الوساطة الاجتماعية في الوسط الشبابي

إعداد : أحمد بوكبوس

لقد لفت انتباهي الموضوع المقترح لهذا العدد والمتمثل في الوساطة الاجتماعية، هذه الكلمة التي تتداول على كل الألسنة وفي كل المناسبات، وكثيرا ما تقحم إقحاما، ويراد بها عكس مفهومها أو مدلولها. لذلك سأحاول أن أقف عند بعض معانيها، وخاصة عندما تقترن بصفة العمل الاجتماعي. فإطلاق صفة الوسيط على كل من يقوم بوظيفة أو عمل موجه إلى المواطن، يعني فيما يعنيه أن المواطن في حالة خصومة مع مختلف الأجهزة الإدارية، سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو خدماتية ثقافية... إلخ، وبالتالي يحتاج إلى من يتوسط له عند هذه الهيئات حتى يتمكن من قضاء حوائجه، إن هذا الوضع يعطينا مدلولات واضحة عن الهوة التي أحدثتها عملية التغير الاجتماعي على جميع المستويات مما أثر تأثيرا واضحا على مختلف بنيات المجتمع.

وقد أفرزت هذه التغيرات مظاهر سلبية على مستوى العلاقات، إلى جانب اختلال دارجية سلم القيم الاجتماعية. لذا كان من الطبيعي ظهور وبروز محاولات جادة لإرجاع بعض مظاهر الانسجام الاجتماعي، وتعزيز روح التضامن والتكافل التي أصبحت مهددة بالزوال، وهو ما يستدعي العمل على إحياء مفهوم الوعي الوطني، الذي من خلاله يمكن بث روح الوعي الاجتماعي، الذي أصبح سمة من سمات المجتمعات الحديثة، لأن عن طريقه يمكن الوصول إلى حفظ كرامة الإنسان وحقوقه وحريته بمعناها الواسع، من خلال تجنيد مختلف مؤسسات المجتمع المدني، إلى جانب مؤسسات الدولة.

إن انحصار وظيفة الدولة في المجتمعات الحديثة، واقتصارها على حماية الحقوق والحريات، وتوفير الأمن، جعل قطاعا واسعا من أفراد المجتمع عرضة لفقد كرامتهم وشرفهم الإنساني تحت طائلة الفقر والمرض والأمية، فبات من الضروري إعادة تنظيم المجتمع، وذلك بإيجاد صيغ ملائمة تضمن وصول الخدمات والمنافع إلى مختلف الفئات والشرائح الاجتماعية، سواء عن طريق مؤسسات المجتمع المدني، أو عن طريق الأجهزة الإدارية التقليدية، لأن خدمات هذه المؤسسات كثيرا ما تعترضها بعض المشاكل التقنية، لذلك عمل المختصون في ميدان المساعدة الاجتماعية على إطلاق تسمية من يقومون بهذا العمل "الوسطاء الاجتماعيين" حتى وإن كانت هذه التسمية هي الأخرى قد عرفت تطورا من حيث المعنى بدءا من "الصديق الزائر" الذي عرف بالمتطوع الذي كان يزور كبار السن والمرضى في المستشفيات ومراكز العجزة، وكذا زيارة ملاجئ الأيتام، إلى المكلفين بتوصيل الخدمات التي كانت توجه إلى الفقرات عن طريق المشاريع الخيرية، خاصة في المملكة المتحدة (بريطانيا).

1 - تعريف الوساطة الاجتماعية:

يعرف الوسيط بأنه "الشخص المكلف بالوساطة في تسوية المنازعات وينحصر دوره في التوفيق بين الطرفين، دون أن يفرض عليهما قبول وصايته. أما الوساطة فهي أحد أشكال فض النزاعات عن طريق الاستعانة بلجنة أو طرف ثالث في التوسط بين الطرفين المتنازعين، ومحاولة الوصول إلى تسوية مقبولة وتقتصر مهمة الوسيط على الإرشاد والنصح". (ص. 265، أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، 1984).

ويضيف أن التوسط يختلف عن مفهوم المساعي الحميدة لبدء المفاوضات (ص. 263، أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، نفس دار النشر، 1984).

ولكن هذه المفاهيم قد تصدق أو تصح على المجتمعات التي بلغت فيها الخدمة الاجتماعية شوطا كبيرا، إذ قامت مؤسسات متخصصة (خاصة وعامة) تعرض خدماتها في شكل خبرة للأفراد والجماعات، والهيئات، فمكاتب الدراسات والاستشارات القانونية، ومكاتب المحاماة، يمكن اعتبارها هي الأخرى خدمة من خدمات الوساطة بمقابل، والمجتمع يعرف مدى أهميتها في الوصول إلى الحقوق والحريات والمحافظة عليها.

أما الوساطة الاجتماعية بمعناها الاشتقاقي "فتعني: هيئة ربط بين طرفين أو شخصين أو أكثر لتسهيل عملية الوصول إلى المنافع والخدمات التي يصعب عليها بلوغها بمفردها، إما بسبب الصعوبات البيروقراطية، أو بسبب عدم معرفة القوانين والإجراءات المعمول بها. ومن هذا المنظور تصبح الوساطة الاجتماعية الوسيلة الأكثر إنسانية في إيصال الانشغالات والمشاكل من طرف يعاني إلى طرف آخر بإمكانه ومقدوره حل هذه المعاناة وتسهيل بلوغ الهدف.

فالوساطة الاجتماعية تمثل خدمة مخصوصة لفئة اجتماعية مخصوصة، أقعدتها ظروفها الاجتماعية و الاقتصادية والثقافيّة عن الوصول إلى أهدافها التي رسمتها لحياتها، أو الحصول على حقوقها بطرق عادية، سواء تمثل ذلك في العمل والسكن، أو التكوين والتمهين، أو الثقافة والترفيه... إلخ. وفي هذه الحالة تتدخل أجهزة الوساطة الاجتماعية كطرف ثالث بين جهة مانحة للخدمة مهما كانت، وطرف طالب لها ولم يحصل عليها، أو لم يصل إليها لسبب من الأسباب، فيأتي الوسيط إما لتوضيح كيفيات الحصول عليها، أو الدخول في حوار مع الجهة المانحة لتقديم تبريرات أو كيفيات، وتوضيح بعض الإشكالات التي ربما تكون خافية

بالنسبة لطالب المساعدة.

2 – أشكال الوساطة الاجتماعية:

تختلف أشكال الوساطة الاجتماعية باختلاف طبيعة انشغال الأفراد واهتماماتهم، فقد تكون اقتصادي، أو اجتماعية، أو ثقافية، أو ترويحية... إلخ.

مما يتطلب جهات مختصة بإمكانها تقديم المساعدة، وبالتالي الحلول الممكنة لمختلف الانشغالات. فإذا كانت (مثلا) المشاكل التي يعاني منها المواطن اجتماعية أو إدارية أو خدماتية، فالوساطة هنا تكون بينه وبين:

* البلدية (بمختلف هيئاتها الإدارية واختصاصتها وامتدادها الجغرافي).
* الولاية وما يرتبط بها من مصالح قضاء حوائج المواطنين.
* مديرية النشاط الاجتمتعي و التضامن
* مديرية الشباب والرياضة.
* مديرية الصحة السكان.
* منظمات الإسعاف والمساعدة (كالهلال الأحمر).

أما إذا كانت المشكلات أو الصعوبات التي يعاني منها المواطن وتحتاج إلى تدخل الوسيط الاجتماعي مرتبطة بالجوانب الاجتماعية المهنية، فالوسيط يكون بينه وبين:

* وكالات التشغيل، ودعم الشغل، مفتشية الشغل.
* مديرية التكوين المهني (دراسة وإعادة تأهيل).
* جمعيات وتنظيمات مهتمة بالقضايا الاجتماعية والمهنية.

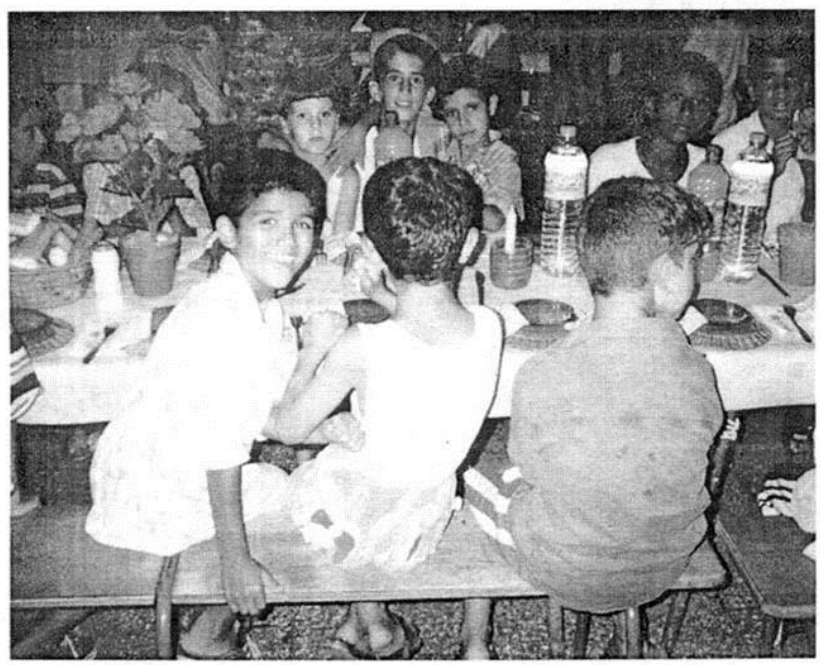
أما إذا كانت المشكلات أو الصعوبات التي يعاني منها المواطن تتمثل في الجوانب النفسية الاجتماعية فالوساطة تكون بينه وبين:

* المصحات والعيادات النفسية الاجتماعية.
* الملحقين النفسانيين والاجتماعيين بالمصالح التربوية والثقافية لمختلف المديريات في الميدان.

3 – أدوات الوساطة الاجتماعية:

تعد الوسائل والأدوات من أهم العوامل التي تضمن نجاح وفعالية الوساطة الاجتماعية في الميدان. فكلما تعددت الوسائل كلما ازدادت فرص الفرد في الحصول على خيارات تلائم ميوله واهتماماته، ومن ضمنها:

* خلايا الإصغاء في مؤسسات الشباب.
* خلايا التقارب على مستوى الأحياء السكنية.
* المندوب المحلي للشباب.
* لجان الأحياء... إلخ.



إن نجاح أو فشل الوساطة الاجتماعية لا يقاس بالكم المادي الذي يحصل عليه الوسيط لفائدة المستفيد من الخدمة، ولكن بنوعية الخدمة، وهذا يعني أن التجربة التي يتمتع بها الوسيط هي التي تجعلنا نقول إن هذا العمل ناجح ومفيد وذاك لم يحقق المطلوب.

إن نقص الخبرة والتجربة وانعدام التخصص، أو التكوين على مستوى الجماعات المحلية في شؤون المواطنين وانحصار الرؤيا في أن المواطن يزور البلدية أو المؤسسة العمومية لتسجيل المواليد والوفيات، أو بتعبير آخر طلب الرخص الخاصة بالبيع والشراء والإقامة والسكن... إلخ، أي المساعدة. وهذه الصورة تجعل المواطن وجها لوجه مع مؤسسات تحد من حريته بما تفرضه عليه من شروط للحصول على المنافع والخدمات التي تقدمها الدولة من خلال أجهزتها المختلفة.

إن الثقافة التقليدية التي لازالت متجذرة في السلوك اليومي للأفراد، تجعل عملية الالتزام والتقيد بمثابة معاناة يومية تعترض الفرد في محيطه المديني وحتى الريفي. لقد فرضت عليه المدينة بنظامها وتنظيماتها التأقلم ضمن حدودها وقيودها، وهو ما ولد لديه نوعا من الإحساس بالإحباط والحرمان لعدم قدرته على الحصول عل ما يحصل عليه غيره.

فالوسيط هنا يتدخل لتسهيل عملية التعامل مع المؤسسات المدينية، وتعويد الفرد على التعامل معها بنطق المتاح الممكن، وبمنظور حضاري.

وتجربة وسيط الجمهورية وما آلت إليه، لازالت قريبة العهد بنا، إذ حلت محل جهات عديدة، وأصبح دورها جمع التظلمات والشكاوي وتوزيعها على المصالح والأجهزة، لتدخل الأدراج من جديد.

إذن فالوساطة الاجتماعية كأسلوب تعامل يمكنه تأدية بعض الوظائف الاجتماعية، وليس كل الوظائف حتى لا

يتحول الشباب أو المواطن بصفة عامة إلى الاعتماد على شخص آخر عندما يتعلق الأمر بقضاء حاجاته مهما كانت مع المؤسسات الإدارية أو الدراسية أو الترفيهية. وهذا يتطلب في نظري العمل على إكساب المواطن الثقافة المدينية التي على التنظيمات الاجتماعية أن تقوم بنشرها في المجتمع.

وهكذا يلاحظ أننا لم نركز على الوساطة كحالة تخص قطاع الشباب، أو تخص مجال الترفيه، بل عملنا على تناول الموضوع كحالة عامة تعني جميع القطاعات وتمس جميع الفئات مهما كان سنها ومستواها الاجتماعي والاقتصادي والثقافي، لأن ميثاق الأمم المتحدة الصادر سنة 1966، والذي انضمت إليه أغلب الدول العربية، إذ نص في مقدمته على أن الدول الأطراف فيه (تدرك أن تهيئة الظروف المناسبة لإتاحة تمتع كل إنسان بحقوقه الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مثل تمتعه بحقوقه المدنية والسياسية، هي السبيل الوحيد وفق الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لتحقيق المثل الأعلى المتمثل في الشخص الإنساني الحر المتحرر من الخوف والعوز).

وإلى جانب ذلك، نجد حق الإنسان في العمل الذي يختاره ويرضاه بحرية، وأن يتوفر له التأهيل المهني والتقني اللازم... وأن يتوفر له الأجر اللازم والعادل.. وأن يتمتع بالضمان الاجتماعي.

كذلك يركز الميثاق على العناية بالأسرة وحماية الأمومة وحماية الطفولة والمراهقين من الاستغلال والتشغيل المبكر وحمايتهم صحيا وأخلاقيا... إلخ.

كما أوصى الميثاق على حق الإنسان في الحماية الصحية، وفي التربية، والتعليم، وتقوية احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية، وتوثيق أواصر التفاهم والتسامح والمودة بين جميع الأمم، وجميع أعضاء المجتمع الواحد.

وعلى ضوء هذا الميثاق، اعتمدت الدول العربية في المؤتمر السادس لوزراء الشؤون الاجتماعية العرب المنعقد بالرباط سنة 1979، والمصادق عليها في تونس من طرف أعضاء مجلس وزراء الشؤون الاجتماعية سنة 1980، ونشرتها جامعة الدول العربية في نفس السنة، وتضمنت المجالات التالية:

1. المساعدات المالية للأسرة والأفراد المحتاجين ممن تشملهم فئات الضمان الاجتماعي.

2. المساعدة المالية والعينية ومعونات الإغاثة في حالات الطوارئ والكوارث الاجتماعية والطبيعية.

3. رعاية مختلف فئات المعاقين وذلك عن طريق إنشاء مؤسسات الرعاية الاجتماعية والتربية الخاصة لمختلف الإعاقات.

4. رعاية المسنين والعجزة.

5. رعاية الأسر المفككة وتدريب الأسر الفقيرة على مهارات إنتاجية.

6. إصدار تشريعات حماية الأسرة.

7. رعاية الأحداث المنحرفين وتدريبهم على المهن الملائمة لإمكانياتهم.

8. رعاية السجناء وتسهيل عملية إعادة إدماجهم وتكيفهم في المجتمع.

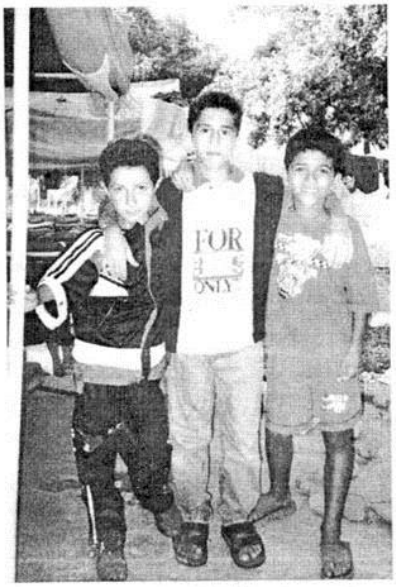
9. مساعدة وتشجيع المهن والحرف في الوسط الريفي.

10. حماية البيئة والمحيط في الوسط الريفي والمديني على السواء.

11. إنشاء الأندية والمراكز والساحات الرياضية.

12. رعاية الأم والفتاة عن طريق التدريب المنزلي.

13. تأسيس التنظيمات والجمعيات التعاونية لتقديم الخدمات الاقتصادية والاجتماعية ونشر الوعي التعاوني.



14. تأسيس الجمعيات الأهلية لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

15. إنشاء مؤسسات رعاية الطفولة المسعفة.

ويظهر مما تقدم أن مجال العمل الاجتماعي أو الوساطة الاجتماعية، مجال واسع يحتاج إلى أموال وإمكانيات بشرية كبيرة، فقبل ممارسة أي نشاط من هذه الأنشطة المذكورة، لابد من القيام بالدراسات اللازمة لتحديد إمكانيات التدخل وكيفياته، ونوع الخدمات المطلوب تقديمها حسب كل حالة، وهو ما يمكن تناوله من خلال مناقشة هذا الموضوع الحساس الذي يمس ميدان عملنا الميداني.

■