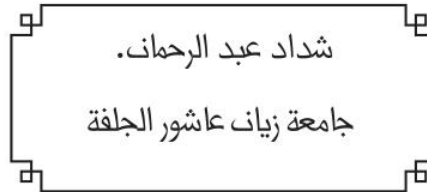


الخدمة الاجتماعية العمالية كمطلب ودعامة في المؤسسة.



لقد تطرقت بعض الدراسات حول التنظيمات لمسألة تركيز الاهتمام على العمليات السيكوسوسيولوجية وبيان كيفية انعكاسها على سلوك الأفراد داخل المؤسسة.

فحسب "ماك قروجر-Mc Groeger" إذا تمكنت المنظمة من خلق ظروف تتيح للعاملين إشباع حاجاتهم الخاصة وتحقيق أهدافهم فإن ذلك سيدفعهم إلى العمل على تحقيق أهدافها وتحقيق التكامل اللازم والمطلوب، فللفرد العامل في أي تنظيم حاجات ورغبات لا شك يريد ويسعى لتحقيقها إما على المستوى الداخلي للمؤسسة أو خارجها.

وتتعدد وتختلف هاته الحاجات والمتطلبات حسب كل فرد وحسب كل جماعة وكذلك حسب المجتمع في حد ذاته، من حيث أن لكل مجتمع خصائصه ومعطياته وميكانيزماته.

لذلك تسعى المؤسسات بتعدد أشكالها واختلاف أوجه نشاطها لتلبية ما يحتاجه وما يرغب فيه الفرد العامل من خلال ما يسمى الخدمة الاجتماعية العمالية التي صارت ضرورة لا غنى عنها، نظرا لما لها من أهمية بالنسبة للعمال، وكذا بالنسبة للمؤسسة في حد ذاتها.

وبالتالي صارت هاته الخدمات أهم الركائز التي تقوم عليها المؤسسات في الدول الصناعية، فتغطي الاحتياجات والمتطلبات التي من شأنها التكفل بالجوانب الخاصة بحياة الفرد والجماعة داخل المؤسسة وخارجها، وذلك فيما يتعلق بالجانب النفسي، الاجتماعي، الثقافي، الصحي، المادي،...

1) تعريف الخدمة الاجتماعية العمالية:

عرفها «أحمد فاروق» بأنها: «مجموعة من المجهودات التي يؤديها الأخصائيون الاجتماعيون في المجالات العمالية المختلفة بقصد تلائم العمال مع أجواء ومسؤوليات العمل لرفع كفاء الإنتاج كما ونوعا عن طريق إشاعة العلاقات العمالية السليمة وإشباع الاحتياجات الإنسانية».^[01]

الخدمة الاجتماعية تهدف إلى تنمية العنصر البشري وتسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة، والحديث عن الخدمة الاجتماعية العمالية لا يعني التحدث عن الخدمات الاجتماعية الإنسانية أو الوقائية أو العلاجية التي تقدم للعاملين بطريقة مباشرة بل ما نقصده بالخدمة الاجتماعية هو خدمة المؤسسة بأكملها على مختلف المستويات

والدرجات.

حدد هذا التعريف ماهية الخدمة الاجتماعية العمالية بصورة علمية حيث أن الأخصائيين الاجتماعيين يعدون لهذا العمل بصورة علمية بعد أن كانت تمارس عشوائية أو تطوعية وقد حدد هذا المجال بصورته الشاملة وليس بصورته المحددة الضيقة مجهودات الخدمة الاجتماعية العمالية حتى تصل إلى العمال.

أما تعريف «عبد السلام حبيب» فيقول بأنها: «مجموعة من الوسائل العلمية والتقنية التي تسعى لرفع البؤس المادي والمعنوي عن العمال برفع مستواهم المعيشي والصحي والثقافي وإيجاد التكيف اللازم بين العامل نفسه وبين الجماعة التي يعمل فيها والمجتمع الذي يتفاعل معه تكيفا يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكفاية والسعادة».

ويتضح من هذا التعريف أن الخدمة الاجتماعية العمالية هي مجموعة من المعلومات العلمية والوسائل والإمكانات المادية والمعنوية التي تقدمها الدولة أو المؤسسة للعمال وكذا كافة الجهود التي يبذلها المتخصصون المهنيون بهدف تحسين ظروف العمال ورفع مستواهم الاجتماعي والثقافي والصحي للوصول إلى رضاهم.^[02]

ويعرف «أحمد كمال أحمد» الخدمة الاجتماعية العمالية: «ذلك النمط من الخدمات التي تقدم للعمال وأسرههم داخل وخارج المصنع وذلك من خلال التعرف على الأسباب الاجتماعية والنفسية التي تعوق الإنتاج وتعمل على توفير الأمان النفسي للعمال ووقاية صحتهم وتمكنهم من ممارسة السلوك الإنتاجي القويم ومساعدتهم على الحصول على تعويضات عند الإصابة أو العجز أو الوفاة».^[03]

تعريف آخر: هي خدمة تسعى جاهدة لمساعدة الأفراد والجماعات للتكيف مع محيطه والجماعات وتخلق الجو المناسب لأفرادها حتى يتمكنوا من ممارسة أدوارهم وأداء وظائفهم في نطاق الجماعة المتواجدين فيها وتلعب هذه الخدمة دورا بارزا في تحسين مستوى معيشة العمال وأسرههم وتهيأ لهم فرص التكوين والترقي والاستقرار وذلك يجعلهم في جو تيمم الطمأنينة والأمان.^[04]

2) ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية:

لقد استدعت الأوضاع اليايسة للطبقات العاملة ظهور اتجاهات متعددة لأجل رعاية العامل وحمايته، فقد قامت مبادرة طوعية لأرباب الأعمال تعمل على تحسين أحوال وظروف العمل الصناعي، وعرف ذلك باسم (الإصلاح التلقائي)^[05]؛

فظهر الثورة الصناعية جعل معظم الدول تعاني فوضى إقتصادية نتيجة هجرة الفلاحين إلى المدينة بحثا عن العمل، تاركين ورائهم نظاما إقطاعيا، فظهر الفقر والبطالة وتدهورت الوضعية الاجتماعية، مما جعل بعض الدول تنسق قوانين ضرورة تأمين العيش للعجزة والفقراء وذوي العاهات والمرضى والضعفاء، أما القانون فيجب أن يوفر لهم عملا يوميا مستمرا، ولقد اتخذت الخدمة الاجتماعية في «إنجلترا» عدة أشكال منها إعانة خاصة بالأهات والأطفال، التأمين الاجتماعي والخدمات السكنية.

وتعتبر هذه الخدمات ضرورة إجتماعية بدرجة أولى تهدف للقضاء على سلبات الثورة الصناعية من جهة والهجرة الريفية من جهة أخرى.^[06]

أما في العصور الوسطى فلم تظهر أية رعاية اجتماعية إلا ما كان يقدمه الأمير الإقطاعي تنفيذاً لتعليمات الكنيسة، وخلال الثورة الصناعية كان ينظر للخدمات الاجتماعية كأنها من أصحاب العمل ومحاولة منهم لإرضاء زعماء الحركة العمالية، واستمالتهم لتخفيف حدة المطالبة بزيادة الأجور.

وفي بداية القرن الثامن عشر ظهرت ثلاث جهات اقتصادية في تنظيم العلاقة بين العمال وأرباب العمل، فقد أخذ الإقتصاديون الأحرار يعارضون كل تدخل من الدولة في شؤون العمال، وعملوا بهذا المبدأ لم تفكر الحكومات فعلاً في التدخل لتكثيف العلاقات بين العمال وأرباب العمل، وهذا التيار قد ساد الفكر الاجتماعي والإقتصادي ووجه السياسة الاقتصادية حتى بداية القرن التاسع عشر، غير أنه قوبل برد فعل فكري من طرف الاشتراكيين وغيرهم من أنصار ومؤيدي مذهب التدخل (الدولة) أي تدخل الدولة في مسائل إقتصادية، لأن المذهب في نظرهم لا يراعي القيم والمعايير الإنسانية فيسعى إلى تحقيق الربح الذاتي دون الإعتناء بالعمالة.^[07]

وأثناء الحرب العالمية الأولى والثانية زادت موجة الإضطرابات العمالية مطالبة بجميع حقوقها الشرعية، هذا الأمر دفع بالمشرعين في معظم بلدان العالم إلى إصدار قوانين خاصة، فالمرشح الفرنسي من خلال قانون فيفري 1945 أعطى مكانة للخدمات الاجتماعية داخل المؤسسة والذي نص على: (ضرورة إنشاء منظمة جديدة بالمؤسسة تهتم بنوع جديد من العمل، وهو الخدمات الاجتماعية العمالية وتقوم لجنة المنشأة بمراقبة وتسيير الخدمات الاجتماعية العمالية، خدمة التغذية، النشاطات الثقافية والترفيهية، السكن، النقل، الصحة... الخ) ويتضح هنا أن «فرنسا» أولت أهمية للخدمات الاجتماعية وفي بعض دول (أوروبا) و(أمريكا) في ظل الأنظمة الرأسمالية في القرار الذي اتخذه (مؤتمر العمل الدولي) عن تنظيم الخدمات الاجتماعية (أنها تشمل المتاحف وأماكن ووسائل الراحة والترويح والمنشآت الصحية والخدمات الطبية، والتي تؤدي إلى تحسين أحوال العمل).^[08]

أما في الدول الاشتراكية سابقاً فقد اتخذت الخدمات الاجتماعية أشكالاً ذات طابع مميز يجعل وظيفتها تستهدف امتداد الثورة الاجتماعية للفئات الاجتماعية، والمقصود هنا أن نظرة هذا النظام إلى الخدمة الاجتماعية تختلف عن النظام الرأسمالي، كونه محركاً إقتصادياً في النظام الاشتراكي ضرورة اجتماعية.

وبالتالي نجد أن الظروف الإقتصادية وخاصة الثورة الصناعية بأوروبا ساهمت بشكل كبير في تطور الخدمة الاجتماعية العمالية، فبعد أن كانت عبارة عن إعانات تطوعية أصبحت خدمات تقدم للعمال بطريقة ينظمها القانون ويسهر على تطبيقها.

3) أهمية تقديم الخدمات الاجتماعية العمالية:

لقد ترتب على كبر حجم المصنع الحديث الكثير من المشكلات الاجتماعية، وضعف العلاقات بين طرفي الإنتاج «الإدارة والعمال»، ومن ثم أخذت الدول تضع النظم المختلفة للتخفيف من حدة المشكلات التي يتعرض لها العمال داخل المؤسسة الصناعية، وتدعيم العلاقات الإنسانية في مجتمع المصنع بعد أن بعدت الصلة بين أصحاب العمل والعمال.

ويجب أن يؤخذ في عيان الاعتبار عند محاولة توفير الخدمات الاجتماعية للعمال داخل المؤسسات الصناعية، أن الحاجات الإنسانية -طبقاً لنظرية «أبراهام ماسلو-A.H Maslow»- ليست في أهمية واحدة، بل إنه يمكن

تقسيمها طبقاً لأهميتها إلى مستويات خمسة تأخذ شكل السلم المتصاعد ابتداءً من الإحتياجات المادية أو العضوية، ثم حاجات الأمن، وحاجات المحبة، وحاجات إحترام النفس، وأخيراً حاجات إرضاء النفس والإعتداد بها، ومن ثم فإننا إذا أردنا أن نثير الدافع لدى العامل لأداء عمله على الوجه الأكمل،^[9] فإن الأمر يتطلب كما يرى «ماسلو» ابتداءً مساعدته ليبدأ الحركة على سلم الحاجات الدنيا وهي الحاجات العضوية وحاجات الأمن والسلام صعوداً إلى الحاجات الأعلى بشرط أن يتم ذلك في إطار نسق التتابع السابق بيانه.^[10] ولا بد من الكشف عن مستوى الحاجات الإجتماعية للعامل، حتى يمكن إشباع هذه الحاجات، وكلما ارتقى العامل في سلم الترتيب الهرمي لحاجاته، زادت رغبته وقويت اهتماماته في التعاون والمساعدة والعطاء، الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع روحه المعنوية، وينعكس في النهاية على ارتفاع مستوى إنتاجه من حيث الكم والكيف.

ويتضح مما سبق مدى أهمية تقديم الخدمات الإجتماعية العمالية، وهو أمر أدى إلى وجود أكثر من جهة واحدة تأخذ على عاتقها مسؤولية توفير هذه الخدمات والعمل على النهوض بها حتى تحقق أهدافها.^[11]

4) أهداف الخدمة الإجتماعية العمالية:

لتحقيق مجموعة من الأهداف الإستراتيجية التي تؤدي في محصلتها إلى تفعيل العملية الإنتاجية وإحداث التناغم والتساند بين قوى الإنتاج من عمال وأصحاب العمل في إطار المؤسسات التي يتكون منها التنظيم الصناعي، وبمنظرة أكثر عمقا لجوهر الخدمة الإجتماعية كمهنة إنسانية نجد أن مقاصد الممارسين تتمحور حول إكساب بيئة العمل للطابع الإنساني، باعتبار أن الإنسان هو هدف ووسيلة عملية الإنتاج في آن واحد.

ومن ثم فإن الأهداف المهنية توصف بالإستراتيجية باعتبارها أهداف بعيدة المدى، حيث تتدخل المهنة على المستوى الأكبر بغرض العمل على إعادة إنتاج الظروف المحيطة بالتنظيم الصناعي بما يكفل إحداث التوازن المقصود بين الحقوق والواجبات، وهو مقصد يمثل ضرورة تفرض نفسها على المهنيين والممارسين، كما أن التعاطي بإيجابية مع القوانين والتشريعات التي تحكم العلاقة بين قوى الإنتاج يمثل مطلباً حيويًا تصبو إليه المهنة في هذا المجال، وتمكين العمال من تجاوز مشكلاتهم وإشباع إحتياجاتهم يمثل هدفاً أصيلاً للمهنة. وبالتالي يتأكد أن للمهنة في المجال الصناعي أهدافاً إستراتيجية تتلاقى مع جوهر وأساس العملية الإنتاجية وتعتمد إلى استفادة مختلف مكونات عملية الإنتاج من مردودها بعدالة دون استثناء أو تفضيل أو تمييز، ويمكن التوصل إلى وضع الأهداف التالية للخدمة الإجتماعية العمالية^[12] مع أنساق الأهداف التي يعمل معها الإخصائيون الإجتماعيون:

أولاً: أهداف مرتبطة بالعمال:

يمكن ذكر مجموعة من الأهداف كمايلي:

- تحقيق علاقات حسنة مع إدارة المؤسسة.

- رفع الروح المعنوية للعاملين.

- مساعدة العمال على تفهم المجتمع المحلي الذي يقع فيه مكان العمل، وكيفية الإستفادة من الخدمات المتنوعة فيه.^[13]

- العمل على تحسين الأداء المعرفي بقصد زيادة عمق الخريطة الإدراكية للعمال من أجل أن يعي العامل طبيعة

الظروف والمستجدات التي تحيط ببيئة العمل، والتغيير الذي لحق بالعملية الصناعية والطرق التي يمكن أن يتفاعل بها العمال مع مصالحهم. وقد يتطلب ذلك تزويد العمال بأرقام وإحصاءات وبيانات ومعارف.

- تمكين العمال من إحداث تناغم مقصود بن المكونات النفسية والعقلية والجسمية للشخصية وذلك من خلال اكتشاف نقاط القوة في الشخصية وتدعيمها وتجاوز نقاط الضعف، بالإضافة إلى تنمية وتنشيط عوامل الضبط الداخلي وما تحويه من قيم وعادات ومعتقدات إيجابية تحرك العمال للتواصل مع بيئة العمل.

- تدريب وتمكين العمال على اكتساب مهارات وتجارب نوعية اجتماعية ومهنية تساهم في تحسين الأداء في الوظائف الاجتماعية التي يكلفون بها ونوعية الحياة التي يعيشونها وتمكنهم من التغلب على سلوك النمط الذي اعتادوا عليه بطريقة تمكن من التواصل مع بيئة العمل.

- تمكين العمال من التكيف مع التنوع البيئي المحيط بالعمل داخل المؤسسة وخارجها وانعكاس ذلك إيجابية على توافق العامل وذاته، ويشمل التكيف توفير الضمانات اللازمة لتواصل العمال مع خصوصية وإمكانية وتسهيلات بيئة المؤسسة.

- رصد الإحتياجات الحقيقية للعمال الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والعقلية والعمل على استحداث وصياغة البرامج والخدمات والمشروعات التي تقابل تلك الإحتياجات بطريقة مرضية.^[14]

ثانيا: أهداف مرتبطة بالتنظيم:

ويتجلى ذلك فيما يلي:

- العمل على إحداث تناغم وتساند مقصود ومدرّوس بين مدخلات ومكونات التنظيم من عمال وأدوات إنتاج وخدمات وسلع وتنظيمات ومؤسسات... وتقديم الدعم والتسهيلات اللازمة لعملية تفاعلية نشطة تساهم في تحقيق العملية الإنتاجية لأهدافها.

- رصد الظواهر والمشكلات السائدة في المجتمع العمالي والتعرف على العوامل المسببة لها وتحديد الوزن النسبي المرجح لكل عامل على حدا وتفاعله مع عوامل أخرى لحدوث المشكلة أو الظاهرة، مع رصد دقيق للتداعيات الناجمة عن هذه المشكلات، والإستغلال الأمثل لموارد وإمكانات المجتمع العمالي لضمان علاج هذه الظواهر والمشكلات.

- تمكين مكونات المجتمع العمالي من التعاطي بفعالية مع المستجدات والمتغيرات المحيطة بالعملية الإنتاجية من خلال رصدها والتنبؤ بتداعياتها ومن ثم التحكم فيها والتقليل من الآثار الناتجة عنها.

- التعاطي بإيجابية مع القوانين واللوائح والتشريعات التي تحكم بيئة العمل من أجل ضمان مظلة قانونية وتشريعية تضمن المحافظة على حقوق العمال وأصحاب العمل وتجعل تحقيق الأهداف الإنسانية لعملية الإنتاج مسألة إلزام لكل من العامل وصاحب العمل.^[15]

5) الخدمة الاجتماعية في المؤسسة:

أولا: المؤسسة كتنظيم اجتماعي:

إن المنظمة - المؤسسة - حسب «بارسونز» هي وحدة اجتماعية نشأت عن عمد وتدبير لتحقيق أهداف معينة^[16]، ومن أهم عناصر المنظمة العلاقات التي تنشأ بين الجماعات العاملة بها، ووسائل تعاونهم لإنجاز العمل.^[17]

لذلك اعتبر «محمد نجيب» المصنع - المؤسسة - منظمة اجتماعية تقوم على وحدة اجتماعية، وأن لها أهدافاً اجتماعية منها:

- تحسين نوع الإنتاج.

- زيادة الأرباح.

- خلق علاقات تعاونية بين العاملين.

- إقامة علاقات عامة سليمة مع المجتمع.

- رعاية العاملين اجتماعياً.

-^[18]

أما Haire فقد انتقد النظرة التقليدية للمصنع - المؤسسة - كمنظمة قائمة على أساس من الهندسة الصناعية، ومن رأيه أنه يمكن تقديم نموذج بديل هو نموذج الجماعة الإنسانية، وهو نموذج قائم على تصور المنظمة على أساس أنها وحدة متكاملة تتكون من وحدات رئيسية هي جماعات العمل.^[19]

وكذلك نجد Whyte يضع في الاعتبار عدة عوامل اجتماعية وأن المنظمات يجب أن تحدد على أساس من التفاعل بين العناصر يؤثر بعضها على الآخر وهي:

- الاتصالات بين الأفراد.

- الأنشطة المبذولة أثناء العمل.

- المشاعر: أي إحساس وشعور العاملين بالبيئة المحيطة بهم.^[20]

ثانياً: الخدمة الاجتماعية كمطلب في المؤسسة:

يؤكد محمد نجيب أن النظر إلى المؤسسة كنسق اجتماعي تترابط مكوناته وتتكامل يتضمن اعتبارات معينة:

1. يتكون المجتمع من عدة أنساق اجتماعية ومن ثم يساعد كل نسق على إشباع احتياجات الأنساق الأخرى.

2. المؤسسة كنسق عليها إشباع كل احتياجات النسق الاجتماعي، وليس تحقيق الأهداف فحسب.

3. يمارس كل عضو دوره على النحو المطلوب إذا ما حصل على إشباع سيكولوجي يتمثل في الشعور بالأمن والتقدير والتقبل من الآخرين.

4. يمكن أن يقوم الفرد في المؤسسة بدور فعال كذلك حسب «بارسونز» في حالة حصوله على ما أسماه «إشباع وسيلي-satisfaction instrumental» الذي يتمثل في المكافآت أو العلاج مثلا.

5. نسق خدمات الرعاية الاجتماعية في المؤسسة له أهمية خاصة، يمكن تشبيهه بنسق بيولوجي كإنسان مثلا، هذا النسق البيولوجي يتعرض لتوتر ناشئ عن البيئة -توتر خارجي-، كذلك فإن هذا النسق يتعرض لتوتر -داخلي- ناشئ من داخل نفس النسق أي من بناءه ووظائفه وعليه أن يتكيف مع هذا التوتر أيضا.

وبنفس المنطق يمكن القول بأن نسق خدمات الرعاية الاجتماعية أيضا يتعرض لتوترات ناشئة عن البيئة الخارجية التي يوجد بها، وعليهما أن يتكيفا معا، كما أن عليه أن يتكيف أيضا مع مؤثرات ناتجة عنه، عن بناءه ووظائفه. [21]

6) تلبية الحاجات العمالية في المؤسسة:

تعتبر الموارد البشرية من أهم الموارد التي تعتمد عليها الدول في تحقيق التنمية سواء كانت دولا متقدمة أو نامية، ولكن الأمر يزداد أهمية بالنسبة للدول النامية ذات الموارد المحدودة، ذلك لأن الموارد البشرية هي القوة الدافعة التي تحرك بقية عناصر الإنتاج من آلات ومعدات، مواد، أموال بحيث أن الاستخدام الفعال لهذه العناصر يتوقف على قدرة ورغبة الموارد البشرية.

وقطاع الأعمال من أهم قطاعات الموارد البشرية التي يمكن الإعتماد عليها في دعم الإنتاج القومي، وقطاع العمال مثله مثل القطاعات الأخرى المتواجدة في المجتمع له حاجاته الأساسية التي يجب إشباعها، والتي يترتب على عدم إشباعها تأثيرات سلبية على معدلات ومستويات أداء العامل مما يؤثر بدوره على معدلات الإنتاج بالدولة.

لذلك يجب الإهتمام بالتعرف على احتياجات العمال الحقيقية والمتجددة والعمل على مقابلة هذه الاحتياجات بما يناسبها من برامج وخدمات. [22]

أولا: مفهوم الحاجات:

الحاجات needs هي متطلبات جسمية ونفسية واقتصادية واجتماعية لازمة لبقاء الإنسان واستمراره وقيامه بأدواره. [23]

كما تعرف بأنها حالة من النقص والإفتقار والإضطراب الجسدي أو النفسي إن لم تلقى إشباعها أثارت لدى الفرد نوعا من التوتر والضييق لا يلبث أن يزول متى أشبعت الحاجة. [24]

وتشير الحاجات الإنسانية إلى تلك المتطلبات التي يحتاجها الإنسان من أجل الحياة والبقاء (الحاجات الفسيولوجية مثل: الطعام، والشراب، والرعاية الصحية) وكذلك من أجل أداء أدواره بشكل مناسب في المجتمع (الحاجات السيكولوجية: الحاجة للشعور بالأمن، والتقدير، والانتماء، والحرية،... إلخ) ويرتبط الشعور بالحاجة بتوفر الإحساس الملزم بضرورة تحقيق هذه الحاجة إذ بالإضافة إلى إدراك النقص والإفتقار إلى موضوع الحاجة لا بد من وجود قوة دافعة محرّكة تحفز على الإشباع. [25]

ثانيا: تصنيف الحاجات الإنسانية:

تختلف الحاجات الإنسانية وطرق إشباعها باختلاف المجتمعات نظرا لاختلاف القيم والأنماط الثقافية السائدة، وكذلك باختلاف الأفراد وما يتعرضون له من مواقف اجتماعية، كما أنها تختلف لدى الفرد الواحد باختلاف المرحلة العمرية التي يمر بها، مما جعل من الصعب وضع تصنيف محدد لهذا الحاجات يتلائم مع كل المجتمعات والأفراد والمواقف والمراحل العمرية، وبالتالي فقد تعددت وتنوعت وجهات النظر في تصنيف الحاجات الإنسانية، حيث صنفها البعض إلى حاجات مادية لازمة للبقاء واستمرار الحياة، وحاجات معنوية لازمة للإستقرار والحياة بشكل أفضل، كما صنفها البعض الآخر إلى حاجات أساسية وحاجات ثانوية، وكذلك صنفها آخرون إلى خمس فئات هي الحاجات المادية، العاطفية، الفكرية، الروحية، والاجتماعية^[26]، ورغم تنوع وجهات النظر حول تصنيف الحاجات، إلى أن الإختلاف فيما بينها قد لا يتعدى المسميات فقط بينما المضمون متقارب إلى حد كبير.

ومن أشهر التصنيفات التي اهتمت بتحديد الحاجات الإنسانية ذلك التصنيف الذي وضعه السيكلوجي "ابراهيم ماسلو" في عام 1943، والذي يعتمد على تدرج الحاجات حيث يرى "ماسلو" أن الحاجات الإنسانية تظهر متتالية وفقا لمدرج هرمي مقسم إلى خمس مستويات حسب أهميتها، تبدأ بالحاجات الفسيولوجية وتنتهي بالحاجات إلى تحقيق الذات، كما هو موضح في الشكل التالي:

حاجة تحقيق

حاجة التقدير

حاجة الحب والانتماء

حاجة الامن والاستقرار

الحاجات الفيزيولوجية

شكل يوضح الترتيب الهرمي للحاجات الإنسانية حسب ماسلو

ولا شك أن الفرد العامل في المؤسسة إذا ما توفرت له حاجياته ورغباته سينعكس ذلك إيجابا على حالته النفسية والاجتماعية مجملة، مما يجعله يقوم بالدور المطلوب من حيث سلوكه التنظيمي وأداءه الوظيفي، وهذا ما ترمي إليه المؤسسات، حيث أن تأدية العامل لدوره والتزامه بواجباته سيجعل العملية الإنتاجية فيها ذات أداء عال ومتميز، وهو الهدف الذي ترمي إليه أي منظمة من المنظمات مهما كانت طبيعتها ونشاطها.

(7) أنواع الخدمات الاجتماعية العملية (الحاجات):

أولت هيئة العمل الدولية للرعاية الاجتماعية عناية كافية، والتي يجب أن تقدم للعمال من خلال خدمات اجتماعية ومن أهمها:

1. الخدمات الصحية:

إن صحة العامل هي رأس ماله الذي يعتمد عليه طوال حياته، فإذا اعتراه المرض أو انحطت كفاءته المهنية تضائل رزقه أو انعدم، وتدهور مستواه المعيشي وتأثر مستوى الإنتاج كما ونوعاً، ولذلك يمكن القول أن صحة العامل تعتبر ثروة قومية يجب الحفاظ عليها إذ أن كفاية العمال سبب مباشر في زيادة الإنتاج.

وتمثل الخدمات الصحية ناحيتين إحداهما وقائية والأخرى علاجية، فالأولى تقي العامل من شر الأمراض، والإعتدال الصحي البطني، أما الثانية تعالج الأمراض الطارئة وأهم أوجه النشاط في هاتين الحالتين:

– إنشاء عيادة طبية تقوم بإسعاف العمال وعلاجهم المجاني.

– توفير الهواء ' والتخلص من ذرات الأتربة وجعل مكان العمل ملائماً ونظيفاً حتى يمكن للعمال تأدية يوم عملهم كاملاً.

– توفير أماكن للغسيل والتنظيف فمن الواجب توفير مورد مائي نقي.

– الاهتمام بتوفير غذاء مناسب وملائم لكل العمال حتى يتمكنوا من تأدية عملهم في المصنع.

– كذلك العمل على توفير الشاي في الشتاء والمشروبات في الصيف.

– تعيين زائرات صحيات إجتماعيات لزيارة بيوت العمال' وذلك من خلال تقديم نصائح وإرشادات لأفراد أسرهم، كما يمكن الاستفادة منهم في دراسة بيئة العمال المنزلية، فإذا ما واجه مشكلاً تقدم للأخصائي الإجتماعي لمساعدته على حلها. [27]

– إنشاء منازل صحية للعمال ولعائلاتهم قرب المؤسسة.

– توفير الملابس الملائمة للعمال في الأعمال والصناعات التي يتعرض فيها العامل للأخطار' والعمل على تزويدهم بالملابس والأدوات الواقية.

2. الخدمات الغذائية:

دخلت في اهتمامات الخدمة الاجتماعية العمالية بعد أن طالت ساعات العمل' وبعد أن دخلت المرأة ميدان العمل وارتفعت أسعار المواد الغذائية' عندئذ ظهرت حاجة العمال إلى الخدمات الغذائية وقد نصت التشريعات العمالية في العالم على أهمية تقديم الغذاء للعمال بأسعار ملائمة' ونصت بعض القوانين على إلزام كل صاحب عمل يستخدم عمالاً في أماكن بعيدة عن العمران بتقديم الغذاء للعمال بأثمان معقولة، وتتوقف قيمة أماكن تقديم الغذاء في مدى تحقيقها للأغراض التي أنشأت من أجلها، بحيث لا يكون الغرض هو تقديم أي غذاء ولكن بهدف الحصول على غذاء ملائم مغذي بسعر بسيط في جو مريح، فإذا تحقق هذا الغرض فلا شك ستصير الخدمات الغذائية عاملاً يساهم في رفع الكفاءة الإنتاجية للعامل وللمؤسسة. [28]

3. خدمات إسكان العاملين:

إن توفير المسكن الملائم للعمال يعني من وجهة نظر الإنسانية إحترام العامل وتوفير المكان المناسب له ولأسرته، ولذا ألزم القانون أصحاب العمل في المناطق النائية والبعيدة عن العمران بتوفير المسكن للعمال وتحديد

المواصفات الصحية لهذه المساكن، ولتخطيط المساكن في المناطق الصناعية يجب أن يسبق ذلك بحث اجتماعي للعاملين للوقوف على احتياجاتهم وأذواقهم في السكن الراغبين فيه، وتوفير إسكان العاملين لا يقتصر على تسليم العمال المساكن بل أن يكون التخطيط العمراني للمدينة السكنية شاملاً للمدارس ودور الحضانة والجمعيات الاستهلاكية والوحدة الصحية والصيدلية، وتوفير المواصلات التي تقوم بالربط بين المدينة والمدن المجاورة.

4. خدمات النقل والمواصلات:

يهدف تنظيم وسائل النقل إلى ضمان رفاحية العمال والمحافظة على قوتهم في أداء العمل المطلوب منهم، ويترتب على صعوبة المواصلات استنفاد طاقة العامل عند وصوله إلى العمل، ويتأثر بالتالي إنتاجه وعلاقاته مع رؤسائه وزملائه، ولذلك فإن تنظيم وسائل النقل لا يعني مجرد توفير وسائل الراحة والرفاهية بل يمثل امتداد المؤسسة إلى البيئة التي يسكن فيها العامل، وبالتالي يصبح الإقبال على العمل إستجابة للإهتمام الذي تبديه المؤسسة بسلامة العمال وحرصها على طاقتهم من أن تنبدد.

5. الرياضة والثقافة:

إن سلامة العقل بالإضافة إلى الصحة البدنية تعتبر عنصراً لانسراح العامل وتعتبر الرياضة والثقافة مقومات التوازن العقلي والبدني.

كما تستخدم الرياضة في بث القيم الأخلاقية في نفوس الناس عامة، والعمال خاصة، كما تعمل على بث روح الأخوة واحترام النظام والإسراع في المساعدة والتعاون والتعود على العمل في جماعات أو فريق، ومن الضروري أن تتناسب أنواع الرياضة التي يزاولها العمال مع نوع العمل الذي يقوم به كل منهم حتى لا تكون الرياضة سب في مضاعفة تعب العامل.

6. الخدمات الترويحية:

وتهدف إلى استمالة الوقت الذي يكون فيه العامل مستريحاً فتبعده عن المفاصل والشر وتتمثل نشاطاتها في:

– إنشاء الأندية والملاعب والفرق الموسيقية وتأسيس الجمعيات التي تشرف على مختلف أوجه النشاط الرياضي والفني وتكوين فرق الكشافة والرحلات.

– إقامة معسكرات ومصايف للعمال وأسراهم إلى جانب النشاط الثقافي الذي يتيح للعمال الإتجاه نحو تنمية مستواهم الفكري والعلمي ولا سيما جهود القضاء على الأمية بين صفوف العمال وأفراد أسراهم.^[29]

الخاتمة:

يمكن اعتبار الخدمة الاجتماعية إحدى الموارد في المجتمع التي تقوم على مساعدة الناس بمقابلة احتياجاتهم ورغباتهم، وذلك حسب طبيعة مشكلاتهم التي تحدد كيفية تدخلها، إذ تختلف طبيعتها ونوعها حسب الجهة المستفيدة منها، فقد يكون المستفيد فرداً أو جماعة أو تنظيمًا...

وقد تطورت الخدمات الاجتماعية العمالية بتطور وتكتل العمال في المجتمعات الصناعية، وما صاحب هذا التكتل من تعرض العمال للمخاطر والكثير من الآفات والمشاكل المتعددة والمختلفة في كثير من الأحيان، وكذلك تعرض

الكثير منهم لظروف غير عادلة أثناء مزاولتهم لأعمالهم، وبالتالي صارت مطلباً هاماً ودعامة أساسية في أي تنظيم اجتماعي.

كما أنها تعمل على تحقيق الأهداف على جميع المستويات سواء في المؤسسات الخاصة أو العمومية وذلك للوصول إلى أعلى درجات في أداء العاملين الذي سينعكس على الأداء العام للمؤسسة وسيرورتها وتطورها وهذا بدوره يشكل عنصراً أساسياً في تنظيم وخدمة المجتمع إقتصادياً واجتماعياً.

الهوامش:

1. محمد نجيب توفيق حسن: الخدمة الاجتماعية العمالية، المكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1986، ص 217.
2. سعد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتب النهضة المصرية، القاهرة، مصر، بدون تاريخ، ص 46.
3. أحمد كمال أحمد: منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد، مكتب القاهرة الحديث، القاهرة، مصر، ط 01، 1999، ص 23.
4. مهني إقبالان، حجو الحفيظ: الخدمات الاجتماعية العمالية (توفيرها وتوزيعها والرضا عن العمل)، مذكرة ليسانس، معهد علم الاجتماع، جامعة الجزائر 2، الجزائر، 1989، ص 23.
5. محمد صفوح، قصاب حشين: الخدمة الاجتماعية، مطبعة دار الكتاب، بيروت، لبنان، الطبعة 04، 1998، ص 107-108.
6. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 233.
7. سعد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتب النهضة المصرية، القاهرة، مصر، بدون تاريخ، ص 47.
8. نفس المرجع، ص 48-49.
9. طلعت ابراهيم لطفي: الخدمة الاجتماعية العمالية، دار غريب، القاهرة، مصر، (دت)، ص 151.
10. طلعت ابراهيم لطفي عن:
- A.H Maslow' A theory of human' motivation. The Psychological review' Vol. 50' No.4. 1943' P.396.
11. طلعت ابراهيم لطفي: الخدمة الاجتماعية العمالية، دار غريب، القاهرة، مصر، (دت)، ص 152.
12. أحمد فاروق محمد صالح: مقال في الخدمة الاجتماعية العمالية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر، 2009، ص 22.
13. طلعت محمد السروجي و ماهر أبو المعاطي: ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة، القاهرة، مصر، 2008، ص 352-353.
14. أحمد فاروق محمد صالح: مرجع سابق، ص 23-24.
15. نفس المرجع، ص 22-26.

16. Talcot Parsons: Structure and Process in Modern Societies' Glencoe' III' The Free Press' 1960' P70.
17. Ray Jones: Confronting Organizational Change' Association Press' New York' USA' 1963' P21.
18. محمد نجيب توفيق حسن: مرجع سابق، ص 77-78.
19. Mason Haire: Organizations' In' Alvar O' elbing (ed)' Behavioral Decisions in Organizations' Ill' Scott Foresman & Co' 1970' P744.
20. William Foote Whyte: An Interaction Approach to The Theory of Organizations' In' Haire Mason (ed): Modern Organization Theory' New York' John Wiley' 1959' P155-183.
21. محمد نجيب توفيق حسن: مرجع سابق، 1986، ص 88.
22. سوسن عبد الونيس الحجازي وآخرون: الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي وحماية البيئة، المركز الريادي، جامعة حلوان، مصر، 2005، ص 91.
23. نفس المرجع ع:
- Robert L. Barker: The Dictionary of Social Work National Association of Social Workers. 1987' P10.
24. أحمد عزت راجح: أصول علم النفس، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1979، ص 81.
25. جلال عبد الفتاح: حاجات الشباب المصري ع: ماهر أبو المعاطي وآخرون: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، 2000، ص 85.
26. الفاروق زكي يونس: الخدمة العامة وقضايا الأمن الاقتصادي، المؤتمر العلمي الثامن، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، 1995، ص 08.
27. محمد نجيب توفيق حسن: الخدمات الاجتماعية العمالية بين النظرية والتطبيق، مكتب القاهرة الحديث، القاهرة، مصر، 1963، ص 594.
28. محمد سلامة غباري، أميرة منصور يوسف علي: المدخل الى علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1991، ص 181-182.
29. أحمد كمال أحمد: منهج الخدمة الاجتماعية في خدمة الجماعة، مكتب دار الحديث، القاهرة، مصر، 1979، ص 321.