



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2  
كلية العلوم الإجتماعية



قسم علم الاجتماع

مدرسة الدكتوراه علم الاجتماع التنظيم والديناميكيات الاجتماعية

تخصص: تنظيم وعمل

دور الوساطة الاجتماعية في تحقيق  
الأمن الاجتماعي

اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

عبد اللاوي حسين

من إعداد الطالبة:

ملال خولة

السنة الدراسية: 2018-2019





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة ابو القاسم سعد الله - الجزائر 2  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم الاجتماع

مدرسة الدكتوراه علم الاجتماع التنظيم والديناميكيات الاجتماعية

تخصص: تنظيم وعمل

دور الوساطة الاجتماعية في تحقيق  
الأمن الاجتماعي

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

عبد اللاوي حسين

من إعداد الطالبة:

ملال خولة

اللجنة المناقشة

رئيسا .....	جامعة الجزائر 02	أ.د. مقراني الهاشمي
مقررا .....	جامعة الجزائر 02	أ.د. عبد اللاوي حسين
عضوا .....	جامعة الجزائر 02	أ.د. عميرة جويده
عضوا .....	جامعة الاغواط	أ.د. حراني العربي
عضوا .....	جامعة الاغواط	أ.د. مداسي محمد

السنة الدراسية 2018 - 2019



وَقَالُوا كَلِمَاتٍ

فَتَسْمِعُ اللَّهُ مِنْكُمْ وَاَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

## إهداء

إلى أمي الغالية وأبي أطال الله عمرهما وحفظهما  
وإلى إخوتي الأعزاء وأخواتي، وإلى الجيل الثاني  
من أبنائهم الذين أتمنى لهم طريق العلم والنجاح.  
إلى بناتي نرجس ومريمه أنار الله دربهما بنور العلم  
إلى أستاذي الفاضل الصبور حسين عبد اللاوي  
إلى عزيزتي حدة كريمة وهندة حمو.  
إلى أساتذتي وكل من ساعدني اهدي ثمار  
جمدي الأكاديمي

« فولة »

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي وهبني الصحة والعافية، أحمده وأشكره على كل النعم التي أثنى بها علي، والصلاة والسلام على سيدنا  
وحبيبنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه والتابعين إلى يوم الدين، أما بعد:

✓ أتقدم بالشكر الجزيل لأستاذي المشرف حسين عبد اللاوي واشكره على صبره الطويل وعلى معاملته الطيبة

معي وعلى كل التوجيهات التي قدمها لي،

✓ كما اشكر كل الأساتذة الذين لم يخلوا على بالتوجيهات والنصائح والمعلومات من أجل مساعدتي في انجاز هذا

البحث، كما أتقدم أيضا بالشكر إلى عمال مركز الوطني لتكوين الموظفين المتخصصين بالبئر خادم.

✓ وكل عمال المكتبات بدء بالحامة وخصص بالذكر السيدة سعدون نسيم رئيسة مصلحة قسم المجلات وكل طاقمها

واشكر كذلك موظفي مكتبات الجامعات (الجزائر 2، الجزائر 3، جامعة سعد دحلب بالبلدية ومعهد العلوم

السياسية والإعلام) وموظفي مكتبة المركز الإسلامي.

✓ كما أتقدم بالشكر إلى رئيس وأعضاء اللجنة لقبولهم تحكيم هذا العمل المتواضع.

« ملال خولة »

الفهـرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

أ	مقدمة	.....
7	الباب الأول: البناء المنهجي والمعرفي للدراسة	.....
8	الفصل الأول: البناء المنهجي للدراسة	.....
9	1. أسباب اختيار الموضوع	.....
10	2. أهمية الدراسة	.....
11	3. الإشكالية	.....
14	4. تحديد الفرضيات	.....
14	5. تحديد المفاهيم	.....
18	6. الاقتراب النظري	.....
22	7. منهج البحث والتقنيات المستعملة	.....
22	1.7. مناهج التحليل المستعملة وأسسها النظرية	.....
23	2.7. استخدام المناهج في التحليل الوصفي التحليلي	.....
24	8. تحديد عينة البحث الميداني وتقنيات البحث	.....
24	1.8. المقابلة	.....
25	2.8. الملاحظة	.....
26	3.8. استمارة الاستبيان	.....
27	9. تحديد عينة البحث من حيث النوع والحجم	.....
32	10. الدراسات السابقة	.....
37	11. صعوبات الدراسة	.....
38	الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية	.....
39	تمهيد	.....
40	1. الانتقال الوساطة من ممارسة تقليدية وإجراء وقائي إلى خدمة اجتماعية	.....
40	1.1. الوساطة كممارسة وقائية	.....
40	2.1. الوساطة كممارسة وقائية عرفية	.....

- 3.1. الوساطة في الديانات والأعراف ..... 41
- 4.1. الوساطة في ديانات التوحيد الاولى ..... 42
- 5.1. الوساطة في ديانات غير التوحيد ..... 42
- 6.1. الوساطة كنظير لاصلاح ذات البين في الدين الاسلامي: ..... 43
2. الوساطة كاجراء وقائي مؤسساتي ..... 43
- 1.2. أول مأسسة في تاريخ الوساطة ..... 44
- 2.2. انتشار استخدام الوساطة كاجراء قانوني وقائي عبر العالم ..... 45
- 3.2. انتقال مأسسة الوساطة إلى العالم العربي ..... 45
3. تطبيقات الوساطة والوساطة الإجتماعية في التشريع الجزائري ..... 46
- 1.3. الوساطة القضائية ..... 47
- 1.1.3. القانون المنظم للوساطة القضائية في الجزائر ..... 47
- 2.1.3. شروط وكيفيات تعيين الوسيط القضائي ..... 49
- 3.1.3. أدوار الوسيط وعلاقته بالقاضي في عميلة حل النزاع ..... 50
- 4.1.3. علاقة الوسيط بالقاضي ..... 51
- 2.3. الوساطة الجزائرية ..... 53
- 1.2.3. التعريف القانوني للوساطة الجزائرية ..... 53
- 2.2.3. أهم أسس الوساطة الجزائرية ..... 54
- 3.2.3. أهداف الوساطة الجزائرية ..... 54
- 4.2.3. إجراءات الوساطة الجزائرية ..... 55
- 3.3. طبيعة الاجتماعية للوساطة الجزائرية ..... 55
- 1.3.3. القيمة والاثر القانوني للوساطة الجزائرية ..... 56
- 2.3.3. وساطة مصالح الوسط المفتوح ..... 56
4. من الوساطة الوقائية المرتبطة بالمجال القضائي الى الوساطة الاجتماعية كمهنة اجتماعية ..... 57
- 1.4. الوساطة الاجتماعية وسيلة بديلة في مواجهة المشكلات الاجتماعية ..... 57
- 1.1.4. تعريف الوساطة الاجتماعية ..... 57
- 2.4. الحالات التي يتم اللجوء فيها الى الوساطة الاجتماعية ..... 58
- 3.4. الوساطة الاجتماعية مهمة في إطار الخدمة الاجتماعية ..... 59
- 1.3.4. اهداف هذا الترتيب ..... 60
- 2.3.4. شروط اللجوء الى الوساطة الاجتماعية ..... 61
- 3.3.4. تنظيم الوساطة الاجتماعية ..... 61

62.....	4.4. مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية .....
62.....	1.4.4. تنظيم مجريات جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية.....
63.....	2.4.4. القيمة والقوة القانونية للوساطة العائلية والاجتماعية.....
63.....	5. الوساطة الاجتماعية الوسيلة البديلة في حل النزاعات والمشكلات الاجتماعية .....
64.....	1.5. مفهوم المشكلة الاجتماعية .....
64.....	1.1.5. اتجاهات تحديد مفهوم المشكلات الاجتماعية .....
66.....	2.1.5. التداخل بين المشكلات الاجتماعية والانحراف والتفكك.....
68.....	2.5. خصائص الوساطة الاجتماعية .....
69.....	3.5. أهداف الوساطة الاجتماعية .....
70.....	4.5. وظائف الوساطة الاجتماعية .....
71.....	5.5. الأساليب المستخدمة في عمليات الوساطة ومراحلها .....
72.....	1.5.5. مراحل الوساطة .....
76.....	2.5.5. استراتيجيات وتحركات عملية التوسط.....
79.....	3.5.5. مبادئ ومعايير ممارسة الوساطة .....
79.....	6. طرق ووسائل حل النزاعات .....
80.....	1.6. التناضي .....
81.....	2.6. الصلح في القانون الجزائري .....
82.....	3.6. التحكيم في القانون الجزائري .....
82.....	4.6. الفرق بين الوساطة وباقي الوسائل البديلة في حل النزاعات حسب التشريع الجزائري.....
83.....	1.4.6. الفرق بين الوساطة والتناضي .....
84.....	2.4.6. الفرق بين الوساطة والصلح .....
85.....	3.4.6. الفرق بين الوساطة والتحكيم .....
86.....	خلاصة الفصل .....
87.....	<b>الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسة الوساطة الاجتماعية.....</b>
88.....	تمهيد.....
89.....	1. الأمن الاجتماعي.....
89.....	1.1. التوسع الفكري والنظري في تناول موضوع الأمن الاجتماعي .....
94.....	2.1. أهمية الأمن للأفراد.....
95.....	3.1. الأمن الاجتماعي بين الأسرة والمجتمع .....
97.....	1.3.1. الدور والمسؤوليات الأمنية للأسرة الحديثة.....

98.....	2.3.1. الوظائف الأمنية الجديدة للأسرة الحديثة
104.....	3.3.1. دور الأسرة في تحقيق الأمن الاجتماعي
104.....	4.3.1. دور المجتمع في تحقيق الأمن الاجتماعي
106.....	2. علاقة الوساطة الاجتماعية بالأمن الاجتماعي
107.....	1.2. البعد الأمني للوساطة الاجتماعية
116.....	2.2. الوساطة الاجتماعية كمهنة مؤسساتية
116.....	3.2. الوساطة الاجتماعية أداة علمية وعملية في التواصل الفعال
117.....	4.2. الوساطة الاجتماعية أداة للحوار والتفاوض
118.....	5.2. الوساطة الاجتماعية مؤشر للوعي المجتمعي
119.....	6.2. الوساطة الاجتماعية أداة للتدخل السريع وللرقابة الاجتماعية
120.....	7.2. الوساطة الاجتماعية خط دفاع أمني اجتماعي أولي
121.....	3. تدخلات الوساطة الاجتماعية كإجراء وقائي لمواجهة النزاعات الاسرية
121.....	1.3. الوساطة أسلوب وقائي في منظور رعاية الأسرة
122.....	2.3. إدراج الوساطة الاجتماعية ضمن سياسات التنمية الاجتماعية
123.....	3.3. أهداف التنمية الاجتماعية
124.....	4.3. معوقات التنمية الاجتماعية
125.....	1.4.3. انتقال الرعاية الاجتماعية من قيمة إجتماعية إلى ممارسة ميدانية
125.....	2.4.3. تعريف الرعاية الاجتماعية
126.....	5.3. اسس تفعيل مخططات الرعاية الاجتماعية
127.....	1.5.3. البناء المؤسسي للسياسة الاجتماعية
127.....	2.5.3. البناء المؤسسي لتقديم الخدمات
127.....	3.5.3. البناء المؤسسي لتحقيق الأمن الاجتماعي
128.....	4. الأيدولوجية السائدة في المجتمع وعلاقتها بالرعاية الاجتماعية
128.....	1.4. المقصود الأيدولوجية
128.....	2.4. مكونات الأيدولوجية
129.....	3.4. نماذج الرعاية الاجتماعية
130.....	4.4. الإطار المرجعي لممارسة مهمة الوساطة الاجتماعية
131.....	1.4.4. علاقة العمل الاجتماعي بمهمة الوساطة الاجتماعية
132.....	2.4.4. أهداف العمل الاجتماعي
132.....	5.4. الخدمة الاجتماعية كإطار مؤسسي ومهني لممارسة العمل الاجتماعي

132	1.5.4. نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية
134	2.5.4. تعريف الخدمة الاجتماعية
136	3.5.4. مجالات الخدمة الاجتماعية
136	4.5.4. وظائف وأهداف الخدمة الاجتماعية
138	5.5.4. القيم الأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية
138	5. علاقة الوساطة الاجتماعية بالخدمة الاجتماعية
139	1.5. الوساطة الاجتماعية برنامجا من برامج الخدمة الاجتماعية
141	2.5. التدخل المهني في ممارسات الخدمة الاجتماعية
141	3.5. مفهوم التدخل المهني
143	4.5. التدخل المهني في مجال الوساطة الاجتماعية
144	خلاصة الفصل
146	<b>الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي</b>
147	تمهيد
148	1. مهمة الوسيط في البلدان العربية
149	1.1. ثنائية الوساطة والعصبية في المجتمع العربي القبلي
150	2.1. الصلح والقضاء العشائري نظيران لمهمة الوساطة الحديثة
150	3.1. الوسيط في أعراف البلدان العربية
152	4.1. المؤسسات التقليدية التي تقوم بمهمة الوسيط في العرف الأردني والسوداني
152	1.4.1. الوسيط في العرف الأردني
153	2.4.1. الوساطة في العرف السوداني
156	2. المؤسسات التقليدية التي تقوم بمهمة الوسيط في العرف الجزائري
158	1.2. تاجماعت
159	2.2. الوطاء في تشكيلة تاجمعت
161	3.2. أنواع الوساطة التي تباشرها تشكيلة تاجمعت
171	3. تنظيم منطقة بني ميزاب " العزابة
171	1.3. الوطاء في هيئات العزابة
172	2.3. تشكيلة العزابة
176	3.3. أنواع الوساطة التي تباشرها هيئة العزابة
176	1.3.3. الوساطة الدينية والتنظيمية في مواجهة النزاعات والمشكلات الاجتماعية
176	2.3.3. الوساطة الاجتماعية في المجال الاقتصادي

177	3.3.3. ممارسات الوساطة الاجتماعية في مجال التكافل والتضامن الجماعي
179	4.3.3. الوساطة الاجتماعية في المجال السياسي
181	5.3.3. المقارنة بين الوساطة الاجتماعية التقليدية ووساطة المؤسساتية الحديثة
183	4. مهام الوساطة كممارسة مكتملة ومستمدة من الدين الإسلامي
183	1.4. الوساطة الاجتماعية وما يمثّلها في الإسلام
187	2.4. الوساطة الاجتماعية كمقاربة جديدة لتعزيز قيم التسامح والتآخي
188	3.4. الوساطة الاجتماعية بناء وتجديد للعلاقات الاجتماعية
188	4.4. تعريف العلاقات الاجتماعية
189	1.4.4. أهمية العلاقات الاجتماعية للفرد والمجتمع
190	2.4.4. أنواع العلاقات الاجتماعية
192	3.4.4. العلاقة بين التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية
193	4.4.4. بعض النظريات التي فسرت العلاقات الاجتماعية
195	5. أسباب تقلص دور الوسيط في المؤسسات التقليدية
196	1.5. تطور التنظيم والتغيير الاجتماعي في الجزائر
196	2.5. الصراع بين الموروث والحديث
197	3.5. دور الاستعمار في تفكيك سلطة المؤسسات التقليدية
197	4.5. ظهور مؤسسات الرسمية للدولة
198	5.5. انتشار مؤسسات المجتمع المدني وتنامي وتطور فعاليته
199	6.5. تنامي الفردانية
202	خلاصة الفصل

## 203. الباب الثاني: واقع ممارسة الوساطة الاجتماعية في إطار الخدمة الاجتماعية

### 204. الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

205	1. قطاع التضامن الوطني
205	1.1. المجال المؤسساتي والتنظيمي
206	2.1. هياكل التدخل المهني والوظيفي لتمثيل وتجسيد الوساطة الاجتماعية للدولة
206	1.2.1. مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية
208	2.2.1. وكالة التنمية الاجتماعية
208	3.2.1. أهداف واستراتيجيات قطاع التضامن في مجال الرعاية الاجتماعية
208	2. هل يمكن أن يكون كل ممارس مهني في إطار الخدمة الاجتماعية وسيطا؟
209	1.2. المهن والأجهزة المكلفة بممارسة ادوار الوساطة الاجتماعية في إطار التدخل المهني

211	2.2. طبيعة مهام الوساطة الممارسة ميدانيا من قبل فرق الخلايا الجوارية .....
211	1.2.2. نشاطات الوساطة الاجتماعية بعنوان 2016 .....
213	2.2.2. نشاطات الخلايا الجوارية لفائدة المرأة والأسرة والأشخاص بدون مأوى .....
216	3.2.2. الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي أهم الشركاء .....
217	4.2.2. التحقيق الاجتماعي اهم الادوات الميدانية المستعملة .....
218	5.2.2. أهمية ودور الإعلام في دعم مهام الوساطة الاجتماعية .....
221	3. مهام المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية .....
221	1.3. مبدأ التدخل وتداخل المهن في ممارسة الوساطة الاجتماعية .....
223	2.3. واقع مهنة الوسطاء الاجتماعيين .....
224	3.3. التكوين في المهن الاجتماعية .....
225	4.3. الوساطة الاجتماعية والروابط الاسرية .....
225	5.3. الوساطة الاجتماعية مهنة في إطار الخدمة اجتماعية .....
228	4. مجال رعاية الأشخاص المسنين في إطار سياسة القطاع .....
229	1.4. المشكلات والوضعيات التي تخص الأشخاص المسنين .....
229	2.4. مكانة كبار السن في المجتمع الجزائري .....
230	3.4. التكفل المؤسساتي بالأشخاص المسنين (دور الأشخاص المسنين) .....
232	4.4. مساعدة ودعم ومرافقة الأشخاص المسنين بالمنزل .....
233	5. ترتيب الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي .....
233	1.5. الحصيلة التقييمية السنوية لترتيب الوساطة العائلية والاجتماعية .....
234	2.5. نتائج توظيف ترتيب الوساطة الاجتماعية في مجال حماية الأشخاص المسنين .....
235	1.2.5. طبيعة الاشكاليات المطروحة بجلسات الوساطة العائلية والاجتماعية .....
235	2.2.5. الصعوبات التي تعيق سير ترتيب الوساطة الاجتماعية .....
235	3.5. أهم عمليات الوساطة الاجتماعية في مجال رعاية الاجتماعية: .....
236	4.5. أهم عمليات الوساطة الاجتماعية في مجال رعاية الأشخاص المسنين .....
236	5.5. مدى انتشار ثقافة العمل بالوساطة الاجتماعية .....
237	6.5. تكوين فرق الدرك الوطني في التكوين في الوساطة الاجتماعية .....
239	<b>الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب التطبيقي (تحليل نتائج الاستبيان) .....</b>
240	1. تحليل وتفسير نتائج الاستبيان .....
240	1.1. خصائص العينة .....
245	2.1. تحليل وتفسير نتائج الفرضيات .....

2. الاستنتاجات الخاصة بنتائج الفرضيات ..... 341
3. الاستنتاج الخاص بالفرضية الأولى ..... 345
4. الاستنتاج الخاص بالفرضية الثانية ..... 348
5. الاستنتاج الخاص بالفرضية الثالثة ..... 350
6. الاستنتاج العام ..... 353

**355..... خاتمة**

**364..... قائمة المراجع**

1. الكتب باللغة العربية ..... 365
2. الأطروحات والرسائل ..... 370
3. قائمة المجلات والدوريات والمقالات ..... 371
4. المعاجم والقواميس ..... 372
5. كتب ومنشورات بالفرنسية ..... 372
6. القوانين والمراسيم ..... 373
7. المقابلات واللقاءات ..... 374
8. مواقع الكترونية ..... 374

**377..... الملاحق**

# قائمة الجداول

قائمة الجداول:

- الجدول رقم 1: يمثل توزيع عينة البحث حسب الانتماء الوظيفي والمهني وحسب الجنس.....29
- الجدول رقم 2: يمثل توزيع عينة البحث حسب ولايات الوسط وحسب الجنس.....30
- الجدول رقم 3: يمثل توزيع العينة حسب ولايات الشرق وحسب الجنس.....30
- الجدول رقم 4: يمثل توزيع العينة حسب ولايات الغرب وحسب والجنس.....31
- الجدول رقم 5: يمثل توزيع عينة البحث حسب ولايات الجنوب وحسب الجنس.....31
- الجدول رقم 6: يمثل والأساليب والوسائل المستخدمة في عملية الوساطة.....71
- الجدول رقم 7: يمثل الوسائل المستحدثة في مفاوضات الوساطة.....72
- الجدول رقم 8: يمثل تحليل مفاهيم الوساطة الاجتماعية والوساطة المجتمعية.....113
- الجدول رقم 9: المقارنة بين الوساطة الاجتماعية التقليدية والوساطة المؤسسية الحديثة.....181
- الجدول رقم 10: طبيعة مهام الوساطة الممارسة ميدانيا من قبل فرق الخلايا الجوارية.....211
- الجدول رقم 11: الإدماج الاجتماعي المهني للخلايا الجوارية لسنة 2016.....212
- الجدول رقم 12: قروض الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ANGEM) لسنة 2016.....212
- الجدول رقم 13: توزيع عدد الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي والإنساني عبر التراب الوطني.....217
- الجدول رقم 14: يمثل عدد التحقيقات الاجتماعية والفئات المستهدفة.....218
- الجدول رقم 15: يمثل مهام المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية.....221
- الجدول رقم 16: يمثل عدد المكونين في شعبة الوساطة الاجتماعية (مركز قسنطينة).....224
- الجدول رقم 17: يمثل عدد المكونين في شعبة الوساطة الاجتماعية (مركز بئر خادم).....224
- الجدول رقم 18: حصيلة مؤطري مكتب الوساطة الاجتماعية.....234
- الجدول رقم 19: طبيعة المشكلات المطروحة بجلسات الوساطة العائلية والاجتماعية.....235
- الجدول رقم 20: يوضح عدد دفعات فرق الدرك الوطني في التكوين في الوساطة الاجتماعية.....237
- الجدول رقم 21: يمثل توزيع الأشخاص المبحوثين حسب الجنس.....240
- الجدول رقم 22: يمثل توزيع الأشخاص المبحوثين حسب السن.....240
- الجدول رقم 23: يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.....241
- الجدول رقم 24: يمثل توزيع الأشخاص المبحوثين حسب المؤهل العلمي.....242
- الجدول رقم 25: يمثل توزيع الأشخاص المبحوثين حسب التخصص العلمي.....243
- الجدول رقم 26: يمثل توزيع المبحوثين حسب الانتماء المهني.....244
- الجدول رقم 27: يمثل توزيع المبحوثين حسب العدد في شعبة الوساطة الاجتماعية.....244
- الجدول رقم 28: يمثل تصور المبحوثين للوساطة الاجتماعية في العمل في المجال الاجتماعي.....245
- الجدول رقم 29: موقف المبحوثين من مدى وضوح مصطلح الوساطة الاجتماعية بالنسبة إليهم.....246
- الجدول رقم 30: يمثل توزيع المبحوثين حسب دوافعهم في اختيار مهمة الوسيط.....248
- الجدول رقم 31: يوضح موقف المبحوثين من اقتصار ومحدودية الوساطة الاجتماعية فقط في مجال التضامن والنشاط الاجتماعي.....249
- الجدول رقم 32: يمثل موقف المبحوثين من عناصر توظيف الوساطة الاجتماعية.....250

## قائمة الجداول

- الجدول رقم 33: يوضح موقف المبحوثين من ممارستهم لمهمة الوساطة الاجتماعية خارج مهنتهم الرسمية أو (تطوع أو مع الجمعيات)..... 250
- الجدول رقم 34: يمثل موقف المبحوثين من ارتباطهم بصلة مع وسيط اجتماعي في محيطهم العائلي أو الاجتماعي..... 251
- الجدول رقم 35: يمثل موقف المبحوثين من طبيعة الاعمال التي يشاركون فيها خارج اوقات العمل..... 252
- الجدول رقم 36: يمثل موقف المبحوثين من طبيعة المناطق التي غالبا ما تكون يؤر التدخل..... 253
- الجدول رقم 37: توزيع المبحوثين حسب رأيهم فيما تتعلق تلك الخصائص..... 255
- الجدول رقم 38: يوضح مجالات التدخل المهني للمبحوثين..... 256
- الجدول رقم 39: يمثل موقف المبحوثين من مدى تناسب الوساطة الاجتماعية مع تقاليد وعادات المجتمع الجزائري في معالجة القضايا والمشكلات الاجتماعية..... 257
- الجدول رقم 40: يوضح موقف المبحوثين من توظيف العرف أو الاعتماد على العرف في ممارسات المهنة..... 258
- الجدول رقم 41: يمثل موقف المبحوثين من اعتمادهم على دعائم وشخصيات اجتماعية وتوظيف العرف في ممارسة الوساطة الاجتماعية..... 259
- الجدول رقم 42: يوضح موقف المبحوثين طبيعة الدعائم أو الشخصيات الاجتماعية المتصلة بالعرف الاجتماعي أو مختصة في مجال التدخل..... 260
- الجدول رقم 43: يمثل موقف المبحوثين من العناصر التي تجعل الوساطة أكثر تنظيما من الوساطة التقليدية..... 261
- الجدول رقم 44: يمثل موقف المبحوثين من مدى تطابق أفكارهم المسبقة عن الوساطة الاجتماعية مع الممارسة الواقعية والميدانية للمهمة..... 262
- الجدول رقم 45: يمثل موقف المبحوثين في وصف المهن الاجتماعية وتحديد طبيعتها..... 263
- الجدول رقم 46: يمثل توزيع المبحوثين من مدى وضوح مفهوم الوساطة الاجتماعية..... 264
- الجدول رقم 47: يمثل موقف المبحوثين من طبيعة العوائق التي تصادفهم بشكل متكرر أثناء أداء مهامهم..... 265
- الجدول رقم 48: يمثل موقف المبحوثين من تعارض تدخلهم الميداني مع تخصصات لا تتماشى مع ممارسة الوساطة الاجتماعية..... 266
- الجدول رقم 49: يمثل موقف المبحوثين من واقع المهن الاجتماعية والمهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية..... 267
- الجدول رقم 50: يمثل موقف المبحوثين من مدى أهمية ومكانة المهن الاجتماعية لدى الشباب..... 268
- الجدول رقم 51: يمثل موقف المبحوثين من الأسباب التي تدفع الشباب الى عدم الإقبال عن ممارسة المهن الاجتماعية كمهنة..... 269
- الجدول رقم 52: يمثل موقف المبحوثين من تصورهم لواقع وظائف المهن الاجتماعية بما فيها المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية..... 270
- الجدول رقم 53: يمثل موقف المبحوثين من طبيعة ونوع الصعوبات التي تواجه المهن الاجتماعية في ممارسة وظائف الوساطة الاجتماعية..... 271
- الجدول رقم 54: يمثل موقف المبحوثين من وجود أو عدم وجود تخصصات ضمن فريق التدخل الميداني وتأثير على فعالية الوساطة الاجتماعية..... 272
- الجدول رقم 55: يمثل موقف المبحوثين من تصورهم لبعد الوساطة الاجتماعية..... 274
- الجدول رقم 56: يمثل موقف المبحوثين من قبول فريق متنوع الجنسين..... 275
- الجدول رقم 57: موقف المبحوثين اهم العناصر التي يجب ان تتوفر في الممارس لشعبة الوساطة الاجتماعية..... 276

## قائمة الجداول

- الجدول رقم 58: يمثل ترتيب المبحوثين حسب أولوية العناصر التي يجب أن تتوفر في الممارسة المهنية لمهمة الوساطة الاجتماعية. 277
- الجدول رقم 59: توزيع المبحوثين حسب توفرهم على المعرفة أو الخبرة بالمشكلات التي المتعلقة بالنزاعات وانواعها. 279
- الجدول رقم 60: يمثل توزيع المبحوثين حسب العناصر المساعدة على التحضير لمهمة الوساطة الاجتماعية. 280
- الجدول رقم 61: يمثل موقف المبحوثين من توفر المهارات الاتصالية في ممارسة مهمة الوسيط الاجتماعي. 281
- الجدول رقم 62: توزيع المبحوثين حسب إمكانيتهم من تحقيق مبدأ الحياد في ممارسة مهمة الوساطة الاجتماعية. 282
- الجدول رقم 63: موقف المبحوثين من أكثر الخصائص المهنية تأثيراً على فعالية الوساطة ميدانياً. 283
- الجدول رقم 64: يمثل موقف المبحوثين في تصور عناصر مساعدة المؤهلات العلمية في الممارسة الميدانية. 284
- الجدول رقم 65: يمثل موقف المبحوثين من مواجهتهم لمشكلات مع أعضاء فريق التدخل الميداني في إطار تنفيذ مهام الوساطة الاجتماعية. 286
- الجدول رقم 66: يمثل موقف المبحوثين من طبيعة المشكلة بينهم وبين أعضاء فريقهم. 287
- الجدول رقم 67: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من أسباب المشكلات بين أعضاء الفريق العامل بالوساطة. 288
- الجدول رقم 68: توزيع المبحوثين حسب طرق من كيفية حل الخلافات والنزاعات فيما بينهم. 289
- الجدول رقم 69: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من العناصر التي تجعل من التكوين ذو أهمية بالنسبة إليهم. 290
- الجدول رقم 70: يمثل موقف المبحوثين من ضرورة توفر التكوين قبل اداء مهمة الوساطة الاجتماعية. 292
- الجدول رقم 71: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من العناصر التي تمكن من التعريف الجيد بأهداف الوساطة الاجتماعية. 293
- الجدول رقم 72: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من الاطلاع على فحوى القانون الخاص بالوساطة العائلية والاجتماعية. 295
- الجدول رقم 73: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من هدف استحداث ترتيب الوساطة الاجتماعية. 297
- الجدول رقم 74: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من الشعور بتراجع القيم في وسطهم ومحيطهم الاجتماعي. 299
- الجدول رقم 75: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من تقييم شكل العلاقات الاجتماعية انطلاقاً من مهامهم الميدانية. 300
- الجدول رقم 76: يمثل موقف المبحوثين من ترى ان الوساطة العائلية والاجتماعية مناسبة لإعادة ادماج الشخص المسن في وسطه العائلي. 301
- الجدول رقم 77: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من دور القانون في تغيير ذهنية المجتمع في طريقة التعامل مع الشخص المسن خاصة الذين يعيشون في وضع صعب. 302
- الجدول رقم 78: توزيع المبحوثين حسب موقفهم من تحديد الاسباب التي تدفع العائلة الى التخلي عن الاشخاص المسنين والى معاملته بشمل سيئ. 303
- الجدول رقم 79: توزيع المبحوثين حسب موقفهم من تحديد اتجاه رعاية الاشخاص المسنين. 305
- الجدول رقم 80: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من النقائص التي تواجه وضعية رعاية الاشخاص المسنين. 306
- الجدول رقم 81: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من مشروع استحداث الوساطة الاجتماعية في مجال الاجتماعي. 307
- الجدول رقم 82: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من مسؤولية الدولة في تحقيق الأمن الاجتماعي. 308
- الجدول رقم 83: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من التنظيمات الاجتماعية التي لها دور فعال في بناء أسس الأمن الاجتماعي. 309

## قائمة الجداول

- الجدول رقم 84: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من تقييم فعالية الأسرة وحضورها في التنشئة الاجتماعية كتنظيم إجتماعي أساسي في بناء المجتمع مع المتغيرات الراهنة. .... 310
- الجدول رقم 85: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من نوع التغيير الذي مس الأسرة والذي له تأثير على تحقيق الأمن الاجتماعي. .... 311
- الجدول رقم 86: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من العناصر التي سببت التغيير في وظائف الأسرة. .... 312
- الجدول رقم 87: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من العناصر التي تهدد الامن الاجتماعي. .... 313
- الجدول رقم 88: توزيع المبحوثين حسب رأيهم و تصنيفهم لأخطر العناصر التي يمكن أن تهدد الأمن الاجتماعي. .... 315
- الجدول رقم 89: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من العنصر الاساسي الذي يحدد الدور الامني للوساطة الاجتماعية. .... 316
- الجدول رقم 90: توزيع المبحوثين حسب الخبرة الميدانية ومن وجهة نظرهم حول أسباب معاناة هذه الفئة. .... 317
- الجدول رقم 91: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من تصور الافراد هذه لمرحلة حياة الشخص المسن. .... 319
- الجدول رقم 92: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من طبيعة القانون المنظم للوساطة الاجتماعية المخصص لحماية وإعادة ادماج المسنين في وسطهم العائلي. .... 320
- الجدول رقم 93: توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان لديهم فكرة حول التسميات بعض المؤسسات والممارسات التي تحاكي دور ومظاهر وجود الوساطة الاجتماعية الحديثة. .... 321
- الجدول رقم 94: توزيع المبحوثين حسب رأيهم في العناصر التي لها أهمية والتي يجب ان تركز الوساطة الاجتماعية عليها. .... 323
- الجدول رقم 95: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من مدى وعي الافراد بخطورة اهمال وتهميش الشخص المسن على مستقبل العلاقات بين الاجيال وعلى المجتمع. .... 324
- الجدول رقم 96: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من اهم العناصر التي تجسد الوعي لدى الافراد في المجتمع بأهمية الشخص المسن. .... 326
- الجدول رقم 97: توزيع المبحوثين حسب رأيهم الاحتياجات التي يجب توفيرها للأشخاص المسنين. .... 327
- الجدول رقم 98: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من مدى الإقبال على الوساطة الاجتماعية والعائلية المختصة بمشكلات النزاع. .... 329
- الجدول رقم 99: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من اسباب الاقبال الضعيف او عدم الاقبال على الوساطة العائلية والاجتماعية. .... 331
- الجدول رقم 100: توزيع المبحوثين حسب رأيهم في مكانة الشخص المسن في رؤى العائلة الجزائرية حالياً. .... 332
- الجدول رقم 101: توزيع المبحوثين حسب معرفتهم عن اسباب وصول المسنين الى دور ومراكز العجزة. .... 334
- الجدول رقم 102: توزيع المبحوثين حسب رأيهم فيما إذا كانت النزاعات والخلافات هي أحد أسباب التخلي عن الشخص المسن. .... 335
- الجدول رقم 103: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من عناصر خلفية تلك الخلافات والنزاعات. .... 336
- الجدول رقم 104: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من ان الوساطة الاجتماعية كآلية مجتمعية قادرة على تحقيق مستوى عالي من الامن الاجتماعي في المجتمع. .... 338
- الجدول رقم 105: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من كيفية تحقيق الوساطة الاجتماعية البعد الامني للأسرة والمجتمع. .... 339

# قائمة الأشكال

### قائمة الأشكال:

- الشكل رقم 1 : الشكل مراحل الوساطة القضائية وخطوات الوسيط مع أطراف النزاع. .... 52
- الشكل رقم 2 : المراحل الاثني عشر (12) لتحركات واستراتيجيات الوسيط. .... 75
- الشكل رقم 3: صفات الوسيط. .... 78
- الشكل رقم 4 : ملخص يوضح عناصر تحديد الفرق بين الوساطة والتقاضي. .... 83
- الشكل رقم 5 : أوجه الاختلاف بين الوساطة والصلح في حل النزاع. .... 84
- الشكل رقم 6 : عناصر تحديد الفرق بين الوساطة والتحكيم. .... 85
- الشكل رقم 7: يوضح التشابك بين مكونات المجتمع في تحقيق الأمن الاجتماعي. .... 106
- الشكل رقم 8 : يوضح عناصر وخطوات التدخل المهني في ممارسة الوساطة الاجتماعية. .... 142
- الشكل رقم 9 : توزع الهيئات المرتبطة بنظام العزابة. .... 180

# قائمة الملاحق

### قائمة الملاحق:

- الملحق أ: استمارة الاستبيان
- الملحق ب: اسئلة مقابلة حول الوساطة التقليدية
- الملحق ج: قوانين ومراسيم
- \* الملحق ج1: قانون رقم 08-09 مؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008، الكتاب الخامس في الطرق البديلة في حل النزاعات، الباب الأول في الصلح والوساطة.
- \* الملحق ج2: المرسوم التنفيذي رقم 09-100 المؤرخ في 09/03/10 الذي يحدد كفاءات تعيين الوسيط القضائي
- \* الملحق ج3: القانون رقم 10-12 مؤرخ في 23 محرم عام 1432 الموافق 29 ديسمبر 2010، يتعلق بحماية الشاخص المسن، المادة 12 (الوساطة العائلية والاجتماعية).
- \* الملحق ج4: المرسوم التنفيذي رقم 16-62 مؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 11 فبراير سنة 2016، يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعي لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي، المادة 02 والمادة 05.
- \* الملحق ج5: المرسوم التنفيذي رقم 09-353 مؤرخ في 20 ذو القعدة عام 1430 الموافق 08 نوفمبر 2009، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة المكلفة بالتضامن الوطني.

# مقدمة

مقدمة:

تأخذ الوساطة الحديثة اهتمام العديد من الدول لسهولة تطبيقها في مختلف المجالات، على الرغم من كونها لصيقة بمجال القانون وشائعة بشكل خاص في حل النزاعات المختلفة، فنجدها في السياسة والاقتصاد تركز في تدخلها على الجانب الدبلوماسي وصراع المصالح وبسط الهيمنة، لكنها تأخذ طابعا خاصا من منظور علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي وعلوم الإتصال، لأنها تقدم مفاهيم مختلفة ترتبط بتلك المتعلقة بالفرد والجماعة وبكل مناحي الحياة، فيركز علم الاجتماع على دورها في بناء واستعادة العلاقات والروابط ونشر القيم الاجتماعية والإنسانية والدينية التي تؤمن التبادل السلمي للمشاعر والمصالح المادية على حد سواء لتأمين الإستقرار والأمن بين الأفراد، في حين يرى علم الإتصال أنها أداة اتصال في حد ذاتها، من خلال العمليات الإتصالية التي تقوم بها وكيفية التواصل ونقل المعلومات في عملية التفاعل الاجتماعي، نحاول من خلال هذا العمل، تناول الوساطة الاجتماعية والتعريف بها وبورها الأمني في المجتمع، غير أننا نلاحظ أنها تأخذ المعنى الشامل في نظر بعض الأكاديميين وحتى العامة من الناس، الذي يعتبر منطلقا أساسيا عن وجود المشاركة الاجتماعية التي تربط بين المجتمع والدولة والتي تبحث عنها النظم السياسية من أجل معرفة القاعدة الاجتماعية لمجتمعاتها، بهدف رسم السياسات الاجتماعية أو تمرير القرارات و القوانين أو المشاريع.

إن تحديد مفهوم الوساطة لا يخص فقط كونها وسيلة من وسائل الحلول البديلة في فض النزاع، بل كونها أداة تنظيمية وتضامنية خاصة إذ ارتبطت بالجانب الاجتماعي، كما نجد أن الوساطة تختلف كمفهوم عام تختلف عن الوساطة الاجتماعية كمفهوم مرتبط بالمجال الاجتماعي عند الكثير من الأكاديميين ، وهناك من يراها أداة لمأسسة المشاركة المجتمعية خاصة في جانبها الميداني، الذي يؤكد وجود شريك اجتماعي للدولة وهذا الشريك لا يمكن الوصول إليه إلا من خلال إحداث قنوات للاتصال والحوار والربط بينها وبين الأفراد والمجتمع وبين المجتمع والدولة، كما يوضح مساعي الدولة إلى تطوير العلاقة بين مؤسساتها الرسمية التي تمثل السلطة بكل أنواعها وبين الأفراد في المجتمع على نحو يجعل من تلك العلاقة تخفف من تبعيتهم لمفهوم "السلطة الكلاسيكي" وهو المفهوم الذي طالما ارتبط بمفاهيم تعبر عن القوة والإخضاع والالزام والردع، الى نهج وطرق أكثر ليونة وسلاسة تمكينهم من المشاركة في تحديد مسار هذه الشراكة على اختلاف موضوعها ومجالاتها وأهدافها وكذا المستهدفين منها، وذلك بالقدر الذي يؤكد شعورهم بوجود المعاني الحقيقية للديمقراطية والمواطنة.

انطلاقاً من هذه الفكرة يتضح المفهوم الواسع الذي يعبر عنه مصطلح الوساطة الإجتماعية والذي بدوره يحقق هدف استقرار النظام الإجتماعي ككل والسياسي بالضرورة والذي يرتبط بشكل مباشر بالأمن الإجتماعي بالضرورة ، غير أن مفهومها المتعلق بمجالات العمل الإجتماعي هو المستهدف في المساعي الجديدة من إدراجها ضمن مجالات الخدمة الإجتماعية، حيث أن معظم القراءات التي مررت بها في هذا المجال، تؤكد أن الوساطة الإجتماعية هي أداة ووسيلة للتدخل الإجتماعي، بهدف حل مشكلة من المشكلات التي قد يصادفها الأفراد داخل المجتمع وتأخذ أشكالاً مختلفة مثل (الفقر، الانحراف، العنف، التطرف، المخدرات، التسرب المدرسي... الخ)، فالتدخل الإجتماعي الذي تمارسه المهن الاجتماعية كوساطة او مهمة الوسيط الاجتماعي يجعل من النزاع ايضاً جزء من المشكلات الاجتماعية او ربما يكون سبباً رئيساً للعديد منها ،ويكون التدخل من خلال مختلف الممارسات الاجتماعية، ومهما كان ( ممارسة مهنية أو نشاط جمعي ) ، فانه يحاول عن طريق اتخاذ جملة من الإجراءات والتدابير اداة لمواجهة هذه المشكلات التي قد تكون علاجية وقائية أو إنمائية، ضمن جملة من العمليات كحل نزاع ما، تقديم مساعدات، إدماج، توعية، وقاية، إرشاد، تقييم...).

إن السعي الدائم وراء تحقيق رفاهية الأفراد و تأمين سبل الإستقرار داخل المجتمع يدعونا الى التفكير في تطوير الدراسات والبحوث حول العلاقات والروابط الأسرية من خلال دراسة مؤشرات عمق الترابط الأسري لمعرفة نوع العلاقات بين الأبناء والأولاد ومؤشرات قياس الترابط الأسري وتعتبر هذه المؤشرات مهمة في تحديد مدى تماسك المجتمع وترابطه مع بعضه البعض، وبما أن الوساطة الاجتماعية كترتيب وقائي وعلاجي مرتبط بالهدف العام لمأسسة الوساطة الاجتماعية في تحقيق الأمن الاجتماعي الذي يبدأ من الأفراد الذين كلما كانت علاقاتهم الأسرية والاجتماعية سليمة ومستقرة ، كلما توفر الأمن داخل المجتمع، وذلك من خلال توفير جملة من الشروط التي تساعد على تحقيق تلك السلامة وذلك الإستقرار طبعاً، وبالفرد الذي يحقق إمكانية تعميم معاني الأمن الذي بدوره يحقق الشعور بالطمئينة والسكينة النفسية والعاطفية والاجتماعية، وهو الأمر الذي لا يمكن تحقيقه بالملء، إلا أنه يظهر بنسب كبيرة على مستويات مختلفة في المجتمع، ذلك لأننا نتعامل مع محتوى إجتماعي يصعب نمذجته لأنه دائم وكثير التغيرات والحركية على إختلاف الظروف التي تؤثر فيه (نفسية وانفعالية وبيئية وعلائقية واجتماعية ... إلى غيرها) غير أن الواقع المعاش، الذي هو في إحتدام دائم مع مفرزات الحياة ونتاج العلاقات الاجتماعية يؤكد وجود العديد من المشكلات الاجتماعية سواء البسيطة منها أو المعقدة والتي تعبر عن تنامي وتراكم تهديدات أمنية للفرد والمجتمع، التي كلما كان

الإقتراب منها المبكرا ، كلما كان الوصول إلى حلها أمرا ممكنا في أغلب الحالات وحتى في أصعبها، كما نجد أن محاولة محاكاة الوساطة الإجتماعية التقليدية وتمكين الأفراد من المشاركة في إتخاذ قراراتهم ورفع الوعي لديهم بخطر تراكم المشكلات، وتوعيتهم بكيفية التعامل معها خاصة دورها في إعطائهم فرصا للإفصاح عن مشاعرهم التي قد تسهل عليهم إمكانية إعادة التواصل وتجديد علاقاتهم المهددة، والتي تعزز القيم الإجتماعية المتعارف عليها كالتعاون والتسامح لإستبعاد إجراءات التقاضي خاصة، إذا كانت المشكلة نزاعا، أو من أجل تأمين الأفراد وتحسيسهم وتوعيتهم ووقايتهم من أخطار المشكلات الاجتماعية الأخرى. إن تسليط الأضواء على التحديات الأمنية التي تواجه الوساطة الإجتماعية كإجراء امني اجتماعي من خلال الممارسة الميدانية في المجتمع مسألة حتمية، تملئها خطورة المؤشرات المتعلقة بنوعية القيم والعلاقات ومختلف السلوكات الدخيلة على ثقافتنا، والتدني معايير الضبط الاجتماعي التي كانت تباشر مهمة التنظيم والمنتشئة الاجتماعية، وزيادة معدلات الإقصاء الاجتماعي بالإضافة إلى تأثير التغييرات الاجتماعية والإقتصادية على أهم البنى الاجتماعية، المتمثلة في الأسرة، وكل ما سببته من اختلال في أدوارها ووظائفها، التي تشكل في مجملها تهديدات للامن الاجتماعي والتي تجعل اتضاح معالم البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية أكثر وضوحا وبروزا، من خلال تحديد الجهود المطلوبة لمأسستها، وإعطائها المكانة الهامة ليس كإجراء وقائي وعلاجي فقط، وإنما كشريك مجتمعي وإجتماعي في التخطيط ورسم السياسات الاجتماعية، الذي له القدرة على إستقطاب الأفراد وإقحامهم في المساهمة والمشاركة في مشاريعها التنموية الخاصة بترقية الإنسان والحفاظ على حقوقه وكرامته التي تعزز الشعور بالإنتماء والولاء الذي يحقق الرفاه والأمن الاجتماعي، وهذا ما يترجمه الإقبال الواسع على استخدامات الوساطة والوساطة الاجتماعية كالمنهج بديل عن القضاء أكثرا لينا وسلاسة في التدخل الاجتماعي بعد أن عرف تقدا كبيرا في الدول الغربية، أين أصبح مبدأ التوسط يشمل سلسلة واسعة من النزاعات بالكثير الكثير من التخصص خاصة الأسرية منها، وقد تناولنا هذا الموضوع من خلال إعداد خطة بحث مكونة من بابين يضمن ستة فصول، بدأنا في الباب الأول منها بالتطرق إلى الفصل الخاص بالدراسة النظرية والمنهجية حيث تطرقنا فيه إلى عرض الإشكالية وتحديد المفاهيم والتطرق إلى مختلف أنواع الأدوات المنهجية المستخدمة، أما الفصل الثاني فقط تطرقنا إلى توضيح الانتقال من مفهوم الوساطة الذي طالما ارتبط بالنزاعات والقضاء إلى الوساطة الاجتماعية كمهنة في اطار الخدمة اجتماعية، والذي تطرقنا فيه إلى تناول الانتقال من الوساطة كإجراء وقائي الى الوساطة كخدمة وإجراء اجتماعي

من خلال تناول ممارسات الوساطة في الأديان والتقاليد وتطور استخداماتها عبر العالم وتناولنا أيضا تطور تشريعات الوساطة وانواعها وطرق استخداماتها والعمل بها من خلال استعراض استحداثها في الجزائر من خلال القوانين المنظمة لمختلف أنواع الوساطة في الجزائر من اجل تحديد الفرق بينها وبين الوساطة الاجتماعية المستحدثة في المجال الإجتماعي، كذلك التركيز على التعريف بالوساطة القضائية والوساطة الاجتماعية وتحديد أنواع وسائل حل النزاعات (التقاضي والصلح والتحكيم) من اجل تحديد الفرق بينها وبين الوساطة وباقي الوسائل الأخرى البديلة، ثم خلاصة الفصل، أما الفصل الثالث الذي تناولنا فيه البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية الذي جاء فيه الحديث عن الدور الأمني لممارسات الوساطة الاجتماعية من خلال تحديد مفهوم الأمن الاجتماعي خصائصه وأبعاده، علاقة الأمن الاجتماعي بالحياة الاجتماعية من خلال المؤسسات الاجتماعية، كذلك علاقة الوساطة الاجتماعية بالتدابير الأمن الاجتماعي على اعتبار أن تدابير السياسة الاجتماعية وأهداف السياسة الاجتماعية وبرامج السياسة الاجتماعية هي من الإجراءات والأهداف التي تضمن تحقيق الأمن الاجتماعي وأهمية إدراج الوساطة الاجتماعية ضمن السياسة الاجتماعية مفهوم الرعاية الاجتماعية. كما تطرقنا إلى الوساطة الاجتماعية كوسيلة وأسلوب في تطبيق برامج ومجالات الرعاية الاجتماعية وعلاقتها بالوساطة الاجتماعية وأهدافها في إطار العمل الاجتماعي، كما تناولنا أيضا مجال الخدمة الاجتماعية كإطار مؤسسي ومهني لممارسة العمل الاجتماعي وكوساطة في حد ذاته خاصة، وفي اعتماده على الوساطة الاجتماعية كإجراء وقائي في نفس الوقت، من خلال استحداث مهنة ومهنة الوسيط الاجتماعي، إنطلاقا من إعطاء لمحة عن نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية ومجالاتها وأهدافها ووظائفها وعلاقة الوساطة الاجتماعية بهذه الأخيرة، بالإضافة إلى الحديث عن أهم ما يميز العمل في مجال الخدمة الاجتماعية أو ممارسات الوساطة الاجتماعية والتي تتحقق من خلال مبدأ التدخل الميداني ثم خلاصة الفصل، أما في الفصل الرابع فقد خصص للتطرق والتعريف بمختلف تقاليد الموروث الثقافي في ممارسة الوساطة الاجتماعية والذي تناولنا فيه مهمة الوسيط كممارسة قديمة في العرف والتقاليد أشكال من ممارسات الوساطة الاجتماعية فقد تطرقنا إلى عرض بعض الممارسات التي تحاكي مفهوم الوساطة الاجتماعية ودورها في الحد من الصراعات والنزاعات في البلدان العربية مثل الصلح والقضاء العشائري كنظيرين لمهمة الوسيط الحديثة من خلال التعريف ببعض الممارسات في العرف الأردني والعرف السوداني كحاكاة للوساطة الحديثة والتي كانت فيهما الكتابات متوفرة بعض الشيء، كما تطرقنا إلى عرض موروثنا الثقافي في مجال الوساطة الاجتماعية

من خلال تتبع المؤسسات التقليدية التي تقوم بالوساطة الإجتماعية في العرف الجزائري مثل تنظيم "تاجماعت" و"العزابة" من خلال شرح اهم الأشخاص الذين يحاكون مهمة الوسيط والوساطة الإجتماعية كمقاربة جديدة لتعزيز قيم التسامح والتآخي وأهمية الدور الامني للوساطة في الإسلام في بناء وتجديد العلاقات الاجتماعية التي تدعو الى المحافظة على الروابط الاجتماعية وتأكيد دورها في نشر الحوار كأسلوب لحل الخلافات بين الأفراد، ثم تطرقنا الى عرض أسباب تقلص دور الوساطة الإجتماعية التقليدية وفي المجتمع ككل من خلال عرض أهم العناصر التي ساهمت في إحداث التغيير الإجتماعي وأثر هذا التغيير على أنماط ووظائف الأسرة وعلى العلاقات الإجتماعية والذي يتبع يخلصه الفصل، اما الباب الثاني فقد خصصناه لعرض الجزء الميداني من خلال التعريف بممارسات الوساطة الاجتماعية في الجزائر من خلال فصلين ميدانيين الفصل الخامس تناولنا فيه الوساطة الإجتماعية من خلال جمع بعض المعلومات والبيانات التي تخص مهام الوساطة كخدمة بصفة عامة وكمهنة اجتماعية من خلال التقصي الميداني للمهن التابعة لقطاع التضامن على إعتبار أن هذه الأخيرة قد استحدثت مهن وإجراءات لممارسة الوساطة الاجتماعية في المجال الاجتماعي، وقد تناولنا فيه كنموذج وضعية الوساطة الاجتماعية في المجال الاجتماعي خاصة مع استحداث مهنة الوسيط الاجتماعي وتحليلات المختلفة لممارسة الوساطة الاجتماعية والمجال المؤسساتي والتنظيمي وأهداف واستراتيجيات قطاع التضامن في مجال الرعاية الاجتماعي من خلال البحث في مهمة الوساطة الاجتماعية من طريق قراءة في القوانين التابعة لوزارة التضامن الوطني في هذا المجال، وتتبع المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية المستحدثة في القانون الجزائري والتطرق الى اجراءات التدخل في حل النزاعات والمشكلات الاجتماعية ومهام المهن التابعة للوساطة الاجتماعية مع تحديد الفرق بين مهام الوسيط الاجتماعي والمهن الأخرى التابعة للمجال الاجتماعي، وذلك بأخذ نموذج عن مجال رعاية الأشخاص المسنين في اطار تطبيق ترتيب الوساطة العائلية والاجتماعية الذي خصه القانون لفائدة الأشخاص المسنين، والمنظمة من قبل مكاتب الوساطة الاجتماعية على مستوى الولايات والبحث عن ما مدى تصور المبحوثين لواقع تطبيق هذه الوساطة ومدى الاقبال عليها من اجل ادماج الشخص المسن وإعادة بناء العلاقات المفككة بينه وبين افراد اسرته من أجل إعادة إدماجه داخلها، أما الفصل السادس، فقد خصص لتفسير وتحليل الجانب الميداني، أي تحليل نتائج الاستبيان وتفسير نتائج الجداول وتحليل وتفسير نتائج الفرضيات وفي الأخير قدمنا تحليلا للنتائج الخاصة بالفرضيات البحثية والاستنتاجات العامة التي توصلنا إليها ثم خاتمة البحث التي تطرقنا فيها إلى خلاصة البحث

والدراسة من خلال طرح جملة من التوصيات والاقتراحات التي تلخص ضرورة إعطاء أهمية للوساطة الاجتماعية ليس فقط كإجراء وقائي للنزاعات وإنما كوظيفة اجتماعية لا تخص المهن التابعة للمؤسسات الدولة وإنما كوظيفة مجتمعية ومهمة تخص كل الأطراف وكل الفئات وكل مؤسسات المجتمع المدني.

**الباب الأول: البناء المنهجي والمعرفي**

**للدراسة**

# الفصل الأول: البناء المنهجي

## للدراسة

### 1. أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى أهميته، كون أن هذه الوسيلة تعرف إهتماما متزايدا على صعيد مختلف الأنظمة القانونية والمجتمعية، وذلك لما توفره هذه الأخيرة من مرونة وسرعة في التدخل في مختلف القضايا والمسائل الإجتماعية التي تسبب الكثير من الأعباء والمشاكل للمجتمع والدولة على حد سواء مثل إعادة بناء العلاقات بين الأفراد وبينهم وبين المجتمع من خلال الإدماج الاجتماعي، كما انها تتميز بخصائص متفردة عن باقي الوسائل والإجراءات البديلة الأخرى كالحفاظ على السرية والخصوصية وما تضمنه من مشاركة للأفراد في إيجاد الحلول لمشاكلهم ونزاعاتهم ومواجهة القضايا المختلفة مع ذوي الاختصاصات المتعددة الذين يبدعون في أساليب التدخل التي تضمنها الوساطة الاجتماعية وهناك أسباب الأخرى نلخصها فيما يلي:

\* تعتبر الوساطة الاجتماعية كوسيلة أصيلة في المجتمع الإسلامي ونهجا حكيما من مناهجه بالرغم من حداثتها على المستوى المفاهيمي والعلمي فهي وسيلة لتتدخل الاجتماعي لها ميزة المرونة والتكيف مع الخصائص الاجتماعية والثقافية للمجتمع كما تتعدد فيها المهن وتتعاون التخصصات المختلفة من اجل ضبط المشكلة محل التدخل من كل جوانبها بالأساليب العلمية الحديثة.

\* التذكير وتبيان الخلفية التاريخية والثقافية لمهمة الوسيط المتجذرة في الأعراف والتقاليد وامتدادها إلى قواعد وأحكام القانون الوضعي وكحتمية للمستجدات المعاصرة.

\* أهمية تنظيم المجتمع في إطار الممارسات الاجتماعية التي توّطرها الوساطة الاجتماعية لرفع الوعي الاجتماعي.

\* ضرورة مسايرة الإصلاحات الجديدة، تحليلها، دراستها ونقدها للوصول إلى تحقيق الأهداف الواسعة المرجوة منها.

\* إبراز عظمة القيم التي تدعو إليها الوساطة الاجتماعية واهتمامها بالأفراد والجماعات خاصة فئة المسنين الذين لهم مكانة قيمة لطلما ارتبطت بالقوة ورجاحة العقل والتدبير والحكمة كما تخلد الرمزية التاريخية والثقافية لمكانة كبير السن في المجتمعات العربية والإسلامية، كقائد للجماعة وكسلطة عليا عليها ومن خلال اهتمامها بنشر وتحقيق مبدأ التعاون بعباداتهم وأعرافهم وتنظيم علاقات بعضهم ببعض.

### 2. أهمية الدراسة:

لا يخفى على أحد الأهمية العلمية التي تخلفها أية دراسة علمية أكاديمية على المجتمع عند الوصول إلى الأهداف المسطرة من دراستها فالعالم اليوم مبني على الأسس العلمية ونتائجها وكل الظواهر الاجتماعية والاقتصادية والثقافية أصبحت محل الدراسات والأبحاث العلمية وهناك أهداف أخرى لا تقل قيمة نوجزها فيما يلي:

- وضع دراسة علمية تكون مرجعا علميا في هذا المجال وتعريف القارئ بأسس وأهداف واستراتيجيات الوساطة الاجتماعية وأهدافها والتعرف على مختلف المهن التي تمارسها ومجالات والأساليب المستخدمة في التدخل.

- مساعدة المختصين في مجال القانون والتشريعات على إبراز الجوانب الاجتماعية للوساطة واستدراك النقائص إن وجدت وزيادة الوعي حول أهمية الوساطة والوساطة الاجتماعية وفوائدها في القطاع العام وفي أعماق المجتمع حيث لا يمكن ان تتواجد الدولة ومؤسساتها.

- تنظيم المجتمع حول مفهوم الوساطة الإجتماعية المتعدد الأبعاد والأهداف.

- له أهمية في تخفيف الأعباء على المحاكم وزيادة كفاءة القضاة للتخصص في القضايا الأكثر أهمية وتعقيدا.

- له أهمية في إبراز أهمية الوساطة وضرورة إدماجها في السياسات والخطط والبرامج المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية.

- يساعد على البحث في تطوير المهارات الشخصية في التعامل مع مختلف المشاكل والقضايا ذات الطابع الاجتماعي مثل الانحراف والعنف والتشرد ومختلف أشكال النزاعات.

- يدعم التصرفات الحضارية والابتعاد عن السبل التي تنمي العنف والكراهية والتفرقة في المجتمع كالنزاعات التي غالبا ما تكون من الأسباب فيما ذكرناه.

- ترسيخ ثقافة الوساطة الاجتماعية في القضايا المدنية والتربوية والبيئية.

- دعم العمل الاجتماعي المتمثل في الوساطة بكل مناهجها كخطوة حضارية حتمية تضمن مبدأ حق الحياة واحترام الإنسان والحقوق الاجتماعية.

- القيم التي تحملها الوساطة العائلية والاجتماعية الخاصة "بحماية الشخص المسن" كنموذج عم مهمة الوساطة لها القدرة على إحياء رمزية كبار السن ومكانتهم الاجتماعية في الوسط العائلي

والاجتماعي وتقديرها وإعادة الاعتبار لها كقيمة أخلاقية يتوارثها الأجيال فهي الية لبناء وترسيخ القيم الاجتماعية والدينية والأخلاقية في المجتمع.

- لها أهمية في قدرتها على إعادة بناء وتجديد العلاقات الاجتماعية وتقوية الروابط، ورفع الوعي بين الأفراد بضرورة احترام الاختلافات وتبادل المشاعر والمصالح على حد سواء من أجل تحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي للفرد وتقبل الآخر.

### 3. الإشكالية:

تعتبر الوساطة الاجتماعية حديثة العهد في البلدان العربية على الرغم من أنها أخذت قدرا واسعا من الاهتمام والانتشار في أوروبا وأمريكا، وبشكل أساسي في المسائل التجارية والقضايا الأسرية وأيضا في المشكلات التي تفرزها الحياة الحضرية التي تعدت من خلالها مهام الوساطة والوساطة الاجتماعية مجال التخصص في مشكلات النزاع إلى مجالات أخرى محاولة منها في إيجاد أرضية فعالة في تحقيق مستويات عالية من الاتصال من طريق العمل المجتمعي والاجتماعي الذي يمكن من تحديد البؤر السلبية كالتهميش والاستبعاد ومعالجتها قبل وصولها إلى حد التصعيد والتفاقم، و إذا بحثنا عميقا في الموروث الثقافي العربي فان الوساطة الحديثة ما هي إلا ممارسات قديمة تتركز في يد السلطة التقليدية، التي تملكها الجماعة على باقي الأفراد باعتبارها مجتمعات قبلية أو عشائرية تنظم نفسها بجملة من القوانين عن طريق مفاهيم كالصلح او التحكيم، لتمارس مهمة الضبط الاجتماعي أو التنظيم والتي تأخذ الوساطة الحديثة مدلولها ومفهومها المتشعب والمتعدد منها سواء خصت النزاعات أو خصت مشكلات أخرى صادفت الأفراد في حياتهم وعلاقاتهم المختلفة، غير أنها لا تأخذ مبدء الاختيارية أو الطوعية في الحسبان مادامت تركز في دورها الأساسي على فرض معايير إجتماعية ضبطية وتنظيمية ملزمة على الجماعة، تجعل منها أكثر صرامة تختلف عن الوساطة الحديثة والفكر الحديث في مبدء الديمقراطية الذي يتيح حرية الاختيار والتفكير والإعتراض والرفض، بنسبة لها فمصلحة الجماعة تستبعد هذا المنطق وهذا ما كان ينقص تلك الممارسات التي فرضت نفسها كقوة اجتماعية عرفية ذات سلطة ونفوذ على الأفراد منذ زمن لشدة قوتها وشدة تمسك الأفراد بها وبقواعدها التنظيمية المحكمة لفترة من الزمن واجعت بها اعقد المشكلات والقضايا بشكل بسيط وتعاوني أساسه التمسك بقيم الجماعة وعاداتها وتقاليدها، غير أن تلك الممارسات التي كانت ولازلت محتشمة في بعض المناطق أخذت تتقلص في أيامنا هذه وذلك بسبب جملة من العوامل التي طرأت على

المجتمعات أدت إلى تراجع البعض منها واندثار البعض الآخر، لتحل مكانها مفاهيم حديثة ارتبطت بالعلوم والمناهج والتي أطرت تحت مؤسسات رسمية وغير رسمية بهدف خدمة المجتمع وتنظيمه لتجعلها من مهمتها أكثر وضوحا وفعالية ولتتماشى مع متطلبات التحديث والتطور غير انها الآن مطالبة بالمحافظة واحترام خصوصية وثقافة المجتمعات وعاداتها وتقاليدها حتى يتسنى لها العمل على تحقيق اهدافها المسطرة خاصة في بلداننا العربية التي عرفت منذ القدم ما يتمثل مع هذه الاجراءات.

أن استحداث الوساطة الإجتماعية من قبل وزارة التضامن، يعتبر تحديثا هاما واستراتيجيا في السياسة الرعاية الإجتماعية من المنظور الاجتماعي، والذي تسعى من خلاله الدولة إلى تحسين وترقية ورفع مستوى الاستقرار في الروابط والعلاقات الاجتماعية داخل الأسرة والمجتمع من أجل الحفاظ على النسيج الإجتماعي من التمزق والتفكك، كما يعتبر أيضا المسعى الحقيقي والجدي في مأسسة الشراكة الاجتماعية وتقوية فعاليتها كي تعمل جنبا إلى جنب مع الحكومة في مشاريعها التنموية خاصة بترقية الإنسان والحفاظ على حقوقه وكرامته في المجتمع.

باعتبار أن معظم ترتيبات وخطوات هذا الإجراء تركز على التحقيق الميداني، فهي آلية فعالة في التدخل المباشر من اجل تشخيص المشكلات الاجتماعية وتحديدها، والتي قد يكون النزاع تأخذ جزء منها قد يدفع الى إستبعاد او الإستئصال الفرد من بيئته أو وسطه الأسري، كما هو الحال في مشكلة التخلص من الشخص المسن وحرمانه من الدفئ الأسري نظرا لتميزه بخصوصية ما غيرت مكانته في الاسرة وجعلته عبئا عليها من وجهة نظرها والتي ترى في رعايته تنازلا عن حريتها ولولوياتها وحققها في الاستقلالية من الالتزامات الاسرية المضنية تماما كما تراه المجتمعات الغربية التي تؤيد هذا الطرح غير انها نظرة دخيلة على ثقافة وعادات مجتمعنا، التي يأخذ فيها الشخص المسن مكانة في سلم النفاضل العمري دون غيره من الفئات، كما كان في كل الحضارات والمجتمعات بدءا بالمجتمع البدائي كما تؤكد البحوث الأنثروبولوجية، ونحن من خلال هذا البحث ارتأينا أن نتناول بالدراسة والتحليل ترتيب الوساطة الإجتماعية التي يتم فيها التدخل لصالح الأشخاص المسنين من أجل إبقائهم في وسطهم العائلي وحمايتهم من أي شكل من أشكال العنف أو النزاعات أو التهميش والإقصاء داخل أسرهم أو بيئتهم، وعليه فإن الإشكالية التي تنطلق منها هذه الدراسة هو تتبع دور مهمة الوساطة الإجتماعية الحديثة كمشروع أمني مجتمعي وإجتماعي، وتحديد علاقتها بالمروروث الثقافي في حل المشكلات والنزاعات كما نقوم دور الوساطة الاجتماعية من خلال تحليل وربط علاقة القيم الاجتماعية

والدينية في تقوية الروابط الإجتماعية من خلال ما تحمله منظومة كاملة من القيم في مهامها وتدخلاتها بالإضافة إلى تحديد الخصائص والمميزات والمهارات التي تميز القائمين عليها حتى تمكنها من تحقيق أهدافها، بحيث نتناول المهن التي تمثل شعبة الوساطة الإجتماعية وتوضح مدى التداخل فيما بينها ومدى ضرورة وحتمية العمل كفريق واحد أثناء التدخل وكما سنقوم بتحليل مساهمة الوساطة في التعريف والتحسيس بأهمية إدراك خصوصية المرحلة العمرية لفئة المسنين والتحسيس بضرورة الوعي بجملة التغيرات التي تطرأ على هذه الفئة من أجل التي الخوض فيها تجنب المشكلات التي قد تعيق حياة المسن داخل أسرته وقد لخصنا اهتمامات هذا الموضوع في الإشكالية الآتية :

هل يساهم تفعيل الدور الأمني في ممارسة الوساطة الاجتماعية الحديثة كمهنة جديدة في إطار الخدمة الاجتماعية في تحقيق الأمن الاجتماعي؟ وهل يقتصر الدور الأمني للوساطة الاجتماعية فقط في مهمة حل النزاعات وإحداث التغيير في العلاقات الاجتماعية؟

تتفرع هذه الإشكالية الى جملة من الاسئلة الفرعية التالية:

- كيف يتم تفعيل دور الوساطة الاجتماعية كبديل أمني وكخط دفاع أولي يبدأ من الأسرة في تحقيق الأمن الاجتماعي؟

- هل الوسطاء الاجتماعيون هم متخصصون في الوقاية من النزاع فقط ام هم منظمون إجتماعيون جدد يرسلون إلى "ميدان التدخل" لإحداث تغيير في العلاقات الاجتماعية؟ أم أن لهم ما يختلفون به عن المهن الإجتماعية الأخرى؟ هل هناك تداخل بين مهنة الوسيط الاجتماعي والمهن الاجتماعية الأخرى؟

- هل تختلف الوساطة الإجتماعية كفكرة مع الممارسة الفعلية الميدانية؟

- هل تطبيق الوساطة الاجتماعية يقتصر فقط على الوقاية من النزاعات أم يمكن تعميمه كإجراء وقائي وعلاجي على مختلف المشكلات الاجتماعية الأخرى المهددة لأمن الاجتماعي؟

انطلاقاً من هذه الأسئلة سنحاول من خلال هذا العمل تناول الوساطة الإجتماعية والتعريف بها وتوضيح معالم بعدها الأمني في المجتمع ودورها في بناء واستعادة العلاقات والروابط ونشر القيم الإجتماعية والإنسانية والدينية التي تؤمن التبادل السلمي للمشاعر وللمصالح المادية على حد سواء لتأمين الإستقرار والأمن بين الأفراد، باعتبارها أداة اتصال وتواصل في حد ذاتها، ومن خلال مختلف

العمليات الإتصالية والمنهجية التي تقوم بها في نقل ومعالجة المعلومات وتوظيفها في عملية تقويم التفاعل الاجتماعي.

### 4. تحديد الفرضيات:

تتميز الفرضيات بكثرة استعمالها حتى من قبل الإنسان العادي في حل بعض المشكلات، كما يتطلب على الباحث ان يصوغ فرضيات يضع من خلالها حلول مؤقتة للمشكلة البحثية بحيث تشمل تخمينات قابلة للبحث والتقصي يسعى إلى إثبات صحتها أو نفيها، فالباحث يفترض ويبحث عن الأشياء أو المشكلات عن طريق الافتراضات التي تساعده على إيجاد الحلول والبحث العلمي أيضا يتطلب بناء الفرضيات العلمية والتي توجه جهود الباحث في البحث عن المعلومات والبيانات كما تقدم تفسيرات للعلاقات بين المتغيرات.<sup>1</sup>

ولقد التمس في بحثنا هذا ثلاث فرضيات تتعلق كلها بالإشكالية العامة للبحث.

الفرضية الرئيسية: الوساطة الاجتماعية مشروع اجتماعي أمني وقائي وعلاجي تتداخل فيه المهن الاجتماعية لإحداث تغيير في العلاقات الاجتماعية بهدف تحقيق الأمن الاجتماعي.

الفرضية الأولى: هناك تداخل في تحديد مفهوم الوساطة الاجتماعية كوظيفة تشمل كل ممارسة مهنية في إطار الخدمة الاجتماعية وبين الوساطة كأداة للوقاية من النزاعات.

الفرضية الثانية: تختلف مهام الوساطة الاجتماعية من التصورات الفكرية النظرية إلى الممارسة الفعلية في ظل تداخل المهن التي تمارسها.

الفرضية الثالثة: اعتماد الوساطة من إجراء وقائي قانوني إلى وظيفة ومهنة في إطار الخدمة يعبر عن حتمية أمنية لتفعيل التدخل المؤسساتي وفق الأساليب الحديثة بهدف تحقيق الأمن الاجتماعي.

### 5. تحديد المفاهيم:

يعرف (كرونبارك) المفهوم حيث يقول " أننا نكون مفهومًا حينما نتعرف على مجموعة من المواقف بينها عنصر مشترك وعادة ما تعطى اسم أو عنوانًا لهذه المجموعة ويشير المفهوم إلى العنصر المشترك بين المواقف ويهمل التفاصيل التي تختلف بينها".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - بوحوش عمار، محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص: 51.

<sup>2</sup> - فضيل دلبو: قضايا منهجية في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص: 53.

بعد تحديد موضوع الدراسة فقد تضمن عدة مفاهيم أساسية مرتبطة به والتي يمكن تحديدها فيما يلي:

### أ- الدور:

تعريف دائرة المعارف الدولية للعلوم الاجتماعية: الدور هو مفهوم يستخدم لتفسير وتوضيح التوقعات السلوكية للفرد، والتي يمكن من خلالها بيان وضعه أو مكانته، مع التركيز في إطار هذا التعريف على المظاهر الاجتماعية (Sociological Aspects) للدور وخاصة من حيث بزوغ الدور وعلاقته بالفاعل، وبالمكانة، وبالإطار التنظيمي، وكذلك علاقته بالشخص نفسه.

اصطلاحاً: يستخدم مصطلح " الدور " للدلالة على سلوك يقوم به شاغل مركز اجتماعي معين، يحدد الأنماط السلوكية التي يجب أن في اعتباره الحقوق والالتزامات ينتهجها الآخرون الذين يتفاعل معهم واضعاً التي يفرضها عليه مركزه.<sup>1</sup>

التعريف الاجرائي: يمكن أن نعرف الدور أنه ذلك التأثير الذي يخلفه الفرد عند تفاعله مع الآخرين أو الذي يظهر من خلال ما يتحمله من مسؤولية في تبنيه لسلوك معين وهو يرتبط بموقعه ومكانته بينهم.

### ب- الوساطة:

لغة: كلمة جاءت من المصدر وسط، ووسط تعني ما يتوسط الشيء كبير أم صغير، كثير أو قليل. وتعني أيضاً: ما يتوصل به إلى الشيء.<sup>2</sup>

أما كلمة "وسط" وهي الكلمة التي تدل على الشيء الواقع بين الطرفين والوسط، قد يأتي صفة، وإن كان أصله أن يكون اسماً، من قوله تعالى: (وكذلك جعلناكم أمة وسطاً) (البقرة: 143) أي: عدلاً، فهذا تفسير الوسط وحقيقة معناه، وأنه اسم لما بين طرفي الشيء، وأما الوسط، بسكون السين، فهو ظرف لا اسم، على وزن نظيره في المعنى وهو (بين).<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - عبد الحليم رضا حسين عبد العال: تنظيم المجتمع، نماذج ومهارات، دار الحكيم للطباعة، القاهرة، 1993، ص: 45.

<sup>2</sup> - عبد الحليم رضا حسين عبد العال: مرجع سيق ذكره.

<sup>3</sup> - أحمد بن فارس بن زكريا أبو الحسين: معجم مقاييس اللغة، تحقيق: عبد السلام هارون دار الجيل، بيروت - الطبعة الأولى، 1411 هـ،

اصطلاحاً: " وسيلة اختيارية غير ملزمة لحسم الخلافات يلجأ بموجبها الأطراف إلى طرف ثالث محايد يقوم بدور الوسيط في محاولة لحسم النزاع.<sup>1</sup>

عرفها الأستاذ الدكتور "عبد اللاوي حسين" مختص في علم الاجتماع بجامعة الجزائر وهو تعريف يخص الوساطة القضائية: بأنها إجراء بديل يتم بموجبه تدخل طرف ثالث غير القاضي لمساعدة أطراف النزاع للتوصل إلى حل يرضي الخصوم، ويرجع قرار عرض الوساطة على أطراف النزاع إلى القاضي الذي يقوم بعد قبول المتنازعين للوساطة بتعيين الطرف الوسيط الذي قد يكون شخصاً معنوياً أو جمعية.<sup>2</sup>

إن تعريف الوساطة في المجال القانوني المرتبط بمشكلات النزاع وهي تجعل من الوساطة مهنة تركز على الجانب الحقوقي في إقامة التسوية بين الأطراف بالإضافة إلى المحافظة على العلاقات وغالباً ما ترتبط بكل ما هو قانوني وسياسي أو إقتصادي مثل الوساطة القضائية، أو الدولية أو التجارية حيث تعرف الوساطة بصفة عامة في هذه المجالات على أنها: مسعى ودي يقوم به شخص ثالث من أجل نزاع قائم بين طرفين، ويكون الوسيط هو الشخص المتوسط بينها، أي توسط بينهم، أي أقام وساطة.

أما هذا التعريف الذي هو أقرب إلى تعريف الوساطة في المجال الاجتماعي والتي تعرف الآن "الوساطة الاجتماعية" هو للأستاذة "ميشال غيلوم هوفنونغ" "Michele Guillaume Hofnung" المختصة في مجال الوساطة وأستاذة في كلية القانون ورئيسة معهد الوساطة بفرنسا قد عرفت: "على أنها إجراء حوار أخلاقي مبني على مسؤولية واستقلالية الأطراف، أين يتدخل شخص ثالث محايد ومستقل، ليس له قرار، وله سلطة واحدة هي التي يمنحها له الخصوم والتي يساعدهم بها عن طريق الحوار على بناء أو إعادة بناء الروابط الاجتماعية".<sup>3</sup>

إن الحديث عن الوساطة الاجتماعية يأخذ منحى آخر يتعلق بالمجال الاجتماعي الذي من اختصاصه العلاقات الاجتماعية والأسرية، أين تصبح الوساطة رابطاً بين الأفراد فيما بينهم وبين الأفراد والمجتمع وبين المجتمع والمؤسسات التابعة للدولة، وقد يكون الهدف منها هو الوقاية من المشكلات الاجتماعية

<sup>1</sup> - محمد ابو العينين: دور مركز القاهرة في حزم منازعات التجارة والاستثمار عن طريق الوساطة والتفاوض، بحث مقدم في إطار المؤتمر

الدولي للتحكيم التجاري الدولي، مركز القاهرة الاقليمي للتحكيم الدولي، 2001، ص: 2.

<sup>2</sup> - حسين عبد اللاوي: الوساطة في المجتمع الجزائري، قراءة سوسيوتاريخية لاستحداث الوساطة القضائية في الجزائر، من أعمال الملتقى الوطني حول ممارسات الوساطة، 15-16 جوان 2009.

<sup>3</sup> Verougstraete, I. (2009). Le juge et la médiation, revue de la Cour Suprême 2, numéro spécial, Modes Alternatifs de Règlement des litiges : Médiation, conciliation et Arbitrage, p. 52.

التي تهدد العلاقات والروابط، وليس بالضرورة أن تكون المشكلة فقط نزاعاً بل كل أنواع المشكلات الاجتماعية التي يبقى المزارع جزءاً منها دائماً وقد عرفها المهتمون بهذا المجال على أنها:

ج- **الوساطة الاجتماعية:** هي تلك التدخلات التي يقوم بها أشخاص أو تنظيمات داخل المجتمع من أجل حل مشاكل اجتماعية سواء داخل الأسرة أو الأحياء أو المجتمع ككل وهي تلقائية تتأسس من لحد من نمو ظواهر غير اعتيادية غالباً ما تكون سلبية داخل المجتمع أو قد تتخذ الوساطة السلوك الإيجابي من أجل تدعيم قيم التضامن والتعاون الاجتماعي كما هو الشأن في التقاليد الأفراح أو الأحران أو البناء وغيرها.

د- **التعريف الإجرائي للوساطة الاجتماعية:** تعتبر الوساطة الاجتماعية شكلاً من أشكال التدخل لتسوية المشاكل ذات الطبيعة الاجتماعية التي يمكن أن تنشأ داخل أي مكون من مكونات المجتمع الأساسية من أجل بناء النسيج الاجتماعي من خلال التضامن والتعاون كما أن الوساطة الاجتماعية تلعب أدواراً تنموية وتربوية في المجتمع عن طريق مناهج علمية وتدريبية جديدة وتحقق أهداف ثانوية أخرى لها أهمية كبيرة في التحول الاجتماعي نحو التسامح والرحمة وتسامي المعاني الإنسانية.

### هـ- الأمن:

تعريف الأمن لغة: أصلٌ مصدره أمن، والأمان والأمانة بمعنى وقد أمنت فأنا أمن وأمنت غيري من الأمن والأمان ضد الخوف وهو بذلك اطمئنان النفس وزوال الخوف ومنه الإيمان والأمانة.<sup>1</sup>

**الأمن اصطلاحاً:** الأَمْنُ طُمَأْنِينَةُ النَّفْسِ وَزَوَالُ الْخَوْفِ وَالْأَمْنُ ضِدُّ الْخَوْفِ فَيَقَالُ فُلَانٌ آمِنٌ، وَفُلَانٌ خَائِفٌ.

التعريف الإجرائي لمفهوم الأمن هو إستقرار المواطنين وشعورهم بالطمأنينة النفسية والعاطفية والاجتماعية بالقدر الذي يوفر الأمن لحياتهم وأموالهم وممتلكاتهم فيما بينهم وفي البيئة الاجتماعية التي يعيشون فيها والذي يجعلهم بعيداً عن كل أشكال الإقصاء والتهميش والتعنيف.

<sup>1</sup> - القاموس المحيط للفيروز آبادي، ج 4، ص: 194.

6. الاقتراب النظري:

دراسة الموضوع والإطلاع على كل جوانبه فقد تبين لي انه اقرب إلى منظور التبادل الاجتماعي التي تؤمن بان الحياة الإجتماعية ما هي إلا علاقة تفاعلية تبادلية أي أن أطراف هذا التبادل تأخذ وتعطي لبعضها البعض وهي نظرية عامة وواسعة يمكن أن تفسر جميع مظاهر وعمليات النظام الاجتماعي ويمكنها تفسير الجوانب الديناميكية والتحولية التي يمر بها المجتمع حيث تقوم هذه النظرية على إضافات هامه لكل من "ثيوت وكييلي"، "جورج هونز" و"بيتر بلاو" على الترتيب : في كتابهما "علم النفس الاجتماعي للجماعات " مبادئ التبادل الاجتماعي حيث أشار كل من "ثيوت وكييلي" أن هذه النظرية يمكنها تفسير جميع أنماط العلاقات الاجتماعية والسلوك الاجتماعي عند الأفراد والجماعات والعلاقات تمتد على نسب التكاليف والأرباح التي تتطوي عليها وتقوى هذه العلاقات وتستمر إذا تساوت كفة التكاليف مع كفة الأرباح أما إذا اختلفت فإنها تضعف وتزول.<sup>1</sup> أما جورج هونز فقد اعتمد على مبدأ (العدالة التوزيعية) أي ان تكاليف العلاقة الاجتماعية يجب أن تكون مساوية الأرباح لكلا الجانبين وإذا اختلف ذلك التوازن فسيقود إلى النزاع والتعسف الاجتماعي أما "بيتر بلاو" فقد اختلف مع الآخرين في كون أن اختلال التوازن في التكاليف والأرباح قد يؤدي إلى قطع العلاقات وإنما يطورها ويساعد في استمراريتها كما يركز على عاملين أساسيين في العلاقات الاجتماعية هما:

- العامل القيمي أو الأخلاقي عند الإنسان أي أن الإنسان يقوم ببعض الأعمال والأفعال بناء على قيمه ومبادئه الإنسانية.

- العامل المادي الذي يتعلق بالقيم الخارجية والمادية والمصطلحية للتبادل.

ويؤكد "بلاو" أن التوازن وعدم التوازن في العلاقات التبادلية يشكل أسس الديناميكيات الاجتماعية ولهذا يؤدي التبادل دورين التصادم والبناء أي إحداث السكون والحركة وهي أساس التغيير الاجتماعي.

والوساطة الاجتماعية ما هي إلا موقف وسطي بين علاقات التبادل المعطلة بين جانبيين دخلا في نزاع او بينهم مشكلة ما، قد تأخذ أشكالا عديدة تعرقل مصالح ومنفعة كل طرف، حيث تؤمن الوساطة تحقيق التوازن في المصالح والتكاليف والفائدة بين الأطراف المتنازعة من خلال شكلها الإداري او الإتفاقي الغير معقد والبسيط، كما ينظر إلى الوساطة الحديثة كحل إجتماعي يقوم به شخص حيادي

<sup>1</sup> - طلعت إبراهيم لطفى، كمال عبد الحميد الزيات: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار ريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1999، ص: 170، 171.

يمتلك خبرات ومؤهلات من خلال مهمته الإجتماعية لتحقيق المرونة والشفافية في حل القضايا والمشكلات بما فيها النزاعات، بحيث يكون هذا الوسيط شخصا او فريقا عمل متخصص على اختلاف انواع الوساطة واشكالها قريب من الميدان لتحري الوقائع والتقرب من الاطراف والربط بينهم، وهذا ليس عجزا أو قهرا منه وإنما لإشراك الأطراف في القرارات وتأسيس الحوار وكسر الحاجز بين المجتمع والقانون الذي يعرف الصرامة والإلزام دائما دون الأخذ بالمصالح أو المشاعر في حالة التوجه الى القضاء مثلا الذي قد يكون طرف قد اكتسحه شعور الاحباط والانهمام وقت إصدار الحكم لصالح طرف اخر، وهو أمر قد يكسر الثقة وتؤسس تلك المشاعر الدافع الأقوى لتبني أساليب أكثر خطرا وتطرفا وعنفا من طبيعة النزاع في حد ذاته.

تجنبنا لكل المستويات التعقيد التي يمكن أن تصل إليها المشكلات وتأثيرها على الأفراد والمجتمع، فإن مرونة الوساطة تمكن من تحقيق مبدأ التعاون والتبادل في المصالح، والفكرة الأساسية هنا على أن الناس لا يتبادلون فقط اقتصاديا (أي التبادل المادي) بل يتبادلون العلاقات الإجتماعية ايضا مثل الدعم والتعاون والتعاطف والتسامح هي اشكال من (التبادل المعنوي) ومن هذا التحليل نرى ان ما جاء به "بيتر بلاو" عن التبادل في الحياة الإجتماعية ، والذي أطلق عليه (البنائية التبادلية)<sup>1</sup> قد حاول إعطاء العلاقات الإجتماعية بين الأفراد شكلا مختلفا تتغلب عليه العقلانية وتتحدد به الأدوار التي تكون حتما متداخلة ومتضامنة بالضرورة وفقا للحاجة إلى الآخر الذي هو بدوره بحاجة إلى اخر وأخر بحاجة إلى آخر وهكذا... في علاقات غير متناهية من الحاجات وهي سلسلة من العلاقات التي لا يمكن قطعها لإرتباطها باستمرار بعملية التبادل اللامتناهي بين الأشخاص.

واسقاطا على هذه النظرية فإن اللجوء إلى هذا الترتيب هو تصرف عقلائي يجعل الأطراف مستعدين على الإعتماد عليه في الوصول إلى أحسن البدائل وتحقيق أكبر المنافع معنوية أو مادية ففي الوقت التي تعتبر فيه الوساطة خدمة تعود بالفائدة للأطراف فهي ايضا خدمة و فائدة للمجتمع والدولة في نفس الوقت لأنها تخفف من القضايا على جهاز القضاء وتخفف الأعباء والتكاليف على الافراد ومؤسسات الدولة كما تعتبر كفاءة عامة بالنسبة للمجتمع الذي ترتقي فيه العلاقات وتتماسك فيه الروابط إلى المستوى السليم والمتين بالقيم التي تدها الى التعاون والمشاركة.

<sup>1</sup> - طلعت إبراهيم لطفي، كمال عبد الحميد الزيات: مرجع سبق ذكره، ص: 176، 180 و183.

كما عرفت النظرية الإنقسامية انتشارا هاما بعد اهتمام العديد من المفكرين بها مثل الأبحاث الانثروبولوجية التي أجراها عالم الانثروبولوجيا الانجليزي "افنز بريتشارد" Evans Pritchard حول قبائل "النوير في السودان" وكذلك أبحاث "ارنست جلنرت" ERNEST Guerlner الذي درس قبائل الأطلس الكبير بالمغرب، بالإضافة الى دراسات A. Hanotaux هانوتو و"لوطورنو" A.Letourneux اللذان قام بدراسة حول منطقة القبائل وعاداتها وتقاليدها وتركيبية تنظيمها خاصة "تاجماعت" والتي نشرت سنة 1893 وللقيام بتحليل تطور هذه الممارسة سنعتمد على نتائج عدد من البحوث الانثروبولوجية والسوسيولوجية والتاريخية حول التنظيم الاجتماعي التقليدي في الجزائر وهذا لان ممارسة الوساطة تشكل إحدى آليات إعادة إنتاج هذا التنظيم في الظروف التاريخية لمقاومة الاستعمار الفرنسي، وستعتمد بشكل خاص على المقاربة المعروفة بالانقسامية والمستعملة في دراسة المجتمع الجزائري بشكل خاص والمجتمعات المغاربية بشكل عام وهذا لان هذه المقاربة تسمح بالجمع بين التناول التطوري والتناول التنظيمي.<sup>1</sup> فالتنظيم القبلي أو التنظيم القبلي الفيدرالي يعتمد على "الإنقسام" وهو المبدأ المنظم لهذا التنظيم حيث ينقسم إلى عدة أنساق قرابية وهي منفصلة عن بعضها، غير أنها مرتبطة بمجموعة من الوحدات التي تشكل العائلات الممتدة، أي أن القبيلة هي نسق قرابي يتكون بالانقسام إلى أنساق قرابية فرعية وكل منها يتكون بالانقسام إلى وحدات قاعدية وهي العائلات الممتدة. ومن البديهي أن هذه المقاربة لم تأت من العدم بل أن ظهورها وتطورها قد جاءا بتراكم التفكير النظري أو الفلسفي وبالارتكاز على أعمال ميدانية في الانثروبولوجيا والتاريخ وعلم الاجتماع.

ومن بين هذه الأعمال أبحاث عالم الاجتماع بيار بورديو ولتوضيح قيام التنظيم الاجتماعي في الجزائر قبل الاستقلال على مبدأ الانقسامية وعلى دور الوساطة في ضمان سيره واستمراره، يمكن الاستعانة كما قام بذلك الباحث الفرنسي "ألن ماهي" Alain Mahé بالمثل الشعبي القائل "أنا ضد اخواني وأنا وإخواني ضد أبناء عمي وأبناء عمي وإخواني وأنا ضد كل الناس" ثم نعيد صياغته على نحو يبرز العلاقات بين مختلف الأنساق القرابية واستمرارها بوجود نوع من سلطة وساطية تجعل من الإنقسام إلى وحدات قرابية في إطار التحالف والتعاون ومن حدوث التوترات والصراعات حقلًا لإعادة إنتاج الروابط الاجتماعية. ويصبح هذا المثل مصاغًا كما يلي: "أنا إذا اقتضى الأمر ضد إخواني وإخواني وأنا، إذا اقتضى الأمر، ضد أبناء عمي، ونحن جميعا ضد الآخرين" (Mahé A, 1998)،

<sup>1</sup> - حسين عبد اللاوي: مرجع سبق ذكره.

وهذه الصياغة تسمح بإبراز، في آن واحد، الجانبين التضامني والتنافسي للوحدات المنقسمة في إطار التنظيم القريبي، ويتحقق هذا التضامن مع وجود التنافس بممارسة الوساطة بين مختلف الوحدات من أجل تأكيد ضرورة الوحدة لمواجهة الخطر الخارجي.<sup>1</sup> ولا يقتصر انتشار ممارسة الوساطة بالمدلول المذكور أعلاه على منطقة القبائل بل أن هذه الممارسة منتشرة في مناطق أخرى تقطن بها قبائل من أصل أمازيغي مثل الشاوية وبنو مزاب أم منحدر من قبائل عربية قدمت إلى الجزائر خلال فترة الفتوحات الإسلامية والحركات السكانية التي تلتها. ويمكن إعطاء فكرة واضحة عن هذا التنظيم وممارسة الوساطة في إطاره بدراسة حالة منطقة القبائل. ولنبدأ بالإشارة إلى أن هذا التنظيم في هذه المنطقة يقوم على بنية اجتماعية مكونة من أنساق قريبية فرعية مهيكلية في تنظيم تصاعدي ويتم إعادة إنتاج العلاقات التي تربط بعضها ببعض الأخر بممارسة الوساطة بتدخل أطراف مؤسساتية مكلفة بضمان احترام المعايير والقيم والامتثال للقواعد الاجتماعية وهي الأطراف المشكلة لمؤسسة اجتماعية رئيسية تسمى في اللغة الأمازيغية "ثاجمعت"، وتعني مجلس القرية المشكل من أعيان الأنساق القريبية الفرعية،<sup>2</sup> ويمكن تلخيص خصائص التي تركز عليه هذه النظرية في:

- المجتمع القبلي هو مجتمع ينقسم بصفة لا متناهية إلى عدة قسامات يتكون من مجموعات متشابهة فيما بينها والرابط الذي يربط هذه المجموعات هو حبل النسب الأبوي حيث يجمع مجمع الأجزاء بالانتساب إلى الجد المشترك.

- تكون هذه الأجزاء في مستوى من المستويات متصارعة وفي مستوى آخر تصبح متحدة ويسميتها الانقساميين بخاصية الانصهار، ترى هذه النظرية أن هذه القسامات تقوم بوظائف متباينة ولكنها في نهاية المطاف متكاملة تضمن السير للقبيلة وخاضعة لنفس التنظيم.

يقوم الزعيم الديني أو زعيم القبيلة بدور التحكيم والإصلاح بين القسامات المتصارعة في حالة النزاع ويلعب دور الوسيط في القبيلة كما يلعب دور الوسيط بين المجتمع القبلي والسلطة المركزية كما أن لنظرية بن خلدون تفسيراً واضحاً لدور توظيف الوساطة في المجتمعات القبلية من خلال تناوله في تناوله لمفهوم الوساطة في أبحاثه والتي بقيت محل الجدل في تحديد من قبل الكثير من المفكرين والذي يهمننا في هذا البحث من إسقاط نظرية بن خلدون على الوساطة من أجل استمرار التنظيم القبلي

<sup>1</sup> حسين عبد اللاوي: مرجع سبق ذكره.

<sup>2</sup> عبد الله حمودي: الشيخ والمريد. النسق الثقافي للسلطة في المجتمعات العربية الحديثة، ترجمة وتحقيق عبد الحميد جحفة، دار توبقال للنشر، الدار البيضاء (المغرب)، 2014، ص: 87 و88.

عن طريق العصبية التي يمكن في هذا البحث استخدامها بحيث لا تعني رابطة اجتماعية تربط أبناء القبيلة أو العشيرة فقط بل هي رابطة تربط أفراد المجتمع الواحد حتى في المدينة وتدفعهم للتربط معا ضد أي عدوان خارجي أو من أجل التضامن لبقاء تنظيمهم الاجتماعي ومن هنا نلاحظ أن ابن خلدون ركز على الجانب السياسي للعصبية.<sup>1</sup>

### 7. منهج البحث والتقنيات المستعملة:

مسألة المناهج في العلوم الاجتماعية والإنسانية غير مفصول فيها لحد الان وهذا ما تحدث عنه "جورج بالوندي" الذي يدخل فيما اسماه "أزمة المناهج"، مركزا انتقاده على "المناهج الكمية"، التي تستعمل الكثير من التقنيات من أجل نتائج ليس لها مفعول كبير في فهم المجتمع لذلك دعا بالوندي إلى علم اجتماع يتم مع الفاعلين وهذا ما حولنا الاقتراب منه في هذا البحث.

إن دراسة الوساطة الاجتماعية المستحدثة في القانون الجزائري يتطلب البحث في تاريخ البعيد للوساطة بشكل عام وفي تلك الممارسة في المجتمع الجزائري، وهذا ما يستدعي الاعتماد على المنهج التاريخي لإبراز التحولات التي طرأت على الوساطة ضمن التحولات التاريخية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي عرفها المجتمع والتي أثرت بشكل سريع على الممارسات التقليدية ككل والتي تعبر بشكل واضح عن المستوى المتميز من العمل الاجتماعي الذي يؤسس مبادئ ومعايير القيم الاجتماعية التي تحكم الافراد في المجتمع.

### 1.7. مناهج التحليل المستعملة وأسسها النظرية:

تتمثل هذه الخطوة في جمع المعطيات الميدانية والأهداف التي تندرج ضمن سياق توجه مواقف وأفكار الباحثين وخصائصهم وخصائص بيئتهم الاجتماعية والثقافية وتأثير ذلك على اختيار مهمتهم وكذلك تأثير تلك الخصائص على الممارسة الفعلية للمهمة كذلك ربط علاقة بين الوسيط في الموروث الثقافي والوسيط الحديث الذي تمثله مختلف المهن التابعة للوساطة الاجتماعية وإيجاد نقاط التقاطعات والمرتكزات التي يستمد منها الوسيط الحديث مهمته في ظل التقاليد والممارسات الثقافية للمجتمع في مجال حل النزاعات وكذلك محاولة الكشف عن السيرورة التي انتقل فيها المجتمع الجزائري من الوساطة الموروثة إلى الوساطة الحديثة.

<sup>1</sup> - عبد الرحمان محمد بن خلدون: مقدمة، مؤسسة جمال للطباعة والنشر، بيروت 1975، ج2، ص: 154.

### 2.7. استخدام المناهج في التحليل الوصفي التحليلي:

يتبع البحث الوصفي الظاهرة بوصفها وتحليلها حيث يقوم على جمع البيانات والحقائق واستخدام هذا المنهج لا يقف عند هذا الأمر فقط وإنما يخوض في كل جوانب الظاهرة ويسهب في إعطاء خصائصها وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالاتها ، ومن ثمة يمكن تصنيف تلك الحقائق واستخلاص النتائج منها وتعميمها، وتدعيما للمنهج الوصفي التحليلي ولتحليل المعطيات المتولدة والمستخرجة من استمارة الاستبيان وتماشيا مع كل الخصائص المنهجية استخدمنا المنهج الكمي من اجل وصف إحصائي بسيط يتضمن عرض للمعطيات المرتبطة بمتغيرات البحث في جداول بسيطة مؤسسه بين تقاطع متغيرين إلى متغير واحد ضمن علاقة سببية شاملة لخصائص المتغير المدروس ولمعطياته الرقمية التي تم توزيعها وتقديمها في شكل نسب كمية وذلك باعتماد طريقة التنسيب الإحصائي. حيث يعرف المنهج على انه "مجموعة القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم" وهو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة<sup>1</sup> كما اعتمدنا ايضا في هذا البحث على توظيف مناهج اخرى مكنتنا من تصنيف تتبع المعلومات وجمع الحقائق واستخلاص نتائج هامة حيث استخدمنا:

#### أ. المنهج التاريخي:

كان استخدمنا للمنهج التاريخي في هذا البحث ليس بالقدر الذي يجعل اعتماده بالمفهوم العميق حول تتبع الظواهر التاريخية الذي يستند من على البحث والمقارنة بين المخلفات والوثائق التاريخية والإطلاع والتحليل والوصف والمقارنة وهذا لتكون اكثر موضوعية، لكننا حاولنا أن نغوص في تاريخ بعض الممارسات التقليدية التي تخدم البحث مما استطعنا جمعه من الميدان ومن بعض الكتابات حول تلك الممارسات ، غير أننا لم نتحصل على الوثائق التاريخية القديمة التي تجعل اعتماد المنهج التاريخي يأخذ حقه كفاية وكان استخدمناه في التقصي حول مهمة الوساطة الإجتماعية في منطقتي بني ميزاب والقبائل الكبرى التي تحكي لنا حقائق تلك الممارسات التي عرفتها تلك المناطق والتي خلدها التاريخ وبقيت متوارثة والتي انتقلت إلينا عن طريق التمسك بالعادات والتقاليد الخاصة بهذه المناطق وليس البحث في الوثائق كما يتطلبه المنهج التاريخي بمعنى المنهجي، الذي يعرف من قبل Maurice Angers أنه عملية "إعادة بناء الماضي، بتفحص أحداثه انطلاقا من الوثائق والأرشيف

<sup>1</sup> - عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 1999، ص: 99.

كما يعرف أيضا : بأنه الطريق الذي يتبعه الباحث في جمع معلوماته عن الأحداث والحقائق الماضية، وفي فحصها ونقدها وتحليلها وعرضها وترتيبها واستخلاص النتائج منها والتي لا تقف فائدتها على فهم الماضي فحسب بل تتعداه إلى تفسير الأحداث والمشاكل الجارية وفي توجيه التخطيط للمستقبل.<sup>1</sup>

### ب. المنهج الكمي:

إن المنهج الكمي آلية تطبيقية معتمدة في الحقل السوسولوجي لتحليل المعطيات المتولدة والمستخرجة من استمارة الاستبيان وتماشيا مع كل الخصائص المنهجية استخدمنا المنهج الكمي انطلاقا من مرحلة جمع المعطيات إلى فرزها ضمن نماذج ووحدات قابلة للقياس والمقارنة الكمية حتى نتمكن من تقديم التفسيرات الأزمنة والملائمة التي تخدم الأهداف الرئيسية للبحث وفق الخطوات التالية:

وصف إحصائي بسيط يتضمن عرض للمعطيات المرتبطة بمتغيرات البحث في جداول بسيطة مؤسسة بين تقاطع متغيرين إلى متغير واحد ضمن علاقة سببية شاملة لخصائص المتغير المدروس ولمعطياته الرقمية التي تم توزيعها وتقديمها في شكل نسب كمية وذلك باعتماد طريقة التنسيب الإحصائي.

### 8. تحديد عينة البحث الميداني وتقنيات البحث:

#### 1.8. المقابلة:

لنتبع مواقف وتصورات وذهنية المبحوثين بواقع فعلي وتستخدم هذه التقنية ذات الطابع الاستكشافي بهدف تكميلي لمعطيات الاستمارة والتي تتمحور حول ربط العلاقة بين مهمة الوساطة الاجتماعية وعلاقتها بالموروث التاريخي الثقافي في حل المشكلات الاجتماعية بما فيها مشكلات المتعلقة بالنزاع.

يعتبر الانتقال إلى الميدان هو أكثر من ضروري في مثل هذه الأبحاث، لكنه مسألة صعبة وتتطلب طول الصبر والمثابرة، لأن الميدان يحمل الكثير من الضغوط، غير أنه لا يمكن انجاز بحث سوسولوجي من دون الاحتكاك بالفاعلين الحقيقيين أو القريبين منهم، ومن دون البحث والتنقصي وراء ماضي وحاضر الظاهرة المدروسة والبحث الميداني هو الذي سيضمن تراكما معرفيا يساهم في إثراء المكتبات والمجالات العلمية الهامة كما يضمن الحفاظ على التراث الثقافي والممارسات العرفية الهامة

<sup>1</sup> Maurice Angers, Op.cit, p. 9.

التي تزخر بها بلادنا في كل المجالات، والملاحظ أن المعرفة الاجتماعية العلمية للقضايا ذات الطابع الاجتماعي للمجتمع الجزائري لا تعرف الإهتمام اللازم من قبل الباحثين في العلوم الاجتماعية في الجزائر خاصة، في القضايا التي تخص فئة المسنين باعتبار أن هذا الإجراء وضع أساسا لحمايتها وصيانة كرامتها كما هو حماية للأسرة من التفكك، وعليه اعتمدت في هذا البحث على جمع المعلومات من الكتب والمجلات والمقالات والأنترنيت، أما على المستوى التطبيقي فلقد اعتمدت على المقابلة الشخصية مع بعض الوسطاء الاجتماعيين الذين كان الوصول اليهم امرا في غاية الصعوبة لقلة عددهم ولاهمال تخصصهم في الواقع العملي، كذلك المساعدين الاجتماعيين المكلفين بإدارة وتنظيم مكتب الوساطة الاجتماعية وبعض الجمعيات التي تمارس الوساطة الاجتماعية من خلال التدخلات المختلفة التي تقوم بها خاصة تلك التي تهتم بالمسنين وتعمل على ترقية واعانة المسن لاسترجاع مكانته الاجتماعية التي تقرها المؤسسات العرفية والدين في جوهر المجتمع الجزائري وذلك عن طريق مجموعة من المقابلات مع شخصيات ناشطة في مجالات تدخل ضمن الوساطة الاجتماعية للحصول على المعلومات المتعلقة بالموضوع، كما أنها استخدام المقابلات يتلاءم مع كل البحوث التي تتناول بالدراسة ما حدث وما يحدث في المجتمع خاصة إذا ما تم تعريف علم الاجتماع بأنه علم المقابلة على حد ما أكده هيوز "Hughes".<sup>1</sup>

### 2.8. الملاحظة:

لقد تمت هذه التقنية من خلال الزيارات الميدانية لمديريات النشاط الاجتماعي التي تمارس مهمة الوساطة الاجتماعية من خلال فريق من الموظفين في مختلف المهن الاجتماعية التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية والتي تنظم تحت مكتب الوساطة الاجتماعية والتي كشفت عن حقائق عن طريق الملاحظة المباشرة لواقع مهمة الوسيط الاجتماعي كمهنة باعتباره قد تلقى تكوينا متخصصا حول هذا الإجراء الذي كان من الصعوبة الوصول إليه لعدم وضوح مهامه وصعوبة ممارستها في الوسط الاجتماعي الجزائري الذي يتميز ببعض الخصوصية الثقافية والحساسية في التعامل معه خاصة في المشكلات العائلية وكذلك لعدم انتشار تواجده وغياب الفهم الحقيقي لمهامه في أوساط المتخصصين وحتى في أوساط الوسطاء الاجتماعيين انفسهم الذين تختلط عليهم الممارسة الفعلية مع ما تلقوه من تكوين نظري واختلاط وتداخل المهام والتدخلات الاجتماعية في مختلف القضايا بين باقي المهن التي

<sup>1</sup> Hughes, E. C., & Chapoulie, J. M. (1996). Le regard sociologique : essais choisis. Ecole des hautes études en sciences sociales., p. 285.

تدخل ضمن شعبة الوساطة الاجتماعية والتي غالبا ما تتطلب وجود فريق متكامل من المتدخلين المتخصصين لإتمام المهام في أية مشكلة أو قضية عن طريق الوساطة وكذلك استطلاع آراء البيئة الاجتماعية من خلال التحدث مع اهل الاختصاص بشأن مهمة الوساطة والمهام الشبيهة لها والتي ساعدت في جمع الكثير من البيانات والمعلومات الميدانية من واقع الممارسة الفعلية لهذه المهن او من خلال تتبع بعض الجمعيات الناشطة في مجالات متعددة والتي تمثل الوساطة الاجتماعية الغير رسمية وتعمل مع الجهاز الاداري الرسمي جنبا الى جنب.

### 3.8. استمارة الاستبيان:

تعتبر هذه التقنية خطوة هامة وأساسية في العمل الميداني التجريبي وقد تم تطبيقها على مفردات العينة بهدف الجمع الكمي للمعطيات الإحصائية والتي كانت في الحقيقة في غاية الصعوبة بالنسبة للمبحوثين الذين تم الاتصال بهم عن طريق الهاتف أو شخص مساعد وهذا ما جعل العمل يأخذ الكثير من الوقت في جمع الاستمارات من المبحوثين وكانت هذه الخطوة من اجل إيجاد علاقات واضحة بين سلسلة المتغيرات السببية التي تم بناؤها لاختبار صحة الفرضيات النظرية حيث صممت الاستمارة في شكلها وصياغتها على أساس التساؤلات التي تدرج ضمن الإشكالية العامة للبحث ووفق المؤشرات المستخدمة في أسئلة بسيطة وواضحة من حيث الشكل أو المحتوى والتي تم تبويبها بشكل مغلق باعتماد على العناصر التالية :

- البيانات الخاصة بالمبحوثين.

- بيانات خاصة بتصوير المبحوثين حسب علاقة سببية بين العناصر التالية التي قسمت الاستمارة البحثية الى قسمين:

\* قسم يتناول المهن التابعة لوزارة التضامن الاجتماعي التي تمارس مهنة الوساطة الاجتماعية والتي تنظمها مكاتب الوساطة الاجتماعية الموزعة على 47 ولاية تضمنت مهن تابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية والتي تضم (وسطاء اجتماعيين مساعدين اجتماعيين اخصائي نفسي...) ووكالة التنمية الاجتماعية التي تضم جهاز فعال المتمثل في الخلايا الجوارية والذي يأخذ على عاتقه العديد من التدخلات والمهام الميدانية خاصة مهنة التحقيقات الاجتماعية، فهي عبارة عن فرق عمل متحركة، متكونة من مهنيين متعددي الاختصاصات: طبيب، أخصائي اجتماعي، أخصائي نفسي، مساعد اجتماعي مهندس زراعي أو مختص في الاقتصاد حسب خصوصية المنطقة، حيث تحتوي وكالة

التنمية الاجتماعية على 268 خلية جوارية ناشطة موزعة على كامل التراب الوطني بمعدل خمسة (05) خلايا لكل ولاية حسب مطوية من وزارة التضامن الوطني لسنة 2017 والتي وصلت الى 296 في سنة 2019 حسب تسريجات الوزيرة المكلفة بالقطاع وتعتمد هذه الخلايا في عملها على انجاز حقيقات أسرية، تحقيقات اجتماعية، الخرائط الاجتماعية البلدية والولائية والمجموعات البؤرية ومن بين هذا العدد الاجمال للخلايا جوارية على المستوى الوطني التي استطعنا الحصول على موافقتها في ملئ الاستبيان.

\* كما تشمل قسم المهن الاجتماعية التي اسندت اليها مهام شعبة الوساطة الاجتماعية والتي تمارس مهمة الوساطة الاجتماعية بكل اشكالها وليس فقط في مجال النزاعات والتي تحصلنا على قائمة من وزارة التضامن الاجتماعي، بحيث تمثل المهام المسندة اليهم واقع الممارسة الفعلية وليس الوظيفة الإدارية، من خلال مختلف اجهزة وهيكل القطاع مثل المراكز المتخصصة في الاعاقة والطفولة المسعفة ودور العجزة وغيرها على اعتبار ان هذه الهياكل هي الشريك الاجتماعي للوزرة في التكفل بالفئات المستهدفة والتي تباشر أنشطتها الفعلية في كل المناسبات الخاصة بهذه وعلى مدار السنة وتم الاتصال المباشر وغير مباشر بالمبجوثين من اجل توزيع أسئلة الاستبيان (عن طريق الاتصال الشخصي الانترنت خاصة مواقع التواصل الاجتماعي الهاتف حيث ساعدت مديريات النشاط الاجتماعي على توفير الكثير من المعلومات عن نشاطات الوساطة الاجتماعية في المجالات المختارة في البحث.

### 9. تحديد عينة البحث من حيث النوع والحجم:

بناء على معطيات مسبقا تحصلنا عليها من قبل مديريةية المستخدمين لوزارة التضامن الوطني، وعدد المبجوثين يتعلق بعدد المكاتب الموزعة على (47) ولاية عبر الوطن، والذي يضم اعضاء مكتب الوساطة الاجتماعية المكلفين بمهمة الوساطة والذي يضم فريق متنوع من المتدخلين يضم (04) متخصصين في مجالات متعددة حسب ما نص عليه القانون المنظم لمكتب الوساطة العائلية والاجتماعية (وسطاء اجتماعيين مساعدين اجتماعيين أخصائي نفساني رئيس المكتب الذي غالبا يكون مدير مديريةية النشاط الاجتماعي أو من يمثله) ليصبح العدد الإجمالي عبر (48) ولاية والذي من المفروض انه يعطينا عدد لا باس به من الاستمارات حيث جمعنا (360) او أكثر فقط من قبل مكاتب الوساطة الاجتماعية الموزعة على 47 ولاية ما عدى ولاية تيارت التي اكدت الوزارة الوصية

على عدم وجود مكتب للوساطة فيها ، حيث لم تصل الاستثمارات الى المبحوثين المكلفين بمكاتب الوساطة الاجتماعية إلا في بعض الولايات، واضطررنا إلى تغيير اتجاه طلب ملئ الاستثمارات من كل المهن الاجتماعية التي تنشط في اطار العمل ومن مهن شعبة الوساطة الاجتماعية سواء كان في مديريات النشاط الاجتماعي أو وكالات التنمية الاجتماعية، على اعتبار أن الموظفين انفسهم اكدوا ان مهنة الوساطة الاجتماعية لا تخص مكاتب الوساطة الاجتماعية فقط بل تمارس بشكل يومي من قبل طاقم المديريات المتعدد المهن والتخصصات، وبفضل مساعدة العديد من الموظفين عن طريق الإتصال بالهاتف وعن طريق التواصل معهم عبر شبكات التواصل الاجتماعي خاصة الفايسبوك استطعت التعريف بهدف البحث وشرح اهميته في تقصي مهام الوساطة الاجتماعية التي تمارس بشكلها العام والشمولي والذي يأخذ طابعا تشاركيا ولا يتخصص في متابعة النزاع بشكل خاص، على اعتبار ان النزاع هو جزء من المشكلات والاضاع الصعبة التي يعاني منها المستفيدون من برامج الوساطة الاجتماعي في اطار التدخل المهني الروتيني الذي لا يأخذ بعين الاعتبار تخصص الوسيط الاجتماعي في مجال معالجة القضايا المتعلقة بالنزاعات وكانت نتيجة هذا الاحتكاك والتواصل المستمر مع المهن الاجتماعية التابعة لقطاع التضامن الاجتماعي نتائج مهمة جدا في رفع عدد المشاركين في اثناء موضوع الوساطة الاجتماعية وارتفع عدد المساهمين فيملئ الاستبيان بالقدر الذي رأيناه مناسباً لتحليل النتائج ودراستها بعد ابدائهم الاهتمام الكبير بالموضوع ورغبتهم في معرفة التقنيات والاساليب العملية لممارسة مهام الوساطة الاجتماعية واخراجها من الاجراءات الادارية الروتينية، وبذلك استطعنا ان نجمع ما يقارب 310 استمارة عبر 21 ولاية من مختلف الهيئات والمؤسسات عن طريق مديريات النشاط الاجتماعي وبمساعدة الموظفين المهنيين الذين يعمل بشكل مباشر في الميدان المتخصصين في مجالات خاصة والذين يعملون مع مختلف الفئات وبعد فحصها أُلغينا منها 33 استمارة لان مهامهم اقتصرت على التنظيم الادري والاعلام الالي وهي خارج الممارسة الميدانية المتخصصة لكنهم يمارسون وظائف يرون انها تدخل في مجال الوساطة الاجتماعية وتحصلنا على 277 استمارة طابقت تخصصاتهم ومهامهم المطلوب، والذين كان اغلبهم من المهن الاجتماعية التي تمارس الوساطة الاجتماعية بالإضافة الى المكلفين بمكتب الوساطة الاجتماعية ومن التدخل المهني الوظيفي الذي يندرج ايضا في شعبة الوساطة الاجتماعية من خلال الموظفين التابعين لوكالات التنمية الاجتماعية ودور العجزة.

الجدول رقم 1: يمثل توزيع عينة البحث حسب الانتماء الوظيفي والمهني وحسب الجنس.

النسبة	ذكور	النسبة	اناث	النسبة	التكرار	المؤسسة
% 5,41	15	% 7,58	21	% 60,65	168	مكتب الوساطة
% 31,05	86	% 10,83	30			مديريات النشاط الاجتماعي
% 4,33	12	% 1,44	4			المهن الاجتماعية التي تمارس مهام الوساطة
% 10,11	28	% 24,91	69	% 35,02	97	وكالة التنمية الاجتماعية
% 1,44	4	% 2,88	8	% 4,33	12	مؤسسات متخصصة أخرى
% 52,35	145	% 47,65	132	% 100	277	المجموع

لقد تم توزيع الاستثمارات على مديريات النشاط للاجتماعي للولايات من خلال الاتصال المباشر بالمديريات الذين ابدوا استعدادهم للمساعدة، حيث تكلف موظف متطوع من كل ولاية بعد شرح وعرض الاستبيان عليه مباشرة بالنسبة للولاية القريبة من العاصمة، وعن طريق موقع التواصل الاجتماعي "الفاسبوك" الذي ساهم في تقليص الزمن وساعد على تمرير الاستبيان بين الموظفين المستهدفين وأيضاً عن طريق الاتصال الهاتفي، الشيء الذي ساعدني كثيرا في تتبع الاستبيان هو تجنيد العديد من الأصدقاء من مختلف الولايات حيث قاموا بالتكفل بتوزيع تلك الاستثمارات وإعادة استرجاعها ثم جمعها وإرسالها.

غير أن صعوبات عدة تلت هذه العملية، حيث تعلقت أساسا في عدم ملئ الاستبيان الالكتروني مباشرة على الحاسوب أي الكثير ممن أجابوا على الاستبيان قاموا بطباعته على الورق ثم تصويره ثم إرساله، الشيء الذي أدى في الكثير من الأحيان إلى عرقلة عملية التحليل المباشر من الاستبيان الالكتروني وحتم علينا المراجعة الورقية للاستبيانات التي وصلتنا خارج الصيغة الالكترونية.

## الفصل الأول: البناء المنهجي للدراسة

الجدول رقم 2: يمثل توزيع عينة البحث حسب ولايات الوسط وحسب الجنس.

ذكور	اناث	عدد الكلي	ولايات الوسط	
5	13	18	الجزائر	1
9	5	14	البليدة	2
10	5	15	بومرداس	3
4	6	10	تيازة	4
3	8	11	المدية	5
6	6	12	البويرة	6
6	8	14	عين الدفلة	7
3	8	11	شلف	8
46	59	105	المجموع	

الجدول رقم 3: يمثل توزيع العينة حسب ولايات الشرق وحسب الجنس.

ذكور	اناث	عدد الكلي	ولايات الشرق	
8	4	12	قسنطينة	9
5	3	8	سعيدة	10
6	6	12	باتنة	11
4	7	11	عنابة	12
2	3	5	قالمة	13
3	3	6	سكيكدة	14
6	5	11	سطيف	15
4	6	10	جيجل	16
38	37	75	المجموع	

الجدول رقم 4: يمثل توزيع العينة حسب ولايات الغرب وحسب والجنس.

ذكور	اناث	عدد الكلي	ولايات الغرب	
9	3	12	وهران	17
6	4	10	مستغانم	18
10	4	14	تلمسان	19
6	3	9	عين تموشنت	20
8	4	12	تيارت	21
39	18	57	المجموع	

الجدول رقم 5: يمثل توزيع عينة البحث حسب ولايات الجنوب وحسب والجنس.

ذكور	اناث	عدد الكلي	ولايات الجنوب	
2	4	6	الجلفة	22
4	4	8	المسيلة	23
3	3	6	الاغواط	24
4	2	6	غرداية	25
6	2	8	بسكرة	26
3	3	6	الوادي	27
22	18	40	المجموع	

لم نستطع استعادة كافة الاستثمارات الموزعة على كل الولايات (21 ولاية)، بالرغم من الاتصال المتكرر بالهاتف وارسال الاستبيان الالكتروني الى بريدها الالكتروني، وايضا مع بعض موظفيها خاصة بالنسبة لبعض مديريات النشاط الاجتماعي، التي كثيرا ما صادفتنا عراقيل في شرح طبيعة البحث واهمية الاستبيان في جمع معلومات حول طبيعة وواقع الوساطة الاجتماعية الممارسة في الميدان.

بالرغم من أننا كنا نرغب في إدراج مهام الوساطة الاجتماعية الممارسة من قبل الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي الناشطة في مجال رعاية الأشخاص المسنين لكننا بالرغم من الإتصالات المتكررة بهم لم نجد هناك استجابة كبيرة، يضم النشاط الجمعي في هذا المجال ما يقارب (29) جمعية ناشطة ومعتمدة في مجال رعاية المسنين على المستوى الوطني بحيث تم توزيع الإستمارة على الطاقم الميداني الذي يتكفل بمهمة الوساطة الإجتماعية التي تشمل جميع التدخلات الميدانية التي تخص كل

الفئات وبالأخص فئة المسنين بما فيها التدخل في حالات النزاعات وفي حالات أخرى تعزز مساهمة الوساطة الاجتماعية من قبل هذه الجمعيات في حماية ورعاية المسن في وسطه العائلي أو بيئته الاجتماعية واستطعنا الاتصال بعدد منها والذي تمكنا من خلال التواصل معهم ابدوا استجابتهم في المشاركة في هذا العمل لكن استرجاع الإستثمارات كان أمرا في مستحילה في ظل انشغالهم الكبير حد تعبيرهم، وهذا ما دفع بنا الى التخلي عن الجزء الثاني من الإستمارة لكن اهتمامي بهم أي بالجمعيات كان يؤدي الغرض الأساسي في المطالبة بتأسيس المشاركة الاجتماعية التي تؤدي وظيفتها في دور الوساطة الاجتماعية خاصة، والذي ربما سيكون مشروع بحث اخر في المستقبل على اعتبار ان الجمعيات هي الشريك الاجتماعي الذي يحقق الدور المجتمعي و الاجتماعي الامني من خلال كل نشاطاتها ومهامها وتسلط الضوء على عمل وجهود هذه الجمعيات التي تمارس الوساطة الاجتماعية خارج المؤسسات الرسمية وهذا العمل هو المطلوب في الوقت الراهن من اجل استقطاب الشباب وتوسيع التغطية الاجتماعية في مجال المشاركة المجتمعية بهدف ترسيخ مبادئ الحوار والتسامح والقيم الانسانية التي تساهم الوساطة في تجديدها وتفعيلها ميدانيا وعمليا وعليه كان مجموع الاستبيانات الكاملة والمقبولة.

### 10. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات والأبحاث العربية في الوساطة الاجتماعية قليلة جدا، حتى لا اقول منعدمة وذلك لعدم تمكني من الوصول اليها ربما، غير ان الحديث عنها ونكرها في الندوات والأيام الدراسية كثير على اعتبار ان الوساطة الاجتماعية تعد ممارسة من ممارسات فعلية يومية منظمة او غير منظمة ووسيلة اجتماعية للتدخل السريع في حل الكثير من المشكلات الاجتماعية التي يقوم بها الأفراد فيما بينهم أو تقوم بها جمعيات او مؤسسات وتتلور من خلالها الأفكار الداعية إلى إحلال هذه الوسيلة واعتمادها كآلية فعالة في حل المشكلات بصفة اكثر تنظيما وبطابع علمي ومنهجي يزيد من قدرتها على رفع كفاءة المتدخلين فيها ويزيد من إشباع المستفيدين منها وعلى هذا الأساس فالمقالات عبر الشبكة العنكبوتية متنوعة غير أنها لا تأخذ الطابع الأكاديمي او البحثي الذي يمكن الاعتماد عليه خاصة في الدول العربية على اعتبار ان مفهوم الوساطة بشكل عام اخذ مكانته حديثا في الأطر القانونية والمهنية كاستحداث الوساطة القضائية في القانون الجزائري سنة 2008 وفي بعض البلدان العربية كالأردن (2006) والمغرب (2004)، أما على الصعيد الغربي فان البحوث الأكاديمية متنوعة وتكاد تشمل

جميع المجالات والميادين داخل المجتمع وسوف نلخص بعض الدراسات العربية التي تناولت الوساطة بشكل عام وبعض الدراسات الغربية التي تناولت الوساطة والوساطة الاجتماعية لتوضيح مدى انتشار هذه الوسيلة ومدى امتداد فعاليتها في القضايا اليومية خاصة وبداية لتأسيس خط دفاع أولي مجتمعي يعزز الأمن المجتمعي.

بعد البحث عن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وجدنا تنوعا كبيرا في الدراسة حول هذا المجال في سواء في العلوم الاجتماعية أو السياسية أو القانونية كون أن قانون الوساطة الاجتماعية هو حديث جدا وهو الدافع الاساسي لتسليط الضوء على مثل هذه البحوث الاجتماعية واعطائها اهمية واسعة.

فيما يخص الكتب الأجنبية التي تسنى لنا الحصول عليها فقد شملت مواضيع وجوانب كثيرة، كون أن الوساطة مجال واسع نجده في مختلف الميادين خاصة كتاب "كريستوفر مور" الذي تطرق إلى موضوع الوساطة بصفة عامة شاملة حيث يعتبر مصدرا ثريا للمتدربين لما يحمله من معلومات وخطوات وعمليات عن الوساطة أما كتاب "عندما يحتدم الصراع" كارل سيليكو" فنجده يتناول فكرة الوساطة إنها ليست فقط وسيلة إنسانية متاحة للبشر لحل الخلافات فقط، ولكن لها فوائد الأخرى للأفراد والمنظمات حيث أنها حسب رأيه تساهم في الإقلال من الإنهاك والتمزق الانفعالي، كما توفر المال وتحفظ العلاقات وجاء هذا الكتاب كنموذج حي لشرح عملية التعايش الضرورية بين الأفراد وشرحا مفصلا لأساليب الوساطة ودورها في الحد من النزاعات والقضاء أشكال العنف أو التطرف أو العنف، وفك رموز الطريق المسدود بين الأطراف والمؤدي إلى النزاع، وحل هذه النزاعات هو أكثر ما يحتاجه الفرد خاصة لما لها من سلبيات على حياته بعد التطور الهائل والتعقد الحاصل في مشاكله واحتياجاته والجدير بالذكر أنه المؤلف قد شغل حياته العلمية يدون الملاحظات ويرصد الحالات مكتشفا العمق الإنساني الجوهرى الذي يتحكم بمراكز الخلاف، مستقيدا من تجربته تلك في خلق عملية الوساطة والتي يقول عنها إنها متاحة للجميع كما أنها تعتبر إنها فرع مهني من فروع العلم المهنية.

"لاناون، غيوم"، التغلب على الصراع: الجذور الفلسفية للوساطة، تيكي 2006: تحدث الكاتب عن مختلف العناصر التي يمكن للممارس المهني من التقرب الى الميدان، من خلال البحث عن مصدر النزاعات وعن كيفية تتغلب عليها. وعن الخصائص التي يمكن ان يجعل من مهامه واضحة وموثوقة وعلى راسها الحياد وحيث طرح جملة من الافكار حول دور هل الخصائص ومهارة اللغة والخيال وسائل من وسائل لإدارة الصراع كما أعطى جملة من العناصر التي يمكن ان تعيق الممارسة المهنية

مثل عدم الدقة في الأفكار تشكل أرضية خصبة لتطوير سوء الفهم أكثر أو أقل خطورة. ولقد تناول هذا المقام طبيعة الصعوبات التي قد تؤثر الأسرة وبخاص على العلاقات الزوجية والعلاقات الشخصية والمهنية والاجتماعية والسياسية أو الدولية حتى يستطيع ان يحدد دور الوسيط من خلال طرحه لعدة أسئلة والإجابة عنها ماذا يفعل؟ ما هي خبرته؟ ما هي أخلاقه؟ بدءاً من الأسس فلسفية والمنهجية ومن كون أن البحث عن المعنى الغرض مخفي وراء كل أشكال المواجهة بين الأطراف حيث ركز المؤلف على ضرورة تطوير معنى الوساطة لتجاوز منطق الأطراف من أجل الصالح العام.

بن مراد، فتحي علم اجتماع ممارسات الوساطة: بين المبادئ والمهارات، هرماتان 2002: يتصور المؤلف الذي ينتمي الى أصول عربية (المغرب) يحاول المؤلف في هذا العمل التغلب على المعارضة التي شنتها الأدبيات التي تناولت النقد و التشكيك في مهمة ومهنة الوساطة وفي وجهة نظره أن هذه المعارضة للوساطة ولعمل الوسطاء جاءت من قبل تبني موقف الملاحظة لمقاربة الوساطة وتتبع بعدها العملي والأمني الفعال، وهو يقترح أن يتم تتبع السياق النظري والمبادئ التي توجه ممارسات الوساطة قبل الحكم عليها، وينصب تركيزه على كيفية عمل الوسطاء يومياً للتنظيم وصد الصراعات بين الأطراف، حيث يعطي هذا الكتاب التعليمي نظرة شاملة على الوساطة وهو يساعد على فتح الطريق نحو مهنة و عمل الوسطاء و الباحثين والمدرسين في مجالات الوساطة.

الكتاب الثاني: ايضاً لنفس المؤلف بن مراد فتحي، مارشال هيرفيه، ستيف جان مارك (محرران) التفكير في الوساطة، هرماتان، 2008: يتحدث الكتاب عن مواجهة التغيرات العميقة في مجتمعاتنا أين أصبحت العلاقات الاجتماعية أكثر تعقيداً وتتطلب الأشكال الأصلية للتنظيم والوساطة اهتمام اكبر من قبل علماء الاجتماع وعلماء النفس، والمختصون والمحامون لتقديم طرق مختلفة لفهم وعرض وتطوير طرق جديدة للوساطة بما يسمح تسهيل مبدأ "العيش معاً" فالمصطلحات (الأسرة العلاقات الاجتماعية والمهنية) " وهذا ما يعزز الدور الأمني بمهمة الوساطة في المجتمع الذي يجعل منها اداة إعادة بناء وتجديد الروابط والعلاقات داخل الأسرة وفي المدتمع من اجل بناء الامن والاستقرار الاجتماعي و وهو كتاب نظري في غاية الاهمية يحمل دعوة جادة من المؤلفان الى كل المختصين والمهتمين بمجالات الرعاية والخدمة الاجتماعية والدفاع عن الحقوق إلى النظر بجدية واهتمام الى هذه الوسيلة الفعالة والعمل الى تطويرها وتطوير اساليبها ونشرها في كل المستويات والمجالات .

كتاب بعنوان " الوساطة تعليمات الاستخدام" لبن سيمون ستيفان، ، 2007: يعتبر هذا الكتاب دليل لمجالات الوساطة المختلفة حيث يقدم الكتاب نظرة عامة كاملة، بالإضافة الى بعض التجارب الميدانية مع حالات ملموسة وشهادات ميدانية فاعلة، خاصة كون ان تلك الشهادات هي لوسطاء يمارسون مهام مختلفة كالمحاماة والقضاء ورجال الأعمال والمدربين والممثلين للحياة الاجتماعية، مارسوا أكثر من 3000 وساطة وهو نموذج عملي لمختلف عمليات التدخل الميداني الذي يحكي ويسرد خبرات مختلفة في العديد من القضايا والمشكلات حيث يعتبر بمثابة منهج كامل لممارسات حية وخبرات ميدانية ثرية فيها الكثير من المهارات والاساليب والطرق العملية للممارسة الميدانية التي تمكن المبتدئين في هذا المجال من اكتساب معلومات قيمة وثرية عن المهنة و المهمة خاصة لتعدد القضايا ومشكلات التدخل .

كتاب "الوسيط والصراع في الأسرة" ، 2010، " لدينيس كلير" يقدم المؤلف في هذا الكتاب طرق الوساطة الاسرية من خلال مهمة الوسيط الاسري ، الذي يفرق من خلاله بين عمله وعمل الطبيب النفسي أو المحلل النفسي ، وهو بهذا العمل يحدد جيدا مهمة الوسيط الاسري ، لتفادي التداخل الواقع ميدانيا بين المهن الاجتماعية ومهنة الوسيط الاجتماعي كذلك يفرق بين مهمة المحامي الوسيط وبين القاضي الوسيط والقضايا التي يتدخل فيها كل منهما على اعتبار ان كل منهم يمكن ان يكون وسيطا حيث تعطينا المؤلفة "كلير دينيس" هنا أكثر من شهادة واقعية و تجربة طويلة لهذه المهام ، كما تقدم طريقة جديدة في مشاركتها في كشف الأخطاء أو عدم اليقين أو النجاحات من اجل وضع ان يتعلم القراء بأنفسهم محتوى الكتاب المفيد جدا والذي أرادت من خلاله ان يكون كدليل للوسطاء أو لمهنة الوسطاء في المستقبل الذي سيجمع المهن الاجتماعية المهمة بالاسرة الذين لديهم معرفة بالنزاعات الأسرية من اجل العمل والمساهمة في حلها واستغلال العديد من الأفكار والاقتراحات التي سيقدمونها لاصحاب الميدان او للمقبلين عليه فهو دليل شامل للوسطاء في وللتدريب في مجال الوساطة الأسرية، كما انه يحتوي على عرض لمختلف التشريعات الخاصة بالوساطة والأسرة حسب القانون الفرنسي مثل (قانون 8 فبراير 1995 بشأن الوساطة المدنية وقانون 4 مارس 2002 بشأن السلطة الأبوية و قانون 26 مايو 2004 على الطلاق)، والهيكل المهنية من خلال ما يسمى دبلوم الدولة من وسيط الأسرة والتحقق من الخبرة المكتسبة، في هذا الدليل الخاص بوسطاء الأسرة وغيرهم من المهنيين الميدانيين، الذي يطرح الجوانب النفسية والاجتماعية والقانونية للعائلة ، والذي يفصل كل مرحلة من مراحل الوساطة الأسرية ويفسرها من

خلال أدوات العمل الفعالة؛ التقنيات والإستراتيجيات المجربة، كنا يقدم أمثلة للتحديات الممكنة التي يجب التغلب عليها، مناهج ملموسة، وثائق للاستخدام، النصوص المتعلقة بالوساطة الأسرية؛ تحليل وصياغة العملية والإجراءات للتوصل إلى اتفاقات مرضية لجميع الأطراف المعنية.

كما كانت هناك مجموعة المقالات والندوات في مجال الوساطة التي تمكنا من الإطلاع عليها من خلال شبكة الأنترنت والتي قدمها باحثين عرب اهتموا بالوساطة خاصة في بدايات استحداثها في تشريعاتهم خاصة الوساطة القضائية كما هو الحال في بلادنا وأخص بالذكر المقالات التالية:

- منير محمود بدوي، "الوساطة ودور الطرف الثالث في تسوية المنازعات"، مركز دراسات المستقبل.
- مقالات وأبحاث المحامي والباحث في علم الاجتماع والقانون حازم خرفان من الأردن.
- مقالات المحامي هراة عبد الكريم حول الوسائل البديلة.
- مقال للسيدة صاولي شفيقة في إطار الندوة الدولية للوساطة بالجزائر 2009.
- مقال للأستاذ عبد اللاوي حسين عن الوساطة في الوساطة في المجتمع الجزائري (قراءة سوسيو تاريخية لاستحداث الوساطة القضائية).

تناولت كل هذه المقالات الوساطة التي تتعلق بمشكلات النزاعات خاصة بعد استحداث الوساطة ضمن الوسائل البديلة في قانون الاجراءات المدنية والادارية لسنة 2008، وقد حلت معظمها الوساطة القضائية المدرجة في القانون، مع التعريف بالخلفية التاريخية لمدلولها في الموروث التاريخي الجزائري خاصة من خلال عرض الأستاذ الدكتور عبد اللاوي حسين الذي سرد سيرورة المفهوم وعلاقته بالممارسات التقليدية للتنظيم الاجتماعي العرفي في بلاد القبائل والتي تحاكي كل أهداف القانون الجديد بل تتماشى مع مبادئ الوساطة الاجتماعية المستحدثة في المجال الاجتماعي والممارسة من قبل المهن الاجتماعية في اطار الخدمة الاجتماعية التي تعتبر المجال التدخلي لتنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية والتي سننظر اليها في الفصل الرابع للتعريف بمجالاتها ومدى تطابقها مع الممارسات الحديثة، كما نجد أن تجارب الدول العربية المجاورة التي سبقتنا إلى الموضوع كانت مفيدة بعد الإطلاع عليها والتي ساهمت في إثراء الموضوع أيضا.

ما يميز دراستنا هذه كونها تبحث في الدور الأمني للوساطة الاجتماعية وعن واقع هذا الدور خاصة، مع استحداث مهنة الوسيط الاجتماعي وتتبع مدى وعي المهنيين الميدانيين في المجال الاجتماعي أنفسهم باختلاف أو تطابق مهامهم مع هذا الأخير في ظل التهميش الذي تعرفه المهنة في حد ذاته

خاصة للتداخل الكبير بين مهام في ميدان التدخل ، كذلك عرض أهم الممارسات التقليدية التي ساهمت في ظهور الوساطة الاجتماعية الحديثة التي نشأت نتيجة الانتقال من الوساطة الإجتماعية كقيمة اجتماعية الى ممارسة مهنية، تعتمد على القيم، كما تحاول الدراسة أيضا، معرفة وعي الممارسين المهنيين بأهمية الدور الأمني للوساطة الإجتماعية واستراتيجياتها كذاك تسعى إلى توثيق العلاقة بين التدخل المهني في مجال الخدمة الإجتماعية كوساطة في حد ذاتها وبين الوساطة الإجتماعية كمهنة إجتماعية ومعرفة أسباب تهيئ مهنة الوطاء الإجتماعيين بالرغم من التكوين المتخصص في هذا المجال.

### 11. صعوبات الدراسة:

تكمن الصعوبات التي واجهتها فيما يلي:

- عدم توفر المراجع العربية.
- عدم وضوح مفهوم الوساطة الإجتماعية، تارة تأخذ كوسيلة للتدخل في حالات النزاعات وتارة تأخذ كوسيلة للتدخل في جميع القضايا والمشكلات التي يعتبر النزاع جزء منها.
- عدم وجود دراسات سابقة تناولت هذا الموضوع من قبل في الجزائر.
- صعوبة القيام بالترجمة للحرص على المعنى الأصلي للأبحاث والنصوص الاجنبية.

الفصل الثاني: الوساطة من

إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة

اجتماعية

### تمهيد:

يعتبر النزاع مشكلة إجتماعية متوقعة بين الأفراد الذين يتواصلون ويتعاملون مع بعضهم في شبكة معقدة من العلاقات داخل المجتمع، وغالبا ما يكون هذا النزاع سببا رئيسيا في ظهور مشكلات أخرى أكثر خطرا منه، ولا يعتبر وحده مشكلا مهددا للعلاقات في المجتمع فقد أضحت القضايا الكبرى كال فقر والبطالة والطلاق والانحراف تهديدات حقيقية للمجتمعات خاصة، مع التطور السريع للحياة الإقتصادية والإجتماعية والتغير الإجتماعي الناجم عنه والذي يزيد من تراكم المظاهر غير المنسجمة وأثرها السلبية، التي تحدث إخلالا في العلاقات والروابط الإجتماعية للأفراد بما أنهم يعيشون في أوضاع صعبة ومزرية، وسنتناول في هذا الفصل تتبع الانتقال والتحول الذي عرفته ممارسات الوساطة ومدلولاتها من قيمة اجتماعية واجراء وقائي تنظيمي إلى إجراء إجتماعي ومهنة في إطار الخدمة الإجتماعية، والتي تعتبر على اختلاف مجالات اهتماماتها واحدة من بين التدابير، التي اعتمدها الشعوب منذ القدم في تنظيم وضبط المجتمعات، وهاهي الدول الحديثة تحيي هذا الموروث كآلية ووسيلة لتدخل تختص في مجالات عديدة تستهدف أعماق المجتمع وكل فئاته، أين تتوكر معظم التهديدات والمشكلات الإجتماعية التي تعتبر مؤشرا على حقيقة غياب الدولة والمؤسسات فيه، خاصة في القضايا المتعلقة بالنسيج الإجتماعي مثل الانحراف والنزاعات الأسرية، وما يصاحبها من التوتر وجفاء في العلاقات الإجتماعية، التي هي أساس تأمين الحاجات النفسية والمادية وأساس تماسك الروابط الإجتماعية التي تؤمن انتقال السليم للقيم الإجتماعية الفاضلة كالأخوة، والتعاون والتضامن والتكافل الاجتماعي بين الأجيال، الذي بدوره يزيد من مستوى شعور الأفراد بالأمان والإطمئنان ويحقق الإستقرار والأمن للمجتمع.

### 1. الانتقال الوساطة من ممارسة تقليدية وإجراء وقائي إلى خدمة اجتماعية:

#### 1.1. الوساطة كممارسة وقائية:

اتخذ مصطلح الوساطة اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة، خاصة في الكتابات الغربية، لكنه اخذ سياقات فكرية تختلف باختلاف اهتمامات المؤلفين والكتاب وانتماءاتهم الفكرية والأدبية وعلى هذا الأساس ارتبط هذا المصطلح بالفكر والفلسفة الغربية، خاصة مع انشاز استخداماتها ونجاحاتها في حل المشكلات المتعلقة بالنزاعات والتي عرفت ازديادا كبيرا مع تطور النشاط الإقتصادي والإجتماعي وما صاحبه من مشكلات علائقية تختلف حسب موضوع النزاع ومجاله وأطرافه، وكانت الولايات المتحدة الامريكية أول الدول التي شهدت فيها هذه الوسيلة التطور والتوسع الكبيرين على غرار وسائل حل النزاعات الأخرى، حيث كان الهدف من هذا التوسع هو الوقاية من النزاعات، حيث فرضت الوساطة نفسها كعملية وقائية ليس فقط في العصر الحديث ولكنها لعبت هذا الدور حتى في الممارسات التقليدية التي انتهجتها الكثير من الشعوب في حضارات مختلفة، والمعروف أن اهتمامهم بتلك الممارسات التي تحاكي مفهوم الوساطة الحديثة قد نقل إلينا بعضا منها، والتي كانت تهدف الى حماية النسق الإجتماعي للجماعة وتنظيم حياة الأفراد وحمايتهم من التفكك والنزاع، كوسيلة للتنظيم والضبط الاجتماعي، و كطريقة لتنظيم العلاقات الإجماعية أيضا، حيث كانت مهمة حل النزاعات والصراعات جزء من مهمات أخرى تقوم بها للحفاظ على البقاء والإستقرار، وتعتبر الوساطة الحديثة غير بعيدة عن هذا السياق الوقائي الذي راحت الدول العربية تبحث عنه في أثناء استحداثها للوسائل البديلة في منظوماتها القضائية خاصة بعد نجاحه وفعاليته كنموذج فعال في مجال إدارة النزاع وسرعة انتشار استخداماتها في مجالات متعددة.

#### 2.1. الوساطة كممارسة وقائية عرفية:

الحديث عن بدايات مهمة الوساطة يدفعنا إلى الحديث عن بداياتها التي ارتبطت بنسق الديني ولم تخرج عن الجانب الروحي والديني كقيمة أخلاقية أو وممارسة روحية، حيث تملك تاريخا عريقا ومتنوعا في جميع حضارات العالم، فكل الحضارات اليهودية والمسيحية والإسلامية والهندوسية والبوذية والكونفوشية وغيرها من الحضارات تضم تقاليد واسعة وفعالة في ممارسة الوساطة وتختلف وسائل وأساليب استخدامها على حسب خصوصية تلك الشعوب ونوع ثقافتها وقيمها وأعرافها وسنتناول أشكال

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

الوساطة من المنظور العربي والغربي بالتطرق إلى التقاليد المعروفة والمنقولة إلينا عن طريق التاريخ والأحداث أو الروايات ومختلف الدراسات في هذا المجال<sup>1</sup> وتظهر تلك الممارسات التي تحددها الطقوس الدينية الدور الهام للوساطة في المجتمع من كونها ترتبط بالجانب الروحي المقدس الذي يدفع الانسان البحث عن ربط علاقة مع الاله في كل مظاهر حياته حسب كل معتقد والذي ملخصه فيما يأتي :

### 3.1. الوساطة في الديانات والأعراف:

عند البحث في تاريخ المفهوم نجد ذاته نجد أن الدكتور إدريس ناقوري في كتابه "نظرية الوساطة في الفكر والفن" يقول نقلاً عن الناقد والمفكر (روني جبرار) أنها مستمدة من الأصول المسيحية التثليثية، ومعناها: (تقليد، أو محاكاة لنموذج ما، يسعى إلى تحقيق غرض معين، أي رغبة ملحة، يطمح المقلد إلى إشباعها، فهي مَدَامِيكٌ ثلاثة أساسية: الذات، والوسيط، والموضوع)<sup>2</sup>، ومن هذا المعنى يذهب بنا الفهم إلى أنه يقصد الوساطة الروحية التي كانت توظفها الكنيسة في ربط علاقة وسطية بين الله والأفراد والتوسط لهم عنده، كما يمكن أن تكون صورة ذهنية مقتدرة وذات قيمة رمزية مرموقة لفكر ما أو شخص ما يتبعه أشخاص آخرون مؤمنين ومواصلين لنهجه وفكره الذي يعتبر "وسيطاً" منتقلاً بينه وبينهم ، كما هي نوع آخر يعبر عن "وساطة فكرية" وكلاهما تتدرجان تحت مفهوم شامل هو "الوساطة التربوية" ، غير انه في المقابل ومن المنظور الإسلامي، فهي على نظير الديانات الأخرى تتفق في المصدر أو الجذر اللغوي لكنها لا تتفق في المدلول، فنجد أن يتحدث الاسلام عن الوساطة لكنه تحدث عن الوسطية "من قوله تعالى: (وكذلك جعلناكم أمة وسطاً) (البقرة:143)، وهنا ومن هذا السياق فنجد ان الدكتور "إدريس ناقوري" يقول أيضاً في هذا المضمون "إن الإشكال الكبير، الذي يواجه نظرية الوساطة هو علاقاتها بالوسطية"، فمن المؤكد أن اشتراك النظرية والمذاهب في الجذر اللغوي، لا يعني البتة الاتفاق في الدلالة، أو حتى الحقل المفهومي والمعرفي فالوسطية في الإسلام تعني الاعتدال في كل أمور الحياة من تصورات ومناهج ومواقف، وهي موقف سلوكي ومنهج تربوي وأخلاقي، يختلف عن مفهوم الوساطة الغربية التي هي اقرب إلى الإصلاح أو الصلح.

<sup>1</sup> - كريستوفرو مور: مرجع سبق ذكره، ص: 44.

<sup>2</sup> - فريد الانصاري: التوحيد والوساطة في التربية الدعوية، الجزء الأول، الجزء 1، رئاسة المحاكم الشرعية والشؤون الدينية، قطر، 1995، ص: 41.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

ظلت الوساطة تتحصر في هذا المفهوم إلى وقت طويل، لكنها تخطت الأدوار الفكرية والروحية إلى أخرى بوضوح خاصة فيما نقل عن أول تصور للوساطة والذي كان وبدقة بالغة في عام 1681 من قبل الدبلوماسي الهولندي "ابراهام ويكيفور" الذي نشره في كتاب "السفير ومهامه" في فصل بعنوان "وسطاء وسفراء الوساطة" "Wicquefort" (1606-1682) الذي ترجم إلى الإنجليزية من قبل "جون ديقبي" "John Digby" (1618-1664) سنة 1716 م حيث تناول هذا الكتاب مواضع عن القانون الدستوري والإمبراطورية الرومانية المقدسة والسفراء. وانتقل من خلاله مفهوم الوساطة إلى السياسة والدبلوماسية وأخذ يتعلق منذ ذلك التاريخ بقضاياها ومشكلاتها والتي كانت المنطلق للوساطة الدولية.

### 4.1. الوساطة في ديانات التوحيد الأولى:

يعتبر الأنبياء والرسل كوسطاء في مختلف الديانات التوحيد، حيث استخدمت المجتمعات اليهودية في الأزمان الغابرة وكان زعمائها الدينيون والسياسيون يمارسونها من أجل حل الخلافات المدنية والدينية وفي أزمنة لاحقة لعب الحاخامات والمحاكم الدينية أدوار الوساطة وعملوا على إصدار الأحكام لفض النزاعات ولعبت دورا مهما في حماية هوية اليهود الثقافية وضمنت لهم وسائل رسمية لحل نزاعاتهم لأنهم كانوا في العديد من المناطق محرومين، ومعزولين عن المجتمعات الأكبر من استخدام الوسائل الأخرى المتاحة لفض النزاعات، على هذا الأساس انتقلت تقاليد اليهود في حل النزاعات إلى المجتمعات المسيحية التي كانت ترى في المسيح عليه السلام الوسيط بين الإنسان والله وهذه الفكرة وجدت نفسها في دور رجال الدين وتأسست الوساطة الروحية في هذه المجتمعات، وحتى عصر النهضة بقيت الكنيسة الكاثوليكية في أوروبا الغربية والكنيسة الأرثوذكسية في شرقها تشكلان المؤسسات التي تدير مهام التوسط في حل النزاعات في المجتمع الغربي وكان رجل الكنيسة هم الوسطاء.

### 5.1. الوساطة في ديانات غير التوحيد:

عرفت الوساطة أيضا في ديانات غير التوحيد مثل البوذية والهندوسية، حيث مارست هذه الشعوب تقاليد خاصة بها في حل النزاعات، في الهند وفي القرى الهندوسية هناك تقليد يستخدم نظام "بانشايات العدلي" الذي هو هيئة مكونة من أعضاء يقومون بدور الوسطاء والحكام في فض النزاعات وفي الصين واليابان لعبت الأديان والمناهج الفلسفية (كنفوشيوس) دورا في الإقناع الأخلاقي وسعيا إلى إيجاد التوافق والتوازن في العلاقات الاجتماعية حيث تصف النصوص البوذية على أن بوذا نفسه

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

كوسيط ولعبت فيها السانغا والجماعات الدينية من الكهنة ادوار الوطاء بين الجماعات والمجتمعات البوذية في الهند والصين وانتقلت بعدها إلى دول أخرى كاليابان وتايلاند وغيرها من الدول البوذية.

### 6.1. الوساطة كنظير لإصلاح ذات البين في الدين الإسلامي:

لا يظهر التاريخ الأدبي أو السياسي أو الديني للحضارة الإسلامية العربية منها أو الأعجمية أو حتى ذات الاصول الأمازيغية مصطلح "الوساطة" سواء قبل الإسلام أو بعده غير أنها نقلت إلينا من بعض المجتمعات الرعوية التقليدية في الشرق الأوسط أو في بعض دول شمال إفريقيا تقاليد عريقة، حيث كانت مهمة حل النزاعات والمشكلات المتعلقة بها من شرف الجماعة التي كان على رأسها شيوخ القبائل والزعماء العظام، وظلت أيضا بعد الإسلام تمارس على نهج يدعم القيم الدينية والأخلاقية التي يدعوا إليها الدين الحنيف، وقد تم دمج الأعراف وفق الشريعة الإسلامية فكان الوسيط يجمع بين القضاء والصلح ويعمل وفقا لما ينص عليه القرآن والسنة أو مصلحا له من السمعة والاعتدال والنزاهة ما يوكل إليه مهمة الإصلاح بين الناس مثل الإمام أو زعيم قبيلة وللصلح والتحكيم وإصلاح ذات البين موقع هام ودور جوهري في بناء علاقات الأخوة والمحبة والتسامح بين الناس في القرآن والسنة الشريفة للحفاظ على تماسك المجتمع وترابط افراده.

### 2. الوساطة كإجراء وقائي مؤسساتي:

نظرا للتحوّل الذي أفرزه التطور الهائل في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وما له من آثار على الحياة والبنى والأنساق الاجتماعية، و فرض هذا التحوّل وجود مؤسسات اجتماعية موازية في الأدوار والوظائف للأسرة والعائلة او بديلا لها بالمفهوم الحديث ، حيث أدى انتشار وتطور هذه المؤسسات الرسمية وتبنيها لأدوار مختلفة إلى تقلص وظائف المؤسسات التقليدية وسلطتها التنظيمية على الأفراد والمجتمع، مما سمح في تراجع الكثير من القيم والمعايير الاجتماعية التي كانت تباشرها الجماعة بنفسها كإجراء وقائي، وهذا التنازل عن التنظيم والحماية والضبط، ترك المجال أمام ظهور مشكلات اجتماعية داخل الأسرة والمجتمع، وضاعف شدة تعقدها وتراكمها حجم التهديدات الأمنية، مما دفع إلى التفكير في ايجاد هذه الأليات التي تمكن من إعادة إحياء الإرث المحلي لكل مجتمع، من خلال توظيف أساليب حديثة في مواجهة مختلف النزاعات التي قد تحدث في أي علاقة داخل المجتمع وفي مختلف المجالات، غير أن الوساطة كوسيلة اثبتت سرعتها في مواجهة النزعات من خلال ما عرفته في بداياتها من انتعاش كبير في المسائل التجارية التي كانت تستدعي المعالجة

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

الفورية للحفاظ على مصالح الأطراف، فقد عرفت الوساطة التجارية والمالية تطورا كبيرا في الولايات المتحدة الأمريكية، لتنتقل بعدها إلى القضايا المدنية والاسرية لتنتقل بسرعة إلى قضايا أخرى نظرا لتمييزها بجملة من الخصائص بالمقارنة مع إجراءات التقاضي أو مع باقي الوسائل البديلة الأخرى كالصلح أو التحكيم .

### 1.2. أول مؤسسة في تاريخ الوساطة:

اعتبرت الوساطة إحدى الوسائل الفعالة لأنها تجنب الأطراف تلك النزاعات اللجوء إلى القضاء حيث يستغرق الفصل في القضايا وقتا طويلا ولما أثبتت نجاعتها في مجالات العمل وذلك في المجتمعات الغربية امتد تطبيقها إلى مجال المعاملات التجارية والمالية ثم إلى النزاعات العائلية ونجد ان النظام القضائي في الولايات المتحدة الأمريكية وفي معظم ولاياتها يتطلب اللجوء إلى الوساطة أولا قبل ان ينظر القضاء في الدعاوى، وقد توسعت استخدامات الوساطة عبر العالم بشكل كبير غير أن أول مؤسسة في تاريخ الوساطة كان في مجال إدارة العلاقات العمالية في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1913 حيث أنشئت وزارة العمل الأمريكية وتم تعيين هيئة من الوسطاء المصالحة،<sup>1</sup> من اجل معالجة النزاعات بين العمال والإدارة وتحولت هذه الهيئة لتصبح "خدمات المصالحة الأمريكية ثم أعيد تنصيبها عام 1947 تحت اسم "خدمات الوساطة والمصالحة الفدرالية" وكان الهدف من إطلاق هذه المبادرة هو تعزيز الاستقرار في القطاع الصناعي وتسوية القضايا وديا بين العمال وارباب العمل وكان من المتوقع أن تؤدي التسويات التي تقوم بها الوساطة إلى منع حدوث الإضرابات المكلفة وإلى تطوير وزيادة ثروة الأمريكيين وبعدها أصبح الاستخدام الفدرالي للوساطة ونموذجا بالنسبة لعدد كبير من الولايات، وبعدها أطلق القطاع الخاص مبادرة في هذا المجال سنة 1929 حيث تأسست منظمة التحكيم الأمريكية من اجل استخدام التحكيم والوسائل الطوعية لحل النزاعات وبعدها توسعت الوساطة من القضايا العمالية إلى نزاعات الأفراد.

والخلافات والصعوبات المتعلقة بممارسات التمييز القائم على (العرق أو الأصل أو اللون عبر مرسوم الحقوق المدنية الذي أطلق سنة 1964 والذي من خلاله قدم للناس كل المساعدات في حل مشاكلهم ونزاعاتهم عبر المفاوضات والتعاون والحوار بدلا من العنف في الشوارع أو القضاء، إن الوساطة التي تطورت في أمريكا وكندا في العقود الخمسة الأخيرة هي التي حظيت بقدر كبير من الاهتمام

<sup>1</sup> - زياد الصمادي: حل النزاعات، نسخة منقحة للمنظور الأردني، برنامج دراسات السلام الدولي، جامعة السلام التابعة للأمم المتحدة 2009-2010، ص: 61.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

الأكاديمي وتكونت حولها الدراسات وتأسست بالإعتماد عليها البرامج التدريبية وتميزت بدرجة عالية من الاحترافية والتخصص فالوساطة التي أجمع الباحثون في هذا المجال على تسميتها وساطة شمال أمريكا قد أصبحت تمثل نموذجا عالميا قابلا للتطبيق في معظم النزاعات<sup>1</sup>، هناك أكثر من 550 مركز للوساطة المجتمعية في الولايات المتحدة، وتعتبر هذه المراكز ديناميكية أكثر حيث نجد أكثر من 19500 متطوع في جمع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية الذين دربوا 76000 من المواطنين على كيفية التعامل مع النزاعات وتعزيز التعاون، ونجد الوساطة أصبحت أكثر قبولا حيث نجد أن 82 % من الأمريكيين يذهبون إلى الوسيط بدلا من الذهاب إلى المحكمة<sup>2</sup>.

### 2.2. انتشار استخدام الوساطة كإجراء قانوني وقائي عبر العالم:

توسعت ممارسة الوساطة في الوقت الراهن بشكل متسارع وفي جميع أنحاء العالم خلال العقدین الاخیرین، خاصة بعد توسع اهتمام وإدراك الفرد بحقوق الإنسان، واتساع طموحاته في المشاركة في القرارات على كل المستويات السياسية والاجتماعية التي تؤثر على حياته وفي السيطرة عليها مع تنامي عدم الرضا على أساليب اتخاذ القرارات والتسويات المفروضة على الفرقاء والتي في غالب الأحيان لا تخاطب احتياجاتهم الحقيقية والضرورية<sup>3</sup>، بالإضافة إلى ارتفاع التكاليف والوقت والاهم من ذلك تدمير التضامن والعلاقات بين الأشخاص وبين المجتمعات من خلال الطرق الرسمية التي يراد بها تطبيق القانون والعدالة ولكن غالبا ما تكون سبب في تصعيد النزاع والعداء، ومن هذا المنطلق نمت الوساطة في العديد من الثقافات والبلدان ليست كوسيلة جديدة يدعمها القانون وإنما كرجوع إلى الموروث الثقافي الذي تراعى فيه العلاقات الاجتماعية والمصالح واستقرار النظم الاجتماعية.

### 3.2. انتقال مأسسة الوساطة إلى العالم العربي:

أصبحت الوساطة تمارس بشكل متنامي في الدول العربية غير أنها لا تتخذ الأشكال الرسمية التي تعرفها الوساطة في الدول الغربية فهناك مجتمعات تتجنب النزاع المكشوف ويكافحون من أجل حفاظ على الخصوصية الإجتماعية والثقافية وبما إن كل المجتمعات العربية تشترك في خاصية المجتمع القبلي أو العشائري كما يسمونه علماء الأنثروبولوجيا ، وقد بدأت الدول العربية الواحدة تلو الأخرى في إدخال نظام الحلول البديلة في نظمها القانونية ولعل أحسن تجربة لنجاح نظام الوساطة مثلتها الوساطة في

<sup>1</sup> <http://www.acresolution.org> (site consulté le 25 février 2015).

<sup>2</sup> كريستوفرو مور: مرجع سبق ذكره، ص: 36.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

المحاكم الأردنية 2006، والتي كانت مدعومة من قبل الخبرات الأمريكية الرائدة في هذا المجال كما اقترت نظمها القانون بضرورة تبني الوساطة الإجتماعية لتفعيل دور الجمعيات الأهلية التي تباشر مهامها مع الافراد، وقربها من بؤر المشاكل والأزمات لأن الوساطة الإجتماعية يمكنها التدخل السريع والمباشر لمنع تفاقم الأوضاع وتأزمها خاصة ان توفرت الوسائل الضرورية المناسبة في ذلك ولقد ادخت بعض الجمعيات الوساطة الاجتماعية كمنشآت ميداني في اوساط الشباب لجذبهم وتأطيرهم من أجل حمايتهم من المخاطر ومن أجل إحتواء مشاكلهم وحلها بشكل منظم ومنهجي، وهي تجربة لاقت الكثير من الإستحسان في المغرب الشقيق ولدى بعض الجمعيات عندنا في الجزائر بما أن هذه المهمة الجديدة هي امتداد لممارسات قديمة لطالما أسست مجتمعات منظمة ومتعاونة عاشت على نهج النظام العرفي الذي يقوم على مبدأ الوساطة في التعامل والتبادل.

### 3. تطبيقات الوساطة والوساطة الإجتماعية في التشريع الجزائري:

سعت الجزائر كغيرها من البلدان إلى اعتماد هذا الإجراء العالمي من خلال استحداثه في قطاعات مختلفة تحضيراً للتحويلات والتحديات التي تواجه المجتمع، حيث كان قطاع العمل والضمان الاجتماعي سابقاً إلى تطبيقها من خلال القانون رقم 02-90 المؤرخ في 06 فيفري 1990 م الذي أدرج الوساطة في القضايا المتعلقة بالوقاية وتسوية نزاعات العمل<sup>1</sup>، وذلك لتفادي ثم جاءت فكرة استحداث الوساطة في هيئة وسيط الجمهورية التي تأسست بموجب المرسوم الرئاسي 1996 المؤرخ في 23 مارس 1996، وتزامنت مع منتصف أحداث العشرية السوداء وكان الهدف منها تقريب السلطة الحاكمة أكثر من المواطن، لكنها ألغيت في 02 أوت 1999،<sup>2</sup> كما تم توظيف الوساطة في الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة من قبل مركز المصالحة والوساطة والتحكيم بالجزائر.

تجددت فكرة الوساطة من خلال قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجديد رقم 80-80 المؤرخ في 25 فيفري 2008 الذي تضمن الوساطة القضائية، كحل للنزاعات قبل إجراءات التقاضي، وكان له الفضل في نشأة مهنة أو مهمة جديدة تابعة للقضاء هي "الوسيط القضائي" التي ستتطرق إليها في هذا الفصل، كما جاءت الوساطة أيضاً في قانون الإجراءات الجزائية المعدل رقم 15-02 المؤرخ في

<sup>1</sup> - انظر المادة (10)، القانون الاجتماعي رقم 02-90 المؤرخ في 06 فيفري 1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسيويتها وممارسة حق الاضراب الجريدة الرسمية، العدد رقم 06.

<sup>2</sup> - المرسوم الرئاسي 1996 المؤرخ في 23 مارس 1996، المتضمن هيئة تعيين وسيط الجمهورية لدى مصالح رئيس الجمهورية.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

15 جويلية 2015،<sup>1</sup> غير انه لم يحدد أي تعريف واضح للوساطة، خلافا لقانون حماية الطفل 15-12 المؤرخ في 23 جويلية 2015 الذي جعل الوساطة آلية قانونية تهدف إلى إبرام اتفاق بين الطفل الجانح، أو ممثله الشرعي من جهة أو بين الضحية أو ذوي حقوقها من جهة أخرى وتهدف إلى إنهاء المتابعات وجبر الضرر الذي تعرضت له الضحية، ووضع حد لآثار الجريمة والمساهمة في إعادة إدماج الطفل، فالوساطة في جرائم الأحداث تهدف أساسا إلى إصلاح القاصر وتهذيبه وتعويض المجني عليه، وهي غالبا ما تكون ذات طابع تربوي تعليمي.<sup>2</sup>

### 1.3. الوساطة القضائية:

بالرغم من ارتباط الوساطة القضائية بالقضاء، إلا أنها تتحول في سياقها إلى الجانب الاجتماعي كإجراء علاجي للنزاع، تركز في عملياتها على توزيع الحقوق المدنية بين المتخاصمين لإعادة تجديد العلاقات بينهما، غير أنها لا تجوز في قضايا الأسرة كما نص عليه القانون وعلى هذا الأساس استحدثت الوساطة الاجتماعية في المجال الاجتماعي التي سنتطرق إليها لاحقا ليتضح دور واهداف كل منهما.

### 1.1.3. القانون المنظم للوساطة القضائية في الجزائر:

لقد استحدثت الوساطة في التشريع الجزائري حديثا جدا وأدرجت ضمن النصوص القانونية التي جاء بها قانون الإجراءات المدنية والقضائية وذلك رغبة في عصرنة المنظومة القضائية ومواكبة التشريعات العالمية والعربية التي سبقتنا إلى إدراج الوسائل البديلة في حل النزاعات وأيضاً بهدف استعادة وإحياء الموروث الثقافي في حل النزاع والذي يحكي عن ممارسات تحاكي مهمة الوسيط القضائي بشكله القانوني ومؤهلته العلمية الجديدة والذي يمثل المنظومة القضائية ويعمل تحت إشرافها.

### قانون الإجراءات المدنية والإدارية:

حدد قانون الإجراءات المدنية والإدارية والإجراءات المتبعة في النظام الوساطة كإجراء بديل لحل النزاعات وهذا في المواد من 994 إلى 1005 كما تضمن المرسوم التنفيذي رقم 09-100 المؤرخ في 09/03/10 الشروط التي تحدد كيفية تعيين الوسيط القضائي. وقد سائر المشرع الجزائري بتبنيه لهذا الطريق البديل للنزاع ما هو متبع في التشريعات المختلفة لمعظم دول العالم بغرض التقليل من

<sup>1</sup> قانون الإجراءات الجزائية المعدل رقم 15-02 المؤرخ في 15 جويلية 2015.

<sup>2</sup> عبد الرحمان خلفي: الإجراءات الجزائية في التشريع الجزائري المقارن، دار بلقيس، الجزائر، 2016، ص: 155.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

حجم القضايا المطروحة على المحاكم وريح الجهد والوقت والمال والحفاظة على العلاقات والروابط وأهم هذه الأحكام الواجب على القاضي المدني ومراعاتها ما يلي:

\* **اختيار الوساطة:** إنّ عملية عرض النزاع على الوساطة تتمثل، من خلال الأنظمة القانونية المختلفة عربياً وعالمياً بطريقتين؛ فالطريقة الأولى يتم فيها عرض النزاع على القضاء عن طريق إقامة دعوى أمام المحكمة المختصة، ثم بعد ذلك يتم التداول والتباحث حول إمكانية إحالة النزاع على الوساطة كما هو موضح في نص القانون.

\* **الوساطة إجراء وجوبي:** حيث توجب المادة 994 من قانون الإجراءات المدنية على القاضي عرض الوساطة على الخصوم كإجراء أولي بداية من أول جلسة وقيل القيام بأي إجراء آخر يخص موضوع الدعوى وهذا في جميع المواد باستثناء قضايا شؤون الأسرة والقضايا العمالية وكل مأمّن شأنه المساس بالنظام العام.

\* **تعيين الوسيط القضائي:** لا يمكن للقاضي تعيين الوسيط القضائي إلا بعد عرض هذا الإجراء على الخصوم وبعد التأكد من موافقتهم وقبولهم هذا الإجراء. ويتم اختيار الوسيط من ضمن قائمة الوسطاء المعتمدة من طرف وزارة العدل كونهم أدوا اليمين القانونية أمام المجلس بعد صدور قرار الاعتماد. وفي حالة الضرورة يمكن للقاضي أن يعين وسيطا غير مسجل في القائمة وفي هذه الحالة يجب على القاضي أن يؤدي اليمين المنصوص عليها في المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 09-100 للوسيط المعين،\* ويحرر في ذلك محضرا يودع الأصل بأمانة الضبط وتودع نسخة منه بملف القضية ويمكن أن يكون الوسيط شخص طبيعي أو جمعية ووفقا لحكم المادة 997 من قانون إجراءات المدنية.\*\*

\* **شروط وإجراءات الوساطة:** حدد قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الإجراءات المتبعة في نظام الوساطة كإجراء بديل لحل النزاعات وهذا في المواد من 994 إلى 1005 كما تضمن المرسوم التنفيذي رقم 09-100 المؤرخ في 09/03/10 كإجراءات تعيين الوسيط القضائي. وقد ساير المشرع الجزائري بتبنيه لهذا الطريق البديل في حل النزاع ما هو متبع في التشريعات المختلفة لمعظم دول العالم.

\* راجع: المرسوم التنفيذي رقم 09-100: المادة 10.

- قانون الإجراءات الادارية والمدنية، وزارة العدل 2008

- المواد من 994 إلى 1005

- المرسوم التنفيذي رقم 09-100 المؤرخ في 09/03/10 الذي يحدد كإجراءات تعيين الوسيط القضائي.

- المادة 994 من قانون الإجراءات المدنية

\*\* راجع: قانون الإجراءات الإدارية والمدنية، وزارة العدل 2008: المادة 997.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

\* الشروط الأساسية في اللجوء لاستخدام الوساطة: بعد أن يتم تقديم ملف الدعوى إلى قاضي الوساطة والذي يجب أن يكون كاملاً، يجوز له تكليف الخصوم بتقديم مذكرات موجزة بأقوالهم وأهم البيانات التي يستندون إليها.

- تعريف وتحديد أطراف النزاع.
- استقلالية الأطراف المتنازعة.
- امتلاك الأطراف المتنازعة للقدرات الشخصية والعقلية والعاطفية لتمثيل أنفسهم.
- التركيز على الاهتمامات المشتركة بين الأطراف المتنازعة.
- طرح البدائل والآراء المجمع عليها حول القضية المتنازع عليه.
- يكون أطراف النزاع ملزمين خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ الإحالة بتقديم مذكرة موجزة بأقوالهم وبياناتهم وبياناتهم، ودون الحاجة لتبادل هذه المذكرات والمستندات فيما بينهم.
- حضور أطراف النزاع: حيث يشترط لانعقاد جلسات الوساطة حضور أطراف النزاع مع وكلائهم القانونيين حسب مقتضى الحال، وفي حال كان أحد أطراف النزاع شخصاً معنوياً (شركة، مؤسسة، جمعية...) فيشترط حضور شخص مفوض من إدارته لتسوية النزاع من غير الوكلاء القانونيين.
- \* السرية: حيث لا يجوز الاحتجاج بإجراءات الوساطة وما تم خلالها من تنازلات من قبل أطراف النزاع أمام أية محكمة أو جهة كانت.

\* احترام آجال الوساطة: إنهاء الوسيط أعمال الوساطة خلال ثلاثة شهور من تاريخ إحالة النزاع إليه.

\* لا تجوز الوساطة مرتين وقد فشلت في الأولى: إذا سبق وأن أحيلت دعوى على الوساطة لا يجوز لقاضي الوساطة بالنظر في موضوع نفسه، وذلك تحت طائلة البطلان.

### 2.1.3. شروط وكيفيات تعيين الوسيط القضائي:

أ- تعريف الوسيط القضائي: الوسيط القضائي يختص في قضايا المصالحة التي تعرض على القضاء ويتم تحويل الملفات إليه من المحكمة بعدما يتم تعيينه من طرف القاضي ويتولى هو مهمة إجراء الصلح بين الطرفين ويحرر محضر بذلك.

ب- تعيين الوسيط القضائي: الإجراءات المتبعة في تعيين الوسيط القضائي منصوص عليها ضمن أحكام المرسوم التنفيذي رقم 09-100 الذي من خلاله يتم إعداد قوائم الوسطاء القضائيين على

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

مستوى كل مجلس قضائي ل يتم الاعتماد عليها في اختيار الوسيط المراد تعيينه في النزاع فلا يمكن تعيين وسيط من خارج دائرة اختصاص المجلس القضائي الذي تنتظر إحدى محاكمه في القضية محل إجراء الوساطة ماعدا في بعض الحالات استثنائية التي قد تتطلب وسيطا مختصا في النزاع القائم بين الخصوم والتي تتمثل:

- لا يمكن للجهة القضائية أن تقوم بتعيين وسيط غير مقيد ضمن قوائم الوسطاء المعتمدين إلا في حالة الضرورة وفي هذه الحالة يستوجب على الوسيط المعين أن يؤدي اليمين القانونية أمام القاضي الذي عينه قبل مباشرة مهامه.

- يسجل ضمن قائمة الوسطاء القضائيين عن طريق طلب إلى النائب العام لدى المجلس القضائي الذي يقع بدائرة اختصاصه مقر إقامة المترشح ويرفق به الوثائق الضرورية.

- يقوم النائب العام بإجراء تحقيق إداري حول المترشح.

- يحول الملف إلى رئيس المجلس القضائي الذي يستدعي لجنة الانتقاء لدراسة الطلبات والفصل فيها.

- ترسل القوائم المعدة إلى معالي وزير العدل، حافظ الأختام للموافقة عليها بموجب قرار.

- تتم مراجعتها سنويا في أجل شهرين على الأكثر من افتتاح السنة القضائية.

- يقوم الوسيط بتأدية اليمين القانونية أمام المجلس القضائي المعين في دائرة اختصاصه قبل أن يباشر مهامه.

**ج- صفات وخصائص الوسيط القضائي:** الذي يمكنه الجمع بين الوساطة كمهمة ومهنة أخرى مثل

(أستاذ، تاجرا أو إماما بالمسجد أو خبيرا أو محضرا قضائيا) حيث نجد من ضمن قوائم الوسطاء

القضائيين تم الاعتماد العديد من فئة الموثقين والمحضرين القضائيين نظرا لقرب هذه المهن من المهن

القضائية وبالتالي قدرتها على حل مشاكل ونزاعات المواطنين غير ان الشروط المطلوبة في الوسيط

القضائي تضمنتها المادة 998 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية ومن أهمها الحياد والاستقلالية

وحفظ السر المهني اللذان يعتبران شرطان أساسيان في مختلف أنواع الوساطة.

### 3.1.3. أدوار الوسيط وعلاقته بالقاضي في عملية حل النزاع:

- يقوم الوسيط بافتتاح قنوات الاتصال أو تسهيل إقامة اتصالات أفضل بين الفرقاء،

- يساعد الوسيط الفرقاء على إدراك الحقوق.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

- يقوم الوسيط بتسهيل عملية التفاوض من خلال توفير الوسائل وغالبا ما يكون هو المفاوض،
- يلعب دور المدرب لامتلاكه قدرة تلقين المهارات.
- يقدم الوسيط المساعدة من خلال الأساليب أو الخبرات للطرف ولصناع القرار والتقنيين او المحامين.
- يعمل الوسيط على اكتشاف المشكلة ويساعد الاطراف على تفحصها من منظورات مختلفة كما يساعد على تحديد القضايا والمصالح الأساسية وينظر إلى الخيارات المتبادلة التي ترضي الجميع.
- يعمل الوسيط على قيادة المفاوضات بتحريكها إلى الإمام عبر اقتراحات ملموسة أحيانا أو إجراءات معينة أحيانا أخرى.

### 4.1.3. علاقة الوسيط بالقاضي:

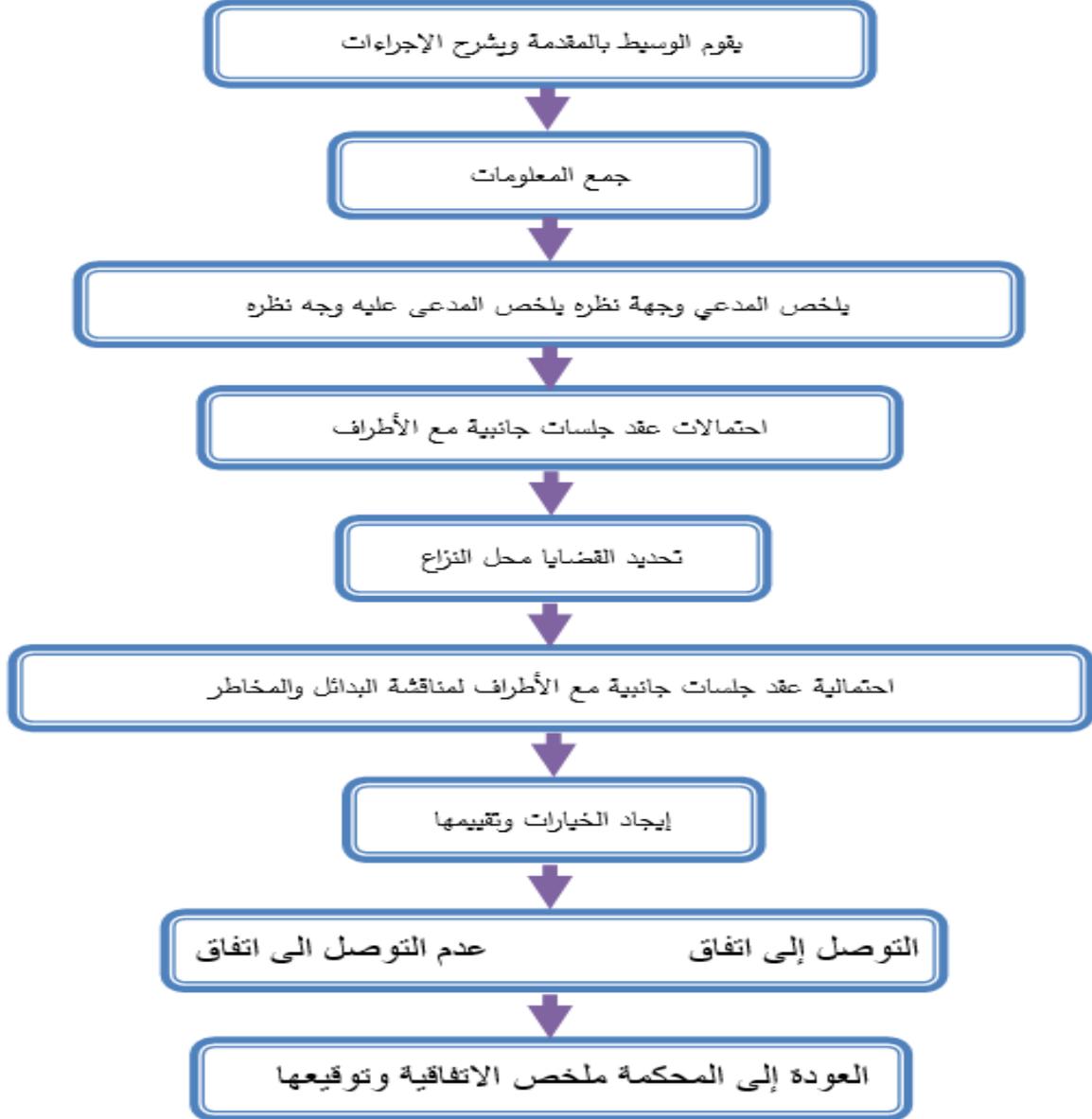
يتمتع القاضي بسلطة اتخاذ القرارات بالنيابة عن الأطراف بما يوافق القانون وبما ان الوساطة القضائية تتم بعد رفع الدعوى القضائية فان علاقة الوسيط بالقاضي تبدأ من تعيين هذا الأخير للوسيط من اجل مباشرة حل النزاع بين الخصوم في قضية ما بعد موافقتهم على اختيار مبدأ الوساطة على التقاضي وبما أن قرار إحالة الخصومة على الوساطة يكون من قبل القاضي وهو الذي يعين الوسيط ويقترحه على الخصوم وإذا تم قبوله فان القاضي لا يتخلى عن القضية وإنما توجب عليه المادة 995 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية متابعة ومراقبة عملية الوساطة بمعنى أن قبول الأطراف لهذا الإجراء لا يعني خروج القضية من ولاية القاضي ولكن الإجراء يتم تحت إشرافه وذلك ما يضيف عليه الشرعية والمصادقية ولكن ويترك كل الاستقلالية والانفرادية للوسيط الذي سيعمل دون ادني تدخل أو ضغط أو خضوع لسلطة القاضي الذي ينتظر هذا الأخير النتيجة التي ستنتهي إليها مهمة الوسيط بعد أن يمارس مهمته وعلى العموم فان علاقة القاضي بالوسيط في عملية الوساطة يتضح من خلال النقاط التالية :

- \* يقوم القاضي بمراقبة الوسيط،
- \* يقوم القاضي بتمديد المدة للوسيط،
- \* يقوم القاضي بإنهاء الوساطة: (المادة 1002 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية)،
- \* يقدم القاضي الاستشارة والتوجيه في بعض جوانب النزاع.
- \* تثبيت الاتفاق من طرف القاضي: وفقا لأحكام المادة 1004 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية،

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

\* يقدر القاضي أتعاب الوسيط: وفقا لأحكام المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 09-100 المتضمن كيفية تعيين الوسيط القضائي.<sup>1</sup>

الشكل رقم 1 : الشكل مراحل الوساطة القضائية وخطوات الوسيط مع أطراف النزاع.



المصدر: من تلخيص وإعداد الطالبة.

<sup>1</sup> - مراحل الوساطة وخطوات الوسيط مع أطراف النزاع نموذج مأخوذ من كتيب الوساطة لدى المحاكم المغربية، 2006، ص: 8.

### 2.3. الوساطة الجزائية:

إن ارتفاع معدلات الجريمة وخطورة وحساسية القضايا الجنائية خاصة المتعلقة بالأسرة، قد حتمت على المشرع الجزائري انتهاج طرق الوسائل البديلة في مجموعة محددة من القضايا الجنائية بغية اعتماد أسلوب المصالحة القائم على الرضائية بين الأفراد وجبر الضرر بينهم، وتقاديا لاجراءات التقاضي التي قد تكون سببا في نشر العداة والكراهية بين الاطراف، حيث تتفرد الوساطة في المادة الجزائية بمفهوم خاص يرجع أساسا إلى المجال الذي تطبق فيه والذي يرتبط بحق الدولة في العقاب.<sup>1</sup> غير ان الوساطة الجزائية تعطي للاطراف امكانية التفاوض والاتفاق لانهاء الاجراءات الجنائية وانهاء الاثار التي تخلفها الجريمة بتعويض المجني عليه واصلاح الجاني، خاصة اذا كان هذا الاخير لا يزال قاصرا، فهي تاخذ في شكلها الاصلاحى الطبيعة الاجتماعية التي تهدف الى تسوية النزاعات الجنائية بطريقة حوارية واختيارية للمحافظة على الروابط والعلاقات وتجنب الضغينة والكره بين عائلة الجاني والمجني عليه بصفة تعاقدية تشرف عليها النيابة العامة.

### 1.2.3. التعريف القانوني للوساطة الجزائية:

لم يشر المشرع الجزائري إلى تعريف واضح للوساطة الجزائية في الأمر 02-15 والقانون رقم 12-15 المتعلق بحماية الطفل،<sup>2</sup> وبالرجوع إلى الأمر 02-15 وبالضبط في الفصل الثاني مكرر، ويمكن من خلال المادة 37 مكرر أن نستنتج أنها هي إجراء جوازي لوكيل الجمهورية قبل تحريك الدعوى الذي يمكنه بإجراء الوساطة وذلك إما باقتراح منه أو بمبادرة من أحد الطرفين، بغرض وضع حد لأثر الجريمة أو جبر الضرر الناجم عنها.

غير أننا نجد أن قانون الأخير لحماية الطفل قد عرفها في نص ( المادة 02 ) فقرة (06) التي تنص على ما يلي: "الوساطة: آلية قانونية تهدف إلى إبرام اتفاق بين الطفل الجانح وممثله الشرعي من جهة، وبين الضحية أو ذوي حقوقها من جهة أخرى"، وتهدف إلى إنهاء المتابعات وجبر الضرر الذي تعرضت له الضحية ووضع حد لآثار الجريمة والمساهمة في إعادة إدماج الطفل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - العابد العمراني الميلودي: الوساطة الجنائية نموذجا للتشريع الفرنسي والتونسي، مجلة القانون والأعمال، العدد 01، 2014، ص: 04، 05.

<sup>2</sup> - قانون رقم 12-15، مؤرخ في 15 جويلية 2015، المتعلق بحماية الطفل، ج ر، عدد39، الصادر في 19 (02) جويلية، 2015.

<sup>3</sup> - نفس المرجع السابق.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

### 2.2.3. أهم أسس الوساطة الجزائرية:

أ- **الاتفاق**: هو شرط أساسي لقيام الوساطة بين الضحية والمشتكى منه، ولهما كامل الحرية في قبول أو رفض الوساطة، وهذا نصت عليه المادة 37 مكرر 1 من الأمر 15-02.

تحدد هذه المادة ضرورة وجود اتفاق بين الطرفين "المادة 37 مكرر فقرة 02" تتم الوساطة بموجب اتفاق مكتوب بين مرتكب الأفعال المجرمة وبين الضحية". فهي إجراء رضائي يقوم على أساس البحث عن حل ودي للنزاع، من أجل تحقيق مبدأ العدالة التصالحية والرضائية.

ب- **الجاني**: يعرف القانون الجاني بأنه كل إنسان اقترف جريمة وكان قادرا تحمل على المسؤولية، أي تكون له إرادة معتبرة اتجهت اتجاهها مخالفا للقانون، كما يعرف بأنه مقترف الجريمة سواء كان فاعلاً أصليا أو شريكا، كما تقوم الوساطة الجزائرية على موافقة الجاني وهذا ما يتضح جليا من نص المادة 37 مكرر<sup>1</sup>.

ج- **المجني عليه أو الضحية**: عرف الفقه المجني عليه انه: "الشخص الذي وقعت عليه نتيجة الجريمة أو الذي اعتدى على حقه الذي يحميه القانون"

د- **وكيل الجمهورية**: يمثل وكيل الجمهورية، النيابة العامة لدى المحاكم، يساعده في أداء مهامه وكيل الجمهورية مساعد واحد أو أكثر، ويلعب وكيل الجمهورية كمساعد للنائب العام، على مستوى المحكمة دورا مهما في وظيفة المتابعة والالتزام، فهو يحتل مركزا مهما في جهاز النيابة، باعتباره عنصرا رئيسيا وفعالاً في تحريك الدعوى العمومية ومباشرتها وهو الذي يمثل دور الوسيط في الوساطة الجزائرية.

### 3.2.3. أهداف الوساطة الجزائرية:

وفقا لقانون الإجراءات الجزائرية الأخير، يتمثل هدفها خصوصا في إعادة الأمور إلى نصابها وحصول الضحية على تعويض سواء كان تعويض مالي أو عيني عن الأضرار التي تسبب فيها المشتكى منه، وهذا ما أشارت إليه المادة 37 مكرر 04، من الأمر رقم 15-02، التي تنص على:

<sup>1</sup> - راجع الأمر رقم 15-02، مؤرخ في 07 شوال 1436، الموافق لـ 23 جويلية 2015، المتضمن قانون الإجراءات الجزائرية، ج ر، عدد 40، الصادر سنة 2015.

أنظر أيضا إلى المادة 37 مكرر 01 من الأمر رقم 15-02، المرجع السابق.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

يتضمن اتفاق الوساطة على الخصوص، ما يلي :

- إعادة الحال إلى ما كانت عليه.
- تعويض مالي، أو عيني عن الضرر.
- كل اتفاق آخر غير مخالف للقانون يتوصل إليه الأطراف.

وعليه فإن الوساطة هو طريق أو إجراء قانوني مقصده الأساسي هو عقد اتفاق بين الطفل مرتكب الجريمة أو من ينوبه وبين الشخص الذي وقعت عليه الجريمة أو مع الطرف الذي يتمتع معه بنفس الحقوق (ورثة الضحية) على إعادة الحال إلى ما كانت عليه.

### 4.2.3. إجراءات الوساطة الجزائية:

بعد الاتفاق بين الأطراف يتم تحرير محضر يوقعه الوسيط والأطراف وتسلم نسخة منه لكل طرف وذلك حسب المادة (112) من قانون الإجراءات المدنية.

فالوساطة الجزائية هدفها متابعة نفس المقاصد أو الأهداف التي تسعى إليها الوساطة المدنية بمعنى محاولة الإنقاص من المنازعات وكذا الإسراع في حل القضايا المعروضة لأنها تقدم خدمة اجتماعية، أما فيما يتعلق بأشكال التعويض فهي على العدالة، كما أنها متنوعة فقد يكون التعويض رمزياً، وقد يكون مادياً أو معنوياً.

### 3.3. طبيعة الاجتماعية للوساطة الجزائية:

الهدف من الوساطة الجزائية هو اعطائها طبيعة اجتماعية لتخفيف الصبغة الجنائية، حيث تهدف في المقام الأول الى مساعدة طرفي الخصومة للوصول إلى تسوية ودية بين الاطراف والوقاية من النزاع بهدف تحقيق الأمن الاجتماعي والحد من اساليب العنف والجريمة المتبعة او التي قد تتبع من قبل الاطراف، فهي إذا تنظيم اجتماعي مستحدث يدور في فلك القانون الجنائي، فمن خلالها يتوصل الجاني والمجني عليه لتسوية ودية بطريقة أكثر إنسانية، وذلك عن طريق تدخل طرف محايد مستقل، ويملك الأطراف دوما حرية الاختيار.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - أشرف عبد الحميد: الجرائم الجنائية: دور الوساطة في إبقاء الدعوى الجنائية، دار الكتاب الحديث، مصر، 2012، ص: 32.

### 1.3.3. القيمة والاثـر القانوني للوساطة الجزائرية:

تعتبر المادة (113 من قانون الإجراءات المدنية) أن محضر الوساطة هو سند تنفيذي ويمهر بالصيغة التنفيذية حسب أحكام قانون الإجراءات المدنية والإدارية وفي حالة عدم الإلتزام بالإتفاق المحدد بمحضر الوساطة فإن وكيل الجمهورية يقوم بمتابعة الطفل وذلك حسب أحكام المادة (115) من قانون الإجراءات المدنية).

### 2.3.3. وساطة مصالح الوسط المفتوح:

ذهب جانب من الفقه الفرنسي إلى اعتبار الوساطة نموذجاً للتنظيم الاجتماعي، وعليه فإنها تسعى إلى تحقيق السلام الاجتماعي، ومساعدة طرفي الخصومة على تسوية المنازعات الناشئة بينهما بشكل ودي بعيداً عن التعقيدات الشكلية للتقاضي، وقد اعتبرها نموذج عدالة غير قسرية (ناعمة)<sup>1</sup>، وتعتبر مصالح الوسط المفتوح التي نص عليها القانون بمثابة الوسيط بالنسبة للأطفال وضع صعب ونستنتج هذا من خلال ما تنص عليه المواد لمادة (21) و(22) من القانون<sup>2</sup>، حيث تنص المادة (21): تتولى الحماية الاجتماعية للأطفال على المستوى المحلي مصالح الوسط المفتوح بالتنسيق مع مختلف الهيئات والمؤسسات العمومية والأشخاص المكلفين برعاية الطفولة.

تنشأ مصالح الوسط المفتوح في كل ولاية، كما يمكن إنشاء عدة مصالح في الولايات ذات الكثافة السكانية الكبيرة وتقوم هذه المصالح بمتابعة وضعية الأطفال في خطر ومساعدة أسرهم، بحث تخطر هذه المصالح إما من قبل الطفل أو ممثله الشرعي أو الشرطة القضائية أو الوالي أو رئيس المجلس الشعبي البلدي، أو كل جمعية أو هيئة عمومية أو خاصة، تنشط في مجال حماية الطفل، أو المساعدين الاجتماعيين أو المربين أو المعلمين أو الأطباء أو كل شخص طبيعي أو معنوي آخر، بكل ما من شأنه أن يشكل خطراً على الطفل أو في (صحته، سلامته البدنية أو المعنوية)، كما يمكنها أن تتدخل تلقائياً من أجل التحقيق أو التقصي حول وضعية الأطفال في حالة وجود تجاوزات غير مبلغ عنها رسمياً، وقد جاء التفكير في إنشاء هذه المصالح من أجل التقرب أكثر من الميدان بحكم أن عملها هو عمل وقائي تدخلي ميداني.

<sup>1</sup>- ياسر بن محمد سعيد بابصيل: الوساطة الجزائرية في النظم المعاصرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، فرع العدالة الجنائية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2011، ص: 79.

<sup>2</sup>- قانون رقم 12-15، المتعلق بحماية الطفل، المواد (21) و(22).

#### 4. من الوساطة الوقائية المرتبطة بالمجال القضائي الى الوساطة الاجتماعية كمهنة اجتماعية:

##### 1.4. الوساطة الاجتماعية وسيلة بديلة في مواجهة المشكلات الاجتماعية:

نظرا للحالة الاجتماعية التي الت إليها الكثير من الأسر والعوائل الجزائرية من جراء تقادم المشكلات الاجتماعية، وحدة انتشارها في الأوساط الهشة، وهو الأمر الذي زاد من حدة مشكلات المهدة التي تسببه الكثير منها على الافراد والأسر، خاصة تلك المشكلات المتعلقة بالعلاقات والروابط الاجتماعية التي باتت تهدد النسيج الاجتماعي، من هذا المنطلق جاءت فكرة الانتقال من الوساطة الوقائية المرتبطة بالمجال القضائي إلى الوساطة الاجتماعية كمهنة وكخدمة اجتماعية في المجال الاجتماعي، وانتهجت وزارة التضامن سياسة وقائية وعلاجية في استحداثها للوساطة الاجتماعية في مرافقة المشكلات الاجتماعية والمشكلات المتعلقة بالنزاع خاصة، في الوسط الأسري وقد ترجم هذا الاتجاه الاجتماعي في معالجة القضايا الأسرية المتعلقة بالادماج وإعادة الإدماج الاجتماعي كوعي من الدولة والمجتمع بضرورة توظيف الإرث المحلي والثقافي في صيغة جديد من اجل احياء المكتسبات والقيم التي تدعو ألى التماسك والتضامن والتكافل الاجتماعي، لتحقيق الامن الاجتماعي وتعتبر مهنة ومهمة الوساطة الاجتماعية المستحدثة في مجال الخدمة الاجتماعية أداة ومنهج فعال في توظيف الممارسات المختلفة من أجل تقديم خدمة أو وساطة لصالح الأفراد داخل المجتمع ، كما أنها تعتبر آلية للربط بين المؤسسات الرسمية والإدارية و بين افراد المجتمع وكأداة لنقل إحتياجات الأفراد ومساعدتهم على إيجاد الحلول للمشكلاتهم الاجتماعية المختلفة الأبعاد .

##### 1.1.4. تعريف الوساطة الاجتماعية:

لم يعرف المشرع بوضوح الوساطة الاجتماعية في قانون حماية الأشخاص المسنين، لكن المادة (12) منه تنص على انه يتم اللجوء الى الوساطة العائلية والاجتماعية عن طريق المصالح الاجتماعية المختصة لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي، والتي احوالت كيمييات تطبيقاتها الى المرسوم

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

التنفيذي رقم 16-62 المؤرخ في 11 فيفري 2016،\* الذي صدر بعدها والذي يحدد كفاءات اجراء الوساطة العائلية والاجتماعية الذي سنتناوله.

أ- ماهي الوساطة الاجتماعية وماهي الجهة الوصية عليه: هي إقامة جلسات ومساعي ودية لتسوية النزاعات او المشاكل العالقة بين الاصول والفروع بعيدا عن كل الاجراءات القضائية، لترسم بذلك طابعها الإداري الاجتماعي من خلال مكاتب خاصة تابعة للوزارة التضامن الاجتماعي والأسرة باعتبارها الجهة الوصية على هذا الترتيب.

ب- تعريف الوساطة الاجتماعية: الوساطة العائلية والاجتماعية اجراء لتسوية حالات النزاع التي قد تنشأ في الاسرة بين الاصول والفروع بهدف ابقاء الشخص المسن في وسطه العائلي.

تعريف اخر للوساطة العائلية والاجتماعية: الوساطة العائلية والاجتماعية إجراء وقائي يرمي إلى تسوية حالات النزاع التي قد تنشأ في الأسرة لاسيما بين الفروع والأصول على حد سواء، قصد تقادي اللجوء إلى المصالح القضائية.

- كما تعتبر الوساطة الاجتماعية شكلا من أشكال التدخل المبكر لتسوية المشاكل والنزاعات ذات الطبيعة الاجتماعية التي يمكن أن تنشأ داخل أي مكون من مكونات المجتمع الأساسية تهدف إلى إعادة بناء وتجديد العلاقات والروابط الاجتماعية بين الأفراد من أجل المحافظة على النسيج الاجتماعي من خلال أدوار علاجية ووقائية وتنموية في المجتمع.

- أو هي: "إجراء قانوني ذو طابع إجتماعي، يستهدف الحالات المتعلقة بالنزاع أو بالمشكلات المختلفة التي قد تهدد الروابط والعلاقات الاجتماعية، وهي مرتبطة أكثر بمبدأ التدخل والممارسة المهنية أو بنشاط الجمعيات تطبيقا لبرامج وأهداف الخدمة الاجتماعية أو العمل الاجتماعي ككل".

### 2.4. الحالات التي يتم اللجوء فيها الى الوساطة الاجتماعية:

يتم اللجوء الى الوساطة العائلية والاجتماعية في الحالات التي تندرج حسب أحكام المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 16-62 الذي يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي، والتي يمكن تلخيصها فيما:

\* المرسوم التنفيذي رقم 16-62 مؤرخ في 2 جمادى الاولى عام 1437، الموافق 11 فيفري 2016، يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

- بناء على طلب من الأصول او الفروع او العائلات.
- تبليغ من قبل شخص طبيعي او معنوي على علم بحالة النزاع بين الأصول والفروع.
- اقتراح من المصالح الاجتماعية أو دور الأشخاص المسنين.

وقد ورد في المادة 129 من المرسوم التنفيذي 09-335، المتعلق بالقانون الأساسي الخاص بوظائف قطاع التضامن الوطني تنص على ما يلي: "يقوم الوسطاء الاجتماعيون بتدخلات وقائية واجتماعية لدى الأشخاص والعائلات الذين يعانون من صعوبات ويشجعون اندماجهم الاجتماعي والعائلي والمهني"، من خلال قراءة هذه المهام يمكن ان نستنتج تعريفا واضحا للوساطة الاجتماعية على أنها تدخل وقائي وإجتماعي للأشخاص والعائلات الذين يعيشون في وضع صعب من خلال إدماجهم العائلي والإجتماعي والمهني\*.

### 3.4. الوساطة الاجتماعية مهمة في إطار الخدمة الاجتماعية:

لقد تحدد مفهوم الوساطة الاجتماعية أكثر وبوضوح من خلال المرسوم التنفيذي رقم 16-62 المؤرخ في 11 فيفري 2016\*\*، الذي وضع من اجل إبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي، وعلى حمايته وصيانة كرامته خاصة الفئة التي تعاني من انعدام أو هشاشة الروابط الأسرية.

ان الملاحظ في هذا الترتيب ان الوساطة الاجتماعية خصت الأشخاص المسنين كإجراء أولي لتعزيز أهمية الوساطة الاجتماعية في التدخل لمعالجة مختلف القضايا الاجتماعية التي من شأنها ان تمس الأسرة والأفراد وتسبب في فك وتدمير الروابط الاجتماعية كالنزاعات أو المشاكل التي تسببها هذه الأخيرة وهذا لا يعني ان الوساطة الاجتماعية لا يمكن ان تتدخل إلا في هذا النوع من مجالات التدخل، فهي أسلوب علمي ومهني للتدخل الأولي والمبكر في حل المشكلات الاجتماعية المختلفة تمثل الوسيط المناسب بين أجهزة الدولة والأفراد وبين الأفراد فيما بينهم.

\* المرسوم التنفيذي رقم 09-353 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق 8 نوفمبر سنة 2009، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني.

\*\* المرسوم التنفيذي رقم 16-62 مؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1437، الموافق 11 فيفري 2016، يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

### 1.3.4. اهداف هذا الترتيب:

لقد ورد في المرسوم السابق الذكر أن الهدف الرئيسي لهذا الإجراء هو تحديد كفاءات تنظيم الوساطة الاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي وذلك تطبيقاً لما جاء به القانون رقم 10-12 المؤرخ في 29 ديسمبر سنة 2010، والمتعلق بحماية الأشخاص المسنين وهذا حسب أحكام المادة 12 منه<sup>1</sup> كما يهدف هذا الترتيب حسب أحكام المادة 13 من القانون المتعلق بحماية الأشخاص المسنين إلى:

- تصور ووضع إستراتيجية وسياسة وطنية لحماية الأشخاص المسنين وضمان تنفيذ البرامج والنشاطات المرتبطة بها.
- محاربة كل أشكال إقتلاع الأشخاص المسنين من وسطهم الأسري والاجتماعي.
- ضمان ظروف معيشية لائقة للأشخاص المسنين ذوي قصور في قدراتهم الذهنية والبدنية يحد من استقلاليتهم ويزيد من عزلتهم.
- ضمان تكفل طبي واجتماعي ووضع جهاز للمساعدة ملائم بالمنزل،
- تنظيم التكفل بالأشخاص المسنين على المستوى مؤسسات وهياكل الاستقبال مكيفة عند الاقتضاء.
- ضمان حد أدنى من الموارد يسمح للأشخاص المسنين بتلبية احتياجاتهم وتذليل الصعوبات المادية التي يواجهونها.
- القيام بنشاطات الإعلام والاتصال والتحسيس حول الجوانب المتعلقة بحماية الأشخاص المسنين.
- تشجيع التكوين والدراسات والأبحاث في مجالات حماية الأشخاص المسنين.
- تشجيع الحركة الجمعوية ذات الطابع الاجتماعي والإنساني الناشطة في مجالات حماية الأشخاص المسنين.

<sup>1</sup> - أحكام المادة 12 من قانون رقم 10-12 مؤرخ في 23 محرم عام 1432 الموافق 29 ديسمبر 2010، يتعلق بحماية الأشخاص المسنين، التي تنص على أنه: "يتم اللجوء إلى الوساطة العائلية والاجتماعية عن طريق المصالح الاجتماعية المختصة لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي".

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

ان قراءة هذا القانون قد يجعل القارئ يظن ان هذا الاجراء يخص فقط الأشخاص المسنين لانه جاء بالكثير من التفصيل عن مهمة حمايتهم من التعنيف والتهميش، غير ان هذا الإجراء لا يقتصر فقط على هذه الفئة من الاسرة بل يخص الأسرة ككل خاصة تلك التي تعاني من المشكلات المتعلقة بالنزاعات، بالإضافة إلى دورها في إعادة إدماج الأطفال والمراهقين والفتيات الذين يعانون من مشكلات صعوبة إعادة الاندماج الأسري نتيجة جنوح أو مشكلات إنحرافية أو سلوكية قد صادفتهم، كذلك دورها في حماية الأسرة من التفكك حيث تعتبر الوساطة الاسرية واحدة من بين اهم فروع الوساطة الاجتماعية التي تهتم بالاسرة والعلاقات الاسرية التي تضع من خلال برامج خاصة حدا لتمزق والتفكك الاسري الناجمة عن المشكلات الأسرية كالطلاق او الانفصال او عدم وجود التوافق الأسري ولها دور فعال في اعادة تجديد العلاقات وبناء سبل الحوار والتواصل بين الأزواج أوبين أفراد الأسرة ككل في حالة وجود خلل داخل الأسرة.

### 2.3.4. شروط اللجوء الى الوساطة الاجتماعية:

كما سبق وان ذكرنا من خلال تحديد أهداف الوساطة الاجتماعية فإن اللجوء إليها يكون لتفادي اللجوء إلى المصالح القضائية التي يترتب عنها تفكك الروابط الأسرية وفقدان تلاحمها والحفاظ على التماسك الأسري وعليه فان اجراءات الخاصة بسير الوساطة الاجتماعية لا تقوم الا بعد الا بعد وصول طلب التبليغ وهو عبارة عن إيداع طلب التبليغ أو إقتراح من قبل الأشخاص المعنيين إلى مصالح مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية تقوم هذه المصالح بدراسة الملف على النحو التالي حسب أحكام المادة 4 من نفس المرسوم السابق الذكر:

- تسجيل الاقتراح.
- التأكد والتحقيق من وجود نزاع فعلي بين الاطراف.
- تعرض الملف بعد التحقيق الى مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية.

### 3.3.4. تنظيم الوساطة الاجتماعية:

بعد ستة (6) أشهر من صدور المرسوم التنفيذي الذي يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي جاء قرار مؤرخ في 20 اكتوبر سنة 2016 يتضمن النظام الداخلي النموذجي لمكتب الوساطة العائلية والاجتماعية الذي ينظم اجراءات ترتيبها

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

وسيرها ويهدف هذا القرار الى تحديد النظام الداخلي النموذجي لمكتب الوساطة الاجتماعية تطبيقاً لأحكام المادة (6) من المرسوم التنفيذي 16-62 يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية.1

### 4.4. مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية:

حسب ما نص عليه المرسوم السابق الذكر 16-62 يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية فان مكتب الوساطة يتكون من طاقم متعدد الاختصاصات بتسيير مجريات الجلسات والذي يتشكل من:

- مدير النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية او من يمثله رئيساً،
- وسيط اجتماعي،
- نفساني عيادي،
- مساعد اجتماعي.

ويتكفل هذا المكتب بدراسة الملفات المودعة لطلب الوساطة الاجتماعية ويمكن لهذا الطاقم الاستعانة بشخص آخر يمكن أن يكون من جانب أحد أطراف المهني بملف الوساطة أو أحد أقاربه أو مختص في مجال من المجالات أو شخص ذو مكانة إجتماعية أو دينية، حيث نلاحظ ان القانون ترك المكتب والاطراف حرية اختيار من يقوم بالمساعدة في مساعي وجلسات الوساطة.

### 1.4.4. تنظيم مجريات جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية:

أ- مدة تعيين أعضاء مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية: تم تحديد مدة تعيين أعضاء هذا المكتب (3) ثلاث سنوات قابلة للتجديد يستخلف فيها أحد الأعضاء الغائبين حسب الرتب نفسها إلى غاية انتهاء العهدة.

ب- مهام مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية: بعد تنظيم مكتب الوساطة الاجتماعية وتنصيبه على مستوى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن لكل ولاية يباشر هذا المكتب مهامه المختلفة من أجل نجاح هذا الترتيب وتحقيق الاهداف الاساسية منه. لقد حدد ها القانون الخاص بتنظيم مكاتب الوساطة حيث تتلخص مهامه اعضاء المكتب المنظم لترتيب الوساطة الاجتماعية حسب أحكام المادة (6) من التنفيذي رقم 16-62، الذي حدد مجموعة المهام المتعلقة بالمكتب بشكل متخصص، تتلخص مهامه

<sup>1</sup>- راجع المادة (6) من المرسوم التنفيذي 16-62، يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

في دراسة ومعالجة الطلبات والتبليغات والاقتراحات المتعلقة بالوساطة الاجتماعية ذات الصلة بموضوع الوساطة.

كما تضمن القانون كل ما يتعلق بتنظيم إجراءات الوساطة وسيرها الإداري والعملي من خلال تنظيمه للعناصر التالية:

- خطوات ومراحل إجراء الوساطة العائلية والاجتماعية.
- مدة مجريات الوساطة الاجتماعية.
- مكان إجراء جلسات الوساطة العائلية والاجتماعي.

### 2.4.4 القيمة والقوة القانونية للوساطة العائلية والاجتماعية:

نجد ان المادة (13) من المرسوم التنفيذي 16-12 التي تنص على انه : لا يتم اللجوء الى الوساطة العائلية والاجتماعية في القضايا المرفوعة امام القضاء، وهذا يعني ان القاضي لا يستطيع تفعيل ترتيب الوساطة العائلية والاجتماعية، وهذا الامر يعكس واقع التباعد الكبير بين الهيئات، حيث ان الهدف من اللجوء الى الوساطة العائلية هو المحافظة على الروابط الأسرية والعائلية بالإضافة الى تخفيف العبء على المؤسسة القضائية، وهو نفسه هدف الوساطة القضائية، فلماذا لم يدرج المشرع إمكانية اللجوء إليها من قبل القاضي في حالة وجود قضايا عائلية تخص النزاع بين الأصول والفروع في أدرج المحاكم ؟ كما أن الطابع الإداري الذي يميز الوساطة العائلية، لا يجعل منها ذات قوة إلزامية بالنسبة للأطراف المشكلة بعد مخالفة تنفيذ الإتفاق المبرم بينهم مثلا، وهذا ما يطرح التساؤل الكبير حول موضوع التعاون والتشابك المؤسساتي الذي لا يكاد يكون حاضرا في المؤسسات والهيئات التي تتشابه في وضع الأهداف لكنها لا تتلاقى في وضع قاعدة تعاون بينها لتنفيذها والتنسيق فيما بينها.

### 5. الوساطة الاجتماعية الوسيلة البديلة في حل النزاعات والمشكلات الاجتماعية:

تتم أهمية الوساطة والوساطة الاجتماعية التي انتشر استخدامها كوسيلة بديلة في فض النزاع من كونها طرح لأفكار جديدة على الخصوم، بعيدا عن تعقيدات القضاء وضغوطاته، كما تهدف إلى إشراك الأطراف في الوصول إلى الحلول عن إرادتهم واقتناع تام منهم، وهي طريقة سهلة لتسوية النزاعات، حيث توفر الوقت والجهد وتبعد التوتر والغضب عن نفوس الخصوم ، حيث تؤمن لهم سبل

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

الحوار والنقاش وتحليل المواقف والرؤى، غير أن قلة وعي المجتمع ولإغفاله عن هذه السبل الناجعة الذي كان من المفروض على الهيئة الوصية العمل أكثر على نقل واقع هذه الوساطة و توضيحها وشرح فوائدها وأهدافها ومجالات إستخدامها والتطرق إلى التطور الكبير الذي عرفته هذه الوسيلة البديلة من خلال سرعة انتشار استخداماتها في مختلف النزاعات ومن قبل معظم الدول في العالم والمراحل التي مرت بها حتى أضحت من أنجع السبل وأسهلها في تسوية النزاعات على جميع الأصعدة المجتمعية أو العالمية من أجل توسيع حجم الإقبال عليها وتحقيق الاهداف المرجوة مستقبلا.

### 1.5. مفهوم المشكلة الاجتماعية:

يبدأ مفهوم المشكلة من خلال تعبير الناس عن وصف موقف معين بأنه مزعج أو شيئاً يحتاج لمواجهته وعلاجه، كونها مشكلة اجتماعية واقعية.<sup>1</sup> والمشكلة الاجتماعية هي كل صعوبة توجه أنماط السلوك السوية أو أنها انحرافات تظهر في سلوك الأفراد والجماعات. إنها انحراف عن المعايير المتفق عليها في ثقافة من الثقافات أو مجتمع من المجتمعات، كما أنها خروج فرد عن المتعارف عليه من العادات والتقاليد والأعراف والسلوك جماعيا واجتماعيا.

حيث يعرفها بهاء الدين خليل بأنها موقف اجتماعي يقتضي تغييرا للأفضل، كما أنها ظاهرة اجتماعية ذات وضع خاص قد تكون مرتبطة على سبيل المثال بالفقر، عدم التعلم، البطالة، الفساد بكل صورته الاجتماعية والسياسية، وتشير المشكلات الاجتماعية عموما إلى وجود احتياجات غير مشبعة لدى قطاعات واسعة من السكان.<sup>2</sup>

### 1.1.5. اتجاهات تحديد مفهوم المشكلات الاجتماعية:

تختلف الإتجاهات والتصورات في تحديد المشكلة الاجتماعية من خلال ثلاث اتجاهات هي:

أ- الاتجاه الاول: يحدد مفهوم المشكلات الاجتماعية من خلال معيارين:<sup>3</sup>

**المعيار الذاتي:** يتضمن قياس الفرد للمشكلة وإدراكه لها، إي الإحساس والشعور بالمشكلة.

<sup>1</sup> - هند الميزر: مرجع سبق ذكره، ص: 04.

<sup>2</sup> - بهاد الدين خليل تركية: مشكلات اجتماعية معاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2015، ص: 23.

<sup>3</sup> - هند الميزر: مرجع سبق ذكره، ص: 05.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

**المعيار الموضوعي:** وهو الذي يركز على كيفية وقوع الضرر الاجتماعي الناتج عن وجود المشكلة بمعنى واقعة حقيقة للمشكلة ويتم اختبارها بواسطة الملاحظين.

**الإدراك:** هو الشعور بالمشكلة والإحساس بها بدون وعي لآثارها.

مثال: إدراك الفرد لمشكلة الطلاق أو التلوث البيئي ولكنه لا يعي آثارها المستقبلية.

أما الوعي هو: معرفة الآثار الإيجابية والسلبية وكيفية حل المشكلة .

ب- **الاتجاه الثاني:** يحدد المشكلة الاجتماعية من خلال مستوياتها أو درجاتها المختلفة.

**مشاكل من الدرجة الأولى:** وهي المشاكل التي تؤثر بصورة قوية في الظروف الاجتماعية المحيطة بها، وهي أيضا ذات نتائج متعددة ومؤثرة في المجتمع وهي التي تفرز معها القضايا الكبرى مثل: مشاكل الحرب، مشاكل الفقر ومشاكل التمييز العنصري.

**مشاكل من الدرجة الثانية:** وتتمثل في الظروف والنتائج الضارة التي تنتج بصفة أساسية عن المشاكل الاجتماعية من الدرجة الأولى، والتي تولد بدورها مشاكل إضافية أخرى. مثل: سوء التغذية الناتج عن الفقر.

**مشاكل من الدرجة الثالثة:** تتمثل في مجموعة من الظروف القاسية والضارة التي تحيط بالافراد او الفرد والتي تكون بصورة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة للمشكلات الاجتماعية والسياسية من الدرجة الأولى. مثل: البطالة الناتجة بسبب التفرقة العنصرية.

ج- **الاتجاه الثالث:** يحدد هذا الإتجاه مفهوم المشكلة الاجتماعية من خلال توفر ثلاثة عناصر:

**المشكلة الاجتماعية ذات جذور اجتماعية:** يرى هذا الإتجاه أن المشكلة الاجتماعية يمكن ان تكون ذات طابع إجتماعي في حد ذاته، حيث يمكن أن تنتج من خلل يصيب البناء الإجتماعي للمجتمع، نتيجة للظروف أو التغيرات التي تطرأ عليه، وتؤثر على بنائه الإجتماعي وأنساقه المختلفة، حيث تساهم التغيرات التكنولوجية والاختراعات الحديثة في حدوث مشاكل إجتماعية، كما أن التغيرات السريعة في نظم المجتمع تسبب في وجود مشكلات اجتماعية.

**على سبيل المثال:** النسق الأسري أو (بنية ووظائف الأسرة) تغير على مستوى شكله البنائي وعلى مستوى أداء ووظائفه. وبالتالي تأثرت كفاءة الأسرة في قيامها بدورها الأساسي في عملية التنشئة

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

الاجتماعية وهذا ما تسبب في ظهور عدة مشكلات اسرية كما يوضحه الواقع (الانحراف والشذوذ، وجريمة...).

مدى تأثير وأهمية المشكلة الاجتماعية: إن شدة تأثير المشكلة الاجتماعية على عدد كبير من أفراد المجتمع الأهمية، كما معاناة أفراد نوا أهمية هما سببان يجعلان المشكلات الاجتماعية تلقى اهتمام المسؤولين في المجتمع تعتبر مشكلة إدمان الأطفال في المدارس مشكلا كبيرا ملفتا للإهتمام لأنه قد يقيس الأطفال من كل المستويات حتى ذوي الطبقة الراقية منهم لهذا نجد جهود التصدي له يكون كبيرا ومكثفا.

المشكلة الاجتماعية ذات حلول اجتماعية: المشاكل التي تحدث بدون فعل إجتماعي، قد لا يوجد لها حل، أما المشاكل التي تحدث بفعل اجتماعي. مثل: الإرهاب أو التطرف أو المخدرات هي مشكلات نستطيع مواجهتها بتكثيف الجهود والمساعي والجدية.

### 2.1.5. التداخل بين المشكلات الاجتماعية والانحراف والتفكك:

تعتبر علاقة المشكلات الاجتماعية ببعضها البعض علاقة تداخل وترابط وتراكم فقد تكون احدى المشكلات الاجتماعية سببا في حدوث مشكلة إجتماعية أخرى فيعتبر الطلاق مثلا مشكلة اجتماعية كبيرة تتولد عنه مشكلات أخرى فرعية تبدأ بالتفكك الاسري الذي تنتج عنه نتيجة حتمية في الكثير من الأحيان كمشكلة انحراف الاطفال فالخلل الذي يصيب الأسرة والذي يدفعها الى الطلاق كحل لمشكلة عدم وجود التوافق بين الازواج ، فهذا الطلاق الذي هو بالنسبة للازواج حل ، يعتبر بالنسبة للاطفال مشكلة خاصة اذا كان هذا الانفصال مصحوب بالاهمال والتقصير في اداء الادوار والوظائف من قبل الاب والام، فشعور الاطفال بعدم وجود تواصل بين ابائهم يحدث لديهم خلل في الشعور بالامن والضياع بين الاثنين وتشتت في المشاعر والصدمات وهذه الوقائع تؤدي الى انعزال الاطفال وشعورهم بالياس والاحباط و الرغبة في الانتقام من الذات، وهذا ما يساعد على التسرب المدرسي التي تعتبر مشكلة في حد ذاتها، والتخلي عن الدراسة يفقد الاطفال الثقة في النفس ويصبح عرضة لمشاكل اخرى اكبر من عقله وطاقة استعابه ولا يحسن التصرف ويفقد التوازن النفسي ويقع فريسة للانحراف ثم الجريمة.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

ويمكن تلخيص علاقة المشكلات الاجتماعية بالانحراف والتفكك من خلال توفر العناصر التالية:

- إذا فشل المجتمع مؤسساته في إشباع احتياجات الأفراد وتحديد الأدوار الاجتماعية بفعالية يشعر الأفراد بالإحباط نتيجة الإخفاق في تحقيق الأهداف وبالتالي تظهر الصراعات في الأدوار.<sup>1</sup>
- إذا ازدادت الإحباطات واليأس وتفجرت الصراعات والنزاعات وأبرزت التفككات الاجتماعية.
- إذا تغشى التفكك الاجتماعي وامتد بين قطاعات مجتمعية لها ثقلها مثل الأسرة على الأخص، شكل مشكلة اجتماعية.
- إذا أثرت المشكلة الاجتماعية سلبا في الأفراد أو الجماعات أصبحت سلوك انحرافي.

من خلال ما سبق نلاحظ ان المشكلة الاجتماعية قد تكشف عن اختلالات كثيرة في العلاقات الاجتماعية ولا يمكن في الوقت الراهن فصل المشكلات الاجتماعية عن بعضها البعض لانها تتغذى وتولد من تراكم بعضها بعضا، وغالبا ما تكون متداخلة ومعقدة، وعليه فان سياسة الرعاية الاجتماعية في الدول المتقدمة تراعى حتى الأسر المستقرة والمتوازنة في تقديم الخدمة الاجتماعية، للمحافظة على استقرارها وتقديم أعلى مستويات الرفاهية لها، وعلى عكس ذلك تماما نجد الدول المتخلفة أو السائرة في طريق النمو فإن أغلب الخدمات المقدمة في مجالات الخدمة الاجتماعية موجهة إلى الفئات الهشة والمحرومة في المجتمع من أجل المساعدة الضرفية في أغلب الحالات وليس من أجل التغيير والنهوض بها إلى وضع أكثر استقرارا فمثلا بدلا من تقديم البطنيات والأفرشة في فصل الشتاء للفقراء في القرى وعلى مستوى الاحياء القصديرية و توزيعها على أوسع نطاق أرى أنه من الأجدر أن تستغل أموال المساعدات في ترميم منازلهم المتهترئة وتزويدها بالمدافئ لأن البيت المتهترئ سيسبب نفس الوضع في أقل من شهر والأغطية الموزعة لن تحل المشكل الكبير والأساسي الذي هو الفقر والحرمان وفي الغالب ستتبلل وتتلف، لكن مساعدتهم في ترميم البيت حتى يكون دافئا وصالحا للعيش اكثر هو احسن حل من الأفرشة، ثم المساعدة في ايجاد مورد مالي دائم ومستمر للأسرة احسن من المساعدات بالمواد الغذائية في كل مرة، فالموال تذهب هباء في كل مرة تقام فيها هذه العمليات ولا تاخذ الوساطة المتدخلة هدفها الاساسي، الوساطة هنا تكمن في استخراج طاقة هذه الاسر وقدرتها على الاسهام في اعانة نفسها كتحد اولي على الاقل وليس فقد اقتصارها على تقديم المساعدات، من وجهة نظري ان الوساطة الحقيقية في المجال الاجتماعي يجب ان تركز ايجاد الحلول الناجعة

<sup>1</sup> - هند الميزر، مرجع سبق ذكره، ص: 14.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

للخروج من المشكلات الاجتماعية مهما كانت، وإقحام الافراد في مواجهة الحياة وتحريك كفاءاتهم وامكانياتهم وليس فقط المساعدات النفسية او المادية او الاستهلاكية، وهذا ما يعيب السياسة الاجتماعية في الجزائر، أنها لا تدعم التفكير في إشراك الفرد في المساهمة في تغيير وضعه الاقتصادي والمادي والمعنوي يكون من خلال تقديم برامج الدعم التي تدفعه إلى المشاركة في وضع مستوى معيشته كتحشيع وتمويل مشاريع إبداعية للأسرة التي تخلق مورد للدخل أو توفير وسائل مادية للإنتاج أو أي فكرة تساعد الفرد على خلق فرص لتمكينه من المساهمة في تنمية نفسه ومجتمعه وتكيفه لمواجهة وحل المشكلات الاجتماعية التي لا تنتهي ما دام الإنسان في احتكاك دائم مع الافراد والطبيعة بل تجعل منه فردا إتكاليا عاجزا غير مؤمن بما يمتلكه من طاقات وإمكانات كامنة يجب عليه إستغلالها وتوظيفها ويزيد هذا التفكير من تهميشه واستبعاده.

### 2.5. خصائص الوساطة الاجتماعية:

لا تختلف خصائص الوساطة الاجتماعية عن الخصائص العامة للوساطة مهما كان نوعها، غير ان خصوصية الوساطة الاجتماعية تكم اساسا في مجالاتها المتعلقة بالأفراد والجماعات واطارها المهني المتعلق بالمشكلات الاجتماعية التي تواجه الافراد في البؤر المهمشة والمقصية حيث تتميز الوساطة الاجتماعية بالكثير من الخصائص التي تفرقها عن باقي الوسائل والسبل الأخرى للتدخل سواء لفض النزاعات او لحل المشكلات الاجتماعية التي يواجهها الافراد باعتبارها ابسط أشكال التدخل الاجتماعي او ابسط ممارسة اجتماعية والتي نستعرضها كما يلي:

- **السرعة في معالجة المشكلات:** تتميز تدخلات الوساطة الاجتماعية بسرعتها في معالجة المشكلات وبسرعة الوصول إلى الحلول، وإختصار الوقت، وهذه الميزة مهمة تبرز عند مقارنتها بالسبل الإدارية أو القضائية في حالة وجود مشكلات متعلقة بالنزاعات و التي تتخذ إجراءات معقدة ستغرق وقتاً طويلاً، حيث لم يحدد القانون مدة معينة لحل النزاعات والمشكلات أمام القضاء، بخلاف ما حدده في الوساطة بكل أنواعها حيث نجد أن مدة الوساطة القضائية مثلا ثلاثة أشهر من تاريخ إحالة الملف الى القضاء ، كما نجد رزنامة جلسات الوساطة الاجتماعية لأطراف النزاع قد حددت بخمس (5) جلسات كحد أقصى أما تدخل الوساطة الاجتماعية في المشكلات الاجتماعية الأخرى الغير متعلقة بالنزاع فإنها تتحدد حسب طبيعة كل مشكلة لكنها

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

دائماً تعطي عامل الزمن أولوية كبيرة لأنها تتعلق بحالات إنسانية قد تكون حرجة وطارئة ولا تحتمل الإطالة والتأجيل.

- عدم تقيدها بقواعد مرسومة ومحددة: تتميز تدخلات الوساطة الاجتماعية بالمرونة ولا تتخذ الإجراءات وقواعد مضبوطة ومعقدة ولا تستلزم وجود منهجية موحدة.
- السرية والكتمان: تؤمن الوساطة الاجتماعية سرية الاجراءات التي اتخذت اثناء التدخل ولا يمكن التصريح بمحتواها لأي جهة خاصة في المشكلات العلائقية التي تحتم التستر والكتمان.
- الخصوصية: تكفل الوساطة الاجتماعية المحافظة على خصوصية المشكلات اثناء التدخل مهما كان نوعها حتى يشعر الأطراف بأكثر قدر من الراحة والأمان مع أعضاء الفريق او الوسيط.
- الحياد: تضمن الوساطة الاجتماعية تحقيق مبدأ الحياد في تناول القضايا والمشكلات الاجتماعية بين الأطراف، خاصة في جزئها المتعلق بالنزاعات، من أجل كسب ثقة الأطراف، وتحقيق شفافية التدخل ونزاهته.

### 3.5. أهداف الوساطة الاجتماعية:

تختلف وتتعد أهداف الوساطة الاجتماعية في المجال الاجتماعي على حسب إختلاف مجالات تدخلها والمهنة الممارسة لها، وحسب الفئات المستهدفة، غير أنها تشترك في أهداف عامة وأساسية تركز جميعها على الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تؤمن للفرد والجماعة والمجتمع العيش في استقرار وأمن دائم ويمكن حصر أهم هذه الأهداف فيما يلي:

- تهدف إلى إنشاء روابط جديدة بين الأشخاص والمجموعات.
- ترمي إلى إعادة إنتاج وتنشيط الروابط المهددة.
- تساعد على تجنب ما قد يحدث من صراعات واختلالات.
- تهدف إلى الوقاية من تفاقم المشكلات الاجتماعية إلى مشكلات متزايدة ومتداخلة ومرتبطة (الانحراف، والشذوذ، والعنف، والتشرد) من خلال معالجتها بإعداد برامج خاصة بالإدماج وإعادة التأهيل الاجتماعي والمهني).
- تهدف إلى إعادة إدماج الفئات المستبعدة والمقصية واستعادتهم إلى الحياة الأسرية والاجتماعية.
- تساعد الأسر على تجنب المشكلات الأسرية المتعلقة بالانفصال والطلاق من خلال برامج الوساطة الأسرية.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

- تساعد على التأهيل والتوجيه التربوي وتساعد في عملية الإدماج المدرسي.
- تساعد الحالات التي تعيش في وضع صعب من خلال المرافقة والمتابعة والتوجيه.

### 4.5. وظائف الوساطة الاجتماعية:

تستمد الوساطة الاجتماعية ووظائفها من مجالات الخدمة الاجتماعية، باعتبارها مهنة تابعة للخدمة الاجتماعية من جهة، ومن طبيعتها الميدانية التدخلية التي تتناسب مع وضعية الحالات المستهدفة من جهة أخرى لأن التدخل الميداني هو الذي يحدد اصناف هذه الوظائف التي تتميز بها المهن الاجتماعية دون غيرها من المهن حيث تنتقل فيها من الوظيفة الوقائية الى العلاجية والإنمائية وتتولاها فرق متخصصة أو غير متخصصة تسهر على تنفيذ برامج الخدمة الاجتماعية التي سنتطرق إليها في الفصل الثالث والتي ستوضح العلاقة المتداخلة بين الخدمة الاجتماعية كوساطة في حد ذاتها وبين الوساطة الاجتماعية كإجراء أو مهنة فيها، وذلك من خلال التداخل الواضح في الأدوار والوظائف بينهما بالرغم من تركيز الوساطة الاجتماعية على العلاقات والروابط الاجتماعية حيث يتضح هذا التداخل من خلال ما أشار إليه 'سيكس' الذي حدد أربعة وظائف للوساطة والتي ترتبط مباشرة بالأهداف الخدمة الاجتماعية التي تسعى إلى تحقيقها سياسات الرعاية الاجتماعية في مجال الأسرة خاصة حيث تلعب تلعب الوساطة فيها الوظائف التالية:<sup>1</sup>

- الوظيفة المولدة والخلاقة التي تهدف إلى إنشاء روابط جديدة بين الاشخاص والمجموعات.
- الوظيفة المجددة التي ترمي إلى إعادة تنشيط روابط أصابها الفتنور.
- الوظيفة الوقائية الهادفة إلى تجنب ما قد يحدث من صراعات واختلالات.
- الوظيفة العلاجية الرامية الى مساعدة الاطراف المتنازعة على ايجاد الحلول الملائمة.

وقد لاحظ "سيكس" ان النوعين الاول والثاني من الوساطة يستهدفان مسالة الرباط الاجتماعي مع ما يعنيه ذلك من القيام بوظائف المرافقة الاجتماعية والتبادل، في حين تضطلع الوساطة الوقائية والوساطة العلاجية بمهام التدخل لاجتناب الصراعات والحد من تفاقمها.

من خلال استعراض مختلف أنواع الوساطة المستحدثة في القانون الجزائري والتي على الرغم من اختلاف المؤسسات القائمة عليها إلا انها تتفق في الأهداف والمساعي التي في مجملها تركز على

<sup>1</sup> Fathi Ben Mrad. La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine, Revue française des affaires sociales 2004/3, p. 231 – 248.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

تكيف وتهيئة الافراد على التحلي بقيم التسامح والمصالحة والتعاون في حل المشكلات بأنفسهم، بمساعدة الوسيط او مجموعة من الوسطاء الذين ينتهجون مختلف السبل من اجل تنفيذ أهدافهم واهداف الفئات المستهدفة مهما كانت تعددت واختلفت المشكلات والتي يعتبر النزاع جزء منها، معتمدين على أساليب ووسائل مختلفة.

### 5.5. الأساليب المستخدمة في عمليات الوساطة ومراحلها.

تتضمن الوساطة إجراءات مختلفة لتنفيذ وتحقيق عملياتها فهي تعتمد على الصلح في تقريب وجهات النظر بين الخصوم غير أنها تعتمد على المفاوضات بشكل كبير كأسلوب عملي من أجل الحصول على مواقف متوازنة بين الأطراف ويمثل الجدول التالي الأساليب التي حددها " مور" في عملية الوساطة:

### الجدول رقم 6: يمثل والأساليب والوسائل المستخدمة في عملية الوساطة.

المساومة التوزيعية	المساومة التوفيقية	المساومة المبنية على الحقوق
هي الأسلوب الذي يبحث في عن كيفية تسوية النزاع حول كمية ثابتة من الموارد المتنازع عليها.	يتمثل هذا النوع من أنماط المفاوضات بأنه الأسلوب القائم على تقريب العروض المتبادلة بين الأطراف لحل النزاع أو المشكلة وصولاً إلى العرض الأكثر ملائمة لطرفيه ومن ثم يمرن إلى تسويته. ويتضمن هذا النوع تقديم تنازلات متبادلة من الجانبين، ويسعى الوسيط في هذا النوع من أنماط المساومة إلى استخدام مهاراته في تقريب وجهات النظر وإقناع الأطراف بالعروض المطروحة من خلال تقييمه للمراكز القانونية للأطراف ومقارنة العروض المطروحة بالنتائج المتوقعة لحل النزاع قضائياً.	هو ذلك النوع من أنماط المفاوضات أو الأسلوب الذي يكون فيه التركيز على الحقوق القانونية بين الأطراف المتخاصمين أو أصحاب المشكلة، وتظهر أهمية استخدام هذا الأسلوب في الحالات التي يرغب فيها الأطراف حصر تسوية النزاع على الحقوق القانونية المتنازع عليها بصورة مجردة عن أي مصالح أخرى.

وتنقسم الوسائل المستخدمة في المفاوضات إلى نوعين يتمثلان بما يلي:

- \* التسهيل: من خلال الإجتماع مع أطراف النزاع وتلخيص النزاع القائم بينهم.
- \* التقييم: من خلال الإجتماع بكل طرف من طرفي النزاع على حدى لتقييم مركزه القانوني وإبداء رأيه المتوقع بالنسبة لقضيته مع المحافظة على أسلوب مقنع مبني على الثقة والحيادية لكل من الطرفين. ومن خلال هذه المرحلة تبرز مهارة الوسيط في التعامل مع الأطراف.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

الجدول رقم 7: يمثل الوسائل المستحدثة في مفاوضات الوساطة.

أسلوب المساومة المتكاملة	المساومة القائمة على أساس المصلحة
وهي الأسلوب الذي يقوم على توسيع نطاق النزاع ليشمل تسوية وقائع ومصالح غير تلك المتنازع عليها بحيث تكون تلك الوقائع والمصالح غير مرتبطة بالوقائع المتنازع عليها ارتباطاً وثيقاً إلا أن أطراف النزاع يعلقون تسوية النزاع موضوع الدعوى على تسوية هذه الوقائع تحقيقاً لتلك المصالح.	وهي الأسلوب الذي يكون فيه التركيز على المصالح الأخرى لطرفي النزاع إضافة إلى الحقوق القانونية المتنازع عليها ويشمل مصطلح المصلحة كل أنواع المصالح المشروعة حيث انه في كثير من الحالات يكون للأطراف المتنازعة مصلحة معينة خارجة عن وقائع النزاع ولكنها ترتبط به ويعلق الأطراف تسوية النزاع موضوع الدعوى على تحقيق هذه المصلحة.

### 1.5.5. مراحل الوساطة:

تمر عملية الوساطة النموذجية في حالة المشكلات المتعلقة بالنزاع بأربعة مراحل، بحيث يجب على الوسيط الإلمام بكل تفاصيلها، غير أن الباحثين والمختصين في مجال الوساطة يختلفون في تحديد مراحلها من باحث إلى آخر، غير أن الخطوات التي حددها الباحث المشهور في مجال الوساطة "كريستوفر مور" والتي تتضمن اثنتا عشرة مرحلة تعتبر من أهمها على الإطلاق بالرغم من طولها كل مرحلة عناصر تحركات الوسيط بالتفصيل وللحديث عن تحديد المراحل يقول "كريستوفر مور" في كتابه عملية الوساطة حيث يدقق المؤلف فيها بتفصيل كل مرحلة حيث يقول في مراحل الوساطة ("غالبا ما يصعب تحديدها، لأنها تختلف باختلاف الثقافات وإختلاف المقاربات ونقاط التركيز، وتبدو نشاطات الوسيط والمفاوض كأنها تندمج في استمرارية من التفاعل لا يمكن تحديد المراحل المميزة بنشاطاتها المتوقعة والمألوفة إلا عبر الملاحظة الدقيقة للمفاوضات ولعمليات التدخل عندها يصبح بالإمكان تطوير فرضية حول الظروف الحرجة أو الدقيقة والحلول المشاكل الخاصة التي يتوجب على المتنازعين أن يعالجوها". ويرى "مور" أن مراحل تدخلات الوسيط تقع ضمن مجموعتين:<sup>1</sup>

\* **المجموعة الأولى:** تضم النشاطات التي يقوم بها الوسيط قبل بدء الجلسات الرسمية لحل المشاكل.

\* **المجموعة الثانية:** تضم النشاطات التي تبدأ بعد دخول الوسيط في الأعمال الرسمية لحل المشاكل بين المتخاصمين سواء عبر جلسات مشتركة أو بالتنازل بينهما، ويضم العمل الذي يسبق المفاوضات

<sup>1</sup> - كريستوفر مور، مرجع سبق ذكره، ص: 107.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

من قبل الوسيط خمس مراحل، بينما يضم العمل الذي يلي بدء الجلسات الرسمية سبع مراحل وعليه فان في كل المراحل الإثنا عشر، يضع الوسيط فرضياته واستراتيجياته المناسبة ويبدأ بتنفيذ مبادراته، وهذه المبادرات تأخذ طابع التسلسل والتطور. وتلخيص المراحل الاثني عشر مع كل الخطوات والتحركات التي ينتقل عبرها الوسيط سوف يكون في الشكل (2) الموالي:<sup>1</sup>

وعلى الرغم من أن المراحل التي حددها "كريستوفر مور" طويلة إلا أنها تحدد تحركات الوسيط بكل دقة وبالتفصيل ويمكن أن تكون كنموذج يستعان به في تدريب الوسطاء على إختلاف انتماءاتهم المهنية أو القطاعية كما يمكن إسقاطها والاستعانة بها في كل أنواع القضايا والمشكلات وليبس فقط في المشكلات المتعلقة بالنزاعات وعلى العموم فإن كتاب "كريستوفر مور" يعتبر من أهم الكتب التي تحصلت عليها في مجال الوساطة حيث يضع فيه أسس مهمة الوساطة ومبادئها وعماياتها وإجراءاتها و الانتقال بها إلى المهنة المتخصصة كما يعرض تجارب حية من الواقع بما انه كارس المهنة وبحث فيها لسنوات عديدة غير أن الباحثين قد اختصروا مراحلها حسب تصوراتهم وتعتبر المراحل التي تحدث عنها "كارل سيليكو" التي تلخص كمراحل نموذجية يمكن اعتمادها في الوساطة وهي:

### ج.1. المقدمة: يقوم الوسيط في هذه المرحلة بما يلي:<sup>2</sup>

التعريف بنفسه، الطلب من الخصوم التعريف بأنفسهم، بيان أهمية الوساطة كأحد الحلول البديلة لفض المنازعات، شرح إجراءات الوساطة، شرح دوره كوسيط وحياديته، التأكيد على مبدأ سرية الإجراءات، معالجة الجوانب الإدارية لعملية الوساطة، آداب الحوار أثناء عملية التفاوض، إتاحة المجال للأطراف لإبداء أي استفسار عن عملية الوساطة.

ج.2. الجلسة المشتركة: الطلب من طرفي النزاع بدءاً بالجهة المدعية بأن تعرض ادعائها وحججها النائية بشكل واضح ومن الجهة المدعى عليها بأن تعرض دفاعها وحججها ويحق للوسيط توجيه أية ملاحظات استنهامية لأي من طرفي النزاع حسب مقتضى الحال وإدارة مكان اللقاء في صالح الموقف.

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق، ص: 98.

<sup>2</sup> - كارل سيليكو: عندما يحدث الصراع، دليل عملي لاستخدام الوساطة في حل النزاعات، ترجمة د. علاء عبد المنعم، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص: 187.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

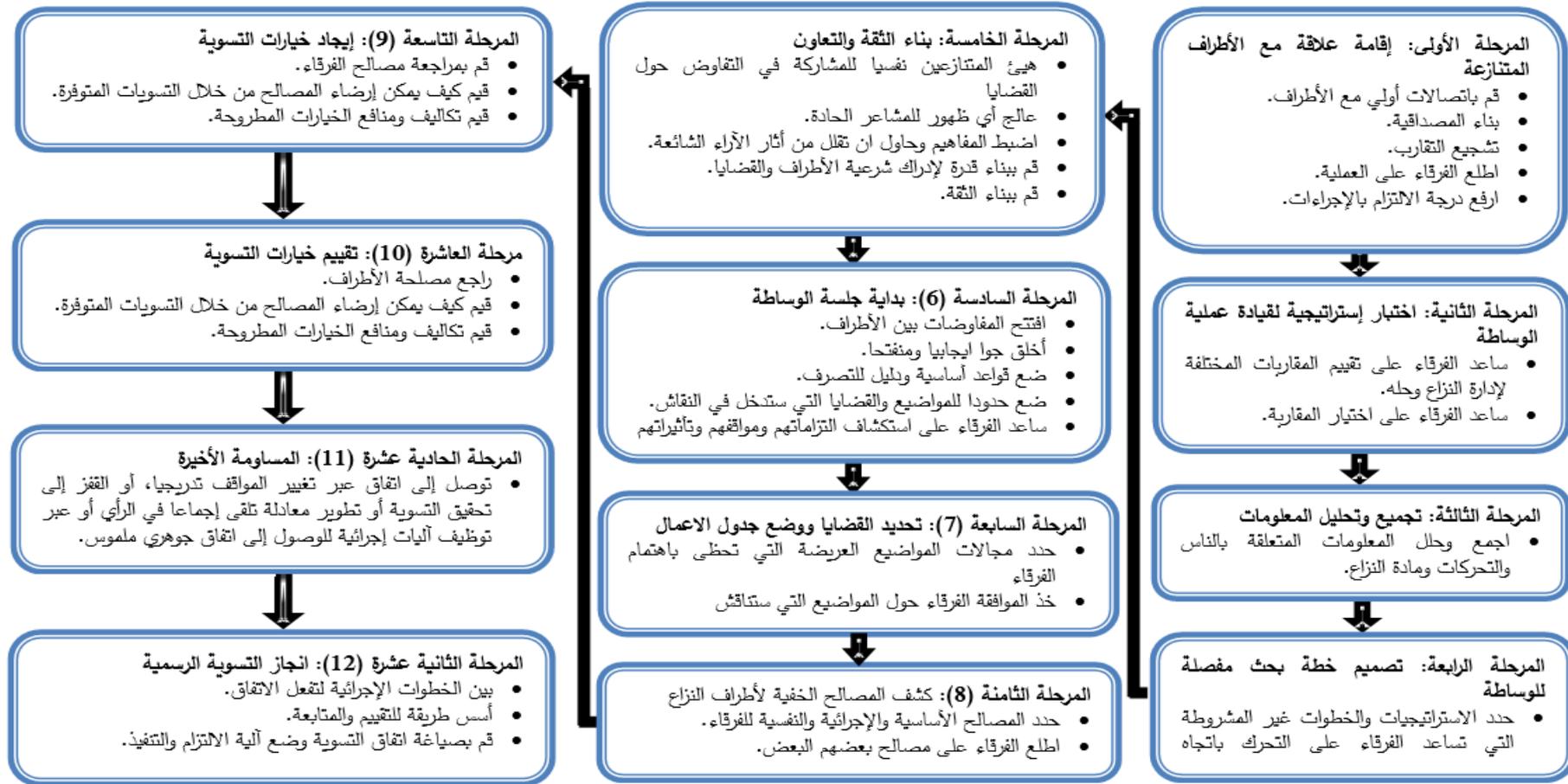
---

ج.3. الاجتماعات المغلقة: في هذه المرحلة ينفرد بكل طرف على حدا بهدف جمع المزيد من المعلومات حول ماهية النزاع والبحث في احتمالات التسوية ويتلقى منهم العروض والمطالب المطروحة لحل النزاع حيث تعتبر فرصة في التعرف على جوهر المشكلة في النزاع القائم ففي فرصة الانفراد بأحد الأطراف فرصة الاستماع والتركيز على المشكلة من طرف واحد وتخرج من الاجتماع ومعك معلومات عن وجهة نظر هذا الطرف وعن مصالحه ومواقفه كما يراها هو كما يمكن في هذا الاجتماع المغلق أن تزيد من اهتمام الأطراف بالوساطة وتعزز الثقة في التواصل مع الوسيط أكثر.

ج.4. التسوية والاتفاق: يتوصل طرفا النزاع إلى تسوية النزاع بعد أن قام الوسيط بتقريب وجهات نظرهم حول موضوع النزاع وقد تشمل تلك التسوية نزاعات أخرى مرتبطة بالنزاع موضوع الدعوى. وتحقق هذه التسوية مصالح طرفي النزاع.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

الشكل رقم 2 : المراحل الاثني عشر (12) لتحركات واستراتيجيات الوسيط.



المصدر: التلخيص من إعداد الطالبة. من كريستوفر مور: مرجع سابق ذكره، ص: 98.

### 2.5.5. استراتيجيات وتحركات عملية التوسط:

- يبدأ عمل الوسيط بمجرد تعيينه لهذه المهمة ويدخل في مهمته في سلسلة من التحركات والنشاطات وعمل الوسيط يشبه المفاوضات غير أنه يركز على طرفي النزاع معا ويتفاوض معهم من أجل العمل على إيجاد الحل الذي يصلون إليه بإرادتهم الحرة.
- الاتصال مع الأطراف وبناء خطة للوساطة:
- يشرع الوسيط بالاطلاع على موضوع النزاع ودراسته ثم يباشر الاتصالات مع أطراف النزاع من أجل التعريف بنفسه وبمهمته وشرحها للأطراف والاتصال الفعال يعتمد عناصر أساسية تتمثل في:<sup>1</sup>
  - حسن الإنصات ويتلخص في الكلمات والعبارات التي يتلقاها الوسيط من الأطراف والتي يتلقونها منه أيضا
  - الإفصاح عن النفس وهي تعتبر من المهارات الاتصالية تسعى إلى التركيز على مشاعر المتحدث أو أفكاره (التخمين، الحدس، استنتاج الانفعالات)
  - الاستفهام وهو أيضا مهارة اتصالية تعتمد على الأسئلة سواء المغلقة أو المفتوحة وهذان النوعان من الأسئلة يمكن التطرق فيها إلى الماضي والحاضر والمستقبل.
- قد تكون هذه الاتصالات في بادئ الأمر منفردة مع كل طرف حيث تسهل عملية الإتصال والتعرف على أطراف النزاع والتقرب منهم وكشف بعض الجوانب من انفعالاتهم وردود أفعالهم اتجاه بعضهم البعض وبناء مصداقية شخصية ومؤسسية وإجرائية.
- تعتبر المصداقية الشخصية عن إمتلاك الوسيط لميزات شخصية يرى فيها أطراف النزاع شرطا أساسيا لنجاح عملية الوساطة وهنا على الوسيط إن يتصف بميزات تدفع إلى تعزيز الأفكار التي يحملها أطراف النزاع حول قدرته الشخصية في مساعدتهم على حل النزاع، أما المؤسساتية فهي سمعة المؤسسة التي ينتمي إليها الوسيط وهي تشمل جملة من الأعمال التي تبين نشاطات الوساطة والخبرة في أنواع النزاعات وخدمات الوساطة اما والمصداقية الإجرائية وهي مدى اقتناع الأطراف بتوفر فرص قوية لنجاح عملية الوساطة ووضوح الإجراءات وخطوات الوساطة (القانونية، الفنية).
- بعد الاتصال بأطراف النزاع يضع الوسيط خطة للخوض في عملية الوساطة وفق المعلومات المبدئية التي جمعها من الأطراف وتعتبر هذه الخطة بمثابة المنهج الذي يتخذه الوسيط لمسك كل خيوط القضية المتنازع عليها ورسم الخطة من شأنه تسهيل التحركات التي سيقوم بها الوسيط في المراحل الأساسية

<sup>1</sup>- كريستوفر مور: مرجع سبق ذكره، ص: 323.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

للساطة والتي يجب أن تتفرع إلى مراحل خاصة بنشاط وتحركات الوسيط أثناء سعيه في إيجاد الحل بين المتنازعين.

- جمع المعلومات حول مشكلة النزاع وأطراف النزاع:
- تحليل النزاع يشمل عملية تفكيك وتفسير المعلومات التي تم جمعها حول أسباب النزاع ويحتاج الوسيط لكي يكون فعالاً، إلى القدرة على تحليل وتقييم الظروف الدقيقة وتصميم التدخلات الفعالة لمعالجة أسباب النزاع وهي خطوة صعبة جداً لأن النزاعات لا تكون في غالب الأحيان واضحة العناصر والأسباب بل تكون غامضة وتحجبها تصرفات الخصوم وتفاعلاتهم المتنازعة ولهذا السبب على الوسيط أن يحدد خريطة الأسباب نشوء النزاع وعوائق التسوية أو الحلول.<sup>1</sup>

يقول "مور" في هذا الصدد: "وللكشف عن أسباب النزاع عليه أن يقوم بجملة من التحركات من أجل تجميع المعلومات الكافية وتحليلها" وتعتمد المدة التي يتطلبها جمع المعلومات على مدى تعقيد النزاع وهنا على الوسيط أن يقوم بعقد اجتماعات منفصلة مع كل فريق قبل البدء بالمفاوضات الرسمية ضمن جلسات مشتركة وتعتمد هذه العملية على العوامل التالية:

- وجود إطار للتحليل وخلفية معلومات مناسبة.
- وجود وسيلة مناسبة لتجميع المعلومات.
- وجود شخص مناسب للقيام بعملية جمع المعلومات.
- وجود إستراتيجية لجمع المعلومات وبناء الألفة والمصداقية بين الفرقاء.
- وجود ظروف ملائمة لإجراء المقابلات بين الأطراف.
- وضع أسئلة مناسبة وتوفر مهارات عالية من حسن الإصغاء والتركيز خلال اللقاءات مع الأطراف.
- على الوسيط أن يوضح للأطراف ضرورة تبادل المعلومات معه وبضمان السرية التامة من أجل التقرب أكثر من أسباب النزاع وذلك باستخدامه جملة من الاستراتيجيات المحفزة التي يمكن استخدامها للحصول على المعلومات من خلال العناصر التالية:
- شرح أهمية المعلومات وقيمتها بالنسبة لعملية الوساطة بحيث يشعر الفريق المتنازع (أو صاحب المشكلة) أنه يستطيع أن يقدم إسهاماً حقيقياً باتجاه التغيير الإيجابي.
- التشديد على ضرورة الاستماع لجميع الآراء، خاصة آراء الذين تجرى معهم المقابلات.
- شرح فوائد المشاركة.

<sup>1</sup> - كريستوفر مور: مرجع سبق ذكره، ص: 171، 172.

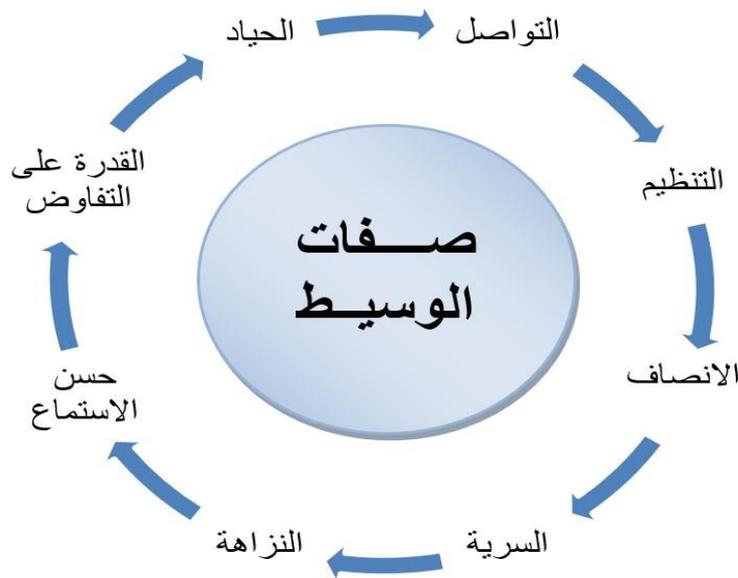
## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

- إظهار الاهتمام الشخصي والايجابي في آراء المتنازعين وهمومهم وانشغالاتهم المتعلقة بالنزاع.
- يعتمد الوسيط على أسلوب المقابلة في جمع المعلومات ويؤثر أسلوب المقابلة على نوعية وشكل وتفاصيل المعلومات التي يتم جمعها عن مشكلة النزاع وأطراف النزاع وهي تحتاج إلى أسئلة جيدة وإصغاء جيد كما ذكرنا في مهارات الاتصال الفعال.

### صفات الوسيط:

يجب أن يتحلى كل وسيط بجملة من الصفات والخصائص التي تساعد على مباشرة مهامه وتحسين ادائه خلال جلسات الوساطة، وتعتبر هذه الصفات ذات أهمية بالغة في تحريك الأطراف نحو الأهداف الأساسية للوساطة، فالحياد مثلا يعزز ثقة الأطراف في شخصية الوسيط ويساهم في توليد التواصل الفعال بينهم كما يساهم حسن الإنصات في جمع قدر كبير من المعلومات والمشاعر التي تؤثر في مواقف الأفراد وتحليلها قد تساهم في المساعدة تصحيح الأخطاء والتصورات المسبقة عن بعضهما البعض، كما يساعد مبدأ الإنصاف بين الأطراف في تحديد الحقوق بشكل عادل مما يساهم في رفع مستويات الرضى على جلسات الوساطة ودور الوسيط في حل المشكلة محل الاختلاف أو المراع القائم بين الأطراف وسيخلص الشكل التالي جملة من الصفات التي يجب ان يتحلى بها الوسيط والتي يجب أن تشكل تكاملا فيما بينها يساعد على الوصول إلى الهدف الأساسي من الوساطة.

### الشكل رقم 3: صفات الوسيط.



المصدر: من تلخيص وإعداد الطالبة.

### 3.5.5. مبادئ ومعايير ممارسة الوساطة:

لممارسة مهمة الوساطة بنجاح على كل مكلف بهذه المهمة أو المهنة، أن يراعي جملة من المعايير المعروفة منهجياً دولياً، يوجب وجود وسطاء مدربين بصورة مهنية ومتخصصة على مهارات خاصة بالوساطة ويمتلكون معلومات عن إدارة النزاعات والمفاوضات كما يملكون أيضاً معلومات عن موضوع النزاع وعن الأطراف وعن كل الخصوصيات التي يمكن أن تكون سبباً كافياً في إعداد برنامج جيد للوساطة ويلخص المختصون هذه المعايير التي يجب أن يلم بها من يتولى عملية الوساطة في النقاط الأساسية التالية:<sup>1</sup>

- يجب ان يكون لديه معلومات عن الوسائل البديلة لفظ المنازعات.
- يجب ان يكون لديه معلومات عن عملية الوساطة بما في ذلك (أهداف الوساطة، دور الوسيط، مراحل الوساطة، وقواعد السلوك).
- يجب ان يكون لديه معلومات عن ديناميكية الشخصيات المختلفة في المفاوضات.
- يجب ان يكون له تدريب خاص حول مهارات الاتصال.
- يجب ان تتوفر لديه القدرة على كيفية المحافظة على الحيادية.
- يجب أن تتوفر لديه القدرة على تيسير وتسهيل المفاوضات وصياغة اتفاقيات جيدة وملائمة.
- يجب ان تتوفر لديه معلومات حول الإجراءات المتبعة في المحكمة وحول الأهلية القانونية المطلوبة في الوسيط والأطراف المشاركة في عملية الوساطة.

### 6. طرق ووسائل حل النزاعات:

اختلفت الطرق التي لجأ إليها الإنسان لحل مختلف المشكلات المتعلقة بالنزاعات عبر الحضارات والمجتمعات، التي بدأت بشكلها البدائي المرتبط بالسلطة والمكانة الاجتماعية التي تحددها الجماعة للأفراد، وصولاً إلى التطور المدني الذي استدعى وجود نصوص وتنظيمات ومؤسسات، تتكفل بحل المنازعات والقضايا العالقة بين الخصوم، ولقد كان للتطور الذي عرفه العالم بأسره في جميع الأصعدة والتأثير الذي أفرزته العولمة على البشرية، والذي قد تعددت صورته ليس فقط من خلال سيطرة النظم الاقتصادية أو السياسية أو الأيديولوجيات العالمية المتفوقة، بل حتى في مجال فرض بعض المفاهيم العالمية وانتشار تطبيقاتها من دون أية اعتبارات للحدود الدولية الوطنية أو خصوصية الثقافات كما هو

<sup>1</sup>- زياد الصمادي: مرجع سبق ذكره، ص: 34.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

الشان لنماذج ونظم قانونية كثيرة فرضت نفسها على الساحة الدولية كالوساطة، غير ان هناك طرقا اخرى تستخدم للحد من النزاعات أو الفض فيها والتي سنتطرق إليها من خلال التعريف بها وباجرائتها والاختلافات المختلفة فيما بينها وذلك حسب ما جاء في قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري حيث يتضمن هذا القانون تحديد المفاهيم المختلفة الخاصة بالوسائل البديلة في فض النزاعات.

### 1.6. التقاضي:

يعتبر التقاضي الطريق الأكثر انتشارا والخيار النهائي الذي ينتهجه الخصوم للحصول على حقوقهم كغالب ومغلوب، بمعنى سلطة اللجوء إلى القضاء للحصول على تقرير حق أو حمايته ويتم افتتاح الدعوى والخصومة القضائية بإيداع المدعي عريضة بكتابة ضبط المحكمة مدعما دعواه بوقائع وأسانيد قانونية، موقعة من قبله حيث يتم تسجيلها وجدولتها وبعده تأتي إجراءات تابعة لها سنعرض مراحلها لتتعرف أكثر على هذا الاجراء ومقارنته بالحل البديلة وخصائصها الأكثر مرونة.

**المرحلة الأولى - التكليف بالحضور للجلسة:** وهو محضر رسمي يحرره المحضر القضائي ويبلغه للمطلوب مرفقا بعريضة افتتاح الدعوى محترما في ذلك الشروط المنصوص عليها في المواد 12.13.22 إلى 26 من قانون الإجراءات المدنية.<sup>1</sup>

**المرحلة الثانية - تبليغ الحكم:** بعد الفصل في القضية يتحصل المتقاضي على حكم يلجا به مباشرة إلى المحضر القضائي لتبليغه إلى خصمه، وفي هذه مرحلة يحرر المحضر القضائي محضر يسمى تبليغ الحكم سواء حضوري أو غيابي يحترم فيها جميع البيانات المنصوص عليها قانونا ويمنح للمبلغ له مهلة محددة سواء للمعارضة أو الاستئناف.

**المرحلة الثالثة - تنفيذ الحكم:** بعد استنفاد طرق الطعن وبعد تحصيل المتقاضي على الصيغة التنفيذية للحكم يلجا مباشرة إلى المحضر القضائي لوضع هذا الحكم حيز التنفيذ وفي هذه مرحلة يقوم المحضر القضائي بإلزام المحكوم ضده بامتثال للأحكام والقرارات الصادرة ضده ويمنحه لذلك مدة 20 يوما طبقا للمادة 330 قانون الإجراءات المدنية للقيام بعمل أو امتناع عن عمل وتعتبر المهلة الممنوحة له فرصة لتنفيذ الحكم بطريقة ودية أما في حالة امتناعه بعد انتهاء هذه المدة فان المحضر القضائي يحرر محضر بذلك وهو محضر لامتناع وينتقل إلى مرحلة الموالية.

<sup>1</sup> - قانون الإجراءات المدنية والإدارية 2008، المواد 12.13.22 إلى 26 المادة 330.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

**المرحلة الرابعة - التنفيذ الجبري:** الغاية التي يرمي إليها المتقاضي بعد الحصول على الحكم النهائي هو وضعه حيز التنفيذ للحصول على حقه، وأمام إمتناع المحكوم عليه فقد خول القانون للمتقاضي عن طريق المحضر القضائي حق اتخاذ إجراءات التنفيذ الجبري وهي تختلف حسب طبيعة الحق المطالب به. تمثل هذه المراحل الأربعة الخطوات التي يتخذها الأفراد في رفع الخصومة الى القضاء وهي مراحل طويلة ومضنية ومكلفة معنويا وماديا، تعبر عن نيتهم في قطع العلاقات وجسور التواصل بينهم، غير ان القضاء بالرغم من كل تلك الخوات التي خطاها الافراد، الا انه يسعى الى تغيير مسار الخصومة الى مناحي أخرى يتحرى فيها مبدا المصالحة والاتفاق على انتهاء النزاع رضائيا عن طريق إحالة القضايا الى وسائل أخرى مختصة في ذلك وهي التي اصطلح على تسميتها بالحلول البديلة والتي سنستعرضها في هذا الفصل بشيء من التفصيل للتعرف على خصائصها والاختلافات فيما بينها.

### 2.6. الصلح في القانون الجزائري:

هو الطريق الاكثر شهرة وقدا وانتشارا حيث يعتبر وسيلة سهلة في التقريب بين الاطراف عن طريق الاستناد الى شخص او جماعة وعرض الصلح بينهم ، وقد عرف في ممارسات التقليدية كما نصت عليه النصوص الدينية والقانونية ، حيث نصت عليه المواد 990 إلى 993 من القانون 09-08 المتضمن قانون الإجراءات المدنية الإدارية لسنة 2008، وهو على العموم إجراء جوازي يمكن أن يعرض بين الخصوم الذين يجوز لهم التصالح تلقائيا، كما يمكن أن يتم بسعي من القاضي، إذ يمكن للقاضي لما له من سلطة تقديرية أن يحدد الزمان والمكان اللذين يراهما مناسبين لإجراء الصلح، ما لم توجد نصوص خاصة تقرر خلاف ذلك، وبما أن الصلح غير مقيد بمادة معينة إذ يمكن اللجوء إليه في أي مادة كانت بصريح المادة 04 من القانون 09-08 إلا الإستثناءات المتعلقة بالقواعد الخاصة بالمادة الإدارية<sup>1</sup>، ونصت المادة 992 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجديد على أنه يكتب الصلح في محضر يوقع عليه الخصوم والقاضي وأمين الضبط ويودع بأمانة ضبط الجهة القضائية للصلح أثر منه للخصومة طبقا للمادة 220 من قانون 09/08، يأخذ محضر الصلح نفس قيمة وحجية الحكم القضائي حيث يصبح محضره سندا تنفيذيا بمجرد التأشير عليه من طرف القاضي وإيداعه بأمانة الضبط طبقا للمواد 600 و993 من الفقرة 08.

<sup>1</sup> عبد الرحمان بربارة: شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية (قانون رقم 08-09 المؤرخ في 23 فيفري)، منشورات البغدادي، 2008، ط1، 2009، ص: 518.

### 3.6. التحكيم في القانون الجزائري:

عرف التحكيم أيضا منذ القدم شأنه شأن الصلح أيضا، فقد كانت العرب قديما تلجأ الى الإحتكام في حالة نشوب خلاف بينها وبين قبائل أخرى كما كان يحتكون فيما بينهم إلى شخص عرفت عنه أخلاق الشرف والأمانة والنزاهة، كما نصت خصته القوانين الوضعية الحديثة بالاهتمام الكبير نذرا لخصائصه المرنة في التعامل مع القضايا النزاعية خاصة ما وصل إليه التحكيم الدولي في مجال التجارة والأعمال من تطور وانتشار، وجاء التحكيم في قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجديد كوسيلة بديلة في حل النزاعات وذلك في الباب الثاني وقد استهل المشرع التفصيل في عرض قانون التحكيم من خلال: اتفاقية التحكيم التي نصت عليه المادة 1006 من الباب الثاني من الكتاب الخامس في الطرق البديلة لحل النزاع، حيث يمكن لأي شخص اللجوء إلى التحكيم ولا يجوز المسائل المتعلقة بالنظام العام أو الأشخاص المعنوية ما عدى في إطار العلاقات الدولية أما في شرط التحكيم والتنشيت وتشكيل هيئة التحكيم فقد نصت عليه المواد 1007، 1008، 1009 وفيما يخص في اتفاق التحكيم.

### 4.6. الفرق بين الوساطة وباقي الوسائل البديلة في حل النزاعات حسب التشريع الجزائري:

ترتبط بهذه الدراسة مفاهيم عديدة تتقارب في مدلولها العام من مفهوم الوساطة، لكنها تختلف في التوظيف والمعنى الأصلي (الصلح، التحكيم، الوساطة)، غير ان المشرع الجزائري قد حسم في الفصل بين هذه المفاهيم المتقاربة من خلال ما جاء في قانون الإجراءات المدنية، وذلك فيما ورد الباب الخامس منه عن الوسائل البديلة، حيث وضع المشرع الجزائري الفروق بينهما من حيث التطبيق.

ف نجد ان مصطلح الوساطة يجمع في الممارسة بين التحكيم والصلح، او تقوم على ممارسة احدهما، ويصعب نزع الصلح من التحكيم والوساطة لأنه في مضامينها، كما يصعب تحديد السيرورة التاريخية لكل من الصلح والتحكيم من حيث الأقدمية لان اكلاهما عرفا منذ القدم عند الكثير من الشعوب وعند العرب قديما، بينما ينسب مفهوم الوساطة الى الغرب عموما، والملاحظ في هذا العنصر ان المشرع لم يعطي تعريف دقيقا لهذه المصطلحات بالقدر الذي ركز على آليات تطبيقها، وسنحاول في هذا السياق تحديد اهم الفروق بين هذه المفاهيم التي تتدرج ضمن الوسائل البديلة في حل النزاعات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - راجع: قانون الإجراءات المدنية والإدارية 2008، ص 400

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

### 1.4.6. الفرق بين الوساطة والتقاضي:

إن اللجوء إلى التقاضي يكون السبب في الإحالة إلى الوساطة القضائية وعليه يمكن توضيح الفرق بين الإجراءات القضائية والوساطة من خلال تحديد الفروقات الجوهرية بالرغم من أن الفرق بين الوساطة والتقاضي يظهر بوضوح من خلال العناصر التي تلخيصها في الجدول الموالي:

الشكل رقم 4 : ملخص يوضح عناصر تحديد الفرق بين الوساطة والتقاضي

التقاضي	الوساطة
<b>العلنية:</b> (سنداً لمبدأ دستوري وهو علنية الجلسات)	<b>السرية:</b> (طبق لنص المادة 1005 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية)
<b>مدة فصل النزاع:</b> لا يوجد تحديد للمدة المقررة لحل النزاع فقد يأخذ سنوات عديدة	<b>مدة فصل النزاع:</b> مدتها ثلاثة أشهر (03) قابلة لتجديد مرة واحدة
<b>عدم إمكانية اختيار القاضي:</b> شخص القاضي يُعرض على الطرفين بصورة ملزمة غير قابلة للرفض والذي يمكن ألا تتوفر فيه عناصر الخبرة في موضوع النزاع	<b>إمكانية اختيار الوسيط:</b> إمكانية اختيار الوسيط الذي يتمتع بالعناصر الفنية التي تتطلب الخبرة في موضوع النزاع
<b>إمكانية الاجتماع مع الأطراف:</b> فلا يحق للقاضي الأفراد بكل طرف على حدا	<b>إمكانية الاجتماع مع الأطراف:</b> إمكانية الاجتماع مع الأطراف معا ومنفردين وحضورهم
<b>القرار الصادر وقابليته للطعن:</b> القرار الصادر عن القاضي والذي يمثل رؤية القاضي وتكييفه للوقائع، هو قابل للطعن أمام جهات قضائية لها صلاحية الرقابة عليه	<b>القرار الصادر وقابليته للطعن:</b> اتفاقية التسوية بمثابة حكم قطعي غير قابل للطعن أمام أي جهة كونه صادر عن إرادتهم الحرة الكاملة
<b>وسيلة حل النزاع:</b> على القاضي إتباع مجموعة من الإجراءات والشكليات القانونية	<b>وسيلة حل النزاع:</b> للسيوط حرية التصرف في الوسائل والأساليب التي تمكنه من حل النزاع وإنتاج عملية الوساطة

من تلخيص وإعداد الطالبة.

المصدر: راجع: الدستور 1976، المواد من 98 الى 126.

راجع: قانون الإجراءات المدنية والإدارية 2008، ص ص: 7، 10.

راجع: المواد من 990 إلى 993 من القانون 08/09، المادة 04 من القانون 08/09 والمواد 600 و993 المادة 992 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية المادة 220 من قانون 09/08 والمواد 600 فقرة 08 و993.

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

### 2.4.6. الفرق بين الوساطة والصلح:

يعتبر كل من الوساطة والصلح من الوسائل البديلة في حل النزاعات بالنسبة للقانون أو العرف غير أنه قد يتداخل المفهومين معا، فقد نجد من يقوم بالصلح في العرف هو نفسه الوسيط أما الوساطة فقد تتضمن الصلح كخطوة ايجابية أيضا في القانون غير أنه يفصل في تحديد الفروقات والتقاطعات بدقة،<sup>1</sup> وعليه فإننا نستعرض أوجه الشبه والاختلاف فيما يلي:\*

- أ- أوجه الشبه: - كلاهما ينهي النزاع إذا كانا ناجحين.
- كلاهما لهما نفس حجية الحكم القضائي.
- كلاهما سند تنفيذي.

أوجه الاختلاف: يمكن تلخيص أوجه الاختلاف بين الوساطة والصلح في حل النزاع فيما يلي:<sup>2</sup>

### الشكل رقم 5 : أوجه الاختلاف بين الوساطة والصلح في حل النزاع.

الصلح	الوساطة
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ اجراء جوازي</li><li>✓ يمكن أن يعرضه الخصوم او يتم بسعي من القاضي</li><li>✓ غير مقيد بمدة معينة</li><li>✓ يمكن اللجوء إليه في أي مرحلة كانت فيها الدعوى</li><li>✓ يتناول الموضوع ككل</li><li>✓ الصلح غير مقيد بمادة معينة</li><li>✓ يثبت في محضر يوقع عليه الخصوم والقاضي وأمين الضبط</li><li>✓ محضر الصلح سند تنفيذي بمجرد التأشير عليه وإيداعه</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ إجراء وجوبي</li><li>✓ تسند إلى شخص طبيعي أو جمعية يسمى الوسيط</li><li>✓ مدتها 03 أشهر قابلة للتجديد مرة واحدة</li><li>✓ على القاضي القيام بها في الجلسة الأولى</li><li>✓ تتناول الموضوع كليا أو جزء منه</li><li>✓ مقيدة (تستثنى منها مادة الأحوال الشخصية والمادة الاجتماعية وكل ما من شأنه المس بالنظام العام)</li><li>✓ تثبت في محضر يوقعه الوسيط والخصوم يصادق عليه بأمر قضائي غير قابل للطعن</li><li>✓ الوساطة سند تنفيذي بعد المصادقة عليه بالأمر القضائي</li></ul>

المصدر: من تلخيص وإعداد الطالبة

<sup>1</sup> - عبد الرحمان بربارة: مرجع سبق ذكره، ص: 518.

\* راجع: قانون الإجراءات المدنية والإدارية 2008، ص 414.

- المواد من 1006 إلى 1010 ص 405 و 406 والمواد من 1011 إلى 1018 ص 407 و 409.

- المواد من 1019 إلى 1024 ص 410 و 411 والمواد من 1025 إلى 1031 ص 412 و 413.

- المواد من 1032 إلى 1038 ص 413 و 415.

<sup>2</sup> - عبد الكريم هراة : الصلح والوساطة كبداية لفض المنازعات القضائية في القانون الجزائري، الموقع الالكتروني : maitreherrada.maktooblog.com، ماي 2009 (تم الاطلاع على الموقع بتاريخ 15 مارس 2016).

## الفصل الثاني: الوساطة من إجراء وقائي في حل النزاعات إلى خدمة اجتماعية

### 3.4.6. الفرق بين الوساطة والتحكيم:

وبما أن التحكيم يعتبر من بين الوسائل البديلة في فض النزاعات فلزم الأمر تحديد الفروق بينه وبين الوساطة القضائية وذلك لتفادي الخلط بين الإجراءات التي تخص كل منهما، هناك فرق جوهري بين التحكيم والوساطة<sup>1</sup> حيث أن هذه الأخيرة تهدف للتوصل لحل ودي يصيغه الأطراف بأنفسهم، بفضل تدخل طرف ثالث محايد وهو الوسيط، على عكس التحكيم الذي يفصل في النزاع بإصدار حكم يفرض على أطراف النزاع. ولكن كل من الوساطة والتحكيم وسيلتين لحل النزاع وعليه يجدر تحديد الفرق بين كل منهما من حيث العناصر المحددة في الشكل التالي:<sup>2</sup>

### الشكل رقم 6 : عناصر تحديد الفرق بين الوساطة والتحكيم.

التحكيم	الوساطة
<b>شرط التحكيم:</b> الاتفاق على إحالة النزاع للتحكيم يُلزم الأطراف اللجوء إليه لحل النزاع وهو يعتبر بمثابة إقرار من قبل الأطراف	<b>شرط الوساطة:</b> للأطراف الحرية الكاملة في اختيار الطريقة التي يرغبون بواسطتها عرض نزاعهم، فإما اللجوء إلى القضاء، وإما الطلب بإحالة النزاع إلى الوساطة، حرية الانسحاب من جلسات الوساطة والعودة إلى القضاء في حال لم يستطع أحد الأطراف التجاوب مع ما يدور في جلسات الوساطة من إجراءات
<b>الشكل في شرط التحكيم:</b> شرط التحكيم يجب أن يكون مكتوباً ليتم التمسك به تحت طائلة بطلان.	<b>الشكل في شرط الوساطة:</b> لم يشترط قانون الوساطة أن يكون الاتفاق على الوساطة كتابياً.
المحكّم فمهمته تكمن في إصدار قرار بموضوع النزاع المعروف عليه	مهمة الوسيط لا تتجاوز تقرب وجهات النظر ورأي الوسيط غير ملزم للأطراف
<b>الطعن بالقرار:</b> حكم التحكيم يعتبر بمثابة حكم قطعي لا يقبل الطعن بأي طريق من الطرق المنصوص عليها بالقانون.	<b>الطعن بالقرار:</b> اتفاقية التسوية التي يتم التوصل إليها هي من صياغة الأطراف وتكون ملزمة لهم بالتوقيع والمصادقة عليها وهي غير قابلة للطعن أمام أي جهة كونه صادر عن إرادتهم الحرة الكاملة
<b>المدة:</b> المدة التي يجب أن ينتهي فيها التحكيم تكون باتفاق الأطراف	<b>المدة:</b> مدة التي يجب أن تنتهي فيها الوساطة هي ثلاثة أشهر
<b>الهيئة المحكمة:</b> تتكون الهيئة الحاكمة في التحكيم من (3) محكمين يقوم كل طرف من أطراف النزاع بتعيين محكم، ثم يقوم كلا المحكمان بتعيين رئيساً لهيئة التحكيم.	<b>هيئة الوساطة:</b> في الوساطة فإن الوسيط هو عبارة عن شخص واحد فقط يتم تعيينه من قبل القاضي.

المصدر: من تلخيص وإعداد الطالبة.

<sup>1</sup> - رضا السيد عبد الحميد: مسائل التحكيم، تدخل القضاء في التحكيم بالمساعدة الرقابية، الكتاب الأول، دار النهضة العربية، 2003، ص:

41.

<sup>2</sup> - عبد الكريم هراة : مرجع سبق ذكره.

### خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى التعريف بمفاهيم تتعلق بالوساطة مفاهيم والتصورات المرتبطة بمدلولاتها المختلفة، حيث تناولنا فيه الانتقال من ممارسة الوساطة كقيمة أخلاقية والروحية مرتبطة بالممارسات الدينية والمعتقدات الروحية والثقافية إلى ممارسة إجتماعية تنظيمية و تحديد خصائصها كمفهوم عام اتخذ طابع العالمية في السنوات الماضية، حيث عرف سرعة كبيرة في الإنتشار والإستخدام خاصة في الدول الغربية نتيجة للنجاح الذي أثبتته هذه الوسيلة في حل الكثير من النزاعات والصراعات سواء بين الأفراد، أو المؤسسات، أو الدول. كما استعرضنا مراحل استحداث الوساطة وأنواعها في القانون الجزائري كحل بديل للنزاعات سواء في القضايا الإدارية والمدينة أو في القضايا الجزائية كنموذج للإحتكام إلى مبدأ تطبيق العدالة اللينة أو السبب الذي دفع الدول العربية إلى استحداثها في منظوماتها القانونية على غرار الجزائر من خلال قانون الإجراءات المدنية والإدارية لسنة 2008، والذي تناول لأول مرة الوساطة كوسيلة بديلة في حل النزاعات في المحاكم الجزائرية، وصولاً إلى الوساطة العائلية والإجتماعية من خلال المرسوم التنفيذي لسنة 2016 وقد استعرضنا أيضاً في هذا الفصل شرحاً للوساطة وخصائصها وأهدافها من أجل التعريف بها أكثر على الساحة الأكاديمية، في الجزائر، وعلى الرغم من قلة البحوث في مجال الوساطة حاولنا تحليل قانون الوساطة الاجتماعية وشرحه من خلال التطرق إلى البحث عن المهام الفعلية لهذا الإجراء في إطار الخدمة الإجتماعية باعتبارها أداة لمجابهة المشكلات الاجتماعية التي تهدد العلاقات والروابط الاجتماعية، كما تطرقنا إلى الفروق بينها وبين المفاهيم ذات والدلالات المتقاربة مثل التحكيم والصلح والتفاوضي إذا تعلق الأمر بالنزاعات من ناحية، والتعرف على مجالات التدخل باختلاف الحالات من ناحية الأخرى، وهو المنحى الذي يسهل على القارئ تحديد مسار الوساطة في الجزائر خاصة معرفة حقيقة المهمة الجديدة وعلاقتها بالمهن الاجتماعية الأخرى ومجالات التدخل المختلفة التي تتيحها، على اعتبارها ان مهمة الوساطة تخص أغلب مهن ذات احتكاك مباشر بالأفراد مما يجعل منها مهنة ووظيفة رسمية أوتمارس من قبل الجمعيات كنشاط وإهتمام اجتماعي وإنساني.

**الفصل الثالث: البعد الأمني**

**في ممارسة الوساطة الاجتماعية**

### تمهيد:

أصبحت التهديدات التي تخلق وتغذي المشكلات الاجتماعية وتتميمها، محل اهتمام العديد من الدول خاصة، بعد تقادم أثرها السلبي على الأفراد وبالبيئة الاجتماعية، واتضح ذلك الإهتمام بشكل واضح من خلال القوانين والإصلاحات والإجراءات المختلفة والبرامج المتواصلة في النظم القانونية والاجتماعية، كما عبرت برامج الأمم المتحدة للتنمية الموجهة لقضايا الفقر والجهل والمرض وغيرها من المشكلات الاجتماعية، عن ضرورة وجدية هذا الاهتمام نظرا لخطورة تلك التهديدات وأثارها السلبية على الأمن الاجتماعي.

ويعتبر إستحداث الوساطة الاجتماعية في المجال الإجتماعي في الجزائر، من قبل وزارة التضامن تعبيرا عن إهتمام الدولة وإستراتيجيتها في دعم السياسة إجتماعية التي تسعى من خلالها الدولة إلى تحسين وترقية ورفع مستوى العلاقات الإجتماعية المهددة بعد إرتفاع المؤشرات التي تنبأ بالتمزق والتفكك الأسري وانتشار سلوك الإجرامي من إرتفاع في نسب القضايا المتعلقة بالطلاق والنزاعات العائلية وكثرة القضايا الجنائية وارتفاع معدلات الجريمة والتي بدورها تفرز وتغذي مشكلات أخرى لا تقل خطورة عن سابقتها كانهراف الأطفال والتسرب المدرسي والمخدرات والجريمة والتشرد وغيرها من المشكلات الاجتماعية المتراكمة، وسنتناول في هذا الفصل البعد الأمني للوساطة الاجتماعية ليست كحل للنزاعات فقط، بل كإجراء وقائي وحل اجتماعي، يتخذ أبعادا متعددة يجعل من الوساطة الاجتماعية خط دفاعي أولي مجتمعي يعمل ويستهدف الأفراد فمن خلال عمليات متداخلة أساسها الاتصال والممارسة الميدانية والتدخل المباشر بهدف الحفاظ على النسيج الاجتماعي ومأسسة الشراكة الاجتماعية وتقوية فعاليتها كي تعمل جنبا إلى جنب مع باقي التنظيمات الاجتماعية الأخرى وإقحام الأفراد في المساهمة والمشاركة في مشاريعها التنموية الخاصة بترقية الإنسان والحفاظ على حقوقه وكرامته التي تعزز الشعور بالانتماء والذي بدوره يساهم في تحقيق الأمن الاجتماعي.

### 1. الأمن الاجتماعي:

انطلاق من مبدأ ترسيخ ثقافة الوساطة الاجتماعية في القضايا الاجتماعية والمدنية والتربوية والبيئية وتفعيل دورها الأمني، سنتطرق إلى تحليل البعد والدور الأمني الذي تلعبه الوساطة الاجتماعية في المحافظة على تجسيد الأمن والتصدي لمختلف التهديدات، خاصة بالتركيز على الروابط الأسرية، فالأسرة اليوم تواجه تحديات كثيرة أفرزتها عوامل التطور الهائل والسريع في كل المجالات خاصة في وسائل الإتصال وتكنولوجياه وما تنقله وتنتشره وتفرضه من تهديدات لها أثرها السلبي الواضح على نوعية العلاقات وروابط الأسرة الاجتماعية، وعليه فإن تحديد معالم الدور الأمني للوساطة الاجتماعية وتحديد التهديدات التي تشكل هاجسا للأسر الحديثة في الوقت الراهن بات أمرا ملحا خاصة، وأنها قد ساهمت بشكل كبير في التغيير السريع لمعالم الأسرة ووظائفها، فبالرغم من دورها الإيجابي في تطوير الحياة الاجتماعية إلا أنها لا يخلو من الآثار السلبية التي قلبت القيم والمعايير وأدخلت صراعات متعددة بين الأجيال وزادت من خطورة إمكانية تغذية تلك التهديدات أكثر فأكثر، إن لم تجد السبل الفعالة في مواجهتها ومعالجتها خاصة تلك التي تهدد الرباط والتماسك الاجتماعي.

#### 1.1. التوسع الفكري والنظري في تناول موضوع الأمن الاجتماعي:

##### أ- الأمن الاجتماعي:

لقد عرف الأمن أنه "عدم توقع مكروه في الزمان الآتي"، وعكس الأمن هو الخوف، وقد عرفه الإمام القرطبي "بالذعر ولا يكون إلا في المستقبل".<sup>1</sup> وهو الشعور بالطمأنينة ويمكن أن يتحقق من خلال رعاية الفرد والجماعة، ووقايتها من الخروج عن قواعد الضبط الاجتماعية من خلال ممارسة الدور الوقائي والقمعي والعلاجي الكفيل بتحقيق هذه المشاعر".

وعلى العموم يتخذ مفهوم الأمن الاجتماعي أبعادا كثيرا على حسب المجال الذي يتمحور حوله، لذلك نجد الحديث عن الأمن الغذائي، الأمن الاجتماعي، الأمن البيئي، الأمن الاقتصادي.

لقد اختلف العلماء والمفكرين على حسب اختصاصاتهم وآرائهم، حول تحديد مفهوم الأمن الاجتماعي خاصة بعد إعادة النظر في توسيع مفهوم الأمن وعدم حصره في المجال العسكري وأساليب الحماية من أخطار الحروب والنزاعات ويتضح ذلك من خلال الدراسات والإهتمامات التي كانت تمثل

<sup>1</sup> - أسامة السيد عبد السمیع: الأمن الاجتماعي في الإسلام دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، بدون تاريخ، ص 19.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

تصورات الأمن، و تجعله اختصاصا وحكرا على أجهزة الدولة ونقله إلى مجالات أخرى، خاصة عند بروز تهديدات جديدة على المستوى الاجتماعي والإقتصادي والمجتمعي التي عبرت عن وجود الحاجة إلى إحتوائها وإدراكها، مثل مشكلات الهجرة والعنف والجريمة المنظمة وغيرها من المشكلات، وهذا ما ساهم في تنوع وثرء مختلف الدراسات ، حيث جعل البعض يركز اهتمامه به مرتببا بهذه المشكلات، وأحيانا أخرى مرتببا بالنطاق محدود له والمتعلق بالتأمين الاجتماعي، حيث يعتبر هذا المنظور ان الأمن هو كل أساليب الوقاية والعلاج من المخاطر بكافة أبعادها،<sup>1</sup> كما يذهب البعض في اعتباره الضمان الاجتماعي، الذي تضعه الدولة لحماية الأفراد وأسرههم عند تعرضهم لمختلف الكوارث، والذي يضمن لهم الراحة والعيش الكريم، غير أن الأمن الاجتماعي يختلف التأمين الاجتماعي أو الضمان الاجتماعي ، حيث تعتبر كل منها أداة من أدوات الامن الاجتماعي في حد ذاتها وهو ما يؤكد عليه معنى الأمن الاجتماعي في القاموس "ويستر"، الذين جاء فيه "أن الأمن الاجتماعي هو المبدأ أو الممارسة أو البرامج الذي يتضمن تقديم المساعدات مثل الضمان الاجتماعي والتأمين أوالمساعدة الاجتماعية والإقتصادية والرعاية الاجتماعية للأفراد وأسرههم.<sup>2</sup>

غير أن مفهوم الأمن الذي يتخذ أبعادا مختلفة ترتبط كلها بحاجة الفرد في تحقيق مستويات من السلم والأمن في حياته الاجتماعية لا يمكن حصره في واحد منها مهما كانت الإهتمامات لأنه مفهوم متمد إلى أبعد حدود يمكن أن يتصورها الإنسان فيمكن أن تكون مسألة خاصة ما عنصر مهددا حسب تصور و شعور فرد ما، غير ان نفس المسألة لا تشكل أي تهديد لأمن فرد آخر حسب تصوره فالامن المتعلق بالأشخاص مسألة تقدير شخصي، حيث بقدر ما تختلف تصورات الناس حول توفر العناصر التي تجعلهم يشعرون بالأمن و بين ما يذهب هذا الشعور، غير أن المسائل العامة المهددة كالحرب أو الجريمة تجعل الأفراد يجمعون فيها على تصور واحد على وجود حالة اللأمن أي غياب الأمن كون انها ظواهر تهدد وجودهم في حد ذاته، ومن خلال تحليل تلك الافكار عن مفهوم الأمن يمكن وضع تعريف إجرائي له :

على أن الأمن يحقق الشعور بالطمأنينة والسكينة في النفس وعلى الحياة وفي الوسط الأسري والمحيط الاجتماعي لتوفر جملة من العناصر الأساسية التي تحقق هذا الشعور على كل مستويات الحياة

<sup>1</sup> عبد الخالق محمد عفيفي، عبد العزيز حسين محمد: تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، تكنولوجيا التدخل المهني في إطار الأجهزة والاتجاهات الحديثة، المكتبة العصرية، مصر، 2012، ص: 289.

<sup>2</sup> عبد الخالق محمد عفيفي، عبد العزيز حسين محمد: مرجع سبق ذكره، ص: 289.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

الاجتماعية، كما يعزز الشعور بالانتماء ويساعد الأفراد على ممارسة أنشطتهم المختلفة في البيئة الاجتماعية التي يعيشون فيها.

### ب- تعريف الأمن لدى علماء الاجتماع:

يعتبر البعض أن حالة الأمن الاجتماعي أي وجود الأمن توصف عند غياب أو تراجع معدلات الجريمة بكل أنواعها، وعلى العكس من ذلك فإن تفشى الجرائم وزيادة عددها يعنى حالة غياب الأمن الاجتماعي، فمعياره متعلق بمدى قدرة المؤسسات الحكومية والأهلية في الحد من كل أشكال المشكلات و الجرائم والتصدي لها، كما تعتبر حماية الأفراد والجماعات من مسؤولياتها من خلال فرض النظام وتكريس مبدأ سيادة القانون واستخدام القوة والردع إن تطلب الأمر، من خلال أجهزتها ومختلف مؤسساتها لتحقيق مستوى مقبول من الأمن والشعور بالعدالة التي تعزز الانتماء والولاء إلى الدولة والتي تمثل حمايتها الشكل العام للأمن الاجتماعي.

نجد ان اغلب المختصين في علم الاجتماع الذين يبحثون في الحياة الاجتماعية التي تفرز بعض التغيرات و الانحرافات في أدوار الأفراد والمؤسسات خاصة، الأسرة منها التي تأخذ أغلب اهتمامات الدراسات الاجتماعية والإنسانية باعتبارها البنية الأساسية في المجتمع، وتأثير تلك التغيرات والانحرافات على الأسرة و على الأفراد في المجتمع، كما تدرس المشكلات المتعلقة بالشباب والتي تخلف ورائها مشكلات متفرعة أضحت اليوم تشكل تهديدات حقيقية على سلامة الأجيال ومستقبلها مثل صراع القيم والمخدرات والعنف فمن العلماء من يرى الأمن أنه سلامة الأفراد والجماعات من كل أنواع الأخطار الخارجية كالحرب والنزاعات الدولية التي قد تسبب الهجومات العسكرية وهذا ما تعبر عنه اغلب الدراسات الأمنية من المنظور الامني والعسكري ، الذي يبدو أكثر وضوحا من المنظور الاجتماعي فلا أحد يؤكد على وجود الأمن في حالة الحروب والنزاعات الدولية أو الأهلية وهذا أمر منطقي وواقع ملموس لحالة انعدام الأمن، غير أن المشكلات الاجتماعية كالطلاق أو الإدمان وغيرها قد لا تبدو معبرة عن حالة غياب الأمن إلا بعد سيرورة زمنية أين تصبح سببا مغزيا لمشكلات أخرى كالتسرب المدرسي الناتج عن إهمال الأطفال وتهميشهم بعد مشكلة الطلاق والتي قد تغذي وتنمي مشكلات الإجرام والعنف والانحراف اين يصبح تهديدها واضحا اكثر وقد اكد العالم الفرنسي "هويار" أن 88 بالمئة من الأولاد المنحرفين الذين قام بدراسة أحوالهم الاجتماعية ينتمون إلى عائلات منحلة

وأكد ذلك "كلوك" حيث أشار إلى إن 60 بالمئة من الأحداث ينتمون إلى عائلات يسودها التفكك والانحراف.<sup>1</sup>

### ج- الأمن الإجتماعي في الفكر الفلسفي والإجتماعي:

إهتم الكثير من الفلاسفة والمفكرين بالمجتمع والمدينة وتنظيم الحياة الإجتماعية على وجه العموم، حيث أكد القدماء منهم أن "الإجتماع" ظاهرة طبيعية تنشأ عن تنوع حاجات الأفراد وعدم قدرتهم على تلبيتها منفردين ، وجاء مفهوم التعاون ليدفع الناس إلى الإتحاد في جماعات صغيرة للتعايش وتوفير أهم عناصر البقاء كالغذاء والسكن واللباس، وبالتكاثرتوسعت هذه الجماعات وازدادت حاجاتها ووتطورت أكثر لتخلق تجمعات بشرية وسكنية أكبر مشكلة قرى ومدنا كبيرة التي اعتبرها الفلاسفة أنها مدن الفطرة الأولى التي لا تتطلب حاجات معقدة إلا الضروري منها، وعند ازدياد حدة تعقد الحاجات عرفت التجارة والملاحة، ثم تطورت إلى المدينة إلى مدينة عسكرية بمجرد أن سادها الترف وانصرف أهلها إلى اللهو فكثرت الأطماع مما أدى إلى تجاوز آفاق المدينة الصغيرة، وظهرت الجمهورية و زادت حاجة أهلها للأمن فظهرت المؤسسة العسكرية التي تقوم بدور الدفاع والحامي للسلام والأمن، وتطورت الحاجات في كل مرة فأدت إلى ضرورة توزيع العمل والمسؤوليات والوظائف في المدنية لتتبلور صورة الحياة الآمنة والمنتجة، وكان أن لخص دور المدينة في ثلاثة أدوار: الإدارة - الإنتاج - الدفاع.<sup>2</sup> وعلى هذا الأساس اتسعت فكرة الأمن كحاجة أساسية في الحياة الإجتماعية عبر عنها العديد من المفكرين والفلاسفة، كضرورة لبناء المجتمع والذي يقوم على أسس والقوانين تحكم العلاقات الإجتماعية العامة وتنظمها فقد أكد ابن خلدون أن التدهور الإقتصادي وإنهيار الدولة سببه الإنحلال أو الإختلال الأمني، كما يرى " أبو الحسن الماوردي" بأن صلاح الدنيا في صلاح الإنسان ومدينته، وتبلورت لديه معالم النظرية العامة للأمن الاجتماعي من خلال تنمية مواهب الفرد إذ لا صلاح للمدينة بدون صلاح الفرد الذي لا يتأتى إلا بتوافر سبل العيش الكريم والتعلم والأخلاق والدين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - رشاد احمد عبد اللطيف: انحراف الصغار مسؤولية من...؟، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الاسكندرية، مصر، 2007، ص:

71، 70.

<sup>2</sup> - حسن عالي: الأمن الاجتماعي والعولمة، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 22، ص: 24.

<sup>3</sup> - نفس المرجع ، ص: 24.

جاءت فكرة العقد الاجتماعي أيضا، مع إسهامات عدة مفكرين بارزين في الفكر والتنظير الغربي وعلى رأسهم "جان جاك روسو" ( 1778- 1712) المعروف بنظرية العقد الاجتماعي وتصوره لقيام التوافق بين الناس على العيش جماعة إنطلاقا من عقد ضمني يربطهم بين بعضهم ويتضمن بنودا توافقوا عليها فأصبحت دستورا لهم، فالنظام الاجتماعي قاعدة لها حق مقدس وأساس لسائر الحقوق، طور نظريته "روسو" التي صاغها الفيلسوف الإنجليزي "توماس هوبز"، وركز على المكانة التي يستطيع أن يتجاوز بها النظام الاجتماعي حالة الفوضى الطبيعية التي يعيشها الإنسان، لكن "جون لوك" المنظر الثالث لنظرية العقد الاجتماعي رفض ما عبر عنه "توماس هوبز" في فكرة حالة الحرب الشاملة والانحلال الاجتماعي التي كان يعيشها الإنسان، لأنه يرى أن الطبيعة الاجتماعية للإنسان تمنع الدولة الطبيعية من أن تعيش منعزلة، وأن رغبة الإنسان في ترك الدولة تكمن في سعيه إلى زيادة ملكيته الخاصة والإحتفاظ بها في حالة آمنة<sup>1</sup>، وما يلاحظ أن "روسو" قد اختلف عنهما بالقول إن السلطة التي تنتظم حياة الناس لا يمكن أن تأتي من الخارج، وإن انعدام الأمن والطمأنينة هو ما خلق الحاجة إلى إيجاد نظام المجتمع المدني الذي لا يتكامل إلا بحماية حقوق أعضائه ويكون فيه الإنسان حرا في تحديد مصيره طالما أنه يوجه أفعاله طبقا للقانون الذي اشترك في وضعه، فأصبح مصدر السلطة القوى الاجتماعية التي تعبر عن إرادة أفرادها.

وفي طرحه لمفهوم الأمن فقد رأى "حسن العالي" موقفا يربط به جهود الفلاسفة والمفكرين والمواثيق والإعلانات الدولية التي أرسى (نظرية للأمن الاجتماعي)، التي أسهمت في رأيه ومن دون شك في تنظيم المدينة والحياة الاجتماعية وتنمية الفضيلة والدعائم الخلقية وتوفير التربية المدنية وتدعيم العلاقة الأسرية وضممان العمل والشيخوخة، واحترام منظومة حقوق الإنسان، وإحلال السلام لأجل بناء مجتمع سليم آمن في ظل أسس العدالة الاجتماعية<sup>2</sup>.

كما اهتم علماء من مختلف تخصصاتهم وبشكل خاص بدراسة موضوع الأمن الاجتماعي وأهميته بالنسبة للأفراد في المجتمع خاصة المهتمين بعلم الاجتماع والجريمة من خلال الإهتمام بمواضع التربية المدنية التي تعتبر أداة ووسيلة فعالة في إعداد الفرد، وتمكينه من استيعاب عمليات التنمية الاجتماعية والإقتصادية وما تقدمه لهم من منافع، على اعتبار أن الثروة الحقيقية في الوقت الراهن ليست الموارد فقط وإنما الإنسان أو الفرد في حد ذاته، ولهذا تسارع الجهود المجتمعية من خلال

<sup>1</sup>- حسن عالي: مرجع سبق ذكره، ص: 25.

<sup>2</sup>- نفس المرجع السابق.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

مختلف المساعي إلى الإستثمار في العنصر البشري من خلال رفع الكفاءات والقدرات البشرية بواسطة المناهج التربوية و التعليمية والتكوينية وبالأهم من هذا كله العمل على تمكين الافراد من خلال مشاريع وورشات التنمية البشرية والعمل على تنمية الذات انطلاقا من مبدأ عصر التنمية الحديثة الذي يجعل من الإنسان المحور الأساسي في العملية الإنمائية في كل مراحل السياسات والإستراتيجيات التنموية في حد ذاتها .

### 2.1. أهمية الأمن للأفراد:

تكمن أهمية الأمن لإرتباطه بالشعور بوجود الإطمئنان والسكينة في نفسية الفرد، والتي تحققها توفر عناصر هامة وأساسية في محيطه و بيئته، كما تضمن إستقراره نفسي والإجتماعي بما يحقق له السعادة في الحياة، لأن الأمن حاجة أساسية للفرد، وضعه "ماسو" في أول الإحتياجات من خلال سلم إحتياجات الإنسان ومتطلباته الحياتية، ويرجع ذلك إلى أن افتقاد الإنسان إلى الأمن سيفقد عنصرا هاما من عناصر الإستقرار والإتزان والحياة السليمة، ويتخذ الأمن أربعة مستويات مرتبطة بعضها ببعض بشكل منسجم ومتكامل يجعل من تحقيق الأمن الإجتماعي ممكنا في الحياة الإجتماعية وأن حدث خلل في أي مستوى منها فقد يتأثر وجود الأمن في باقي المستويات الأخرى ويمكن تلخيصها كما يلي :

أ- **على مستوى علاقة الفرد بالجماعة:** يتحقق الأمن الإجتماعي بالنسبة للفرد إذا تحقق شعوره بالأمن على نفسه وأهله وممتلكاته في وجوده مع الجماعة، كما يتحقق أمن الفرد بشعوره بالقبول والإندماج مع الجماعة بما لا يعارض حريته و إرادته، من خلال مجموعة من القيم المتبادلة بينه وبين الجماعة والمتمثلة في الإحترام والإعتراف بمكانته ووجوده، ومن خلال المحبة والمودة والمعاملة الحسنة التي يتبادلون من خلالها الحماية والتعاون والتضامن فيما بينها وبينه حتى يتحقق الشعور بالإعتزاز والإنتماء لهذه الجماعة.

ب- **على مستوى علاقة الجماعات بعضها ببعض:** يتحقق الأمن الإجتماعي إذا كانت كل جماعة تأمن على نفسها ووجودها وإستقرارها من أي تهديد لجماعة الأخرى من كل أشكال الإستبعاد او التعنيف او الاضطهاد والإحتقار أو تهميش.

ج- **على مستوى علاقة الفرد بالمجتمع:** نتكلم عن وجود الأمن بين الفرد والمجتمع إذا تحقق شعور لدى الفرد بوجود اندماج فعلي وحقيقي يضمن سرعة تكيفه وقبوله داخل المجتمع من خلال علاقات

التبادل بينهما، حيث يوفر المجتمع كل عناصر التكيف والإندماج السليم لهذا الفرد والذي بدوره يعتبر قوة المجتمع وطاقته وسر تقدمه وتطور حضارته كلما كانت تنشئته سليمة.

د- على مستوى علاقة المجتمع بالدولة: يتحقق هذا المستوى إذا كان هناك إعتقاد وشعور عام بحضور الدور الأمني للدولة والذي تعمل من خلاله الدولة ومؤسساتها لصالح وأمن المجتمع حاضره ومستقبله معتمدا على الثقة المتبادلة والمشاركة والمصلحة والتعاون.

### 3.1. الأمن الاجتماعي بين الأسرة والمجتمع:

لا يختلف إثنان على أن الأمن من الحاجات الأساسية التي تسعى الأسرة إلى تحقيقه، فهو مرتبط بالطمئينة والسكينة التي يشعر بها الأفراد داخل الأسرة، والذي تعبر عنه مشاعر الحب والتواصل والدفئ أسري الذي يتبادلونها فيما بينهم، وترجم تلك المشاعر عن طريق العلاقات السليمة بمدى تماسكهم وترابطهم مع بعضهم في مواجهة ظروف الحياة ومناكبها، وإذا غابت تلك المشاعر التي تأسس وجود الأمن، غاب الترابط والتماسك و ظهرت علامات التفكك والنزاعات على علاقاتهم، فالأمن مرتبط بمدى وجود علاقات أسرية مبنية على التعاون والتواصل والتضامن والمحبة، وكلما توفر الأمن استطاعت الأسرة ان تبرهن على سلامة اداء ادوارها ووظائفها، في عملية من خلال كل عمليات التنشئة الاجتماعية التي تعد من أهم الوظائف المسندة إليها، فإعداد فرد سليم ومتوازن وإحتوائه وتكوينه إجتماعيا وتربويا ودينيا ليكون قادرا على التكيف والإندماج، يتطلب وجود الأمن النفسي والعاطفي والإجتماعي.

تعتبر الأسرة الخلية الأساسية في المجتمع ، اهتمت بها مختلف الباحثين، وقد ولد هذا الإهتمام تعاريف عديدة جعل منها عنصرا أساسيا في تناول المشكلات والقضايا والظواهر الجديدة أو الحرجة في المجتمع، فنجد أن أغلب الدراسات في العلوم الاجتماعية والإنسانية تتناول إشكالية بحثها في إطار الأسرة أو تتخذ الأسرة كعنصر أو جزء منها، لما لها من أهمية في تحليل الواقع الاجتماعي الذي يعبر عنه المجتمع والذي بدوره ما هو إلا مجموعة كبيرة من أنماط مختلفة من الأسر، بحيث تعتبر هذه الأسر الوسيط الأول بين الفرد والمجتمع فهي أول من يهيئ الفرد على مواجهة الحياة الاجتماعية من خلال تزويده من مفاهيم حول التربية والأخلاق والتصرفات والسلوك والروابط والعلاقات التي تمكنه من مواجهة المجتمع، ويمكن وصف وساطة الأسرة بالفعالة، بالقدر الذي يتمكن فيه الأفراد من التكيف والإندماج بشكل سوي وسليم مع الجماعة والمجتمع، ولقد اختلف العلماء والمفكرين في إعطاء

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

تعريف للأسرة على إختلاف مدارسهم وثقافتهم، ويمكن إستعراض بعض أشهر التعارف التي تتناول الأسرة من منظور مختلف المفكرين حيث يعرف "اميل دوركايم" الأسرة بأنها "مؤسسة إجتماعية تكونت لأسباب اجتماعية، وترتبط هؤلاء علاقات قوية متماسكة تعتمد على المصير المشترك (أوجدتها المجتمع لهدف معين، تربط أفرادها علاقات متينة)" ، غير ان "كونت" يعتبرها " الخلية الأولى في جسم المجتمع، وأنها النقطة الأولى التي يبدأ منها التطور وأنها الوسط الطبيعي الإجتماعي الذي يتعرع فيه الفرد".<sup>1</sup> غير ان "بارسونز" فيقول عن الأسرة بأنها نسق إجتماعي لأنها هي التي تربط البناء الإجتماعي، بالأنساق إجتماعية أخرى . التي تتفاعل فيما بينها مكونة بناء إجتماعي ألا وهو المجتمع.<sup>2</sup> كما ويعرفها "ماكيفر" على أنها «وحدة ثنائية تتكون من رجل وامرأة تربطهما علاقات روحية متماسكة مع الأطفال والأقارب ويكون وجودهما قائما على الدوافع الغريزية والمصالح المتبادلة والشعور المشترك الذي يتناسب مع أفرادها.<sup>3</sup>

ولتوسيع المفهوم أكثر من خلال ما جاء عن الأسرة في القاموس النقدي لعلم الإجتماع أنها: "تلك الهيئة التي تميز الحياة الإنسانية والتي لا يمكن تفسير أي هيئة أخرى بدون الرجوع إليها، لكونها تمثل نواة المجتمع، وهي تتألف من مجموعة من أفراد يتقاسمون الأدوار فيما بينهم".<sup>4</sup>

أما عند المفكرين العرب فيرى "زكي بدوي" أنها "الوحدة الإجتماعية الأولى التي تهدف إلى المحافظة على النوع الإنساني وتقوم على المقتضيات التي يرضيها العقل الجمعي والقواعد والتوقعات المختلفة".<sup>5</sup> وعرفها "محمد حسن" أن "الأسرة جماعة من الأفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض، وهي تعتبر الهيئة الأساسية التي تقوم بعملية التطبيع الإجتماعي للجيل الجديد، أي أنها تنقل إلى الطفل خلال نموه جوهر الثقافة لمجتمع معين إذ يقوم الأبوان بغرس العادات والتقاليد أو المهارات الفنية والقيم الأخلاقية في نفس الطفل، وكلها ضرورية لمساعدة العضو الجديد للقيام بدوره الإجتماعي والمساهمة في حياة المجتمع".<sup>6</sup> وكان التعريف الذي وضعه المفكر الجزائري "مصطفى بوتقنوشنت" تعريف دقيقا حيث عرفها " بأنها صورة مصغرة للمجتمع الكبير نفسه، إذ نجد أن العلاقات السائدة في المجتمع

<sup>1</sup> Boudon, R., Besnard, P., & Cherkaoui, M. (1999). Dictionnaire de la sociologie. Larousse, Paris, p. 97.

<sup>2</sup> فرج محمد سعيد: البناء الاجتماعي والشخصية، الهيئة العامة للكتاب، الإسكندرية، 1980، ص: 246.

<sup>3</sup> عاطف غيث: علم اجتماع النظم، ج 2، بيروت، دار المعارف، 1967، ص: 6.

<sup>4</sup> Boudon, R., & Bourricaud, F. (1982). Dictionnaire critique de la sociologie, 4eme édition, Presse Universitaires de France, p. 251.

<sup>5</sup> إحسان محمد الحسن: البناء الاجتماعي والطبقية، دار الطليعة للنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1985، ص: 233.

<sup>6</sup> محمد حسن: الأسرة ومشكلاتها، دار النهضة العربية، بيروت (لبنان)، 1981، ص: 02.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

هي نفسها التي تسود في الأسرة و أن الثقافة السائدة في المجتمع تسود هي الأخرى الأسرة والتغيرات التي تحدث ضمن الأسرة لا يمكن فصلها عن التغيرات التي تحدث في المجتمع وأي تغير في المجتمع يقتضي تغير الأسرة والعكس صحيح.<sup>1</sup>

و هناك تعريفات أخرى مختلفة لمفكرين آخرين من علماء الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي وفقهاء القانون ومن مختلف التخصصات ارتبطت فيه الأسرة بموضوع بحثهم لتكون تلك البحوث متصلة اتصالا وثيقا بواقع الحياة الاجتماعية التي تعيشها الأسرة والتي تكون البنية الأساسية للمجتمع كما نجد أن الإسلام قد وسع نطاق الأسرة أكثر مما وضعه المفكرون في دراستها ، وربطها بصلة الرحم ، فلا يمكن أن تقتصر فقط على الزوجين والأولاد ، بل تشمل أهل الزوج والزوجة والأقارب حيث يربط النسب والمصاهرة الأسر بعضها ببعض لتتسع وتكبر وتزيد لحمتها وتعاضدها على المودة والتآزر والتراحم وهذا لما جاء في قوله تعالى في سورة النساء، الآية رقم (01) "واتقوا الله الذي تساءلون به والأرحام"<sup>2</sup>.

### 1.3.1. الدور والمسؤوليات الأمنية للأسرة الحديثة:

تعتبر المسؤولية الأمنية واجب و دور في نفس الوقت ، وهي ضرورة ملحة في العصر الحالي نظرا للمخاطر المحدقة بالافراد على كل المستويات، والحديث عن الابناء يرفع درجة هذه المسؤولية الى أضعاف مضاعفة فقد لا يتصور المرء أن مجرد هدية متمثلة في "هاتف ذكي" للأبناء يمثل تهديدا حقيقيا وجديا على سلامة صحته النفسية والجسمية وحتى العقلية، خاصة بعد ظهور المشكلات المتعلقة بتطور وسائل الإتصال وتكنولوجياتها، ويعتبر هذا المثال نقطة أساسية في ضرورة رفع المسؤولية الأمنية إلى كل مستجدات الحياة الاجتماعية ووسائلها، ولم يكن الحديث فيما مضى مثلا عن سلبيات الإعلام، بالحجم الذي تشهده الآن بعد تطور الهائل في الوسائل وفي شبكة الأنترنت، لأن المشكلة لم تكن تتعلق بإدراك مختلف المخاطر المتعلقة بها فقط، وإنما تتعلق بمسألة الوعي بآثارها وسلبياتها التي تنتسل بشكل خفي وسريع ، فنقص هذا الوعي هو الذي يطرح مسائل جديدة مثل مسألة الوظيفة التوعوية داخل الاسرة ومدى تشغيلها من قبل الاباء لمعرفة وفهم الظاهرة الإعلامية، من خلال الحديث عن أهمية التربية الإعلامية داخل الاسرة ، أو دور الإعلام التربوي على سبيل المثال وجعله

<sup>1</sup> مصطفى بوتفوشة: العائلة الجزائرية (التطور والخصائص الحديثة)، ترجمة: أحمد دمري، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، الجزائر، 1984، ص: 34.

<sup>2</sup> بحث دور القضاء في إرساء دعائم الأمن الاجتماعي في مجال الأسرة مقدم من المجلس الأعلى للقضاء دولة قطر، بدون مؤلف.

مسؤولية أمنية جديدة ملحة للأسرة الحديثة ولباقي المؤسسات الاجتماعية الأخرى خاصة بعد تقيي ظاهرة الجريمة الإلكترونية بمختلف أشكالها وتأثيرها على الابناء .

### 2.3.1. الوظائف الأمنية الجديدة للأسرة الحديثة:

لا تخفى على أحد مجموعة الوظائف الأساسية التقليدية التي تؤديها الأسرة (التربوية، والدينية، النفسية...) والتي أضحت غير كافية في عصرنا الحالي عند الكثير من الأسر بسبب التقلص الكبير في حجم الأداء والحضور أو بسبب التخلي عن ممارسة تلك الأدوار والوظائف نتيجة تأثير المتغيرات الاجتماعية والثقافية والإقتصادية وتطور تكنولوجيا وسائل الإتصال والاعلام وسهولة استخداماتها على الحياة الاجتماعية والأسرية التي يعرفها المجتمع الجزائري في الوقت الراهن، اين أصبحت وظيفة التنشئة الاجتماعية المسندة إلى الأسرة على عاتق مؤسسات بديلة في ظل غياب تقلص مهام ووظائف الأسرة (كسلطة للضبط والتنظيم والتوجيه ) الوضع الذي أثر سلبا على سلوك الأفراد، وعلى قيمهم وعاداتهم وحتى على بنية الأسرة، وأدوارها المعروفة، وحتم الوضع الجديد ضرورة تبني وظائف جديدة للأسرة يجب أن تتولاها تبعا لتهديدات العديد من الظواهر الدخيلة على المجتمع، مما يجعلنا غير قادرين على التسليم بإمكانية حصر وظائف الأسرة في عدد من الوظائف لأنها تتغير من مجتمع إلى آخر، كما أنها تتطور حسب متغيرات ومستجدات الحياة الاجتماعية، كما يثبتها الواقع المعاش وسنتطرق إلى بعض الوظائف الأمنية الجديدة التي تساهم في تحقيق أمن الأسرة واستقرارها.

#### أ- الوظيفة التوعوية:

فالتوعية في اللغة مشتقة من الفعل وعى (والوعي): هو حفظ قلب الشيء ويقال وعى وعيا أي أوعاه وحفظه وفهمه وقبله. كما يقال فلان أوعى من فلان أي أنه أكثر فهما وإدراكا واستعابا والوعي: "هو الحافظ الكيس الفقيه، واستوعاه إذا استوعبه"<sup>1</sup>. ويعرف من المنظور النفسي على أنه العلاقة التي تربط الإنسان بالعالم الخارجي وتجعله يتكيف في سلوكه مع ما يشتمل عليه محيطه من ضغوط، ولذلك يرتبط الوعي بالفعل والمعرفة، وأن هذا الفهم أو الإدراك الذاتي يسمح لنا بأن نميز أنفسنا عن الآخرين، وباقي الأشياء أمانا هي التي تزود هذا التميز والفهم أو الإدراك دائما بمعلومات إضافية

<sup>1</sup> - خالد بن حميدان الحميدان: دور الأسرة في التوعية الأمنية، ورقة عمل بحثية مقدمة إلى الحلقة العلمية (التوعية الأمنية بين الواقع والمأمول)، التي تنظمها جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالتعاون مع شؤون التدريب، مدينة تدريب الأمن العام بمنطقة مكة المكرمة.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

تشكل خبرة الوعي الذاتية.<sup>1</sup> وانطلاقاً من هذا التعريف، تشكل وظيفة التوعية أهم الوظائف الأمنية الجديدة، لأن توفر الوعي لدى الأفراد الأسرة وبالأخص الآباء بوجود تغيرات داخلية أو مخاطر خارجية تهدد الأبناء يجعل التعامل المشكلات التي يواجهونها أسهل وتدارك الوقت المعالجة أقصر حيث تشكل وظيفة التوعية المبكرة بالمخاطر وقاية وحصانة منيعة ضد مختلف السلوكيات الدخيلة والغريبة المرصودة أو الانحرافات، التي لا يمكن تصورها في وقتها، والتي قد تتخذ منعرجاً خطيراً مع مرور الوقت، كما جاء في المثال السابق حول فكرة الاستعمال المفرط للهاتف الذكي من قبل الأطفال من دون أي ضوابط ومدى خطورة ذلك على المدى البعيد، وتشمل الوظيفة التوعوية عنصرين أساسيين هما:

\* **الوعي الأمني:** الذي يتمثل في يقظة وتفتن الأسرة بالقضايا والمشكلات الاجتماعية وتهديداتها الأمنية

\* **التوعية الأمنية:** التي تتمثل في الأساليب والنشاطات والخبرات التي تؤدي إلى الوقاية والحماية من مختلف التهديدات.

وقد جاء في تعريف "سعد الشهراني" أن التوعية الأمنية هي "الجهود المبذولة من الجهات الأمنية المتخصصة، والجهات الأخرى ذات العلاقة ضمن خطة عامة لرفع مستويات الفهم والإدراك الأبعاد ومفاهيم المخاطر والسلوكيات المشروعة، وغير المشروعة، والواجهة المتاحة والممنوعة في مجالات الأمن والسلامة العامة والخاصة، بهدف تقليل المخاطر والمهددات الداخلية والخارجية التي يمكن أن يتعرض لها الأفراد والمجتمع والدولة، ودعم جهود مؤسسات الأمن الوطني الأمنية والدفاعية في أداء مهامها ووظائفها، والتعاون معها، والتكامل مع جهودها"،<sup>2</sup> يتماشى هذا التعريف مع الجهود الرامية في توظيف مهام ومناهج وأساليب الوساطة الاجتماعية من خلال تعزيز دور التوعية الأمنية بمخاطر الكثير من الظواهر الاجتماعية التي تشكل تهديداً حقيقياً على مستقبل العلاقات ويتضح دورها الأمني التوعوي في برامج الوساطات والمسايع ومساعدات ومرافقات التي تقدم للأسرة من أجل تطبيق العمليات العلاجية والوقائية، غير أن انشطتها التوعوية هي الجزء الأكثر طلباً في الوقت الراهن لتفادي وقوع المشكلات وتراكمها، الدور الواسطي التوعوي بكل عملياته وإجراءاته وبرامجه من خلال

<sup>1</sup> - خالد بن حميدان الحميدان: نفس المرجع السابق.

<sup>2</sup> - سعد الشهراني: دور مؤسسات المجتمع الأمني في التوعية الأمنية، ورقة عمل مقدمة لندوة المجتمع والأمن المنعقدة بالأردن بالتعاون مع جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2009. ص: 9.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

الممارسات الميدانية لمختلف المهن المتخصصة، يقوم عبر المدارس والأوساط المفتوحة و العمل الجوّاري مع الشباب والجمعيات والمؤسسات والهيئات الحكومية برفع الوعي والتحسيس كعملية أساسية تقوم وفق سلسلة من الإجراءات في العملية الوقائية ، فتتناول مخاطر و تهديدات ظاهرة ما كالمواضيع لنقاش والحوار يدعم ويؤسس مبدأ المشاركة الإجتماعية والمجتمعية في الاهتمام بها ليصبح الكل معنيون بها ، كما يزيد تنوع المشاركين فيها بكل اختلافاتهم سبل الإبداع في اقتراح الحلول ومناقشتها والأهم أنه يرفع الوعي بقيمة وأهمية ادراك وادرج وظيفة التوعية في الأسرة وفي المؤسسات الإجتماعية الشريكة لها إلى جانب وظائفها الأساسية الأخرى.

ويمكن تلخيص أهمية الوظيفة التوعوية كإجراء أولي وقائي في جملة العناصر التالية:

- يلعب الوعي المبكر بالمشكلات على تجنب والتقليل منها ومن الكثير من اثارها السلبية على الفرد والأسرة والمجتمع.
- تساهم في التقليل من الخسائر المادية والبشرية التي تلحقها المشكلات الاجتماعية (كحوادث المرور، او جرائم تبييض الأموال مثلا).
- تساعد الوظيفة التوعوية على رفع مستويات الجهود وردود الأفعال الايجابية والمشاركة المجتمعية والاجتماعية والوساطة الاجتماعية التي تعمل كلها من اجل مواجهة تلك التهديدات.
- تساعد على تطوير المهارات في التحليل والتفسير والبحث عن الأسباب والآثار الناجمة عن المشكلات الاجتماعية.
- تحقق مستويات مرضية من الشعور بالأمن والاستقرار بسبب الزيادة في الوعي والإرشاد والتوجيه المجتمعي الذي يعزز الانتماء والولاء والذي يحقق بدوره أحد أهم أسس الأمن الاجتماعي.

ب. وظيفة تربية الاعلامية:

لماذا التربية الإعلامية؟

بالنظر إلى التطور الهائل الذي وصلت إليه وسائل الإعلام وتكنولوجيات الإتصال خاصة، مع ظهور وتطور شبكة الأنترنت وتأثير محتويات مواقع التواصل الإجتماعي على سلوكيات الافراد ، فقد أصبح من الملح على المجتمع النظر بجدية إلى الظاهرة الإعلامية وتأثيرها على الحياة الإجتماعية والثقافية، فلم تعد الأسرة والمدرسة قادرة على السيطرة على السيول المعرفية والمعلوماتية والإعلامية المتدفقة من كل أنحاء العالم على اختلاف ثقافاتهما ، ولا هي قادرة أيضا على مراقبتها وضبط وتصنيف

محتوياتها أو الحكم على أضرارها من منافعها ، وعليه فإن وظيفة التربية الإعلامية أصبحت أمراً ملحا، كإستراتيجية أمنية في حد ذاتها، إذ على المؤسسات الاجتماعية بدءا بالأسرة فالمدرسة و المسجد ومراكز الشباب وغيرها من المؤسسات أن تتأقلم مع المعطيات الجديدة التي تفرزها الحياة العصرية التي تسيطر عليها الظاهرة الاعلامية بكل معانيها ، وذلك بالأخذ على عاتقها مهمة التربية الإعلامية، من أجل تنمية قدرة التحليل الإعلامي وقراءة الرسائل الإعلامية ، وزيادة الوعي المجتمعي بالسموم الإعلامية التي تنتشرها مختلف الوسائط خاصة مع التطور الهائل في شبكات التواصل الاجتماعي التي لا تعرف حدودا في رصد الأحداث والوقائع وبثها أو والدعاية الغير المباشرة لبعض السلوكيات والممارسات الفردية او حتى الجماعية الممنهجة خاصة تلك التي تتصف بالخروج عن قواعد السلوك الأخلاقي أو الثقافي أو الديني، والتي يمكن أن يقع فيها الأطفال والمراهقين والتي كانت تعتبر من أهداف المرحلة الأولى في نشر التربية الإعلامية ، لتنتقل بعدها إلى التمكين وإكتساب مهارات التعامل مع وسائل الإعلام، حيث تعمل وظيفة التربية الإعلامية على تمكين الأفراد من فهم وسائل الإتصال وطرق عملها وكيفية استخدامها، ومن ثمة الانتقال إلى مرحلة ادراك و فهم محتوياتها ورسائلها من أجل مواجهة الأخطار والتهديدات التي يمكن أن تنجم عن سوء استخداماتها على الفرد والأسرة والمجتمع، فقد تعتبر الجريمة الالكترونية بكل أنواعها معضلة في حد ذاتها، لما تخلف من أضرار على مستخدمي وسائل الإعلام وصلت كأقصى حد لها من التهديد الأمني إلى الترويج لعمليات الانتحار الممنهج، عن طريق العالم الافتراضي، لتنتهي بماسي وضحايا والأزمات نفسية معقدة، قد لا يتقبلها ببساطة كحقيقة وواقع، كما يمكن لن تكون حياة الطيش والترف والجنون التي تنقلها هذه الشبكة سببا في ضيع الكثير من الشباب لتبنيهم نفس النمط الثقافي بالرغم من انه لا يتماشى مع المحتوى الثقافي المحلي، ليشكل بذلك خطر قد يكون على شكل ادمان او شذوذ أو هروب من المنزل، فظهور مثل هذه السلوكيات يعود على غياب الرقابة والمرافقة الأسرية للابناء الذين لم يجد المرافقة الا من خلال هذه الفضاءات التي تحقق لهم المتنفس والرفقة بدون الاخذ بالحسبان درجة التأثير التي يمكن أن تسيطر بها هذه الوسائل على شخصية الطفل أو الفرد، خاصة مع ظهور الإدمان الالكتروني المزمّن على بعض المواقع من قبل المراهقين والشباب، وقد لحق ذلك حتى الأطفال والأمهات كما يلاحظ من الواقع الاجتماعي الذي يعرف انتشار هذه الظاهرة، والتي أخذت تقلص الكثير من الروابط الأسرية والاجتماعية لتسبب بذلك في العزلة والبحث عن الإستقلالية والتحرر من كل التزامات ومسؤوليات الاسرة تماشيا مع متطلبات التحديث الذي تنشده

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

بعض نماذج الفتاة المتحضرة أو المرأة المعاصرة التي لا تهمها القيام بوظائف الأسرة بالقدر ما تهمها بناء الإستقلالية المادية والبحث عن المكانة الإجتماعية، وهو الأمر الذي زاد من تعقيد الوضع الأمني للأسرة و يزيد من خطر التهديدات التي ستواجهها .

**تعريف التربية الاعلامية:** يعد تعريف التربية الإعلامية حسب توصيات مؤتمر فيينا عام 1999م، الذي عقد تحت رعاية منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو)، من أهم التعريفات التي تناولت العناصر الأساسية في عملية التربية الإعلامية التي نخص بعضها في ما يلي:<sup>1</sup>

- تختص في التعامل مع كل وسائل الإعلام الإتصالي، وتشمل الكلمات، والرسوم المطبوعة، والصوت، والصور الساكنة والمتحركة، التي يتم تقديمها عن طريق أي نوع من أنواع التقنيات.
- تمكن أفراد المجتمع من الوصول إلى فهم لوسائل الإعلام الإتصالية: وهي تخص كل ما يستخدم من وسائل في مجتمعهم، والطرق التي تعمل بها هذه الوسائل، حتى تمكنهم من إكتساب المهارات في استخدام وسائل الإعلام للتواصل مع الآخرين من دون أية أضرار أو مخاطر.
- تحليل وتكوين الآراء الانتقادية حول المواد الإعلامية، وإنتاج الإعلام الخاص بهم.
- فهم وتفسير الرسائل والقيم التي تقدم من خلال الإعلام.

### ج. الوظيفة التشاركية:

يعبر مصطلح المشاركة بصفة عامة عن إقتحام مجال من المجالات والمساهمة فيه بمختلف الإقتراحات أو الأفكار أو الممارسات، مثل ما يعبر عنه مصطلح المشاركة السياسية أو المشاركة الاجتماعية التي يأتي تعريفها على أنها إشراك السكان في إدارة وتنظيم وحل مشكلاتهم المحلية بأنفسهم، وهو مفهوم يميل إلى التعبير عن وجود ديموقراطية في المجتمع، غير أنه من الصعوبة بما كان إشراك جميع الأفراد المحليين للقيام بعملية إدارة وتنظيم الشؤون المحلية، خاصة أن عدد السكان بازياد مستمر فقد أخذ بمبدأ الديمقراطية النيابية على الصعيد المحلي عن طريق انتخاب أشخاص بين سكان الوحدة الإدارية لتمثيل هؤلاء السكان في إدارة وتنظيم الشؤون المحلية بواسطة مجالس محلية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - فهد بن عبد الرحمن الشميمري: المشرف العام على مؤسسة التربية الاعلامية بالرياض، " مقتطفات من كتاب "لماذا التربية الاعلامية" على الموقع الالكتروني (<http://www.saudimediaeducation.org>)، تاريخ النسخ 2018/08/17.

<sup>2</sup> - شخلي عبد الرازق: الإدارة المحلية دراسة مقارنة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة مؤتة، ط1، 2001، ص: 83.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

انطلاقاً من مفهوم مبدأ المشاركة نفسه الذي يشرحه التعريف السابق، تفرض الوظيفة التشاركية نفسها على الأسرة الحديثة كمنهج تربوي وحضاري من أجل غرس روح المسؤولية وبناء قيم التعاون والتكافل وترسيخها بين أفرادها، حيث تمكن الوظيفة التشاركية من تفعيل مبدأ المشاركة الأسرية الذي يدخل في جوانب مختلفة من العلاقات الأسرية، أين تفرض مبدأ التبادل بينهم في جانبه الروحي والعاطفي والاجتماعي، خاصة في أداء الوظائف والمهام بشكل منظم ومتكامل، كما تساعد على تبادل الأفكار والآراء ووجهات النظر بالمناقشة الموضوعية، لإرساء قيم الحوار والتفاوض والتقبل، كما أنها تعبر عن وجود الحرية والديموقراطية داخل حوار الأسرة مما يؤكد على وجود دور أمني للوظيفة التشاركية، تعرف من خلالها الأسرة كل ما يدور بين أبنائها كما يمكنها من معرفة مستويات التغيير التي تصاحبهم في مراحل أعمارهم خاصة النفسية والعاطفية منها، في المقابل تمكن هذه الوظيفة أيضاً الأبناء من معرفة طبيعة وحلة العلاقة بين أبويهم ومستويات التوافق بينهما، مما يجنبهم الصدمات العاطفية في حالة وجود فكرة للانفصال أو الطلاق، بحيث يكون الأبناء مطلعين على مسار تلك القرارات مسبقاً ويتقبلونها كحل وليس كبداية لمشكلات جديدة.

تربية الأبناء وإعدادهم على تحمل الأعباء والمسؤوليات التي تخص علاقاتهم ببعضهم والتي تخص المجتمع ككل، يحسن من أدائهم في مواجهة الأفكار المختلفة كتقبل الانتقادات والإختلافات في المجتمع، فهي بمثابة إعداد لهم للمشاركة الاجتماعية والسياسية والثقافية ترفع من مستويات التعبير والطموح وتفصح عن الميولات مبكراً لأنها تساعد على استغلال الفرص المتاحة وتساعد أيضاً على تفعيل روح المبادرة في خلق فرص جديدة أخرى في مجالات مختلفة، مما يسمح لهم بتفعيل وتطوير مهاراتهم الابتدائية المكتسبة داخل الأسرة إلى مهارات في القيادة والتنظيم والتخطيط في المجتمع، وكم هي عديدة المظاهر السلبية التي تعبر عن غياب روح المسؤولية الفردية والمجتمعية أين أصبح الشباب عالة على أسرهم حتى في إعالة أنفسهم، فنجد مهام الأم تتزايد وتتعاظم في المقابل تكاد تنحصر وظيفة الأب أو الأبناء على وظائف معدودة، وعند غياب هذه الوظيفة أيضاً تقل روح التعاون والتضامن ويهمل الفرد أقل قدرة على إثبات وجوده داخل الأسرة كعنصر فعال، مثلما هو الحال بالنسبة للشخص المسن الذي لا يجد من يعول عليه في المساعدة والمساندة، وهذا ما يجعله يعيش حياة التهميش والإهمال والتعنيف عند الكثير من الأسر، إن تدني وغياب المسؤولية لدى الأفراد غالباً ما يكون سبباً في تفكك الروابط الاجتماعية لهذا فدور هذه الوظيفة هو منهج حياة وضرورة اجتماعية ملحة لبناء مبدأ المسؤولية الاجتماعية في ظل تعقد الحياة الاجتماعية في الوقت الراهن.

### 3.3.1. دور الأسرة في تحقيق الأمن الاجتماعي:

يتوقف دور الأسرة في تحقيق الأمن الاجتماعي على طبيعة العلاقات الأسرية بين أفرادها بحيث يؤثر نمط الأسرة وتوزيع السلطة والمكانة وتنوع الوظائف على الأمن الأسري داخل الأسرة ، وبين أنساقها ويعتبر إستقرار الأسرة وانسجام وحداتها عن توفر الأمن الأسري الذي يساهم في سلامة الأفراد وإستقرارهم النفسي والتربوي والاجتماعي ، من خلال توفير مختلف الإحتياجات والمتطلبات وفقا لنسق القيم الدينية والأخلاقية والاجتماعية والإنسانية، وبما أن المجتمع عبارة مجموعة من الأسر فإنها تعتبر أكبر المؤسسات حجما في المجتمع، وتحقيقها للأمن الأسري يضمن بالضرورة إنتقال هذا الأمن إلى المجتمع ، بتقل نفس الأنساق الإيجابية لمحيطهم الاجتماعي الذي سيتفاعلون فيه من خلال علاقات أخرى مطالبين فيها بالتعامل بنفس القيم الاجتماعية التي تم إعدادهم عليها داخل الأسرة فكلما كانت متوازنة وسليمة كلما ساهمت في إعداد فرد سليم ومتوازن ، بالقدر الذي يجعله هو الآخر مكملا لأمن المجتمع و مساهما في بنائه. فالإهتمام بوظائف الأسرة وبمستوى أدائها لأدوارها ومتابعتها أصبح أمرا ملحا في السياسة الاجتماعية، لأنها تزود المجتمع بالطاقات البشرية فالتنشئة الاجتماعية السليمة وتلبية احتياجات الأفراد المتنامية وتحسين ظروف الحياة وتطوير الوظائف وتوفير الخدمات للأسر وبالأخص التي تعيش في وضعيات صعبة عن طريق مختلف الوساطات والخدمات والمرافق يساعدهم على التكيف والاندماج ويحقق التكامل والانسجام بينها وبين المجتمع لتحقيق الأمن الاجتماعي.

### 4.3.1. دور المجتمع في تحقيق الأمن الاجتماعي:

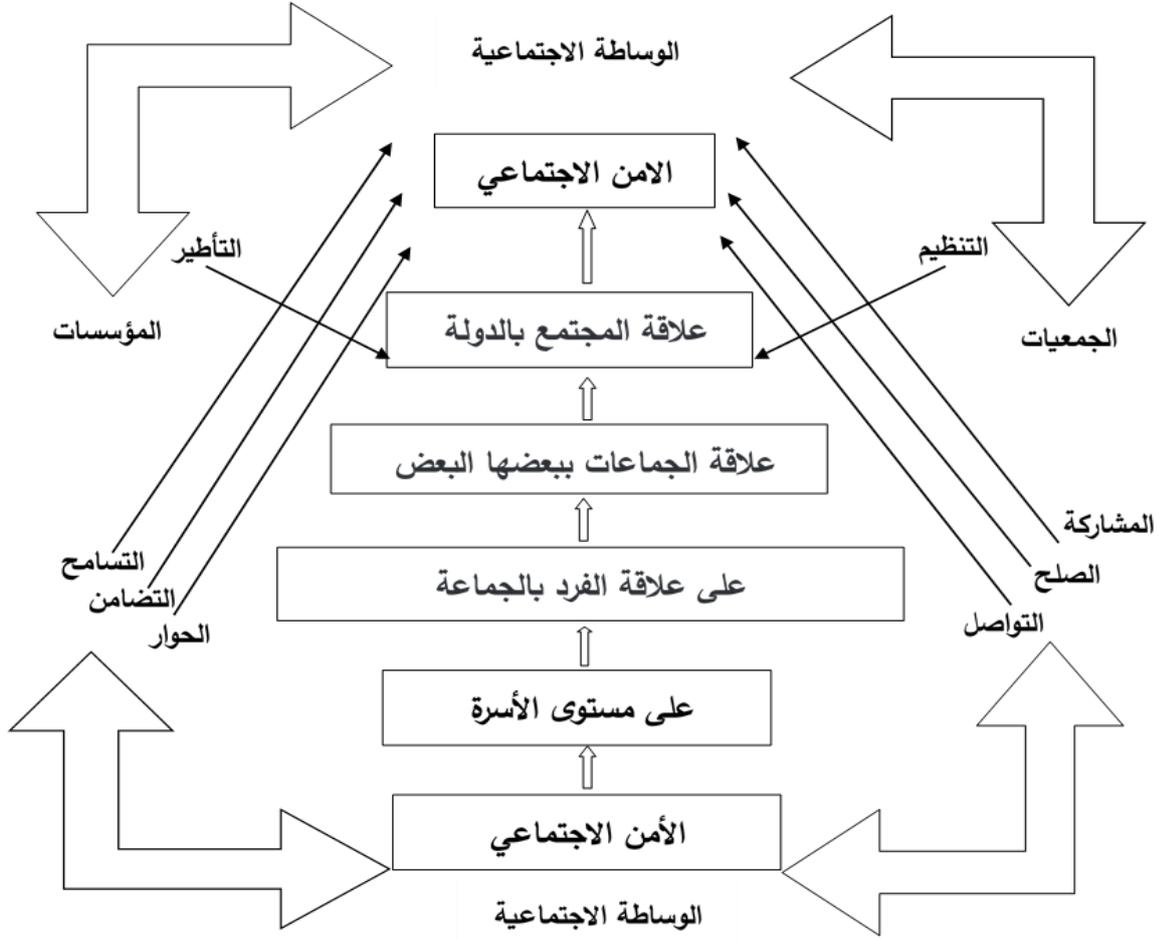
تسعى الدولة من خلال سياساتها إلى تحقيق الرفاهية والحياة الكريمة والسعادة والأمن الاجتماعي كأهداف أساسية في كل سياساتها الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، ولتحقيقها فقد انتهجت جملة من الإجراءات التي تخدم هذه الأهداف والتي تعبر عنها سياسة التنمية الاجتماعية التي تعتبر على رأس أولويات الدولة كونها تعني بمجال تنمية و خدمة الفرد وتحسين وتطوير حياته الاجتماعية، حيث تترجم هذه السياسة في جملة من الخطط والبرامج التي تسطر في مجالات مختلفة غير أن سياسة الرعاية الاجتماعية هي الأقرب وضوحا وترجمة لمدى إهتمام الدولة بقضايا المجتمع وبالأفراد وباحتياجاتهم ومتطلباتهم الاجتماعية المختلفة خاصة، بالفئات الهشة منها ، والتي تعمل من خلال تلك البرامج إلى إشباعها، وتعتبر الخدمة الاجتماعية الترجمة العملية لتلك السياسات والإهتمامات

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

باعتبارها وساطة بين المجتمع وبين الدولة وبين الافراد والمؤسسات المختلفة التي تقدم تلك الخدمات وتعتبر الوساطة الاجتماعية الحديثة التي أدرجت كمهمة من مهام الخدمة الاجتماعية كبرنامجا و كإختصاصا قائما بذاته من خلال مهنة الوسيط الاجتماعي عن مدة اهتمام الدولة بالأسرة وبالعلاقات والروابط الاجتماعية، فالخدمة الاجتماعية التي تمارس من خلال الهيئات والمؤسسات كوساطة مؤسساتية تعبر عنها الخدمات والمساعدات الاجتماعية والنفسية والمادية مهما كان مجالها والمستهدفين منها من جهة، هي أيضا وساطة اجتماعية مهنية تساهم في بناء وإعادة تجديد الروابط والعلاقات الاسرية والاجتماعية من جهة أخرى، حيث يعبر هذا التداخل الكبير بين ممارسة الوظيفة الوساطية في إطار الخدمة الاجتماعية مهمة لمختلف المهن الاجتماعية الناشطة في المجال الاجتماعي، وهي أيضا مهنة مصنفة قائمة بذاتها حددها التكوين واقرها الوظيف العمومي تختص بشكل متفرد بالقضايا المتعلقة بالنزاع وبقضايا اخرى كمشكلات الإدماج وغيرها من المشكلات، هذه المهام تجعل منها إجراء أمني اجتماعي يساهم في خلق الروابط بين المجتمع العميق وبين الدولة ومؤسساتها، كسبيل ناجع لتبليغ وتلبية الإحتياجات الاجتماعية، كما انها الوسيلة التي تضمن تواجد الدولة في كل مستويات المجتمع كما ذكرنا سابقا، كما تمكن من تحقيق الشعور بالانتماء، ودحر التهميش والإقصاء، وتحقيق الولاء الذي يعزز شعور القبول و القيمة والمكانة الاجتماعية لدى الأفراد وهذا ما يؤمن الإستقرار الاجتماعي، وباعتبارها تخصص مهني في مجال النزاع أيضا، فان دورها الأمني متعلق بمدى مساهمتها في إعادة بناء العلاقات والروابط بين الأفراد.

يعبر تواجد الوساطة الاجتماعية في كل هذه المستويات وكل هذه الأدوار على بعدها الأمني في المجتمع كما يوضحه الشكل رقم (3) الذي يجمع بين المؤسسات الاجتماعية والدولة ويساهم في الربط بينها وبين باقي الوحدات بالإعتماد على توظيف القيم الاجتماعية والإنسانية كالتضامن والصلح والتسامح والحوار، وهي القيم التي تجعل المجتمع جاهزا ومؤهلا لمواجهة المشكلات والأزمات، إنطلاقا من تفعيل دورها على مستوى الأسرة خاصة، وهذا ما يسعى إليه المهتمون بالمشكلات الاسرية عن طريق توظيف تراتيب خاصة مثل " الوساطة الأسرية " لتجنب مشكلة الانفصال أو الطلاق" والوساطة العائلية والاجتماعية " لحماية أفراد الاسرة ومساعدتهم في مشكلات عدم التكيف وإدماج وإعادة الإدماج بالإضافة إلى التدخل في مختلف المشكلات بهدف تحقيق التوافق والأمن الأسري والاجتماعي الذي يحقق الإستقرار والأمن للأسرة كاهم بناء اجتماعي في المجتمع .

الشكل رقم 7: يوضح التشابك بين مكونات المجتمع في تحقيق الأمن الاجتماعي.



المصدر: من تلخيص وإعداد الطالبة.

## 2. علاقة الوساطة الاجتماعية بالأمن الاجتماعي:

إن التهديدات التي تخلق وتغذي النزاعات وتتمى المشكلات والظواهر الاجتماعية السلبية أصبحت خلال نصف قرن محل إهتمام العديد من الدول، واتضح ذلك بشكل جلي من خلال إهتمام برنامج الأمم المتحدة للتنمية بقضايا الفقر والجهل والمرض وغيرها من المشكلات الاجتماعية خاصة، تلك الناتجة عن إنتشار بؤر الصراعات والنزاعات حول العالم وتقدير خطورتها على الأمن الاجتماعي.<sup>1</sup> وتعتبر الوساطة الاجتماعية بممارساتها المستقلة أو بممارساتها في إطار العمل الاجتماعي أو الخدمة الاجتماعية، أداة فعالة وجدت من خلال ممارسات مختلفة ترجمت في مختلف أعمال الإحسان والتطوع الخيرية والمساعدات والإعانات التي كان الافراد يقدمونها الى بعض البعض خلال الازمات

<sup>1</sup> - كريستوفر مور: مرجع سبق ذكره، ص: 36.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

والتعشي المشكلات الفقر والحرمان التي ادت مع مرور الوقت الى ظهور تهديدات اخطر منها حدة على امن وسلامة الافراد في المجتمع ، فكانت تلك المهام عبارة عن وساطة عملت على إزالة التهديدات و سعت الى التقليل من حدة تقاوم اثرها السلبي على الأفراد و الجماعات من خلال المخططات والبرامج بعد ان اخذت تلك الوساطة نهجا اكثر تطوراً وتطيراً في الممارسة المؤسسية وتشير الوساطة هنا، إلى علاقات التعاون والتشارك بين الممارس والمستفيد من الأفراد والنظم والمجتمع ككل، لتقليل تلك التهديدات وكشف مسبباتها في وقت مبكر، فالتصدي للنزاع كمشكلة إجتماعية في أوقات المبكرة يجنب حدوث الكثير من المشكلات الإجتماعية أخرى متولدة عنها ، على إختلاف أشكال النزاع والفئات المتفاعلة فيه، فتصور نزاع أسري لا يتوقف عند النتيجة الحتمية المتمثلة في الطلاق فقط باعتبارها حلا عند الزوجين ومشكلة اجتماعية لدى المجتمع والمهتمي بالعلاقات ، بل يمتد ضررها إلى أبعد المستويات فقد يكون سببا لسلسلة من المشكلات الإجتماعية : مثل التسرب المدرسي، والإدمان والانحراف، والجريمة... ) وهي مشكلات بل معضلات قد تمس الأطفال بعد إنفصال الزوجين، وغالبا ما تجتمع كل هذه الظواهر السلبية القاتلة للفرد والمجتمع في أسرة واحدة فككها النزاع، والذي يمكن أن يبدأ بخلاف بسيط، كان من الممكن تجنبه في وقت مبكر، فالنزاع الأسري كمشكلة اجتماعية سبب يهدد الروابط والعلاقات الأسرية بين الأزواج وبين أصولهم وفروعهم من النسب وأقربائهم، وربما يتسع إلى مستوى اعقد من ذلك ، كحقد وكره وعنف يمس أكبر عدد من الأفراد يمتد ليشمل المحيط الاجتماعي لهذه الأسرة بأكملها ويتسع بذلك حجم التأثير بزيادة عدد المتعاطفين مع أحد الزوجين، لتعم مشاعر الكراهية والحقد بين الأفراد، وليس هذا فقط ما ينتج عن النزاع، علينا تصور مشكلات إجتماعية أخرى وهذا ما تبينه الكثير من القضايا الجزائية كشواهد إجرامية بين أفراد الأسره أو بين أقربائها ، حيث يمكن أن نسقط عليها النتائج نفسها، لتكون الأوضاع أكثر سوءا، إن لم نقل أن الكثير من الظواهر السلبية واقع معاش في الحياة الإجتماعية للكثير من الأسر والأفراد.

### 1.2. البعد الأمني للوساطة الاجتماعية:

باعتبارها وسيلة بديلة لحل النزاعات، تتخذ الوساطة الإجتماعية موقعها هاما وأكثر شيوعا في هذا المجال، انطلاقا من مبدأ "توظيف العدالة اللينة" القابلة للتفاوض وتحقيقا لمبدأ التوازن بين الحقوق والإنصاف بين الأطراف، فلا يكون في الوساطة غالب ولا مغلوب، وتسود مشاعر الرضى والسلام

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

بينهم على عكس القضاء الذي يحزم القضايا لصالح طرف واحد، فيشعر الطرف الآخر بالإستبعاد وتملأه مشاعر الغضب والهزيمة، وقد يؤدي الشعور بالهزيمة إلى الكراهية والضغينة والعداوة وقطع العلاقات والروابط، فاهتمام الوساطة الاجتماعية بمجالات النزاع، إجراء امني إجتماعي يمكن من تحليل النزاعات بعملية التفكير وتفسير المعلومات التي تم جمعها حول أسباب النزاع، ويحتاج الوسيط لكي يكون فعالاً، إلى القدرة على تحليل وتقييم الظروف الدقيقة وتصميم التدخلات الفعالة لمعالجة أسباب النزاع وهي خطوة صعبة جداً لأن النزاعات لا تكون في غالب الأحيان واضحة العناصر والأسباب، بل تكون غامضة وتحجبها تصرفات ومواقف الخصوم وتفاعلاتهم المتنازعة، ولهذا السبب على الوسيط أن يحدد خريطة أسباب نشوء النزاع وعوائق التسوية أو الحل. <sup>1</sup> ويمكن توضيح البعد الأمني الذي تحققه الوساطة الاجتماعية من خلال العناصر التالية:

أ- **اهتمامها بالقضايا والمشكلات الاجتماعية:** مثل المشكلات المتنامية التي تشكل تهديداً لإستقرار النظم الاجتماعية والأمن الإجتماعي خاصة المشكلات الأسرية، بحيث يمكنها المساهمة في عمليات الإدماج والمرافقة الاجتماعية التي توفر مستقبلاً آمناً للأفراد المستبعدون أو الذين يعيشون في أوضاع صعبة، لأن محور الوساطة الاجتماعية يتركز على العلاقات والروابط بين الأفراد، وعن الطرق الملائمة لإيجاد التدخل المناسب لإعادتها إلى الحالة الاجتماعية العادية، وتجنب تراكم المشكلات الناتجة عن المشكلة الأم خاصة، في الوقت الراهن لأن التفاعل الاجتماعي يتأثر بعوامل التغيير الاجتماعي الحاصل في البني والأنساق، والذي يظهر ويتسع في حدوده كلما سار المجتمع نحو التحضر وقد يفرز معه تهديدات أمنية جديدة تزيد من حدة المشكلات وتعمد النزاعات.

ب- **قيامها على مبدأ الحرية والطوعية:** تقوم وتبدأ الوساطة على مبدأ حرية اختيارها كأداة لمناقشة وحل المشكلة بين الأطراف، مما يعزز هدوء التوتر القائم بينهم، فتزول الضغوط ويسود الهدوء مما يدعم قوة التفكير بشكل سليم، وتظهر الرغبة في المشاركة في الحوار بمجرد قبول بمبدأ اللجوء إلى الوساطة الاجتماعية، حيث يتضح التعاون بينهما في إختيار الطريق السلمي بكل حرية واقتناع ويعني هذا الطريق تأسيس سبل الحوار والمشاركة في إيجاد الحلول وهذا التعاون والإتصال يكون فرصة في اقترابهم وإمكانية تجديد علاقاتهم على عكس القضاء الذي يفرض القرارات ويكون

<sup>1</sup> - العالي الصغيري: ورقة تعريفية حول الأخصائي الاجتماعي، باحث في علم الاجتماع، المركز المغربي للدراسات والأبحاث المعاصرة، الجمعة 10 مارس 2017: <http://cmmerc.ma/index.php> (تصفح يوم 23 جانفي 2019).

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

الطرف المدعي عليه مجبرا على خوض إجراءات التقاضي بالإكراه ويزداد بذلك التوتر في العلاقات بينهما.

**ج- كونها وسيلة اتصال وحوار:** تعتبر الوساطة الاجتماعية الحديثة وسيلة اتصال في حد ذاتها، فالمشكلات التي يواجهها الأفراد مثل النزاع مثلا يقوم بتعطيل العلاقات الإتصالية للأطراف فيرفضون الإستماع أو الإتصال أو التواصل ، لكن مبدأ التدخل الذي تعتمد عليه الوساطة يسهل طرق ربط الإتصال،<sup>1</sup> وإعادة إنتاج علاقة إتصالية تمكن الأفراد من إسترجاع نجاعة الوظيفة الإتصالية المعطلة وقدرتها في السعي وراء حل تلك المشكلات ،وتوظيف مهارات الإستماع الجيد والتحليل الحلول والبدائل من خلال تشخيص اسباب المشكلة و تبسيطها وشرحها ، كما تساعد وظيفتها الاتصالية في تقريب وجهات النظر وشرح المواقف وتصحيح الرؤى في الحالات التي تتعلق فيها المشكلة بنزاع ما بين طرفين من اجل إيجاد الحلول المقبولة بينهما بشكل أمن ، وكونها وسيلة اتصال هي خاصة متعلقة بالمهارات الاتصالية للوسيط أو لفريق الوساطة من المهن الاجتماعية.

**د- كونها وسيلة لتبادل المشاعر والمصالح وترجيح العقل:** تعبر الوساطة الاجتماعية عن موقف وسطي بين علاقات التبادل المعطلة بين طرفين قد يأخذ أشكالا عديدة، حيث تعتبر وسلية لتحقيق التوازن وتبادل و مشاعر التقبل من أجل تبادل المصالح والفائدة أيضا بين الأطراف المتنازعة، وينظر إليها كحل إجتماعي وسطي تبادلي من منظور التبادل الإجتماعي، حسب ما سبق ذكره في ما جاء عن "بيتر بلاو" في تحليله لنظرية التبادل والذي أطلق عليه (البنائية التبادلية)<sup>2</sup> التي سبق شرحها ، فمهمة الوساطة تعطي للعلاقات الاجتماعية بين الأفراد شكلا مختلفا تتغلب فيه العقلانية وتتحدد به الأدوار التي تكون متداخلة ومتضامنة بالضرورة وفقا للحاجة إلى الآخر، وهذه الحاجة تلح على الأطراف انتهاج التصرف العقلاني الذي يستند إلى توظيف العقل وإيجاد البدائل التي تحقيق أكبر المنافع المعنوية أو المادية، ويدفعهم البحث عن إشباع حاجاتهم ومنافعهم إلى اختيار الوساطة، والإبتعاد عن الخصومة أو النزاع الذي يسبب لهم الخسارة، فتكون الوساطة الاجتماعية بذلك الخيار الذي تعم من وراءه الفائدة للأطراف والمجتمع والدولة و ترتقي فيه العلاقات إلى مستوى أكثر إستقرارا وأمنا.

<sup>1</sup> - طلعت إبراهيم لطفي، كمال عبد الحميد الزيات: مرجع سبق ذكره، ص، 180.

<sup>2</sup> - عبد الرحمن الأغبري: القيم الاجتماعية والثقافية المشتركة ودورها في تحقيق التفاعل الإيجابي في تركيا، مقال منشور على الموقع الإلكتروني لشبكة الضياء (<https://diae.net/55601>)، تصفح بتاريخ 20 جانفي 2018.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

هـ-ارتباطها بنظام القيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية: يعتمد قيام وبقاء وإزدهار المجتمعات بمدى قوة التزامها بنظام القيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية التي تضبط علاقاتها وتنظمها، فلا يمكن فصلها عن العلاقات والروابط الاجتماعية فهي التي تحدد نوعية العلاقات ودرجات الترابط بين الأفراد، وتؤمن تماسك واستقرار النظم الاجتماعية التي تترسخ عن طريق التنشئة الاجتماعية وكلمة قيم مشتقة من القيمة، والتي تعني الشيء الثمين، وعرفت القيم في قاموس المعجم الوسيط، و اللغة العربية المعاصر بأنها " الفضائل الدينية والخلقية والاجتماعية التي تقوم عليها حياة المجتمع الإنساني،<sup>1</sup> وقد اثبتت العديد من الدراسات أن أسباب نجاح المؤسسات التقليدية في تنظيم الأفراد والجماعات، هو ارتباطها بجملة من القيم الأخلاقية والدينية التي كانت تمثل منهاجاً لضبط السلوك وفرض النظام، فالحديث عن "المكانة" كقيمة اجتماعية رمزية، تترجمه "الوساطة الاجتماعية" الموروثة التي تأخذ فيها "المكانة" كقيمة اجتماعية موقعا قياديا على هرم سلطة الضبط، فإذا تعلق الأمر بحل نزاع بين أفراد، فإن مجرد تدخل فرد ذو مكانة اجتماعية، قد يحدد المنحى الذي ستسير عليه المشكلة، لأن وساطته تأخذ قيمتها من المكانة التي يتمتع بها في المجتمع التي تأسس مبدأ الثقة والسمعة وسداد الرأي فتتخذ بذلك تلك المكانة المشروعية في تولي الفصل في القضية ويصبح قرارها أمراً ملزماً للأطراف، وهذا ما يعبر عنه "نظام الجاهات" في المجتمع الفلسطيني أو الأردني،<sup>2</sup> من تأثير المعتقدات الدينية والأخلاقية ومكانة الدين (الاسلام) على ممارسة الوساطة أيضاً من خلال قاعدة المحرم والمشروع التي يربطها الأفراد بشيخ الجامع أو الإمام الذي يمثل قيمة دينية وأخلاقية في حد ذاته، تأخذ شرعية وساطته من شرعية الأحكام الدينية إلى حد كبير،<sup>3</sup> والتي يلتزم بها الافراد أيضاً لوضوح مشروعيتها وعليه فانن للقيم الاجتماعية التي تعكس المعاملات بين الافراد دور كبير في تاصيل قيم الوساطة التي تدعوا أيضاً إلى التسامح والتعاون والمحبة والرحمة والأخذ بالحق والعدل والقوة الإيجابية إلا دليلاً على ثقافة المجتمع المتأصلة فيه، والتي يتلقاها الفرد والمجتمع جيلاً عن جيل، وبها يتعايش المجتمع ويسوده الأمن والأمان.

و- إهتمامها بالعلاقات والروابط الاجتماعية: تعتبر فاعلية الوساطة في القضايا والمشاكل الاجتماعية من قدرتها على إحلال التوازن بين المصالح والمشاعر والسعي إلى التعاون، إضافة إلى

<sup>1</sup> - زياد الصمادي: مرجع سبق ذكره، ص: 8.

<sup>2</sup> - حسين عبد اللاوي، مرجع سبق ذكره.

<sup>3</sup> - روبرت أ. باروخ بوش، جوزيف ب. فولجر: تحقيق أهداف الوساطة، مواجهة المنازعات عن طريق التمكين والاعتراف المتبادل، ترجمة: اسعد حليم، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، فرع القاهرة، 1999، ص: 23.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

أنها تحقق أهداف ثانوية أخرى لها أهمية كبيرة في التحول الاجتماعي نحو التسامح والرحمة والتصالح الاجتماعي، وتحسين قدرة الإنسان على الإستهباب والمرونة ورهافة الإحساس والرأفة بالآخر، كما أنها تنمي الثقة بالنفس والتعامل بروحية نبيلة اتجاه الخصوم الذي يمكن من تحويل العداء إلى سبب للتقارب وإعادة بناء العلاقات صديقة أو الحميمة، كما تنمي الشجاعة الفائقة للاعتراف بالخطأ ومحاولة إصلاحه.<sup>1</sup>

تجد أن الممارسات التقليدية في أبسط وأعقد أشكالها وعلى مر السنين، قد أخذت على عاتقها مهمة تنظيم الحياة الاجتماعية ومجالاتها المتعددة، تماما كما تقوم به الآن الدولة ومؤسساتها الحديثة، الأمر الذي دفع هذه الأخيرة، إلى التفكير في إعادة إحياء مبادئ الوساطة الاجتماعية التقليدية، لتصبح مرجعا فعالا في إعادة إنتاج وتحويل وتجديد العلاقات والروابط والعلاقات بين الأفراد، لتكون إمتدادا للموروث الثقافي، حيث تساهم العلاقات في تأمين الحاجات النفسية التي تحقق التوازن والإستقرار نفسي والاجتماعي للفرد، وتجعل حياته مطمئنة وآمنة مثل: الحاجة إلى الحب، والحنان، والتقدير، والاحترام، والانتماء والكثير من المشاعر، كما تحدد العلاقات قوة وشكل الروابط الاجتماعية في المجتمع، وتساهم في انتقال القيم الاجتماعية والأخلاقية كالأخوة، والتعاون والتضامن والتكافل الاجتماعي بين الأجيال مما يساهم في تحقيق الأمن.

ز- باعتبارها وسيلة للإدماج وإعادة الإدماج الاجتماعي: تساهم آليات الوساطة من خلال عمليات الإدماج وإعادة الإدماج الاجتماعي في استرجاع الأفراد المستبعدين في المجتمع نتيجة لوضعهم الاجتماعي أو الصحي أو تعرضهم لمشكلات أو أزمات، فصلتهم عن ممارسة الحياة الاجتماعية، من خلال التدخل العلاجي والوقائي اللازم لكل حالة وتعتبر عملية الإدماج العملية الأساسية التي توضح أدوار الوساطة الفعلية خاصة مع الفئات التي تمر بظروف صعبة كالمساجين والمدمنين والمشردين، أوالذين يعانون من العزلة والتهميش والإقصاء في دور العجزة مثلا ، وتجدر الإشارة إلى أن المجتمع المدني منتبه اليوم إلى قيمة هذه التخصصات وأهميتها عبر إحداث مراكز الإستماع والمرافقة الاجتماعية والوساطة،<sup>2</sup> ويكمن البعد الأمني للإدماج الاجتماعي و المهني في كونها عمليتين أمنيتين تقوم الوساطة باعتمادهما لتعزيز الشعور بالانتماء والقبول والتكيف السليم للأفراد في

<sup>1</sup> - عبد الحفيظ مياط: الوساطة الأسرية في الجزائر بني الواقع والآفاق، المؤتمر الدولي حول الوساطة الأسرية ودورها في الاستقرار الأسري، المملكة المغربية، يومي 7 و8 ديسمبر 2015.

<sup>2</sup> - احمد علي حجازي: منظمات المجتمع المدني والتنمية، مصر العربية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2013، ص: 207.

المجتمع ، فالمرافقة والإرشاد والتوجيه عمليات تساهم في إعادة بناء الذات تؤمن الفرد من العود إلى الفعل المخالف للقاعدة القانونية أو العرفية أو الأخلاقية كما تغير التصور السوداوي للمستقبل الذي تغلب عليه مشاعر الغضب والسخط والكراهية اتجاه المجتمع الذي يتحمل مسؤولية واقعهم ومآلاتهم من التهميش والإستبعاد التي يمكن أن تخلق مشكلات تهدد أمنه وأمن المجتمع ككل.

### ح- كونها أداة للتعبة الاجتماعية وبناء الوساطة المجتمعية

بعيدا عن حيزها المحصور بالنزاع والمشكلات الاجتماعية الذي يقره دورها المعتاد، يأتي الحديث عن الوساطة الاجتماعية من منظور آخر يجعل منها الشريك إجتماعي كما سبق وان ذكرنا، والذي له القدرة على تقليص حجم الفئات المستبعدة من التنمية الاجتماعية، وإدماجهم واستعادتهم لخدمة المجتمع، بالشكل الذي تصبح فيه وسيطا بين المجتمع والدولة، تماشيا مع أهداف السياسة الاجتماعية من خلال دعم وتوسيع مجالاتها وأدوارها في المجال الاجتماعي والإنساني كراعية المرأة والطفولة والمسنين والمعوقين والشباب وغيرها من المجالات، ولا يخفى على أحد قوة تأثيرها في الحياة العامة ودرجة استقطابها للجمهور، خاصة لارتباطها بوسائل الإعلام الحديثة كمواقع التواصل الإجتماعي، التي أصبح لها تأثير على توجيه الرأي العام وعلى تحديد إتجاهات المشكلات الاجتماعية واستغلالها والملاحظ أن مدى تفاعل الأفراد بهذا النوع من القضايا، مرتبط بمدى وعيه بالقضايا المتعلقة بالإنسان وربطها بالحقوق، من خلال مخاطبة الضمير الأخلاقي والإجتماعي، وهي منطلقات تدفعه للتحرك وفقا لمقتضيات المشكلة، كنوع من التعاطف والتضامن أو كشعور بضرورة التدخل من باب الواجب والمسؤولية الاجتماعية ، وهذا التحريك لقوى المجتمع يعتبر نوع من التعبة الاجتماعية التي قد تخدم أو تضر الأفراد والمجتمع و الدولة أيضا وذلك حسب سياقها و خطابها وأساليبها و مطالبها فالعمل الإجتماعي المنظم الهادف يشكل وساطة إجتماعية، يغطي عجز الدولة في تلبية كل الإحتياجات التي يرفعها الافراد، كما أنها تشكل خطا اجتماعيا آمنا، يمنع وقوع تصعيدات وإحتجاجات إجتماعية قوية، التي غالبا ما تكون سببا في ظهور الحركات الإحتجاجية تقود إلى وضع معقد من النزاعات والصراعات، ينتج عن تضارب المصالح بين الأفراد أو تنتج من تنامي فجوة التباعد بين الأفراد و الدولة، فتتحول الوساطة الاجتماعية بذلك إلى أداة للمطالبة بالتغير وصوتا لؤلئك المحتجين، في حين كان الغرض منها المساعدة على التغيير،<sup>1</sup> خاصة عند تنامي حجم الشعور بالإستبعاد والإقصاء

<sup>1</sup> - روبرت أ. باروخ بوش، جوزيف ب. فولجر: مرجع سبق ذكره، ص: 22.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

والتهميش، وزيادة الوعي بالحقوق الفردية وهو الأمر الذي تخشاه النظم السياسية الحاكمة في أي دولة، حيث تعبر الوساطة هنا عن الدور السياسي الذي تلعبه الجمعيات رغم إستقلاليتها عن السياسة والذي لا يظهر ببساطة لدى عامة الناس و يمكن ان يكون إما داعما أو مهددا للدولة من خلال تتنبي أساليب الضغط باستخدام أوضاع القاعدة الإجتماعية، التي تكون على وعي تام بهذا الدور وبأهميته، لأن كثافة العمل الإجتماعي والتفافه بالفئات الهشة داخل أعماق المجتمع والبحث عن احتياجات أولئك الذين يعيشون على أطرافه في البوادي والصحاري ، يعطي صورة وهمية لوجود الدولة وراء هذه الأعمال من جهة، ويفضح عجزها وغيابها في التواجد والحضور على كل المستويات من جهة أخرى، وفي كل الوضعيات فالوساطة الإجتماعية لها القدرة على توجيه الرأي العام نحو القضايا الإجتماعية بالطرق السلمية كما يمكنها تحويل منحى ذلك العمل واستغلاله في إحداث تصدعات من أعماق المجتمع، وعلى هذا الأساس فإن توجيه الأفراد نحو المطالبة بالحقوق في إطار الوساطة الإجتماعية ينقل المطالب بشكل سلمي وآمن إلى طاولة الحوار، لشكل الوساطة الاجتماعية المأطرة جسرا للاتصال والحوار بين المجتمع والدولة، لتجتمع الجهود على فكرة عامة وأساسية تهدف إلى المحافظة على بقاء التنظيم الكلي للمجتمع وتعمل على المحافظة على تماسكه وترابط وحداته وإستقرارها بشكل سليم كنسق كلي آمن ومتجانس .

**الجدول رقم 8:** يمثل تحليل مفاهيم الوساطة الاجتماعية والوساطة المجتمعية.

الوساطة المجتمعية	الوساطة الإجتماعية	
هي تدخل وممارسة تهدف إلى استعادة أعضاء من المجتمع من أجل تمكينهم ورفع قدرتهم على حل صراعاتهم وإيجاد الحلول والتكيف مع الأوضاع الصعبة بهدف تحقيق الأمن الاجتماعي تمارس على المستوى الكلي للمجتمع.	هي تدخل وممارسة تهدف إلى إعادة بناء الروابط وتجديد العلاقات الاجتماعية بهدف تحقيق الامن الاجتماعي تمارس على مستوى المؤسسات والوجدات الجزئية للمجتمع.	<b>تعريف الوساطة</b>
رفع وتعزيز مستوى المشاركة والمسؤولية الاجتماعية للأفراد والمساهمة في مختلف القضايا الاجتماعية من أجل تحقيق التماسك الاجتماعي داخل المجتمع.	إعادة بناء علاقات اجتماعية ايجابية وسليمة داخل الأسرة وبين الأفراد المستبعدين أو في وضع صعب وبين المجتمع من أجل إعادة الدمج في المجتمع.	<b>الموضوع</b>

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

<p>تقوم عن طريق التعبئة الاجتماعية والمجتمعية حول القضايا الاجتماعية المهمة والحرية والتحسيس بها. رفع روح المسؤولية الجماعية وضرورة المشاركة في المشاريع واتخاذ القرارات، تنظيم المجتمع عن طريق العمل الجمعي، تدريب الشباب على المشاركة الاجتماعية والوساطة الاجتماعية، اعداد القادة، تعزيز دور الحوار في خلق روابط اجتماعية جديدة. مع كل الفئات الاجتماعية وفي مختلف المجالات.</p>	<p>تقوم عن طريق الخدمة الاجتماعية وبرامجها المختلفة (الارشاد الاسري، الوساطة، التوجيه..). العمل العلائقي بهدف إعادة تحديد الأفراد كأطراف فاعلة. العمل التحسيبي من أجل تحسين شروط بيئة الاندماج. في مجالات رعاية الاسرة المرأة والشباب والمسنين وغيرها.</p>	<p><b>طرق ومجالات التدخل</b></p>
<p>تركز على التخطيط الكلي للمجتمع من أجل خلق مجتمع متجانس ومتعايش ومستقر وواع على كل المستويات.</p>	<p>تعمل على مستوى الوحدات الصغيرة من خلال إعادة اندماج الفرد في الحياة الاسرية والمهنية والاجتماعية.</p>	<p><b>الهدف</b></p>

المصدر: من تليخيص الطالبة.

يركز عمل الوساطة الاجتماعية على الوحدات الاجتماعية الصغرى كالأفراد والجماعات والأسرة من خلال التركيز على الروابط والعلاقات فيما بينها من أجل بناء وتعزيز مأسسة الوساطة المجتمعية التي تحقق مستويات أعلى من المشاركة الاجتماعية والتي تساهم بدورها في تنظيم المجتمع وتأطيره باعتمادها على توظيف أثر وعمق القيم الاجتماعية والأخلاقية في نفوس الأفراد، والتي تضمن بالقدر الكافي المحافظة على الروابط التماسك والترابط الاجتماعي، فالأسرة في المقام الأول باعتبارها الخلية الأساسية في المجتمع تسعى إلى ترسيخ تلك القيم في سلوك ومواقف أفرادها، ومن ثمة تجعلهم يركزون على قوة وعمق تأثيرها في إعادة إنتاج الروابط وتجديد العلاقات بينهم من دون إحداث أي خلل في الإنساق الاجتماعية الأخرى، فالتخلي عن الشخص المسن في الأسر الحديثة خاصة إذا كان من (الأصول) مثلاً، يؤثر على المجتمع كوحدة كلية أكثر مما قد يؤثر على الأسرة كوحدة جزئية فتهميش واستبعاد الشخص المسن من وسطه العائلي جريمة أخلاقية من المنظور الأخلاقي وخرقا للعادات والتقاليد وتجاوزا لمعيار المكانة الاجتماعية التي يقرها المجتمع لهذه الفئة من ناحية الإلتزام بالقواعد العرفية التقليدية فالخطر المهدد للمجتمع أنه سلوك يشوه معتقدات الأجيال القادمة ويعزز لثقافة دخيلة على المجتمع تهدد روابطه ويصبح التخلي عن الاصول حرية واستقلالية مما يزيد التباعد الاسري والفردانية، لكنه قد لا يمثل سوى التخلص من أعبائه في مبررات الفروع أو الأسر الحديثة الذين يعتبرونه تصرف أملة ضرورة إجتماعية ملحة او يصبح مبررا امثر من تبنيهم الفكر التحرري الذي يعذي التفكك والانحلال الخلقي والاجتماعي، هذا المثال يوضح المكانة التي يمنحها

المجتمع للشخص المسن والمكانة التي يتمتع بها في سلم القيم والمعايير الاجتماعية التقليدية الموروثة، ، الذي يسعى إلى إرساء قواعده وترسيخها وغرسها في الجيل الجديد المهده بزوال روابطه الاجتماعية، فتدخل الوساطة الاجتماعية يكمن في البحث عن الأسباب التي أدت إلى هذا الانتقال الخطير نحو الفكر التحرري الذي يجعل من قيمة ومكانة الشخص المسن في الوسط الأسري عائقا لاستقرارها وإستقلاليتها البحث عن اسباب هذا التفكير وهذه الممارسات من أجل المساعدة في إعادة الأنساق العرفية والقيمية إلى طبيعتها داخل الاسرة خوفا من انتشار منهج الفردانية والأناية الاجتماعية على الاجيال وتخليهم عن واجباتهم الاخلاقية واجتماعية اتجاه الاصول في المستقبل، فالوساطة المجتمعية تخطط كلي عن كيفية تحليل وشرح القضايا الاجتماعية الكبرى في المجتمع وإيجاد طرق العلاج لها، بالاعتماد على الوساطة الاجتماعية للأفراد والمؤسسات التي تتعامل مع المحيط الاجتماعي من خلال التدخل الميداني المشحون في حد ذاته بمجموعة من القيم التي يحملها الأفراد والتي ستظهر في البداية كنوع من المقاومة والتبرير، الأمر الذي يجعل عمل الوساطة صعبا ومعقدا ومرفوضا في الكثير من القضايا خاصة المتعلقة بالأسرة لأنها غالبا ما ينظر إليها على أنها أمور شخصية وغير قابلة للمفاوضة وتتطلب الكثير من الصبر والمهارات والخبرة خاصة في القضايا و المشكلات الأسرية تشكل عائقا على كل مستويات الأمن في المجتمع وليس على الأسرة وحدها فقط .

**ط- التحديد المبكر للمشكلات الاجتماعية:** تساهم الوساطة الاجتماعية في تحديد بؤر الأزمات والمشكلات في وقت مبكر جدا داخل المجتمع، مما يسمح بإعداد تدخلات تمكن من المعالجة المستعجلة، فمعالجة المشكلات الاسرية في مهدها و في وقت مبكر تجنب مشكلة الطلاق كما تجنب مشكلات اخرى تأثر على الأبناء والمجتمع كما سبق وأن ذكرنا، للوساطة دور كبير في إستغلال الوقت لصالح الأفراد وتوجيههم إلى إتخاذ حلول مناسبة في التوقيت المناسب.

**ي- تقليص وتخفيف الأعباء لكل الأطراف :** تساهم الوساطة الاجتماعية في التقليص والتخفيف من الأعباء على الاطراف وعلى المجتمع ، فتدخلها في المشكلات المتعلقة بالنزاع مثلا يقلل من نسبة القضايا المحالة إلى القضاء ويخفف الكثير من الأعباء المادية على الدولة وعلى الأفراد، كما تقلص من حدة الضغوط النفسية التي تسببها المشكلات أو الأوضاع الاجتماعية التي لا يتقبلها الأفراد والتي قد تؤدي إلى انتشار ظواهر خطيرة كالانتحار أو الهروب من المنزل أو ايداء الذات وغيرها

من التبعات التي تساعد فيها خلايا الوساطة الاجتماعية وفرقها من خلال مكاتب الإنصات لأن مهمة الإنصات والإستماع تقوم بالتخفيف من حجم الشعور بأعباء المشكلات وأثرها على الأفراد، كما تساعدهم من خلال توضيح برامج التوجيه والإرشاد والإدماج، أو الإستفادة من الإعانات والمساعدات والخدمات التي تقدمها المؤسسات ايضاً مما يساهم في تقليص و التقليل والتخفيف من أعباء كثيرة لدى الأشخاص في وضعيات صعبة.

### 2.2. الوساطة الاجتماعية كمهنة مؤسسية:

لقد دفع الإنتشار الواسع لإستخدامات الوساطة في مختلف المجالات، القائمين على الشؤون الاجتماعية إلى التفكير الفعلي في إدراجها ضمن سياسات التخطيط الاجتماعي لمواجهة المشاكل الاجتماعية التي يسببها النزاع أو أي وضع صعب أخر داخل النسيج الأسري، وجاءت فكرة نقل هذه الوساطة كإجراء وقائي إلى أجهزة ومؤسسات الرعاية الاجتماعية من أجل إعطائها الطابع الاجتماعي الذي يسهل إجراءاتها وحثياتها ويسمح بتفاعل الافراد بكل مرونة وحرية في التعبير عن موقفهم لتختلف بذلك عن الوساطة القضائية، فهي إجراء إداري منظم يقوم عليه من خلال استحداث مهمة الوسيط الاجتماعي كمهنة قائمة بذاتها لها شروطها ومبادئها ومصنفة ضمن المهن الاجتماعية الأخرى التابعة لقطاع التضامن ويؤكد استحداث هذه المهنة على رغبة الدولة في تطوير اختصاص يهتم بالمشكلات الاجتماعية وبالنزاع كجزء منها، ويعمل هؤلاء المختصين أو الوسطاء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية التابعة للقطاع ( دار المسنين، دار الأيتام مراكز الطفولة المسعفة وغيرها من المؤسسات) غير أن إجراء الوساطة كعملية تدخلية ميدانية تشرف عليها مديرات التضامن والنشاط الاجتماعي عليه من خلال مكاتب خاصة بالوساطة الاجتماعية تباشر مهامها وفق لتنظيم قانوني خاص بها ، للتدخل في مختلف القضايا التي تخص الحالات التي تناسب الحل الاجتماعي السلمي قبل الحل القضائي وهو انتقال من الوساطة المنظمة من الأجهزة القضائية إلى الوساطة التي تعزز المشاركة وتؤسس مبدأ التفاوض والحوار السلمي.

### 3.2. الوساطة الاجتماعية أداة علمية وعملية في التواصل الفعال:

الوساطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات التابعة للخدمة الاجتماعية أو الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي بالموازاة مع التدابير المتخذة من قبل الأجهزة الوصية على قطاع التضامن تؤكد فعالية هذه الوسيلة في عملية الإتصال والتواصل في المجتمع ، حيث يعتبر العمل الجمعي في حد ذاته وساطة

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

بين المجتمع والدولة كلما كانت هذه المؤسسات والجمعيات فعالة ونشطة في مجالات إهتماماتها كلما كانت التدخلات قريبة من الواقع الاجتماعي، فالعلاقة التي تبنيها هذه الأخيرة مع المجتمع هي علاقة تواصل فهي تقوم على أساس عملية إجتماعية تبادلية وتفاعلية يستطيع من خلالها الأفراد إيصال إحتياجاتهم ومشكلاتهم إلى صناع القرار و المعنيون كما تمكنهم من المطالبة بالحقوق التي كانت مستحيلة من قبل بسبب عدم وجود العلاقات بين الأفراد وتلك المؤسسات الوسيطة التي تساهم بوساطتها في شرح ، أو التواصل فيما بينهم بشكل سليم وجمعهم على طاولة الحوار بعد تجديد العلاقات الإتصال المعطلة بينهم بسبب النزاعات والصراعات والإختلافات والخلافات، كما يمكن أن تساهم في تصحيح الأخطاء والمواقف بينهم ومنحهم فرصة أخرى لتوضيح وجهات النظر المتباعدة وإيجاد نقاط اشتراك وتراضي ، حيث يتيح التواصل الفعال بين الأفراد والجمعيات عن طريق الوساطة من جمع القدر الهام من المعلومات والبيانات حول قضايا المجتمع العميق والمشاكل التي تواجه الطبقات الهشة، ونقلها إلى الجهات المعنية وهذا الدور يمكن من التدخل السريع والهادف ويساعد الدولة في رسم سياسات والتخطيط الاجتماعي.

إن العمل على تفعيل الدور الإتصالي للوساطة الإجتماعية بين الأفراد والمجتمع وبين المجتمع والدولة وتواجدها في كل مستويات ، عن طريق المؤسسات و الجمعيات و المتطوعين بشكل منظم وهادف ومستمر ومباشر عن طريق تطوير وتنفيذ برامج مختلفة وهادفة في مختلف المجالات وتوسيع الفئات المستهدفة المستفيدة منها ، يعزز الشعور بالإهتمام والإنتماء والتعاطف والتكافل الاجتماعي كما يشعر الفرد بالتقدير والإحترام كفرد من الجماعة ومن المجتمع وهي حاجات أساسية صنفها العالم "ماسلو" في سلم الحاجات تساعد الأفراد على التقارب والتماسك في العلاقات.

### 4.2. الوساطة الاجتماعية أداة للحوار والتفاوض.

الدور الأساسي الذي تقوم به الوساطة الإجتماعية كطرف للتدخل في مجالات مختلفة ومن بينها النزاع تجعل منها أداة فعالة لترسيخ مبدأ الحوار والمناقشة والتفاوض داخل المجتمع، فمثلا نجد أن مهام الجمعيات داخل المجتمع تكون أكثر سلاسة وتقبل من مهام السلطات الرسمية للدولة خاصة إذا كان لها تأثير في مجال نشاطها، إن هذا التأثير يمكنها من فرض قواعد للحوار والتفاوض والمناقشة وتقبل الاختلافات بين الأفراد الذي يواجهون مشكلات اجتماعية مثلا وتجبرهم من غير الخوض في المعنى الحقيقي للكلمة على النقاش والحوار من اجل الوصول إلى الحلول المناسبة بطريقة سلسة لأنه غالبا

ما تكون هذه الجمعيات قريبة جدا من ميدان نشاطها ويكون أعضاؤها لهم صلة بالبيئة الاجتماعية التي تمثل بؤر تلك المشاكل المتنازع عليها، كما يسهل تدخل هذه الوساطة كطرف محايد في شرح وجهات النظر وتقريبها وإزالة الغموض من المواقف بين الطرفين وهذا يمكن من تقبل الاختلافات على أساس مبدأ حق الاختلاف الذي غالبا ما يكون مغيبا بين الاطراف مما يزيد من حدة التوتر والتباعد في وجهات النظر.

### 5.2. الوساطة الاجتماعية مؤشر للوعي المجتمعي:

يتفاعل الإنسان مع بيئته الاجتماعية بشكل مستمر يدفعه هذا التفاعل إلى البحث الدائم عن الطرق التي تمكنه من فهم الواقع ، وفهم كل العمليات والتفاعلات التي تدور حوله للوصول إلى مستوى الوعي بها ، حيث يأخذ هذا الوعي أبعادا ومستويات بين الأفراد والمجتمعات فالوعي بوجود موارد ووسائل في الطبيعة واستغلالها ساهم بتطوير مستويات المعيشة للإنسان، والوعي بوجود ظواهر إيجابية أو سلبية بعد تحليل العلاقات بين الأفراد ساهم في إيجاد الحلول للكثير من المشكلات العلائقية و الوعي كعملية ذهنية تترجمها التصرفات والسلوكيات بعد كل عملية تفاعل مع الذات أو مع البيئة يجعل إدراك وفهم الواقع أو كل ما يحيط بنا من علاقات لا يكون في مستوى واحد داخل المجتمع، فأحيانا يتطلب تدخل طرف آخر لرفع مستوى الوعي لدينا ودفع قدرتنا على فهم الواقع، وتلعب الوساطة الاجتماعية الدور الهام في هذا المجال خاصة مع الفئات التي تعيش في أوضاع صعبة مثل: المعوقين، المسنين، المعنفين، أو المراهقين أو الشباب المدمن على المخدرات، وغيرها من الفئات التي لا تتمكن فهم وإدراك المشكلات أو الواقع المحيط بها في ظل تأثير العديد من العوامل التي تؤثر على قدرتها في الوصول إلى مستوى الوعي الذي يجنبها الكثير من المعاناة ، وعليه فإن تدخل الوساطة الاجتماعية في مثل هذه الوضعيات هو مؤشر للوعي الذي نعبر عنه في هذا المقام بـ " الوعي بالمسؤولية " من جهة ، سواء كان هذا التدخل من جهات رسمية أو جمعيات أو مؤسسات و تقبل هذه الوساطة من قبل الأفراد والإلتفاف حولها والعمل معها هو تعبير صريح عن وجود وعي مجتمعي من جهة أخرى ، بالرغم من عدم بساطة الفكرة إلا إنها تعبر عن أهمية وجود حركية وديناميكية للوساطة الاجتماعية في المجتمع وعلى كل المستويات ومع بكل الفئات للمساعدة والمراقبة من اجل تحليل وفهم الواقع ومواجهة المشكلات ، ولتجنب الفهم أو التحليل الخاطئ الذي قد يؤدي إلى تفاقم المشكلات أو ظهور انحرافات للأفراد أنفسهم ( كالتطرف مثلا ) أو في علاقاتهم

الأسرية أو الاجتماعية مما يؤثر سلبا على النسيج الاجتماعي، كما تساعد الوساطة الاجتماعية على زيادة قدرة على الإبداع واكتشاف المهارات والقدرات الكامنة للأفراد والتي تزيد من نسب الوعي الاجتماعي لديهم في مختلف القضايا هامة كالتربية والتنشئة الاجتماعية والمشاركة الاجتماعية باعتبارها مشاركة مجتمعية بحد ذاتها.

### 6.2. الوساطة الاجتماعية أداة للتدخل السريع وللرقابة الاجتماعية:

يلعب الفريق الذي يباشر مهام الوساطة دور أساسي في عملية التدخل السريع، الذي يقصد به إيجاد حلول فورية في زمن قياسي لتجنب حدوث عواقب أخرى أكثر فظاعة لمشكلة من المشكلات التي تواجه الأفراد في المجتمع خاصة، الذين يعيشون في أوضاع صعبة أو لأشخاص يمرون بأوقات حرجة مثل المسنين أو المعوقين أو المشردين، أينما كانوا، لتقديم المساعدات اللازمة لهم، أو نقلهم للجهات المختصة، كما تعتبر أيضا عين رقابة على أداء بعض الهيئات أو المؤسسات التي تعمل إلى جانبها بحيث تفصح التجاوزات أو مخالفات والإنتهاكات التي قد تمارس على الأفراد الذين يعيشون فيها مثل الأطفال والمسنين في دور الرعاية، وحتى على أولئك الذين يعيشون مع أسرهم ويعانون من سوء المعاملة أو العنف أو القهر، حيث يمكن التبليغ عن وضعهم والتدخل لصالحهم كما ينص عليه القانون، فكلما كان أعضاء فريق مهمة الوساطة أكثر تدريباً وتخصصاً وتكويناً كلما كانت نتائج التدخل السريع أكثر ايجابية وفعالة، كما تعتبر الوساطة الاجتماعية في شقها المتعلق بالمجتمع المدني والتي تعبر عن وجود المشاركة الاجتماعية خاصة من خلال نشاط الجمعيات عن وجود وسيط اجتماعي بين المجتمع ومؤسسات الدولة، والتي تجعل إمكانية وصول انشغالاتهم وتطلعاتهم ووضعياتهم الصعبة محل نقاشات على مسمع الرأي العام لأنها تأخذ في هذا السياق مهمة الربط والإعلام والمفاوض على كل الإحتياجات والمطالب والمشكلات التي تواجه الأفراد، كما تعتبر الرقيب على البرامج والخطط التنموية التي توجه إلى المجتمع، ففي الدول المتقدمة تصبح الوساطة الاجتماعية بمؤسساتها طرفا فعالا في التنمية لأنها أكثر تنظيماً وتأطيراً، و شريكا اجتماعيا قويا يتم إشراكه في إعداد خطط وبرامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية وفقا لمعطيات وبيانات مبنية على دراسة الواقع الاجتماعي ومتطلباته، لأنها في الأخير تعود بالنفع على هؤلاء الأفراد الذين بدورهم يساهمون في الحرص تنمية المجتمع والمحافظة على استقراره وأمنه، فرفع الوعي الاجتماعي، الذي يجعل مسألة مواجهة المشكلات والأزمات كمشكلة جماعية تتضافر فيها الجهود لمواجهتها هو عامل

اساسي لنجاح سياسات التنمية الاجتماعية ، لان وجود وساطة إجتماعية فعالة يعني وجود مشاركة إجتماعية تضمن التكفل بالمشكلات المختلفة بشكل مسؤول وجدي في غالب الاحيان يكون بجهود مدنية اجتماعية لا تتدخل فيها مؤسسات الدولة أو موظفيها، بل فقط وجود نشاط موجه ومؤطر يحل محل مؤسسات الدولة ويعمل بشكل فعال مع مختلف الفئات .

### 7.2. الوساطة الاجتماعية خط دفاع أمني اجتماعي أولي:

بالتركيز على الدور الأمني للوساطة الإجتماعية الذي يجعل منها منهجية عمل وأداة في نفس الوقت فإن التحول نحو هذا الدور هو حتمية ملحة لما يعيشه المجتمع الجزائري من تحولات إجتماعية وتزايد في معدلات العنف والجريمة والتفكك الأسري خاصة بعد العشرية السوداء أين أصبح تحقيق الأمن لا يقتصر على الجانب الدفاعي او الردعي لظواهر كالحرب كالأجرام والإرهاب فقط بل أصبح من الضروري أن نمعن التفكير في رسم معالم وعناصر للأمن في المجتمع من كونه مرتبط بالسلوك والعلاقات والروابط السليمة في المجتمع و مستويات التكيف والاندماج الاجتماعي أيضا ، لأن الخلل في أحد هذه العناصر يجعل غياب الأمن ممكنا لأنه يسبب الفوضى والخوف ولا إستقرار في المجتمع فقد كان تصنيف العالم "ماسلو" الذي أسس نظرية تحدد ترتيب سلم الأولويات عند الإنسان، أن جعل الأمن فيه الرتبة الثانية في قاعدة هرم الحاجات بعد الحاجات البيولوجية، وهي نظرية نفسية "نظرية الدافع البشري" قدمها في ورقته البحثية حيث يقول أن الإنسان يحتاج الأمن بعد إشباع للحاجات الفسيولوجية التي تتمثل فيما يأتي:<sup>1</sup>

- \* الأمن الجسدي: يمثل كل ما يجنب ويبعد أي تهديد لحياة الفرد كالإعتداءات والعنف.
- \* الأمن النفسي والمعنوي: ويقصد به جملة العناصر التي تعزز الشعور بالإطمئنان والهدوء النفسي والعاطفي والتي تحقق الأمن النفسي والمعنوي.
- \* الأمن الوظيفي: يتحقق بتوفر جو مهني ملائم بعيد عن الصراعات والتهميش والإقصاء الذي يمكن الفرد من تحسين الأداء والتحفيز على العمل ورفع الكفاءات المهنية.

<sup>1</sup> - شريفة جنان: عقود العمل ودورها في إشباع حاجات خريجي الجامعة حسب هرم ماسلو، دراسة ميدانية ببعض المؤسسات الخدمية والتربوية بمدينة بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه الطور الثالث تخصص علم النفس عمل وتنظيم، سنة الجامعية، 2015-2016، ص: 89.

\* الأمن داخل الأسرة: هو من أهم العناصر التي تجعل الفرد يشعر بوجود كيان ينتمي إليه يحميه ويزوده بكل الحاجات الأساسية التي تجعل حياته سليمة، حيث تمثل الأسرة من خلال العلاقات والأدوار والوظائف التي يقوم بها كل فرد منها البيئية الآمنة التي توفر العديد من الوظائف التي تؤمن الكثير من الاحتياجات التي توفر بدورها الأمن والاستقرار داخل الأسرة فالوظيفة النفسية والعاطفية تؤمن الحب والتواصل والاهتمام والتقدير، والتربوية والخلاقية، تزرع القيم الاجتماعية والفضائل الدينية والإنسانية وتساعد على النضج العقلي والمعرفي من خلال، والتعليمية توفر التنمية الفكرية والعلمية وغيرها من الوظائف التي تجعل الإنسان يشعر بالأمن الأسري فالتوجه الجديد الذي تبنته الدولة الجزائرية بإقحام الوساطة الاجتماعية ضمن المجال الاجتماعي يعطي نظرة جديدة للسياسة الاجتماعية التي ترغب الدولة في بعثها على مستوى مؤسساتها، بالتوجه نحو الحلول الاجتماعية الأكثر تكيفا مع طبيعة وخصوصية ثقافة العائلة والأسرة في المجتمع الجزائري، نهجا أكثر تفتحا أمام الصعوبات والتحديات التي تمر بها الأسرة والذي يمكن أن يفرز مشكلات كثيرة تهدد الأمن الاجتماعي في وقتنا الراهن، لذلك تعتبر الوساطة الاجتماعية الوسيلة التي توفر الحل الاجتماعي خارج المؤسسات القضائية، والذي يمكن من تحليل مشكلات النزاع او المشكلات المرتبطة بها داخل الأسرة والمجتمع، ويساعدهم على التعاون والتحاور بشكل أوسع وبحرية مما يسمح لهم بالنظر إلى الاختلافات او الصراعات بعقلانية وتوازن بعيدا عن التوتر والتعصب وفي مختلف المجالات الاجتماعية حيث توفر للأفراد مساحة من الرعاية والاهتمام المؤسسي والقانوني ويمكن تلخيص أدوار ضمن مجالات الرعاية الاجتماعية كإجراء وقائي لمواجهة النزاعات الاسرية في العنصر التالي:

### 3. تدخلات الوساطة الاجتماعية كإجراء وقائي لمواجهة النزاعات الاسرية:

#### 1.3. الوساطة أسلوب وقائي في منظور رعاية الأسرة:

لا يعتبر الخيار القضائي دائما هو الأنسب، عندما يكون أفراد الأسرة في حالة نزاع، فأفراد الأسرة يمكنهم أن يقدموا أفضل الحلول للمحافظة على كيان الأسرة وتقدير مصلحة أبنائهم، إن كانت الظروف مواتية، وتصبح الوساطة الاجتماعية في هذا المجال أداة فعالة للقيام بهذا الدور الذي يقرب وجهات النظر ويوضح أهمية التواصل داخل الأسرة للحفاظ على تلك الروابط بينهم وتتدخل الوساطة الاجتماعية كإجراء اجتماعي في القضايا الأسرية الهامة التي طرحتها المشكلات الاجتماعية المختلفة،

حيث تعتبر كأداة في العلاج والإرشاد الأسري الذي يتدخل في الوضعيات التي يكون النزاع مهددا للاستقرار الأسري وغالبا ما يكون توقيت تدخلها مناسباً في عند المؤشرات المتعلقة بالعناصر التالية:

أ- **الخلافات والنزاعات الزوجية والأسرية:** وهي حالة تعبر عن عدم الإتفاق بين الزوجين حول مسألة من المسائل، وتؤدي إلى سوء العلاقات بينهما، مما يسبب التباعد والتنافر، والذي يسبب بدوره مجموعة من الإضطرابات داخل الأسرة، غالبا ما تتعلق بنقص في الحوار، والخصومات والشجار وإهمال الواجبات والأدوار، وهي عوامل تؤدي إلى مشاكل خطيرة مثل التفكك الأسري، أو الطلاق، والذي يؤثر بدوره على الأبناء ويحرف الطرق السليمة في التربية والتنشئة والتي، تخلق هي الأخرى مشكلات إجتماعية خطيرة تهدد أمن الأطفال مثل الإنحراف أو التسرب المدرسي.

ب- **التفكك الأسري:** غالبا نتيجة حتمية للنزاعات الزوجين، حيث ينتقل تهديد النزاع الى مستويات أكبر فيما يمكن تسميته بؤر التوتر، ليشمل أفراد الأسرة من الأبناء وأقارب الزوج أو الزوجة أو كلاهما معا، وقد تتسع الخلافات إلى مدى كبير، لتصل الى مستوى خطير يمكن ان نعبر عنه بظاهرة التفكك الأسري التي نتجت عن تمزق الروابط الأسرية. ويحدث نتيجة الخلل الذي يصيب الروابط الأسرية التي تتأثر بسلبية العلاقات داخل الأسرة، ويكون للنزاعات النصيب الكبير في زيادة التباعد والتضارب وانسداد قنوات الحوار بين أفراد الأسرة، وقد يتخذ هذا التفكك أشكالا عديدة مثل الطلاق أو الانفصال أو التشرذم أو الهروب من المنزل أو التخلي عن المسؤوليات والواجبات اتجاه الأسرة، وهي مشكلات تهدد الأمن الاجتماعي وشكل الاهتمام بها قضايا كثيرة في مجال حماية الأسرة، لما لها من أثار سلبية على الأفراد والتي غالبا ما تكون سببا في تفاعله الجيد داخل المجتمع وتعتبر الوساطة الاجتماعية الوسيلة الأكثر ميدانية التي تمكن من مرافقة الأسر ومساعدتهم في إيجاد السبل الناجعة من خلال مشاركتهن في اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول المناسبة من اجل الحفاظ على كيانها كمنهج علاجي جديد من خلال مبدأ التدخلات المهني في إطار الخدمة الاجتماعية وتلبية لسياسات الرعاية الاجتماعية المسطرة.

### 2.3. إدراج الوساطة الاجتماعية ضمن سياسات التنمية الاجتماعية:

إن السعي المستمر إلى تحقيق مستوى معيشي مناسب للأفراد في مختلف المجتمعات، بهدف ضمان حق العيش الكريم والرفاهية في كل مستويات الحياة الإجتماعية، جعل من سياسة التنمية الاجتماعية محل اهتمام الكثير من التخصصات، ففي مجال العلوم السياسية والإقتصادية فان التنمية الإجتماعية

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

تعني الوصول والحفاظ على مستوى معيشة معين لا ينبغي النزول عنه لأنه يعد حقا لكل انسان في المجتمع ويجب على الدولة والهيئات الأهلية الحفاظ عليه وتعزيزه.<sup>1</sup> اما في بالنسبة للعلوم الاجتماعية فيقصد بها تلك العمليات التي تحقق من خلالها التكيف والاندماج الإجتماعي للأفراد في المجتمع.

### 3.3. أهداف التنمية الاجتماعية:

بالإضافة إلى هدفها الشامل العام المتمثل في تحقيق الرفاهية والإزدهار والحياة الكريمة للأفراد في المجتمع والتي لا تتحقق إلا بتوفر جملة من الأهداف الأساسية المتكاملة والمتمثلة فيما يلي:

\* **غرس القيم الأخلاقية والاجتماعية والإنسانية في الأفراد** : من خلال العمل والحرص على تمكين الأسرة على تحسين وظائفها بالقدر الذي يمكنها من تحقيق الاستقرار والتوافق الأسري الذي يمكنها من غرس وترسيخ اسمي القيم الإنسانية والأخلاقية والدينية التي تسمح تساعد الفرد على إثبات ذاته في الأسرة والمجتمع وضمان انتقالها السليم عبر الأجيال ويتم ذلك من خلال برامج اجتماعية مختلفة كالإرشاد التربوي والأسري والمرافقة الأسرية وغيرها من البرامج التي تسعى المؤسسات الاجتماعية المكلفة برسم الرعاية الاجتماعية توفيرها تحقيقا لأهداف السياسة الاجتماعية.

\* **تعزيز ودعم دور الأسرة والعمل على استقرارها وتماسكها**: نشر مفاهيم التثقيف والتوعية في المجالات الصحية والبيئية والعمل على تقديم الاستشارات الأسرية وتعزيز الروابط بين أفراد الأسرة ودعم الاستقرار الأسري وزيادة الوعي بأهمية المشاركة بين الآباء والأمهات في تربية وتعليم الأطفال في المراحل الأولى من أعمارهم، كما أن المؤسسة تعمل على تعزيز وتوفير العديد من الفرص من أجل تمكين المرأة وتحفيزها على المشاركة الاقتصادية والتنموية في المجتمع.

\* **النهوض بمستويات التربية والتعلم**: إعتداد برامج تربوية وتعليمية تمكن من تنشئة الفرد وإعداده بشكل سليم عن طريق غرس القيم الاجتماعية والأخلاقية وتعزيزها في المناهج التربوية والتعليمية من خلال مواد التربية الإسلامية والمدنية خاصة التي يجب ان تتناول موضوعات عم القيم التي ترفع مستوى السلوك والتصرفات والاخلاق في المجتمع وغرسها في الطفل بالشكل الذي يمكنه من التحلي بها مع الشعور بالافتخار والاعتزاز كقيم الإحترام والتعاون والتكافل والتضامن من اجل تأسيس مفهوم المشاركة الاجتماعية كقيمة جامعة للأفراد في المجتمع.

<sup>1</sup> - عبد الباسط محمد حسن: التنمية الاجتماعية، المطبعة العالمية، القاهرة، 1970، ص: 93.

### 4.3. معوقات التنمية الاجتماعية:

\* **نفسية وثقافية:** تتعلق بخلفيات الأفراد وثقافتهم وأيديولوجياتهم التي قد تصطدم بأهداف المشاريع المستحدثة أو بالمشاريع في حد ذاتها كتعبير عن عدم قبول أي محاولة للتغيير أو التجديد على مستوى بيئتهم الاجتماعية وهذه المقاومة أو الرفض يتسبب في إعاقة التنمية وعرقلة سيرها المخطط له، وعليه فإن كل الدراسات الحديثة للمشاريع والانجازات بدأت تأخذ بعين الاعتبار دراسة استطلاعات الرأي والاحتياجات والثقافة والعادات والتقاليد الخاصة بالأفراد قبل تنفيذ تلك المشاريع.

\* **تحقير المهن والأدوار:** يعتبر عاملا مهما خاصة مع الاجيال الجديدة التي لا تعطي المهن والاجوار القيمة والمكانة الحقيقية في المجتمع، بحيث يربطونها بالمظاهر العامة أو بمستوى المشقة أو الصعوبة، فغالبا ما يعزف الأفراد عن تنفيذ الخطط والبرامج لرفضهم الأدوار أو المهن الجديدة الموكلة إليهم بسبب التقليل من قيمتها أو عدم الرغبة في تغيير وظائفهم نهائيا خاصة في مجال العمل مع الجمعات والمؤسسات الخاصة كدور المسنين أو الشيخوخة أو الأطفال المسعفين أو الأشخاص المعوقين وهذا العزوف عن الاهتمام بهذه الفئات، يجعل مهمة تطبيق وتنفيذ البرامج وسياسات الرعاية الاجتماعية امرأ صعبا، فالشباب اليوم يتهربون من الأعمال التي تسبب الضغط النفسي والإرهاق مثل المهن الاجتماعية التابعة للقطاعات الاجتماعية ( مرافق حياة اجتماعي أو مربّي أو مسعف وغيرها من المهن التي لا تلقى الإقبال الكبير من قبل الشباب والذي يجعل مستوى الخدمة يفتقر للكفاية وللمهارة والاهتمام من قبل العاملين بها لكثرة الضغوطات المهنية وايضا للظروف الاجتماعية التي غالبا ما يعاني منها الموظفون أنفسهم في هذا المجال.

\* **تعارض المصالح:** قد يكون تعارض المصالح وتضارب بين الأفراد في شكل صراعات ونزاعات أو التنافس السلبي عاملا معيقا للتنمية الاجتماعية، بحيث تحاول الأطراف المتنازعة أو المتعارضة ضرب بعضها البعض دون الأخذ بالاعتبار المصلحة العامة أو الهدف الأساسي من المشاريع وقد تتمثل (التعويق التمويل المالي، المماطلة في الإجراءات)، وهذه الممارسات تعيق وتطيل مشاريع التنمية الاجتماعية.

\* **عدم وجود مشاركة مجتمعية فعالة:** إذا كانت الدولة لا تعطي للأفراد حرية وفرصة اختيار المشاريع واقتراحها ومناقشتها فأنها غالبا ما تقابل بالصد والرفض، حيث تعبر مشاركة الأفراد في التخطيط ورسم المشاريع وفهم أهدافها وفائدتها عليهم عن وجود مشاركة المجتمعية واعية وناضجة

تعمل على ربط العلاقة بين مؤسسات الدولة والمجتمع حيث تساعد وتعمل على تنفيذ ومراقبة تلك المشاريع.

### 1.4.3. انتقال الرعاية الاجتماعية من قيمة إجتماعية إلى ممارسة ميدانية:

لقد عرفت الرعاية الاجتماعية منذ القدم وارتبطت بالعمل الخيري والإحسان لمنها اليوم تعرف تطورا كبيرا لارتباطها بمؤسسات الدولة، التي أصبحت تنظم انشطتها المختلفة تبعا لإحتياجات أفرادها المتطورة، يكون تنوع الخدمات والمساعدات خدمات الضمان الاجتماعي والصحي وغيرها، وهي تختلف من دولة أخرى لإرتباطها بمستوى الرخاء الإقتصادي، كما أنها ترتبط مباشرة بسياسة التنمية الاجتماعية التي تنتهجها الدولة والتي تهدف إلى تحقيق مستوى راقى من كرامة العيش أو مناسب أو مقبول من خلال نظامها ومخططاتها وبرامجها ومؤسساتها التي تعمل بشكل توافقي وفق الأهداف العامة للسياسة الاجتماعي، على إعتبارها مشاريعا موجهة ومسطرة لإحداث تغيير مقصود في مجال من مجالات الرعاية الاجتماعية.

### 2.4.3. تعريف الرعاية الاجتماعية:

وتعرف الرعاية الاجتماعية بأنها نسق منظم من الخدمات الاجتماعية والمؤسسات برمي إلى مساعدة الأفراد والجماعات للوصول إلى مستويات ملائمة للمعيشة بهدف قيام علاقات اجتماعية سوية بين الأفراد بتنمية قدراتهم وتحسين الحياة الإنسانية بما يتفق مع حاجات المجتمع.<sup>1</sup>

فمعالجة الفقر شكل من أشكال الرعاية الاجتماعية والتقليل من تسخير الأطفال في العمل الشاق وغير الشاق، شكل من آخر من أشكال الحماية، والحد من ابتزاز الذكور والإناث، شكل ثالث من أشكال الحماية، والتوكيد على العدل في التعاطي مع شؤون المرأة من منظور لا يتوافق مع وهكذا الحملات الداعية إلى تحريرها، شكل رابع من أشكال الحماية، تمتد الأشكال وتتعدد المسؤوليات أمام مؤسسات المجتمع المدني.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - بول سبيكر: مبادئ الرعاية الاجتماعية مقدمة للتفكير في دولة الرعاية، ترجمة حازم مطر، المركز الديمقراطي العربي، القاهرة، 2017، ص: 12.

<sup>2</sup> - علي بن إبراهيم النملة: مفهوم الحماية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية، ورقة مقدمة إلى مؤتمر الحماية الاجتماعية والتنمية المنعقد في رحاب جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، في 2014/11/18.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

اجمع المهتمون بمجال الرعاية الاجتماعية على أن هذا المفهوم قد مر بمراحل مختلفة في سيرورته التاريخية:<sup>1</sup>

- انتقال الرعاية من فعل خير غير منظم، عفوي، وذاتي إلى نظام عام.
  - من خدمات للإحسان التطوعي إلى برامج مقننة للخدمات الاجتماعية.
  - من رعاية للفقراء والمساكين فقط إلى رعاية كحق من حقوق الأفراد في المجتمع ككل.
  - من ثم تحول مفهوم الرعاية الاجتماعية إلى (فكرة أخلاقية).
- ولقد صنف الباحث "طلعت السروجي" الرعاية الاجتماعية إلى:<sup>2</sup>

\* **الرعاية الاجتماعية الرسمية:** تشير بصفة عامة إلى الأنشطة المنظمة للمؤسسات أهلية كانت أو حكومية والتي تسعى إلى منح الحاجة والمساهمة في حل المشكلات الاجتماعية وتحسين الأحوال الاجتماعية للأفراد والجماعات والمجتمعات وهذه الأنشطة تتضمن جهود مختلف المهنيين الأطباء والممرضين والقانونيين والمعلمين والمهندسين والأخصائيين الاجتماعيين.

\* **الرعاية الاجتماعية الغير رسمية:** تعرف بأنها الرعاية المقدمة بواسطة الأفراد من ( الأسرة – الأصدقاء – الجيران ) والتي تكون غير منظمة عن طريق مؤسسة تطوعية أو قانونية أو حكومية ولا يتلقى القائم بهذه الرعاية من أعضاء الأسرة أو غيرهم أي مكافأة مادية عن القيام بهذه الرعاية، ومن مميزات الرعاية الاجتماعية غير الرسمية أنها توفر فرص التفاعلات والعلاقات الطبيعية الإحساس بالأمان وتنمية الجوانب الروحية والعلاقات الودودة والدفء الأسرى والحفاظ على المكانة الاجتماعية للأعضاء.

### 5.3. اسس تفعيل مخططات الرعاية الاجتماعية:

تقوم مخططات الرعاية الاجتماعية بالتنسيق القطاعي الذي يؤمن إحتياجات الأفراد بشكل متناسق مع الهيئات والمؤسسات وذلك من خلال:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - المعهد العربي للتخطيط: **سياسات الرعاية الاجتماعية: المفهوم والاهداف**، ورقة بحثية من الموقع الالكتروني: <http://www.arab>

[api.org/images/training/programs](http://api.org/images/training/programs) (تاريخ التصفح 2019/02/23).

<sup>2</sup> - طلعت مصطفى السروجي: **سياسة رعاية المسنين الرعاية الرسمية وغير الرسمية**، بحث منشور في مؤتمر كلية الخدمة الاجتماعية،

الفيوم، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، مايو 2006، ص: 6.

<sup>3</sup> - بول سبيكر: **مرجع سبق ذكره**، ص: 16، 17.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

### 1.5.3. البناء المؤسسي للسياسة الاجتماعية: وهو عنصر أساسي في عملية الوقوف الفعلي على

تنفيذ الخطط والبرامج المدرجة في إطار الرعاية الاجتماعية والتي تمثل الهيئات والجهات الرسمية التي تقوم بتجسيد سياسة الرعاية الاجتماعية على أرض الواقع وهي تقوم على العناصر التالية :

أ- تفعيل دور المجموعة الاجتماعية بمجلس الوزراء لضمان تحقيق الإستمرارية والفاعلية.  
ب- تفعيل دور وزارة التضامن الاجتماعي كمنسق للسياسة الاجتماعية الشاملة وذلك بإنشاء وحدة داخل الوزارة لديها القدرات الفنية والتكليفات والموارد التي تسمح لها برصد وتحليل ومتابعة السياسات الاجتماعية المطبقة.

ج- إعداد موازنة للفئات المهمشة والأولى بالرعاية تلحق بالموازنة العامة للدولة.

### 2.5.3. البناء المؤسسي لتقديم الخدمات:

أ- مساندة مجموعة التنمية الاجتماعية التي تم تكوينها حديثا والتي تتكون من وزراء الصحة والتعليم والتضامن الاجتماعي والنقل والإسكان والتنمية المحلية والصندوق الاجتماعي

ب- تطوير الإطار الذي يعمل فيه المجتمع المدني وتفعيل مشاركته في تقديم الخدمات المختلفة.

ج- تطبيق اللامركزية في تقديم الخدمات.

### 3.5.3. البناء المؤسسي لتحقيق الأمن الاجتماعي:

وذلك بإعادة هيكلة الأقسام والوحدات العاملة في مجلس الحماية والرعاية من خلال وسائل تحقيق الأمن الاجتماعي:<sup>1</sup>

أ- وسائل معنوية: تعتبر الحوكمة الرشيدة والأنظمة القانونية العادلة والأفكار المبدعة والمهارات المتنوعة والعلوم والتخصصات العلمية المختلفة التي يزود بها المورد البشري إلى جانب التحلي بالقيم الأخلاقية والإنسانية والالتزام بالقيم والمبادئ المهنية الفاضلة والعمل على تطوير وتجديد التشريعات والأنظمة وتجسيد سيادتها من أهم العناصر المعنوية التي تسمح بتحقيق أهداف الأمن الاجتماعي في إطار التنفيذ العملي لخطط السياسة الاجتماعية التي تحمي وتحفظ حقوق الأفراد وتعزز واجباتهم اتجاه بعضهم البعض واتجاه المجتمع.

ب- وسائل مادية: تسهر المؤسسات والهيئات والأجهزة المختلفة في الدولة على تحقيق أهداف السياسة والرعاية الاجتماعية بهدف توفير حد أقصى من الأمن الاجتماعي للأفراد في المجتمع وليس فقط الفئات الهشة والمهمشة، وعلى الرغم من انتشارها في كل مناطق البلاد إلا أنها لا تستطيع أن تتغلغل في أعماق المجتمع، وعليه فإن استحداث آليات وإجراءات والتراتبين الجديدة قد يحقق غياب المؤسسات الرسمية وهياكلها، وتعتبر فرق الخلايا الجوارية التي تمارس مهمة الوساطة الاجتماعية،

<sup>1</sup> - بول سبيكر: مرجع سبق ذكره، ص: 16، 17..

والتي تقوم بتدخلات ميدانية في أعماق المجتمع اين تقبع الفئات المقصات من المرافق والخدمات والحفاظ عليه ومراقبة نصيبها من الخدمات، والتي تعاني من مشكلات الفقر والعوز فتشكل بذلك الوساطة الاجتماعية خط الدفاعي الأولي مجتمعي يساهم في وصل أعماق المجتمع المهمش الى هرم السلطة وصناع القرار من خلال نقل المشكلات والانشغالات والمساهمة في اشراك المجتمع في التخطيط لبناء سياسة اجتماعية تشاركية.

### 4. الأيديولوجية السائدة في المجتمع وعلاقتها بالرعاية الاجتماعية.

تعتبر الأيديولوجية من المتغيرات التي تساعد على انطلاق العمل المجتمعي وتؤثر في تحريك ودفع المراحل الأولى وتحديد الاتجاهات التي يتعين أن يستأنف العمل مسيرته المستقبلية خلالها ورسم الاستراتيجية معينة لتوجيهه وتعبئة الإمكانيات المادية والفكرية والبشرية اللازمة للتعبيل بتحقيق الأهداف المجتمعية.

#### 1.4. المقصود بالأيديولوجية:

بأنها مجموعة من الافكار التي تضي على مجتمع ما شخصيته المميزة والمنفردة سواء كان هذا المجتمع أمة من الأمم أو طبقة من الطبقات أو مذهب من المذاهب يعبر عن اتجاهات وعقائد السكان تبعاً لظروفهم الخاصة، حيث تنطق بشخصيتهم الذاتية وتعبر عن طابعهم الذي يميزهم. وهي الأفكار مذهبية التي يعتنقها الغالبية العظمى للمجتمع كفلسفة موجهة للإطار العام لسلوك المجتمع بكافة طبقاته وقطاعاته وأجهزته، باعتبارها خليط من التراث الثقافي والاجتماعي والحضاري والقيم والفلسفة والأخلاقيات والآداب العامة المتفاعلة معاً.<sup>1</sup>

#### 2.4. مكونات الإيديولوجية:

تحدد إيديولوجية المجتمع في ضوء المكونات الأساسية وهي:

- الأفكار التي يعتنقها الناس عن البناء الاجتماعي والعمليات الداخلية.
- الأفكار التي يعتنقها الناس عن المجتمع الذي يعيشون فيه.
- مجموعة الأفكار والخبرات التي يستند إليها الناس في تقييم ما يعتنقونه من حقائق من ناحية والظواهر المحيطة من ناحية أخرى.
- القيم والأهداف التي ارتضتها القوة الشعبية في المجتمع باعتبارها مسئولة عن تحقيق أهداف المجتمع وصياغة القرارات الرعاية الاجتماعية المحققة للسياسية الاجتماعية فيه.

<sup>1</sup>- طلعت مصطفى السروجي: مرجع سبق ذكره، ص: 12.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

- الجماعات الاجتماعية التي تعبر عنا الأيديولوجية فقد تعبر الأيديولوجيا عن جماعة معينة داخل المجتمع الواحد وقد تتسع لتشمل المجتمع بأسرة وقد تمتد خارج حدود المجتمع.

### 3.4. نماذج الرعاية الاجتماعية:

\* نموذج العدالة: وهو احد نماذج الرعاية الاجتماعية وركز علي ضرورة تأسيس نظم اجتماعية واقتصادية أكثر عدالة تساهم في علاج مشكلات المجتمعات، حيث يكون هدف الرعاية الاجتماعية هو خلق مجتمعات تقوم علي أساس مبادئ العدالة الاجتماعية.<sup>2</sup>

\* **نموذج المساعدة:** هو احد نماذج سياسة الرعاية الاجتماعية التي تهدف إلى تحقيق الاستقرار للنظم الأخرى في المجتمع عن طريق مساعدتها علي تحقيق وظائفها وتدعيمها، وتجه هذا النموذج للتركيز على الفئات الأكثر احتياجاً.

\* **النموذج التقليدي:** ويقوم علي أساس ان الرعاية الاجتماعية تتضمن الأنشطة والبرامج التي تصمم لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على التجاوب مع مشكلاتهم او منع المشكلات من التفاقم وهذه الأنشطة تتضمن مساعدات مالية وعينية وهذا النموذج يماثل (نموذج حل المشكلة).

\* **نموذج التنمية الاجتماعية:** وهو يركز علي التنمية البشرية بالإضافة الي التنمية الاجتماعية والاقتصادية وهو يسعى إلى تحقيق أهداف الرعاية الاجتماعي.

\* **النموذج العالمي الجديد:** ويهدف إلى إعادة بناء النظام الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والبيئي العالمي لمشاركة الناس في التنمية والسلام وحماية البيئة بحيث إذا طبقت مبادئ هذا النموذج بنجاح ادي ذلك الي الابقاء بالاحتياجات الاساسية ومقابلة الحاجات الانسانية على المستوى العالمي.

\* **نموذج طلعت السروجي:** طبقاً لهذا النموذج فإن عملية تطوير سياسات الرعاية الاجتماعية تسير في سبع مراحل تتمثل في:

- تحديد القضايا المجتمعية وتحليلها.
- تحديد أهداف سياسات الرعاية الاجتماعية.
- صياغة أهداف السياسة والمقارنة بين البدائل لاتخاذ القرار.

<sup>2</sup>- بول سبيكر: **مبادئ الرعاية الاجتماعية، مقدمة للتفكير في دولة الرعاية**، ترجمة: حازم مطر، المركز الديمقراطي العربي، 2017، ص: 27-25.

- ترجمة السياسة لبرامج ومشروعات.
  - تنفيذ سياسات الرعاية الاجتماعية وتوزيع المهام والمسئوليات.
  - تقدير السياسة وتأثيراتها المتوقعة وتقييمها والتفكير في إعداد سياسة جديدة.
- \* **نموذج العامل الرشيد:** ويفترض هذا النموذج أن عمليات صنع سياسات الرعاية الاجتماعية عمليات منطقية رشيدة حيث يشارك في تناغم كل من الدولة، ومؤسسات المجتمع المدني، والمحليات ورجال الأعمال، وجماعات المصالح لوضع سياسات رعاية اجتماعية فاعلة.
- \* **نموذج العامل الإداري:** حيث تقوم المنظمات المحلية بتحديد المشكلات المحلية وإجراء المسوح وتزويد متخذي القرارات بالمعلومات وتنظيم وجهود جماعات المصالح، وقد تشكل هذه الأجهزة فيما بينها جماعة ضغط على الأجهزة التشريعية والتنفيذية، مما يؤثر علي صنع وتطوير سياسات الرعاية الاجتماعية، كما أن هذه المنظمات والأجهزة قد تكون عرضة لضغوط جماعات من ناحية أخرى.
- #### 4.4. الإطار المرجعي لممارسة مهمة الوساطة الاجتماعية:

من خلال تتبع المهام المسندة الى اي وساطة اجتماعية نجد ان اطارها المرجعي يتحدد معها ايضا وفي نفس السياق، حيث لايمكن الحديث عن الوساطة الاجتماعية من دون اسنادها الى الجهة التي تباشرها والسياق الذي تنفذ من خلاله مهامها وتدخلاتها وعليه فإن ارتباط ممارسات الاجتماعية التقليدية وضحت بشكل مباشر المهام والتنظيم الذي يأخذ على عاتقه مهمة تنظيم وضبط المجتمع والأفراد كسلطة تنظيمية وضبطية عرفت من خلال ادائها لأدوار أساسية مسلم بها وتسد إلى فئة معينة من أفراد الجماعة يتميزون عن غيرهم من الأفراد بجملة من الخصائص الاجتماعية، تتخذ الوساطة الحديثة نفس السياق من خلال مؤسسات الدولة ومؤسسات المجتمع المدني والتي تتولى مهمة ممارسة الوساطة الاجتماعية في كل أشكالها الوقائية والعلاجية او الإدماجية والتحيسية والتربوية والثقافية وفي أو لأي هدف داخل المجتمع على حسب إهتماماتها والأفراد المستهدفين منها.

### 1.4.4. علاقة العمل الاجتماعي بمهمة الوساطة الاجتماعية:

يعرف العمل الاجتماعي على انه علم وفن ومهنة لمساعدة الناس على حل مشكلاتهم وقد ظهر بعد الحرب العالمية الثانية كما يمكن تعريفه بأنه مساهمة الأفراد في أعمال الرعاية والتنمية الاجتماعية سواء بالرأي أو بالعمل أو بالتمويل أو بغير ذلك من الأشكال»<sup>1</sup>.

وبناء عليه نقول: إن العمل الاجتماعي يشمل كل أنواع الخدمة الاجتماعية التطوعية، وأشكال التضامن الإنساني الهادف إلى مساعدة الأشخاص في وضعيات صعبة (اجتماعية، نفسية، تربوية، صحية، أسرية...) بقصد إزالة كل المعوقات والمشاكل التي تكدر صفو عيشتهم.<sup>2</sup>

كما يعرفه البعض بأنه هو تلك العمليات المقصودة التي تنظم في إطار العمل الجماعي للأفراد، لتمثيل فئة معينة في مجال معين كمجال رعاية المسنين مثلاً، والذي تقوم به المؤسسات الرسمية للدولة أو الجمعيات أو الهيئات، التي تعتمد في عملها على جملة من المهنيين والمختصين أو المتطوعين في المجالات الاجتماعية مثل الأخصائي الاجتماعي بهدف تحقيق أهدافها، من خلال المطالبة بالمشاركة المجتمعية والاجتماعية في رسم السياسات والبرامج التنموية التي تخص المجتمع، حيث يعتبر العمل الاجتماعي المنظم وساطة اجتماعية فعالة في ربط الدولة بالمجتمع كما تعتبر وسيلة اجتماعية بديلة عن الإدارة وكل سلبياتها من خلال توفير الكثير من الخدمات والتسهيلات، وتعتبر بديلاً عن القضاء في حالات النزاعات ورفع الشكاوى والتظلمات، كما تعتبر علاجاً ووقاية سريعة عند تفاقم المشكلات لاقتربها واحتكاكها الدائم بالمواطنين.

من التعريف السابق للعمل الاجتماعي من كونه يستند على مساهمة الأفراد في أعمال الرعاية والتضامن بهدف مساعدة الأشخاص، فهو وساطة في حد ذاته وهو مهمة يقوم بها الأفراد داخل المجتمع سواء كان ذلك بشكل منظم مثل عمله في إطار جمعيات إنسانية واجتماعية قد تتخذ ميادين مختلفة وتستهدف فئات مختلفة على حسب اهتماماتها وأهدافها.

<sup>1</sup> - ادريس بوحوت: العمل الاجتماعي ودوره في التنمية، مقال للأستاذ الباحث المختص في التنمية منشور على الموقع الإلكتروني (<http://alwaei.gov.kw/volumes/565/derasat/Pages/aamal.aspx>)، تصفح الموقع بتاريخ 29 نوفمبر 2017.

<sup>2</sup> - نفس المرجع السابق.

### 2.4.4. أهداف العمل الاجتماعي:

لا تختلف أهداف العمل الاجتماعي عن أهداف الوساطة الاجتماعية على اعتبارها جزء منه فكلاهما يسعى الى تحقيق تنمية اجتماعية تحفظ كرامة الإنسان مهما كانت وضعيته او انتمائه او جنسه او عرقه ودينه دون أدنى تمييز ضمن المسعى الذي يحترم حقوق الإنسان، ويمكن حصر بعض الأهداف العامة والمشاركة بين العمل الاجتماعي كمرجع أساسي للممارسة الوساطة الاجتماعية كمهمة اجتماعية فيما يلي:

- مأسسة الوساطة المجتمعية لتحقيق الربط بين المجتمع والدولة.
- تنظيم وتوجيه المجتمع نحو التنمية في جميع المجالات.
- يخفف الضغط والعبء على مؤسسات الدولة.
- يسعى الى تحقيق المصلحة العامة.
- يوظف المطالب وينقلها بالشكل سلمي الى الدولة.
- يؤسس ويقوي الرقابة المجتمعية على اجهزة الدولة.
- يوجه ويكون راي العام حول القضايا المختلفة.
- تنمية الوعي الشعبي بالمشكلات الاجتماعية والمساهمة في حلها.

### 5.4. الخدمة الاجتماعية كإطار مؤسسي ومهني لممارسة العمل الاجتماعي:

#### 1.5.4. نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية:

لقد ارتبطت الخدمة الاجتماعية قبل الشكل الذي هي عليه الآن بأعمال الإحسان والخير والمساعدة حيث عرفت بعض البلدان العربية قديماً، فعلى سبيل المثال كان المصريون قديماً يقومون ببناء مؤسسات كثيرة بجوار معابدهم لتعليم الدين وتلقين العلوم مجاناً وإيواء أبناء السبل<sup>1</sup>، وكانت شؤون الإحسان في أيدي الهيئات الدينية التي كانت تدير المستشفيات ومنشأة التي تعتني بالمرضى والفقراء والأطفال والشيوخ، دون أن يكون بها أي تخصص في العلاج. وكانت بيوت الله تستقبل المرضى والجرحى والشيوخ والعجزة والفقراء والحوامل واللقطاء وكانت تقدم مساعدات تعليمية في عهد فرعون بحيث كان يربي في قصره الملكي أطفالاً من أبناء الشعب يطلق عليهم أطفال بيت فرعون، وكانت تقدم بعض الخدمات الاجتماعية والمساعدات للأسر بين الحين والآخر بحيث كان الاعتقاد الطبقة

<sup>1</sup> - أحمد زكي بدوي: أصول الخدمة الاجتماعية، ط1، دار الفكر العربي، عمان الأردن، 1998، ص: 13.

الحاكمة بأن الفقراء مصدر خطير يهدد استقرار الدولة، ولهذا هدفها كان تسكت الفقراء وتجنب تمردهم عليها،<sup>1</sup> أما الدين المسيحي إذ يقرر أن واجب التصدق على الفقراء مرادف لواجب التعبد لله تعالى وكذا في بريطانيا سنة 1548 فرضت ضريبة على أهالي لندن لمساعدة الفقراء وأقرت الحكومة تقسيم المعوزين الى المرضى والمقعدون وهؤلاء يدخلون المستشفى والأيتام يدخلون الملاجئ، حيث يدرّبون على شتى المهن. أما الأصحاء إذا يرغبون على العمل فيخصص لهم مكان لإيوائهم غير أنه اتسمت أعمال الإحسان شكلا منظما أكثر في العصر الحديث.<sup>2</sup>

اقتصرت الجهود التطوعية لجمعيات الإحسان التي اهتمت بتقديم بعض الخدمات الأساسية للفقراء من مأكّل وملبس ورعاية صحية، ثم تطورت هذه الحركة بافتتاح عدد من المراكز الاجتماعية في المدن الكبرى في أمريكا ونلاحظ هذه الجمعيات لم تكن تملك الإمكانيات الكافية لمساعدة الأعداد الكبيرة من المحتاجين والفقراء والمرضى المجتمع، مع نقص الوازع الأخلاقي والإيمان بالمساواة والرغبة في توفير الحقوق المدنية والإنسانية لكافة أفراد المجتمع، حتى ظهرت الحركات الإصلاحية التي تشكلت في الأساس من مجموعة من المثقفين الذين استخدموا قيم الفلسفة ومفاهيمها الإنسانية للمناداة بضرورة تدخل الحكومات في تحسين الظروف البيئية والأحوال المعيشية للفقراء والعمل على تقديم الخدمات الأساسية للأفراد والأسر والمهاجرين وتزويدهم بالمهارات الحياتية.<sup>3</sup> شكلت الأحوال الاقتصادية والاجتماعية التي سادت العالم مع نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين البيئة الطبيعية التي نشأت خلالها مهنة الخدمة الاجتماعية وقد ظهرت مشكلات خطيرة خلال هذه الفترة من التاريخ، أثرت في حياة الأفراد والأسر والمجتمعات، والتي تمثلت في الفقر وتدهور أحوال المعيشة بالأحياء والمدن وانتشار الحرمان الاقتصادي والعزلة والتهميش وانتشرت البطالة والتسول بين الأفراد في المناطق الفقيرة وظهرت الجريمة ومشكلات إدمان الخمر، بالإضافة إلى تدهور أحوال العمل وتدهور الحالة الصحية لمكان العمل ونقص الرعاية والعمل لساعات طويلة في ظروف بيئية سيئة مما أدى إلى انتشار الإصابات والحوادث المهنية واستغلال الأطفال في العمل.

<sup>1</sup> - خليل درويش: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2009، ص: 13.

<sup>2</sup> - أحمد زكي بدوي: أصول الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص: 54.

<sup>3</sup> - حسين حسن سليمان: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2005، ص: 16.

وبدأت تتطور الخدمة الاجتماعية بفتح مؤسسات للتكوين الممارسين في هذا المجال وأصبحت الاتجاهات الجديدة تركز على أهمية المشاركة الشعبية في خطط برامج تنمية وتطوير المجتمع. وبدأت الهيئات غير حكومية تظهر في المجتمع.

ومن هذا المنطلق جاءت تعاريف كثيرة ومتعددة لكل منها معنى خاص بمضمون الخدمة الاجتماعية الذي عرفته "مادلين دلبلر" الخدمة الاجتماعية بأنها الجهود العلمية والعملية التي تهتم أولاً بمساعدة الفرد غير القادر على العثور على نصبه من الخير في المجتمع وتهتم ثانياً بمساعدة المجتمع (غير الكامل) على القيام بمهمته الوقائية نحو المجتمع خلال مهمته الوقائية نحو المجتمع.<sup>1</sup>

وعرفت " شيني أليس " كل المحاولات الاختيارية التي تدل في سبيل تقديم المساعدات التي تستلزمها الحاجة والتي تهتم بالعلاقات الاجتماعية وتقوم على الحقائق والطرق العلمية.<sup>2</sup>

### 2.5.4. تعريف الخدمة الاجتماعية:

ونقصد بالخدمة الخطوات المهنية التي تتم أثناء تقديم مساعدات موجهة للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات، وتشمل هذه الخطوات على الدراسة والتشخيص والعلاج.

فالفرد صاحب المشكلة يحتاج إلى دراسة اجتماعية ثم تحليل الظروف التي أدت إلى المشكلة ثم وضع الخطوط الرئيسية لمواجهة مشكلته. أما نمو الجماعة فإنها تحتاج إلى دراسة علمية للتعرف على قدرات أعضائها ومهارتها مثل تحليل ظروفهم بقصد وضع خطة للعمل معها.

وتعرف "هيلتن وتمر" بأنها "طريقة علمية لخدمة الإنسان، ونظام اجتماعي يساعده على حل مشاكله وتنمية قدراته، وتساعد النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع على حسن القيام بدورها، كما يعمل على خلق نظم اجتماعية جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها في سبيل تحقيق رفاهية أفرادها.<sup>3</sup>

أما "أحمد كمال أحمد" يعرف الخدمة الاجتماعية "بأنها الطريقة العلمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلات وتنمية قدرات الأفراد ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاج لتحقيق رفاهية أفرادها،<sup>4</sup> ويقول "جون كلارك" في بحث له عن الخدمة

<sup>1</sup> - أحمد مصطفى خاطر : الخدمة الاجتماعية، نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات، 2009، ص: 144.

<sup>2</sup> - أحمد زكي بدوي: أصول الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص: 11.

<sup>3</sup> - الفاروق زكي يونس: الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي، عالم الكتب القاهرة، 1968، ص: 122، 123.

<sup>4</sup> - محمد سيد فهمي: مدخل في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001، ص: 16.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

الاجتماعية أنها لا تقتصر على طبقة واحدة أو فئة معينة لأنها أنشأت عن روح التضمر التي ترتبت على تغيير النظام الاجتماعي والاقتصادي وهي لا تقتصر على الأشياء المادية كالمستشفيات والمسكن ودور الرعايا بينما تعبير عن الرغبة في العدالة الاجتماعية والحرية وفي كل ما يساعد على الحياة الطيبة".<sup>1</sup>

ويؤكد "عبد المنعم شوقي" الذي يقوم بالعمل فيه مهنيون مختصون ويهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات وإلى النمو والتكيف في المجتمع إذا فشلت النظم الاجتماعية الأخرى، كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو والامتداد حتى تقابل حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة".<sup>2</sup>

ويوضح هذا التعريف أن الخدمة الاجتماعية نظام اجتماعي يتسم بالمرونة بالتعاون مع النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع لإشباع احتياجات الأفراد والجماعات ومساعدتها على التكيف من خلال أخصائيين مهنيون قادرين على إثراء النظم الاجتماعية وزيادة كفاءتها لمقابلة حاجات الأفراد. وخاصة الأزمات التي يمور بها المجتمع والأفراد،<sup>3</sup> وهي مرحلة نتيجة لحادثة تهدد حياة الإنسان، وتشكل خطورة كبيرة عليه وتجعله غير قادر على التعامل معها وتؤدي به إلى تعطيل الفرد أو الجماعة عن أداء دورهم بصورة طبيعية وقد تؤدي به إلى الانهيار والانتحار والفرد ولهذا فهو أكثر استعدادا لتقبل المساعدة والتأثر بها والاستفادة من الخدمات العلاجية واكتساب المهارات والخبرات النفسية.

تعتبر الخدمة الاجتماعية نوعا من أنواع العمل الاجتماعي، تهدف بشكل عام إلى تقديم الخدمات والمساعدات إلى الأفراد في المجتمع لتحقيق مستوى ملائم من العيش الكريم لهم، كما تتميز الخدمة الاجتماعية الحديثة خاصة بتشعب أنشطتها واتجاهاتها في مساعدة الأفراد والجماعات، لا يقتصر عملها على المساعدة وعلاج المشكلات الحياتية التي يمر بها الأفراد، أو تحقيق التوافق لهم مع البيئة المحيطة بهم، وإنما توجد الطرق والحلول لتغيير الأوضاع المنتشرة في المجتمع والأنظمة المختلفة القائمة فيه، وذلك بما يناسب حل هذه المشكلات، وبعد ذلك تحسن الخدمة الاجتماعية المستوى

<sup>1</sup> - أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص: 13.

<sup>2</sup> - خليل درويش: مرجع سبق ذكره، ص: 49.

<sup>3</sup> - عبد الناصر سليم حامد: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان الأردن، 2012، ص: 40.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

الاقتصادي والثقافي والاجتماعي، وحالة الإسكان، وتوجد فرص عمل للعاطلين، أو تدعو لإصدار تشريعات جديدة تهدف إلى تحسين الأوضاع الاجتماعية بشكل عام.<sup>1</sup>

وهي فن وعلم ومهنة لمساعدة الناس على حل مشكلاتهم الفردية والأسرية والجماعية وتحقيق علاقات مرضية بينهم على أساس التخفيف من المشكلات المرتبطة بالعلاقات الأسرية والمجتمعية، الإنسانية، وتحسين التفاعل الإنساني من خلال تركيز الأخصائيين الاجتماعيين على مساعدة الناس لتحسين أدائهم الاجتماعي على أساس تحسين قدرتهم على التفاعل والارتباط بالآخرين.<sup>2</sup>

### 3.5.4. مجالات الخدمة الاجتماعية:

تنقسم مجالات العمل وقطاعات النشاط:

أ- **استراتيجية (من حيث أهدافها):** البرامج: من حيث برامج التدخل (برامج الوقائية- المجال العلاجية - المجال التنموية)

ب- **جغرافية (من حيث مجال تقديم الخدمة):** مجال المجتمع الحضري، مجال المجتمع الريفي ومجال المجتمع الصحراوي.

ج- **الفئات المستفيدة:** من حيث الجنس من حيث مراحل النمو أو السن من حيث مستوى الدخل من حيث الحالة الجسمية السوي والشخص المعاق.

د- **الخدمة (من حيث نوعية الخدمات المقدمة):** كالخدمة الاجتماعية النفسية، الخدمة الاجتماعية التعليمية، الخدمة الاجتماعية ترفيهية، الخدمة الاجتماعية السكانية والخدمة الاجتماعية للفئات الخاصة.

### 4.5.4. وظائف وأهداف الخدمة الاجتماعية:

يعتبر التدخل الميداني السمة الأساسية في مجالات الخدمة الاجتماعية فهو الذي يحدد الوظائف والمهام الأساسية التي تترجمها برامج الخدمة الاجتماعية والتي تتضح عند تفعيل التدخل الميداني لتنفيذ هذه البرامج وتحقيق الخدمات الاجتماعية المسطرة طبقاً لمتطلبات وحاجيات الأفراد أو وفقاً

<sup>1</sup> - فاروق محمد العادلي: الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها، كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، 1981، العدد الرابع، ص: 6، 7.  
<sup>2</sup> - علي ماهر: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، (2000) مصر، ص: 46.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

لأهداف الرعاية الاجتماعية المسطرة في المجتمع والتي تتحدد من خلال بثلاث وظائف تجسد نفس الاهداف رئيسية التي تسعى الى تحقيقها من خلال الممارسة الميدانية، إن الخدمة الاجتماعية تهدف إلى مساعدة الناس وتقديم الخدمات المباشرة للأفراد والأسر والجماعات، ومساعدتهم للتحكم في المشكلات الاجتماعية<sup>1</sup> وتخفيف أو حل هذه المشكلات من اجل تقديم المساعدة على إنجاز البرامج الاجتماعية وتهيئة البيئة الاجتماعية لمقابلة حاجات الناس جميعا دون تمييز بما فيهم الطفولة، المراهقين، المسنين وغيرهم.

ان الهدف الرئيسي للخدمة الاجتماعية هو تنمية الأفراد باختلاف الفئات والأعمار، وذلك عن طريق البحث عن عوامل الخلل على مستوى العلاقات و الحياة الإجتماعية و تحديد الإحتياجات أو وتشخيص المشكلات التي (كالفقر، البطالة، والطلاق أو المرض او حالات اجتماعية صعبة)، التي تخرج عن نطاق قدرة الأفراد الذين يعانون منها والتي تعمل على شقائهم وتزيد من معاناتهم، كما تبحث عن أسباب تلك المشكلات والعلل في المجتمع وتحديد العلاقات والترابط فيما بينها عن طريق توظيف الخبرات والتخصصات لكشفها وو خطط وبرامج لتصدى لها ومكافحتها، بالإضافة إلى تحقيق أهداف يمكن أن نصنفها للجوانب التالية: أهداف وقائية، أهداف علاجية، أهداف إنمائية.<sup>2</sup>

**أ- الأهداف الوقائية:** تركز الخدمة الاجتماعية بشكل رئيس على الجانب الوقائي فهي تعمل على الوسائل الكفيلة بوقاية الأفراد من الوقوع ضحية للمشكلات والأمراض الاجتماعية وتعمل: عن طريق نشر الوعي والثقافة الاجتماعية بين الناس عن طريق المحاضرات والندوات وحلقات البحث والوسائل الإعلامية المختلفة.

**ب- الأهداف العلاجية:** تركز الخدمة الاجتماعية في المجال العلاجي على إعادة تأهيل الفرد أو الجماعة أو المجتمع لاستعادة قدراتهم على القيام بالوظائف والأدوار الاجتماعية المنتظرة منهم وتقديم المساعدات المادية والعينية للأفراد والأسر والمجتمعات لمساعدتهم على مواجهة المشكلات الطارئة التي تعترضهم وتكون دائما مصاحبة لوجود مشكلات وقعت فعليا وتسببت في احداث خلل ما في حياة الفرد، وهي تقوم على تبني الأسلوب العلاجي لهذه المشكلات، من خلال تقديم جملة من التدخلات التي تساهم في حل المشكلة تماما او التخفيف من وطأتها على الفرد ( معالجة نفسية، أو مساعدة

<sup>1</sup> - أحمد عبد الحارس البخشوانجي: ممارسة الخدمة الاجتماعية في المدرسة، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، 2001، ص: 334.

<sup>2</sup> - محمد البدوي الصافي خليفة: مرجع سبق ذكره، ص: 18.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

مالية، أو مساعدة اجتماعية، إنشاء المراكز والمؤسسات الاجتماعية والعلاجية سواء أكانت مراكز إيواء أم نهائية وتنظيم برامجها بشكل يحقق الأهداف العلاجية للمشكلات التي يعانيها المنتفعون من هذه المراكز....)، التي تمكن الفرد من تجاوز المشكلة التي يعاني منها الفرد، فمثلاً قد يعاني الفرد من إصابته بإعاقة تمنعه من ممارسة حياته بشكل سليم، في هذه الحالة تتدخل المؤسسة التي تقدم الخدمة الاجتماعية لتمكين الفرد من النهوض من جديد من خلال الحل أو الخدمة التي قدمتها لهذا الفرد، وعلى هذه الحالة تقاس الكثير من الحالات الصعبة أو السيئة التي يعاني منها بعض الأفراد في المجتمع.

ج- الأهداف التنموية أو الإنشائية: التي تهدف في رسم السياسات الاجتماعية ولن يتم تحقيقه إلا عن طريق إعداد الأخصائيين الاجتماعيين وتدريبهم عن طريق الكليات الجامعية والمعاهد المتخصصة. لأجل إحداث التغييرات في النظم الاجتماعية القائمة والنهوض بتنمية الأفراد والمجتمع.

### 5.5.4. القيم الأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية:

وتشترط الخدمة الاجتماعية مجموعة من المعايير الأخلاقية التي يؤمن بها المشتغلون بها أو الممارسين لها مثل احترام كرامة الفرد وتقبله في المجتمع دون تحيز أو تحقير والإعتراف بحقه في تقرير مصيره بنفسه مادام لا يشكل خطراً على نفسه وعلى المجتمع،<sup>1</sup> وكذا احترام سرية العلاقة المهنية مع العملاء والحياد.

### 5. علاقة الوساطة الاجتماعية بالخدمة الاجتماعية:

ان ربط الوساطة الاجتماعية بالعمل الاجتماعي في إطار إدراجها ضمن الترسانة القانونية لقطاع التضامن يجعل ارتباطها بالخدمة الاجتماعية جزءاً مهماً كجزء وقائي من جهة، وكوظيفة مهنية ومهمة اجتماعية في نفس الوقت من جهة أخرى، وقد تنتشعب الأفكار والتصورات بين الممارسة المهنية، التي يمثلها الوسطاء الاجتماعيين وبين المهام التي تتداخل فيها مختلف المهن الاجتماعية في ممارسة مهمة الوساطة الاجتماعية وهذا التدخل ما صعب في حقيقة الأمر وضعية الوسيط الاجتماعي كمهنة مع باقي المهن الاجتماعية خاصة في اثبات أحييته الميدانية التي همشت وحولت إلى وظائف مكتتبية بالمقارنة مع المساعدين الاجتماعيين وعليه فان العلاقة بين الوساطة الاجتماعية

<sup>1</sup> - عبد الناصر سليم حامد: مرجع سبق ذكره، ص: 480.

والخدمة الاجتماعية هي علاقة تكامل وتداخل بحيث تعتبر الخدمة الاجتماعية وساطة اجتماعية، وتعتبر الوساطة الاجتماعية فرع مهني من الخدمة الاجتماعية.

### 1.5. الوساطة الاجتماعية برنامجاً من برامج الخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية هي مجموع البرامج والأنشطة التي تقدمها بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين بهدف مساعدة الناس كي يصبحوا أكثر قدرة على الاعتماد على أنفسهم، وبمعنى آخر إن الدور الرئيسي للخدمة الاجتماعية هو العمل على حل المشكلات الاجتماعية بدراسة الحالات وتحديد المؤثرات الاجتماعية التي كانت سبباً في حدوث المشكلة،<sup>1</sup> أما الفرق بين الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية فنجد الرعاية الاجتماعية كمفهوم شامل والخدمة الاجتماعية كمهنة متخصصة بحيث تشكل الرعاية الاجتماعية بمؤسساتها الحكومية والأهلية وخدماتها المتنوعة الإطار العام الذي تعمل فيه مهنة الخدمة الاجتماعية فهي إذن توفر الخدمات وتقومها بتوصيلها إلى الأفراد وتقوم الدولة في إصدار التشريعات بشكل خاص مساعدة الأفراد والأسر وتمتع بكل ما يتوفر فيه المجتمعات من خياراته وإمكانياته وذلك عبر مؤسسات ومنظمات التابعة لها.<sup>2</sup>

تتضمن برامج الرعاية الاجتماعية، التأمينات الاجتماعية، المساعدات الاجتماعية، الخدمات الاجتماعية لجماعات المجتمع والمتمثلة في المجالات المتعددة والتي من بينها، الطفولة، المسنين ورعاية المعوقين جسدياً ونفسياً واجتماعياً،<sup>3</sup> ولهذا فهي تعرف "بالخدمات الاجتماعية المنظمة التي تهدف إلى تحسين أحوال فئة اجتماعية" يتضح لنا من خلال هذا التعريف بأن الرعاية تتضمن جملة من الخدمات الاجتماعية التي تشمل جوانب متعلقة بشخصية وحياة الفرد والجماعة والتنظيم هنا يقصد به ارتباط تلك الخدمات ببعضها البعض وتكاملها، لأجل بلوغ هدف وهو تحسين الأحوال وتغييرها.

إن استحداث الوساطة الاجتماعية كشعبة إجتماعية مهنية في إطار الخدمة الاجتماعية يوضح مدى أهميتها وارتباطها بمجال التدخل المهني للمهن الاجتماعية التابعة للقطاع الاجتماعي والتضامن الوطني، بحيث تعتبر كل المهن الاجتماعية مهن وسيطة بين العميل والمؤسسات الرسمية من خلال البرامج التي يسطرونها على شكل خدمات في إطار التدخل المباشر مع الفئات المستهدفة، بالحديث عن التدخل المهني الذي يخص مجالات الخدمة الاجتماعية، واعتبارها وساطة إجتماعية إلى جانب

<sup>1</sup> - محمد البدوي الصافي خليفة: المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2011، ص: 16.

<sup>2</sup> - خليل درويش: مرجع سبق ذكره، ص: 212.

<sup>3</sup> - أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط 2، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 1993، ص: 445.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

الوساطة المتخصصة في مجالات النزاعات، وهو المجال الذي تتحول فيه الوساطة الاجتماعية الى برنامجاً قائماً بذاته، يخص مجالات النزاعات وكل المشكلات المتعلقة به، وللحديث عليها كبرنامج دعونا نقف عند هذا المصطلح اي "برنامج" الذي يعتبر من الأساليب الأساسية في مجالات الخدمة الاجتماعية التي تعتمد على التدخل المهني الذي سنتطرق اليه فيما بعد.

ويقصد بالبرنامج كما حددها قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية انه مجموعة الأنشطة التي تعتمد على بعضها البعض والموجهة لتحقيق غرض أو مجموعة من الأغراض.<sup>1</sup>

يعتبر البرنامج هو المفهوم أو المدرك أو الفكرة المجردة التي تحتوي على أوجه النشاط المختلفة والعلاقات والتفاعلات والخبرات للفرد والجماعة التي توضع وتنفذ بمساعدة الأخصائي لمقابلة حاجاتهم واشباع رغباتهم، وأن عملية التفاعل هي العامل الأساسي لنمو الأعضاء.<sup>2</sup>

والبرنامج هو مجموعة منظمة من المشاريع ضمن خطة واضحة المعالم ومشتركة مع بعضها من حيث المضمون والمكان والتنظيم، كما يمكن ان ترتبط قطاعياً او اقليمياً عن طريق جهة واحده.

والحديث عن الاختصاصي الذي ورد في هذا التعريف، المقصود به الأخصائي في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والذي قد يكون من جملة التخصصات المختلفة التي تباشر المهام المختلفة حسب الفئات المستهدفة في مجال معين يمكن ان يكون الأخصائي اجتماعي، مساعد اجتماعي اخصائي نفسي، مربّي، أو وسيط إجتماعي.....) وهناك العديد من المهن التي توضع وتنفذ البرامج المسطرة لتقديم الخدمة الاجتماعية.

وعلى أساس هذه التعاريف يمكن تعريف البرامج على أنها مجموعة من الأنشطة المخططة تمارس في إطار مهني مع متخصصين في مختلف المجالات وفقاً لاحتياجات فئة معينة وتماشياً مع ثقافة وخصائص بيئتهم الاجتماعية، تتناول مجال من مجالات الحياة أو قضية أو مشكلة سواء للوقاية أو المعالجة أو التحسيس وتهدف الى تحقيق الأمن الاجتماعي لديهم.

تتدخل الوساطة الاجتماعية باعتبارها برنامجاً من برامج الخدمة الاجتماعية في المشكلات المتعلقة بالنزاعات خاصة الأسرية، بحيث تتدخل لعلاج المشكلات التي تهدد الإستقرار الأسري كالأنفصال

<sup>1</sup> - زيزيت نوفل: الرعاية الاجتماعية والامن الاجتماعي للأطفال، المعهد المصري للدراسات، دراسات اجتماعية، 19 أكتوبر 2018، ص: 14.

<sup>2</sup> - زيزيت نوفل، مرجع سبق ذكره، ص: 15.

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

والطلاق، بحيث تركز على العلاقات بين الأزواج وإعادة بنائها لتجنب التفكك الأسري من خلال برنامج خاص بالوساطة الأسرية، كما أقرها القانون الجزائري بشكل حصري في النزعات التي يكون فيها الشخص المسن في وضع صعب أو وضع نزاع أو تعنيف أو تهديد بحيث تتدخل المؤسسات التابعة للدولة بشكل مباشر في حالة توفر اشخاص تنطبق عليهم هذه الوضعيات لحمايتهم من خلال برنامج الوساطة الاجتماعية التي ينفذ من خلال اعداد رزنامة جلسات خاصة بين الأطراف وإعادة إدماجهم في أسرهم، كما يساعد في اعادة ادماج الشباب والاطفال والبنات المعرضين لأشكال مختلفة من الاقصاء والنزاعات والخلافات في اسرهم، حيث تأخذ بعين الاعتبار التشخيص النهائي للمشكلة والذي يسيطر البرنامج الخاص بالوساطة الاجتماعية على اساسه.

### 2.5. التدخل المهني في ممارسات الخدمة الاجتماعية:

يفضل الأخصائيون والمهتمون بمجال الخدمة الاجتماعية استخدام مصطلح التدخل المهني بدلا من العلاج أو العمل لأنه يعتبر عملا في حد ذاته كما يتضمن أسلوب العلاج بالإضافة إلى بعض الأنشطة الأخرى التي يستخدمونها لحل مشكلات المتعلقة بالفئات المستهدفة أو الوقاية منها لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية.

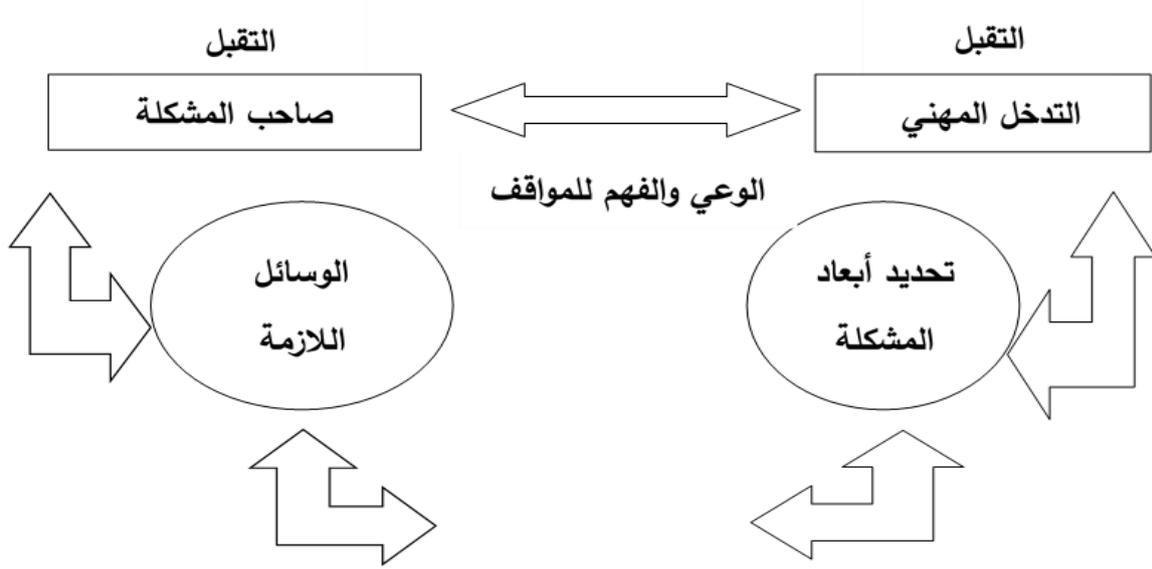
### 3.5. مفهوم التدخل المهني:

يعتبر مصطلح التدخل المهني من المفاهيم المعاصرة في الخدمة الاجتماعية وخاصة في مجال العمل على المستوى الأصغر (الميكرو) والذي بدأ في الظهور في كتابات الخدمة الاجتماعية في السبعينيات من القرن العشرين كبديل عن مصطلح العلاج الذي استخدم كأحد المصطلحات الرئيسية للعمل مع الأفراد (دراسة - تشخيص - علاج) و يشير مفهوم التدخل المهني أيضا إلى الأنشطة العلمية المنظمة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي.<sup>1</sup>

اما التدخل المهني بمعناه الشامل فهو: عملية الانتقال من مرحلة تحديد المشكلة إلى مرحلة حل المشكلة التي يقوم بها المتخصصيون في مجالات الخدمة الاجتماعية.

<sup>1</sup> - مجموعة محاضرات حول التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، بدون مؤلف، بدون سنة نشر، بدون ط، ص: 1.

الشكل رقم 8 : يوضح عناصر وخطوات التدخل المهني في ممارسة الوساطة الاجتماعية.



من تلخيص الطالبة

يمثل الشكل السابق ملخصاً لخطوات عملية التدخل وفقاً لـ "ويليام ريد" الباحث في مجال الخدمة الاجتماعية حيث يرى أن عملية التدخل تتم عند الأخذ بالإعتبار جملة من العناصر والخطوات والتي تتمثل في أولاً تحديد أبعاد المشكلة ثم كيفية معالجتها وتحديد الوسائل اللازمة للتدخل مع الوعي والفهم الكافي للمواقف والظروف الاجتماعية المحيطة بصاحب المشكلة بصورة متكاملة النتائج المراد الوصول إليها.

يعتبر التدخل المهني من وجهة نظر (ويليام ريد) هو استخدام أساليب فنية محددة للتعامل مع مشكلات نوعية خاصة بالعملاء، بحيث تتوافر لهذه المشكلات أسباب وعوامل إكلينيكية أدت إلى ظهورها ومن هنا يأتي تركيز وليم ريد على حل المشكلات، وفي إطار الممارسة العامة فإن التركيز لا يكون دائماً على حل المشكلات فقط ولكنه يتضمن التطبيق المنظم للخطط الموضوعية بحيث يشمل ذلك التركيز على إدارة برنامج تنفيذ الخطة والعمل في فريق يتحمل مسؤولية تغيير العميل والتأثير في الأنساق الأخرى المحيطة بالعميل وتعليم العميل مهارات حل المشكلة... الخ.<sup>1</sup> كما يعتبر الممارس المهني هو الشخص الذي يعمل في أحد مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المؤسسات الاجتماعية أو الحكومية أو الأهلية.

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق، ص: 5.

### 4.5. التدخل المهني في مجال الوساطة الاجتماعية:

تعتبر الخدمة الاجتماعية في حد ذاتها وساطة اجتماعية بالمفهوم الشامل، نظرا لجملة الخدمات التي توفرها للأفراد باعتبار أن هذه الوساطة تحقق الربط والتواصل بين مؤسسات الدولة وبين الفئات المستهدفة في المجتمع من جهة وبين الأفراد والبرامج من جهة أخرى، فكل المهن الاجتماعية بصفة عامة تعتبر تدخلها وساطة اجتماعية، بحيث تمارس مهامها في مجال من المجالات من أجل تحقيق هدف من أهداف الخدمة الاجتماعية، ومن هذا المنطلق نجد التدخل المهني في مجال الخدمة الاجتماعية يأخذ الازدواجية التي تجعل منه مهنة ووساطة في نفس الوقت، فالمهنة تقوم على أسس ومناهج علمية متخصصة اما مهمة الوساطة تتعلق بمهارات والقدرات والخصائص التي تمكن الممارس المهني من تنفيذ برنامج الخدمة المستهدفة ، وهذا ما يجعل التداخل الكبير بين المهام عند الممارسة الفعلية في أداء وظائف المهن الاجتماعية، خاصة وأن ميدان التدخل يتطلب وجود فريق من مختلف التخصصات قد يكون من بينها الوسيط الاجتماعي كمهنة لأداء خدمة أو خدمات متعددة.

### خلاصة الفصل:

إن حاجة وأهمية الأمن بالنسبة للفرد يأخذ قسطاً وفيراً في سياسة التخطيط الاجتماعي، على اعتبار أنه متعلق بسلامة الإنسان وطمئننته في كل مراحل حياته، لضمان نموه النفسي والاجتماعي السليم، الذي يولد علاقات اجتماعية سليمة تمكن الفرد من التوافق والاندماج الاجتماعي مع باقي الأفراد والجماعات، كما يؤمن العيش في البيئة أسرية واجتماعية الآمنة تحقق الشعور بالانتماء والولاء بين أفرادها، ولا يخفى على أحد ما أهمية أن يعيش الإنسان في ظروف مناسبة ومستقرة يتمتع فيها بالحب والإحترام والمكانة ويتبادل هذه المشاعر مع الآخرين بالمستوى الذي يجعله قادراً على التواصل بأمان مع المجتمع مما يعزز ثقته بنفسه وبيئته ويصبح جاهزاً لمواجهة الصعاب والمشكلات وليس التهرب من مواجهتها أو إعتزال الحياة الاجتماعية التي تجعله لا يشعر بالانتماء الى المجتمع، وعلى هذا الأساس فإن كل مخططات وبرامج الرعاية الاجتماعية التي تسطرها السياسة الاجتماعية تعتبر الأمن الاجتماعي محوراً أساسياً وهدفها الرئيسي الذي تحاول من خلاله تعويض الخلل أو النقص في وظائف المؤسسات الاجتماعية خاصة الأسرة منها، لتضمن من خلالها الدولة الاستقرار والأمن الاجتماعيين، وعلى هذا الأساس فإن إدراج الوساطة الاجتماعية كبرنامج اجتماعي وقائي وعلاجي في إطار الخدمة الاجتماعية يترجم أهمية الدور الأمني للوساطة الاجتماعية ويعزز دورها الديناميكي كقيمة فردية واجتماعية الذي يؤمن في نفس الوقت انتقالها المرن إلى مهن ومؤسسات اجتماعية كوسيلة وكأداة في إرساء الأمن بين الأفراد والجماعات المتنازعة أو في أوضاع صعبة من خلال عمليات الإدماج وإعادة إدماج الفئات المستبعدة والمهمشة أو التوعية والتحسيس بأهمية الحوار والتواصل أو بتجديد وبناء العلاقات المعطلة بين الأفراد، فالوساطة الاجتماعية هي بمثابة إحدى مداخل تحقيق الرعاية القائمة على مبدأ تحقيق السلم والأمان على مستوى العلاقات والمعاملات بين الناس في شقها المتخصص بالنزاعات والمشكلات التي تنتج عنها أو عن الأوضاع الصعبة أو الهشة في المجتمع، أما في شقها الثاني والأكثر شمولاً من الأول، والذي يتمثل في إقامة علاقات وساطية على كل مستويات المجتمع خاصة بين الأفراد، بحيث تجعل كل عمل اجتماعي أو كل خدمة اجتماعية أو كل تطوع يدخل في إطار الوساطة الاجتماعية التي تسعى إلى ربط الأفراد والجماعات والمجتمع والدولة بعضها ببعض لتأسيس المشاركة الاجتماعية الفعالة، وتنظيم المجتمع بالشكل الذي يجعل كل الفئات الاجتماعية تشعر بوجود الإهتمام والرعاية الاجتماعية وتشعر بوجود الدولة ومؤسساتها وخدماتها وتنمي القيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية التي تدعو إلى التضامن والتكافل

## الفصل الثالث: البعد الأمني في ممارسات الوساطة الاجتماعية

---

والتعاون الاجتماعي التي هي صميم التدخل الاجتماعي الذي تنتهجه الوساطة في التدخل الميداني وذلك بالقدر الذي يحقق مستويات مقبولة من الحياة الكريمة لكل فرد من أفرادها والذي يجعل المجتمع يخطوا نحو تحقيق الإدماج الاجتماعي للأفراد المهمشين والمستبعدين خاصة اقرارا بمبدأ العدالة الاجتماعية بالإضافة الى المحافظة على استقرار الافراد في كل المستويات من اجل تحقق الأمن الاجتماعي.

الفصل الرابع: الوساطة

الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن

في الموروث الثقافي

### تمهيد:

تعتبر الدول العربية من المحيط إلى الخليج، وقبل أن تظهر بالشكل السياسي (الدولة) الذي هي عليه الآن، مجتمعات قبلية، حيث كانت عبارة عن مجموعات من القبائل المنتشرة عبر حدودها الجغرافية التي عمل الإستعمار على رسمها وتحديدها، وما زالت النظام القبلي منتشرا إلى يومنا هذا في الكثير من الدول العربية باعتراف من الدولة الوطنية نفسها ، فالقبيلة هي البنية الإجتماعية الأساسية والشكل الواقعي الملموس للنظام القبلي، ويمثل هذا النظام بما يحمله من رموز وقيم ومعايير بالنسبة للقبيلة روحها وأيديولوجيتها في تحقيق وجودها المادي وإعادة إنتاجها الاجتماعي. فالقبيلة وحدة إجتماعية يعتقد جميع أفرادها أنهم ينتسبون إلى نفس الجد، سواء كان هذا الإعتقاد خرافيا أو حقيقيا. وتشكل رابطة الدم محور التعاون والتماسك الإجتماعي في هذه البنية، وهو ما يطلق عليه ابن خلدون مصطلح "العصبية" أي الرابطة الإجتماعية الطبيعية التي تجمع بين مجموعة متجانسة من البشر بصلة الولاء وتدفعهم جميعا إلى الحركة والفعل والبناء والدفاع عن النفس ضد عدوان الغير. كما تمثل القبيلة وحدة إقتصادية وسياسية وإجتماعية واحدة وهي التي تحدد مكانة الفرد، وتؤمن حمايته وتوفر سبل العيش وتفك النزاعات بينهم من خلال مجموعة من القواعد العرفية والتنظيمية التي يمثلون اليها وعند البحث عن اشكال الوساطة في هذه المجتمعات فإنها تظهر جليا من خلال الكثير من الممارسات والمواقف التي كانت تقوم بها مؤسسات تقليدية تعبر عن التنظيم السياسي والإجتماعي المحكم للنظام القبلي ومن بين تلك المؤسسات المشهورة في الوطن العربي، الجودية والإدارة الأهلية الحاكورات في السودان والجاهات في الأردن و"تاجماعت" و"العزابة" في الجزائر وهي نماذج حقيقية تحاكي مهام الوساطة الإجتماعية الحديثة، ليس فقط في مجال حل النزاعات وإنما في كل مناحي الحياة الإجتماعية، فتنظيم المجتمع وفق العادات والتقليد بالنسبة لهذه المؤسسات لا يكون إلا من خلال تفعيل دور هذه المؤسسات التي ترافق الأسرة في وضع أسس للضبط الإجتماعي، فالتنشئة الإجتماعية بالنسبة للمجتمع التقليدي تعتمد على مجموعة من المؤسسات التي تضطلع كل واحدة منها بدور يكمل ويراقب دور الآخر فالتنشئة الإجتماعية لا تتوقف عند الأسرة التي كانت في غالبيتها اسر ممتدة يساهم فيها الأجداد والأعمال والأخوة وأبناء العم من كل الجوانب، خاصة كونهم يتقاسمون نفس الحيز السكني وتوزع فيه السلطة هرميا حسب مبدأ التفاضل في السن، أين يأخذ الأخ الأكبر سنا موقعا هاما واستراتيجيا من السلطة، كما يسلمهم الجيران في هذه العملية ويليهما المسجد والكتاب، بحيث تزرع هذه المؤسسات جملة من القيم التي يلتزم بها الأفراد شرط للبقاء في الجماعة وتنظم في جهاز

تنفيذي له وقاره ومكانته على باقي الأفراد في المجتمع بحيث يمثلون ادوار الوسيط الاجتماعي الذي يتوسط في قضايا مختلفة بالإضافة الى النزاعات التي يقف فيها دور هؤلاء الوسطاء دور القضاة، أين يستعملون الحكمة والخبرة في الخوض في هذه المسائل، وتعتبر هذه الممارسات مكسبا تاريخيا عظيما لما له من فوائد في نقل كيفية تفعيل واستغلال قوى المجتمع من خلال التنظيم والعدل والحياد ونشر قيم التكافل والتعاون والتي سنتطرق إليها من خلال هذا الفصل.

### 1. مهمة الوسيط في البلدان العربية:

تظهر مهمة الوسيط في أعرف البلدان العربية بما فيها الجزائر، من خلال ما أنشأته هذه المجتمعات من أنظمة ومؤسسات عرفية غير رسمية، كانت تقوم بمهمة الوسيط من أجل القيام بعملية الضبط، والبناء الاجتماعي وسنتطرق إلى بعض الأمثلة عن تلك المؤسسات في الأردن والسودان والجزائر، بهدف توضيح أصالة مفهوم الوساطة الحديثة التي عرفتها المجتمعات الغربية، في تاريخ وثقافتنا العربية، والتأكيد على إنها ممارسات مرتبطة أساسا على دور الدين الإسلامي والقيم السمحاء، من خلال مبدأ هام هو الولاء والطاعة للقبيلة.

### أ- القبيلة او العشيرة أو (الدوار والدفرة):

تعتبر أهم الوظائف التي تقوم بها القبيلة في دعم افرادها دليلا على وجود الوساطة في المجتمع القبلي ، حيث تعبر القبيلة وسيلة للتعرف الاجتماعي، فلا يزال الكثير من الأفراد يستعملون الإنتماء القبلي والعرش في التعارف والتقارب و تقديم الخدمات وهنا يستخدم مصطلح "الواسطة" أو "المعرفة" كما يعرف عند العامة من الناس وهو مفهوم ينتهج فيه نفس مبدأ الوساطة لكنه يختلف عنه في المدلول والمهني والهدف، وهي التي يتدخل فيها شخص ما لتسهيل عمل أو إجراء ما أو حل مشكلة أو حتى في الحصول على وظيفة، وفي هذا الشق يكون هذا المفهوم غير مرغوب فيه ويعبر عن المحاباة والطرق الغير مشروعة في الحصول على المصلحة أو الخدمة، وغالبا ما تكون الوساطة لشخص من نفس العرش أو القبيلة كدعم معنوي لشعور بالقرابة والإنتماء القبلي لتحقيق أكبر قدر من السيطرة والتموضع في موقع ما أو لحيازة نفوذ أو سلطة، كما أن لوساطة القبيلة دور كوسيلة للمصاهرة عند الزواج فيحرص أبناء القبيلة الواحدة على الزواج من نفس القبيلة أو قبائل مقاربة لها، وهذا ما ساعد على إستمرار القبيلة وكبرها فالوساطة ضرورية لإتحاد أفراد المجتمع الواحد مع غيرهم من المجتمعات.

ب-وساطة كبار السن من العقلاء: تعبر وساطة الشيخ وقيمتها عن مكانته على أعلى هرم سلطة الجماعة أو الأسرة كقيمة رمزية ذات أهمية كبيرة في المجتمع القبلي، الذي يضع شيخها في مكانة مرموقة، فهو الوسيط الذي ينوب عن الأفراد في كل العلاقات الاجتماعية التي تجمعهم، والقائد الذي يوحد كلمتهم والقاضي الذي يحكم بينهم بالعدل فكانت له أدوار حساسة، ويتمتع بالثقة والحكمة والإحترام وهي الوظائف التي كانت القبيلة تمارسها قبل ظهور المؤسسات الرسمية للدولة وإنتشار مؤسسات المجتمع المدني التي أخذت الكثير من وظائفها التقليدية وزاد عليها وظائف جديدة هيمنت على العلاقات الاجتماعية لأفراد المجتمع .

### 1.1. ثنائية الوساطة والعصبية في المجتمع العربي القبلي:

تعتبر العصبية محور الدراسات التي تناولت المجتمعات القبلية، ويقول بن خلدون إن العصبية أسباب بقاء أو فناء الأمم وهي أكثر قوة وحضوراً في البدو أي القبيلة على الحضرة أي المدن،<sup>1</sup> فالعصبية تعزز الدور الذي تلعبه الوساطة في المجتمع فإن توفرت الأولى نجحت الثانية في لم شمل المجتمع وإرساء السلم وردع النزاعات وعند ربط موضوع الوساطة وأدوار الوطاء في المجتمعات القبلية تتضح علاقة مهمة بينها وبين العصبية التي حللها بن خلدون والتي على أساسها تكون قوة أو وهن المجتمعات فالوساطة تقوى في المجتمع بقوة العصبية وتضعف بضعفها، فكانت الوساطة كوظيفة هامة في المجتمع القبلي تدعم العصبية وتقويها وتلم الشمل وتصد الصدع وتواجه النزاعات من خلال تدخل الشيوخ والأعيان في القضايا المختلفة، وتتركز الرئاسة في العصبية الأقوى ضمن القبيلة، فتدعن لها سائر العصبيات وتلتف حولها وتقبل وساطتها في كل المجالات تماشياً مع المثل الشعبي القائل: "أنا وأخوي على ابن عمي وأنا وابن عمي على الغريب".<sup>2</sup> ومهمة الوسيط في الموروث التاريخي للقبيلة أكثر وضوحاً وتميزاً وذلك لإرتباطها بالأدوار المختلفة التي تقوم بها تلك المهمة حفاظاً على تماسك التنظيم القبلي من التمزق الداخلي الذي قد تسببه النزاعات أو خوفاً من الاعتداءات و النزاعات الخارجية التي تنشأ بين الجماعات ، حيث تلعب فيها وساطة الشيوخ والأعيان دوراً أساسياً في إرجاع الأمور إلى نصابها أو في بناء التحالفات أو التعاون فيما بينها لخدمة مصالحها والأمثلة كثيرة في تاريخ العرب عن مثل هذه التحالفات التي أبرمتها الوساطة القبلية.

<sup>1</sup> - عاطف وصفي: الأنتروبولوجيا الثقافية، بيروت، دار النهضة العربية، 1971، ص: 166، 164.

<sup>2</sup> - محمد جابر الأنصاري: مراجعات في الفكر القومي، سلسلة الكتاب العربي رقم 5، وزارة الإعلام، الكويت، 2004، ص: 87.

### 2.1. الصلح والقضاء العشائري نظيران لمهمة الوساطة الحديثة:

يعتبر القضاء العشائري أول قانون خضعت له القبائل ، فكل من يتمرد على أعراف القبيلة يهرب أو يلجأ إلى قبيلة أخرى وينتسب إليها بتقديم الولاء ليصبح مجبراً على الخضوع لعرفها ، والمقصود بالعرف القبلي، مجموعة التقاليد والنظم والأحكام التي تحكم مجتمعاً قبلياً، وأخذت بحكم العادة ومضي الزمن إطاراً إلزامياً لأفرادها ، وصارت بذلك قانوناً إجتماعياً يحكم علاقة القبائل والعشائر والعائلات بعضها بعض، وذلك بهدف إقامة العدل وإقرار السلام الإجتماعي بين جماعتين أو أكثر من القبائل التي لا تزال تعيش طور البداوة وليس لديها حكومة مركزية تقوم بهذه المهمة.<sup>1</sup>

تشكل القبيلة أو العشيرة الوحدة الأساسية في المجتمعات العربية كما سبق و أن ذكرنا فكل الأقطار العربية عبارة عن اتحاد لعشائر وقبائل اندمجت في شكل الدولة الحديثة، و مازالت القبيلة راسخة في أعماق الشخصية العربية ومتغلغلة في جذورها ، لأنها تمثل الإنتماء و تعبر عن الهوية وتشعر بالأمان والإعتزاز والفخر ، ناهيك عن الأدوار التي تلعبها في التماسك والترابط الإجتماعي ويتضح دور الوسيط من خلال الممارسات المختلفة التي يمارسها شخص أو مجموعة من الأفراد داخل القبيلة أو العشيرة الذين يتمتعون بمكانة اجتماعية مرموقة ، خاصة في التدخل في تنظيم قضايا وشؤون الأفراد وحل النزاعات بينهم، حيث كانت تلعب دور القضاء ولازالت في الكثير من الدول العربية طرقاً تقليدية للقضاء العشائري تتوالاها القبائل ذات الصيت الواسع والتي كانت قراراتها تتميز بالصارمة والنجاعة من خلال ما تصدت له من أنواع الخلافات والنزاعات وأصبحت حتى السلطات المحلية لبعض الدول تعتمد في حل النزاعات ما بين القبائل بعد أن فشلت في كل تدخلاتها لإيجاد الحلول بسبب قوة النسق الثقافي الذي لا يمكن خرقه والذي تتحكم به المعايير التقليدية والأعراف المتوارثة كما هو الحال في قضايا الثأر في صعيد مصر وسنتناول بعض الموارث التقليدية لبعض البلدان العربية في حل النزاعات المختلفة والتي تمثل التاريخ الثقافي لممارسة الوساطة الحديثة.<sup>2</sup>

### 3.1. الوسيط في أعراف البلدان العربية:

تلعب تقاليد المجتمعات العربية وأعرافها أحيانا دوراً تراثياً في فض النزاعات المحلية وهي أعراف تصلح لتصبح نموذجاً دولياً، وفي الدول العربية قاطبة نجد تنوع و ثراء الموروث الثقافي بطرق عرفية لعبت

<sup>1</sup> - محمد حمدان أبو حسان: تراث البدو القضائي، نظرياً وعملياً، دائرة الثقافة والفنون، الطبعة 2، عمان (الأردن)، 1987، ص: 21.

<sup>2</sup> - زياد الصمادي: مرجع سيق ذكره، ص: 87.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

دور هاماً وكبيراً في إرساء الاستقرار والأمن بين الأفراد والقبائل والعشائر واتخذت هذه الجهود الموروثة في كثير من المحافل في فض نزاعات خطيرة وحساسة أكدت على نجاعة هذه الطرق التقليدية، وقوة إلزامها ومهاراتها في ردع النزاعات وإيجاد الحلول لها وعند تتبع مهمة الوسيط في المجتمعات العربية فإننا نجد أنها في كل الأدوار التي كان يقوم بها أشخاص تبوؤوا مكانة اجتماعية مرموقة في محيطهم الاجتماعي، ويستحضر لنا التاريخ العربي العريق أمثلة عن أدوار الوسيط ففي الجاهلية مورست مهمة الوسيط بين أفراد في القبيلة الواحدة وبين سائر القبائل وعند مجيء الإسلام اتخذت الوساطة في مفهومها العام منهجاً فضيلاً يدعو إلى الإصلاح والتسامح والتعاون والأخوة في الدين وكان الرسول صلى الله عليه خير وسيط بين الناس يسعى إلى الإصلاح ويدعو إليه.

عرفت الوساطة في ممارسات قديمة على غير الشكل والتسمية التي هي عليه الآن، فمنذ العصر الجاهلي تولى أشخاص ذوي مكانة وصيت وسمعة مهمة القضاة لفصل النزاعات والخصومات بين أفراد القبيلة والقبائل الأخرى وقد نقل إلينا عن وساطة هرم بن سنان، وحاتم بن عوف اللذين قاما بإصلاح ذات البين بين قبيلتي "عبس" و"ذبيان"، بعد المعارك الطويلة التي دارت بينهما والتي عرفت باسم "داحس والغبراء" وقد مدحهما زهير بن أبي سلمى بمعلقة جاء منها:<sup>1</sup>

" يميناً لنعم السيدان وجدتما \*\*\* على كل حال من سحيل ومبرم.

تداركتما عبساً وذبيان بعدما \*\*\* تقانوا ودقوا بينهم عطر منشم."

"وتناقلت الكتب والروايات الكثير من الممارسات عن أشخاص اشتهروا بسداد الرأي ورأب الصدع بين القبائل وحسم الخلاف وإصلاح ذات البين، وللنساء نصيب في الإصلاح والوساطة فمنهن من كانت من اللواتي أشتهرن بسداد الرأي ورجاحة العقل مثل "هند بنت الحسن الإيادية"، وصخر بنت لقمان، وفصيصة بنت عامر بن الضرب وحزام بنت الديان<sup>2</sup>. كما تعتبر قصة التحكيم في وضع الحجر الأسود في بناء الكعبة، مثل آخر في إحتكام القبائل إلى الأمين الصادق محمد بن عبد الله عليه الصلاة والسلام كمحكماً في ذلك الخلاف.

<sup>1</sup> - أدريس الجرادات: الصلح العشائري وحل النزاعات، مركز وثام الفلسطيني لحل النزاعات بالتعاون مع مركز السنابل للدراسات والتراث الشعبي، طبعة 1، فلسطين، 2000، ص: 14.

<sup>2</sup> - نفس المرجع السابق.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

كما كان لابن خلدون دورا كبيرا في الوساطة، حيث أرسل في أكثر من وظيفة دبلوماسية وعمل كوسيط لحل النزاعات بين زعماء الدول فقد عينه السلطان "محمد بن الأحمر" سفيرا ووسيطا بينه وبين أمير قشتالة للتوصل لعقد الصلح بعد النزاع الذي كان بينهما ثم استعان به أهل دمشق في النزاع الذي كان بينهم وبين الحاكم المنغولي تيمورلنك.

### 4.1. المؤسسات التقليدية التي تقوم بمهمة الوسيط في العرف الأردني والسوداني:

ترتبط طرق حل النزاعات في كل من الأردن وفلسطين على الجهات والعضوات ويعتبر هذا الارتباط أمرا تاريخيا وأكثر شيوعا وانتشارا ويمتد إلى حيث الامتداد العشائري لبدو سيناء وبادية الشام وحتى في الأرياف والمدن لهذه المناطق، وبرزت مكانته وأهميته في ظل غياب القانون الذي ينظم العلاقة بين الأفراد قبل نشوء المجتمع المدني والنظام القضائي رغم انه لم يكن مكتوبا ولكنه كان متداولاً ومحفوظا بين رجاله الذين يعملون به، وهم الشيوخ أو القضاة العشائريين وكانت الناس ترتحل إليهم لمسافات طويلة من قبيلة إلى قبيلة بسبب سمعتهم ونزاهتهم وصواب أحكامهم<sup>1</sup> وكان ما يسمى "الجاهات" جزءا من النسيج والعقد الاجتماعي للمجتمع الأردني لسنوات طويلة، ولعبت وساطة هذه المؤسسات التقليدية دور رجال الأمن والقضاة وأكثر مهام قامت به إصلاح ذات البين ورد المظالم إلى أصحابها.<sup>2</sup>

#### 1.4.1. الوسيط في العرف الأردني:

يتمتع الوسطاء بالمفهوم الحديث أو "الجاهات" كما هو معروف في الموروث الثقافي الأردني والفلسطيني بالسمعة الطيبة والتقدير الكبير من مجتمعاتهم ففي المجتمع الأردني ينتشرون في البادية والأرياف والمدن والمخيمات والأحياء والحارات والعشائر والقبائل والأسر وبين الأفراد يمارسون الوساطة المختلفة ويتواصلون فيما بينهم بطريقتهم خاصة ويتداخلون مع بعضهم البعض بطرق ووسائل خاصة وكأنهم تنظيم قائم على أسس مكتوبة تحكمها نصوص محكمة الترابط هي ما نسميه العرف الاجتماعي أو العادات والتقاليد والذي عملت الدولة على تشجيعه لعلمها بقدرته على تطبيق القانون بقوة الإلزام التي يفقد إليها القانون نفسه في الأمور الاجتماعية.

<sup>1</sup> - أحمد القطارنة: العضوية العشائرية في الأردن وأنواعها، مقال منشور على الموقع (<http://www.asswsana.com>)، تصفح بتاريخ 22 ماي 2017.

<sup>2</sup> - زياد الصمادي: مرجع سبق ذكره، ص: 87.

أ- **الجاهة:** هي عدد من الرجال وما يصطحبونه من لوازم الجاهة، أما الوجه، فهو الشخص الذي يكون بمثابة الكفيل، ولدى تخلي أحد الطرفين عما التزم به ويقترف المخالفات، يكون عرضه للمخالفات حسب ما ترتضيه الجاهة، والجاهة مجموعة من الناس يتوجهون لبيت المعتدى عليه، وهناك يوضع كفيل على كل ما تتفق عليه الجاهة، ويصبح الشخص الذي ينزل في الوجه هو الخاسر ويجلس عند المنشد. تتشكل الجاهة من وجهاء القرية أو المحافظة وتطلب عتوة بين المتخاصمين على كل خصم وجه ليكفل عدم وقوع المشاكل أما في حالة الإخلال بالوجه فيكون الجاني مغرمًا بما يفرضه عليه القاضي، وفي حالة إعطاء وجه غيابي، يكون بمثابة الحاضر حقيقةً ويحمي صاحبه. وإذا نزل في وجه الكفيل (الغائب) فحكمه كحكم الحاضر.<sup>1</sup>

ب- **البدوة:** هي أن تقوم جماعة من الناس الكرام المعتدلين المعروفين بالنزاهة والحكمة والعدل وإصلاح ذات البين (وجهاء الناس) يذهبون إلى شخص غير مقر وغير معترف بحق لدى شخص آخر يطلبون له الحق من أجل إيصاله له.<sup>2</sup> البدوة في العرف العشائري عبارة عن حق واضح عند شخص ما، لا يعترف به، يجمع صاحب الحق خمسة رجال أو ستة، كل واحد منهم من عائلة يتوجهون إلى منكر الحق، وإذا لم يقر بما يطالب به يمنح صاحب الحق صلاحية انتزاع حقه ولا يُدان، أما إذا اتضحت براءة المتهم أمام الناس عما استند إليه في حضور الجماعة "البدوة" فإن الجماعة تتوجه إلى بيت الملم. والبدوة هي تذكير وتحذير وإنذار من أهل المعتدى عليه لأهل المعتدي الذين تخلفوا عن إعطاء الحق بعدما وقع الاعتداء وهدفها إيقاف المضاعفات والخصومات وإحلال الوئام بين المتخاصمين، وفي حال رفض المعتدي إعطاء الحق يذهب المعتدى عليه إلى عشيرة قوية ويطلب لتحصيل حقه، فتصبح العشيرة مسئولة عن تحصيل الحق حسماً للنزاعات بين الطرفين.<sup>3</sup>

### 2.4.1. الوساطة في العرف السوداني:

الجودية مصطلح سوداني قديم يعني القيام بتسوية الخلافات بين أفراد المجتمع على مختلف مستوياته في إطار مؤسسات محلية، دون اللجوء إلى محاكم الدولة أو المحاكم الشعبية، وكلمة الأجاويد تعني الجماعة الذين يتوسطون بين المتخاصمين لحل خلافاتهم بالحسنى. ويشير الدكتور عون الشريف

<sup>1</sup> - محمد حمدان أبو حسان: مرجع سبق ذكره، ص: 45.

<sup>2</sup> - احمد القطارنة: مرجع سبق ذكره.

<sup>3</sup> - معهد الدراسات الإفريقية والآسيوية: النزاعات القبلية في السودان، معهد الدراسات الإفريقية والآسيوية، جامعة الخرطوم، 1988، ص:

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

قاسم إلى أن كلمة الجودة ليست لها علاقة بكلمة) الجود (العربية التي تعني الكرم، وإنما أصلها نوبي، ولذلك أصبح هذا المصطلح سوداني الأصل<sup>1</sup>.

تستخدم الجودة في حل الخلافات في كل بقاع السودان، شماله وغربه وشرقه والأجاويد عندما يقومون بهذا العمل فإنهم يمثلون لتعاليم الإسلام الذي يحث الناس على السعي بين الناس لحل خلافاتهم بالحسنى والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ويقر الإسلام حل الخلاف بين المتخاصمين في إطار ودي أخوي وعادة ما تعقد جلسات هذه الجودة تحت ظل شجرة من شجر القرية وتعرف بشجرة الجودة حيث يحظر الخصوم إلى هذه الشجرة ويتم الفصل في مشكلتهم، وهناك عدد من الأعيان يحضرون هذه الجودة ويكونون بمثابة مستشارين<sup>2</sup>.

يتولى مهمة الجودة الأجاويد فهم اما فقهاء في الدين أو من كبار السن الأعيان في المجتمع والملاحظ ان في اغلب المجتمعات فان مثل هذع المهمات توكل الى كبار السن لما لهذه الفئة من مكانة وخبرة وحكمة في الحياة يجعلها على سلم هرم التفاضل العمري في الامور القيادية الخاصة بالجماعة، كما يلاحظ أن اللجوء للجودة لحل الخلافات يكون بصورة طوعية، إذ إن للمتخاصمين الحق في رفض أو قبول الاحتكام للجودة، كما أن لهما الحق في قبول أو رفض الحكم الصادر من الأجاويد، وهذا بخلاف الاحتكام إلى قضاء لدولة أو القضاء الشعبي والذي يعتبر اللجوء إليه من قبل الشخص المشتكي إجباريا وإذا رفض المجيء يمكن أن تستعمل معه القوة. كما أن الأجاويد الذين يفصلون في هذه الخلافات لا يتقاضون أجرا مقابل هذا العمل، وإنما يحصلون على الثناء والشكر وتعزيز مراكزهم الاجتماعية في المجتمع وللجودية فوائد عدة، نذكر منها:

السرعة في حل الخلاف: ويتم ذلك من أن الخلاف يحصل داخل المجتمع، والأجاويد هم موجودون داخل المجتمع ولذلك قربهم من الخلاف يعجل بالحل، مما يؤدي إلى إنهاء الخلاف قبل أن يتفاقم، عادة ما يقبل المتخاصمان حكم الأجاويد ويرضيان بهذا عن طيب خاطر، لأن الجودة مؤسسة من مؤسسات المجتمع لذا يحاول المتخاصمان ألا يخرجوا على هذه المؤسسات مما يجعل الجودة هي إحدى مؤسسات بناء النسيج الاجتماعي في المجتمع الدارفوري، حيث نجد أن الخدمات الحكومية تركز في المدن الكبيرة فقط، مثل خدمات القضاء، التي لا توجد إلا في المدن مما يصعب على

<sup>1</sup> - محمد حمدان أبو حسان: مرجع سبق ذكره، ص: 48.

<sup>2</sup> - عون الشريف قاسم: قاموس اللهجة العامية في السودان، دار السودانية للكتب، الخرطوم، 1972، ص: 142، 143.

المواطنين القرويين الوصول إليها، وفي بعض الأحيان قد تتعزل بعض المناطق عن المدن نتيجة للأمطار، مما يجعل المؤسسات المحلية هي الكفيلة بحل الخلافات لأنها مشاركة أهلية طوعية ذاتية تعمل على حل مشكلات المجتمع المحلي وتنميته مما يقلل كثيراً من نفقات الدولة على المحاكم لحل المشاكل التي تنشأ داخل هذه المجتمعات، فالأجاويد أدرى من الحكومات بتعقيدات الحياة في تلك المناطق النائية، وأدرى بنفسيات هذا المواطن، ولذلك تأتي الحلول كافية وشفافية لمعظم الخلافات التي تنشأ داخل مجتمعات دارفور.

أ- الأجاويد: والأجاويد أشخاص نالوا مراكز اجتماعية ذات قيم عالية نسبة للالتزامهم وامتثالهم لمعايير أدوارهم التي أمنت عليها جماعتهم المرجعية وتميزوا بالتعقل ورجاحة العقل والإلمام بالسوالف والعادات، وأهم من ذلك بالحيادة في نظر الأطراف المتنازعة، أي أن الأجاويد يكون مهموما بإعادة الصلات الطيبة بين الأفراد المتنازعين، ولا يهدف إلى نصرة طرف على الآخر، والأجاويد بدهاء يقفون مع الطرف الذي يجنح للسلم ويضغطون على الطرف الآخر لقبول التصالح.<sup>1</sup>

ب- الإدارة الأهلية: هي نظام قيادي عرفته السودان منذ القدم، من أجل تنظيم حياة الناس وإدارة شؤونهم وتعرف على أنها القيادات الشعبية القبلية التي تكون في رأس القبائل وقياداتها وهي مستويات مختلفة أوجدتها في الماضي ضرورة وتنظيم حياة الناس وحفظ أمنهم وتمثيل السلاطين ووجود سلطة تدير شؤون الأفراد والجماعات وتحفظ أمنهم وتدير شأنهم وتمثلهم في المناسبات المختلفة، وفي ظل التوسع الكبير للدولة وتقصير الظل الإداري فقد اختلف دور الإدارة الأهلية وضعف دورها عن الماضي خاصة مع الانتشار التعليم والوعي الإداري والسياسي، وبالرغم من هذا تظل الإدارة الأهلية هي حاملة لواء الموروثات والأعراف والتقاليد ولها تأثيرها الخاص والعام في حياة الأفراد، ومازالت تقوم بدور رئيسي وهام في المجتمعات خاصة الرعوية والراحلة .

وتشكل الإدارة الأهلية نطاقاً إدارياً متكاملًا ونجد أهم العناصر الذين يمثلون تلك الوساطة في مجتمعاتهم يمثلهم الناظر رأس القبيلة والعمدة والشرتاي والعقدا والمقدمين والشيوخ والمناديب وهم الذين يتولون مهمة الوسيط بين الناس كل على حسب اختصاصه ومجال تدخلاته، كما تشكل نظاماً لإدارة الأرض واستخدامها وهناك أيضاً مجالس الصلح القبلي التي تتولى أيضاً مهمة حل النزاعات بين الخصوم وتعتمد كل هذه الممارسات خيراً عدول مقبولون اجتماعياً ومعروفون ومقبولون من الجميع،

<sup>1</sup> - عون الشريف قاسم: مرجع سبق ذكره، ص: 147.

وأهل ثقة وصلاح، عارفين بالأرض والإنسان والحيوان ولهم خبرتهم وتجربتهم، وقادرين علي إيجاد الحلول التي ترضي الجميع والأمر في النهاية توافق واحتواء للمشاكل ونشير إلي الفلسفة الكامنة وراء كل هذه التقاليد تبني علي الثقة والقبول والرضي والتراضي وتبادل المصالح واحتواء المشاكل والاختلافات والنزاعات علي مبدأ الصلح خير.<sup>1</sup>

**ج- الحواكير:** نشأت الحواكير بقرارات من سلاطين الفور وكانت بغرض إنشاء نظام إداري متخصص لإدارة الأرض وشؤون الناس وجمع الضرائب والزكاة والعشور وحل الخلافات والنزاعات والتوسط في كل مجالات الحياة وقد ابقى الاستعمار على هذا النظام مع إدارته المدنية وكذلك فعلت الحكومات المتعاقبة بعد الاستقلال والحواكير أنواع حسب حجمها ونوع إدارتها فهناك حواكير إدارية قديمة، حواكير أسرية، وحواكير خاصة، وقد أصبحت الحواكير إرثا تقليدياً ساهم في حفظ الأمن وإدارة الموارد وحل الخلافات والنزاعات.<sup>2</sup> و تعرف الحاكمة بأنها منطقة نفوذ إداري قبلي لتنظيم حياة الناس وفض النزاعات والمساهمة في جمع الضرائب والزكاة والعشور وفق نظام قبلي موروث. ولا تعني الحاكمة أبدا الملكية المطلقة للأرض لان الأرض هي ملك للدولة السودانية وتخضع لنظام وقوانين الأراضي وحق لجمع أبناء الوطن في السكن والعمل والامتلاك في أي جزء من أجزاء الوطن، ويبقى الحق لإدارة الحاكمة لتنظيم هذه العلاقات، وليست هذه المؤسسات الوحيدة التي تتولى الوساطة في حل النزاعات أو غيرها من شؤون الحياة في المجتمع السوداني بل هناك العديد من التقاليد والأعراف التي تحاكي مثل هذه الممارسات على اعتبار ان السودان هو خليط واسع من الأعراق والاثنيات والديانات غير أن اشهرها وأوسعها انتشارا هي الجودية الحاكورات والإدارة الأهلية.

### 2. المؤسسات التقليدية التي تقوم بمهمة الوسيط في العرف الجزائري:

يعتبر المجتمع الجزائري مجتمع قبليا وتمثل القبيلة فيه الوحدة القرابية الكبرى وتتفرع هذه الأخيرة إلى وحدات قرابية صغيرة تبدأ العائلة بالمتدة ففي معظم مناطق الوطن توجد وحدات لها تسميات مختلفة إلا أنها تشترك في الوظائف الاجتماعية غير أن هناك مؤسسات تقليدية عرفها المجتمع الجزائري تولت مهمة التنظيم الاجتماعي، ولها سلطة اجتماعية مدعومة بقوانين عرفية كانت إلى وقت قريب صارمة وأكثر تنظيماً وإلزاماً من القانون الوضعي، منها مؤسسة "ثاجماعت" في منطقة القبائل و"شاغت" في أقصى الصحراء الجزائرية والعزابة في منطقة بني ميزاب ولقد اعتمدت في تحليل

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص: 142.

<sup>2</sup> <http://darfurcurrentcrisis.blogspot.com> 2016 /08 /14 /, site consulté le 15/04/2017.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

مهمة الوسيط في العرف الجزائري على هذه التنظيمات التقليدية لأنها الأكثر شيوعا وتنظيما وهذا لا يلغي تنوع العرف الجزائري وثرائه في مجال في حل النزاعات وحتى في القضايا المجتمعية المختلفة. ولا يقتصر انتشار ممارسة الوساطة بالمدلول المذكور أعلاه على منطقة القبائل بل أن هذه الممارسة منتشرة في مناطق أخرى تقطن بها قبائل من أصل أمازيغي مثل الشاوية وبني مزاب أم منحدر من قبائل عربية قدمت إلى الجزائر خلال فترة الفتوحات الإسلامية والحركات السكانية التي تلتها. ويمكن إعطاء فكرة واضحة عن هذا التنظيم وممارسة الوساطة في إطاره بدراسة حالة منطقة القبائل.<sup>1</sup>

ولنبدأ بالإشارة إلى أن هذا التنظيم في هذه المنطقة يقوم على بنية اجتماعية مكونة من أنساق قرابية فرعية مهيكلة في تنظيم تصاعدي ويتم إعادة إنتاج العلاقات التي تربط بعضها ببعض الآخر بممارسة الوساطة بتدخل أطراف مؤسساتية مكلفة بضمان احترام المعايير والقيم والامتثال للقواعد الاجتماعية وهي الأطراف المشكلة لمؤسسة اجتماعية رئيسة تسمى في اللغة الأمازيغية "تاجمعت"، وتعني مجلس القرية المشكل من أعيان الأنساق القربية الفرعية، فقد لا يخلو بيت جزائري من دور الوسيط في مختلف القضايا والعلاقات الاجتماعية التي ينتجها احتكاك أفراد فيما بينهم في مختلف التنظيمات الاجتماعية حيث نقصد بالتنظيم الاجتماعي كل يعتبر بيار بورديو من الباحثين الذين درسوا هذا التنظيم الاجتماعي في منطقة القبائل خلال المرحلة الاستعمارية. ويتميز تحليله بتطبيق مقاربتين في أن واحد الأولى وصفية لمختلف الوحدات المكونة لهذا التنظيم والثانية تحليلية لسيرورة سيره. ويؤكد بيار بورديو في كتاباته إلى أن انشغاله بميدان البحث في الجزائر مكنه من إنتاج العديد من المفاهيم: "إن أغلبية المفاهيم التي أطرت أعماله في علم اجتماع التربية وعلم الاجتماع الثقافي ولدت من تعميم نتائج أعماله الانتولوجية والاجتماعية التي أنجزها في الجزائر".<sup>2</sup>

إن الوحدة الأساسية لهذا التنظيم هي العائلة التي تسمى في منطقة القبائل بكلمة «أخام» التي تعني العائلة هي وحدة اجتماعية أضيق نطاقا وأصغر حجما من العشيرة، وتعتبر العائلة حجر الزاوية في التنظيم الاجتماعي التقليدي، والقالب الذي على شاكلته ترسم الجماعات النموذجية الأخرى من عشيرة، قبيلة ودولة.

يقول بيار بورديو (Pierre BOURDIEU): "الأسرة الممتدة هي الخلية الاجتماعية الأساسية وهو النموذج الذي على صورته تنتظم البنيات الاجتماعية الأخرى، وهي لا تقتصر على جماعة الأزواج

<sup>1</sup> - حسين عبد اللاوي: مرجع سبق ذكره، ص: 14.

<sup>2</sup> Bourdieu, P. (1963). Sociologie de l'Algérie, Paris, PUF, Coll. Que sais-je ? n° 802, p. 12.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

وذرياتهم، ولكنها تضم كل الأقارب التابعين للنسب الأبوي، جامعة بذلك تحت رئاسة قائد واحد عدة أجيال في جمعية واتحاد حميمين." يعني ان أسرة ممتدة تجتمع فيها عدة أسر نووية وعدة أجيال، ويشرف على هذا التجمع رئيس واحد بيده السلطة المادية والروحية.

لتأكيد أن الوحدة العائلية تقوم على إمتلاك مجال جغرافي وعلى إحترام نظام قرابي للعلاقات بين الأفراد في إطار هذا المجال، وتشكل العائلات تبعا لانتمائها إلى نفس الرباط القرابي نسقا قرابيا وسطيا يسمى "تاخروبث"<sup>1</sup> التي تشكل مع بقية الأنساق القرابية الفرعية الأخرى المنتمية إلى نفس الرباط القرابي نسقا قرابيا وسطيا أكبر يسمى "اذروم". وتشكل مجموع الأنساق القرابية التي تقيم في نفس الموقع الجغرافي تجمعا سكانيا يسمى "تدارث" المعروف في مناطق أخرى باسم القرية. أما مجموع هذه التجمعات السكانية التي تشترك في التبرك بشخصية دينية تاريخية تنظيما اجتماعيا أكبر وهو العرش.<sup>2</sup> وتختلف تسمية العرش من منطقة إلى أخرى عبر الوطن وهناك من يسميه الفرقة ويمكن تعريفه كما يلي:

يعتبر العرش أو الفرقة أو العشيرة فرعا من القبيلة التي تتكون من مجموع عشائر، ويعرف علماء الاجتماع والأنثروبولوجيا العشيرة كما يلي: "مجموعة من الأفراد تتحدر من نسب واحد ولها جد مشترك والانتماء إليها يكون إما عن طريق النسب الأمي ولا يكون عن طريق النسبين".<sup>3</sup>

### 1.2. تجمعات:

تاجمعت مؤسسة إجتماعية تمارس سلطة إجتماعية على مختلف التركيبات الإجتماعية التقليدية في القرى القبائلية في المجتمع الجزائري كما أنها تمثل الوسيط الوحيد الذي يحمل على عاتقه مهمة الوساطة المجتمعية للمحافظة على النسق العام وفق المعايير والقيم وأفراد الوحدات القرابية، فكان لكل قرية كيان مستقل كما أكده كل من "هانوتو" و "لوترونو" بمثابة كيان له حياته الخاصة واستقلاليتها، هو الذي يختار رؤسائه، ويضع قوانينه، ويدير نفسه بنفسه،<sup>4</sup> فجدد في تركيبة هذه المؤسسة الاجتماعية مجموعة من الرجال لهم أسماء خاصة في اللغة الامازيغية وهم ( لامين،امقرانن، الطمان، العقال ) حسب مولود فرعون، تاجماعت تخص عنصر الرجال فقط وتعني باللغة العربية "الجماعة" وهي أعلى هيئة ذات سلطة وتكون هناك جهات سفلى أيضا لها جماعة خاصة بها تربط المجتمع التقليدي

<sup>1</sup> Dallet, J. M. (1982). Dictionnaire kabyle-français. Parler des At Mangellat (Algerie). Paris, p. 55.

<sup>2</sup> - حسين عبد اللاوي: مرجع سبق ذكره، ص: 19.

<sup>3</sup> - دينكن ميتشيل: معجم علم الاجتماع، ترجمة ومراجعة، إحسان محمد الحسن، ط2، بيروت، دار الطليعة، مارس 1986، ص: 46.

<sup>4</sup> Letourneux A, Hanoteux A, La Kabylie et les coutumes kabyles, Paris, Editions Bouchene, 3 livres, p. 36.

القبائلي بين السن والكفاءة الاتصالية واضح في كل الفعل الاتصالي المؤلف في النسق الاتصالي التقليدي القبائلي، فالشيخ هو الذي يملك أكثرًا لفرص ليتوفر على شرط أساسي في أن يكون الرمز وقائد الرأي من الناحية الاتصالية، فكما يقال باللغة المحلية "إوزن ووال"، أي هو الذي يزن كلماته جيدا، فالتحكم في فن الكلام هو شرط ضروري لتولي السلطة الرمزية، وهو ما يسميه "Dell Hyme" مؤسس أنثروبولوجيا بالكفاءة الاتصالية، فالسن إذن ضروري للحصول على سلطة الاتصال المرجعية "أمغار أزمني"، "أمقرن نتدارث"، ولذلك كثيرا ما تعود القرارات المصيرية لشؤون القرية إلى هذه الفئة العمرية،<sup>1</sup> فهناك الوسيط الذي يتمتع بسلطة أعلى إلى جانبه وسطاء آخرون يعملون في هذه المجموعة على مختلف القضايا في القرية حيث تتوزع فيها ادوار هؤلاء الوسطاء بين لامين كأعلى مركز قيادي فيها إلى العقال وتعدّد جلسات كغيرها من المنظمات الرسمية حيث يتكفل "البراح" بأمر من "لامين" بإخبار أهل القرية عشية الاجتماع بالتنقل بين أحياء القرية والتبليغ بصوت عال حتى يتمكن الجميع من سماعه ويتم أيضا تحديد مكان الاجتماعات فالوساطة بين الأفراد وهذه المؤسسة التقليدية منظمة بشكل أفقي تتضح فيه ادوار الوساطة بشكل وظيفي وعلائقي في كل الظواهر الاجتماعية مثل الزواج، البيع، النزاع، التضامن ضمن مجموعة من القيم والمعايير التي لا يجب خرقها من قبل افراد المجتمع القبائلي والتي يصطلح على تسميتها ب"تقبايليت" وهي كلمة مرادفة لكلمة القبائلية لكنها لا تضبط المعنى العميق لـ "تقبايليت واعتبر" تقبايليت المرجعية القيمة التي يعود إليها الأفراد والجماعات لضبط كل تصرفاتهم وسلوكياتهم. مجالات "تقبايليت" تتدخل في كل مناحي الحياة، ولذلك نجد أن الأفراد في تقييمهم لسلوك الآخر ولسلوكلهم كذلك يعودون لقياس ذلك وفق ما تقتضيه قواعد ومعايير "تقبايليت".

### 2.2. الوسطاء في تشكيلة تاجمعت:

أ- **لامين نتدرت:** وهو يمثل القائد الأعلى في تاجمعت له من الخصائص والمميزات ما جعله محل ثقة واحترام وطاعة ويمتاز بالذكاء والحكمة والنزاهة خاصة في القضايا المتعلقة بالخلافات والنزاعات وهذا اللقب يختلف من منطقة إلى أخرى فهناك من يسميه ( امسكى ) بمعنى الراعي أو ( امغار ) بمعنى كبير هذه الجماعة تعين بدورها أمغار (كبير)،<sup>2</sup> الذي يعين عن طريق الانتخابات ومهمته تدوم

<sup>1</sup> - رضوان بوجمعة: أشكال الاتصال التقليدية في منطقة القبائل، محاولة تحليل أنثروبولوجي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، 2007/2006، ص: 34.

<sup>2</sup> Feraoun, M. (1954). Jours de Kabylie : Dessins de Brouty. Baconnier, p. 21.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

عاما واحدا قابلا للتجديد إذا تم الاعتراف له بالخدمات والانجازات في عهده السابقة "يعين امغار او لامين واحدا في كل قرية مهما كان عدد سكانها وهو يتمتع بسلطة كبيرة ويسهر على تنفيذ القوانين التي تقرها تاجمعت كما له مهمة اجتماعية هي المحافظة على حرمة القرية وسمعتها الاجتماعية بين القرى الأخرى.

ب- امقران اذرما: يعين بعد تعيين "لامين" وهو مساعده في تسير شؤون القرية ومصالحها وهو مسؤول عن "أذومه" ويقف مدافعا عليها امام الافراد او العرش "الدشرة" كما يعتبر ايضا وسيطا بين "اذومه" و بين رئيس سلطة "تاجمعت" "لامين" و مهمته التنسيق بين أعضائها الذين يتواصل معهم بشكل دائم ومستمر كما يقوم بمراقبة مهامهم واعمالهم ، كما لهم دور في فرض نظام "تاجمعت" ومنطقها وحقوقها كسلطة اجتماعية ملزمة خاصة، في حالة النزاعات والخلافات التي تحدث في حالة تمرد أفراد القرية على قوانينها ، كما يسعى " امقران" على إدماج الأفراد الذين يمثلهم في " تاجمعت" وعلى اعادة ادماج المنشقين عنها وذلك بالتوسط بينهم وبينها من أجل إعادة الثقة والإحترام بينهما وترسيخ مبادئها وقوانينها لديهم وإقناعهم بالهدف العام "لتاجمعت" الذي يتمثل في المحافظة على النظام وإرساء القيم السمجاء والتعاون فيما بينهم و في حالة غيابه يعين أحد أفراد "اذوم" عضوا لتعويضه، أما في حالة وفاته يعين خليفته، وفي حالة إخلاله بالنظام العام "لأذوم" أو يتهم بتهمة فانه يحرم من أن يصبح لامين و أمغار على " تاجمعت" مستقبلا<sup>1</sup>.

ج- الطامن: قد تعود تسمية "الطامن إلى اللغة العربية" التي تعني الضامن ويعتبر هذا الشخص مسئولا بشكل مباشر أمام "لمين" أو "إمقران" أو "المزور"، وهو يعين على رأس كل "تاخروبت" بالانتخاب كما يعين نائبا له ينوب عنه في غيابه من قبل "لامين" في "الخروبة" كما يقول اميل مسكوري: " تكمن وظيفة الطامن في استقبال الزوار في المناسبات الدينية وتحضير لوازم الطعام كما له وظيفة الإعلام من بث للأخبار وترويج للقوانين وأوامر "تاجمعت" ، حيث يقوم بدور إعلامي أو استعلامي خالص فهذا الشخص مكلف بإخبار الهيئة بكل التجاوزات وا لمخالفات التي من الممكن أن تحدث في القرية غير أنه غير مكلف بأي حال من الأحوال في التدخل في هذه التجاوزات بالنهي أو بالأمر" فهو بمثابة الرقيب الاجتماعي الذي يضع التقارير عن التجاوزات والخروقات والمشكلات "ووساطته تكمن في نقل المعلومات والبيانات والاحداث عن ما يحصل في القرية وعمله

<sup>1</sup> - رضوان بوجمعة: مرجع سبق ذكره، ص: 35.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

يجعل التدخل الفوري ممكنا لتفادي تفاقم المشكلات وهذا يعبر عن التوزيع المحكم للمهام والادوار داخل تنظيم "تاجمعت".

د- **وكيل الجامع:** يرى هانوتو<sup>1</sup> إن وكيل الجامع محاسب بسيط يختار من ذوي الثروة والمال يهتم بجمع مداخيل المسجد وهي وظيفة ذات شرف غير قابلة للنقاش أما "مسكوري"<sup>1</sup> فيقول إن الوكيل يتكفل بالجانب المالي للقرية وهي المهمة التي لا يستطيع لامين القيام بها لانشغاله بمسؤولية راحة العامة في القرية ولأن وكيل الجامع يمثل شخصية موثوقة وامينة يسعى إلى تعميق روح التعاون والتكافل بين المسلمين وهو بمثابة خزينة القرية المؤمن على مالها.

و- **العقال:** يعتبر "العقال" مصطلح مشتق من كلمة العقل الذي يأخذ مدلول الرجاحة والحكمة وسداد الرأي الذي يحتكم الى العقل ، وهم رجال ذو كفاءة في حل الخلافات وتسوية النزاعات والجرائم وكأنهم بمثابة جهاز قضائي وأمني كما يتولون مهمة تعديل القوانين العرفية وتتعدى مهمتهم حدود القرية أو العرش إلى الأعراش والقرى المجاورة "هانوتو"<sup>2</sup>.

هـ- **شيخ الجامع:** يتولى مهمة التنشئة الدينية و الاجتماعية و التوعية والوعظ والضبط الإجتماعي و عادة ما يكون أصل الإمام من عائلة ذات (طائفة مرابطيه) ويمثل هذا الإنتماء الشرعية الدينية بالنسبة له وبالنسبة لأهل القرية التي تعطيه القبول والإحترام والتقدير والمكانة، كما يتعبر حضوره وإشرافه امرا مهما على رأس كل المناسبات والإحتفالات الدينية في المسجد أو خارجه ويحضر كل اجتماعات ثاجماعت في القرية كما يعين من قبلها ويشرف على مراسيم الدفن والزواج وجمع التبرعات ويسعى إلى نشر الأخلاق الكريمة التي تتزايد في ظل الإخاء والتسامح والتساوي الذي تدعو إليه القيم الدينية التي يرمز إليها الإمام والتي تعمل جماعة التنظيم من خلال مختلف الممارسات التقليدية العريقة إلى الحفاظ عليها وتجسيدها.

### 3.2. أنواع الوساطة التي تباشرها تشكيلة تاجمعت:

لقد كتب بيار بورديو عن منطقة القبائل حيث يقول "كل تنظيم اجتماعي للمجتمع القبائلي، وكل مؤسساته تعمل على تحقيق هذا الهدف لضمان وتطوير التضامن بين الأفراد جماعة ما وإعطاءها أكبر قوة ممكنة،<sup>3</sup> فالناس في القرية كلهم محتاجين إلى بعضهم البعض، الكل يعمل لصالح المجتمع.

أ- **وساطة تاجمعت في مجال الصالح العام:** تقوم ثاجماعت بتنظيم يوم يسمى "تاشمليت" حيث كل واحد من القرية يجب أن يشتغل مجانا في أعمال تخص المصلحة العامة مثل إصلاح الطرق،

<sup>1</sup> Masqueray, E. (1886). Formation des cités chez les populations sédentaires de l'Algérie : Kabyles de Djurdjura, Chaouà de l'Aouràs, Beni Mezâb. Leroux. p. 35.

<sup>2</sup> Letourneux A, Hanoteux A, La Kabylie et les coutumes kabyles, Paris, Editions Bouchene, 3 livres p. 36.

<sup>3</sup> Bourdieu, P. (1963). Sociologie de l'Algérie, Op.cit, p. 12.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

وايصال مصادر المياه والتضامن والتعاون عند حلول الكوارث الطبيعية فالنظام يلزم على كل فرد القيام بالواجبات الاجتماعية التي يستفيد منها هو أيضا.

ب- في مجال التضامن والتعاون: تتجمع معاني التكافل والتضامن الإجتماعي في ممارسة مشهورة تعرف "بالتوزيع" تنظم أوقات التوزيع وحسب بورديو " فهي هبة التي يستجيب لها واهب يساعد اليوم من اجل مساعدته غدا وهي تقام في بناء المنازل أو الحصاد أو جني الثمار والمساعدة التي يتبادلونها في المناسبات كالأعراس ويظهر عمل الوسيط عمي سعيد "في هذا المجال من خلال مشروع الزواج يشكل عقد الزواج إذن حدثا مناسبا للقيام بوساطة مزدوجة: وساطة بين الأنساق القرابية ووساطة لتجديد الروابط الاجتماعية بين أعضائها.

تعتبر الوساطة الاجتماعية أداة إستراتيجية لإعادة إنتاج الروابط الاجتماعية لضمان الانسجام الاجتماعي، ولضمان العوامل التنظيمية لاستمرار التنظيم الاجتماعي التقليدي، حيث يتم في إطار وساطة بين البنات القرابية والعائلات وذلك لتقوية اندماجهم في الوحدات القرابية واتساعها، وتتم عملية الوساطة في اقامة علاقات النسب في اطار الزواج [ بين أهل العروس وأهل العريس عن طريق أشخاص آخرين هم الوسطاء، غالبا ما يكون من النساء الكبيرات في السن لان السن هنا أيضا له دلالة قيمية في المجتمع ويعبر عن المكانة الاجتماعية للمرأة المسنة وخبرتها وحكمتها وتميزها في الخطاب عن غيرها من النسوة حيث يتم التوصل إلى الاتفاق على المصاهرة بين العائلتين وتأخذ بذلك دورين أساسيين هما توطيد العلاقات بين الوحدات القرابية وإقامة التحالفات وتوسيع العرش كما تتجلى إلى العيان وساطة هامة في ترسيخ مبادئ التعاون والتكافل الاجتماعي من خلال الحفلات أو المناسبات من خلال تنظيم الوجبات الجماعية وتقاسم الأعباء والنفقات بين أهل القرية كما هو الحال في نظام "الوزيعة" "تمشيط" التي تتكفل بها "ثاجمعت" وهي تتمثل في تقسيم اللحوم بين أهل القرية وهي ظاهرة تضامنية تشارك فيها اغلب مناطق الوطن أيضا أو المناسبات الدينية أو الوطنية كما لها دور هام في تنظيم الجنائز والتضامن مع أهل الميت والتكفل بمراسيم التعازي من كل نواحيه وأشكال التعاون بين ثاجمعت وأهل القرى لا يمكن حصرها فهي عديدة والتي تتكرر فيها أنواع الأعمال الجماعية والتضامن العائلي والعشائري والقروي حيث تتضح في جميع هذه الأعمال الإرادة والرغبة في الإبقاء بكل قوة عن رص الروابط في المجموعة على حد تعبير "بورديو" وهي مفاهيم أصيلة في

المجتمع الجزائري، تعبر عن روح التضامن والتعاون والتكافل الذي كان يسود التنظيمات التقليدية ولا زالت تمارس حتى يومنا هذا في الكثير من القرى و"الدشترات" خاصة في منطقة تيزي وزو.

### ج- في مجال الدفاع وحماية القرية:

إن الدفاع عن القرية كواجب مقدس كما يقول "اميل مسكوري" وتتكفل مؤسسة تاجماعت بهذا الدور وتقوم بحماية القرية من المعتدين أو اللصوص أو ولهذا تعين تاجماعت مجموعة من الحراس على القرية وعمل مجلس تاجماعت يمتد إلى كل ما من شأنه أن يمس الأمن، الآداب العامة وكذا حماية الأشخاص والممتلكات وكان لتاجماعت الدور الكبير والعظيم في محاربة الاستعمار الفرنسي وتعاقب المتواطئين معه.

د- في مجال القضاء وحل النزاعات: بما أنها سلطة اجتماعية منظمة للقرية فإنها أيضا سلطة قضائية لها دورها في إرساء وتمجيد العدالة والقسط بين أفراد المجتمع فمجلس امقرانن يحتوي على رجال مسنين يتسمون بالحكمة والرزانة والتجربة الكبيرة في أمور الحياة يتولون مسألة فك وحل وتسوية النزاعات بين الأفراد ويتوسطون فيما بين المتخاصمين خاصة في مجالات تقسيم الأملاك أو الميراث وتوزيع ماء السقي للأراضي أو التجارة أو الدين<sup>1</sup> أو حتى في قضايا القتل أو الاعتداء فانه في حالة حدوث جريمة أو مخالفة فان الجماعة تحاكم بشكل فوري وسريع باعتبارها جريمة محددة وتعلق أن لم يكن هناك تشريع خاص بها إلى أن يوضع وهذه التشريعات عرفية تنتقل من جيل إلى آخر عن طريق التقليد الشفوي كما ساهمت في حل النزاعات بين الأفراد إبان الاحتلال لتفادي اللجوء إلى الإدارة الاستعمارية وكانت وساطة تاجماعت متأصلة في المجتمع من خلال التصدي للقوانين الوضعية التي اقرها الاستعمار فبرزت أكثر من خلال التمسك بقيمها وقوانينها العرفية المستمدة من الإسلام واحتواء أفرادها واقتناعهم بمبدأ الدفاع عن الشرف ودعم الجهاد المعنوي والمادي في محاربة الاستعمار.

قمنا بهذه المقابلة عن طريق مساعدة وسيط من بلاد القبائل يتقن اللغة الامازيغية والعربية من اجل التعرف على المهمة التي كان يقوم بها الوسيط في مجال حل النزاعات في المجتمع القبائلي ولقد حرصنا على البحث عن ممثلين فعليين من المؤسسة التقليدية العريقة لـ" تاجماعت " ومن الجيلين وذلك من اجل إثبات عدم زوال هذه المؤسسة العريقة التي تمثل الموروث الثقافي والقيمي في المجتمع واثبات اهتمام الشباب بتمثيل الشعب والتضامن والتعاون مع الجيل الاكبر سنا في هذا التنظيم والذي

<sup>1</sup> Bourdieu, P. (1987). Choses dites, Paris, Ed. de Minuit (Le sens commun), p. 34.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

يؤكد على استمرارية هذه الممارسات في المناطق الريفية المتمسكة بقيم التقليدية بالرغم من تيارات العصرية التي تغزوها وكنت اسئلة المقابلة التي اعتمدت على الحوار والتعاون من قبلهم كالتالي:

**هل أنت من أعضاء تجمعات؟**

ناصر طارب المولود ب: 03 . 10 . 1975 بتاسوكيت قرية آيت عبد المومن بلدية تيزر نتلاتة دائرة واضية عضو تجمعات.

سعيد زغني المولود 23 . 09 . 1956 بتاسوكيت قرية آيت عبد المومن بلدية تيزر نتلاتة دائرة واضية رئيس سابق تجمعات نتسوكيث، وعضو خالي فيها. ورئيس لجنة المسجد في القرية نفسها .

**كيف أصبحت عضوا فيها؟**

بطريقة الاختيار من أهل القرية أنفسهم.

**كيف تكونت تجمعت؟**

تكوين تجمعت يعتمد أولا على سعة القرية وعدد سكانها، فتختار كل جهة من جهات القرية، أو عائلة من عائلاتها (مايطلق عليه في الأمازيغية ب: أذروم) نائبا عنها ليكون عضوا في تجمعت، يمثلها وينوب عنها ويكون همزة وصل بينهم وبين تجمعت بحيث يبلغ تجمعات انشغالاتهم واقتراحاتهم، ويبلغهم هو بدوره قرارات تجمعات وأنشطتها. ويقوم أعضاء التجمعات باختيار رئيسا لهم ونائبا عنه.

**هل هو أمر بالوراثة (من الجد إلى الأب إلى الابن)؟ وعلى أي أساس يتم اختيار أعضائها؟**

لا ليس كذلك وإنما بالاختيار كما أسلفت، فتختار العائلة (أذروم) أحسنهم خلقا وسيرة، وأرجحهم عقلا بحيث تتق العائلة به وبأرائه ويكون كلامه مسموعا لديهم.

أما رئيس تجمعت فيختاره الأعضاء من خلال عدة اعتبارات:

- يكون أكثرهم حكمة في التصرف وأرجحهم في الرأي من (العُقَال) أي أصحاب الرأي والمشورة. وفي الغالب يكون أكبرهم سنًا لأنه يكون كثير التجارب محترما من الجميع.
- يكون من وجهاء القرية وأشرافها وصاحب مواقف مشرفة لصالح قريته، لأنه يكون بهذه المواصفات مهابا محترما من الجميع.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

ولما صارت تاجماعت معتمدة من طرف الدولة كباقي الجمعيات واللجان الخيرية صار يشترطون في الرئيس أن يكون أثقفهم وأعلمهم باعتبار كونه مؤهلا للتعامل مع الجهات الرسمية، وفهم الأنظمة القانونية، وقادرا على التعاطي مع التغيرات الحديثة. وقد يختار الرئيس بالمواسفات الأولى ويرجح على غيره وإن لم يكن مثقفا، ويختار له نائبا مثقفا ومتعلما لينوب عنه في الاجراءات الإدارية والرسمية.

كما أنه صار حاليا منالضروري التنوع في أعضاء تاجماعت ويكون مزيجا من الجيل الأول صاحب المكانة والوجاهة والتقدير من أهل القرية، وبين الجيل الجديد من ذوي الشهادات العالية الذي يحظى بتقدير من أبناءالجيل الجديد ويتمكن من التواصل معهم.

### من هم أهم أعضائها (باللغة الامازيغية والعربية)؟

رئيس التاجماعت ونائبه والأعضاء (طامن نندارث) بمعنى ضامن عن عائلته وومثلا لها وهناك الامين، والعقال، وشيخ الجامع ويحدد لكل عضو من الأعضاء مهاما يقوم بها تتناسب مع إمكاناته، كأمين الجمعية، والكاتب وغير ذلك.

### ماهي أهم المهام والأدوار التي تقوم بها تاجماعت؟

كانت مهامها قديما متنوعة وواسعة النطاق من أهمها:

- فك النزاع والإصلاح بين الناس.
- الحفاظ على النظام العام للقرية، وسن التشريعات الخاصة بها، والقوانين الداخلية للقرية، وتعلق في القرية بعد المصادقة عليها. وإقرار التعزيرات على المخالفين.
- المساهمة في حل مشاكل المعوزين من أبناء القرية، كالتزويج وبناء المساكن أو ترميمها.
- إصلاح الطرقات وحفر الآبار وتصريف المياه وكل ما يعني الصالح العام للقرية.
- الاعتناء بالمقابر إنشاء وصيانة، والتكفل بمراسم الدفن والتشييع.
- إقامة الشملة أو التوزيعة بالأمازيغية (تاوزاعت) وهو عمل اجتماعي خيرى يقصد من ورائهم جمع القلوب والتآلف، ويكون لكل قرية عاداتها الخاصة في ذلك من حيث الموعد والمكان والكيفية، الآن لما صارت تاجمعت معتمدة من طرف الدولة تقلصت مهامها، وصارت تاجمعت تعتبر وسيطا بين القرية وبين الجهات الإدارية المعنية كالبديية ومصالح المياه والكهرباء والغاز ولا تلي

بنفسها الإصلاحات أو الإنجازات في هذا المجال، كما أن تغير المجتمع والتباين بين الجيلين قلص من مهامها لحد ما.

### كيف تتدخل في حل النزاعات بين الأفراد؟

لا تتدخل تجماعت في حل النزاعات الشخصية إلا إذا جاءها طلب من أحد طرفي النزاع، ويشترط أن يكون خطيا، ويعطيه للعضو الممثل له في تجماعت (طامن) ويقوم هو بتوصيله للجمعية ويطره عليهم أثناء اجتماعهم الدوري.

فإذا كانت المسألة استعجالية يصير الأمر إلى رئيس الجمعية، فهو الذي يقرر هل يجعل للقضية جلسة خاصة مستعجلة أم يتركها لحين اجتماعهم الدوري.

وإذا تلقت تجماعت الطلب الخطي، فإنها تستدعي صاحبه ويسمعون منه ويتبينون الوقائع والأحداث، ثم يستدعون الطرف الثاني.

إذا كان النزاع مع شخص معنوي كالمصالح المحلية (بلدية، سونلغاز، مصالح المياه والطرق...) فإن المتضرر أو المعني بالأمر يكتب طلبا خطيا لتجماعت، وتدرس حجم الضرر اللاحق به، فتقوم هي بالتوسط له لدى هذه الجهات والتدخل السريع حسب الضرر اللاحق به، وربما دفع المستحقات عنه إن كان الشخص فقيرا أو معوزا.

وجدير بالذكر أن تعامل هذه المصالح مع تجمعت يكون أكثر إيجابية وتجاوبا من تعاملها مع الأفراد. إذا كان النزاع عويصا وفكه مستعص فإن تجماعت تستعين بأطراف أخرى ككبار العقال أو إمام المسجد حيث يحظى باحترام وتقدير من الناس وثقة بأحكامه لأنه مستمدة من أحكام الشرع.

فإن بقي النزاع ولم يتم الصلح تقوم تجماعت بإعداد تقرير مفصل عن القضية وتطوراتها وتفاصيل تدخل تجماعت، ويرفع هذا التقرير للمحكمة عند عرض النزاع لدى القضاء.

هل يتم طرح النزاع على هذا التنظيم العرفي من قبل المتنازعين؟ أم تتدخل تجماعت بقوة السلطة الاجتماعية التي تتمتع بها في المجتمع؟

لا تتدخل تجماعت في النزاعات الخاصة إلى بطلب من أحد طرفي النزاع، أو بطلب من ممثلي الطرفين إذا استفحل النزاع بينهما وخشيت العواقب. وقد يتدخل أحد الأعضاء دون الرجوع إلى

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

تاجماعات أو استئذانها ولكن يعتبر تصرفا فرديا منه باسمه الخاص وليس باسم تاجماعات، وقد يكون التدخل الفردي هذا إيجابيا في كثير من الأحيان.

أما تاجماعات كهيئة فإنها لا تتدخل إلا بطلب كما أسلفنا حفاظا على هيبة تدخلها والزامية قراراتها. ولكنها تتدخل تدخلًا تلقائيا من غير طلب من أحد إذا كان الأمر يتعلق بالصالح العام للقرية ويلحق ضرر عاما بأهل القرية، كأن يقوم شخص باحتكار مكان عام لصالحه الخاص، أو يقوم بفتح أماكن اللهو والفساد في القرية، أو البناء في الطريق العام، أو فتح مقهى في وسط منطقة أهلة بالسكان وغيرها من المخالفات التي تلحق ضررا عاما بأهل القرية.

### ما هي أنواع النزاعات التي تهتم بحلها؟

- تتدخل في عدة قضايا وتتوصل في أغلب الأحيان إلى فك النزاع وجمع شمل الطرفين من أهم القضايا:
- تحديد معالم وحدود الممتلكات الخاصة خاصة الأراضي (تليسا) والعقارات حالة حدوث نزاع بين شخصين أو عائلتين. ولها في ذلك قواعد خاصة وأصول ترتكز عليها في تحديد ذلك.
  - تقسيم الإرث.
  - قضايا الديون والالتزامات المادية.
  - قسمة الوالد لما لديه على أولاده أثناء حياته، فقد تستدعى تاجماعات كشاهد لحضور القسمة وإقرار كونها قسمة عادلة منصفة، أو تولي القسمة بنفسها في حالة عدم رضى الأطراف بها، وربما إنصاف طرف متضرر من القسمة.
  - خصومات خاصة تتعلق بأمر أسرية كالتى تكون بين الزوجين عادة.
  - خصومات تتعلق بتعويض الضرر الناتج عن جنائية متعمدة أو غير متعمدة، كحوادث المرور، أو حوادث العمل أو الشجارات التي تكون بين الأفراد، فتتدخل تاجماعات لتقويض النزاع والحد من انتشاره وصيرورته شجارات ونزاعا بين العائلات.

### هل قراراتها ملزمة على الطرفين المتنازعين؟

نعم قراراتها ملزمة للطرفين إذا تمّ البث في النزاع بالخطوات السابقة الذكر، وقد تعاقب المخالف بغرامة مالية أو بنوع من الهجر والعزل الاجتماعي، أو بإسقاط حقوقه لدى تاجماعات... لأن عدم التزامه يعدّ تجاوزا واعتداء على قرارات تاجماعات وعقالتها وردا لأحكامهم.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

كما أنها تواصل دعم الطرف الثاني وتقف معه حال وصول القضية للقضاء، ويكون من حيث القضاء شهادة تاجماعت معتبرة وقوية.

هل لأعضاء هذا التنظيم الاجتماعي خصائص تميزهم عن العامة من الناس؟ وما هي أهم هذه الخصائص إن وجدت؟

أعضاء هذا التنظيم يتميزون . في الأصل . بحسن الخلق والسيرة وطيب السمعة، ويحضون بتبجيل واحترام من قبل الناس، ومحل ثقة لديهم، ويستشيرونهم في أمورهم الخاصة.

كيف يرى الناس في هذه المناطق حل النزاع عن طريق القضاء؟

يجعلون الحل القضائي هو الحل النهائي لفك النزاعات، ويرون أن من يتوجه للقضاء مباشرة أنه متخط للأعراف ومتعد عليها.

ولماذا يفضلون حل الشيوخ (العقال) بدل التقاضي؟

لعدة اعتبارات، أهمها:

- التكلفة المادية.
- أن حكم العقال يكون أقرب للعدل والحق من حكم القضاء، لأنهم أعلم بأحوال أهل القرية وملايسات القضايا، بخلاف القضاء الذي يتعامل مع معطيات وقوانين، كما أن أحد طرفي النزاع قد يتمكن بتغيير الوقائع بشهادات مزورة يعجز الطرف الثاني إثبات زيفها، ولكن هذا لا يحصل مع تاجماعت لأنهم يعيشون الحقائق ويعرفونها.
- التحاكم إلى القضاء يفضي في الغالب إلى القطيعة بين الأفراد والعائلات بل ربما حتى بين القرى، بخلاف حكم تاجماعت فهو يجمع الكلمة في الغالب ويزيل آثار الخلاف، فيعتبر أحد طرفي النزاع إذا علم أن الطرف الثاني قد التجأ إلى تاجماعت، يعتبر أنه أراد الصلح والحل السلمي للقضية فيحترم رغبته ويسايره في ذلك، أما لو التجأ للقضاء فيعتبر ذلك إعلان عداً ضده، فيتجشم هو الآخر له بما أوتي من قوة، فعلى سبيل المثال لو التجأ إلى القضاء في قضية إرث فإن الأطراف تتقاطع بعد ذلك أياً كانت درجة القرابة. ولو شكت المرأة زوجها للقضاء من الصعب بل المستحيل أن يرجعها الزوج، حتى وإن تنازل هو فإن أهله يضغطون عليه، ويعتبرون ذلك انتهاكا له. ولو بالمقابل رجل طلق زوجته عن طريق القضاء ثم أراد أن يرجعها فإن الأهل لا يرضون بذلك ولا يقبلون التوسط

للصلح بعد ذلك إلا في حدود ضيقة، أما لو كان التنازع عند تجمعات فإنها تؤول في الحالات الأسرية إلى الصلح غالباً.

- أيضاً حكم العقال في الغالب يكون حلاً مرضياً أو على الأقل مراعيًا للطرفين من غير الإضرار بالطرف الآخر، فمثلاً لو تنازع طرفان في دين مالي وأثبت صاحب الدعوى ذلك فإن القضاء يحكم على المدين بتسديد الدين لأجل يحدده، وإن لم يفعل تصادر أمواله، أو يسجن إن لم يكن له ما يُصدر. ولا يهتم القضاء تشرد عائلته ولا مصير أولاده ولا أي ضرر يترتب عليه جراء ذلك، وبالمقابل هذا الضرر لم يرد الحق لصاحبه. أما حل تجمعات فإنها إذا علمت عجز المدين عن قضاء الدين فإنها تتفاوض مع الدائن لإسقاط شطره أو بعضه، ثم تلزم المدين بقضاء الشطر الآخر، وإن كان عاجزاً تماماً فإن تجمعات تتكفل بالوصول إلى حل إما بأن يضمنه أحد الأشراف على ذمته الخاصة إلى أجل، وإما أن يجمع له من عائلته كقرار من الجمعية أو حتى من ميزانية الجمعية في بعض الأحيان أو تبرعا من أعضائها.

فتجمعات توجد حلولاً وتراعي الجوانب الإنسانية من القضية، أما القضاء فهو يصدر أحكاماً انطلاقاً من معطيات واستناداً على جملة من القوانين بغض النظر عن الجانب الإنساني.

هل ترى أن القوة والمكانة التي كانت تتمتع بها تاجمعت مازالت كما هي أم تقلصت؟

لماذا تقلصت في رأيك؟ (الأسباب)

لا شك أنها تراجعت تراجعاً ملموساً، ونحاول جهدنا الإبقاء على ما أمكن من المكانة والدور الإيجابي لهذا التنظيم. ويرجع ذلك إلى أسباب كثيرة، نذكر منها:

- كثرة السكان وتعدد الحياة مما ولد مشاكل معقدة عويصة تثقل كاهل المهتمين بحلها.
- تخوف الأشخاص المؤهلين من المسؤولية وتهربهم منها، مما نتج عنه تدني في مستوى أعضاء التجمعات، حيث يكون اختيارهم دون المستوى المطلوب لمجرد ملئ الفراغ.
- عدم وجود مساندة من طرف الدولة لرد الاعتبار لهذا التنظيم المهم في المجتمع.
- الحياة المدنية المادية التي نتج عنها توسع الاهتمامات وتنوع التوجهات، فضعف موضوع التمسك بالعادات واحترام الأعراف. وقلَّ الاهتمام بالصالح العام للمجتمع، كما أنه صرنا لا نجد في الناس الرغبة في العمل الجماعي التطوعي الخيري.

- يوجد شرح كبير في الذهنيات والإهتمامات بين الجيل الأول جيل العقل والجيل الجديد، حيث أن الجيل الأول يفني حياته لأجل الصالح العام على حساب راحته وحساب حياته الشخصية، وهذا ما نفتقده في الجيل الجديد إذ يتميز في الغالب بحب الذات والميل للراحة والكسب السريع وحياة الرفاهية، فليس مستعدا للبذل والعطاء، كما أنه لا يثق بحلول العقل لاعتقادهم أن تطورات الحياة ومستجداتها قلبت الموازين وغيّرت المعطيات فأفقدتهم الثقة في حكمة الكبار وتجاربهم وعلى أحسن تقدير يعتبرونها كانت صالحة لوقت مضى، وتغير الوقت يقتضي تغيير التفكير والوسائل والحلول.

**هل للجيل الجديد دور في تراجع أدوار هذا التنظيم؟**

أعتقد أنه من أبرز أسباب التراجع كما أسلفت.

**هل هناك تعاون بين الجيلين في الإبقاء والحفاظ على دور هذا التنظيم الاجتماعي المهم في المجتمع الجزائري؟**

هذا ما نحاول إيجاده وتحقيقه، فالجيل الجديد لا يمكن الوصول إليهم إلا من خلال أقرانهم الذين يعيشون نفس التغيرات ونفس المعطيات، لذا نحاول جاهدين تنمية هذا الحس ممن يتوسم منهم خيرا من الشباب فيختارون كأعضاء في التجمعات، وكان أعضاء تجمعات في القديم مقتصرًا على الشيوخ وكبار السن، والآن لا بد من تنوع أعضاء تجمعات فيكون فيهم من يمثل الجيل الأول بحكمته وتجاربه وورزنته وأصالته، ومن يمثل الجيل الجديد بثقافته وحيويته وتفتح له ليسانير التغيرات ويكون كهزمة الوصل بين الجيلين.

**كيف تقيم الدور الحالي الذي تلعبه هذه الجماعة مقارنة بالتغيير الاجتماعي الذي طرأ على المجتمع الجزائري؟**

دورها حاليا محتشما، ومع ذلك نعتقد أن وجود تجمعات مهم جدا وإيجابي مهما كانت السلبيات، ومنتوقع الأسوء لو انعدم. فلا بد من العمل على تعزيز دورها والحفاظ على وجودها، واعتبارها إرثا ثمينًا ورثناه من الأجداد لا بد من الحفاظ عليه والتمسك به والعمل على تطويره.

**ماذا تقترح لتفعيل وسائط الصلح العرفية في المجتمع؟**

- منحها التنظيمات الاجتماعية امتيازات قانونية تخول لها الإسهام بفاعلية في حل النزاع.
- توعية الجيل الجديد بأهمية التمسك بهذا الموروث الاجتماعي والعمل على تجديد نشاطه وتنويعه.

- تجديد نشاط التنظيمات الاجتماعية وتفعله بما يعيد ثقة الناس فيها ويبرز حاجتهم إليها.
- الاستعانة بأئمة المساجد في قضايا الصلح، وإشراك المساجد في الصلح، لأنه إذا خشينا من تراجع مكانة التنظيم العرفي لتغير الزمان ومعطياته، فلا يخشى من تراجع مكانة المسجد لتأصل الإسلام في نفوس الناس، والذي لا يتغير بتغير الزمان، كما أن التجمعات وغيرها من التنظيمات الاجتماعية إن أمكن تطبيقها في القرى والأرياف فلا يمكن تطبيقها في المدن، بخلاف المساجد التي تتواجد في كل حي، فإيا حبذا لو كونت لجان صلح في مساجدنا يسيرها الأئمة.

### 3. تنظيم منطقة بني ميزاب " العزابة:

العزابة من أهم وأعلى وأشهر الهيئات الدينية والسياسية بميزاب، وهو نظام معقد يدل على أعمال فكر وحسن تدبير. والمكونون لهذه المجلس يعرفون في أوساط العامة من الميزابيين باسم: إِعْرَابُنْ، والواحد منهم يسمى: أَعْرَابْ، وهم يمثلون العلماء والأئمة وأهل الرأي والمشورة من الشعب، وتقوم المجلس بالإشراف الكامل على شؤون المجتمع الإباضي الدينية والتعليمية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وكلمة "العزابة" مشتقة من العزوب، عزب عن الشيء، أي بعد وغاب وخفي واعتزل، والمقصود هنا بالعزلة، التصوف والانقطاع إلى العبادة وخدمة المصلحة العامة، ويستعمل العزابة، النظام الإسلامي القائم على الشورى، ويسمى مقر اجتماعات العزابة بـ تامنايت.<sup>1</sup>

### 1.3. الوسطاء في هيئات العزابة:

لمجلس العزابة حق اختيار أعضائها دون أدنى مداخلة من غيرها، حيث يُختار من كل عشيرة أعلم وأورع وأصلح من فيها، بشرط أن يكونوا متخرجين من دار التلاميذ (جمعية الشباب والحراس) "إِرْوَانْ"، فإذا لم يوجد، فإنه يختار من أصحاب المحاضر "إمصوردا" حسب اللغة المحلية، يتألف مجلس العزابة من اثني عشر عضواً: الإمام، والمؤذن، وثلاثة لتحفيظ القرآن للصبيان في المحاضر، وخمسة لغسل الموتى، ووكيلان على مال المسجد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- أحمد الياس حسين: الإباضية في المغرب العربي، مكتبة الضامري، الطبعة 1، سلطنة عمان، 1992، ص: 21.

<sup>2</sup>- صالح بن عمر السماوي: العزابة ودورهم في المجتمع الإباضي بميزاب، الحلقة الثانية، مطبعة الفنون الجميلة، ط 1، 2008، ص: 13.

سألنا السيد "رمضان عبد الوهاب" عضو في العزابة وإمام مسجد الإباضية بالعاصمة عن الشروط الواجب توفرها في الشخص الذي ينتخب عضواً في تنظيم العزابة فأجاب عمي عبد الناصر:<sup>1</sup>

إن "المجتمع الإباضي" مجتمع محكم التنظيم فالفرد في مجتمعنا منذ أن يكون طفلاً تتكفل الهيئات التي تشرف عليها العزابة بتلقينه آداب وتقاليد الإباضية المبنية على أساس ديني والشروط الواجب توفرها في عضو العزابة هي:

- أن يكون بالغاً مسلماً، ذا أخلاق فاضلة وعلم بالدين والفقه والفتوى.
- أن يكون حافظاً لكتاب الله تعالى.
- أن يكون متزوجاً، لأن الزواج يحصن النفس.
- أن يكون صاحب عمل أو حرفة، فأعضاء العزابة لا يتقاضون أي أجر، إنما عملهم خالص لوجه الله، وكلهم يعتمدون في قوتهم على كد يمينهم.

### 2.3. تشكيلة العزابة:

أ- مجلس عمي سعيد: (نسبة إلى السيد سعيد الجربي، من المساهمين في نشر المذهب الإباضي بميزاب، قدم من جزيرة جربة بتونس، ولا زالت نريته موجودة إلى الآن)، هو الهيئة التشريعية، يتكون أعضاؤه من قضاة البلاد وعلمائها، ويختارهم عزابة المدن من بينهم ويعتبر أعلى سلطة دينية واجتماعية، في وادي ميزاب كله، ورئيسه يسمى شيخ البلد وهو بمثابة الرئيس، تعقد جلسة هذا المجلس كل ثلاثة أشهر، ويدرس فيه الوضع السائد في ميزاب، وهذا المجلس يضع القوانين والأحكام القضائية في الجرائم والجنايات والمعاملات ضمن الفقه الإسلامي، وهو يعتبر من مجالس العزابة لأنه مكون منهم، لكنه لا يختص بمدينة أو بأخرى، لكنه يشمل ميزاب كافة، ومجموعة قوانينه المدونة تعرف باتفاقات وادي ميزاب. كما أن هذا المجلس هو الذي يحدد المكايل والمعايير والموازن المستعملة في الأسواق بحيث لا يجوز التعامل بغيرها من المعايير، ومن يخالف أحد هذه القوانين من الميزابيين في أي مكان وليس فقط في وادي ميزاب، وللعزابات مؤتمر سنوي تجتمع فيه لجان الفروع من أجل تبادل الرأي والنظر فيما يستجد من شؤون المرأة في مدن الوادي. لقد كان لهذا الجهاز دوره الفاعل في الحركة النسائية الإسلامية حيث أسهم في جعل المرأة الميزابية حريصة على التقاليد، لا

<sup>1</sup> - مقابلة مع عضو من "العزابة" وإمام مسجد الإباضية ومدير مركز المسجد بالجزائر العاصمة السيد: رمضان عبد الوهاب من عشيرة آل بالحاج بغرداية (السن 38)، لسانس في العلوم الإسلامية، تخصص عقيدة.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

تختلف ع حضور المساجد، وتتشط في مساعدة الرجل في حياته الإنتاجية شأنها شأن الآخرين. من جهة أخرى إن الثقافة النسائية العزابية لم تستثن المرأة من ممارسة حق تداول الشؤون العامة، ففي مرحلة الاحتلال الفرنسي لعبت "مامه بنت سليمان"، إحدى أشهر شيخات العزابة " دورا في المواجهة حيث أصدرت في العام 1882م وأثناء التجمع النسوي أمرا بمقاطعة كل ما هو فرنسي لباسا كان أو غذاء ونظمت خلال ذلك ما يمكن تسميته بـ "المقاومة السلبية" حتى صنفها مؤلف كتاب " ثورات النساء في الإسلام " كواحدة من اثنتي عشرة امرأة اشتهرت بمواقف بطولية في العالم.1

ب- **هيئة العوام:** هم عامة الناس والعوام عنصر حيوي وفعال في المجتمع الإباضي الذي لا يستغني عن قدرات أبنائه ومواهبهم فهم يشكلون قاعدته الأساسية في مختلف المجالات، يقومون بالخدمات الاجتماعية وأمور الحياة دون الارتباط بالأعمال والمهام الدينية ولو كانوا علماء.

ج- **العشيرة:** يجمعها جد أعلى والكل يسير وينتظم بالقوانين والأعراف لفائدة الجميع، وضبط الأمور، والتكافل الاجتماعي وأداء الحقوق وخاصة حقوق القرابة والأرامل والضعفاء والمحتاجين والفقراء والمساكين، تحارب العشيرة الآفات الاجتماعية والبطالة والأمية، لكل عشيرة شجرتها وأعرافها ومجلسها الإداري المسير لها ورئيسها يسمى (الضامن) ترتبط كل عشيرة بالعزابة وبالعشائر الأخرى في أعمال متعارف عليها.

د- **مجلس الضمان:** يتشكل مجلس الضمان في كل قرية من رؤساء كل عشيرة يتولى مهامها بتنسيق مع العزابة يتولون مسؤولية رعاية المجتمع والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ومراقبة الأخلاق العامة.

و- **الأمناء:** تختار هيئة العزابة نخبة من الافراد بالتنسيق مع العشائر في كل قرية من قرى وادي ميزاب وأعيانهم بشروط ومقاييس معينة ضابطة ومحددة، كالتقوى والورع والنزاهة والكفاءة والرشد والخبرة الميدانية، وهم بمثابة الخبراء في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، تسير بمقتضى التقاليد والأعراف وما يصدره العزابة في حل المشاكل والنزاعات وسوء النقاها حكمها هو الفاصل والآن يستعين بها المجلس الشعبي البلدي، وكذا المحاكم رسميا مند عهد الاستعمار إلى الآن ويخضع اختيار الأمناء إلى الشروط التالية:

<sup>1</sup> - يوسف بن الحاج يحيى الواهج: المرأة في المجتمع الميزابي، ط1، الجزائر، 1403هـ-1982م، ص: 59.

### شروط اختيار الأمناء:

- الإسلام: لأنه أساس في العلاقات مع الله والكون والإنسان والمعاملات ويركز على النوايا الحسنة والعدل والأمانة والإحسان والعفة والصدق

- العقل: والعقل منوط بالتكليف

- الرشـد: وهو دليل النضج واحقية تحمل المسؤولية

- الخبرة: تتولد بالاحتكاك والتجارب، والأفضل في الخبر زيادة عن الشروط السابقة التمتع بالحنكة والإنصاف والرزانة والحكمة، فيصبح الأمين مختصا في معرفة المجتمع وقضاياه وشؤونه ومطلعا إطلاعاً واسعاً ودراية وعلماً بأوضاعه وتقاليدِهِ.

- معرفة الأحكام الشرعية والقوانين: زد على ذلك حفظ الأعراف وطبائع الناس وأوضاعهم وإلا لما استطاع أن يؤدي مهمته

- النزاهة والصدق: وإلا لما نجح الأمين في مهمته وإعماله، ولما استقامت أمور الناس.

هـ - المكاريس: هم نخبة من صنف العوام يتمتعون بشروط موضوعية متعارفة وباليقظة والمؤهلات البدنية ينتظمون في مجالس بمقتضى قوانين وأعراف مضبوطة مهامهم المراقبة واليقظة والحراسة والدفاع عن المدينة وحماية هيئاتها، من أهم أسباب نجاح نظام العزابة هو عدم أخذ الأجر على الأعمال ويعتبر التطوع قيمة وعملاً أصيلاً في كل ممارساتهم فهم يخضعون لمبدأ الشورى، الذي يحقق الإنصاف وينبذ الاستبداد بالرأي والتحكم، كما يوفقون في إسناد المسؤولية إلى أهلها من الرجال.

ولقد استفدنا كثيراً من الحديث الذي جمعنا مع السيد إمام مسجد الإباضية وعضو في العزابة عن طريقة التي تتعامل بها العزابة في التعامل مع القضايا والمشكلات الاجتماعية التي تواجه المجتمع المزبني حيث تتعامل هيئة العزابة مع تلك الأوضاع بشكل يوازي المؤسسات الرسمية للدولة بل يفوقها تنظيماً وإحكاماً ويجعل من كل تدخلاتها ومهامها وساطة اجتماعية فعالة تؤسس لوجود مجتمع منظم وخاضع للسلطة معنوية قوية تمارس مهامها المختلفة لتحقيق الأمن الاجتماعي للأفراد المنتمين إليها وفي سياق ربط وضامين الوساطة الاجتماعية الحديثة مع الوساطة الممارسة من قبل العزابة فقد قال: "الشيخ عبد الوهاب" إن كل ما تقوم به العزابة هو وساطة اجتماعية، وإذا كان هناك

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

قضايا متعلقة بنزاع ما مثلا فأول من يتدخل هي العشيرة ، حيث يقومون بالتوسط بين الخصوم من أجل حسم الأمر فيما بينهم لأنهم من دم واحد وتقوم بالتحقيق ودراسة النزاع القائم بين الأطراف وعند إثبات الحق ، فعلى من اشتكى عليه أن يمثل لشيخ الحلقة ويعتكف المسجد لخمس صلوات كاملة إلى أن يتوب ويعترف بالذنب الذي ارتكبه ضد الطرف الآخر وأمام العامة من الناس ويقام عليه الحد بما اقتضى عليه التشريع العام المعمول به داخل العشيرة وإن حصل ولم تستطع الهيئة الوصول إلى التسوية التي تقنع صاحب الحق فإنه ينتقل إلى مجلس العوام الذي ينظر في النزاع من خلال الإختصاصات التي خولت له وذلك بالتنسيق مع مجلس العزابة ثم إلى الأمناء الذين هم بمثابة الجهاز الوقائي والبنائي من خلال الإرشاد والتوجيه والمراقبة وإنصاف المظلوم فإذا حدث وان خالف شخص ما العرف والتقاليد فان الأمناء سوف يرفعون أمره إلى هيئة العزابة وإن لم يمثل ويعلم التوبة فان العزابة سوف تعلن قانون البراءة الذي سبق وان اشرنا إليه سابقا.

ويقول الشيخ أيضا أن هيئة العزابة تقوم بدور ومهمة الوسيط على اختلاف المجالات التي ترضى شؤون الافراد من خلال هيئاتها الذين يمارسون مهمة الوسيط التقليدية والتي تحاكي في مضمونها مهمة الوساطة الحديثة التي تقوم بها مؤسسات الدولة فبالحديث عن الوسيط القضائي او ترتيب الوساطة الاجتماعية الذي استحدثه المشرع الجزائري لمواجهة مشكلات النزاع او المشكلات الاجتماعية فحسب رأي الشيخ انه لا يختلف مشروع الوساطة الحديث عن الوساطة الممارسة من قبل العزابة منذ عدة قرون خلت، إلا من الناحية التنظيمية الرسمية والمؤسساتية التي تسعى من خلالها تطبيق العدل في الحقوق بين الناس من خلال مؤسسات القضاء او مؤسسات اخرى في كامل التراب الوطني على عكس نظام العزابة الذي يخص المجتمع الإباضي بوادي ميزاب دون غيرهم من أفراد المجتمع الجزائري أو الاباضين في العالم العربي الإسلامي لأنه تنظيم يخص شريحة من المجتمع الجزائري وبالتحديد يشمل الميزابين ومدن وقصور مدينة غرداية وهو لا يرفض هذه المهمة الجديدة ولكن الأمر في اللجوء إلى الوسيط القضائي غير وارد بما أن وساطة العزابة قائمة وفعلية ووصول النزاع إلى المحاكم أمر نادر الوقوع ويقول بان نموذج الوساطة الذي تقدمه العزابة اثبت تأثيره وقوته التنظيمية على المجتمع الاباضي الميزابي بالرغم من وجود بعض التساهلات والليونة في التعامل مع المواقف في الوقت الراهن والذي يعتبر تماشيا مع متطلبات المحيط الإجتماعي العام للمجتمع الجزائري ككل الذي عرف بعض مظاهر التغيير على البنى والنظم بصفة عامة كما هو

الشأن لنظام العزابة وقد ساهم الشيخ في تحديد العديد من المهام المختلفة التي تمثل انواع مختلفة من وساطة الهيئة بشكل مباشر في الحياة الاجتماعية لاهل ميزاب والتي يمكن تلخيصها في ما يلي :

### 3.3. أنواع الوساطة التي تباشرها هيئة العزابة:

تعتبر العزابة بمثابة سلطة تنظيمية وضبطية في المجتمع الميزابي، فهي تقوم بجملة من الوظائف اتجاه المنتمين اليها.

### 1.3.3. الوساطة الدينية والتنظيمية في مواجهة النزاعات والمشكلات الاجتماعية:

من خلال الحديث والمقابلة التي جمعتني مع عمي "ناصر"، وبما انه من هيئة العوام فلقد أكد لنا التجارب والوقائع التي عايشها في منطقة بني ميزاب بغرداية، والتي من خلالها يصف لنا مهمة العزابة التي كانت ولا زالت تحاكي مفهوم الوساطة الحديثة من خلال ممارساتها المتعددة في مختلف مجالات الحياة، وبما أن موضوع دراستنا يخص مجال حل النزاعات فان العزابة كانت تمارس هذه المهمة من خلال هيئاتها بالتدرج من اقل سلطة بينها إلى الأعلى سلطة كما يوضح عمي ناصر.

وأكد أيضا أن هيئة العزابة التي تتواجد في كل مدينة من مدن غرداية، تبقى خاضعة كلها إلى مجلس عمي السعيد، في حالة ما إذا كان نوع النزاع أكثر تعقيدا وحساسية واستعصاء، كما أن إصدار القوانين والفتاوى وفض النزاع بين الخصوم تتولاها هيئة العزابة، لأن الميزابيين لا يلجئون في أكثر الأحيان إلى المحكمة في خصوماتهم ويمثل حكم البراءة العقوبة الأكثر خطورة وإقصاء للأفراد في المجتمع الإباضي، ويعرفها صالح بن عمر السماوي في كتابه العزابة : البراءة هي البعد عن الشيء والتخلص منه،<sup>1</sup> "وهو يعني هجرة مرتكب الكبائر حتى يتوبوا" ويسلط على الذين لا يمثلون إلى القوانين والأعراف والتنظيمات التي تقرها العزابة والتي تمثل القانون الداخلي للمجتمع بولاية غرداية وحتى على أبناء المنطقة الذين يعيشون خارجها فإنهم أيضا مطالبون بالامتثال إلى أحكامها وقوانينها.

### 2.3.3. الوساطة الاجتماعية في المجال الاقتصادي:

ويقول "عمي ناصر" أن العزابة ترعى أيضا الحياة الاقتصادية في وادي ميزاب فهي الوسيط بين المزكين والمحتاجين وهي المسؤولة عن توزيع الزكاة، كما أنها تشرف على نفقات الزواج وتحديد

<sup>1</sup> - صالح بن عمر السماوي: مرجع سبق ذكره، ص، 643.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

المهور، و تحدد النفقات في الكفالة والحضانة، وتتكفل بالأيامى واليتامى، و تشرف هيئة العزابة على الأسواق العامة في مدن ميزاب، ولها فيها مقاعد خاصة محترمة، تجلس عليه للإشراف على الواردات والسلع الواردة واستقبال القوافل من أطراف الصحراء (قديمًا)، ومراقبة الأسعار، وكان رئيس العزابة هو الذي يعلن عن افتتاح السوق بواسطة المنادي، بعد التكبير والبسمة والتهليل والصلاة على رسول الله (صلى الله عليه وسلم)، فإن وقع تنازع أو مشادة في المعاملات بالسوق، فإن العزابة يتولون الفصل والحكم فيها بما يروونه مناسباً للأعراف والتقاليد التي يمتثلون اليها.

### 3.3.3. ممارسات الوساطة الاجتماعية في مجال التكافل والتضامن الجماعي:

تعتبر مختلف الممارسات الإجتماعية التي تقوم بها هيئة العزابة في كل اشكالها وساطة إجتماعية فكل تلك الممارسات التي تقوم بها الهيئات التابعة لها هي مهام و أعمال تضامنية الإجتماعية في اغلبها تشرف عليها وتراقب سيرها والتي تسعى من خلالها إلى تنظيم المجتمع وإحلال الأمن والسلام بين افراده ، ومن جملة هذه المهام التي تتوسط فيها العزابة وتمثلها هيئاتها المختلفة، هناك ما يعرف بنظام الحراسة، حيث تقوم بها جمعية الشباب (امسطوردان) وهي هيئة دينية علمية إجتماعية وجدت منذ القديم في وادي ميزاب تقوم بعدة أعمال خيرية شريفة من أبرزها الحراسة، اختلف الناس في تسميتها، وتوجد لها عدة أسماء كـ "امسطوردان"، او "امصوردان"، والمهم أن هذه الكلمات تؤدي كلها معنى واحدا عاما هو: الشباب، أو الحراس وهناك ثلاثة مجالس تدير شؤون الوادي تشترك في الاهداف وتختلف في المهام والتي يمكن ذكر بعض منها فيما يأتي :

**مهام مجلس عمي سعيد:** هو المجلس الذي سبق ذكره، وهو يتكون من مجلس العشيرة، ومجلس الأعيان ولكل مجلس منها دور خاص به لا يتعداه، تتكامل جميعها في خدمة المجتمع وإدارة الشؤون الاجتماعية والدينية، ويعتبر هذا المجلس أعلى هيئة دينية في عشائر بني ميزاب، يحظى باحترام معنوي كبير قراراته ملزمة تمكنه من بسط سلطته على الناس ويلقى ما يصدره من قرارات قبولاً واسعاً بين الافراد، له أدوار ووظائف دينية ودينيوية، يتشكل المجلس من أعضاء ينتدبهم مجلس العزابة في كل قصر (منطقة) ويتم اختيار أعضاء مجلس عمي سعيد ممن تنتدبهم مجالس العزابة في كل منطقة، شريطة أن تتوفر فيهم الإستقامة الخلقية وأن تكون لهم مكانة اجتماعية بين أهلهم وذويهم.

لكل عشيرة ممثلين في المجلس وتكون نسبة الممثلين في المجلس غاضعة لعدد افراد كل عشيرة وينتخب مجلس الأمة من بين أعضائه رئيساً يسمى (شيخ العزابة) ، ويشترط أن يكون اكثرهم علماً

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

ويتولى الرئيس إدارة جلسات المجلس، وقد توالى على رئاسة هذا المجلس نخبة من العلماء والشيخوخ مثل " الشيخ عدون سعيد شريقي" ومن قبله الشيخ "بكلّي عبد الرحمن" ومن قبلهما "الإمام إبراهيم بن عمر بيوض" عليهم رحمة الله اجمعين ، وما يميز هذه المجالس ان لا يوجد مبدأ التركيز الاداري حيث يوجد لكل مدينة مجلس عزابة خاص بها يتولى كل مجلس العزابة في كل مدينة إدارة شؤون البلدة التابعة له وترفع إلى مجلس عمي سعيد المسائل المستعصية للنظر فيها جماعيا من خلال اجتماع شهري لنظر فيما رفع إليه من قضايا كما يتولى مهمة الوعظ والإرشاد الديني والاجتماعي .

ومن مهام العزابة الذين لا يختلف افرادها عن غيرهم من الناس إلا في أوقات الصلاة حيث يرتدون لباسا مميزا يعرفهم به المصلون والغرباء ومن له حاجة عند دخولهم المساجد ، فهم مسؤولون عن تعيين أئمة المساجد والمؤذنين ووكلاء الأوقاف ومعلمي القرآن الكريم (معلمي المحاضر) والمكلفين بتجهيز الموتى وتكفينهم، كما تشرف فرق العزابة على شؤون المسجد وانشطته المختلفة باعتبارهم اهل دين وعلم ومكانة ، كما يعتبر مجلس العشيرة ثاني تلك المجالس التي تدير الشؤون الاجتماعية لإباضية بني ميزاب كما اخبرنا به شيخ وإمام مسجد الإباضية بالعاصمة السيد رمضان وقد حدد لنا جملة من المهام التي تؤدي وساطة اجتماعية من خلال جملة من الوظائف التالية :

**الوظائف الاجتماعية:** يأخذ هذا المجلس على عاتقيه مختلف الحالات الصعبة الاجتماعية في المجتمع الميزابي حيث يتولى شؤون الوظائف الاجتماعية التي لا تستطيع العائلات والأسر الفقيرة والمعوزة تلبيتها مثل (التكفل بشؤون الأرامل واليتامى، المساعدة على تنظيم الأعراس والجنائز وتفقد المرضى)، كما يهتمون ويرعون شؤون وانشغالات الشباب المجتمع خاصة الفقراء منهم كما يقول الشيخ ان دورها الاساسي هو المحافظة على الروابط و تحقيق صلة الأرحام بين العائلات ويقومون بحل النزاعات التي لا تستعصي عليهم، فأهل بني ميزاب لا يلجئون إلى المحاكم فيقوم هذا المجلس بدور القضاء وتتجلى بوضوح وساطة هذه المؤسسة التقليدية المنظمة تنظيما شديدا لإحكام من خلال ما يتولونه من التوسط والإصلاح بين الناس بتطبيق مبدأ إصلاح ذات البين ويعتبرون اللجوء إلى القضاء أمر غير مقبول إلا في حالات خاصة جدا.

ويتولى هذا المجلس أيضا مهمة الوساطة الاجتماعية الذي تقوم بكل أشكال التضامن والتكافل الاجتماعي لمختلف المشكلات التي تصادف الافراد في المجتمع الميزابي فلا مجال لإبهام الفرد في هذا المجتمع فالكل يعيل الكل ، ولهم دور في احياء المساعدات الجماعية من إقامة الولائم

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

والأعراس أو بناء المنازل المحلات التجارية وكل من له حاجة والتي تقام لها وليمة تسمى "الوكيرة" وفقا لقيم التعاون والمسؤولية الجماعية والتكافل كما يدخل ضمن مهامهم الاعتناء بالبطالين والباحثين عن عمل، حيث يتوسطون لصالحهم لدى رجال الأعمال وأصحاب المعامل والورش لتوظيفهم أو إعانتهم على تجارة تمكنهم من إعالة أنفسهم لأن ثقافة حب العمل مقدسة و تساعد على إحلال التوازن الاجتماعي ، من خلال عائدات الزكاة وغيرها من الصدقات و أشكال الإحسان وفقا لمبدأ التعاون والتكافل التي يعرفها المجتمع المزابي والتي تستغل في صالح الجماعة والعشيرة؛ ولهذا نادرا ما تجد بين بني ميزاب بطالا أو متسولا أو متسكعا.

### 4.3.3. الوساطة الاجتماعية في المجال السياسي:

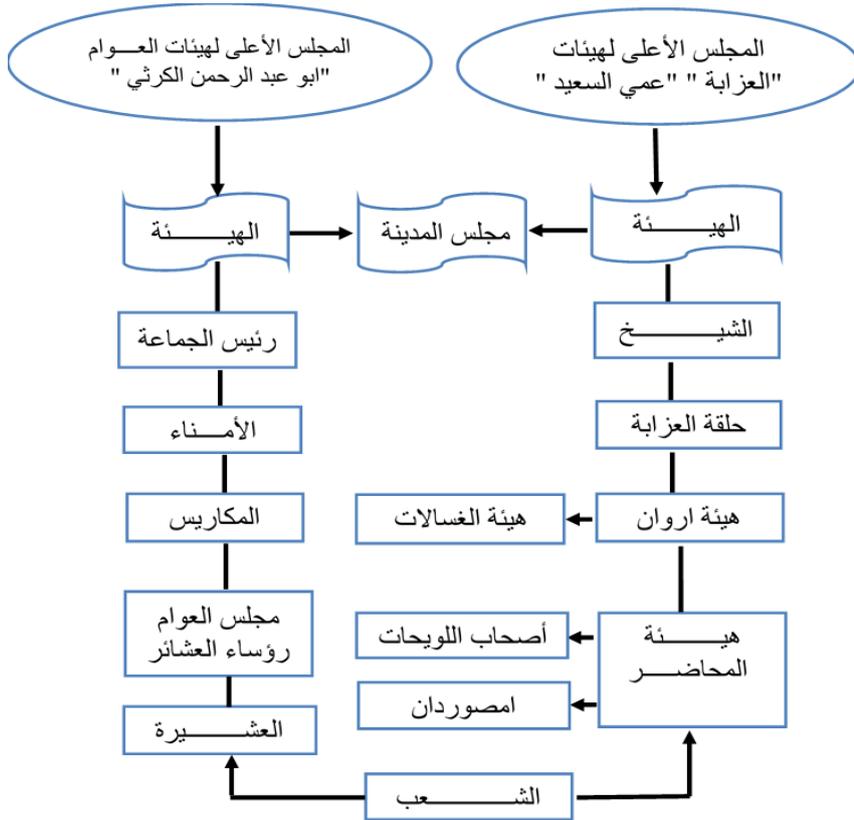
هذا الجانب من الوساطة الذي يهتم بالمجال السياسي فانه من اختصاص مجلس الأعيان وهو مجلس ينسب إلى الشيخ عبد الرحمن الكرتي، ويختص بالشؤون السياسية، على شاكلة الانتخابات العامة أو متابعة الأمور التي لها علاقة مع الولاية (المحافظة) أو الوزارة أو الرئاسة<sup>1</sup>.

ويتألف أعضاء هذا المجلس من أعيان كل بلدة من أهالي بني ميزاب، كالتنوّاب في البرلمان وإطارات الدولة ورؤساء البلديات ورجال المال والأعمال ويمثل (الشكل رقم 9) توزع الهيئات المرتبطة بنظام العزابة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - مقابلة مع عضو من "العزابة" رمضان عبد الوهاب: استخلاص وساطة هيئة العزابة من خلال الأدوار والممارسات التي تباشرها في المجتمع الاباضي الميزابي.

<sup>2</sup> - صالح بن عمر السماوي: مرجع سبق ذكره، ص: 539.

الشكل رقم 9 : توزيع الهيئات المرتبطة بنظام العزابة.



المصدر: صالح بن عمر السماوي: العزابة ودورهم في المجتمع الاباضي بميزاب، ص: 539.

كما يوضح الشكل أعلاه، فإن هيئة العزابة تقوم بكل الأدوار السابقة الذكر من خلال التعاون والتنسيق مع هيئات التي يوضحها الشكل أعلاه، والتي تكون ذات ارتباط وتعاون وثيق فيما بينها لتأسس النظام العام والمتكامل لوساطة العزابة، كما نجد بعض الهيئات الصغيرة التي تشرف عليها العزابة مثل "اروان" و"امرصودان" وهيئة "الغسلات" والعوام بمختلف أصنافهم وتنظيماتهم، والتي تستقل كل هيئة فيها بكيانها من اجل ممارسة مهامها، ويتم ذلك في حدود معية العشيرة ومجالسها، مجلس العوام فهو عبارة عن تمثيل لكل العشائر، وهو بمثابة الهيئة التنفيذية لهيئة "العزابة" إلى جانب المكارييس الذين يقومون بأعمال خاصة وهم مستقلون عن "العزابة" وهي التي تمثل الشكل التقليدي للوساطة الموروثة في التقاليد الميزابية والتي لها سلطة معنوية قوية تضاهي السلطة القضائية الحديثة خاصة بالنسبة للذين يخافون من العقاب والانسلاخ الذي قد توقعه هذه الهيئة على المنشقين عن أعرافها وقوانينها ومن أهم تلك الهيئات:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - صالح بن عمر السماوي: مرجع سبق ذكره، ص: 520، 521.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

### 5.3.3. المقارنة بين الوساطة الاجتماعية التقليدية ووساطة المؤسساتية الحديثة:

موضوع المقارنة بين الوساطة الحديثة والتقليدية واضح جدا في شكل ومنهج ومضمون كل منهما فالوساطة التقليدية الممارسة من قبل افراد المجتمع هي أقرب بكثير إلى مفهوم سلطة الضبط أو التنظيم الإجتماعي الذي يهدف إلى تقويم سلوك الافراد ومتابعة شؤونهم وحل مشكلاتهم بما يتماشى مع العادات والتقاليد و فرض القيم الاجتماعية والاخلاقية التي تساهم في التماسك والترابط الاجتماعي ، واكثر ما يميزها هو طابع الالتزام والصرامة في قوانينها وتنظيمها وأوامرها إضافة إلى طابع الخضوع الجبري الذي كان يمارس على الأفراد الذي جعل منها أكثر إحكاما بفضل القيم الإجتماعية والاخلاقية والدينية التي تحرك المجتمع، غير أن تنظيمها المحكم في السيطرة على الحياة، لا ينفي الغائها لحرية الفرد في مشاركة آرائه او دراسة وجهة نظره أو حتى حرية رفض الخضوع لها أو لقوانينها، بالمقارنة مع الوساطة الحديثة التي تنطلق من مبدأ الإختيارية والحرية النابعة من إرادة الأفراد في إختيار أي وساطة. ويمكن تلخيص المقارنة بين الوساطة الإجتماعية التقليدية والوساطة المؤسساتية الحديثة في الجدول التالي:

#### الجدول رقم 9: المقارنة بين الوساطة الاجتماعية التقليدية والوساطة المؤسساتية الحديثة.

وساطة المؤسسات الاجتماعية التقليدية	الوساطة الاجتماعية الحديثة (مؤسسات الدولة او المجتمع المدني)
قائمة بشكل ملزم ومفروض يخضع له كل الافراد	قائمة على مبدأ إختياري حر
نابعة من إرادة الافراد في الجماعة وتمارس في إطار تاصيل القيم الاجتماعية كالتكافل والتضامن الاجتماعي.	نابعة من إرادة الدولة من خلال سياسات التخطيط والرعاية الاجتماعية وتمارس في إطار العمل الإجتماعي المنظم والخدمة الاجتماعية من خلال (سياسات وبرامج وترتيب وقوانين ذات طابع اجتماعي).
خاضعة للقيم والعادات والتقاليد، وتختلف ممارساتها باختلاف قيم وعادات الجماعة	خاضعة للقانون والعلم والمناهج وتمس كل أفراد المجتمع.
يتولى مهامها كبار السن من الرجال استنادا إلى مبدأ التفاضل في السن والجنس.	تتولى مهامها مهن تتولى تنفيذ الخدمة الاجتماعية او من قبل المتطوعين ونشطاء اجتماعيين تتميز بغلبة العنصر النسوي فيها كما تمارس من قبل مختلف فئات المجتمع خاصة الشباب.
تعتمد على ممارسات تقليدية ومؤسسات تقليدية	تمارس في إطار مؤسساتي عمومي او خاص أو جمعي
تعتمد على السمعة والمكانة والخبرة الاجتماعية	تعتمد على الكفاءة العلمية والتخصصات
قائمة على أساس سلطة الضبط الاجتماعي والتطوع فيها وفقا لمبدأ الواجب والعطاء الاجتماعي	قائمة على أساس مهني وظيفي وفقا لمبدأ المسؤولية الاجتماعية.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

حاضرة في كل المناسبات الاجتماعية وتتدخل في تنظيم مختلف مجالات الحياة.	تتدخل بشكل منظم ومخطط وفقا لبرامج وسياسات وايضا في مناسبات وطنية وعامة بالأخص في الوضعيات الصعبة (نزاعات مشكلات، أزمات...).
تركز على الجماعة أكثر من الفرد	تركز على الفرد والجماعة
تركز في مهامها على الضبط الاجتماعي	تركز في مهامها على الوقاية والمعالجة والتنمية
محدودة بالوسط الاجتماعي للجماعة	تشمل كل المجتمع.

المصدر: إعداد الطالبة.

يتضح من خلال قراءة منطق الوساطة الاجتماعية الممارسة من قبل التنظيمات التقليدية التي سردنا تنظيمها وشخصياتها وعملياتها والتي استطاعت حتى وقتنا هذا، على وضع أسس مضبوطة في تسير الجماعات، وجعل سلطتها العادلة التي تمتد إلى كل احتياجات الأفراد داخل الجماعة، بشكل يرفع الثقة ويضفي المصداقية لسلطتها ويقر بمشروعيتها، وهذه المصداقية هي التي تفسر قوة الإلزام لقراراتها ونظمها، ودرجة خضوع الأفراد لها فالمعنى الشامل للوساطة الاجتماعية التقليدية يحدد مفهوم العمل الاجتماعي كوساطة في حد ذاته يخص كل مناحي الحياة الاجتماعية ولا يخص موضوع النزاع فقط، وهي ممارسات عريقة ومنظمة بشكل محكم، غالبا ما تمارس في إطار منظم متعارف عليه ومن قبل كبار السن الذين يمثلون رموزا قيمية تعبر عن القوة والسلطة والخبرة والحكمة التي لا تتوفر عند أية فئة أخرى، كما يمثل تولي كبار السن لهذه المهام، الإقرار بفكرة الاعتراف بالمكانة والفضل في بقاء الجماعة الذي يجب أن ينقل عبر الأجيال، فمهمة الوساطة التقليدية هي المحافظة على ترابط وتماسك الجماعة وهذا ما تفسره الكثير من الممارسات التقليدية الجماعية عندنا في الجزائر، والتي تقام فيها تظاهرات اجتماعية كبيرة في شكل احتفالي كبير وبهيج مثل "التوزيع" و"الوزيعة"\* والتي يتضح فيها العمل التضامني والوساطة الاجتماعية بشكل منظم إلى حد كبير لتعميم المساواة بين أعضاء الجماعة، والتي بدورها تعزز مبدأ الشعور بالقيمة والمكانة الاجتماعية وبالانتماء للمجتمع دون الأخذ بالاعتبار لاي وضع اجتماعي، ناهيك عن تدخلها في إحلال الأمن والسلم بين المتخاصمين، لسنوات طويلة، ولعبت وساطة هذه المؤسسات التقليدية دور رجال الأمن والقضاة وأكثر مهام قامت بها هي

\* تظاهرة شعبية تقليدية تقام بمناسبة عاشوراء، أو في أي مناسبة أخرى، حيث يقوم أهل القرية على ذبح الإبقار والماشية في الساحة العمومية وبمشاركة السكان، وتوزيعها بشكل عادل على كافة أهل القرية دون أي اقصاء أو تمييز بين الفقير والغني، وتتخذ طابعا احتفاليا بهيجا تظخر من خلاله قيم التكافل والمشاركة المجتمعية، التي تنظمها السلطة العرفية.

إصلاح ذات البين ورد المظالم إلى أصحابها،<sup>1</sup> والوساطة الحديثة ما هي إلا إحياء لهذه القيم والممارسات في شكل مؤسسات وفقاً للمناهج العلمية والمهنية التي يتطلبها العصر.

### 4. مهام الوساطة كممارسة مكملة ومستمدة من الدين الإسلامي:

إن كلمة إسلام تعني في مدلولها معاني السلم والسلام والتسامح وعليه فإن القرآن الكريم والسنة الشريفة تدعوا إلى مثل هذه الفضائل كمنهاج للمسلمين وليس كصفات يجب التحلي بها فقط دون العمل وقد دعا الإسلام إلى الصلح والتحكيم وإصلاح ذات البين، وما الوساطة إلا جمع بين كل هذه الطرق في دحر النزاعات والخلافات التي قد تشتت شمل الأمة، وتنتشر العداوة والبغضاء بين الناس وعليه فإن منهاج إصلاح ذات البين في الإسلام ما هو إلا وساطة بكل معانيها الحديثة ويتماشى هذا المنهاج مع كل السبل الحديثة في فك وحل النزاعات والأمثلة كثيرة في التاريخ الإسلامي على حنكة وحكمة الإصلاح والتوسط الذي كان يقوم به الرسول (ص) والصحاب الكرام رضي الله عنهم أو كل من عمل بمنهاج الإسلام في الإصلاح وإقامة الصلح والعدل بين المسلمين وغير المسلمين.

### 1.4. الوساطة الاجتماعية وما يمثّلها في الإسلام:

أ- مهمة الوسيط كنظير لإصلاح ذات البين: تتشكّل هذه المبادئ الثلاثة: الوسطية، والسماحة، والحوار، بعد الإيمان والتوحيد وإخلاص العبادة لله، القواعد الثابتة للدين الإسلامي الحنيف التي يقوم عليها كيان الأمة الإسلامية، والتي منها انطلقت الحضارة الإسلامية فأينعت وأثمرت وأشعت بأنوارها على الدنيا. ولكن هذه المبادئ تحتاج فضلاً عن الإيمان بها عن علم ويقين، إلى العمل بها، وتمثلها في حياة الفرد والجماعة، لأن من البديهيات أن المبادئ تكتسب حيويتها وتأثيرها، بل تكتسب مشروعيتها أيضاً من تطبيقها تطبيقاً يراعي الضوابط المنبثقة من العقيدة الأصل التي تنطلق منها<sup>2</sup>، ويحتاج إلى تضافر جهود المصلحين وان مبدأ الإصلاح بين الناس والوساطة، كلمتان متطابقتان في المعنى إلى أن الإصلاح مصطلح شرعي والوساطة مصطلح إداري قانوني وكل منهما يناسب أن يعرف به الآخر.

<sup>1</sup> - زياد الصمادي: مرجع سبق ذكره، ص: 87.

<sup>2</sup> - محمد محمد المدني، وسطية الإسلام، دراسة وتعليق وتقديم الدكتور محمد عمارة، دار البشير للثقافة والعلوم، الطبعة 1، القاهرة، 2016، ص: 28-20-13.

تعريف الإصلاح: هو السعي والتوسط بين المتخاصمين لأجل رفع الخصومة والاختلاف عن طريق التراضي والمسالمة تجنباً لحدوث البغضاء والتشاحن وإيراث الضغائن.<sup>1</sup> ونلاحظ من خلال هذا التعريف على أن إصلاح ذات البين لا يختلف حتى في التعريف مع الوساطة وهذا التطابق في التعريف يؤكد في موقف على أن الوساطة ليست مفهوماً حديثاً بل هي متأصلة في التاريخ والتاريخ الإسلامي باعتباره نظاماً كاملاً للأمة الإسلامية وقبلها وساطة ما سبقها من الديانات.

**ب- وساطة الأنبياء والصالحين:** يعتبر الأنبياء وسطاء في الرسالة التي أوحيت إليهم من الله الواحد يدعون فيها الأقوام الذين أرسلوا إليهم إلى التوحيد والعبادة ويتوسطون في أمور الدين والدنيا والتبليغ والشرح والوعظ والدعوة إلى إقامة العدل والتسامح والصلح، وقد كان من هدي النبي صلى الله عليه وسلم السعي في الإصلاح بين الناس وكان يعرض الصلح على المتخاصمين وقد باشر الصلح بنفسه حين تنازع أهل قباء فنأدى أصحابه وقال: ( اذهبوا بنا نصلح بينهم ) وكان عمر بن الخطاب رضي الله عنه يوصي من يوليه ويقول: (ردوا الخصوم حتى يصلحوا فإن فصل القضاء يحدث بين القوم الضغائن)، وكذلك كان السلف رحمهم الله حريصين على هذا الخير ساعين فيه حيث سار على هذا النهج الأشراف من رؤساء القبائل وكان يتولون مهمة الإصلاح بين الأفراد وبين القبائل المتنازعة حتى بلغوا حد الشهرة وضع الصيت لما كانوا يجدون به حتى بلغوا حد التفاخر والتباهي .

### ج- مهمة إصلاح ذات البين في القرآن والسنة:

قال تعالى: (وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ إِنَّما الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخْوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ) [الحجرات: 9]

وقال تعالى: ({{لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّنْ نَّجْوَاهُمْ إِلاَّ مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلاَحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا}}) [النساء: 114]

قال تعالى (وَالَّذِينَ يُمَسِّكُونَ بِالْكِتَابِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ الْمُصْلِحِينَ). [الاعراف: 170]

<sup>1</sup> - معجم ألفاظ القرآن الكريم، مجمع اللغة العربية بالقاهرة، نشر الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة، 1996م، الجزء 6، ص: 02.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

وقال الرسول صلى الله عليه وسلم (ألا أخبركم بأفضل من درجة الصيام والصلاة والصدقة؟ قالوا بلى، قال: إصلاح ذات البين فإن فساد ذات البين هي الحالقة) رواه أبو داود والترمذي وقال حديث صحيح، وللترمذي (لا أقول تحلق الشعر ولكن تحلق الدين).

د- أهداف الإصلاح في الإسلام: تتداخل أهداف الوساطة والإصلاح في الإسلام وترتبط فيما بينها وبين المجتمع والإدارة والشريعة في هدفها العام والرئيسي الذي هو محور دراستنا وهو حل النزاعات بالتراضي وتبادل المصالح ونوجز هذه الأهداف فيما يلي:<sup>1</sup>

- طلب الأجر والثواب من الله تعالى قال تعالى: (لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِنْ نَجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاةِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا....) [النساء:114].

- تحقيق مبدأ التعاون على البر الذي أمر به رب العالمين قال تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ النَّبِيِّتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ) [المائدة:2].

تحقيق مفهوم الأخوة والحرص على توثيق روابط المودة، وإعادة جسور المحبة قال تعالى: (وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا). [ال عمران:103]

يحث الإسلام على الإيحاء والتماسك والترابط بين أفراد الأسرة والمجتمع، من خلال جملة من المعاملات والشرائع التي تظهر هذه القيم في التفاعل الاجتماعي مثل طاعة الوالدين وصلة الرحم، ومراعاة حقوق القرابة، واحترام كبير السن ومكانة الجار، وتعميق روح التأخي.

التحلي والتمسك بالقيم السمحاء مثل التسامح والتعاون والتأخي والتأزر والتكافل.

<sup>1</sup> - عبد الله عبد القادر محمد الحاج: أهمية الصلح في الشريعة الإسلامية، مقال الكتروني منشور على موقع شبكة الالوكة (<https://www.alukah.net>)، تصفح الموقع بتاريخ 26 ماي 2017.

هـ - **صفات المصلح:** للمصلح في الإسلام صفات وخصائص يجب أن تتوفر في الشخص الذي يقوم بمهمة الإصلاح بين الناس حتى يثق الناس به ويحترمونه ويمتثلون إلى نواهيته وأرائه والتي تتمثل وهي تتطابق مع الشروط التي حددها القانون لممارسة مهام الوساطة بكل أنواعها:<sup>1</sup>

- أن يعمل بقوله تعالى " أن الله لا يضيع اجر المحسنين " يجب أن يكون المصلح خالص النية في عمله لله وطالبا أجره وفضله.
- التحلي بقيم الدين الحنيف من التقى والاخلاق الفاضلة والصدق والامنة والعفو وحسن الحديث.
- أن يتحلى بالصبر والتأني وعدم العجلة.
- أن يكون ملما بعلوم الشرع والدين خاصة في مجال الخصومة.
- أن يكون خبيرا في مجال النزاع ومطلعا على موضوعاته وباحثا في اسبابه من اجل كشف طرق معالجة المشكلات ووضع الحلول والتسويات العادلة المقترحة.
- أن يكون لطيفاً سلسا في معاملة الناس بالحكمة والحوار لكسب الثقة.
- أن يكون محايدا وهذه من أهم الصفات وأكثرها تأثيرا في عملية الإصلاح لا يميل مع أية جهة حتى لو كان أحدهما قريبا أو صديقا أو ذا علاقة معه وإذا كانت لك علاقة مع أحدهما فيجب أن يوضح من البداية أن هذه العلاقة لا دخل لها ولا تأثير في هذا النزاع.
- أن يكون عادلا قال تعالى: (فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ) [الحجرات:9] وذلك لأن كثيرا من الناس لا يعتمد العدل في الصلح بل يصلح صلحا جائرا ظالما فيصلح بين القادر المعتدي والخصم الضعيف المظلوم بما يرضى به القادر صاحب الجاه ويكون له فيه الحظ ويكون الإغماض على الضعيف ويظن انه بهذا قد أصلح.
- ان يتحلى بالسرية والكتمان والمحافظة على أسرار المتخاصمين.
- المحافظة على الروابط الاجتماعية.
- نشر الحوار كأسلوب لحل الخلافات بين الافراد.

<sup>1</sup> - محمد محمد المدني: مرجع سبق ذكره، ص: 34.

### 2.4. الوساطة الاجتماعية كمقاربة جديدة لتعزيز قيم التسامح والتآخي:

يسعى الافراد الى مواجهة المشكلات الاجتماعية والنفسية والاخلاقية التي تغير سلوك الانسان نحو النزاعات والعنف والتوتر الكراهية التي تؤثر على الحياة الخاصة والعامة لهم وتعمل القيم الاجتماعية التي يدعوا اليها الدين الحنيف على التصدي لكل هذه المشكلات، حيث تعمل الوساطة الاجتماعية الموروثة كما عرفها المجتمع منذ عهد بعيد والوساطة الحديثة ايضا باعتبارها اجراء مؤسساتي ومهني وقائي على حماية ومواجهة كل اشكال الخلافات والنزاعات التي تمسك الروابط الاسرية والاجتماعية وتعمل على نشر ثقافة التسامح التي تدعو الافراد التعاون والتراحم والتلاحم فيما بينهم، كما تدعوهم الى مناقشة مشكلاتهم بالتحليل والنقاش والحوار من خلال مساعدتهم على التحمل للمسؤولية في الوقوف بوجه مشاكل الحياة الاجتماعية وتعمل على تنمية مشاعر الإحساس الاجتماعي بالمسؤولية الاجتماعية.

تتحمل الوساطة الاجتماعية مسؤولية مرافقة ومتابعة الأفراد والجماعات خاصة الذين يعانون من اوضاع اجتماعية صعبة ومعقدة، والمهدين بالنفكك الأسري والإقصاء الاجتماعي، والذين يصبحون اكسر خطرا على المجتمع لأنهم اقرب الناس تشبعا بالقيم السلبية التي تنمي الروح العدوانية والإجرامية، نظرا لتوفر الجو الملائم لنموها وتفشيها وتهديد هؤلاء على امن واستقرار المجتمع يجسد الضرورة الملحة إلى تفعيل الدور الأمني لتدخلات الفرق التابعة للوساطة الاجتماعية الميدانية وبمختلف التخصصات التي تأخذ على عاتقها معالجة مختلف المشكلات والاحتياجات لصد التهديدات التي تواجه أولئك الأفراد واسترجاعهم من قبضة الجرائم والانحراف، وغالبا ما يكون اصل كل تلك التهديدات هو حدوث خلل في العلاقات نتيجة غياب قيم التسامح لدى الأفراد، الذي سيؤدي إلى تكوين الشخصية غير مستقرة وجانحة وذات تركيبة نفسية المضطربة وشخصية مفككة تميل إلى العزلة والاغتراب والانتقام أكثر فأكثر، كما يحلل ذلك المختصين في علم النفس وعلماء، ولقد دعي الله سبحانه وتعالى إلى قيم التسامح التي تترك تهذب النفس وتحميها من الشرور والكراهية في الآية الكريمة ("ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ"). (سورة النحل الآية 125).

إن المهام التي تقوم بها مختلف المهن الاجتماعية من اجل عمليات الإدماج الاجتماعي للأفراد في المجتمع، وهو دعوة مدنية اجتماعية موازية للدعوة الدينية التي تدعوا إليها الآية الكريمة من اجل إعادة

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

الروابط الاجتماعية والعلاقات الأسرية إلى طبيعتها المتسامحة والمتواجدة وهذا ما يعزز دورها الأمني كثقافة حضرية عصرية تعطي فرصة للحوار والنقاش للأخر على حسب مقولة " المفكر الفرنسي فولتير الشهيرة " (أنا لا أؤمن بكل ما تريد أن تقول ولكنني سأدافع حتى الموت عن حقك في أن تقول ما تريد" ) فهذا الحق الذي تعطيه للآخرين "الاستماع" إلى الأخر هو أول نقطة اتفاق تسمح ان يكون منطلقا لعلاقة جديدة ناجحة.

### 3.4. الوساطة الاجتماعية بناء وتجديد للعلاقات الاجتماعية:

يركز علم الاجتماع وعلم النفس في اطار الخدمة الاجتماعية في نظريته إلى الوساطة كإجراء وقائي من النزاع والوساطة الاجتماعية كوظيفة على دورها في بناء واستعادة العلاقات والروابط ونشر القيم الاجتماعية والإنسانية والدينية التي تؤمن التبادل السلمي للمشاعر وللمصالح المادية على حد سواء لتأمين الاستقرار والأمن بين الأفراد، في حين ترى علوم الاتصال الوساطة كأداة اتصال في حد ذاتها، من خلال العمليات الاتصالية التي تقوم بها وكيفية نقل المعلومات في عملية التفاعل الاجتماعي واهتمامها بالعلاقات الاجتماعية على وجه الخصوص باعتبارها المنطلق لكل التفاعلات والمنشأ لكل البنى والنظم الاجتماعية وعلى هذا الاساس سنتناول العلاقات الاجتماعية والنظريات المفسرة لها من اجل توضيح اهمية العمل عليها في التخطيط لبرامج الخدمة الاجتماعية.

### 4.4. تعريف العلاقات الاجتماعية:

تعرف العلاقة اصطلاحا حسب الدكتور احمد زكي بدوي "انها رابطة بين شيئين او ظاهرتين بحيث يستلزم أحدهما غير الاخر " كما يضع لها تعريف اخر " بانها اية صلة بين فردين او جماعتين او أكثر او بين فرد وجماعة، وقد تقوم هذه الصلة على التعاون او عدم التعاون، وقد تكون مباشرة او غير مباشرة وقد تكون فورية او آجلة".<sup>1</sup>

كما تعرف العلاقات الاجتماعية: هي تلك الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد في المجتمع والتي تنشأ نتيجة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاكهم ببعضهم البعض ومن تفاعلهم في بوتقة المجتمع".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - محمد برغوتي: انماط العلاقات الاجتماعية بين التلاميذ والاساتذة وعلاقتها بالتوافق الاجتماعي لتلاميذ التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة السنة الجامعية 1996/1997، ص: 32.

<sup>2</sup> - حسام الدين الفياض: العلاقات الاجتماعية نحو علم اجتماع تنموي، 2016، بدون دار نشر، ص: 2.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

كما يمكن تعريفها على انها: "صورة من صور التفاعل الاجتماعي بين الطرفين أو أكثر بحيث تكون لدى كل طرف صورة عن الآخر والتي تؤثر سلبا وإيجابا على حكم كل منهما للآخر، ومن صورة هذه العلاقات الصداقة والروابط الأسرية والقرابة وزمالة العمل والمعارف والأصدقاء".<sup>1</sup>

### 1.4.4. أهمية العلاقات الاجتماعية للفرد والمجتمع:

تتأسس أهمية العلاقات الاجتماعية انطلاقا من كون أن الفرد كائنا إجتماعيا لا يستطيع العيش بمفرده، و عذا الإجتماع يحتم عليه التفاعل مكونا علاقات وروابط مختلفة لتلبية احتياجاته الضرورية في الحياة الخاصة والاجتماعية والمهنية وعلى هذا الأساس فإن اهتمام المفكرين بالعلاقات يأخذ حيزا هاما في كتاباتهم من مختلف العلوم خاصة علم النفس وعلم الإجتماع، وتأخذ العلاقات أيضا جوهر البحث وعنصرا أساسيا في مجالات الخدمة الاجتماعية، فجميع تدخلاتها الميدانية التي تقوم بها الفرق المتخصصة، تبحث في طبيعة العلاقات الاجتماعية كمنطلق لتحليل واقع المشكلات بين الافراد داخل الاسرة والمجتمع باعتبارها الملبي للكثير من الاحتياجات النفسية والاجتماعية والمهنية والاقتصادية التي تجعل من الشخص فردا سليما وأمنا من الأمراض والآفات وسنتطرق إلى تحليل أهمية العلاقات في جملة من النقاط التالية:

\* **تأمين الحاجات النفسية:** تؤمن العلاقات الاجتماعية جملة من الحاجات النفسية الهامة والأساسية للفرد، التي يحصل عليها من خلال تفاعله الاجتماعي سواء في الأسرة او في بيئته الاجتماعية والتي تتمثل في الحاجة إلى الحب، والحنان، والتقدير، والاحترام، والانتماء وغيرها من المشاعر التي تحقق توازنا واستقرارا نفسيا للفرد تجعل حياته مطمئنة وآمنة.

\* **تأمين الحاجات الاقتصادية او المادية:** تتوقف تلبية الاحتياجات المادية والاقتصادية للأفراد على الأعمال والوظائف التي يقومون بها والتي تنتج عن طريق العلاقات فيما بينهم.

\* **تأسيس وبناء وتماسك الروابط الاجتماعية:** تؤمن العلاقات الاجتماعية السليمة قوة وتماسك الروابط الاجتماعية في المجتمع كما تساهم في انتقال القيم الاجتماعية الفاضلة كالأخوة، والتعاون والتضامن والتكافل الاجتماعي بين الأجيال.

<sup>1</sup> - حسام الدين الفياض: مرجع سبق ذكره، ص: 2.

\* **توحيد الجهود وتنظيم المجتمع:** تساهم العلاقات الاجتماعية في بناء المجتمع من خلال تنوع الأفكار وتبادلها بين الأفراد، كما تساعد العلاقات على اختلافها في تنظيم المجتمع والتي من خلالها تتطور التنظيمات والمؤسسات وتتشابك تحقيقاً لأهداف التنمية بكل إبعادها.

### 2.4.4. أنواع العلاقات الاجتماعية:

تختلف العلاقات الاجتماعية باختلاف البيئة التي تنتجها، والأفراد الذين يساهمون في إنتاجها وتختلف العلاقات الأسرية عن العلاقات مع الجيران ومع الأصدقاء والزملاء في المؤسسة وعلى هذا الأساس فقد قسم المفكرين العلاقات الاجتماعية إلى أنواع أهمها:<sup>1</sup>

\* **العلاقات الاجتماعية الأسرية:** وهي تلك العلاقات التي تقوم بين أدوار الزوج والزوجة والأبناء ويقصد بها أيضاً طبيعة الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين أعضاء الأسرة الذين يقيمون في منزل واحد ومن ذلك العلاقة التي تقع بين الزوج والزوجة وبين الأبناء أنفسهم، وتبعاً لخصائص الأسرة التي تميز كل مجتمع، تعتبر الأسرة الحضرية أسرة ممتدة وأبوية وتتميز بهيمنة الرجل على المرأة وكذلك الكبار على الصغار لذا يكون هنالك توزيع هرمي للسلطة وتكون السلطة في يد الرجل، وبالرغم من ذلك كله إلا أن الدولة عملت على إعادة إنتاج هذه العلاقات التي تخص التعليم والدين والتشريع،<sup>2</sup> ويلاحظ أن هناك تحولات أساسية بسبب التغيرات البنيوية في الأوساط الحضرية العربية من قيام الأسرة النووية وتحديد الاقتصاد والحرية والاستقلال من خلال هذا كله ندرك أن العلاقات الاجتماعية الأسرية تحتوي على أربع مجموعات من العلاقات:

\* **العلاقات الاجتماعية بين الأزواج:** تبعاً لطبيعة وخصوصية البيئة الاجتماعية والثقافية لكل أسرة، تتخذ العلاقات بين الأزواج نسقا خاصا تتحدد فيه السلطة والمكانة والأدوار والوظائف فقد تميزت الأسر العربية وعلى شاكلتها الجزائرية بالسلطة الأبوية حيث كان الأب هو الذي يرأس الأسرة ويصدر القرارات الخاصة بالمنزل ويعمل جاهداً في توفير الحاجات الأساسية للحياة الأسرية كما أن علاقة الزوجة بزوجها علاقة الطاعة والخضوع ويشتمل عمل المرأة على تربية أطفالهم ورعايتهم ومع التطور الذي حدث تقطعت تلك الصورة التقليدية بسبب التصنيع والتحضر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - غني ناصر حسين القرشي: **التفاعلات الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية**، كلية الآداب، قسم علم الاجتماع، سنة 2012 (مجموعة محاضرات) منشورة على الموقع الإلكتروني (<http://www.uobabylon.edu.iq>)، تصفح الموقع بتاريخ 6 جوان 2017.

<sup>2</sup> - محمد عاطف غيث: **قاموس علم الاجتماع**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1992، ص: 347.

<sup>3</sup> - غني ناصر حسين القرشي: **مرجع سبق ذكره**.

\* **العلاقات بين الآباء والأبناء:** كثرة الإنجاب والتباهي بالذكور هو ما يميز المجتمع الجزائري عموماً وهذا غالباً ما نجده ينطبق على مناطق كثيرة سواء كانت حضرية أو ريفية كما أنه يوجد تشابه بين الريف والحضر في الرغبة في كثرة الإنجاب وخاصة إنجاب الذكور ويفترض في العلاقات بين أعضاء الأسرة أن تقوم على التعاون والمودة.

\* **العلاقات الاجتماعية بين الأبناء أنفسهم:** أطفال الأسرة هم مواطنون يعيشون في عالم الصغار وفيه يتلقون مجموعة مختلفة من الخبرات خلال معيشتهم المشتركة، وتتميز العلاقات بين الأخوة بالإشباع والشمول كما تتسم بالصراحة والوضوح ومما تجدر الإشارة إليه أن مكانة الأبناء تختلف حسب تسلسلهم داخل الأسرة ومجمل القول إن الحياة الاجتماعية تنشأ عندما يتفاعل الأفراد فيما بينهم مكونين جماعات بشرية ينتج عنها مجموعة من العلاقات الاجتماعية والتفاعلات التي تعتبر المحور الأساسي في حياة البشر.

\* **العلاقات الاجتماعية الجوارية:** يعرف الأستاذ الفرنسي "ديمون كوريت" التجاور.. بأنه "إقامة السكان بعضهم قرب بعضه، وهؤلاء السكان غالباً ما يتعاشرون ويتزاورون ويتعاونون فيما بينهم".<sup>1</sup> وتأخذ الجيرة في الإسلام وفي العادات والتقاليد بعداً قيمياً وأخلاقياً شديداً القدسية، كما تعرف بأنها اصغر وحدة اجتماعية في المجتمع المحلي يسودها نمط العلاقات الأولية التي تسمح بالتألف ويصاحبها تجانس يسمح بوجود جماعة اجتماعية أولية تتميز بإحساس قوي بالشعور الذاتي وتقوم هذه العلاقات بدور واضح في الضبط الاجتماعي غير الرسمي،<sup>2</sup> كما يعتبر التقارب الكبير بين الجيران في شغل المحيط الاجتماعي المشترك الذي يجعل من الامتزاج والاشتراك في العادات والتقاليد عملاً مشتركاً يعبر من خلالها كل طرف على المساندة والتلاحم والتعاون في مختلف المواقف أفرحاً أم أحزاناً، وهذا ما يعاب على العلاقات الاجتماعية في الوقت الراهن، التي أصبحت تنقلص وتتلاشى تبعاً لحب العزلة والانفراد ولكثرة الانشغال الدائم وكثرة الالتزامات الاجتماعية التي أفرزتها مخلفات التغيير الاجتماعي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق.

<sup>2</sup> - عبد القادر لقصير: **الأسرة المتغيرة في المجتمع**، المدينة العربية، دار النهضة، 1999، ص: 181.

<sup>3</sup> - فحي لعناني: **علاقات الجيرة في المنطق السكنية الحضرية الجديدة**، مذكرة ماجستير في الانتروبولوجيا الاجتماعية والثقافية، جامعة قسطنطينة، 2005-2006، ص: 15.

### 3.4.4. العلاقة بين التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية:

يتخذ التفاعل الاجتماعي أهم صفة بشرية للكائن الحي فهو يتخذ صور وأساليب متعددة فقد يحدث هذا التفاعل بطريق مباشر أو غير مباشر بين عدد محدود من الأفراد أو عدد كبير ويكون عن طريق استخدام الإشارة واللغة والإيماء في مصنع أو منزل أو بين أشخاص بينهم صلات قرابة أو جوار ويأخذ التفاعل الاجتماعي أنماطاً مختلفة تتمثل في التعاون والتكيف والمنافسة والصراع والقهر وحينما تستقر أنماط التفاعل وتأخذ أشكالاً منتظمة فإنها تتحول إلى علاقات اجتماعية كعلاقات الأبوة والأخوة والزمانة والسيادة والخضوع والسيطرة وقد جرت العادة بين العلماء على التفرقة بين العلاقات المؤقتة والعلاقات الدائمة من حيث درجة الثبات والانتظام والاستقرار فيطلقون على الأولى منها اصطلاح العمليات الاجتماعية بينما يطلقون على الثانية اصطلاح العلاقات الاجتماعية وهذا يعني أن العملية الاجتماعية ما هي إلا علاقة اجتماعية في مرحلة التكوين فإذا ما استقرت وتبلورت وأخذت شكلاً محدد تحولت إلى علاقة اجتماعية وبذلك يكون الفرق بين العملية والعلاقة الاجتماعية مجرد فرق في الدرجة وليس في النوع.

يقول الباحث "مولود زايد الطبيب" على صفحة موقعه الإلكتروني، في مقال بعنوان "التفاعل الاجتماعي"، بأن العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي مصطلحان مرتبطان ببعضهما بحيث لا يحدث أحدهما دون الآخر، حتى أنهما أصبحا كمترادفين.<sup>1</sup> عد البعض التفاعل الاجتماعي شكلاً من أشكال العلاقات الاجتماعية، في حين عد البعض الآخر العلاقات الاجتماعية مظاهر لعمليات التفاعل الاجتماعي. فعندما يلتقي فردان ويؤثر أحدهما في الآخر ويتأثر به يسمى التغيير الذي يحدث نتيجة لتبادل التأثير والتأثر بالتفاعل، وعندما تتكرر عمليات التأثير والتأثر ويستقران، يطلق على الصلة التي تجمع بين الفردين العلاقات المتبادلة. وكلما ازدادت العلاقات الاجتماعية المنتشرة داخل الجماعة ازداد اتصال الأفراد مع بعضهم البعض وزادت ديناميكية التفاعل الاجتماعي ولهذا يدل مجموع العلاقات على مدى التفاعل الاجتماعي فإذا طلب من كل فرد من أفراد الجماعة ان يختار من يشاء من زملائه دون أن يتقيد بعدد في اختياره هذا، أمكننا ان نتعرف بطريقة إحصائية عددية النسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي وذلك بقسمة مجموع العلاقات القائمة على النهاية العظمى لتلك العلاقات

<sup>1</sup> - مولود زايد الطبيب: التفاعل الاجتماعي، مقال منشور على موقعه الخاص (<https://ejtema3e.com/social-concepts-and-terminology/1-2013>) تصفح الموقع 5 فيفري 2018.

ثم ضرب الناتج في مائة لتحويل النسبة إلى نسبة مئوية أن هذا يعني أن العمليات الاجتماعية ما هي الا علاقات اجتماعية في مرحلة التكوين أي أنها تشير إلى الجانب الوظيفي الدينامي، في حين تشير العلاقات الاجتماعية إلى الجانب التركيبي الاستاتيكي أساليب قياس التفاعل الاجتماعي: لدراسة التفاعل الاجتماعي كما يأخذ مجراه في الحياة اليومية للأفراد استخدم الباحثون تكتيكات مختلفة لجمع البيانات أبرزها التقارير الذاتية ( والملاحظة السلوكية والتسجيل الذاتي للتفاعلات اليومية.

### 4.4.4. بعض النظريات التي فسرت العلاقات الاجتماعية:

1- **نظرية تونيز**: قسم العالم الألماني " تونيز " العلاقات الاجتماعية إلى قسمين<sup>1</sup>:

أ- **الموجبة**: ووظيفتها المحافظة على النوع الإنساني والعمل على بقاءه واستقراره، ومن ثم تكامل وتوحيد المواقف والأهداف واتجاهات للأفراد والجماعات في ظل هذه العلاقات.

ب- **السالبة**: ووظيفتها إثارة الصراع والنزاع والكرهية والحد بين الأفراد والجماعات ومثل تلك العلاقات بحسب تونيز - هي التي تثير الانقلابات والثورات وانتشار التيارات المخربة في المجتمع.

وإذا حاولنا تطبيق تلك النظرية على العائلة سنجد نوعين من العلاقات العائلية الأولى: ايجابية تعزز وحدة العائلة من خلال تكامل اتجاهات أفرادها ومواقفهم وأهدافهم، والثانية: مفرقة تعمل على إثارة التمرد والكرهية والحد ومن ثم تعمل على تفكك العائلة.

2- **نظرية روس**: يعتقد روس أن العلاقات الاجتماعية بين الأفراد تقوم على أساسين هما الصراع والتعاون. كما يصنف العلاقات الاجتماعية إلى:

- **تكوين المجتمع**: وينطوي على تجمع الأفراد واندماجهم ببعضهم عن طريق الزواج والاختلاط.  
- **التنشئة الاجتماعية**: وتعتمد عملياتها على قيام العلاقات الزوجية ونشأة النظم التربوية ويلعب التقليد الاجتماعي دوراً كبيراً في بلورة الأنماط السلوكية للأفراد.

- **نشأة السيادة**: بعد أن يتم اجتماع الأفراد وتسهل عملية الاتصال بينهم تنشأ نزعة السيادة والتسلط والهيمنة على حياة الجماعة، وتتطوي هذه العملية على فرض التماثل بالقوة لأجل خضوع الأفراد للنظم وتعليماتها السائدة.

<sup>1</sup> - غريب سيد احمد: ديناميات العلاقات الاجتماعية، دار الكتب الحامعية، الاسكندرية، 1975، ص: 85، 87.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

- **المقاومة:** وتطوي هذه العملية على اتساع حدة المناقشة بين الجماعات ويدخلون في صراع فيما بينهم نظراً لتباين تلك الجماعات.
  - **التعاون:** وتعتمد هذه العملية على المساعدة المتبادلة، وتقسيم العمل والتنسيق والتنظيم في عملية التبادل للمنافع بين الأفراد.
  - **التدرج:** وينطوي على التمايز الطبقي ثم الانعزال ثم خضوع بعض الطبقات واستسلامها للبعض الآخر.
  - **الكراهية والنفور:** وتظهر هذه الظاهرة نتيجة للتباعد والانعزال واتساع الهوة بين الطبقات.
  - **الفردية:** وتتطوي هذه العملية على ضعف الرقابة الاجتماعية وتحلل الروابط الاجتماعية وسيادة التيارات والنزعات الأنانية
- 3- **نظرية كولي:**

يقسم كولي العلاقات الاجتماعية إلى نوعين<sup>1</sup>:

أ- العلاقات الأولية.

ب- العلاقات الثانوية.

وعليه وفق هذين النوعين صنف "كولي" الجماعات الاجتماعية إلى صنفين:

**أ- الجماعات الأولية:** وتتميز بوجود العلاقات المباشرة بين الأفراد، وتكون طويلة البقاء وتصطبغ علاقاتها بالصبغة العائلية وتتميز أيضاً بالحميمية والقوة، وخير من يمثل هذه الجماعات العائلة وجماعة اللعب والجيرة والمجتمع المحلي.

**ب- الجماعات الثانوية:** وتتميز علاقاتها بالتعاقدية والمؤقتة وتنتشر هذه العلاقات في المجتمعات الكبيرة والحديثة حيث تكون العلاقات رسمية مثل الجمعيات التعاونية والنقابات بمختلف أنواعها والأحزاب السياسية وغيرها.، ولهذا النوع من العلاقات أهميتها في إتاحة الفرص للأفراد لتنمية خبراتهم الاجتماعية والثقافية والعائلية ولها دور في تنمية الشخصية.

<sup>1</sup> غني ناصر حسين القرشي: النظريات التي فسرت العلاقات الاجتماعية، كلية الآداب، قسم الاجتماع المرحلة الثالثة، (http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/lecture)، تصفح الموقع يوم 04/15 / 2017.

تتلخص أهمية العلاقات الاجتماعية من كونها العامل الأساسي الذي يساعد الأطراف على التفاعل داخل الأسرة ولقد فسرت النظريات السابقة الذكر هذه الأهمية على سلامة الفرد وسلامة سلوكه في التكيف مع الظروف الاجتماعية، وعلى العكس من ذلك تماما لو كانت العلاقات مفككة فان وضع الأفراد حتما لن يكون سليما ومستقرا، ويعتبر الباحثون في مجال الانحراف لدى الأحداث ان الأغلب الأطفال الذين اتخذوا الشارع كبديل عن الوسط الأسري، كانوا ضحايا الأسر المفككة، التي تتذبذب فيها او تغيب وظائف الأسرة، ليجد الطفل نفسه في حالة حرمان عاطفي ونفسي متحررا من سلطة الضبط التي توجه سلوكه نحو السلوك الأمن وهذا التخلي او الانقطاع الذي يسببه التفكك الأسري الناتج عن أسباب متعددة مثل (الطلاق، الانفصال، الهجر، الإهمال) والتي تعتبر في حد ذاتها مشكلات اجتماعية أصلية لظاهرة التفكك الأسري يؤثر مباشرة على استقرار العلاقة بين الأزواج الذي يتخذون قرارات ويتصرفون تصرفات لا يجد فيها الأطفال سبيلا للنجاة من مشكلات أخرى (كالانحراف والجريمة المخدرات وغيرها من المشكلات التي تتربص بهم وهم في أحضان الشارع، وتقول في هذا السياق الباحثة الاجتماعية Louise في حديثها عن جرائم الأحداث "لا يوجد أطفال مذنبون بل الأطفال هم دائما الضحايا في الطلاق فالطفل في السنوات الأولى من حياته حصيلة العوامل الوراثية والبيئية التي تؤثر فيه، وتتفاعل فيه باستمرار في ميدان لا تكاد توجد فيه ببادئ الأمر أية مقاومة صادرة عن الطفل نفسه فهو في حاجة لكي ينمو إلى تلقي الآثار المادية والمعنوية في الوسط العائلي فإذا اختل توازن الأسرة فلا بد أن يؤدي هذا الاختلال إلى اضطراب تنشئة الطفل ب حياة صالحة.<sup>1</sup>

### 5. أسباب تقلص دور الوسيط في المؤسسات التقليدية:

تراجعت ادوار المؤسسات التقليدية وتأثيرها على الفرد والجماعات نظرا لتأثير المتغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية على الحياة الاجتماعية، غير انها لم تتلاشى كليا حيث مازالت تمارس بالكثير من التأثير من خلال جملة من الخصائص والاختلافات التي تميز المجتمعات وحتى الجماعات بداخلها والتي لا يمكن التخلص منها بالرغم من البحث عن الحادثة، غير أن تأثير هذه الأخيرة على بعض التنظيمات المحكمة التنظيم والمغلقة يشكل الفارق الكبير بين الاستمرارية والقطيعة بين الماضي والحاضر وسنلخص جملة اسباب تقلص دور الوساطة التقليدية في العناصر التالية :

<sup>1</sup> - جلال فاطمة الزهرة: التفكك الأسري وأثره على انحراف الأطفال، دراسات اجتماعية، مقال منشور على الموقع الالكتروني (<https://sites.google.com/site/socioalger1/lm-alajtma>)، تصفح الموقع بتاريخ 22-04-2017.

### 1.5. تطور التنظيم والتغيير الاجتماعي في الجزائري:

لقد تقلص دور الوسيط في الموروث الثقافي جراء دخول المجتمع في عملية الانتقال والتحول، والتي لم تكن ذاتية بل كانت نتيجة الاحتكاك الثقافي للأسرة المعاصرة باعتبارها المتأثر الأول بما يحصل خارج محيطها الاجتماعي باعتبار أنها كانت تمثل بنية المجتمع التقليدي الجزائري، والذي عرف هو الآخر تحولات وسيرورات إلى مفهوم آخر هو المجتمع الحديث، وهي علاقة اهتم بها علماء الاجتماع والأنثروبولوجي، لتحديد الاختلافات بين المجتمع التقليدي والمجتمع الحديث من خلال محاولة التطرق إلى المسار الذي ينتقل به المجتمع التقليدي ليصبح حديثا أم أن هناك انفصال بين المفهومين، أو ذوبان الأول تحت تأثير قوة المجتمع الحديث وكلها إشكاليات تتطلب البحث والدراسة من ذوي الاختصاص وما يهمنا الآن هو أن نتطرق إلى الأسباب التي جعلت قوة وتأثير مؤسسات المجتمع التقليدي مثل "تجمعات" والعزابة " وإن بقيت أكثر تأثيرا وحضورا من سابقتها تتقلص وتتصهر ضمن مفاهيم ومعايير المجتمع الحديث.

### 2.5. الصراع بين الموروث والحديث:

يشير مفهوم المجتمع التقليدي إلى على حسب عالم الأنثروبولوجيا E.Hqggen بالمعنى التالي " إذا تمسكت الأجيال بتقليد أسلوب الأعمال في المجتمع وقلما تغيره فان ذلك هو المجتمع التقليدي، وتكون نكهة التقاليد في ذلك المجتمع قوية، كما يمكن اكتشاف ملامحه الأخرى أيضا، وحيث تحصل السلوكيات على التأكيد غير القانوني من العادات والتقاليد، فمكانة الفرد في المجتمع غالبا ما تكون تقليدية، وذلك فان المجتمع التقليدي هو المجتمع الذي ( يتمسك بالعادات والتقاليد) وقلة الإنتاجية أي أن القوة الاقتصادية محدودة وهي خاصية تميز المجتمع التقليدي ويضيف "هاجن" خصائص أخرى لوصفه بأنها دور العادات والتقاليد في توجيه سلوك الأفراد، والتقسيم الطبقي، والطبيعة المتوارثة للمكانة الاجتماعية للفرد،<sup>1</sup> فان زوال خصائص المجتمع التقليدي الجزائري يظهر أساسا في وحدة العائلة لان للعائلة الجزائرية خصائص وسمات سوسيولوجية تمثل النموذج الثقافي التقليدي الذي انبثقت منه الأسرة الجزائرية المعاصرة المتحولة ضمن ظاهرة التحديث التي شهدها المجتمع الجزائري والتي توضح أكثر الصراع بين الموروث والحديث :

<sup>1</sup> - ووين: الصينيون المعاصرون، التقدم نحو المستقبل انطلاق من الماضي، ترجمة عبد العزيز حمدي، مراجعة لي تشي تشونغ، ج1، سلسلة علم المعرفة رقم 210، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، 1996، ص: 112.

### 3.5. دور الاستعمار في تفكيك سلطة المؤسسات التقليدية:

لقد لعب الاستعمار الفرنسي دورا كبيرا في تفكيك المجتمع الجزائري التقليدي وقد أكد احد الباحثين أن "الاستعمار قد لعب على المستوى الكوني دورين أساسيين متناقضين، الأول السيطرة والنهب من جهة وانجاز التحديث والتقدم من جهة أخرى، ويقول أن الاستعمار هو الأداة التي اتخذ عبرها التحديث طابعا كونيا،<sup>1</sup> حيث هناك أوضاع جديدة ناجمة من الممارسات الاستعمارية التي كانت تسعى إلى فرض ثقافتها وطمس ثقافة المجتمع الجزائري فنتجت عن ذلك حركة من التحديث المفروض في ظل تلك السيطرة الاستعمارية ينعتها علماء الانترنتوبولوجيا بـ "التفكك الثقافي" وهي تعبر عن موقف لا تستبدل فيه الأشكال والنظم الثقافية القديمة المهجورة جزئيا بأشكال جديدة.<sup>2</sup> فالإدارة الفرنسية ومنذ احتلالها الجزائر، انتهجت سياسة التفكيك الاقتصادي والاجتماعي، وفرضت سياستها بالقوة والسلاح،<sup>3</sup> لأنها واجهت مقاومة قوية من قبل تلك التنظيمات التقليدية التي كانت تنظم وتسيطر على الساحة السياسية والاجتماعية والثقافية والتي لعبت دورا هاما في مقاومة أساليبه المختلفة في تفكيك هوية الشخصية الجزائرية، وقد أدركت السياسة الاستعمارية أهمية الأرض في المجتمع التقليدي وركزت عليها كما وعت أنها كانت تحمل على عاتقها مهمة ربط النسيج القبلي والعائلي في المجتمع التقليدي الجزائري، فأصدرت قوانين للقضاء على ملكية الأرض منها قانون (senates consulte) المؤرخ في 22 افريل 1863 الذي سعى من خلاله إلى تفكيك الأراضي الجماعية ومنح حق الانفراد بملكته من اجل تفكيك النسيج الاجتماعي القبلي لان القبيلة باعتبارها وحدة اجتماعية سياسية، شكلت عنصر مقاومة وعرقلة لأهدافها ومخططاتها الاستعمارية.

### 4.5. ظهور مؤسسات الرسمية للدولة:

لقد نزعت المؤسسات الحديثة للدولة من الأسرة والمؤسسات التقليدية الكثير من الوظائف، فأصبح التعليم من اختصاص المدارس الحكومية والمعاهد، والأمن من اختصاص الشرطة والجيش، بالإضافة إلى بروز مهام أخرى تولتها الدولة من خلال التأمين والضمان الاجتماعي والرعاية الاجتماعية كما ساهمت السياسة الاقتصادية التي انتهجتها الدولة وعلى مراحل في التحول إلى المجتمع الصناعي،

<sup>1</sup> - محمد سبيلا: التحديث وتحولات القيم، أكاديمية المملكة المغربية. أزمة القيم ودور الأسرة في تطور المجتمع المعاصر، سلسلة الندوات، الرباط، مطبوعات أكاديمية المملكة المغربية، 2001، ص: 368.

<sup>2</sup> - محمد السويدي: مفاهيم في علم الاجتماع الثقافي ومصطلحاته، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص: 226.

<sup>3</sup> - عدي الهواري: الاستعمار الفرنسي، وسياسة التفكيك الاقتصادي والاجتماعي (1830-1960)، ترجمة جوزيف عبد الله بيروت، دار الحدائث، 1983، ص: 54.

من مقاولات وخدمات وكانت لهذه التحولات آثارا كبيرة على الأسرة، كان أبرزها هو ظهور الأسر الصغيرة المستقلة، وخروج المرأة إلى العمل، واكتسابها مكانة اقتصادية مهمة داخل الأسرة دعمت حظوظها في صنع القرار.

### 5.5. انتشار مؤسسات المجتمع المدني وتنامي وتطور فعاليته:

ووسع سعد الدين إبراهيم لاحقاً مفهوم "المجتمع المدني" بأنه مجموعة من التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة لتحقيق مصالح أفرادها ملتزمة في ذلك بقيم ومعايير الاحترام والتراضي والتسامح والإدارة السلمية للتنوع والخلاف". وتشمل تنظيمات المجتمع المدني كلا من الجمعيات والروابط والنقابات والأحزاب والأندية والتعاونيات. أي كل ما هو غير حكومي وكل ما هو غير عائلي أو إرثي (وراثي)<sup>1</sup>. يعتبر انتشار المجتمع المدني في الجزائر حتمية ملحة لما وصل إليه المجتمع من تحول وتغير في البنى والأنساق الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية ولقد قادت عملية التحديث هذه المؤسسات وساهمت في انتشارها وبروز مهامها وأدوارها داخل المجتمع وتتمثل أهم المؤسسات في:

أ- **انتشار الأحزاب السياسية:** تعتبر الأحزاب السياسية منبرا جديدا لممارسة الوساطة الحديثة من خلال تمثيل المنتخبين المحليين في المجالس البلدية أو المجالس الولائية والذين خلقوا نوع جديد من العلاقات المصلحية أو الزبونية وعدم الاهتمام بإبقاء وحماية التنظيم الموروث والحفاظ على أدواره من خلال تبني مشروعات وبرامج جديدة تعزز المشاركة السياسية للأفراد وضمان حق المعارضة والمشاركة في صنع القرار وهي مهمة كانت تمارسها المؤسسات التقليدية في المجتمع والتي كانت تمثل العامة من الناس من خلال الوساطة بينها وبين مؤسسات الدولة.<sup>2</sup>

ب- **ظهور الجمعيات المدنية المتخصصة:** انتشرت الجمعيات المدنية المحلية والوطنية بشكل كبير في المجتمع الجزائري من خلال إنشاء قانون الجمعيات ودعمها من قبل الدولة مما سارع في ظهور أكثر من 80 ألف جمعية محلية وأزيد من 80 جمعية وطنية وتبنيها لأدوار اجتماعية واقتصادية وثقافية في مختلف أرجاء البلاد بشكل جديد وتحت حماية القانون مما أدى إلى التأثير في الممارسات التقليدية التي تراجعت من جراء زحف ادوار ونشاط الجمعيات على المجتمع المحلي وحتى على

<sup>1</sup> - سعد الدين إبراهيم: المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في الوطن العربي، تقديم سلسلة دراسات مشروع المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في الوطن العربي، الصادرة عن مركز ابن خلدون للدراسات الإنمائية، بالاشتراك مع دار الأمين للنشر، 1995، القاهرة.

<sup>2</sup> - حسين عبد اللاوي: مرجع سيق ذكره، ص: 22.

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

مستوى الأرياف والقرى<sup>1</sup>، وغالبا تحت اسم التراث أو المحافظة على التراث ونجد أيضا أن هذه التنظيمات التي تسعى في هدفها العام ان تحقق التوازن بين الحقوق والواجبات وتتنبى مسائل وقضايا وشؤون الأفراد داخل المجتمع بتوفير القنوات الرسمية لتأهيل الأفراد للقيام بواجباتهم وعيا وممارسة عن طريق الفكرة الرئيسية وهي فكرة الشعور بالشراكة مع كل الأفراد في هذا الوطن الواحد، ومن الجهة الأخرى توفير القنوات الميسرة والقانونية لحصول الفرد على حقوقه كاملة. مما يوفر للفرد التوازن الذي يمكن المجتمع من تحقيق الفائدة القصوى من هذا الفرد وبهذه الأدوار تكون هذه التنظيمات قد استحوذت على جانب كبير من المهام والأدوار التي كانت ممارسة من قبل المؤسسات التقليدية الموروثة والمبنية على أساس القيم الجماعية والدينية للمجتمع.

ج- وسائل الإعلام وتكنولوجيات الاتصال الحديثة : لا يخفى على أحد مدى تأثير وسائل الإعلام والتكنولوجيات الحديثة والمتطورة في تطوير الحقول المعرفية ونقلها وسرعة انتشارها ومدى تأثيرها الإيجابي على حياة الأفراد غير أن الدور السلبي الذي قد لا يظهر إلى العامة من الناس كون أن هذه الوسائل قد أدت إلى إحداث تشوهات في المجتمعات المستهلكة فقط خاصة في تقليص ادوار المجتمعات المحلية من خلال تكوين وإنتاج أفكار ومواقف وأراء وممارسات سببت في أحداث التغيير على أدوار الأسرة والقيم السائدة في محيطها والتنظيمات التقليدية والكثير من الممارسات والأدوار والمهام وألغت العديد منها واستبدلتها بأفكار وممارسات دخيلة على الثقافة المحلية أو تسببت في نشوء صراع بين الأفكار الموروثة والحديثة مما خلق أزمة التقليد والاستيراد لثقافات أجنبية لا تتماشى مع التقاليد والقيم المجتمعية .

### 6.5. تنامي الفردانية:

إن ما يميز المجتمعات الحديثة اليوم هو الاستقلالية التي تميز الأفراد في معظم مجالات الحياة، وهذه الاستقلالية خاصة المادية منها (الاعتماد على الدخل الفردي بتغير نمط الإنتاج ودخول مجالات عديدة ومتنوعة من العمل) أصبح هو الدافع في تنامي الفردانية، إذ يقول الأستاذ الباحث في علم الاجتماع الدكتور حمدوش رشيد في كتابه حول مسألة الرباط الاجتماعي في الجزائر المعاصرة أن ما يميز الشباب الحالي هو الفر دانية بمعنى ذلك النمط الإنتاجي الاجتماعي للفرد المعاصر أو الحديث

<sup>1</sup> - يوسف محمد عيد الله: الحفاظ على الموروث الثقافي والحضاري وسبل تنميته، مقال متاح على الموقع (<https://www.yemen-nic.info/files/turism/studies/hefath.pdf>)، تصفح الموقع بتاريخ 24 جوان 2017..

ويتكون هذا النمط من بعدين أساسيين هما الاستقلالية واللاتبعية أو عدم التبعية فكثيرا ما يمزج بينهما عند الاستعمال مما يؤدي إلى الغموض فيمكن أن يحصل الشباب على الاستقلالية ويتمتع بها بدون أن يتخلص من تبعيته لوالديه أي يبقى دائما تابعا لهما ويتابع المؤلف قوله بالإضافة إلى كونها الفئة الأكثر أهمية إحصائيا في المجتمع بحيث تمثل أكثر من 60% من مجموع السكان، وهي كذلك من الناحية الاستمولوجية الفئة والمرحلة التي تتم فيها المراحل الانتقالية، وهي التي ساعدتنا على قراءة مختلف التحولات والتغيرات الاجتماعية التي تتم داخل المجتمع، فالتدخل والتركيز يجب أن ينصب على تلك العمليات أو تلك العلاقات الاجتماعية التي تربط تلك الفئة بالفئة الأخرى، بحيث نجد أن ما يميز فئة الشباب من البالغين أو المتقدمين في السن مثلا فيما يخص تكوين ونسج العلاقات الاجتماعية هو أن كل جيل يطور المواقف والآراء الخاصة بهذا الموضوع وبالتالي كل جيل "يستحوذ بطريقة مختلفة ومتنوعة لكل تلك العوامل التي تشكل هيكل الرباط الاجتماعي ومنه العلاقات الاجتماعية.

من هنا نجد أن الجيل يحاول الاندماج بطريقة خاصة ومعينة من خلال تحليل مقولة المؤلف نجد أن الفر دانية التي يشهدها المجتمع الجزائري وخاصة فئة الشباب قد أثرت على الأدوار التي تلعبها المؤسسات التقليدية التي كانت تمارس نوع من السلطة الرمزية المبنية على القيم والمعايير الموروثة والتي لم تعد الفئة الشابة من الجيل الجديد ترى فيها النموذج الفعلي الذي يتماشى مع تطوراتها مع مواكبة العصرنة والتطور المذهل التي وصلت إليه المجتمعات الغربية، والتي تقدم إجراءات متنوعة لهؤلاء الشباب تدفعه إلى التخلي عن الموروث والتقاليد التي يعتبرها متخلفة وغير تقدمية من منظور التحديث، وعليه فإن المؤسسات التقليدية فقدت السيطرة على نظمها وتركيباتها وسلطتها أمام الزخم الهائل من المنتجات الثقافية والمفاهيم خاصة، كما أنها قد فرضت نفسها حتى على تلك التنظيمات بالإضافة إلى الشعور بالحرية أمام قواعد السلوك الجماعية من خلال تبني سلوكيات جديدة، تعطي الفرد العصري منطق تبرير بعض منها عن طريق مفهوم الحداثة حيث يرى جون بوديار أن الحداثة ليست مفهوما سوسولوجيا أو سياسيا أو تاريخيا بحصر المعنى، وإنما هي صبغة مميزة للحضارة، تعارض صبغة التقاليد أي أنها تعارض جميع الثقافات السابقة والتقليدية، فأمام التنوع الجغرافي

## الفصل الرابع: الوساطة الاجتماعية أداة للتنظيم وتحقيق الأمن في الموروث الثقافي

---

والرمزي لهذه الثقافات، تفرض الحداثة نفسها وكأنها وحدة متجانسة مشعة عالميا انطلاقا من الغرب ويتضمن هذا المفهوم إجمالا الإشارة إلى التطور التاريخي (مسار وسيرورة) بأكمله إلى تغيير الذهنية.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - حمدوش رشيد: مسألة الرباط الاجتماعي في الجزائر المعاصرة امتدادية أم قطعية، دراسة ميدانية لمدينة الجزائر، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، 2009، ص: 181.

### خلاصة الفصل:

لقد استعرضنا في هذا الفصل أهم التنظيمات وأبرزها في التعبير عن الوساطة المتجذرة في بعض الدول العربية والتي تعتبر الوساطة نموذجا فعالا في تنظيم الحياة الاجتماعية والحفاظ على الروابط والعلاقات بين أفرادها وبالرغم من الشكل الحديث الذي جاءت عليه الوساطة الغربية إلا أنها ليست حديثة بمدلولها العام من حيث أنها لصيقة بمفاهيم أخرى عرفها المجتمع العربي والإسلامي مثل الصلح والقضاء العشائري وإصلاح ذات البين إلى غيرها من المناهج التي مارستها المجتمعات القبلية قبل انتشار مفهوم الوساطة الحديثة.

وفي المجتمع الجزائري فإننا نجد "تاجماعت" و"العزابة" حيث تعتبر هذه المؤسسات التقليدية أهم تشكيلات الإدارة غير الرسمية لدى إباضية بني ميزاب، وهي تشكيلات فاعلة جدا في الحياة الاجتماعية للمزابية، وهي نموذج ناضج وفعال أضى منذ تشكيله أكثر التنظيمات التقليدية تنظيما وقوة وبروزا في المجتمع الجزائري ومن أهم نماذج الوساطة في الموروث الثقافي التاريخي الجزائري، ولو حاولنا البحث عن نماذج تحاكي الوساطة وتلعب دور الوسيط ليس فقط في حل النزاعات وإنما في إدارة كل شؤون العباد لوجدنا أمثلة كثيرة يزخر بها موروثنا الثقافي عبر كل ربوع البلاد مثل "شاغت" في تقاليد التوارق "الطوارق" وهي تمثل أيضا مجموعة من الرجال لهم سمعة طيبة ومكانة مرموقة بين أوساطهم الاجتماعية ويتولون مسألة حل النزاع بين الأفراد إلى جانب مهام أخرى متنوعة تشمل كل جوانب حياة الطوارق وهذا ما استدعي بنا الى القول أن مهمة الوسيط القضائي بالرغم من ارتباطها بالقضاء إلا أنها تحاكي كل النماذج التي مارسها المجتمع عبر التاريخ من اجل تنظيم الأفراد وإدارة شؤونهم وخاصة تلك الممارسات التي كانت تردع النزاعات من اجل ضمان بقاء تلك التنظيمات والمحافظة على تماسكها وتضامنها في ظل القيم الدينية التي كانت بمثابة المرجع الأساسي الذي ترجع إليه كل تلك الممارسات في مختلف تلك التنظيمات بالرغم من بقائها في تركيبة المجتمع الجزائري إلا أن هذه المؤسسات تعرف تقلصا كبيرا لأدوارها ووساطتها مع شيء من التحفظ على هيئة العزابة التي مازالت تمارس مهامها وأدوارها في المجتمع الميزابي وتقلص دور تاجماعت بارز تماما من خلال ما اقره الممارسون الفعليين لهذه المهام تأثرا بموجة الحداثة العصرية التي يقودها الشباب ضد التقاليد والموروث بشكل عام والتي تترجمها القيم الثقافية الجديدة التي برزت في المجتمع الجزائري.

الباب الثاني: واقع ممارسة الوساطة

الاجتماعية في إطار الخدمة

الاجتماعية

الفصل الخامس: الدراسة

الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة

الاجتماعية

الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

1. قطاع التضامن الوطني:

ان التوجه الجديد الذي أملى على الدولة إلى استحداث الوساطة الاجتماعية في المجال الاجتماعي يوضح مدى أهميتها في إقامة السلم والأمن داخل المجتمع وإحداث تغييرات ايجابية على مستوى العلاقات والروابط الأسرية والاجتماعية التي تعبر عن خطر التفكك الاجتماعي مع كل تزايد كل المؤشرات الدالة عليه، بعد كل المتغيرات والملاحظات المرصودة ميدانيا من قبل الممارسين المهنيين في ميدان التضامن الاجتماعي، الذي تمثله فئات المجتمع الأكثر إقصاء من التنمية الاجتماعية والأسر الهشة والمفككة التي تنتظر الالتفاف اليها وانتشارها من كل مظاهر البؤس والشقاء التي ترمي بها إلى قبضة المشكلات الاجتماعية الخطيرة وتعتبر وزارة التضامن الوطني الوزارة الوسيطة المؤسساتي الذي يكفل كل عمليات تنفيذ سياسات الرعاية الاجتماعية من خلال جملة متعددة ومتخصصة من الهياكل والمؤسسات التي تضمن هذه المهمة.

1.1. المجال المؤسساتي والتنظيمي:

تشمل الوزارة على هياكل مركزية واخرى لامركزية مختلفة تتوزع حسب النشاط الاجتماعي مع الفئات المستهدفة والتي تتمثل الهياكل التالية:

- المديرية العامة لحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم،
- المديرية العامة للأسرة وقضايا المرأة ولتلاحم الاجتماعي،
- مديرية تصور أنشطة التكفل المؤسساتي ومتابعتها وتحليلها وتقييمها وتطويره
- مديرية برامج الإدماج والتنمية الاجتماعية،
- مديرية الدراسات والتخطيط وأنظمة الإعلام،
- مديرية التنظيم والتعاون والتوثيق،
- مديرية الحركة الجمعوية والعمل الإنساني،
- مديرية المستخدمين والتكوين،
- مديرية المالية والوسائل.

2.1. هياكل التدخل المهني والوظيفي لتمثيل وتجسيد الوساطة الاجتماعية للدولة:

1.2.1. مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية:

تقوم الدولة بالوساطة الاجتماعية من خلال تأطير النشاط الاجتماعي المسند إلى مجموعة من الهياكل والمؤسسات من خلال تنظيم مجموعة من الأدوار التي تتكفل بها هذه الهياكل المتمثلة والذي يمثل السهر على تطبيق التشريع والتنظيم في الميادين المرتبطة بنشاطات النشاط الاجتماعي في:

أ- النشاطات المرتبطة بالنشاط الاجتماعي:

تتكفل مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية بتطوير وتنفيذ جميع التدابير التي من شأنها تأطير النشاطات المرتبطة بالنشاط الاجتماعي للدولة والتضامن الوطني وضمان متابعتها ومراقبتها بالاتصال مع السلطات المحلية، جهاز إعلامي يتعلق بتقويم الحاجات في مجال النشاط الاجتماعي وإحصاء الفئات المحرومة والأشخاص في حالة الإعاقة، بالإضافة إلى:

- تنظيم جهاز تسيير المساعدة الاجتماعية للدولة.
- تأطير تطبيق جهاز المساعدة والدعم المباشرين لصالح الفئات الاجتماعية المحرومة و/أو المعوقة،
- السهر على تطبيق تدابير وبرامج الحماية والتربية والتعليم المتخصص والتكفل بكل فئات الأشخاص المعوقين.
- الإدماج والاندماج الاجتماعي: من خلال تنفيذ جميع التدابير التي من شأنها ترقية نشاطات الإدماج والاندماج المدرسي والاجتماعي والمهني للأشخاص المعوقين وتنميتها،
- التكوين: السهر على متابعة برامج التكوين التي تبادر بها الإدارة المكلفة بالنشاط الاجتماعي والتضامن الوطني.
- الإشراف على تنسيق سير المؤسسات المتخصصة: من خلال التسيير البيداغوجي والإداري للمؤسسات المتخصصة وتقييمه ومراقبته.
- المساعدة والاعانة من خلال تطوير برامج المساعدة وإعانة الأشخاص في وضع صعب، لا سيما النساء في وضع صعب وتنفيذها.
- تنفيذ تدابير الاستعجال الاجتماعي من خلال السهر على تنفيذ تدابير الاستعجال الاجتماعي وما بعد الاستعجال الموجهة للفئات الاجتماعية في وضع صعب.

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

- تنفيذ برامج وتدابير المساعدة والدعم الموجهة، بالاتصال مع القطاعات المعنية للعائلات المحرومة.
- إعداد البطاقة الاجتماعية للولاية وتعيينها.
- ضمان ومراقبة ومتابعة العمليات المخططة في مجال إنجاز المشاريع والهياكل التابعة لقطاع، وفي إطار الإجراءات بالتنسيق مع المؤسسات المعنية المعمول بها، ومتابعة التضامن الوطني وتهيئتها وتجهيزها،
- وضع، على المستوى الولائي، نظام إعلام وتسيير البرامج التي تطورها الإدارة المكلفة بالنشاط الاجتماعي والتضامن الوطني، كما تسهر على توفير الوسائل الضرورية وهياكل التكفل بالأطفال المحرومين من العائلة العمومية والخاصة وضمان متابعتها ومراقبتها والعمل على إعادة إدماجهم الاجتماعي والعائلي.
- السهر على وضع الوسائل الضرورية لاستقبال الأطفال المراهقين في وضع اجتماعي صعب و/أو في خطر معنوي والتكفل بهم.

### ب- النشاطات المرتبطة بنشاط التضامن الوطني:

- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم في الميادين المرتبطة بنشاطات التضامن الوطني.
- تأطير برامج التضامن الوطني الموجهة للفئات الاجتماعية المحرومة وتنشيطها وتنسيقها وتقييم تنفيذها وقياس أثرها.
- تشجيع كل التدابير التي من شأنها ترقية التعبير عن التضامن الوطني من خلال الهبات والوصايا وتأطيرها،
- تحديد، بالاتصال مع القطاعات المعنية، الاحتياجات في مجال التضامن الوطني وتقييمها وتنظيم توزيع المعلومات المتعلقة بالبرامج المحلية للتضامن.
- السهر على التسيير العقلاني للممتلكات والسير الحسن للهياكل التابعة لقطاع، لاسيما تلك الموضوعة تحت تصرف الحركة الجمعوية التي تنشط في ميدان اختصاص القطاع بما فيها دور الجمعيات.
- السهر على تنفيذ البرامج الهادفة إلى التنمية الجماعية التساهمية.
- ترقية نشاطات توعية المواطنين من أجل مكافحة الفقر والهشاشة والإقصاء وتنظيمها.

- ضمان التنسيق بين القطاعات في إطار تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفقر والإقصاء.
- المشاركة في ترقية النشاطات الاجتماعية والتضامنية لصالح الجالية الوطنية بالخارج.
- تشجيع مشاركة الحركة الجمعوية في النشاطات التي يقوم بها القطاع في المجال الاجتماعي والإنساني.

### 2.2.1. وكالة التنمية الاجتماعية:

هي مؤسسة ذات طابع اجتماعي، يعهد إليها تنفيذ السياسة الاجتماعية للدولة منذ إنشائها، فقد قامت بإدارة العديد من الأجهزة بما في ذلك الشبكة الاجتماعية، جهاز النشاط الإدماج الاجتماعي، برنامج إدماج حاملي الشهادات، برنامج الجزائر البيضاء، برنامج التنمية الجماعية بالشراكة مع المجتمعات المحلية ومن أجل تعزيز التأطير بين البلديات، وكالة التنمية الاجتماعية جندت عملية توظيف سلك التقنيين السامين لنجاح التسيير على مستوى البلديات. وكان هذا النهج أولاً من أجل إقامة جسور التواصل بين النشاط الجوّاري بين مؤسسات الدولة والسكان الضعفاء من جهة ودعم برامج الجودة ضمن قطاع التضامن التي أوكلت للبلديات من جهة أخرى وفي سياق المهام والواجبات المسندة إليهم، وغالباً ما يواجه هؤلاء المسيرين تحديات ومعوقات في إدارة الجهاز، مما يؤثر سلباً على سير العمل في هذا البرامج ونظراً لهذا الوضع، هناك وعي لتحقيق مصلحة المسؤول على مستوى البلديات بيئة العمل المناسبة لغرض أداء واجباتهم بهدوء وإخراجهم من الانقسام والمساحات المغلقة.

### 3.2.1. أهداف واستراتيجيات قطاع التضامن في مجال الرعاية الاجتماعية:

تعتبر محالات الرعاية الاجتماعية جزء لا يتجزأ من تقصي مهمة الوساطة الاجتماعي من خلال قراءة في القوانين التابعة لوزارة التضامن الوطني.

## 2. هل يمكن أن يكون كل ممارس مهني في إطار الخدمة الاجتماعية وسيطاً؟

تعتبر الوساطة الاجتماعية مهنة جديدة ومهمة وظيفية تتطلب توفير تدريب إضافي للعاملين في مجال العمل الاجتماعي الذين يُطلب منهم، كجزء من وظائفهم، لعب دور الوسيط الذي تحتمه التحولات والمشكلات الاجتماعية، ليتحول كل ممارس للعمل الاجتماعي في إطار الخدمة الاجتماعية مهما اختلفت مهنتهم (مساعد اجتماعي، أخصائي اجتماعي مربّي، معلم متخصص...)، إلى وسيط اجتماعي، ويعتبر هذا التداخل في أداء مهمة الوساطة الاجتماعية العامل الأساسي في ضياع مهنة

الوسيط الاجتماعي كمهنة اجتماعية والذي من المفروض ان يتخصص في مجالات النزاعات اين تصبح الوساطة الاجتماعية أداة ووظيفة في نفس الوقت، والواقع المهني ألآن يحتم على القطاع خاصة في مجال التكوين وحتى انتقالا إلى مجال الممارسة الميدانية إلى إعادة النظر في المناهج والمواد المدرسة من اجل إعطاء المهنة الجديدة المتمثلة في الوسيط الاجتماعي حقها في أداء مهنتها المتخصصة، والتي تتطلب من أعضاء الفريق وضع استراتيجيات فيما بينهم في تقسيم المشكلة محل التدخل وان تطلب الأمر إلى فروع تخصصاتهم، فمن غير المعقول أن لا يقوم وسيط اجتماعي بدوره في مشكلة متعلقة بالنزاع بمجرد انفراد المساعد الاجتماعي بحلها، فيجب على أعضاء الفريق احترام مبدأ التدخل المتخصص حتى يتسنى لكل واحد منهم التدخل وفقا لاحتياجات الفئات المستهدفة، من اجل تطوير مهارات الوساطة، ومن اجل احترام التخصص المهني لكل عضو في فريق التدخل، وحتى وان لم يتوفر في الفريق هذا الاختصاص فيجب من باب منع هذا التداخل الذي قد يهمل الوساطة كمهنة متخصصة في مجال النزاعات من فرصة تناول المشكلة من جانبها، فيجب الاستعانة به، كتعزيز لدوره ولتخصصه في ميدان التدخل وبهذا يأخذ الوسيط الاجتماعي مكانته من بين المهن التي لطالما مارست مهنته في حل النزاعات خاصة الأسرية منها.

### 1.2. المهن والأجهزة المكلفة بممارسة ادوار الوساطة الاجتماعية في إطار التدخل المهني:

يعتبر التدخل المهني هو السمة الأساسية التي تميز العمل في إطار الخدمة الاجتماعية، لأنه يقوم بإحداث التغيير المطلوب، وهو يعبر عن كافة الجهود التي تبذلها المؤسسات والمهن من اجل مواجهة مشكلة فرد أو جماعة أو مجتمع حتى تتحقق أهدافه التنموية<sup>1</sup>، كما يعتبر أيضا وساطة بين الجماعات في مختلف المشكلات والنزاعات، وهذا المفهوم يستخدم في الخدمة الاجتماعية مرتبطا او مستمد من مفهوم التدخل بدلا من مفهوم العلاج حيث يشير التدخل إلى العلاج أو الوقاية من المشكلات أو تحقيق أهداف اجتماعية أفضل وكذلك إيجاد وتطوير الموارد وغيرها من الأنشطة المهنية<sup>2</sup> من خلال التقصي عن مهام ودوار المهن التابعة للوساطة لشعبة الوساطة الاجتماعية بعد تحديد التعريف الخاص بكل مهنة ومهنة مع العلم أن هذه المهن تتواجد تقريبا في كل أجهزة ومؤسسات القطاع:

<sup>1</sup> - عبد الخالق محمد عفيفي: الخدمة الاجتماعية. مهنة إنسانية رائدة من النشأة إلى المستجدات المعاصرة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة 1، القاهرة، 2014، ص: 17.

<sup>2</sup> - نفس المرجع السابق.

أ- **المساعد الاجتماعي:** هو شخص متخصص في مجال المساعدة الاجتماعية مؤهل علميا على تقديم المساعدات والخدمات في مجالات مختلفة وفقا لطلبات واحتياجات المؤسسة المستخدمة التي قد تكون بلديات، مؤسسات تعليمية أو صحية أو قضائية أو غيرها حيث يقوم بالتدخل المباشر مع المستهدفين من اجل مساعدتهم في إحداث تغيير ما أو من اجل رفع انشغالاته واحتياجاتهم إلى ذوي القرار، فيكون همزة وصل بين الافراد والمسؤولين ويعمل على معالجة المشاكل على مستواه من خلال المرافقة والمتابعة المستمرة.

ب- **الأخصائي الاجتماعي:** هو الشخص المؤهل للعمل في أي مجال من المجالات الاجتماعية والتعليمية، على اختلاف أهدافها التنموية والوقائية والعلاجية، وله استعداد على تقديم المساعدة المطلوبة ضمن المفاهيم التي تتضمنها الخدمة الاجتماعية على اختلافاتها الفلسفية، مع التزامه بكل المبادئ الأخلاقية التي تقوم عليها، غالبا ما يعمل على إعداد البرامج التدخل بالمساعدة مع التخصصات الأخرى الميدانية، لكنه قد يقوم بنفس مهام المهن الأخرى كمساعدا أو منظما أو مرشدا أو وسيطا، وذلك على حسب احتياجات المؤسسة المستخدمة التي تكلفه بالمهام التي تتماشى مع الطابع التدخل في المجال الاجتماعي ويمكن أن يكون من مختلف التخصصات، ويقوم بمهامه وفقا للخطط المطلوبة في إطار التدخل المهني ويمكن أن يكون الأخصائي الاجتماعي.

ج- **الوسيط الاجتماعي:** هو شخص متخصص ومؤهل علميا في مجال حل النزاعات والمشكلات المتعلقة بها، يهدف إلى ربط العلاقات بين الأطراف إما في مرحلة مبكرة ليكون التدخل وقائيا يحمي بها العلاقات بين الأفراد المتنازعين، أو في مرحلة يصبح فيها تدخله علاجيا، يعمل على إعادة إنشاء وبناء علاقات جديدة.

**ملاحظة:** في اطار النقص الكبير الذي تشهده هذه التخصصات، فان ادارة المؤسسات تكلف مهنة اجتماعية أخرى بأداء هذه المهام، وهذا ما وجدناه في الكثير من المؤسسات، خاصة بالنسبة لمهنة الوسيط الاجتماعي التي غالبا ما تسند الى المربين المتخصصين او الاحصائيين النفسانيين، او حتى اداريين لسد هذا العجز، ومن خلال الممارسة الميدانية والخبرات المكتسبة يصبح هؤلاء المهنيين منافسين للمهن المتخصصة، وهذا الوضع هو ما يعني منه واقع مهنة الوسيط الاجتماعي الذي يوجه الى العمل الاداري لان اصحاب الخبرة هم أكثر طلبا في أداء المهام، كذلك لعدم الفهم الكافي لطبيعة المهنة في حد ذاتها.

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

د- **الخلايا الجوارية:** تعتبر الخلايا الجوارية من اهم الفرق التي تمارس مهام الوساطة الاجتماعية وفي مختلف المجالات وهي عبارة عن فرق تدخل عمل متحركة، متكونة من مهنيين متعددي الاختصاصات: طبيب، أخصائي اجتماعي، أخصائي نفسي، مساعد اجتماعي ومهندس زراعي أو مختص في الاقتصاد حسب خصوصية المنطقة. تحتوي وكالة التنمية الاجتماعية على 268 خلية جوارية ناشطة موزعة على كامل التراب الوطني بمعدل خمس (05) خلايا لكل ولاية، وتعتمد هذه الخلايا في عملها على انجاز تحقيقات أسرية، تحقيقات اجتماعية، الخرائط الاجتماعية البلدية والولائية والمجموعات البؤرية.

### 2.2. طبيعة مهام الوساطة الممارسة ميدانيا من قبل فرق الخلايا الجوارية:

يمكننا تلخيص طبيعة مهام الوساطة الممارسة ميدانيا من قبل فرق الخلايا الجوارية في الجدول التالي:

**الجدول رقم 10: طبيعة مهام الوساطة الممارسة ميدانيا من قبل فرق الخلايا الجوارية.**

التدخل الميداني	
تنمية كل نشاط يرمي إلى التكفل بالفئات السكانية المحرومة	تحديد احتياجات الأولوية للفئات المحرومة وتحسين ظروف معيشتها
والدعم الطبي والنفسي	الإدماج الاجتماعي المهني
المساهمة في تنفيذ نشاطات ذات طابع إنساني اجتماعي في حالة الكوارث والنكبات	تحديد الأقاليم وجيوب الفقر في الامكن الهشة والمعزولة
الإعلام عن برامج الدعم ونشاطات التنمية الاجتماعية والتضامن الوطني وتبليغها الى الفئات المستحقة.	المساعدة في إعداد وتحيين الخريطة الاجتماعية البلدية والولائية
تقريب الفئات المحرومة او في وضع صعب من الإدارات المعنية لضمان استفادتها مختلف البرامج والنشاطات.	إعداد واقتراح النشاطات القابلة للتنفيذ وتسهيل تنفيذها.
إعداد تقارير خاصة حول الفقر والأفات الاجتماعية.	الإدماج في برامج التنمية المحلية بإشراك السكان والحركة الجمعوية وبالتنسيق مع السلطات المحلية.

### 1.2.2. نشاطات الوساطة الاجتماعية بعنوان 2016:

كحصيلة اجمالية عن مختلف عمليات ونشاطات الوساطة الاجتماعية لفرق الخلايا الجوارية خلال سنة 2016، قامت 268 خلية جوارية ناشطة موزعة على مستوى 48 ولاية باستهداف وتحديد مناطق التدخل وفق منهجية تشاركية محددة مسبقا، وذلك من خلال انتهاج وإعداد الخرائط الاجتماعية لفائدة

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

269 بلدية تمثل أولوية للتدخل التي تم من خلالها تحديد جيوب الفقر على مستواها، حيث تقربت الخلايا الجوارية من 7489 أسرة متواجدة على مستوى تلك المناطق للتعرف على ظروف عيشها وتحديد احتياجاتها الأساسية الفردية والجماعية. ولتلبية هذه الاحتياجات خاصة، المستعجلة منها، قامت الخلايا بوضع مخططات تدخل خاصة ومحددة، لمراقبة هذه الأسر، لاسيما الفئات الهشة والتي تم من خلالها:

أ- **الإدماج الاجتماعي المهني:** قامت الخلايا الجوارية على مستوى 269 بلدية موضوع التدخل خلال 2016 بإدماج ما مجموعه 540 شخص في برامج الإدماج للوكالة كما يلي :

**الجدول رقم 11: الإدماج الاجتماعي المهني للخلايا الجوارية لسنة 2016.**

عدد المستفيدين	برنامج الإدماج
254 مستفيد	حاملتي الشهادات (PID)
130 مستفيد	من جهاز نشاطات (DAIS)
129 مستفيد	من برنامج الجزائر البيضاء (Algérie Blanche)
17 مستفيد	من برنامج اشغال لليد العاملة (HIMO TUP) ؛ المنفعة العامة ذات الاستعمال المكثف
10 مستفيدين	من برنامج المنحة الجزائرية للتضامن (AFS)

المصدر: وكالة التنمية الاجتماعية.

ب- **في مجال المساعدة والإعانة المالية:**

\* للشباب: تم تسجيل إستفادة 311 شخص من قروض الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ANGEM)، وذلك بغية مساعدتهم على تجسيد مشاريع إنتاجية ذات مدخول دائم للمساهمة في تحسين الظروف المعيشية للمستفيدين.

**الجدول رقم 12: قروض الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ANGEM) لسنة 2016.**

عدد المستفيدين	برنامج القروض المصغرة
92 مستفيد	من قروض الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب (ANSEJ)
36 مستفيد	من الصندوق الوطني لتأمين البطالة

المصدر: وكالة التنمية الاجتماعية.

\* للعائلات المعوزة: استفادت 86742 عائلة معوزة من المرافقة والدعم ومختلف المساعدات المالية، الاجتماعية، الطبية والنفسية، بغية تحسين ظروفهم المعيشية.

ج- **في مجال الاعانة والمساعدة الطبية:** استفاد 33615 شخص بالغ ينتمون إلى هذه العائلات من الفحوصات الطبية، إضافة إلى مرافقة الحالات الصعبة والمعقدة نحو الهيئات المعنية،

د- **في مجال المساعدة والمرافقة النفسية:** وفقا للإحصائيات المقدمة من طرف وكالة التنمية الاجتماعية لسنة 2016، فقد قدم المختصون النفسيون المساعدة وخدمات الاستماع والتوجيه لفائدة 13290 شخص بالغ يعانون من اضطرابات وصعوبات نفسية، لاسيما اضطرابات النوم والقلق التي شكلت أهم المشاكل النفسية التي تم إحصاؤها لدى هذه العائلات بالنظر إلى الظروف المعيشية الصعبة التي تعيشها، كما أحصت فرق الخلايا الجوارية مجموعة مختلفة من العمليات التي تتعلق بالمجالات التالية:

- مساعدات اجتماعية ومادية لفائدة 55615 عائلة معوزة.
- توزيع جهاز قياس السكري لفائدة 1343 شخص .
- مرافقة ووساطة اجتماعية لفائدة 39135 شخص.
- التكفل بـ 2506 عائلة متضررة جراء الاضطرابات الجوية.
- مرافقة 4195 عائلة لإنشاء نشاطات مدرة للدخل وتحسين عيشها.
- مرافقة ومتابعة 324 عائلة مستفيدة من القروض لإنجاح مشاريعهم المنتجة .

### 2.2.2. نشاطات الخلايا الجوارية لفائدة المرأة والأسرة والأشخاص بدون مأوى:

أ- **نشاطات لفائدة الأسرة:** حيث تقف الخلايا الجوارية من خلال الخرجات الميدانية على متابعة واحصاء الأسر المعوزة وعلى حالاتهم الاجتماعية الصعبة التي لها كبير الأثر على الحياة الصحية للأطفال، البدنية والنفسية ولها انعكاسات على وضعية التمدن لهم، وهو ما يدفعها لمضاعفة جهودها للمساهمة في تخفيف المعاناة عنهم والتكفل بهم وفق الصلاحيات والإمكانات الممنوحة لهم من اجل مكافحة التسرب المدرسي وكل المشكلات المصاحبة له خاصة العنف والمخدرات والتشرد التي يمكن ان يواجهها الاطفال الذين يعيشون في مثل تلك الظروف حيث رافقت الخلايا الجوارية، 27477 خلال سنة 2016 طفل ينتمون إلى عائلات معوزة والذين يعانون من دخل محدود تتواجد معظمها في مناطق نائية ومعزولة، حيث تم تسجيل استفادة 13560 طفل من فحوصات طبية، وكذا مرافقة

الحالات التي تحتاج إلى تكفل خاص ومستمر إلى المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وذلك بمساهمة الجمعيات الفاعلة وكذا المحسنين والأطباء متخصصين كما استفادة 8445 طفل من رحلات ترفيهية والمشاركة في مسابقات رياضية أو ثقافية مع تنظيم حفلات وتوزيع الهدايا؛ إحصاء 3868 طفل من عائلات معوزة بحاجة إلى مساعدات مادية لا سيما عمليات الختان ورحلات استجماميه علاجية بالحمامات المعدنية واستفادة 1646 تلميذ يعانون من صعوبات في الدراسة من المرافقة من قبل الأخصائيين النفسانيين للخلايا وذلك وفق معايير علمية تشمل مختلف المعنيين بتمدرس الأطفال (العائلة، الطاقم البيداغوجي ومسؤولي التربية والسلطات المحلية) كما استفادة 943 طفل من أجهزة طبية (كراسي متحركة، تركيب أعضاء اصطناعية...) وكذا اقتناء نظارات طبية؛ استفادة 654 طفل من عمليات الختان الجماعي بمشاركة الجمعيات الفاعلة والمحسنين، وهذا وفقا للإحصائيات المقدمة من طرف وكالة التنمية الاجتماعية لسنة 2016.

ان مرافقة وإدماج 429 طفل يعانون من التسرب المدرسي نتيجة حالتهم الاجتماعية والاقتصادية المزرية من خلال ادماجهم في التأهيل مهني الذي يسمح لهم بالاندماج في الحياة الاجتماعية وذلك بتحسيسهم وإعلامهم رفقة أوليائهم بضرورة الالتحاق بمراكز التكوين المهني للحصول على ذوي الاحتياجات الخاصة بالنسبة لهذه الفئة فان أغلبها ينتمي إلى أسر معوزة، دخلها لا يكفي لتلبية حاجاتها الأولية، إضافة إلى خدمات المرافقة والوساطة الاجتماعية.

**ب- نشاطات لفائدة المرأة:** تسعى وكالة التنمية الاجتماعية من خلال النشاطات التي تقوم بها الخلايا الجوارية إلى ترقية المرأة وتحسين مستواها المعيشي ودمجها في عالم الشغل والتنمية وتحظى المرأة الريفية بمرافقة خاصة للاستفادة من، مختلف الآليات التي وضعتها الدولة مهاراتها الحرفية والصناعية. لفائدتها لا سيما ما يتعلق منها بتنمية مختلف نشاطات المساعدة والمرافقة والوساطة الاجتماعية لفائدة المرأة، حيث استفادت وفقا للإحصائيات المقدمة من طرف وكالة التنمية الاجتماعية لسنة 2016، 13410 امرأة من مختلف نشاطات المساعدة والمرافقة والوساطة الاجتماعية، تمثلت فيما يلي:

- مرافقة 6863 امرأة في وضع اجتماعي صعب منها 3169 امرأة ريفية،
- التكفل الاجتماعي، النفسي والطبي بـ 3034 امرأة رفقة أطفالهن مصابات بأمراض مزمنة،
- أمراض مستعصية، اضطرابات نفسية ومعنفات بحيث استفادت منها 1 792 امرأة ريفية،

- تقديم مساعدات وإعانات اجتماعية مرافقة 1383 امرأة ريفية حاملات لأفكار ومشاريع إنتاجية للحصول على قروض مصغرة،
- مكافحة الأمية من خلال القيام بأيام تحسيسية وفتح أقسام لمحو الأمية لفائدة 314 امرأة،
- تحقيقات اجتماعية لفائدة 24 أم عازبة.

تلخص جملة المهام المذكورة أعلاه، الاستراتيجية الأمنية الاجتماعية التي تنتهجها الدولة بوضوح من خلال مرافقة ومتابعة وضعية الفئات الهشة في المجتمع، من اجل مكافحة الانحراف والجريمة التي تكون الظروف المعيشية لهذه الفئات وأزماتها الاجتماعية وكرا سهلا لانتشارها وتطورها، وعليه تسعى المؤسسات الناشطة في هذا المجال إلى انتشار كل الأفراد من المشكلات المختلفة بالقدر الذي يضمن سلامة تفاعلها في المجتمع بالرغم من نقص الإمكانيات والمؤثرين، فالوساطة الاجتماعي في شقها الوظيفي المتمثل في مجالات التدخل المهني لمختلف التخصصات تمثل الواجهة الدفاعية الاجتماعية الاولى، لمواجهة مختلف المشكلات، والتي يفهم من خلالها الدور الامني، وعلى هذا الأساس، تعمل المؤسسات والهيئات على توسيع الشركاء الاجتماعيين من مختلف القطاعات اهمها التربية والتعليم والشباب وحتى المؤسسات الامنية التي تحاول تغيير استراتيجياتها التدخلية في الآونة الاخيرة من اجل مواكبة التغيير والتعامل بشكل ولين مع المشكلات الاجتماعية التي تهدد الامن الاجتماعي قامت الخلايا الجوارية خلال سنة 2016، بالمشاركة الهيئات والمؤسسات والإدارات على المستويين المحلي والوطن بمهام مختلفة عززت بها الدور الحقيقي لوجود وساطة اجتماعية تعمل على ربط المواطنين بمؤسسات الدولة فقد استفادة 27477 طفل من مختلف المساعدات الاجتماعية ألبسة-أدوية-حافظات -أدوات مدرسية في اطار دعم قيم التضامن الاجتماعي كما استفاد 14066 طفل من استشارات نفسية، وكذا مرافقة الحالات التي تحتاج إلى متابعة مستمرة سواء بمقر الخلية، او في المنزل أو على مستوى المراكز التربوية وذلك بمساهمة كل من المختصين النفسانيين في القطاع العام أو متطوعين من القطاع الخاص إضافة إلى الجمعيات الفاعلة وكذا المحسنين، وفقا للإحصائيات المقدمة من طرف وكالة التنمية الاجتماعية لسنة 2016.

**ج- نشاطات لفائدة الأشخاص بدون مأوى:** التكفل بالأشخاص بدون مأوى هو نشاط قائم ومستمر على مدار السنة حيث تقوم الخلايا الجوارية للتضامن بالتنسيق مع مختلف مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن والفاعلين المحليين وعلى المستوى الأمن الوطني الدرك الوطني الحماية المدنية،

الهلال الأحمر الجزائري والجمعيات الخيرية خلال التكفل الاجتماعي، لا سيما أثناء الاضطرابات الجوية بتنظيم دوريات وخرجات يومية بغرض مساعدة هؤلاء من، النفسي والطبي، وكذا تمكينهم من الإيواء في مراكز مختصة، أو وضعهم بمستشفيات الأمراض العقلية والنفسية، بالإضافة إلى مرافقة من يمتلكون روابط عائلية لإدماجهم في وسطهم العائلي كما تقوم الخلايا الجوارية للتضامن بالتعاون مع كل الفاعلين وبالتنسيق مع مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن بتوزيع إعانات عينية ووجبات ساخنة على هؤلاء حيث أنه وفقا لإحصائيات وكالة التنمية الاجتماعية لسنة 2016، فإنه قد تم التكفل بـ 2 183 شخص دون مأوى وهذا كما يلي :

- تقديم إعانات ومساعدات مادية واجتماعية لفائدة 1 485 شخص بدون مأوى.
- وضع 100 شخص بدون مأوى في المراكز المتخصصة.
- استفاد 70 شخص من الفحص الطبي وتوجيهات لاسيما لفائدة النساء والعائلات في وضعية تشرذ.
- زيارة 56 شخص بدون مأوى على مستوى المراكز المتخصصة.
- القيام بـ 14 تحقيق اجتماعي لفائدة أشخاص بدون مأوى.
- وضع 06 أشخاص بدون مأوى ذوي أمراض عقلية في مستشفيات الأمراض العقلية والنفسية.
- تقديم المساعدة لـ 452 من الأفرقة تمثلت في فحوصات ووجبات ساخنة وأغطية.

### 3.2.2. الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي أهم الشركاء :

تعتبر الجمعيات والمنظمات الاهلية الشريك الاساسي الفعال في العمل الاجتماعي حيث كانت فترة مابعد صدور قانون 4 ديسمبر 1990 إلى غاية 1995 مقارنة بالفترة ما قبل 1990، فترة انتعاش العمل الجمعوي التي عرفت ميلاد عدد هائل من الجمعيات نتيجة للظروف الاجتماعية والاقتصادية التي كانت تمر بها البلاد، وازدياد حجم المطالب الشعبية المنادية بالإصلاح الاقتصادي والاجتماعي، غيران الحديث عن العدد الذي مهما كان مرتفعا لا يجسد حقيقة الواقع الفعلي لنشاط هذه الجمعيات التي تعرف الركود والتراجع عن الاهداف الحقيقية التي انطلقت منها بهدف تنمية الفرد والمجتمع.

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

الجدول رقم 13: توزيع عدد الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي والإنساني عبر التراب الوطني

النوع	1	2	3	4	5	6	7	8	9	المجموع
	الاحتياجات الخاصة جمعيات ذوي	جمعيات الأمراض اللزمنة والخطيرة	جمعيات التضامن الإنساني	جمعيات ذات الطابع النسوي	جمعيات الطفولة	جمعيات ذات طابع ثقافي ودرسي	الاحتياجات الخاصة المسنين	جمعيات الشباب	جمعيات مختلفة	
العدد في 48 ولاية	531	215	876	385	227	79	16	214	891	3434

غير ان هناك جمعيات ذات نوعية في المجال الاجتماعي أسست الشراكة الحقيقية للقطاع من خلال اهدافها وتنظيمها وكثافة النشاطات المبرمجة ومختلف مصادر التمويل والمساعدات والهبات التي تحصل عليها الجمعيات تدلنا على نوعية ومستوى ديناميكيته ومكانتها وسمعتها كما يعتبر العمل المشترك مع المؤسسات الرسمية الدليل الاساسي على فعاليتها في المجتمع، وبالحدوث عن الشراكة مع الجمعيات فقد سجلت الخلايا الجوارية سنة 2016 بعدة أنشطة ذات طابع اجتماعي تضامني بالتنسيق مع الحركة الجمعوية متمثلة في 2151 جمعية، والتي تعتبر شريكا هاما في العمل الجوارى وذلك لفائدة مختلف الفئات الاجتماعية المعوزة والهشة، حيث أنه وفقا لإحصائيات وكالة التنمية الاجتماعية لسنة 2016، قد استفاد 84 349 شخص على المستوى الوطني من مساعدات اجتماعية، رحلات ترفيهية وعلاجية، مرافقات وتكفل طبي ونفساني.

### 4.2.2. التحقيق الاجتماعي اهم الادوات الميدانية المستعملة:

تعتمد الفرق المهنية المتدخلة في المجال الاجتماعي على أدوات خاصة منهجية في عملية جمع المعلومات والبيانات حول الوضع الاجتماعي للحالات الاجتماعية في وضع صعب من أهمها التحقيق الاجتماعي إذ يعتبر التحقيق الاجتماعي من أهم الأدوات الميدانية التي تساعد الفرق على رصد الأوضاع الاجتماعية المختلفة للأسر والجماعات الهشة والمهمشة في المجتمع وحتى الحالات المهددة لأمن المجتمع بحكم الاحتكام الميداني أين يتم التبليغ عنها للجهات المعنية بغية وضع حد لتأثيرها السلبي على الأفراد والمجتمع وقد قام الجهاز بإنجاز عدد مهم من التحقيقات الاجتماعية لمختلف الفئات الاجتماعية.

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

الجدول رقم 14: يمثل عدد التحقيقات الاجتماعية والفئات المستهدفة.

عدد العمليات	الفئات المستهدفة من التحقيق الاجتماعي
4921	الأشخاص المسنين.
10312	عائلات بحاجة الى السكن الاجتماعي
322	عائلات راغبين في الكفالة.
441	أشخاص بدون مأوى
827	المرأة الريفية.
260	ذوي الأمراض المزمنة.
39839	ذوي الاحتياجات الخاصة.

المصدر: وكالة التنمية الاجتماعية.

### 5.2.2. أهمية ودور الإعلام في دعم مهام الوساطة الاجتماعية:

يلعب الإعلام دورا مهما في عملية التحسيس والتوعية بمختلف الآفات الاجتماعية، أن الحديث عن الآفات الاجتماعية بمختلف العناوين الإعلامية سواء المكتوبة أو المرئية يزيد من رفع الوعي المجتمعي بها غير أن ما يلاحظ أن تناول القضايا يتزامن مع إحياء يومها العالمي أو الوطني أين تصبح مناسباتية أو عند حدوث ظاهرة ما خاصة السلبية منها والتي تهز الرأي العام تمس الرأي العام، مثل أفة الاختطاف التي نعيشها في الآونة الأخيرة والتي سلطت أغلب الجرائد والقنوات الضوء عليها بالدراسة والتحليل، غير أن الحديث سرعان ما يطوى بمجرد صدور الجريدة أو انتهاء الحصص المبرمجة على قناة معينة، مما يعني أن التأثير مؤقت وأني سرعان ما يزول بزوال المسبب، ومن ثمة يظل دور مختلف وسائل الإعلام ضعيفا في محاربة مختلف الآفات الاجتماعية، بل ومنحصرا في تسجيل الحدث بالحديث عن الظاهرة لا أقل ولا أكثر.

#### أ- الأيام التحسيسية والإعلامية خلال سنة 2016:

- نظمت الخلايا الجوارية 1307 يوم تحسيبي.

- أبواب مفتوحة وحصص إعلامية وتنشيطية استناد منها ما يقارب 233 71 شخص.

حيث تناولت عدة مواضيع ذات الصلة بالحياة اليومية للفئات المعنية، وبالاحتياجات التي تم الوقوف عليها من خلال التدخلات الميدانية على مدار السنة وعلى مستوى كامل التراب الوطني، لاسيما المناطق المعزولة والنائية، ولدى الفئات التي تعاني من صعوبة في النفاذ الى مصادر المعلومات،

خاصة منهم الأشخاص المسنين، ذوي الأمراض المزمنة، أشخاص في شدة وذوي الاحتياجات الخاصة وفي هذا السياق بالتعاون مع ممثلي المصالح المعنية والمسؤولين على المستوى المحلي وممثلي المجتمع المدني ومختصين جامعيين تمثلت مواضيع هذه الأيام التحسيسية في :

- التعريف ببرامج الوكالة للمساعدة والإدماج الاجتماعي،
- الأمراض المنتقلة عبر المياه، الآفات الاجتماعية، مرض السكري والضغط الدموي،
- التحسيس بمخاطر الغاز المنبعث من وسائل التدفئة في فصل الشتاء،
- التحسيس بمخاطر السباحة في الودية والبرك المائية،
- التحسيس بمخاطر ظاهرة عمالة الأطفال والتسول، العنف الأسري والمدرسي... وغيرها.
- التعريف بتدخل الخلايا الجوارية أثناء الاضطرابات الجوية.
- نشاطات التضامن والمساعدة تحقيقات اجتماعية وتحديد الاحتياجات،
- المرافقة والوساطة الاجتماعية نحو مختلف الإدارات والمؤسسات،
- مرافقة عائلات أشخاص والحصول على مساعدات عينية ومادية.

### ب- نموذج عن وساطة اجتماعية لفرق الخلايا الجوارية:

وفقا لوكالة التنمية الاجتماعية، تقوم فرق الخلايا الجوارية بالتدخل في إطار مهام الوساطة الاجتماعية في مختلف الوضعيات الاجتماعية التي تحتاج إلى مساعدة أو مرافقة اجتماعية بعد استكمال التحقيق الاجتماعي والبحث عن بؤر الفقر والتهميش وقد اخترنا عرض بعض النماذج الناجحة التي تعبر عن الممارسة الميدانية الفعلية والمتمثلة في النماذج التالية:

**الحالة الأولى:** مرافقة شخص مسن يعيش بمفرده يحكي السيد (ز- م) مأساته قبل تدخل الخلية الجوارية للتضامن أم العسل التابعة لولاية تندوف حيث كان يعيش بمفرده وحالته النفسية جد سيئة والسيد (ز.م) شخص مسن يبلغ 106 سنوات وبعد إجراءات المرافقة والتحسيس التي قدمها أعضاء الخلية والمتمثلة في: إجراء تحقيق اجتماعي معمق للحالة والتكفل النفسي والمعنوي بها، بمساعدة الأخصائية النفسية لمساعدته على الخروج من الشعور بالوحدة تم التوسط والسعي من أجل إقناع أبناء المستفيد على إبقاء الشيخ المسن (والدهم) في كنف أسرهم، وتمكنت الفرقة من الوصول إلى اتفاق مع ابنة المعني التي أخذته للعيش عندها، كما استعاد من عدة جلسات نفسية مع الأخصائية النفسية للخلية وذلك من أجل إعادة الثقة له وتحسين نفسيته وحثه على التمسك بالحياة، تمكنت الفرقة من

إعادة إدماج هذا الشخص المسن ضمن أسرته، لاستعادة الدفء العائلي، من خلال انتشاله من المشكلات التي كان يتخبط فيها.

**الحالة الثانية :** عائلة السيدة خيرة، أرملة وأم لابنين معاقين محمد ومسعود تحكي السيدة بن خيرة مأساتها قبل تدخل الخلية الجوارية للتضامن "البيرين" التابعة لولاية الجلفة حيث كانت تعيش وضعية اجتماعية صعبة بسبب الحالة الهشة للسكن مع الحالة الصحية للابنين وصعوبة التكفل بهما خاصة، أنه ليس لديها أي مدخول للتكفل بالعائلة فهي تعيش على صدقات المحسنين، وهي تقطن بمنطقة "الحرايات" بلدية البيرين وتذكر بأن الخلية الجوارية بدأت العمل معها منذ 2010 حتى يومنا هذا حيث تمثل تدخلها في ما يلي: القيام بالزيارة الميدانية للعائلة من أجل تحديد احتياجاتها ونقل الأبناء محمد ومسعود للعلاج في مستشفيات الولاية عدة مرات قد استفادت الأسرة من الدعم النفسي للعائلة من طرف الأخصائية النفسية للخلية التي تقوم بمتابعة هذه الحالة منذ 6 سنوات بالإضافة إلى الدعم المادي من أفرشة أغطية ومواد غذائية بمساعدة مديرية النشاط الاجتماعي والمجتمع المدني، كما استفادة السيدة من منحة المسنين والابن محمد من منحة الإعاقة، وقد تمت المرافقة الإدارية من أجل استخراج بطاقة التعريف الوطنية للبنات مسعود وبطاقة الإعاقة لابن محمد؛ وتقديم اقتراح للمسؤولين من أجل من استفادة العائلة من السكن الريفي من خلال العمل مع شركاء من مختلف المؤسسات والهيئات مازالت الفرقة تتابع الحالة الاجتماعية للعائلة.

تمثل هذه الحالة الدور المهم الذي تلعبه الخلايا والمؤسسات الناشطة معها في تحقيق الامن الاجتماعي من خلال التكفل بالحالات الاجتماعية الصعبة، التي تعاني من آثار عدة مشكلات مترابطة، ان تحليل مختلف المهام التي قامت بها المهن التابعة للخلايا الجوارية، يوضح جليا الدور الفعال للتدخل الميداني بالتكفل والمتابعة والإحالة التي تساعد على اشراك فاعلين من قطاعات أخرى في إحداث المعالجة الاجتماعية والتدخل المتكامل لمهمة الوساطة الاجتماعية ومدى فعاليتها في تمثيل مؤسسات الدولة من خلال وظائف متعدد تتمثل في الربط والوساطة والتشبيك المؤسساتي والتدخل الميداني.

3. مهام المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية:

3.1. مبدأ التدخل وتداخل المهن في ممارسة الوساطة الاجتماعية:

يعتبر الوسيط حجر الأساس في قيام أية وساطة وفي أي مجال من المجالات فهو الذي يحرك الوساطة ويعطيها صيغة الممارسة الفعلية، فهو طرف ثالث يساعد الأطراف أو الأشخاص على إيجاد حلول لمشكلاتهم المختلفة سواء تعلقت بالنزاعات أو تعلقت بالمشكلات الاجتماعية الأخرى، التي تحول وضعياتهم الاجتماعية إلى وضعيات صعبة ومعقدة فيمكن للوسيط يكون شخصا أو هيئة أو مؤسسة تؤدي مهامها إما عن طريق تفويض من سلطة ما أو من خلال الممارسة المهنية مثلما هو الحال بالنسبة لمجال العمل الاجتماعي والخدمة الاجتماعية، التي يقوم من خلالها، الوسيط الاجتماعيون بالتدخل في القضايا المختلفة المتعلقة بالنزاع أو غير النزاع، أو حتى في إطار المهام المسندة إلى المهن الاجتماعية كالأخصائي الاجتماعي أو المساعد الاجتماعي أو الأخصائي النفسي ولقد حدد القانون الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 09-353 المؤرخ في 08 نوفمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، حيث حدد هذا القانون المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية وعلى رأسها مهمة الوسيط الاجتماعي الذي استحدث بغرض إقامة الوساطة الأسرية ويمكن تلخيص المهام المكلفة بها في الجدول التالي :

الجدول رقم 15: يمثل مهام المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية.

مهام المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية	
الوساطة الاجتماعية	المساعدة الاجتماعية
التدخل الوقائي واجتماعي لدى الأشخاص أو العائلات الذين يعانون من صعوبات، ويشجعون اندماجهم الاجتماعي والعائلي والمهني.	الاندماج الاجتماعي أو المهني للأطفال المحرومين من العائلة والأشخاص المعوقين جسديا والمعوقين ذهنيا والشباب في وضع صعب وكذا الأشخاص المسنين
إرشاد وتوجيه العائلات في وضع صعب ومرافقتهم اجتماعيا.	القيام بأي تحقيق اجتماعي أو مسعى إداري لقبول الأشخاص المذكورين أعلاه بالمؤسسات المتخصصة او إبقائهم بالمسكن وكذا بوضعهم في الوسط العائلي.
المساهمة في الحفاظ على الروابط العائلية والاجتماعية والتضامنية وتعزيزها بين الأشخاص المتكفل بهم ووسطهم العائلي والاجتماعي وإعادة بنائها	مساعدة وإعانة كل شخص في وضع اجتماعي صعب بحقوقهم في مختلف الخدمات لدى هياكل التكفل حسب احتياجاتهم
مساعدة العائلات في وضع صعب في تسوية المشاكل اليومية وإعادة الثقة والاتصال فيما بينها ودعم وظيفة القرابة.	السهر على تقديم المساعدة والحماية الاجتماعية للمقيمين.

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

إعلام الأشخاص الذين هم في وضع صعب بحقوقهم في مختلف الخدمات لدى هياكل التكفل حسب احتياجاتهم.	المساهمة في كل نشاط من شأنه الوقاية من الصعوبات الاجتماعية ومعالجتها
المساهمة في إعادة الاندماج الاجتماعي والمهني للأشخاص الذين هم في سن العمل.	المساهمة في الإدماج الاجتماعي والمهني للأشخاص المعوقين أو الذين هم في وضع اجتماعي صعب.
التبليغ عن الأشخاص الذين هم وضع صعب	المشاركة في الأبحاث ذات الطابع الاجتماعي
المشاركة في الأبحاث ذات الطابع الاجتماعي.	معالجة وتحليل أوضاع الأشخاص المتكفل بهم
المشاركة في تحسين شروط حياة الأشخاص المتكفل بهم	تطوير نشاطات الوساطة الاجتماعية وترقيتها
المشاركة في نشاطات التنمية الاجتماعية وفي تنفيذ البرامج الاجتماعية	المساهمة في نشاطات التنمية الاجتماعية وفي تنفيذ برامج النشاط الاجتماعي.

(ملخص من المادة 120 والمادة 129 من القانون الأساسي لموظفي قطاع التضامن الوطني الجريدة الرسمية رقم 64 / 8 نوفمبر 2009، ص: 21، 22).

الملاحظ من خلال قراءة المهام المسندة إلى الوسيط الاجتماعي لم تشمل كلمات أو عبارات تتحدث عن النزاعات على الإطلاق، والأمر نفسه بالنسبة لمهام المساعد الاجتماعي، على الرغم من أن قانون المرسوم التنفيذي رقم 16-62 المؤرخ في 11 فيفري 2016، الذي استحدث بهدف حماية الشخص المسن الذي يعاني من انعدام أو هشاشة الروابط الأسرية، قد حدد استخدامها في حالات النزاع كما وردت كلمة نزاع تقريبا في جمع مواده (3-6-7-8-9-10)، وقد يفسر غياب الحديث عن حالات النزاع في مهام الوسيط الاجتماعي هو ان استحداث وظيفة الوسيط الاجتماعي ضمن المهام التابعة لقطاع التضامن كان سابقا لظهور الوساطة العائلية والاجتماعية لهذا كانت المهام تتعلق بالتدخل الوقائي واجتماعي والإدماج، الذي تعبر عنه المهمة في العبارة التالية "مساعدة العائلات في وضع صعب في تسوية المشاكل اليومية وإعادة الثقة والاتصال فيما بينها ودعم وظيفة القرابة"، وقد يقصد بالكلمات "وضع صعب" أو تسوية المشاكل اليومية "ودعم وظيفة القرابة" إلى الإشارة إلى وجود نزاعات، دون ذكرها مباشرة، وقد يفهم من هذا التحليل أن الوزارة الوصية تريد أن توسع من مفهوم الوساطة الاجتماعية، بحيث يصبح النزاع موضوعا من جملة الموضوعات التي يمكن أن تختص فيها الوساطة الاجتماعية، وهو الأمر الذي يوضح مدى اتساع مجالاتها ووظائفها المرتبطة بالعمل الميداني الذي قد يكشف عن أجزاء أخرى من المشكلة قد يكون النزاع جزء منها.

اما مهام المساعد الاجتماعي فقد كانت منذ وقت طويل، ولازالت الى يومنا هذا تتكفل بكل المهام الاجتماعية وتساهم في حل أعقد المشكلات التي تصادفها في عملية التدخل بما فيها تسوية النزاعات، وإذا كان المقصود من استحداث الوساطة الاجتماعية ضمن المهن الاجتماعية هو تحديث الأساليب والتقنيات المتعلقة بمشكلة النزاعات، والتي أحرزت بها الوساطة مكانة متقدمة على راس الوسائل

البديلة الأخرى، فإن على الوزارة الوصية التفكير في إعادة صياغة مهام الوسيط الاجتماعي، وإدراج موضوع النزاع ضمن قائمة المهام المسندة إليه، لإضفاء صفة التخصص في تسوية النزاعات الذي يميز مهمة الوسيط عن باقي المهام الاجتماعية الأخرى ومن أجل تجنب التداخل الكبير في المهام بين الوسيط الاجتماعي والمساعد الاجتماعي، وهو الأمر الذي يمكن من تخفيف الضغط على المساعد الاجتماعي، وتمكينه من الاهتمام بقضايا ومشكلات أخرى، وفي نفس الوقت إعطاء فرص أكبر لتكوين الوسطاء الاجتماعيين وتوظيفهم وتطوير أساليب وتقنيات الوساطة الاجتماعية في إطار الخدمة الاجتماعية باعتبارها الممارسة الأكثر احتكاكا بمشكلات الأفراد والأقرب منهم، خاصة في مجال حماية الأسرة من مشكلات النزاع وتأثير تهديداته المعقدة على نوعية العلاقات والروابط الاجتماعية التي تؤمنها باعتبارها نواة المجتمع وقاعدته الأساسية.

### 2.3. واقع مهنة الوسطاء الاجتماعيين:

جاء التفكير في إنشاء الوسيط الاجتماعي في المجال الاجتماعي بشقه المتعلق بالنزاع في 2008 أو قبل ذلك كما صرح بعض المسؤولين في القطاع، لكن نهاية التكوين قد قوبلت باصطدام المكونين بحقيقة تتعلق بعدم وجود تصنيف لها ضمن الوظائف التابعة لقطاع العمومي، فتم إدماجهم إلى مربين من أجل حل أزمة التصنيف، ثم جاءت سنة 2012 لتحمل معها مهنة الوسيط الاجتماعي من جديد ولكن هذه المرة مع تصنيف قوبل بالترحيب من قبل المنظمين لها، حيث تم تكوين الوسطاء وإحاقهم بمناصبهم المهنية بمديريات النشاط الاجتماعي لمختلف الولايات، لكن مشكلة الوسيط الاجتماعي لم تنتهي بعد هذا الترتيب أو الحيازة على منصب مالي، حيث أنه أصبح يواجه واقعا لا يتماشى مع المهام التي من المفروض أن يتولاها، وأصبح يمارس مهام إدارية أو مهام أخرى ليست من اختصاصه، بسبب التوجيه أو التكليف بالمهام المختلفة من قبل الإدارة التي تسد به ثغرات في بعض التخصصات، ومع مرور الوقت لم يعد يبحث عن الدور الحقيقي من التكوين المتخصص الذي قضى فيه ثلاث سنوات مع حجم ساعي من التربصات يمكنه من حيازة الخبرة في الممارسة الميدانية، واستمرت وضعية الوسطاء الاجتماعيين على هذا الوضع بالرغم من استمرارية التكوين في هذا التخصص الذي بدأ منذ 2012 مازال مستمرا إلى يومنا.

### 3.3. التكوين في المهن الاجتماعية:

يتم تكوين الممارسين الاجتماعيين في الجزائر في إطار مراكز تكوين وطنية متواجدة عبر القطر الجزائري في ولايتي الجزائر (بئر خادم) وقسنطينة وبالحدوث عن المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية دون المهن الأخرى نجد أن حصيلة التكوين ممثلة حسب المعطيات المتوفرة لدينا حول هذين التخصصين من المتخرجين في شعبة الوساطة الاجتماعية الموضحة في هذين الجدولين على المستوى الجهوي (مركز قسنطينة) وتهتم هذه المراكز بالتكوين للممارسين لمختلف الشرائح والمراكز المتواجدة عبر التراب الوطني وفق التكوين المباشر أو القاعدي والتكوين الغير المباشر أو الرسكلة وكذا التكوين التكميلي والتحضيرى لأجل التثبيت في المنصب والترقية والتكوين في هذا المجال مبني على شقين النظري والتطبيقي، الشق النظري في المراكز والتطبيقي في شكل التبرصات الميدانية على مستوى المراكز المتخصصة لتكفل بفئات المختلفة منها الطفولة، المراهقة، الإعاقات، الأشخاص المسنين ويعتبر التكوين في المجال الاجتماعي مهن من يزود الممارسين المهنيين بالخبرات والمهارات والدراسات العلمية النظرية والتجارب والخبرات التطبيقية التي ترفع الأداء وتعزز مبدأ قابلية العمل في هذا المجال وتقبل وضعيات الفئات، كما تحفف من صعوبة المهام والضغوط والتعامل معها بمهنية واحترافية التي تجعل الممارسين يفكرون في استحداث طرق جديدة للتدخل والتكفل من اجل تقديم خدمات وساطية فعالة ومتنوعة من علاجية وتربوية ووقائية، تحقق أهداف الرعاية الاجتماعية لتحقيق الامن الاجتماعي.

الجدول رقم 16: يمثل عدد المكونين في شعبة الوساطة الاجتماعية (مركز قسنطينة).

المجموع	2018-2017	1986 إلى 2017	تخصصات تابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية
208	31	177	مساعد اجتماعي
43	26	17	وسيط اجتماعي
251	57	194	المجموع

الجدول رقم 17: يمثل عدد المكونين في شعبة الوساطة الاجتماعية (مركز بئر خادم).

المجموع	2018-2017	2015-2012	تخصصات تابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية
/	/	/	مساعد اجتماعي
22	8	14	وسيط اجتماعي
22	8	14	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل الجدولين (16) و(17) ان عدد المكونين في شعبة الوساطة الاجتماعية شحيح بالمقارنة مع متطلبات القطاع وخاصة في المؤسسات المتخصصة، كما نلاحظ ان عدد المكونين في تناقص، ويعود هذا على الأرجح إلى الحالة المالية التي تمر بها البلاد، والتي لم تسمح بتوفر المناصب المالية لهذه التخصصات، على الرغم من ان الطلب على هذه المهن يفوق واقع التكوين بأضعاف، وعلى هذا الأساس يتم تكليف المهن الاجتماعية المختلفة خارج شعبة الوساطة بممارسة مهام الوسيط والمساعد في الكثير من المؤسسات.

### 4.3. الوساطة الاجتماعية والروابط الاسرية:

تعتبر الوساطة الاجتماعية شكلا من أشكال التدخل لتسوية المشاكل ذات الطبيعة الاجتماعية التي يمكن أن تنشأ داخل أي مكون من مكونات المجتمع الأساسية، سواء تعلق الأمر بالأسرة عندما تتوتر العلاقات وتعمق الخلافات بين أفرادها، أو تعلق الأمر داخل الحي السكني كوحدة جغرافية، يتعايش فيها عدد من الأسر، يمكن أن تتشب الخلافات بين أفرادها بين كل لحظة وحين، أو سواء تعلق الأمر بتجمعات سكنية تجمع بين عادات وتقاليد وأعراف مختلفة. تتخذ الوساطة كآلية لتسهيل عملية التواصل بين الأطراف تكون أحيانا مختلفة او متنازعة أو في حاجة ماسة لوسيط يقرب بين وجهة نظرها في علاقتها مع الآخرين، وسيط يمكن أن يكون شخصا طبيعيا أو معنويا، فهناك وساطة يكون الهدف منها تسهيل عملية تجارية مثل البيع والشراء وهناك وساطة ذات طابع اجتماعي كأن يسعى شخص إلى ممارسة وساطة ما بغية تسوية نزاع بين أطراف، فالوساطة الدولية يكون الهدف منها التقريب بين وجهات نظر سياسية او اقتصادية كانت متباعدة وهي خلق نوع من التوافق حول قضايا مختلفة تجعل الروابط والعلاقات بين الدولتين مقبولة ومتبادلة، وأما عن ثنائية الوساطة والروابط، يأخذنا الحديث الى البحث في تاريخ الممارسات التي كانت تحدد طبيعة العلاقات وتنظيمها، حيث عرفت الوساطة الاجتماعية في المجتمع الجزائري حضورا كبيرا، رافقت تطوره من بنية وقيمة أخلاقية تعتمد على مؤسسات الجماعة والزاوية والشيخ... إلخ إلى بنية مؤسساتية ومهنية حديثة.

### 5.3. الوساطة الاجتماعية مهنة في إطار الخدمة الاجتماعية:

إن الوساطة الاجتماعية كمهنة ضمن المهن الاجتماعية قد حدده القانون الاساسي للوظائف التابعة لقطاع التضامن الوطني عموما، تهتم بكل فئات ومكونات الأسرة في إطار مجالات متخصصة، يأخذ منها مجال رعاية وحماية الأسرة الحيز الأكبر فقد ترجم هذا الاهتمام من قبل الإدارة المكلفة بقطاع

التضامن الوطني، من خلال حصة الأسد من البرامج والنشاطات والتدخلات باعتبارها اللبنة الأساسية في المجتمع، كما أنها تضم كل الفئات التي تقسم الى مجالات (المرأة والطفل والمعاق والمسنين والشباب)، والتي تعتبر مكونا من مكونات الأسرة، نجد أن كل الظواهر التي تدرس في البحوث الاجتماعية حتى الإنسانية تقريبا لا تستثني مجال الأسرة باعتبارها المجتمع المصغر الذي يمكن من خلاله قراءة وتحليل الكثير من العلاقات وتفسير الكثير من المتغيرات كما تمثل الأسرة أيضا منطلقا لممارسات المهن الاجتماعية ككل وتلك التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية بصفة خاصة لتنفيذ برامج الوساطة الاجتماعية لفائدة الأسر التي تعاني من الوضعيات الصعبة أو النزاعات أو صعوبة الاندماج والتواصل الاجتماعي مع أفرادها أو مع المجتمع، تعتمد فيها على منهجية عمل علمية تقتضي العمل وفقا للمعايير المتعارف بها في إطار الخدمة الاجتماعية لتصبح هذه الخدمة تارة أداة اتصال بينها وبين المستهدفين، وتارة أداة اتصالية بينها وبين الأفراد والأطراف والمؤسسات، أو بين الذين يعانون من مشكلات علائقية يكون النزاع احد أسبابها، وبالتالي تنتقل فيها الوساطة الاجتماعية من تناول المشكلات الأسرية العامة إلى الخاصة من خلال توفير مجالات الاختصاص في تقديم الخدمات مع المجموعات المختلفة، لان التدخل يتطلب الأخذ بالاعتبار خصائص كل فئة مستهدفة وطبيعتها ومستويات الوعي الاجتماعي والثقافي والبيئية الاجتماعية التي تتحرك وتتفاعل فيها، فلا يمكن البقاء في حيز العام للأسرة، في حين إن المشكلات قد تتعلق مثلا بالمراهقة وكيفية التعامل مع مشكلاتها، وهنا يأتي دور الفريق المتخصص الذي ينتقل إلى مجال رعاية الأطفال والمراهقين وهو مجال قائم بذاته لتقديم الخدمة المطلوبة من خلال تحديد برامج مناسبة لها وفق منهجية عمل واضحة وهادفة.

لا تختلف الوساطة العائلية والاجتماعية لفائدة الشخص المسن، التي حددها القانون، عن أي شكل من أشكال الوساطة الاجتماعية الممارسة من قبل المهن الاجتماعية، لان الغاية منها هي إعادة الإدماج الاجتماعي للشخص المسن في وسطه العائلي أو ايجاد الأسر البديلة له، وهو الهدف الأساسي لعمل الفريق الذي يحدده ضمن شروط تنفيذ الوساطة العائلية والاجتماعية التي تشرف عليها مكاتب الوساطة الاجتماعية على مستوى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات، ويقصد بالوساطة العائلية والاجتماعية : ذلك الشكل من أشكال بناء أو إعادة بناء العلاقات العائلية التي تشوبها وضعة الانقطاع أو الانفصال أو تهدها النزاعات والخلافات لأسباب متعدد والتي تنتهي بالتعنيف أو بسوء المعاملة أو بالتخلي عن الشخص المسن في دور العجزة أو في الشارع، ويأتي دور الوساطة الاجتماعية في إعادة النظر في تلك العلاقات من خلال العمل على تحليل أسباب النزاع أو الخلاف

القائم بينهم بهدف إعادة الروابط الأسرية والعائلية إلى وضعيتها الأصلية، ودور الوسيط الذي يجب ان يكون مزودا بالخبرات والمؤهلات يكمن في إعادة تشكيل جسور الثقة والحوار والنقاش بين الأطراف، مع التزام بالحياد والعدل والإنصاف بهدف تأسيس علاقات جديدة لحماية العلاقات والروابط العائلية. فبالرغم من ان تعريف الوساطة الاجتماعية لم يرد في قانون نص المشرع الجزائري غير انه من خلال نص المادة 12 منه والتي تقول: "يتم اللجوء إلى الوساطة العائلية والاجتماعية عن طريق المصالح الاجتماعية المختصة لإبقاء الشخص المسن في وسط عائلي".

حيث نجد ان اغلب المهن الاجتماعية يرون ان استحداث ترتيب الوساطة العائلية والاجتماعية لفائدة الشخص المسن هو الحد من تفكك الروابط العائلية والاجتماعية، باعتبارها إجراء وقائيا وعلاجي، الذي يختلف عن الممارسة التي تقوم بها فرق الوساطة الاجتماعية من مختلف المهن من خلال مختلف تدخلاتها لأنه يهدف إلى تسوية مختلف حالات النزاع التي قد تنشأ بين أفراد الأسرة، لاسيما بين الفروع والأصول، وهي عبارة عن وسيلة بديلة، في شكل ترتيب اجتماعي يجنب أفراد الأسرة اللجوء إلى المحاكم والقضاء في حل المشكلات المتعلقة بالنزاعات، والتي تسبب في تفكك الروابط الأسرة بينهم، فهذا الترتيب هو تركز لقيمتنا دينية وروحية التي تحافظ على التماسك النسيج الاجتماعي وتقدر القيمة الرمزية والروحية والمكانة لكبار السن في وسط الأسرة الجزائرية، حيث يحدد الإطار القانوني المنظم لترتيب الوساطة في القانون رقم 10 . 12 المؤرخ في 29 ديسمبر 2010، المتعلق بحماية الأشخاص المسنين، والمادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 16-62 المؤرخ في 11 فيفري 2016، كليات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي.

يتم اللجوء إلى هذا الترتيب، من اجل اتخاذ كل الإجراءات الاجتماعية والطرق والوسائل العلمية والمنهجية لحل الخلافات في الوسط الأسري، بهدف إبقاء الشخص المسن في بين أحضان أسرته وأهله، كما تساهم في إعادة إدماج المسنين المهمشين في المراكز المتخصصة في وسطهم العائلي، وحماية الشخص المسن من كل أشكال سوء المعاملة، الإهمال والتهميش والإقصاء والتخلي وفك عزلتهم العاطفية والنفسية وإعادة إنتاج علاقات مع أفراد أسرهم لتنشئة جسور التواصل بينهم وبين أحفادهم ونقل هذا التكافل والتلاحم عبر مختلف الأجيال.

حيث يعتبرها أغلب الممارسين المهنيين في القطاع أنها استراتيجية أمنية اجتماعية، تهدف إلى وضع حد للخلافات والنزاعات الأسرية، وزرع قيم التسامح والتصالح والتكافل بينهم، وقد أثبتت التجارب

الميدانية والتدخل التي يقوم بها الوسطاء الاجتماعيين على نجاح هذا الترتيب من خلال مختلف عمليات الإدماج الأسري التي تقوم بها على عدد مهم من المقيمين في دار العجزة، ولا يمكن الحكم على فشل هذا الاجراء كما سبق وان ذكرنا، بسبب عدم الإقبال عليه من قبل أفراد المجتمع والذي يعود لعدة أسباب، أهمها حدائته وارتباطه بالمشكلات العلائقية التي يصعب الخوض فيها مع الأسر الجزائرية لخصوصيتها.

### 4. مجال رعاية الأشخاص المسنين في إطار سياسة القطاع:

يرى "يوسف ميخائيل" اسعد في كتابه "رعاية الشيخوخة أن العلاقات الاجتماعية التي ينخرط فيها الشيخ ترتبط بناحيتين أساسيتين الأولى التكوين النفسي الداخلي للشيخ والثانية الظروف الاجتماعية المحيطة به والإطار الاجتماعي الذي يندرج في نطاقه، وأكد أن الظروف الاجتماعية الراهنة تجبر الشيخ على الخضوع لضغوطها، ولها اكبر الأثر في دخيلة الشيخ أي بمعنى أن الداخل يتأثر بالخارج ويصير بمثابة مرآة عاكسة إلى حد بعيد للأحوال الاجتماعية، ولفلسفة الاجتماعية التي يأخذ بها المجتمع إزاء الشيخ، وأكد أن هذا الضغط الخارجي لا يعمل على محو الكيان النفسي الداخلي المستقل للشيخ.<sup>1</sup>

برود أو انعدام المشاعر العلاقات الاجتماعية التفاعلية مع الشخص المسن قد تتغير بمجرد ان يخل الشيخ في مرحلة النشاط أو التقاعد، بحيث يصبح تأثيره على الأسرة ليس بالقوة التي كان يتحلى بها ولا بالمكانة العالية التي يحوزها ولا السلطة التي كان يباشرها، فقد تلاشت وانهارت كل تلك العوامل التي كانت تعطي معنى ونمط معين للعلاقات العائلية وحتى الاجتماعية فيتنغير الوضع بتغير الدور وبالتالي تتغير العلاقات والمعاملات وبالضرورة تتغير معها المشاعر، وأيضا القيم ويدخل المسن مرحلة من الشعور بالإهمال والبرودة في المشاعر إلا فيما يبقيه على قيد الحياة من مأكّل او مشرب وبعض أو القليل من الرعاية الصحية أو نفسية، ففي هذه المرحلة هو بحاجة أكثر إلى الرعاية النفسية وإلى الكثير من المشاعر المتعلقة بالحب والاهتمام من المحيطين به، ويتأثر أكثر بل ينسحب من الحياة الخالية من المشاعر، مما يؤدي إلى ظهور أعراض مرضية وصحية كالاكتئاب وإهمال الذات وغيرها من المظاهر السلبية المختلفة وانحصار العلاقات الاجتماعية والتخلي عنها تخليا شبه كلي في الغالب، واقتصار تلك العلاقات على الأبناء والأحفاد والزوجة.

<sup>1</sup> - يوسف ميخائيل اسعد، رعاية الشيخوخة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص: 76.

#### 1.4. المشكلات والوضعيات التي تخص الأشخاص المسنين:

أ- **الفراغ القتال:** في الواقع إن هناك عدة أسباب تدفع الشخص المسن من الجنسين إلى الإحساس بالفراغ والوقت الطويل الممل، ولعل أول تلك الأسباب هو تقلص أهداف المسن وانكماشها الشديد، فبعد أن كان نفس ذلك الشيخ مثلا طوال حياته العملية خصب الأهداف متعدد الجوانب، كثير النشاط، وجد نفسه بلا نشاط، خالي الأهداف وهذا ما يضرب الشخصية بالعقم والنضوب ويجعلها خالية من الحيوية، مما يجعله غير مؤمن بالحياة، صار الوقت عبئا، مفلسا من الأعمال من الإفادة بشيء خلال تلك الساعات والأيام والشهور والسنوات التي عاشها والتي سيعيشها بغير حركة إلى الأمام.<sup>1</sup>

ب- **خصوصية المرحلة العمرية:** تأثر خصوصية هذه المرحلة العمرية على الأشخاص المسنين، من النواحي الاجتماعية والنفسية خاصة، وتفقد القدرة على الاستمتاع بالحياة مع ذاته، كما تؤثر عليه في علاقته مع باقي أفراد الأسرة، ويصبح في نظره انه يتحول إلى عبئ بالنسبة إليهم، أو هم الذين سيشعرونه بأنه عبئ حقا من خلال جملة من التصرفات والأفعال أو الأقوال أو حتى من خلال جمود وبرودة المشاعر التي يتلقاها هذا الشخص من محيطه العائلي.

ج- **نفسية:** يزداد التعصب للماضي، يصبحون أكثر حساسية للأمور من ذي قبل يعنون من التشتت في الانتباه والتركيز، وقد يدخلون في مرحلة الاكتئاب واليأس من الحياة، لأنهم لا يجدون المعنى من وجودهم بين الأسرة لعدم الاهتمام بهم وغمرهم بالمشاعر المحبة الحنان.

د- **جسمية وذهنية:** تتميز غالبا بالضعف العام وضعف الطاقة الجسمية، وذلك نتيجة للأمراض التي تصاحب هذه المرحلة العمرية، ضغط الدم، السكري، هشاشة العظام وغيرها من الأمراض خاصة عند أولئك الذين لا يمارسون الأنشطة البدنية والعقلية التي تساعد على الحفاظ على اللياقة البدنية والذهنية خاصة الذاكرة بالإضافة إلى إتباع الأنظمة الغذائية التي تساعد على ذلك.

#### 2.4. مكانة كبار السن في المجتمع الجزائري:

إن الحديث عن مكانة كبار السن يحتم المرور عبر النسق القيمي السائد في المجتمعات ويرتبط بمدى تمسك الأجيال برمزية هاته الفئة، التي طالما ارتبطت مكانتها من الموقع والسلطة التي تحتلها على رأس الجماعة أينما وجدت، ولقد بينت الكثير من الدراسات الأنتروبولوجيا المكانة المرموقة للشخص

<sup>1</sup> - يوسف ميخائيل اسعد: نفس المرجع السابق، ص: 92، 93.

المسن في حتى في الحياة البدائية، والتي كانت تقوم على نظام طبقات العمر، الذي يحدد التفاضل بين الأفراد على أساس السن والجنس حيث يعتلي كبار السن الذكور أعلى الرتب في السلم التفاضل الاجتماعي، وتتولى أهم الوظائف المرتبطة بتمثيل الدين وأداء الطقوس والشعائر بما أنهم أقرب سنا من العالم الروحي ويمكنهم تمثيل الوساطة الروحية بين الأفراد والآلهة.<sup>1</sup>

يأخذ الشخص المسن مكانة مرموقة على هرم السلطة في الأسرة الجزائرية والتي تعبر احتفاء منها بكل الانجازات والأعباء التي تحملها في عمر الشباب، قيمة الاحترام والإعلاء التي تؤسس مبدأ التماسك الاجتماعي والترابط العائلي الذي يتوارث عبر الأجيال لتوضح إن القوة والعظمة والشدة لا تزول بالمعنى الضمني إنما تتحول إلى حكمة وخبرة والتي تستغل لتدبير أمور الحياة، فالملاحظ إن هذه المكانة التي أولاها البدائيون والقبائل للشخص المسن تؤسس مبدأ احتراماً لدورة الحياة الطبيعية.

### 3.4. التكفل المؤسساتي بالأشخاص المسنين (دور الأشخاص المسنين):

تتوفر وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة على شبكة مؤسساتية تتمثل في 37 داراً للأشخاص المسنين موزعة عبر 30 ولاية. كما تعد هذه المؤسسات المتخصصة للأشخاص المسنين أنها مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

#### أ- مختلف مهام دور الأشخاص المسنين: تتمثل مهامها في:

- استقبال الأشخاص المسنين المحرومين و/ أو بدون روابط أسرية، وكذا الأشخاص المسنين ذوي دخل كاف، الذين يساوي أو يتعدى دخلهم الشهري مبلغ الأجر الوطني الأدنى المضمون والمتواجدون في وضع صعب و/ أو بدون روابط أسرية وضمان تكفل اجتماعي نفسي ملائم.
- ضمان الإيواء والإطعام السليم والمتوازن.
- تشجيع العلاقات مع الأسر ومحيط المؤسسة.
- اقتراح كل النشاطات المشجعة على إعادة الإدماج العائلي للأشخاص المسنين في وضعية إهمال وضمان مرافقتهم.
- اتخاذ كل المساعي والتدابير والدعم لدى عائلات الاستقبال الراجعة في استقبال الأشخاص المسنين ومرافقتهم في التكفل بهم.

<sup>1</sup> محمد حمدي عبد الغني: تصنيف القضايا في الأنثروبولوجيا نحو فهم الآثار الاجتماعية للتقاعد من منظور الأنثروبولوجيا الاجتماعية، دار نور للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999، ص: 292.

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

- المشاركة في تنظيم النشاطات الرامية إلى دعم رفاهية الأشخاص المسنين المستقبليين بالاتصال مع المؤسسات العمومية المعنية والحركة الجمعوية.
- ضمان النشاطات المشغلة الهادفة إلى رفاهية الأشخاص المسنين المتكفل بهم، لاسيما النشاطات الدينية والثقافية والرياضية والترفيهية والمسلية.

### ب- شروط استقبال الأشخاص المسنين:

- الأشخاص المسنون البالغون من العمر 65 سنة فما فوق.
- الأشخاص المسنون المحرومون و/ أو بدون روابط أسرية.
- الأشخاص المسنون في وضعية اجتماعية صعبة و/ أو بدون روابط أسرية.
- الأشخاص المسنون ذوي دخل كاف، الذين يساوي أو يتعدى دخلهم الشهري مبلغ الأجر الوطني الأدنى المضمون المتواجدون في وضع صعب و/ أو بدون روابط أسرية، فهم ملزمون بدفع مساهمة مالية لتغطية المصاريف المتعلقة بالخدمات المقدمة في إطار التكفل على مستوى المؤسسات وهيكل استقبال الأشخاص.

### ج- هيكل الاستقبال النهاري للأشخاص المسنين:

- يتم استقبال الأشخاص المسنين بالنهار ابتداء من الساعة السابعة (7:00 سا) صباحا إلى غاية الساعة السابعة (19:00 سا) مساء هذا الترتيب يرمي إلى دعم إبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي والتخفيف من العبء على الأسرة المتكفلة به.

### د- مهام هيكل الاستقبال بالنهار:

- مساعدة الأشخاص المسنين المستقبليين للحفاظ و/ أو الإبقاء على استقلاليتهم من خلال تكفل فردي وعلاجات ملائمة،
- تطوير النشاطات المشغلة وورشات الأروغونوميا لفائدة الأشخاص المسنين المستقبليين الرامية لدعمهم ورفاهيتهم،
- توفير العلاج والخدمات الملائمة بالتعاون مع القطاعات المعنية؛
- تقديم الدعم النفسي للأشخاص المسنين،
- تنظيم النشاطات الرامية إلى دعم ورفاهية الأشخاص المسنين المستقبليين (مع الشركاء: المؤسسات العمومية المعنية والحركة الجمعوية)،

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

- تطوير النشاطات الدينية والثقافية والرياضية والترفيهية والمسلية للأشخاص المسنين المستقبليين،
- تقديم المساعدة لإعانة ومرافقة الأشخاص المسنين المستقبليين في جميع المساعي الهادفة إلى التكفل بمشاكلهم،
- تشجيع التبادل بين الأشخاص المسنين الذين يعيشون بالمؤسسات والأشخاص المسنين المستقبليين بالنهار قصد الإبقاء على الروابط الاجتماعية ومحاربة العزلة والوحدة والفرغ.

### هـ- شروط الاستقبال النهاري:

الأشخاص المسنين البالغين 65 سنة فما فوق وكل المسنين الذين يعيشون بالمنزل وحدهم أو في الوسط العائلي ويحتاجون إلى مساعدة ومرافقة اجتماعية ونفسية ملائمة والذين لا يعانون من اضطرابات نفسية حادة وكذا الذين لا يعانون من أمراض مستعصية ومعديّة بالإضافة إلى ذوو الدخل الكاف الذين يمرون بوضع اجتماعي صعب أو بدون روابط أسرية والموضوعين لدى عائلات الاستقبال.

### و- كيفية الاستفادة من الوضع بهياكل الاستقبال النهاري:

- يخضع طلب الوضع بهياكل الاستقبال النهاري إلى تقديم طلب مرفق بالملف المذكور أعلاه لدى مصالح النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية.
- يتم قبول طلب الأشخاص المسنين من طرف لجنة قبول المؤسسة بعد دراسة طلب المعني ونتائج التحقيق الاجتماعي.
- تتبع بدراسة ترتيب الوساطة الاجتماعية بغرض الإدماج العائلي للأشخاص المسنين.

### 4.4. مساعدة ودعم ومرافقة الأشخاص المسنين بالمنزل:

أدرجت وزارة التضامن الوطني في برنامج نشاطاتها ترتيبا جديدا موجها للأشخاص المسنين القاطنين لدى عائلاتهم أو أولئك الذين يعيشون بمفردهم وفي وضعية صعبة تطبيقا لأحكام القانون رقم 12-10 المؤرخ في 29 ديسمبر 2010 المتعلق بحماية الأشخاص المسنين، والهدف منه هو إبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي ووقايتة من التخلي والتهميش وصيانة كرامته، حيث تقوم هذه المرافقة على مساعدة الأشخاص المسنين على القيام بوظائفهم اليومية ( تناول الأدوية، النظافة والاستحمام وتحضير الوجبات والقراءة وغيرها من الأنشطة، وسيتم إطلاق هذه المبادرة وبالعامل مع

الجمعيات استنادا الى المعطيات المستقاة من البطاقات التقييمية الخاصة بهذا الترتيب، سنوجز مختلف العمليات المنجزة في نهاية ديسمبر 2016 والتي نلخصها في جملة العمليات التالية :

أ- **الإعانات العينية:** ومنها الإعانات المادية: 5331 مستفيد مثل (دفع تذاكر الرحلات الجوية للعلاج، اقتناء أدوية) واقتناء اجهزة خاصة: خست 916 مستفيد تمثلت في عدسات نظارات، ادوات المساعدة على المشي افرشة خاصة، دراجات نارية مجهزة خاصة بالمعوقين وغيرها من الاجهزة).

ب- **الإعانات الاجتماعية:** 2744 مساعدة وقد تمثلت في (المساعدة على الاعمال المنزلية، المرافقة الاجتماعية، الدعم النفسي، المرافقة الادارية، الخدمات الصحية وغيرها).

### 5. ترتيب الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي:

يعزز الجانب المتعلق بترتيب الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن بوسطه العائلي، وحمايته من كل أشكال التعنيف والتهميش وقد عزز الجهاز التنفيذي لهذه المهنة من خلال تنصيب الإطار القانوني المنظم لهذا الترتيب بالقرار المؤرخ في 18 محرم عام 1438 الموافق 20 أكتوبر سنة 2016، يتضمن النظام الداخلي النموذجي لمكتب الوساطة العائلية والاجتماعية حيث أوكلت إليه جملة من المهام التالية:

- دراسة ومعالجة الطلبات والإخطارات والاقتراحات المتعلقة بالوساطة العائلية والاجتماعية.
- القيام بالتحقيقات الاجتماعية ذات الصلة بموضوع الوساطة،
- إعلام الأشخاص المعنيين بعملية الوساطة العائلية والاجتماعية ونتائجها،
- تقديم إقتراحات لتسوية النزاع،
- ضمان المرافقة الاجتماعية للأطراف في حالة النزاع قصد تحقيق الوساطة،
- متابعة وتقييم عملية الوساطة العائلية والاجتماعية.

### 1.5. الحصيلة التقييمية السنوية لترتيب الوساطة العائلية والاجتماعية:

أ- في اول تنصيب مكتب الوساطة لسنة 2016:

حيث تم تنصيب المكاتب على مستوى 47 ولاية ما عدى ولاية تيارت.

ب- **حصيلة مؤطري مكتب الوساطة الاجتماعية:**

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

الجدول رقم 18: حصيلة مؤطري مكتب الوساطة الاجتماعية.

المؤطرين	العدد	المؤطرين	العدد
رؤساء مكاتب	08	المساعدين الاجتماعيين	37
رؤساء المصالح	02	مسيري مكتب الجمعيات	02
الاطباء	03	المراقبين العاميين	01
النفسانيين العياديين	61	الملحقين اداريين	02
الوسطاء الاجتماعيين	09	مساعدى حياة يومية	01
المتصرفين الاداريين	09	المتعاقدين بالبرامج التضامنية	02
المربين المتخصصين	09	تخصصات اخرى غير مذكورة	04
		المجموع الإجمالي للمؤطرين	159

الملاحظ ان مكتب الوساطة لا يخص فقط المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية والمتمثلة في الوسطاء الاجتماعيين والمساعدين الاجتماعيين، وهذا ما لوحظ أيضا من خلال نتائج الاستبيان الميداني، فقد استنتجنا ان هناك تداخل مهني كبير في ممارسة الوساطة الاجتماعية حتى في شقها الوقائي المتمثل في حل النزاعات، وهذا بالنظر إلى النقص الكبير في عدد الوسطاء الاجتماعيين، وحتى عدد المساعدين الاجتماعيين المكونين من المراكز الوطنية لتكوين الموظفين المتخصصين.

### 2.5. نتائج توظيف ترتيب الوساطة الاجتماعية في مجال حماية الأشخاص المسنين:

الحديث عن الدور الأمني لمهنة الوساطة العائلية فقد الوزيرة المكلفة بالقطاع، خلال الدورة التكوينية حول إعادة الروابط العائلية، نظمها الهلال الأحمر الجزائري، ان تطبيق إجراء الوساطة العائلية ضمن مهام الوساطة الاجتماعية تمكن من إعادة 280 مسن ومسنة إلى أهاليهم وذلك من مجموع 1700 مسن تم إحصائهم ما بين سنتي 2017 و2018 على مستوى دور المسنين مع ووضعت برنامج المتابعة البعدية لضمان حسن المعاملة والتلاحم والاستقرار والأمن للمدمجين في أسرهم في حين يرى بعض المبحوثين انها تحديث المنظومة القانونية التي تملها التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي أفرزت الكثير من الأمراض والآفات الاجتماعية التي تؤثر على العلاقات والروابط الاجتماعية وتهدد استقرار الأسر والمجتمع، حيث كان لزاما على الدولة مواكبة هذه المتغيرات من اجل وضع صيغ تشريعية تتماشى مع مبدأ العدالة اللينة كما يراه بعض المبحوثين، العدالة التي تجعل الفرد في موقع اختيار القرار والاشترك في اتخاذه مما يجعل الشعور بالإكراه والالتزام المطلق الذي تفرضه القوانين

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

الردعية والقرارات القضائية مستبعدا، لان الوساطة الاجتماعية هي بديل الجل القضاء الذي يخلف تبعيات سلبية على مستوى العلاقات وكثرة الأعباء المالية على الأفراد والدولة.

### 1.2.5. طبيعة الاشكاليات المطروحة بجلسات الوساطة العائلية والاجتماعية:

تتلخص جملة المشكلات المطروحة على جلسات الوساطة العائلية في أربعة أصناف أكثرها المشكلات العلائقية والعائلية والاقتصادية والصحية وذلك حسب التقييم السنوي الذي أقامته الوزارة بعد تطبيقها كإجراء وقائي وعلاجي والتي نلخصها في الجدول التالي:

**الجدول رقم 19: طبيعة المشكلات المطروحة بجلسات الوساطة العائلية والاجتماعية.**

مشكلات علائقية	مشكلات عائلية	مشكلات اقتصادية	مشكلات صحية
صعوبة التعامل مع الأبناء، تفضيل أحد الأبناء على البعض الاخر، انعدام الحوار والتواصل بين الفروع والأصول	تتعلق خاصة بمشكلات الميراث والهبات	تتعلق بمشكل السكن والدخل المحدود.	تتعلق بخصوصية المرحلة العمرية للشخص المسن التي غالبا ما يصاحبها مشكلات صحية وجسمية وذهنية.

### 2.2.5. الصعوبات التي تعيق سير ترتيب الوساطة الاجتماعية:

- قلة التوعية والتحسيس حول ماهية الترتيب وأهدافه.
- نقص الموارد البشرية والمادية للتدخل لاسيما للأشخاص القاطنين بالمناطق النائية والمعزولة.
- اتسام بعض الأسر بالمحافظة والكتمان على إدخال الوسيط إلى داخل الأسرة خاصة في الجنوب.
- نقص الخبرة والتكوين للمتدخلين في هذا المجال.
- عدم تجهيز المكاتب بالعتاد اللائق لإضفاء جو من الراحة للخصوم.
- نقص المهنيين المتخصصين في الوساطة العائلية والاجتماعية
- عدم الاستجابة للاستدعاء الموجهة للأطراف النزاع في عدد من القضايا.
- رفض بعض الأسر التدخل في شؤونها العلائقية.

### 3.5. أهم عمليات الوساطة الاجتماعية في مجال رعاية الاجتماعية:

إن قلة الإقبال على الوساطة بالرغم من عمليات التحسيس حول نجاعتها وكل الصعوبات السالفة الذكر التي تواجهها الا ان الحجم على نجاحها او فشلها سابق لأوانه، لان هذا الاجراء جديد في

المجال الاجتماعي ولم يأخذ الوقت اللازم للتعريف بالقدر الذي يعبر عن نجاعته في حل العديد من المشكلات المتعلقة بالنزاع او بالإدماج او المرافقة والمساعدة وسنعرض بعض العمليات التي تعبر عن اهمية تطبيق هذا الاجراء في المجال الاجتماعي من خلال تتبع انجازات الفرق لفائدة فئة المسنين من خلال عرض عمليات الوساطة الاجتماعية لفرق الخلايا الجوارية.

### 4.5. أهم عمليات الوساطة الاجتماعية في مجال رعاية الأشخاص المسنين:

مرافقة ووساطة اجتماعية لصالح 25158 شخص مسن بغرض مساعدتهم لتلبية احتياجاتهم الأساسية حيث تم إجراء:

تحقيقات اجتماعية لمرافقة وتحديد احتياجات 10507 507.10 شخص مسن.

استفادة 5217 شخص مسن من المرافقة والتكفل الطبي والنفسي وكذا زيارات ترفيهية، علاجية بالتنسيق مع مختلف المراكز المتخصصة (كالحمامات المعدنية).

استفادة 4813 شخص مسن من مختلف الإعانات الاجتماعية والمادية (الألبسة، الأغذية، الأجهزة الطبية وغيرها من المستلزمات).

المرافقة الاجتماعية لـ 4621 شخص من اجل تسهيل الوصول إلى مختلف الهيئات والمؤسسات والإدارات على المستويين المحلي والوطني.

### 5.5. مدى انتشار ثقافة العمل بالوساطة الاجتماعية:

نجاح الوساطة الاجتماعية في معالجة المشكلات المتعلقة بالنزاع خاصة ، دفع العديد من الدول إلى انتهاج الوساطة الاجتماعية كمبدأ للتدخل الاجتماعي، خاصة في النزاعات الأسرية، ويعبر اهتمام القطاع الأمني المتمثل في جهاز الدرك الوطني عن بداية انتشار استخداماتها حيث انتهج استراتيجية الخوض في المجال الاجتماعي لتقديم خدمات ميدانية تعتمد على أسلوب الوساطة الاجتماعية في الحث والوقاية والتحسيس من المشكلات التي يتعرض إليها الأطفال وتأتي هذه الاستراتيجية التي تبنتها قيادة الدرك الوطني إلى التزايد المقلق لعدد الانحرافات وتنوعها وسط الأحداث، وخطورة استغلالهم في المشكلات الإجرامية التي أضحت تهدد الأمن الاجتماعي بعد أن سجلت مصالحها أرقاما كبيرة عن جنوح الأطفال حيث كشفت التحقيقات التي قادتها القيادة العامة للدرك الوطني، إن استغلالهم من طرف المجرمين المحترفين هو السبب في هذا الانحرافات، بالإضافة إلى الظروف الاجتماعية

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات لمهمة الوساطة الاجتماعية

والأسرية التي بدأت تأخذ حيز الاهتمام المختصين في مجال الأحداث، وعلى هذا الأساس فقد خصصت قيادة الدرك الوطني فرقة خاصة لحماية الأحداث تتدخل من خلال عمليات التحسيس والوقاية من مختلف الآفات الاجتماعية ومن جميع أشكال الانحراف عبر المؤسسات التعليمية ومراكز التكوين، وكذا المساهمة في التحقيق عن جرائم الأحداث ومد يد المساعدة لمختلف الفرق الإقليمية محل الاختصاص أثناء التحقيق في الجرائم يكون أحد أطرافها قاصرا.

### 6.5. تكوين فرق الدرك الوطني في التكوين في الوساطة الاجتماعية:

الجدول رقم 20: يوضح عدد دفعات فرق الدرك الوطني في التكوين في الوساطة الاجتماعية.

السنة	اعوان الدرك الوطني	عدد المكونين
2014	دفعة واحدة	31
2017	دفتين	60
2019	دفعة واحدة	30
	المجموع	121

يعبر هذا التكوين عن رغبة الجهاز في الانتقال من الأسلوب الردعي إلى الأسلوب التشاركي الوقائي، الذي يسمح بتقريب الأفراد من أجهزة الأمن وبناء علاقة اجتماعية بينهم، حيث يقدم من خلالها الدركي خدمة اجتماعية من خلال انتقاله من الطابع ردعي إلى الطابع الوقائي، في جملة من التدخلات ذات أهمية أمنية واجتماعية في إطار ممارسته لمهمة الوسيط الاجتماعي التي تتمثل فيما يلي:

- ضمان مراقبة الأماكن التي يتردد عليها الأحداث لتفادي أي خطر معنوي أو مادي قد يتعرضون له.
- تحسيس الأحداث بمخاطر الانحراف والانعكاسات الناتجة عنها.
- البحث عن كل مخالفة للقوانين والتنظيمات التي تحكم مجال حماية الأحداث، معاينتها والقيام بالتحقيقات التي يكون أحد أطرافها قاصرا سواء كان متهما أو ضحية وذلك بالتنسيق مع القضاة المتخصصين.
- المشاركة في التحقيقات القضائية مع الوحدات الإقليمية أو المتخصصة التابعة للدرك الوطني عندما يكون المتورطون قاصرا وفقا لما تقتضيه مبادئ وقواعد علم النفس الاجتماعي والتربوي والنصوص التشريعية ذات الصلة.

## الفصل الخامس: الدراسة الميدانية وتحليلات مهمة الوساطة الاجتماعية

---

- العمل والاتصال والتنسيق مع الوحدات الإقليمية للدرك الوطني والهيئات المدنية المتخصصة، سيما المؤسسات التربوية، دور الشباب والجمعيات المهتمة بالشباب.
- مراعاة كل الجوانب التي تخص الطفل الجزائري تماشيا مع طبيعة عاداته وتقاليده، البيئة التي ينتمي إليها ومراعاة لتوجيهات الاتفاقيات الدولية لحماية الطفل وتطبيقا قانون حماية الطفل الجزائري.

الفصل السادس: تفسير وتحليل

الجانب التطبيقي (تحليل نتائج

الاستبيان)

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

### 1. تحليل وتفسير نتائج الاستبيان:

#### 1.1. خصائص العينة:

الجدول رقم 21: يمثل توزيع الأشخاص المبحوثين حسب الجنس.

الجنس	الوسطاء	
	التكرار	النسبة
نكر	145	52,35 %
أنثى	132	47,65 %
المجموع	277	100 %

تحليلاً لنتائج الجدول رقم (21)، نلاحظ أن نسبة المبحوثين من الذكور في إطار ممارسة المهن الاجتماعية تمثل نسبتهم (52,35 %) أما نسبة الإناث في ممارسة هذه المهمة فهي (47,65 %) وهذا ما يعكس عدم وجود تباعد كبير بين نسبة الذكور ونسبة الإناث بالنسبة للمهن الاجتماعية. ويعود تفسير هذه النتائج إلى كون أن الإقبال على هذه الوظائف في المناطق الشبه حضرية يكون من قبل الرجال أكثر، وذلك للطبيعة الميدانية لهذه المهن الاجتماعية التي تتطلب التنقل إلى المناطق البعيدة والناحية وهذا لا يساعد الإناث وفقاً لثقافة المجتمع، على الرغم من أن أغلب المبحوثين يؤكدون على ضرورة وجود الجنسين في هذا المجال مراعاة لخصوصية العادات والتقاليد المجتمع التي لا ترغب في استقبال العنصر الذكري في التحقيقات الاجتماعية أو المساعدات، وغالباً ما يعيق سير البرامج الرعاية الاجتماعية ولهذا يحرص القطاع على توظيف الإناث أكثر لسهولة التواصل مع الأسر خاصة في المناطق التي تراعى فيها خصوصية الثقافة والقيم السائدة خاصة، مع الانفتاح الذي تعرفه تلك المناطق بعد التطور الكبير في وسائل الاتصال والفهم الجيد لهذه المهمة من قبل الكثير من الأوساط في المجتمع و توفر ظروف العمل الواضحة لممارسة المهمة بالنسبة للمرأة.

الجدول رقم 22: يمثل توزيع الأشخاص المبحوثين حسب السن.

السن	المهن الاجتماعية	
	التكرار	النسبة
من 18 إلى أقل من 25 سنة	12	4,33 %
من 25 إلى أقل من 30 سنة	18	6,50 %
من 30 إلى أقل من 40 سنة	115	41,52 %
من 40 إلى أقل من 50 سنة	132	47,65 %
أكثر من 50 سنة	0	0
المجموع	277	100 %

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

يبين جدول رقم (22)، أن (4,33%) من عينة الدراسة عمرهم يتراوح من 18 إلى أقل من 25 سنة، و(6,50%) من عينة الدراسة عمرهم يتراوح من 25 إلى أقل من 30 سنة، و(41,52%) من عينة الدراسة عمرهم يتراوح من 30 إلى أقل من 40 سنة، و(47,65%) من عينة الدراسة عمرهم يتراوح من 40 إلى أقل من 50 سنة، كما بينت الدراسة أنه لا يوجد احد من العينة المتحصل عليها يتراوح سنه من 50 سنة فما فوق، ويمكن تفسير هذه النتائج ان الموظفين الذين اقتحموا مجال المهن الاجتماعية في الفترات الفتية لهذا المجال كانوا قد اختاروه كفرص جديدة للعمل والتوظيف التي كانت متاحة لهم، ولم يكونوا على دراية بالظروف العمل وخصائصه وهم يمثلون العدد الكبير من عينة البحث، في حين العينة الباقية اغلبها اقل من سن الثلاثين، وهم يمثلون القلة، وهذا يفسر عدم اقبال الشباب على المهن الاجتماعية التي اتضحت خصائصها وظروف العمل في مجالاتها، وبالتالي فان الشباب لا يرونها مستقبلا مهنيا زاهرا خاصة بعد الاطلاع على الحقائق الميدانية من قبل الجيل القديم الذين يعتبرون أن العمل في مجال الخدمة الاجتماعية عمل صعب ومعقد، تزيده قلة الوسائل والإمكانات وسوء التسيير والتخطيط للخدمات اكثر سوء وهذا ما سيتضح من خلال تحليل مؤشرات أخرى في هذه الدراسة.

**الجدول رقم 23:** يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
15,16%	42	أعزب
82,31%	228	متزوج
2,53%	7	اخرى
100%	277	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (23)، ان اغلب المبحوثين متزوجين (82,31%) و(15,16%) من عينة الدراسة من غير المتزوجين بينما تبقى نسبة (2,53%) حالة اخرى قد تكون من حالة مطلق او احد الزوجين متوفي ويمكن ان يكون هذا المؤشر ايجابيا بالنسبة للممارسة الميدانية حيث يجعل مهنة الخدمة الاجتماعية مع الاسر والجماعات اكثر واقعية واكثر احتكاك مع الظروف المعاشية والمشكلات الاجتماعية التي لا تختلف في شكلها لكنها تختلف في حداثتها وفي كيفية التعامل معها، فالمبحوثين المتزوجين اكثر خبرة بأسرار التعامل مع الابناء واكثر انتاجا وتنوعا للأدوار والوظائف من العازبين، حيث تجعلهم خبرات الحياة الأسرية والاجتماعية على اطلاع دائم بالمتغيرات التي تطرا على

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

المجتمع، والتي تمكنهم من الاجتهاد اكثر لتجنب الوقوع في نفس المشكلات التي قد تهدد استقرارهم العائلي، وهم اكثر ابداعا في التعامل مع الابناء.

**الجدول رقم 24:** يمثل توزيع الأشخاص المبحوثين حسب المؤهل العلمي.

النسبة	التكرار	المستوى
/	/	ابتدائي
/	/	متوسط
% 12.64	35	ثانوي
% 87,36	242	جامعي
% 100	277	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (24)، ان اغلب المبحوثين لهم مستوى جامعي (87,36 %) في حين (12,64 %) من المستوى الثانوي، وهذا يعود الى ان التوظيف في هذه المهن يتطلب تكوين جامعي بالإضافة الى تكوين متخصص اما في المساعدة الاجتماعية او الوساطة او غيرها، مع العلم ان المهن الاجتماعية، ليست حكرا على قطاع التضامن الوطني فقط بل يستفاد من خبراتهم وتدخلاتهم قطاعات كثيرة، تجعل من أدوارهم ذات اهمية لأنها تتعامل مع الافراد والجماعات التي تعاني من ظروف صعبة أو تحتاج الى الإدماج خاصة مهن المساعدة الاجتماعية التي نجدها في قطاع الصحة والعدالة والتربية والعمل، وايضا بالنسبة للمهنة الوساطة الاجتماعية التي في الحقيقة هي مهن فنية ولم تعطى حقها في قطاع التضامن لارتباطها بالخدمة الاجتماعية او باعتبارها كجزء فعال فيها، إلا أنها وفي شقها المتخصص بإعادة رأب الصدع بين العلاقات التي تسببها النزاعات، فان لها مستقبلا زاهرا في مختلف القطاعات التي تتميز بتعقيد العلاقات وتشابكها وتصارعها، كطرف يساعد ويساهم في حل النزاعات ولها فان المستويات المطلوبة في الممارسة المهنية يجب ان تكون مستويات جامعية في تخصصات من العلوم الاجتماعية التي تمكن المتخصصين في هذا المجال من تحصيل علمي قاعدي يساعدهم على فهم الظاهرة الاجتماعية وتحليل السلوك الانساني والاجتماعي، بالإضافة الى مواد اخرى تدرس في اطار التخصص المهني فبالرغم من وجود عدد لا بأس به من الممارسين لمهنة الوساطة الاجتماعية كمهنة 'لا انها ليست وظيفتهم الحقيقية لان النقص الكبير الذي تعاني منه الهياكل التابعة لقطاع التضامن تجعل القائمين عليها يدفعون تخصصات اخرى مختلفة الى شغل هذه المنصب بصفة مؤقتة لسد النقص بالرغم من عدم انتمائهم الى شعبة الوساطة الاجتماعية فالميدان قد كشف ان الادارة هي التي توجه اهذه المهمة على حسب متطلباتها واحتياجاتها، وغالبا ما يمون

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الممارسون بعيدين كل البعد عن المضمون الحقيقي والفعلي لمهنة الوساطة الإجتماعية التي يجب ان تكون في اطار علمي قائم بذاته بعد المرور على التكوين المتخصص الذي تضمنته المراكز المتخصصة وفقا لجملة من الشروط حيث يتناول المكونين زيادة على شهاداتهم الجامعية تكويننا متخصصا لمدة ثلاثة سنوات في الوساطة والمساعدة الإجتماعية مما يسمح لهم بتدخلات وقائية واجتماعية لدى الافراد او العائلات الذين يعانون من مختلف المشكلات الاجتماعية بحيث يقومون على اعادة ادماجهم الاجتماعي والعائلي والمهني وبالتالي استتجنا ان عدد الوسطاء الاجتماعيين والمساعدين الاجتماعيين الذي سيظهر في الجدول رقم (27) لا يعبر عن العدد الفعلي والحقيقي لهذه المهن وانما يعبر عن المهمة التي اسندت اليهم، بحيث يمكن ان يكون المبحوث مربي متخصص او اداري او أي تخصص اخر في المؤسسة لكنه يمارس مهنة الوسيط الاجتماعي او المساعد الاجتماعي هذا حسب الاحتياجات المطلوبة لان اغلب المؤسسات التابعة لقطاع التضامن تعاني من نقص كبير جدا في التخصصات التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية وبالأخص مهنة الوسيط الاجتماعي التي تعتبر حديثة وشحيحة الدفعات على مستوى المراكز المتخصصة في التكوين في هذا المجال نظرا لظروف المالية التي تعاني منها البلاد والتي لا تسمح بفتح مناصب مالية لعدد كبير من المستفيدين من هذا التكوين لان توظيفهم سيكون مباشر عبر مختلف المؤسسات التابعة للقطاع وهذا ما يفسر العدد الشحيح لهذه التخصصات في الميدان المهني الذي تبقى الممارسة فيها خاضعة للتكليف بمهنة في هذا المجال.

**الجدول رقم 25:** يمثل توزيع الأشخاص المبحوثين حسب التخصص العلمي.

النسبة	التكرار	التخصص العلمي
51,99 %	144	علم النفس
7,22 %	20	علم الاجتماع
8,66 %	24	علم القانون
11,91 %	33	اتصال
20,22 %	56	اخرى
100 %	277	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (25) ان المبحوثين مثلوا تخصصات مختلفة من العلوم الاجتماعية والإنسانية، غير ان اغلب المبحوثين (51,99 %) من تخصص علم النفس كما يمثل تخصص القانون نسبة (20,22 %) من العينة، يليه تخصص الاتصال (11,91 %)، غير أن تخصص علم

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الاجتماع لا يمثل نسبة هامة من عينة المبحوثين، ربما يعود هذا إلى نقص المقبلين على التوظيف من هذا التخصص، أو من خلال تطبيق مبدأ المفاضلة بين التخصصات الذي غالبا ما كان يأخذ تخصص علم النفس كتخصص من أكثر التخصصات طلبا في المهن الاجتماعية خاصة في تخصصه "علم النفس الاجتماعي" وهو تخصص يدرس كافة الجوانب التفاعلية لحياة الفرد الاجتماعية وجميع البيئات التي يتعايش معها، وهذا ما يضيق الفرص على حاملي تخصص علم الاجتماع، إضافة إلى كون أن علم النفس الاجتماعي يجمع بين علم النفس وعلم الاجتماع مما يجعل أهميته مزدوجة بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين.

**الجدول رقم 26:** يمثل توزيع المبحوثين حسب الانتماء المهني.

النسبة	التكرار	المؤسسة
60,65 %	168	مديريات النشاط الاجتماعي
35,02 %	97	وكالة التنمية الاجتماعية
4,33 %	12	مؤسسات أخرى
100 %	277	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (26)، نلاحظ أن اغلب المبحوثين ينتمون إلى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات وذلك بنسبة (60,65 %)، أما باقي المبحوثين أي ما نسبته (35,02 %) فقد بينت الدراسة أنهم ينتمون إلى وكالات التنمية الاجتماعية وهذا لان الدراسة أصلا استهدفت هذه الهياكل التي تباشر العمل بالوساطة الاجتماعية من خلال مختلف المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية والمهن الاجتماعية الأخرى والتي تباشر التدخل المهني المباشر مع الفئات المستهدفة أما العينات الأخرى لم يذكر فيها المبحوثين الانتماء المهني والتي غالبا ما تكون المراكز المتخصصة تحت وصاية وزارة التضامن الوطني (ديار الرحمة، دور العجزة، مراكز التأهيل النفسي، مراكز اعادة التربية، الخ) فلا تتعدى نسبتهم (4,33 %).

**الجدول رقم 27:** يمثل توزيع المبحوثين حسب العدد في شعبة الوساطة الاجتماعية.

النسبة %	التكرار	مهن الوسطاء
76,89 %	213	مهن تابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية
23,11 %	64	مهن أخرى
100 %	277	المجموع

ثم خلال تحليل نتائج الجدول رقم (27)، نلاحظ ان اغلب المبحوثين (76,89 %) من المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية، وأما نسبة (23,11 %) تمثلها باقي المهن الاجتماعية الأخرى، ويمكن

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

تفسي هذه النتائج إلى أن مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن وحتى وكالات التنمية الاجتماعية تضم الفرق المهنية التي تتدخل ميدانيا مع المستهدفين وقد لا يكون هؤلاء المبحوثين يحملون تكويننا متخصصا في شعبة الوساطة الاجتماعية لكنهم يقومون بمهام الوساطة الاجتماعية، فقد يمارس المهني مهنة المساعدة الاجتماعية لسنوات عديدة ليجد نفسه في الاخير لا يحمل التخصص المطلوب، بحيث اذا توفر هذا التخصص يجد نفسه خارج المهنة ليعود الى مهنته الاصلية، ولهذه فان المهن الاجتماعية كانت موزعة على هذه الشعبة على اعتبار انها شعبة تقدم بمختلف الانشطة الاجتماعية المبرمجة ميدانيا كما انها تشرف على تطبيق برامج الوساطة الاجتماعية المختلفة الموزعة على مكاتبها ومجالات تدخلها هذا إذا اعتبرنا ان تدخل هذه المهن التابعة لهذه الشعبة هو عبارة عن تدخل مهني في إطار الخدمة الاجتماعية والتي تعتبر وساطة اجتماعية بحد ذاتها أما إذا تعلق الأمر بالمشكلات المتعلقة بالنزاعات الأسرية أو العائلية، فإننا نجد أيضا أن مكتب الوساطة الاجتماعية المنصب على مستوى مديريات النشاط الاجتماعي يضمن هذه الشعبة كتخصص رئيسي في مباشرة مهامه وذلك كما ينص عليه القانون وباعتبارها شعبة الاختصاص الميداني وهذا لا يعني عدم تدخل مهن أخرى ذات طبيعة مختلفة لأنه ورد في نص القانون على إمكانية الاستعانة بأشخاص آخرين يمكن أن تكون اختصاصات أخرى خارج هذه الشعبة او يمكن ام يكونون أشخاص آخرين من المحيط الاجتماعي او العائلي للأطراف وهذا في حالة اللجوء الى الوساطة كترتيب اجتماعي للتدخل في الحالات المتعلقة بالمشكلات المرتبطة بالنزاعات.

### 2.1. تحليل وتفسير نتائج الفرضيات:

الجدول رقم 28: يمثل تصور المبحوثين للوساطة الاجتماعية في العمل في المجال الاجتماعي.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
48,37 %	134	13,36 %	37	35,02 %	97	/	/	خدمة اجتماعية
34,66 %	96	4,33 %	12	24,91 %	69	5,41 %	15	مجال قائم بذاته
2,53 %	7	0,72 %	2	1,80 %	5	/	/	مهنة انسانية واجتماعية
14,44 %	40	4,69 %	13	8,66 %	24	1,08 %	3	مجال من اختصاص القانون
/	/	/	/	/	/	/	/	كل ما سبق
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (28)، نلاحظ أن تصنيفات مهمة الوسيط حسب ما يراه المبحوثين اختلفت باختلاف المؤشرات المطروحة وباختلاف المبحوثين من المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية او من المهن الاخرى حيث يرى (48,37%) من المبحوثين من المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية أن الوساطة الاجتماعية هي خدمة اجتماعية، بينما يرى (34,66%) أن الوساطة الاجتماعية هي مجال قائم بذاته، في حين يرى (14,44%) أنها اختصاص ولد من رحم القانون وهو لصيق بمجالات النزاعات والمشكلات المتعلقة بها، اما بعض المبحوثين (2,53%) فيرون ان الوساطة الاجتماعية عموما هي مجال اجتماعي إنساني مرتبط بالعمل الاجتماعي الذي يرضى احتياجات الفئات المختلفة في المجتمع وخاصة تلك التي تعاني من أوضاع صعبة فمهمة الوسيط في الحقيقة تضم كل الجوانب السابقة التي تجمع كل المؤشرات المطروحة من مجالاً من مجالات الخدمة الاجتماعية التي تمكن من تسهيل عمليات التدخل التي يعمل فيها الفريق المتعدد الاختصاصات لتمكن من حل المشكلات على اختلافها وتقديم الخدمة للمستهدفين وفقاً لأسس تراعى فيها منهجية العمل بالوساطة والجانب القانوني وشروط تقديم الخدمة وأيضاً كرامة وحقوق المستفيد كإنسان في باعتبارها عملاً اجتماعياً وإنسانياً يرتبط بمجال الرعاية الاجتماعية.

**الجدول رقم 29:** موقف المبحوثين من مدى وضوح مصطلح الوساطة الاجتماعية بالنسبة إليهم.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
واضح جدا	97	35,02%	10	3,61%	73	26,35%	14	5,05%
واضح نسبيا	41	14,80%	18	6,50%	20	7,22%	3	1,08%
غير واضح نوعا ما	121	43,68%	32	11,55%	88	31,77%	1	0,36%
غير واضح تماما	18	6,50%	4	1,44%	14	5,05%	/	/
المجموع	277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (29)، ان اغلب المبحوثين (43,68%) يرون ان مصطلح الوساطة الاجتماعية غير واضح نوعا ما، بينما يرى (35,02%) انه واضح جدا، في حين يرى (6,50%) ان مفهوم الوساطة الاجتماعية غير واضح تماما، كما يرى (14,80%) منهم انه واضح نسبيا.

ويمكن تفسير هذه النتائج بالنسبة للمبحوثين الذين يرون ان هذا المفهوم غير واضح تماما هو وجود مهنة الوسيط الاجتماعي التي لا تختلف في مهامها عن باقي المهن الاجتماعية، بحيث لم يرد في

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

المهام ما يفرق بشكل حصري اختصاص هذه المهنة، كذلك نجد ان الوساطة الاجتماعية في اغلب مجالاتها خاصة بالنسبة للغرب وحتى الاشقاء مختصة في مجال حل المنازعات وشائعة في مجال القانون وهذا ما يزيد من غموض هذا الترتيب في المجال الاجتماعي، لأنها لم تخصص بشكل واضح في هذا المجال، بل جعل المشرع وحتى الادارة هذه المهنة لا تختلف عن أي مهنة في اطار الخدمة الاجتماعية، غير ان مهن الوسطاء الاجتماعيين يرونها اختصاص قائم بذاته وتختلف عن مهام الخدمة الاجتماعية، حيث يمكن تكون مهمة في اطار الخدمة الاجتماعية كما يمكن ان يكون اختصاصا معزولا يمكن الاستعانة به عند الاقتضاء.

فكل المهن الاجتماعية هي مهن تمارس الوساطة الاجتماعية في تدخلاتها الميدانية، على الرغم من انها لم تتلقى تكوينا متخصصا في هذا المجال، فقد يظن الكثير ان تخصص الوسيط الاجتماعي في المشكلات المتعلقة بالنزاع يجعل مهنة الوسيط الاجتماعي مميزة عن باقي المهن، وهذا ما ليس واردا في الممارسة الميدانية للوسيط الاجتماعي حيث لا تظهر جليا معالم الاختلاف الوظيفي بينه وبين المهن الاخرى من حيث الادوار والوظائف إلا في حالة الوساطة الاسرية أين يكون النزاع هو المحدد لها كبرنامج من برامج الخدمة الاجتماعية.

إن عدم التحضير الجيد لهذا المشروع من خلال تحضير طاقم تكويني مؤهل في هذا المجال بالإضافة الى توفير كم من المراجع والكتب التي يرجع اليها المكونين من اجل توسيع معارفهم وتطويرها هو السبب في عدم وضوح معالم المهنة الخاصة بالوسيط الاجتماعي في حد ذاته، زيادة الى خلطها بالمفهوم العام الذي يجعل كل المهن التابعة للخدمة الاجتماعية، أو الممارسة في اطار العمل الاجتماعي، وساطة في حد ذاتها، على العلم ان الطلبة المكونين انفسهم، لا يجدون ما هو مطابق للتكوين في ممارستهم المهنية بعد التخرج لانهم يوجهون الى التكليف بمهام ادارية او مهام اخرى لا تمكنهم من تطوير مهاراتهم في مجال حل النزاعات، لان الوساطة الاسرية غالبا ما يتدخل فيها المساعد الاجتماعي وطاقم مهني آخر، وقليل جد ما يجد الوسيط نفسه امام مادة النزاع لاستكمال ومطابقة تكوينه ومعارفه.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 30: يمثل توزيع المبحوثين حسب دوافعهم في اختيار مهمة الوسيط.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				
	ك	%	ك	%	ك	%	
218	12,27%	34	62,81%	174	3,61%	10	اتيحت كفرصة عمل ووظيفة
8	2,88%	8	/	/	/	/	لديك خبرة وتخصص في هذا المجال
50	7,94%	22	7,22%	20	2,88%	8	مهنة اجتماعية وإنسانية تحبها
1	/	/	0,36%	1	/	/	رغبة في مساعدة الآخرين
/	/	/	/	/	/	/	أخرى
277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (30)، نلاحظ أن (78,70%) من المبحوثين قد أكدوا ان اختيارهم لمهنة الوساطة الاجتماعية كان لفرصة اتيحت لهم في التوظيف حيث اجاب (62,81%) من الإخصائيين الاجتماعيين و(3,61%) من الوسطاء الاجتماعيين بنفس الاجابة حيث تم توظيفهم بناء على عدد مناصب اتيحت لهم بعد دخولهم في هذا التكوين، أما (18,05%) من المبحوثين فقد أكدوا أنهم يرون العمل في المجال الاجتماعي هو مجال يحبونه، لأنه مجال اجتماعي وإنساني، واغلبهم من المهن الاجتماعية التي لا تنتمي لشعبة الوساطة الاجتماعية، خاصة مع ازمة البطالة التي عاشها وبما ان الالتحاق بمصب يكون مباشرة بعد التكوين وهذا ما الامر هو الذي يستقطب الافراد الذين هم في بحث دائم عن منصب دائم.

ويقول المشرف على عملية التكوين بمركز بئر خادم ان الشباب المكونين في محال المهن الاجتماعية، غالبا ما لا يرغبون في العمل في هذا المجال، بعد توجيههم الى الحياة المهنية وبعد استلام مناصبهم، حيث يواجهون صعوبة في الاندماج مع اوضاع الفئات الصعبة في المراكز المتخصصة، خاصة العنصر الذكري، والملاحظ ان اغلبهم يطالبون بالتحول الى دورية الليل لممارسة مهنتهم، الامر الذي يجعل منهم في الحقيقة اعوان امن فقط، لأن هذه التصرفات تجعل منهم عديمو الفائدة، وليس لهم أي مبادرة في احداث تغيير او مساعدة الفئات المستهدفة، وهذا الواقع تترجمه الكثير من الحالات علة مستوى المؤسسات التابعة للقطاع، لأن عدم توفر القابلية في ممارسة المهن ذات الطابع الاجتماعي ترتفع اكثر بعد معاينة الواقع، على الرغم من ان اغلب الممارسين لا يقبلون على هذا القطاع إلا لتوفر منصب مالي مع انتهاء التكوين، ويغادر الكثير مقاعد التكوين في عدد من التخصصات، لأسباب تتعلق في اغلبها لعدم تحمل الوضع الحقيقي في الممارسة الميدانية.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 31: يوضح موقف المبحوثين من اقتصار ومحدودية الوساطة الاجتماعية فقط في مجال التضامن والنشاط الاجتماعي.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	%	ك	المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
/	/	/	/	/	/	/	/	نعم
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	لا
/	/	/	/	/	/	/	/	نسبيا
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (31)، نرى ان اغلب المبحوثين من كل العينة البحثية يرون أن الوساطة الاجتماعية (100 %) ليست فقط مقتصرة على قطاع التضامن والنشاط الاجتماعي، لأنها تتخذ مفهوما واسعا يمس كل المجالات في الحياة الاجتماعية، لتصبح في الكثير من الأحيان تلقائية فالأسرة وسيط اجتماعي بالنسبة للطفل وهي ايضا وسيط بالنسبة للمجتمع، فكل العلاقات الاجتماعية صالحة لتوظيف الوساطة الاجتماعية من اجل اصلاحها وتجديدها، وهي بمثابة سلوك تلقائي من الفرد في معاملاته اليومية للحرص على بقاء القيم التي تدعو الى التسامح والتعاون والتضامن بالإضافة الى اتساعها الى مجالات في القانون مثل الوساطة القضائية وفي التربية مثل الوساطة التربوية والثقافية وهي كل تحرص على بناء علاقات سليمة بين الافراد وتهدف الى تحقيق السلم الاجتماعي، أن ممارسة وظائف الخدمة الاجتماعية في خد ذاتها يتطلب من المهني ان يكون ملما بكل مجالات التدخل، ناهيك عن تعلمه مع الفئات الهشة والمقصية في المجتمع، واغلب المهن الاجتماعية تتواجد في مؤسسات اخرى خارج قطاع التضامن، مثل الأخصائيين النفسانيين والمساعدين الاجتماعيين والوسطاء الاجتماعيين، في المدارس وادارة السجون ودور الشباب والتأهيل المهني والادماج الاجتماعي والمهني وغيرها من المهام التي يمكن ان تمس مختلف المؤسسات، كما انها مهن يمكن ان تمارس مهامها تتناسب في كل مرة مع مساعي الوساطة الاجتماعية على اعتبارهم في كل مرة يتدخلون فيها مع الفئات الاجتماعية يتحولون الى وسطاء اجتماعيين، وبالقدر الذي يحدثون فيه التغيير المطلوب مع الفئات المستهدفة والتأثير فيها بالقدر ما تتحقق المهام الفعلية للممارسة الميدانية، وعلى هذا الاساس فان الوساطة الاجتماعية تتماشى مع متطلبات المؤسسات التي تفرز الاحتياجات المختلفة بشكل مستمر والتي يمكن ان تأثر على طبيعة العلاقات ومستويات الاستقرار داخلها.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 32: يمثل موقف المبحوثين من عناصر توظيف الوساطة الاجتماعية.

المجموع		المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				
				المساعد الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 5,78	16	% 1,08	3	% 3,97	11	% 0,72	2	في الوقاية والعلاج وحل المشاكل الاجتماعية والنفسية
% 6,50	18	% 3,61	10	% 2,17	6	% 0,72	2	في تسوية الخلافات والنزاعات بين الافراد
% 16,61	46	% 0,72	2	% 14,44	40	% 1,44	4	في تقديم المساعدات والاعانات لأصحاب الوضعيات الصعبة
% 6,50	18	% 1,44	4	% 5,05	14	/	/	في مساعدة الاخرين
% 64,62	179	% 16,24	45	% 44,76	124	% 3,61	10	كل ما سبق
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (32)، ان اغلب المبحوثين (64.62%) يرون ان توظيف الوساطة الاجتماعية يجمع جميع المؤشرات المقترحة في السؤال فاغلب المبحوثين يرون انها تتدخل في الوقاية والعلاج وحل المشاكل الاجتماعية والنفسية وكذلك في تسوية الخلافات والنزاعات بين الافراد كما انها تتدخل في تقديم المساعدات والاعانات لأصحاب الوضعيات الصعبة والعمل على مساعدة الاخرين، زعلى اعتبار ان كل المهن الاجتماعية مهام تدخل في مجال الخدمة الاجتماعية التي تمارس مع الافراد والجمعات الذين قد يحتاجون الوساطة الاجتماعية كبرنامج من برامج الخدمة أو يحتاجونها كوساطة بينهم وبينها لرفع احتياجاتهم في حد ذاتها وإشباعها عند الاستجابة، كما ان الوساطة الاجتماعية بين الافراد بعضهم بعضا تسهل العمليات الاتصالية وتحسنها وتساهم في تجديد العلاقات والروابط التي تسوء لأسباب مختلفة مثل النزاعات مثلا، كما تساهم في اعادة الاندماج الاجتماعي من خلال العمل مع الفئات المستبعدة او المهمشة، واشراكهم في الاتصال الاجتماعي ومساعدتهم على الاحتكاك والعيش مع الجماعة والمساهمة في التنمية الذاتية والمجتمعية.

الجدول رقم 33: يوضح موقف المبحوثين من ممارستهم لمهمة الوساطة الاجتماعية خارج مهنتهم الرسمية أو (تطوع او مع الجمعيات).

المجموع		المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				
				المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 55,60	154	% 14,80	41	% 36,82	102	% 3,97	11	نعم
% 44,40	123	% 8,30	23	% 33,57	93	% 2,53	7	لا
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (33)، ان اغلب المبحوثين (55.60 %) يقومون بممارسات تمثل مهام الوساطة الاجتماعية في وظائفها، غير أن (44,40 %) لم يقوموا بعمل يشبه مهام الوساطة الاجتماعية، ويمكن تفسير هذه النتائج ان اغلب المبحوثين يقومون بنشاطات تمثل وتطابق مهام الوساطة الاجتماعية خارج المهن الاساسية الرسمية، وغالبا ما يقومون بهذه الاعمال في اوقات الفراغ، في اطار التطوع او العمل الجمعي، لانهم يتأثرون بالحالات الاجتماعية الصعبة التي يقابلونها اثناء الممارسة المهنية، وهذه الحالات الصعبة غالبا ما تثير مشاعر التعاطف معها وتزيد من رغبة المهنيين في زيادة العمل الاجتماعي حتى خارج الاطار المهني والمؤسسي، ويصبح ميولا شخصيا، وهذا ما لاحظناه ميدانيا، كما ان احتكاكهم الدائم بالنشاط الجمعي الخيري او الاجتماعي يجعلهم في ارتباط مستمر مع هذه الانشطة ويرفع دوافعهم في المشاركة مع الجمعيات في التدخلات والبرامج التي غالبا ما تنفذها هذه الجمعيات بالكثير من الحماس والفاعلية مع الجماعات المستهدفة، اما المبحوثين الذين لم يسبق لهم ان قاموا بمثل هذه الاعمال فالأغلب انهم لا يريدون خلط المجال المهني الرسمي مع الحياة الخاصة واستغلال اوقات الفراغ في المسائل الشخصية وغالبا ما يرون ان العمل الاجتماعي في اطار الخدمة الاجتماعية هو عمل مرهق نفسيا وجسديا لأنه يتعلق بوضعيات صعبة ومعقدة يصعب في الكثير من الاحيان تقديم المساعدات لهم مما يسبب الضغط النفسي لديهم لهذا هم لا يحبذون الاشتراك في العمل الجمعي ويفضلون الفصل بين مهنتهم وبين الممارسات التي تشبهها من اجل الابتعاد عن الضغوطات التي تواجههم .

**الجدول رقم 34:** يمثل موقف المبحوثين من ارتباطهم بصلة مع وسيط اجتماعي في محيطهم العائلي او الاجتماعي.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية			
	ك	%	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية	ك	%
نعم	154	14.80%	102	36.83%	11	3.97%
لا	123	8.30%	93	33.57%	7	2.53%
المجموع	277	23.10%	195	70.40%	18	6.50%

من خلال نتائج الجدول رقم (34)، نلاحظ أن المبحوثين اغلب (55.60 %) قد أكد وجود صلة بينهم وبين وسيط اجتماعي يمارس مهمة الوساطة الاجتماعية بكل ما تجمله من مفاهيم سواء في المساعدة والإحسان او التكافل والتعاون او المساعدة في اعادة الروابط والاصلاح بين الناس سواء في محيطهم

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

العائلي، وهو ما يميز المجتمع الجزائري في اغلب اسره فقد كان الجد أو أب أو أحد أقارب من مارس هذه المهمة في المجتمع ومن ثمة وهذا ما يفسر ارتفاع قيمة المكانة الاجتماعية للأشخاص المسنين في المجتمع حيث استوحى القدرة والمكانة على ممارسة المهمة من القيم الاجتماعية والدينية التي تترعرع عليها الابناء ونجد ان ممارسة المهن الاجتماعية تشبه تماما الممارسات التقليدية التي تربي عليها اجدادنا ولا تختلف عنها الا في انها تمارس في اطار مهني ورسمي من مؤسسات الدولة لكم الصفات والخصائص لا تختلف كما لا تختلف الاهداف التي ترمي اليها مثل الصفات التي كانت تمثل شخصيات المجتمع الذين لهم المكانة والسمعة والهيبة ( إمام، أو شيخ كبير أو جار الكريم ) وغالبا ما يكون الممارس لهذه المهن يعيش في جو لا يخلو من هؤلاء الاشخاص التي تربطه بهم صلات اجتماعية تربطها علاقات احترام وربما كانت سببا مشجعا في اقتحام مجال المهن الاجتماعية كون أنه على دراية معرفة بالفكرة والممارسة معا. بينما كان جواب (40,40 %) من المبحوثين بعدم توفر أية صلة أو علاقة مع وسيط من محيطهم العائلي أو الاجتماعي وقد يفسر بعدم رغبة هؤلاء المبحوثين في الاحتكاك بكل ما يربطه بصلة مهنة من اجل تجنب الخط المهنة والحياة الخاصة خارج المهنة واستغلال بين اوقات الفراغ والابتعاد عن كل الضغوطات النفسية التي قد تواجههم.

**الجدول رقم 35:** يمثل موقف المبحوثين من طبيعة الاعمال التي يشاركون فيها خارج اوقات العمل.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
209	75,45%	41	14,80%	160	57,76%	8	2,89%	تطوعية خيرية في إطار تدخل حر
13	4,69%	13	4,69%	/	/	/	/	تنموية في إطار تدخل جمعي
34	12,27%	/	/	28	10,11%	6	2,17%	علاجية او وقائية في إطار جمعي
21	7,58%	10	3,61%	7	2,53%	4	1,44%	تنظيمية ادارية في إطار جمعي
277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (35)، ان اغلب المبحوثين (75,45 %) يمارسون مهام تشبه مهنهم في اطار الوساطة الاجتماعية مع الافراد في المجتمع، من خلال اعمال تطوعية وخيرية، كما يقوم (12,27%) من المبحوثين بممارسة مهام ذات وظيفة علاجية او وقائية في اطار العمل

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجمعي، ويمكن تفسير هذه النتائج على ان اغلب المبحوثين وفي اطار ممارستهم مهام الوساطة الاجتماعية يتشكل لديهم ارتباط معنوي بالكثير من الفئات التي تعيش في اوضاع صعبة مما يجعلهم يقدمون خدمات اخرى لهم خارج الاطار المهني من خلال التطوع مع مجموعات حرة داخل البيئة الاجتماعية التي يعيشون فيها وذلك لعدة اسباب اهمها انهم على اطلاع كبير وواسع بكل الاجراءات والقوانين والتدبير التي تمكنهم من مساعدة الافراد داخل المجتمع، وبحكم الخصائص الاجتماعية التي تحكمها القيم الاخلاقية والاجتماعية المتجذرة في تقاليد المجتمع فان التكافل والتعاون الاجتماعي يحتم على هؤلاء المهنيين التعاطف مع الفئات المختلفة في مجالات احتياجاتهم من اجل تقديم الخدمات والمساهمة في نشر ثقافة الوساطة الاجتماعية حتى خارج اوقات الدوام الرسمي، بالإضافة الى الاحتكاك الدائم بالنشاط الجمعي الذي يحفزهم على الانخراط وتحقيق بعض الاهداف الرضى النفسي وتعزيز المهام المهنية من خلال نشاطات هذه الجمعيات التي تتحرك بحرية اكثر نظرا لطابعها المجتمعي الغير الرسمي، على خلال المهن التابعة للإدارة والمؤسسات الرسمية.

**الجدول رقم 36:** يمثل موقف المبحوثين من طبيعة المناطق التي غالباً ما تكون بؤر التدخل.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
وسط حضري	106	38,27%	38	13,72%	63	22,74%	5	1,81%
وسط ريفي	171	61,73%	26	9,39%	132	47,65%	13	4,69%
اخرى	/	/	/	/	/	/	/	/
المجموع	277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (36)، ان اغلب المبحوثين (61,73%) يمارسون وضايمهم في اطار الوساطة الاجتماعية في الاوساط الريفية، التي يجدون انها مناطق شبه معزولة عن المؤسسات التي يمكن ان تسهل وتبسط الخدمات اللازمة للعيش الافضل كما انها تساعد على ايجاد الحلول في حالة وجود مشكلات تواجه هذه الأسر في البيئة الريفية ظن كما يرون ان اغلب المشكلات التي تتواجد في الارياف تجد انسداد كبير في التوصل الى حلول لها، كون طبيعة المجتمع الريفي المنغلق لا يتجاوب مع الكثير من المسائل ويعتبرها من المحظورات خاصة تلك المتعلقة بالعلاقات الاسرية واكثر منها تلك المتعلقة بالمرأة، وعليه فان اهتمام المؤسسات بالمجال الريفي نابع من وعيها بخصوصية المنطقة

الريفية التي يجب اخذها بعين الاعتبار بكل ما تحمله من عادات وتقاليد وثقافات واعتبارات تخص الافراد ومكاناتهم وتفضيلاتهم داخل الاسرة والمجتمع.

وبالتالي فان التدخل داخل المجتمع الريفي يكون اكثر بالمقارنة مع المجتمع الحضري، لان قلة المؤسسات العمومية وقلة الوعي بالكثير من التدابير لدى الافراد يجعل المشكلات اكثر تعقيدا، حيث تقوم فرق خاصة بجمع الكثير من المعلومات حول البيئة الريفية من اجل توظيفها في رسم سياسات الرعاية الاجتماعية في هذه المناطق من اجل ادماج المجتمع الريفي في التنمية وتجنب الاقصاء من الفرص الاجتماعية المختلفة ومن اجل رفع مستويات الوعي بالقضايا المختلفة التي قد تسبب الكثير من المشكلات الاجتماعية، خاصة بالنسبة للأسرة الريفية من خلال برامج مختلفة ومتنوعة تمس كل مجالات الحياة منها الارشادية ومنها الوقائية ومنها التنموية، اما المبحوثين الذين يرون ان التدخل يكون في البيئة الحضرية فهم بحكم عملهم مع فئات في المجتمع الحضري، فقد استطاعوا ادراك مدى صعوبة الحياة وقساوتها بالنسبة للفئات الهشة والتي تعاني من حياة صعبة حيث تزيد خصائص الحياة الحضرية من معاناة هؤلاء بشكل ملفت، نظرا للتغير الاجتماعي الكبير الذي تشهده القيم الاجتماعية التي تميز الاسر في الغالب حيث تغلب النزعة الفردية على النزعة الجماعية في المجتمع الحضري ويصبح فيها الفرد مبهما وغير معروف، وتتسارع وتيرة وسرعة الحياة وتزداد متطلباتها خاصة مع النمو الديموغرافي الذي يميز المناطق الحضرية والتي يجعل منها مناطق مكتظة لدرجة استفحال ظواهر اخرى اكثر تأثيرا على المشكلات الاجتماعية، مثل ظاهرة البيوت القصدية ومراكز العبور التي غالبا ما تكون مسرحا وجوا مناسباً لانتشار الآفات الاجتماعية التي تسبب اخطر المشكلات مثل المخدرات والعنف والجريمة. وأمام هذه الاوضاع يزيد حجم الاهتمام بهذه المناطق والفئات من قبل البرامج الاجتماعية التي تسعى من خلالها الدولة الى وضع وساطات اجتماعية تكون قريبة من هذه الفئات تقوم بتدخلات مختلفة لصالحها من اجل تحقيق مستويات اعلى من الادماج الاجتماعي لها والتقليل من اضرار المشكلات والحد من تفاقمها وتطورها الى مشكلات أخطر.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 37: توزيع المبحوثين حسب رأيهم فيما تتعلق تلك الخصائص.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية					
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
/	/	/	/	/	/	/	/	البيئة الاجتماعية
% 43,68	121	% 5,41	15	% 36,10	100	% 2,17	6	الأفراد في حد ذاتهم
% 16,97	47	% 3,97	11	% 11,55	32	% 1,44	4	القيم والثقافة السائدة
% 39,35	109	% 13,72	38	% 22,74	63	% 2,89	8	كل ماسبق
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (37)، ان اغلب المبحوثين (39,35 %) يرون ان تلك الخصائص تتعلق بكل ما سبق ذكره من مؤشرات بينما يرى (43,68 %) بالأفراد في حد ذاتهم، بينما يرى (16,97 %) من المبحوثين ان تلك الخصائص تتعلق بالقيم السائدة، ويمكن تفسير هذه النتائج تلك الخصائص تتعلق بجميع العناصر المذكورة معا ولا يمكن فصلها لان كل عنصر منها يؤثر على الآخر، الفرد ابن بيئته كما يقول ابن خلدون، ولا يمكن ان نعزل هذه البيئة وهذا الفرد عن القيم السائدة فالكل يتبادل التأثير ليعطي نمط معين من العلاقات والتي يمكن ان تتأثر باي خلل اصاب تلك العناصر، ومهمة الوساطة الاجتماعية من خلال التدخل المهني، هي معرفة الخلل وايجاد الحلول المناسبة، ويجب على الفريق المهني الاخذ بالاعتبار خصائص كل عنصر من هذه العناصر من اجل تجنب الرفض والصد من قبل الأفراد والجماعات، وعليه لا يجب ان تكون الوساطة اجتماعية مجرد اجراء قانوني او تنظمي او ترتيب إداري خالي من البيانات والمعلومات اللازمة عن البيئة الاجتماعية والأفراد المستهدفين وطبيعة الثقافة السائدة فيها، اما المبحوثين الذين اكدوا على انها تتعلق بالقيم السائدة، فهم يلاحظون عبر مختلف العمليات التي يقومون بها في اطار التدخل المهني مدى تأثير القيم الاجتماعية على الافراد، فالأسر المحافظة مثلا لا تتقبل انحراف الفتاة ولا تتقبل ظاهرة الاغتصاب ولا تتقبل طرق المعالجة او حتى محاولة ادماج الفتاة الضحية مرة ثانية في الاسرة، وهذا ما يجعل التدخل المهني صعب ومعقد، لأنها تتأثر بالقيم السائدة وتهتم لأمر الجماعة التي تراها كبناء له نمط محدد يجب ان يسير عليه وفقا لما تقره هذه الجماعة وليس ككائن اجتماعي يتحرك ويتفاعل ويمكن ان يمرض (تحدث له مشكلات خطيرة)، ولا تتسامح في مثل هذه المواضيع التي تعتبر خطأ احمر ولا يسمح الحديث عنها، حتى وان حصلت قريبا جدا منها فإنها تتصل بقيمة الشرف والسمعة والمكانة، وهنا لا مجال للنقاش، وما يصعب المسالة اكثر هو رفضهم للواقع ومواجهته والتصدي له

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

بقوة، وهنا تكمن أهمية تدخل الوساطة الاجتماعية لتصحيح الوضع وتخفيف وطأة الصدمات على الاسر والمجتمع ورفع الوعي الاجتماعي لمثل هذه المشكلات التي قد تصادف أي أسرة، وعملها يجب ان يكون ملما بجميع الخصائص المتعلقة بالمشكلة وعناصرها معا وليس فقط القيم الاجتماعية السائدة فقط، فحتى خصوصية الفئات المستهدفة لها دور كبير في انجاح الوساطة الاجتماعية وبرامجها المختلفة، فتوضيح مثلا خصائص المرحلة العمرية للمراهق بالنسبة للأسر التي قد لا تعطي اهتماما لخصوصيتها قد يجنب الكثير من المشكلات المتعلقة بهذه المرحلة والتي يعاني منها الآباء.

**الجدول رقم 38:** يوضح مجالات التدخل المهني للمبحوثين.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
32,49%	90	0	0	29,60%	82	2,89%	8	في مجال رعاية الاسرة
10,47%	29	5,42%	15	4,33%	12	0,72%	2	في مجال رعاية الشباب
30,69%	85	8,30%	23	21,30%	59	1,08%	3	في مجال رعاية المرأة والطفل
10,83%	30	4,69%	13	5,42%	15	0,72%	2	في مجال رعاية المسنين
15,52%	43	4,69%	13	9,75%	27	1,08%	3	في مجال رعاية المعوقين
/	/	/	/	/	/	/	/	اخرى
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (38)، ان اغلب المبحوثين (32,49%) يمارسون مهام الوساطة الاجتماعية في مجال رعاية الاسرة، بينما نجد منهم (30,69%) يعملون في مجال رعاية المرأة والطفل، في حين يهتم (15,52%) بمجال رعاية المعوقين، أما (10,83%) يتدخلون في مجال رعاية الاشخاص المسنين و(10,47%) في مجال رعاية الشباب، نلاحظ من خلال نتائج الجدول ان المهن الاجتماعية عموما موزعة على مختلف الفئات الاجتماعية وتهتم بكل فئات ومكونات الاسرة في اطار مجالات متخصصة، إلا ان مجال رعاية وحماية الاسرة يستحوذ على أكبر قدر من الاهتمام من قبل الإدارة المكلفة بقطاع التضامن الوطني، فالأسرة تأخذ حيز الاسد من البرامج والنشاطات والتدخلات باعتبارها اللبنة الأساسية في المجتمع كما انها تضم كل الفئات التي تقسم على المجالات المختلفة السابقة الذكر، حيث نجد ان كل الظواهر التي تدرس في البحوث الاجتماعية حتى الانسانية تقريبا لا تستثني مجال الاسرة باعتبارها المجتمع المصغر الذي يمكن من خلال قراءة وتحليل الكثير من العلاقات وتفسير الكثير من المتغيرات، والمهن الاجتماعية ككل وتلك التابعة لشعبة الوساطة

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الاجتماعية بصفة خاصة وانطلاقا لتنفيذ برامج الوساطة الاجتماعية لفائدة الاسر التي تعاني من الوضعيات الصعبة او النزاعات او صعوبة الاندماج والتواصل الاجتماعي مع افرادها او المجتمع، فإنها تعتمد على منهجية عمل علمية تقتضي العمل وفقا للمعايير المتعارف بها في اطار الخدمة الاجتماعية لتصبح هذه الخدمة تارة اداة اتصال بينها وبين المستهدفين وتارة اداة اتصالية بينها وبين الافراد والاطراف الذين يعانون من مشكلات علائقية يكون النزاع احد اسبابها، وبالتالي تنتقل فيها الوساطة الاجتماعية من تناول المشكلات الاسرية العامة الى الخاصة من خلال توفير مجالات الاختصاص في تقديم الخدمات مع المجموعات المختلفة، لان التدخل يتطلب الاخذ بالاعتبار خصائص كل فئة مستهدفة وطبيعتها ومستويات الوعي الاجتماعي والثقافي والبيئية الاجتماعية فلا يمكن البقاء في حيز العام للأسرة، في حين ان المشكلات قد تتعلق مثلا بالمرهقة وكيفية التعامل مع مشكلاتها، وهما يأتي دور الفريق المتخصص الذي ينتقل الى مجال رعاية الاطفال والمرهقين وهو مجال قائم بذاته لتقديم الخدمة المطلوبة من خلال تحديد برامج مناسبة لها وفق منهجية عمل واضحة وهادفة.

**الجدول رقم 39:** يمثل موقف المبحوثين من مدى تناسب الوساطة الاجتماعية مع تقاليد وعادات المجتمع الجزائري في معالجة القضايا والمشكلات الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
99,28%	275	23,10%	64	70,40%	195	5,78%	16	تناسب جدا
0,72%	2	/	/	/	/	0,72%	2	تناسب قليلا
/	/	/	/	/	/	/	/	لا تناسب ابدا
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (39) أعلاه، ان اغلب المبحوثين (99,28%) يرون ان ممارسة الوساطة الاجتماعية في الاطار المهني تناسب جدا مع تقاليد واعراف المجتمع الجزائري، أما (0,72%) منهم يرون انها تناسب قليلا، ويمكن تفسير هذه النتائج، ان كون ان الممارسين للمهن الاجتماعية يرون ان مهنتهم تتشابه مع الممارسات التي تحرص التقاليد على ترسيخها، كما تحترم هذه التدخلات الميدانية خاصة المجتمع وعاداته وتقاليد، كضرورة مهنية وليس فقط كأمر كواقع مفروض، حيث من الضروري ان تراعى العادات والتقاليد في مجتمع المستهدفين وهذا تجنباً لرفض السياسات

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

التي تترجمها التقاليد ولا بد من ان تطبق وفقا لمجموعة من الانساق الاجتماعية التي تقوم على مبدأ احترام قيم تلك الجماعات او الافراد والوساطة الحديثة بالرغم من ممارستها من قبل مؤسسات وهيئات رسمية إلا انها سلسلة ومرنة، لا تختلف مع تلك الممارسات العرفية إلا في شكلها الاداري فريقيها المتخصص.

**الجدول رقم 40:** يوضح موقف المبحوثين من توظيف العرف او الاعتماد على العرف في ممارسات المهنية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				
	ك	%	ك	%	ك	%	
277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	دور اساسي وتأثير كبير
/	/	/	/	/	/	/	دور ثانوي وتأثير بسيط
/	/	/	/	/	/	/	ليس له دور وليس لها تأثير
277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (40)، ان كل المبحوثين يرون ان توظيف العرف او الاعتماد على العرف يعتبر دور اساسي، ويمكن تفسير هذه النتائج كون ان التدخلات الميدانية للمهن الاجتماعية قد تستعين بالعادات والتقاليد وممارسات التي تشتهر بها مجموعة المستهدفين وتستخدمها كوسائل داعمة لكل عمليات الوساطة، كما يمكن الاستعانة بالعرف من خلال استغلال مكانة بعض الاشخاص الذين لهم تأثير في محيطهم الاجتماعي أو مكانة اجتماعية او يمثلون رمزا من رموز الجماعة الذين تعتبر مواقفهم ماثرة على سير الوساطة الاجتماعية سواء كان المشكلات متعلقة بمنازعات او مشكلات اخرى مثل تعنيف المرأة او تهमيش المسنين، حيث يمكن للجماعة التأثير على الفئة المستهدفة والانصياع الى راي الجماعة وتطبيق قوانينها وهكذا تنجز تدخلات المهن الاجتماعية مهامها بكل بساطة وبمساعدة توظيف العرف والتقاليد السائدة في المجتمع كون ان معظم الفئات المستهدفة تتضرر كثيرا بسبب العادات والتقاليد بالرغم من انها تساعد وتساهم في فعم وتنفيذ البرامج الاجتماعية، حيث تعيق العادات والتقاليد من اقناع الكثير من الاسر مثلا حول قضية من القضايا الاجتماعية التي تعد مسألة محضرة في عادات وتقاليد ذلك المجتمع ومن ثمة يصعب على الفريق المهني المتخصص الخوض بكل سهولة في هذه المواضيع التي يكون الافراد قد تشبعوا بها عن طريق قيم اجتماعية واخلاقية، والتي لا ترغب الجماعة او لا تسمح ان صح التعبير تجاوز بعض العادات

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

والتقاليد بحكم انها اساس قيام جميع قوانينها، فمثلا لا يسمح للمرأة التي اغتصبت من العيش مع العائلة على الرغم من انها ضحية وليست جانية وهذا لان العادات والتقاليد خاضعة تحت سيطرة خاصة مهمة في المجتمع وهي خاصية التقسيم الجنسي الذي يجعل منها ركزا مرتبنا بالشرف الاسرة حيث تحدد من خلالها مكانة المرأة، والتي غالبا ما تكون ادمى من الرجل او الذكر ان صح التعبير وبالتالي مهما كان مستوى العائلة ومهما كان مجالها الجغرافي إلا ان هذه الخاصة تبقى لصيقة به، وهي التي تفرض نفسها فرضا على ممارسات الجماعة وردة فعلها وهذا كلها تقيدا بالعادات والتقاليد التي تسيطر على وعي الافراد بالمسائل الحساسة ولا تعسح لهم مجال في امعان العقل والتدبير والحكمة، مما يزيد الامر تعقيدا وهو واقع اجتماعي يقف عقبة في وجه الجهود التي تبذلها المهن الاجتماعية من خلال ممارساتها المهنية تنفيذا للخطط والبرامج التي تسطر في اطار الرعاية الاجتماعية .

**الجدول رقم 41:** يمثل موقف المبحوثين من اعتمادهم على دعائم وشخصيات اجتماعية وتوظيف العرف في ممارسة الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية						
	ك	%	ك	%	ك	%			
273	273	98,56%	64	23,10%	191	68,95%	18	6,50%	نعم
4	4	1,44%	0	0%	4	1,44%	0	0%	لا
277	277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (41)، ان اغلب المبحوثين (98,56 %) يرون انهم اعتمدوا على دعائم وشخصيات اجتماعية في توظيف العرف اثناء ممارساتهم المهنية، ويمكن تفسير هذه النتائج، ان المبحوثين دائما ما يلقون صعوبات في مواجهة الاسر او الاطراف المستهدفة بطبيعة المشكلات وتفسيرها، وغالبا ما يكون للعرف تأثير كبير على تحقيق نتائج مرجوة وعليه فان اغلب المبحوثين يؤكدون على تدخل طرف اخر من المجتمع هو الذي يرافق الفريق خاصة في المسائل التي يصعب الخوض فيها مع الاطراف، بحيث تكون لهذه الداعمة او الشخصية مكانة اجتماعية تمكنه من تسهيل مهمة الفريق والتعريف بها او تخفيف حدة المشكلة او وطأتها على الأطراف المستهدفة خاصة في المناطق المحافظة فقد لا يستطيع المهنيون تنفيذ برامج الوساطة الاجتماعية في البيئة التي لا تسمح عادتها ولا تقاليدها او ثقافتها السائدة العمل في الوسط المفتوح، او العمل مع المرأة او حتى تناول

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

بعض المواضيع التي يعتبرونها محضرة فالحديث عن المرأة العازبة مثلا والاطفال الغير الشرعيين في بعض المناطق الصحراوية ضرب من الخيال ناهيك عن التحدث عن ادماج او اعادة ادماج الفتاة في هذا السياق وهناك عراقيل كثيرة تواجه الممارسة المهنية تتعلق بالبيئة الاجتماعية للفئات المستهدفة، وعلى هذا الاساس فان الاستفادة من العادات والتقاليد وفهمها أو الاستعانة بدعائم منها مثل اعيان المنطقة او شيوخها في الاشخاص ذوي المكانة امر ضروري في الكثير من التدخلات من اجل ضمان الثقة وكسر الحواجز الثقافية التي تمنع التواصل والاتصال الايجابي للكثير من الفئات المهمشة في تلك المناطق.

**الجدول رقم 42:** يوضح موقف المبحوثين طبيعة الدعائم او الشخصيات الاجتماعية المتصلة بالعرف الاجتماعي او مختصة في مجال التدخل.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
مكانة اجتماعية	60	21,66%	/	/	52	18,77%	8	2,89%
مكانة دينية	33	11,91%	/	/	23	8,30%	10	3,61%
مختص في مجال التدخل	171	61,73%	64	23,10%	107	38,63%	/	/
أخرى	13	4,69%	/	/	13	4,69%	/	/
المجموع	277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (42)، ان اغلب المبحوثين (61,73 %) قد استعانوا بمختص في مجال تدخلهم من أجل تسهيل مهامهم في الوساطة الاجتماعية، ويرى (21,66 %) من المبحوثين انهم قد استعانوا بشخصية ذات مكانة اجتماعية في مجتمع الاطراف المستهدفة، وهذا من اجل تسهيل عملية الاتصال بينهم وبين الاطراف خاصة اذا تعلقت الوساطة الاجتماعية بمشكلات مستعصية تتدخل الاعراف والتقاليد في توجيه الاطراف والسيطرة عليهم، مما يصعب مهمة الوساطة الاجتماعية والبرنامج المخصص لها ويعيق سيرها الحسن، بينما اعتمد (11,91 %) منهم على مختص في الشؤون الدينية ربما يعود ذلك لطبيعة المشكلة التي تطلبت وجود هذا الاختصاص حيث يعتبر المختص في الدين ذو مكانة اجتماعية ايضا، ومحل ثقة من قبل الجماعات والافراد نظرا لإمامه بمجال الديني الذي يعتبر امرا مقدسا يخضع له الافراد دون نقاش في الكثير من الاحيان، كما يعتبر رجل الدين وسيطا اجتماعيا في حد ذاته قد مارس مهام كثيرة تتعلق بحل المشكلات الاجتماعية

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

المختلفة خاصة تلك المتعلقة بالنزاعات التي تهدم العلاقات الاجتماعية وتفكك الروابط بين الاهل والجيران وهذا فان الامام او المختص في الشريعة والذي غالبا يكون الامام هو الذي يستدعى في الكثير من المسائل من قبل احد الاطراف او كلاهم او من قبل المتدخلين ولقد عرفت هذه الممارسات منذ القدم في المجتمع الجزائري.

**الجدول رقم 43:** يمثل موقف المبحوثين من العناصر التي تجعل الوساطة أكثر تنظيماً من الوساطة التقليدية.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
181	65,34%	64	23,10%	117	42,24%	/	تمارس من قبل كفاءات متخصصة	
62	22,38%	/	/	54	19,49%	8	2,89%	كونها منظمة في إطار مؤسساتي
34	12,27%	/	/	24	8,66%	10	3,61%	كونها خاضعة لأحكام القانون
277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (43)، نلاحظ ان اغلب المبحوثين (65,34%) يرون ان الذي يجعل الوساطة الاجتماعية أكثر تنظيماً من الوساطة الموروثة هو كونها تمارس من قبل فريق مهني متخصص، في حين يرى (22,38%) من المبحوثين انها تمارس في اطار مؤسساتي واضح المعالم وفي اطار مهني رسمي، ويرى (12,27%) منهم ان خضوعها وتنظيمها في اطار احكام القانون يجعل منها اكثر تنظيم ويجعل اختصاصاتها ومجالات تدخلها اكثر وضوحا، ويضع لها منهجية مهنية منظمة في مكاتب ووظائف مختلفة، كما يتابع سيرها الحسن ويمكن من مراقبتها ومراقبة مجرياتها كما ان الوساطة في اطار المؤسساتي تضمن الكثير من الحقوق التي تكفلها الدولة والتي تسعى هي في حد ذاتها الى تحقيقها بالمقارنة مع الوساطة التقليدية التي تعتمد على القيم التي تخاطب الانسان مثل التعاون والاحسان الذي لا يلزم الانسان او يجبره على الالتزام بالمسؤولية اتجاه الاخرين من الفئات الهشة الا بحكم التعاطف الذاتي او لطلب الاجر من الله او لتوفر النزعة الانسانية التي تحركه لمثل هذه الاعمال، كما ان الوساطة ذات الطابع المهني تجعل المجتمع اكثر تنظيماً وتأطيرا في طلب الحاجات وتلتزم بالتنظيمات والقواعد والمبادئ العامة في تقديم الخدمة. ان الوساطة الاجتماعية الحديثة اكثر تنظيماً من الوساطة التقليدية، لأنها تمارس من خلال مؤسسات رسمية وتنظمها قوانين

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

وإجراءات رسمية وتخضع الى قواعد مهنية، كما أنها تمارس من قبل فريق متخصص في مختلف مجالات وفئات المجتمع وهذا ما يجعلها أكثر تنظيماً من التقليدية التي تمارس عن طريق سلطة الضبط الاجتماعي، والتي تتحرك بشكل تلقائي وعفوي يجعل منها غير مستقرة وغير دائمة حيث يشهد التاريخ على زوال الكثير من الممارسات لأنها لم تكن بالقدر الكافي من التنظيم في المجتمع، لهذا فان التشابه يكاد يكون متطابق بينهما في الأهداف لكنها تختلف من حيث البنية والهيكل والأساليب، لأن بعض الممارسات الاجتماعية التي نقلها التاريخ والتي مازالت تعرف الوجود يومنا هذا تؤكد على درجة التنظيم والسيطرة الكاملة على شؤون المجتمع خاصة "تنظيم العزابة في المجتمع الميزابي" والتي تعتبر موروثاً شامداً على أصالة التقاليد والأعراف الاجتماعية التقليدية لهذا المجتمع، حيث تشهد سلطة العزابة وقوة إلزامها على بقاء تماسك المجتمع الميزابي وتنظيمه تحت سلطة المجالس التي تحكمه والتي ليس لها اية صلة بالمؤسسات الرسمية، بل كلها مؤسسات تقليدية يمارس فيها الوسطاء مهام مختلفة توزع حسب الاختصاص، والتي تحمل على عاتقها الكثير من المهام والامور التنظيمية التي تسير الحياة الاجتماعية للأفراد.

**الجدول رقم 44:** يمثل موقف المبحوثين من مدى تطابق أفكارهم المسبقة عن الوساطة الاجتماعية مع الممارسة الواقعية والميدانية للمهمة.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
/	/	/	/	/	/	/	/	نعم
%100	277	%23,10	64	%70,40	195	%6,50	18	لا
/	/	/	/	/	/	/	/	نوعاً ما
%100	277	%23,10	64	%70,40	195	%6,50	18	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (44)، نلاحظ ان كل المبحوثين أي (100 %) يرون ان هناك اختلاف كبير بين الوساطة الاجتماعية كفكرة (النظري) وبين الممارسة الميدانية والفعلية، حيث يختلف اسقاط التصورات النظرية على الواقع الاجتماعي، لأن التدخل الميداني مليء بالصعوبات التي تجعل مهام المهن الاجتماعية مهماً صعبة، كذلك نقص الوسائل والامكانيات المستخدمة يزيد ايضا من التباعد بين الممارسة والتصورات النظرية، وتعتبر الخصائص المتعلقة بالبيئة الاجتماعية والثقافية وخصائص الفئات المستهدفة واختلافها وتعدد عواملها معيقاً للسير الحسن لمهمة الوساطة

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الاجتماعية، وبالتالي تصبح الوساطة الاجتماعية عند الممارسة المهنية من المهن الصعبة والمعقدة التي تجعل الفارق بين ما هو نظري وما هو ميداني.

**الجدول رقم 45:** يمثل موقف المبحوثين في وصف المهن الاجتماعية وتحديد طبيعتها.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
/	/	/	/	/	/	/	/	سهلة وبسيطة
%100	277	%23,10	64	%70,40	195	%6,50	18	صعبة ومعقدة
/	/	/	/	/	/	/	/	محايد
%100	277	%23,10	64	%70,40	195	%6,50	18	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (45)، أن كل المبحوثين يرون ان مهمة الوساطة الاجتماعية مهما كان مجالها هي مهام صعبة ومعقدة، ويمكن تفسير هذه النتائج كون ان المهن الاجتماعية تقوم بمهام مختلفة متخصصة مع فئات اجتماعية مختلفة ولكن اغلب تلك المهام تكون مع فئات هشة تعاني من وضعيات صعبة ومشكلات اجتماعية صعبة وأحيانا خطيرة واغلبها يعيش في بيئات صعبة ومهددة ومحرومة، كل هذه العناصر والمؤشرات تجعل مهام المهن الاجتماعية صعبة للغاية، حيث يعيشون ضغوطات نفسية ومهنية، تأثر على حياتهم المهنية والشخصية كما ان وضعيتهم المهنية تزيد من حدة تلك الضغوطات، لان الدخل غير كافي والكثير منهم يعيش حياة غير مستقرة بسبب المشكلات الاجتماعية المتعددة كأزمة السكن مثلا، وهذه الحقائق تجعل وضعية الممارس المهني لمهمة الوساطة الاجتماعية في الغالب لا يختلف عن الحالات التي يعالجها وهذا يجعل المهمة اكثر صعوبة زيادة الى تأثير الخصائص النفسية والاجتماعية وحتى الصعوبات في التواصل مع الفئات المستهدفة يجعل من المهن ذات الطابع الاجتماعي مهن صعبة وكثيرة الضغط، زد إلى ذلك صعوبة احداث التغيير في الكثير من الاحيان للفئات المستهدفة بسبب نقص الإمكانيات أو لأن المشكلة تتجاوز كل الصلاحيات مثل مشكلة السكن أو التكفل المادي وغيرها من المشكلات، التي ترهق نفسية الممارسين المهنيين ويجعل اكثر الممارس الاجتماعي في وضعية مواجهة مباشرة مع الفئات في وضعية اتهام بالتقصير والتحقير، وهو الامر الذي لا يستطيعون تفهمه.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 46: يمثل توزيع المبحوثين من مدى وضوح مفهوم الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
			المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
/	/	/	/	/	/	/	/	معروفة ومفهومة
14,80%	41	/	/	12,64%	35	2,17%	6	معروفة وغير مفهومة
85,20%	236	23,10%	64	57,76%	160	4,33%	12	غير معروفة وغير مفهومة
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (46)، أن أغلب المبحوثين (85,20%) يرون أن الوساطة الاجتماعية معروفة ولكن غير مفهومة، في حين يرى (14,80%) من المبحوثين أن الوساطة الاجتماعية غير معروفة وغير مفهومة، ويمكن تفسير هذه نتائج كون أن الوساطة الاجتماعية الممارسة من قبل المهن الاجتماعية تعتبر وساطة في حد ذاتها غير أن هناك وساطة اجتماعية متخصصة في مجالات النزاعات حيث يعتبر الوسيط الاجتماعي الممارس المهني الذي يمارس مهنة الوساطة الاجتماعي المتخصصة في مجال حل النزاعات بالإضافة إلى مهام أخرى حددها له القانون، غير أن مهامه لا تختلف عن المهن الاجتماعية الأخرى خاصة مهن المساعدين الاجتماعيين وعليه اختلط مفهوم الوساطة الاجتماعية بين المهن تابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية وبين المهن الأخرى التي تمارس أيضا مهمة الوساطة الاجتماعية وبين تخصص الوسيط الاجتماعي الذي يتدخل في مجالات متعلقة بالنزاع والمشكلات الأخرى المختلفة، وأصبح من الصعب تحديد مفهوم الوساطة الاجتماعية حتى بالنسبة للمهن التي تنشط فيها على اعتبار أن كل المهام الاجتماعية تعتبر بمثابة وساطة اجتماعية في طبيعة تدخلها المهني، وعليه فإن هذا المفهوم الشامل قد زاده الخلط والتداخل في المهام وعدم تحديد الاختصاصات بدقة من قبل المشرع أو من قبل المختصين في هذا المجال، كما تعتبر الوساطة الاجتماعية برنامجا متخصصا في القضايا المتعلقة بالنزاع بالنسبة للخدمة الاجتماعية، كما تعتبر تلك الخدمة وساطة في حد ذاتها، وهذا ما جعل المصطلح غير واضح تماما بالنسبة للمبحوثين.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 47: يمثل موقف المبحوثين من طبيعة العوائق التي تصادفهم بشكل متكرر أثناء أداء مهامهم.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%16,97	47	/	/	/	%12,64	35	%4,33	12	في توضيح الوساطة الاجتماعية
%10,83	30	/	/	/	%10,83	30	/	/	الأفراد في حد ذاتهم
%72,20	200	%23,10	64	%46,93	130	%2,17	6		ظروف أداء المهمة
/	/	/	/	/	/	/	/	/	أخرى
%100	277	%23,10	64	%70,40	195	%6,50	18		المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (47)، ان اغلب المبحوثين (72,20 %) يرون ان ظروف أداء المهمة هي من أهم العوائق التي تصادفهم في أداء مهمة الوساطة الاجتماعية، بينما يرى (16,97%) منهم ان توضيح الوساطة الاجتماعية ومجالاتها وبرامجها يعتبر عائقا ايضا، في حين يرى (10,83%) من المبحوثين ان التعامل مع الأفراد في حد ذاتهم يعتبر عائقا للمهنة، فالعوائق التي تتعلق بظروف أداء المهنة تتعلق بالإمكانيات ووسائل التدخل والفريق المهني في حد ذاته، اما تلك المتعلقة بتوضيح الوساطة الاجتماعية فغالبا ما ترتبط بالفئات المستهدفة الذين يرون الخدمة الاجتماعية من الناحية المادية فقط، ولا يعتبرون البرامج المتعلقة بالعلاج والوقاية والتحسيس برامج هادفة لان تصورهم ان هؤلاء يمكنهم تقديم برامج مادية وعينية، ونقص الوعي لديهم بأهمية البرامج التي تقوم بها فرق الوساطة الاجتماعية غالبا ما تكون ذات فائدة كبيرة في الإرشاد والتوجيه والتحسيس في القضايا والمشكلات الاجتماعية المختلفة، اما العوائق التي تتعلق بالأفراد في حد ذاتهم فهي تخص الفئات المستهدفة وصعوبة التعامل معها وفق البرامج والخطط المسطرة ربما لعدم توفر الوعي او لخصوصية البيئة الاجتماعية والثقافة السائدة، لان كل هذه العناصر قد تكون سببا في فشل مهمة الوساطة الاجتماعية.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 48: يمثل موقف المبحوثين من تعارض تدخلهم الميداني مع تخصصات لا تتماشى مع ممارسة الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
	%20,22	56	%6,50	18	%12,64	35	%1,08	3	نعم
	%67,87	188	%15,52	43	%46,93	130	%5,42	15	لا
	%11,91	33	%1,08	3	%10,83	30	/	/	أحيانا
المجموع	%100	277	%23,10	64	%70,40	195	%6,50	18	

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (48)، أن أغلب المبحوثين (67,87%) لا يرون أن هناك تعارض مع مهن اجتماعية مختلفة مع تخصصاتهم في أداء مهمة الوساطة الاجتماعية أو التدخل الميداني، بينما يرى (20,22%) منهم أن اختلاف التخصصات يعارض تدخلاتهم المهنية، في حين يرى (11,91%) منهم أن التخصصات المختلفة لا تتماشى أحيانا مع الممارسة المهنية في التدخل الميداني، وتعود هذه النتائج كون أن تعدد التخصصات في مجال الوساطة الاجتماعية التي يمارسها الفريق يستفيد منها المستهدفين بشكل كبير لأنها تراعي العديد من الجوانب التي يمكن أن تصادف صاحب المشكلة والتي يكن لأي من التخصصات أن يحيلها إلى الآخر في حالة تشخيصها، وهذا ما يجعل في غالب الأحيان الوساطة الاجتماعية ناجحة، لأن عمل الفريق في الأخير يكون متكامل وجهوده تكون مركزة على الهدف الأساسي من التدخل، ولكن الفريق يمكن أن يكتشف مشكلات أخرى جديدة ربما قد تكون خفية أو غير مدركة من قبل الفئات المستهدفة وتقوم بمعالجتها على الرغم من أنها لم تكن هي الهدف المستهدف من بداية التدخل، فتعدد التخصصات يضيف إيجابية أكبر على عمليات التدخل لأنه يقدم خبرات كثيرة ومتنوعة ومهارات مختلفة ووجهات نظر مختلفة تتحد كلها من أجل حل المشكلة الأساسية، غير أن هناك من يرى أن التخصصات قد تتعارض مع العمل الميداني، في هذه الحالة قد لا يرغب المستهدفين في وجود فريق كبير أو متعدد التخصصات ويفضل العزلة مع مختص واحد الذي يؤسس في نفسه الثقة التي تجعل منه متعاوناً، وهذا في الغالب يعود إلى طبيعة الفئات النفسية وذهنياتهم ونظرتهم إلى الأمور ولا تتعلق المشكلة أساساً بتعدد وتنوع تخصصات الفريق أثناء التدخل وفي الغالب يلجأ الفريق إلى العمل الفردي الذي يأخذ فيه كل تخصص نصيبه الكافي

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

في تناول المشكلة وهذا ما يجعل عملية التدخل عملية صعبة وتأخذ وقت طويل مع مختلف التخصصات خاصة إذا كانت متعدد الأبعاد ومتنوعة المشكلات .

**الجدول رقم 49:** يمثل موقف المبحوثين من واقع المهن الاجتماعية والمهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	الآخري		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1,08%	3	/	/	1,08%	3	/	/	معززة ولها مكانة معتبرة
82,31%	228	23,10%	64	52,71%	146	6,50%	18	مهمشة معنويا وماديا
9,39%	26	/	/	9,39%	26	/	/	محقرة وغير مرغوبة
7,22%	20	/	/	7,22%	20	/	/	لاخرى
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (49)، نلاحظ ان اغلب المبحوثين (82,31%) يرون ان كل المهن الاجتماعية بما فيها المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية هي مهن مهمشة معنويا وماديا بينما يرى (9,39%) انها مهن محقرة وغير مرغوب فيها، في حين فان يرى (1,08%) منهم فقط انها مهن معززة ذات مكانة اجتماعية معتبرة بين المهن، كما يرى (7,22%) موقفا اخر مختلفا، يمكن ان نرى من خلال مواقف المبحوثين ومن الواقع الميداني ان المهن الاجتماعية هي مهن مهمشة معنويا وماديا، لا تأخذ قيمتها من الطابع الانساني والاجتماعي الذي تنشط فيه بالرغم من اهميته وارتباطه المباشر بخدمة الانسان الذي يعتبر رأسمال المجتمع بأكمله، وهذا الواقع المهمش تترجمه الحياة الاجتماعية والظروف المعيشية التي يعيشها اصحاب المهن الاجتماعية الذين يهتمون بالمشكلات الاجتماعية المختلفة التي تسبب اغلب الآفات والاطار الاجتماعية التي تهدد الامن الاجتماعي للفرد والمجتمع، حيث نجد انهم في الاغلب يعانون من اكثر المشكلات الاجتماعية التي تسبب تلك الآفات مما يزيد من الضغط النفسي عليهم ويجعل اداء مهمة الوساطة بالكثير من الصعوبة حياة الممارس المهني لا تختلف عن حياة المستهدفين من الفئات الهشة التي يعتبر المهنيون انفسهم جزءا منها، كما ان صعوبة الحالات المستهدفة وتعقدها ونقص الامكانيات التي توليها الدولة لهذا القطاع يزيد من معاناة هذه المهن ويعيق مهامهم النبيلة في اعادة ادماج ومعالجو ووقاية الفئات المختلفة من المشكلات الاجتماعية، وهذا الواقع قد يآثر سلبا على المهارات والقدرات الشخصية لأصحاب المهن الاجتماعية التي تفقد الكثير من الخصائص الايجابية التي تدعم مهمتهم المهنية

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

والميدانية خاصة الضغط المهني والنفسي والاحباط ونقص الفعالية، وهي سلبيات يقع فيها اغلب الممارسين حسب تدخلات الكثير من المبحوثين، اما اولئك الذين يرون ان المهن الاجتماعية مهن محقرة وغير مرغوبة، فهم يركزون على طبيعة المهن الاجتماعية في حد ذاتها خاصة الميدانية التي تتطلب الكثير من الجهد والعطاء والتضحيات والكثير من الدافعية لأداء المهمات الميدانية والتي غالبا ما تتميز بصعوبتها وتعقدها حسب الفئات الاجتماعية المستهدفة وبالتالي فان التفكير فيها كمهنة يجعل صاحب الفكرة يبحث عن المحفزات والمزايا المادية والمعنوية التي تقابل ذلك العطاء المعنوي والمادي والمهني الذي تقدمه الوظيفة، والبحث عن ذلك الواقع يؤكد المؤشر الاول الذي يعتبر المهن الاجتماعية مهن مهمشة ماديا ومعنويا وهو الأمر الذي يصبح دافعا قويا لعدم الاقبال على هذه المهن الاجتماعية لان التصورات المصحوبة بتحليل الواقع الاجتماعي والمعيشي والمهني هو الذي يحقر ويعزز العزوف على امتهان هذه الوظائف النبيلة التي تقدم الانسان وكرامة الانسان على المادة قبل كل شيء وفي الكثير من الممارسات الاجتماعية التي يرى من خلالها المهنيون ان حب المهنة والمهنة هو الدافع الاساسي الذي يجعل الاداء مستمر وليس الواقع الاجتماعي والمهني.

**الجدول رقم 50:** يمثل موقف المبحوثين من مدى اهمية ومكانة المهن الاجتماعية لدى الشباب.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				
	ك	%	ك	%	ك	%	
	/	/	/	/	/	/	نعم
	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	لا
	/	/	/	/	/	/	نوعا ما
	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (50)، ان اغلب المبحوثين (100 %) يرون ان الشباب لا يولون اهتماما للمهن الاجتماعية كمهنة ولا يقبلون عليها خاصة وان التكوين أساسا لتطلب دراسة متخصصة لأكثر من سنتين او ثلاثة سنوات وهذا ما يجعل الأمر أكثر صعوبة لدى الشباب المتخرج حديث الذين يبحثون في الاغلب عن فرص العمل الجاهزة بعد التخرج، كما ان واقع المهن الاجتماعية والوضعية المهنية المادية التي يترجمها أصحاب المهن الاجتماعية يجعل الشباب يتهرب من ممارسة هذه المهن، حسب موقف المبحوثين في الاستطلاع الميداني الذين اكدوا ان الشباب الذين اتاحت لديهم فرصة التوظيف ضمن المهن الاجتماعية وفي الكثير من المؤسسات يصدمون مع واقع الممارسة

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الفعلية، فصعوبة الفئات المستهدفة والعمل في المؤسسات المتخصصة وخصوصية الفئات ونقص الإمكانات يجعل الشباب يتصورون المهن الاجتماعية كمجال عمل مرهق ومضني ولا يبذلون الرغبة في الاستمرارية أو في التفاعل الإيجابي مع الفئات بل هناك من يحاول إيجاد حلول مناسبة للتهرب من كثافة المسؤوليات كالعامل في الدوريات الليلية مثلا، لأنه التوقيت الذي لا يكثر فيه الضغط المهني والنفسي في الممارسة الميدانية وهذا الأمر يتنافى مع الخصائص المطلوبة في الممارسين المهنيين وعلى رأسها حب المهنة والعطاء والصبر والبذل واحترام خصوصية الفئات والمهنة في حد ذاتها.

**الجدول رقم 51:** يمثل موقف المبحوثين من الأسباب التي تدفع الشباب الى عدم الإقبال عن ممارسة المهن الاجتماعية كمهنة.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
تسبب التوتر والضغط النفسي	86	%31,05	/	/	78	%28,16	8	%2,89
ضعف المردود المادي والحوافز	188	%67,87	64	%23,10	114	%41,16	10	%3,61
التعرض للأخطار مختلفة الأخرى	3	%1,08	/	/	3	%1,08	/	/
المجموع	277	%100	64	%23,10	195	%70,40	18	%6,50

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (51)، أن اغلب المبحوثين (67,87%) يرون أن الأسباب التي تدفع الشباب الى عدم الإقبال عن ممارسة المهن الاجتماعية كمهنة هو ضعف المردود المادي والحوافز، بينما يرى (31,05%) منهم أن العمل في إطار المهن الاجتماعية يسبب التوتر والضغط النفسي، ويمكن تفسير هذه النتائج ان المبحوثين الذين يرون ان ضعف المردود المادي والحوافز هو الذي يجعل الشباب يعزفون على الإقبال على المهن الاجتماعية لانهم يعيشون هذا الواقع الاجتماعي، لان الدخل والمستوى المعيشي لأصحاب المهن الاجتماعية يعتبر قليل جدا بالمقارنة مع الجهود والممارسات المهنية التي يقوم بها الممارسون خاصة مع بعض الفئات الاجتماعية مثل المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة او الحالات ذات الامراض المزمنة او الخاصة، بحيث يتطلب العمل مع هذه الوضعيات جهدا مضاعفا ومتابعة مستمرة، وفي المقابل لا يوجد مقابل مادي معتبر يعادل تلك الجهود فغالبية المهن الاجتماعية ذات الطابع التدخلي الميداني يشكون من عائدتهم المنخفضة جدا، زد الى ذلك ظروفهم الاجتماعية المتدنية خاصة فيما يتعلق ازمة السكن وغيرها من المشكلات التي تصاحب

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

هذين العنصرين، كما يعانون من قلة الحوافز والمكافآت وفرص التكوين ونقص الوسائل والامكانيات وسوء ظروف العمل خاصة في المناطق التي تتطلب التنقل او تلك المعزولة، وعليه فان تصوراتهم حول عدم الاقبال يقابله الواقع الفعلي الذي يعيشونه مع المهن الاجتماعية والتجارب الصعبة والمخاطر والضغوطات التي مروا بها اثناء الممارسة المهنية لأدوارهم كوسطاء اجتماعيين في مجال الخدمة الاجتماعية ومع مختلف الفئات الاجتماعية المستهدفة.

**الجدول رقم 52:** يمثل موقف الباحثين من تصورههم لواقع وظائف المهن الاجتماعية بما فيها المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
/	/	/	/	/	/	/	8	إدارية سهلة وبسيطة
/	/	/	/	/	/	/	/	إدارية صعبة ومعقدة
/	/	/	/	/	/	/	/	ميدانية سهلة وبسيطة
277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%	ميدانية صعبة ومعقدة
277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (52)، أن كل الباحثين يعتبرون ان العمل في اطار المهن الاجتماعية وفي مجال الوساطة الاجتماعية هي مهام ميدانية صعبة ومعقدة، ويمكن تفسير هذه النتائج ان تصور الممارسين للمهن الاجتماعية لمهنة الوساطة الاجتماعية يختلف عن الواقع الحقيقي الذي تمثله، فكل ما استنتجناه من الخرجات الميدانية والمقابلات مع الباحثين يؤكد ان الوساطة الاجتماعية كمهنة هي حبسية المهام الادارية والملفات، باستثناء بعض الخرجات الميدانية في اطار التحقيقات الاجتماعية، بحث يرى اغلب الباحثين ان مهامهم في كل طابعها تتعلق بالمهام الادارية المتعلقة بالروتين والوثائق وان المواطن يعاني في الكثير من الحالات من هذا الشكل من التدخل الإداري لأنه يأخذ طابع المماثلة والروتين والركود، وغلبهم يرون ان تصورههم للوساطة الاجتماعية يناقض هذا الواقع على اعتبار ان الوساطة الاجتماعية هي مهام ميدانية تحقق مبادا المشاركة المجتمعية وهي في حركة مستمرة بين الادارة والافراد وبين الافراد والمجتمع فهي التي تنتقل في اعماق المجتمع وتنتشى الاوضاع الصعبة وترفع احتياجاتها وانشغالاتها ومشكلاتها، فالباحثين ويتصورون الوساطة الاجتماعية بمثابة حلقة اتصال بين الافراد وبين المؤسسات، وليست مهام مكتبية وادارية ينتقل فيها الافراد بين المصالح، اما في كونها صعبة ومعقدة فهذا يعود الى كون ان الباحثين

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

يربطون مهمة الوساطة الاجتماعية بمتغيرات كثيرة اصعبها الفئات المستهدفة باختلاف خصائصهم واحتياجاتهم ومشكلاتهم والبيئة الاجتماعية وثقافتها السائدة دون ان نستثني مدى وفرة الامكانيات والوسائل وطبيعة الفريق وتخصصاته التي غالبا لا تكون متكاملة او غير مؤهلة لعملية التدخل في الكثير من الأحيان لعدم توفرها على الخبرات الكافية او التخصص المطلوب او المهارات اللازمة في كل عملية، كل هذه العناصر تجعل اغلب المبحوثين يرون ان مهمة الوساطة الاجتماعية مهمة ميدانية صعبة ومعقدة كما يعتبرونها مشروع اجتماعي متكامل يجب ان يراعى العديد من الجوانب لتحقيق أهداف التدخل الاجتماعي باعتبار انها تؤسس الشراكة المجتمعية وتمثل بديل العمل الاجتماعي الكلاسيكي الذي يقدم الخدمات للأفراد ويهمل ضرورة مساهمتهم في مجال التنمية.

**الجدول رقم 53:** يمثل موقف المبحوثين من طبيعة ونوع الصعوبات التي تواجه المهن الاجتماعية في ممارسة وظائف الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
29,96%	83	8,66%	24	19,13%	53	2,17%	6	في عدم توفر الامكانيات والوسائل
18,05%	50	2,89%	8	15,16%	42	/	/	في اختلاف وصعوبة خصائص الفئات المستهدفة
7,22%	20	/	/	7,22%	20	/	/	في تداخل مهام ووظائف فريق التدخل
44,77%	124	11,55%	32	28,88%	80	4,33%	12	كل ما سبق
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (53)، أن اغلب المبحوثين (44,77%) ام كل المؤشرات المقترحة تمثل مع بعضها الصعوبات التي تواجه مهام المهن الاجتماعية في ممارساتهم للوساطة الاجتماعية بينما يرى (29,96%) ان عدم توفر الصعوبات والإمكانيات والوسائل يعتبر من الصعوبات الأكثر تأثيرا على مهمة الوساطة الاجتماعية، في حين يرى (18,05%) الصعوبات التي تواجه مهام الوساطة الاجتماعية تزداد أكثر باختلاف وصعوبة خصائص الفئات المستهدفة، بينما لا يرى إلا (7,22%) منهم أن تداخل مهام ووظائف الفريق هو الذي يجعل مهمة فريق التدخل صعبة، وتفسر هذه النتائج على ان صعوبات مهام الوساطة الاجتماعية زيادة على كل المؤشرات المقترحة

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

ترتبط بطبيعة العمل مع الفئات الهشة وتلك التي تعاني من وضعيات صعبة، ففي السياق العام فان كل الخصائص المهنية والعملية والميدانية التي ترافق وتميز العمل في مجال الخدمة الاجتماعية يحدده العامل البشري أكثر من العامل المادي، فالعامل البشري يزيد من صعوبة العمليات والتنبؤات لان علاقة عمل المهن الاجتماعية تتميز بالميوعة وعدم وجود قوانين ثابتة تتحكم في تلك العلاقة التي غالبا ما تختلف بمجرد اختلاف بيئة العمل والثقافة السائدة أو فريق العمل وايضا الفئات المستهدفة، لأنها تواجه ثنائية "انسان - انسان" هذه الثنائية تجعل المهمة اكثر صعوبة وهي تعني ان إنسان يدرس إنسان وهي تحتم على الممارسة المهنية الامام بالكثير من العناصر العلمية والعملية لتناول هذا الانسان الذي تحيط به العديد من الظواهر الاجتماعية التي تفرز الكثير من المشكلات الاجتماعية، وصعوبة المهمة تكمن في عدم عزل هذه الممارسة المهنية عن الحياة الاجتماعية التي هي جزء منها وهذا ما يجعل من صعوبة الابتعاد عن الذاتية والإحكام القيمة والأيدولوجية السائدة التي تترك اثرها السياسة المتبعة في الرعاية الاجتماعية وتؤثر سلبا على الاداء المهني والمهارات الابداعية وتحرف الخدمة الاجتماعية الى مجرد وظائف جامدة فورية خالية من الاثر والتأثير الاجتماعي وبعيدة عن الهدف الاساسي في تنمية وصيانة كرامة وحقوق الإنسان.

**الجدول رقم 54:** يمثل موقف المبحوثين من وجود او عدم وجود تخصصات ضمن فريق التدخل الميداني وتأثير على فعالية الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	ك		
32,49%	90	/	/	29,60%	82	2,89%	8	فريق يعتمد على تعدد التخصصات
10,47%	29	5,42%	15	4,33%	12	0,72%	2	فريق ذو تخصص واحد
30,69%	85	8,30%	23	21,30%	59	1,08%	3	فريق ذو خبرة الميدانية وبدون تخصص
10,83%	30	4,69%	13	5,42%	15	0,72%	2	فريق يعمل مع ذوي التخصص وفق متطلبات التدخل
15,52%	43	4,69%	13	9,75%	27	1,08%	3	اخر
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (54)، أن اغلب المبحوثين (32.49 %) يرون أن تعدد التخصصات في فريق التدخل له تأثير على فعالية الوساطة الاجتماعية، بينما يرى (30.68 %) أن

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الخبرة الميدانية للفريق تغنيه عن توفر أي تخصص في ممارسة الوساطة الاجتماعية، في حين يرى (10.83 %) منهم ان توفر الفريق على تخصصات مختلفة ليس بالضرورة وانما يكون هذا وفق متطلبات عملية التدخل، غير أن (10.46 %) يرون ان وجود فريق مكون من تخصص واحد يزيد من فعالية مهمة الوساطة، من تحليل هذه النتائج ومن استنتاجات المقابلات الميدانية نرى ان المبحوثين يختلفون في تصوراتهم حول مكونات الفريق الميداني وبالأخص في مسألة التخصصات العلمية او التكوينية التي تعمل في مجال من المجالات، فالذين يرون فعالية الوساطة بتنوع وتعدد التخصصات يعتمدون في ذلك على طبيعة المشكلة الاجتماعية التي تتخذ ابعاد مختلفة في ان واحد بحيث قد تكون مثلاً نفسية واجتماعية واخلاقية وثقافية او علائقية وتوفر الفريق على مجالات مختلفة يساهم في تشخيص المشكلات وتصنيفها واحالتها على المتخصص، كما يساهم في الإلمام بجوانبها والاسراع في تحليلها، كما يسمح الفريق المتخصص باقتراح الكثير من الحلول والتحليلات التي تساهم في حل المشكلة الرئيسية بوجهات نظر مختلفة وبمهارات مختلفة ايضا مما يساعد على اعطاء منهجية عمل ذات فعالية اكبر، لأنها مبنية على نقاش فريق متكامل ومتنوع ومتناسق في الالمام بالمشكلة، غير أن تعدد التخصصات قد يكون في القليل من الحالات مشكل امام الافراد لصعوبة بناء الثقة مع عدد كبير من الاشخاص، فقد يميل الافراد المستهدفين الى تقليص عدد المتدخلين معهم الى شخص واحد او اثنين على اكثر تقدير وهذا لصعوبة ادراك معنى فائدة التخصص على حالته او وضعيته وهذا ما جعل المبحوثين الذين يرون ان الفريق يمكن ان يكون فعال اكثر بتخصص واحد، وهذا بناء على خصوصية العلاقة التي سيربطها مع المستفيدين والتي لا يجب ان يكون فيها الفريق سببا في تشتيت انشغالاتهم واحتياجاتهم وتفريغها الى عناصر غير متجانسة يصعب عليهم بعد ذلك استيعاب المشكلة الحقيقية التي يعانون منها وتتأثر عناصرها مع تعدد التشخيصات التي قد يراها الفريق المتعدد التخصصات، وهي غالبا ما تكون واقعية خاصة مع الفئات التي تعاني من مشكلات مختلفة تحت غطاء المشكلة الام، فهؤلاء الفئات لا يستطيعون التعبير عن احتياجاتهم سواء عن قصد او عن غير قصد، مع الاخذ بالحسبان ايضا خصوصية وضعيتهم ومشكلتهم وبيئتهم وكل العناصر التي يمكن ان تؤثر على فعالية الفريق سواء كان متعدد التخصصات او غير ذلك.

اما في المواقف التي اكدت على تأثير الخبرة الميدانية من دون توفر التخصصات العلمية فهم في الغالب يركزون على المهارات المكتسبة خلال الممارسة المهنية مع الفئات المستهدفة باختلافها، والتي جعلت من المهن الاجتماعية وساطة في حد ذاتها لا تعتمد في نظرهم على التخصص بقدر ما تعتمد

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

على المهارات والصفات والخصائص الشخصية التي ينجز بها الفريق مهامه مع الفئات المختلفة، وهم الممارسون المهنيون الذي كانوا يتولون وظائف ومهام مختلفة حسب الحاجة اليها بالتكليف دون الحصول أي تكوين، ومع مرور الزمن تصبح لديهم خبرات مهنية عالية في التعامل مع الفئات بحكم الظروف والاحتياجات ومتطلبات الوظيفة المسندة اليهم، اما المبحوثين الذين يرون ان الفريق يمكنه الاستعانة بذوي التخصصات وفقا لمتطلبات عملية التدخل التي تستدعي وجودها، وهذا يجعل عملية التدخل اكثر بساطة واكثر فعالية ولا تجعل المستفيدين مشتتين بين اعضاء الفريق المتعد التخصصات، وعلى الرغم من وجود هذه الاختلافات في رؤى المبحوثين ان العمل الميداني مع الفريق المتخصص يبقى الخيار الاكثر فعالية حسب الكثير من المبحوثين بحكم الممارسة الميدانية.

**الجدول رقم 55:** يمثل موقف المبحوثين من تصورهم لبعد الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية	ك	%		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
22,38%	62	/	/	19,49%	54	2,89%	8	حل اجتماعي
/	/	/	/	/	/	/	/	حل قانوني
65,70%	182	23,10%	64	42,60%	118	/	/	حل قانوني اجتماعي
11,91%	33	/	/	8,30%	23	3,61%	10	حل اداري
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (55)، أن اغلب المبحوثين (65,70%) يرون ان الوساطة الاجتماعية حل اجتماعي قانوني، بينما يرى (22,38%) انها حل اجتماعي في حين يرى (11,91%) منهم أن مهمة الوساطة الاجتماعية هي حل اجتماعي غير ان لا احد من المبحوثين يرون ان الوساطة الاجتماعية هي حل قانوني خلاف ذلك تماما ويمكن تفسير مواقف أغلبية مواقف المبحوثين إلى كون أن مهمة الوساطة على انها حل قانوني اجتماعي كونها تجمع بين الحل الاجتماعي الذي تراعي فيه جوانب تتعلق بكل ما هو اجتماعي مثل بقاء العلاقات الاجتماعية الطيبة وقيم التعاون والتضامن والتبادل في المصالح وخصائص البيئة الاجتماعية والثقافات السوء بين الحل القانوني الذي يضمن الحقوق ويراعي مبدأ تطبيق القانون والحق على المتخاصمين بالتساوي والرضا فيما بينهم أما مواقف الذين يرون أنها حل اجتماعي فإنهم يركزون على العلاقات الاجتماعية في الربط بين مواقف المتخاصمين.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 56: يمثل موقف المبحوثين من قبول فريق متنوع الجنسين.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
رجال ونساء	100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18
فريق رجال	/	/	/	/	/	/	/	/
فريق نساء	/	/	/	/	/	/	/	/
المجموع	100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (56)، أن اغلب المبحوثين لا يمانعون في ان يكون فريق التدخل في اطار الوساطة الاجتماعية من الجنسين، على الرغم من ان اغلب العينة البحثية كانوا من الرجال بقارق غير كبير عن النساء، إلا ان الحاجة المتزايدة الى العنصر النسوي تقسره طبيعة المجتمع الجزائري، الذي يغلب عليه تأثير العادات والتقاليد وتتحكم فيه مجموعة القيم السائدة في الجماعة يخضع لها الافراد ويلتزم بها، واي اختلاف بين السلوك او التصرفات والتي غالبا ما يتولد عنها المشكلات وبين تلك القواعد والقوانين والقيم يعتبر شذوذا مرفوضا تصده الجماعة بالمقاومة والرفض، وان محاولة معالجة هذه المشكلات او التحسيس بها وبخطورتها فان الامر لا يختلف في اخضاع هذه المعالجة الى نفس القواعد والقوانين، فقد تكون مقاومة العادات والتقاليد في رفض البرامج التي تقترحا المؤسسات او الجمعيات في اطار الوساطة الاجتماعية بسبب جنس الفريق فقد يجد تدخل فريق متكون من رجال فقط صعوبة في التواصل مع الجماعات المستهدفة بسبب خصائص وثقافة الجماعة، الذي يأخذ التقسيم الجنسي خصوصية ملحة لا يجب تجاوزها حتى في اخطر المشكلات، وهذا التقسيم الجنسي الذي يضع للمرأة حيزا ومجالا محدد لا يمكن تجاوزه يصعب مهمة الوساطة الاجتماعية وبرامجها واهدافها خاصة اذا كانت المرأة او الفتاة هي العنصر المستهدف، ولهذا فان اغلب المبحوثين يتفقون على ضرورة تنوع فريق التدخل بين الرجال والنساء مراعاة لخصوصية البيئة الاجتماعية، واخذا بالاعتبار لمكانة المرأة مقارنة بالرجل وموقعها الاجتماعي في الاسرة وكل ما يتعلق بالخصائص الثقافية والقيم والعادات التي تجعل للمشكلة المشخصة بعدا اجتماعيا وثقافيا يتطلب توفر الكثير من المعلومات والتدابير حول البيئة وخصائصها قبل الخوض في عملية التدخل والمعالجة او الوقاية مع الفئات المستهدفة، فلا يمكن ان يكون وقع مشكلة الاغتصاب او الاعتداء الجنسي على القاصر في منطقة حضرية مماثلا له في منطقة ريفية او صحراوية، كما لا يمكن ان يكون الضحية

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

"فتاة" مماثلاً لكونه "فتى" فالمجتمع لا يتلقى اثر وقع المشكلات بالقدر نفسه في كل مكان وبين كل الجماعات فما هو المحظور وممنوع وغير مسموح البوح به في الارياف، يرتبط بالضرورة بالسمعة والشرف والمكانة والعار ويصبح من الصعب جدا الخوض فيها، فهو على العكس تماما في المدن التي كسرت الكثيرة من القواعد والاحكام التي تسير عليها الجماعات لعدم توفر عنصر التجانس والابهام للأفراد، فان الخوف من الاحكام والالتهام لا يكون واردا بالمقارنة مع المجتمع الريفي، وهذا ما يجعل العنصر النسوي والرجالي متكامل في تكوين الفريق لمواجهة مثل هذه الفوارق بين الجماعات وبين البيئات الاجتماعية وعاداتها وتقاليدها وعاداتها وثقافتها المتعارف عليها.

**الجدول رقم 57: موقف المبحوثين اهم العناصر التي يجب ان تتوفر في الممارس لشعبة الوساطة الاجتماعية.**

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
			المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
20,22%	56	/	/	17,33%	48	2,89%	8	الخبرة الميدانية في مجالات الخدمة الاجتماعية
/	/	/	/	/	/	/	/	الكفاءة العلمية والتخصص
70,04%	194	23,10%	64	43,32%	120	3,61%	10	قابلية الممارسة الميدانية
3,25%	9	/	/	3,25%	9	/	/	حب المهنة والمهنة
6,50%	18	/	/	6,50%	18	/	/	كل ما سبق
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (57)، ان اغلب المبحوثين (70,04 %) يرون ان اهم عنصر يجب ان يتوفر في الممارس لمهمة الوساطة الاجتماعية هو قابلية الممارسة الميدانية، ويرى (20,22 %) ان توفر الخبرة الميدانية في مجالات الخدمة الاجتماعية، في حين يرى (6,50 %) ان كل المؤشرات المقترحة يجب ان تتوفر في الممارس المنهي مهما كانت وظيفته ومهما كانت الفئات التي يعمل معها، غير ان (3,25 %) منهم يرون ان حب المهنة والمهنة هو الذي يجب ان يتوفر في الممارس المهني، ويمكن تحليل هذه النتائج على ان المبحوثين من مختلف المهن الاجتماعية والمهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية يجمعون على ضرورة عنصر او شرط القابلية الذي يجعل الممارسة عبارة عن تحدي بالنسبة للمهني الذي بالرغم من تنوع وتعدد الصعاب التي تواجه مهامه في مجالات الوساطة الا انه يواجهها بالعباءة والمثابرة، فالقابلية تجعل العمل مع الجماعات والافراد لا

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

تحتاج الى تخصص بقدر ما تحتاج الى أخلاقيات تقوم على مبدأ احترام كرامة وخصوصية الحالات التي يقابلها الممارس المهني، فقد تتوفر الخبرة ويتوفر التخصص ولا تتوفر القابلية فتصبح المهمة عقيمة خالية من الابداع والمحاولة المستمرة والمتابعة والاصرار على تحقيق الأهداف والأساسية للخدمة الاجتماعية التي يمارسها الوسطاء، والقابلية أيضا تجعل من المهنة والمهمة دافعا أساسيا في تحقيق الرضا النفسي والمعاملة الطيبة والإحسان والاحترام لمختلف الفئات وبمختلف مشكلاتهم مهما استعصت أو تعقدت، والقابلية المهنية تجعل الممارس المهني يتعلق بمهنته ويحبها ويرى فيها الكمال الأخلاقي لأنها تقوم على مبدأ المساعدة ومبدأ العون لآخرين وفقا للأعراف الاجتماعية والتعاليم الدينية، كما تساعد أيضا في الرغبة في توسع الخبرة والمعلومات والعمل مع مختلف الفئات وهذا ما يتيح يعتبر مكسب لمجالات التدخل المهني الذي يتطلب الكثير المهن من خلال التداخل المهني الذي يهدف إلى تطوير برامج الخدمة وتوسيعها إلى مجالات ووظائف أخرى في إطار العمل بالوساطة الاجتماعية وتنظيم المجتمع في مستويات عميقة تحتاج إلى الدعم والرعاية والمراقبة المستمرة لنهوض نفسها وتغيير أوضاعها التي تجعل منها خارج التنمية الاجتماعية، لا تأثير ولا تأثر وهذا ما يزيد من تراكم المشكلات والعزلة والتهميش بين أفراد المجتمع في بؤر الآفات الاجتماعية في المجتمع العميق، والذي تسعى إليها الوساطة الاجتماعية عمل بديل في اقتراح البرامج والعمليات الميدانية في إطار التدخل المؤسساتي الرسمي والغير الرسمي.

**الجدول رقم 58:** يمثل ترتيب المبحوثين حسب أولوية العناصر التي يجب أن تتوفر في الممارسة المهنية لمهمة الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				الترتيب		
	ك	%	المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية				
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
10,47 %	29	5,05 %	14	3,97 %	11	1,44 %	4	3	الخبرة الميدانية في مجالات الخدمة الاجتماعية
5,78 %	16	2,89 %	8	2,89 %	8	/	/	4	الكفاءة العلمية والتخصص
68,95 %	191	2,17 %	6	62,45 %	173	4,33 %	12	1	قابلية الممارسة الميدانية
14,80 %	41	13 %	36	1,08 %	3	0,72 %	2	2	حب المهنة والمهنة
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18		المجموع

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (58)، أن اغلب المبحوثين (68,95%) أعطوا الأولوية لقبولية الممارسة الميدانية، بينما يرى (14,80%) منهم أن حب المهنة والمهنة هو العنصر الأساسي لممارسة مهمة الوساطة الاجتماعية، في حين يرى (10,46%) أن توفر الخبرة الميدانية في هذا المجال هو الذي يجب أن يميز الممارس المهني في مجال الخدمة الاجتماعية، غير أن (5,78%) يضعون الكفاءة العلمية والتخصص هما العنصران الأساسيان، ويمكن تفسير هذه النتائج كون أن العمل الاجتماعي في إطار الخدمة الاجتماعية هي مهما صعبة ومتعبة ومنهكة وتتطلب الكثير من الجهد النفسي والعقلي والكثير من الخصائص الشخصية والمهنية وعليه فإن ترتيب عنصر قابلية الممارسة الميدانية يأتي في مقدمة العناصر لأن الممارس المهني الذي ليس لديه القابلية في التعامل مع مختلف الوضعيات الصعبة لا يستطيع أداء مهامه بكفاءة ولا يستطيع التواصل مع الفئات المستهدفة وهذا ما يعيق برامج الخدمة، الذي كثيرا ما يفسر الإهمال والاختراق في تنفيذ البرامج المسطرة في إطار الوساطة الاجتماعية، كما نجد أن ترتيب حب المهنة والمهنة قد جاء في المقام الثاني مما يجعله كذلك عنصرا أساسيا يتعلق بميولات الممارس المهني في التعامل مع الفئات الهشة والمهمشة والذي يكون مجهزا نفسيا ومستعدا على تقديم يد العون والمساعدة لهم خاصة يتميزون بالنزعة الإنسانية التي تؤهلهم على العطاء وبذل الجهد والاحساس بمعاناة الآخرين وضرورة رفع مستواهم الاجتماعي انطلاقا من مبدأ كرامة الإنسان وحقوقه التي يؤمنون بضرورة مراعاتها، وأمثال هؤلاء كثيرون قد برزوا في مجال العمل الاجتماعي والإنساني وبلغوا الكثير من الشهرة بسبب النزعة الإنسانية أو الحقوقية التي يناضلون من أجلها، كما أننا نجد أن الخبرة الميدانية أخذت الترتيب الثالث في إعطاء الأولوية للعناصر المقترحة، حيث نجد أن المبحوثين يرون أن الخبرة في التعامل مع المستهدفين تجعل الممارسة المهنية عالية الكفاءة وتجعل تذلل الصعاب أمام المتغيرات المستجدة لأنها قد اكتسبت الممارس المهني القدرة على الإبداع والتنظيم والاجتهاد في إيجاد المخارج والحلول، وتأتي الكفاءة العلمية والتخصص في آخر الترتيب لأن المبحوثين ينطلقون من واقع الفعلي في الممارسة الميدانية التي انطلق منها الكثير من الممارسون في العمل في إطار الخدمة الاجتماعية ومن دون أي تخصص أو توفر شهادات علمية مطابقة لميدان العمل، فالواقع الفعلي للمهن الاجتماعية هو اسناد المهام لتغطية العجز في الطلب على التخصص وهذا ما لوحظ خاصة، في تخصص المساعدة الاجتماعية والوساطة فالممارسون لهذه المهام لم يتلقوا تكوينا متخصصا في هذين المجالين لكنهم يقومون بمهام الوساطة والمساعدة واكتساب المهارة جاء مع مرور الوقت على الرغم من تسجيل الكثير

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

من النقائص الا ان اغلب المهن الاجتماعية تمارس ادوارا غير التي تناسب شهاداتها وتكوينها، وهذا ما سجل على ارض الواقع خاصة في المراكز المتخصصة والكثير من المؤسسات الاجتماعية التابعة للقطاع .

**الجدول رقم 59:** توزيع المبحوثين حسب توفرهم على المعرفة أو الخبرة بالمشكلات التي المتعلقة بالنزاعات وانواعها .

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
تتوفر	275	99,28%	64	23,10%	195	70,40%	16	5,78%
لا تتوفر	2	0,72%	/	/	/	/	2	0,72%
تتوفر نسبيا	/	/	/	/	/	/	/	/
المجموع	277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%

تبين نتائج الجدول رقم (59)، أن أكثر من (99,28 %) المبحوثين تتوفر لديهم الخبرة والمعرفة بالمشكلات المتعلقة النزاع، بينما يرى (0,72 %) منهم عدم توفر أية معرفة أو خبرة بالنزاع ويمكن تفسير هذه النتائج على أن توفر الخبرة والمعرفة بالمشكلات المتعلقة بالنزاع او تلك التي تظهر على شكل نزاع من خلال احتكاكهم الدائم بالمشكلات الاجتماعية ويعتبر العمل في اطار الخدمة الاجتماعية عملا ميدانيا تدخلها يستند الى التحقيقات الاجتماعية وجلسات الاستماع والانصات عن طريق الخلايا المتخصصة وبالتالي يستطيع اغلب الممارسون معرفة والاطلاع ومعايشة الكثير من المشكلات المتعلقة بالنزاع بمختلف انواعها والتي تمكنهم التعامل معها واتخاذ التدابير اللازمة في ايجاد الحلول لأصحابها، من جهة ومن جهة اخرى فان الفرق الميدانية عند تدخلها في الاقليم الخاص بها تتعامل مع كل المشكلات التي يتعرض لها الافراد ويعتبر النزاع والمشكلات المترتبة عنه جزء من الوضعيات الصعبة ولهذا لا نجد كلمة نزاع في المهام المسطرة ضمن مهام الوسيط الاجتماعي او المساعد الاجتماعي على اعتبار ان كل ممارس اجتماعي يستطيع ان يكون وسيطا ويقدم الكثير من الحلول للعملي او المستهدف من جوانب تخصصه او حتى من خلال توظيف خبراته ومهارات، حيث تشكل هذه الفئة من المبحوثين التي تشكل أغلبية مجتمع البحث على احتكاك دائم بمختلف أنواع النزاعات والقضايا مما يجعلهم مؤهلين للخوض في مختلف أشكال النزاعات وهي خبرات ومعارف اكتسبوها بالممارسة المهنية التي هي على احتكاك دائم بمحيط المشكلات والنزاعات على أنواعها

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

واختلاف قضاياها أما المبحوثين الذين أجابوا بعدم توفر أية خبرة أو معرفة لديهم بطبيعة النزاع فهم من المبحوثين الذين ليس لديهم أية خبرة أو اطلاع على المشكلات أو طبيعة النزاعات لدى الأفراد فهم معتمدين على مهاراتهم الشخصية وأساليبهم الخاصة في إيجاد الحل بين المتخاصمين من دون التركيز على النزاع في حد ذاته قد يعتبرون الخبرة بطبيعة النزاع تأتي بالممارسة الميدانية لمهمة الوسيط وباختلاف القضايا التي يطرحها المتخاصمين على فريق الوساطة الاجتماعية الذي ينظر في طبعها ويصنفها من أجل إيجاد الحلول المناسبة لها.

**الجدول رقم 60:** يمثل توزيع المبحوثين حسب العناصر المساعدة على التحضير لمهمة الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى					
	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية				
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%1,08	3	/	/	%1,08	3	/	/	الوسائل المتاحة لعملية التدخل
%82,31	228	%23,10	64	%52,71	146	%6,50	18	المهارات والخصائص الشخصية
%7,22	20	/	/	%7,22	20	/	/	المهارات العلمية والتقنية الوظيفية
%9,39	26	/	/	%9,39	26	/	/	خصائص الفئات المستهدفة وطبيعة المشكلات الخاصة بها
/	/	/	/	/	/	/	/	عناصر أخرى
%100	277	%23,10	64	%70,40	195	%6,49	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (60)، أن أغلب المبحوثين (82,31%) يرون أن المهارات والقدرات الشخصية هي العنصر الأساسي في التحضير لمهمة الوساطة الاجتماعية، ويرى (9,39%) أن التحضر يعتمد على مراجعة خصائص الفئات المستهدفة وطبيعة المشكلات الخاصة بها في حين يرى (7,22%) أن التحضير يعتمد على المهارات العلمية والتقنية الوظيفية، غير أن فقط (1,08%) يرون أن التحضير يعتمد أساساً على الوسائل المتاحة لعملية التدخل، ويمكن تفسير هذه النتائج أن المبحوثين يرون أن مكتسباتهم من الممارسة الميدانية جعلتهم يرون أن القدرات والخصائص الشخصية التي تتميز بها الممارس المهني لمهنة الوساطة الاجتماعية في إطار الخدمة الاجتماعية هي التي تجعل الوساطة ناجحة وأكثر استجابة من الفئات المستهدفة، على الرغم من

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

اعتبار طبعاً الفريق متخصص ومكون، غير ان المهارات المتمثلة في التواصل وحسن الاصغاء والصبر والاستماع وتقدير العميل والمعاملة الجيدة وحب المساعدة هي التي تساعد العميل على الاستجابة مع الفريق وليس التخصص العلمي، خاصة في بداية الاحتكاك والتعارف على الوضعية، بحيث لا يستخدم الوسيط الا مهاراته الشخصية في كسر واذابة الجليد بينه وبين العميل وهذا العنصر ما اجمع عليه كل المبحوثين، أما عنصر معرفة خصائص الفئات المستهدفة وموضوع المشكلة يكون في المقام الثاني فلا يمكن ان يخطوا فريق الوساطة في مهمتهم كمن دون جمع قدر وافر عن الفئة المستهدفة وخصائصها وموضوع المشكلة المتعلقة بها / وهذا التحضير اما يكون من خلال التحقيق المبدئي او بعد اللقاء الاول مع الفئة المستهدفة وهو يعطي الكثير من الثقة لدى الممارس المهني في مباشرة مهامه وتنفيذ برنامجه معها في حين ان المبحوثين الذين يرون ان الاعتماد في التحضير يكون فقط على التخصص الوظيفي في مجال التدخل الذي في رايهم يعطي طريقة التعامل والحلول الانسب وفق منهجية عمل وظيفية لا تتعلق باي من العناصر السابقة في البداية لانهم يعتبرونها تلقائية تأخذ بعين الاعتبار بمجرد الاحتكاك بالفئات المستهدفة، ولهذا هم يركزون على ضرورة التكوين المتخصص في الممارسة الميدانية التي تجعل النتائج الميدانية قريبة من الاهداف المسطرة، وحسب وجهة نظرهم المنقولة من الواقع ان عدم تطابق المهام مع التخصص في الممارسة هو الذي يفسر الاخفاق الدائم في تحقيق اهداف البرامج الاجتماعية المسطرة خاصة في المؤسسات المتخصصة/ فالممارس المهني يجب ان يخضع لكل متطلبات المهام التي يمارسها وفقاً لاحتياجات الفئات المستهدفة وليس فقط سد فراغ لتخصص معين تحتمه الوضعية الادارية للهيئات والمؤسسات التي لا تأخذ بعين الاعتبار اهمية العمل الميداني المتخصص بقدر ما تهتم بمعالجة من مشكلة قلة التكوين المتخصص.

**الجدول رقم 61:** يمثل موقف المبحوثين من توفر المهارات الاتصالية في ممارسة مهمة الوسيط الاجتماعي.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية						
	ك	%	ك	%	ك	%			
274	274	98,92%	61	22,02%	195	70,40%	18	6,50%	ضرورة الى جانب التخصص
3	3	1,08%	3	1,08%	/	/	/	/	غير ضرورية بوجود التخصص
/	/	/	/	/	/	/	/	/	نسبيا
277	277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%	المجموع

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (61)، أن (98,92%) من المبحوثين يؤكدون على أن ضرورة توفر مهارات الاتصال، وتعود هذه النتائج إلى كون أن المبحوثين يعتمدون على أكثر من (80%) في مهمتهم على عامل الاتصال وأساليب التعامل التي يمكنهم من التواصل مع الفئات المستهدفة، فجمع المعلومات وتقريب وجهات النظر وتحليل مواقف الأطراف والجمع بينهم وبما مهمة الوسيط تتوقف على الجمع بين موقفين معطلين ومتصارعين عليه أن يتمتع بكفاءة عالية من التواصل والاتصال في الربط بينهما خاصة وأنه أمام ظاهرة اجتماعية متقلبة على حسب انفعالات الأطراف ومشاعرهم وقيمهم وثقافتهم واختلافاتهم في النظر إلى الأشياء وتقييم المواقف وتحديد المصالح والوسيط عليه أن يكون عند مستوى الطرفين دون تحيز أو تعاطف وإنما بإنصاف وذكاء وإبداع في التنقل بين عواطف ومصالح الطرفين لتحقيق الأهداف المرجوة من وساطته والتي تتوقف بنسبة كبيرة جدا على مهارته الاتصالية.

**الجدول رقم 62: توزيع المبحوثين حسب إمكانيتهم من تحقيق مبدأ الحياد في ممارسة مهمة الوساطة الاجتماعية.**

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
نعم	58,84%	163	6,50%	18	46,93%	130	5,42%	15	
لا	29,24%	81	15,52%	43	12,64%	35	1,08%	3	
أحيانا	11,91%	33	1,08%	3	10,83%	30	/	/	
المجموع	100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	

أكدت نتائج الجدول رقم (62)، أن (58,84%) أغلب المبحوثين أكدوا أنهم يطبقون مبدأ الحياد الذي يعتبر شرطا أساسيا في مهمة الوساطة الاجتماعية خاصة في تلك المتعلقة بمسائل فض النزاعات ومبدأ الحياد من شأنه أن يوزع الحقوق وتبادل النافع والمصالح بالتساوي على الأطراف ويعزز الثقة في الوسيط وأما نسبة (29,24%) منهم أجابوا بنسبية هذا المبدأ ربما يعود ذلك إلى كون أن المبحوثين كانوا أكثر ميلا إلى القضايا الحساسة التي يمكن أن يتعاطف فيها الوسيط مع أحد الأطراف خاصة في تناول القضايا الاجتماعية والعلائقية التي تظهر فيها عناصر التفاضل بين الأطراف بشكل أكثر وضوحا لدرجة أن الممارس المهني يجد من الصعوبة التوسط بين الأطراف لان الحقوق واضحة المعالم وتميل لطرف أكثر من الآخر وهي المسألة التي يمكن أن توقف مهمة الوسيط وتفشل الوساطة

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

لعدم تأسيس الثقة بين الاطراف والوسيط والانحياز لأحدهم كذلك التعاطف مع الحالات الصعبة والهشة والمهمشة قد يكون من طبيعة الانسان اساسا وهي صفة من صفات الاشخاص الذيم يحملون النزعة الانسانية المفرطة غير ان الممارسة المهنية للمهن الاجتماعية يجب ان تخضع لمعايير واسس وقواعد مهنية واضحة ومحدد حتى تتجح البرامج والخطط وهذا ما يعيب على الكثير من الممارسين الذين تغلب على مهامهم العاطفة والميول والانحياز مما يساهم على انحراف الاهداف وعدم تحقيقها كما هو الشأن لمهنة المربين الذين يتعاملون مع الاطفال في المؤسسات المتخصصة بعاطفة المنزل التي لا تجعل من المهنة ذات ابعاد

استراتيجية وتزيح عن معالمها وهذا ما يفسر فشل الكثير من المهام على مستوى المؤسسات فمثلا نجد ان مراكز الطفولة المسعفة مثلا لم تستطع اعطاء منتج بشري في المستوى المطلوب بل تعاني من كير من مشاكل الادماج الاجتماعية مشاكل نفسية واجتماعية يعاني منها الاطفال في سن معين بالرغم من الامكانيات والجهود والموارد المخصصة وبالرغم من وجود مربين وتخصصين ومساعدين اجتماعيين وهذا راجع الى عدم تطبيق مبادا الحياد والموضوعية في ممارسة المهام في المهن الاجتماعية.

**الجدول رقم 63:** موقف المبحوثين من أكثر الخصائص المهنية تأثيرا على فعالية الوساطة ميدانيا.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
9,39%	26	1,81%	5	6,50%	18	12,50%	3	ادارة النقاش والحوار والتفاوض
24,91%	69	4,33%	12	18,41%	51	31,25%	6	اتساع الثقافة العلمية
65,70%	182	16,97%	47	45,49%	126	37,50%	9	كل ما سبق
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	37,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (63)، أن اغلب المبحوثين (65,70%) يرون ان الخصائص المهنية الاكثر تأثيرا على فعالية الوساطة الاجتماعية ميدانيا تشمل كل الاقتراحات، بينما يرى (24,91%) ان اتساع الثقافة العلمية في مجال العمل مع الجماعات في المجال الاجتماعي هو الذي يساعد الممارس المهني على الاداء بفعالية اكبر، في حين يرى (9,39%) ان توفر الخبرة العلمية خاصة في ادارة النقاش والحوار والتفاوض هي التي تجعل الوساطة اكثر فعالية / ويمكن

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

تفسير هذه النتائج ان الخصائص المتعلقة بالمهنة تشمل في الاساس الشهادة العلمية والتخصص والتكوين في مجال التدخل والاساليب والمناهج المتوفرة في عملية التدخل وهي في نظر المبحوثين تشمل اتساع الثقافة العلمية في هذا المجال والتي تجعل الممارس المهني واسع الثقافة والمعرفة في مجال الخدمة الاجتماعية وأساليب العمل والمناهج وطرق الخدمة المختلفة وخصائص الفئات التي تعيش المشكلات الاجتماعية وهذا ما يجعل العمل مع تلك الجماعات وتوفر خبرة علمية في ادارة النقاش والتفاوض والحوار ويجعل تطبيق برامج الوساطة الاجتماعية متعددة لمعالجة المشكلات اداة سهلة لعرض البرامج وكسب الثقة بين الاطراف مما يسهل على الممارس المهني توظيف المناهج والاساليب العلمية والمكتسبات في التدخلات المختلفة بما يناسب الفئات المستهدفة .

**الجدول رقم 64:** يمثل موقف المبحوثين في تصور عناصر مساعدة المؤهلات العلمية في الممارسة الميدانية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
/	/	/	/	/	/	/	فهم وتحديد المشكلات	
/	/	/	/	/	/	/	تحليل المشكلات وابداع الحلول	
/	/	/	/	/	/	/	وضع الخطط والبرامج وتحديد الاهداف	
/	/	/	/	/	/	/	اختيار اعضاء الفريق المناسب للتدخل	
277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%	كل ما سبق ذكره
277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول (64)، أن المبحوثين قد اجمعوا على ان كل الاقتراحات المطروحة تعتبر من العناصر التي تساهم بها المؤهلات العلمية في الممارسة الميدانية، حيث يساعد التكوين العلمي والشهادات والتربصات التي يقوم بها الممارس المهني، قبل الخوض في العمل او اثناء ممارسة العمل الاجتماعي المؤسسي في تنمية المهارات والقدرات الشخصية في التعامل مع الوضعيات الصعبة المختلفة حيث تسهل عليه عملية تشخيص وفهم وتحديد المشكلات، والتي يقوم بعد ذلك بدراستها وتحليلها من اجل طرح العديد من المقترحات والبدائل والحلول والتي تصاغ في شكل

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

خطط والبرامج وفقا لاستراتيجيات السياسة الاجتماعية التي تترجمها الخدمة الاجتماعية عن طريق التدخل الميداني، ومن هذا المنطق تعمل المؤسسات والهيئات المتخصصة جنبا الى جنب مع الشركاء من اجل رفع الاداء المهني واتخاذ التدابير اللازمة لتنفيذ تلك الخطط وعلى هذا الاساس يتم تكوين المتخصصين في مجالات الرعاية الاجتماعية وفقا لمتطلبات واحتياجات الفئات المرصودة من قبل الممارسين المهنيين كما تساعد المؤهلات العلمية الفريق على اختيار اعضاءه وفقا لخصائص الفئات المستهدفة والمشكلات المستخرجة من عملية التشخيص التي قام بها الفريق اثناء التدخل، والتي تسمح ايضا في اكتشاف الكثير من المشكلات الغير ظاهرة والتي يمكن ان تكون في حد ذاتها المشكلة الام، تتفرع منها المشكلات المعلنة الظاهرة، فاختيار فريق متجانس وعملي ومتكامل يسهل الكثير من اعباء عملية التدخل التي لا تتسم ببساطة والسهولة خاصة مع القضايا المتشعبة والمستعصية والتي تتطلب خبرات ومهارات مختلفة من اعضاء الفريق لان الوساطة التي يقوم بها الفريق دائما تركز على احداث تغيير في العلاقات من اجل خلق تفاهم ومصالحة مع انفسهم ومع المجتمع ومع الدولة أو المؤسسات العمومية، فالأشخاص الذين يعانون من الاقصاء والتهميش او ذوي الاحتياجات الخاصة يحتاجون الى اعانة ومساعدة وتوجيه ومرافقة وارشاد واصغاء وتحليل لمواقفهم المتضاربة بين صعوبة التكيف مع التحولات الاجتماعية السريعة التي تجعل وعيها في المطالبة بحقوقها أمر صعب أو حتى ادراكها بان لها حقوق قد يكون مستبعدا نتيجة لدرجات العزلة والتهميش العالية التي تعاني منها، كما ان لتعزيز دور الوساطة الاجتماعية في المجتمع الفضل في ترقية دور الوسطاء الاجتماعيين في مرافقة الفئات المستهدفة والتي تعاني من الاقصاء واليؤس الاجتماعي فالمؤهلات العلمية هي ترسانة لا يستهان بها في عمل تدخلات المهن الاجتماعية الى جانب عنصر متداخلة تتعلق بالخصائص الاجتماعية والشخصية للفرق، التي همش دورها الحقيقي في العمل مع هذه الجماعات وتم استغلالهم في المهن الادرية التي لها اصحابها، وهذا ما يجعل الوساطة الاجتماعية لا ترقى الى الاهداف التي تم وضعها على انها جزء اساسي عملي وفعال في اطار الخدمة الاجتماعية واداة بديلة للعمل الاجتماعي المتخصص والمنظم.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 65: يمثل موقف المبحوثين من مواجهتهم لمشكلات مع اعضاء فريق التدخل الميداني في إطار تنفيذ مهام الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				
	ك	%	ك	%	ك	%	
نعم	123	14,08%	39	28,16%	78	2,17%	6
لا	154	9,03%	25	42,24%	117	4,33%	12
نوعا ما	/	/	/	/	/	/	/
المجموع	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (65)، أن أغلب المبحوثين (55,60%) لم يواجهوا اية مشكلة مع اعضاء الفريق الذين يعملون معها في اطار الممارسة المهنية لمهمة الوساطة الاجتماعية، غير ان (44,40) منهم قد واجهوا مشكلات مع اعضاء الفريق الذين يعملون معه، ويمكن تفسير هذه النتائج من خلال واقع الممارسة المهنية للوساطة الاجتماعية التي تسند الى مختلف المهن الاجتماعية التي لا تتوفر في الاغلب على تكوين متخصص في مجال معين وتضطر الادارة الى الاستعانة بمختلف المهن الاخرى في سد الفراغ الذي يكون في مجال معين، والذي سجل في الكثير من الاحيان في مؤسسات كثيرة في تخصصي الوساطة الاجتماعية والمساعدة الاجتماعية وتقوم الادارة بإسناد مهمة المساعد الاجتماعي والوسيط الاجتماعي الى مهنة اخرى كالأخصائي النفسي او المربي المتخصص وبالتالي تختلف وجهات نظر الفريق باختلاف المهن المكونة له وغالبا ما تؤدي الى صراعات مهنية تعيق سير الوساطة الاجتماعية، ومن هذا المنطلق فان المهن الاجتماعية الان وفي الوقت الراهن يجب النظر اليها كشريك استراتيجي مهم في الحياة الاجتماعية للأسرة والمجتمع وليس فقط كمهن عادية، لان عملها الدائم والمستمر مع مختلف الفئات لا يتوقف بمجرد الوصول الى سن معين او مرحلة معينة او بمجرد اختفاء المشكلات الاجتماعية والآفات المصاحبة لها والتي تسبب حالات الأامن ولا استقرار في المحيط الاجتماعي، بل ان قيمتها الاجتماعية مستمدة ومرتبطة بتحقيق الامن الاجتماعي في المجتمع الذي يتطلب المرافقة المستمرة لكل الفئات الاجتماعية ولكل العلاقات الاجتماعية من اجل ابقاء المنسق الاجتماعي في وضعية استقرار بالموازات مع التنمية الاجتماعية للفرد والمجتمع، فالوساطة الاجتماعية أداة تواصل فعالة بين الافراد وبين المؤسسات والدولة وهي في استجابة دائمة وفورية وقريبة لاحتياجات المجتمع المتزايدة والتي قد تولد عوائق ومشكلات للكثير من

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الفئات التي لا تستطيع اشباعها او تحقيقها من دون توفر هذه الاداة ونشرها في أعماق المجتمع ونشر ثقافة الوساطة بين الافراد والشباب والجمعيات يعني نشر وارساء قنوات الاتصال والتواصل بين هذه الاعماق وبين مستويات اعلى لأصحاب القرار الذين عليهم العمل على دعمها وتعزيزها ونشرها كشريك اجتماعي فعال لتحقيق الامن الاجتماعي.

**الجدول رقم 66:** يمثل موفق المبحوثين من طبيعة المشكلة بينهم وبين اعضاء فريقهم.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية	ك	%		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
12,64%	35	/	/	9,03%	25	3,61%	10	مشكلة تقنية (تتعلق بالوسائل والادوات)
65,34%	181	23,10%	64	42,24%	117	/	/	مشكلة علائقية (صعوبة التواصل والنقاش)
22,02%	61	/	/	19,13%	53	2,89%	8	مشكلة وظيفية (مثلا حول تصميم خطة العمل)
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نرى من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (66)، ان اغلب المبحوثين (26,34 %) قد اكدوا على ان المشاكل التي واجهتهم مع اعضاء الفريق هي مشاكل علائقية، في حين يرى (22,02 %) ان طبيعة المشكلات كانت مشكلات وظيفية (مثلا اختلاف حول تصميم خطة)، ويمكن تصور طبيعة هذه المشكلات من الوقع الميداني للمهن الاجتماعية التي تعاني من الكثير من الضغوط المهنية في ظل تفاقم المشكلات الاجتماعية وتشابكها وتعقدها، فقد يختلف اعضاء الفريق في الافكار وقد يتسبب هذا الاختلاف في مشكلة علائقية تمنع الاطراف من التواصل الجيد، وهذا يحدث في الكثير من الفرق بسبب انسداد قنوات النقاش والحوار بينهم، وهذا ما يؤثر على الاداء المهني للفريق ككل وعلى شكل الانسجام الذي يجب ان يظهر عليه الفريق اثناء الممارسة الميدانية.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 67: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من أسباب المشكلات بين أعضاء الفريق العامل بالوساطة.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%12,27	34	/	/	%10,11	28	%2,17	6	اختلاف في منهجية العمل
%7,94	22	%3,97	11	%2,53	7	%1,44	4	اختلاف في الرأي والمواقف
%4,33	12	%4,33	12	/	/	/	/	اختلاف في التخصص الوظيفي
%75,45	209	%14,80	41	%57,76	160	%2,89	8	اختلاف في الأفكار
/	/	/	/	/	/	/	/	اختلاف اخر
%100	277	%23,10	64	%70,40	195	%6,50	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (67)، ان اغلب المبحوثين (75,45%) يرون ان اسباب المشكلات بين اعضاء الفريق تعود الى الاختلاف في الافكار، ويرى (12,27%) ان الاختلاف يكون حول منهجية وخطة العمل، في حين يرى (4,33%) ان الاختلاف في التخصص الوظيفي هو الذي يخلق تلك المشكلات ويمكن تفسير اختلاف هذه المواقف من خلال تحلي الواقع المهني لأصحاب المهن الاجتماعية، فالعلاقة الجيدة بين اعضاء الفريق والتي تسودها المهنية والاحترام لآخر وتقبل الآراء والاختلافات وتبادل وجهات النظر تساعد الفريق على اكتساب روح الفريق التي تتبنى مبادى الديمقراطية في التشاور والحوار وابداء الافكار والمقترحات التي تقدم في الممارسة الفعلية في اطار الوساطة الاجتماعية مما يجعل فعاليتها بقوة تنظيم وانسجام فريقها، فالعمل الجماعي يساعد على فهم أهداف الفريق والالتزام بتحقيقها كما يساعد على خلق جو من الراحة والتوافق والثقة المتبادلة بينهم والتي تجعل التعبير عن المواقف سهل وبسيط ويجعل كل عضو في المجموعة له ما يميزه، كما يساعد العمل مع الجماعة في تقوية الشعور بالانتماء الى المجموعة التي تحترم كل عضو وتقدر مجهوداته داخلها، كما يساعد اعضاء الفريق بعضهم البعض في تبادل الخبرات واكتساب المهارات بينهم مما يجعل فرصة الابداع في ايجاد الحلول والاقتراحات الفذة ممكنا، من خلال استغلال الاختلافات المهنية والتكوينية والشخصية في العمل كما يساعد العمل في اطار الفريق على تصحيح الاوضاع والاطفاء والنقد، وهذا ما يمكن من العلاج الفوري للمشكلات او النزاعات دون تحيز وبكل

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

موضوعية للحفاظ على تماسك الجماعة، وهذا ما يجعل القيادة تشاركية وجماعية في اطار منهجية عمل متفق عليها وقيادة رشيدة واحدة تأمن بالديموقراطية والحوار والتشاور .

**الجدول رقم 68: توزيع المبحوثين حسب طرق من كيفية حل الخلافات والنزاعات فيما بينهم.**

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الاخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية		
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
29	10,47%	15	5,42%	12	4,33%	2	0,72%	الحوار والمناقشة	
90	32,49%	/	/	82	29,60%	8	2,89%	عن طريق تدخل شخص اخر	
30	10,83%	13	4,69%	15	5,42%	2	0,72%	عن طريق الانسحاب وعدم المواجهة	
85	30,69%	23	8,30%	59	21,30%	3	1,08%	عن طريق فرض الرأي والقوة	
43	15,52%	13	4,69%	27	9,75%	3	1,08%	حل آخر	
277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%	المجموع	

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (68)، ان اغلب المبحوثين (32.49%) يرون ان كيفية حل الخلافات والنزاعات فيما بينهم كانت عن طريق تدخل شخص اخر، ويرى (30.69%) ان فرض الراي والقوة هو الذي كان حلا للنزاعات والاختلافات بين اعضاء الفريق، في حين يرى (10.83%) ان الانسحاب وعدم المواجهة هو الكيفية التي تم بها حل الخلاف بين اعضاء الجماعة غير أن (10.83%) ان طريقة حل المشكلات والخلافات بين اعضاء الفريق اعتمدت على اسلوبي الحوار والمناقشة، ويكم تفسير هذه المواقف حسب الواقع المهني للممارس المهني لمهام الوساطة الاجتماعية حسب نوعية الاعضاء المكونين لفريق العمل الذي يختلفون في الكثير من الخصائص لكن اذا ما توفرت في اعضاء الفريق زادت المشكلات داخل الفريق وفقد انسجام وروح الجماعة، فالفريق الذي يتكون من اشخاص متعصبين لأرائهم وغير ديموقراطيين لا يستطيع التواصل مع الفريق لان هذه الصفات تجعل اصحابها اكثر تعنتا ولا يسمحون بالنقد والنقاش كما لا ينجح الفريق الذي يتكون من عنصر مغرور او اكثر لأنه لا يرى في الشيء مميذا الا اذا بادر به هو يتصور نفسه العبقري الوحيد في الفريق هذا على سبيل المثال، وهناك نماذج كثيرة للعناصر التي تجعل الفريق فاشلا وغير متطور مثل العنصر الفاسد والغير مسؤول، والمتشائم، وغيرها من العنصر التي يجب تداركه في تشكيل أي فريق عمل مهني متخصص، فبوجود انواع اخرى من الصفات التي تحقق الفشل السريع للفريق لا

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

يجد أعضاء الفريق انفسهم سوى امام مشكلات كثيرة تكلفهم احيانا الانسحاب منه وتارة الاستسلام والهزيمة وحيانا اخرى المواجهة التي اما ان تكون بالنقاش والحوار واما عن طريق فرض القوة والتعصب وبين كل هذه النماذج في حل المشكلات داخل الفريق يجد الممارس المهني لمهام الوساطة الاجتماعية نفسه امام واقع يختلف كثيرا عما نقوله في المستوى النظري لان الواقع المهني يؤسس لنفسه اتجاهات ومواقف لا يمكن من خلالها الحكم على الفريق ووصفه الا من خلال عملية التقييم لان التركيز عن قوة وفعالة وانسجام الفريق هو نظري اكثر مما هو عملي في واقع الممارسة الميدانية لذلك فان البحث في المشكلات التي تعيق عمل الفريق امر لا يكاد في الحسبان بالقدر الذي تقرر فيه الادارة على تشكيلة الفريق وليس هو امرهم ذوي الاختصاص الذين يمكنهم اقامة تشكيلة قوية ومنظمة لتأسيس فريق قوي ونتجانس ومتكامل يعمل وفقا لقواعد العمل الجماعي الناجح.

**الجدول رقم 69:** يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من العناصر التي تجعل من التكوين ذو اهمية بالنسبة إليهم.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
13	4,69%	13	4,69%	/	/	/	تطوير الدافعية والتحفيز لأداء المهام	
209	75,45%	41	14,80%	160	57,76%	8	2,89%	تطوير المهارات العلمية والعملية في مجال الوساطة الاجتماعية
34	12,27%	/	/	28	10,11%	6	2,17%	التقليل من الأخطاء في أداء المهام
21	7,58%	10	3,61%	7	2,53%	4	1,44%	التخفيف من مشكلات نقص الكفاءة والاداء
277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%	المجموع

لا يخفى على احد اهمية التكوين والتكوين المتخصص في رفع مستوى الاداء المهني خاصة بالنسبة للفئات المستهدفة في المراكز المتخصصة وعليه فان اختلاف مواقف المبحوثين حول هذه الاهمية من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (69)، توضح ان أغلب المبحوثين (75,45%) يرون ان لتكوين اهمية في تطوير المهارات العلمية والعملية في مجال الوساطة الاجتماعية، ويرى (12,27%) ان اهمية التكوين تكمن في التقليل من الأخطاء في أداء المهام، في حين يرى (7,94%) انه يقلل من الأخطاء في أداء المهام، بينما يرى (4,69%) لتكوين اهمية في تطوير الدافعية والتحفيز لأداء المهام، نرى من خلال اختلاف هذه المواقف ان عملية التكوين بشقيها الثلاثة سواء لتحسين المستوى

او التكوين المتخصص او تجديد المعلومات يعتبر فرصة كبيرة لكل المهنيين من اجل رفع مستوى الاداء ومواكبة المتغيرات التي تطرا على النظم الاجتماعية وانساقها، اما بالنسبة للمهن الاجتماعية التي تعمل مع الفئات المستهدفة الهشة والمهمشة والتي تعاني من وضعيات صعبة مختلفة فان التكوين يعتبر بالغ الاهمية لأنه يتعلق بالجانب البشري الذي يصعب التحكم في التغيرات التي تطرأ عليه فهو مزيج معقد من تركيبات النفسية والشخصية والاجتماعية التي تتفاعل فيما بينها لتعطينا فردا اجتماعيا سليما، ولكن اذا كان هذا المزيج قد تعرض الى خلل ما فان الفرد سوف لن يكون سليما، حيث تؤثر البيئة الاجتماعية عليه بما تحمله من سلبيات ونقائص وتناقضات، فتملؤه المشكلات النفسية والاجتماعية وتؤثر على سلوكه وتصرفاته، والتعامل مع هذه الحالات يتطلب الكثير من المعلومات والمعارف، من اجل احداث تغيير في السلوك المصاب او من اجل تشخيص الاسباب وراء هذا الخلل، كما يحتاج الممارس المهني الى الكثير من البرامج المتجددة من اجل ايجاد الحلول للمشكلات والامراض الاجتماعية التي تواجه الاسرة والمجتمع، حيث يعتبر الممارس للمهن الاجتماعية المتخصص الطبيب المعالج والواقي والمنبه لهذه المشكلات، ويتطلب العمل مع الفئات الاجتماعية في الازمات الصعبة تكويننا متخصصا يشمل خصائص البيئة الاجتماعية وخصائص الفئات المستهدفة وتقنيات الاتصال والعمل معها والقوانين والتنظيمات المعمول به ويجب ان يكون على اطلاع بكافة المستجدات العملية والعلمية في هذا المجال، كذلك يحتاج الى تجديد معلوماته تماشيا مع التطور الهائل في الاساليب والمناهج، خاصة لما تتطلبه المهام من صعوبات وضغوطات نفسية ومهنية، والتي تتطلب في نفس الوقت الكفاءة العالية والفتنة والصبر والتحدي والعطاء، ويعمل التكوين في مجال العمل الاجتماعي المؤسسي في اطار الخدمة الاجتماعية الى تنمية مهارات الممارسين المهنيين ويساهم في بناء الكفاءات يساعدها على التكيف مع متغيرات العمل ومع الفئات المستهدفة كما يساعد في رفع وتحسين الكفاءة الإنتاجية للأفراد وتوفير العناصر الكفاءة وفقا للاحتياجات المطلوبة في الوظائف كما يساعد في تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات البيئية المختلفة كما يعتبر التكوين أداة تساعد العامل على تحقيق اهدافه تبعا لطموحاته الوظيفية من ترقية وحوافز كما يساهم في تطوير أساليب وأسس ومهارات المهنيين الذين تتطور اساليبهم الى ومهاراتهم الى مستويات القيادة الإدارية والتنظيمية خاصة في مجال تنظيم وتسيير المؤسسات المتخصصة التي تتطلب الكثير من الجهود العالية لبلوغ اهداف الرعية الاجتماعية المسطرة في السياسة الاجتماعية.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 70: يمثل موقف المبحوثين من ضرورة توفير التكوين قبل اداء مهمة الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
نعم	175	63,18%	64	23,10%	98	35,38%	13	4,69%
لا	102	36,82%	/	/	97	35,02%	5	1,81%
المجموع	277	100%	64	23,10%	195	70,40%	18	6,50%

ومن خلال نتائج الجدول رقم (70)، نلاحظ ان كل المبحوثين يرون ان التكوين ضرورة ملحة في مهمتهم من التعرف على المهارات الأساسية وخاصة العملية والميدانية في تحركات الوسيط خاصة وان اغلب المبحوثين بالرغم من توفر الفكرة عن الوساطة نظريا او توفر عنصر الخبرة في مجالات النزاع إلا ان المرحلة الميدانية والخطوات العملية الحديثة للوساطة ليس لهم اية خبرة فيها وعليه يرى المبحوثين ضرورة التكوين والتدريب من اجل تنمية مهاراتهم وقدراتهم في مجالات الوساطة وأساليبها حتى تحقق أهدافها المسطرة وحتى تكون الكفاءات فيها في مستوى المقاييس العالمية للوساطة ووحده التكوين المهني المتخصص في مجال العمل مع الجماعات والأفراد ويستطيع توظيف كل القوى العاطفية والوجدانية التي تنمو وتتطور بين الممارس المهني والعميل من خلال المكتسبات والمعارف والمهارات من اجل تقديم خدمة تساعد الفئات المستهدفة على تحقيق توافق أفضل بين أنفسهم وبيئاتهم، كما نجد ان اغلب المبحوثين قد اقترحوا ضرورة تكثيف جملة من المواد الهامة والاساسية التي تتعلق اساسا بمهامهم في مجال الوساطة الاجتماعية مثل: علم الاجتماع العائلي والاسرة الجزائرية، منهجية التدخل في الحقل الاجتماعي، علم النفس الاجتماعي، علوم التربية، التحقيق الاجتماعي، الحماية الطبية والاجتماعية وتحليل المشكلات الاجتماعية. كما يرغبون في استحداث تخصصات عليا على مستوى الجامعات والمعاهد في مجال الخدمة الاجتماعية لإثراء الكثير من التخصصات التي يجب تطويرها مثل الاتصال الاسري والتحليل النفسي والوساطة الاجتماعية والارشاد الاسري طرق اعداد برامج الخدمة الاجتماعية ومنهجية الخدمة الاجتماعية وذلك من اجل مسايرة التطور الكبير في التقنيات والوسائل التي تساهم في تقليص وقت التدخل وزيادة الكفاءة المهنية وفاعلية البرامج وفقا بمخططات التنمية والرعاية الاجتماعية واصبحت الوساطة الاجتماعية الاداة والوسيلة التي يعول عليها في إطار الخدمة الاجتماعية من اجل زيادة الربط المجتمعي بالمؤسساتي،

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

والتكوين ضرورة حتمية لتمكين الوسطاء من فهم مهامهم وبما ان هذا التخصص حديث العهد في مؤسسات التكوين المتخصصة وهو السبب الذي يترجم عدم تلقي المبحوثين لأي تكوين بالوساطة الاجتماعية وتعتبر حداثة العمل بها سببا في تهميش مهنة الوسيط الاجتماعي بالرغم من تلقيه تكويننا لمدة ثلاثة سنوات، كما يعتبر عدم وجود المؤطرين والخبراء في هذا المجال في الجزائر بالإضافة الى حداثة الفكرة اساسا في المنظومة الجزائرية سواء القضائية او على مستوى وزارة التضامن والتي تحتاج الى وقت من الزمن لترتيب دورات للتكوين او ربما انشاء مراكز للتكوين في مجال حل النزاعات والوساطة الاجتماعية لما لا الانتقال الى الوساطة المتخصصة الخاصة التي ترفع اليها الكثر من المشكلات المتعلقة بالأسرة والشباب والمراهقين لرفع الضغط على مؤسسات الدولة التي يترك لها مجال الاشراف والرقابة، وبالرغم من توفر فرصة لتكوين المهنيين في مجال الوساطة الاجتماعية والاسرية لصالح المؤسسات المتخصصة إلا ان توظيف الوسطاء الاجتماعيين المتخصصين يبقى مهماً ولا يعرف المكانة الحقيقية ضمن المهن الاجتماعية الاخرى كمثيلتها من فئة المساعدين الاجتماعيين ويبقى الواقع الحقيقي لهذا التهميش غير معلوم الى حد الساعة حسب موقف المبحوثين الذين يرون ان الوسيط الاجتماعي كمهنة ومهنة ليس لها الدور الوظيفي الحقيقي حسب ما جاء به القانون وحسب ما يتطلبه واقع الفئات التي تعيش المشكلات والامراض الاجتماعية.

**الجدول رقم 71:** يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من العناصر التي تمكن من التعريف الجيد بأهداف الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعي	الوساطة الاجتماعية	ك	%		
%	ك	%	ك	%	ك	%		
35,02%	97	3,61%	10	26,35%	73	5,05%	14	عن طريق الاعلام
43,68%	121	11,55%	32	31,77%	88	0,36%	1	عن طريق الجمعيات
14,80%	41	6,50%	18	7,22%	20	1,08%	3	عن طريق ادماج الشباب
6,50%	18	1,44%	4	5,05%	14	/	/	طرق أخرى
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (71)، أن اغلب المبحوثين (43,68%) يرون ان التعريف الجيد بالوساطة الاجتماعية واهدافها يكون عن طريق العمل مع الجمعيات، أن هذه الاخيرة تلعب دورا فعالا في المساهمة في بناء المجتمع وتنمية الجماعات وهي تشكل ثقافة متأصلة ومتجذرة في الموروث

التاريخي الثقافي كشكل من اشكال التكافل الاجتماعي في مجتمعنا الجزائري الذي عبرت الكثير من الممارسات التقليدية التي مازالت الى يومنا هذا عن تسامي قيم التلاحم والتضامن الاجتماعيين مثل "تاجماعت" و"العزابة" من خلال مجموعة من المهام التي تتولى ترتيبها مع افراد المجتمع تشبه مجالات الخدمة الاجتماعية الحديثة مثل المساعدات المقدمة للفقراء والمساكين واليتامى وغيرهم من الفئات الهشة في المجتمع وفي الوقت الراهن تقوم الجمعيات بمختلف تخصصاتها وتلك المتخصصة في المجال الاجتماعي بدور اساسي كوسيط بين المجتمع والدولة حيث تقوم بربط الافراد والجماعات بالمؤسسات العمومية وتقديم الخدمات والتوجيهات والارشادات والتحسيس بمختلف القضايا التي تخصص فيها كل جمعية مع الفئات المستهدفة فالتعريف بمهام الوساطة الاجتماعية من خلال الجمعيات يتضح اكثر لكونها تقوم اساسا بدور الوسيط حيث تنقل المساعدات والأموال والاحتياجات من المتبرعين الى مستحقيها كما تقوم بالحرص على نقل انشغالات وطلبات المجتمع العميق الى صناع القرار على اعتبار الشريك الاجتماعي الذي يحرك ويبعث ويؤسس النشاط الاجتماعي داخل المجتمع تساعد على تغيير الراي العام وتوجيهه الى القضايا ذات الاهمية او ذات الخطورة على الفرد والمجتمع كما تساهم الجمعيات في تغيير الذهنيات وكسر المحظور والتغلغل الى بؤر الحرمان والفقير، وتساعد على التأطير الجماهيري وتشجع العمل الجماعي والتطوعي الذي يجب ان يعرف بمجالات الوساطة الاجتماعية المتعددة في اطار الخدمة الاجتماعية الى جانب المؤسسات الرسمية او في اطار العمل الاجتماعي المنظم في الاحياء الشعبية في المدن الكبيرة وايضا في المناطق النائية في المجتمعات الريفية المعزولة فهي تسد الفراغ الذي يشعر به المواطنين من غياب لمؤسسات الدولة وبقدر توسع نشاطاتها بالقدر الذي تتمكن منة تحقيق الشعور بالانتماء والمواطنة لدى الفئات المحرومة لأنها في نظرها الشق الغير الرسمي لمؤسسات الدولة، ويرى (35,01%) من المبحوثين ان الاعلام هو الذي يساهم في التعريف الجيد بالوساطة الاجتماعية، بينما يرى (14,80%) ان ادماج الشباب الاجتماعي والمهني والجمعوي يساهم في التعريف الجيد لمهام واهداف الوساطة الاجتماعية ويمكن تحليل مواقف المبحوثين الذين يرون ان أهمية الإعلام وتأكيد على أهمية دوره في مجالات العمل الاجتماعي المختلفة ومجالات الخدمة الاجتماعية خاصة مع الفئات الهشة ومجالات الإعلام المتعدد كالإعلام الذي تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي يأخذ الحيز الأكبر من الاعلام على شبكة الإنترنت وهذا لاتساع شريحة المتابعين خاصة الشباب والمراهقين وهنا يأتي دور الإعلام في التعريف بالوساطة الاجتماعية ومهامها والمهن التابعة لها ومجالاتها ووظائفها واهدافها والذي يمكن من توجيه السلوك

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الاجتماعي وشد الانتباه الى العمليات المختلفة التي تقوم بها الممارسة المهنية في مجالات الخدمة الاجتماعية والتحسيس بمعاناة الفئات المستهدفة والهشة والمهمشة من اجل تكثيف الجهود الجماعية نحو الأهداف المسطرة ومن اجل احياء قيم التضامن والتكافل الاجتماعي بالتطرق الى مختلف المواضيع التي من خلال المتابعة الاعلامية وتوعية الراي العام نحو القضايا الاجتماعية التي تثيرها المشكلات الاجتماعية والامراض الاجتماعية المختلفة وتسلط الضوء عليها لمناقشتها لتوسيع الشركاء واقحامهم في المشاريع التوعوية والتحسيسية المختلفة، اما فيما يخص مواقف المبحوثين من ضرورة ادماج الشباب في العمل الاجتماعية عن طريق الوساطة الاجتماعية يعود الى التغير في استراتيجية العمل المبنية على الفرد نحو العمل الجماعي خاصة مع الشباب من شأنه ان يساهم في التعريف مهام الوساطة الاجتماعية والتعريف بها فالعديد من برامج ومشاريع الموجهة لخدمة المجتمع، تزول بسبب اعتمادها على الجهود الفردية والتي يلاحظ فيها سيطرة كبار السن على الكثير من الانشطة خاصة في الممارسات التقليدية العريقة، لكم التوجه الحديث الان هو تعبئة الشباب نحو العمل الاجتماعي المنظم وتأطيرهم لخدمة الافراج والجماعات وفقا لمنهجية عمل علمية ومنظمة على اعتبار انهم القوة الاجتماعية التي يعول عليها في المستقبل وادماج الشباب في العمل في اطار الوساطة الاجتماعية يمكنهم من اكتشاف إبداعاتهم وكفاءاتهم وقدراتهم على القيادة والمساهمة في العملية التنموية من هلال العمل الجماعي او التطوعي الذي يعرف الجمود في الوقت الراهن لعدة اسباب منها غياب واندثار ثقافة التطور والتشجيع عليه في البرامج التعليمية وفي مختلف التنظيمات الاجتماعية، والعمل التطوعي يساعد في بناء معالم الشخصية السوية المتشعبة بالقيم الاجتماعية والدينية السامية التي تجعل الفرد عنصرا فعالا ومساهما في تنمية وخدمة المجتمع.

**الجدول رقم 72:** يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من الاطلاع على فحوى القانون الخاص بالوساطة العائلية والاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
63,18 %	175	23,10 %	64	35,38 %	98	4,69 %	13	نعم
36,82 %	102	/	/	35,02 %	97	1,81 %	5	لا
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (72)، أن اغلب المبحوثين ( 63,18 %) قد اطلعوا على القانون الخاص بالوساطة العائلية والاجتماعية الخاص بحماية الشخص المسن في حين لم يطلع (36,82%) منهم على فحوى القانون، حيث يمثل القانون الجديد لفائدة الشخص المسن الحماية القانونية لأشخاص المسنين من كل اشكل العنف والتهميش أو النزاع الذي يمكن ان يتعرض اليها في اسرته او في محيطه الاجتماعي، فحماية الاسرة لم تعد تكفي بسبب التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي باتت تعاني منها في هذا الوقت مما ألزم على الدولة اتخاذ التدابير اللازمة لحماية الاشخاص المسنين من خلال اتخاذ العديد من التدابير والاجراءات لتحقيق المرافقة اللازمة للشخص المسن والاسرة وتوفير الاحتياجات الازمة والاساسية لهم والتي تتمثل في توفير المؤسسات المتخصصة التي تقوم مقام الاسرة في حالة غيابها او تخليها عن ادوارها وواجباتها اتجاه هذه الفئة، فالوساطة العائلية والاجتماعية لفائدة الشخص المسن التي حددها القانون لا تختلف أي شكل من اشكال الوساطة الاجتماعية الممارسة من قبل المهن الاجتماعية، لأن الغاية منها هي اعادة الادماج الاجتماعي للشخص المسن في وسطه العائلي او ايجاد الاسر البديلة لهم، وهو الهدف الاساسي لعمل الفريق الذي يحدده ضمن شروط تنفيذ الوساطة العائلية والاجتماعية التي تشرف عليها مكاتب الوساطة الاجتماعية على مستوى مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن للولايات، ويقصد بالوساطة العائلية والاجتماعية ذلك الشكل من اشكال بناء أو إعادة بناء العلاقات العائلية التي تشوبها وضعية الانقطاع أو الانفصال او تهدها النزاعات والخلافات لأسباب متعدد والتي تنتهي بالتعنيف او بسوء المعاملة او بالتخلي عن الشخص المسن في دور العجزة او في الشارع، ويأتي دور الوساطة الاجتماعية في اعادة النظر في تلك العلاقات والذي يعمل تحليل اسباب النزاع او الخلاف القائم بينهم بهدف اعادة الروابط الاسرية والعائلية الى وضعيتها الاصلية، ودور الوسيط الذي يجب ان يكون مزودا بالخبرات والمؤهلات يكمن في اعادة تشكيل جسور الثقة والحوار والنقاش بين الاطراف مع التزام بالحياد والعدل والانصاف بهدف تأسيس علاقات جديدة لحماية العلاقات والروابط العائلية بالرغم من ان تعريف الوساطة الاجتماعية لم يرد في قانون نص المشرع الجزائري غير انه من خلال نص المادة 12 منه والتي تقول: "يتم اللجوء إلى الوساطة العائلية والاجتماعية عن طريق المصالح الاجتماعية المختصة لإبقاء الشخص المسن في وسط عائلي".

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 73: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من هدف استحداث ترتيب الوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				
	ك	%	المساعدة الاجتماعي	الوساطة الاجتماعية	ك	%	
0,36 %	1	/	0,36 %	1	/	/	تأسيس فكرة القانون القابل للين
2,89 %	8	2,89 %	/	/	/	/	تحديث المنظومة القانونية
18,05 %	50	7,94 %	20	7,22 %	8	2,89 %	استراتيجية امنية اجتماعية
78,70 %	218	12,27 %	34	62,82 %	174	3,61 %	10 الحد من تفكك الروابط العائلية والاجتماعية
/	/	/	/	/	/	/	اخرى
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18 المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (73)، أن اغلب المبحوثين (78,70%) يرون ان استحداث ترتيب الوساطة العائلية والاجتماعية لفائدة الشخص المسن هو الحد من تفكك الروابط العائلية والاجتماعية، حيث تعتبر الوساطة العائلية والاجتماعية إجراء وقائياً، الذي يختلف عن الممارسة التي تقوم بها فرق الوساطة الاجتماعية من مختلف المهن الاجتماعية من خلال مختلف تدخلاتها حيث يهدف اجراء الوساطة العائلية الى تسوية مختلف حالات النزاع التي قد تنشأ بين افراد الأسرة، لاسيما بين الفروع والأصول، وهي عبارة عم وسيلة بديلة، في شكل ترتيب اجتماعي يجنب افراد الاسرة اللجوء الى المحاكم والقضاء في حل المشكلات المتعلقة بالنزاعات، والتي تسبب في تفكك الروابط الاسرة بينهم، فهذا الترتيب هو تركز لقيمنا دينية وروحية التي تحافظ على التماسك النسيج الاجتماعي وتقدر القيمة الرمزية والروحية والمكانة لكبار السن في وسط الاسرة الجزائرية، حيث يحدد الإطار القانوني المنظم لترتيب الوساطة في القانون رقم 10 - 12 المؤرخ في 29 ديسمبر 2010، المتعلق بحماية الأشخاص المسنين، والمادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 16-62 المؤرخ في 11 فيفري 2016، كليات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي.

يتم اللجوء إلى هذا الترتيب، من اجل اتخاذ كل الإجراءات الاجتماعية والطرق والوسائل العلمية والمنهجية لحل الخلافات في الوسط الأسري، بهدف إبقاء الشخص المسن في بين احضان اسرته وأهله، كما تساهم في إعادة إدماج المسنين المهمشين في المراكز المتخصصة في وسطهم العائلي، وحماية الشخص المسن من كل أشكال سوء المعاملة، والإهمال، التهميش والإقصاء والتخلي وفك

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

عزلتهم العاطفية والنفسية وإعادة انتاج علاقات مع افراد اسرهم لتتثنى جسر التواصل بينهم وبين احفادهم ونقل هذا التكافل والتلاحم عبر مختلف الأجيال.

كما يعتبرها (18,05%) على انها استراتيجية أمنية اجتماعية، تهدف الى وضع حد للخلافات والنزاعات الاسرية، وزرع قيم التسامح والتصالح والتكافل بينهم، وقد اثبتت التجارب الميدانية والتدخلات التي يقوم بها الوسطاء الاجتماعية، نجاح هذا الترتيب من خلال مختلف عمليات الادماج الاسري التي تقوم بها على عدد مهم من المقيمين في دار العجزة، ولا يمكن الحكم على فشل هذا الاجراء كما سبق وان ذكرنا، بسبب عدم الاقبال عليه من قبل افراد المجتمع لعدة اسباب، أهمها حدائته وارتباطه بالمشكلات العلائقية التي يصعب الخوض فيها مع الاسر الجزائرية لخصوصيتها، وبالحدوث عن الدور الامني لمهنة الوساطة العائلية فقد الوزيرة المكلفة بالقطاع، خلال الدورة التكوينية حول إعادة الروابط العائلية، نظمها الهلال الأحمر الجزائري، ان تطبيق اجراء الوساطة العائلية ضمن مهام الوساطة الاجتماعية تمكن من إعادة 280 مسن ومسنة إلى أهاليهم وذلك من مجموع 1700 مسن تم إحصاؤهم ما بين سنتي 2017 و2018 على مستوى دور المسنين مع ووضعت برنامج المتابعة البعدية لضمان حسن المعاملة والتلاحم والاستقرار والامن للمدمجين في اسرهم في حين يرى (2,89%) انها تحديث المنظومة القانونية التي تمليها التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي افرزت الكثير من الامراض والآفات الاجتماعية التي تؤثر على العلاقات والروابط الاجتماعية وتهدد استقرار الأسر والمجتمع، حيث كان لزاما على الدولة مواكبة هذه المتغيرات من اجل وضع صيغ تشريعية تتماشى مع مبدأ العدالة اللينة كما يراه بعض المبحوثين، العدالة التي تجعل الفرد في موقع اختيار القرار والاشترك في اتخاذه مما يجعل الشعور بالإكراه والالزام المطلق الذي تفرضه القوانين الردعية والقرارات القضائية مستبعدا، لان الوساطة الاجتماعية هي بديل الجل القضاء الذي يخلف تبعيات سلبية على مستوى العلاقات وكثرة الاعباء المالية على الافراد والدولة.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 74: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من الشعور بتراجع القيم في وسطهم ومحيطهم الاجتماعي.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
	% 89,17	247	% 23,10	64	% 61,37	170	% 4,69	13	نعم
	% 10,83	30	/	/	% 9,03	25	% 1,80	5	لا
	/	/	/	/	/	/	/	/	نسبيا
	% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (74)، ان اغلب المبحوثين (89,17%) يشعرون بتراجع القيم في وسطهم ومحيطهم العائلي، في حين يرى (10,83%) عكس ذلك، تعمل المهن الاجتماعية مع بشكل مستمر مع الوضعيات الصعبة والفئات المهمشة في المجتمع، فهي ترى حقيقة الوضع الاجتماعي عن قرب من خلال التدخل في حل المشكلات الاجتماعية والتي غالبا ما تسبب امراضا اجتماعية كثيرة (كالانحراف والشذوذ والعقوق والاعتصاب والعنف والقتل والرشوة والسرقة)، وغيرها من السلوكيات الاجتماعية التي تعبر عن تزعزع الكثير من القيم الدينية والاجتماعية الفاضلة التي تحكم العلاقات بين الافراد في الجماعة، فالمجتمع يشهد حملة انقلاب على القيم والمعايير فأصبح المرتشي ناجحا في نظر الناس وأصبح العلم محترقا، لأنه لا يوصل الى المال والشهرة، فعملية بناء القيم ترتبط بالتنشئة الاجتماعية التي تتولاها المؤسسات الاجتماعية وهي عمليات مستمرة لإشباع حاجيات الفرد الروحية والاخلاقية والسلوكية بجملة من الفضائل التي تبني شخصيته ونفسيته على النهج السليم واعداده لإقامة علاقات اسرية واجتماعية تجعل منه فردا صالحا في المجتمع، كما يجب التحذير من المفاهيم التربوية المستوردة التي تتعارض مع قيم خاصة مع التطور الكبير في وسائل الاتصال والانفتاح المفرط على ثقافات الغرب خاصة المفسدة منها، وقد حضرني في هذا المقام موقف طالب لي بالجامعة الذي راح يحقر من قيمة طلب العلم ويستصغرها، مدعيا انه مجبر على اخذ هذه الشهادة بسبب اسرار والدته لا غير، والا لما كان هنا، مبررا ذلك بفشل الكثير من حملتها في ايجاد منصب عمل ودخل مستقر، ومقارنا صديقا له اختار ان يكون لاعب كرة قدم وترك الدراسة فاصبح نجما رياضيا مشهورا وغنيا وذو مكانة اجتماعية، قد تبدوا هذه القصة واقعية الى حد كبير لكنها لا تعطي ابدا مبررا في قلب المعايير واتباع الماديات وجعلها قذوة دون البحث في اسبابها، فالملاحظ اليوم ان

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الشباب قد وضعوا لأنفسهم مقاييس خاصة للجمال والذوق واللباقة لا تتطابق مطلقاً مع قيمنا الجمالية والاخلاقية التي عرفنا في عاداتنا وتقاليدنا.

**الجدول رقم 75:** يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من تقييم شكل العلاقات الاجتماعية انطلاقاً من مهامهم الميدانية.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
			المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
35,02%	97	3,61%	10	26,35%	73	5,05%	14	مترابطة ومتماسكة ومتلاحمة
43,68%	121	11,55%	32	31,77%	88	0,36%	1	سطحية وترابطها المصالح
6,50%	18	1,44%	4	5,05%	14	/	/	مفككة وغير مترابطة
14,80%	41	6,50%	18	7,22%	20	1,08%	3	متنافرة ومتصارعة
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (75)، أن أغلب المبحوثين يرون (43,68%) ان العلاقات الاجتماعية سطحية وترابطها المصالح، ويرى (35,02%) انها مترابطة ومتماسكة ومتلاحمة، في حين يرى (14,80%) انها متنافرة وغير مترابطة، غير ان (6,49%) من المبحوثين يرون انها مفككة وغير مترابطة، ويمكن تفسير هذه النتائج ان المهن الاجتماعية المختلفة المرتبطة بشكل مستمر بالوضعيات الصعبة، خاصة تلك التي تعاني من مشكلات اسرية، ومشكلات في الادماج والتي تعود في اسبابها الى تدهور طبيعة العلاقات والتي هي منطلق تصورات المبحوثين، الذين قد تتأسس لديهم النظرة التفاؤلية حول الوضع العام للمجتمع من خلال قياس حجم الوضع المرضي المتمثل في تدهور العلاقات لدى الاسر المستهدفة من قبلهم ومقارنتها بالوضع العام للأسر المستقرة في محيطهم الاجتماعي والاسري الذي يوحي باستقرار المجتمع كنظام عام، فمن خلال احداث هذه المقارنة المبنية على الممارسة الميدانية والملاحظة فان المجتمع الجزائري تسوده علاقات اجتماعية مترابطة ومتلاحمة ومشبعة بالقيم الاجتماعية والدينية التي مازالت تحكم تلك العلاقات والتي توحى بنجاح وظيفة التنشئة الاجتماعية التي تقوم بها الأسر، اتجاه الافراد والتي تركز على اعدادهم وتوجيههم نحو القيم والسلوكات التي تضمن سلامة العلاقات الاجتماعية التي تساهم في استمرارية الروابط وتقويتها، اما تفسير وتحليل الموافق التي عبر عنها المبحوثين بالنظرة التشاؤمية اتجاه ما يميز العلاقات

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الاجتماعية، هو الحكم المطلق الذي يجعل تهديد مظاهر العلاقات الاجتماعية لدى الفئات التي تعاني من التفكك الاسري وصعوبة الادمج هو الوضع العام السائد في المجتمع، والذي يعبر عنه الارتفاع المتزايد في المشكلات المتعلقة بالنزاعات والصراعات والعنف والجريمة، والذي يوحي بتفكك العلاقات الاجتماعية بشكل عام نتيجة لتراجع وتقلص الوظائف الاسرية بسبب المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وتأثير وسائل الاتصال وتكنولوجيات الاعلام على العلاقات والروابط الاجتماعية وهذا الاختلاف في تحليل واقع العلاقات الاجتماعية بين المبحوثين يزيد من اهمية هذه الاخيرة في تحليل القضايا الاجتماعية المختلفة والتي يجب ان تمون محل اهتمام المتخصصين المهنيين من اجل معرفة اسباب المشكلات الاجتماعية التي في اغلبها ذات طبيعة علائقية.

**الجدول رقم 76:** يمثل موقف المبحوثين من ترى ان الوساطة العائلية والاجتماعية مناسبة لإعادة ادمج الشخص المسن في وسطه العائلي.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	المساعدة الاجتماعي	الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 100	277	% 23,10	34	% 70,40	195	% 6,50	18	مناسبة جدا
/	/	/	/	/	/	/	/	غير مناسبة
/	/	/	/	/	/	/	/	مناسبة نسبيا
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (76)، أن كل المبحوثين يرون ان الوساطة العائلية والاجتماعية مناسبة جدا، لإعادة ادمج الشخص المسن في وسطه العائلي، فمن خلال تتبع عمليات الوساطة الاجتماعية التي قام بها الممارسون المهنيون في دور العجزة نجد ان مساعي الوساطة الاجتماعية تعرف نجاحا كبيرا في تفعيل عملية الإدماج وإعادة الروابط الأسرية بين الشخص المسن وعائلته، ولا يمكن الحكم عليها بالفشل، بل بعدم الإقبال فقط وهذا راجع الى حداتها وعدم التعريف بها بالشكل المطلوب بالمقارنة لأهميتها الاجتماعية، فمختلف المهن الاجتماعية التي تتفاعل مع مختلف الفئات ومع فئة المسنين خاصة ترى فعاليتها كبيرة بالنظر لبساطة اجراءاتها وخصائصها، تسهل ربط العلاقة بين المؤسسات العمومية والأطراف وتجعل بيئة الحوار في غاية الإعتيادية قد تكون منزل أحد الأطراف فيكون النقاش بسيطا وموجها نحو تجديد العلاقات وبناء الروابط وتقريب وجهات النظر ورفع التناقضات والمواقف المتضاربة وتبسيطها وفهمها بينهم بما يناسب كل طرف مستخدمين كل الوسائل

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

التي تجعل الأطراف تميل إلى اقامة الصلح والإستسلام لصلة الرحم والمودة والتذكير بفضل التسامح والتكافل والبر والإحترام والتقدير وتوظيف العرف المنبي على الروح الجماعية والتضامنية، العمل مع الشركاء من الجمعيات خاصة على رفع قيمة المسن ومكانته الإجتماعية وضرورة اشراكه في تكوين الجيل الجديد على يد خبراتهم، ومهاراتهم كثيرة التي لا يستهان بها في الحياة الإجتماعية واستغلال طاقاتهم وكفاءتهم الفكرية والمهنية ونقلها الى الجيل الجديد.

**الجدول رقم 77:** يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من دور القانون في تغيير ذهنية المجتمع في طريقة التعامل مع الشخص المسن خاصة الذين يعيشون في وضع صعب.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 63,18	175	% 23,10	64	% 35,38	98	% 4,69	13	نعم	
% 36,82	102	/	/	% 35,02	97	% 1,80	5	لا	
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع	

حسب الجدول رقم (77)، اغلب المبحوثين (63,18%) يرون ان القانون الوساطة الاجتماعية الخاص بحماية الشخص المسن بإمكانه ان يغير ذهنية المجتمع في طريقة التعامل مع الشخص المسن، غير ان (36,82%) يرون أن هذا القانون لا يغير في ذهنية المجتمع اتجاه الشخص المسن، فالمجتمع الجزائري يتميز بخصوصية في التعامل مع الأشخاص المسنين، ويمكن تتبع هذه الخصوصية بصفة عامة من خلال ارتباط الأفراد بالعائلة الممتدة، والتي يشكل فيها الاشخاص المسنين موقعا جوهريا يترجم ويفسر حتى الأنماط الغير واضحة الملامح للأسرة الجزائرية، على اختلاف البيئة الاجتماعية بين ريفية او حضرية، حيث يأخذ الشخص المسن، خاصة من كونه الوالد أم الوالدة أو الاجداد بالنسبة للأسر النووية المواقع الهامة في سلم المكانة الإجتماعية، والتي تتحول الى قيمة اخلاقية ودينية مع مرور الوقت وظهور الإجيل الجديدة داخل الأسرة، هذه القيمة لا ترتبط بالنصوص القانونية الوضعية مطلقا، بل ترتبط بالعادات والتقاليد والتعاليم الدينية وقيمها السامية في رفع وتقدير واحترام الاشخاص المسنين خاصة الوليدين، فالمجتمع التمثل في الجماهير العريضة لا يمكن ان يفكر في النصوص القانونية إلا إذا كانوا هم أنفسهم في وضعية مشكلة تتطلب الرجوع الى النصوص القانونية والتنظيمية، وهو أمر منطقي نوعا ما، لأنه من غير المعقول بالنسبة للشخص العادي الإطلاع على كل النصوص القانونية في المجتمع، فأنا أرى أنها مهمة مرتبطة بوسائل الإعلام

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

أكثر، ودوره في توعية ونشر وتحليل تلك النصوص عبر وسائل الاعلام وربطها بالقضايا التي قد تشد اهتمام الأفراد وقد تحرك اتجاهاتهم ومواقفهم، ولا أرى ضرورتها بالنسبة للفرد في حد ذاته وهذا الأمر طبعاً لا ينطبق على النخبة المثقفة، والمهتمة بهذه المجالات، أما باقي الأفراد قد لا يهتمون بالجانب القانوني التنظيمي ودوره في تغيير الذهنيات لان تغيير الذهنيات في حد ذاتها، هي عملية تأخذ نصيبها من التأسيس عبر سيرورة زمنية وتختلف مدة هذه السيرورة بين الأفراد من خلال مدة وحجم الإستجابة وردة الفعل، وهذه الفكرة أساساً هي التي تبرر مشكلة عدم احترام القانون وتجاهله بالرغم من توفر عناصر الوعي الكامل بمحتوياته واثاره احياناً، غير ان القانون الوضعي قد يصبح قوة ردعية والزامية بالنسبة للحالات الشاذة او لتلك التي قد تفرزها مخلفات التغيير الاجتماعي في طبيعة العلاقات الاسرية والعائلية، التي تحتم على الافراد والمجتمع اخضاعها الى الضوابط والتنظيمات القانونية للحد من التجاوزات والانتهاكات التي قد تمارس اتجاه هذه الفئة، من جهة او لضرورة اخضاع هذا الاجراء القانوني الى تقدير وجوب تعزيز مكانة الاشخاص المسنين وحمائتهم القانونية من جهة اخرى وليس في تغيير ذهنياتهم.

**الجدول رقم 78: توزيع المبحوثين حسب موقفهم من تحديد الاسباب التي تدفع العائلة الى التخلي عن الاشخاص المسنين والى معاملته يشمل سيئ.**

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
30,69 %	85	8,30 %	23	21,30 %	59	1,08 %	3	عدم تحمل خصوصية واعباء الحالة الصحية والنفسية والجسمية للشخص المسن
15,52 %	43	4,69 %	13	9,75 %	27	1,08 %	3	تغير في قيم وذهنيات واهتمامات الاسر الحديثة
32,49 %	90	/	/	29,60 %	82	2,89 %	8	تراكم المشكلات الاجتماعية والمادية التي تعاني منها الاسر
10,83 %	30	4,69 %	13	5,42 %	15	0,72 %	2	اسباب خارجة عن تحكم الاسرة
10,47 %	29	5,42 %	15	4,33 %	12	0,72 %	2	اسباب اخرى
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

للبحث عن تحديد الاسباب التي تدفع العائلة الى التخلي عن الاشخاص المسنين والى معاملته يشمل سيئ قمنا بتحليل مواقف المبحوثين من الممارسين للمهن الاجتماعية، فكان حسب الجدول رقم (78)،

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

أغلب المبحوثين (32,49%) يرون أن تراكم المشكلات الإجتماعية والمادية التي تعاني منها الاسر هو السبب في التخلي عن الشخص المسن أو معاملته السيئة، في حين يرى (30,69%) من المبحوثين أن عدم تحمل خصوصية وأعباء الحالة الصحية والنفسية والجسمية للشخص المسن، غير ان (15,52%) يرون ان تغير في القيم وذهنيات واهتمامات الأسر الحديثة. وفي المقابل يرى (10,47%) اسباب اخرى، ويمكن تفسير هذه النتائج ان فرق الوساطة الإجتماعية ومن خلال تدخلاتها الميدانية وتحقيقاتها الإجتماعية ترى أن الوضع المزري وتأثير مظاهر الفقر والعسر المادي له دور كبير في التخلي عن الشخص المسن أو معاملته السيئة لتبعية أو انتقام من الواقع خاصة ما إذا كان الشخص المسن يعاني من أمراض ومن مشاكل صحية تتطلب العناية به موارد مادية ومساعدة يومية، في هذه الحالة يصبح الشخص المسن بالنسبة للأسرة المعيلة عبئا كبيرا ولا ترى فيه النفع لها ولأبنائها بالقدر الذي ترى فيه انه شخصا عاجزا ومعيقا لحياتها وبتراكم الكثير من الأعباء يصبح التخلي عن الشخص أمرا سهلا لا يحتاج إلا التنفيذ خاصة في الأسر الغير متشعبة بالقيم الإجتماعية والدينية والتي غيرت في قيم وذهنيات واهتماماتها مثل الأسر الحديثة التي تبحث فيها الأسرة عن الإستقلالية في المنزل وترفض رعاية أحد الأبوين كشرط للبقاء في المنزل، ومع صعوبة الظروف والانغماس في الحياة المادية لا يجد الأبناء مخرجا للمشكلات الزوجية الا التخلي عن ابائهم من اجل تحقيق الإستقرار العائلي بالنسبة لوجهة نظرهم، والذين لا يقدرّون عواقب هذه الافعال على نفسية الشخص المسن وعلى كرامته واستقرار حالته النفسية، كما يجهلون تأثر الجيل الجديد بالتصرفات اللامسؤولة للأباء وتتشتت على الجفاء وعدم رد الجميل والوفاء والتقدير، والمساهمة بشكل كبير بهذه التصرفات على تمزيق النسيج الاجتماعي من الداخل، فالأطفال يتأثرون بالمعاملة السيئة وتنقل اليهم عبر ما يعايشونه مع ابائهم كما قد يتأثرون بالمواقف المسئية لكبار السن ويكررونها مستقبلا وبالرغم من اختلاف اراء وموقف المبحوثين حول الأسباب الدافعة الى التخلي على الشخص المسن إلا ان الواقع الإجتماعي للكثير من الأشخاص المسنين الذين يعيشون في أسرهم والذين يعانون في صمت اكبر من معاناة اولئك الذين تخلوا عنهم أبنائهم نهائيا، فالأسرة الجزائرية ما زالت تتكتم على اسرارها الداخلية وبالرغم من رصد الكثير من التجاوزات ضد الأشخاص المسنين إلا أن التبليغ يعد من التابوهات والممنوعات بسبب الخوف من الأحكام الإجتماعية ومطاردة القيم الإجتماعية التي تلاحق العاق في الكثير من المناطق اين لا يستطيع احد الافصاح عن معاناتهم التي تبقى مكبوتة عند اصحابها الذين لا ينتظرون في مراحل العمر الاخيرة هذه الا رحمة الله او رحمة الرحماء من عباده.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 79: توزيع المبحوثين حسب موقفهم من تحديد اتجاه رعاية الاشخاص المسنين.

المجموع		المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				
				المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%18,05	50	% 7,94	22	% 7,22	20	% 2,89	8	حق وواجب اجتماعي
% 0,36	1	/	/	% 0,36	1	/	/	حق وواجب قانوني
% 2,89	8	% 2,89	8	/	/	/	/	حق وواجب أخلاقي
%78,70	218	% 12,27	34	% 62,81	174	% 3,61	10	كل ماسبق
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (79)، أن اغلب المبحوثين يرون أن (78,70%) اتجاه رعاية الاشخاص المسنين هو حق وواجب اجتماعي وقانوني واخلاقي، غير أن هناك من يراه حق وواجب إجتماعي (18,05%) وهناك نسبة ضئيلة منهم من تراه على أنه الإتجاه أخلاقي (2,89%) ويمكن تفسير هذه المواقف والإتجاهات العامة للمبحوثين من خلال، تحليل اتجاهات ومجالات الرعاية الاجتماعية التي ترتبط بالعمل في المجال الإجتماعي الذي يجعل من الفرد وخدمة الفرد الاهتمام الأساسي والذي لا يمكن عزله عن القيم الإجتماعية منطلق التخطيط والرسم في مجالات الرعاية الاجتماعية، ويعتبر العمل في مجال الخدمة الإجتماعية منذ نشأته إلى يومنا هذا قيمة أخلاقية وإجتماعية أضفيت لها الصيغة المؤسسية والتنظيمية والقانونية، وعليه فان الرعاية الإجتماعية في الممارسة الميدانية تنطلق من مبدأ اخلاقي المتمثل في احترام وصيانة كرامة الفرد وتطبق عن طريق ممارسة مهنية تراعى فيها القيم الإجتماعية (مثل التعاون على حل المشكلات) كمنهجية عمل وكهدف في حد ذاته، وتنتهي بوجوب حماية الفرد القانونية، من مبدأ احترام وتبليغ وحماية حقوق الإنسان.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 80: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من النقائص التي تواجه وضعية رعاية الأشخاص المسنين.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية		
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
/	/	/	/	/	/	/	/	/	نقص في القوانين والتنظيمات التي تعزز حقوق هذه الفئة
52,71 %	146	13,72 %	38	36,10 %	100	2,89 %	8	عدم وجود تخصصات علمية في مجال رعاية المسنين وانعدام مجالات التكوين	
28,88 %	80	3,97 %	11	22,74 %	63	2,17 %	6	التهميش والنقص في الإدماج والتكفل الاجتماعي	
18,41 %	51	5,41 %	15	11,55 %	32	1,44 %	4	نقص في التأطير المؤسسي والاجتماعي والصحي	
/	/	/	/	/	/	/	/	/	كل ما سبق
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع	

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (80)، نلاحظ ان اغلب المبحوثين يرون (52,71%) إن عدم وجود تخصصات علمية في مجال رعاية المسنين (علم الشيخوخة) وانعدام مجالات التكوين هي النقائص التي تواجه رعاية الاشخاص المسنين، في حين يرى (28,88%) منهم أن التهميش والنقص في الإدماج والتكفل الاجتماعي، غير ان (18,41%) يعانون النقص في التأطير المؤسسي والصحي والمجتمعي، ويمكن تفسير هذه التصورات انطلاقا من الواقع المهني والممارسات التي تواجه المهن الاجتماعية في هذا المجال او تلك التي تنشط في مجال الاسرة على وجه العموم والتي تعتبر مشكلات المسنين جزءا منها، فعلى الرغم من سهر الجولة على توفير متخلف الأنظمة والتراتب الخاصة بحماية الشخص المسن إلا أن تنفيذ هذه الخطوة والتراتب يواجه الصعوبات التطبيقية التي غالبا ما يصعب تحديدها، وعدم الاقبال على الترتيب لا يجزم الحكم على فشلها وانما لعدم تحديد الاسباب الحقيقية من ذلك، زيادة على ذلك فإن الإهتمام بهذا المجال يعتبر حديث العهد جدا، خاصة مع نقص التكوين والتأطير في العمل مع هذه الفئة الاجتماعية التي تتميز بخصائص معقدة، في عدم ارتباط التكوين والتخصصات والبحوث العلمية بالجامعة واقتصارها التكوين المتخصص الذي يخضع للتجارب المهنية عليها طابع الوظيفي أكثر منه كونها ذات طبيعة تدخلية تستلزم الإلمام بالنظريات والبحوث والمناهج العلمية المتعلقة بدراسة عالم الشيخوخة الذي يعتبر تخصصا غير متوفر في

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

المعاهد والجامعات، كذلك انعدام تخصص الخدمة الإجتماعية كدراسات أكاديمية تساعد الممرسين على أداء وظائفهم المهنية بالموازاة مع المهارات المكتسبة من التكوين المتخصص الخاضع للتجربة الميدانية.

**الجدول رقم 81:** يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من مشروع استحداث الوساطة الاجتماعية في مجال الاجتماعي.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعي	الوساطة الاجتماعية	ك	%		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0,36%	1	/	/	0,36%	1	/	/	تحديث ومواكبة العصرية القانونية
2,89%	8	2,89%	8	/	/	/	/	تأسيس وتفعيل مبادئ السلام الاجتماعي
78,70%	218	12,27%	34	62,81%	174	3,61%	10	إعادة احياء ونشر قيم التسامح والتضامن والرباط الاجتماعي
18,05%	50	7,94%	22	7,22%	20	2,89%	8	تأكيد الامتداد للموروث الثقافي والاجتماعي لممارسات الوساطة
100%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (81)، أن اغلب المبحوثين (78,70%) يرون أن إعادة إحياء قيم التسامح والتضامن والرباط الاجتماعي هو الهدف من استحداث الوساطة الاجتماعية في المجال الاجتماعي، في حين يرى (18,05%) تأكيد الامتداد للموروث الثقافي والاجتماعي لممارسات الوساطة، غير أن تحديث ومواكبة العصرية القانونية لم يأخذ إلا (0,36%) من مواقف المبحوثين، الى جانب تأسيس وتفعيل مبادئ السلام الاجتماعي، يمكن أن نفسر هذه النتائج التي تضع جملة من المواقف حول فكرة استحداث الوساطة الاجتماعية من وجهة نظر الممارسين انفسهم والتي تجعل تصوراتهم اتجاه هذا التحديث تأخذ الابعاد الاجتماعية والنفسية والثقافية والأخلاقية في الممارسة في حد ذاتها، وفي استطلاع تصورات المجتمع اتجاهها قبل وبعد تنفيذ عملياتها، فاعتبار أن استحداث الوساطة تأكيد الإمتداد للموروث الثقافي والاجتماعي لممارسات الوساطة التقليدية التي تولت مهمة تنظيم المجتمع كقيمة إجتماعية وإعادة تمثيلها وممارستها كمهنة إجتماعية في إطار الخدمة الاجتماعية، بحيث لا يحدث هذا الإنتقال الذي فرضته كل عناصر التغيير والتطور في البنى والانساق التي عرفها المجتمع أي تغيير في جوهر القيمة الفعلية المنقولة من الممارسة في الموروث الى الحديث، والذي يجعل انتاج وإعادة انتاج قيم جديدة الى جانب قيم التضامن والتكافل والتعاون

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

كقيمة المشاركة والمواطنة عناصر اساسية متداخلة للحفاظ على تماسك المجتمع، والذي يجعل من مرافقة الوساطة الإجتماعية للأفراد في المجتمع مطلباً آمناً استراتيجياً، من أجل تسهيل الوصول إلى مختلف الهيئات والمؤسسات والإدارات على المستويين المحلي والوطني وتحديد احتياجات المختلفة والمشكلات التي تخطط لها الهياكل والمؤسسات تنفيذاً لسياسة الرعاية الإجتماعية وتمكين الأفراد في مختلف المجالات واستعادة أدور أولئك المستبعدين والمقصيون من الحياة الإجتماعية.

**الجدول رقم 82:** يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من مسؤولية الدولة في تحقيق الأمن الاجتماعي.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 2,89	8	/	/		% 2,17	6	% 0,72	2	نعم
% 97,11	269	% 23,10	64		% 68,23	189	% 5,78	16	لا
% 100	277	% 23,10	64		% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (82)، أن اغلب المبحوثين (97,11%) يرون ان مسؤولية تحقيق الأمن الاجتماعي ليست فقط على عاتق الدولة، غير ان (2,89%) يرون أنها من مسؤولية الدولة، إن المهن الإجتماعية ومن خلال ما تقوم به من جهود ميدانية في أعماق المجتمع حيث تعيش الفئات المحرومة والمهمشة والتي ترهقها المشكلات الإجتماعية الكثيرة، والتي غالباً ما تكون سبباً في ظهور وانتشار الظواهر الإجتماعية الخطيرة، تمثل في الأساس مؤسسات الدولة لأن تدخلها هو تدخل مهني في إطار تطبيق سياسة الرعاية الإجتماعية، فالمبحوثين الذين يرون أن على عاتق الدولة مسؤولية توفير الإحتياجات الأساسية للأفراد والجماعات من أجل تحقيق التوازن الاجتماعي والقضاء على الاسباب التي تؤدي إلى انتشار المشكلات الإجتماعية مثل الفقر وازمة السكن والتهميش وتوزيع الأمتل للثروة وتوفير شروط الحياة لكافة الفئات الإجتماعية لتأمين العيش الكريم لهم وفقاً لمبدأ المواطنة، أما المبحوثين الذين يرون أن الجولة وحدها لا تستطيع توفير الأمن فإنهم ينطلقون من مبدأ المشاركة والتشارك الاجتماعي بين المجتمع والدولة في العمل على بناء والتنمية، ويرون إن هذا البناء لا يكون إلا إذا اسهم الشركاء من مختلف التنظيمات الإجتماعية من الأسرة والمدرسة، والمسجد والجامعة، ووسائل الإعلام والجمعيات وغيرها من التنظيمات، التي تعمل في نسق متكامل في وضع صرح لهذا البناء.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 83: يمثل توزيع المبحوثين حسب موقفهم من التنظيمات الاجتماعية التي لها دور فعال في بناء أسس الأمن الاجتماعي.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				
	ك	%	ك	%	ك	%	
58,84 %	163	16,25 %	45	37,55 %	104	5,05 %	14
13,00 %	36	4,33 %	12	7,22 %	20	1,44 %	4
5,42 %	15	0	0	5,42 %	15	/	/
16,97 %	47	1,81 %	5	15,16 %	42	/	/
5,78 %	16	0,72 %	2	5,05 %	14	/	/
/	/	/	/	/	/	/	/
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (83)، أن اغلب المبحوثين يرون ان كل المؤسسات الاجتماعية مسؤولة في بناء أسس الامن الاجتماعي، بينما يرى (58,84 %) ان الاسرة هي الاكثر مسؤولة، وتأخذ الاسرة القسط الوافر، فالأسرة مسؤولة من خلال أدوارها ووظائفها على إعداد وتنشئة أجيال صالحة وسليمة للمجتمع، في المقابل تعمل المؤسسات الاجتماعية الأخرى على تكملة دور الأسرة في عملية التربية والإعداد والإدماج، وكل هذه العمليات المتكاملة للأفراد لتأسيس الولاء والانتماء للوطن والإشترك في عملية التنمية وتعمل الدولة على توفير الإمكانات المادية والبشرية والمؤسساتية واستغلالها من أجل تلبية الإحتياجات اللازمة لكل تنظيم أو مؤسسة وتسهر على توفيرها لفائدة المجتمع والدولة، من أجل تحقيق الإستقرار والامن الاجتماعيين، فمن غير المعقول أن تتواجد الدولة ومؤسساتها في كل حي ومع كل فرد، يكفي أن يقوم المجتمع بتنظيم نفسه في شكل جماعات متخصصة تعمل مع بعضها البعض في تنسيق متكامل وتعمل جنباً إلى جنب مع مؤسسات الدولة ومع الأفراد والجماعات في المجتمع لتحقيق أهداف التنمية أو الرعاية الاجتماعية أو غيرها من الأهداف واشراك الأفراد في أعمالها ومهامها، ورفع الوعي بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع ككل أو واتجاه الفئات المحرومة أو تلك التي تعيش في أوضاع صعبة، وهذا التنظيم يزيد من دعم قيم التضامن والتكافل الاجتماعي، ويقلص حجم الجماعات المهمشة والمقصية، وهذا هو الهدف الاساسي من انتشار الوساطة الاجتماعية كعمل بديل للعمل الاجتماعي وتوسيعها إلى كل الفئات والتخصصات للعمل معا من أجل تحقيق الأمن الاجتماعي الذي يعتبر مسؤولية الجميع وليس الدولة فقط.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

**الجدول رقم 84:** توزيع المبحوثين حسب رأيهم من تقييم فعالية الأسرة وحضورها في التنشئة الإجتماعية كتنظيم إجتماعي أساسي في بناء المجتمع مع المتغيرات الراهنة.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
2,17 %	6	1,08 %	3	1,08 %	3	/	/	حاضرة وذات فعالية
90,25 %	250	17,69 %	49	67,15 %	186	5,42 %	15	حضور جزئي وفعالية محتشمة
7,58 %	21	4,33 %	12	2,17 %	6	1,08 %	3	غائبة وذات فعالية منعدمة
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (84)، أن أغلب المبحوثين (90,25%) يرون ان فعالية الأسرة وحضورها في التنشئة الإجتماعية كتنظيم إجتماعي أساسي في بناء المجتمع مع المتغيرات الراهنة هو حضور جزئي وفعالية محتشمة، بينما يرى (7,58%) في حين يرى (2,17%) ان الأسرة ما زالت تقوم بوظائفها وهي حاضرة وذات فعالية في المجتمع، في الوقت الراهن ومع كل الأوضاع المسجلة على الصعيد الإجتماعي تعتبر غائبة وذات فعالية منعدمة، ويمكن تفسير هذه النتائج من خلال ما يرصده الواقع من ظواهر إجتماعية خطيرة وسلبية ومن خلال ما آلت اليه وضعية الأسرة، وتأثير التغيير الإجتماعي على تركيبها وعلى وظائفها وأدوارها ومظاهر التفكك الإجتماعي وانهايار سلم القيم الإجتماعية والأخلاقية التي تظهر من خلال السلوكيات والممارسات وتأثير وسائل الإعلام الحديثة ومواقع التواصل الإجتماعي على الأسرة وخاصة على الشباب والمراهقين والأطفال كالأستقلالية المفرطة خاصة في استعمال وسائل الإتصال، وتغير في أدوار المرأة الذي قلص من وظائفها اتجاه الأبناء بحكم العمل والغياب المستمر عن المنزل جعل من الأسرة شبه غائبة، وتأثيرها على الابناء محتشم بسبب تقلص التواصل والحوار وتقلص العلاقات الإجتماعية في فترات ضئيلة، هذه العناصر تؤثر على الحجم اللازم من الحضور والتأثير على الأبناء وعلى مستوى التنشئة الإجتماعية وفعاليتها مما يؤدي إلى حدوث ثغرات لدى الأطفال أو المراهقين أو حتى الشباب من الجنسين، وهذه الثغرات تكبر مع نقص في تلبية الإحتياجات الأزمة التي تلبها الأسرة كمؤسسة و تنظيم و خلية أساسية تبعا لتقلص وظائفها أو إهمالها لها لتلبية مطالبات أخرى، وهذا الخلل هو الذي يؤدي الى بروز مشكلات الإجتماعية في الأسرة و لدى الأبناء كنتيجة حتمية، وهذا ما يرصده التدخل

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الميداني من قبل الفرق المتخصصة في الوساطة الإجتماعية أو تلك التي تنشط كوسيط إجتماعي مع الفئات المستهدفة في المجتمع.

**الجدول رقم 85:** توزيع المبحوثين حسب رأيهم من نوع التغيير الذي مس الأسرة والذي له تأثير على تحقيق الأمن الاجتماعي.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعي	الوساطة الاجتماعية	ك	%		
11,91 %	33	0	0	10,11 %	28	1,81 %	5	تغيير في نمط الأسرة
88,09 %	244	23,10 %	64	60,29 %	167	4,69 %	13	تغيير في وظائف الاسرة
/	/	/	/	/	/	/	/	اخرى
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (85)، أن اغلب المبحوثين (88,09%) من مختلف المهن الاجتماعية او من المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية يرون ان التغيير في وظائف الأسرة له تأثير على تحقيق الأمن الاجتماعي، بينما يرى (11,91%) منهم ان التغيير في نمط الأسرة هو الذي له تأثير على تحقيق الأمن الاجتماعي، ويمكن تفسير هذه النتائج على أن المبحوثين في مواقفهم هذه يستندون الى الوقائع المسجلة في الميدان المهني، وهي التي تؤكد هذه الحقائق بحيث يعتبر التغيير في الوظائف من أهم الأسباب التي تعيق تنمية الفرد وتقلص من تشعبه بالاحتياجات المختلفة التي تلبها الأسرة على اختلافها واي نقص في احد الوظائف أو انعدامها في الأسرة يؤدي الى نقشي الأمراض الاجتماعية التي تتفاقم وتتطور إلى مشكلات فرعية يصعب مع الوقت التعامل معها، وعليه فان المهن الاجتماعية ومع احتكاكها بالفئات المستهدفة تسجل أن وظائف الأسرة تحقق مجموعة من الحاجات التي تختلف وتتنوع من أسرة إلى أخرى على اختلاف إمكانيات ونمط الأسرة وحجمها وبيئتها فالتشعب بالحاجات العاطفية النفسية يحقق التوافق النفسي والاجتماعي، والتشعب بالحاجات الاجتماعية يحقق التنشئة السليمة إلى غيرها من الحاجات التي توفرها وتؤمنها الاسرة والتي تساهم بها في تحقيق الاستقرار الاسري للأفراد والذي بدوره يحقق الامن الاجتماعي ككل.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 86: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من العناصر التي سببت التغيير في وظائف الأسرة.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
			المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
/	/	/	/	/	/	/	/	التغير بنية ونمط الأسرة
5,05 %	14	0,72 %	2	3,25 %	9	1,08 %	3	التغير في ادوار المرأة
44,77 %	124	15,52 %	43	27,44 %	76	1,81 %	5	اهمال العلاقات الأسرية
40,43 %	112	4,69 %	13	32,13 %	89	3,61 %	10	التوجه نحو اهتمامات واستراتيجيات مادية
9,75 %	27	2,17 %	6	7,58 %	21	/	/	التغير في البيئة الاجتماعية
/	/	/	/	/	/	/	/	اخرى
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (86)، أن اغلب المبحوثين (44,77%) يرون ان سبب تغير وظائف الاسرة يعود الى اهمال العلاقات الاسرية، في حين يرى (40,43%) ان السبب هو التوجه نحو اهتمامات واستراتيجيات مادية، غير ان (9,75%) يرون ان التغيير في البيئة الاجتماعية سببا في تغيير وظائف الاسرة، ويمكن تفسير هذه النتائج ان اغلب المهنيين الذين يباشرون مهامهم مع الاسرة في معالجة المشكلات الاجتماعية يرون ان اكثر من نصف المشكلات الاجتماعية ترجع الى التغير والتقلص في الأدوار والوظائف الاسرية اتجاه افرادها، الشيء الذي يؤدي الى عدم اشباع حاجياتهم ومتطلباتهم وهذا التغير في الادوار والوظائف بسبب اهمال العلاقات الاسرية، التي اصبحت تنقلص في مدتها وفي طبيعتها بسبب الانشغال بالعمل خارج المنزل، وبسبب تأثير العامل التكنولوجي المحيط الاسري حيث سببت هذه الاخيرة في العزلة، وتقلصت الحوارات والنقاشات حول الحياة اليومية الى اوقات قليلة لا تكفي في اشباع حاجيات افراد الاسرة المتزايدة وحتى العادية واصبح الابناء يتلقون علاقات اخرى من وسائل الاعلام ومن مؤسسة الشارع وبدون أي رقيب مما يساعد على احداث تغيرات خطيرة في السلوكات والتصرفات والقيم، المتبناة خارجا، كما لا يخفى على احد تأثير غياب المرأة على ادوارها الأساسية في البيت والتي اسندت الى مؤسسات اخرى، فتربية الابناء الى الحضانة والمربية والتعليم الى المدارس الخاصة والدروس التدميمية، واصبح دورها اقتصادي بحت، وترك دورها المغيب فراغا عاطفيا كبيرا في نفوس الابناء حتى وان ظهرت عليهم السلامة النفسية فإن أثر غياب الحنان والاهتمام وغياب العلاقات العائلية والمناسبات والتواصل المستمر شيء مؤلم جدا فهو يؤثر في التكوين النفسي والشخصي للأبناء، الامر الذي يدفعهم الى البحث عن المشاعر والعواطف الناقصة

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

خارج المنزل يشعر الأفراد بالعزلة وعدم الانتماء والاقصاء وهذا مما يعرضهم الى المخاطر الابتزاز الاستغلال بكل انواعه، فالوساطة الاجتماعية من خلال مهامها اليومية مع المستهدفين، قد رصدت الكثير من المشكلات المتعلقة بوظائف الاسرة ودور الام واهمية التواصل والحوار داخل الاسرة على امنها واستقرارها فتحاول برامج الخدمة الاجتماعية في الآونة الاخيرة خاصة العمل مع الاسرة ومرافقتها في الكشف عن الكثير من الاحتياجات التي تتطلبها وظائف الاسرة المتكاملة ومتابعتها واهتمامها بأفرادها.

**الجدول رقم 87: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من العناصر التي تهدد الامن الاجتماعي.**

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	المساعدة الاجتماعي	الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
78,70 %	218	12,27 %	34	62,82 %	174	3,61 %	10	ادخال قيم والمعايير الاخلاقية جديدة بديلة عن قيم وعادات المجتمع
2,89 %	8	2,89 %	8	/	/	/	/	التأثير الثقافي والاعلامي الخارجي (تطور وسائل الاتصال وتأثيرها السلبي
18,05 %	50	7,94 %	22	7,22 %	20	2,89 %	8	الفهم الخاطئ لعناصر التحضر والعصرية
0,36 %	1	/	/	0,36 %	1	/	/	التخلي عن العادات والممارسات العرفية
/	/	/	/	/	/	/	/	انصهار وتراجع سلطة الضبط الاجتماعي
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (87)، أن اغلب المبحوثين (78,70%) يرون ان ادخال قيم ومعايير اخلاقية جديدة بديلة عن قيمنا هو الكفيل بتهديد الامن الاجتماعي، كما يرى (18,05%) منهم ان الفهم الخاطئ لعناصر التحضر هو الذي يضاعف هذا التهديد لماله من تأثير على تغيير في البني الاساسية للمجتمع خاصة الاسرة، كما يرى بعض المبحوثين ان التأثير الاعلامي والثقافي هو التهديد الحقيقي، من خلال تحليل نتائج الجدول نرى ان المجتمع الان امام متغيرات مختلفة وسريعة لم يستعد لها المجتمع الجزائري لعدة اسباب خاصة الثقافية منها، فنظرا للظروف الاجتماعية والاقتصادية التي تواجهه فان المجتمع وخاصة الاسرة انصرفت الى البحث عن سبل العيش الكريم وتخلت عن الكثير من الوظائف، وبسبب تقلص وظائفها، نتجت الكثير من المشكلات المتعلقة اساسا بالقيم، لان

الاطفال اصبحوا غير مشبعين بالقيم الاسرية التي تحميهم من اثار سلبيات المؤسسات الخارجية التي تحيط بهم واصبح تفاعلهم الحر والعشوائية بدون ضوابط، عاملا مهددا لسلوكياتهم وتوجهاتهم التي، تنبؤ بالخطر خاصة ان المهن الاجتماعية هم اقرب المهن الى الواقع الاجتماعي للأسر الهشة والتي تنقل واقعا مرا عن مدى انهيار القيم من خلال متابعة مختلف المشكلات الاسرية والاجتماعية، التي تتعلق بالعرض والشرف والاعتداء الجنسي وزنى المحارم وعقوق الوالدين والتخلي عنهم، وضرب وتعنيف الاصول، وجرائم الاختطاف والاعتصاب وغيرها من الجرائم التي تتعلق بالسلوكيات المنحرفة نتيجة غياب القيم الاجتماعية داخل المجتمع وغياب سلطة الضبط والرقابة الاسرية على الاطفال والمراهقين خاصة وان المشكلات المتعلقة بالأسرة كلها ترتبط بدور الام الذي اصبح دورا اقتصاديا اكثر منه تربويا وتوجيهيا بعد خروجها الى العمل ومنافسة الرجل على المكانة الاجتماعية المبالغ فيها في الكثير من الاحيان وتهديد امن الاسرة يتضح جليا عندما يسجل معدلات الانحراف والجريمة عند القصر، الذين يصبحون عرضة للمخاطر نتيجة غياب دور الاسرة الحقيقي حيث تسجل الفرق الممارسة للوساطة الاجتماعية ان اهتمام الاسر اليوم ينصب حول توفير لقمة العيش والسعي وراء الحياة الكريمة، في مقابل ذلك اهمال الجنب النفسي والعاطفي والاخلاقي الذي تلعبه من اجل تحقيق الجو الملائم للنمو السليم للأفراد وهذا ما يلاحظ على اغلب الحالات الاجتماعية التي تعاني من مشكلات في الادمج الاجتماعي الذي تحاول الوساطة الاجتماعية تحقيقه من اجل تحقيق الامن الاجتماعي رئيسي.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 88: توزيع المبحوثين حسب رأيهم و تصنيفهم لأخطر العناصر التي يمكن أن تهدد الأمن الاجتماعي.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
72,20 %	200	14,44 %	40	54,87 %	152	2,89 %	8	انهيار القيم الاخلاقية والاجتماعية على كل المستويات
14,80 %	41	1,44 %	4	12,64 %	35	0,72 %	2	الفقر ومشكلاته الاجتماعية
8,66 %	24	5,42 %	15	1,44 %	4	1,81 %	5	النزاعات والخلافات والعنف والجريمة
4,33 %	12	1,81 %	5	1,44 %	4	1,08 %	3	أخرى
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

حسب الجدول رقم (88)، فقد ركز المبحوثين في اغلبيتهم على خطورة انهيار القيم الاخلاقية والاجتماعية كعنصر اساسي في تهديد الامن الاجتماعي حيث يرى (72,20 %) في حين رأى (14,80%) الفقر ومشكلاته الاجتماعية هو احد اهم عناصر تهديد الامن الاجتماعي، فيما يرى البعض الاخر ان (8,66%) انتشار النزاعات والخلافات والعنف والجريمة هي احد اخطر التهديدات، ويمكن تفسير هذه المواقف من خلال تحليل مدى وعي المبحوثين بحقيقة ارتباط المشكلات في حد ذاتها بالتهديدات الامنية باعتبارها جزءا من التهديد وسببا له، والبحث عن السبل التي تمكنهم من تصنيف تلك المشكلات حسب درجات التأثير والتهديد على استقرار المجتمع، فالماضي القريب لا يجعل من مشكلات الفقر عاملا مدمرا للفرد كم عاش اجدادنا في الفقر والحرمان لكنهم لم يتعرضوا الى هذه المشكلات، لذلك يعتبر انهيار القيم من العوامل الاكثر تأثيرا على الحياة الاجتماعية واستقرارها، خاصة لما تشهده من تغيرات على مستويات عدة، وبالأخص تأثير وسائل الاعلام وتكنولوجياه الذي يأخذ القسط الكبير من التأثير على سلوكيات الشباب والمراهقين، ويدفعهم هذا التأثير الى التخلي عن الكثير من القيم بحكم الانفتاح على الثقافات الغير محدود او المراقب من قبل الاسرة، والذي يجعلهم عرضة الى اكتساب الكثير من القيم الدخيلة والتباهي بها، كما تعتبر القيم الموجهة الاساسي للعلاقات الاجتماعية داخل الاسرة والمجتمع على اعتبارها توجه السلوك نحو

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

المحافظة على حد اقصى من التفاعل الايجابي الذي يؤمن العيش مع الاخرين ويحقق التبادل السلمي للمصالح والمشاعر بين افراد والجماعات.

**الجدول رقم 89:** توزيع المبحوثين حسب رأيهم من العنصر الاساسي الذي يحدد الدور الامني للوساطة الاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعي	الوساطة الاجتماعية	ك	%		
/	/	/	/	/	/	/	في نشر ثقافة التضامن	
43,68 %	121	5,42 %	15	36,10 %	100	2,17 %	6	في قدرتها على التعبية الاجتماعية واعادة بناء الروابط الاجتماعية
39,35 %	109	13,72 %	38	22,74 %	63	2,89 %	8	في سهولة تغلغلها اعماق المجتمع
16,97 %	47	3,97 %	11	11,55 %	32	1,44 %	4	كونها اداة وصل بين المجتمع والدولة
/	/	/	/	/	/	/	/	اخرى
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (89)، أن اغلب المبحوثين (43,68 %) يرون ان العنصر الذي يحدد الدور الامني للوساطة الاجتماعية هو قدرتها على التعبية الاجتماعية واعادة بناء الروابط الاجتماعية، كما يرى (39,35 %) منهم ان دورها الامني يكمن في سهولة تغلغلها في اعماق المجتمع في حين يرى (16,97 %) انها حلقة وصل بين المجتمع والدولة، يمكن تفسير هذه النتائج ان المهن التابعة للمجال الاجتماعي مكلفة في اغلب مهامها الى معالجة ووقاية وتحسيس المجتمع من الامراض الاجتماعية، فبإمكان الوساطة الاجتماعية بالعمل مع الجماعات وتنظيمها وتأطيرها بالشكل الذي يجعل تعبيتها هادفة اتجاه القضايا الاجتماعية الحساسة والخطيرة، كما تعمل الوساطة الاجتماعية على اعادة تجديد العلاقات المعطلة بين الافراد وارساء سبل التماسك والتلاحم الاجتماعي، لان التنشئة الاجتماعية السليمة في ظل التماسك الأسري تساعد في تربية وتهذيب الابناء وتقويم سلوكياتهم، وتوجيه طاقتهم وحماسهم ومهاراتهم على النحو الصحيح في تنمية ذواتهم كما تساهم في اعدادهم لمواجهة الحياة الاجتماعية بكل ثقة مشبعين بكل الاحتياجات التي تجعلهم افرادا اكفاء في المجتمع يشعرون بالانتماء والولاء للأسرة والمجتمع ويساهمون في عمليات التنمية مستقبلا وهذا هو الامن الفعلي الذي تحققه الاسرة، أما إذا كانت روابط الاسرة مفككة فان اهم عملية تقوم بها الاسرة في وظائفها تصيح مشوهة وناقصة ان لم تقل غائبة كلياً، ويصبح الاطفال مهددون بمختلف الظواهر

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

السلبية الخطيرة التي تهدد امنهم النفسي والجسمي والعقلي كما يصبحون عرضة وفريسة لمختلف الامراض التي تهدد الامن الاسري والمجتمعي مثل الانحرافات السلوكية والميول العدوانية والإجرامية، والانحلال الخلقي، فدور الوساطة الاجتماعية الامني يتخلص في معالجة تلك الانحرافات والسلوكات السلبية والوقاية منها والعمل على التوعية والتحسيس من مؤشراتنا واسبابها من خلال العمل الميداني المباشر مع الافراد او مع الجمعيات او المؤسسات التربوية او الثقافية لنشر الوعي والفتنة والحرص على احلال القيم الانسانية والاخلاقية والاجتماعية التي تجعل تساهم في ارساء الامن والاستقرار في المجتمع والدولة .

**الجدول رقم 90:** توزيع المبحوثين حسب الخبرة الميدانية ومن وجهة نظرهم حول أسباب معاناة هذه الفئة.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الاخرى		المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 75,09	208	% 12,27	34	% 62,82	174	/	/		اخلاقي وقيمي (انهيار سلم القيم وتشوهه لدى الجيل الجديد)
% 15,52	43	% 7,94	22	% 7,22	20	% 0,36	1		تغير اجتماعي (تغيير ادوار ووظائف التنظيمات)
% 5,78	16	% 2,89	8	/	/	% 2,89	8		خصوصية هذه المرحلة (صحيا ونفسيا...)
% 3,61	10	/	/	% 0,36	1	% 3,25	9		اقتصادي ومادي (الفقر)
/	/	/	/	/	/	/	/		اخرى
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18		المجموع

إن تغلغل الكثير من الظواهر السلبية في المجتمع الجزائري جعل من المهتمين بالمجال الاجتماعي يسعون الى التحذير من خطورة تدني مستوى العلاقات الأسرية والإجتماعية، فعند زيارة دور المسنين وديار الرحمة، تشعر بالخوف على مستقبل الأجيال التي ترى هذه المظاهر تتكرر في كل مرة لتزيد من عدد الوافدين اليها، الأمر الذي يجعل الممارسين المهنيين يدقون ناقوس الخطر في كل المناسبات ويؤكدون على ضرورة النظر في شكل تلك العلاقات الاسرية والاجتماعية التي أدت الى حدوث هذه الجريمة البشعة في أقرب الناس ومن أقرب الناس فلا يتصور احد ان يقوم الابن بطر أحد الوالدين من

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

حياته ومن أسرته، فلا حجة تتفع مع هذا الامر فلم يفعل اسلافنا هذا الامر بالرغم من ضيق العيش وعسر الحال فالأمر لا يتعلق ابدا بهذه العوامل.

فعدت تحليل نتائج الجدول رقم (90)، وجدنا أن اغلب المبحوثين (75,09 %) يرون من وجهة نظرهم ان أسباب معاناة هذه الفئة هو اخلاقي وقيمي (انهيار سلم القيم) اما (15,52%) من المبحوثين يرون ان تغير اجتماعي المتمثل في (تغيير ادوار ووظائف الاسرة بالخصوص) هو السبب في تفاقم المشكلات لدى هذه الفئة، غير ان (5,78%) من المبحوثين يرجعون معاناتها الى خصوصية هذه المرحلة، الملاحظ من تحليل مواقف المبحوثين وتفسيرها ان وضعية المسنين في الجزائر ترتبط اساسا بالأسرة على عكس الدول الغربية التي تضع مؤسسات خاصة قائمة على خدمة الاشخاص المسنين، غير ان تاريخ وموروث الاسرة العربية يؤكد على ان قيام الاسرة بأدوارها ووظائفها كاملة يعوض الكثير من المؤسسات التي يعتمد عليها المجتمع الغربي، لان الاسرة العربية والجزائرية تستند وتستمد وظائفها من القيم الاجتماعية والدينية التي تبارك وتعظم كبار السن وخاصة الوالدين، وعنايتها بالشخص المسن مهما هو قيمة اخلاقية ودينية يشدد عليها الاسلام وتحث اليها السنة الشريفة.

وعلى هذا الاساس فان الممارسين لمجالات الخدمة الاجتماعية مع هذه الفئات يرون ان اساس معاناة هذه الفئة هو الانحراف الكبير في وظائف الاسرة وتقلص ادوارها، بالإضافة الى انهيار سلم القيم الموروثة كالطاعة والاحترام والتقدير للكبار في اطار التراجع الاخلاقي والقيمي فوجود المسن في الاسرة يعني الامتداد العائلي واستمرار الترابط بين الاجيال من خلال التأكيد وتأصيل القيم والتعاليم الدينية وتقوم الوساطة الاجتماعية من خلال الممارسة المهنية على تعزيز دور الأسرة في رعاية كبار السن ومرافقتها في مواجهة المشكلات الخاصة بهم من اجل تأهيلهم وتكيفهم مع خصوصيات هذه المرحلة من خلال اعداد برامج خاصة للأسرة وللأطفال في المدارس ولشباب فب المراكز الثقافية ودور الشباب واستغلال المناسبات الوطنية والعالمية الخاصة بالشخص المسن للتعريف بمختلف القضايا والمشكلات المتعلقة بهم، والتي تخص الاسرة كوحدة اجتماعية وليس فقط الشخص المسن كفرد منعزل والعمل على توعية المجتمع بخطورة التخلي عن المسنين على الترابط التماسك الأسري والعائلي، وتطبيق القوانين الرديعية والعقابية وتجريم التخلي عن احد الابوين.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 91: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من تصور الافراد هذه لمرحلة حياة الشخص المسن.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
78,70 %	218	12,27 %	34	62,82 %	174	3,61 %	10	مرحلة تتطلب العناية والرعاية والاهتمام والتقدير
18,05 %	50	7,94 %	22	7,22 %	20	2,89 %	8	مرحلة حرجة مليئة بالمشاكل
0,36 %	1	/	/	0,36 %	1	/	/	مرحلة عمرية عادية
2,89 %	8	2,89 %	8	/	/	/	/	اخرى
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (91)، تبين لنا أن اغلب المبحوثين (78,70%) يرون ان تصورات الافراد تتطابق مع فكرة ان المسن يمر بمرحلة تتطلب العناية والرعاية والاهتمام والتقدير وذلك لما يسجلونه من حياتهم المهنية من صعوبات تخص هذه الفئة، والتي غالبا ما تفرزها الخصائص الصحية والجسمية والعقلية والنفسية، ولا يضع لها افراد الأسرة أي اهتمام أو عناية، مما يزيد من تقاومها وهو ما يؤثر على علاقاته داخل الأسرة، بحيث يصبح في نظرها عبئا ثقيل يصعب التعامل معه، ولذلك على الأسرة ان تهتم بالشخص المسن وأن تراعي المرحلة العمرية وتأخذ بالحسبان كل التغيرات التي تطرأ عليها، من خلال تقديم الدعم والرعاية ويد العون والعاطفة والحوار والمكانة والتقدير له، من أجل اجتياز المرحلة بكل أمان واستقرار، أما (0,36 %) من المبحوثين الذين يرون ان الأفراد يتعاملون مع الاشخاص المسن على اعتبار مرحلتهم العمرية هي مرحلة عادية، كثيرا ما يترجم ضرورة القلق على هذه التصورات والاعتبارات لأنها لا تتطابق مع حقيقة الوضع بالنسبة للمسن الا في حالات نادرة اين يكون الشخص المسن يعيش في جو ملائم يجعل تمتعه بمقومات السلامة الجسدية والنفسية وهذا يعتبر استثناء، غير ان هناك من يرى (18,05 %) حسب تصور المبحوثين ان المسن يعيش هذه المرحلة العمرية التي غالبا ما تتميز بالعديد من المشاكل الصحية والجسمية التي تتطلب الرعاية والاهتمام من قبل افراد اسرة الشخص المسن، حتى وان توفرت الصحة النفسية والعقلية، او توفرت كل الشروط الاساسية لعيش الشخص المسن في أمان، إلا ان رعايته والاهتمام به هو شرط اخلاقي وواجب اجتماعي ومسؤولية الاسرة او العائلة والنحيط الاجتماعي والمؤسسات الاجتماعية لان اية اهمال او تقصير يجعل حياته مليئة بالمواقف الحرجة والجارحة لكرامته وحقه في الحياة الكريمة كعنصر فعال في المجتمع له خبراته وتجاربه ومخلفاته ومواقفه التي علينا تمجيدها

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

وتقديرها واعطائها المكانة الراقية على راس الاسرة ليكون القدوة والبركة وهي قيم تسعى الوساطة الاجتماعية زرعها في المجتمع ونقلها عبر الاجيال لتحقيق السلم والاستقرار الاسري والاجتماعي.

**الجدول رقم 92:** توزيع المبحوثين حسب رأيهم من طبيعة القانون المنظم للوساطة الاجتماعية المخصص لحماية واعادة ادماج المسنين في وسطهم العائلي.

المجموع		المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية				
				المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0,36 %	1	/	/	0,36 %	1	/	/	مشروع سلمي مجتمعي لدعم الروابط الاسرية
65,70 %	182	2,89 %	8	62,82 %	174	/	/	يجسد حتمية قانونية لفائدة المسن
21,66 %	60	7,94 %	22	7,22 %	20	6,50 %	18	يعزز دور الوساطة الاجتماعية في تحقيق الامن والاستقرار الاسري والعائلي
12,27 %	34	12,27 %	34	/	/	/	/	اخرى
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

ان القانون المنظم للوساطة الاجتماعية المخصص لحماية واعادة ادماج المسنين في وسطهم العائلي الذي وضع في بداية سنة 2016 يمثل تطبيق الحماية التي نص عليه القانون الخاص بالأشخاص المسنين لسنة 2010 فهو بمثابة الحماية المجسدة ميدانيا من خلال فرق الوساطة الاجتماعية التي تجري مهامها من خلال التدخلات المختلفة لصالح المسن في وسطه العائلي وفقا لعدم توفر الشروط الكريمة للحياة، وعلى هذا الأساس وحسب نتائج الجدول رقم (92)، فان اغلب المهن الاجتماعية (65,70 %) قد أكدوا على ان هذا القانون يجسد حتمية قانونية لفائدة الشخص المسن في الوقت الراهن خاصة بعد تقصي الكثير من الظروف القاسية والاهمال والتهميش الذي تعانيه هذه الفئة، في الاسر وفي المراكز المتخصصة.

وبذلك فان القانون يصبح من اقوى الوسائل الذي يضمن للشخص المسن كامل الحقوق، ويلزم الافراد على الالتزام والاستجابة لكل احتياجاتهم، والجزائر كغيرها من الدول سارعت الى تدارك النقائص والثغرات والحاجة الملحة الى استحداث تشريعات للنهوض بحقوق هذه الفئة خاصة وبعد ارتفاع اعداد هذه الشريحة في السنوات الأخيرة.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

فالاهتمام بالمسنين يجب أن يتركز أولاً على تعزيز الأمن الصحي والنفسي والبدني والعاطفي لهم، وانتشالهم من التهميش، الاقصاء، العزلة والاستبعاد من الحياة الاجتماعية، فهو يفرض الحماية والرعاية للمسنين من خلال جملة من الخدمات التي تقدم لهم مع فرض قواعد وأحكام إلزامية لتوفير حمايتهم ورعايتهم وتجريم كل الأفعال التي تمس بكرامتهم وحريتهم واستقرار حالاتهم النفسية والاجتماعية كالتعنيف او الترهيب او الضرب او الالهانة او المعاملة السيئة او انتهاك حقوقه المادية.

فاغلب المبحوثين يرون في الوساطة الاجتماعية القوة القانونية الاولى في حماية الاشخاص المسنين لان الانسان لا يضع حدا لشروره إلا عند الامتثال للقانون، وتأتي اهمية هذا القانون في دعمه وتعزيزه للوساطة الاجتماعية كوسيلة بديلة ناجعة واجتماعية في العمل على تجسيد مواد القانون وتطبيق احكامه، كما تسهر على حماية ورعاية الاشخاص المسنين من خلال البرامج المقدمة في اطار الخدمة الاجتماعية وبالتنسيق مع العمل الجمعي، يعزز دور الوساطة الاجتماعية في تحقيق الامن والاستقرار الأسري والعائلي من خلال تكليف الرعاية واسنادها الى الابناء والزوجة والاحفاد والاخوة والاخوات، وتقوم برامج الوساطة الاجتماعية بتقديم الرعاية للشخص المسن تحت التكليف لضمان استمرار علاقاته ومكانته في الوسط العائلي حيث تعمل على حل مختلف المشكلات التي يتعرض لها داخل المحيط الاسري والعائلي، كذلك القيام بعمليات التحسيس والتوعية في مجال حماية المسنين بصفة دائمة ومتواصلة من اجل تكريس المبادئ الاخلاقية والقيم الانسانية في وسط المجتمع.

**الجدول رقم 93:** توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان لديهم فكرة حول التسميات بعض المؤسسات والممارسات التي تحاكي دور ومظاهر وجود الوساطة الاجتماعية الحديثة.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعية		الوساطة الاجتماعية		
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
تجمعات في بلاد القبائل	17	3,61 %	10	2,53 %	7	/	/	6,14 %	
العزابة في بني ميزاب	13	4,69 %	13	0	0	/	/	4,69 %	
تظاهرات التوزيع والوزيعة	23	/	/	5,42 %	15	2,89 %	8	8,30 %	
عيادة المريض بالمنزل	13	/	/	4,69 %	13	/	/	4,69 %	
كل ما سبق	211	14,80 %	41	57,76 %	160	3,61 %	10	76,17 %	
المجموع	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	100 %	

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (93)، أن اغلب المبحوثين لديهم (76,17%) يؤكدون ان لديهم فكرة حول تسميات بعض الممارسات التي تحاكي دور ومظاهر وجود الوساطة الاجتماعية الحديثة.

من ضمن الاقتراحات المطروحة، من المتفق عليه ان المنطلق الرئيسي لأغلب العلوم والتخصصات كان العرف والممارسات التقليدية التي اخذت اشكالا جديدة مع التطور الحاصل في العلوم والمناهج والتقنيات والاتجاهات وافكار وكذلك الاهتمامات.

ويعتبر العمل الاجتماعي في شكله العام حق من حقوق الانسان، يهدف اساسا الى المحافظة على كرامة الانسان، فقد بدا بعمليات الاحسان والخير من المساعدات والاعانات للفقراء والمساكين والمشردين التي دعت اليها القيم الدينية والاجتماعية في مختلف الحضارات حيث سجلت الكثير من الممارسات العرفية التي كانت تنظم العمل الاجتماعي وفقا للعادات والتقاليد وبشكل ملزم ومنظم للجماعة تحفظ من خلاله حقوق الفئات الهشة، وتعتبر الممارسات في العرف الجزائري من اهم مظاهر التنظيم الاجتماعي العرفي واقواها والتي استطاعت ان تشكل لمئات السنين قواعد اجتماعية محكمة مثل نظام "العزابة" بزادي ميزاب و"تجماعت" والتي كانت تتولى على عاتقها كل تنظيم الحياة الاجتماعية من خلال تقديم الخدمات والرعاية والضبط للجماعات في المجتمع الجزائري، واطلاع المبحوثين عن تلك المؤسسات العرفية وممارساتها دليل على ارتباط المهن الاجتماعية بالموروث الاجتماعي والثقافي واعتباره المرجعية الاصلية للممارسات الحديثة في مجالات الوساطة الاجتماعية الحديثة، بالرغم من اختلاف شكلها وهيكلها ونظمها عنها، الا انها امتداد لممارسات عريقة في مواجهة المشكلات الاجتماعية والامراض الاجتماعية وتقوية مناعة المجتمع منها بكل اشكال التضامن والتسامح والتكافل والاحسان، وهي القيم التي لم يستغني عنها اجدادنا واضحت مهدد في يومنا هذا بفعل تداعيات التغيير الاجتماعي والتطور الكبير في وسائل وتكنولوجيات الاعلام والاتصال التي اصبحت مصدرا سريعا ومجالا مفتوحا على العالم بمصرعيه من دون ايجاد ضوابط سليمة ومنيعة في الحماية من مخاطرها ومخاطر مدخلاتها،

فالمهن الاجتماعية من خلال الممارسة المهنية يقومون بجملة من العمليات المقصودة والمبرمجة في اطار مهني متخصص لتحقيق اهداف اجتماعية للفئات الهشة، ومن اجل تحسيس المجتمع بضرورة المشاركة في تلك البرامج، كما يساهمون في المطالبة بإحداث تغيير في السياسات بما يتفق مع احتياجات الافراد ومتطلباتهم ورفعها الى الصحاب القرار، وعلى الرغم من اختلاف الممارسات العرفية عن الممارسات المهنية الا ان هدفهما واحد هو تنمية المجتمع والمساعدة على رفع الوعي بالمشكلات وايجاد الحلول لها إن الممارسين المهنيين يباشرون أعمالهم في اطار مؤسسات وهيئات حكومية وفي

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

اطار الخدمة الاجتماعية بينما الممارسات العرفية للمؤسسات التقليدية هي عمل اجتماعي تقوم به هيئات ومنظمات شعبية وفقا واستنادا لمعايير وقيم الجماعة التي تتطلب ذلك في اطار العادات والتقاليد التي تجعل من تلك الممارسات قواعد اجتماعية ملزمة لا يجب الانصراف عنها.

**الجدول رقم 94:** توزيع المبحوثين حسب رأيهم في العناصر التي لها أهمية والتي يجب ان تركز الوساطة الاجتماعية عليها.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
12,27 %	34	/	/	10,11 %	28	2,17 %	6	العمل على اعادة بناء العلاقات والروابط
4,69 %	13	4,69 %	13	/	/	/	/	تطبيق القانون وفرض الاجراءات التنظيمية
/	/	/	/	/	/	/	/	تحسين الوضع الاجتماعي الهش والتمدني للأسرة
7,58 %	21	3,61 %	10	2,53 %	7	1,44 %	4	تطوير مناهج التدخل وتوسيع مجالات الوساطة
75,45 %	209	14,80 %	41	57,76 %	160	2,89 %	8	كل ما سبق
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (94)، ان اغلب المبحوثين (75,45%) يرون ان كل ما سيق من الاقتراحات المطروحة هي عناصر مهمة في مجال العمل الخدمة الاجتماعية التي تقوم بها فرق الوساطة الاجتماعية، بينما يرى (12,27%) ان العمل على اعادة بناء العلاقات والروابط، يعتبر من اهم العناصر التي تركز عليها الوساطة الاجتماعية لأنها تتعلق بتحقيق الامن والتوافق الاسري الذي يقود بدوره الى الاستقرار الاجتماعي، فالكثير من المشكلات الاجتماعية تساعد على نمو وانتشار الامراض الاجتماعية في المجتمع، التي تتفاقم بشكل سريع من تشابك القضايا الاجتماعية الكبرى كالفقر وازمة السكن والزيادة السكانية وانخفاض المستوى المعيشي خاصة في المناطق الحضرية، وتتغذى بشكل كبير على تراجع القيم الاجتماعية والدينية، وهذا يساهم في التفكك الاجتماعي ومن هذا المنطلق المقلق يأتي الاعتماد على الوساطة الاجتماعية التي تعتبر الاداة البديلة للعمل الاجتماعي الذي يسعى الى اعادة العلاقات والروابط الى موقعها الصحيح، من خلال التدخل المهني لمختلف

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

المهن الاجتماعية وفي مختلف المجالات ومع مختلف الفئات المستهدفة من اجل تفعيل الياتها وتطوير مناهجها وبرامجها الهادفة الى المعالجة والوقاية والتحسيس على حسب الاحتياجات والمتطلبات التي تملئها مختلف الخدمات التي تقدمها الخدمة الاجتماعية، وتطوير مناهج التدخل السريع وتوسيع مجالات الوساطة من خلال اشتراك كل الشركاء والفاعلين في وضع اسهاماتهم وخبراتهم ومهاراتهم في مأسسة الوساطة الاجتماعية وتعميمها كمنهج حضاري وكأداة ربط اجتماعية واتصالية بين المرافق العمومية والرسمية والادرية وبين الافراد والجماعات دون استثناء، وبالتركيز على تلك التي تعاني من وضعيات التهميش والاقصاء على وجه اخص من خلال الحرص على تطبيق القوانين وفرض الاجراءات التنظيمية وتطويرها والبحث عن افضل الاجراءات التي تسمح بتمكين الفئات التي تعيش في وضعيات صعبة من استغلال ثروات المجتمع والعمل على تحسين الوضع الاجتماعي الهش والمتدني لها.

**الجدول رقم 95:** توزيع المبحوثين حسب رأيهم من مدى وعي الافراد بخطورة اهمال وتهميش الشخص المسن على مستقبل العلاقات بين الاجيال وعلى المجتمع.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	المساعدة الاجتماعي	الوساطة الاجتماعية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 63,18	175	% 23,10	64	% 35,38	98	% 4,69	13	نعم
% 36,82	102	/	/	% 35,02	97	% 1,80	5	لا
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (95)، أن اغلب المبحوثين (63,18%) يرون ان المجتمع واع بخطورة اعمال الشخص المسن على مستقبل الاجيال الجديدة، غير أن (36,82%) لا يرون ان الافراد واعين بذلك، ويمكن تفسير هذه المواقف من خلال الواقع الاجتماعي الذي يرصدونه من الممارسة الميدانية ومن واقع الشخص المسن في وسطه العائلي وايضا وضعية الاشخاص المسنين في المراكز المتخصصة بالمسنين ودور الرحمة، والتي تترجم خطورة الوضع العلائقي بين فئة الاشخاص المسنين وبين فروعهم من ابناء واحفاد، في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية المزرية التي تعيشها الاسر الجزائرية الهشة، فالأفراد يعرفون جيدا خطورة اهمال الشخص المسن في وسطه الأسري ويلاحظون نقص الادراك الاجتماعي بهذه الفئة، ويستخدم مصطلح "الادراك الاجتماعي" في علم النفس الاجتماعي الذي يعرفه الباحثون على انه: "عملية تكوين انطباعات عن الاخرين وتقييمهم

والحكم عليهم وعلى سلوكهم وخصالهم، سواء فيما تعلق بمشاعرهم ومقاصدهم او شخصيتهم او استعداداتهم" (راجع دراسات "سولومن اش" حول الادراك الاجتماعي)، وهناك نظريات عديدة في تحليل وتفسير الادراك الاجتماعي نحو فئة المسنين والذي يجعل من الاجيال القادمة على كامل دراية بخصائص ومتغيرات التي تمكنهم من فهم المشكلات المصاحبة للشيخوخة والتقاعد والمسنين، وتلبية الحاجات المتعلقة بالجوانب النفسية والعاطفية كالتقدير والاحترام والحاجة الى الاندماج في الاسرة من خلال المشاركة في مختلف انشطتها والحاجة الى الشعور بالأمن والحماية، فالأسرة اليوم مطالبة بتعليم الابناء وتنشئتهم على احترام المسن وتقديره واعطائه مكانته اللائقة بين افراد الاسرة من اجل الحفاظ على التماسك العائلي، كما انها مطالبة باشتراك الابناء على تحمل خصائص الجد او الجدة او الشخص المسن من باب رفع روح المسؤولية اتجاههم وتحمل تبعيات المتغيرات التي تصدر عنهم بكل صبر، لتفادي النفور والتخلي عنهم مستقبلا، ولتفادي انحلال القيم السابقة الذكر لديهم، فالخطر الذي ينتبأه الممارس المهني من عدم وعي الاسرة بخطورة اهمال وتهميش الشخص المسن على مستقبل العلاقات بين الاجيال وعلى المجتمع يتعلق اساسا بالقيم، فالواقع يثبت ان هماك الكثير من التغيرات في التوجهات القيمية عبر الاجيال المتعاقبة فكبار السن غالبا ما يكون لهم توجهات جماعية مشبعة بالقيم التضامن والتسامح والمشاركة والتدين وهي القيم التي تضبط السلوك في الحياة الاجتماعية احتراماً للمعايير الجماعية واستناداً للثقافة السائدة والعادات والتقاليد في حين يختلف عنه الجيل الجديد بالتوجه الفردي والانانية والاستقلالية والتخلص من قبضة العادات والتقاليد والبحث عن الحداثة والتجديد مما يجعل الصراع بين الاجيال عاملاً مهدداً لاستقرار الاسرة، ومهدداً لأمن الاشخاص المسنين لكونهم جزء من عناصر الجيل القديم الذي لا تتوافق قيمه ومبادئه معهم، فدور الوساطة الاجتماعية هو حماية هذا الكيان الاجتماعي بكل ما يجمله من انساق ثقافية وقيمية، ومحاولة تثبيت عناصر القوة منه لدى الاجيال لتجنب التصورات السلبية اتجاههم خاصة عند معاشتهم للمتغيرات النفسية والاجتماعية والشخصية لهذه الفئة ويأتي دورها الاساسي والمطلوب حتماً في احداث تغيير لدى اتجاهات وتصورات ومعتقدات الافراد نحو المسنين من خلال برامج الرعاية الدائمة، والرعاية المتقطعة، والرعاية المؤقتة، والرعاية الأسرية ومن خلال التحسيس بالخصائص العمرية والصحية والنفسية والجسمية التي تصاحب مراحل التقدم في العمر، والتعرف على الاحتياجات والمشكلات التي تعاني منها هذه الفئات، والعمل مع الشركاء في المدارس، والنوادي والمناسبات الخاصة، والاعلام،

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

فالوساطة الاجتماعية بإمكانها القيام بتصحيح وتعديل الكثير من المعتقدات السيئة والسلبية نحو المسنين.

**الجدول رقم 96:** توزيع المبحوثين حسب رأيهم من اهم العناصر التي تجسد الوعي لدى الافراد في المجتمع بأهمية الشخص المسن.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعي	الوساطة الاجتماعية	ك	%		
7,94 %	22	3,97 %	11	2,53 %	7	1,44 %	4	تعزيز قانون حماية الاشخاص المسنين
75,45 %	209	14,80 %	41	57,76 %	160	2,89 %	8	التربية وتنشئة الاجيال على القيم واجتماعية والاخلاقية التي تقدر المسن
12,27 %	34	/	/	10,11 %	28	2,17 %	6	تطوير ونشر الوساطة الاجتماعية
4,33 %	12	4,33 %	12	/	/	/	/	اخرى
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (96)، ان اغلب المبحوثين (75,45%) يرون من بين اهم العناصر التي تجسد الوعي لدى الافراد في المجتمع بأهمية الشخص المسن هي التربية وتنشئة الاجيال على القيم واجتماعية والاخلاقية التي تقدر المسن في حين يرى (12,27%) منهم ان تطوير الوساطة الاجتماعية ونشرها في مستويات عميقة من المجتمع ويرى (7,94%) ان تعزيز قانون حماية الاشخاص المسنين ويمكن تفسير هذه النتائج ان المبحوثين من المهن الاجتماعية وبحكم عملهم الميداني مع الاسر والعائلات الهشة يرجعون اغلب المشكلات الاجتماعية وتلك الخاصة بالشخص المسن الى تراجع القيم الاجتماعية والدينية في المجتمع، ويجدون اختلافا بين الاحيال المختلفة (الاباء والابناء) في التوجهات القيمة وهذا الاختلاف يترجمه التغيير الاجتماعي والتغيير في الظروف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي عاش فيها كل جيل فالنسبة للجيل الجديد فان المسن هو ذكريات وتاريخ من الماضي وهو رمز لحب التسلط وفرض القوانين وهم في صراع مع التطور والحدثة التي لا تسلم من انتقاداتهم، فكل هذه التصورات تقلل من قيمة المسن لدى الاجيال الجديدة ولتصحيحها علينا النظر في انساق التنشئة الاجتماعية التي يجب ان تبنى على الاسس القيمة فهي الوحيدة القادرة على رفع مكانة الشخص المسن وتغيير التصورات والاحكام السلبية اتجاهه وتكمن مهام الممارسة الميدانية

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

في إطار التدخل المهني لفرق الوساطة الاجتماعية في قدرة على العمل مع الجماعات والافراد واستخدام الخبرات المهنية المتراكمة لتحقيق عملية التأثير الاجتماعي، يعتبر الارشاد الاسري والوساطة الاسرية نموذجان اساسيان في الحد من المشكلات الاسرية والمتعلقة بجميع افراد الاسرة وهو عبارة عن برامج تتمثل في العلاج النفسي اجتماعي تسعى من خلالها فرق الوساطة الاجتماعية الى الكشف عن المشاكل الناتجة عن التفاعل بين أعضاء الأسرة كنسق اجتماعي ومحاولة ايجاد الحلول لها والتغلب عليها من خلال مساعدة افرادها في الأسرة كوحدة احدثت تغييرا في أنماط التفاعل وطرق التواصل والعلاقات داخل الاسرة، وبما ان الشخص المسن قد يكون جزء منها فان الوساطة العائلية تساهم في اعادة ادماجه وتجديد علاقاته مع الابناء والاحفاد بالشكل السليم في محاولة منها ايجاد مواطن الخلل في تدهور العلاقة السابقة، بالاعتماد على النسق القيمي والديني وتوظيف العديد من الاختصاصات من أجل تحقيق الاندماج الكلي للشخص المسن واسترجاع الدفء العائلي. كما تعتبر الوساطة استجابة عملية ومهنية تتكيف بشكل خاص مع احتياجات الأسر الجديدة، كوسيلة جديدة لتحديد المشكلات والأزمات والاحتياجات الاسرية وكأداة لمواجهة اثار التمزق العائلي والحفاظ على الروابط الأسرية لتجديد وبناء وتطوير العلاقات الاسرية المختلفة بين (الوالدين والابناء، الأسرة وكل افراد الاسرة الممتدة.

**الجدول رقم 97: توزيع المبحوثين حسب رأيهم الاحتياجات التي يجب توفيرها للأشخاص المسنين.**

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	المساعدة الاجتماعي	الوساطة الاجتماعية	ك	%		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
4,33 %	12	1,08 %	3	2,89 %	8	0,36 %	1	تكثيف الاعمال الميدانية والعلمية التي تساهم في تطوير مجالات خدمة المسنين
11,55 %	32	3,25 %	9	7,58 %	21	0,72 %	2	التحسيس بأهمية المكانة والاهتمام والتقدير للمسن
9,03 %	25	4,69 %	13	3,61 %	10	0,72 %	2	توفير الرعاية المادية والنفسية
5,42 %	15	1,44 %	4	2,89 %	8	1,08 %	3	توفير الحماية القانونية والحقوقية
69,68 %	193	12,64 %	35	53,43 %	148	3,61 %	10	كل ما سبق
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (97)، ان اغلب المبحوثين (69,68 %) يجمعون على ان كل ما سبق من المؤشرات المطروحة تمثل الاحتياجات التي يجب توفيرها للأشخاص المسنين، بينما اختلف بعض المبحوثين مع الاغلبية، بحيث يرى (11.55%) منهم ان التحسيس بأهمية المكانة الاجتماعية والاهتمام والتقدير للشخص المسن هو الذي يعبر عن احتياجاتهم الحقيقية، في حين يرى بعض المبحوثين (4,33%) تكثيف الأعمال الميدانية والعلمية التي تساهم في تطوير مجالات خدمة المسنين هي التي تساعد على تشخيص وتلبية احتياجات هذه الفئة، ويمكن تفسير هذه النتائج من خلال تحليل المبحوثين للواقع الاجتماعي الذي يصادفونه في مهمتهم الميدانية فان الأشخاص المسنين يحتاجون الى تكثيف الأعمال الميدانية والعلمية التي تساهم في تطوير مجالات خدمة المسنين وهذا بالعمل مع الأسرة وتطوير وظائفها وتنفيذ برامج الإرشاد والتوجيه الأسري والوساطة من اجل ابقاء الشخص المسن في وسطه العائلي، العمل على إحياء القيم الاجتماعية والدينية التي تمجد مكانة الشخص المسن في الأسرة والتحسيس بأهمية هذه المكانة والاهتمام والتقدير للمسن وتميرها إلى الأجيال، كذلك التوعية بالاحتياجات النفسية والاجتماعية التي تجعل المسن يشعر بالارتياح والطمأنينة داخل الاسرة ومراعاة الحالات والاطواق التي يكون عليها سواء الصحية أو الجسمية والتعريف بخصائصها المختلفة والتي غالبا ما تكون متعبة وصعبة لتجنب الاصطدام معها في الحياة اليومية، والتي غالبا ما تؤدي الى المعاملة السيئة للشخص المسن او تعنيفه او التخلص منه وطرده خارج الأسرة دون مراعاة لأي من الاعتبارات السابقة الذكر، كما تساهم الوساطة الاجتماعية في التعريف ورفع الاحتياجات الخاصة بالرعاية والحماية القانونية والحقوقية التي تعرف الأشخاص المسنين بحقوقهم القانونية وطرق الرعاية والحماية التي يوفرها القانون كما يساعدون في تلبية هذه الحقوق من خلال تسهيل الولوج إلى المؤسسات وتسوية الملفات وتبليغ الحقوق والمستحقات التي يقرها القانون ومختلف الخدمات التي تقدمها المؤسسات والهيئات المختلفة خاصة للأشخاص المسنين الذين يعانون من التهميش والإقصاء او الذين يعيشون في وضاع صعبة، فالوساطة الاجتماعية تقدم مختلف الخدمات التي تعين وتساعد وترافق وتوجه الأشخاص المسنين للعيش بكرامة والتمتع بكامل الحقوق المدنية داخل المجتمع سواء في وسطهم الأسري أو في المؤسسات المتخصصة وهي الأدوار والوظائف التي تعسى المهن الاجتماعية من خلال الوساطة الاجتماعية تحقيقها بالرغم من عدم وجود منهجية عمل علمية منظمة ومبرمجة بالقدر الذي تحقق كامل الأهداف، ولان الوساطة الاجتماعية

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

كمفهوم خدمة بديلة حديث جدا في الجزائر نرى انه يخطو بخطوات بطيئة لكنه سيفرض نفسه في مجال الخدمة الاجتماعية على اعتبار أن الوساطة الاجتماعية هي خدمة ووساطة في حد ذاتها.

**الجدول رقم 98:** توزيع المبحوثين حسب رأيهم من مدى الإقبال على الوساطة الاجتماعية والعائلية المختصة بمشكلات النزاع.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
/	/	/	/	/	/	/	إقبال كبير	
39,35 %	109	13,72 %	38	22,74 %	63	2,89 %	8	إقبال متوسط
43,68 %	121	5,42 %	15	36,10 %	100	2,17 %	6	إقبال ضعيف
16,97 %	47	3,97 %	11	11,55 %	32	1,44 %	4	عدم وجود إقبال
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (98)، نلاحظ ان اغلب المبحوثين ( 43,68 %) يرون ان الإقبال على ترتيب الوساطة الاجتماعية هو اقبال ضعيف، في حين يرى (39,35 %) منهم انه يوجد اقبال متوسط على ترتيب الوساطة في حين لم يرى (16,97 %) من المبحوثين انه لا يوجد اقبال على ترتيب الوساطة الاجتماعية والعائلية كبرنامج خاص بمعالجة المشكلات المتعلقة بالنزاع، ويمكن تفسير هذه النتائج على اغلب المبحوثين الذين يتدخلون ضمن شعبة الوساطة الاجتماعية ومع الوضعيات المتعلقة بالنزاع يرون انه نادرا جدا ما يتلقون طلبات تخص هذا التدخل في هذا المجال ومع الكثير من الفئات الاجتماعية خاصة في وضعية مشكلة مع الفتيات او النساء او قضايا الشرف او الاغتصاب او التعنيف، فاذا كان طرف يرغب في اقامة الوساطة او الاصلاح فان الطرف الاخر مثلا (اسرته) ترفض هذه الوساطة وهذا تبعا لحجم تأثير المشكلة الاجتماعية وخطورتها وطبيعتها ومدى تأثيرها في العلاقات والروابط الاجتماعية بين الافراد، كما لا يلقون استجابة في حالة عرضهم على المتخصصين، ومن هذا المنطلق فان النزاعات التي تنتش بين الافراد تتغذى من القيم السلبية والعادات والتقاليد التي غالبا ما يتخذها الافراد كنموذج مثالي يتوجب على كل افراد الجماعة الامتثال اليه ولا مجال للخروج عن القواعد العامة للمجتمع وغالبا ما تتعلق المشكلات الاجتماعية بالوضعيات الصعبة والظروف القاسية التي يعيشها الافراد في الاسرة والمجتمع والتي بدورها تولد خلا في الكثير من الوظائف والادوار داخل الاسرة، وكلما ازداد حجم هذا الخلل واستمر في تطوره، ومن دون معالجة او انتباه كلما

كان اخطر على استقرار الاسرة وكان تهديدا على سلامة العلاقات الاجتماعية وفي حالة تدهور العلاقات بين الافراد بسبب النزاع فان قوة الروابط الاجتماعية تتلاشى ولا يرغب الافراد في استرجاع تلك العلاقات، لانهم سيتكتمون على اسرارهم وسيغلقون سبل الحوار ونقاش في هذا الموضوع اما تعنتا منهم او لانهم يشعرون بالانكسار والاهانة امام الطرف الاخر وهذا ما يآثر على الحالة النفسية للأطراف ويجعلهم اكثر سلبية وانسحابية من خلال سد كل سبل الحوار والنقاش ورفض أي تدخل خارجي او داخلي بينهم وبهذا تصبح مساعي الوساطة الاجتماعية من دون جدوى بالنسبة اليهم لان قرار الخصومة وارد في قراراتهم او في قرار احدهم وهذا ما يفسر عدم الاقبال او الاقبال الضعيف على الوساطة الاجتماعية والعائلية، لان المشكلات العلائقية تتميز بالكثير من التعقيد والخصوصية والتكتم وهي الخصائص التي تسعى الوساطة الاجتماعية المتعلقة بمشكلات النزاع ان تجد الطرق والوسائل في التدخل في هذه الحالات من اجل اعادة بناء العلاقات الاجتماعية المتصدعة وتجديدها وتقريب وجهات النظر المختلفة، والتي تظهر في شكل صراع لا اختلاف فغالبا ما تكون عدم تقبل الاختلافات سببا في نشوب صراعات بين الافراد، فالممارس المهني مهما كان تخصصه، عليه أن يعتمد على توظيف التقنيات والوسائل التي تهدف من خلالها الوساطة الاجتماعية الى معالجة النزاع خاصة مع قلة هذا التخصص بين المهن الاجتماعية وفي ظل التداخل الكبير في المهام والأدوار التي تقوم بها وساطتهم، خاصة وان مهمة الوسيط الاجتماعي الخاصة بمعالجة النزاعات كانت قبل استحداث كهمة الوسيط الاجتماعي تمارس من قبل كل المهن الاجتماعية على اعتبار ان النزاع يعتبر جزء من المشكلات الاجتماعية، بالرغم من انها تعد من المهام الأكثر تعقيدا من بين مهام الوساطة الاجتماعية.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 99: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من اسباب الاقبال الضعيف او عدم الاقبال على الوساطة العائلية والاجتماعية.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
	ك	%	ك	%	ك	%		
% 9,75	27	% 2,17	6	% 7,58	21	/	/	عدم الفهم الجيد للأهداف الوساطة العائلية
% 40,43	112	% 4,69	13	% 32,13	89	% 3,61	10	الإسرار على بقاء التخاصم وقطع العلاقات
% 44,77	124	% 15,52	43	% 27,44	76	% 1,81	5	رفض أي تدخل خارجي في شؤون الاسرة
% 5,05	14	% 0,72	2	% 3,25	9	% 1,08	3	سد كل سبيل للحوار للرغبة في التخلص من الشخص المسن
/	/	/	/	/	/	/	/	اخرى
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (99)، نرى ان اغلب المبحوثين (44,77%) يرون ان السبب وراء حجم الاقبال الضعيف على ترتيب الوساطة الاجتماعية كحل اجتماعية من ضمن الحلول التي تساعد على حل المشكلات الاجتماعية للأفراد او مرافقتهم لها في الاوضاع الصعبة يعود الى كون ان افراد المجتمع لا يرغبون في الافصاح عم مشكلاتهم الاجتماعية خارج الاسرة، أما المبحوثين الذين يمثلون (40,43%) يرون ان الاسرار على بقاء التخاصم وقطع العلاقات هو السبب في عدم الاقبال الكبير عليها، غير ان (9,75%) من المبحوثين يرون ان الأسرار على الخيار القضائي هو الذي يفسر عدم الاقبال على الوساطة الاجتماعية، بحيث لا يجد الأفراد المتخاصمين ضرورة اللجوء الى الحل الرضائي مادام الوضع قد وصل إلى التأزم وبالتالي لا جدوى من ايجاد الحلول وانما يرغبون في المطالبة بالحقوق، وبالتالي يرفضون الوساطة، بل لا يرغبون اطلاقا في المساعدة على الحوار والنقاش او الاستماع الى بعضهم، في هذه النقطة يصعب تنفيذ برنامج الوساطة من فريق العمل والمتخصصين، كما يمكن ان يكون الاطراف قد صمموا على قطع العلاقات بينهم نهائيا.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 100: توزيع المبحوثين حسب رأيهم في مكانة الشخص المسن في رؤى العائلة الجزائرية حاليا.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى	
	الوساطة الاجتماعية	المساعدة الاجتماعية	الوساطة الاجتماعية	المساعدة الاجتماعية
	ك	%	ك	%
رمز السلطة التقليدية التي لا تتماشى مع التحضر	3	% 1,08	4	% 1,44
شخص عاش حياته ويجب ان يترك المجال لغيره	2	% 0,72	3	% 1,08
طبيعة الشخص المسن تتطلب رعايته الكثير من الجهد والتعب والوقت	5	% 1,81	19	% 6,86
مكانة دينية واجتماعية على راس هرم السلطة العائلية	8	% 2,89	38	% 13,72
اخرى	/	/	/	/
المجموع	18	% 6,50	64	% 23,10

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (100)، نجد ان اغلب المبحوثين (71,48%) يرون ان مكانة الشخص المسن في رؤى العائلة الجزائرية تتخذ المكانة الدينية والاجتماعية التي تجعله على راس هرم السلطة العائلية، بينما يرى (19,13%) منهم انه شخص تتطلب رعايته الكثير من الجهد والتعب والوقت، في حين يرى (6,49%) منهم انه شخص عاش حياته ويجب ان يترك المجال لغيره في الحياة، أما (3,97%) يرون ان الشخص المسن يمثل رمز السلطة التقليدية التي لا تتماشى مع اساليب التحضر ويمكن تفسير هذه النتائج ان المبحوثين الذين هم في احتكاك دائم مع المشكلات التي يوجهها الاشخاص المسنين في بيئتهم الاجتماعية والذين يرون ان الاسرة الجزائرية مازالت تحتفظ بالمكانة الموقرة للشخص المسن، وما زالت تقدر وتوظف دوره على هرم السلطة من كونه يرتبط بالقيم الدنية التي تحث على توقير الاباء وطاعتهم واکرامهم، كذلك هو أمر مرتبط بالقيم الاجتماعية التي تعترف بالمكانة والدور والرئاسة التي يباشرها المسنون في اوساطهم الاسرية والاجتماعية والتي مازالت كخاصية تميز المجتمعات المختلفة وليس فقط المجتمع الجزائري، وذلك طبقا وعملا بالأعراف والتقاليد وتطبيقا لأحكام الدين الحنيف الذي يوصي بالوالدين واحترام وتوقير الاشخاص المسنين، أما بالنسبة للمبحوثين الذين يرون ان العائلات الجزائرية خاصة الجيل الجديد يرون ان الاشخاص المسنين هم فئة عاشت مرحلتها في الحياة وانتهت ادوارها الاقتصادية التي كانت تقوم بها، والوضع الجديد الذي تكسبه

في الأسرة بعد التقاعد أو بعد الوصول الى مرحلة الشيخوخة يحتم عليها الانسحاب من الحياة وترك المجال للفئات الشابة او المسؤولة عن تدبير الحياة وغالبا هذا التفكير السلبي هو الذي يجعل من الابناء جاحدين لفضل ابائهم عليهم، ويجعلهم انانيين غير مبالين بمشاعر ابائهم او الاشخاص المسنين من اهاليهم، لهذا السبب يجب تربية الابناء على الاعتراف بالفضل والجميل وجعله قيمة اخلاقية، لتمتين العلاقات بين الاجيال، كما ان طبيعة وخصائص الاشخاص المسنين تتطلب رعاية وعناية خاصة، تشكل عبئا على الاسرة خاصة مع التغيير الاجتماعي الذي شهده المجتمع، وبالأخص خروج المرأة للعمل، والذي يجعلها في ضغط كبير مع المهام المنزلية والعملية ومسؤولياتها اتجاه الابناء، ونظرا لهذه المتغيرات والضغط فان الزوجة ترى نفسها غير قادرة على اضافة اعباء الشخص المسن، لأنه يمثل وحده عبئا كبيرا لخصوصية مرحلته العمرية. وبالتالي فإنها تعمل على ازالته من الاسرة، والغالب ان معظم الاسر يعانون من هذا الوضع ويعتبرونه مشكلة تنغص عليهم حياتهم واستقرارهم، خاصة اذا كانوا منغمسين في الحياة الخاصة وغير مبالين بضرورة تحمل مسؤولية ابائهم المسنين، غير ان هناك نسبة من المبحوثين يرون ان الشخص المسن يمثل سلطة تقليدية لا تتماشى مع مظاهر التحضر التي يسعى اليها الابناء واولادهم، ووجود سلطة الشخص المسن، كأنما هو صراع بين الاجيال، بحيث لا يرغب الجيل الجديد في العيش ضمن افكار وعادات وتقاليد الجيل الذي يمثله الجد، خاصة اذا كان هذا الاخير، يحاول وضع صورة نمطية ومعارية بين جيله وبين الجيل الجديد الذي يرغب في ان يكون طبقا للأصل عنه، متجاهلا الاختلاف الموجود بين البيئتين والمتغيرات الجديدة التي ساعدت في ازالة الكثير من الممارسات العرفية والتقليدية لسلطة الضبط الاجتماعي التي غالبا ما يمارسها كبار السن في الحياة الاجتماعية على افراد الجماعة بدءا بالأسرة، دون ان ننسى مظاهر التحضر والتأثير الكبير لوسائل الاتصال وتكنولوجيات الاعلام على النمط الثقافي في العيش الاجتماعي يجعل كل الافكار والتصورات التي يحملها هذا الشخص المسن من رغم قرابته الكبيرة بأفراد الاسرة، عنصرا منفرا وغير مرغوب فيه لأنه يحمل رموز لا تتناسب واساليب التحضر التي يسعى الجيل الجديد الى تبنيها واستيعابها خاصة انماط جيدة من التعليم التي تباشرها المؤسسات التعليمية التي اخذت قسطا وافرا من ادوار الاسرة التربوية والتي لا تركز في معظمها على القيم الاجتماعية والاخلاقية والثقافية التي تأسس التوازن بين الافراد من الجيلين على اساس الاحترام المتبادل وليس الاقصاء والتهميش.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 101: توزيع المبحوثين حسب معرفتهم عن اسباب وصول المسنين الى دور ومراكز العجزة.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
			المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 63,18	175	% 23,10	64	% 35,38	98	% 4,69	13	نعم
% 36,82	102	/	/	% 35,02	97	% 1,81	5	لا
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (101)، فان اغلب المبحوثين (63,17%)، قد كانت لهم تحقيقات اجتماعية حول الاشخاص المسنين ووضعياتهم الاجتماعية والاسباب التي دفعت هذه الفئة الى اللجوء الى مراكز الشيوخ ودور العجزة، خاصة وان المجتمع الجزائري مجتمع محافظ، قد تكون هذه المسألة دخيلة عنه إلا بالنسبة للأشخاص المسنين الذين ليس لهم اسر تكفلهم او اقارب، كما نجد ان اغلب هم من المهن التي تنمي الى شعبة الوساطة الاجتماعية فالوسطاء والمساعدين الاجتماعيين هم الذين يقومون بهذه المهام من اجل تشخيص المشكلات والاحتياجات التي تعاني من هذه الفئة وحتى باقي الفئات من اجل المساهمة في اعداد البرامج المناسبة لتقديم الخدمة الاجتماعية، كما نجد ان المساعدات الاجتماعيين وباقي المهن الاجتماعية هم من كانوا يقومون بالمهام التي اوكلت الى الوسيط الاجتماعي والتي لا يراها المبحوثين تختلف عن المهام التي يقومون او التي كانوا يقومون بها، وعليه فان وجدوا هذه المهن في اطار شعبة الوساطة الاجتماعية جعلها تتخصص في هذه المجال مع فئة الاشخاص المسنين، اما باقي المبحوثين من شعبة الوساطة الاجتماعية التي الذين او انهم من بين الموظفين الجدد الذي التحقوا حديثا بالمهن التابعة للوساطة الاجتماعية، والذين ليس لهم تصور متكامل حول المهام والخصائص المهنية التي تباشر في اطار التدخل مع فريق العمل، اما المبحوثين من المهن الاجتماعية الاخرى الذين لم ينجزوا أي تحقيق اجتماعي يخص فئة الأشخاص المسنين فهذا لا يعني انهم لا يتخصصون في مجال الوساطة الاجتماعية وانما لا ينشطون مع هذه الفئة بذات لكنهم يهتمون بفئات أخرى من الأسرة كالمرأة والأطفال والشباب والفتيات، لأن المكاتب والمهن تعمل وفق تخصصات وفئات مستهدفة مختلفة تجمعها مهمة الوساطة الاجتماعية كمفهوم شامل، اما المهن الاجتماعية فان مهامها هو تخصص يندرج في اطار قانوني ضمن شعبة الوساطة الاجتماعية.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 102: توزيع المبحوثين حسب رأيهم فيما إذا كانت النزاعات والخلافات هي أحد أسباب التخلي عن الشخص المسن.

المجموع	المهن الاجتماعية الأخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
			المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
94,95 %	263	23,10 %	64	766,0 %	183	5,78 %	16	نعم
5,05 %	26	/	/	4,33%	12	0,72 %	2	لا
100 %	277	23,10 %	64	70,40 %	195	6,50 %	18	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (102)، نرى ان اغلب المبحوثين (94,95 %) يرون ان النزاعات والاختلافات العائلية هي السبب الرئيسي في معاملة السيئة للشخص المسن، وحتى هذه النزاعات لها اسباب عديدة تختلف باختلاف الوضع العائلي للشخص، فقد يكون الفقر والحالة المزرية التي تعيشها الاسرة هي التي تجعل من التكفل به مع باقي الابناء امرا صعبا في نظر وتقدير الأبناء، والتي غالبا ما تترجم في الدخل الضعيف او المعدوم تماما او ضيق المنزل او انعدام شروط الحياة الكريمة فيه، ناهيك عن الوضعية الصحية والجسمية للشخص المسن والتي غالبا ما تراها الزوجة عبئا والابناء على حد سواء عبئا كبيرا خاصة النساء العاملات، وهن يفضلن عدم العيش مع هذه الحالات والاكتفاء بالأبناء ومشاكلهم،ضف الى هذا العنصر انهم غير مشبعين بالقيم الدينية ولا الاخلاقية التي تدعوا اليها العادات والتقاليد، مما يجعل التضحية بالشخص المسن امرا هينا، كما ان التغيير في ادوار الاسرة الحديثة غير الكثير من نماذج الحياة التقليدية التي كان يلتزم بها الجزائريون والتي كان للشخص المسن مكانة مرموقة ومكانة على هرم سلطة العائلة، فانهايار سلطة الضبط الاجتماعي التي كانت تمارسها هذه الفئة بعد زوال او شبه زوال لخصائص النمط الممتد ختم على هؤلاء المسنين وضعية اخرى داخل الاسرة تقلصت فيها ادوارهم وتأثيرهم ودخلوا في العزلة الاجتماعية حتى في الاسر التي ما زالت تتمسك بهم ظاهريا، هذا الظاهر لا يجسد الواقع الحقيقي الذي يعيشونه مطلقا.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 103: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من عناصر خلفية تلك الخلافات والنزاعات.

المجموع	المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية		المهن الاجتماعية الأخرى		المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
% 62,45	173	% 16,61	46	% 41,52	115	% 4,33	12	الفقر والوضعية الاجتماعية	
% 27,80	77	% 1,44	4	% 25,63	71	% 0,72	2	خصوصية مرحلة الشيخوخة	
% 6,14	17	% 3,97	11	% 1,81	5	% 0,36	1	عدم موافقة الزوجات وتخلي الأبناء عن المسؤولية	
% 3,61	10	% 1,08	3	% 1,44	4	% 1,08	3	غياب الوازع الديني	
/	/	/	/	/	/	/	/	أخرى	
% 100	277	% 23,10	64	% 70,40	195	% 6,50	18	المجموع	

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (103)، نجد ان اغلب (62,45%) المبحوثين يرون ان الفقر والوضعية الاجتماعية المزرية هي التي كانت سببا في نشوب تلك النزاعات وادت الى تلك التصرفات بينما يرى (27,80%) من المبحوثين أن التخلي عن الشخص المسن او تعنيفه او اساءة معاملته راجع الى خصوصية المرحلة العمرية، اما نسبة (6,14%) من المبحوثين يرون ان عدم موافقة زوجات الابناء والابناء على التكفل بالشخص المسن هو السبب في تلك الخلافات والنزاعات، اما (3,61%) من المبحوثين يرون ان غياب الوازع الديني هو السبب في التخلي وتهميش الشخص المسن، ويمكن تفسير هذه النتائج الى كون ان المبحوثين الذين يرون ان التخلي عن الشخص المسن سببه الفقر والوضع الاجتماعي المزري الذي يجعل الشخص المسن كبش فداء يسهل التضحية به، وخاصة تلك التي تتعلق بقله الدخل وعدم توفر المنزل وكثرة اعباء الشخص المسن المادية من ادوية ومصاريف، هذه العوامل تجعل الابناء او اقارب الشخص المسن لا يهتمون بالشخص المسن وينتظرون فرصة التخلص منه، على اعتبار انه قد عاش حياته، ويجب ان يترك الفرصة لهم لتربية أبنائهم دون الاخذ بالاعتبار لأي عامل اخر، يرون ان خلفية الخلافات والنزاعات التي ادت الى التخلي عن الشخص المسن او تعنيفه او سوء معاملته تعود الى خصوصية المرحلة ينطلقون من كون ان الاشخاص المسنين في هذه المرحلة أي مرحلة الشيخوخة يتميزون بخصائص تختلف تماما عن باقي افراد الاسرة، وتتعلق هذه المميزات والخصائص غالبا بالحالة الصحية لهم، فاعلم المسنين يفقدون الاستقلالية في التعامل مع متطلبات الحياة ويصبحون بحاجة ماسة الى افراد اسرهم في اعانتهم على العيش في امان من خلال المساعدة اليومية من تنظيف واكل وتمريض، وهذه

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

المساعدات غالباً ما تكون بنسبة كبيرة قد تسبب القلق لأفراد الأسرة خاصة الذين يتميزون ببرود العواطف والمشاعر اتجاه المسن، لأن المسن في هذه المرحلة العمرية لا يحتاج فقط المساعدات المادية، بل يحتاج الكثير من المشاعر الودية التي تشعره بأنه فرد أساسي في الأسرة، وأنه لم يفقد مكانته رغم وضعه الجديد، وعليه فإن التعامل مع الأشخاص المسنين يتطلب الأخذ بالاعتبار الوضع النفسي والصحي والجسدي لهم، من أجل معاملتهم بلطف وحب واهتمام وهذا لتجنب تهميشهم واقصائهم من محيط الأسرة، أما المبحوثين الذين يرون أن تدخل زوجات الأبناء كطرف جديد سلبي في العلاقة الأسرية له دور في إقصاء الأشخاص المسنين، فهي لا ترغب به لأنها تراه عبئاً عليها ولا تتفهم وضعيته الصحية والنفسية والجسدية ولا تعامله معاملة الإحسان واللطف، بالمقابل يتلقى معاملة جافة وخشنة وقاسية، قد تدفع الشخص المسن نفسه إلى الهرب من هذا الجو المشحون كما تدفع الزوجة إلى طلب التخلص منه ونقله إلى مكان آخر قد يكون في دار العجزة وهذا التصرف بعد الضغط الكبير الذي تمارسه على زوجها، يدفع به إلى التخلص منه، كما يرى (3,6%)، من المبحوثين الذين يؤكدون أن غياب الوازع الديني للأسرة والأبناء بالخصوص هو العامل الأساسي الذي يدفع إلى معاملة الآباء أو الأشخاص المسنين من الأقارب بهذه الطرق المشينة سواء بالتعنيف أو الطرد أو التهميش والاهمال، فالتربية الدينية داخل الأسرة عامل مهم جداً للأبناء بحيث تخلق قيم أخلاقية كقيمة الاحترام والتوقير والاعتراف بالجميل والفضل لدى الأجيال، كما تنص عليه الشعائر الدينية التي تحث على معاملة الآباء معاملة كريمة تترجمها الطاعة والتبجيل وهي أخلاق دينية فاضلة ترتبط بعلاقة الإنسان بربه فقد يكون ملبياً للطاعات والعبادات لكنه لا يحسن معاملة وطاعة أبويه، فكأنه لم يفعل شيئاً والله تعالى ربط طاعة الوالدين بالإيمان والجنة فهي البراءة من النار، فغياب هذا الإقرار بقضية وقيمة الآباء في الحياة هو ضرب من العصيان على الله في الحياة الدنيا، لذلك على الأسرة أن تحث على طاعة واحترام الكبير والآباء مهما كان وضعهم.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 104: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من ان الوساطة الاجتماعية كآلية مجتمعية قادرة على تحقيق مستوى عالي من الامن الاجتماعي في المجتمع.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
			المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
94,95%	263	23,10%	64	66,06%	183	5,78%	16	نعم
5,05%	14	0,00%	/	4,33%	12	0,72%	2	لا
0,00%	/	0,00%	/	0,00%	/	0,00%	/	محايد
100,00%	277	23,10%	64	70,40%	195	6,50%	18	المجموع

حسب الجدول رقم (104)، اغلب المبحوثين يرون ان الوساطة الاجتماعية قادرة على تحقيق مستوى عالي من الأمن الاجتماعي في المجتمع (94,95 %)، ويمكن تفسير هذه النتائج كون أن المبحوثين في مختلف مجالات تدخلاتهم يعتبرون أنفسهم وسطاء اجتماعيون على خلاف مهمة الوسيط الاجتماعي التي تتدخل في مشكلات النزاع وهم يتعاملون بصفة دائمة ومستمرة مع الفئات المستهدفة التي تختلف مشكلاتها باختلاف مجالاتها، ويرون أن كل البرامج المسطرة في إطار الخدمة الاجتماعية هي بمثابة وساطة اجتماعية في حد ذاتها، وتعتبر منهجية التدخل التي يباشرها فريق العمل خدمات تهدف اساسا الى تحقيق الامن الاجتماعي، سواء كانت هذه الخدمات تتعلق بالأسرة او بالأفراد او بالعلاقات وسواء كانت البرامج علاجية او وقائية او تنموية، فإنها تهدف الى تحصيل الاندماج الاجتماعي الجيد للفرد او الافراد في الاسرة او المجتمع، الاندماج الذي يسهل على الفرد التعامل مع المشكلات الاجتماعية ومواجهتها، وتصحيح الاوضاع الصعبة من خلال تقديم المساعدات المختلفة نفسية واجتماعية لخلق التوازن المطلوب للإقبال على الحياة الاجتماعية والمساهمة في التنمية الاجتماعية، كما يرى اغلب المبحوثين ان الوساطة الاجتماعية عبارة وسيلة تدخل سريع ومباشر للمشكلات الاجتماعية المختلفة التي تمنع تفاقم الاوضاع وتطورها، كما تسمح بنقل المشكلات الى الجهات الرسمية للدولة ومؤسساتها من التكفل الفوري والسريع بها، مما يشعر الافراد بوجود الدولة الى جانبهم وفي خدمتهم وهذا الشعور يعزز بدوره اهم عنصر يتوقف عليه الامن الاجتماعي وهو الشعور بالانتماء والمواطنة التي تمكن الافراد من المشاركة الفعلية في المجتمع.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

الجدول رقم 105: توزيع المبحوثين حسب رأيهم من كيفية تحقيق الوساطة الاجتماعية البعد الامني للأسرة والمجتمع.

المجموع	المهن الاجتماعية الاخرى		المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية					
			المساعدة الاجتماعي		الوساطة الاجتماعية			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
16,97 %	47	7,58 %	21	7,22 %	20	2,17 %	6	تكثيف الاعمال الميدانية والعلمية التي تساهم في تطوير وظائف الاسرة
44,77 %	124	11,55 %	32	32,49 %	90	0,72 %	2	زرع قيم التعاون والتكافل والاحترام والتقدير وتوريثها للأجيال
31,77 %	88	4,33 %	12	25,27 %	70	1,81 %	5	توسيع العمل في مجال الوساطة الاجتماعية خاصة في مجال الاسرة
6,50 %	18	/	/	5,42 %	15	1,08 %	3	التنكير بالممارسات الموروثة وربط العلاقة معها ومع المؤسسات الحديثة
/	/	/	/	/	/	/	/	اخرى
100 %	277	23,47 %	64	70,40 %	195	5,78 %	18	المجموع

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (105)، نلاحظ ان (44,77 %) من المبحوثين من يرون ان زرع قيم التعاون والتكافل بين افراد وتوريثها للأجيال من خلال برنامج الوساطة يساعد على تحقيق الامن الاجتماعي، حيث يمثل (32,49 %) من المبحوثين من المهن التي لها علاقة بشعبة الوساطة الاجتماعية والذين يمثلون شعبة الإخصائين الاجتماعيين، بينما يرى (31,4%) من العينة أن تحقيق البعد الأمني للوساطة في أوساط المجتمع يكون عن طريق توسيع العمل في مجال الوساطة الاجتماعية خاصة في مجال الأسرة بحيث يمثل (25,27%) الإخصائين الاجتماعيين دائماً، بينما يرى (16,6%) من أفراد العينة أن تكثيف الأعمال الميدانية التي تساهم في تطوير وظائف الأسرة ويمكن تفسير هذه النتائج أن المبحوثين الذين يرون أن أحياء ونشر قيم الأخلاقية والاجتماعية التي تساعد على نشر التسامح والاحترام والتكافل هي التي تعمل الوساطة الاجتماعية إلى تعزيزها من خلال التدخلات الميدانية والأعمال الاجتماعية المختلفة لصالح الأفراد في وضعيات الصعبة، والتي تجعل الأفراد يستعطفون بعضهم ويعملون على تحقيق الاستقرار الاجتماعي من خلال تبني تلك القيم الاجتماعية التي لا تنفك أن تكون جزءا مهما من خصائص الأسرة الجزائرية خاصة، والتي تتميز

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

بالروح الجماعية التي تدعو الى التكافل والتسامح والتعاون، كما تحث الأسرة على الإهتمام بالجانب التربوي والخلقي لتدعيم هذه القيم من خلال التربية السليمة التي تتبع منهج التوازن والاستقرار داخل المجتمع أما المبحوثين الذين يرون أن تكثيف الاعمال الميدانية التي تساهم في تطوير وظائف الاسرة استقراره، فأى خلل في وظائف الأسرة يمكن أن يخلق مشكلة أسرية تتحول إلى مشكلة إجتماعية، تعتبر الوساطة الإجتماعية الألية المناسبة في التدخل، بحيث يتمكن فريقها من تحليل المواقف والوضعيات داخل الأسرة وتسطير منهجية عمل تساعد على إعادة الأوضاع إلى مكانها كما تساعد على خلق الإستقرار والتوازن المفقود داخل المجتمع، على إعتبار أن الأسرة هي المجتمع المصغر يحدد مدى استقرار المجتمع تبعاً إلى إستقرارها وسلامة العلاقات بين أفرادها ، غير أن المبحوثين الذين يرون أن توسيع العمل في مجالات الوساطة إلى مجال الأسرة، يعزز دورها الأمني يرون أن مجالات الأسرة تشمل مكونات نفسية وإجتماعية مختلفة لكل فئة و التي تختلف عن بعضها في متطلباتها واحتياجاتها ، وهي محل إهتمام الخدمة الإجتماعية، فلا يمكن التخلي على أي فئة منها، لأن تتبع وظائف و تغيرات أنماط الأسرة و شكل وطبيعة الأدوار والمكانة والسلطة يساعد على فهم شبكة العلاقات التي تتميز بها كل الأسرة كمكون إجتماعي واحد، يتميز عن مثيله من حيث خصائص تلك المكونات وها ( كالجنس السائد والسن والأدوار والوظائف والعواطف والشخصيات والمواقف وغيرها) وهي تشكل بذلك جملة من الإختلافات التي يمكن أن تضع الأسرة في "وضع صعب" إذا كان الوعي وإدراك هذه الإختلافات في المكونات غائب، وعليه تعمل الوساطة الإجتماعية إلى دراسة المجالات المختلفة التي تمثل المكونات المختلفة لكل

أسرة من الداخل، وتفكيكها إلى عناصر تمكن فريق التدخل من الحصول على تحديد دقيق لمشكلات هذه المكونات، والتي بدورها تمكن الفريق من وضع منهجية عمل تساعد الأسرة على تصحيح ومعالجة المشكلات التي تواجهها لتحقيق الإستقرار والأمن داخل الأسرة، الذي ينعكس بدوره على المجتمع.

### 2. الاستنتاجات الخاصة بنتائج الفرضيات:

لقد توصلنا من خلال تحليل الدراسة الميدانية ومن خلال إختبار الفرضيات الثلاث إلى النتائج التالية: لا يوجد تباعد كبير بين عدد الذكور والإناث في ممارسة المهن الإجتماعية وهذا يعود إلى كون أن الإقبال على هذه الوظائف في المناطق الريفية والشبه حضرية يكون من قبل الرجال أكثر، وذلك لطبيعة الميدانية لهذه المهن الإجتماعية التي تتطلب التنقل إلى المناطق البعيدة والنائية وهذا لا يساعد الإناث وفقا لثقافة بعض الجماعات في المجتمع رغم ان اغلب المبحوثين يؤكدون على ضرورة وجود الجنسين في هذا المجال مراعاة لخصوصية العادات والتقاليد المجتمع التي لا ترغب في استقبال العنصر الذكري في التدخلات والتحقيقات الاجتماعية او حتى المساعدات، وغالبا ما يعيق سير البرامج الرعاية الاجتماعية غير أن حرص القطاع على توظيف الإناث أكثر لسهولة التواصل مع الأسر خاصة في المناطق التي تراعى فيها خصوصية الثقافة والقيم السائدة.

أغلب عينة الدراسة تتراوح أعمارهم يتراوح من 40 إلى أقل من 50 سنة وغالبا هم من الموظفين الذين اقتحموا مجال المهن الاجتماعية في الفترات الفتية من أعمارهم وقد اختاروا هذا المجال كفرص جديدة للعمل والتوظيف التي كانت متاحة لهم، ولم يكونوا على دراية بالظروف العمل وخصائصه وهم يمثلون العدد الكبير من عينة البحث والعينة الباقية اغلبها اقل من سن الثلاثين، وهم يمثلون القلة، وهذا يفسر عدم إقبال الشباب على المهن الاجتماعية التي اتضحت خصائصها وظروف العمل في مجالاتها نظرا للصعوبات المهنية التي تعتلها كما نجد اغلب عينة الدراسة من المتزوجين الذين يكونون أكثر استقرارا في حياتهم المهنية بحكم ان التعامل والتوظيف في هذه المهن يتطلب توفر شهادة عليا (باكالوريا أو شهادة جامعية)، بالإضافة الى تكوين متخصص سواء في المساعدة الإجتماعية ، الوساطة أو غيرها، مع العلم أن المهن الإجتماعية ليست حكرا على قطاع التضامن الوطني فقط بل يستفاد من خبراتهم وتدخلاتهم قطاعات كثيرة، تجعل من أدوارهم ذات أهمية لأنها تتعامل مع الأفراد والجماعات التي تعاني من ظروف صعبة أو تحتاج إلى الإدماج خاصة مهن المساعدة الإجتماعية التي نجدها في قطاع الصحة والعدالة والتربية والعمل، وأيضا بالنسبة للمهنة الوساطة الإجتماعية التي في الحقيقة هي مهن فتية ولم تعطى حقها.

علم النفس كشعبة أكاديمية وكتخصص مهني من أكثر التخصصات طلبا في المهن الإجتماعية خاصة العيادي منه وهو يمثل أغلب التخصصات المبحوثين من المهن التابعة للقطاع على إعتبار أن

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن وحتى وكالات التنمية الاجتماعية تضم الفرق المهنية التي تتدخل ميدانيا مع المستهدفين وقد لا يكون هؤلاء المبحوثين يحملون تكويننا متخصصا في شعبة الوساطة الاجتماعية لكنهم يقومون بمهام الوساطة الاجتماعية.

صعوبة البحث في هذا المجال لم تمنعنا من مواصلة التقصي حول هذه المهمة التي عرفت النور حديثا جدا في الجزائر، حيث تكمن صعوبتها في كونها تستطلع حثيات وظيفية مهنية مستحدثة في إطار مشروع اجتماعي، مرتبط بالعمل الإداري، هذا الارتباط جعل البحث عن المهام وأنواعها وطرقها أمرا في غاية الصعوبة لأنه لا أحد استطاع أن يحدد ويفهم الدور الحقيقي أو الوظيفة الحقيقية لمهمة الوسيط الاجتماعي، كما يجب أن يكون كتحخصص علمي قائم بذاته أو كمارسة مرتبطة بمهام فريق العمل كوسيط في حد ذاته، والتي تعتبر مهنة الوسيط وظيفية إدارية أكثر منها مهمة ميدانية تقام بصفة رتيبة على مستوى المديريات واخذت فيها مهن أخرى الدور الأساسي، فالوساطة كمهنة ليست معروفة بشكل واسع في الأوساط الشعبية كترتيب قانوني وإجراء إداري، لأن ممارستها لا تختلف عن المهام التي تباشرها الفرق المتدخلة في مختلف المؤسسات التابعة لقطاع التضامن الوطني، في بادئ الأمر وبعد البحث وتقصي عن المعلومات المتعلقة به بدأت تظهر أهميته، فهو مجال مهم من مجالات العمل الاجتماعي، تختص به الخدمة الاجتماعية وهو متعلق بالبحث الاجتماعي الذي يعتبر الظاهرة الاجتماعية مهما كانت أبعادها ومهما اختلفت مجالاتها، موضوعا أساسيا في البحوث العلمية، حيث تساعد في القدرة على تحليل الواقع وفي رفع مستويات الوعي من أجل تشخيص المشكلات و إيجاد الحلول لها، التي لا مفر منها كنتيجة لتفاعلات الفرد في محيطه الاجتماعي. مهمة الوسيط حتى وإن ارتبطت تسميتها بالمجتمع فإنها تخص كل مجالات الحياة الاجتماعية التي تعتبر الإنسان في صراع دائم مع مكوناتها بشكل عفوي أو ارادي من أجل استمرار الحياة ، لأنه لا يمكن أبدا تصور حياة أو علاقات بدون وجود مشكلات أو صراعات أو خلافات في علاقاته وروابطه مع أفراد أسرته ومع محيطه الاجتماعي قد تأخذ وضعية سلبية في موقع ما ، لأن الإنسان كائن اجتماعي له مشاعر وانفعالات وأهواء وتطلعات وتأثير وتأثر وهو مزيج معقد من كل تلك عناصر التي تدفعه وتجعله قادرا على خوض الحياة بكل ما تحمله من مفاجئات ، لذلك نجد أن التصدي لأنانية الإنسان ، طمعه ، تسلطه أو خوفه هو الذي يولد تلك المشكلات او حالة من النزاع أو العنف، داخل الجماعة. فمنذ القدم ونظرا لذلك ، دفعت هذه الطبيعة البشرية إلى إنشاء إجراءات التقليدية رافقت الإنسانية في مختلف الحضارات و كانت مجابهة ومحاربة لتلك المشكلات والنزاعات التي تطرأ على الحياة

الإجتماعية باعتبارها تشكل خطرا محققا على وجود واستقرار الجماعة، ولا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تلك الممارسات التي تحاكي مهمة الوسيط الإجتماعي، التي تمارس مهمة الضبط الإجتماعي، الذي يشمل كل مناحي الحياة ويكفل إستمرارية العلاقات بين افراد التنظيم وخلق توازن وانسجام بين أفرادها ، كما يضمن استمرارية القيم والتقاليد والأعراف التي تحكم تلك الممارسات، والتي تحدد الشكل الذي يكون عليه النظام الإجتماعي الذي تخضع له الجماعة بكل ولاء، وكان يظهر في شكل سلطة رمزية معنوية لها مهام ضبطية وتنظيمية تسيطر عليها فئة إجتماعية لها مكانة قيمية وإجتماعية مرموقة متمثلة في كبار السن الذين يحملون تدابير الأمور داخل الجماعة، المتميزون بالحكمة والرشاد والتي يشهد عليها الأفراد الذين لا يزالون يتوارثون هذه المكانة كموروث اجتماعي ومرجع يترابط به الأجيال جيلا فجيلا اعترافا بالجميل والدور والفضل وإيمانا بدورة الحياة التي تجعل الشباب يأخذ دور الشيوخ في يوم من الأيام، ضمانا لإستمرار المكانة و القيم وحفاظا على العادات والتقاليد التي تؤمن الشعور بالانتماء وتعزز الولاء المستمر بين الأفراد والجماعة، والوساطة الإجتماعية الحديثة بالرغم من شكلها العصري الحديث وبالرغم من ارتباطها بالإدارة والمناهج العلمية والتخصصات المختلفة إلا أن دورها المنشود هو الأمن الاجتماعي الأمن الذي يبدأ من الفرد في الأسرة ليتحقق بعدها في المجتمع، الأمن الذي يبدأ بالشكل البسيط في العلاقات السليمة والروابط المتينة التي تمكن من إرساء مبدأ التبادل للمشاعر والمصالح والفوائد من أجل العيش بسلام وأمان وضمن استمرار التنظيمات في المجتمع، كما أن تتبع الموروث التاريخي الثقافي في حل النزاع يؤكد على أن هذه المهمة هي بمثابة تحقيق التوازن في السلطة التي يكتسبها الفرد في التنظيم مهما كان دوره ووظائفه من اجل بقائه وضمن استقراره وإنمائه من خلال عمليات التضامن والتحالف.

إن الوساطة بالنسبة للمجتمعات القبلية أكثر وضوحا في كل مجالاتها كأداة يتم من خلالها إعادة إنتاج العلاقات التي تربط تلك الوحدات القرابية المتناثرة في العرش الواحد بعضها ببعض، عن طريق ممارسة أدوار مهمة على رأس هرم الجماعة والتدخل لضمان إحترام المعايير والقيم والحقوق والإمتثال للقواعد الإجتماعية ، وهي الأطراف المكونة لمؤسسة إجتماعية تختلف تسميتها من منطقة إلى أخرى غير أن دراستنا قد كانت من خلال تتبع الوساطة التي تمثلها مؤسسة "ثاجماعت" بمنطقة القبائل والتي تنتشر إلى معظم المجتمع القبائلي في مختلف ولايات الوطن ومن خلال مؤسسة "العزابة" بوادي ميزاب والتي تعبر الأكثر أشكال التنظيمات تنظيميا وإحكاما في المجتمع الجزائري ، والذي يؤمن الوساطة في مفهومها العام والشامل وليس فقط في مجال التحالف والتعاون والتدبر عند وقوع التوترات والصراعات،

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

إنما كحقل لإعادة إنتاج الروابط الإجتماعية، وهذا من خلال المقابلات التي أجريناها مع أعضاء من التنظيمين التقليديين والذي أكد لنا عن أصالة هذه الممارسة في تاريخ المجتمع وثقافته المبنية على التضامن والتعاون والتبادل، وهذا ما بينته الدراسة من خلال تتبع الوساطة في المؤسسات التقليدية الممارسة لها من خلال التناسق بين الوحدات التي تربط أجزاء التنظيم وعليه فإن النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة من خلال الفرضيات الثلاثة التي تم اختبارها ميدانيا مكنتنا من الوصول إلى التحليل والإستنتاج التالي:

تتقل الوساطة الإجتماعية في توجهها الجديد إهتمامات الدولة بمشكلات النزاع من الوساطة القضائية المتعلقة بالمشكلات (الإدارية والمدنية) التي تعني بالحقوق في كسب الود والتراضي إلى الوساطة الإجتماعية التي تعني بالعلاقات والروابط الأسرية والإجتماعية في حد ذاتها.

تؤسس الوساطة الإجتماعية، مبدأ الحماية والوقاية من النزاعات من خلال التدخل المهني من خلال برامج إجتماعية تعزز دور الوساطة الوقائي والإنمائي والإدماجي.

تعتبر الوساطة الإجتماعية خدمة ومهمة في حد ذاتها تتحرك بصفة ديناميكية بين هاذين الشقين وبين الأجهزة والمؤسسات والهيئات لتلبية إحتياجات الأفراد والجماعات تطبيقا لسياسة الرعاية الإجتماعية.

نجد أن عامل السن في الوساطة التقليدية في الماضي كان عاملا أساسيا محددًا ومشروطًا، غير أن اتساع حجم المتعلمين والمتقنين في الأوساط الريفية واقتناع الكثير من الشباب بدور تلك الممارسات التقليدية وفعاليتها، مكن الكثير من الشباب من الإنضمام إليها حيث قد عبر معظم المبحوثين المستطلعين في هذه الدراسة، أن سن الوسيط يسمح له من ممارسة المهمة بالكثير من الثقة في النفس على أساس أنه في هذه السن يعبر عن النضج العقلي والخبرة والتجربة في الحياة، وهذا ما يعزز موقعه بين الخصوم ويؤسس عامل الثقة وهذا المبدأ لا يختلف عن الممارسة التقليدية في حل النزاعات.

إن مهمة الوسيط الإجتماعي لا يمثلها إلا كبار السن من أفراد الجماعة في الموروث الثقافي لأنه معيار الرزانة ورجاحة العقل وحسن القول مثلما يعبر عنه المثل الشعبي في بلاد القبائل "أوزن ووال"، والشيخ هو الذي يملك أكثر الفرص ليتوفر على شرط أساسي في أن يكون الرمز وقائد الرأي والمشورة ويخضع له المتخاصمين من دون أية مناقشة أو بما يعرف عندنا بالعامية ("يحشمو منوا ويقادروه")،

على الرغم من أن القانون لم يحدد عامل السن في أي نص وإنما اختيار الوسطة (الفريق) من قبل الأطراف لا يعطي أهمية لسن الوطاء أو بمعنى الموظفين من المهن الإجتماعية.

استنتجنا أن معظم المبحوثين من الأوساط المهنية التي لها علاقة بشعبة الوسطة الإجتماعية (المساعد الإجتماعي، الوسيط الإجتماعي)، حيث كان إختيارهم لهذه المهمة معرفتهم وإحتكاكهم الدائم بمختلف أنواع المشكلات التي قد يكون النزاع جزء منها، وكذلك السلوكات التي تنتج عن أطراف النزاع ومن ثمة فإن عامل الخبرة بمحيط النزاعات والخصومة يبقى أمرا مغيبا عند الكثير من المبحوثين كون أن النزاع في حد ذاته يعالج كمشكلة إجتماعية في حد ذاته ويقوم الفريق بالتدخل بشكل عشوائي دون مراعاة الخطوات اللازمة في مثل مواقف النزاعات ودون رصد معرفي متخصص بمجالات النزاعات او المهارات والتقنيات التي تستخدم في مثل هذه المواقف على الرغم من ان المبحوثين يرونها بأنها ليست مهمة جديدة عليهم.

-مهمة الوطاء الإجتماعيين مهمة مهمشة لا تأخذ نصيبها وموقعها ضمن الخدمة الإجتماعية كمهنة جديدة تختص بمشكلات النزاع، وهي مهمة منصهرة تماما في فريق العمل المكلف بمكتب الوسطة، لهذا فهي لا تظهر بالشكل الذي يجعل الوسطة تخصص مهم يخصص لإدارة النزاعات، وشعبة الوسطة الإجتماعية يحتكرها المساعد الإجتماعي الذي يقوم تقريبا بكل المهام حتى مهمة الوسطة الإجتماعية.

### 3. الاستنتاج الخاص بالفرضية الأولى:

من خلال تحليل نتائج الفرضية الأولى نجد أن هناك تداخل في تحديد مفهوم الوسطة الأجتاعية كوظيفة تشمل كل ممارسة مهنية في إطار الخدمة الإجتماعية وبين الوسطة كأداة للوقاية من النزاعات. هناك علاقة بين المهن الإجتماعية وبين المهن الممارسة لمهمة الوسطة الإجتماعية في العناصر التالية:

وجود تشابه في المهام والأدوار بين المهن الإجتماعية والمهن التابعة للوسطة الإجتماعية خاصة في كونها مهن تقوم بدور الوسيط الإجتماعي في كل ممارسة مهنية، وهذا الأمر يجعل التداخل بينها كبير إلا في الحالات التي تستدعي وجود أخصائي بصفة مستعجلة، أما الحالات التي لا يتم فيها تشخيص المشكلة الحقيقية فإن الفريق يقوم بعمله الروتيني في معالجة المشكلة من دون البحث في أسبابها التي قد تتعلق بمجموعة مشكلات خفية، وهذا استنادا إلى الواقع، حيث يسند إلى بعض التخصصات مهام المساعد الإجتماعي أو الوسيط الإجتماعي، من دون أي تكوين أو تدريب يجعل منهم على دراية

بمختلف المشكلات التي قد تهدد العلاقات مثل مشكلة غياب الحوار مثلا أو مشكلة الأدوار أو الصراع على السلطة، فهذه الأنواع من المشكلات لا يمكن تشخيصها إلا المتخصصون في مجال العلاقات أو العمل مع الأسر ومشكلات الأسر.

- وجود تقاطع بين أدوار الوسيط الإجتماعي وبين أدوار الوسطاء في الممارسة العرفية وذلك من خلال اشتراكهم في البيئة الإجتماعية الواحدة وإنتمائهم لنفس العادات والتقاليد.

- وجود علاقة قرابية وإجتماعية بين أغلب المبحوثين وهذا ما يجعل الوعي بالممارسات التقليدية في مجال حل النزاع متوفرة لديهم من خلال معاشتهم لممارسات مشابهة لعمل الوسيط قد مارسها الأب أو الخال أو حتى إمام مسجد.

- توفر المبحوثين على رصيد معرفي مسبق بعمليات الوساطة من خلال ممارستهم لهذه المهمة في أداء وظائفهم المهنية غير انها لا تتوافق مع معيير ومبادئ الوساطة العلمية الحديثة، سواء المبحوثين الذين لهم علاقة بشعبة الوساطة الإجتماعية، أم المبحوثين من المهن المختلفة الأخرى.

- يعتبر التداخل الكبير بين مهام الممارسين للوساطة الإجتماعية عاملا ايجابيا وسلبيا في نفس الوقت، فالإيجابي منه يعطينا تصورا تشخيصيا متكاملًا لأجزاء المشكلة محل التدخل، فيعمل كل واحد من أعضاء الفريق على معالجتها من منظور تخصصه، كما يساعد العمل مع الفريق على مضاعفة الجهود من خلال مشاركة الأفكار والإقتراحات والحلول التي تعطي في الأخير الحل الأمثل لمشكلة العميل، غير أن الشق الثاني الذي يعتبر التداخل المهني في ممارسة مهمة الوساطة امرأ سلبيا، يبرر هذا الموقف بعدم وضوح معالم المشكلة من كثرة التداخل بين تخصصات الفريق المهني الذي قد يرى من المشكلة فقط التصور الخاص به. وبتعدد تلك التصورات تضع معالم المشكلة الحقيقية خاصة إذا كانت الفئة المستهدفة حالة شديدة التعقيد وذات مشكلة متشعبة الأسباب أين تصعب عملية تحديد الاحتياجات الحقيقية وتصعب فيها أيضا القدرة على تفعيل المهارات والخبرات وتنفيذ العمليات، خاصة إذا ما لم تحدد الأدوار والمهام قبل بداية التدخل من اجل مساعدة الفرد في إحداث تغيير دائم وحقيقي أو تقديم حل ملائم للمشكلة. فقد يقوم أعضاء الفريق بأخذ اعتبارات تميل أو تتعلق بالخبرة المهنية بالرغم من عدم استقائهم للتخصص المطلوب وهو مشكل وظيفي آخر يزيد من تهميش مهمة الوسيط الوقائية أو العلاجية في الممارسة الميدانية للمشكلات المتعلقة بالنزاعات التي قد لا ينظر إليها الفريق في إطار التداخل المهني الغير واضح المعالم.

- التركيز على تجديد وبناء العلاقات الإجتماعية وإحلال الإنصاف والعدل، الحياد، التسامح، التعاون، وتبادل المصالح يظهر التقاطع بين الموروث والحديث في مهمة الوساطة، والتي هي استمرارية وتكملة لمهمة الوسيط الموروثة من خلال الاعتماد على تلك القيم التي يوظفها ويعتمدها الوسيط الحديث على اعتبارها تمثل أساس الوساطة في الموروث الثقافي.

- الاعتماد على معيار المكانة كقيمة اجتماعية خاصة في قانون الوساطة المتعلق بحماية وإعادة إدماج الشخص المسن في وسطه العائلي، الذي يجدد ويذكر بمكانة الشخص المسن (الوالدين) خاصة، في الأسرة وفي المجتمع الجزائري كموروث اجتماعي قيمى ورمزى، وهو بمثابة ثقافة وارث اجتماعي يتوارث بكل صرامة وشدة وبقوة القانون ان لزم الأمر.

- وجود تداخل في تحديد مفهوم الوساطة الإجتماعية كوظيفة تشمل كل ممارسة مهنية في إطار الخدمة الاجتماعية وبين الوساطة كأداة للوقاية من النزاعات.

- علاقة الصفات والمميزات الشخصية للوسيط باختيار مهمته يتضح من خلال علاقات الطيبة والسمعة المرموقة والإحترام كبير في أوساطهم الإجتماعية بما يؤكد عليه القانون والعرف معا.

- المميزات الشخصية والمهنية شرط أساسي إلى جانب قابلية الممارسة الميدانية تمثل مؤهلات قيمية ومعيارية تؤهل الوسيط إلى ممارسة مهمته وتعتبر محاكاة لتلك الخصائص التي يتميز بها الوسيط في الموروث الثقافي لمهن الوسطاء الاجتماعيين علاقة غير مباشرة في اختيارهم لممارسة مهمة الوسيط الاجتماعي، فعلى اختلاف مجالات لان أغلب الممارسين أتاحت لهم الوظائف من خلال فرص للتوظيف، ومن ثمة جاء الاحتكاك بالواقع المهني الذي كون الخبرات والمهارات على الرغم من النقص الكبير في مجال التكوين والممارسة الميدانية المتعلقة بتنفيذ البرامج والتدخل الميداني

- يتوفر عنصر إدراك بالمشكلات المتعلقة بالنزاعات سواء الإجتماعية (بين السكان أو الجيران...)، او خاصة الأسرية والعائلية غير أن تطبيق تدابير التدخل المهني فيها لا يجد المعايير والأساليب العلمية المتخذة في المجال الأكاديمي، فهو على العموم يرتكز على اعتماد على الخبرات الخاصة في معالجة المشكلات بصفة عامة ومن بينها النزاعات وهذا هو السبب الذي لا يجعل للوسيط فرصة في التدخل المهني المتخصص الذي يمثل الشق الثاني من الوساطة كإجراء وقائي.

- الوسيط الاجتماعي الذي حولت مهامه الى مهام إدارية يجهل الكثير عن الممارسة الميدانية في مجال حل النزاعات.

- أغلب المهن الممارسة للوساطة الإجتماعية تركز على الجانب القيمي الأخلاقي في معالجة وتحليل المشكلات وتهمل جواب أخرى لا تتوفر فيها الخبرة مثل التركيز على الجانب التقني والفني والمهارات الشخصية كما لا تعتمد أغلب التدخلات المهنية على منهجية عمل موحدة وواضحة في الممارسة الميدانية، وهذا راجع إلى التداخل المهني الكبير بين التخصصات في ميدان التدخل.

ومن خلال ما توصلنا إليه من نتائج فإننا نؤكد صحة الفرضية الأولى التي تفرض أن هناك تداخل في تحديد مفهوم الوساطة الإجتماعية كوظيفة تشمل كل ممارسة مهنية في إطار الخدمة الإجتماعية وبين الوساطة كأداة للوقاية من النزاعات.

### 4. الاستنتاج الخاص بالفرضية الثانية:

اختلاف الوساطة كفكرة والوساطة في الممارسة الميدانية يؤكد الواقع الفعلي لممارسات الوساطة الإجتماعية التي لا يخلو من الصعاب والعراقيل من حيث مواجهة الأطراف الذين تميزهم الاختلافات في كل قضية وتنوع قضايا النزاع التي تتجدد بتجدد القضايا بالإضافة الى الحالات الصعبة وتتعدها ومعاناتها من اكثر من مشكلة اجتماعية في ان واحد وليس مشكلات المزاعات فقط ، هذه الواقع الاجتماعية يجعل فكرة تطابق الأفكار النظرية للوساطة أمام الممارسة الفعلية ميدانيا امرا مختلفا تماما ويضع الوسطاء في واقع جديد لم يكن في اجندة مهامهم .

مهمة الوسيط الإجتماعي معروفة وغير مفهومة لدى المجتمع الجزائري بسبب القالب الجديد الذي وضعت فيه الوساطة وارتباطها بالمجال الإجتماعي في إطار الخدمة الاجتماعية قد لا يتضح للأفراد المغزى العام منها لأنها لا ترتبط بالقضاء كقوة ملزمة وهذا ما يفقدها القيمة القانونية.

- نقد نقص في شرح القانون المتعلق بممارسات الوساطة الإجتماعية خاصة مجالات تدخلاتها في بعض أجزائه يعزز فكرة عدم تطابق الوساطة الفكرة أي تطبيق القانون مع الوساطة الفعلية التي أصبحت تتداخل فيه المهن الاجتماعية ولا يراعى مبدأ الإختصاص، وهذا ما همش مهنة الوسيط الاجتماعي في أداء مهامه حيث لم يحدد القانون الأساسي للموظفين المتخصصين بشكل دقيق مهامه المتعلقة بالنزاعات في نص صريح في إطار تعداد المهام التي اكتفى من خلالها بوصف الوضع الصعب، على اعتبار أن الوضع الصعب جزء من النزاع فلماذا همشت ادوار الوسيط في الكثير من المناسبات وهو الأمر الذي لا يتيح فرصة التعريف بالوساطة ونشرها بشكل أوسع.

- صعوبات واقع الممارسة المهنية للوساطة الإجتماعية حسب مواقف المبحوثين تتلخص في عوائق تتعلق بأطراف النزاع ونوع النزاع وأخرى تتعلق بظروف أداء المهمة هذه الصعوبات تعمق الإختلاف الموجود بين الوساطة كفكرة نظرية قبل ممارسة الوساطة الفعلية، خاصة وأن الممارسة المهنية أو الوساطة تتعامل مع الأطراف في إطار الخدمة الإجتماعية التي غالبا ما تتعقد فيها الوضعيات الصعبة زيادة إلى تشابك المشكلات وتداخلها في الحالة الواحدة وليس فقط مشكلة النزاع وحدها فمثلا نجد ان خصائص الفئات في حد ذاتهم وأوضاعهم وأوساطهم المعيشية تؤثر بشكل سلبي على ممارسة المهام خاصة في عملية تشخيص وتحديد أبعاد المشكلة التي ربما لا يظهر فيها النزاع بشكل ظاهري على الرغم من انه قد يمثل العنصر الأساسي فيها.

- عدم توفر الخبرة بجوانب مختلفة من المجالات أو القضايا التي تعود أسبابها إلى النزاع يعيق سير الوساطة الإجتماعية الوقائية من النزعات ويعيق تطورها وتطور أساليبها، لأن المشكلة محل العلاج قد تخفي ورائها مشكلات أخرى قد يكون النزاع جزءا منها، لا يتم الاهتمام به كما سبق وان أشرنا اليه.

الوعي بمفهوم الوساطة بشقيها العلاجي والوقائي من النزاعات ومن كونها مهمة تخص الممارسة المهنية في المجال الإجتماعي كوساطة في حد ذاتها يجعل الدور الأول غير فعال، على اعتقاد أن كل المهن تمارس الوساطة الإجتماعية كمهمة ودور وليس كمهنة ذات منهجية أو كأداة للعلاج والوقاية من بعض المشكلات المتعلقة بالنزاع بحيث يمارسون في أغلبهم تلك المهام من دون تخصص في الوساطة الإجتماعية خاصة بسبب نقص هذا التخصص في حد ذاته، وأصبحت الممارسة تعتمد على الخبرة أكثر من اعتمادها على المناهج والتكوين وهذا يعيق عمل الوسيط المتخصص بهذا المجال و يمنع تفعيل دور الوساطة الوقائي والعلاجي.

- عدم الإقبال على الوساطة الإجتماعية في مجال حماية الشخص المسن أو في قضايا الأسرة المتعلقة بمشكلات النزاعات يعبر بشكل صريح وواضح على أنها غير مستغلة كأداة وقائية وعلاجية بشكل كاف في مجال حماية الروابط والعلاقات خاصة الأسرية.

- الخوف من الوساطة كنظام مؤسستي وكطاقم مهني إداري يقتحم خصوصيات الأسرة لا يعزز ثقة الأفراد في هذا الإجراء، ولا يعطيه القوة والهيبة التي تضفيها المحاكم والقضاء في نظر المتخاصمين إذ يعتبر الأفراد أنّ الوساطة الاجتماعية مجرد إجراء إداري وليست عقد أو حكم قضائي يتميز عنه بعنصر القوة وارتفاع في درجة شان الهيئة الممثلة له (سلطة القضائية) كذلك يرتبط بمفهوم الوساطة

أو اللجوء إلى الوساطة لحل المشكلات في تصور الأفراد بأنها ضعف وإشارة إلى الإستسلام والتنازل عن الحقوق ولا ينظرون إلى التصور المرتبط بتفعيل وإعادة إحياء القيم الإجتماعية التي تدعوا اليه الوساطة كالتسامح والحوار والتعاون في حل المشكلات والى دورها في إعادة بناء وتجديد العلاقات والروابط.

- عدم الإقبال على الوساطة الإجتماعية بالحجم المطلوب والمتوقع لا يترجم مطلقا عدم نجاحها في معالجة المشكلات الاجتماعية أو تلك المتعلقة بالنزاعات أوفي تحقيق الإدماج الأسري فقد سجلت عمليات ميدانية ناجحة أثبتت من خلالها المهن الإجتماعية ويثبت عملها الواسطي مدى نجاعة هذه الأداة في إعادة الروابط الإجتماعية للعديد من الفئات المستبعدة والمهمشة وإعادة إدماجهم في أوساطهم الأسرية.

ومن خلال ما توصلنا إليه من نتائج فإننا نؤكد صحة الفرضية الثانية المتعلقة بوجود اختلاف بين مهام الوساطة الإجتماعية كتصور فكري نظري وبين الممارسة الفعلية في ظل تداخل المهن التي تمارسها.

### 5. الاستنتاج الخاص بالفرضية الثالثة:

- نلاحظ من خلال النتائج التي توصلنا إليها ثبات صحة الفرضية الثالثة والتي تتعلق بالإعتماد على الوساطة الإجتماعية كإجراء وقائي قانوني ومهني، ضمن السياسة الإجتماعية للدولة والذي يعبر عن حتمية أمنية لتفعيل أساليب حديثة بهدف مأسسة المشاركة المجتمعية.

- اغلب المبحوثين يرون أن مسؤولية تحقيق الأمن الإجتماعي ليست فقط على عاتق الدولة، لان الجهود ميدانية في أعماق المجتمع حيث تعيش الفئات المحرومة والمهمشة والتي ترهقها المشكلات الاجتماعية الكثيرة، والتي غالبا ما تكون سببا في ظهور وانتشار الظواهر الاجتماعية الخطيرة،

- تمثل الوساطة المهنية بالنسبة للمبحوثين مؤسسات الدولة في حد ذاتها لأن تدخلها هو تدخل مهني في إطار تطبيق سياسة الرعاية الإجتماعية، ويرون أن على الدولة توفير الإحتياجات الأساسية للأفراد والجماعات والجمعيات من أجل تحقيق اهداف الوساطة المجتمعية من أجل رفع مستوى المسؤولية الإجتماعية.

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

يرى أغلب المبحوثين أن الوساطة قادرة على التقليل والقضاء على الأسباب التي تؤدي إلى إنتشار المشكلات الإجتماعية إذا تحقق التشبيك الإجتماعي والمؤسساتي في القضايا الكبرى كالفقر والبطالة لانها تعمل مع المجتمع العميق الذي يمكنها من نقل الواقع والحقائق التي تسمح بالتخطيط الأمثل كما تسهل تنظيم شبكات الإتصال المجتمعي بالعمل والتعاون مع الهيئات والمنظمات والمؤسسات من أجل التصدي للمشكلات الإجتماعية والتهميش وتوزيع الأمثل للثروة وتوفير شروط الحياة لكافة الفئات الإجتماعية لتأمين العيش الكريم لهم وفقا لمبدأ المواطنة.

- يرى أغلب المبحوثين أن الأسرة هي الأكثر مسؤولية، وتأخذ القسط الوافر، من المسؤولية من خلال أدوارها ووظائفها على إعداد وتنشئة أجيال صالحة وسليمة للمجتمع، في المقابل تعمل المؤسسات الإجتماعية الأخرى على تكملة دور الأسرة في عملية التربية والإعداد والإدماج، وكل هذه العمليات المتكاملة للأفراد لتأسيس الشعور بالولاء والانتماء للمجتمع ، كما يرون أن فعالية الأسرة وحضورها في التنشئة الإجتماعية كأكثر تنظيم أساسي إجتماعي في المجتمع وبالنظر إلى المتغيرات الراهنة هو حضور جزئي وفعالية محتشمة هذا ما يجعل المجتمع معرض لحالات عدم الإستقرار .

- يرى أغلب المبحوثين أن الأسرة تواجه تهديدات ناتجة عن تأثير التغير الإجتماعي على تركيبها وعلى وظائفها وأدوارها والتي تتضح من خلال مظاهر التفكك الإجتماعي وانهيار سلم القيم الإجتماعية والأخلاقية والممارسات السلبية كما لتأثير وسائل الإعلام الحديثة ومواقع التواصل الاجتماعي جانبا من تلك التهديدات خاصة، على الشباب والمراهقين والأطفال كالإستقلالية المفرطة وتغير في ادوار المرأة ووظائفها اتجاه الأبناء بحكم العمل والغياب المستمر عن المنزل هذه العوامل جعلت من الأسرة شبه غائبة، وتأثيرها على الأبناء محتشم بسبب تقلص التواصل والحوار وتقلص الاتصال والحوار أخل بنوعية العلاقات والوظائف والأدوار والتي لها تأثير على تحقيق الأمن للفرد والمجتمع بالضرورة .

- يعتبر المبحوثين أن عنصر الأمن أو توفيره هو مبدأ تشاركي والتشارك الإجتماعي هو بين المجتمع والدولة في العمل على بناء والتنمية، ويرون أن هذا البناء لا يكون إلا إذا أسهم الشركاء من مختلف التنظيمات الإجتماعية من الأسرة والمدرسة، والمسجد والجامعة، ووسائل الإعلام والجمعيات وغيرها من التنظيمات، التي تعمل في نسق متكامل في وضع صرح لهذا البناء .

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

- أغلب المبحوثين يرون الدور الوقائي للعلاقات الأسرية ينطلق من تربية الأبناء على الاعتراف بالفضل والجميل وجعله قيمة أخلاقية لتمتين العلاقات بين الأجيال وتأسيس وغرس قيم الاحترام والتقدير للأشخاص المسنين الذين يمثلون الأصل والفضل في وجودهم.

- أغلب أفراد العينة يرون أن المشكلات التي تواجه الشخص المسن تمثل النزاعات والاختلافات العائلية والتي تصعد في الأخير لتصبح السبب الرئيسي في المعاملة السيئة للشخص المسن، وحتى هذه النزاعات لها أسباب عديدة تختلف باختلاف الوضع العائلي للشخص. كما يعتبرون أن عامل الفقر وتدهور الوضعية الاجتماعية المزرية هي التي تمثل أحد أسباب نشوب تلك النزاعات وأدت إلى تلك التصرفات.

- كل المبحوثين في مختلف مجالات تدخلاتهم، يعتبرون أنفسهم وسطاء إجتماعيون بالإضافة الى مهمة الوسيط الإجتماعي التي تتدخل في مشكلات النزاع، حيث يتعاملون بصفة دائمة ومستمرة مع الفئات المستهدفة التي تختلف مشكلاتها باختلاف مجالاتها، ويرون أن كل البرامج المسطرة في إطار الخدمة الإجتماعية هي بمثابة وساطة إجتماعية في حد ذاتها، وتعتبر عمليات التدخل التي يباشرها فريق العمل خدمات تهدف أساسا إلى تحقيق الأمن الإجتماعي، سواء كانت هذه الخدمات تتعلق بالأسرة أو بالإفراد أو بالعلاقات وسواء كانت البرامج علاجية أو وقائية أو تنموية، كلها تهدف إلى تحصيل الإدماج الإجتماعي الجيد للفرد أو الأفراد في الأسرة أو المجتمع، هذا الإدماج يسهل على الفرد التعامل مع المشكلات الاجتماعية ومواجهتها، وتصحيح الأوضاع الصعبة من خلال تقديم المساعدات المختلفة نفسية وإجتماعية لخلق التوازن المطلوب للإقبال على الحياة الإجتماعية والمساهمة في التنمية الإجتماعية، ويرى اغلب المبحوثين أن الوساطة الإجتماعية عبارة وسيلة تدخل سريع ومباشر للمشكلات الإجتماعية المختلفة التي تمنع تقادم الأوضاع وتطورها، كما تسمح بنقل المشكلات إلى الجهات الرسمية للدولة ومؤسساتها من التكفل الفوري والسريع بها، مما يشعر الأفراد بوجود الدولة وخدماتها وهذا الشعور يعزز بدوره أهم عنصر الذي يدور حول الحقوق الفردية وهو ركيزة الأمن الإجتماعي التي تقوي الشعور بالإنتماء والمواطنة التي تمكن الأفراد من المشاركة الفعلية في المجتمع كما يرون أن زرع قيم التعاون والتكافل بين أفراد وتوريثها للأجيال من خلال برنامج الوساطة يساعد على تحقيق الأمن الإجتماعي تعتبر الوساطة الإجتماعية الأداة المناسبة في التدخل، بحيث يتمكن فريقها من تحليل المواقف والوضعيات داخل الأسرة وتسطير منهجية عمل تساعد على إعادة

الأوضاع نصابها كما، تساعد على خلق الإستقرار والتوازن المفقود داخل المجتمع، على اعتبار أن الأسرة هي المجتمع المصغر الذي يحدد مدى إستقرار المجتمع تبعاً إلى إستقرار الأسرة وسلامة علاقاتها وأفرادها، ومن خلال ما توصلنا إليه من نتائج فإننا نؤكد صحة الفرضية الثالثة.

### 6. الاستنتاج العام:

إن الدور الأمني للوساطة الاجتماعية يتمثل في كونها أداة اتصالية تدخلية وقائية فعالة تحتك بصفة مباشرة بالمشكلات الاجتماعية خاصة المتعلقة بالروابط والعلاقات المهددة بالنزاعات او بالمشكلات الاجتماعية، كما يمكن الاعتماد عليها في مختلف المجالات الاجتماعية لأنها تتكيف بمرونة كبيرة مع واقع المشكلة أين تصبح مهامها الأمنية العلائقية أكثر فعالية من خلال المساهمة في:

- في تجديد، بناء، خلق وتوليد علاقات وروابط جديدة بين الأفراد لم تكن من قبل كما تساعد في تحليل أسباب المشكلات والنزاعات وتساهم في حلها (وساطة علاجية).
- تجنب حصول أو تفاقم المشكلات المتعلقة بالنزاعات بهدف الوقاية منها عن طريق التدخل المبكر من خلال رصد مؤشرات المهددة (وساطة وقائية)

من خلال هذه الخصائص التي تعتبر وظائف موضحة لحركة وديناميكية الوساطة في نفس الوقت يتعزز الدور والهدف الأمني للوساطة الاجتماعية، كما يتعزز دور وأهمية المهن الاجتماعية في إرساء هذا الأمن من خلال تأسيس وخلق مهارات الإتصال الإجتماعي الوقائي والعلاجي والتوعوي وهو أدوار اجتماعية الذي يجب إعطائها المكانة والاولوية في تسطير برامج التدخل من خلال إعادة النظر في تصنيف رتبها وتخصصاتها والإهتمام بتحسين واقعها المهني والاجتماعي، لتخفيف الأعباء المهنية عليها خاصة وأنها تتحمل الكثير من العناء من أجل تبليغ برامج ومخططات التنمية والرعاية الاجتماعية كما يجب توسيع الشركاء والتشبيك الإجتماعي والمؤسسي لضمان وساطة متكاملة ومستمرة ومنسقة في المجتمع، تواجدت في الممارسات التقليدية للمجتمع الجزائري وتماشى جنباً إلى جنب مع سياق العصرنة الاجتماعية والقانونية التي فرضتها التحولات القانونية الخارجية والداخلية على للمجتمع الجزائري من أجل تقليص أُنقال الجهاز القضائي ومن أجل خلق تصور جديد للقواعد القانونية التي من أهمها تركيز على الشراكة في صنع القرار والليونة والمرونة والسرعة في التعامل مع النزاعات إلى جانب إحياء وتعزيز أدوار الوساطة المجتمعية في تجديد العلاقات والروابط وتفعيل

## الفصل السادس: تفسير وتحليل الجانب الميداني (تحليل نتائج الاستبيان)

وساطة تنظيمات المجتمع المدني وأجهزة الدولة الإدارية للوصول إلى سلوكيات وممارسات خاضعة لعقلانيات جديدة والى ممارسات قضائية جديدة تؤسس لمبدأ القانون القابل للمفاوضة.

من كل ما سبق، نستخلص أن الوساطة على اختلاف أنواعها من الموروثة إلى الحديثة تعمل على المحافظة على تجسيد اعلى مستويات الأمن الاجتماعي في المجتمع من خلال التركيز المشكلات الاجتماعية او الاسرية التي يمكن أن تمزق النسيج الإجتماعي أو تهدد تماسك الروابط الإجتماعية والمجتمعية من خلال توظيف مختلف الاساليب والمناهج والطرق لـ:

- بناء الروابط الاجتماعية.
- تجديد العلاقات الاجتماعية.
- تعزيز التعاون والتضامن والتبادل.
- تمثيل ونقل القيم والمعايير الثقافية.
- تمثيل المجتمع لدى مؤسسات الدولة.
- المرونة والسرعة في التعامل مع النزعات.

خاتمة

### خاتمة:

لقد تمحور موضوع هذه الدراسة حول الدور الأمني الذي تلعبه الوساطة الإجتماعية كإجراء قانوني وترتيب إجتماعي للتدخل والحد من المشكلات الإجتماعية المختلفة أو المرتبطة النزاعات والتي تواجه الأسر والعائلات الجزائرية، مواصلة وتدعيما لأهداف الوساطة القضائية المستحدثة من قبل وزارة العدل، حيث ذهبت عناية وزارة التضامن وقضايا المرأة الى اعتماد هذا الإجراء ضمن السياسة الاجتماعية للدولة من اجل إحداث تغيير لمسار العدالة القضائية، نحو العدالة التشاركية والتفاوضية التي تعطي للأفراد إمكانية المشاركة في اتخاذ قراراتهم وتحديد مسار علاقاتهم، في جو اجتماعي بعيدا تماما عن اجواء القضاء العلنية، المعقدة والجامدة التي تضفيها المحكمة، حيث تتيح لهم فرصة النظر في مشكلاتهم ومناقشتها مع فريق متخصص يسمح لهم بالإفصاح والتعبير عن عواطفهم ومشاعرهم وتبادل المصالح بينهم، بالكثير من الارتياح والثقة والتعاون.

ليست الوساطة الاجتماعية حديثة التطبيق كما تبدو للكثير من الأشخاص لكنها تعتبر الوسيلة الأصلية والمتجذرة في تاريخ الإنسانية ككل، والمتتبع للتاريخ الجزائري كما سبق وان اشرنا نجد أن هناك مواقف كثيرة تتطابق وتحاكي مبدأ الوساطة في مجتمعنا من خلال تلك الممارسات التقليدية والتنظيمية التي مارسها الافراد من اجل تنظيم حياتهم الاجتماعية والتي تشبه إلى حد التطابق المساعي الحميدة التي تسعى الوساطة الحديثة الى تحقيقها لان المراد من استعمال الوسائل البديلة لحل النزاعات بصفة ودية هو تشجيع الحوار بين الأطراف وبناء جسور التفاوض والنقاش بينهم وتوجيههم نحو المشاركة في اتخاذ القرارات التي تناسبهم ومجابهة الصعوبات التي تواجههم.

تأخذ الوساطة شقين مهمين في مفهومها فالشق الأول من كونها أداة أو أسلوبا في مواجهة قضايا النزاعات والخلافات يساهم في المحافظة على العلاقات الاجتماعية والروابط من أجل المحافظة على النسيج الاجتماعي ويتضح إسهامها الأمني في تحقيق استقرار هذه الروابط وبناء وتجديد تلك العلاقات في تعزيز شعور الأفراد بالطمأنينة والأمن والتقبل والانتماء فيما بينهم وبين مجتمعهم، أما عن شقها الثاني يتمثل في كونها مهمة ووظيفة إجتماعية تتدخل من خلالها الممارسة الميدانية في مواجهة مختلف المشكلات الاجتماعية التي تواجه الأفراد والجماعات والتي يصبح من خاله كل عمل إجتماعي وساطة إجتماعية تلبي إحتياجات كل المجتمع وخاصة إحتياجات الفئات المهمشة والمستعبدة لإعادة إدماجها وتمكينها من استغلال الموارد المتاحة، وإعادة تأهيلها للمساهمة في بناء المجتمع يزيد هذا

الدور أيضا توضح دورها الأمني مرة أخرى في تقليص حجم الإقصاء والمستبعدين وتقديم المساعدة والمرافقة والوساطة والربط بينهم وبين المؤسسات العمومية من أجل رفع ونقل مختلف احتياجاتهم ومطالبهم إلى ذوي القرار وهو الشق الذي يسمح بتفعيل المشاركة الإجتماعية التي تساهم في مأسسة الوساطة الإجتماعية في المجتمع.

إن الحديث عن الوساطة الإجتماعية كترتيب جديد، خص مجالا مهما من مجالات الرعاية الإجتماعية المتمثل في الأسرة، ومن خلال قراءة نص القانون الذي ركز على حماية الأشخاص المسن من كل أنواع النزاعات التي قد تسبب له الإهمال والتهميش والتعنيف والإستبعاد ، قد وضحت مقاصد القانون الحقيقة الذي تضمن رسالة إجتماعية مهمة تتمثل في المحافظة على مكانة الشخص المسن داخل الأسرة الجزائرية، التي طالما مثلت فيها هذه الفئة القيمة الرمزية والتاريخية والأخلاقية على رأس هرم السلطة، في الماضي والحاضر والمستقبل، على اعتبار أن المكانة الإجتماعية للشخص المسن تعتبر إرثا معنويا وماديا يمكن من بسط أسس الإستقرار والأمن داخل الأسرة، ويعزز دور القيم الإجتماعية والأخلاقية والدينية التي تعرف بها عادات وتقاليد المجتمع الجزائري والتي تورث للأجيال لضمان استقرار الاسرة في كل مراحل حياة افرادها، وإجراء الوساطة العائلية لا يخص فقط الشخص المسن كفرد من الأسرة فقط بل هي تخص كل أفراد الأسرة لأن المقصود منها هو المحافظة على الرابطة الإجتماعية من التمزق والتفكك الذي قد تسببه النزاعات وعليه فإن هذا البحث يحدد أهمية الدور الأمني للوساطة الإجتماعية الذي اتضح من خلال الممارسات المهنية المختلفة للمهن الإجتماعية وتمكنا من معرفة مدى وضوح معالم ممارسات الوساطة الاجتماعية كمهنة ومهمة ضمن المهن الإجتماعية، وتتبعنا وضعية وواقع مهنة الوسيط الإجتماعي في فريق عمل الوساطة الإجتماعية، التي تؤكد على أنها غير واضحة المعالم وغير مستغلة بالنسبة للممارسين ولا تختلف في مهامها مع باقي المهن الإجتماعية الأخرى بالإضافة إلى تحولها إلى مهمة إدارية بحتة، لا تتناسب مع قواعد مهمة الوسيط الإجتماعي المتخصص في المشكلات المتعلقة بالنزاعات كما هو الحال بالنسبة للوساطة الغربية ، فحتى القانون الذي يحدد المهام الخاصة بممارسي الوساطة الإجتماعية لا يعطي الفرق الكبير في الأدوار والمهام بينه وبين المساعد الإجتماعي بالخصوص، وهذا راجع إلى حداثة هذه الوظيفة في المجال الإجتماعي، ناهيك عن نقص التكوين الذي يجعل من الوسيط الإجتماعي مهنة ومهمة تتخصص في المشكلات المتعلقة بالنزاع، وتجعل منه المحرك الأساسي لجلسات الوساطة وألياتها وتقنياتها، فعدم التركيز على عنصر "النزاع" عند تحديد مهام الوسيط الإجتماعي، يجعل دوره

مشابه لدور المساعد الإجتماعي الذي وعند تتبع مهامه، الذي قد مارس مهام الوسيط الإجتماعي لسنوات كثيرة، قبل استحداث مهنة الوسيط الإجتماعي، ولهذا السبب فإن الخلط في المهام والتخصصات داخل المهن الإجتماعية لا يخدم الوساطة الإجتماعية كمهنة المستقبل بالشكل الذي يجعل منها أداة فعالة في مواجهة المشكلات المتعلقة بالنزاعات، بل يجعلها حبيسة الإجراءات الإدارية التي منحت للوسيط، من دراسة الملفات بالوساطة، وأهملت الوظائف الحقيقية والفعلية لمهمة الوسيط المتمثلة في اجراءات الوساطة في حد ذاتها كعملية تدخلية تتطلب تقنيات وأدوات وأليات يجب ان تتوفر في الوسيط الممارس لهذه المهمة، ومن هنا نجد المهن التابعة لشعبة الوساطة الإجتماعية ومن بينها الوسيط الإجتماعي، يمارسون مهمة الوساطة الإجتماعية كممارسة تقليدية وروتينية او كإجراء قانوني يتخذ تدابير إدارية، وليست كمهارة علمية متخصصة تتطلب جملة من المعارف والتقنيات والخصائص والمهارات.

- ممارسة الوساطة الإجتماعية وتوظيفها في المشكلات المتعلقة بالأسرة والعائلة وحتى الإجتماعية يوضح فعالية التشخيص المبكر والسريع لأسباب المشكلات و يجنب الأفراد الدخول في تعقيدات أكثر على مستوى علاقاتهم مع بعضهم، كما يتيح لهم التفكير في الحلول المناسبة التي تحافظ على روابطهم وكيان أسرهم، سواء باللجوء إلى من يستطيع حل النزاع بينهم في محيطهم العائلي أو الإجتماعي مثل الإحتكام إلى الشريعة أو الأعراف والتقاليد، وتجنب الوصول إلى المحكمة التي تصير فيها المشاكل الخاصة علنية، ونظرا لخصوصية العلاقات الأسرية والتي غالبا ما تكون مصحوبة بالمشاعر فإن الحل القضائي لا يكون مناسباً، لكسر هذه الخصوصية ورفع الحجاب والستر عن أسرار الأفراد أمام الملأ، فغالبا من يتحول الإفصاح عن المشكلات الخاصة بالأسرة فضيحة لها، مما يزيد من حجم التوتر النفسي والعاطفي، ويزيد من التناحر بين الأفراد، بعد تبادل التهم والأحكام السلبية بينهم، ويصبح التسامح أمرا مستحيلا أو مهينا لكل منهما، فمرونة الوساطة الإجتماعية وخصائصها يجعلها من أنجع الوسائل التي يمكن أن تساعد الأسرة في حل مشكلاتها العلنقية بكل سرية، فهي طريقة جديدة للنظر، في أزمات ومشكلات الأسرة والتفكك العائلي، وفرصة مواتية للحفاظ على الروابط الأسرية وأيضا تجديد العلاقات وتطويرها (بين الاباء، والأبناء، وأولادهم وحتى الأقارب)، فهي الوصلة بين صلات الرحم المنقطعة زيادة إلى كونها أسلوب حياة حضاري يساهم في تسهيل العمليات الإجتماعية والتنمية والتعليمية لمختلف النظم في المجتمع.

وعليه، فإن نتيجة ما خلصنا إليه أن الإنتقال والتحول من الوساطة كمفهوم عرف كإجراء وقائي ارتبط بالنزاع إلى مهنة وخدمة وكإجراء إجتماعي وقائي وعلاجي، هو ضرورة أمنية ملحة في الوقت الراهن خاصة بعد ارتفاع مؤشرات التهديد للكثير من الظواهر الإجتماعية الخطيرة التي اضحت سببا مباشرا في ارتفاع معدلات التفكك الأسري والانحراف والجريمة وغيرها من الظواهر السلبية المؤثرة على تماسك النسيج الإجتماعي واستقرار المجتمع، كما يعبر هذا التحول إلى السعي وراء احياء الموروث الثقافي الذي لعبت فيه الوساطة التقليدية الموروثة الدور الامني والتنظيمي الذي ساهم في الحفاظ على القيم والعادات والتقاليد التي تدعو إلى التماسك والتضامن والتعاون التي تدعم وظيفة الضبط الاجتماعي للأسرة والتي ساهمت في بقاء التنظيم الاجتماعي، وهي خطوة واستراتيجية مهمة في مجال تغيير أساليب الوقاية ونقلها من الأسلوب الردعي القانوني إلى أسلوب الرعاية الإجتماعية من خلال اشراك الأفراد والجماعات واقحامهم في المساهمة والتفكير والتشاور والحوار لحل المشكلات الإجتماعية ومساعدتهم على الاندماج في المجتمع، ومواجهة المشكلات الإجتماعية والتكيف مع الأوضاع الصعبة التي تواجههم في حياتهم اليومية، والرفع من مستوى الوعي بمؤشرات المهددات الأمنية التي قد تواجههم.

لقد وضع النزول إلى الميدان خصائص كثيرة أكدت على نجاعة هذه الوسيلة الوقائية والعلاجية لمختلف المشكلات الإجتماعية خاصة بعد نجاح الكثير من الوساطات الهادفة إلى إعادة بناء وتجديد العلاقات والروابط الإجتماعية غير أنه كشف في المقابل على الكثير من النقائص في تطبيق وتنظيم هذا الترتيب الاجتماعي الذي مازال غير معروف وغير محدد بالشكل الكافي بالرغم من ارتباطه بمجال الخدمة الإجتماعية، وذلك للتداخل الكبير بين مهن الوساطة الإجتماعية وباقي المهن الإجتماعية الأخرى كون أن القانون لم يفرق بصفة قاطعة ونوعية بين مهام الوسيط الاجتماعي ومهام المهن الإجتماعية الأخرى وجعل كل المهن الإجتماعية تمارس وساطة إجتماعية لسد العجز في التخصص، وبالتالي لم تظهر اختصاصات الوساطة الإجتماعية بشكل واضح كمهمة قائمة بذاتها بل تتوزع على فريق التدخل، الذين يساهمون في إيجاد الحلول المناسبة للأوضاع التي يتصدون لها أثناء التدخل المهني.

كما رصدنا أيضا عند تتبع مهنة الوسيط الاجتماعي في الميدان، أنها مهمة حبيسة المهام الإدارية الروتينية من الناحية العملية، وهي لا تمارس كديناميكية وإجراءات وتحركات تمكن الوسيط من

توظيف مهاراته الوساطية ميدانيا وتكشف عن اهمية وضرورة تدخلاته في اعادة تصحيح المواقف الغامضة التي يسببها النزاع والذي غالبا ما يتخذ مستويات مختلفة من التعقيد، كما أنه لا يساهم بالمهارات الشخصية والمهنية في إعادة تفعيل علاقات التواصل المعطلة التي ترفع من مستويات ادائه وتدخلاته في حل المشكلات المختلفة، ولأن الواقع الميداني قد اعطى النتائج التي يمكن من خلال طرح الكثير من التساؤلات حول دور ومهمة الوسيط الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية وقياس نجاح مهمة الوسيط الاجتماعي في غضون ست سنوات ونصف من الممارسة ومن تطبيقها يتطلب تدابير جديدة وأكثر ارتباطا بالواقع الاجتماعي لهذه المهنة ودورها في تحقيق النتائج المرجوة من الرعاية الاجتماعية وتحقيقا لاهداف السياسة الاجتماعية التي أدرجت هذه الوسيلة كإجراء أمني اجتماعي للحد من النزاعات التي تهدد العلاقات والروابط الاجتماعية والعائلية.

بعد اتمام الدراسة النظرية والميدانية فقد خلصت إلى بعض الاقتراحات والتوصيات التي استخرجتها مما سبق من أجل التطبيق الجيد لقانون الوساطة والتعريف به ونشره كاسلوب اجتماعي وحضاري وكمنهج أصيل متجذر في موروثنا الثقافي وليس فقط من كونه منهجا جديدا في حل النزاع، وتتمثل هذه المقترحات والتوصيات التي اتصور أنها تساهم في دعم وتطوير فكرة الوساطة فيما يأتي:

- إجراء التعديلات التشريعية المشار إليها في هذا البحث والتي أذكر منها على سبيل المثال مسألة الإحالة الإجبارية على الوساطة العائلية والاجتماعية (الوساطة الأسرية) في حالة وصول الخلاف إلى القضاء أمر مهم، وهي مسألة غير واردة في قانون الأسرة، التي أرى أنها مسألة مهمة في إعطاء القيمة القانونية للوساطة الاجتماعية كإجراء قانوني بحيث يجب أن يستعين القاضي بالوساطة الاجتماعية في حالات النزاعات العائلية كمثيلتها في القضايا المدنية والإدارية التي تلائم الوساطة القضائية. أو في بعض النزاعات التي تلائم الوساطة الاجتماعية وهي أيضا اقتراحات استخلصتها من مواقف المبحوثين إزاء مبدأ طوعية الوساطة وعن قيمتها القانونية من أجل لإضفاء القوة القانونية لهذا الإجراء في حالة اللجوء إلى القضاء، من أجل توسيع استخدامها ومن أجل تخفيف العبء على المحاكم.

- إحالة المشكلات على الوسيط من قبل الإدارة يجب أن يراعى فيها طبيعة النزاع ومدى لزوم مسألة التخصص التقني والفني فيه، بحيث يجب أن تتوفر في الوسيط الاجتماعي القدرات ومؤهلات العلمية والعملية والفنية في مجال النزاع وذلك لكسب الوقت، وكسب ثقة الخصوم.

- إنشاء مكاتب خاصة بالوساطة الإجتماعية بإشراك الجمعيات والقطاع الخاص لأن الفكرة منها هي تطوير وتعميم هذا الإجراء الإجتماعي وتوسيع ثقافته وتخفيف العبء عن المحاكم، وتخفيف الضغط الإداري الذي يمكن ان يصاحب الوساطة الاجتماعية الممثلة من قبل اجهزة الدولة.
- أن يتم إدراج اللجوء إلى الوساطة كشرط إلزامي في القضايا العائلية خاصة وأيضاً في بعض العقود وإعطائه القوة بالقانون.
- ضرورة اعتماد مدونة سلوك، تضبط سلوكيات وتحدد أخلاقيات مهمة الوسيط الإجتماعي ومجالات تخصصه وأن تشمل هذه المدونة الشروط الواجب توافرها في الوسيط الإجتماعي، وتحدد المؤهلات المطلوبة لإعتماده.
- تحديد الجهة المسؤولة عن معاقبة وملاحقة ومساءلة الوسطاء في حالة الخطأ أو في حالة عدم التزامهم بالحياد أو السرية ومخالفة الشروط المنصوص عليها في القانون لأن وجود مثل هذه الجهة التي أغفل القانون إنشاءها أو الإشارة إليها يساهم بشكل كبير في دعم الوساطة ورفع مستوى الثقة بها.
- تحديد نص قانوني باستقلالية الوسيط وعدم خضوعه الى أية ضغوط، التي من شأنها ان تعيق مهمته، إلا فيما يتعلق بتطبيق القانون وتحديد مهامه بدقة خاصة في مجال الخدمة الاجتماعية وتطوير مهامه وإعطائه مكانة مهنية تليق بمستوى تطلعاته، مما يرفع حجم الاقبال والطلب على هذا التخصص خاصة من قبل الشباب.
- إدراج مفاهيم عن الوساطة وعمليات الوساطة وأهدافها في البرامج التربوية والمدارس، والإستعانة بورشات ميدانية وبرامج تطبيقية لتوضح أدوارها والأهدافها للأطفال من خلال المشاركة فيها وتصميم مجرياتها لرفع الكفاءة الإتصالية والحوار والتشاور بينهم لتأسيس مبادرة الوساطة المدرسية.
- إنشاء فرع لتدريس الوساطة الإجتماعية وتعميمها على المصالح الإجتماعية والإدارية كإجراء وقائي وعلاجي لمشكلات النزاعات من أجل تتبع تطوراتها وتوسيع استخداماتها في كل مجال من مجالات الحياة الإجتماعية.
- ضرورة إقامة حملات إعلامية وتحسيسية وأيام دراسية في المدارس والجامعات للتعريف بالوساطة الإجتماعية كإرث إجتماعي واسلوب راقى للربط الاجتماعي وتقبل الآخر ينظمها المختصون في هذا المجال من اجل التعريف والإعلام عن مهمة الوسيط والوساطة وأهميتها وفوائدها وكل

- خصائصها وذلك من خلال استغلال كافة الوسائل الحديثة والمسموعة والمقروءة منها خاصة الحصص التوعوية في القنوات التلفزيونية.
- إنشاء مراكز خاصة بالوساطة تعمل على تدريب وتكوين الوسطاء وتلقينهم المهارات والفنيات الخاصة بعملية الوساطة ضمن المقاييس العالمية العالية.
  - إقامة الدورات التدريبية المختلفة للمهن الإجتماعية حول القضايا الإجتماعية المتعلقة بالأسرة وتعزيز الدور الفعلي للوسطاء الإجتماعيين خاصة في مجال حل النزاعات والتي من خلالها يتم منح المنتسب لها شهادة معتمدة ومعترف بها من قبل الدولة من أجل تمكين الممارسة الحرة والمستقلة لهذه المهنة بكل إحتراافية وذلك باعتماد بعض مراكز الوساطة لدى وزارة العدل أو المجالس القضائية ووزارة التضامن الوطني الخاصة في مجالات وقضايا الأسرة.
  - تدعيم وترقية مراكز التكوين والفروع العلمية والتكوين في مجال الخدمة الإجتماعية من أجل توسيع البحث والدراسات في مجال إدارة النزاع والوساطة بالتعاون مع باقي التخصصات العلمية ذات الإرتباط بالقانون مثل علم النفس وعلم الإجتماع على إعتبار أن للقانون أثر كبير على المجتمع.
  - إقامة دراسات سوسولوجية قبل الشروع في بناء القانون لدراسة الآثار المترتبة عنه مع الأخذ بالإعتبار كل التغيرات الاجتماعية والملح الاجتماعي للظاهرة وخصائصها والتي قد تعيق التطبيق السليم للقانون أو تتسبب في فشله اجتماعيا.
  - إدماج فرق بحث من مختلف التخصصات العلمية إلى جانب الفرق المتخصصة في القانون والقضاء خاصة من علم الإجتماع، وعلم النفس، والتاريخ من أجل دراسة الظواهر الإجتماعية التي تحتم الإجتهدات في مجال التشريع القانوني (الردعي أو الوقائي أو التنظيمي) في المجتمع.
  - دعم البحوث الاجتماعية خاصة الميدانية منها ذات الصلة بالجانب القانوني والتنظيمي في الهيئات العلمية المختصة، بالتعاون وتبادل البحوث من خلال انشاء وتكوين فرق بحث مشتركة لاحتواء جوانب الظواهر المدروسة.
  - الاستشارة والاستعانة بذوي الخصاص من كل الفروع ذات الصلة بالإصلاح القانوني.

## خاتمة

---

هذه جملة التوصيات والإقتراحات استوحيتها من الميدان ومن القراءات المتعددة لمختلف المواضيع المتعلقة بالدراسة والتي أرجوا ان تكون في المستوى المطلوب والتي أتمنى أن تأخذ بالدراسة والتحليل من الجهات المهتمة مع الاخذ بالاعتبار التعاون بين التخصصات الذي سيعطي للدراسة أهمية علمية كبيرة وكما معلوماتيا متنوعا. وتمت بعون الله وفضله هذه الدراسة وبالله التوفيق.

## قائمة المراجع

1. الكتب باللغة العربية:

1. إحسان محمد الحسن: البناء الاجتماعي والطبقية، دار الطليعة للنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1985.
2. أحمد ابو ناجي: مدي فاعلية الوسائل البلدية لحل النزاعات وعلاقتها بالقضاء، القاهرة، دار النهضة، ط1، 1997.
3. أحمد الياس حسين: الاباضية في المغرب العربي، مكتبة الضامري، الطبعة 1، سلطنة عمان، 1992.
4. أحمد بن فارس بن زكريا أبو الحسين: معجم مقاييس اللغة، تحقيق: عبد السلام هارون دار الجيل، بيروت، الطبعة الأولى، 1411.
5. أحمد زكي بدوي: أصول الخدمة الاجتماعية، ط1، دار الفكر العربي، عمان الأردن، 1998.
6. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط 2، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 1993.
7. أحمد عبد الحارس البخشوانجي: ممارسة الخدمة الاجتماعية في المدرسة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2001.
8. احمد علي حجازي: منظمات المجتمع المدني والتنمية، مصر العربية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2013.
9. أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية، نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات، 2009.
10. ادريس الجرادات: الصلح العشائري وحل النزاعات، مركز وئام الفلسطيني لحل النزاعات بالتعاون مع مركز السنابل للدراسات والتراث الشعبي، طبعة1، فلسطين، 2000.
11. أسامة السيد عبد السميع: الأمن الاجتماعي في الإسلام دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، 2010.
12. أشرف عبد الحميد: الجرائم الجنائية: دور الوساطة في إبقاء الدعوى الجنائية، دار الكتاب الحديث، مصر، 2012.

13. بهاد الدين خليل تركية: مشكلات اجتماعية معاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2015.
14. بوحوش عمار، محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
15. بول سبيكر: مبادئ الرعاية الاجتماعية مقدمة للتفكير في دولة الرعاية، ترجمة حازم مطر، المركز الديموقراطي العربي، القاهرة، 2017.
16. حسام الدين الفياض: العلاقات الاجتماعية نحو علم اجتماع تنموي، بدون دار نشر، 2016.
17. حسين حسن سليمان: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2005.
18. حمدوش رشيد: مسألة الرباط الاجتماعي في الجزائر المعاصرة امتدادية أم قطيعة، دراسة ميدانية لمدينة الجزائر، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.
19. خليل درويش: مدخل الى الخدمة الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2009.
20. دينكن ميتشيل: معجم علم الاجتماع، ترجمة ومراجعة، إحسان محمد الحسن، ط2 ، بيروت، دار الطليعة، مارس 1986.
21. رشاد احمد عبد اللطيف: انحراف الصغار مسؤولية من...؟، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الاسكندرية، مصر، 2007.
22. رضا السيد عبد الحميد: مسائل التحكيم، تدخل القضاء في التحكيم بالمساعدة الرقابة، الكتاب الأول، دار النهضة العربية، 2003.
23. روبرت أ. باروخ بوش، جوزيف ب. فولجر: تحقيق أهداف الوساطة، مواجهة المنازعات عن طريق التمكين والاعتراف المتبادل، ترجمة: اسعد حلیم، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، فرع القاهرة، 1999.
24. زياد الصمادي: حل النزاعات، نسخة منقحة للمنظور الأردني، برنامج دراسات السلام الدولي، جامعة السلام التابعة للأمم المتحدة 2009-2010.
25. زيزيت نوفل: الرعاية الاجتماعية والامن الاجتماعي للأطفال، المعهد المصري للدراسات، دراسات اجتماعية، 19 اكتوبر 2018.

26. سعد الدين إبراهيم: المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في الوطن العربي، تقديم سلسلة دراسات مشروع المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في الوطن العربي، الصادرة عن مركز ابن خلدون للدراسات الإنمائية، بالاشتراك مع دار الأمين للنشر، القاهرة، 1995.
27. سليكو كارل: عندما يحتدم الصراع دليل عملي لاستخدام الوساطة في حل النزاعات، ترجمة د. علاء عبد المنعم، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999.
28. السيد عليوه: إدارة الصراعات الدولية، دراسة في سياسات التعاون الدولي، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1988.
29. شيلخي عبد الرازق: الإدارة المحلية دراسة مقارنة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة مؤتة، ط1، 2001.
30. صالح بن عمر السماوي: العزابة ودورهم في المجتمع الاباضي بميزاب، الحلقة الثانية، مطبعة الفنون الجميلة، ط 1، 2008.
31. طلعت إبراهيم لطفي، كمال عبد الحميد الزيات: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار ريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1999.
32. عاطف غيث: علم اجتماع النظم، ج 2، بيروت، دار المعارف، 1967
33. عاطف وصفي: الأنثروبولوجيا الثقافية، بيروت، دار النهضة العربية، 1971.
34. عباس رشدي العماري: إدارة الأزمات في عالم متغير، القاهرة: مركز الأهرام للترجمة والنشر، 1993.
35. عبد الباسط محمد حسن: التنمية الاجتماعية، المطبعة العالمية، القاهرة، 1970، ص.
36. عبد الحفيظ ميالط: الوساطة الأسرية في الجزائر بني الواقع والآفاق، المؤتمر الدولي حول الوساطة الأسرية ودورها في الاستقرار الأسري، المملكة المغربية، يومي 7 و8 ديسمبر 2015.
37. عبد الحليم رضا حسين عبد العال: تنظيم المجتمع، نماذج ومهارات، دار الحكيم للطباعة، القاهرة، 1993، ص: 45.
38. عبد الخالق محمد عفيفي: الخدمة الاجتماعية. مهنة إنسانية رائدة من النشأة إلى المستجدات المعاصرة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة 1، القاهرة، 2014، ص: 17.

39. عبد الخالق محمد عفيفي، عبد العزيز حسين محمد: تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، تكنولوجيا التدخل المهني في إطار الاجهزة والاتجاهات الحديثة، المكتبة العصرية، مصر، 2012، ص: 289.
40. عبد الرحمان بربارة: شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية (قانون رقم 08-09 المؤرخ في 23 فيفري)، منشورات البغدادى، 2008، ط1، 2009.
41. عبد الرحمان خلفي: الإجراءات الجزائية في التشريع الجزائري المقارن، دار بلقيس، الجزائر، 2016.
42. عبد الرحمان محمد بن خلدون: مقدمة، مؤسسة جمال للطباعة والنشر، بيروت 1975، ج2.
43. عبد القادر لقصير: الأسرة المتغيرة في المجتمع، المدينة العربية، دار النهضة، 1999.
44. عبد الله حمودي: الشيخ والمريد النسق الثقافي للسلطة في المجتمعات العربية الحديثة، ترجمة وتحقيق عبد الحميد جحفة، دار توبقال للنشر، الدار البيضاء (المغرب)، 2014.
45. عبد الناصر سليم حامد: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان الأردن، 2012.
46. عدي الهواري: الاستعمار الفرنسي، وسياسة التفكيك الاقتصادي والاجتماعي (1830-1960)، ترجمة جوزيف عبد الله بيروت، دار الحداثة، 1983.
47. علي ماهر: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، (2000) مصر.
48. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 1999.
49. عون الشريف قاسم: قاموس اللهجة العامية في السودان، دار السودانية للكتب، الخرطوم، 1972.
50. غريب سيد احمد: ديناميات العلاقات الاجتماعية، دار الكتب الحامعية، الاسكندرية، 1975.
51. الفاروق زكي يونس: الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي، عالم الكتب القاهرة، 1968.
52. فرج محمد سعيد: البناء الاجتماعي والشخصية، الهيئة العامة للكتاب، الإسكندرية، 1980.
53. فريد الانصاري: التوحيد والوساطة في التربية الدعوية، الجزء الأول، رئاسة المحاكم الشرعية والشؤون الدينية في دولة قطر، 1995.

54. فضيل دليو: قضايا منهجية في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
55. كارل سيليكو: عندما يحتدم الصراع، دليل عملي لاستخدام الوساطة في حل النزاعات، ترجمة د. علاء عبد المنعم، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
56. كريستوفر مور: عملية الوساطة، استراتيجيات عملية لحل النزاعات، ترجمة، فؤاد سروجي، مراجعة وتدقيق عماد عمر، الاهلية للنشر والتوزيع، ط1، 2007.
57. محمد البدوي الصافي خليفة: المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2011.
58. محمد السويدي: مفاهيم في علم الاجتماع الثقافي ومصطلحاته، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.
59. محمد جابر الأنصاري: مراجعات في الفكر القومي، سلسلة الكتاب العربي رقم 5، وزارة الإعلام، الكويت، 2004.
60. محمد حسن: الأسرة ومشكلاتها، دار النهضة العربية، بيروت (لبنان)، 1981.
61. محمد حمدان أبو حسان: تراث البدو القضائي، نظريا وعمليا، دائرة الثقافة والفنون، الطبعة 2، عمان (الأردن)، 1987.
62. محمد حمدي عبد الغني: تصنيف القضايا في الأنثروبولوجيا نحو فهم الآثار الاجتماعية للتقاعد من منظور الأنثروبولوجيا الاجتماعية، دار نور للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
63. محمد سبيلا: التحديث وتحولات القيم، أكاديمية المملكة المغربية. أزمة القيم ودور الأسرة في تطور المجتمع المعاصر، سلسلة الندوات، الرباط، مطبوعات أكاديمية المملكة المغربية، 2001.
64. محمد سيد فهمي: مدخل في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
65. محمد محمد المدني، وسطية الإسلام، دراسة وتعليق وتقديم الدكتور محمد عمارة، دار البشير للثقافة والعلوم، الطبعة 1، القاهرة، 2016.
66. مراحل الوساطة وخطوات الوسيط مع أطراف النزاع نموذج مأخوذ من كتيب الوساطة لدى المحاكم المغربية، 2006.

67. مصطفى بوتقنوش: العائلة الجزائرية (التطور والخصائص الحديثة)، ترجمة: أحمد دمري، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، الجزائر، 1984.
68. معهد الدراسات الإفريقية والآسيوية: النزاعات القبلية في السودان، معهد الدراسات الإفريقية والآسيوية، جامعة الخرطوم، 1988.
69. ووين: الصينيون المعاصرون، التقدم نحو المستقبل انطلاق من الماضي، ترجمة عبد العزيز حمدي، مراجعة لي تشي تشونغ، ج1، سلسلة علم المعرفة رقم 210، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، 1996.
70. يوسف بن الحاج يحيى الواهج: المرأة في المجتمع الميزابي، ط1، الجزائر، 1403هـ-1982م.
71. يوسف ميخائيل اسعد، رعاية الشيخوخة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.

### 2. الأطروحات والرسائل:

1. رضوان بوجمعة: أشكال الاتصال التقليدية في منطقة القبائل، محاولة تحليل أنثروبولوجي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، 2007/2006.
2. رضوان محمد ميلود: آليات فض النزاعات الدولية بالطرق السلمية، رسالة ماجستير أكاديمية الدراسات العليا، سنة 1999.
3. زفير عبد القادر: دور الدبلوماسية الحديثة في حل النزاعات الدولية، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، 2002.
4. شريفة جنان: عقود العمل ودورها في إشباع حاجات خريجي الجامعة حسب هرم ماسلو، دراسة ميدانية ببعض المؤسسات الخدمية والتربوية بمدينة بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه الطور الثالث تخصص علم النفس عمل وتنظيم، سنة الجامعية، 2015-2016.
5. فتحي لعناني: علاقات الجيرة في المنطق السكنية الحضرية الجديدة، مذكرة ماجستير في الانتروبولوجيا الاجتماعية والثقافية، جامعة قسطنطينة، 2005-2006.
6. محمد برغوتي: انماط العلاقات الاجتماعية بين التلاميذ والاساتذة وعلاقتها بالتوافق الاجتماعي لتلاميذ التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة السنة الجامعية 1996/1997.

7. ياسر بن محمد سعيد بابصيل: الوساطة الجزائرية في النظم المعاصرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، فرع العدالة الجنائية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2011.

### 3. قائمة المجلات والدوريات والمقالات:

1. حازم خرفان: الوسائل البديلة لفض النزاعات، مجلة ابحاث وأوراق، الأردن، العدد 10، 2008.
2. حسين عبد اللاوي: الوساطة في المجتمع الجزائري، قراءة سوسيو تاريخية لاستحداث الوساطة القضائية في الجزائر، من أعمال الملتقى الوطني حول ممارسات الوساطة، 15-16 جوان 2009.
3. خالد بن حميدان الحميدان: دور الأسرة في التوعية الأمنية، ورقة عمل بحثية مقدمة إلى الحلقة العلمية (التوعية الأمنية بين الواقع والمأمول)، التي تنظمها جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالتعاون مع شؤون التدريب، مدينة تدريب الأمن العام بمنطقة مكة المكرمة.
4. سعد الدين إبراهيم: المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في الوطن العربي، تقديم سلسلة دراسات مشروع المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في الوطن العربي، الصادرة عن مركز ابن خلدون للدراسات الإنمائية، بالاشتراك مع دار الأمين للنشر، 1995، القاهرة.
5. سعد الشهراني: دور مؤسسات المجتمع الأمني في التوعية الأمنية، ورقة عمل مقدمة لندوة المجتمع والأمن المنعقدة بالأردن بالتعاون مع جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2009.
6. طلعت مصطفى السروجي: سياسة رعاية المسنين الرعاية الرسمية وغير الرسمية، بحث منشور في مؤتمر كلية الخدمة الاجتماعية، الفيوم، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، مايو 2006.
7. العابد العمراني الميلودي: الوساطة الجنائية نموذجا للتشريع الفرنسي والتونسي، مجلة القانون والأعمال، العدد 01، 2014.
8. عبد الحفيظ مياط: الوساطة الأسرية في الجزائر بني الواقع والآفاق، المؤتمر الدولي حول الوساطة الأسرية ودورها في الاستقرار الأسري، المملكة المغربية، يومي 7 و8 ديسمبر 2015.
9. علي بن إبراهيم النملة: مفهوم الحماية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية، ورقة مقدمة إلى مؤتمر الحماية الاجتماعية والتنمية المنعقد في رحاب جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، في 2014/11/18.

10. فاروق محمد العادلي: الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها، كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، 1981، العدد الرابع.
11. المجلس الأعلى للقضاء لدولة قطر: دور القضاء في إرساء دعائم الأمن الاجتماعي في مجال الأسرة، بحث مقدم من المجلس الأعلى للقضاء دولة قطر، بدون مؤلف.
12. مجموعة محاضرات حول التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، بدون مؤلف، بدون سنة نشر، بدون دار طبع.
13. محمد ابو العينين: دور مركز القاهرة في حزم منازعات التجارة والاستثمار عن طريق الوساطة والتفاوض، بحث مقدم في إطار المؤتمر الدولي للتحكيم التجاري الدولي، مركز القاهرة الاقليمي للتحكيم الدولي، 2001.
14. ووين: الصينيون المعاصرون، التقدم نحو المستقبل انطلاق من الماضي، ترجمة عبد العزيز حمدي، مراجعة لي تشي تشونغ، ج1، سلسلة علم المعرفة رقم 210، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، 1996، ص: 112.

### 4. المعاجم والقواميس:

1. القاموس المحيط للفيروز آبادي، ج 4.
2. معجم ألفاظ القرآن الكريم، مجمع اللغة العربية بالقاهرة، نشر الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة، 1996م، الجزء 6.
3. محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1992.
4. المنظمة العربية للتنمية: معجم المصطلحات الإدارية، المنظمة العربية للتنمية، إعداد فريق من الخبراء بالمنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.

### 5. كتب ومنشورات بالفرنسية:

1. Alançon, G. (2006). Surmonter le conflit : Racines philosophiques de la médiation, Paris, Edition Pierre Téqui, 2006.
2. Boudon, R., Besnard, P., & Cherkaoui, M. (1999). Dictionnaire de la sociologie. Larousse, Paris, 1999.
3. Bourdieu, P. (1963). Sociologie de l'Algérie, Paris, PUF, Coll. Que sais-je ? n° 802.
4. Bourdieu, P. (1987). Choses dites, Paris, Ed. De Minuit (Le sens commun).
5. Denis, C. (2001). La médiatrice et le conflit dans la famille. Edition Eres.

6. Dallet, J. M. (1982). Dictionnaire kabyle-français. Parler des At Mangellat (Algerie). Paris.
7. David L. Sills (1968). International Encyclopedia of the Social Sciences, (Later refferd to as IESS), Macmillan Company and the Free Press, Vol.3.
8. Fathi, B. M. (2002). Sociologie des pratiques de médiation. Entre principes et compétences. Paris : L'Harmattan.
9. Mrad, F. B., Stébé, J. M., & Marchal, H. (2008). Penser la médiation. Paris : L'Harmattan.
10. Mrad, F. B. (2004). La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine. Revue française des affaires sociales, (3), 231-248.
11. Goldsmith, J. C. (1996). Les modes de règlement amiable des différends (RAD). Int'l Bus. LJ.
12. Hughes, E. C., & Chapoulie, J. M. (1996). Le regard sociologique : essais choisis. Ecole des hautes études en sciences sociales.
13. Hanoteau, A., & Letourneux, A. H. (1893). La Kabylie et les coutumes kabyles. (Vol.3). A. Challamel.
14. Masqueray, E. (1886). Formation des cités chez les populations sédentaires de l'Algérie : Kabyles de Djurdjura, Chaouâ de l'Aourâs, Beni Mezâb. Leroux.
15. Maurice, A. N. G. E. R. S. (1997). Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines. Alger: Casbah Edition.
16. Nimr, M. A. (1993). Conflict Resolution Between Arabs and Jews in Israel: A Study of Six Intervention Programs. George Mason University, Fairfax, va.
17. Feraoun, M. (1954). Jours de Kabylie : Dessins de Brouty. Baconnier.
18. Boudon, R., & Bourricaud, F. (1982). Dictionnaire critique de la sociologie, 4eme édition, Presse Universitaires de France.
19. Bensimon, S., & Lempereur, A. (2007). La médiation : modes d'emploi. A2C médias.
20. VEROUGSTRAETE I. (2009). Le juge et la médiation, revue de la Cour Suprême 2, numéro spécial, Modes Alternatifs de Règlement des litiges : Médiation, conciliation et Arbitrage.

### 6. القوانين والمراسيم:

1. دستور سنة 1976، المواد من 98 إلى 126.
2. قانون الإجراءات الإدارية والمدنية، وزارة العدل 2008.
3. الأمر رقم 02-15، مؤرخ في 07 شوال 1436، الموافق لـ 23 جويلية 2015، المتضمن قانون الاجراءات الجزائية، ج ر، عدد 40، الصادر سنة 2015.
4. المادة (10)، القانون الاجتماعي رقم 02-90 المؤرخ في 06 فيفري 1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الاضراب الجريدة الرسمية، العدد رقم 06.

## قائمة المراجع

5. المرسوم الرئاسي 1996 المؤرخ في 23 مارس 1996، المتضمن هيئة تعيين وسيط الجمهورية لدى مصالح رئيس الجمهورية.
6. المرسوم التنفيذي رقم 09-100 المؤرخ في 09/03/10 الذي يحدد كفاءات تعيين الوسيط القضائي.
7. احكام المادة 12 من قانون رقم 10-12 مؤرخ في 23 محرم عام 1432 الموافق 29 ديسمبر 2010، يتعلق بحماية الاشخاص المسنين.
8. قانون الإجراءات الجزائية المعدل رقم 15-02 المؤرخ في 15 جويلية 2015.
9. المرسوم التنفيذي رقم 16-62 مؤرخ في 2 جمادى الاولى عام 1437، الموافق 11 فيفري 2016، يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية
10. قانون رقم 12-15، مؤرخ في 15 جويلية 2015، المتعلق بحماية الطفل، ج ر، عدد 39، الصادر في 19 (02) جويلية، 2015.
11. المرسوم التنفيذي رقم 09-353 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق 8 نوفمبر سنة 2009، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني.

### 7. المقابلات واللقاءات:

1. مقابلة مع عضو من "العزابة" رمضان عبد الوهاب: استخلاص وساطة هيئة العزابة من خلال الأدوار والممارسات التي تباشرها في المجتمع الاباضي الميزابي.
2. مقابلة مع عضو من "العزابة" وإمام مسجد الاباضية ومدير مركب المسجد بالجزائر العاصمة السيد: رمضان عبد الوهاب من عشيرة آل بالحاج بغرداية (السن 38)، لسانس في العلوم الإسلامية، تخصص عقيدة.

### 8. مواقع الكترونية:

1. أحمد القطارنة: العضوية العشائرية في الأردن وأنواعها، مقال منشور على الموقع (<http://www.asswsana.com>)، تصفح بتاريخ 22 ماي 2017.

## قائمة المراجع

2. يوسف محمد عبد الله: الحفاظ على الموروث الثقافي والحضاري وسبل تنميته، مقال متاح على الموقع (<https://www.yemen-nic.info/files/turism/studies/hefath.pdf>)، تصفح الموقع بتاريخ 24 جوان 2017.
3. ادريس بوحوت: العمل الاجتماعي ودوره في التنمية، مقال للأستاذ الباحث المختص في التنمية منشور على الموقع الإلكتروني (<http://alwaei.gov.kw/volumes/565/derasat/Pages/aamal.aspx>)، تصفح الموقع بتاريخ 29 نوفمبر 2017.
4. جلال فاطمة الزهرة: التفكك الأسري وأثره على انحراف الأطفال، دراسات اجتماعية، مقال منشور على الموقع الإلكتروني (<https://sites.google.com/site/socioalger1/lm-alajtma>)، تصفح الموقع بتاريخ 22-04-2017.
5. عبد الرحمن الأغبري: القيم الاجتماعية والثقافية المشتركة ودورها في تحقيق التفاعل الايجابي في تركيا، مقال منشور على الموقع الإلكتروني لشبكة الضياء (<https://diae.net/55601>)، تصفح الموقع بتاريخ 20 جانفي 2018.
6. عبد الكريم هراة: الصلح والوساطة كبداية جديدة لفض المنازعات القضائية في القانون الجزائري، الموقع الإلكتروني: <https://maitreherrada.maktooblog.com>، ماي 2009 (تصفح الموقع بتاريخ 15 مارس 2016).
7. عبد الله عبد القادر محمد الحاج: اهمية الصلح في الشريعة الإسلامية، مقال الكتروني منشور على موقع شبكة الالوكة (<https://www.alukah.net>)، تصفح الموقع بتاريخ 26 ماي 2017.
8. مولود زايد الطيب: التفاعل الاجتماعي، مقال منشور على موقعه الخاص (<https://ejtema3e.com/social-concepts-and-terminology/1-2013>) تصفح الموقع 5 فيفري 2018.
9. المعهد العربي للتخطيط: سياسات الرعاية الاجتماعية: المفهوم والاهداف، ورقة بحثية من الموقع الإلكتروني: <http://www.arab-api.org/images/training/programs> (تاريخ التصفح 23/02/2019).

## قائمة المراجع

---

10. فهد بن عبد الرحمن الشميمري: المشرف العام على مؤسسة التربية الاعلامية بالرياض: مقتطفات من كتاب "لماذا التربية الإعلامية، منشور على الموقع الالكتروني (<http://www.saudimediaeducation.org>)، تاريخ التصفح 2018/08/17.
11. غني ناصر حسين القرشي: التفاعلات الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية، كلية الآداب، قسم علم الاجتماع، سنة 2012 (مجموعة محاضرات) منشورة على الموقع الالكتروني (<http://www.uobabylon.edu.iq>)، تصفح الموقع بتاريخ 6 جوان 2017.
12. غني ناصر حسين القرشي: النظريات التي فسرت العلاقات الاجتماعية، كلية الآداب، قسم الاجتماع المرحلة الثالثة، (<http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/lecture>)، تصفح الموقع يوم 2017/04/15.
13. العالي الصغيري: ورقة تعريفية حول الأخصائي الاجتماعي، باحث في علم الاجتماع، المركز المغربي للدراسات والأبحاث المعاصرة، الجمعة 10 مارس 2017: (<http://cmerc.ma/index.php>) (تصفح يوم 23 جانفي 2019).
14. حسن عالي: الأمن الاجتماعي والعولمة، مجلة العلوم الاجتماعية، عدد نوفمبر 2009. مقال منشور على الموقع (<https://sites.google.com/site/socioalger1/lm-alajtma/mwady>) (<http://amte/alamn-alajtmay-walwlmte>)، تصفح الموقع بتاريخ 18 مارس 2016.
15. <http://darfurcurrentcrisis.blogspot.com> (site consulté le 15/04/2017).
16. <http://www.acresolution.org> (site consulté le 25 février 2015).

الملاحق

# الملحق أ

جامعة بوزريعة-الجزائر

معهد العلوم الاجتماعية

مدرسة الدكتوراه

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

موضوع الرسالة:

دور الوساطة الاجتماعية في تحقيق الأمن الاجتماعي

تحت إشراف الاستاذ  
د. عبد اللاوي حسين

من اعداد الطالبة:  
ملال خولة

ملاحظة: معلومات الاستمارة سرية و لا تستخدم إلا لأغراض علمية و تعتبر مساهمة في انجاز  
البحث العلمي

السنة الدراسية: 2018 – 2019

1. الجنس ذكر ( ) / أنثى ( )
2. السن  
ما بين 18 و 25 سنة ( ) / ما بين 26 و 35 سنة ( ) / ما بين 36 و 45 سنة ( ) / ما بين 46 و 59 سنة ( ) / 60 سنة وما فوق ( )
3. المستوى الدراسي: ابتدائي ( ) / أساسي ( ) / ثانوي ( ) / جامعي ( )
4. التخصص العلمي
5. الحالة العائلية
6. المهنة  
سنوات العمل في المهنة : من سنة إلى 5 سنوات ( ) / من 5 إلى 10 سنوات ( ) / من 10 إلى 20 سنة ( )  
من 20 سنة فأكثر ( )
7. حدد انتمائك الوظيفي: -وكالة التنمية الاجتماعية ( ) / -مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن ( ) / -مؤسسات الاستقبال والرعاية ( ) -أخرى متخصصة ( ) / حدها ( ) .....
8. هل ترى ان الوساطة الاجتماعية مجال من:
- الخدمة الاجتماعية ( ) / مجال قائم بذاته ( ) / العمل الاجتماعي ( ) / مجال القانون ( ) / اخر ( ) حده: .....
9. هل ترى أن مصطلح الوساطة الاجتماعية بالنسبة إليك:
- واضح جدا ( ) / واضح نوعا ما ( ) / غير واضح تماما ( ) / غير واضح نوعا ما ( )
- الوساطة الاجتماعية بالنسبة إليك : مهنة ومهمة اجتماعية ( ) / عمل اجتماعي انساني ( ) / خدمة اجتماعية/ كل ما سبق ( )
10. لماذا اخترت ممارسة هذه المهنة هل :
- أتاحت لك كفرصة عمل ( ) / لديك خبرة وتخصص في هذا المجال ( ) / ترى انها مهنة اجتماعية وانسانية ( ) / لرغبة في مساعدة الاخرين ( ) / أسباب أخرى ( ) / حدها ؟
11. هل ترى أن مجالات الوساطة الاجتماعية محدودة ومقتصرة فقط في مجال التضامن والنشاط الاجتماعي ؟  
نعم ( ) لا ( ) الى حد ما ( )
12. في رايك في ما يمكن توظيف الوساطة الاجتماعية من بين العناصر التالية ؟  
في الوقاية والعلاج وحل المشاكل الاجتماعية والنفسية ( ) / في تسوية الخلافات والنزاعات بين الافراد ( )  
في تقديم المساعدات والإعانات لأصحاب الضعيات الصعبة ( ) / في التنمية البشرية والاجتماعية ( ) / في كل ما سبق ( )
13. بالإضافة الى عمالك في مجال الوساطة الاجتماعية كمهنة ضمن المهن الاجتماعية هل مارست مهام تشبيهية بهذا المجال في اطار اخر او مع الجمعيات ؟  
تطوعية خيرية ( ) / تنموية وتوعوية ( ) / وقائية وعلاجية ( ) / تنظيمية ادارية ( ) / اخرى ( )  
فيما تمثلت هذه الاعمال حدها ؟ .....
14. ماهي المناطق التي غالبا ما تكون يؤر التدخل  
المناطق الحضرية ( ) / المناطق الشبه حضرية ( )
15. هل ترى ان خصائص المنطقة له علاقة بارتفاع الحالات الاجتماعية في وضعيات صعبة ؟  
نعم ( ) / لا ( ) الى حد ما ( )
- هل ترى ان اغلب هذه الخصائص تتعلق بـ  
البيئة ( ) / الافراد ( ) / القيم السائدة ( )
16. في أي مجال من المجالات كانت مهمتك او تدخلاتك المهنية ؟  
في مجال رعاية الشباب ( ) / في مجال رعاية المرأة ( ) / في مجال رعاية الطفل ( ) / في مجال رعاية المسنين ( )  
في مجال رعاية المعوقين ( )  
وضحها: .....
17. اختياريك لمجال من المجالات السابقة ضمن نشاط جموعي راجع الى كون ان هذه الجمعية:  
جمعية نشطة ميدانيا واكثر شهرة وطنيا ( ) / ون انها اكثر تنظيم وواضحة الاهداف والمبادئ ( ) / كونها اكثر استقلالية وشفافية في اداد مهامها وانشطتها ( ) / تجمع الكثير من المهام التي تجسد دور الوساطة الفاعلة في المجتمع ( )
18. ممارستك للوساطة الاجتماعية هي مهمة او مهنة كونك:  
وسيط اجتماعي ( ) / مساعد اجتماعي ( ) / اخصائي نفسي ( ) / اخصائي اجتماعي ( ) / فريق عمل متخصص ضمن فريق الخلايا الجوارية ( ) / فرق الوساطة شعبية الوساطة الاجتماعية ( ) / اخرى ( )  
حدها: .....
19. هل ترى ان مهمة الوساطة الاجتماعية تتناسب مع تقاليد وعادات المجتمع الجزائري في معالجة القضايا والمشكلات الاجتماعية ؟  
تتناسب جدا ( ) / تتناسب قليلا ( ) / لا تتناسب قليلا ( ) / لا تتناسب ابدا ( )

20. دور توظيف العرف والتقاليد في مهمة الوساطة الاجتماعية هل تراه دور :  
اساسي ( ) / دور ثانوي ( ) / ليس له دور ( )

هل للعادات والتقاليد تأثير على مهمة الوساطة الاجتماعية في مرحلة التدخل ؟  
تأثير كبير ( ) / تأثير نسبي ( ) / ليس لها تأثير ( )

21. هل اعتمدت على دعائم معنوية او شخصيات اجتماعية لتوظيف العرف في ممارسة الوساطة الاجتماعية ؟  
نعم ( ) / لا ( )

هل تعلقت هذه الدعائم او الشخصيات الاجتماعية المتصلة بالعرف الاجتماعي بـ:

مكانة اجتماعية لشخص معين ( ) / مختص في الشريعة الاسلامية ( ) / مختص في مجال التدخل ( ) / اخرى ( )

حددها: .....

22. هل تعتبر ان الوساطة الاجتماعية الحديثة اكثر تنظيماً من الوساطة الاجتماعية الموروثة ؟  
نعم ( ) / لا ( ) / نسبياً ( )

ما الذي يجعل الوساطة الحديثة اكثر تنظيماً ؟

كونها منظمة في لاطار المؤسساتي ( ) / تمارس من قبل كفاءات علمية متخصصة ( ) / كونها اكثر تفتحاً واطلاعا على مشاكل المجتمع ( )

23. ماهي طبيعة الميادين التي تمارس من خلالها مهمة الوساطة الاجتماعية ؟  
طابع الاجتماعي والانساني ( ) / طابع تربوي ثقافي ( ) / طابع المدني التنموي ( ) / تنظيمي اداري ( ) / اخر ( )

ما هو؟ حدده .....

24. هل تطابقت أفكارك المسبقة عن الوساطة الاجتماعية مع الممارسة الواقعية والميدانية للمهمة ؟

نعم ( ) / لا ( ) / نوعاً ما ( )

25. هل ترى ان ممارسة مهمة الوساطة الاجتماعية ميدانيا هي مهمة

سهلة وبسيطة ( ) / صعبة ومعقدة ( )

26. كيف ترى مهمة الوساطة الاجتماعية لدى عامة الناس ؟  
معروفة ومفهومة ( ) / معروفة ولكن غير مفهومة ( ) / غير معروفة وغير مفهومة ( )

حدد الاسباب مهما كانت اجابتك؟ .....

فيما تمثلت العوائق التي صادفتك بشكل متكرر اثناء اداء مهمتك ؟

في توضيح الوساطة الاجتماعية ( ) / الافراد في حد ذاتهم ( ) / ظروف اداء المهمة ( ) / اسباب اخرى ( ) حددها

.....

27. هل تعارض وجود وسطاء اجتماعيين غير متخصصين في أداء هذه المهمة بعد التجارب التي عشتها في الميدان ؟  
نعم ( ) / لا ( ) / ربما ( )

28. كيف ترى واقع المهن الاجتماعية بما فيها المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية او المهن الناشطة في المجال الاجتماعي؟  
معززة ولها مكانة معتبرة ( ) / مهمشة معنوية ومادياً ( ) / محقرة وغير مرغوبة ( ) / اخرى ( )

29. هل ترى ان المهن الاجتماعية مهن لا يهتم بها الشباب ولا يعطوها قيمتها الحقيقية ؟

نعم ( ) / لا ( ) / احياناً ( )

لماذا لا يهتم بها الشباب في رأيك ؟

وظائف ميدانية تسبب الاجهاد والتوتر النفسي ( ) / احتمالية التعرض للاخطار اثناء التدخل ( )  
ضعف المردود المادي والحوافز ( )

30. من منطلق عملي ومن خبرتك في هذا المجال هل ترى ان المهن الاجتماعية بما فيها المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية لها وظائف:  
ادارية سهلة وبسيطة ( ) / ادارية صعبة ومعقدة ( ) / ميدانية سهلة وبسيطة ( ) / ميدانية صعبة ومعقدة ( )

فيما تتمثل صعوبة الوظائف التابعة لهذه المهن ؟

في عدم توفر الوسائل والامكانيات ( ) / في خصائص الفئات المستهدفة واختلافها ( ) / في تداخل المهام والوظائف بين مختلف المهن الاجتماعية ( )  
اخرى ( ) / حددها: .....

31. في مجال الوساطة الاجتماعية هل ترى ان التدخل يكون اكثر فعالية اذا كان:

فريق متعدد التخصصات ( ) / فريق يكون فيه متخصص واحد ( ) / فريق له خبرة ميدانية دون وجود أي متخصص ( )

31. هل ترى ان وجود فريق متنوع الجنسين يساعد أكثر في التعامل مع الحالات اثناء التدخل:  
نعم ( ) لا ( ) احيانا ( )

من وجهة نظرك ، من تختار من بين فرق تدخل مكونة من:

رجال فقط ( ) / رجال ونساء ( ) / نساء فقط ( )

حدد اسباب هذا الاختيار؟ .....

32. ما هي اهم العناصر التي يجب ان تتوفر في الممارس لشعبة الوساطة الاجتماعية ؟

-الخبرة الميدانية ( ) / -الكفاءة العلمية ( ) / -قابلية الممارسة الميدانية ( ) / حب المهنة والمهمة ( )

33. هل تركز في التحضير لمهمة الوساطة الاجتماعية على:

المهارات والقدرات الشخصية ( ) / المهارات العلمية والتقنية الوظيفية ( ) / خصائص الفئات المستهدفة وطبيعة المشكلات الخاصة بها ( )  
الوسائل المتاحة لعملية التدخل ( )

34. هل يمكن تحديد الوساطة الاجتماعية بمدة زمنية معينة ؟  
نعم ( ) لا ( )

هل تتعلق المدة الزمنية ان وجدت بـ:

بنص قانوني او تقدير عرفي يجب التقيد به ( ) تتعلق بطبيعة مجال التدخل ( الفئة المستهدفة ، طبيعة المشكلة ، المكان ) ( )  
تتعلق بفريق العمل والوسائل المتاحة لديهم ( )

35. هل ترى ان مهمة الوسيط الاجتماعي كتخصص قائم بذاته تتقاطع مع المهن الاجتماعية الاخرى ؟

نعم ( ) لا ( ) احيانا ( )

هل يتمثل التقاطع في:

المهام والادوار ( ) / في الاهداف والنتائج المرجوة ( ) / الاساليب والمناهج المتبعة في التدخل ( )

36. هل ترى ان مهمة الوسيط الاجتماعي ضمن المفهوم العام للوساطة تتعلق بـ:

المشكلات المتعلقة بالنزاعات والخلافات ( ) / المساعدات والمرافقة الاجتماعية والادماج ( ) / المساهمة في اعادة بناء الروابط الاجتماعية والحفاظ على تماسكها ( ) / المشاركة في الابحاث والدراسات ذات الطابع الاجتماعي ( ) اعداد وتنفيذ البرامج الاجتماعية ( )

هل ترى ان هناك تداخل وتقارب كبير في مهام المهن التابعة لشعبة الوساطة الاجتماعية ؟

نعم ( ) لا ( ) نسبيا ( )

37. من وجهة نظرك كيف تلخص مهمة الوساطة الاجتماعية ؟

وسيلة بديلة في حل النزاعات والخلافات ( ) / هي وسيلة تدخل تشمل كل مشكلات ومناحي الحياة الاجتماعية ( )  
هي مهارات علمية متخصصة في مجال من مجالات التدخل الاجتماعي ( ) / هي علم وفن التعامل والتواصل مع الحالات الاجتماعية والانسانية في وضع صعب ( )

38. من وجهة هل تلخص مهمة الوساطة الاجتماعية فقط في حالات النزاع ؟  
نعم ( ) لا ( )

اذا كانت اجابتك : لا فهل يمكن ان يتعدى مجال تدخلها العناصر التالية:

ادماج الافراد ومحاربة عزلة الأسر ( ) / تغطية الاحتياجات التي لا تلبيها المؤسسات الرسمية للدولة ( )  
تشجيع وتحسين الحوار بين المؤسسات والسكان ( ) / تقديم المساعدات للأسر والافراد الذين يجدون صعوبة في الوصول الى الخدمات ( )  
كل ما سبق ( ) .

39. هل لديك صلة او علاقة مع شخص او جمعيات او مؤسسات تمارس مهام تدخل ضمن مفهوم الوساطة الاجتماعية ؟  
نعم ( ) لا ( )

1. هل كانت هذه الصلة مع:

متطوع ( ) / جمعية ذات طابع اجتماعي ( ) / مؤسسة حكومية ذات طابع اجتماعي ( )

2. فيما تمثلت طبيعة المهام التي كان ينشط فيها ( )

التدخل والتوسط في حالات النزاعات والخلافات ( ) / التدخل في اطار مهني متخصص في قضايا اجتماعية ( )  
التطوع في قضايا اجتماعية والانسانية مختلفة ( ) / التمويل المالي والمادي ( )

3. كيف كانت هذه الصلة:

قرايبية (من الوسط العائلي) ( ) / اجتماعية (من الوسط الاجتماعي جار ، صديق) ( ) / مهنية (من الوسط المهني و الوظيفي) ( )

40. نشاطك أو مهنتك في مجال الوساطة الاجتماعية هل هو:

حتمية التوظيف فقط ( حد للبطالة) ( ) / عن اختيار وحب لهذا المجال ( ) / دعوة من شخص يعمل في هذا المجال ( )

هل وظيفتك او مهمتك اشترط فيها توفر:

شهادة مطابقة لهذا المجال ( ) / شهادة متخصصة في هذا المجال ( ) / شهادة عليا أو أي شهادة تثبت المستوى ( ) / من دون أية شروط ( )

41. ما هي الدوافع التي حفزتك إلى العمل في هذا المجال ؟  
من أجل العمل وكسب المال ( ) حب هذا النشاط وإمكانية العطاء والبذل فيه ( ) الشعور بالرضا النفسي والسعادة في كل مهمة ( )  
الشعور بالمسؤولية اتجاه الآخرين ( ) / السعي وراء المكانة الاجتماعية ( )

42. هل ترى على أن فعالية الوساطة الاجتماعية ميدانيا من قبل ( المهن الاجتماعية ) او الجمعيات والمتطوعين له علاقة بجملته من الخصائص الشخصية

والاجتماعية والمهنية لكل فريق ؟  
نعم ( ) / لا ( ) / نسبيا ( )

هل تتعلق هذه الخصائص بـ:  
خصائص مهنية ( ) / خصائص شخصية ( ) / خصائص مهنية وشخصية ( ) / أخرى ( ) .

حددها: .....

43- ما هي أكثر الخصائص الشخصية تأثيرا على فعالية الوساطة ميدانيا ؟  
مهارة الاتصال والتواصل ( ) / الإنصات والاستماع ( ) / الصبر وتقبل الآراء ( ) / الحياد والعدل والإنصاف ( )

42. هل ترى انه من الملح أن يكون اختيار الممارس لمهمة الوساطة الاجتماعية من الحائزين على شهادات أو تكوين متخصص تؤهله على تولي مهمة الوساطة في

مجالات مختلفة ؟

نعم ( ) / لا ( ) .

41. هل ترى أن توفر المهارة الاتصالية أمر ضروري بالنسبة لممارسة مهمة الوساطة الاجتماعية .  
نعم ضرورية إلى جانب التخصص ( ) لا غير ضرورية بوجود التخصص ( ) نسبيا ( )

42. من وجهة نظرك هل تستطيع أن تكون حياديا في ممارسة مهمة الوساطة الاجتماعية.  
نعم ( ) لا ( ) نسبيا ( )

43. بالنسبة إليك ، ما هي أكثر الخصائص المهنية تأثيرا على فعالية الوساطة ميدانيا؟

اتساع الثقافة العلمية في هذا المجال ( ) / توفر خبرة علمية في إدارة النقاش والتفاوض والحوار ( ) / كل ما سبق ( ) .

44. كيف تساعد المؤهلات العلمية الممارسة الميدانية لمهمة الوساطة الاجتماعية ؟

فهم وتحديد المشكلات ( ) / تحليل المشكلات وإيجاد الحلول ( )  
وضع الخطط والبرامج وتحديد الأهداف ( ) / اختيار أعضاء الفريق المناسب للتدخل ( )

45. هل واجهت او تواجه مشكلة مع احد أعضاء فريق عملك ؟  
نعم ( ) لا ( )

46. ما طبيعة هذه المشكلة ؟

مشكلة وظيفية ( مثلا : تصميم خطة العمل ) ( ) / مشكلة علائقية ( صعوبة التواصل والنقاش ) ( ) / مشكلة تقنية (تتعلق بالوسائل والأدوات) ( )

47. هل ترى أن أسباب الزيادة في حدة المشكلات بين أعضاء الفريق يعود إلى وجود:

اختلاف في الرأي والمواقف ( ) / اختلاف في أسلوب ومنهجية العمل ( ) / اختلاف في الأفكار ( )  
اختلاف في التخصص الوظيفي ( ) / اختلاف آخر حدده: .....

48. كيف تتم معالجة الخلافات والنزاعات بين أعضاء الفريق ؟

الحوار والمناقشة ( ) عن طريق تدخل طرف آخر ( ) / عن طريق فرض الرأي والقوة ( ) / عن طريق الانسحاب من الفريق ( )  
حل آخر ( ) حدده؟

49. من بين العناصر التالية ما الذي يجعل التكوين ذو أهمية في ممارسة هذا المجال من وجهة نظرك ؟

تطوير المهارات العلمية والعملية في مجال الخدمة الاجتماعية ( ) / تطوير الدافعية والتحفيز لأداء المهام (الشعور بأهمية الوظيفة ورفع القيم المعنوية). ( )  
التقليل من الأخطاء في الأداء ( الإطلاع على الطرق والأساليب الحديثة ) ( ) / تخفيف من مشكلات نقص الكفاءة ( رفع الكفاءة التي تحقق توازن بين أعضاء الفريق). ( ) .

50- هل ترى ان التكوين ضرورة ملحة في مجال الوساطة الاجتماعية ؟  
نعم ( ) لا ( )

51. في رأيك كيف يمكن التعريف بمجال الوساطة الاجتماعية ؟

عن طريق الاعلام ( ) / عن طريق الجمعيات ( ) / عن طريق ادماج الشباب ( ) / طرق اخرى ( )

52. هل اطلعت على قوانين التي تتحدث عن ترتيب الوساطة الاجتماعية ؟  
نعم ( ) لا ( )

53. في رأيك ما الهدف من استحداث هذا الترتيب ؟

تحديث المنظومة القانونية ( ) / تأسيس فكرة القانون اللين ( بعيد عن إجراءات التقاضي ) / تفعيل المشاركة المجتمعية ( )  
الحد من تفكك الروابط الاجتماعية العائلية والاجتماعية ( ) / إستراتيجية أمنية اجتماعية ( )

54. هل تشعر بتراجع القيم الأخلاقية والاجتماعية في المجتمع الجزائري؟  
نعم ( ) لا ( ) نسيباً ( )

55. كيف ترى وتقيم وضعية العلاقات الاجتماعية؟  
مترابطة ومتماسكة ومتلاحمة ( ) سطحية وترابطها المصالح ( ) متنافرة ومتصارعة ( ) / مفككة وغير مترابطة ( )

56. هل ترى ان الوساطة الاجتماعية مناسبة لإعادة إدماج الشخص المسن في وسطه العائلي؟  
مناسبة جداً ( ) / غير مناسبة ( ) / مناسبة نسبياً ( )

57. هل ترى ان هذا القانون يغير ذهنية المجتمع في طريقة التعامل مع الشخص المسن خاصة الذين يعيشون في وضع صعب؟  
نعم ( ) لا ( )

58. هل ترى أن الأسباب التي تدفع إلى التخلي عن الشخص المسن او معاملته بشكل سيئ تعود إلى:  
تغير قيم وذهنيات واهتمامات الأسر الحديثة ( ) / المشاكل الاجتماعية والمادية التي تعاني منها الاسر ( )  
عدم تحمل أعباء ومخلفات الحالة الصحية والجسمية التي يحملها المسن من قبل الأسرة ( ) / أسباب خارجة عن تحكم الأسرة ( ) .  
أسباب أخرى ( ) حددها ؟

59. هل ترى ان رعاية وحماية هذه الفئة هو:  
حق وواجب اجتماعي ( ) / حق وواجب أخلاقي ( ) / حق وواجب مؤسساتي وقانوني ( ) / كل ما سبق ( )

60. كيف ترى حسب رأيك النقائص التي تواجه وضعية الشخص المسن؟

نقص في القوانين والتنظيمات التي تعزز حقوق هذه الفئة ( ) / عدم وجود تخصصات علمية في مجال رعاية المسنين ونقص مجالات التكوين  
التهميش ونقص في الاندماج والتكفل الاجتماعي ( ) / نقص في التاطير المؤسساتي والاجتماعي والصحي ( ) / كل ما سبق ( ) .

61. كيف ترى مشروع استحداث الوساطة الاجتماعية في الجزائر؟  
اعادة احياء قيم التسامح والتضامن والتكافل ( ) تاسيس وتفعيل مبادئ السلام الاجتماعي ( )  
تاكيد الامتداد للموروث الثقافي والاجتماعي ( ) / تحديث القانون ومواكبة المنظومة القانونية العالمية ( )

62. هل تعتقد ان الدولة وحدها مسؤولة عن تحقيق الامن في المجتمع؟  
نعم ( ) لا ( ) نسيبياً ( )

63. من وجهة نظرك ، ما هي التنظيمات الاجتماعية التي لها دور فعال في بناء اسس الامن الاجتماعي في المجتمع:  
1-العائلة والاسرة ( ) / المدرسة ( ) / المسجد ( ) / الدولة واجهزتها الامنية ( ) / للمجتمع المدني ( )  
رتبها حسب ما تعطيه لها من اهمية في بناء اسس الامن الاجتماعي.

64. كيف تقيم فعالية الاسرة وحضورها في التنشئة الاجتماعية كتنظيم اجتماعي اساسي في بناء المجتمع مع المتغيرات الراهنة؟  
حاضرة وذات فعالية ( ) / حضور جزئي وفعالية محتشمة ( ) / غائبة وفعالية منعدمة  
65. ما رايك في توج التغيير الذي مس الاسرة والذي له تأثير على تحقيق الامن الاجتماعي .  
تغيير في نمط الاسرة ( ) / تغيير في وظائف الاسرة ( ) / اخرى ( ) .

66. ما هي العناصر التي تسببت في احداث التغيير في ادوار ووظائف الاسرة بين الماضي والحاضر؟  
بنية وتركيبة الاسرة ( ) / العلاقات والقيم التي تربط الافراد داخل الاسر. / التغيير في ادوار المرأة ( ) .  
البيئة الخارجية والاجتماعية التي تظم الاسرة ( ) / التوجه نحو اهتمامات واستراتيجيات الاسرة ( ) .  
اخرى ( ) حددها؟ .....

67. في رأيك ما هي العناصر التي تهدد الامن الاجتماعي :  
ادخال قيم ومعيير اخلاقية بديلة عن القيم الاصليه ( ) / التأثير الثقافي والاعلامي الخارجي ( ) / الفهم الخاطي لعناصر التحضر والعصرنة ( )  
التخلي عن العادات والممارسات العرفية والتقليدية ( ) / انصهار وتراجع سلطة الضبط الاجتماعي ( ) .

68. حسب رأيك ما هي اخطر العناصر التي يمكن أن تهدد الأمن الاجتماعي؟  
الفقر وتبعياته الاجتماعية والاقتصادية ( ) / انهيار القيم الأخلاقية على كل المستويات ( )  
النزاعات والخلافات والعنف والجريمة ( ) / اخرى .....

رتبها حسب خطورتها بالنسبة إليك.....  
ماهي المشكلات التي يمكن ان تساهم للوساطة الاجتماعية في حلها وتتعلق بتحقيق الأمن الاجتماعي؟  
الفقر والمشاكل المادية والاجتماعية ( ) / مشكلات علائقية تهدد تماسك الأسر والعوائل ( )  
مشكلات متعلقة بالنزاع والعنف ( ) / كل مشكلات الافراد على اختلاف أنواعها والفاعلين فيها ( )

69. في اي من العناصر التالية يكمن دورها الامني؟  
في سهولة تغلغلها داخل اعماق المجتمع  
في قدرتها على التعبئة الاجتماعية (التي تمكن من حشد وتوجيه الجهود لضمان العيش الكريم لكل مواطن)  
كونها حلقة ( اداة ) وصل بين المجتمع والدولة (تمكن من تنظيم المطالب ونقلها بالشكل سلمي الى الدولة)  
اخرى ( ) حددها ان وجدت؟ .....

70. من خبرتك الميدانية ومن وجهة نظرك هل ترى ان معاناة هذه الفئة سببه:  
اجتماعي (تغيير ادوار ووظائف التنظيمات الاجتماعية) ( ) / اخلاقي وقيمي ( انهيار القيم الدينية والاجتماعية ) ( )  
اقتصادي ومادي ( الفقر ، محدودية الدخل ، مشكلة السكن ) ( ) / خصوصية هذه المرحلة (صحيا ونفسيا وعقليا) ( ) / اخرى .

اذا كانت لديك اسباب اخرى حددها؟ .....

71. كيف ترى خصوصية هذه المرحلة؟

مرحلة عمرية عادية ( ) / مرحلة حرجية ملئية بالمشاكل الصحية والنفسية ( ) / مرحلة تتطلب العناية والاهتمام والرعاية الاسرية والاجتماعية ( )

72. كيف تنظر الى القانون المنظم للوساطة الاجتماعية المخصص لحماية واعادة ادماج المسنين في وسطهم العائلي؟  
مشروع سلمي مجتمعي ( ) / سد حتمية الحماية القانونية للمسن ( ) / يعزز دور واهداف الوساطة الاجتماعية في المجتمع ( )  
اذا كانت لديك أسباب أخرى حددها ؟

73. هل ماهي اكثر الممارسات او المؤسسات التقليدية شهرة و تطابق الوساطة الاجتماعية الحديثة؟

تاجماعت ( ) / العزابة ( ) / التوزيع ( ) / الوزيرة ( ) / اخرى ( )

اخرى ادكرها .....

74. بالنسبة اليك هل ترى ان اهمية الوساطة الاجتماعية تتجلى في تركيزها على:

العمل على اعادة بناء العلاقات و الروابط الاجتماعية المهدة / تحسين الوضع الاجتماعي الهش والمتدني ( )  
تطبيق القانون وفرض الإجراءات التنظيمية ( ) / تطوير مناهج التدخل وتوسيع مجالات الوساطة ( ) / كل ما سبق ( )  
75. حسب رايتك ما مدى وعي الأفراد بخطورة إهمال و تهيمش الشخص المسن على مستقبل العلاقات بين الأجيال وعلى المجتمع.  
نعم ( ) لا ( )

76. حسب رايتك ما هي اهم العناصر التي تجسد الوعي لدى الأفراد باهمية الشخص المسن من بين العناصر التالية :  
تعزيز قانون حماية الأشخاص المسنين ( ) / التربية والتنشئة الأجيال على القيم الاجتماعية والأخلاقية التي تقدر المسن ( )  
تطوير ونشر قيم الوساطة الاجتماعية ( ) / اخرى .

77. من وجهة نظرك هل ترى ان الشخص المسن يحتاج اكثر: المكانة و لاهتمام والحب والتقدير ( ) / وفير الرعاية المادية المال والغذاء والصحة ( ) توفير  
الحماية القانونية والحقوقية ( )

حددها .....

78. من خلال تتبع ملفات الأشخاص المسنين في وضعية نزاع او في وضع صعب هل ترى ان الاقبال على الوساطة الاجتماعية لحل هذه الوضعيات كان  
إقبال كبير ( ) / إقبال متوسط ( ) / إقبال ضعيف ( ) / عدم وجود إقبال ( )

79. في رأيك هل الإقبال الضعيف أو عدم الإقبال على الوساطة العائلية والاجتماعية يعود الى:  
عدم الفهم الجيد لأهداف الوساطة العائلية والاجتماعية ( ) / رفض أي تدخل خارجي في شؤون الأسرة ( )  
الإصرار على بقاء الخصام واختيار إجراءات التقاضي ( ) / سد كل سبل الحوار للرغبة في التخلص من الشخص المسن ( )  
اخرى حددها .....

80. مكانة الشخص المسن في رؤى العائلة الجزائرية حالياً ياخذ:  
رمز السلطة التقليدية التي لا تتماشى مع متطلبات الحداثة ( ) / شخص عاش حياته ويجب ان يترك مكانه لغيره ( )  
شخص تتطلب رعايته الكثير من الجهد والتعب ( ) / مكانة دينية واجتماعية على راس الهرم العائلي ( )  
اخرى ( ) / حددها ؟

81. هل تتوفر لديك معلومات ميدانية عن أسباب وصول الأشخاص المسنين إلى دار العجزة ؟  
نعم ( ) لا ( )

82. هل كانت النزاعات والخلافات هي احد الأسباب الرئيسية من خلال التحقيقات الاجتماعية المنجزة في إطار الوساطة الاجتماعية ؟  
نعم ( ) لا ( )

83. هل خلفية تلك الخلافات والنزاعات التي أدت إلى التخلي أو تعنيف او سوء معاملة الشخص المسن مرتبطة أساساً ب:  
الفقر والوضعية الاجتماعية ( ) / خصوصية مرحلة الشيخوخة التي يصعب التعامل معها ( )  
عدم موافقة الزوجات وتخلي الأبناء عن تحمل مسؤولية الآباء ( ) / غياب الوازع الديني لدى الأبناء وانشغالهم بأمور الحياة ( ) / أخرى ( )  
حددها .....

84. كيف تحقق الوساطة الاجتماعية في مجال حماية المسنين الأمن للمسن و البعد الأمني للأسرة والمجتمع ؟  
تكتيف الأعمال الميدانية والعلمية التي تساهم تطوير مجال رعاية المسن ( ) / زرع قيم التعاون والاحترام ورد الجميل والتقدير للمسن وتوريثها للأجيال ( )

## الملحق ب:

### أسئلة مقابلة حول الوساطة التقليدية

- هل أنت من أعضاء تاجمعت؟
- كيف أصبحت عضوا فيها؟
- كيف تكونت تاجمعت؟
- هل هو أمر بالوراثة (من الجد إلى الأب إلى الابن)؟ وعلى أي أساس يتم اختيار أعضائها؟
- من هم أهم أعضائها (باللغة الامازيغية والعربية)؟
- ماهي أهم المهام والأدوار التي تقوم بها تاجمعت؟
- كيف تتدخل في حل النزاعات بين الأفراد؟
- هل يتم طرح النزاع على هذا التنظيم العرفي من قبل المتنازعين؟ أم تتدخل تاجمعت بقوة السلطة الاجتماعية التي تتمتع بها في المجتمع؟
- ما هي أنواع النزاعات التي تهتم بحلها؟
- هل قراراتها ملزمة على الطرفين المتنازعين؟
- هل لأعضاء هذا التنظيم الاجتماعي خصائص تميزهم عن العامة من الناس؟ وما هي أهم هذه الخصائص إن وجدت؟
- كيف يرى الناس في هذه المناطق حل النزاع عن طريق القضاء؟
- ولماذا يفضلون حل الشيوخ (العقال) بدل التقاضي؟
- هل ترى أن القوة والمكانة التي كانت تتمتع بها تاجمعت مازالت كما هي أم تقلصت؟
- لماذا تقلصت في رأيك؟ (الأسباب)
- هل للجيل الجديد دور في تراجع أدوار هذا التنظيم؟
- هل هناك تعاون بين الجيلين في الإبقاء والحفاظ على دور هذا التنظيم الاجتماعي المهم في المجتمع الجزائري؟
- كيف تقيم الدور الحالي الذي تلعبه هذه الجماعة مقارنة بالتغيير الاجتماعي الذي طرأ على المجتمع الجزائري؟
- ماذا تقترح لتفعيل وسائط الصلح العرفية في المجتمع؟

الملحق ج

القوانين والمراسيم

الملحق ج 1:  
قانون الإجراءات المدنية والإدارية

قانون رقم 08 - 09 مؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق  
25 فبراير سنة 2008

الكتاب الخامس في الطرق البديلة لحل النزاعات  
الباب الأول في الصلح والوساطة

الفصل الأول في الصلح

- المادة 990 : يجوز للخصوم التصالح تلقائيا، أو بسعي من القاضي، في جميع مراحل الخصومة.
- المادة 991 : تتم محاولة الصلح في المكان والوقت الذي يراهما القاضي مناسبين ما لم توجد نصوص خاصة في القانون تقرر خلاف ذلك.
- المادة 992 : يثبت الصلح في محضر، يوقع عليه الخصوم والقاضي وأمين الضبط ويودع بأمانة ضبط الجهة القضائية.
- المادة 993 : يعد محضر الصلح سندا تنفيذيا بمجرد إيداعه بأمانة الضبط.

الفصل الثاني في الوساطة

- المادة 994 : يجب على القاضي عرض إجراء الوساطة على الخصوم في جميع المواد، باستثناء قضايا شؤون الأسرة والقضايا العمالية و كل ما من شأنه أن يمس بالنظام العام.
- إذا قبل الخصوم هذا الإجراء، يعين القاضي وسيطا لتلقي وجهة نظر كل واحد منهم ومحاولة التوفيق بينهم، لتمكينهم من إيجاد حل للنزاع.
- المادة 995 : تمتد الوساطة إلى كل النزاع أو إلى جزء منه.
- لا يترتب على الوساطة تخلي القاضي عن القضية، ويمكنه اتخاذ أي تدبير يراه ضروريا في أي وقت.
- المادة 996 : لا يمكن أن تتجاوز مدة الوساطة ثلاثة (3) أشهر.
- و يمكن تجديدها لنفس المدة مرة واحدة بطلب من الوسيط عند الاقتضاء، بعد موافقة الخصوم.
- المادة 997 : تسند الوساطة إلى شخص طبيعي أو إلى جمعية.
- عندما يكون الوسيط المعين جمعية، يقوم رئيسها بتعيين أحد أعضائها لتنفيذ الإجراء باسمها ويخطر القاضي بذلك.
- المادة 998 : يجب أن يعين الشخص الطبيعي المكلف بالوساطة من بين الأشخاص المعترف لهم بحسن السلوك والاستقامة، وأن تتوفر فيه الشروط الآتية :

- 1 - ألا يكون قد تعرض إلى عقوبة عن جريمة مخلة بالشرف، وألا يكون ممنوعاً من حقوقه المدنية،
  - 2 - أن يكون مؤهلاً للنظر في المنازعة المعروضة عليه،
  - 3 - أن يكون محايداً ومستقلاً في ممارسة الوساطة،
- تحدد كليات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم.
- المادة 999 : يجب أن يتضمن الأمر القاضي بتعيين الوسيط ما يأتي :
- 1 - موافقة الخصوم،
  - 2 - تحديد الآجال الأولى الممنوحة للوسيط للقيام بمهمته وتاريخ رجوع القضية إلى الجلسة.
- المادة 1000 : بمجرد النطق بالأمر القاضي بتعيين الوسيط، يقوم أمين الضبط بتبليغ نسخة منه للخصوم والوسيط.
- يخطر الوسيط القاضي بقوله مهمة الوساطة دون تأخير، ويدعو الخصوم إلى أول لقاء للوساطة.
- المادة 1001 : يجوز للوسيط بعد موافقة الخصوم سماع كل شخص يقبل ذلك، ويرى في سماعه فائدة لتسوية النزاع، ويخطر القاضي بكل الصعوبات التي تعترضه في مهمته.
- المادة 1002 : يمكن للقاضي في أي وقت إنهاء الوساطة، بطلب من الوسيط أو من الخصوم.
- يمكن للقاضي إنهاء الوساطة تلقائياً، عندما يتبين له استحالة السير الحسن لها.
- وفي جميع الحالات، ترجع القضية إلى الجلسة، ويستدعى الوسيط والخصوم إليها عن طريق أمين الضبط.
- المادة 1003 : عند إنهاء الوسيط لمهمته، يخبر القاضي كتابياً بما توصل إليه الخصوم من اتفاق أو عدمه.
- في حالة الاتفاق يحرر الوسيط محضراً يضمنه محتوى الاتفاق، ويوقعه والخصوم.
- ترجع القضية أمام القاضي في التاريخ المحدد لها مسبقاً.
- المادة 1004 : يقوم القاضي بالمصادقة على محضر الاتفاق بموجب أمر غير قابل لأي طعن، ويعد محضر الاتفاق سنداً تنفيذياً.
- المادة 1005 : يلتزم الوسيط بحفظ السر إزاء الغير.

## مراسيم تنظيمية

مرسوم تنفيذي رقم 09 - 100 مؤرخ في 13 ربيع الأول  
عام 1430 الموافق 10 مارس سنة 2009، يحدد  
كيفية تعيين الوسيط القضائي.

إن الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير العدل، حافظ الأختام،

- وبناء على الدستور، لاسيما المادتان 85 - 3  
و125 ( الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى القانون العضوي رقم 05 - 11 المؤرخ  
في 10 جمادى الثانية عام 1426 الموافق 17 يوليو سنة  
2005 والمتعلق بالتنظيم القضائي،

- وبمقتضى القانون رقم 08 - 09 المؤرخ في 18  
صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008 والمتضمن  
قانون الإجراءات المدنية والإدارية، لاسيما المادة 998  
منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 08 - 365  
المؤرخ في 17 ذي القعدة عام 1429 الموافق 15 نوفمبر  
سنة 2008 والمتضمن تعيين الوزير الأول،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 08 - 366  
المؤرخ في 17 ذي القعدة عام 1429 الموافق 15 نوفمبر  
سنة 2008 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

- وبعد موافقة رئيس الجمهورية،

يرسم ما يأتي :

**المادة الأولى :** تطبيقا لأحكام المادة 998 من  
القانون رقم 08 - 09 المؤرخ في 18 صفر عام 1429  
الموافق 25 فبراير سنة 2008 والمتضمن قانون  
الإجراءات المدنية والإدارية، يهدف هذا المرسوم إلى  
تحديد كيفية تعيين الوسيط القضائي.

**المادة 2 :** يمكن لكل شخص تتوافر فيه الشروط المحددة في المادة 998 من القانون رقم 08 - 09 المؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008 والمتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، أن يطلب تسجيله في إحدى قوائم الوسطاء القضائيين وذلك ما لم يكن :

- قد حكم عليه بسبب جنائية أو جنحة باستثناء الجرائم غير العمدية،  
- قد حكم عليه كمسير من أجل جنحة الإفلاس ولم يرد اعتباره،

- ضابطا عموميا وقع عزله أو محاميا شطب اسمه أو موظفا عموميا عزل بمقتضى إجراء تأديبي نهائي.

**المادة 3 :** يتم اختيار الوسيط القضائي من بين الأشخاص المعترف لهم بالنزاهة والكفاءة والقدرة على حل النزاعات وتسويتها بالنظر إلى مكانتهم الاجتماعية.

كما يمكن اختياره من بين الأشخاص الحائزين على شهادة جامعية أو دبلوم و/ أو تكوين متخصص و/ أو أي وثيقة أخرى، تؤهله لتولي الوساطة في نوع معين من النزاعات.

**المادة 4 :** يتم اختيار الوسيط القضائي من القوائم التي يتم إعدادها على مستوى كل مجلس قضائي.

لا يجوز لأي كان، تحت طائلة الشطب، التسجيل في أكثر من قائمة للوسطاء القضائيين.

ويمكن اختياره استثنائيا لممارسة مهامه خارج اختصاص المجلس المعين به.

كما يمكن الجهة القضائية، في حالة الضرورة، أن تعين وسيطا غير مسجل في القوائم المنصوص عليها أعلاه، وفي هذه الحالة، يجب عليه قبل مباشرة مهامه أن يؤدي، أمام القاضي الذي عينه، اليمين المنصوص عليها في المادة 10 من هذا المرسوم.

**المادة 5 :** توجه طلبات التسجيل في قائمة الوسطاء القضائيين إلى النائب العام لدى المجلس القضائي الذي يقع بدائرة اختصاصه مقر إقامة المترشح.

**المادة 6 :** يجب أن يرفق الطلب بملف يشمل الوثائق الآتية :

- مستخرج صحيفة السوابق القضائية (البطاقة رقم 3) لا يزيد تاريخه عن ثلاثة (3) أشهر،

- شهادة الجنسية،

- شهادة تثبت مؤهلات المترشح، عند الاقتضاء،

- شهادة الإقامة.

**المادة 7 :** يحول النائب العام الملف بعد إجراءات تحقيقا إداريا إلى رئيس المجلس القضائي الذي يستدعي لجنة الانتقاء لدراسة الطلبات والفصل فيها.

**المادة 8 :** تتشكل لجنة الانتقاء، التي تجتمع بمقر المجلس القضائي، من :

- رئيس المجلس القضائي، رئيسا،

- النائب العام،

- رؤساء المحاكم التابعة لدائرة اختصاص المجلس القضائي المعني.

يجوز للجنة أن تستدعي أي شخص يمكنه أن يفيدها في أداء مهامها.

يتولى رئيس أمانة ضبط المجلس القضائي أمانة اللجنة.

**المادة 9 :** ترسل القوائم إلى وزير العدل، حافظ الأختام للموافقة عليها بموجب قرار.

**المادة 10 :** يؤدي الوسيط القضائي، قبل ممارسة مهامه أمام المجلس القضائي المعين في دائرة اختصاصه، اليمين الآتية :

**"أقسم بالله العلي العظيم أن أقوم بمهمتي بعناية وإخلاص وأن أكرم سرها، وأن أسلك في كل الظروف سلوك الوسيط القضائي النزاهة والوفى لمبادئ العدالة، والله على ما أقول شهيد".**

**المادة 11 :** يجب على الوسيط القضائي أو أحد أطراف النزاع الذي يعلم بوجود مانع من الموانع المذكورة أدناه، أن يخطر القاضي فورا قصد اتخاذ ما يراه مناسبا من إجراءات لضمان حياد الوسيط واستقلالته :

- إذا كانت له مصلحة شخصية في النزاع،

- إذا كانت له قرابة أو مصاهرة بينه أو بين أحد الخصوم،

- إذا كانت له خصومة سابقة أو قائمة مع أحد الخصوم،

- إذا كان أحد أطراف الخصومة في خدمته،

- إذا كان بينه وبين أحد الخصوم صداقة أو عداوة.

**المادة 12:** يتقاضى الوسيط القضائي مقابل أتعاب، يحدد مقداره القاضي الذي عينه.

يمكن الوسيط القضائي أن يطلب من القاضي تسبيقا، يخضم من أتعابه النهائية.

يتحمل الأطراف مناصفة مقابل أتعاب الوسيط القضائي، ما لم يتفقوا على خلاف ذلك أو ما لم يقرر القاضي خلال ذلك بالنظر إلى الوضعية الاجتماعية للأطراف.

**المادة 13:** يمنع على الوسيط القضائي أن يتحصل أثناء تأدية مهمته على أتعاب غير تلك المنصوص عليها في المادة 12 أعلاه، وذلك تحت طائلة الشطب واسترجاع المبالغ المقبوضة بغير وجه حق.

**المادة 14:** يتعرض الوسيط القضائي الذي يخل بالتزاماته أو يتهاون في تأدية مهامه إلى الشطب.

**المادة 15:** تتم مراجعة قوائم الوسطاء القضائيين المنصوص عليها في المادة 4 أعلاه، في أجل شهرين (2) على الأكثر من افتتاح السنة القضائية.

**المادة 16:** ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 13 ربيع الأول عام 1430 الموافق 10 مارس سنة 2009.

**أحمد أويحيى**



- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 15-289 المؤرخ في 2 صفر عام 1437 الموافق 14 نوفمبر سنة 2015 والمتعلق بالضمان الاجتماعي للأشخاص غير الأجراء الذين يمارسون نشاطا لحسابهم الخاص، لا سيما المادة 16 منه،

### يقرر ما يأتي :

**المادة الأولى :** تطبيقا لأحكام المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 15-289 المؤرخ في 2 صفر عام 1437 الموافق 14 نوفمبر سنة 2015 والمذكور أعلاه، يهدف هذا القرار إلى تحديد جدول تسديد الاشتراك السنوي للضمان الاجتماعي للمربين المتنقلين لولايات الجنوب الذين يمارسون لحسابهم الخاص.

**المادة 2 :** يمكن أن يمتد جدول تسديد الاشتراك السنوي للمربين المتنقلين المذكور في المادة الأولى أعلاه، إلى اثني عشر (12) شهرا.

**المادة 3 :** يضع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء شبكا متنقلا جواريا في ولايات الجنوب المعنية لاحتياجات التصريح ودفع اشتراكات المربين المتنقلين الذين يمارسون لحسابهم الخاص والمذكورين في المادة الأولى أعلاه.

**المادة 4 :** يحدد الولايات المعنية بأحكام هذا القرار الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي.

**المادة 5 :** ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 20 محرم عام 1438 الموافق 22 أكتوبر سنة 2016.

محمد الغازي

## وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة

قرار مؤرخ في 18 محرم عام 1438 الموافق 20 أكتوبر سنة 2016، يتضمن النظام الداخلي النموذجي لمكتب الوساطة العائلية والاجتماعية.

إن وزيرة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة،  
- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 15-125 المؤرخ في 25 رجب عام 1436 الموافق 14 مايو سنة 2015 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل،

**المادة 20 :** يقوم الممثل المعين من طرف مدير الفرع المحلي للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بإيداع ملفات المشاريع المقبولة للتمويل لدى البنك أو المؤسسة المالية المعنية مقابل وصل إيداع.

**المادة 21 :** يجب على الممثل المعين للفرع المحلي للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب أن يضمن المتابعة الدائمة لملف الشاب صاحب المشروع على مستوى البنك أو المؤسسة المالية المعنية إلى غاية منح قرض التمويل.

**المادة 22 :** طبقا لأحكام المادة 16 مكرر 5 من المرسوم التنفيذي رقم 03-290 المؤرخ في 9 رجب عام 1424 الموافق 6 سبتمبر سنة 2003 والمذكور أعلاه، يتوفر البنك أو المؤسسة المالية المعنية لمعالجة ملف القرض، على أجل أقصاه شهران (2) ابتداء من تاريخ إيداعه لدى مصالحها.

**المادة 23 :** تلغى أحكام القرار المؤرخ في 10 صفر عام 1432 الموافق 15 يناير سنة 2011 الذي يحدد تنظيم وسير لجنة الانتقاء والاعتماد والتمويل للفرع المحلي للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب وكذا كفاءات معالجة ومضمون ملفات مشاريع الاستثمارات للشباب أصحاب المشاريع.

**المادة 24 :** ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 17 رمضان عام 1437 الموافق 22 يونيو سنة 2016.

محمد الغازي



قرار مؤرخ في 20 محرم عام 1438 الموافق 22 أكتوبر سنة 2016، يحدد جدول تسديد الاشتراك السنوي للمربين المتنقلين لولايات الجنوب الذين يمارسون لحسابهم الخاص.

إن وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي،  
- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 15-125 المؤرخ في 25 رجب عام 1436 الموافق 14 مايو سنة 2015 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08-124 المؤرخ في 9 ربيع الثاني عام 1429 الموافق 15 أبريل سنة 2008 الذي يحدد صلاحيات وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي،

- وسيط اجتماعي،
- نفساني عيادي،
- مساعد (ة) اجتماعي (ة).

يمكن المكتب الاستعانة بأي شخص من شأنه مساعدته خلال جلسات الوساطة.

**المادة 3 :** يعين أعضاء المكتب بموجب مقرر من مدير النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية، لمدة ثلاث (3) سنوات قابلة للتجديد.

في حالة انقطاع عهدة أحد أعضاء المكتب، يتم استخلافه حسب الأشكال نفسها إلى غاية انتهاء مدة عهده.

## الفصل الثاني

### السير

**المادة 4 :** يكلف المكتب بالنظر في طلبات اللجوء إلى الوساطة العائلية والاجتماعية في أجل أقصاه ثمانية (8) أيام من تاريخ إيداعها.

**المادة 5 :** يعين رئيس المكتب وسيطا اجتماعيا يكلف بالقيام بالمساعي الضرورية وإعداد تقرير يتضمن اقتراحات تسوية النزاع يعرضه على مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية.

كما يعدّ الوسيط الاجتماعي محاضر جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية.

**المادة 6 :** يكلف المكتب بإعداد رزنامة جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية للأطراف المتنازعة، التي تحدد بخمس (5) جلسات كحد أقصى.

**المادة 7 :** يوجه المكتب الاستدعاءات لأعضاء المكتب وللأطراف المتنازعة، يحدد فيها موضوع الجلسة وتاريخ وساعة ومكان انعقادها.

**المادة 8 :** تجري جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية بمقر مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية أو عند الاقتضاء، في منزل أحد الأطراف المتنازعة، كما يمكن أن تعقد بين الأطراف المتنازعة مجتمعة أو كل على حدة، على أن تجتمع كل الأطراف في الجلسة الختامية.

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 09-353 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق 8 نوفمبر سنة 2009 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتميين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10-128 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 28 أبريل سنة 2010 والمتضمن تعديل تنظيم مديرية النشاط الاجتماعي للولاية،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-113 المؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1433 الموافق 7 مارس سنة 2012 الذي يحدد شروط وضع المؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين وكذا مهامها وتنظيمها وسيرها،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 13-134 المؤرخ في 29 جمادى الأولى عام 1434 الموافق 10 أبريل سنة 2013 الذي يحدد صلاحيات وزير التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 16-62 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 11 فبراير سنة 2016 الذي يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي،

- وبمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 18 صفر عام 1436 الموافق 11 ديسمبر سنة 2014 والمتضمن تنظيم مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية في مكاتب،

### تقرر ما يأتي :

**المادة الأولى :** يهدف هذا القرار إلى تحديد النظام الداخلي النموذجي لمكتب الوساطة العائلية والاجتماعية تطبيقا لأحكام المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 16-62 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 11 فبراير سنة 2016 الذي يحدد كفاءات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي، الذي يدعى في صلب النص "المكتب".

## الفصل الأول

### التشكيلة

**المادة 2 :** يتشكل المكتب الذي يترأسه مدير النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية أو ممثله خلال جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية من :

**المادة 17 :** يجب على عضو المكتب الذي يتعذر عليه الاستجابة للاستدعاء، أن يشعر رئيس المكتب قبل ثماني وأربعين (48) ساعة من الاجتماع، وأن يقترح اسم الشخص المرشح الذي ينوبه.

**المادة 18 :** يلزم أعضاء المكتب أثناء أداء مهامهم، بالسرية المهني وضمن سرية مجريات الجلسات وكذا كل الوثائق التي يطلعون عليها.

**المادة 19 :** يمكن أن ينوب عن عضو المكتب شخص آخر يحوز نفس المؤهلات في حالة حدوث مانع كبير معلل وذلك بعد موافقة رئيس المكتب.

**المادة 20 :** يستفيد أعضاء المكتب خلال ممارسة عهدهم، من كل التسهيلات التي تسمح لهم بالتفرغ لأشغال المكتب، ولا سيما ذات الطابع التوثيقي واللوجيستي.

**المادة 21 :** يمكن أعضاء المكتب الاطلاع في كل وقت على الآراء والمداوات التي أصدرها المكتب وكذا كل الوثائق الأخرى المحفوظة لدى المكتب.

**المادة 22 :** يتعرض أعضاء المكتب الذين يخلون بالنظام الداخلي للإجراءات التأديبية الآتية :

- التنبيه،
- الإنذار،
- التوقيف.

**المادة 23 :** لا يمكن عضو المكتب استغلال صفته لأغراض أخرى غير تلك المتعلقة بمهامه. ولا يمكنه تمثيل المكتب إلا بتعيين رسمي من طرف رئيسه.

**المادة 24 :** لا يحق لأي شخص حضور جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية إلا باستدعاء من الرئيس.

**المادة 25 :** لا ينظر المكتب في النزاعات المرفوعة أمام الجهات القضائية.

**المادة 26 :** ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 18 محرم عام 1438 الموافق 20 أكتوبر سنة 2016.

مونية مسلم

**المادة 9 :** يكلف رئيس المكتب خلال جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية على الخصوص، بما يأتي :

- التنسيق والسهير على السير الحسن لجلسات الوساطة العائلية والاجتماعية،
- المحافظة على نظام الجلسات والسهير على تطبيق النظام الداخلي،

- تقديم اقتراحات تسوية النزاع على الأطراف المتنازعة،

- إعلان النتيجة النهائية لإجراء الوساطة في الجلسة الختامية.

**المادة 10 :** تدون إجراءات كل جلسة في محضر توقع عليه الأطراف المتنازعة وأعضاء المكتب ورئيسه.

**المادة 11 :** يتولى المكتب أمانة الجلسات، ويكلف على الخصوص، بما يأتي :

- إعداد وتوجيه الاستدعاءات،
- تدوين محاضر الجلسات،
- مسك أرشيف المكتب وحفظه.

**المادة 12 :** يكلف المكتب بمتابعة وتقييم سير جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية ويعرض تقريراً سنوياً على مدير النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية.

### الفصل الثالث

#### حقوق وواجبات أعضاء المكتب

**المادة 13 :** يجب على أعضاء المكتب في إطار ممارسة وظائفهم، العمل بنزاهة وإخلاص وموضوعية.

**المادة 14 :** يجب على أعضاء المكتب العمل على حسن سير الجلسات والمساهمة في أشغاله بمواظبة وفعالية.

**المادة 15 :** يلتزم أعضاء المكتب بالمشاركة في جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية، كما يتعين عليهم احترام النظام الداخلي للمكتب.

**المادة 16 :** تتم معاينة حضور جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية بالإمضاء على قائمة اسمية للأعضاء تعدها أمانة المكتب.

**المادة 2 :** الوساطة العائلية والاجتماعية إجراء لتسوية حالات النزاع التي قد تنشأ في الأسرة بين الأصول والفروع، بهدف إبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي.

تطبق أحكام هذا المرسوم على كل وضعية نزاع بين الأصول والفروع، لا سيما تلك التي ينجم عنها سوء معاملة الأشخاص المسنين أو تهميشهم أو إقصاؤهم أو التخلي عنهم.

**المادة 3 :** يتم اللجوء إلى الوساطة العائلية والاجتماعية :

- بناء على طلب من الأصول أو الفروع أو العائلات،
- تبعا لتبليغ من قبل أي شخص طبيعي أو معنوي على علم بحالة النزاع بين الأصول والفروع،
- بناء على اقتراح من المصالح الاجتماعية أو دور الأشخاص المسنين.

**المادة 4 :** تتم مباشرة الوساطة العائلية والاجتماعية بإيداع الطلب أو تقديم التبليغ أو الاقتراح، على التوالي، من طرف الأشخاص أو المصالح أو المؤسسات المذكورة في المادة 3 أعلاه لدى مصالح مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية، التي تتولى تسجيلها والتأكد منها ثم تعرضها على مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية المذكور في المادة 5 أدناه.

**المادة 5 :** يتشكل مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية لدى مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية، خلال جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية، من :

- وسيط اجتماعي،
  - نفساني عيادي،
  - مساعد (ة) اجتماعي (ة).
- يمكن المكتب أن يستعين بكل شخص يمكنه نظرا إلى كفاءته مساعدته في أشغاله.

**المادة 6 :** يقوم مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية بالإجراءات المرتبطة بالوساطة، ويكلف بهذه الصفة، على الخصوص بما يأتي :

- دراسة ومعالجة الطلبات والتبليغات والاقتراحات المتعلقة بالوساطة العائلية والاجتماعية والقيام بالتحقيقات الاجتماعية ذات الصلة بموضوع الوساطة،

**مرسوم تنفيذي رقم 16 - 62 مؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 11 فبراير سنة 2016، يحدد كليات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي.**

إن الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة،

- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 85-3 و125 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى القانون رقم 84 - 11 المؤرخ في 9 رمضان عام 1404 الموافق 9 يونيو سنة 1984 والمتضمن قانون الأسرة، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 10 - 12 المؤرخ في 23 محرم عام 1432 الموافق 29 ديسمبر سنة 2010 والمتعلق بحماية الأشخاص المسنين، لا سيما المواد 11 و12 و32 منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 15-125 المؤرخ في 25 رجب عام 1436 الموافق 14 مايو سنة 2015 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08 - 307 المؤرخ في 27 رمضان عام 1429 الموافق 27 سبتمبر سنة 2008 والمتعلق بالخلايا الجوارية للتضامن،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 09 - 353 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق 8 نوفمبر سنة 2009 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتسبين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10 - 128 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 28 أبريل سنة 2010 والمتضمن تعديل تنظيم مديرية النشاط الاجتماعي للولاية،

- وبعد موافقة رئيس الجمهورية،

يرسم ما يأتي :

**المادة الأولى :** يهدف هذا المرسوم إلى تحديد كليات تنظيم الوساطة العائلية والاجتماعية لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي، تطبيقا لأحكام المادة 12 من القانون رقم 10 - 12 المؤرخ في 23 محرم عام 1432 الموافق 29 ديسمبر سنة 2010 والمتعلق بحماية الأشخاص المسنين.

**المادة 12 :** يلزم المساعدون الحاضرون خلال جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية المذكورون في المادة 5 أعلاه، بالسهر المهني ويجب عليهم حفظ سرية اللقاءات وكل الوثائق التي يطلعون عليها في إطار عملية الوساطة العائلية والاجتماعية.

**المادة 13 :** لا يمكن اللجوء إلى الوساطة العائلية والاجتماعية في القضايا المرفوعة أمام الجهات القضائية.

**المادة 14 :** يعد مدير النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية تقريرا سنويا عن نشاطات المكتب يقيم فيه حالة الوساطة العائلية والاجتماعية. ويرسل هذا التقرير إلى الوزير المكلف بالتضامن الوطني والوالي المختص إقليميا.

**المادة 15 :** ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 2 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 11 فبراير سنة 2016.

عبد الملك سلال



مرسوم تنفيذي رقم 16 - 63 مؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 14 فبراير سنة 2016، يعدل توزيع نفقات ميزانية الدولة للتجهيز لسنة 2016، حسب كل قطاع.

إن الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير المالية،

- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 85 - 3 و 125 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى القانون رقم 84 - 17 المؤرخ في 8 شوال عام 1404 الموافق 7 يوليو سنة 1984 والمتعلق بقوانين المالية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 15 - 18 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1437 الموافق 30 ديسمبر سنة 2015 والمتضمن قانون المالية لسنة 2016،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 15 - 125 المؤرخ في 25 رجب عام 1436 الموافق 14 مايو سنة 2015 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل،

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98 - 227 المؤرخ في 19 ربيع الأول عام 1419 الموافق 13 يوليو سنة 1998 والمتعلق بنفقات الدولة للتجهيز، المعدل والمتمم،

- وبعد موافقة رئيس الجمهورية،

- إعلام الأشخاص المعنيين بعملية الوساطة العائلية والاجتماعية ونتائجها وضمن المرافقة الاجتماعية للأطراف في حالة النزاع قصد تحقيق الوساطة،

- متابعة وتقييم عملية الوساطة العائلية والاجتماعية.

يعد المكتب نظامه الداخلي طبقا لنظام داخلي نموذجي يحدده الوزير المكلف بالتضامن الوطني.

**المادة 7 :** تجرى جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية برئاسة مدير النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية أو ممثله، ويساعده أعضاء المكتب المذكورين في المادة 5 أعلاه وبحضور الأصول والفروع، وعند الاقتضاء، كل الأشخاص المعنيين.

كما يمكن أن تجري جلسات الوساطة العائلية والاجتماعية في منزل أحد الأطراف في حالة النزاع.

**المادة 8 :** يرسل مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية استدعاء إلى الأطراف في حالة النزاع يحدد فيه تاريخ وساعة ومكان جلسة الوساطة العائلية والاجتماعية التي يجب أن تعقد في الثمانية (8) أيام الموالية لتاريخ إيداع الطلب أو التبليغ أو الاقتراح المذكور في المادة 4 أعلاه، قصد تسجيل تصريحات ومواقف الأشخاص المعنيين وتلقي كل المعلومات الضرورية للقيام بمهمته.

**المادة 9 :** يكلف وسيط اجتماعي بالقيام بالمساعي الضرورية وإعداد تقرير يتضمن اقتراحات تسوية النزاع يعرضه على مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية.

**المادة 10 :** يقوم مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية بمحاولة تسوية حالة النزاع بين الأصول والفروع خلال جلساته.

وعقب محاولة التسوية المذكورة في الفقرة أعلاه، يعرض مكتب الوساطة العائلية والاجتماعية في جلسة حضورية، اقتراحات التسوية على الأصول والفروع في حالة النزاع.

يجب أن تتم الإجراءات المتعلقة بالمحاولة والوساطة العائلية والاجتماعية في حدود خمس (5) جلسات.

**المادة 11 :** تسجل حالات تسوية النزاع أو عدم اتفاق الأطراف في محضر الوساطة العائلية والاجتماعية يوقعه رئيس الجلسة والمساعدون المذكورون في المادة 5 أعلاه، وكذا الأطراف المعنية.

## قوانين

قانون رقم 10 - 12 مؤرخ في 23 محرم عام 1432 الموافق 29 ديسمبر سنة 2010، يتعلق بحماية الأشخاص المسنين.

إن رئيس الجمهورية،

بناء على الدستور، لا سيما المواد 54 و59 و65 و119 و120 و122 و125 (الفقرة 2) و126 منه،

وبمقتضى الأمر رقم 66 - 155 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، المعدل والمتمم.

- وبمقتضى الأمر رقم 66 - 156 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمن قانون العقوبات، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 75 - 58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم،

وبمقتضى القانون رقم 83 - 11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 83 - 12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتقاعد، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 84 - 11 المؤرخ في 9 رمضان عام 1404 الموافق 9 يونيو سنة 1984 والمتضمن قانون الأسرة، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 85 - 05 المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1405 الموافق 16 فبراير سنة 1985 والمتعلق بحماية الصحة وترقيتها، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 90 - 08 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلق بالبلدية، المتمم،

وبمقتضى القانون رقم 90 - 09 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلق بالولاية، المتمم،

وبمقتضى القانون رقم 90 - 31 المؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1411 الموافق 4 ديسمبر سنة 1990 والمتعلق بالجمعيات،

- وبمقتضى القانون رقم 90 - 33 المؤرخ في 8 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 25 ديسمبر سنة 1990 والمتعلق بالتعاضدات الاجتماعية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 91 - 10 المؤرخ في 12 شوال عام 1411 الموافق 27 أبريل سنة 1991 والمتعلق بالأوقاف، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 94 - 03 المؤرخ في 27 رجب عام 1415 الموافق 31 ديسمبر سنة 1994 والمتضمن قانون المالية لسنة 1995، لا سيما المادة 142 منه،

- وبمقتضى القانون رقم 02 - 09 المؤرخ في 25 صفر عام 1423 الموافق 8 مايو سنة 2002 والمتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم،

- وبمقتضى القانون رقم 08 - 04 المؤرخ في 15 محرم عام 1429 الموافق 23 يناير سنة 2008 والمتضمن القانون التوجيهي للتربية الوطنية،

- وبمقتضى القانون رقم 08 - 07 المؤرخ في 16 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 2008 والمتضمن القانون التوجيهي للتكوين والتعليم المهنيين،

- وبمقتضى القانون رقم 08 - 09 المؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008 والمتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية،

- وبعد رأي مجلس الدولة،

- وبعد مصادقة البرلمان،

**يصدر القانون الآتي نصه :**

### الفصل الأول

#### أحكام عامة

**المادة الأولى :** يهدف هذا القانون إلى تحديد القواعد والمبادئ الرامية إلى دعم حماية الأشخاص المسنين وصون كرامتهم في إطار التضامن الوطني والعائلي والتضامن بين الأجيال.

**المادة 2 :** تطبق أحكام هذا القانون على كل شخص مسن يبلغ من العمر خمسا وستين (65) سنة فما فوق.

وتهدف، لا سيما إلى ضمان التكفل بالأشخاص المسنين المحرومين و/أو دون روابط أسرية، الموجودين في وضع صعب أو هشاشة اجتماعية وتوفير ظروف معيشة تليق بحالتهم البدنية والنفسية.

**المادة 9 :** تسهر الدولة على الحفاظ على كرامة الأشخاص المسنين، وواجب احترامهم في كل الحالات وفي كل الظروف، لا سيما واجب الإعانة والمساعدة وحماية حقوقهم.

**المادة 10 :** تلتزم الدولة بمساعدة الأشخاص المسنين، لا سيما محاربة كل أشكال التخلي والعنف وسوء المعاملة والاعتداء والتهميش والإقصاء من الوسط الأسري والاجتماعي.

**المادة 11 :** ضمانا لحماية الأشخاص المسنين، يحق لكل شخص طبيعي أو معنوي تبليغ السلطات المختصة بكل حالة سوء معاملة أو إهمال في حق الشخص المسن.

**المادة 12 :** يتم اللجوء إلى الوساطة العائلية والاجتماعية عن طريق المصالح الاجتماعية المختصة لإبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي.

تحدد كيفيات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم.

**المادة 13 :** ترمي حماية الأشخاص المسنين إلى تعزيز الإدماج الأسري والاجتماعي، وتهدف لا سيما إلى ما يأتي :

- تصور ووضع استراتيجيات وسياسة وطنية لحماية الأشخاص المسنين وضمان تنفيذ البرامج والنشاطات المرتبطة بها،

- محاربة كل أشكال اقتلاع الأشخاص المسنين من وسطهم الأسري والاجتماعي المخالف لقيمنا الوطنية والاجتماعية والحضارية،

- ضمان ظروف معيشية لائقة للأشخاص المسنين ذوي قصور في قدراتهم الذهنية والبدنية، يحد من استقلاليتهم ويزيد في عزلتهم،

- ضمان تكفل طبي واجتماعي ووضع جهاز للمساعدة ملائم بالمنزل،

- تنظيم التكفل بالأشخاص المسنين على مستوى مؤسسات وهيكل استقبال مكيفة، عند الاقتضاء،

ضمان حد أدنى من الموارد يسمح للأشخاص المسنين بتلبية احتياجاتهم وتذليل الصعوبات المادية التي يواجهونها،

- القيام بنشاطات الإعلام والاتصال والتحسيس حول الجوانب المتعلقة بحماية الأشخاص المسنين،

- تشجيع التكوين والدراسات والأبحاث في مجالات حماية الأشخاص المسنين والتكفل بهم،

- تشجيع الحركة الجمعوية ذات الطابع الاجتماعي والإنساني النشطة في مجالات حماية الأشخاص المسنين.

**المادة 3 :** تشكل حماية الأشخاص المسنين وصون كرامتهم التزاما وطنيا.

تضطلع بهذا الالتزام بالدرجة الأولى الأسرة، لا سيما منها الفروع، والدولة والجماعات المحلية والحركة الجمعوية ذات الطابع الاجتماعي والإنساني، وكذا كل شخص خاضع للقانون العام أو الخاص من شأنه المساهمة في مجال حماية الأشخاص المسنين والتكفل بهم.

## الفصل الثاني

### دور الأسرة وواجباتها تجاه الأشخاص المسنين

**المادة 4 :** للشخص المسن الحق في العيش بصفة طبيعية محاطا بأفراد أسرته مهما كانت حالته البدنية أو النفسية أو الاجتماعية.

ويجب على الأسرة، لا سيما الفروع أن تحافظ على التلاحم الأسري وأن تضمن التكفل بمسنيها وحمايتهم وتلبية حاجياتهم.

**المادة 5 :** تتلقى الأسر المحرومة و/أو في حالة هشاشة إعانة من الدولة والجماعات المحلية، وكذا المؤسسات والهيئات المتخصصة المعنية التي تتخذ في إطار اختصاصاتها التدابير المناسبة لمساعدة هذه الأسر، للقيام بواجب التكفل بأشخاصها المسنين وتشجيع إدماجهم في وسطهم الأسري والاجتماعي وفقا لقيمنا الوطنية والإسلامية والاجتماعية.

**المادة 6 :** يجب على الأشخاص المتكفلين بالأشخاص المسنين، الذين يتوفرون على إمكانيات كافية للقيام بذلك، أن يضمنوا التكفل بأصولهم وحمايتهم باحترام وتفان وتقدير، لا سيما عندما يوجدون في حالة مزرية بسبب سنهم أو حالتهم البدنية و/أو النفسية.

**المادة 7 :** يستفيد الفروع الذين يتكفلون بأشخاص مسنين والذين لا يتوفرون على إمكانيات مادية ومالية كافية للتكفل بأصولهم، من إعانة الدولة.

تحدد كيفيات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم.

## الفصل الثالث

### حماية الأشخاص المسنين

**المادة 8 :** تهدف حماية الأشخاص المسنين إلى دعم إبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي وتعزيز علاقاته الأسرية والسهر على راحته وصون كرامته.

## مراسيم تنظيمية

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08 - 380 المؤرخ في 28 ذي القعدة عام 1429 الموافق 26 نوفمبر سنة 2008 الذي يحدد صلاحيات وزير التضامن الوطني والأسرة والجالية الوطنية بالخارج،  
- و بعد موافقة رئيس الجمهورية،

يرسم ما يأتي :

### الباب الأول

### أحكام عامة

### الفصل الأول

### مجال التطبيق

**المادة الأولى :** تطبيقا لأحكام المادتين 3 و 11 من الأمر رقم 06 - 03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، يهدف هذا المرسوم إلى توضيح الأحكام الخاصة المطبقة على الموظفين الذين ينتمون إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني وتحديد مدونة الشعب المتعلقة بها وكذا شروط الالتحاق بمختلف الرتب و المناصب المطابقة.

**المادة 2 :** يكون الموظفون الذين تسري عليهم أحكام هذا القانون الأساسي الخاص في الخدمة لدى المؤسسات العمومية التابعة للإدارة المكلفة بالتضامن الوطني.

ويمكن أن يكونوا، بصفة استثنائية، في الخدمة لدى الإدارة المركزية والمصالح غير المركزية.

كما يمكن أن يكون الموظفون المنتمون لبعض الأسلاك والرتب في وضعية الخدمة لدى مؤسسة أو إدارة عمومية تابعة لوزارات أخرى.

يحدد قرار مشترك بين الوزير المكلف بالتضامن الوطني والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية والوزير المعني قائمة الأسلاك والرتب المعنية وكذا التعديلات المرتبطة بها فيما يخص كل مؤسسة أو إدارة عمومية.

**المادة 3 :** تعتبر أسلاك خاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، الأسلاك المنتمية إلى الشعب الآتية :

- شعبة الحضانة والتربية وإعادة التربية،

- شعبة التعليم المتخصص وإعادة التكييف المهني،

**مرسوم تنفيذي رقم 09 - 353 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق 8 نوفمبر سنة 2009، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني.**

إن الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير التضامن الوطني والأسرة والجالية الوطنية بالخارج،

- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 85 - 3 و 125 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى الأمر رقم 72 - 3 المؤرخ في 25 ذي الحجة عام 1391 الموافق 10 فبراير سنة 1972 والمتعلق بحماية الطفولة والمراهقة،

- وبمقتضى القانون رقم 02 - 09 المؤرخ في 25 صفر عام 1423 الموافق 8 مايو سنة 2002 والمتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم،

- وبمقتضى الأمر رقم 06 - 03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 07 - 304 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 07 - 307 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد كفاءات منح الزيادة الاستدلالية لشاغلي المناصب العليا في المؤسسات والإدارات العمومية،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 09 - 128 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1430 الموافق 27 أبريل سنة 2009 والمتضمن تجديد مهام الوزير الأول،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 09 - 129 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1430 الموافق 27 أبريل سنة 2009 والمتضمن تجديد مهام أعضاء الحكومة،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 93 - 102 المؤرخ في 20 شوال عام 1413 الموافق 12 أبريل سنة 1993 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بعمال الإدارة المكلفة بالشؤون الاجتماعية، المعدل والمتم،

## الفرع الأول تحديد المهام

**المادة 120 :** يكلف المساعدون الاجتماعيون بالقيام بجميع المساعي الاجتماعية و الإدارية التي من شأنها أن تساهم في الاندماج الاجتماعي و/أو المهني للأطفال المحرومين من العائلة والأشخاص المعوقين جسديا والمعوقين ذهنيا والشباب في وضع صعب وكذا الأشخاص المسنين.

ويكلفون بهذه الصفة، على الخصوص بما يأتي :

- القيام بأي تحقيق اجتماعي أو مسعى إداري لقبول الأشخاص المذكورين أعلاه بالمؤسسات المتخصصة أو لإبقائهم بالمسكن و كذا لوضعهم في الوسط العائلي،

- مساعدة و إعانة كل شخص في وضع اجتماعي صعب و دعمه،

- السهر على تقديم المساعدة والحماية الاجتماعية للمقيمين بالمؤسسة،

- إعلام الأشخاص الذين هم في وضع اجتماعي صعب بحقوقهم في مختلف الخدمات لدى هيكل التكفل حسب احتياجاتهم،

- المساهمة في إعادة الاندماج الاجتماعي والمهني للأشخاص الذين هم في سن العمل،

- التبليغ عن الأشخاص الذين هم في وضع صعب،

- المشاركة في الأبحاث ذات الطابع الاجتماعي.

**المادة 121 :** زيادة على المهام المنوطة بالمساعدين الاجتماعيين، يكلف المساعدون الاجتماعيون الرئيسيون، على الخصوص بما يأتي :

- المشاركة في تحسين شروط حياة الأشخاص المتكفل بهم،

- المشاركة في نشاطات التنمية الاجتماعية وفي تنفيذ البرامج الاجتماعية.

**المادة 122 :** زيادة على المهام المنوطة بالمساعدين الاجتماعيين الرئيسيين، يكلف المساعدون الاجتماعيون الرؤساء على الخصوص بما يأتي :

- تقييم أوضاع الأشخاص في وضع صعب واقتراح الحلول المناسبة،

- اقتراح أي إجراء من شأنه تحسين التكفل الاجتماعي بالأشخاص في وضع صعب،

2 - عن طريق الاختيار، بعد التسجيل في قائمة التأهيل، في حدود 20 % من المناصب المطلوب شغلها من بين النفسانيين في تصحيح النطق والتعبير اللغوي من الدرجة الثانية الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

## الفرع الثالث أحكام انتقالية

**المادة 116 :** يدمج في رتبة النفساني في تصحيح النطق والتعبير اللغوي من الدرجة الأولى، النفسانيون في تصحيح النطق والتعبير اللغوي من الدرجة الأولى المرسمون والمتربصون.

**المادة 117 :** يدمج في رتبة النفساني في تصحيح النطق والتعبير اللغوي من الدرجة الثانية :

- النفسانيون في تصحيح النطق والتعبير اللغوي من الدرجة الثانية المرسمون والمتربصون،

- المفتشون التقنيون والتربويون الموظفون بعنوان الحالة 1 من المادة 85 من المرسوم التنفيذي رقم 93 - 102 المؤرخ في 12 أبريل سنة 1993 والمذكور أعلاه والمنحدرون من سلك النفسانيين في تصحيح النطق والتعبير اللغوي.

## الباب الخامس

### الأحكام المطبقة على شعبة المساعدة والوساطة الاجتماعية

**المادة 118 :** تشتمل شعبة المساعدة والوساطة الاجتماعية على السلكين الآتيين :

- سلك المساعدين الاجتماعيين،

- سلك الوسطاء الاجتماعيين.

## الفصل الأول

### سلك المساعدين الاجتماعيين

**المادة 119 :** يضم سلك المساعدين الاجتماعيين ثلاث (3) رتب :

- رتبة المساعدين الاجتماعيين،

- رتبة المساعدين الاجتماعيين الرئيسيين،

- رتبة المساعدين الاجتماعيين الرؤساء.

2 - على أساس الاختيار، بعد التسجيل في قائمة التأهيل، في حدود 20 % من المناصب المطلوب شغلها، من بين المساعدين الاجتماعيين الرئيسيين الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

### الفرع الثالث

#### أحكام انتقالية

**المادة 127 :** يدمج في رتبة المساعد الاجتماعي، المساعدون الاجتماعيون المرسمون والترقبون.

### الفصل الثاني

#### سلك الوسطاء الاجتماعيين

**المادة 128 :** يضم سلك الوسطاء الاجتماعيين ثلاث (3) رتب :

- رتبة الوسطاء الاجتماعيين،
- رتبة الوسطاء الاجتماعيين الرئيسيين،
- رتبة الوسطاء الاجتماعيين الرؤساء.

### الفرع الأول

#### تحديد المهام

**المادة 129 :** يقوم الوسطاء الاجتماعيون بتدخلات وقائية واجتماعية لدى الأشخاص أو العائلات الذين يعانون من صعوبات، ويشجعون اندماجهم الاجتماعي والعائلي والمهني .

ويكلفون بهذه الصفة، على الخصوص بما يأتي :

- إرشاد وتوجيه العائلات في وضع صعب ومرافقتهم اجتماعيا،

- المساهمة في الحفاظ على الروابط العائلية والاجتماعية والتضامنية وتعزيزها بين الأشخاص المتكفل بهم و وسطهم العائلي والاجتماعي وإعادة بنائها،

- مساعدة العائلات في وضع صعب في تسوية المشاكل اليومية وإعادة الثقة والاتصال فيما بينها ودعم وظيفة القرابة،

- المساهمة في كل نشاط من شأنه الوقاية من الصعوبات الاجتماعية ومعالجتها،

### الفرع الثاني

#### شروط التوظيف

**المادة 123 :** يوظف المساعدون الاجتماعيون على أساس الشهادة من بين المترشحين الحائزين شهادة بكالوريا التعليم الثانوي الذين تابعوا تكوينا متخصصا مدته ستة و ثلاثون (36) شهرا بنجاح، في مؤسسة عمومية للتكوين المتخصص.

**المادة 124 :** يوظف أو يرقى المساعدون الاجتماعيون الرئيسيون :

1 - عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات من بين المترشحين الحائزين شهادة ليسانس التعليم العالي في أحد التخصصات المنصوص عليها في المادة 10 أعلاه أو شهادة معادلة لها،

2 - على أساس الامتحان المهني، في حدود 30 % من المناصب المطلوب شغلها ، من بين المساعدين الاجتماعيين الذين يثبتون خمس (5) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة،

3 - على أساس الاختيار، بعد التسجيل في قائمة التأهيل، في حدود 10 % من المناصب المطلوب شغلها ، من بين المساعدين الاجتماعيين الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

يخضع المترشحون الذين تم توظيفهم تطبيقا للحالة 1 أعلاه لمتابعة تكوين تحضيري أثناء فترة التربص لشغل المنصب، تحدد مدته و محتواه وكيفية تنظيمه بقرار من الوزير المكلف بالتضامن الوطني.

يخضع الموظفون المقبولون تطبيقا للحالتين 2 و 3 أعلاه قبل ترقيتهم لمتابعة تكوين بنجاح، تحدد مدته و محتواه و كيفية تنظيمه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتضامن الوطني والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

**المادة 125 :** يرقى على أساس الشهادة بصفة مساعد اجتماعي رئيسي، المساعدون الاجتماعيون الذين حصلوا بعد توظيفهم على شهادة ليسانس التعليم العالي في التخصص أو شهادة معادلة لها.

**المادة 126 :** يرقى المساعدون الاجتماعيون الرؤساء :

1 - عن طريق الامتحان المهني من بين المساعدين الاجتماعيين الرئيسيين الذين يثبتون خمس (5) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة،

3 - على أساس الاختيار، بعد التسجيل في قائمة التأهيل، في حدود 10 % من المناصب المطلوب شغلها، من بين الوسطاء الاجتماعيين الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

يخضع المترشحون الذين تم توظيفهم تطبيقا للحالة 1 أعلاه لمتابعة تكوين تحضيرية أثناء فترة التبرص لشغل المنصب، تحدد مدته ومحتواه وكيفيات تنظيمه بقرار من الوزير المكلف بالتضامن الوطني.

يخضع الموظفون المقبولون تطبيقا للحالتين 2 و 3 أعلاه قبل ترقيتهم لمتابعة تكوين بنجاح، تحدد مدته ومحتواه وكيفيات تنظيمه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتضامن الوطني والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

**المادة 134 :** يرقى على أساس الشهادة بصفة وسيط اجتماعي رئيسي، الوسطاء الاجتماعيين الذين حصلوا بعد توظيفهم على شهادة ليسانس التعليم العالي في التخصص أو شهادة معادلة لها.

**المادة 135 :** يرقى الوسطاء الاجتماعيين الرؤساء :

1 - عن طريق الامتحان المهني من بين الوسطاء الاجتماعيين الرئيسيين الذين يثبتون خمس (5) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة،

2 - على أساس الاختيار بعد التسجيل في قائمة التأهيل، في حدود 20 % من المناصب المطلوب شغلها من بين الوسطاء الاجتماعيين الرئيسيين الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

## الباب السادس

### الأحكام المطبقة على شعبة المقتصدية

**المادة 136 :** تشتمل شعبة المقتصدية على الأسلاك الآتية :

- سلك مساعدي المصالح الاقتصادية،
- سلك نواب المقتصدین،
- سلك المقتصدین.

## الفصل الأول

### سلك مساعدي المصالح الاقتصادية

**المادة 137 :** يضم سلك مساعدي المصالح الاقتصادية رتبة مساعدي المصالح الاقتصادية، الموضوعة في طريق الزوال.

- المساهمة في الإدماج الاجتماعي والمهني للأشخاص المعوقين و/أو الذين هم في وضع اجتماعي صعب،

- المشاركة في الأبحاث ذات الطابع الاجتماعي.

**المادة 130 :** زيادة على المهام المنوطة بالوسطاء الاجتماعيين، يكلف الوسطاء الاجتماعيين الرئيسيين، على الخصوص بما يأتي :

- معالجة و تحليل أوضاع الأشخاص المتكفل بهم،  
- تطوير نشاطات الوساطة الاجتماعية وترقيتها،

- المساهمة في نشاطات التنمية الاجتماعية و في تنفيذ برامج النشاط الاجتماعي.

**المادة 131 :** زيادة على المهام المنوطة بالوسطاء الاجتماعيين الرئيسيين، يكلف الوسطاء الاجتماعيين الرؤساء، على الخصوص بما يأتي :

- جمع المعطيات المتعلقة بمجال نشاطهم وتحليلها واستغلالها،

- المشاركة في إعداد المونوغرافيا الاجتماعية المحددة و المحصية للأشخاص المعوقين و/أو الذين هم في وضع صعب،

- اقتراح كل تدبير من شأنه تحسين مهمة الوساطة الاجتماعية.

## الفرع الثاني

### شروط التوظيف

**المادة 132 :** يوظف الوسطاء الاجتماعيين على أساس الشهادات من بين المترشحين الحائزين شهادة بكالوريا التعليم الثانوي الذين تابعوا تكوينا متخصصا مدته ستة وثلاثون (36) شهرا بنجاح بمؤسسة عمومية للتكوين المتخصص.

**المادة 133 :** يوظف أو يرقى الوسطاء الاجتماعيين الرئيسيين :

1 - عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات من بين المترشحين الحائزين شهادة ليسانس التعليم العالي في أحد التخصصات المنصوص عليها في المادة 10 أعلاه أو شهادة معادلة لها،

2 - على أساس الامتحان المهني في حدود 30 % من المناصب المطلوب شغلها، من بين الوسطاء الاجتماعيين الذين يثبتون خمس (5) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة،