

دور الخدمة الاجتماعية في الحد من مشكلات العاملين في قطاع الدفاع المدني

دراسة نظريّة

الباحث دراسات عليا

كلية الآداب جامعة الملك سعود

عبدالرحمن بن عبدالله آل دغيم

تمهيد

يدرك المتخصصون في مهنة الخدمة الاجتماعية أن المجتمع العسكري عبارة عن أفراد وجماعات يؤدون واجبات ومهام ذات طبيعة خاصة، وهم بحاجة إلى التدخل المهني للخدمة الاجتماعية لأداء خدمات الرعاية الاجتماعية ومساعدة التنظيم على تحقيق أهدافه.

فالجندي في المجال العسكري إنسان معرض لكثير من المشكلات الحياتية، وله مشاعره، وأحاسيسه التي ينفعل ويتأثر بها، فهو يعمل في منظمة أفرادها من البشر، وهو يعمل من أجل خدمة دينه ومليكه، ووطنه، وعلى المنظمة أو الجهاز الذي يعمل فيه أن يتفهم تلك الظروف للعمل على تقديم الحلول المناسبة لها وتقديم الحلول المناسبة التي يترتب عليها الرفع من الروح المعنوية لدى العاملين، والتغلب على المشكلات، حتى يشعر العاملون بالولاء والانتماء لإدارتهم أو الوحدة التي ينتمون لها ويولد لديهم ذلك التضحية من أجل العمل وقد يقلل ذلك من فرصة التعرض للإصابات المهنية عند التعامل مع الحوادث بمختلف أنواعها.

وهناك من الدراسات ما يؤكد ذلك ومنها دراسة مازن حيث ترى «إن جسم العامل يكون أكثر تحصناً ضد إصابات العمل إذا كانت إدارته حريصة في علاقتها به كشخص محترم له كيانه في المجتمع متيقظة لإشباع حاجته والتغلب على مشاكله». (مازن، ١٩٨٧: ٨٠).

وتزداد أهمية الاهتمام بتلك المشاعر في مجال عمل الدفاع المدني لكون خدماته إنسانية في حد ذاتها فالدفاع المدني في كل دولة مكلف بأعمال كبيرة تفوق طاقته البشرية، فهو ملزم بالحماية، وسد الخطر عن المواطن، مشاركاً الجيوش في أعمالها، إضافة إلى مشاركته الأمن الداخلي في اختصاصاته، أضف إلى ذلك مهامه الأساسية في المحافظة على الأرواح

والممتلكات من شرور ما تسببه كوارث الطبيعة التي تتمثل في السيول الجارفة، والفيضانات المدمرة، والزلازل المرعبة، والأعاصير العاتية، والبراكين الثائرة، وما تحدثه الكوارث الصناعية من تلوث للبيئة وانفجارات لآبار البترول، والحرائق الكبيرة، وما ينجم نتيجة الصراعات العسكرية من تدمير المنشآت، وتعطيل للمرافق العامة، وخسائر في الأرواح والممتلكات ومن أسمى الخدمات الإنسانية التي يقدمها ما يقدمه لمسلمي العالم أجمع خلال موسم الحج، حيث يجتمع الملايين في وقت معلوم وفي مساحات محدودة، يتحركون في وقت واحد إلى الأماكن المقدسة يؤدون شعائرهم، ومناسكهم، وقد يحدث في مثل هذه التجمعات حوادث متنوعة كالحرائق، الإصابات، حالات التسمم الغذائي، الانهيارات الأرضية والجبلية، حالات الإغماء وضربات الشمس من شدة الحر، والضغط الشديد نتيجة الازدحام وغير ذلك من الحوادث.

إن جميع هذه المهام تقع على عاتق رجال الدفاع المدني وهو الأمر الذي أوجب التفكير في ضرورة الاهتمام بالجانب المعنوي للعاملين في هذا المجال، فالتطور السريع الذي تمر به المملكة العربية السعودية تطلب مزيداً من الاهتمام لتنمية الموارد البشرية، ورفع كفاءة العاملين وفعالية أدائهم، وعليه نرى أن الجهود تتجه نحو التنمية الإدارية لقطاعات العمل في المملكة ورفع كفاءة العاملين في الأجهزة الحكومية، ويأتي جهاز الدفاع المدني أحد هذه الأجهزة الحكومية، التي توليه الدولة جل اهتمامها، وتحاول جاهدة تهيئة المناخ الوظيفي لمنسوبيه لرفع الروح المعنوية لديهم مما ينعكس على أدائهم وزيادة العطاء الوظيفي، وإيماناً بأهمية العلاقات العمالية أو علاقات الموظفين وهي ذلك الجزء من المنظمة أو الجهاز

المسؤول عن معالجة وحل المشكلات التي تعترض سير العاملين، فلقد أكد ذلك بعض الدراسات ومنها:-

دراسة غوشه " لكي تتمكن الإدارة من الوقوف على حقيقة الأمور النفسية والاجتماعية لموظفيها، نقترح انشاء وحدة تنظيمية في الإدارة كأن تسمى مثلاً لوحدة الارشاد النفسي والتوجيه الاجتماعي} لتخصص في بحث ومعالجة قضايا شئون الموظفين " (غوشه، ١٩٨٧: ١٢).

عليه فإن تنمية الاعتماد المتبادل بين العاملين والبيئة يتطلب التدخل للتوسط بينهما لأحداث التوافق الذاتي والاجتماعي والبيئي، وربطهم بالأساق التي تزودهم بالموارد والخدمات والفرص، وترقية وتدعيم الأداء الاجتماعي (ANDERSON,1981:3-5) وبما ان العوامل البيئية تؤثر في نمو وتطور الفرد خلال مراحل حياته، ولما كان المجتمع الحضاري المعاصر يبني على أساس التغير والتكيف، والتأثير على السلوك والشخصية من خلال التعليم والثقافة مما يجعل استجابات الافراد تختلف حسب البيئة.

بناء عليه تصبح الوظيفة المحددة للخدمة الاجتماعية هي التوسط بين الانسان وبيئته، ويشير التوسط إلى ما يفعله الاخصائي الاجتماعي لتحقيق أغراضها.

ومن المتوقع ان تؤدي الممارسة المهنية مع جماعات العمل في قطاع الدفاع المدني الي تهيئة فرص النمو الاجتماعي للأفراد في الجماعات التي ينتمون اليها ومساعدتهم على حل المشكلات الشخصية والمهنية والوقاية منها.

بعض المفاهيم الهامة والتي تسلط الضوء على محتوى البحث:

مفهوم الخدمة الاجتماعية

تعددت تعريفات الخدمة الاجتماعية شأن غيرها من المفاهيم المتعلقة بالمهن والعلوم الإنسانية الأخرى، ومن الصعوبة وضع تعريف واحد شامل للخدمة الاجتماعية إلى ان المتخصصين فيها مختلفون فبعض المختصين والباحثين في الخدمة الاجتماعية يركزون على جانب من جوانب الحياة الاجتماعية، او على فرع من فروع الخدمة الاجتماعية كأن يركزون على خدمة الفرد، أو خدمة الجماعة، أو تنظيم المجتمع، ومن ثم يأتي التعريف متسقا مع النظرة التي اهتم فيها الباحث الاجتماعي بموضوع معين أو فرع محدد من فرع الخدمة الاجتماعية.

وللخدمة الاجتماعية معنى عام وآخر خاص، فالمعنى العام يأتي من المدلول اللفظي المكون لهذا الاصطلاح، فكلمة (خدمة) تعني مجهودات هادفه يقصد بها تحقيق فائدة أو منفعة معينة أو إيقاف أو منع ضرر واقع أو محتمل الوقوع، اما لفظ (اجتماعية) فبديهي أنه صفة مشتقة من المجتمع، أو الارتباط بالعلاقات المتبادلة بالبيئة المحيطة.

ويمكن من دلالة هذا التركيب اللفظي أن تقول إن الخدمة الاجتماعية بمعناها العام (مجهودات موجهة مقصودة بها منع الاضرار الاجتماعية أو إحداث ألوان من المنفعة المرغوبة).

وإذا ما انتقلنا إلى المعنى الخاص لمهنة الخدمة الاجتماعية نجد قرب الصلة بالمعنى العام، فالحقيقة أن الخدمة الاجتماعية مهنة هدفها الرئيسي تنمية المجتمعات، وذلك عن طريق البحث عن القوى والعوامل المختلفة التي تحول بين النمو والتقدم الاجتماعي، والبحث عن أسباب

العلل في المجتمع لكي تتصدى وتكافح هذه الأسباب، وتنتقي انسب الوسائل والطرق الفعالة في المجتمع للقضاء عليها أو التقليل من آثارها والاضرار التي تنتج عنها إلى أدنى حد ممكن. ويعرفها يونس بأنها (مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغير تحقيقاً للرفاهية الاجتماعية، بأسلوب منهجي، يحفز طاقات الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية بتدعيم قدراتها، وامكانياتها، وعلاج مشاكلها على أساس من المساعدة الذاتية، وفي الإطار الأيدولوجي للمجتمع (يونس، ١٩٧٨: ١٢٧).

مما سبق يمكن القول بأن مفهوم الخدمة الاجتماعية في مجال العمل العسكري «هي الممارسة المهنية فيما يتعلق بالجانب الإنساني للعاملين في المجال العسكري، لدراسة أحوالهم وظروفهم وتلمس مشكلاتهم الاجتماعية لتقديم الحلول لتلك المشكلات، وفقاً لما يتمتع به ذلك المجتمع من أنظمة وتعليمات، وذلك لتحفيز طاقاتهم، والرفع من الروح المعنوية لديهم بما ينعكس إيجاباً على ادائهم الوظيفي.»

الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية

ينبغي قبل التطرق لمفهوم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية أن نشير إلى ما تعني به لفظ الممارسة، حيث تعني في اللغة: مارس مِرَاساً ومارس الأمر: عالجه وزاوله وعانه وشرع فيه، تمرس بالشيء احتك به.

وتعني الممارسة التطبيق العملي للافتراضات النظرية وهي طريقة امتحان صحة أو خطأ تلك الافتراضات، والممارسة هي المقياس السليم لما هو ممكن ولما هو مستحيل. (آل سعود، ١٩٩٦: ٤١).

ويعرف قاموس الخدمة الاجتماعية الممارسة المهنية بأنها «عملية استخدام معارف الخدمة الاجتماعية ومهارات الاخصائي الاجتماعي من تنفيذ تعهد المجتمع بتقديم خدمات اجتماعية تتسق مع قيم المهنة، وتتضمن الممارسة، العلاج (تخفيف حدة المشكلات الشخصية أو الاجتماعية) والتعويض (تأهيل من عجزوا عن أداء وظائفهم الاجتماعية)، والوقاية (تخطيط وتنظيم التزويد بالخدمات قبل حدوث المشكلات)».«.

ومن أهم الأدوار التي يؤديها الأخصائي الاجتماعي في الممارسة المهنية هي:

الإداري، المدعي الوسيط، الراع (مقدم الرعاية) مدير حالة -ميسر الاتصال -المستشار- مخطط -باحث -مدعم للعلاقات -الاجتماعية (مثير) -مشرف -معلم -مطبق للقيم الاجتماعية. وتحدث الممارسة على مستوى الوحدات الصغرى والوسطى والكبرى (Barker, 1987:155) وتحدد مستوى ممارسة الخدمة الاجتماعية ١٢ مهارة أساسية في الخدمة الاجتماعية وهي التمكن من:

- ١- الاستماع للآخرين مع الفهم.
- ٢- أعداد تاريخي اجتماعي من خلال تحصيل المعلومات الدقيقة (المجردة) وتجميع الحقائق المرتبطة.
- ٣- خلق وصيانة علاقات مهنية للمساعدة.
- ٤- ملاحظة وتفسير السلوك الظاهر والباطن سواء باستخدام المعرفة بنظريات الشخصية أو طرق التشخيص.

- ٥- تشجيع المستفيدين (أفراد - أسر - جماعات - مجتمعات) لبذل الجهود لحل مشكلاتهم واكتساب الثقة.
- ٦- مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بتعاطف وبدون تهديد.
- ٧- ابتداء حلول خلاقة لحاجات العملاء.
- ٨- تحديد الحاجات لتقرير العلاقة العلاجية.
- ٩- القيام بإجراء البحوث (التدخل) واستخدام النتائج وأدبيات المهنة.
- ١٠- التوسط والتفاوض من بين الأجزاء المتصارعة.
- ١١- التزويد بخدمات تنظيمية.
- ١٢- تفسير وتوصيل الحاجات الاجتماعية بموارد الميزانية وبالجمهور، والمشرعين وتحديد عبارات السياسة ذات القدرات الضرورية لممارسة الخدمة الاجتماعية (Barker, 1987: 155) حيث ينبغي على الأخصائي الاجتماعي أن يكون قادرًا على التحدث والكتابة بوضوح، وتعليم الآخرين، والاستجابة الدائمة للأحمال العاطفية أو مواقف الأزمة ويخدم كنموذج للدور من العلاقات المهنية ويشرح الظواهر النفسية الاجتماعية المعقدة، وتنظيم الجهود لمقابلة المسؤوليات وتحصيل الموارد المحددة التي يحتاج لمساعدة الآخرين، وتقدير أداء العملاء ومشاعرهم باستخدام المساعدة أو الاستشارة، المشاركة وقيادة الأنشطة الجماعية أو الاداء تحت ضغط، مع مواقف الصراع أو الشخصية العنيدة، ربط النظرية الاجتماعية والنفسية بمواقف الممارسة وتحديد المعلومات الضرورية لحل المشكلات، وإجراء الدراسات والبحوث عن خدمات المؤسسات أو ممارستها الخاصة (Barker: 155-156).

الدفاع المدني

لقد بقي العالم أحقابًا طويلة لا يقوى على مجابهة أخطار الطبيعة كالزلازل، والفيضانات، والأوبئة، والمجاعات، ماعدا بعض التدخلات التطوعية للأشخاص عندما تتوفر لديهم الرغبة لإنقاذ ما يمكن إنقاذه من الأشخاص والحيوانات.

وكان من أبرز الكوارث الطبيعية التي تهدد حياة المواطنين النيران، لأنها كانت تبني من الخشب، لذا كانت المدن فريسة سهلة للنيران، وكثيراً ما أتت على مدن بكاملها ودمرتها، في حين أن وسائل الوقاية كانت سطحية، وبدائية.

وكان الانسان ضعيفاً تجاه الفيضانات، حيث كانت المدن أيضاً تبني قريبة من مجال الأنهار، الأمر الذي يجعلها دوماً مهددة بالغرق، وتلف المحاصيل، والماشية.

وهذا ما أدى إلى التفكير في بناء بعض المدن فوق التلال لتكون في مأمن من أخطار الفيضانات من جهة، ولسهولة الدفاع عنها من الناحية العسكرية.

وبنشوء المدن الكبيرة وتمركز السكان فيها، شعرت السلطات بمسئوليتها عن مكافحة الأخطار الناتجة عن الكوارث الطبيعية، أما الوقاية من أخطار الحروب فلم تظهر الحاجة إليها الا حينما تطورت وسائل القتال، وأصبح الطيران سلاحاً فعالاً في هذا المضمار، مما أدى إلى انتقال ميادين القتال إلى المدن والقرى بعد أن كان محصوراً في ميادين محددة، وتبينت ذلك السلطات في بلدان العالم خلال الحرب العالمية الثانية، حينها شعرت بأهمية الدفاع المدني، فلقد نشأ من جراء الحروب، لكنه تطور مع الزمن، وأصبحت له شخصية بارزة تلعب دوراً حتمياً في كل مراحل الحياة المفجعة.

وذلك لكثرة المخاطر التي تهدد حياة الانسان بكافة أشكالها سواء الطبيعية منها (كالزلازل - والفيضانات - الأعاصير) أو التي من تدبير البشر كالحروب، الغازات السامة، الحرائق

وهذا ما جعل الدول تعتمد إلى خلق دفاع مدني فعال، وعملت على تطويره، وتوسيعه، حيث أبرزت تلك الحروب أهمية الدفاع المدني، وأثبتت ضرورة وجود هذا الجهاز، الأمر الذي حدا بالدول الكبرى وغيرها بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية إلى إعادة تشكيل أجهزة الدفاع المدني وتطويرها، وتنظيمها على أفضل الأسس، من التدريب والتجهيزات بشكل يسير تطور الاجهزة الحديثة، بحيث يحقق الحماية للمواطنين ضد اخطار الحروب، أو الكوارث الطبيعية.

لم يقتصر الاهتمام بإيجاد وسائل الدفاع المدني في كل دولة فحسب؛ بل تعدى ذلك إلى نطاق دولي، حيث عقدت عدة مؤتمرات دولية كان من نتائجها الوصول إلى عدة اتفاقيات أطلق عليها اسم (اتفاقيات جنيف) وتهدف إلى هدف انساني حيث وقعت معظم الدول المستقلة على هذه الاتفاقيات في عدة مؤتمرات دولية كان آخرها المؤتمر الذي عقد في ١٢ اغسطس سنة ١٩٤٩م حيث تتضمن اتفاقيات جنيف أربع اتفاقيات هي:

كيفية معاملة الجرحى - كيفية معاملة المرضى - كيفية معاملة الاسرى - الحماية المدنية (اورفلي، ١٩٧٠: ١٣).

والدفاع المدني كلمة شاملة تعني صد الخطر ودفعه، والدفاع المدني هو أحد دفاعات الدولة التي تحافظ على كيانها ومقومات وجودها وسلامة المجتمع، وهو يشكل جزء من الدفاع الشامل للدولة الذي يشمل الدفاع العفائي، والدفاع الاجتماعي، والدفاع الحربي، والدفاع الاقتصادي.

ومفهوم الدفاع المدني في تنظيم دول العالم، أنه جهاز يختص بسلامة المجتمع وحماية الجبهة الداخلية من كافة الأخطار التي تهددها سواء كان مصدرها عدوان حربي أو أخطار قدرية أو صناعية.

ويعرف في الدفاع المدني في المملكة العربية السعودية بأنه هو أحد القطاعات الأمنية التابعة لمقام وزارة الداخلية ويتمثل تعريفه في «أنه مجموعة الإجراءات والأعمال اللازمة لحماية السكان والممتلكات العامة والخاصة من أخطار الحرائق والكوارث والحروب والحوادث المختلفة وإغاثة المنكوبين وتأمين سلامة المواصلات والاتصالات وسير العمل في المرافق العامة وحماية مصادر الثورة الوطنية في زمن السلم والحرب والطوارئ»..... (نظام الدفاع المدني، ١٤٠٦: ٥).

المشكلات الاجتماعية

تعرف المشكلة الاجتماعية بأنها «موقف يواجه الإنسان، أو الجماعة، أو المجتمع تحتاج إلى مصدر خارجي، يساعد على مواجهة هذه المواقف سواء أكان ذلك بالدعم المادي أو الاجتماعي» (عبد اللطيف، ١٩٩٩: ٤٢).

ويؤكد ذلك ما ذكره فيرتشيلد (Faierchild) من أن المشكلة موقف يتطلب معالجة إصلاحية وهي نتاج ظروف بيئية اجتماعية يعيشها الأفراد وتتطلب تجميع الجهود، والوسائل لمواجهةها وحماية المجتمع من آثارها الضارة. (Faierchild) من خلال عبد اللطيف، ١٩٩٩: ٤٣).

وتعرف المشكلة في الخدمة الاجتماعية بأنها: «موقف يواجه الفرد وتعجز فيه قدراته عن مواجهته بفاعلية مما يعوق أداءه لبعض وظائفه الاجتماعية»

وهي انحراف في سلوك الأفراد عن المعايير التي تعارف عليها المجتمع للسلوك المرغوب، وهي اضطرابات في العلاقات الإنسانية يهدد المجتمع تهديداً يصل للتأثير على المصالح الرئيسية لكثير من أفرادها، وهي موقف اجتماعي يقتضي تغييره للأفضل.

المشاكل الاجتماعية ترتبط بقيم مجتمع معين وبمعاييره وطبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة فيه والتي قد تتميز بالفردية، أو قد تتميز بالجماعية، ويؤكد علم الاجتماع الحديث أن السلوك الاجتماعي سواء كان أخلاقياً أو غير أخلاقي، قانونياً أو غير قانوني (خارج على القانون) لا يمكن فهمه إلا في ضوء القيم التي تمنحه معناه ومدلوله والنظم التي تحدد وسائل تحقيقه.

لذا تتميز المشاكل الاجتماعية عن غيرها من المشاكل بعلاقتها الوثيقة بالسياقات النظامية والمعيارية فهي اجتماعية لأنها متصلة بالعلاقات الإنسانية وبالسياق القيمي التي توجد فيه، وهي مشاكل لأنها تمثل تصدعات في المخططات المتوقعة اجتماعياً، والمشاكل الاجتماعية تختلف في الزمان والمكان باختلاف الثقافات، والمجتمعات.

ويذهب Manis في تعريفه للمشكلة الاجتماعية إلى أنها حالة اجتماعية يتم تحديدها وتعريفها من خلال البحث العلمي.

ويحدد ثلاث درجات أو مستويات للمشكلة الاجتماعية هي:

أ. مشاكل من الدرجة الأولى وهي تلك المشاكل التي تؤثر بصورة قوية في الظروف

الاجتماعية المحيطة بها.

ب. مشاكل من الدرجة الثانية وهي التي تتمثل في الظروف والنتائج الضارة التي تنتج بصفة اساسية عن المشاكل الاجتماعية المؤثرة، والتي يتولد عنها بدورها مشاكل إضافية أخرى.

ج. مشاكل من الدرجة الثالثة وهي تلك الظروف الضارة والتي تعد بصورة مباشرة أو غير مباشرة نتائجاً للمشاكل الاجتماعية الأساسية من الدرجة الأولى.

ويمكن تعريف المشكلات الاجتماعية فيما يتعلق بالدفاع المدني بأنها «المشكلات التي تعترض العاملين وتؤثر على سير العمل سواءً كانت مشكلات صحية، اقتصادية، اجتماعية، تنظيمية... الخ»

الاحتياجات

لقد تعددت مفاهيم الاحتياجات من منظور العلوم الاجتماعية المختلفة مثل النفس والاجتماع والاقتصاد والإدارة والخدمة الاجتماعية وغيرها من العلوم المختلفة فالحاجة كما يعرفها need هي «وضع طبيعي وميل فطري دفع الإنسان إلى تحقيق غاية ما داخلية أو خارجية شعورية أو غير شعورية».

والحاجة تعرف أيضاً بأنها حالة من التوتر أو عدم الإشباع يشعر بها فرد معين وتدفعه إلى التصرف متوجهاً نحو الهدف الذي يعتقد أنه يحقق له الإشباع.

ويستخدم مفهوم الحاجة كمرادف للعديد من المفاهيم الأخرى مثل الباعث أو الدافع أو الحافز أو المحرك الذي يدفع الفرد لسلوك معين ووجود الحاجة يعتبر مؤشر إلى حالة من اختلال التوازن التي يسعى الفرد إلى التخلص منها للعودة إلى حالة التوازن مرة أخرى.

إن إشباع الحاجات لدى الإنسان سيؤدي بلا شك إلى الحفاظ على النفس البشرية وبقائها ووقايتها من الأمراض والمشكلات، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه يسعى دائماً إلى الانضمام إلى جماعة عمل يشبع من خلالها بعض حاجاته الاجتماعية والنفسية التي تفوق في أهميتها الحاجات المادية لدى كثير من الأفراد.

ويرى الخبراء بأن الحاجات الضرورية في حياة الانسان ما يلي:

- الحاجة إلى الصحبة وهي تعني الحاجة إلى الصداقة والدعم والحب.
- الحاجة إلى الانتماء إلى جماعة يستطيع الفرد أن يدرك من خلالها صورته عن ذاته وأن يحظى بمكانة معينة تحقق له الانتماء وتقلل من شعوره بالضياع في التنظيمات الكبرى.
- الحاجة إلى معرفة الحقائق واختبارها، فالجماعة تعتبر وسيلة لتعريف الفرد بالسلوك المقبول من الآخرين وبذلك تقلل من مشاكل عدم التكيف.
- الحاجة لتبادل الحديث عن مشاكل العمل النفسية والاجتماعية والتعبير عن المشاعر.
- الحاجة إلى زيادة الشعور بالأمن وممارسة القوة أو النفوذ إزاء التعامل مع الأخطار أو تحقيق المنافع المشتركة.
- الحاجة إلى زيادة التعاون المتبادل في العمل كالتعويض عن عمل المريض أو الغائب أو المساعدة في جمع المعلومات أو المساعدة في تجنب الملل وتبادل وجهات النظر في حل مشاكل العمل وجعل العمل أكثر إثارة.

هذا بالإضافة إلى بعض الحاجات الإنسانية الأخرى المتمثلة في الحاجة إلى الاتصال والحاجة إلى المشاركة والحاجة إلى احترام النفس، وتأكيد الذات واحترام الآخرين التي ركزت مدرسة العلاقات الإنسانية على ضرورة إشباعها، بل واعتبرت التنظيمات التي توفر أكبر قدر من الإشباع لهذه الحاجات والرغبات هي أعلى التنظيمات كفاءةً. (الخصراء، ١٩٨١: ١٤-١٥).

مفهوم الخدمات

تعددت تعريفات مفهوم الخدمات المقدمة للعاملين، حسب التخصصات والمهن المختلفة، وقد عرفها شني chncy بأنها «الجهود التي ترمي إلى معالجة المشكلات التي تنشأ في مجال العلاقات الاجتماعية، وباستخدام مناهج علمية قائمة على أسس علمية مستنيرة» في حين عرضها فليبو flippo بأنها «تشمل جميع الخدمات الاقتصادية والترفيهية والتسهيلية التي تهدف المنشآت من خلالها إلى رفع الروح المعنوية للعاملين».

ويركز هذا التعريف على الجوانب الاقتصادية والترفيهية والتسهيلية، بينما يركز chney على الخدمات الاجتماعية ودورها في معالجة المشكلات دون النظر إلى أثر الظروف الاقتصادية والنفسية للعاملين على إنتاجيتهم والمشاكل التي يعانونها.

أما يودر youder فهو يرى أن مفهوم الخدمات يعني أنها جميع المساعدات التي تقدمها المنشأة للعاملين فيها بهدف إشباع رغباتهم.

ويعتبر أن المنشآت إنما تقدم تلك الخدمات بهدف رفع الكفاية الإنتاجية للعاملين فيها ومساعدتهم في حل المشكلات التي تواجههم، إذ أن ذلك يساهم في رفع الكفاية الإنتاجية

للمنشآت ذاتها ويضمن تقديم أفضل الخدمات للمجتمع، وهذا ما يساعد على ربط أهداف العاملين والمنشآت بأهداف المجتمع الذي تعمل في إطاره.

بعض النظريات العلمية التي يمكن الاستفادة منها في مجال العمل يُقصد بالنظرية ذلك الإطار الفكري أو الفلسفي العام الذي يتم من خلاله توجيه أسلوب أو أساليب التدخل المهني لإحداث تغيير اجتماعي أو توجيه أساليب الممارسات المهنية عند مواجهة مواقف معينة تتصل بحياة الإنسان في أي صورة كانت، وذلك لقدرتها على تفسير، وتوضيح الموقف أو الموضوع الذي تهتم به، وكذلك قدرتها على التوقع أو التنبؤ العلمي للمستقبل على أساس عقلائي ومنطقي.

وعند استعراض المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها الإنسان في حياته والتي ترتبط بمكوناته الشخصية في جوانبها الصحية والجسمية والاجتماعية لتوضيح مدى تأثير هذه المشكلات على استقراره، وتوازن شخصيته، وأيضاً تكيفه مع بيئة العمل ومدى ارتباط تلك المشكلات وتأثيرها عليه فيما يتعلق بعلاقاته الاجتماعية، وفي ضوء ذلك يمكن التعرف على دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة تلك المشكلات من خلال عمل الاخصائي الاجتماعي في المجال العسكري.

وللكشف عن تلك المشكلات لمعرفة التأثير الناجم عنها على أدوار العاملين في قطاع الدفاع المدني، باعتبار أن فشل الموظف في أداء الدور المتوقع منه يعود إلى تعرضه لمشكلة صحية، أو مشكلة اقتصادية، أو مشكلة تنظيمية، أو مشكلة تتعلق بالجانب الاجتماعي.

نظرية الدور الاجتماعي

سنوظف نظرية الدور الاجتماعي، وذلك لمعرفة أدوار العاملين وما هي المشكلات التي يواجهونها؟ والتي تعيق أدائهم لأدوارهم؟ وما علاقة تلك الأدوار بالأدوار المتوقعة من الآخرين تجاههم في نطاق العمل؟ وكيفية تعويض الأداء وما يتعلق بهذه النظرية من مفاهيم تكشف عن مشكلات العاملين في قطاع الدفاع المدني؟.

وتبرز أهمية هذه النظرية في مجال خدمة الفرد كما يوجزها (عثمان) فيما يلي:

- ١- لكل فرد دور، بل أدوار متعددة في حياته وقد تتجانس أو تتعارض، ومحتوى هذا الدور يقع في واجبات ووظيفة اجتماعية ملقاه عليه، وتوقعات من الآخرين تحدد الوظيفية أو المكانة أو الوضع الاجتماعي.
- ٢- من واجبات الدور وتوقعات الآخرين هناك تعامل أو أثر متبادل، وفي هذا المجال تكمن مشكلات الأفراد.
- ٣- لكل فرد في لحظة زمنية أو مكانية أو أدوار متعددة، فيمكن أن يكون (زوجاً)، (موظفاً)، وفي الوقت نفسه (طالباً) ثم عضواً في نادي وهكذا.
- ٤- مشكلة الفرد من ثم ليست مشكلة شخصية أو في بيئته ككل، ولكنها عجز مؤقت في أدائه لأحد هذه الأدوار، أو في ثقل توقعات الآخرين منه في هذا الدور فقد تكون مشكلته في تحمله مسؤولياته كزوج، ولكنه ناجح في أداء عمله كموظف أو طالب والعكس صحيح.
- ٥- العلاج هو في تعديل واجبات الدور، أو في اشارة الفرد للقيام بدوره، أو في تعديل توقعات الآخرين، أو في خلق أدوار جديدة بديلة أو أكثر ملائمة للفرد.

٦- المشكلة الفردية من ثم ليست (فرداً) ولكنها فرد في تفاعله مع ثقافة أو مع مجتمع (عثمان، ١٩٨٢: ٦٩).

الدور:

ناقش علماء الاجتماع مفهوم الدور ومفهوم الدور الاجتماعي مما يصعب نسبة نظرية الدور إلى شخص واحد، فهي نتاج جهود أشخاص عديدين ولقد استخدم مفهوم الدور في العديد من العلوم والمجالات.

والدور يعني " السلوك المتوقع ممن يشغل مكانة أو مركزاً معيناً، وذلك من خلال مجموعة الحقوق والواجبات للشخص في موقف معين، وما يقوم به من أعمال وسلوك الدور سلوك متعلم حيث أن الموظف يعلم أن له دور رئيسي في جهة عمله، وذلك للعمل على مراعاة التعليمات والأنظمة المنظمة لسير العمل، ففي حالة تقصيرة في القيام بأداء الدور المتوقع منه فإن ذلك ينعكس على مستوى الأداء الوظيفي، وما ينتج عن ذلك التقصير من آثار سلبية.

وسلوك الدور سلوك مكتسب، وهذا يعني أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه فهو لا يعيش في معزل عن جماعته، ومجتمعه ويتطلب منه ذلك القيام بعدة أدوار تختلف حسب ما يتطلبه الموقف، أو مايتوقعه الآخرين، فنجد أن الموظف (العسكري) يكتسب الدور المتوقع منه فهو سلوك متعلم مما يجعله يؤديه كما يتوقع منه الآخرين وأداء الدور في مجال العمل يتطلب الدقة، لا سيما في المجال العسكري لما يتطلبه من الإجاز السريع وفقاً للقواعد، واللوائح المنظمة لسير العمل، ففي حالة الإخلال بذلك فهذا يعني التقصير في أداء الدور مما يؤثر على أداءه للأدوار الأخرى التي يقتضي

القيام بها في حياته الاجتماعية فقد يكون أباً يطلب منه دور الأبوة، وأخاً يقوم بدور الأخ وابناً يقوم بدور الإبن، وجاراً يقوم بدور الجار لذا تبرز أهمية نظرية الدور في فهم تلك المشكلات والعمل على تقديم الحلول المناسبة لها.

متطلبات الدور

وهي المقومات اللازمة لأداء معين، وهي تنشأ من المعايير الثقافية ومن شأنها أن توجه الفرد عند اختياره وسعيه للقيام بأدوار معينة وفي ضوء ما سبق أن متطلبات الدور للعاملين في قطاع الدفاع المدني هي تلك القيم التي تحث العاملين على اتقان العمل وفق النظم واللوائح المنظمة لسير العمل.

توقعات الدور

وهي التصورات أو الأفكار أو المعارف التي تكون لدى المستفيدين من خدمات الجهاز فالجميع يتوقع من (العسكري) الالتزام بقواعد وأنظمة العمل وتقديم الخدمة المطلوبة منه من خلال سرعة مباشرة الحوادث، والانجاز السريع، والدقة في العمل، والحضور المبكر للعمل، والانصراف عند انتهاء العمل، وعدم شرود الذهن أو السرحان وإنجاز الأعمال الموكلة إليه في الوقت المحدد.

وهذا ما يتوقعه رئيسه في العمل، كذلك (العسكري) نفسه له توقعات من الآخرين كرئيسه في العمل فهو يتوقع منه أن يقدر ما يتعرض له من ظروف سواء كانت صحية، اقتصادية، اجتماعية...، كذلك ما يتوقعه من زملاء العمل من تقدير لظروف بعضهم البعض؛ ففي حالة فشل تلك التوقعات فأنها تحدث المشكلات من خلال تطبيق

مبدأ الجزاء أو العقاب دون فهما للظروف، أو الأسباب المؤدية إلى تلك الأفعال، مما يجعل المشكلة لا تزال مستمرة وتؤثر بالتالي على مستوى الأداء الوظيفي.

غموض الدور:

ينشأ غموض الدور للفرد في العمل عند ما لا تكون لديه معلومات كافية أو واضحة لأداء عمله بطريقة مرضية؛ فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون لديه دراية بالأهداف أو الإجراءات المطلوبة منه في عمله، ويعود ذلك إلى سبب معين لا يتم تداركه ومعالجته مما يجعل ذلك الغموض أو الحيرة تؤدي إلى بروز مشكلة لدى الفرد سببها في ذلك العمل، فعندما يكلف الشخص بأعمال أعلى من قدراته أو أقل أو لا تتفق مع تخصصه أو ميوله فإن ذلك ينعكس سلباً على الأداء.

وعليه يكون محروماً من التغذية المرتدة التي تبين له نتائج الأداء وما يترتب عليه، لا سيما في حالة تلقي التغذية المرتدة التي تبين أخطائه فقط دون الإشارة إلى إيجابياته.

صراع الدور:

ويقصد به هنا تعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها. ويعتبر صراع الدور مشكلة شائعة في كثير من بيئات العمل، والتي يمكن أن تواجه الأفراد من خلال طرق متعددة والأفراد عندما يتعرضون لهذه المشكلة فإنهم يحاولون التكيف معها إلا أن بقائها أو تكرارها يؤدي إلى تفاقم تلك المشكلة والإخلال بسير العمل.

فمن الصور التي يمكن أن يحدث فيها صراع الدور للفرد في العمل تعارض حاجات الفرد مع متطلبات العمل كحاجة الفرد إلى النقل أو الإلحاق أو الإجازة لظروف فلا يحصل على ذلك فينشأ لديه ما يسمى بالصراع الداخلي.

كذلك الصراع نتيجة تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات العمل. وهذا ما يجعله حائرا بين الالتزام بتعليمات الإدارة التي يعمل بها والتي تطلب منه الالتزام الدقيق بمهامه ومسؤولياته الموضحة في العمل، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة والتي تعني الخروج عن صلاحياته وهذا ما يسمى بالصراع الخارجي.

لذا فإن الصراع إما داخلي ينشأ عن التعارض بين ميول شخصية الفرد ومتطلبات الدور، وإما خارجي وينشأ نتيجة مطالبة الشخص بأداء دورين متعارضين في نفس الوقت ويتم حل حالة الصراع في كلتا الحالتين بأساليب مختلفة.

ففي حالة الصراع الداخلي إما أن يكون الحل جزئيا حيث يقوم الفرد بالتميز بين جوانب سلوك الدور المتوقعة ثم يختار بعض منها التي تتلاءم مع ميولة الشخصية، فيقوم بأدائها دون الأجزاء الأخرى، أو أن يتجه الفرد كلية إلى أدواره المتوقعة لتصبح جزءا من شخصيته عن طريق حذف الميول الشخصية المتعارضة مع متطلبات الدور أو أن يتجنب الفرد كلياً الأدوار التي تتعارض مع ميوله ودوافعه، وأما في حالة الصراع الخارجي فيتم حله عن طريق قيام الفرد باختيار أحد الأدوار وتفضيله على الآخر وذلك لأن الدور الذي يختاره يحقق له الإشباع أكثر من الدور المتعارض معه.

دور الجزاء والمكافأة:

هذا يعني في حالة وجود إدارة اجتماعية في مجال العمل باعتبار القطاع أو الجهاز (مكان العمل) الإطار الذي يتم فيه التفاعل، وفي هذه الحالة فإن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية يساعد على حل المشكلات التي تعترض سير العاملين ليؤدوا أدوارهم بأعلى كفاءة، وبالتالي يأتي مبدأ المكافآت من خلال تكريم البارزين، الرفع من الروح المعنوية لديهم لمضاعفة الأداء، وخلق التنافس الشريف بين العاملين. بينما يأتي دور الجزاء بعد قيام المتخصصين في الجانب الاجتماعي في مجال العمل بدراسة المشكلات التي تؤثر على مستوى الأداء، وفي حالة كون التقصير لا يعزى لأي ظرف وإنما يعود للشخص نفسه فإنه يمكن تطبيق مبدأ الجزاء كما تنص عليه اللوائح والنظم المنمطة لسير العمل، وبذلك يتحقق مبدأ العمل والمساواة في الحقوق والواجبات للعاملين في مجال العمل.

استعادة التوازن:

إن ما تقدمه مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال العمل من حلول لما يحدث من غموض، أو صراع أو تداخل، أو تناقض في الأدوار يساعد في استعادة التوازن الوظيفي، ففي حالة عدم التدخل لمعالجة مثل هذه الأدوار فإن ذلك سيؤدي إلى خلل داخل النسق.

نظرية العلاقات الإنسانية

يطلق أفظ علاقات إنسانية على التداخل الذي يتم بين الأفراد وهم في شكل مجموعات في أي مجال، سواء كان في مجال العمل (الحكومي، أو التجاري، أو المدارس

والجامعات)، وحيث أننا في صدد معرفة العلاقات الإنسانية في محيط العمل فإنه يمكن تعريفها بأنها " ذلك الميدان من الإدارة الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل بالشكل الذي يدفعهم، ويحفزهم إلى العمل بإنتاجية وتعاون، مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية ".

ولقد وجهت نظرية العلاقات الانسانية اهتمامها بالعنصر البشري، وتشكلت هذه النظرية من نتائج دراسات هاو ثورن في مجال العلاقات الإنسانية، حيث كان من نتائج تلك الدراسات، الافادة بأن العامل انسان ذو تركيبة معقدة فيما يتعلق بالجوانب النفسية، والاجتماعية، والجسمية، يتطلب تعاملًا واعياً حتى تحصل الإدارة منه على التعاون المطلوب في أداء العمل، فدوافع العمل لا تقتصر على الرواتب وشتى المكافآت المادية فحسب؛ حيث هناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين، مثل احترام النفس وتأكيد الذات واحترام الآخرين، فالعاملين يكونون فيما بينهم جماعات عمل تكون التنظيم الغير رسمي الذي يلتفون حوله، ولهذه الجماعات أثرها الكبير على تفكير أعضائها واتجاهاتهم وقيمهم، وبالتالي على دوافعهم وسلوكهم وعلاقاتهم مع بعضهم البعض ومع الإدارة، الأمر الذي ينعكس في النهاية على انتاجياتهم مما يتطلب من الإدارة التعامل معهم على أنها جماعات متوحدة متماسكة لا أفراد منفصلين، كما تشير هذه النظرية إلى أن الاتجاه الديمقراطي في معاملة الموظفين كفيل بأن يحقق المناخ الملائم للعاملين في العمل، حيث تشبع حاجتهم لاحترام الذات والتقدير وإثبات الذات فتجعلهم يشعرون بالرضا وارتفاع الروح المعنوية، الأمر الذي

يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، حيث يرى بعض العلماء أن هناك علاقة بين الرضا والوظيفي وزيادة الأداء.

نظرية النسق الاجتماعي

يرى روبرت شين أن نماذج ونظرية الأنساق تساعدنا في فهم الناس كأفراد، أو مجموعات وفقاً لما تقدمه مفاهيم النسق، مثل بناء النسق، وحدوده، وحالة التوازن أو استمراره ومدخلات النسق، ومخرجاته.

إن هذه المفاهيم توفر كثيراً من الأفكار الهامة كالعلاقة المتبادلة بين عناصر النسق، كما تساعد في فهم كل من الأداء الوظيفي والتعطل الوظيفي في ضوء الأسباب أو العوامل المتعددة والضغوط والتوترات أو الصراعات التي تنشأ عن بناء النسق.

ويمكن الاستفادة من نظرية الأنساق الاجتماعية، لما يمكن أن تسم به في فهم وتفسير العلاقة بين المدخلات والمخرجات في نسق المديرية العامة للدفاع المدني، ومعرفة العلاقة بين ادارات المديرية باعتبارها أجزاء مترابطة داخل النسق ككل (المديرية).

كذلك تساعد النظرية على التنبؤ بما يمكن أن يحدث عند أداء العاملين لمهام أعمالهم المناطة بهم، فهي تمدنا بفهم أعمق لموظف الدفاع المدني سواء كان ضابطاً، أو صف ضابط، أو جندي، أو كل من له علاقة بهذا الجهاز.

وذلك للتعرف على طبيعة المشكلات التي قد تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين سواء كانت مشكلات صحية، أو اقتصادية، أو تنظيمية، أو اجتماعية.

وفي هذا البعد سوف نستعرض نظرية الأنساق الاجتماعية، والتي تقوم على عدة فرضية منا: أن كل نسق ينفصل إلى عدد من الأنساق الفرعية، كما أنه يدخل في نسق أكبر منه.

والاتجاه الشامل في نظرية الأنساق يتناول عد مستويات في وقت واحد. فالمديرية العامة للدفاع المدني نسق فرعي من وزارة الداخلية، ويأتي داخل المديرية العامة للدفاع المدني إدارات هي أجزاء تشكل هذا النسق (المديرية).

وتنظر نظرية الأنساق الاجتماعية إلى البناء على أساس ترابطي حيث أن كل كيان قائم بذاته ينظر إليه من ناحية علاقاته بالكيانات الأخرى والتي تؤثر وتتأثر به.

وتفترض نظرية الأنساق الاجتماعية بأن لكل نسق إطار مرجعي محدد، فطبيعة الأعمال التي يقوم بها العاملون في المديرية العامة للدفاع المدني نابعة من الأطر والتنظيمات التي يتبناها المجلس الأعلى للدفاع المدني، والتي يحدثها بما يخدم ويحقق الأهداف التي يرسمها.

ونظرية الأنساق الاجتماعية سوف تمدنا بفهم للمديرية العامة للدفاع المدني كنسق يضم أفراداً يتفاعلون مع بعضهم البعض.

وهو ما يهمننا في هذا المجال وذلك من حيث الكشف عن تلك المشكلات التي تواجه هؤلاء العاملين، والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها من خلال تطوير الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية في قطاع الدفاع المدني.

ومن مفاهيم نظرية الأنساق الاجتماعية التي تساعد في تطوير نموذج الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في قطاع الدفاع المدني باعتباره نسق ما يلي:

النسق:

يعرف بار سونز النسق الاجتماعي، على أنه يتألف من فردين أو أكثر يتفاعلون بعضهم مع البعض الآخر على نحو مباشر أو غير مباشر، في ظل موقف معين يمكن أن تحكمه حدود فيزيقية وإقليمية، ومجموعة من الأدوار والمراكز الاجتماعية. فالدفاع المدني يعتبر نسقاً

يوجد به مجموعة من الأفراد الفاعلين سواء كانوا (ضابط - ضابط صف - جنود) تشكل العلاقات والتفاعلات بينهم تسانداً وترابطاً مع بعضهم البعض لتحقيق أهدافهم وإشباع حاجاتهم.

حدود النسق:

إن لكل نسق حدوده التي تميزه عن الأنساق الأخرى الموجودة في المجتمع وهذه الحدود هي التي تتحكم في كل ما يدخل النسق من معطيات، فحرود النسق في المديرية العامة للدفاع المدني يتمثل في البعد المادي الذي يشمل: -

المباني والآليات والمعدات والأجهزة ومراكز التدريب وكذلك التعليمات والأنظمة بينما يشمل حدود النسق للمديرية العامة للدفاع المدني البعد المعنوي والذي يتمثل في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع العاملين من منسوب الدفاع المدني.

النسق المفتوح:

النسق المفتوح هو الذي يتفاعل مع خارج حدوده مع محافظته على تميزه، وبما أن الدفاع المدني أحد القطاعات الأمنية والذي يتبع لوزارة الداخلية، فهو يتلقى الدعم، المادي والمعنوي من انتمائه لهذه الوزارة، فهو نسق مفتوح من حيث تلقي المدخلات سواء المادية والبشرية وذلك من خلال الارتباط بالأنساق الأخرى ذات العلاقة بمثل هذه المدخلات ففي ما يتعلق باستقطاب العاملين من فئة الضابط فإن ذلك يتم من خلال المديرية العامة لكلية الملك فهد الأمنية التي هي نسق فرعي أيضاً لوزارة الداخلية، ومن المصادر المغذية للعاملين من فئة (ضابط الصف والجنود) معهد الدفاع المدني، ومراكز التجديد التابعة للمديرية العامة للدفاع المدني وهي الأجزاء الداخلية لنسق الدفاع المدني.

وهذه المصادر التي تغذي نسق الدفاع المدني بالموارد المدربة على مهتم وأعمال الدفاع المدني وبعد التحاقهم وتوليهم لمهام أعمالهم فإن البعض منهم قد يتعرض لبعض المشكلات التي قد تؤثر على مستوى أداءه، وحتى يتم مواجهة مثل هذه المشكلات للعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها فإنه يتم ذلك من خلال تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في نسق الدفاع المدني لتصبح نسق مفتوح أيضاً تسعى إلى تقديم خدماتها لمنسوبي القطاع من العاملين وذلك بتبصير العاملين بمشكلاتهم، وكيفية مواجهتها والتصدي لها ، وبذلك يتحقق قطاع الدفاع المدني أقصى استفادة ممكنة من قدرة العاملين وإمكانياتهم في انجاز ما يوكل إليهم من أعمال في أسرع وقت ممكن وبأقل التكلفة.

المدخلات

ونقصد بالمدخلات كل المؤثرات الخارجية في نسق المديرية العامة للدفاع المدني كافة الآليات، والمعدات والتجهيزات اللازمة للقيام بأعمال الدفاع المدني، وما يعتمد من دورات تدريبية في مجال العمل للإلمام بطبيعة العمل وتطور مهارة العاملين، وما ينظم من مؤتمرات، وندوات ويعقد من محاضرات حول تطوير مهام العمل، وما يصدر من لوائح وتنظيمات لتنظيم العمل والرفع من مستوى أداء العاملين ويعتبر كل ذلك من مدخلات نسق المديرية العامة للدفاع المدني، لذا فإن تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في قطاع الدفاع المدني سيكون من المدخلات التي تساعد على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في نسق المديرية العامة للدفاع المدني.

المخرجات:

ونقصد بالمخرجات الآثار المترتبة على توظيف المدخلات المادية والمعنوية في قطاع الدفاع المدني كنسق. وبذلك فإن مخرجات الدفاع المدني هي "حماية السكان، والممتلكات العامة والخاصة من أخطار الحرائق والكوارث، والحروب المختلفة، واغاثة المنكوبين، وتأمين سلامة المواصلات والاتصالات، وسير العمل في المرافق العامة، وحماية مصادر الثورة الوطنية في زمن السلم والحرب والطوارئ...".

التوازن:

لا بد من وجود حالة من التوازن بين ما يطلب أن يحققه نسق الدفاع المدني من أهداف تجاه النسق الأكبر (المجتمع) وبين ما يحتاجه من إمكانات مادية، وبشرية، وهذا يعني أن عملية التوازن المطلوب، والمعروض تتم في حالة توفر ما تتطلبه الحوادث التي يباشرها الدفاع المدني، لا سيما المتطورة منها من إمكانات مادية فعالة تساعد على سرعة التدخل والمباشرة للسيطرة على مثل هذه الحوادث، وهذا لا يقتصر على الجانب المادي فحسب، حيث أن الخلل في عملية التوازن قد يرجع إلى إهمال الجانب المعنوي للعاملين.

ولما لهذا الجانب من أهمية في تحقيق عملية التوازن فإنه يمكن تحقيقه من خلال تطوير ممارسة منة الخدمة الاجتماعية في قطاع الدفاع المدني سعياً إلى تحقيق عملية التوازن بين العرض والطلب.

التغذية المرتدة:

يرى (Payne) بأن التغذية المرتدة هي "المعلومات والطاقة التي مرت من خلال النسق، الناتجة عن مخرجاته، والمؤثرة في البيئة من حوله والدالة على نتائج مخرجاته" (وهذا يعني أنه لا بد للنسق من الاستمرار في تغذية المدخلات والتأثير على المخرجات من خلال التفاعل بين الطاقة والهدف المقصود. فلو أهملت المديرية العامة للدفاع المدني الاهتمام بالعاملين من حيث عدم إيجاد الحلول للمشكلات التي تعترض سير العمل لديهم، وتغوق أدائهم للعمل، فإن ذلك يترتب على المخرجات للنسق وهو الخلل في مستوى الأداء المطلوب. ولمواجهة مثل هذه المشكلات والاستمرار في تغذية مدخلات النسق لا سيما فيما يتعلق بالجانب البشري (العاملين) من حيث الاهتمام بالجانب المعنوي لديهم، والكشف عن المشكلات التي تعترض سير العمل لديهم، للعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها. فإن ذلك يتم من خلال تطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية في قطاع الدفاع المدني من خلال تبصير ضابط الدفاع المدني بالدور المطلوب منه تجاه مثل هذه المشكلات وذلك من خلال الاطلاع على مبادئ الخدمة الاجتماعية والتي تتطرق لها هذه المادة.

مشكلات العاملون في قطاع الدفاع المدني

المشكلة هي: " ظاهرة تتكون من عدة أحداث، أو قائع متشابكة وممتزجة بعضها ببعض، لفترة من الوقت ويكتنفها الغموض واللبس تواجه الفرد، أو الجماعة ويصعب حلها قبل معرفة أسبابها والظروف المحيطة بها وتحليلها للوصول إلى اتخاذ قرارات بشأنها".

كل إنسان في هذه الحياة لا بد أن تواجهه بعض المشكلات في حياته لأنه من المستحيل أن يحقق الإنسان جميع حاجاته، وأهدافه التي يريدها حيث أن السعادة، والصحة الجسيمة والنفسية، كلها أمور نسبية وتقريبية، لا تصل إلى درجة الكمال والثبات المطلق، والحياة عبارة عن سلسلة من المشكلات يحلها الناس بدرجات متفاوتة في النجاح ولا وجود لحياة بدون مشاكل، وتختلف المشكلات التي يواجهها العاملون في قطاع الدفاع المدني من حيث نوعها ودرجة صعوبتها وخطورتها.

فهناك مشكلات تتعلق بالجانب الصحي للعاملين ومشكلات اقتصادية، وأخرى بالجانب التنظيمي الخاص بنطاق العمل وما يتعلق به من قرارات، وأخرى بالعلاقات الاجتماعية كالعلاقات مع الآخرين ووقت الفراغ وغيرها.

لذا يمكن تصنيف المشكلات التي يعاني منها العاملون في قطاع الدفاع المدني إلى: -

أ. المشكلات الصحية.

ب. المشكلات الاقتصادية.

ج. المشكلات التنظيمية.

د. المشكلات الاجتماعية.

المشكلات الصحية

الصحة: هي السلامة البدنية والنفسية والعقلية والاجتماعية، لذلك فهي تشمل مختلف الجوانب المتعلقة بالفرد وما حوله من بيئة وعلاقات وما يخالجه من مشاعر وعواطف ونوازع.

والرعاية الصحية وسيلة بلوغ توفير الصحة للجميع سعياً إلى الوفاء بالاحتياجات الصحية الأساسية لأكبر عدد ممكن من الناس بأقل تكلفة ممكنة. ولتحقيق ذلك في المجال العسكري للاهتمام بصحة العاملين، فإن الخدمة الاجتماعية تحاول من خلال التنسيق الاهتمام بالجانب الصحي للعاملين وذلك لتأثر صحة العاملين بظروف العمل المختلفة، وهي تتكون من مجموعة الأحوال الطبيعية، والمادية التي يمكن أن تحيط بالعسكري في مكان العمل.

ويصعب حصر هذه الظروف بصورة نهائية، إذ أنها تختلف من عمل إلى آخر، فبعض الأعمال يترتب عليه كثير من المخاطر والأضرار التي يتعرض لها العاملون، فمنها المخاطر الميكانيكية وهي كل ما ينشأ عن الاصطدام، أو الاتصال بالأجسام الصلبة كالألات المباني في حالات الإقناذ أو الاطفاء وما يستخدم من معدات قد يؤدي الإهمال في استخدامها إلى التعرض للإصابة.

وهناك مخاطر طبيعية وهي كل ما يؤثر على سلامة وصحة العاملين نتيجة ضرر طبيعي كحرارة الشمس، أو الرطوبة، أو البرودة، أو الكهرباء، أو الاضاءة أو الضوضاء، أو الاشعاعات، أو زيادة ونقص الضغط الجوي الذي يجري فيه العمل، أيضاً هناك مخاطر كيميائية وهو ما يستخدم من مواد كيميائية عند مباشرة الحوادث والتصدي لها.

ويمكن تناول مشكلات العاملين الصحية في قطاع الدفاع المدني وذلك من خلال التركيز على بعض الجوانب الهامة والتي ينبغي على ضابط الوحدة أو المركز إدراكها في حالة تعرض أحد أفراد العمل إليها ومنها:

١- الحالات التي تتعرض للإصابة أو التنويم كيف يتم متابعتها وهل تجد متابعة مستمرة من قبل العمل لمعرفة مدى استقرار الحالة، وذلك من خلال رفع الروح المعنوية للمصاب عندما يشعر بمتابعة العمل لوضعه الصحي والوقوف إلى جانبه أثناء فترة العلاج.

٢- المشكلات الصحية لأسرة الفرد وذلك لكون المرض يؤثر في الحياة الأسرية فمرض أحد أفراد الأسرة يؤثر في كل أعضاء الأسرة حيث يضطرب نظام الحياة فيها، بالإضافة إلى الخلل في الأعباء والمسئوليات التي يتحملها جميع أعضاء الأسرة، لا سيما إذا كان المريض من أفراد الأسرة ممن له علاقة مباشرة ببقية أعضائها فمرض الزوجة يؤثر على الحياة الأسرية ويسبب الاضطرابات والمشاكل للزوج حيث ينتابه القلق حول حالة أسرته الذي ينتهي به إلى التوتر والعجز عن تدبير أمور الأسرة، كما يتأثر أيضاً عند مرض أحد الأبناء ويشعر بالقلق والخوف حول مستقبل ذلك الطفل.

وتزداد المشكلة تعقيداً في حالة الأمراض المزمنة حيث تنتاب الأسرة بأكملها مشاعر القلق بسبب نظرة المجتمع والأقارب والمحيطين بهم تجاه المرض وقد يرتبط المرض بخبرات مؤلمة سابقة للأسرة مما يجعلها تعيش أزمة نفسية.

إن مثل هذه المشكلات الأسرية لها أثرها بالتأكيد على حياة الشخص العملية من حيث الانتظام، التركيز في الأداء، الانجاز وبالتالي ربما يترتب على تلك المشكلات الأسرية مشكلات تتعلق بالعمل بسبب عدم فهم الظروف والمشكلات التي يعاني منها في الأساس.

٣- الكشف عن أكثر الفئات تعرضاً للجهد والإرهاق أثناء مزاولة العمل.

٤- معرفة درجة الوعي لدى العاملين في كيفية التعامل مع الحوادث لتجنب التعرض لإصابة وذلك من خلال معرفة نسبة الإصابات التي يتعرض لها العاملون عند مباشرة الحوادث.

٥- معرفة نسبة التأخر أو الغياب عن العمل بسبب المشكلات الصحية.

٦- معرفة نسبة الحالات التي لا زالت تعاني من الإصابة أثناء العمل، ومعرفة مدى الحاجة للخدمات العلاجية.

المشكلات الاقتصادية

ونعني بذلك تلك العوائق أو المشكلات التي تعترض العاملين وتؤثر على أدائهم في العمل حيث كان من أهم تلك المشكلات وأكثرها مشكلة التقسيط مع الشركات التجارية مما يؤدي إلى تراكم الديون وفقدان الثقة بين الدائن والمدين. وهنا يأتي دور ضابط الوحدة أو المركز كدور الوسيط في إيجاد الآلية التي تعيد الثقة بين الطرفين والإسهام في علاج المشكلة .

الجانب التنظيمي

كثرة مشكلات التنظيم تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين، وقد يبدو أحياناً أن مخالفة التعليمات ناشئة من عدم التوجيه أو عدم المعرفة بهذه التعليمات أو عدم تقدير الظروف والتفهم لمشكلات العاملين كالتنقلات المستمرة أو تطبيق الجزاءات الغير ملائمة لنوع المخالفة التي تستحق التأديب، وربما يكون ارتكاب المخالفة ناتج عن ظروف قهرية لم يتم دراستها والتفهم لأسبابها، فالموظف الذي يعاني من بعض المشاكل الخاصة بالتنظيم من المتوقع أن ينعكس أثرها وبشكل مباشر على عمله من خلال مدى انتظامه في العمل، واهتمامه به، وتركيزه في الأداء، وعلاقاته بالآخرين.

لذا اهتمام ضابط الوحدة أو المركز بالجانب المعنوي لمروسيه أمر مهم، وذلك من خلال دراسة المشكلات التي تؤثر على حياة الفرد الذي يتعرض لمثل هذه المشكلات، ومساعدته على مواجهة المشكلة من خلال الحلول المناسبة.

ويمكن تحديد بعض المشكلات التنظيمية في الدفاع المدني فيما يلي:

١- مدى توافق العمل الذي يقوم به (موظف القطاع) مع التخصص أو المؤهل الذي يحمله.

٢- مدى وضوح الأعمال المناطة أو المطلوبة منه.

٣- مدى ملائمة دور الاستلام والتسليم للفرق المستلمة.

٤- مدى تفهم الرئيس لظروف، ومشكلات مروسيه والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها.

٥- مدى ملائمة مكان العمل من حيث الإضاءة، التهوية، المكاتب.

٦- أثر التشكيلات الادارية على نوعية الأداء.

٧- نسبة حدوث التكرار أو الازدواجية في تقديم الخدمات.

وبالتالي فإن الضابط الماهر يسعى جاهداً إلى العمل على إيجاد الحلول المناسبة في ظل الإمكانيات المتاحة للتغلب على تلك المشكلات أو الحد منها بقدر المستطاع لما لها من أثر سلبي على مستوى الأداء في حالة تجاهلها أو عدم الإلتباه إليها ولو بمجرد التنويه وإشعار العاملين بأنه يدرك ذلك.

الجانب الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية)

اتفق الفلاسفة قديماً على أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، وهو بحكم هذه النزعة لا يستطيع أن يعيش منفرداً بل يسعى على الدوام للاندماج في حياة مجتمعة، لبناء علاقات اجتماعية مع أفراد وجماعات هذا المجتمع، فلا بد له من الانخراط مع الآخرين ليشكل ما يسمى بالمجتمع، وعلى هذا الأساس فلا بد للإنسان أن يبني علاقات اجتماعية مع غيره من بني البشر، وبقدر ما يجيده من هذه العلاقات الاجتماعية يكون سلوكه الاجتماعي سليماً يحقق له الراحة والسعادة، والتقدم في مضمار الحياة الاجتماعية، وعندما يسود الاحترام بين جميع الأعضاء وذلك بتقبل آراءهم واحترام مشاعرهم لتقوى أواصر هذه العلاقات لما فيها مصلحة الفرد والجماعة، ويزداد الفرد ارتباطاً بهذه الجماعة وذلك لشعوره بإشباع حاجاته.

ولقد تنبه العلماء إلى أهمية العلاقات الاجتماعية حيث بدأت اسهامات ماري باركر فولت mory parker follet التي تعتبر أول من اهتم بدراسة العلاقات الاجتماعية في العمل، وترى أن الادارة الحق هي التي تولي اهتمامها بالناحية

الإنسانية المتمثلة في كيفية الوصول بالعامل إلى مرحلة الرضا عن عمله وذلك بإشباع رغباته، وحل مشاكله، واتخاذ القرارات الخاصة في هذا الشأن وقد توج هذا الاهتمام ما قام به (ألتون مايو) من أبحاث ودراسات تهتم بوصف وتفهم العوامل المؤثرة في النظام غير الرسمي لجماعات العمل، وهي ذات طابع اجتماعي وقد نشرت دراساته عام ١٩٣٣ م وكانت هذه الأبحاث منطلقاً لحركة العلاقات الاجتماعية، ثم زاد الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية بعد ذلك وخصوصاً بعد الحرب العالمية الثانية وأصبحت برامج التدريب على علاقات العمل، والعلاقات الاجتماعية تتدرج ضمن برامج التنمية الإدارية بوجه عام.

وعند دراسة العلاقات الاجتماعية في العمل فإنه يرى الباحثون أنه ينبغي دراسة الأفراد أثناء العمل وليس الأفراد منفصلين، إنما أعضاء في مجموعات غير رسمية. ويمكن تعريف العلاقات الاجتماعية في العمل كما عرفها أحمد نجم "العلاقات الاجتماعية في العمل هي ذلك النوع من العلاقات غير الرسمية التي تنشأ بين مجموعة من الناس بهدف تدعيم الصلات الاجتماعية مع بعضهم للتقليل من أثر الضغوط النفسية التي تسببها العلاقات الرسمية ومد يد المعونة والمجاملة لبعضهم البعض عند تعرضهم للمشاكل الأزمات المختلفة التي تستدعي ذلك" (نجم، ١٩٧٩: ٣٨٠).

ويقصد هنا بالعلاقات الاجتماعية في محيط عمل الدفاع المدني "تلك العلاقات التي تتكون في مكان العمل بين فئات العاملين (ضباط-ضابط صف-جنود) سواء مع بعضهم البعض أو بين كل فئة وأخرى.

وعلى الرئيس (للوحدة أو المركز أو القسم أو الإدارة... الخ) محاولة فهم العلاقات

الاجتماعية للعاملين في القطاع وذلك من خلال:

١- معرفة درجة تعاون زملاء العمل مع بعضهم البعض، وذلك من حيث هل يغلب

عليها الطابع الرسمي، وأثر نوعية العلاقة على سير العمل.

٢- طبيعة العلاقة بين الرئيس ومروؤسه، وذلك من حيث مدى تفهم الرئيس لظروف

وأحوال مروؤسيه، والعمل على مساعدة أصحاب الظروف الخاصة.

٣- مدى الاهتمام بالجانب المعنوي للعاملين والرفع من الروح المعنوية لديهم.

٤- الحزم والصرامة في العمل وأثر ذلك على درجة الإنجاز للعمل.

٥- الاحترام والتقدير المتبادل بين زملاء العمل لبعضهم البعض وأثره على العمل.

٦- كيفية استثمار وقت الفراغ والإمكانيات المتاحة في شغل وقت الفراغ بما يحقق

الفائدة للعاملين.

المراجع :

- اورفلي، علي ١٩٦٧ الدفاع المدني في خدمة المواطنين، بدون.
- بحليس، بهيج ١٩٨٣ الدفاع المدني في خدمة المواطن، لبنان: دار الكتاب اللبناني.
- جبارة، عطية جبارة ١٩٨٣ العلاقات الانسانية بين النظر والتطبيق، الدمام: دار الاصلاح.
- الخضراء، بشير ١٩٨١ دراسات في السلوك الاداري، عمان: جامعة العلوم.
- آل دغيم، عبد الرحمن ٢٠٠١ نحو نموذج لتطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع، الرياض: جامعة الملك سعود: رسالة ماجستير غير منشورة.
- آل سعود، الجوهرة بنت فيصل ١٩٩٦ الخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي السعودي وكيفية توظيفها. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- عثمان، عبد الفتاح ١٩٨٢ خدمة الفرد في المجتمع النامي، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- العمر، سليمان عبد الله ١٤١٧ بيئة العمل وعلاقتها بإصابة رجل الدفاع المدني، رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة نايف العربية السعودية للعلوم الأمنية.
- غوشة، زكي راتب ١٩٨٢ ادارة شئون الموظفين-بحوث ودراسات متخصصة-عمان: مطبعة التوفيق.
- كشك، محمد بهجة بدون الخدمة الاجتماعية العمالية، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

نجم، أحمد حافظ ١٩٧٩ مبادئ علم الادارة العامة. القاهرة: دار الثقافة العربية

للطباعة.

يونس، الفاروق زكي ١٩٧٨ الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي. القاهرة: عالم الكتب.