المجتمع المدني آلية لتحسين الخدمات الحضرية للحد من الضغوط النفسية

علم اجتماع المدينة / تنظيم وتنمية المدينة

أ/عامر بوسالمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

معهد علم الاجتماع

الملخص

نتيجة لتنوع مشاكل الفرد الحياتية واليومية، برزت الحاجة لوجود مجتمع مدني قادر على تشخيص هذه المشاكل ومحاولة وضع الحلول المتعلقة بها، من أجل تحقيق مصالح عامة تهم مختلف فئات المجتمع، تتجسد هذه المشاكل في الخدمات الحضرية التي تعتبر آلية للارتقاء بجودة الحياة في المدينة وخطوة إيجابية لمعالجة مشاكل المدينة الحرجة، ووسيلة للارتقاء بأفراد المجتمع لحياة مستقرة وآمنة تسهل لهم القدرة للحصول على متطلبات الحياة من صحة وبيئة وسكن لائق وسهولة الوصول إلى المنافع العامة والترفيه وتحفزهم على الاندماج والتفاعل بما يسمح لهم بالمشاركة في تسيير فضاءاتهم المعيشية في إطار من الحوار والتضامن، كما أن التوافق النفسي والاجتماعي مرهون بمدى توفر هذه الخدمات، فإذا كان الوسط الحضري سليما من الأمراض الحضرية انعكس ذلك على صحة الفرد النفسية والجسدية، وإذا كان العكس كانت الضغوط النفسية عنوان سلوكه وتصرفاته.

مقدمة

تعتبر المدينة مسرحا للنشاط اليومي للسكان يتم فيه التبادل الاجتماعي والتفاعل الثقافي لتطوير الملكات والمواهب في هذا المجال، وبهذا تصقل سلوكهم العام، وتتفاعل مع طبائعهم حسب ما يعتنقه الأغلبية منهم من قيم مستمدة من البيئة المحيطة، وبمرور الزمن اصبحت المدينة المحيط الذي يحقق فيه الفرد نفسه ككائن اجتماعي مادي، حيث يمضي أغلب وقته، فتتشكل تجاربه اليومية وتزداد خبرته في الحياة[1].

فنتيجة للعشوائية والتخلف التخطيطي للمشاريع الحضرية الهادفة لتحسين الحياة الحضرية، فقدت مدننا بريقها الجمالي ورونقها، فغابت بذلك المرونة وغاب معها التنسيق والتشاور مع المجتمع المدني، فجاءت الحلول السهلة والسطحية والظرفية، وهو ما انعكس على جودة الخدمات الحضرية.

هذه الأوضاع أفضت إلى ضعف تفاعل الساكنة، مع الفضاءات الحضرية فهبط الذوق العام، واعتاد القبح وشاع وتراجعت القيم الجمالية في المدينة، ما أدى إلى تفشي ظواهر وسلوكات غير

---

[1]- خلف الله بوجمعة، العمران والمدينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2005، ص ص 5-8.

حضرية، فعطلت السكام باندماجهم في الحياة العامة ودفع بهم إلى الإحباط والضيق الاجتماعي الذي ترجم في كثير من الأحيان إلى أعمال شغب وحرق وعصيان مدني.

من هنا جاء دور المجتمع المدني كمجال للوصول إلى أعقل وأيسر الحلول لحل مشاكل الفرد الحياتية من أجل بناء مجتمع مديني متكامل الخدمات الحضرية في سبيل النفع العام والخير الاجتماعي بعيدا عن الضغوط النفسية.

مفهوم المجتمع المدني

تعرفه أماني قنديل بأنه "مجموعة التنظيمات التطوعية المستقلة ذاتيا التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة، هي غير ربحية، تسعى إلى تحقيق منافع أو مصالح للمجتمع ككل، أو بعض فئاته المهمشة أو لتحقيق مصالح أفرادها ملتزمة بقيم ومعايير الاحترام والتراضي والإدارة السلمية للاختلافات والتسامح، وقبول الآخر"[2].

تعريف الخدمات

يعد مفهوم الخدمات من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير في الآونة الأخيرة، بسبب تزايد حاجة الفرد لتلك الخدمات المجتمعية، ولأنها تتعلق بحياة سكان المدينة اليومية، فمن خلال نوعية وكمية وكفاءة وجودة هذه الخدمات، يمكن قياس تطور أسلوب حياة الفرد ومعرفته وثقافته.

وقد وردت تعاريف مختلفة للخدمات

1- تعريف فيليب كوتر Philip Kotter:

الخدمات أي نشاط أو منفعة يستطيع طرف ما تقديمها للآخر، وتكون غير ملموسة أي غير مادية ولا ينتج عنها تملك أي شيء، ولا يرتبط توفيرها بإنتاج مادي.

2- تعريف كرونروس Cornrous:

الخدمات عبارة عن أنشطة تدرك بالحواس، وقابلة للتبادل، وتقدمها شركات أو مؤسسات معينة مختصة بتلك الخدمات باعتبارها مؤسسات خدمية[3].

إن الخدمات عبارة عن أنشطة تمارسها الدولة أو القطاع الخاص لتوفير منافع معينة لإشباع حاجات ورغبات الأفراد والجماعات دون تحقيق مكاسب مادية ملموسة لهم، سواء منافع تعليمية، صحية، عقلية، نفسية، بدنية وبيئية للفرد والتي تسهم في ديمومة عطائه ورفع كفاءة أدائه، من خلال توفير مستلزمات الحياة الأساسية التي تحقق الصحة والأمان.

---

[2]- أماني قنديل، الموسوعة العربية للمجتمع المدني، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2008، ص 64.

[3]- خلف الله حسين علي الدليمي، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية (أسس، معايير، تقنيات)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص ص 38-40.

مفهوم الحضرية

يذهب **مارشال جوردن M.Gordon** إلى أن الحضرية تشير إلى "أنماط الحياة الاجتماعية التي ترتبط بالسكان الحضريين والتي تشتمل التخصص الدقيق وتقسيم العمل والعلاقات الاجتماعية غير الشخصية، وضعف العلاقات القرابية، والاتجاه نحو الروابط الطوعية والعلمانية وقوة الصراع الاجتماعي، وتعاظم الأهمية الاجتماعية لوسائل الإعلام، فهي مجموعة الاتجاهات، والقيم والمعتقدات والسلوكيات التي يتميز بها سكان المدينة"[4].

إن الحضرية هي عبارة عن حالة ناتجة عن التحضر، وهي أسلوب حياة أو نمطا للحياة، والنمط يتعلق بالسلوك اليومي والحياة اليومية التي يحياها سكان المدينة، كما أنها تعتبر شكلا من أشكال التنظيم الاجتماعي والثقافي.

مفهوم الضغوط النفسية

تعتبر الضغوط النفسية من الظواهر الشائعة في حياتنا اليومية خاصة في المدينة، وهي إحدى المفاهيم الأساسية لفهم السلوك وتفسيره، فالفرد يشعر بالمتعة والسرور حين يصل إلى إشباع حاجاته ويشعر بالضيق أو الضغط النفسي إذا منع من إشباع تلك الحاجات، ومن بينها جودة الخدمات الحضرية، إننا نعيش اليوم ضغوطا نفسية كانت بداية لأمراض كالنوبات القلبية، ارتفاع ضغط الدم، الصداع النصفي، قرحة المعدة والقولون...إلخ.

وتمتد الضغوط النفسية لتشمل مختلف حياتنا وصحتنا النفسية والجسدية وانعكاس ذلك على التنشئة الاجتماعية (التربية)[5].

ويعرف **كولمان** الضغط بأنه "مصطلح يشير إلى المطالب التوافقية الملقاة على عاتق الفرد في مواجهة مشكلات الحياة، وضرورة مكافحته للتغلب عليها لإشباع حاجاته".

وتعرف **راوية الدسوقي** الضغوط النفسية بأنها "معظم التراكمات النفسية والبيئية والوراثية والمواقف الشخصية للأزمات والتوترات والظروف الصحية أو القاسية التي يتعرض لها الفرد، وتختلف من حيث شدتها، كما تتغير عبر الوقت تبعا لتكرار المواقف الصعبة التي يصادفها، كما أنها تستمر وقتا طويلا إذا ما استمرت الظروف المنبهة لها وتترك آثار نفسية على الفرد"[6].

فالضغط النفسي هو رد فعل فيزيولوجي ونفسي ينجم عن مواجهة الفرد لمواقف عديدة في حياته وتكون مهددة لاستقراره وأمنه النفسي، يكون نتيجة لنقص في إشباع حاجاته المختلفة، ومصحوبا بتوتر وانفعال شديدين، كنقص في توفير الخدمات الحضرية.

أولا- الخدمات الحضرية في المدينة

1- الخدمات التعليمية

---

[4]- لوجلي صالح الزوي، علم الاجتماع الحضري، منشورات جامعة قاريونس، بنغازي، ليبيا، ط1، 2002، ص 120.
[5]- أحمد عيد مطيع الشخانبة، التكيف مع الضغوط النفسية (دراسة ميدانية)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص 14.
[6]- مفتاح محمد عبد العزيز، مقدمة في علم نفس الصحة (مفاهيم، نظريات، نماذج، دراسات)، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 2010، ص ص 90-91.

يعد التعليم الركيزة الأساسية والأولى لتقدم وتطور المجتمعات، لأنه من خلاله يتم بناء الفرد بتعليمه مختلف العلوم التي تصب في تطوير المجتمع وتقدمه، ورفع مستوى المجتمع ثقافيا، حيث يعد التحضر والثقافة من المستلزمات الإنسانية لبناء المجتمعات[7].

إن عدم ثبات المناهج وعدم وجود سياسة تعليمية واضحة ومرنة نتيجة تغلب القرارات على الوضع التعليمي من قبل القيادات السياسية والتي كانت لها مردودات سلبية على المستوى التعليمي، بقينا نتخبط في دوامة اللااستقرار، برز دور المجتمع المدني في تحديد هذه المشاكل التي يعاني منها قطاع التعليم بشكل دقيق والتي تنعكس آثارها سلبا على واقع مخرجات التعليم في المستقبل مقارنة بواقع المدخلات، سعيا منه نحو توفير بعض الخدمات للمؤسسات التعليمية من ماء وكهرباء وتدفئة، زيادة على ذلك أن معظم المؤسسات التعليمية اليوم تحتاج إلى إعادة هيكلتها وإلى تصاميم عمرانية تنسجم مع البيئة الطبيعية السائدة، ومع طبيعة المجتمع، كذلك يتجلى دوره في تحديد المشاكل التي تتعلق بالظروف الاجتماعية والاقتصادية وخاصة مواصلات النقل المدرسي، وتشخيص المشاكل التي تعاني منها إدارات المدارس سواء ما تعلق منها بالجهات المسؤولة أو المجتمع والإلحاح على الجهات المعنية ببناء مزيد من المنشآت التعليمية للتخلص من ظاهرة الاكتظاظ داخل الأقسام مما يصعب عملية التحصيل الدراسي.

2- الخدمات الصحية

تعد الخدمات الصحية ذات أهمية كبيرة لأنها تتعلق بصحة الفرد والمجتمع، وهي بمثابة جميع الأنشطة الموجهة للحفاظ على صحة الفرد وسلامته من خلال معالجته من الأمراض والوقاية منها والتي تقدم بثلاث طرق:

* خدمات علاجية: تقدم عندما يتعرض الفرد إلى مرض ما فيراجع إحدى المؤسسات الصحية، فيتم فحصه بشكل دقيق، وقد يحتاج إلى فحوصات مختبرية لعدم وضوح أعراض المرض.
* خدمات وقائية: يتمثل هذا النوع من العلاج بأخذ الاحتياطات اللازمة لمكافحة بعض الأمراض، مثل داء الملاريا التي مصدرها البعوض، ففي هذه الحالة يتم اتخاذ الإجراءات الوقائية من المرض من خلال التطعيم ضد هذا المرض، ومكافحة البعوض بواسطة رش مناطق تواجده بالمبيدات الحشرية.
* الخدمات التأهيلية: وهي المعالجة من الإصابات الناتجة عن الحوادث والتي لا تتطلب أدوية وتحتاج لعلاج طبيعي بحيث يمارس المريض حركات معينة للجزء المصاب سواء القدم أو اليد أو الظهر، وتكون باستخدام أجهزة معينة معدة لهذا الغرض[8].

إن مهمة المجتمع المدني هنا هو القيام بدور توعوي للمجتمع لما تقدمه هذه المؤسسات الصحية والتقيد بما تصدره تلك الجهات من تعليمات وتنبيهات والتي تصب في مصلحة ذلك المجتمع، والمشاركة في عملية التخطيط لبناء هذه المؤسسات لأنها عادة ما تبنى في مواقع غير ملائمة من جميع الجوانب مما يترتب عن ذلك بعض الصعوبات والمشاكل، وحث السلطات ببنائها بما يتفق والنمو السرطاني لسكان المدن، بقصد تغطية الخدمات الصحية لهم، فضلا عن أن المجتمع المدني بمثابة رقيب

---

[7]- خلف الله حسين علي الدليمي، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية، مرجع سبق ذكره، ص 87.
[8]- خلف الله حسين علي الدليمي، المرجع السابق، ص ص 145-146.

لتجاوزات العيادات الخاصة بالشروط الصحية، والحرص على تحقيق العدالة في توزيع الخدمات الصحية، مع توزيع السكان وكثافتهم من خلال شكاوى بعض السكان (البعد المكاني).

3- الخدمات الترفيهية

هي مجموعة الأنشطة والفعاليات التي تعمل على إشباع رغبات ساكن المدينة وراحته النفسية والذهنية، وبما يتناسب وعمره وثقافته، وتعد من الأنشطة المهمة والأساسية في المدينة التي يجب ألا تغيب عن ذهن المخطط، ففي الوقت الذي يزداد فيه سكان الحضر ويزداد الطلب على الخدمات الحضرية الترفيهية تتراجع تلك الخدمات ويقل نطاقها، مما يولد ضغطا كبيرا على ما يتاح منها، فتقل كفاءة أدائها، فتصبح المدينة مدينة الإسمنت والإسفلت والأبنية، وينتقل الإنسان بينها دون وجود ما يريحه من الأنشطة، فتخلق ضغطا نفسيا رهيبا لساكن المدينة، نتيجة تراجع حصته من تلك الخدمة، فتجعله يعيش في روتين يومي خال من الترفيه، فيصبح غريبا في محيطه الاجتماعي، وهنا يتعين على المجتمع المدني أن يذكر الجماعات المحلية والجهات المسؤولة والمخططين بضرورة إقامة مثل هذه الخدمات الترفيهية ووضعها ضمن أولويات وظائف المدينة، لما لها من أثر على نفسية الحضري، وباعتبارها مجالا قويا للتنفيس والترويح بما يقلل من الضغوط النفسية للحياة الحضرية وتبعاتها.

تزداد أهمية الخدمات الترفيهية في المدن وخاصة الكبيرة منها، وبدأت تشكل جوانب أساسية وجوهرية في حياة المدن الحديثة، فمع النمو السريع للمدن وتطور أعدادها السكانية واتساع مساحتها تزايد الضغط باستمرار على الخدمات الحضرية المتنوعة، وتشكل الخدمات الترفيهية جوانب من حياة المدن، لأنها تقوم بمثابة الرئة التي يتنفس من خلالها ساكني المدينة والمنتجعات التي يلجأ إليها بحثا عن أماكن هادئة ممتعة بعيدا عن صخب حياة المدن وضجيج حركتها اليومية وارتباطاتها المعقدة، كما أنها تكسب المدن مظاهر جمالية مريحة للنفس وتدخل عليها البهجة والسرور[9].

إن أهمية الخدمات الترفيهية تكمن في قضاء وقت الفراغ من خلال توفير أنشطة ترفيهية تناسب كل الأعمار، وبالتالي البعد عن جدران المنزل وأرصفة الشوارع والأبنية العمودية نتيجة غياب أماكن لعب الأطفال، هذا ما حتم توفير المكان المناسب للترفيه، كما تساعد الفعاليات الترفيهية على تنمية قدرات الأطفال والشباب والكبار من خلال ممارسة بعض الهوايات المهمة سواء كانت رياضية أو مطالعة أو إنترنت، فتفجر بذلك الطاقات الإبداعية لديهم، كما تمثل مكانا لتعارف أبناء المدينة مما يخلق تجانسا اجتماعيا بين سكانها[10].

هذا، وتعد الحدائق والمساحات المفتوحة من المتطلبات الضرورية لتغيير الظروف المناخية في المدينة، بالإضافة إلى المنتزهات التي يرغب سكان الحضر في قضاء بعض الوقت سواء في الأيام الاعتيادية أو في العطل الرسمية، فضلا عن المساحات الخضراء لكسر استمرار نسيج الأبنية التي يرغب الفرد بالتحرر منها في أماكن تمثل الحياة الطبيعية بعيدا عن ضوضاء السيارات والأسواق، فضلا عن المسابح والنوادي الاجتماعية، وكلها تعتبر فضاءات يتجمع فيها الأفراد للقضاء على الروتين اليومي بين السكن والعمل.

---

[9]- صبري فارس الهيتي، جغرافية المدن، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص 149.
[10]- خلف الله حسين علي الدليمي، المرجع السابق، ص ص 193-195.

إن الجانب الترفيهي أحد الركائز في عملية التخطيط والذي يتمثل في أين يسكن الفرد؟ وأين يعمل؟ وأين يتنزه؟ وكيف يصل؟ وكيف توفر له الخدمات؟ لأن الطلب تزايد عليها نتيجة تشكل الوعي الثقافي والاجتماعي لدى الساكنة، والذي ولد إحساسا لديهم بأهمية الجانب الترفيهي للتخلص من الملل نتيجة الأعمال الروتينية التي يقوم بها الفرد. فغاية الحكومة (الدولة) والمجالس الشعبية المنتخبة (م.ش.و) و(م.ش.ب) والمجتمع المدني وكل الفاعلين الاجتماعيين في المدينة هو شعور الإنسان الحضري بالراحة النفسية، لأن الجانب الترفيهي له أهمية من الناحية الثقافية من خلال اللقاءات المتكررة للأصدقاء، فكل يدلي بدلوه بما عنده من معلومات تفيد الجميع، وهو ما يسمح في النهاية بتطوير ثقافة الفرد.

4- خدمات المياه

تعد عملية توفير المياه من الخدمات الأساسية، خاصة في المناطق الحضرية، بكميات كافية للاستهلاك البشري بكل أشكاله، سواء الاستعمال من قبل الفرد مباشرة لأغراض الشرب والاستحمام والوضوء،، أو للأغراض المنزلية كإعداد الأطعمة وغسل الأواني أو للأغراض التجارية والصناعية والخدمية أو للأغراض العامة كرش الشوارع والحدائق العامة وهكذا[11].

نظرا لأهمية المياه في حياتنا اليومية، فالعملية التحسيسية هي أحد مهام المجتمع المدني كعدم الإسراف في استعمال هذا العنصر الحيوي، وكذا مراعاة توفير المياه بشكل متساوي لكافة سكان المدينة خاصة سكان الأبنية العمودية (العمارات) التي في الحقيقة تحتاج كميات أكبر من المياه أكثر من سكان البيوت المستقلة خاصة في المناسبات.

إن ما نلاحظه يوميا هو تزايد الطلب على المياه والتي لا توزع بشكل عادل بين الأحياء السكنية داخل المدينة، ويترجم ذلك في الشكاوى اليومية للساكنة الحضرية، وعدم تخليص فواتير المياه، ولعل أبرز ظاهرة نلاحظها وبشكل متكرر هي تلك الكسور التي تؤدي إلى تآكل أنابيب الشبكة التي تؤدي إلى تسرب المياه بكميات كبيرة فتقلل من كفاءة أداء الشبكة، كما أن تلك الكسور تعمل على تسرب مياه الأمطار والصرف الصحي إلى شبكة المياه فتسبب تلوث المياه المزود للشرب وربما تسمح بدخول الحشرات والحيوانات الصغيرة داخل الأنابيب.

وهذا ما يسبب إزعاج وتذمر للسكان للحد من هذه الظاهرة، حيث بمجرد إصلاح تلك الشبكة، سرعان ما تتلف فتتدهور الطرقات الرئيسية والثانوية في المدينة جراء تسرب المياه في الطرقات والأحياء، وما يزيد الطين بلة هو انقطاع تزويد السكان بالماء الشروب خاصة في فصل الصيف.

5- خدمات معالجة النفايات الصلبة

تعني النفايات جميع المواد الناتجة عن نشاط بشري والتي يتم الاستغناء عنها لعدم الاستفادة منها أو لزيادتها عن الحاجة، وقد ينتج عنها ضرر للإنسان والبيئة بشكل مباشر أو غير مباشر، إذا لم يتم

---

[11]- المرجع السابق، ص 265.

التخلص منها بشكل سليم، وتعد إدارة النفايات من الخدمات الحضرية المهمة لما يترتب عن هذه النفايات آثار على صحة الإنسان والحيوان والبيئة.

كما أدى زيادة الكثافة داخل المناطق الحضرية وارتفاع مستوى المعيشة إلى زيادة الطلب على المياه لاستخدامها في الأغراض المختلفة خاصة نحو مجاري الصرف الصحي، كما أن حدوث عمليات تآكل وتفاعلات بين مكونات الصرف الصحي نفسها أو بين مكونات الأنابيب يؤدي إلى انتشار الروائح الكريهة، ومخاطر على السكان وعمال النظافة والصيانة والترميم[12].

لذا وجب على الجهات المعنية والمجتمع المدني لتضافر الجهود للقضاء على هذه النفايات، وتحسيس سكان المدينة على رمي النفايات المنزلية في الحاويات أو وقت مرور المركبات الخاصة بجمعها، فضلا عن وضع حاويات رمي القمامات في الأماكن العامة خاصة وسط المدينة، وكف السكان عن سرقتها لما تسببه النفايات من قبح للمنظر فتشوه بذلك الصورة الجمالية للمدينة.

6- خدمات المواصلات والاتصالات

يشهد قطاع الاتصالات والمواصلات تقدما كبيرا في مجال التكنولوجيا أكثر من القطاعات الأخرى، والتي انعكست آثارها إيجابيا على حياة المجتمعات، وهذا ما جعل البعض يطلق على هذه البسيطة بالقرية الصغيرة، وعليه سنتناول دور كل من المواصلات والاتصالات في حياة ساكن المدينة.

6-1- المواصلات

إن عملية تقييم النقل الحضري مهمة جدا بالنسبة لمخططي المدن، والمجتمع المدني لغرض التعرف على موقع الخلل لمعالجته وتحسين أداء خدمات النقل وزيادة كفاءة الأداء بما يكفل توفير تلك الخدمة لجميع سكان المدينة بعيدا عن الضغوط النفسية التي يعيشونها يوميا السكان جراء نقص النقل، خاصة حل أزمة بعض الخطوط التي تشهد ازدحاما كبيرا داخل الوسط الحضري.

كفاءة خدمة النقل تكمن في نطاق الخدمة والمناطق التي تغطيها إلى أقصى منطقة عند أطراف المدينة وفي كل الأوقات، وهو ما يغيب عن مدننا، وتعد الشبكة الاستيعابية من العناصر المهمة في تقديم خدمات النقل، حيث يكون لطبيعة فساد الشوارع ونظافتها وسعتها وخلوها من الحفر والمطبات الدور الفاعل لانسيابية المرور، فلقد أصبحت ساحات وقوف السيارات عند المرافق العامة والأسواق والأنشطة المختلفة دورا في انسيابية الحركة على تلك الطرق والشوارع، ومن المشاكل التي تواجه حركة المرور الحالية في مدننا في الوقت الحاضر زيادة عدد السيارات بشكل مطرد يفوق الطاقة الاستيعابية للشوارع وبأعداد كبيرة مع وجود بعض العيوب في تلك الشوارع والطرق، كانت من أسباب التي تقلل من كفاءة أدائها[13].

إن مشكلة الاختناق المروري المتمثل في صعوبة الحركة وزحمة الشوارع وتكدس السيارات يعمل على إضاعة مزيدا من الوقت لغرض الوصول إلى أماكن العمل أو الدراسة أو السكن، ما يخلق تذمر وقلق نفسي يكون على حساب راحة ساكن المدينة.

---

[12]- خلف الله حسين علي الدليمي، المرجع السابق، ص 313.
[13]- خلف الله حسين الدليمي، مرجع سابق، ص ص 454-455.

إن دور المجتمع المدني هو تذكير الجهات المعنية بدور قطاع النقل، حيث تجهد الدولة نفسها في مشاريع لا أهمية لها، وتهمل هذا القطاع المهم، وهو جهل القيادات بأولويات الأمور وكذا الاهتمام بنوعية وسائل النقل المستخدمة والتي غالبا ما تكون من الأنواع الرديئة، وهذا إجراء ترك خدمات النقل للقطاع الخاص والذي يكون همه الأساس جمع الأموال وتحقيق الأرباح على حساب راحة السكان، ما جعل عزوف كثير منهم من استعمالها، وفي غياب وصمت مديرية النقل، فالنقل يعتبر أحد العوامل التي تؤدي إلى زيادة الارتباط والتفاعل بين الأماكن.

2-6- الاتصالات

وتعد خدمات الاتصالات من الخدمات الحضرية المهمة جدا في حياتنا اليومية من (خدمات بريدية بمختلف أنواعها، خدمات الإنترنت سواء سلكية أو لاسلكية، الصحف والمجلات) لذا يجب أن تخطط وتوزع بصورة منتظمة وبكفاءة عالية في أداء قطاع الاتصال، لما لها من أهمية في حياة الفرد وتطوير قدراته وثقافته، وتسهيل مهمة الحصول على المعلومات والبيانات من مصادر مختلفة[14].

إن الحرص على استمرار خدمات الاتصال ومتابعتها وجودتها وتحديد الأماكن التي تعاني من نقص في بعض هذه الخدمات هو من مهام المجتمع المدني والدولة على حد سواء.

7- تخطيط خدمات الأمن والأمان

يعد الأمن والأمان من الخدمات المهمة في المراكز الحضرية، فقيام الاستيطان الحضري كان المحور الأساسي لوجوده هو الأمان.

إن السبب الرئيسي لتخطيط الخدمات الأمنية، هي ممارسة الفرد لعدة أنشطة تكون لها آثار سلبية على الأرض والأمان في المدينة منها:

- ممارسات سلوكية خاصة السلوك الشاذ الذي يمارسه بعض الأفراد في تصرفاتهم ضد حرية السكان والاستهتار بالقيم والعادات، وقد يكون للمشروبات الكحولية والمخدرات دورا في ذلك.
- الانحراف نحو السرقات نتيجة للتربية الخاطئة، وظهور عصابات السرقة المحترفة والغير محترفة والتي تزعزع أمن الساكنة الحضرية[15].

ثانيا- أسس ومصادر ومعايير تخطيط الخدمات الحضرية

إن تخطيط الخدمات الحضرية المختلفة يكون وفق معايير يتم اعتمادها على نطاق عالمي أو إقليمي أو محلي منها :

1- قيم وأعراف المجتمع

إن الحفاظ على قيم المجتمع وأعرافه سواء ما يخص معتقداته أو نظام حياته وذلك للحفاظ على الخصوصية وأسلوب الحياة بما يتضمنه من عقيدة كالدين والهوية والتراث والأعراف والتي يتم

---

[14]- المرجع السابق، ص 474.
[15]- خلف الله حسين علي الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص 500.

استنباطها من القيم الحسية والمادية والواقع الاجتماعي، حيث يتضمن المخطط مجموعة معايير وصفية تعبر عن واقع حال المجتمع.

ويعد المجتمع المدني الشريان الاجتماعي الأبرز لتخطيط الخدمة الحضرية رفقة الجهات المعنية بذلك، لأنه واعي بأحوال أفراد المجتمع وما يتوافق ويتعارض مع قيمهم ومعاييرهم بكل التفاصيل ويشكل مادة دسمة من مجموع المعلومات والمعارف حول الأماكن المراد تغطيتها بالخدمات الحضرية.

2- معايير بيئية

تعد البيئة أحد العناصر الأساسية التي لها دور الفاعل في تحديد المعايير التخطيطية، وذلك لغرض ضمان بيئة حضرية ملائمة لحياة المدينة من جميع الجوانب من خلال توفير خدمات حضرية متنوعة، فالحفاظ على البيئة يحتاج إلى معايير معينة تعمل على تحسين جودة الحياة الحضرية.

3- الإطار الجمالي أو التنسيقي

يعتمد على الحس الجمالي للمظهر العام للمدينة، وهي معايير ذات علاقة بهندسة المواقع والتصاميم الحضرية:

- كتجهيز الساكنة الحضرية بالخدمات الأساسية وبالمعدلات المطلوبة أو حسب المعايير المعتمدة.
- توفير وتطوير أوجه الاستهلاك بما يتفق والإمكانيات الاقتصادية وتطور المجتمع والحد من الفوارق بين طبقات المجتمع وفئاته.
- تقدير الحاجة المستقبلية من الخدمات الحضرية بوضع سياسات بعيدة المدى لمواجهة النمو السكاني والعمراني[16].

ثالثا- معوقات توفير الخدمات الحضرية في المدن

تتميز المدينة بتجمع الأنشطة والخدمات فيها، لذا تمثل المدينة البيئة الآمنة والمريحة التي استطاع ساكنها أن ينمي كل قدراته العقلية والجسمية، إلا أن تهور الفرد واندفاعه نحو تركز كل الأنشطة والمؤسسات في المناطق الحضرية كان له الأثر السلبي على الأداء الوظيفي للمدينة، وظهرت الكثير من المشاكل الحضرية التي حولتها إلى بيئة غير مريحة، فتغيرت بيئتها فانعكس آثار ذلك سلبا على نوعية وكمية الخدمات، ومن بين هذه المعوقات نجد:

* الكثافة السكانية العالية: حيث تقلل من كفاءة أدائها ومن العمر الزمني لمنشآت تلك الخدمات بكل أنواعها.
* قلة الخبرة التخطيطية للجهاز الإداري في مجال التخطيط: فالجهات المعنية لتوفير هذه الخدمات الحضرية يترتب على تقديمها كثير من المشاكل، تفتقد للكفاءة والجودة وبالتالي عدم ضمان استمرارها بصورة مرضية للسكان.
* ثقافة المجتمع: حيث تنعكس آثارها سلبا أو إيجابا على نوع الخدمات وجودتها وكفاءتها، فزيادة مستو عال من الوعي والثقافة يشعر سكان المدينة بأن تلك المنشآت هي ملكهم ولخدمتهم، وأي ضرر يلحق بها ينعكس عليهم، وتقل بذلك فعالية تلك الخدمات الحضرية التي تقدم لهم، وعليه يحافظون عليها كما

[16]- خلف الله حسين علي الدليمي، المرجع السابق، ص ص 76-79.

يحافظون على ممتلكاتهم الخاصة، لكن في بلادنا يغيب هذا الشعور بالمسؤولية، فتتعرض تلك المنشآت والأبنية والمساحات الخضراء وكل ما له علاقة برفاهية المجتمع إلى العبث والتخريب دون الشعور بأدنى مسؤولية، مما يجعل تلك الخدمات الحضرية ضعيفة وآنية[17]، من هنا يبرز الدور التحسيس للمجتمع المدني بأهمية تلك الأبنية والمنشآت، والتغني بها وبيان أهميتها ودورها في حياة الفرد الحالية والمستقبلية، ولما يمكن أن تلعبه في تطوير شخصية ساكن المدينة، وتشعره بالمسؤولية، وفي نفس الوقت تحفزه على المحافظة عليها والدفاع عنها، وتذكره بفقدانها، الشيء الذي ينعكس سلبا على ثقافته وشخصيته، مما يجعله فردا سلبيا في أسرته ومجتمعه.

رابعا- نقص الخدمات الحضرية وعلاقتها بالضغوط النفسية

إن تعذر إشباع الحاجات يؤدي لفقدان الفرد لقدراته على التوافق داخليا مع الحياة بما فيها من مؤثرات وأحداث بعضها يجلب السرور، والبعض الآخر وهذا ليس بقليل يدعو إلى الحزن والكآبة كالإحباط، ونقص متطلبات الحياة المتلاحقة، وبدلا من التفاعل مع هذه الأمور بصفة مؤقتة والانصراف إلى الحياة يستمر تأثر الفرد واهتمامه فيتغير مزاجه ويعيش حالة من الاكتئاب.

فضغوط الحياة اليومية التي يعاني منها ساكن المدينة تكون العامل الأبرز في الاضطرابات النفسية، لذلك كان من المتوقع أن تؤدي المدينة الحديثة إلى مميزات كبيرة يتمتع بها سكانها، لكن العكس هو ما حدث، فالعيش فيها حمل الكثير من الأعباء والمسؤوليات وأصبح الفرد يسعى للتكيف معها فلا يستطيع.

إن الفجوة الهائلة بين القدرات التي يتمتع بها الفرد، وبين ما هو مطلوب منه حتى يستطيع أن يجاري الاحتياجات غير المحدودة في هذا العصر، قد تكون السبب في اختلال الاتزان النفسي له، حيث يجد نفسه عاجزا عن التكيف، مطالبا بالمزيد من الجهد للوصول إلى أهداف متعددة، لكن لإيقاع الحياة السريع يقف مندهشا[18].

إن بداية الضغوط النفسية الأولى التي تواجه الفرد، نتيجة لعدم إشباع حاجاته الحضرية من أمن وأمان وصحة وتعليم ووحدة سكنية وتوفير المياه والنقل والترفيه، حيث تبدأ تظهر عليه بعض الأعراض كالقلق والتوتر وارتفاع ضغط الدم وسرعة نبضات القلب وزيادة سرعة التنفس[19].

كما تؤدي إل الإحساس بالغضب الذي يؤدي إلى التخريب والهجوم العدواني، فكثيرا ما يصاب الفرد بالإحباط، حيث يمنع من إشباع حاجاته، فالبيئة الحضرية المتدهورة تخلق ضغطا نفسيا للأفراد، وكأنهم منعزلين عن محيطهم الاجتماعي، فيصبح الفرد مغتربا نفسيا واجتماعيا، ويتشكل لديه وعي بأنه شخص هامشي لا معنى له في الحياة، فينولد عن ذلك انفعالات يتعرض لها ساكن المدينة من عواطف ومخاوف جراء انعدام هذه الخدمات، أو عدم كفايتها وفاعليتها، فيعيش معه هذا الشعور الدائم بالقلق والتوتر نتيجة للضغوط الاجتماعية التي تحيط به ويتفاعل معها يوميا مع محيطه الحضري.

فالضغوط الجسمية جراء فقدان أو عدم إشباع الخدمات الحضرية لساكن المدينة تتمثل في:

---

[17]- المرجع نفسه، ص ص 63-65.

[18]- لطفي الشربيني، الاكتئاب (الأسباب والمرض والعلاج)، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 2001، ص ص 46، 89، 90.

[19]- أحمد مطيع الشخابنة، التكيف مع الضغوط النفسية (دراسة ميدانية)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص 17.

* عدم القدرة على يقبل المسؤولية وتحملها والفشل في القيام بالواجبات اليومية، فيحدث الملل، الاكتئاب، القلق، الحزن، الإحساس بالعجز واليأس وضيق شديد بالحياة، فينسحب اجتماعيا ويبتعد عن الأفراد ويفقد بذلك الرغبة في الحياة[20].

* عدم الانخراط في الحياة الاجتماعية الواسعة والاندماج الكامل من المؤشرات التي تؤدي تدريجيا إلى آليات الإقصاء الاجتماعي، فقد يحرم هذا الفرد من الخدمات المقدمة، ومن فرص الوصول إليها، ذلك أنه هناك منظومة واسعة من العوامل التي تمنعه من الاستمتاع بها، وهو وضع يعبر عن ظاهرة اللامساواة، وإذا ما أريد له التمتع بحياة مليئة ويتوافر فيها التكامل والاندماج، فعليه أن يشارك في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة العديدة، ومن شأن ذلك أن يعزز معنى التضامن الاجتماعي، بدل النفور والهروب من الواقع[21].

من جهة أخرى نجد أن الصحة النفسية للفرد الحضري لها علاقة وثيقة بمدى توفر هذه الخدمات الحضرية لما لها من تأثير على سلوكه وتربيته وتنمية قدراته واستقراره، وبغيابها تكون صحته النفسية معتلة (مريضة) وتكون نواة الاضطراب والتمرد والصراع والشكوى الدائمة من نقص هذه الخدمات.

إن مظاهر الصحة النفسية لدى ساكن المدينة، هي التوافق النفسي والتوافق الاجتماعي والشعور بالرضا للانتفاع بهذه الخدمات الحضرية، وبالتالي الشعور بالسعادة وتحقيق الذات واستغلال القدرات وإيجاد أهداف واقعية، وفي مواجهة مطالب الحياة وأزماتها، فيقبل الفرد بواقعه في حدود إمكانياته، ويتجنب بذلك ضغوط نفسية وخيمة، ويساعده على الإنجاز والتوافق السليم.

وأن توفر قيم التسامح والدفء مع الآخرين ومشاركة الأفراد في تنمية مدينتهم، وكذا النشاطات الاجتماعية المرضية والهادفة لهو غاية التوافق الاجتماعي، ودليل على توفر صحة نفسية سليمة، وعدم الإسراف في الحيل الدفاعية، ودرجة تحمل الفرد للضغوط النفسية من أهم سمات الشخصية السوية والمتوازنة. وأن البيئة المدينية التي يعيش فيها الفرد من النوع الذي يشبع فيها حاجاته المختلفة هي أحد شروط الصحة النفسية[22].

تعد أحداث الحياة الضاغطة بوابات واسعة للدخول إلى الأمراض النفسية وانحرافات الشخصية كونها أحد أمراض العصر الناتجة عن كثرة متطلبات الحياة العصرية (الخدمات الحضرية) وما تخلفه من شروخ نفسية. فحياتنا مليئة بالأحداث الضاغطة والأحداث السلبية (غير المرغوب فيها)، وهي غالبا ما تولد ضغوطا نفسية تترجم في قلة الصبر وحالات الغضب، فتلك الخدمات والحد منها بمثابة منبهات مؤذية تواجه الفرد يوميا تؤدي به إلى إحباطات تتجسد في الرفض الاجتماعي للواقع المعيش نتيجة استجابة انفعالية حادة ومستمرة[23].

فساكن المدينة حينما يفتقد للخدمة الحضرية، قد يصاب بضغط نفسي فيتعامل معه بطرق لا شعورية تتمثل في:

* الإزاحة: حيث يعوض الفرد فشله بالعدوان على شخص وما أكثرها في مدننا أو اي شيء آخر كتخريب الممتلكات العامة والخاصة في حالات الانفجار الاجتماعي.

20- مفتاح محمد عبد العزيز، مقدمة في علم النفس الصحة، مرجع سبق ذكره، ص ص 115-116.
21- فايز الصياغ، علم الاجتماع، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، ص 394.
22- أحمدج مطيع الشخابنة، المرجع السابق، ص ص 48-49.
23- ابتسام محمود محمد سلطان، المساندة الاجتماعية واحداث الحياة الضاغطة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص ص 25، 27.

* الإسقاط: وهو أن ينسب الفرد عيوبه ونقائصه وصفاته الغير مستحبة إلى غيره، فكثيرا ما نجده منعزلا وحيدا لا يشارك غيره في أي عمل يعود عليه بالنفع ولمجتمعه، كالانخراط في مؤسسات المجتمع المدني سواء جمعيات، نقابات، أحزاب، فيكتفي بتوجيه التهم لهم وللسلطات المعنية بتقديم هذه الخدمات، وينسى أنه المسؤول الأول عن فقدانها وتخريبها.

* أحلام اليقظة: وهي هروب الفرد من عالم الواقع الذي لم يتمكن فيه من إشباع رغباته وحاجاته إلى عالم الخيال الذي يستطيع من خلاله تحقيق ما عجز عن تحقيقه في الواقع (تعويض وهمي).

* النكوص: والذي يتيح للفرد أن يتخلص مؤقتا من توتره ومن معاناته، وهي تدل على تكيف غير سوي، وهو عملية يلجأ إليها في مرحلة من مراحل حياته السابقة التي يشعر فيها بالأمن والاستقرار هربا من واقع محيط مؤلم، فالإسراف واللجوء أليها دليلا على وجود حالة مستمرة من عدم التوافق (حالة من الاضطراب النفسي)[24].

فنتيجة غياب أو ندرة الحياة الحضرية تولد الشعور الدائم بالقلق والتوتر نتيجة للضغوط الاجتماعية التي تحيط بالفرد خلال تفاعله الاجتماعي مع المحيط الحضري الذي يعيش فيه، فضلا عن العزلة والاغتراب نجد بذلك سوء التوافق في المجتمع الذي يحول دون إشباع حاجات الفرد الذي يقضي بأنواع الحرمان والإحباط والصراعات والذي يشعر فيه الفرد بعدم الأمن، حيث يسود الشك في الآخرين ونقص التفاعل الاجتماعي، وعدم تحقيق المطامح والشعور المتواصل بالإحباط وصعوبة الحصول على ضروريات الحياة[25].

إن ساكن المدينة لابد له من أن يتخلص من جميع الأمراض الحضرية من هواء وتلوث وقذارة وضوضاء وانعزالية، التي تترتب على الحياة الحضرية، وعدم الإحساس بالمسؤولية والأهمية، دون أن ننسى وقت الفراغ الذي يفتك بطبيعة التخصص المهني في المدينة واستغلاله استغلالا لصالح الفرد في اتجاه البناء السليم لشخصيته.

إذن بغية ضمان وجودا أكثر أمنا وطمأنينة داخل المدينة، فليس التخلص من الأمراض الحضرية هو القضاء على المدينة وهدمها وإعادة بنائها من جديد والعودة إلى نوع معين من الحياة الريفية السابقة، لأنه أمرا لا يمكن الوصول إليه لاستحالته المطلقة، ولكن المهم هو تضافر جهود الفاعلين الاجتماعيين لجعل الإطار المديني أو الإطار الحضري مكانا ملائما لحياة الفرد بالرغم من أن هذه الحلول باهظة جدا فوق طاقة كل واحد منا دون أن ننسى أن الخدمات الحضرية هي اسمى وظائف المدينة العصرية.

خامسا- دور المجتمع المدني في تحسين جودة الخدمات الحضرية

إن دوره يدخل في إطار تنظيم المجتمع كطريقة في الخدمة الاجتماعية للتعامل مع المشكلات المجتمعية، ومواجهة حاجات مجتمع المدينة المتجددة والمتزايدة باستمرار ومواقع لزيادة التفاعل وتدعيم المشاركة والانخراط في الحياة العامة لضمان حسن توجيه الموارد وتنميتها وتطوير الخدمات الحضرية لسكان الحضر.

كذلك مساعدة السلطات والأجهزة الإدارية بتجميع قدر من المعلومات الأساسية حول سكان المجتمع المراد تزويده بالخدمات الحضرية، وأبرز أنشطتهم الاقتصادية وحول المؤسسات والخدمات

---

[24]- أحمد مطيع الشخابنة، المرجع السابق، ص ص 41-42.

[25]- شفيق رضوان، علم النفس الاجتماعي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط2، 2008، ص 26.

القائمة ثم تشخيص المشكلات الملحة للسكان، وذلك بالاستماع إلى قيادات المجتمع الشعبية ورؤساء لجان الأحياء، فضلا عن زيارة المواقع التي تتواجد بها تلك المشكلات رفقة الجهات المعنية، فهو مرشد وموجه ومشخص للخدمات الحضرية التي يفتقر إليها سكان المدينة لأنه أكثر حركة ومرونة.

فتقديم جودة عالية للخدمات الحضرية من جهة المجتمع المدني يتطلب أربع مراحل.

*** المرحلة التصميمية**

وترتبط بصورة أساسية بالنواحي التعبيرية، فهي تعبر عن حقيقة المشاكل الحضرية وإيجاد الحلول المناسبة لها، بهدف الارتقاء بالبيئة الحضرية نحو الأفضل، إلى جانب تحقيق الطموحات المستقبلية فيها، وبذلك لا ينبغي تجاهل أهمية الأفكار والآراء التي يحملها المجتمع المدني والسكان وتصوراتهم الخاصة حول كيفية الارتقاء ببيئتهم الحضرية ونسيجها العمراني لما لها من دور إيجابي ومهم في توسيع الأفق الفكرية والإدراكية والتصورية لدى المعنيين بتنمية وتنظيم المدينة، خاصة المصممين الحضريين بما يدعم إمكانية إعطائهم لبدائل متنوعة لمعالجة المشاكل القائمة ليتبنوا فيما بعد اختيار الأفضل منها[26].

*** المرحلة التخطيطية**

يقتضي الأمر لوضع الخطط الشاملة لمواجهة المشكلات الاجتماعية الحضرية، وإشباع الحاجات على المدى القريب والبعيد دراسة علمية منظمة وكذا تجميع معلومات وبيانات كافية حول الموارد والاحتياجات بطريقة منظمة ومن ثم اتخاذ قراراتهم حول أجدر هذه المشكلات بالاهتمام في البداية (وضع الأولويات)، وأهمية هذه المرحلة تساعد المجتمع على إدراك المواقع كما هي، غير أن الخطط يجب أن تتسم بالمرونة والواقعية وتكون قابلة للتعديل في الوقت المناسب ثم عرضها إلى السلطات المعنية (الولاية، البلدية، الدائرة)[27].

*** المرحلة التنفيذية**

إذا كان سكان المدينة رفقة المجتمع المدني قد قاموا بالمشاركة الفعلية في وضع الخطط، وإذا كانوا قد حددوا بأنفسهم أولويات احتياجاتهم، فلا شك سيكونون معنيين أفضل للمشاركة في تنفيذ الخطط بمساعدة أجهزة التنمية الحضرية (الفاعلين الاجتماعيين) بحفز استشارتها للتعاون، هذا من شأنه تحريك الأفراد والجماعات والمجتمع للقيام بتنفيذ الخطط على الوجه الذي يحقق الهدف.

*** المرحلة التقويمية**

المقصود بالتقويم تحديد النتائج والآثار التي تترتب على المشروعات التي قام بها مختلف الفاعلين المعنيين بتقديم الخدمات الحضرية من خلال التعرف على أوجه الانحراف عن الأهداف وعلى جوانب القصور ومن ثم وضع الخطط المعدلة لمواجهتها لذلك، فالتقويم ليس هدفا في حد ذاته، وإنما هو المهم أن توجه نتائج التقويم غالبا في المراحل التالية، وبالتالي تحقيق الأهداف على أكمل وجه[28].

فمهمته هو إقناع سكان المدينة بأفكار وصياغة وتنفيذ قرارات الجهات المعنية بتقديم تلك الخدمات، وكذا تحسس مشكلاتهم ومحاولة إيجاد الحلول السليمة لها في إطار السياسة العامة للدولة،

---

[25]- هاشم عبود الموسوي، حيدر صلاح يعقوب، التخطيط والتصميم الحضري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2006، ص ص 106، 109.
[27]- سامية محمد فهمي، المشكلات الاجتماعية (منظور الممارسة في الرعاية والخدمة الاجتماعية)، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 73.
[28]- سامية محمد فهمي المرجع نفسه، ص ص 78-80.

والتخفيف من آثار العزلة التي فرضتها المدينة العصرية على ساكنيها، ومعالجة الأمراض الاجتماعية المصاحبة لنمو المدينة، وهو ما يساعد الأفراد لتحديد احتياجاتهم واكتشاف مشكلاتهم، فالتطوع دون مقابل لخدمة الرفاهية الاجتماعية، وتخطي الحواجز السلبية والانعزالية حيثما وجدت في المجتمع، وتعبئة الطاقات البشرية والمادية وتوجيهها وتحويلها إلى عمل اجتماعي وإزالة أسباب التخلف وتوفير أسباب التقدم والرفاهية بالوسيلة الأيسر، وسد الفراغات والفجوات في الخدمات الحضرية وتوسيع قاعدتها تحقيقا لمبدأ الكفاية والعدالة، لهو من أسمى مبادئ المجتمع المدني وغايته.

إخبار الجهات المعنية بالتهيئة العمرانية بكل ما من شأنه أن يشوه الطابع الجمالي للمدينة، من طرق مهترئة وغياب تام لأهم الخدمات الحضرية التي من شأنها أن تساهم في تنمية الفرد، بالإضافة إلى صيانة الأجزاء المشتركة للأبنية العمودية (العمارات) كالمداخل وإصلاح اقفاص السلالم وطلائها وتطهير الأقبية الصحية ومشكلات تسرب مياه الأمطار من السطوح وطلاء الواجهات، ومشكلة تجمع مياه الأمطار في الطرق الرئيسية لوسط المدينة لأيام عديدة، وتجسيد القبح المديني من فساد الذوق العام وهبوطه والتشويه بما يحتوي عليه من مناظر مؤذية وقبيحة، ومن تلوث بصري (انتشار القمامات في النهار) لهو من صميم عمل المجتمع المدني.

أيضا تسهيل الفهم المشترك واتفاق الأغلبية حول الصعوبات والأحوال البيئية التي يعاني منها ساكن المدينة، بالإضافة إلى رسم السياسات المدينية، ومدى مستوى تقدم المشورة ويقصد به تقديمه النصيحة والرأي والأخذ بهذه النصيحة، وكذا تنظيم مؤتمرات وندوات ونشر المطبوعات والقيام بمشروعات نموذجية ونشر الوعي وتنوير الرأي العام، وخاصة العمل من أجل مؤازرة مشروعات الحكومات وتشجيع سكان المدينة على مساندتها وتدعيمها والاستفادة منها، وإقامة لقاءات مستمرة مع السكان لسماع شكواهم وحاجاتهم وإحساسهم باهتمام القيادات والجهات المسؤولة والمسؤولين بمشاكلهم، واهتمام الجهات المسؤولة أيضا بآرائهم واقتراحاتهم والعمل على تنفيذها[29].

إن القاعدة الأساسية في توفير الخدمات الحضرية يقوم على أساس المشاركة وتشجيع المجتمع المدني على إبداء آرائه في المشروعات الحضرية ومعرفة العوامل التي تثير اهتمامه الحقيقي في الأعمال المتوقع إنجازها، فهو الذي يعبر عن حاجات المجتمع الفعلية وطموحاته، مما يسمح بارتفاع وعي الأفراد بمجتمعهم ومحيطهم الاجتماعي. ويعتبر الوعاء الذي تنصهر فيه طموحات المجتمع وآمالهم بشكل يمكنهم من تحقيق هذه الآمال والطموحات.

إن المجتمع المدني المستقل عن الدولة يتولى مهاما متعددة، كتقديم الخدمات وبلورة التصورات المبدئية للأولويات والممارسات والتفكير في البدائل وأفضلها ومتابعة ومراقبة تنمية سياسات الرعاية الاجتماعية في تلك المجالات، لأنه قوة كامنة ولابد من تحفيز قدراته على المبادرة واتساع نطاق تأثيره، ومن ثم قدراته على التعبير وتعدد وسائل الاتصال والتحاقهم بالجماهير ومن ثم قدرته على التمييز الحقيقي عن الحاجات والمشاركة الفاعلة في رسم سياسة المدنية[30].

إن تقديم الخدمات الحضرية وتوسيعها وتقديمها في أحسن صورة ممكنة لا يبدأ من القمة، لأن الذي يبدأ من القمة لا يحس ولا يشعر بالمشكلات الحقيقية الفعلية في المدينة، أو الحي السكني المحلي،

---

[29]- محمد عبد الفتاح، ممارسة تنظيم المجتمع في الأجهزة والمنظمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2003، ص ص 196-359.
[30]- طلعت مصطفى السروجي، التنمية الاجتماعية من الحداثة إلى العولمة، المكتب الجامعي الحديث، حلوان، 2009، ص ص 394-395.

لذلك فسكان المدينة بالإضافة إلى المجتمع المدني هم أقدر على الإحساس بمشكلات بيئاتهم الحضرية، لذلك هم أفضل من يقترحون الحلول والعلاج لهذه المشكلات، فالإعداد لتخطيط الخدمات والمنافع في المدينة يبدأ من القاعدة الشعبية لأنها الأصل، حتى تكون المدينة اسلوب معيشي وطريقة في الحياة[31].

فمشاركة المجتمع المدني في تقديم الخدمات الحضرية يمثل دعامة أساسية لنجاح معالجة الأمراض الاجتماعية والبيئية التي تتزايد بمدننا، كما أن فشل بعض الخطط يعود لعدم كفاية الأجهزة الإدارية، وعدم ثقة الأفراد بهذه الخطط، لذلك لابد من الاستفادة من الجهود الذاتية وإشراك المجتمع المدني، وتعزيز الحياة المجتمعية في نظرة واقعية وحتى إنسانية للمشاكل الحضرية المرتبطة بحياة المدينة، والتي هي ناتجة عن السياسات الحضرية المرسومة لمعالجة مشاكل الخدمات الحضرية[32].

إلى ذلك يمتاز المجتمع المدني بقدرته على التقاط الأحاسيس الحقيقية للساكنة الحضرية، والتعبير عنها بموضوعية، وبمستوى عال من المسؤولية والجد، وهو يسعى إلى التغيير الاجتماعي وتقديم الخدمات الاجتماعية لأنه أكثر قدرة على مواجهة مشكلاته، منها تقديم الخدمات ومناقشة السياسات التي تتصل بتلك الخدمات، وكذلك طرح التصورات البديلة للأولويات والبرامج والأنشطة باعتباره المساحة التي تدور في إطارها التفاعل الاجتماعي بين أفراد المجتمع.

سادسا- الخدمات الحضرية وأساليب التكيف مع الضغوط النفسية

إن مصطلح التكيف في علم النفس مشتق من مفهوم التلاؤم، وأن المصطلح مركب، حيث يشمل عدة مفاهيم مثل السيطرة والدفاع وإستراتيجيات التدبر إلى خصائص طرق تعامل الفرد مع المشكلات التي يواجهها، وهو حسب **لازاروس وفولكمان** تعبيرا نمطا فطريا من الاستجابة للضغوط[33].

فتوفر الخدمات الحضرية من شأنه احتواء أفراد المدينة في فضاءات حضرية تحفز الفرد على الوقوف وتعطيه شعور بالانتماء المكاني (الهوية المكانية) وتدعم شعوره بالحركة والاستمرارية والاتجاهية والتي هي مرآة للعلاقات الاجتماعية والثقافية بين ساكني المدينة[34].

إن توفير الخدمات الحضرية بشكل جيد ومستمر من شأنه أن يعطي الصحة النفسية الجيدة، وهي قدرة الفرد على التوافق مع نفسه ومع غيره من الأفراد، بمعنى قدرته على التمتع بحياة خالية من التأزم والاضطراب مليئة بالتحمس، فيرضى الفرد عن نفسه أن يتقبل ذاته كما يتقبل الآخرين، كما لا يسلك سلوكا شاذا، بل يسلك سلوكا معقولا يدل اتزانه الانفعالي والعاطفي والعقلي في ظل مختلف المجالات وتحت تأثير جميع الظروف، لأنه بتوفير تلك الخدمات في المدينة يكون الفرد قد سيطر على العوامل التي تؤدي به إلى الإحباط واليأس دون اللجوء إلى ما يعوض هذا اليأس أو عدم النضج نتيجة الضغوط النفسية التي يعيشها يوميا، كما يعد التوافق الاجتماعي في ظل الآلة المدينية الضخمة يجب أن يتأمن في المدينة، وهو يمثل صمام الأمان لاستقرار الحياة فيها[35].

وتمثل المدينة عنصرا أساسيا في حياته الفرد لأنها مصدر راحته ورفاهيته وتقدمه ويحرص دائما على وجودها من أجل توفير بيئة مريحة وآمنة، والتي تتوفر فيها معظم متطلبات الحياة الأساسية،

31- هاشم عبود الموسوي،حيدر صلاح يعقوب، التخطيط والتصميم الحضري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2006، ص 81.
32- علي فاعور، آفاق التحضر العربي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 2004، ص ص 326-332.
33- أحمد عيد مطيع السحانية، التكيف مع الضغوط النفسية، المرجع السابق، ص 34.
34- هاشم عبود الموسوي، حيدر ملاح يعقوب، التخطيط والتصميم الحضري، المرجع السابق، ص 118.
35- سيد محمود الطواب وآخرون، الصحة النفسية وعلم النفس الاجتماعي والتربية الصحية، 2007، ص ص 8-9.

وخلق بيئة تنمو فيها الروح الجماعية والشعور بالمسؤولية، بيئة مدنية يعيش فيها الفرد مليئة بالنشاط والتكامل والاندماج، بعيدة عن الحرمان والإقصاء الاجتماعيين، وتعزز لديه روح التضامن الاجتماعي وقادر على التكيف والتفاعل مع الوسط الحضري الذي يعيش فيه مما ينعكس على صحته النفسية خاصة مسعى الفرد للتوفيق بين مطالبه وظروفه ومطالبه البيئية (الخدمات) تكون سببا اتزان سلوكه وشخصيته، وهو معيار قياس الشخصية السوية الخالية من العلل (الأمراض)، إن ما يهم الفرد في وسط المدينة هو المجال الذي يؤمن له الراحة في التنقل والعمل والسكن والتسوق والتنزه والترفيه والالتقاء مع الآخرين.

فالتخطيط للحياة الحضرية أصبح أكثر من ضروري وذلك بغية توفير وتنظيم الخدمات الحضرية وتوزيعها بطريقة عادلة لتحقق وظائفها بالنسبة لسكان المدينة، والعمل الاجتماعي بطريقة مستمرة حتى يحقق رفاهية عظمى للمجتمع، ولهذا كان تخطيط المدينة فنا، وذلك لبناء الإطار الاجتماعي لنمو شخصية إنسانية متوازنة في مجتمع متكامل قادرة على تلبية رغبات الجميع وإعطائهم فرصة للحياة السعيدة[36].

فالصحة النفسية لسكان المدينة تكون مرهونة بالتوافق النفسي الاجتماعي الناتجين بدورهما عن مدى توفر الخدمات الحضرية وكفاءتها، فالاضطرابات النفسية كالقلق والكآبة والأمراض النفسجسمية (السيكوسوماتيك) تحدث نتيجة سوء التوافق في مجال ما من مجالات الحياة، كذلك سوء التوافق في فشل الشخص في تحقيق إنجازاته وإشباع حاجاته ومواجهة صراعاته مع متطلبات الحياة المدينية وعدم إرضاء أغلب حاجاته وتصرفه تصرفا مرضيا إزاء مطالب البيئة المادية والاجتماعية[37].

إن إيجابيات المدينةن الحديثة تتلخص في الحياة الاجتماعية الثرية وتوفر أماكن الاسترجاع والترفيه والراحة المميزة والتنظيم المجالي المقبول، مدينة تكون مكتفية ذاتيا من حيث الخدمات بشكل اعتيادي ومنتظم بتدخل الفرد كمسير لا كمعرقل ومهدم متجاوبا مع احتياجات الأغلبية السكانية من جهة، وتوفير الحد الأدنى من الخدمات الحضرية من جهة أخرى.

نحن اليوم بحاجة ماسة إلى مدينة الغد والمستقبل، لا مدينة الأمس والبارحة، مدينة واقعية من حيث الأهداف والغايات، لا مدينة مثالية خالية من أدنى ضروريات الحياة، بحاجة ماسة إلى قراءة المدينة قراءة عمرانية، اجتماعية، لا قراءة مدينة الإسمنت والحجر خالية من نبض الحياة.

---

[36]- محمد عاطف غيث، محمد علي محمد، دراسات في التنمية والتخطيط الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص ص 293-294.

[37]- ابتسام محمد محمد سلطان، المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص 95.

خاتمة

كما يقول **هيجل**: "...إن المجتمع المدني ينتج الداء، كما ينتج التفكير في الدواء، وينتج الحاجة، كما ينتج إمكانية سدها"[38].

يعتبر تحسين إطار الحياة والعمل على حمايته غاية وهدف كل من يعيش داخل المدينة، وأن يؤسس لنقلة نوعية وجادة لتحسين الوسط الحضري من خلال السهر على النظافة العامة والراحة العمومية، وحفظ الصحة، وتوفير شبكات المنافع العامة، وإنشاء وتوسيع المساحات الخضراء، وكل أثاث حضري يهدف إلى تحسين الحياة المدينية.

إن تقديم الخدمات الحضرية بجودة وكفاءة عالية هو تأكيد على حرية الفرد وحفظ كرامته وكبريائه ومعاملته ككائن نفسي اجتماعي يرتبط بأفراد مجتمعه، فإعادة بعث الحياة والنشاط في المدينة يتطلب توفير وسائل الاندماج للفرد الاجتماعي، ثم خلق العناصر المحركة للأنشطة الحضرية تتمثل في خدمات حضرية عالية الجودة، لأن المدينة مكانا للتلاقي الاجتماعي، وهي صورة المجتمع، وهي بدون الفرد مقفرة فارغة كالصحراء.

قائمة المراجع

1. ابتسام محمود محمد سلطان، المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009.
2. أحمد عيد مطيع الشخانبة، التكيف مع الضغوط النفسية (دراسة ميدانية)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010.
3. أماني قنديل، الموسوعة العربية للمجتمع المدني، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2008.
4. خلف الله بوجمعةن العمران والمدينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2005.
5. خلف الله حسين علي الدليمي، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية (أسس، معايير، تقنيات)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
6. سامية محمد فهمي، المشكلات الاجتماعية (منظور الممارسة في الرعاية والخدمة الاجتماعية)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
7. سيد محمود الطواب وآخرون، الصحة النفسية وعلم النفس الاجتماعي والتربية الصحية، 2007.
8. شفيق رضوان، علم النفس الاجتماعي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط2، 2008.
9. صبري فارس الهيتي، جغرافية المدن، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010.
10. طلعت مصطفى السروجي، التنمية الاجتماعية من الحداثة إلى العولمة، المكتب الجامعي الحديث، حلوان، 2009.
11. عزمي بشارة، المجتمع المدني دراسة نقدية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، ط2، 2006.

[38]- عزمي بشارة، المجتمع المدني دراسة نقدية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، ط2، 2006، ص 151.

12.علي فاعور، آفاق التحضر العربي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 2004.
13.فايز الصباغ، علم الاجتماع، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان.
14.لطفي الشربيني، الاكتئاب (الأسباب والمرض والعلاج)، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 2001. 89، 90.
15.لوجلي صالح الزوي، علم الاجتماع الحضري، منشورات جامعة قاريونس، بنغازي، ليبيا، ط1، 2002.
16.محمد عاطف غيث، محمد علي محمد، دراسات في التنمية والتخطيط الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002.
17.محمد عبد الفتاح، ممارسة تنظيم المجتمع في الأجهزة والمنظمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003.
18.مفتاح محمد عبد العزيز، مقدمة في علم نفس الصحة (مفاهيم، نظريات، نماذج، دراسات)، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 2010.
هاشم عبود الموسوي، حيدر صلاح يعقوب، التخطيط والتصميم الحضري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
19.، ط1، 2006.