابق، ص 40.
76.غسان منير حمزة سنو وعلي أحمد الطراح، (2002) العولمة والدولة، الوطن والمجتمع العالمي، دار النهضة العربية، بيروت، ص 196
77.الفاروق زكى يونس، (1970)، الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي، عالم الكتب،القاهرة، ص 98-99-182
78.فاطمة على أبو الجديد(2012)، دور المجتمع المدنيفي مواجهة الفقر في المناطق العشوائية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ص 20
79.فتحية السعدى، (1999)، الاسهام الاقتصاديوالاجتماعي للمنظمات الاهلية في تونس، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، ص 210
80.فوزي محمد الهادي، خليل عبد المقصود عبد الحميد،(1999)، بحث منشور في المؤتمر الدولي الثاني عشر لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص130.
81.فيصل محمود الغرايبة، (2011)، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، دار يافا للنشر والتوزيع،الاردن عمان، ص 137.
82.اللجنة الدولية للصليب الأحمر، (2003)،اتفاقيات جنيف المؤرخة في 12 آب/ أغسطس 1949م، ص 3، 15، 167. أيضاً أنظر: منشورات اللجنة الدولية للصليب الأحمر، 2005م، الطبعة الثامنة عشر، سبتمبر/ 2011م
83.لورا تايتاز -بريغان، (2006)، دليل مجموعة منظمات المجتمع المدنيلاتّفاقيّة حقوق الطفل، الفدرالية السويسريّة، جنيف،سويسرا، تم ترجمة هذا الدليل تحت اشراف المنظمة السويدية لرعاية الأطفال Save the Children Sweden
84.لوزان فريدمان، أرامز روبرت، (1994) الحرب لأهداف إنسانية والأمم المتحدة الجديدة وحفظ السلام السياسة الدولية، العدد 151، ص 342.
85.ما رفنشو، (1986)، ديناميات سلوك الجماعة الصغيرة، ترجمة محى الدين أحمد، دار المعارف، القاهرة، ص 667

86.مازن ليلو راضي، حيدر أدهم عبد الهادي، (2010)، المدخل لدراسة حقوق الإنسان، دار قنديل للنشر والتوزيع، الأردن، ص 19-20
87.ماهر أبو المعاطي علي، (2010)، الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية-أسس نظرية ونماذج عربية ومصرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ص 323.
88ماهر أبو المعاطي(2006)، تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة ص 20
89.مجلس التخطيط، (2004) منظمات المجتمع المدني في دولة قطر، الدوحة، الأمانة العامة، ص15
90.مجموعة صكوك دولية، المجلد الأول، الامم المتحدة نيويورك، (1993م)، رقم المبيع .XIV-Vole, 1 Part A 940، ص237، ص 252، ص 455 ،518
91.محسن عوض، (2008) المنظمة العربية لحقوق الإنسان مسيرة 25 عاما . القاهرة، ص 19، 23.
92.محمد إبراهيم عبد الرحيم، (2000)، منظماتاقتصادية دولية في زمن العولمة، مؤسسة شباب الجامعة، ص97.
93.محمد البدوي الصافي، (2005)، المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث،القاهرة، ص 13 ،31.
94.محمد الشعراوي، (2012)، النظريات الحديثة في مجال رعاية الشباب وكيفية استخدامها وتطبيقها، كلية الخدمة الاجتماعية جامعةحلوان جمهورية مصر العربية، ص 3،9
95.محمد زكي أبو النصر، (2008)، الخدمة الاجتماعية بين المحلية والعالمية، المكتب الجامعي الحديث، ص161-164
96.محمد سليم الطراونة، (1994)، حقوق الإنسان وضماناتها في القانون الدوليالإنساني، دراسة مقارنة بالتشريع الأردني، الطبعة الأولى، عمان، ص 12.
97. محمد سلامة غباري ، (1993) رعاية المنحرفين من منظور الخدمة الاجتماعية،ص101.
98.محمد سيد فهمي، (2001)، مدخل في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث،الاسكندرية، ص7، 8، 23، 30، 131
99.محمد سيد فهمي، إقبال بشير، (1984)، الرعاية الطبية والصحية والمعوقين، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ص15
100. محمد سيد فهمي، (2010)، الرعاية الاجتماعية للمعوقين في العالم العربي الطبعة الأولي، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ص 6 -7
101. محمد شمس الدين أحمد، (1981)، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة 30
102. محمد فهيم درويش، (2007)، الشرعية الدولية لحقوق الإنسان بين سيادة السلطة وحكم القانون، القاهرة، ص 35
103. محمد فؤاد جاد الله، (2010)، الآليات الدولية لحماية حقوق الإنسان ومجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة، ص 130

104. محمد قاسم القربوتى، (1997)، السلوك التنظيمي لدراسة السلوك الإنسانيالفرديوالجماعيفي المنظمات الإدارية، دار الجامعة، عمان 138
105. محمد نجيب توفيق حسن الديب، (1997)، الخدمة الاجتماعية في محيط نزلا السجون والأحداث، مكتبة الانجلو المصرية، ص74
106. محمد ياسر الخواجة، (2011)، المشكلات الاجتماعية – رؤية نظرية ونماذج تطبيقية، مصر العربية للنشر والتوزيع 8
107. محمود سليمان العميان، (2004) السلوك التنظيميفي منظمات الاعمال، دار الأوائل للنشر، الجامعة الاردنية ص257
108. محمود شريف بسيوني، (2003)، موسوعة الحقوق،المجلد الاول، الطبعة الأولى، دار الشروق، القاهرة، ص 217
109. مختار إبراهيم عجوبه، (1994)، القاعدة النظرية للأنشطة التطوعية في المملكة العربية السعودية – دراسة توثيقية لتجربة الجمعيات الخيرية 1380-1410هـ، مجلة التعاون، الامانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج – السنة الثالثة – العدد 34 محرم 1415هـ يونيو 1994م ص 194، 195
110. مدحت محمد أبو النصر، (2007)، إدارة منظمات المجتمع المدني، دراسات في الجمعيات الأهلية من منظور التمكين والشراكة والثقافة والمسألة والقيادة والتطوع والتشبيك والجودة، الطبعة الأولى، ص 24، 28
111. مسعد الفاروقحمودةوا إبراهيم عبد الهادي المليجي، (2001)، المدخل إلى تنظيم المجتمع المعاصر، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ص4،109،99
112. مصطفى الفيلالي، (2005)، حقوق الإنسان الرؤى العالمية والإسلامية والعربية، الطبعةالأولى مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت لبنان،ص 117
113. مطرف صديق على، (2011)، منظمات المجتمع المدني ودورها في تحقيق الآمن العربي الشامل، جامعة الأمير نايف للعلوم الأمنية، الرياض ص 30
114. المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، (1979)، دليل الإجراءات والمعايير الواجب تطبيقها لتحديد وضع اللاجئ، بمقتضي اتفاقية 1951م وبروتكول 1967م الخاصين بوضع اللاجئين، ص 42،73
115. نبيل عبد الرحمن ناصر، (2006)، ضمانات حقوق الإنسان وحمايتها وفقاً للقانون الدولي والتشريع الدولي، الإسكندرية، ص13، 47.
116. نبيل محمود حسن، (2008)، المفاهيم الأساسية لحقوق الإنسان والقانون الدوليالإنساني والعلاقة بينهما، المصرية للطباعة، ص 450
117. نبيل مصطفى إبراهيم، (2005)، آليات الحماية الدولية لحقوق الإنسان، دار النهضة العربية، القاهرة، ص 5

118. نجوى سمك، (2002)، خريطة منظمات المجتمع المدني في مصر واليابان، مركز الدراسات الأسيوية، القاهرة، ص 170
119. نشأة وتطوير القانون الدوليالإنساني، (1984) منظمة الصليب الاحمر، ص 3
120. نواف شطناوى وصلاحعثامنه، (1991)، التنمية وخدمة المجتمع المحلى، عمان،الأردن، ص 53-57.
121. هشام سيد عبد المجيد، (2005)، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية رؤية معاصرة لتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية، في الوطن العربي، المؤتمر العلمي الثامن عشر،حلوان،مارس، ص 3471 – 3472.
122. هنا حافظ بدوي، بدون، إدارة المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، ص7
123. هيرنجتون ج .برايس(1998) دور مجلس إدارة المنظمات غير الربحية في وضع وتنفيذ السياسات المالية . الجمعية المصرية لنشر الثقافة العمالية . القاهرة، ص 55
124. هينز وكالأندر، (2007)، دليل وثائق الاتحاد الإفريقى الرئيسية عن حقوق الإنسان، المطابع القانونية لجامعة بريتوريا، كيب تاون، جنوب إفريقيا، ص 30.
125. وائل أحمد علام، (1999)، الاتفاقيات الدولية لحقوق الإنسان، دار النيل للطباعة،القاهرة، ص 178
126. وسيم حسام الدين الأحمد، (2001)، الاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان الخاصة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان،ص 117، ص 124

الاجنبية

1. African Union (2010) Charter on Human and Peoples. Rights on the Rights of Women in Africa
2. Ambrosino, Rosalie, ET. al., (2001)Social Work and Social Welfare: An Introduction, Fourth Edition, Belmont, Wads worthy Thomson Leering, , p.56
3. Dennis I. Pool (2002) I R A C. Colpy
4. High commissioner for Human Rights(1995**)** High commissioner for Human Rights. A Human Rights Approach to Poverty Reduction Strategies. Geneva United Nation 2002. Also see: Joseph Wonk, Human Rights – in Encyclopedia of Social Work.19th Edition. Vo1 2 Washington NASW. 1995. P1405- 1418.
5. Masson, H. &O'Byrne, P.(1987).Applying family there: Practical guide for social workers. New York: Pergamum Pres. 57.
6. National Association of Social Works ,(1997),Code of Ethics 4th ,Ed Washington ,Dc,NASW press ,P 17
7. October UN,(2007)،United Nations, Frequently Asked Questions on a Human Rights-Based Approach to Development
8. Report (2006) submitted by the Special Representative of the SecretaryGeneral on Human Rights Defenders, Hina Jilani, to the 62nd session of the Commission on Human Rights, 23 January (E/CN.4/2006/95), p. 10.2

9. Report,(2005)،(Social Justice Commissioner, Social Justice Report 2005, HREOC Sydney 2005, pp138-146
10. Sheafor ,B.(2000), Techniques and Guidelines For Social Work Practice , Boston , 5th Ed, P 35
11. Sheafor Horejsi, Techniques and Guideline for Social Work Practice, 2nd.ed. Allyan and Bacom, U.S.A., pp.146, 166.
12. Susan's K. Parnell (1999)
13. Suzy Croft and Peter Beresford(2002)
14. Webr, max.(1968) Economic and Society, Ed by Guenther Roth and elks, Bedminster Press, New York. 1968 P4.
15. Zastrow, Charles, (1982), The Practice of Social Work, The Dorsey PressIllinois, pp.14-15.

الدراسات:

1. أحمد عبد الونيس، (1986)، الدولة العاصمة دراسة في التعارض بين مواقف الدول والتزاماتها الدولية في الأمم المتحدة مع إشارة خاصة إلى إسرائيل وجنوب إفريقيا، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، ص 321.
2. أيويل كولل أيويل، 2005)، دور المنظمات التطوعية في تنمية المجتمعات المحلية –النازحين، جامعة النيلين، رسالة ماجستير غير منشورة، ص 5-7
3. خالد معمر جندلي (2007-2008)، التنظير في الدراسات الأمنية لفترة ما بعد الحرب الباردة، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة الجزائر ص 37
4. الدراسة القومية،2001)، الدراسة القومية حول تفعيل منظمات المجتمع المدني ص 6
5. الدليل العربي لحقوق الإنسان والتنمية، (2005م)، المنظمة العربية لحقوق الإنسان بالتعاون مع مكتب المفوض السامي لحقوق الإنسان وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، القاهرة، ص 448،449
6. دليل المنظمات الطوعية الوطنية السودانية (2003)(اسكوفا) ص 20
7. عبد الله بن دغليب(1429هـ)، الاعمال الخيرية فيالإسلام، رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة النيلين ص 87.
8. كامل مصطفى الأمين، (2012)، دور المنظمات التطوعية في إعداد الدراسات ومدى الاستفادة من مخرجاتها لأغراض تنمية المجتمع، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير غير منشورة، ص 15-18
9. محمد ولد أعل سالم، (2002م)، حماية حقوق الإنسان في إطار ميثاق الأمم المتحدة، رسالة ماجستير منشورة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، ص 79
10. ميرغني محجوب أحمد حسين، (2011)، التحديات التي تواجه تمويل المنظمات غير الحكومية في مشروعات العمل الطوعي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،م، رسالة ماجستير غير منشورة 8،10
11. هاجر عوض أحمد صديق، (2010)، أثر المشروعات التنموية على الاستقرارالاجتماعيفيالسودان، جامعة النيلين، م رسالة ماجستير غير منشورة، ص 10،13

12. هالة السيد إسماعيل هلالي، (2003)، دور الأمم المتحدة في حماية حقوق المرأة، دراسة حالة لجنة مناهضة التمييز ضد المرأة، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، ص 22.
13. هالة السيد إسماعيل هلالي، (2007)، دور المنظمات الدولية غير الحكومية في حماية حقوق الإنسان (دراسةلحالتياللجنة الدولية للصليب الأحمر ومنظمة العفو الدولية،رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ص 26، 27

المؤتمرات:

1. سمية سليمانعبد القادر(2008)، تطور قيم الرعاية الاجتماعية في المجتمع الإنساني، المؤتمر العلميالدوليالحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، المجلد الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان 132-134
2. طلعت مصطفى السروجي(2001) المجتمع المدني وتداعياته على صنع سياسات الرعاية الاجتماعية،المؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، ص45.
3. عبد الخالق محمد (2002)، الخدمة الاجتماعية ودورها المعاصر في تحقيق السلام والآمن الاجتماعي، المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، ص93

الاعلانات والاتفاقيات وبروتكولاتها:

1. اتفاقية الحرية النقابية وحماية حق التنظيم النقابي، الاتفاقية (رقم 87) الخاصة بالحرية النقابية وحماية حق التنظيم النقابي أعتمدها المؤتمر العام لمنظمة العمل الدولية في 9 يوليه1948م في دورته الحادية والثلاثين، تاريخ بدء النفاذ 4 تموز / يوليه 1950م.
2. الاتفاقية الخاصة بالرق، تم التوقيع عليها في جنيف في 25 سبتمبر 1926م وتم تعديلها بموجب بروتوكول صدر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة في أكتوبر 1953م.
3. الاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين،أصدرتها الأمم المتحدة في 28 يوليو1951وبدأ نفاذها في 22 إبريل 1954م.
4. اتفاقية القضاء على جميع أشكال التميز ضد المرأة،اعتمدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة بموجب القرار رقم 180/34 / في 10 ديسمبر 1979م، وبدأ نفاذها في سبتمبر 1981م.
5. اتفاقية حقوق الطفل اعتمدت وعرضت للتوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 25/44 المؤرخ في 20 تشرين الثاني/نوفمبر 1989 تاريخ بدء النفاذ: 2 أيلول/سبتمبر 1990، وفقا للمادة 49
6. اتفاقية مناهضة التعذيب، وغيره من المعاملة القاسية أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة،اعتمدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة في 10 ديسمبر 1984م بموجب قرارها 46/39/ وبدأ نفاذها في سبتمبر 1987م.
7. إعلان الامم المتحدة للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري، أعتمد ونشر على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 1904 (د -18) المؤرخ في 20 نوفمبر1963م.
8. الإعلان الخاص بحقوق المتخلفين عقلياً : اعتمد ونشر على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2856 (د-26) المؤرخ في 20 ديسمبر 1971م.

9. الإعلان الخاص بحقوق المعوقين: اعتمد ونشر على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 3447 (د-30) المؤرخ في 9 كانون الأول/ ديسمبر 1975م.
10. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان 10 ديسمبر 1948م
11. بروتكول 31 كانون الثاني/ يناير 1967م الخاص بوضع اللاجئين، بدأ نفاذة في 1967/10/04م، بواقع 78 دولة من ضمنها السودان.
12. بروتكول اتفاقية حقوق الطفل اعتمد وعرض للتوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامةللأمم المتحدة 263 الدورة الرابعة والخمسون المؤرخ في 25 أيار /مايو 2000 -دخل حيزالنفاذ في 18 يناير 2002
13. بروتكول اتفاقية حقوق الطفل اعتمد وعرض للتوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامةللأمم المتحدة 263 الدورة الرابعة والخمسون المؤرخ في 25 أيار /مايو 2000 -دخل حيزالنفاذ في 23 فبراير 2002
14. العهد الدولي(1966) العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، اعتمد وعرض للتوقيع والتصديق والانضمام بقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2200 ألف (د– 21) المؤرخ في 16 ديسمبر 1966م تاريخ بدء النفاذ 3 يناير 1976م طبقاً للمادة 27.
15. العهد الدولي، (1966)، العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، اعتمد وعرض للتوقيع والتصديق والانضمام بقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2200 ألف (د– 21) المؤرخ في 16 ديسمبر 1966م تاريخ بدء النفاذ 3 يناير 1976م طبقاً للمادة 49.

المقابلات:

1. مقابلة بتاريخ 22يوليو (2017)، منال عبدو، مسؤول البرامج، منظمة الشرق الأدنى الامريكية، بمقر رئاسة المنظمة، لفة جوبا، الخرطوم.
2. مقابلة بتاريخ 27 يوليو (2017) أبو ذر، منظمة الرؤية العالمية، بمقر رئاسة المنظمة شارع 35 العمارات – الخرطوم.
3. مقابلة بتاريخ 3 يونية (2017)، نادية علي التوم، المدير التنفيذي، منظمة المنار الطوعية، بمقر رئاسة المنظمة شارع 49 العمارات – الخرطوم.
4. مقابلة بتاريخ 6 يونية(2017)، مدير المشروعات، المكتب الرئيسي، منظمة تنمية الاطفال اليافعين، العمارات ش41، الخرطوم السودان.
5. مقابلة بتاريخ 5 مايو(2017)، عبد الرحمن منسق البرامج، المكتب الرئيسي لمنظمة تعزيز مرضي السكري، الملازمين أم درمان.
6. مقابلة بتاريخ 2 مايو(2017)، المدير العام، جمعية العون المباشر (لجنة مسلمي إفريقيا) الخرطوم جبرة غرب مباني جامعة المغتربين.

7. مقابلة بتاريخ 8أغسطس(2017)، مدير الجمعية الوطنية لمحاربة العادات الضارة بصحة الأم والطفل جبرة مربع 21 شارع11 المكتب الرئيسي – الخرطوم.
8. نشرات الجمعية الخيرية لرعاية الأمومة الطفولة، السودان الخرطوم، جنوب جامعة إفريقيا العالمية، ص 1-2.
9. مقابلة بتاريخ 3 يوليو (2017).مسئول مكتب جمعية بابكر بدري العلمية للدراسات النسوية. السودان أم درمان شرق مباني جامعة الاحفاد.
10. مقابلة بتاريخ 10أغسطس(2017)، علي المبارك، مدير جمعية أسباينا بيفيدا السودان، السودان – الخرطوم الطائف، شرق شركة سكر كنانة.
11. منشورات تعريفية عن جمعية صباح لرعاية وتنمية الطفولة،(2017).
12. مقابلة بتاريخ 29 أغسطس(2017)، مدير منظمة الخطوة الأولي للتنمية، الخرطوم جنوب – جنوب سود اتل – مربع (2) عقار رقم (2).
13. النظام الأساسي لمنظمة سودان للسلام والتنمية،(2017)، السودان – الخرطوم – جنوب حديقة القرشي – ش الصحافة ظلط – مبني رقم (24)، ص 1-7.

مواقع الانترنت:

1. /Www. Umn .ed human/Arab/icrc6.htm. بتاريخ 17/03/2009
2. www.ohchr.org/english/bodies/chr/sessions/61/lisdocs.htm
3. بيان المنظمات غير الحكومية للمؤسسات الوطنية لتعزيز وحماية حقوق الإنسان6نوفمبر/تشرين2012م http://www.achrs.org/images/stories/news/center/pdf/0612.pdf
4. تقرير السياسة الخارجية (2002)،تحديات القيادة في القرن الواحد والعشرون،شؤون الأوسط،بيروت العدد 78في19ديسمبر، ص 79 انظر ايضاً حقوق الإنسان مأخوذة من موقع الأمم المتحدة الإدارة شؤون، الإعلام ARABIC،WWW.UNORG بتاريخ 22/ 03/ 2015