مجالاتها،
عملياتها،
وسائلها

# الخدمة الاجتماعيَّة النَّاهضة

أ.د. عقيل حسين عقيل

2022م

# الخدمةُ الاجتماعيَّة النَّاهضة

## (مجالاتها، عمليَّاتها، وسائلها)

أ د. عقيل حسين عقيل

2022م

## المحتويات


المقدّمةُ..... 7

مفاهيم المهنة ومصطلحاتها الرّئيسة ..... 9

خدمةُ اجتماعيَّة ..... 9

خدمات اجتماعيَّة .....10

خدمة اجتماعيَّة مدرسيَّة .....10

خدمة الفرد.....11

خدمة الجماعة.....12

تنمية المجتمع.....13

سياسة اجتماعيَّة.....14

إصلاح اجتماعي .....16

رعاية اجتماعيَّة .....16

فعل اجتماعي .....17

مهارات الخدمة الاجتماعيَّة.....17

انحراف.....19

تخطيط اجتماعي.....20

ظاهرة .....21

مشكلة .....22

أخصائي اجتماعي .....23

عميل.....24
طريقة.....24
أنانيَّة.....26
إنسحابيَّة.....29
تطلُّعية (ذاتية تميل إلى الموضوعية): .....37
ذاتيَّة .....41
موضوعية .....42
المجالات القيميَّة للخدمة الاجتماعيَّة النَّاهضة.....50
مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة .....50
مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة .....61
مجال العلائق القيميَّة النَّفسيَّة.....73
مجال العلائق القيميَّة السِّياسيَّة .....82
مجال العلائق القيميَّة الذّوقيَّة.....92
مجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة.....102
عمليَّات الدِّراسة المهنيَّة .....118
العمليَّة.....118
دراسة .....118
دراسة الحالة .....119
مقابلة .....121

تاريخ الحالة..... 121
مهنة..... 122
عمليَّة جمع المعلومات والبيانات ..... 123
أهميَّة عمليَّة جمع المعلومات والبيانات ..... 131
مصادر عمليَّة جمع المعلومات والبيانات ..... 134
مميزات عمليَّة جمع المعلومات والبيانات..... 135
عيوب عمليَّة جمع المعلومات والبيانات..... 136
عمليَّة تحليل المعلومات والبيانات..... 137
عناصر التحليل العلمي ..... 140
مفهوم العنصر ..... 140
مفهوم التحليل..... 141
العناصر الرَّئيسة لعمليَّة تحليل المعلومات والبيانات ..... 142
الظَّاهر..... 142
الكامن ..... 143
الشَّكّ ..... 144
الثابت المهتز..... 146
الاحتواء على السَّابق ..... 147
ربطُ الدَّاخل بالخارجِ..... 148
الاتصال ..... 149

الكلُّ ..... 150
الجزء..... 151
المتجزئ..... 152
المتداخل ..... 152
المقارنة..... 153
التحليل الإنتاجي ..... 155
أهداف عمليَّة تحليل المعلومات ..... 162
مرتكزات عمليَّة تحليل المعلومات ..... 163
عمليَّة التشخيص ..... 168
أهداف عمليَّة التشخيص ..... 176
عملية العلاج..... 178
العلاج الشّخصي ..... 183
عمليّة التقويم ..... 185
القُوَّام المهني ..... 185
التقييم ..... 186
وسائل عمليَّات الدِّراسة ..... 192
أهداف المقابلة..... 193
أهميَّة المقابلة ..... 194
فلسفة المقابلة..... 195

أنواع المقابلة ..... 209
المقابلة بين ميزٍ ومآخذ..... 218
فلسفة الملاحظة..... 221
أهميَّة الملاحظة ..... 222
أهداف الملاحظة..... 223
الأسس المعياريَّة للملاحظة ..... 224
خطوات الملاحظة..... 228
أنواع الملاحظة من حيث دور الأخصائي الاجتماعي ..... 231
ميز الملاحظة والمشاهدة..... 242
عيوب الملاحظة والمشاهدة ..... 243
أنواع الاستبيان..... 259
شروط الاستبيان ..... 260
صدر للمؤلّف ..... 264
المؤلّفات ..... 266
المؤلّف في سطور..... 285

# المقدّمةُ

الخدمةُ الاجتماعيَّة النَّاهضة مهنة إنسانيَّة لا تقرّ بقاء المهنة ساكنة وكأنَّ العلوم والمعارف من حولنا لا تتطوّر ولا تغيَّر، وكأنَّ حاجات الإنسان هي الأخرى لا تتطوَّر ولا تتغيّر؛ ولذا فهي المهنة التي لا يُمكن أن تنفصل عن حركة التغيُّر الاجتماعي وتطوّر الحاجات التي تتطلّب مشبعات مواكبة لها.

والسُّؤال الذي نطرحه بغاية التبيان، وفك اللبس لدى بعض القرَّاء ودارسي المهنة هو: كيف تكون المهنة اجتماعيَّة ومراميها إنسانيَّة؟

نقول: نعم؛ مع أنَّ لكلِّ مجتمع خصوصيّة فإنَّ القيم الإنسانيَّة لا تخصّ مجتمع بذاته، بل الإنسان هو مركز القيم ومقصدها وأينما كان؛ ولذا فإنَّ القيم الإنسانيَّة هي التي تستوعب خصوصيَّة الإنسان وتخصّه بالخدمة والرِّعاية.

ومن هنا أصبح لمهنة الخدمة الاجتماعيَّة فلسفة إنسانيَّة؛ إذ لا مرامي ولا غايات لها إلَّا الإنسان قيمة في ذاته؛ فلا ينبغي التفريط فيه ولا ينبغي أنْ يُهمل، بل يجب الاهتمام به ليس إصلاحًا ومساعدة فقط؛ وكأنَّ الإصلاح والمساعدة هما القيمتين المستهدفتين ولا شيء من بعدهما أبدًا، بل الغاية فوق ذلك الاهتمام بالإنسان نهضةً ورفعة.

ولذا فإنَّ فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعيَّة النَّاهضة فلسفة إنسانيَّة، وقواعدها إنسانيَّة، ومبادئها إنسانيَّة، وقيمها إنسانيَّة، وأهدافها إنسانيَّة، وفي

المقابل تطبيقاتها وممارستها ذات خصوصيّة تختلف باختلاف المجتمعات ثقافة وعلمًا وعادة وعرف ودينًا.

ومن هنا فهي اجتماعيَّة؛ كونها لا تتجاوز خصوصيّة أيّ مجتمع ولا تغفل عنها؛ وكونها إنسانيَّة؛ فإنَّها لا تستثني أحدًا من بني الإنسان، وبغض النَّظر عن عِرقه، ولونه، وجنسه، ومعتقده، وثقافته؛ ولذا لم تعد المساعدة غاية في ذاتها، ولا الإصلاح غاية في ذاته، بل الغاية بلوغ الحلّ الذي يُمكّن من بلوغ النّهضة والرّفعة.

وعليه: فإنَّ مجالات، وعمليَّات، ووسائل الخدمة الاجتماعيَّة النَّاهضة كلَّها مسخّرة لدّراسة الحالات سواء أكانت فرديَّة، أم جماعيَّة، أم مجتمعيَّة؛ وذلك عن طريق أخصائيين اجتماعيين تمَّ إعدادهم مهنيًّا وعلى أيدي متخصّصين اكفَّاء ومساعدين مهره.

ومن هنا نقدِّم مؤلَّفنا وهو مزوّدًا بالأساليب العلميَّة المهنيَّة، التي تمكّن الأخصائيين من معرفة الخدمة الاجتماعيَّة النَّاهضة وأساليب ممارستها بكفاءة عالية.

أ د. عقيل حسين عقيل

2022م

## مفاهيم المهنة ومصطلحاتها الرّئيسة

### خدمةُ اجتماعيَّة: social work

ورد في معايير الخدمة الاجتماعيَّة للقوى العاملة في أمريكا تعريف الاتحاد القومي للأخصائيين الاجتماعيين الأمريكي (NASW) بأنَّ الخدمة الاجتماعيَّة هي: النشاط المهني لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات لتعزيز وتدعيم قدراتهم على أداء وظيفتهم الاجتماعيَّة، وإيجاد ظروف اجتماعية مواتية ومؤيدة لهذا الهدف، وتتألف ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة من التطبيق المهني لقيم الخدمة الاجتماعيَّة ومبادئها ووسائلها الفنية لواحد أو أكثر من الغايات التالية:

1 ـ مساعدة الأفراد في الحصول على خدمات ملموسة وفعَّالة.

2 ـ تقديم المشورة والعلاج النفسي للأفراد والأسر والجماعات.

3 ـ مساعدة المجتمعات والجماعات على تقديم أو تحسين الخدمات الاجتماعيَّة والصّحيَّة.

4 ـ المشاركة في عمليَّات وضع التشريعات المتعلّقة بالنواحي الاجتماعيَّة.

وعليه: فإن الخدمة الاجتماعيَّة مهنة تأسست على قيم ومبادئ مستمدَّة من نظريات اجتماعية ونفسية يمارسها أخصائيون اجتماعيون معدّون إعدادًا علميًّا وفنيًّا ومهارتيًّا على كيفية التعامل موضوعيًّا وسُلوكيًّا مع الحالات الفرديَّة والجماعيَّة والمجتمعية بعد دراستها دراسة موضوعية وافية.

**خدمات اجتماعيَّة**: social services

جهود تبذل وخدمات تقدَّم من قبل المكلّفين بمهام خدمية يمارسونها من خلال وظائف حكوميَّة وأهليَّة لمن هم في حاجة إليها أفراد أو جماعات أو مجتمعات وعلى مستوى محلي ودولي، يؤدّي هذه الخدمات موظفون ومسؤولون وعاملون وأخصائيّون ومتطوعون للأعمال الخيريّة؛ وهي جهود هادفة لتحسين أحوال النَّاس والرُّقي بهم إلى ما يُحسّسهم بقيمهم الإنسانيّة، كما يُحسّس القائمين على ذلك بأنَّهم على مستوى المسؤوليّة الملقاة على عاتقهم من قبل الحكومة أو من قبل الشَّعب.

وكما أنَّ الحاجات دائمًا في حالة تطوّر فكذلك الخدمات ينبغي أن تكون هي الأخرى في حالة تطوّر وإلَّا لن تُسهم في تحقيق التوافق الاجتماعي، وفي دفع حركة المجتمع وتقدّم أفراده وجماعاته إلى ما يأملون بلوغه من غايات اجتماعيَّة وإنسانيَّة.

**خدمة اجتماعيَّة مدرسيَّة**: school social work

مهنة تؤدّى إنسانيَّة لمساعدة التلاميذ على التكيُّف والتوافق مع المناخ المدرسي، وتربط علاقات طيبة بين المدرسة ونُظمها التي بها تحتضن الأبناء تعليمًا وتربيةً والأسر التي منها أتى الأبناء إلى المدرسة، ومتابعة حالات الذين يتعثَّرون في نموهم التعليمي أو السُّلوكي؛ وذلك من أجل تكاثف الجهود الأسريَّة والمدرسيَّة على ما يحقِّق النجاح للتلاميذ وللمجتمع بشكل عام.

يمارس هذه المهنة أخصائيُّون اجتماعيُّون معدُّون ومؤهّلون في المجال المدرسي، لهم من المهارات ما يُمكِّنهم من المساهمة الفعَّالة في عمليَّات التنمية البشريّة والإصلاح الاجتماعين، ولهم مكاتب لأداء مهامهم المهنيَّة، يتمكنوا من خلالها من فتح سجلات للحالات التي تتعرَّض للمشاكل، أو الانحرافات الأخلاقيَّة أو التربويَّة، ويستقبلون في مكاتبهم أولياء الأمور الذين يهتمون بمتابعة أبنائهم ذاتيًا، وكذلك يستقبلون أولياء الأمور الذين يتم استدعائهم بأسباب موضوعيّة تتعلّق بحالات أبنائهم، من تقصير في أداء الواجبات، أو غياب عن المدرسة، أو نتيجة لمشاركة في مشاجرات مع الآخرين، أو بأسباب شكاوى تأتي إلى المدرسة من البيئة الاجتماعيَّة المحيطة.

يتولَّى الأخصائيّون الاجتماعيّون دراسة الحالات السريعة ويتابعون الحالات التي سبق وأن درست حتى يطمئنَّوا على تكيُّف التلاميذ مع نظم المدرسة وتوافقهم مع أسرهم؛ هذا ويشترك الأخصائيّون الاجتماعيّون في إعداد الخطط والبرامج التي تستوعب الطاقات الشبابيّة وبخاصّة في مراحل المراهقة، وتسهم في اكتشاف الموهوبين الذين هم في حاجة للمزيد من التحفيز والتشجيع والتوجيه فيما يفيد وإلى ما يفيد.

**خدمة الفرد**: social case work

خدمة الفرد مهنة تؤدّى مع الأفراد الذين يعانون من خلل قيمي فيما يتعلق بعلاقاتهم الأسريّة أو الاجتماعيَّة، أو أداء وظائفهم وما ينبغي أو يلعبوه من أدوار، وهي تمارس من قبل أخصائيين اجتماعيين يتم أعدادهم مهنيًّا وفقًا

لفلسفة مهنة الخدمة الاجتماعيَّة ومبادئها وأهدافها الإنسانيّة؛ وتتم عمليَّة خدمة الفرد بشكل تكاملي بعد دراسة وافية للحالة من خلال مقابلات مباشرة مع من يتعلَّق الأمر بهم.

**خدمة الجماعة**: social group work

مهنة إنسانيّة تنظر إلى الفرد بأنَّه مفردة اجتماعيّة يكتسب معارفه من الوسط الجماعي الذي يتعلّم من خلاله ممارسة المناشط ولعب الأدوار، ويستمد القوَّة منه بالتعاون والتفاعل والمشاركة الإيجابيّة؛ ولذا فاندماج الفرد في الجماعة التي هو عضوا فيها يُمكِّنه من ممارسة نشاطاته التي يختارها بإرادة، ويُمكِّن الأخصائي الاجتماعي من توجيهه إلى ما يجب أن يلتفت إليه ويوليه اهتمامًا، حتى تنمو قدراته وتتهيَّأ استعداداته التي بها يتحفّز إلى أداء وظائف ومهام أو وجبات فرديَّة وجماعيَّة ومجتمعيَّة بكل ثقة ورغبة وطموح.

تتَّصف الجماعة ببنيانها القيمي سواء أكانت أوَّليَّة أم ثانويَّة، هذا البناء القيمي هو الذي يُعطي لكل عضو من أعضائها دور مناسب للقدرة والاستعداد والتأهل والرغبة التي بها يشغل كل عضو منصبًا أو موقعًا من مواقع العمل المشترك.

وتُنظَّم ممارسة الجماعة لأدورها معايير قيميّة مستمدّة من الإطار الاجتماعي الذي يَسنُد مواقف الأفراد والجماعة كوحدة من وحدات المجتمع الفاعلة[1].

[1] عقيل حسين عقيل، الخدمة الاجتماعيّة (مفاهيم مصطلحات)، مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م، ص 20 – 24.

**تنمية المجتمع**: social development

عُرِّفت التنميّة الاجتماعيَّة من قِبل الأمم المتحدة عام 1963 بأنَّها "تلك العمليَّة التي بواسطتها يتم توحيد جهود النَّاس أنفسهم مع جهود السلطات الحكوميّة لتحسين الأحوال الاقتصاديّة والاجتماعيَّة والثقافيّة للمجتمعات المحليّة وإدماج هذه المجتمعات المحليّة في حياة الأمَّة وتمكينها من المساهمة الكاملة في تحقيق التقدُّم على المستوى القومي، وعلى ذلك فإنَّ هذه المجموعة المركبة من العمليَّات تتكون من عنصرين أساسيين، أوَّلهما: مشاركة النَّاس أنفسهم في الجهود المبذولة لتحسين أحوالهم المعيشية، بأكبر قدر ممكن من الاعتماد على مبادراتهم الذاتيّة. وثانيهما: تقديم المساعدة الفنيّة وغيرها من الخدمات الأخرى بطريقة تشجع المبادأة والاعتماد على الجهود الذاتيّة والمساعدة المتبادلة وجعلها أكثر فاعلية، وهي تعبِّر عن نفسها في شكل برامج مصمّمة لتحقيق أنواع كثيرة من التحسينات المحددة".

وفي مهنة الخدمة الاجتماعيَّة فإنَّ تنمية المجتمع عمليَّة عمديّه تتم بعد استقراء الواقع الذي عليه حالة المجتمع اجتماعيًّا واقتصاديًّا وسياسيًّا ونفسيًّا وذوقيًّا وثقافيًّا والإقدام على الرفع من شأنه على المستوى الفردي والجماعي والمجتمعي؛ وذلك بتحسين مستوى الخدمات والتطلّع بالمجتمع إلى ما هو أفضل وأجود وأنفع وأفيد، حتى تحدث النُّقلة إلى المستقبل المرتبط بحركة التغيُّر الاجتماعي وتطوره[2].

[2] المصدر السابق، ص 94.

إنَّ الرفع من مستوى الأداء الوظيفي والمستوى الإنتاجي والتعليمي والخدمي يُحقق نموًّا لأفراد المجتمع ويقوِّي روابطهم العلائقية ويُحسسهم بأهميّة بعضهم البعض، ويضاعف قوَّتهم تجاه تحقيق الأهداف وإنجاز الأغراض وبلوغ الغايات المشتركة للمجتمع.

**سياسة اجتماعيَّة**: social policy

صياغة عامّة لتوجُّهات المجتمع وفقًا لمعتقداته وأعرافه وقيميه وأخلاقيَّاته وعلى ضوئها تُحدد الأهداف وتُرسم السياسات وتُوضع الخطط، وتُتخذ القرارات ويتم الإقدام على تنفيذها وتقويم الجهود المبذولة تجاهها حتى لا تظهر مخالفات وإن ظهرت تُصحح وتقوم بمنظور اجتماعي عام.

فالسياسة الاجتماعيَّة تُقر مبادئ لتنظيم المجتمع وعلاقاته بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، وتوضع لها الاستراتيجيَّات المحققة للنُّقلة دون أن يحدث الانسلاخ القيمي عن المبادئ المؤسّسة للعلاقات بين أفراد المجتمع، وعلاقاتهم مع الآخرين.

السِّياسة قيمة تحتوي على ما يليق بحسن المعاملة وإدارة شؤون الأفراد أو الجماعات أو الشعوب أو الأمم، وهي كل ما يجوّد المعرفة ويحسّن الأداء المهني والحرفي ويطوّر العلاقات الإنسانية أخلاقيّا؛ ولذا فقد أصبحت علما يدرّس، ولها من المتخصصين علما ومعرفة وخبرة وتجربة.

والسِّياسة تمتدّ في دائرة المعرفة بين ترويضٍ لجامحٍ، ومناصرة لحقّ ومواجهة لظلمٍ وتقديم لرؤية، وهي بين هذا وذاك تبسط فراش الاستيعاب والتقدير والاحترام لمن يقف عند حدود ما يجب، وتلفّه أمام الجامحين على حساب من وقف عند حدّه.

فالسِّياسة موضوع بحث لتقديم المعرفة الواعية للمختلفين بغاية الالتقاء تفاهمًا وتوافقًا؛ كي لا تسوء الأحوال بينهم ويصبح الصدام لغة وسلوكًا هو السبيل لكشف اللثام عن أوجه المواجهة بين المختلفين.

ولأنّ الاختلاف أساس الخلق نوعًا وقدرة، كان الاختلاف بين النّاس حتى أصبحوا أممًا، ومع ذلك الوفاق بينهم سياسة لم ينقطع ولن: {وَمَا كَانَ النّاس إِلَّا أُمَّةً وَاحِدَةً فَاخْتَلَفُوا وَلَوْلَا كَلِمَةٌ سَبَقَتْ مِنْ رَبِّكَ لَقُضِيَ بَيْنَهُمْ فِيمَا فِيهِ يَخْتَلِفُونَ}[3].

ولأنَّ الاختلاف نوعان: (خَلقي ومعرفي) وجب التقبُّل والتقدير والتفهّم إن أردنا توافقًا من أجل المشترك والمأمول وأردنا البقاء آمنين مع إشباع الحاجات المتطوّرة والمتنوّعة.

فالسِّياسة هناك من يراها موضوع اختلاف وخلاف، وهناك من يراها دائرة التقاء؛ لرسم الخطط وإدارة الشؤون المشتركة للشّعوب والأمم والأوطان.

[3] يونس 19.

وهناك من يرى السِّياسة لا تستوجب إلّا تكيُّفا، وفي المقابل هناك من يراها خير وسيلة لتحقيق التوافق، أمّا ثالث؛ فلا يراها إلّا في دائرة الإصلاح، والرّابع لا يراها إلّا على حالة من الامتداد حتى بلوغ الحلّ.

وهناك من يرى السِّياسة لعبة لها مجموعة من القواعد الاستثنائية، تستدعي استصدار قوانين الطوارئ كلّما ارتفعت أسهم الممارسين للحرّية.

ولذلك لم يحسم الاختلاف بعد على مفهوم السِّياسة ومنتهياتها الغائية، وبخاصّة أن بعض السّاسة لا يفرّقون بين ممارسة الحرّية دون قيود، ومواجهة الممتدين في دوائر غيرهم وقمعهم بالقوّة[4].

**إصلاح اجتماعي**: social reform

توجُّهٌ منظَّمٌ، وجهود تُبذل لإعادة ما تلف، وللرفع من مستوى ما لم يواكب حركة التغيُّر والتطوّر المفيد والنافع، به يتحسَّن مستوى الأداء وعلى أساسه ينمو رأس المال الاجتماعي، ويرتفع المستوى التعليمي والصحي والسُّلوك والخدمي والإنتاجي للأفراد والجماعة والمجتمع. ويشمل الإصلاح الاجتماعي المجتمع المدني والمجتمع الحكومي؛ وذلك بإصلاح حال المؤسَّسات والهيئات والجمعيات والأفراد.

**رعاية اجتماعيَّة**: social welfare الرِّعاية الاجتماعيَّة عناية عامَّة في سبيل تهيئة مناخ مناسب للحياة الاجتماعيَّة الفاضلة من تعليم وصحة

[4] عقيل حسين عقيل، المبادئ الرئيسة للسياسات الرفيعة، مكتبة الخانجي، القاهرة، ص 7، 2018م.

وسكن وعمل وإنتاج ومواكبة الجديد التقني والفني، وعدم الحرمان من المشاركة بفعالية؛ وتعني الرعاية الاجتماعيَّة أيضًا تحمّل المسؤولية تجاه الآخرين حتى لا يحسوا بأنَّهم في حالة حاجة غير مشبعة؛ ولذلك فالرعاية الاجتماعيَّة التامَّة أن تحققت تجعل الفرد والجماعة والمجتمع يعيشون حياة الانسجام والتوافق.

### **فعل اجتماعي**: social action

ما يلتزم أو يقوم به الفرد أو الجماعة أو المجتمع تجاه أهداف محددة بقصد انجازها وفقًا لخطة مسبقة وبما يعود من فوائد مشتركة، وهو الذي يُفعل وفقًا لحقوق تمارس وواجبات تؤدّي ومسؤوليَّات يتم حمْلها؛ إنَّه العمل المنظم بجهود مشتركة وعن تفاعل علائقي بين من تربطهم صلات اجتماعيّة؛ ولذا فالفعل الاجتماعي قرار إرادة المجتمع تجاه ما يأملون أو تجاه مواقف لابدَّ لهم من اتخاذ مواقف منها، ومن ثمَّ يصبح الفعل الاجتماعي ملزمًا لأفراده وجماعاته[5].

### **مهارات الخدمة الاجتماعيَّة**: social work skills

المهارة حيويَّة فنيَّة تُيسّر القول والفعل والعمل والسُّلوك للتفاعل والتوافق والانسجام، وبها تذلل الصِّعاب وتُقهر، مع مقدرة تُمكّن من اختصار الوقت بأفضل الجهود وأحسنها.

[5] المصدر السابق، 183.

أمَّا مهارة الخدمة الاجتماعيَّة فهي تكمن في أخذها بالقيم الإنسانيَّة وتوظيفها مهنيًّا بما يُمكِّن من تقديم المساعدة إعدادًا وتأهيلًا وتعليمًا ورعاية وعناية ونهضة.

وقد ورد في بيان الجمعيّة الأمريكيّة للأخصائيين الاجتماعين التصنيف المعياري لممارسة الخدمة الاجتماعيَّة المحتوي لاثنتي عشر مهارة وهي القدرة على:

1 ـ الاستماع للآخرين بفهم وعن قصد.

2 ـ استخراج المعلومات وتجميع الحقائق المتصلة ببعضها لإعداد التّاريخ الاجتماعي، والتقدير واثبات كل ذلك في تقرير.

3 ـ إيجاد وتعزيز علاقة مهنيَّة مساعدة.

4 ـ ملاحظة وتفسير السُّلوك اللفظي، وغير اللفظي واستخدام معلومات نظريّة الشخصيّة وطرق التشخيص.

5 ـ إشراك العملاء (أفراد وجماعات ومجتمعات) وانخراطهم في جهود حل مشاكلهم لاكتساب الثّقة بأنفسهم.

6 ـ مناقشة الموضوعات العاطفيّة الحساسة، بطريقة مؤيدة وبعيدة عن التهديد.

7 ـ إيجاد حلول جديدة لاحتياجات العميل.

8 . تحديد الوقت الملائم لإنهاء العلاقة العلاجيَّة.

9 . القيام بإجراء بحوث أو تفسير نتائج البحوث والمؤلفات المهنيَّة.

10 . التوسط والتباحث بين الأطراف المتصارعة.

11 . تقديم خدمات الاتصال بين التنظيمات.

12 . تفسير الاحتياجات الاجتماعيَّة وإيصالها بالموارد الحكومية والتشريعية.

هذه المهارات هي التي يلم بها الأخصائي الاجتماعي ويُعدُّ على أساسها ويعمل على إتقان سلوكها وأفعالها المناسبة مع العملاء بعد اجتياز فترات التدريب الميداني تحت إشراف الممارسين المهنيين للخدمة الاجتماعيَّة.

هذه المهارات تستوجب تهيئة الاستعدادات وتنمية القدرات لمن يود له أن يكون أخصائيًّا اجتماعيًّا ماهرًا، وتستوجب رغبة وافرة لأداء هذه المهنة الإنسانية وممارستها في دائرة الممكن المتوقَّع وغير المتوقَّع[6].

**انحراف**: delinquent

الانحراف delinquency معصية للأوامر والنواهي وعدم التزام بما يجب وفقًا للقانون ولِما يرتضيه المجتمع، وله مستويات من حيث حدَّتهِ وشدَّتِهِ وامتداده السَّالب من مخالفات وجنح وجرائم.

[6] المصدر السابق 136.

الانحراف بشكل عام هو خروج عن القواعد الضابطة سواء كانت قواعد اجتماعيّة أو إنسانيّة أو قواعد هندسيّة، وقد يكون الانحراف سالبًا وقد يكون موجبًا، فمن يرتكب أفعال السّرقة يعد منحرفًا في الاتجاه السَّالب عمّا يرتضيه ويُفضله أفراد المجتمع وجماعاته؛ وانحراف السرّاق عن السَّرقة في اتجاه قيم المجتمع يُعد عودة موجبة إلى القاعدة من قبل أفراد المجتمع ويُعد انحرافًا سالبًا بالنسبة لمجموعات السَّرقة.

والانحراف في الخدمة الاجتماعيَّة هو خروج عن قيم المجتمع وفضائله المستمدَّة من إطاره المرجعي من عرف ودين، ويؤثر سلبًا على علائق الأفراد والجماعات على المستوى الأسري، أو على ميادين التعلُّم والعمل، ما يجعل مرتكبيه في حاجة لدراسة حالاتهم وتقديم الرِّعاية والعناية والمساعدة الهادفة لهم من قبل مؤسَّسات الخدمة الاجتماعيَّة والأخصائيين اجتماعيين المهرة حتى لا تتفشّى الانحرافات في المجتمع وتؤثِّر في كيانه المتماسك.

**تخطيط اجتماعي**: social planning

إجراءات فنيَّة واعية تصاغ وفقًا لأهداف واضحة ومحدّدة في الزَّمن الحاضر ويتمّ الإقدام على تنفيذها من أجل مستقبل أفضل بعد أن تحدد لها الطّاقات البشرية المؤهّلة والقادرة، وكذلك الإمكانات المادّية المتاحة والتي يمكن أن يتم توفُّرها، والتي من أجلها يُدرَّب الأفراد والجماعات ويُحفَّزون على المشاركة في عمليَّات التنفيذ، ومراحله المجدولة حسب كلّ فترة زمنية.

التخطيط الاجتماعي شمولي يمتدُّ ليحتوي ما يتعلّق بالمجال الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والنفسي والذّوقي والثقافي، على المستوى الفردي والجماعي والمجتمعي؛ وذلك بما يُمكِّن من حلِّ المشاكل التي قد تعترض سُبل حركة أفراد المجتمع وجماعاته، أو من أجل تمتين العلاقات الاجتماعيَّة للأسرة وجماعات العمل، وعلى مستوى المجتمع المحلي ومجتمع الدّولة بشكل عام.

**ظاهرة**: phenomenon

الظَّاهرة ما ليس بخافية بأثر طبيعي، أو عقلي، أو اجتماعي، فالخسوف والكسوف والزلزلة والبراكين والتصحُّر ظواهر طبيعيَّة، والنبوغ والتفوق العلمي والإبداع والاختراع والإيمان والكفر ظواهر عقليَّة، الزَّواج والطّلاق والتّعاون والتّفاعل والمشاركة والوحدة والاندماج والفساد والجريمة والانحراف ظواهر اجتماعيّة.

والظَّاهرة يمكن أن تكون ذات اثرًا موجبًا ويمكن أن تكون ذات أثرًا سالبًا، وقد يترتب على الظَّاهر ظواهر أخرى، فعندما يكون الفساد هو الظَّاهرة فقد تترتب عليه ظاهرة الشخصانيّة، والنفاق، وسوء الإدارة، والتفكك الأسري ما يجعل الفعل السَّالب في حالة تجزئة، وقد يترتب على ظاهره الفساد ظواهر ذات اثر موجبًا؛ وذلك عندما تتكوَّن الجماعات الرّافضة لهذه الظَّاهرة، مما يجعل ردود الأفعال تؤدّي إلى الالتزام الديني والخلقي فتظهر التنظيمات الرافضة والمقاومة لظاهرة الفساد وتتسع دوائر المقاومة حتى يصبح الإصلاح هو الظَّاهرة الأهم والأعظم.

لكل ظاهرة ماهية ودلالة بها تتكون، وبها تُستقرأ وتُبحث، ولذا لا وجود لأيِّ ظاهرة إلَّا بمبرراتها العلميَّة والمنطقية التي بها يتم التعرُّف عليها[7].

## مشكلة: problem

المشكلة ذات مفهوم عام؛ فهي بمنطق البحث العلمي هي: ما يعيق نجاح العمل، وما يعيق زيادة الإنتاج، وما يعيق التوافق الاجتماعي، وما يعيق تكيّف البعض مع البعض، وما يعيق سداد الإدارة؛ ولهذا فهي القابلة للبحث بهدف كشف خفاياها وعللها وأسبابها، وفسح المجال أمام التقدُّم انسيابيًّا.

وعندما تخضع المشكلة للبحث والدِّراسة العلميَّة تصبح في ميادين المعرفة ومراكز البحوث موضوعا بين أيدي البحاث، فتُرسم لها الخطط وفقًا لِما ورائها من أهداف ومقاصد وترصد لها الميزانيات وتحدد الإمكانات اللازمة لدراستها أو البحث في أغوارها؛ ولكي تُسبر أغوار المشكلة علميًّا يجب أن تصاغ لها الفروض العلميَّة التي تُمكِّن الباحث من اكتشاف العلاقات بين المتغيرات والأسباب والعلل التي كونتها أو أظهرتها إلى حيز المشاهدة والملاحظة بعد أن كانت في حالة كمونٍ وسكونٍ.

المشكلة هي التي لم يتم التعرُّف على حلولها بعد، وهي التي ستظل باقية إلى أن يتم بلوغ المعالجات الموضوعيّة، وقد تكون مشكلة طبيعيَّة كما هو حال البراكين وانتشار الآفات والفيروسات الضارة وما يترتب عليها من عدوى إن لم يتم التحصين، وقد تكون اجتماعية كما هو حال سوء التوافق وعدم

[7] المصدر السابق، ص 163.

التكيف والتفكك الأسري والصراعات القبلية والطبقية، وقد تكون إنسانية كما هو حال الحروب والمجاعات وما يترتب عليها من اتخاذ مواقف سالبة من تعصبات وانحيازيات أو دمار وهجرات بشريّة مع انتشار الجوع والفقر.

وعندما تخضع المشكلة للبحث تستوجب تحديدًا دقيقًا لبعدها الموضوعي (أبعاد الموضوع هل هي ذات أبعد سياسيّة أم اجتماعيّة أم اقتصاديّة أم نفسيّة أم متداخلة بين هده المتغيرات وغيرها من المتغيرات التابعة والمستقلة الأخرى)؛ وكذلك تستوجب تحديدًا مكانيًّا (المكان الذي تمتد فيه المشكلة أو تتفشى، بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر)؛ وكذلك تستوجب تحديدًا زمنيًّا (تحديد الزَّمن الذي ظهرت فيه والمجال الزَّمني أو الفترة الزَّمنية التي ستخضع للبحث).

والمشكلة دائمًا تقع في دائرة الممكن (المتوقَّع وغير المتوقَّع) وفي ذلك يكمن (لكل مشكلة حلّ) أي: إنَّ المشكلة تحت سيطرة الحل الذي قد تكون معطياته في صياغة متغيرات الفرض المتوقَّع، أو تكون في صياغة متغيرات الفرض غير المتوقَّع.

**أخصائي اجتماعي**: social worker

الأخصائي الاجتماعي هو من تتلمذ وتعلَّم وأُعد مهنيًّا وفقًا لفلسفة مهنة الخدمة الاجتماعيَّة ومبادئها وأهدافها الإنسانيَّة، حتى يتمكّن من دراسة الحالات الفرديَّة والجماعيَّة والمجتمعية دراسة تامة من خلال جمع المعلومات

من مصادرها، وتحليلها، وتشخيص الحالة، وعلاجها مما تعاني بكلِّ موضوعيَّة، مع تقديم الخدمات المناسبة للعملاء.

يمارس الأخصائي الاجتماعي دوره المهني من خلال مؤسَّسات الخدمة والرِّعاية الاجتماعيَّة التي يتواجد فيها، ويُسهم في رسم الخطط ووضع الاستراتيجيَّات التي تؤدّي إلى رفعة المستوى القيمي للفرد والجماعة والمجتمع وتؤدّي إلى التماسك والترابط والتفاعل والتوافق الاجتماعي، مع تدليل الصِّعاب أمام العملاء بتهيئة المناخ المناسب لعودتهم لأسرهم ومحيطهم الاجتماعي، ولأداء وظائفهم الاجتماعيَّة على الوجه المفضل.

**عميل**: Client

العميل إنسان يجوز أن يكون فردًا أو جماعةً أو مجتمعًا في حاجة لِمن يُقدِّم له خدمة مهنيَّة؛ ولذا من يتولَّى الأخصائي الاجتماعي حالته بالبحث والدِّراسة ويُشركه في معرفة أمره حتى يتبين الصواب من الخطأ هو العميل الذي قد يكون نزيلًا في مؤسّسات الرّعاية والخدمة الاجتماعيَّة، وقد يكون في أسرته، أو مع أسرة بديلة، أو في ميادين العمل والتفاعل الاجتماعي والإنساني.

**طريقة**: approach

الطريقة هي مولود المنهج المتكونة من مجموع الخُطوات المنتظمة المتناسقة في ممارسة الفعل، وهي التي تمارس وتُتبع من قبل الذين يلمّون بها ويجيدون

تكرارها وضبط عناصرها وتتبع خطواتها، وهي التي تُرتَّب وفقًا للأولويات في خطة منهجيَّة في ضوء القدرات والاستعدادات والإمكانات المتاحة من أجل إنجاز أهداف واضحة ومحددة.

إنَّ اتباع الطريقة يُمكِّن البحاث والأخصائيين من تقصي الأثر الذي تتركه الكلمة، أو المرض والأثر الذي يتركه الفعل والسُّلوك.

توصف كل طريقة علميَّة بالخطوات التي تحتويها فخطوات التجربة هي التي تجعل منها طريقة تجريبية، وخطوات التقصي التاريخي هي التي تجعل للتاريخ طريقة، وكذلك خطوات المسح الاجتماعي هي الأخرى جعلت منه طريقة. وأيضًا طريقة دراسة الحالة في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، التي تأسست لها خمس خطوات منتظمة في عمليَّات مهنيَّة متناسقة موضوعيًّا جعلت دراسة الحالة طريقة يمارسها أخصائيّون مهره، وخطواتها هي: جمع المعلومات، وتحليل المعلومات، وتشخيص الحالة، وعلاج الحالة، وعمليَّة التقويم.

وعليه: فالطريقة هي التي بها يتم سبر أغوار المعلومة وتتبُّع مكامنها، وأثارها التي تتركها على الكلمة أو الفعل أو السُّلوك، وهي التي بها يتم التعرُّف على ما هو كائن وبها يتم التطلُّع لِما ينبغي أن يكون؛ ولهذا فالمنهج يُحلل المعلومة ويُفككها ويُركبها، ويؤسس قواعد، أمَّا الطريقة فلها خطوات تُتبع وفقًا لتوجهات المنهج الذي يُستمد من الموضوع[8].

[8] المصدر السابق 161.

**أنانيَّة**: egoism

الأنا هو ضمير يعود على من ينطق به، فأنا يشير إليَّ وأنت تشير إليك، وهم تشير إلى من لم يكن أنا وأنت، ونحن تحتوينا، وتستثنى غيرنا. وترتبط الأنا بالأنانية عندما تخرج عن الذات والموضوع، وترتبط الأنا بالآخر والموضوع عندما تكون العلاقة موجبة، وتنفصل عن الآخر والموضوع عندما تكون العلاقة سالبة، فعندما تظهر الأنا مع الآخر في الموضوع الواحد بالتساوي وفق الحاجة والجهد تقوى العلاقة بينهما، وعندما تظهر الأنا على حساب الآخر تضعف العلاقة بينهما وقد يحدث الصدام وتسود الفرقة إلى حين الالتزام بحق الآخر في الموضوع دون منَّة، فالأنا الموجبة هي التي تتمسّك بما لها من الموضوع دون أن تمسّ حقّ الآخر فيه.

وبما أنَّ لكلِّ فرد خصوصيَّة تميّزه عن غيره وفقًا لقدراته واستعداداته وميوله وثقافته ومهاراته وخبراته، إذن: لكل أنا خصوصيّة، وبما أنَّ لكل أنا خصوصيّة فلا داعي لطمسها، بل من الواجب العلمي والموضوعي إظهارها بما يمكّنها من أداء مهامها الخاصّة بتقديرٍ واعتبار، وعندما لا تطمس الخصوصيّة لا تطمس الذّات العامّة التي هي مجموع الخصوصيّات.

وترتبط الأنا بالشخصانيّة، عندما تنفصل عن الموضوع والذات، وترتبط بهما عندما تنفصل عن الأنانيّة التي تنحرف بها عن القيم التي تنال بها الاحترام.

ولذلك أتساءل: لماذا يود البعض أن يُظهر شخصانيّته وأنانيّة على حساب المجتمع الذي ولد فيه بعد أن خُلق كإنسان قاصر عن العيش بمفرده وبمنعزل عن بني جنسه؟ أعتقد إنَّ سبب ذلك هو وجود الفروق الفرديَّة التي جعلت لكلِّ فرد منا طابعًا يميزه عن غيره بالسَّالب أو الموجب، ولا يمكن أن يتكرر الإنسان في خلقه، ولا يمكن أن يكون نسخة لغيره أو يكون غيره مماثلًا له بالتمام؛ ولهذا عندما يكون الفرد أنانيًا لا يستغرب أن يكون جحودًا أو ناكرًا للحقيقة، أو عاصيًا لأداء واجب، أو ضالًا عن طريق الرَّشاد، مصداقًا لقوله تعالى: {وَمَنْ يَعْصِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ ضَلَّ ضَلَالًا مُبِينًا}[9] فالإنسان الذي يعصى خالقه، لا يستغرب أن يعصى المجتمع الذي لم يخلقه.

وإذا تمسَّك الفرد بأناته (الأنا) ولم يتخطَّ حدودها، فهذا يدلُّ على تمسُّكه بقيمه التي يُقرّها المجتمع، أمَّا إذا تجاوزها فقد يدخل في منطقه النزاع مع الآخرين المدافعين عنها باعتبارها حقًّا لهم، ومن هنا يبدأ الصِّراع بين الممتد خارج حدوده والمندحر داخلها بالقوَّة؛ ولذلك تتكوَّن الأنانية أو الشخصانية عندما يطمع الفرد في حقوق غيره، أمَّا إذا تمسَّك بحقوقه وحَبَّ أناته ولم يتجاوزها فإنَّ ذلك يعنى أنَّه لم يكن أنانيًّا، ولا شخصانيًّا، بل إنَّه الإنسان المثال الذي يتوحَّد المجتمع فيه قيمًا وفضائلًا.

ولهذا تعتبر القيم العنصر الأساسي الذي يميَّز الإنسان الأناني أو الشّخصاني عن الإنسان الاجتماعي؛ فإذا كان تقييم الفرد للأشياء المشتركة

[9] الأحزاب 36.

بالمنظور الشّخصاني، كان أنانيًّا، وإذا كان التقييم للأشياء والظواهر بمنظور المجتمع كان الفرد اجتماعيًّا (ذاتيا) ولم يكن أنانيًّا، وإذا كان تقييم الأشياء بمعطياتها كما ظهرت في الموضوع كان الفرد موضوعيًّا.

وعليه: هناك علاقة تداخل قيمي بين الأنا، والذَّات، والموضوع. وبالموضوع يمكن أن يكون الإنسان أنانيًّا، ويمكن أن يكون ذاتيًّا، فالتنشئة كموضوع وحسب فلسفتها قد تجعل من الفرد أنانيًّا أو ذاتيًّا (اجتماعيًّا) وهكذا الفرد قد يؤثِّر في المجتمع بأنانية سلبيًّا نتيجة تمسّكه بكل ما هو شخصاني، وقد يؤثّر فيه بموضوعيّة إيجابيًّا نتيجة عدم انفصاله عن الموضوع، وعن الذات.

الأنا كعنصر مستقل تعنى الفرديَّة كبؤرة اهتمام، وعندما ترتبط بالموضوع دون اعتبارًا للآخر تصبغه بطابعها فتكون الأنانية أو الشخصانية؛ وذلك لظهور نواياها الخاصَّة أو أطماعها الخاصَّة سواء أكان هذا الطابع فرديًّا أم أسريًّا، أو قرابيًّا، فإذا كانت المصلحة فرديَّة، كان الأنا فرديًّا، وإذا كانت المصلحة أسرية أو قرابة، كانت الأنانيّة بإظهار الأنا لها على حساب الآخرين؛ ولذلك لم تتكوّن الأنا من حبِّ الذَّات كما يعتقد البعض، بل تتكون من الانعزال عن الذات والموضوع، نتيجة التحيّز الشخصاني الذي يُظهر الأنانية.

وبناء عليه، أنَّ التحليل العلمي الذي يتأثّر بالأنا الطامعة المنعزلة عن الذات والموضوع، هو تحليلًا شخصانيًّا أنانيًّا لا يقرِّه العلم ولا المنطق.

الأنا لم تكن عيبًا إذا لم تتجاوز حدودها على حساب الآخرين، بل ينبغي التمسُّك بها كطابع مميَّز بين الأفراد والجماعات والمجتمعات؛ وذلك لأنَّ كلّ (أنا) خلقت متميّزة عن غيرها، وبالتالي ينبغي التمسّك بما يميّزها والمحافظة عليه.

ويكون الفرق واضحًا بين الأنا، والأنانية: إذ في الأنا العزّة والأنفة والاعتبار، وفى الأنانية الطّمع، والتعصُّب للباطل، والحياد عن الحقِّ، ويكون الإنسان كفرد مثالًا عندما يتمسَّك بالأنا الملتزمة بكبريائها الإنساني الذي يُقدّ قيمة الإنسان.

**إنسحابيَّة** Drawability :(ذاتية تميل إلى الأنانيَّة)

(subjectivity tending to egoism)

بما أنَّ الإنسان اجتماعيًّا بطبعه كما يقولون، إذن: لا بدَّ أن يكون ذاتيًّا بالضرورة، وهذا لا يعني أن يأتي يومًا لا تحيد فيه الشخصيّة عن ذاتها، وحيادها عن ذاتها لا يلغي أنَّها اجتماعيّة الطبع والتطبُّع، وفي الوقت ذاته قد توصف بالمنطقيّة عندما تتطلّع إلى ما يجب، وقد يصفها البعض بالإنسحابيَّة نتيجة سلوكها السَّالب تجاه القضايا والمواقف والمواضيع التي ينبغي أن يكون لها دورًا موجبًا ومتفاعلًا تجاهها.

فالذَّات باعتبارها مكوّنا قيميًّا ومركزًا لاندماج المشاعر والعواطف على المستوى الاجتماعي، تشكل رقيبًا على الأنا وأطماعها الشخصانية، وتكوّن

قاعدة عريضة لأفرادها وجماعاتها المتطلّعين لما هو أفضل؛ ولهذا توقعات الذات من أفرادها وجماعاتها هي دائمًا أن يكونوا مثالًا اجتماعيًّا يصبو لما هو أفضل، ولكن هذا التوقُّع، أو هذا الافتراض لن يتحقّق دائمًا، بل في بعض الأحيان والظروف يتحقق ما هو أدنى أو أقل من المتوقَّع. وعندما يسلك الفرد سلوكًا أدنى أو أقل مما ينبغي، أو أن يتخلَّى عن أداء المهام والمواقف، أو ينسحب من ميادين أداءها، في هذه الحالة يوصف بالإنسحابيَّة، بعد أن أصبح سلوكه وأفعاله في حالة توصف بأنَّها (ذاتية تميل إلى الأنانية).

والميل كما ورد في الموسوعة الفلسفيّة العربيّة "قوَّة داخليّة تحرك الكائن الحي نحو أهداف معينة"[10]. إنَّه تعريفًا عامًا يحتوي على ميل الكائن العاقل وميل الكائن غير العاقل؛ وذلك بشموليته لكل كائن حي، وهذا لا يعنينا في شيء إذا لم يكن المقصود به الكائن البشري الذي لا يمكن أن يميل إلى أيّ جهة أو موقف إلَّا بعد اختيار وتبيّن لما هو أحسن أو أجود أو أفضل، فالميل فيه مغالبة طرف على آخر، أو مغالبة موضوع على موضوع، ووجهة نظر على أخرى، وتتخذ قراراته بإرادة، وتنفذ عن قصد؛ ولهذا ميل الكائن العاقل يختلف عن ميل الكائن غير العاقل الذي لا يتمكَّن من اتخاذ القرار عن وعي ويسعى إلى تنفيذه بإرادة.

يتوقَّع المجتمع من أفراده الالتزام بأوامره ونواهيه، ويتوقَّع أيضًا أن تكون شخصيات أفراده وجماعاته تطلُّعية، وفي الوقت ذاته يودُ أن يكونوا حريصين

[10] الموسوعة العربية، ص 179.

على التمسّك بذات المجتمع التي تميَّزهم عن غيرهم، وتحافظ على هويَّتهم، ولكن لا يود لهم التقدّم الذي ينهي خصوصياتهم العقائديّة والثقافيّة والقيميّة، ولا الانسحاب من ميادين إثبات الهويّة، إنّه لا يقبل التخلِّي عن الذَّات، ولا يسح لأحد من أفراده بالتفريط فيها، ومن يسلك أو يفعل ذلك توصف شخصيته بأنَّها شخصية ذاتية تميل إلى الأنانية.

إنَّ ميل تفكير الشخصيّة عن التمركز على الذَّات إلى الاستحسان فيما تودُّ أن تَقدِم عليه الأنا، أو ترغب في فعله والقيام به، يجعلها في حالة مراجعة لِما كانت تؤمن أو فيما كانت تعتقد، وعندما تصحو من غفلتها تتطلع، وعندما تتعمّق في غفلتها تنطوي وتتراجع إلى ما هو أدنى بالمنظور الذاتي، ولكنَّه قد لا يكون أدنى بالمنظور الشّخصاني Personalism، فالشخصانية يتمركز تفكيرها على ما يُفيد أنا، ولا يهم الآخر، المهم أنا. والأنا هي التي تمتدُّ برؤية الفرد، ورغباته وأطماعه؛ ولذا فهي المتجرِّدة من عاطفة الانتماء الاجتماعي الذي يُبرز أهمية الذات على أهمية الأنا.

أمَّا عندما تصبح الشخصية في حالة ميل من الذاتية إلى الأنانية، فإن ذلك يعني أنَّ الشخصية لم تتخلَّ عن كافة مكونات ذاتها، بل أنَّها في حالة تخلّي عن شيء منها، وبما يجعلها في حالة مغالبة تفضيلات الأنا على تفضيلات الذات، وهذا يؤدّي بالضرورة إلى مغالبة معايير الأنا ورؤاها على معايير الذات ورؤاها.

وللتمييز بين الشخصية الإنسحابيَّة والشخصيَّة المتطلعة، هو أنَّ الإنسحابيَّة تميل إلى الاتجاهات ذات المردود السَّالب، والمتطلّعة تميل إلى الاتجاهات ذات المردود الموجب، وهذا لا يعني أنَّ كل انسحاب هو ذا مردود سالب، ولا كل تطلُّع هو ذو مردود موجب، فعندما تنسحب الشخصيَّة من القيام بالأفعال المؤذية والمؤلمة، فإنَّ ذلك الانسحاب يعد انسحابًا موجبًا، وعندما تتطلَّع إلى ما هو مؤلم وضار فإنَّ تطلعها هذا يعد تطلُّعًا سالبًا، وتوصف هذه الشخصيّة بالشخصيّة السَّالبة أو الإنسحابيَّة حيث انسحابها من ميادين العمل الموجب وميلها إلى ميادين العمل السَّالب.

تُعد ذاتية تميل إلى الأنانية مكوّن من مكوّنات الشخصية القابلة للانحراف السُّلوكي، وليس مكوّنا بنائيًّا، فالشخصية التي ترتكب أو تسلك الأفعال غير المقبولة أو المفضَّلة اجتماعيًّا، ثم تُكفِّر عن ذاتها، وتعود مرّة ثانية وثالثة وقد تندم بين الحين والحين، ثم تعود إلى ما فعلت، وهكذا، تُعد هذه الشخصية بالشخصية المترددة والمتبدلة، وذلك لمغالبتها القيم المتبدلة على القيّم المفضّلة. وعندما يصل الحال بالشخصية إلى أن تقطع كل علاقتها مع كل موجب، ومع كل ما بني على القيّم الضميرية، فإنَّها لن تتوقّف عن انسحابها إلى أن تصل إلى حالة الانطباع بالخصائص الأنانية والأفعال الشخصانية، وهي مرحلة من مراحل بناء الشخصية السَّالبة في خماسي تحليل القيم.

القاطع ذاتية تميل إلى الأنانية مكوّن نفسي، قد تصل فيه حالة الشخصيّة إلى درجة من التوتّر الذي يؤدّي بها إلى فعل السوء لمن يتعارض مع مصالحها أو يشكل خطرًا على ما تعتبره منافع لا ينبغي لغيرها أن يشاركها فيها، مصداقًا لقول الله تعالى في سورة يوسف عليه الصلاة والسلام: {إِنَّ النَّفْسَ لَأَمَّارَةٌ بِالسُّوءِ إِلَّا مَا رَحِمَ رَبِّي}[11] النفس الأمارة بالسُّوء هي النفس المائلة للشهوات، والمبتعدة عن الأفعال العقلية والمنطقية التي تجعل الإنسان في حالة وعي وتمييز بين ما يجب وما لا يجب.

عندما يحدث التحلّل من العلائق القيميّة الاجتماعيَّة الضابطة للسّلوك، سواء أكان هذا التحلل على مستوى الأسرة أم الجماعة أم المجتمع بكامله، تحدث الانحرافات والميول التي تُغيَّر سلوكيات وأفعال الأفراد من مكانة اجتماعية إلى مكانة أخرى، ومن موقف إلى موقف مع اختلاف درجة تأثيرها من شخص إلى شخص آخر؛ إذ نلاحظ التحلل النسبي في كفة الميل من الذاتية إلى الأنانية، فقد نجد المتردد، والمصمم على الاختراق، والمقدِمْ على المخاطرة، والمتطرف، والنفعي المحافظ على السلامة الشخصية، والمصلحي الخانع، ومسلوب الإرادة، واللا مبالي؛ فكل هذه الصفات تحتويها صفة الشخصيّة الإنسحابيَّة (ذاتية تميل إلى الأنانية) التي تنمو فيها مغالبة الرَّغبات الخاصَّة على الرَّغبات العامَّة، ومغالبة ملا يجب على ما يجب، والميل إلى

[11] يوسف 53.

السُّلوك المتعارض مع القيم والمعارف الضميرية، والإقبال على المطالبة بالحقوق والابتعاد عن أداء الواجبات وتحمّل المسؤوليات.

تعتبر مرحلة اليأس مرحلة نفسية، يصل إليها الفرد في مرحلة تقدّم العمر، حيث الضعف الذي ينمو في القدرة والاستعداد إلى درجة إضعافها، وإعاقتها عن أداء أدوارها التي كانت تفعلها أو تسلكها، ولذا عندما يسود الوهن العقل والجسم، والقدرة والاستعداد، يحدث الانسحاب، ويسود التردّد، والتخلّي عن أداء ما ينبغي أن يؤدّي، وحالة اليأس هذه لا تقتصر على المرحلة المتقدِّمة من العمر، بل في كثير من الأحيان تسود الشخصية الإنسحابيَّة (ذاتية تميل إلى الأنانية)، التي تصل إلى مرحلة اليأس وهي في ربيع العمر، فتستسلم لأمر الواقع، نتيجة الضعف الذي يلم بها (ضعف النفس)، الذي في كثير من الأحيان تسببه الحاجة، أو الرَّغبة فيما لا يجب، أو الخوف من المواجهة وعاقبة الأمور. إنَّها مبررات الميل إلى الأنانية لكل نفس تيأس أو تقنط من رحمة الله، أمَّا النفس التي لا تيأس ولا تقنط من رحمته دائمًا يُراوِدُها الأمل الذي بالجد والاجتهاد والسعي الحميد ينقلها من حالة اليأس إلى حالة تحقيق الأمل الذي بدوره يجعل منها شخصية متطلعة تمتلك الحجَّة والمنطق، ما يجعلها في حالة نُقلة من الذاتية إلى الموضوعية.

إنَّ تغير حالة الفرد من التمركز على ألانا إلى حالة التمركز على الذات أو الموضوع لا يمكن أن يتم نُقلة واحدة هكذا، بل يحتاج إلى الآتي:

1 . زمن الاستيعاب: الفترة التي تُمكِّن المنسحب من استيعاب المتغيرات والمبررات الجديدة.

2 . زمن الانفكاك النسبي: الفترة التي تُمكِّن المنسحب من التخلص من الارتباطات القيميّة السَّابقة، والعلائق التي انتظمت على مستوى الذات.

3 . زمن الارتباط: الفترة التي يُكوِّنُ فيها المنسحب علائق مع الوسط القيمي الجديد.

4 . زمن الفعل: فترت التبدل التي تُمكِّن المنسحب من الإقدام على الأفعال التي كانت مُحرَّمة أو محذوفة من قاموسه الاجتماعي.

5 . زمن العادة: فترت التكرار السُّلوكي مع الديمومة بما يشكل الخصوصية الجديدة والسُّلوك الجديد.

وعليه: لا يمكن أن يتمَّ التغيّر نُقلة واحدة من التمركز على الأنا أو الذّات أو الموضوع، بل لابدَّ من مسافة تسمح بالامتداد للممتد وتسمح بالانكماش للمنكمش، وكذلك لابدَّ من زمن لكل امتداد أو انكماش؛ ولا يمكن أن تكون الذات مكوّن مستقل عن الأنا أو الموضوع، ولا يمكن أن تتجرد من الميلان إلى الموجب أو السَّالب، كل حسب الظرف والموضوع والمتغيرات المدخلة أو المخرجة.

الانحياز سلوك بشري، لا يتم إلا بمعرفة، ولذا عندما ينسحب الفرد من موقف لموقف، أو من موضوع لموضوع، بالضرورة أن يتخلَّى عن موقف أو

موضوع وينحاز إلى آخر، وهذا لا يعني أنَّ كل انحياز هو ذو عائد سالب، بل بعض من التحيُّز ذو مردود موجب، كالانحياز للحقِّ والعدل، أمَّا الانحياز للعبودية والظلم فهي انحيازات سالبة، وهذا النّوع من التحيز هو الذي تمتد فيه الشخصية الإنسحابيَّة (ذاتية تميل إلى الأنانية)، وذلك لعدم حمْلها المسؤولية تجاه ما يجب أن تَقدِم عليه من أفعال، ولذا فأنّ حمْل المسؤولية صفة موجبة تُمكِّن الفرد من أن يكون تطلُّعيًّا أو منطقيًّا فيما يفعل أو يسلك.

ذاتية تميل إلى الأنانية لم تكن شخصية طبيعيَّة، بل شخصية مصطنعة، الشخصية الطبيعيَّة هي التي عليها فطر الإنسان وشبّ، أمَّا الشخصية المصطنعة هي التي أو جدتها الظروف أو صنعتها، ولذا فبعض من المناضلين والمتطلِّعين قد تكون آخر أيَّام نضالهم وتطلُّعاتهم تؤدّي بهم إلى الانسحاب، ويصبحوا في حالة ميل من الذاتية إلى الأنانية، وهذه قد تكون نتيجة ردود أفعال من غير المتوقَّع، أو نتيجة الهزيمة التي كسرت الهيبة. وعليه فالشخصية الإنسحابيَّة قد تكون بمسببات الهزيمة، وقد تكون بمسببات الاستسلام.

الابتعاد عن المواقف السَّالبة ليس دائمًا يؤدّي إلى المواقف الموجبة، فعندما يبتعد الإنسان أو يميل عن مواقف سالبة إلى أخرى سالبة، لا تعد أفعاله موجبة، فالذي يحدد المواقف الموجبة من السَّالبة هو الموضوع المنحرف منه والموضوع المنحرف إليه. وهي ذات أبعاد ثلاثة هي:

1 . مواقف التجنب: قد يؤدّي التجنب إلى الابتعاد عن أفعال الخير، وقد يؤدّي إلى الابتعاد عن أفعال الشر؛ وفي كلتا الحالتين الشخصية تعرف

ما هو خير، وما هو شر، وتمتنع عن القيام بهما. والشخصية التي لا تفعل الخير، هي التي توصف بالإنسحابيَّة، حيث أنَّها تنسحب من القيام بالأفعال المفضلة اجتماعيًّا وإنسانيًّا؛ وهكذا الشخصية التي لا تفعل الخير تنسحب من ميادين الفضيلة.

2 ـ مواقف الانسحاب: قد تكون ذات أفعال سالبة، وقد تكون ذات أفعال موجبة، فعندما تنسحب الشخصية من مواقف سالبة ليس بالضرورة أن تكون موجبة، وعندما تنسحب من مواقف موجبة ليس بالضرورة أن تكون سالبة.

3 ـ مواقف الإقدام: قد تكون ذات أفعال سالبة، وقد تكون ذات أفعال موجبة فعندما تنسحب الشخصية من مواقف وأفعال سالبة، وتقدم على أفعال أخرى سالبة، فإنَّ إقدامها هذا يعدُّ سالبا. وعندما تنسحب من سالب إلى موجب تصبح أفعالها موجبة.

تطلُّعية (**ذاتية تميل إلى الموضوعية**):
(Subjectivity tending to objectivity)

هي أحد قواطع خماسي عقيل لتحليل القيم، وهي مكّمن قيميّ، تعيشه الشخصيَّة كمرحلة من مراحل الوعي الفكري والثقافي التي تنقلها من حيّز التمركز على الذات، إلى التطلع تجاه الأخر الذي له من الخصوصيات التي تميّزه عن غيره وفقًا لقدراته واستعداداته ومواهبه وإمكانيَّاته، فتتمكن الشخصيَّة من معرفة الفوائد التي يمكن أن تحدث لو توصلا الأنا والآخر إلى مشاركة

وتعاون، وعندما تستكشف تلك الإمكانات، ويُستكشف الحُسن والذوق، يحدث الالتفات ويزداد الانتباه ويرتفع الشعور بالآخر والحاجة إلية، وتزداد أهميته فيحدث التجاذب الطبيعي والتجاذب الواعي في ذات الوقت.

تُعد هذه الحالة منطقة وسط بين الذاتية والموضوعيَّة التي لا يمكن أن تنتقل الشخصيّة إليها أو تصلها هكذا نُقلة مرة واحدة، وكأنَّ مكّونات الشخصيّة قوالب منفصلة كل واحدة منها مستقلة بذاتها عن الأخرى، فلا يمكن أن ينتقل تفكير الإنسان وأحاسيسه ومشاعره وأفكاره وأفعاله وأخلاقياته جملة واحدة من الأنانية إلى الذاتية، ولا يمكن أن تنتقل هكذا مرة واحدة من الذاتية إلى الموضوعية، إنَّها الأمر الطبيعي الذي تنمو فيه شخصية الإنسان من الطفولة إلى المراهقة إلى البلوغ والرُّشد والشيخوخة.

الشَّخصيَّة (ذاتية تميل إلى الموضوعيّة) هي مجال نشاط فكري وسلوكي متميَّز عن الذاتية ومتميّز عن الموضوعيّة، ولكنَّه في الوقت ذاته مكوّن مشترك بين مقومات الذاتيّة ومقومات الموضوعيّة، مما جعله قاطعًا مستقلًا بذاته في خماسي تحليل القيم.

عندما تقتصر رؤى الشخصية على مكّونات الذات القيميّة توصف بالذاتية، وعندما تستوعب تلك الرؤى وتستوعب إلى جانبها ما ينبغي أن تقوم به أو تفعله وتسلكه، حينها توصف الشخصية في هذه الحالة بأنَّها منطقية أو تطلعية، إذ تتطلع إلى ما هو أفضل وفقًا لافتراضاتها المنطقيّة لِما هو متوقَّع أو مفترض.

والعيب الذي قد يظهر في هذه الشخصيّة، أو هذا القاطع من الخماسي، هو ليس كل مفترض أو متوقَّع حقيقة، فالمفترض أو المتوقَّع بالضرورة يحتاج إلى زمن ومبررات الإثبات أو النفي؛ ولذا فإنَّ الأحكام التي ستثبته مؤجَّلة، فإذا سلكتْ الشخصية أو فعلتْ أو حكمتْ وفقًا لافتراضاتها فقد تفعل أو تسلك خطأ، فعليها أن تنتظر إلى أن تتبيَّن حتى لا يقع الخطأ. فالقضية التي تقول:

كل من وقف بعرفات كتبت له حجّة

عبد الله وقف بعرفات

إذن عبد الله كتبت له حجّة

هذه قضية منطقية لا شك فيها، ولكنَّها قد تكون قضية بلا مصادق؛ ولذا يصبح الشَّكّ فيها، فإذا كان عبد الله قد وقف بعرفات في غير موسم الحج، وفي غير يوم عرفة، فلا تكتب له الحجَّة، وإذا كان موظفًا أو طبيبًا أو حارسًا أو بائعًا، ووقف بعرفات في يوم عرفة بهدف أداء مهام خدمية فقط، فلا تكتب له حجَّة؛ وذلك لافتقاده مبررات أداء الفريضة وهي أن يكون ضامرًا للحجِّ، وقد أدى ما سبق من فرائض قبل الوقوف بعرفات، في هذه الحالة يصبح الوقوف بعرفات حقيقة لأداء ركن من أركان الدين الإسلامي، وينطبق المنطق على الواقع الموضوعي.

الإنسان المتطلع للحقيقة بمنطق قيميّ معرفي، هو في حالة ذاتية تميل إلى الموضوعية، أي أنَّه في حالة النُّقلة، من التمركز على الذات إلى حالة الاتزان النفسي الذي يتفاعل مع قيم المجتمع وعاداته وأعرافه ومعتقداته، ثم يتفاعل مع كل ما هو مفيد لدى الآخر، وليس منغلقًا على تراثه القيمي فقط، بل أنَّه في حالة امتداد موجب مع الثقافات والأفكار الإنسانية الأخرى، وفي ذات الوقت غير مُفرِّط في خصوصيته الذاتية، وبعد أن كانت المغالبة للعاطفة في تقييم الآخر ومعتقداته وأفكاره وحضارته، بدأت المشاعر والأحاسيس والعاطفة تتهذب بالتفكير والسُّلوك المنطقي.

ذاتية تميل إلى الموضوعية شخصية توافقيّة، تندمج فيها حالتي الذاتية والمنطقية، وسلوكها إرادي، حيث اعتمادها على حرية الاختيار، فهي تتفاعل مع الحق والعدل والواجب والمسؤولية على مستوى الذات ومستوى الآخر؛ ولذلك لم تكن منغلقة أو متعصِّبة ولا متفاعلة إلَّا مع ما هو منطق، فإذا كان الآخر رافضًا لقيمها أو معتقداتها تكون رافضة لرأيه، وإذا كان مستوعبًا لها ولقيمها تكون مستوعبة له ولقيمه التي فيها خصوصيته التي تميزه عن غيره.

يُعد قاطع الشخصية المنطقية (ذاتية تميل إلى الموضوعية) في خماسي تحليل القيم استكشافًا جديدًا للمسافة التي تربط بين الذات والموضوع (بين العاطفة والعقل)، فعندما لا تسيطر العاطفة أمام العقل على الفعل والسُّلوك بالتمام، يُفسح مجالًا جديدًا للعقل والنفس بأن تُفكّر فيما يجب، وتسعى لِما يُفترض أو تميل إليه؛ فالميل هنا موجب، حيث التطلع للأفضل الذي يحافظ

على الهويّة والخصوصية، ويمتد إلى أن يتعرَّف على الجديد المفيد، ويسعى إلى الحصول عليه، وهذا لا يعني أنَّ كل ميل هو موجب، فعندما تميل الشخصية من حالة التمركز على الذات إلى حالة التخلي عن بعض من مكوناتها تصبح الشخصية في القاطع ذاتية تميل إلى الأنانية، وتوصف في هذه الحالة بالشخصية الإنسحابيَّة[12].

**ذاتيَّة**: subjectivity

ترتبط الذات بالمفرد المؤنث، وتحتوي على المختزل المذكر والمؤنث، كما تختزل الدار كمؤنث على الجدران المذكرة المتكونة منها التي أعطتها صورتها الكاملة، وكما يحتوي جسد الإنسان المذكر على أعضاء مؤنثة، كالعينين، والأذنين، واليدين، والصرة، والرقبة؛ وهكذا جسد الإنسان المؤنث يحتوي على أعضاء مذكرة، كالرأس، والساقين، والذراعين، والقدمين، والقلب، وغيرها. وهكذا خلق الله الذكر والأنثى.

تتكون ذات الإنسان من قيم المجتمع، من أوامره ونواهيه، مما يحب ويكره؛ ولذلك عندما تتوحّد آمال وآلام المجتمع ودينه في الفرد إلى درجة تتساوى فيها كفتا الحياة والموت عنده، يصبح الفرد وكأنَّه مجتمعًا بأسره، أو أمَّة بكاملها نتيجة بناء الذات العامّة فيه، مما يجعل لسانه لسانها وسلوكه من سلوكها وحاله من حالها؛ ولذلك فالذات عندما تتكون في الإنسان بأماني

[12] المصدر السابق 102 – 104.

المجتمع تزيل عنه الأنانية وتغرس فيه الأمَّة بقيمها، حتى يصبح الفرد وكأنَّه أمة بحالها، وتكون الأمة وكأنَّها الفرد بأناته.

ولذا فإنْ تشرَّب الفرد قيم المجتمع وفضائله الخيِّرة (عادات واعراف ودين وأخلاق) تكوّنت له ذات اجتماعيَّة، وإذا لم يتشرَّبها لن ينطبع بها، وبالتالي يجد نفسه منزويًا بعيدًا عن الذات الاجتماعيَّة العامَّة التي انطبع الآخرون بها[13].

## **موضوعية**: objectivity

الموضوعية اعتدال في الفكرة والقول والفعل والسُّلوك، لا انحياز لغير الحق في مكوناتها المنطقية، وهي التي تعتمد على العقل في التمييز بين ما يجب وما لا يجب، بها تُدرك الأشياء كما هي عليه، ثم تقوَّم إلى ما ينبغي أن تكون عليه؛ ولذا فهي الوعي بالحقائق بعد إخضاعها للقياس المعياري دون غض النظر عن مكوّناتها ومعطياتها وعلاقتها بما يؤثر سلبًا وإيجابًا على المتحاورين أو المحللين والمشخصين للظاهرة أو الموضوع أو المشكلة قيد البحث أو الدِّراسة.

الموضوعية هي تقديم الحقائق كما هي لا كما ينبغي أن تكون عليه، ولهذا في الموضوعية تكمن الحقيقة التي تهدف إلى كشف الزيف عن المعلومة التي يجب أن تقدَّم كما هي لا كما يود لها أن تكون.

[13] المصدر السابق، 137.

الموضوعية أحد مقاطع خماسي عقيل لتحليل القيم المتكون من الآتي:

1 . الذاتيّة. subjectivity

2 . الإنسحابيَّة (ذاتيّة تميل إلى الأنانيّة). Wihtdrawlism

3 . الأنانيَّة. egoism

4 . التطلُّعيَّة (ذاتيّة تميل إلى الموضوعيّة). Self- consciousness

5 . الموضوعيّة. objectivity

ولذا تُعد الموضوعيّة مكوّنًا قيميًّا استيعابيًّا تندمج فيها المعارف الإنسانية والعلوم والثقافات التي تحتوي الأنا وتستوعب الآخر، وتنتج أفعالا وسلوكيات تؤدَّىَ من قبل الجميع بإرادة، وتكوّن منظومة قيميّة ذات أبعاد ومرامي إنسانية خالية من التعصب والتحيّز.

تتمركز الموضوعية على الاستخدام العقلي الذي به تتجاوز الشخصيّة مرحلة العاطفة والمنطق، ما يجعلها تحتكم بالعقل دون سواه في تناول القضايا والمواضيع بالبحث والدِّراسة.

تُقيّم الظروف والمواقف الفرديَّة والجماعيَّة والمجتمعات بموضوعية عندما تتوافر معطياتها واشتراطاتها المبررة لوجودها، ولا تبرر بغير ذلك، ولذا فالموضوعية مرحلة وعي متقدم على مستوى الثقافة والفكر الإنساني. إنَّها الالتزام بالحقائق المجردة قولا وعملا، فلا تميل كل الميل، ولا تصدر الأحكام بلا معلومات ومعارف واضحة، إنَّ ذلك يرفضه الضمير العام.

ولهذا فالموضوعية مرحلة تيقُّن ومعرفة يتجاوز بها العقل كل مراحل الانحرافات والميول السَّالبة التي تحيد أفعالها كثيرا أو قليلا عن الحقيقة، إنَّها المبتعدة عن المنقوص والمتمسّكة بكل فعل تام.

الموضوعية حالة مستقلة بذاتها تُقيّم الأمور بنزاهة لا بعاطفة، فهي ليست حالة اعتدال كما هو حال قاطع الذاتية في خماسي تحليل القيم، وهي ليست حالة من حالات التطرف والانسحاب كما هو الحال في قاطعي الأنانية وذاتية تميل إلى الأنانية، إنَّها حالة الانسجام والتطابق مع مبررات المواضيع ومعطياتها العلميَّة.

تتمركز الموضوعية في خماسي تحليل القيم على الآتي:

1 . التجرد من رغبات الأنا وأطماعه ومصالحه الشخصانية.

2 . لا تعترف إلا بما يجب، ولا تؤدّي إلا الأفعال الواجبة السُّلوك.

3 . تُقيّم الأنا والذات والآخر بمنظور قياسي لا بمنظور مزاجي.

4 . السُّلوك والأفعال الحضارية المتماثلة مع الثقافة المستوعبة لكل خصوصية.

5 . الاعتراف بوجوبية أخذ الحقوق.

6 . الاعتراف بأحقية أداء الواجبات.

7 . الاعتراف بأهمية حمْل المسؤوليات.

8 . التقدير لمن يجب ولِمَ يجب.

الاطمئنان صفة من صفات الشخصية الموضوعية، مصداقًا لقوله تعالى: {يَا أَيَّتُهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ ارْجِعِي إِلَى رَبِّكِ رَاضِيَةً مَرْضِيَّةً}[14]، وتعتمد النفس المطمئنة على قوَّة البصيرة التي تمكِّنها من معرفة الحقيقة، وتميّزها عن غيرها من الأنفس، فالبصيرة قوَّة عقلية واعية يتبين من خلالها الإنسان الموضوعي معرفة ما يجب وما لا يجب، وعندما يسلك لا يتردد؛ وذلك لثقته فيما يفعل أو يسلك عن معرفة صائبة ولا يخشى الموضوعي إلَّا الله ولهذا فهو المطمئن.

الموضوعيّة هي إعلان الحقيقة مهما اختلف الزّمان والمكان والثقافة أو الدين والعرف، ولذا فالحقيقة واحدة سواء أكانت ذات مؤثر سالب أم ذات مؤثر موجب، فالكذب حقيقة والصدق حقيقة، والنفاق والرّفض والتمرد حقائق كغيرها من الحقائق، والموضوعية هي قول الحقيقة وفعل الحقيقة، في المنطق الموضوعي ليس عيبًا أن يقال للكاذب كاذب، وللسارق سارق وللصادق صادق، بل العيب ألَّا يقال ذلك كحقيقة. هذه هي الموضوعية كحقيقة لا تتبدل، ولا تتغير مهما تغير الزمان والمكان، أو تغير الأفراد وتبدلوا نتيجة تعرضهم إلى مؤثرات ومتغيرات تابعة أو مستقلة.

وبما أنَّ الحقيقة هي ما صدق على الموضوع، إذن: ليس بالضرورة أن تكون الموضوعية منطقية؛ وذلك لأنَّ معايير الحقيقة ليست هي المعايير المنطقية، فمعايير الحقيقة هي الصدق والثبات، أمَّا معايير المنطق فهي

[14] الفجر 27، 28.

الافتراض والتوقّع، فالإنسان وجوده حقيقة موضوعيّة، وليس وجودًا متوقَّعا، وتفكيره منطق، إذ أنَّ التفكير مرتبط أو مترتب على وجود الإنسان باعتباره متميّز بقدرات العقل المفكر، والحكم على أنَّ الإنسان موجود، وأنَّه مفكر هو الحقيقة الموضوعيّة، ولكن ليس بالضرورة أنَّ كل إنسان موجود هو مفكّر، فالبعض من الموجودين هم فاقدو حاسة التفكُّر والتذكُّر التي يفترض أنَّها خاصيَّة إنسانيّة، وهذا ما يجعل المنطق ليس بالضرورة أن يكون حقيقة.

ولإزالة اللبس والغموض عن الموضوعية ينبغي أن نفرِّق بين التزام الباحث بخطوات البحث العلمي أثناء تقصيه للمعلومات التي تعكس حقيقة الموضوع، وبين شخصانية الباحث التي لا تعكس حقيقته (حقيقة الموضوع)؛ ولذلك التزام الباحث المسلم وتحيزه إلى دينه لم يعد عيبًا، بل العيب ألَّا ينحاز إليه بما أنَّه الحقّ من عند الله تعالى، ومن الموضوعية أن يتميّز موضوع الباحث المسلم عندما يكتب عن الدين أو الأعراف أو الشخصية المسلمة وعاداتها عن كتابات ومؤلفات الباحث غير المسلم عندما يكتب عن نفس الموضوع؛ ولذا في اعتقادنا عندما يكتب المسلم عن مجتمعه هو أقرب إلى المعلومة الصادقة من الكاتب غير المسلم، وكذلك يكون الكاتب غير المسلم أكثر معرفة بالحقيقة من الكاتب المسلم عندما يتعلق الموضوع بمجتمع الباحث غير المسلم.

وعليه: فقول البعض بأنَّ الموضوعية ألَّا يدرس الباحث مجتمعه لكي يكون موضوعيًّا فيما يبحث أو يكتب قول لا تسنده ألمصادق، فهذه المناداة

تزعمها بعض من المستشرقين الذين لا يريدون أن تُقدّم معارف صادقة عن أخلاقيات ومعتقدات وأعراف المجتمعات النامية وبخاصّة التي تدين بالإسلام، وذلك حتى لا تنتشر تعاليم موضوعية قد تهزّ نظم المجتمعات غير المسلمة؛ ولهذا وُجِهت التهم إلى البحوث والدراسات العلميَّة التي تُبرز أهمية وحجج الدين الإسلامي وأخلاقياته بأنَّها بحوث ودراسات وتعاليم غير موضوعية، ومن يقوم بهذه المهمة العلميَّة الرائعة يُتهم بأنَّه غير موضوعي، وللأسف الشديد صدَق بعض من أساتذتنا هذه الادعاءات وعملوا بها، في حين أزداد تمسك أهل الغرب والمستشرقين منهم بصفة خاصة بدراسة مجتمعاتهم سواء في استطلاعاتهم العامَّة أو في دراسات قُراهم، أو حالات مجتمعاتهم الخاصة دون أن يصف أحدهم الآخر بعدم الموضوعية، وفي مقابل ذلك هم يصفوا بُحاثنا وكُتَّابنا بعدم الموضوعية عندما يولونا اهتمامًا بأمتهم ومجتمعاتهم التي لها خصوصية تميزها عن خصوصيات الآخرين كما للآخرين من خصوصيات تميزهم.

وعلينا أن نميَّز بين التزام الباحث بمبادئ أمّته وتاريخها الذي به تعتز، وبين تزّمت الباحث وأنانيته على حسابها وحساب خطوات البحث العلمي أثناء تتبّعه للمعلومة في عمليَّات الدِّراسة، فعندما يلتزم الباحث بمبادئ أمته ودينها، فإنّه في هذه الحالة ملتزمًا بمبادئ عامّة (ملكا للجميع)، وإلّا هل يُعقل موضوعيًّا أن يفكر الباحث المسلم أثناء قيامه بمهمة البحث والدِّراسة

بأنَّه غير مسلم؟ وهل الإسلام والثقافة والعادات والأعراف أملاك لفرد بعينه حتى يقال له تجرد منها أن أردت أن توصف بالموضوعية.

عليه: تكون الإجابة موضوعيًّا بلا.

فإذا كان الدين والعرف والعادة ومجموع القيم هي المقياس العام للموجب والسَّالب والمستقيم والمعوج فكيف إذن يوصف الباحث المنسلخ عنها بأنَّه هو الموضوعي؟ وهكذا كل باحث عندما ينتمي أو يعتقد في اتجاه سياسي أو فكري قد يصعب عليه التجرد منه، فالباحث الاجتماعي الذي يعتقد في الفكر الرأسمالي لا يمكنه القيام ببحثه إلا داخل هذا المنظور (إلا وهو رأسمالي)، وإذا وجدنا باحثًا من داخل المجتمعات الرأسمالية يقوم ببحث وهو متجردًا من هذا المنظور فهذا يعني أنَّه غير منتميًا إليه، وقد يكون منتميًا لغيره، أي: منتميًا للآخر.

الموضوعيّة نسبيّة وليست مطلقة، ولهذا التمسك بها وكأنَّها المطلقة في غير محله، إنَّه تحيزًا سالبًا يضعف حجَّة الباحث وقد يسفِّهها، ولأنَّها نسبية ينبغي أن تمارس بمرونة لا باشتراطات مسبقة.

وبما أننا نتحاور مع الموضوعية حينا ومع المتعصبين بها حينا آخر؛ فعلينا أن نتساءل: عما هي ركائزها؟

في اعتقادنا ترتكز الموضوعية على الموضوع أوَّلًا، والباحث ثانيًا، ولذا لا يمكن أن تكون هناك موضوعية في غياب الموضوع أو الباحث.

وعليه: تفاعل الباحث مع الموضوع وعدم خروجه عنه يؤدّي به إلى الموضوعية، وفي مقابل ذلك خروج الباحث عن الموضوع لا يؤدّي به إليها؛ ولذلك يكون الباحث هو العنصر الأساسي في إبراز الموضوعية أو إخفائها، وبما أنَّ الأمر كذلك فلا داعي إلى تغييب دوره أو الإغفال عن أهمية ومراعاة خصوصيته التي قد تفيد كثيرًا في التعرُّف على الجديد وتطويره بما يحقق نجاحًا للبشرية بأسرها، وهذا يجعلنا نقول: من الموضوعية عدم إغفال بعض الأدوار الفرديَّة وقدراتها دون أن نتعمَّد طمس شخصية الفرد وأهمية دور الجماعة والمجتمع في تطوير العلوم والمعارف وتنمية المجتمعات البشرية.

وبما أنَّ الباحث هو الذي أكتشف القوانين وصاغ النظريات وهو الذي ساهم في المعرفة العلميَّة التي تطوَّرت بها العلوم وتتطوّر باستمرار، ولأنَّه هكذا فلا ينبغي إذن أن نجحد أو نغفل إسهاماته وجهوده الكبيرة في التطور العلمي نظريًّا ومادّيًّا وتقنيًّا، والذي يجب أن يُطمس هو أنانية الفرد وأطماعه الشخصانية التي تكون على حساب الآخرين الذين لهم الحق مثلما له.

ولذا فمن الموضوعية أن يبتعد الباحث عن الأحكام المسبقة أو الأخبار السماعية عند دراسة الظواهر والمشاكل والمواضيع أو الحالات في العلوم الاجتماعيَّة والإنسانية.

ومن الموضوعية أن يلتزم الباحث بالموضوع ولا يحيد عنه عند دراسة الظَّاهرة.

ومن الموضوعيّة أن يميز الباحث بين رغباته وأمانيه التي كان يأملها قبل البحث، والنتائج التي توصل إليها والتي تخالف توقعاته وأمنياته.

من الموضوعيّة ألَّا تعمم نتائج العينات على المجتمع الذي لم تستهدفه الدِّراسة بالبحث، فالعينة لا تمثل إلا نفسها، ولا تعطي إلا مؤشرات Indicators عن المجتمع الذي تؤخذ منه، وإذا عُممت أحكامها فلن تمثل المجتمع؛ وذلك لفقدانها للمصادق، ولهذا موضوعيًّا لا ينبغي أن تعمم نتائجها والأحكام المترتبة عليها على من لا تُجرى عليه الدِّراسة أو البحث، ولكن تؤخذ النتائج المتوصل إليها مؤشرات لدراسة المجتمع مكمن الحقائق بموضوعية.

## المجالات القيميَّة للخدمة الاجتماعيَّة النَّاهضة

المجالات القيميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، هي مجالات امتداد المهنيَّة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي ويمارسها على المستوى الفردي والجماعي والمجتمعي، وهي مجالات العمل المرسّخ لقيمة الإنسان الذي خَلقه الله في أحسن تقويم، وهذه المجالات: المجال الاجتماعي، والسِّياسي، والاقتصادي، والنَّفسي، والذَّوقي، والثَّقافي.

## مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة

يحتوي مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة على القيم الآتية

. علاقة المجتمع الإنساني .

. علاقة الأمة .

. علاقة الوطن .

. علاقة المجتمع المحلي .

. علاقة الأسرة .

. علاقة الزَّوجيَّة .

. علاقة الأخلاق .

. علاقة الكرم .

. علاقة البخل .

. علاقة الصداقة .

. العلاقة بالجنس الآخر .

. علاقة السُّلوك الاجتماعي.

إذن: يتكون مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة من أثنى عشرة قيمة وستّون بديلًا قيميًّا، ويحتوي هذا المجال على العلائق القيميَّة المكوّنة للشخصيَّة الاجتماعيَّة التي إليها حقوق ينبغي أن تؤخذ وواجبات ينبغي أن تؤدّى ومسؤوليَّات يجب أن يتم تحمُّلها.

مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة مجال اتصالي، ومكوّن علائقي يجعل الفرد في حالة انتماء للمجتمع ويجعل المجتمع في حالة استيعاب للفرد والجماعة، فالقيم التي هي نتاج اجتماعي عام، تستوعب كل الأفراد الذين

يتواصلون بها من جيل إلى جيل، وتجعل بينهم روابط معرفيّة تنتج سلوكًا يتجسَّد بينهم.

وتتنوّع علائق هذا المجال وتتغيّر أساليبه من مجتمع لأخر ومن مكان لمكان ومن زمان لزمان، فالقيم التي كانت سائدة في المجتمع العربي قبل الرِّسالة، لم تعد هي ذات القيم التي سادت بعدها، وبعض القيم السَّائدة في المجتمعات الغربيّة تختلف عن بعض القيم السَّائدة في المجتمعات الشرقيّة، وذلك لاختلاف الإطار المرجعي لكل منها، وعليه ليس كل المرفوض مرفوض، ولا كل ما هو مُفضّل لدي مجتمع مُفضّل عند المجتمع الآخر، فالعادات والمعتقدات والأفكار في بعض الأحيان تكون في حالة اتصال، وفي بعض الأحيان تكون في حالة حوار أو في حالة اختلاف، وفي حالات أخرى قد تكون في حالة تكامل؛ لذلك يلاحظ التمركز على بعض القيم ويلاحظ التشتت على بعض منها، وفي معظم الأحيان يلاحظ السُّلوك الودّي بين أفراد المجتمع وجماعاته الذين يشتركون في علائق قيميَّة، ويلاحظ في بعض الأحيان السُّلوك العدائي بين الذين ينتمون والذين لا ينتمون، وهكذا تختلف المواقف والأدوار نتيجة لاختلاف الظروف واختلاف القيم والمعتقدات.

إنَّ مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة مجال بنائي يكوّن الشخصيَّة الاجتماعيَّة المتفاعلة والمتعاونة كلما تشربت هذه الشخصيَّة القيم بإرادة ومعرفة واعية، وإذا لم يتم ذلك بإرادة فإنَّ السُّلوك المناقض للبناء قد يكون هو سلوك الصدارة؛ ولذا فإنَّ التفاعل الموجب الذي تنتجه الإثني عشرة قيمة

هو الذي يقوّي عاطفة الانتماء والرّوابط القيميَّة الاجتماعيَّة بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، ويجعل الضَّمير (**نحن**) هو الضَّمير السَّائد بينهم بدلًا من الضَّمير (**أنا**) الذي في كثير من الأحيان يؤدّي إلى الصِّدام والفرقة.

يعتبر مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة هو رأس مال المجتمع، الذي تسود فيه قيم التعاون والتفاعل والمنافسة والمشاركة، عندما يولي المجتمع اهتمامًا بالتنمية البشريَّة لأفراده وجماعاته، سواء على مستوي الأسرة أو جماعات العمل أو على مستوي الإدارات الحكوميّة والإدارات الخاصَّة.

إنَّ تنمية رأس المال الاجتماعي يستوجب عقدًا اجتماعيًّا جديدًا مؤسّسًا على الثِّقة والإرادة بين الأفراد وجماعات العمل وجماعات المناشط المشتركة؛ ذلك لأنَّ الثِّقة غير المكتوبة هي التي يتطابق فيها مضمون الضَّمير مع الفعل والسُّلوك، وعندما يتطابق ما يحتوي عليه الضَّمير مع الفعل والسُّلوك فلا داعي لكتابة المواثيق التي تزوّر وتخترق كلّما تهيئة الظّروف المصاحبة إليها. وعندما تتوافر الثِّقة غير المكتوبة، تصبح مصدرًا للشفافيّة والاحترام الذي يُقدّر فيه الأنا والأخر؛ فالثِّقة بين الموظفين سواء أكانوا موظفي قطاع خاص أم عام، وسواء أكانوا موظفي أجهزة أمنيّة أو تجاريّة، عندما تسود الثِّقة بينهم في أساليب العمل، تؤدِّي إلى تطوّر العمل، وتطوّر الوحدات العاملة من خلال تبادل المعلومات المفيدة.

وعندما تنعدم الثِّقة بين العاملين في مختلف القطاعات والأجهزة تقل المعلومات المتبادلة بينهم، وفي كثير من الأحيان قد يسودها التزوير والتحريف،

ولأنَّ المعلومات هي التي تُبنى الخطط عليها، ولأنَّها مزوَّرة، إذن لا بدَّ وأن تكون الخطط كمترتّب هي الأخرى مزوّرة، وعندما تكون الخطة مزوّرة يصبح العمل بكاملة مزوّرًا ولا علاقة له بالواقع والحقيقة؛ وعليه ليس دائمًا العملة الجيدة تطرد العملة السّيئة، فكل شيء عندما تتوافر اشتراطاته يتوفّر.

ويحتوي مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة على العلائق الآتية:

. علائق قيميَّة طبيعيَّة.

كالعلاقة الأسريَّة والعلاقة العائليّة والعلاقة القبليّة وعلاقة الأمَّةالتي تكوّن الذَّات العامَّة المشتركة للأفراد والجماعات، وتغرس في نفوسهم عاطفة الحبّ وروح الانتماء بإرادة.

. علائق قيميَّة ضروريَّة:

كالعلائق بين رفاق العمل، ورفاق الحِرف والمهن، ورفاق التعليم والتعلُّم، وهذه العلائق قد تكون بين بني الأمّة، أو مع الآخرين، فعندما تكون بين أبناء الأمَّة أو الوطن تحتويها عاطفة الأصل والانتماء، وعندما تكون مع الآخر تحتويها علاقة المهنة المؤقّتة.

. علائق قيميَّة اختياريّة:

كالعلاقة مع رفاق المناشط الرّياضيَّة والفنيّة والمسرحيّة والموسيقيّة والثَّقافيَّة، أو رفاق الحفلّات والرّحلات السياحيّة؛ فعندما تكون هذه العلائق الاختياريّة بين أفراد الأمَّة وجماعاتها فإن عاطفة الأصل والانتماء هي التي

تسودها، وعندما تكون مع الآخر تحتويها علاقة المناشط المتنوِّعة وعاطفتها المؤقتة.

إنَّ تنوّع علائق الرّأسمال الاجتماعي تتطلّب عقدًا قيميًّا جديدًا يستوعب الأنا والآخر، ويحافظ على خصوصيّاتهم المتميزة، كما أنَّه يحافظ على علائقهم مع بيئاتهم، وهذه تتطلّب معرفة منطق الحوار بين المنتميين للثّقافات المتنوِّعة، وعدم القصور على معرفة لغة الحوار كما هو الحال أيَّام وأعوام الحرب الباردة؛ حيث الجميع عرف لغة الجميع ولم يتمكّن الجميع من التفاهم، فكانت العقود والعهود والمواثيق وكأنْ لم تكن.

ولذا فالعقود التي تُمكّن المتحاورين من التفاهم هي العقود التي تؤسّس على المنطق الحواري، الذي يُمكّن المتحاورين من معرفة الكيفيَّة التي يفكِّر بها الآخر، فالاختلاف أو الخلاف على سبيل المثال الذي يظهر بين الحين والحين بين العرب والأوروبيين، أو بين الصّينيين والأمريكان، أو بين الهنود والباكستانيين، يعود في أساسه إلى عدم إلمامهم بالكيفيَّة التي يفكّر بها الآخر، والمنطق الذي يستوعبه ويحلل به عقليَّة الآخر، الذي ينظر من خلاله بأنَّ الآخر يشكّل خطرًا على وجوده أو على مصالحه أو على ثقافته ومعتقداته.

ومع أنّهم يعرفون ويجيدون لغة الحوار، فإنَّهم يراهنون على الوقت، لعله يأتي بمتغيرات جديدة تؤدِّي بأحد الأطراف من أن ينسحب من الميدان، أو لأجل أن يتحصّل الطّرف الضّعيف كما يعتقد على عوامل القوَّة في المستقبل لكي يتمكن من المغالبة أو إثبات الوجود.

وبناء على ما سبق فإنَّ مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة يضع الشخصيَّة في خمسة مستويات قيميَّة هي:

### 1 . المستوى القيمي للموضوعيَّة:

حيث تؤسّس الأحكام وتبنى، مما يجعل الشخصيَّة في حالة اتزان عقلي ومعرفي، فلا تسيطر عليها العاطفة، ولا الانحياز غير الموضوعي، علاقاتها بالمجتمع الإنساني علاقات تكافؤ، والإنسانيَّة بالنِّسبة إليها في حالة مساواة، لا فرق بين أبيض وأسود ولا ذكر وأنثى، وعلى مستوى الأمَّة تفكيرها الاجتماعي تضامني؛ فهي ترى قوَّة الأمَّة في وحدتها وتآزرها؛ ولذا فهي ترتبط بالوطن وتخلص له وتحافظ على سيادته، وعلاقتها جيدة جدًا مع مجتمعها المحلي، تعمل من أجله وتقدّر ظروفه وظروف الآخرين، تحب الأسرة وتعتز بقيمها وتحرص على ترابطها مع المجتمع المحلي والمجتمع الإنساني، علاقتها الزَّوجيَّة قويَّة قائمة على الحب الوجداني، إنَّها الشخصيَّة التي ترى في الحب سمو وتوحّد ورفعة في الذَّوق، وإنَّه المؤدِّي لديمومة العلاقات الزَّوجيَّة، وتصرّ على القيم الأخلاقيَّة فتتمسّك بالحقّ وتقوم بأعمال الخير، علاقتها بالكرم علاقة عطاء (مد يد العون دون انتظار مقابل مادّي)، وعندما تكون في حالة شُح وحاجة تصبح علاقتها مع البخل ضمانيّة (فلا تلتجي إليه إلا خوفًا من العوز والفاقة)، إنَّها الشخصيَّة الودودة الصدوقة المندمجة في محيطها الاجتماعي والكاسبة لصداقته وصداقة الآخرين الذين في مستواها الفكري والعقلي والعاطفي، ولهذا لا تميز في علاقاتها مع الجنس الآخر بما يفضإليها في الحقوق

والواجبات والمسؤوليَّات، بل أنَّها تثق بأنَّ الجنسين لهما من المشاعر والأحاسيس والوجدانيَّات ما يجعلهم في حالة محبة ومساواة، ولا تفرّق في سلوكها الاجتماعي بينها وبين الآخرين، إنّها الشخصيَّة المتواضعة التي لا تنتقص من قيم الآخرين ولا تميز بينهم إلا بالأعمال الحسنة.

## 2 . المستوى القيمي للتطلُّعيَّة (ذاتيَّة تميل إلى الموضوعيَّة):

الشخصيَّة التطلُّعية مركز تحكيمها المنطق، الذي به تنال الاحترام في مقابل احترام الآخر، شخصيَّة غير منغلقة على ذاتها، تعتز بقيمها وفضائل أمَّتها، وتتطلع للآخر لتأخذ منه ما يفيد وينفع الجميع، لا تُقلد الآخر لأجل التقليد، بل تحاول جادّة أن تكتسب منه الخبرة التي تُسهم في إحداث النُّقلة إليها ولِمن ترتبط معه بعلاقات اجتماعيَّة. في منطقها الحُجَّة التي تعمل على ترسيخها على قاعدة المواطنة حقوق تمارس وواجبات تؤدّى ومسؤوليَّات يتم حمْلها، ومن أجل الوطن ينبغي أن نتطلّع لكل ما يفيد من أجل مستقبل أفضل.

ولا يُقصدُ بالمنطق مستوى مخارج الكلم، بل يُقصد به تقديرات العقل وحسن تصرفه في المواقف والأمور المتعلقة بالأنا والآخر، إنَّه العقل المسالم لمن يسالم، والشخصيَّة التي تسلك وفقًا لهذا المنطق هي الشخصيَّة المحبة للتعايش السّلمي وذات العلائق الوديّة مع المجتمع الإنساني، علاقتها مع الأمَّة علاقة حوارية أخذ وعطاء، وتُفضّل العمل في حدود المنظمات الدّوليَّة، وسُلوكيَّاتها لا تتعارض مع ما يوده القانون الدّولي، تحافظ على سيادة الوطن وتقاتل

أعداءه، فترتبط بهويّتها المحليّة وتعتز بانتماءاتها الاجتماعيَّة، وتهتم بالأسرة وتقدِّر أدوار أفرادها تقديرًا عاليًا، منسجمة ومتفهِّمة لخصوصيَّاتهم، العلاقة الزَّوجيَّة مبنية على التفاعل والتواد والرّضا، أخلاقها انتقائيّة تقديريّة (بما يتلاءم مع الموقف)، علاقتها بالكرم علاقة إحسان لأجل المساعدة والتقرّب إلى الله تعالى، أمَّا البخل لا تلجي إليه إلَّا من جانب الحرص على ذاتها (شدّة الحرص قد تجعل الإنسان بخيلًا)، وتعتبر الصداقة مصدرًا لتحقيق الرَّخاء وطرد أحاسيس الملل ودفعًا للسأم، العلاقة بالجنس الآخر تنافسيّة كل حسب قدراته واستعداداته وإمكاناته وظرفه؛ ولذا لا تبني سلوكها الاجتماعي إلا على القناعة والرِّضا.

### 3 . المستوى القيمي للذاتيَّة:

إنَّه مستوى إظهار الخصوصيَّة الاجتماعيَّة والتمسك بها وعدم القبول بمن يحاول التفوق عليها، وعندما تكون الشخصيَّة على المستوى الذَّاتي تبرز الندية في علائقها مع المجتمع الإنساني، وتود أن تُعامل بالمثل، تناضل من أجل أمتها وانتماءاتها الاجتماعيَّة، وتقبل بالتضحية في سبيل تحريرها وتحرير الوطن، وهذه الأفعال تتطلّبُ أن تكون العلائق مع الوطن فدائيّة، ولهذا تعتز الشخصيَّة بعلائق المجتمع المحلي وتشعر بالفخر والكبرياء، وعلى مستوى الأسرة علائقها طبيعيَّة (علائق أمومة وأبوة وأخوة)، وهذا الأمر هو الذي يجعل علائقها الزَّوجيَّة نزوعيّة (نزوع اجتماعي) وأخلاقها تجنبيّه (فعل الخير وتجنب الشر)، وتعتبر الكرم صفة جود فلا تتأخر عن فعله، والبخل بالنِّسبة

إليها هو تقتير، ومع ذلك تحب التضحية والإيثار في سبيل الأصدقاء عندما يتعرضون لِما يتطلب هذا السُّلوك، وعلاقتها مع الجنس الآخر علاقة عطف (الابتعاد عن التعسف والاعتراف بالحقوق)، سلوكها الاجتماعي فيه من التكبُّرَ والغرور والزهو بالنَّفس.

### 4 . المستوى القيمي للإنسحابيَّة (ذاتيَّة تميل إلى الأنانيَّة):

هو المستوى التراجعي؛ حيث تتراجع الشخصيَّة من مستوى قيم الذَّات إلى مستوى قيم ذاتيَّة تميل إلى الأنانيَّة، وبعد أن كانت السيطرة للذَّات أصبح الانفلات عنها هو السُّلوك الإنسحابي، الذي تترتّب عليه علائق تعسفيّة ظالمة مع المجتمع الإنساني، فينتشر الفساد والاستغلال ويحل الشَّكّ محل الثِّقة. إنَّها الشخصيَّة غير المبالية بما يجرى على مستوى الأمَّة التي تنتمي إليها، فالحياة الاجتماعيَّة بالنِّسبة إليها هي حياة الفطرة التي شبّت عليها أو وجدت نفسها فيها كأمر واقع، مع أنَّها تَحُن إلى الوطن كلما فارقته وتعتزّ بعاطفتها تجاهه مع أنّها قد لا تَقدِم على فعل موجب من أجله، إنَّه مجرد الشّعور بالانتماء الذي يميزها عن غيرها كما يميز غيرها عنها، ترضى بالأمر الواقع على مستوى المجتمع المحلي، فتضطر إلى التلاؤم معه، وعلى مستوى الأسرة علائقها نفوريّة إلى درجة عدم الرّغبة أحيان في الانتماء إليها، وعلاقاتها الزَّوجيَّة في حالة من الشَّكّ، وانعدام الثِّقة، وتحاول أن تتلاءم أخلاقيًّا مع ما يسُنَّه العرف ولكنَّها قد لا توفّق، الكرم بالنِّسبة إليها لا يزيد عن كونه للفت أنظار الآخرين وإثارة انتباههم بالمظاهر والادعاءات، إنَّها الشخصيَّة

الشحيحة في العطاء الإنساني؛ ولذلك توصف بالبخل، وهذا بدوره لا يمكّنها من اختيار الأصدقاء، فعلاقات الصداقة بالنِّسبة إليها لا تزيد عن كونها عادة من خلال اللقاءات العامَّة، ولهذا فهي حذرة في علاقاتها مع الجنس الآخر، وسلوكها الاجتماعي في حالة من اللامبالاة.

### 5 . المستوى القيمي للأنانيَّة:

هو المستوى المتكوّن من القيم الشّخصانية، التي لا مرجعيّة إليها سوى رغباتها وأطماعها الخاصَّة، إنَّها الشخصيَّة المتعصّبة لوجهات نظرها وأفكارها والمنحازة لرغباتها؛ ولذا لا تتمكن من تكوين علائق على مستوى المجتمع الإنساني، علاقتها بالأمَّة علاقة قطريّة التمسك بالتجزئة وعدم التفريط فيها، والوطن بالنِّسبة إليها مكانًا للعيش في حالة توفر الأمن فيه والابتعاد عنه كلما تعرّض للخطر، أو أنعدم الاستقرار فيه، ولهذا تعيش هذه الشخصيَّة حالة من الجفاء مع المجتمع المحلي، وعلاقاتها الأسريَّة في حالة صدام واضطراب مع أفراد الأسرة، تحب السيطرة على الزّوج وقد لا تتمكن من تحقيقها نتيجة الصِّراع الدّائر بين أفراد الأسرة، والأخلاق غير ذات أهميَّة كبيرة في قاموسها الشّخصاني، قد تفعل الشر وتتجنب فعل الخير، إنَّها في حالة معاكسة للأخلاق، وتعتبر في الكرم تبذير ليس إلا، والبخل بالنِّسبة إليها لا عيب فيه نتيجة لاختلال معاييرها ومقاييسها القيميَّة، وانسلاخها عن الإطار المرجعي للمجتمع؛ ولذا فهي في حالة اتصال بالبخل وكأنَّه جزءًا منها، ولا تصادق إلا لأجل مصلحة، أمَّا غير ذلك لا ترى في الصّداقة أي فائدة، وعلاقتها

بالجنس الآخر علاقة دونيَّة، ومن وجهة نظرها لا ينبغي أن تتم المساواة بين الجنسين في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وتحمّل المسؤوليَّات، إنَّها المعادية للسُّلوك الاجتماعي والمنحرفة عنه.

وبإسقاط خماسي عقيل لتحليل القيم على مجال العلائق القيميَّة الاجتماعيَّة نلاحظ أنَّ اختيارات المبحوثين قد تتوزع على القطاعات الخمس للخماسي، وقد تتمركز على قطاع واحد، وقد تتشتت.

## مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة

الإنتاج هو توليد الشيء من الشيء، الذي يؤدّي إلى الكثرة والتضاعف، كما أنَّه يؤدّي إلى التنوَّع، مما يستوجب إدارة للإنتاج تنقله إلى أسواق الطلب والرّغبة، فالإدارة وسيلة النجاح عندما تكون قادرة على ملاحقة المنتجين في ميادين الإنتاج وملاحقة المستهلكين في ميادين البيع والشراء، وهذا يعني توسع دائرة امتداد هذا المجال المتطوِّر من حالة الإنتاج الأوَّلي إلى حالة الإنتاج التقني المعقد، ومن حالة العلاقة المباشرة بالطبيعة إلى حالة النُّقلة للتحسين والجودة، التي تمكِّنه من دخول ميادين المنافسة الحرَّة وتجاوز الصِّعاب.

الإدارة الإنتاجيَّة المنافسة هي الإدارة القادرة على خلق علاقات في الظّروف الصّعبة، والتي تُحسُن الكيفيَّة التي يُقدّم بها الإنتاج إلى الراغبين؛ ولذلك فإنَّ الإدارة الملاحقة تختلف عن الإدارة الثابتة، التي تنتظر الزبائن ليأتوا إليها؛ لكي تقدِّم لهم أفضل الخدمات، هذه إدارة المساكين الذين لم يعرفوا بعد حاجة السُّوق، والمتغيرات العالميّة؛ حيث أصبح البيع والشِّراء من خلال

شبكات الإنترنت وشبكات الاتصال المتنوّعة والمتطوّرة، والإدارة الملاحقة هي التي ينبغي أن تعتمد في تقديم خدماتها على الآتي:

**1 . التنوّع في الأساليب:**

ا . أساليب تقديم الخدمة المتنوّعة.

ب . أساليب العرض المختلفة.

ج . الأساليب الظرفيّة، الظروف الموضوعيَّة للحالات المختلفة، ظروف المسؤولين تختلف عن ظروف العاملين وعن ظروف المنتجين والمستهلكين، وظروف الدّول والحكومات تختلف عن ظروف الأفراد والجماعات، التي في حاجة للخدمات، فيجب أن تكون الإدارة قادرة على التأقلم مع الظروف المختلفة، والمواقيت والأماكن المختلفة التي في حاجة للخدمات الإدارية المنافسة.

**2 . السرعة:**

أ . سرعة الحركة في التنقل.

ب . سرعة الاستيعاب.

ج . سرعة الاستجابة الأفضل.

3 . **الخبرة المتنوّعة:** التطوّر العلمي والتقني بشكل خاصّ، والتغيرات السريعة في حركة الإنتاج، تتطلب خبرات متنوّعة؛ ولذا سيكون المستقبل

أفضل للذين لهم أكثر خبرة، أمَّا الذين لا يمتلكوا إلا خبرة واحدة فقد يطول زمن وقوفهم في صفوف الباحثين عن العمل، وقد تكون لهم مقاعدًا مع الجالسين على الرَّصيف.

### 4 . التخصّص:

العالم اليوم مليء بالتخصصات المتنوِّعة والمتعددة، وميادين الإنتاج في حاجة لهذا التنوَّع والتعدد من التخصصات؛ ولذا لا يمكن أن تكون الإدارة ناجحة وقادرة على المنافسة ما لم تعتمد أهميَّة التخصص وتعمل به، ولكي تستطيع الملاحقة والهادفة فعليها أن تعرف أن التخصصات في حالة تجدّد وتبدّل وتغيّر وتأهّل فلا تتأخر.

### 5 . القدرة على توليد المعرفة:

لم يُعد كل شيء ثابت، السياسات متغيّرة والاقتصاد متغيّر، والعلاقات الاجتماعيَّة في حالة تبدُّل، والحاجات متطوِّرة، والرغبات كثيرة والسعي إلى الأفضل مطلب عام، وفلسفة الحياة ليس من أجل اليوم، فمن يمتلك القدرة على أن يفكر في المستقبل ويعمل على صناعته يفوز، ومن لن يعمل على صناعة المستقبل سيجد نفسه في عمليَّة حسابيّة مع مجموع المستهلكين.

إنَّ مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة يحتوي على خمسة علائق قيميَّة كل منها يؤدّي إلى الإنتاج سواء كان هذا الإنتاج ماديًّا (إنتاج السُّوق) الذي تترتب عليه قيم البيع والشراء، وارتفاع مستوى الدخل أو انخفاضه، أو إنتاجًا

معرفيًّا (إنتاج المعلومة والفكرة) التي تثري ما سبق، وتدعم ما في الآن، وتسعى لصناعة المستقبل؛ ولذا فإنَّ التقنية (مولود الفكرة) تتطوَّر وتتنوَّع وتتجدَد مع كل جديد.

ويحتوي مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة على بدائل قيميَّة معياريَّة لقياس معارف المبحوثين وتقديراتهم لهذه القيم أو تفهمهم إليها، ويترتَّب على ذلك التعرُّف على اتجاهاتهم ومستوياتهم القياسيّة من خلال اختياراتهم للبدائل القيميَّة لكل علاقة من علائق مجال القيم الإنتاجيَّة.

إنَّ مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة هو مجال امتداد الفكرة، ونقلها وفقًا للمطالب والحاجات والرغبات ووفقًا لسياسة السُّوق، ولهذا فالفكرة لا تعترف بالحدود، إن لم تُحترم في مكان معين قد تلاقي كل الاحترام والتقدير في مكان آخر، المهم أنَّها فكرة منتجة للمعرفة الجديدة والمفيدة، وهي في حالة تطوّر مستمر وقادرة على المنافسة، فالسُّوق الذي كان مقتصرًا على البيع والشِّراء لما هو منتج ماديًّا، أصبح المستوعب للتعامل مع الفكرة والمفكرين، فدخلت الفكرة السُّوق كغيرها من المنتجات الأخرى، ودخل المفكرين معها للسُّوق، وكان اللبس والغموض عند البعض حين قالوا أن المفكرين يباعون ويشترون كغيرهم من السلع والبضائع الأخرى، إنَّها لم تكن حقيقة، الحقيقة هي بيع الفكرة وشراء الفكرة، ولأنَّها فكرة فلا مكان إليها إلا عقل المفكر؛ ولذا يُنقل المفكرين من مكان إلى مكان للمحافظة على الفكرة وحافظها، كل السلع

والمنتجات المتنوّعة تنقل في العُلب المختلفة، وتحفظ في حافظات مادّيَّة إلا الفكرة لا تُحمل في مثل ما تُحمل به المنتجات الأخرى.

وهكذا دخلت المهارة السُّوق كما دخلته الفكرة، ومع أنَّ الفارق كبير بين الفكرة والمهارة إلا أنّهما دخلا نفس السُّوق، وخضعا إلى أساليب المزاد العلني، من يدفع أكثر يربح المزاد، مزاد بيع السُّلوك (المهارة)، وبيع المعلومة (الفكرة)، اللاعبين الرّياضيين أسعار مهاراتهم بالملايين، وأسعار الفكرة أكثر، والفرق بين أساليب التعامل مع السُّلوك والفكرة هو أن المهارة تؤجّر ويُدفع الثمن للذي يُجيدها، وعندما تنتهي مدة الإيجار ينتقل بها صاحبها أينما يشاء، أمَّا الفكرة فتُشترى، وعندما يرحل صاحبها تستقل عنه بما تنتج في السُّوق.

ويعتبر هذا المجال ألعلائقي مجالًا لتحقيق المنفعة القابلة للقياس بالإنتاج الذي يتطلب إدارة ملاحِقة (تلاحق المنتجين لتمدهم بالخدمة التي تمكنهم من زيادة الإنتاج)، إدارة تتفهم ظروفهم ومتطلباتهم كما تتفهم احتياجات المستهلكين.

أن مبدأ المنفعة جعل الإنسان في حالة منافسة مع الآلة بدلا من منافسته للآخر من بني جنسه؛ ولذا أصبحت الآلة تحلّ محل الإنسان غير القادر على المنافسة في العمليَّة الإنتاجيَّة، فإذا كان الجهد المبذول يقل قيميًّا عن العائد منه فلا بد أن تكون الخسارة هي المبعدة عن ميادين المنافسة الحرَّة.

إذن: مجال العلائق القيمة الإنتاجيَّة مجال توسعي وقيّمه سريعة التطوُّر، والامتداد فيه يعتمد على قوَّة الإنتاج وجودته، وكفّة النجاح تساوي كفّة السقوط، في عصر العولمة سيكون مكان المنتجين مرموقًا إذا كان إنتاجهم قادرا على المنافسة الحرَّة، وسيكون في الهاوية إذا لم يتمكّن من المنافسة.

والعالم اليوم قرية صغيرة، يمكن عبوره والترحال فيه بكل يُسر، فمن ينتج ولا يعلن عن إنتاجه، فلن يلتفت إليه أحد، اليوم عصر الإنتاج المباشر والإعلانات المباشرة، وعليه فالإعلانات التي تداع اليوم في كل المحطات المرئيَّة لن يكون لها مستقبل، فالمستقبل سيكون للإعلانات المباشرة (الإعلان عن طريق النقل المباشر) نتيجة السّرعة والتنوَّع والفائض الإنتاجي، ومن هنا رسمت الصّين استراتيجيَّاتها ورسمت على الخريطة العالميّة طريق الحرير العابر للقارات وهو القادم على اجتياح الأسواق تجارة وثقافة.

ومع ذلك فإنَّ مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة في عصر العولمة هو مجال اندماجي، فتلك الشركات غير القادرة على المنافسة إن لم تندمج في شركات كبرى أو تتحد مع مجموعة كبيرة من الشّركات الصّغرى لتشكل شركة قادرة، إن لم تفعل ذلك لا بد وأن تسقط من ميادين المنافسة الحرَّة، ولن تجد لها مكانا في مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة، وحتى الشركات الكبرى إذا أرادت أن تكون في الصدارة العالمية لا خيار إليها إلا الاندماج.

ومن هنا فتوازن الذَّات في مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة يؤدّي إلى إظهار سمة الاستمرار الاجتماعي، حيث توازن الفكرة يستوجب توازن الفعل

والسُّلوك، وإذا أنعدم التَّوزان أنعدم اعتدال الحركة، وظهرت الميولات؛ ولذا بمنطق القيم الاجتماعيَّة ينبغي المحافظة على الذاتيَّة (الشخصيَّة المعتدلة) عند الدخول إلى السُّوق وعند الخروج منه، وهذا لا يعني أنْ لا تكون متطلّعة لِما يؤدّي إلى صناعة المستقبل، بل التَّوزان من أجل الاستمرار، وقد تجد الشخصيَّة نفسها بين خمس اختيارات وهي في حاجة للتَّوازن:

1 . التَّوزان بين الحاجات وأساليب إشباعها.

2 . التَّوزان بين رغبات الأنا ورغبات الذَّات.

3 . التَّوزان بين ما يجب وما لا يجب.

4 . التَّوزان بين الثَّقافة والسُّلوك.

5 . التَّوزان بين الحقوق والواجبات والمسؤوليَّات.

إنَّ تحقيق كل هذه التَّوازنات قد يكون أمرًا صعبًا، في مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة، فإذا أردنا دخول المنافسة الحرَّة، التي في بعض الأحيان لا تستوجب التَّوزان ولا الاعتماد على الأخلاق؛ علينا أن نعرف إنَّ من أهم أسباب السقوط في ميادين المنافسة الحرَّة أن تعتمد الشخصيَّة على وجوبيَّة منطق التَّوزان والأخلاق؛ حيث أنَّ منطق المنافسة في عصر العولمة، هو (كن قادرًا)، أو لا تحتجَّ على أحدٍ إذا مُرّغَ أنفُكَ في التُراب، وليكن في علمك لن يقف إلى جانبك أحد، وعليك بمراجعة القوانين الدوليَّة التي تحمي القادرين على المنافسة.

وعليه تحليل مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة يمكّن البحاثة من التعرُّف على حالات المبحوثين من حيث الجهد، والإنتاج، والإشباع والمنفعة، وفقًا للآتي:

1 . جهد يؤدّي إلى الإنتاج يؤدّي للإشباع ويحقِّق منفعة.

2 . جهد يؤدّي إلى الإنتاج ولا يؤدّي للإشباع لا يحقِّق منفعة.

3 . جهد يؤدّي إلى الإنتاج، يؤدّي إلى الزائد عن الإشباع، يحقِّق الفائض عن المنفعة.

4 . جهد لا يؤدّي إلى الإنتاج لا يؤدّي للإشباع ولا يحقِّق منفعة.

5 . لا جهد يؤدّي إلى الإنتاج لا إشباع ولا منفعة.

وبناء على النقاط السَّابقة تُقيّم اختيارات المبحوثين للبدائل القيميَّة؛ حيث هناك من يرى في العمليَّة الإنتاجيَّة التباهي والادعاء والفرجة، وهناك من يراها استهلاك أو تسابق وانبهار، أو تخطيط وتصميم وسرعة وتنوّع، وآخر قد يراها فقر وبطالة مما يجعله عالة على الآخرين.

إنَّ تحليل المجال ألعلائقي للقيم الإنتاجيَّة يتطلّب معامل الخماسي التي تُمكّن البحاث من التعرُّف على ما يؤثّر على العمليَّة الإنتاجيَّة وما يثريها ماديًّا ومعرفيًّا، وما يؤثِّر على الأفراد والجماعات المنتجة والمستهلكة في وقت واحد، فهناك من ينظر للعمليَّة الإنتاجيَّة بالمنظور الشّخصاني، وهناك من يراها بنظرة العاطفة الذاتيَّة والبعض يتأرجح في اختياراته بين الانسحاب أو أن يكون

المنطق أسلوبًا في سلوكه، في حين تكون الفرصة سانحة للموضوعيَّة التي يسودها العقل؛ ونظرًا لأنَّ العمليَّة الإنتاجيَّة واحدة، تداخلت هذه القيم الخمسة لإظهار هذا المجال ألعلائقي وإبراز أهميّته على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات البحثيّة.

يحتوي مجال العلائق القيميَّة الإنتاجيَّة على العلائق الآتية:

1 . العلاقة الاقتصاديَّة.

2 . العلاقة الإبداعيَّة.

3 . العلاقة العمليَّة.

4 . العلاقة التقنيّة.

5 . العلاقة الإنجازيَّة.

وبناء على ما تقدَّم فإنَّ قيم مجال العلائق الإنتاجيَّة تؤسّس خمسة مستويات للشخصيَّة هي:

1 . **المستوى القيمي الموضوعي**:

هو مستوى الشخصيَّة التي تتمكن بالقدرات العقليَّة المتزنة من أن تفكر وتخطط، فتعمل وتنتج، ثم تتمكّن من المراجعة العلميَّة التي تعرِّفها على أساليب القياس وأهميَّته في إجراء المقارنات التي تنقلها من حالة إلى حالة أفضل، ولذلك لم يعد التخطيط غاية في ذاته، بل الغاية هي صناعة المستقبل بخطوات

ونتائج قياسيّة، تعتمد على إيجاد معايير لقياس الأداء المؤدِّي إلى زيادة الإنتاج ورفع المستوى التنموي في البلاد، وهذه الأساليب بدورها تشجع على الإبداع وتنمي قدرات الإنسان الإبتكارية التي تأتي بالجديد، مما يجعل العلاقة بالعمل علاقة إنتاج وعطاء مستمر، ويجعلها في حالة سباق مع التقنية، التي تلحقها بصناعة المستقبل؛ ولذا فهي تمتلك المقدرة على الإنجاز وتمتلك الإرادة والتصميم اللذين يمكِّنانها منه.

## 2 . المستوى القيمي التطلُّعي (ذاتيَّة تميل إلى الموضوعيَّة):

هو الذي تصل إليه الشخصيَّة بعد تحليل يُبنى على معطيات لا على افتراضات، والتحليل المنطقي وفقًا للمعطيات قد تكون نتائجه صحيحة وقد تكون خاطئة، فإذا كانت المعطيات صادقة فإنَّ التحليل المنطقي بالضرورة سيكون صادقًا، وإذا كانت خاطئة فليس له غير النتائج الخاطئة، وهذا الذي يجعل الشخصيَّة في حالة ميل من المستوى الذَّاتي إلى المستوى الموضوعي، ويجعل علاقاتها الاقتصاديَّة علاقات مجتمعيَّة لأجل خدمة الجميع دون تمييز أو تحيز، ولأنَّها تعتمد على التحليل المنطقي فإنَّ الاكتشاف العلمي سيكون من مميزاتها الموضوعيَّة والإبداعيَّة، ولهذا فهي في حالة رغبة للعمل المنتج لأجل إبراز قدراتها المتميزة عن غيرها من العاملين أو المنتجين، ولأنَّها شخصيَّة متطلّعة للمستقبل فإنَّها تميل إلى التعرُّف المباشر على التقنية؛ ولذلك لا تتأخر عن الاتصال لأجل استعارة التقنية التي ترى فيها معطيات التقدّم ومبررات

العصرنة، إنَّها الشخصيَّة المنسجمة القادرة على التوفيق بين ظروف المجتمع ومتغيرات الحداثة.

### 3 . المستوى القيمي الذَّاتي:

إنَّه مستوى إظهار القيم الاقتصاديَّة وفقًا لمتطلبات مجتمع الانتماء (الذي تنتمي إليه الشخصيَّة)، فإذا كان المجتمع متقدّمًا اقتصاديًّا فإنَّ هذه الشخصيَّة ستكون مع حركة العجلة العامَّة متقدّمة، وإذا كان المجتمع متأخرًا فليس لها إلا أن تكون متمشّية مع سرعته وحركته الاقتصاديَّة، إنَّها عفويّة الفكرة واعتباطيَّة السُّلوك، وهي في حاجة للتأهيل لكي تكتسب الخبرة، وهي تحب العمل لأجل إظهار القدرات التي تمكّنها من التقدير والاعتراف الاجتماعي، ولهذا تنتظم في العمل وتحافظ عليه، أمَّا علاقتها بالتقنية فلا تختلف عن المستوى القيمي الذي عليه حالة المجتمع الذي تنتمي إليه.

### 4 . المستوى القيمي الإنسحابي (ذاتيَّة تميل إلى الأنانيَّة):

هو مستوى التخلي عن أداء الواجبات وتحمّل المسؤوليَّات، وعندما لا يشارك الفرد مجتمعه في هذه المهمة فلن يكون شخصًا منتجًا؛ وذلك لعدم مشاركته في العمليَّة الاقتصاديَّة التي تنمو بالجهود العامَّة للمجتمع على المستوى المحلي والعالمي، وعندما لا تشارك الشخصيَّة في أداء الواجبات وتحمّل المسؤوليَّات تضع نفسها في خانة المستهلكين الذين يكونون عبئًا على حساب جهد المنتجين، وهذا الذي يجعلهم عالة على المجتمع، فهم الحذاق الذين يترصدون الدَّوائر النفعيَّة، وهكذا علاقاتهم مع الإبداع لا تزيد عن كونها علاقة

حذاقة لأجل ما يفيد، إنَّها الشخصيَّة المتعثرة في علاقاتها العمليَّة، فهي المختلقة للمبررات كلما تكرر غيابها عن أداء العمل المناط بها، مما يجعلها مستخدمة لأساليب وعبارات التسويف (سأعمل سأفعل وهكذا في حالة عادة)، تنبهر بالتقنية وكأنَّها معجزات، تهتم بالمنجزات الكميَّة على حساب النوعيَّة، وهي لا تميز بين الجيد والأجود.

### 5 . المستوى القيمي الأناني:

هو مستوى إظهار المعايير الفرديَّة على حساب المعايير الاجتماعيَّة والإنسانيَّة، فالعمليَّة الإنتاجيَّة ليس مجال تفكير ولا اعتبار، والاقتصاد مجرد كلمة أو مصطلح فهو لا يزيد عن كونه أكل وشرب، تبحث عما تأكل وما تشرب ولا تفكر إلا في نفسها وما يفيدها، في قاموسها الدّولة هي المسؤولة عن هذه المهام وكأنَّ الدّولة مكوّن مستقل عن أفرادها وجماعاتها، فتضع الأعباء عليها ولا تقبل بالمشاركة فيما يفيد العموم، علاقاتها الإبداعيَّة علاقات تقليد ومحاكاة، والعمل لا يعد واجبًا وطنيًّا، مع أنَّه ضرورة، وهي تحب الوظيفة لهذه الضرورة ولا تعمل بما يفيد، في تربيتها الفكريَّة والسُّلوكيَّة الكسل والبطالة المقنّعة ليست عيبًا فهناك من هو قادر وهناك من هو غير قادر، والعمل حق عام، والإنتاج ليس كذلك، لا تثق في التقنية كثيرًا، بل تعتبر التقنية مجرد إدعاء (ليس بالضرورة أن تكون تقنيّا ولكن من حقك أن تدَّعي ذلك)، إنَّها الشخصيَّة المهملة والخمولة.

## مجال العلائق القيميَّة النَّفسيَّة

يحتوي هذا المجال على سبعة علائق قيميَّة تؤثر في علائق أخرى وتتأثر بها، تفيد في التحليل النَّفسي للأفراد والجماعات والمجتمعات من خلال التعرُّف على اتجاهاتهم وميولهم والقيم التي يتمسّكوا بها، أو التي يحيدون عنها مما يجعلهم يتخذون مواقفًا وأدوارًا متباينة وتختلف من وقت لآخر.

يتكون مجال العلائق القيميَّة النَّفسيَّة من سبعة علائق هي:

1 . علاقة الشخصيَّة.

2 . علاقة إثبات الذَّات.

3 . العلاقة الضَّميريَّة.

4 . علاقة الواجب.

5 . علاقة الحقيقة.

6 . علاقة الواقع.

7 . العلاقة الجنسيَّة.

ولذا فمجال العلائق القيميَّة النَّفسيَّة مجال ضميري يجعل الشخصيَّة في حالة حركة وعلى مستويات قيمة خمس هي:

## 1 . المستوى القيمي الأناني:

إنَّه المستوى الذي تقيّم الأمور فيه والأفعال من خلال الأنا بغض النظر عما ينبغي أو ما يجب أن يكون، وهذا البعد هو بعد النَّفس الأمّارة بالسوء؛ مصداقًا لقوله تعالى: {قَالُوا شَهِدْنَا عَلَى أَنْفُسِنَا وَغَرَّتْهُمُ الْحَيَاةُ الدُّنْيَا وَشَهِدُوا عَلَى أَنْفُسِهِمْ أَنَّهُمْ كَانُوا كَافِرِينَ}[15] إذن البعد الأناني بعد غرور، والغرور نتيجة ضعف النَّفس وطمعها وتمركز تفكير الأنا على ما يحب ويشتهي؛ حيث يفكر في يومه ولا ينظر إلى غده.

يُكوِّن البعد الأناني الشخصيَّة النرجسيَّة التي تحس بأنَّها في حالة تميُّز لا مثيل له، إنَّها الأنانيَّة بعينها؛ إذ أنَّ الشخصيَّة لا تُقدّر إلا نفسها ولا تعتبر الآخرين في شيء، فهي لا تعترف بحقوق الغير، الحياة ضيقة في نظرتها، تُقيّم الأمر بنظرتها ولا تقبل بمشاركة الآخرين ولا تتفاعل معهم، تعشق صورتها حتى ولو كانت على الماء، تبتسم معها وتحاكيها وكأنَّها تتكلم ، تَقدِم على الانتحار من اجلها ولا تقدم على مساعدة سواها؛ ولذا فالنرجسيَّة هي الإفراط والمبالغة في تقدير الأنا واعتبارها، وتسعى لأن تفرض روها على الذين هم في محيطها، وهي مخادعة غير واضحة المعالم، سِيرَتُها لا تخرج عن أنا من ساعة المرض إلى ساعة الشِّفاء، علاقاتها صفريَّة (لا وجود للعلائق الإنسانيَّة في طبيعتها)، في حياتها غير المنتجة اتكالية، المجتمع مسؤول عن إشباع حاجاتها وهي غير مشاركة له في شيء، أهدافها تتمركز على غير الممكن، فالإنسان عندما يقرر

[15] الأنعام 130.

أن يكون أنانيًّا ليس له بد من أن يكون نرجسيًّا. إنَّها الشخصيَّة المتعبة لذوي العلاقة.

## 2 . المستوى القيمي الإنسحابي:

حيث تسلك الشخصيَّة سلوكًا تراجعيًّا عمّا هو متوقَّع، ففي الوقت الذي يتوقَّع لها أن تسلك أو تتقدَّم تنسحب ولا تفعل، تميل إلى التخلي عن المواقف التي ينبغي أنْ لا تميل عنها من وجهة النظر المنطقيَّة والموضوعيَّة، لا تتحمّل المسؤوليَّة ولا تؤدِّي واجباتها كاملة، في حالة شك من أمرها وأمر الآخرين، تميل إلى إشباع الرّغبات بالمطالبة لا بالمشاركة؛ مصداقًا لقوله تعالى: {إِنْ يَتَّبِعُونَ إِلَّا الظَّنَّ وَمَا تَهْوَى الْأَنْفُسُ}[16]، هذه النَّفس هي التي توصف بالإنسحابيَّة.

ومن ثمَّ فحالة الانفعال التي تصيب النَّفس تجعلها في حالة عدم اتزان، نتيجة التشويش الذهني والتفكير المشتت على الموقف أو الموضوع الذي يؤدّي بالشخصيَّة إلى التبدل السُّلوكي ويجعلها في حالة اغتراب نفسي ووجداني، شخصيَّة هذا حالها لا يمكن أن تكون قادرة على التفاعل والمشاركة أو التنافس، ولأنَّها كذلك ليس لها إلا المواجهة غير المربحة التي يترتب عليها الانسحاب أو الانسحاب دون الدخول في جولات المواجهة غير المتوازنة؛ ولذا فالمفاجئة هي السمة السَّائدة على تفكير الشخصيَّة الانفعاليّة، مع التقلب في الآراء والامزجة، وهي لا تظهر المقدرة على الثبات في المواقف ولا

[16] النجم 23.

حتى اتخاذ قرارات قابلة للتنفيذ. هذه الشخصيَّة قابلة للاختراق بين الحين والحين، تعتقد أنّ الآخرين لا يُقدِّرون الظرف ولا حتى يفهمون كما هي تفهم، حالة من السذاجة النَّفسيَّة تسيطر على عقل الإنسان فتجعله في حاجة للمساندة، تصوراتها خياليّة تعتقد أنَّ الكل أعداء إلى أن يثبتوا غير ذلك، لا تقترب من الواقع، وتميل إلى اعتماد السُّلوك الإنسحابي في حياتها كلّما لزم الأمر، ولا تتقدم ولا تعاضد من يتقدم، من سمتها الحسد ولا تثق في المنافسة.

### 3 . المستوى القيمي الذَّاتي:

هو المستوى الذي يُظهر النَّفس المعتدلة، النَّفس المتزنة في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وتحمّل المسؤوليَّات، لا تبالغ لغرض شخصاني أو طمع فردي، بل أنَّها تفكر بما يذيبها في الضَّمير الاجتماعي، في سلوكها الفردي لا تغفل عن الضَّمير (نحن)، نحن الأسرة، نحن المجتمع المحلي، نحن الأمّة، نحن القيّم (نحن الضَّمير العام)؛ مصداقًا لقوله تعالى: في سورة المائدة: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا عَلَيْكُمْ أَنْفُسَكُمْ لَا يَضُرُّكُمْ مَنْ ضَلَّ}[17]، الأنفس المهتدية لها ذات واحدة وضميرها (نحن) والنَّفس الضَّالة هي الخارجة عن الذَّات وضميرها (أنا).

إنَّها الشخصيَّة التي تُفكر بعقل المجتمع الذي تنتمي إليه، تتقيد بالقيم السَّائدة المستمدة من المعتقدات والأعراف المكونة للإطار المرجعي، تعتبر المجتمع الذي تنتمي إليه مجتمع أفضل قيميًّا من غيره، وفي معظم الأحيان

[17] المائدة 105.

تنحاز إليه عند كل ظرف، ولهذا قد توصف الشخصيَّة من قبل الآخر بالانطوائيَّة؛ حيث قصور رؤاها على رواء المجتمع وعدم تفاعلها موضوعيًّا مع غيره من المجتمعات أو الأفراد، وتبالغ في عرض ذاتها على ذوات الآخرين، تتشبَّث بخصوصيَّاتها الاجتماعيَّة، تقاوم الاختراق حتى وإن كان ذا فوائد موجبة، تعتز بالانتماء الأسري والعشائري والقبلي والانتماء إلى الأمَّة، ثقافتها بسيطة، وهذا ما يجعل علاقاتها مع الآخرين سطحيّة (عدم اكتراث) غير مبالية بما يجري في محيطها الإنساني، تنتظر التغيير ولا تقدم عليه، ترفض الآخر الموضوعي وتقبل الأنا المنتمية إليها، تتابع الأفراد في حقوقهم وواجباتهم ومسؤوليَّاتهم، وتتحمّل الأعباء المترتبة على مشاركتهم، ولا تنظر للحقيقة كوحدة واحدة، بل تنظر إليها على أساس التجزئة؛ إذ أنَّها ترفض الحقيقة التي تستوجب الموضوعيَّة في التقييم؛ ذلك لأنَّها تتعصّب إلى عرقها، أو جنسها أو مهنتها، أو قريتها ومدينتها وبلدها، حتى وإن كان الخطأ والسَّلبيَّة هما السَّائدين فيها، وتقبل الإصلاح من الداخل، وترفضه من الخارج.

### 4 . المستوى القيمي التطلُّعي:

هو المكوّن للشخصيَّة المتطلّعة لِما هو أفضل على مستوى الذَّات ومستوى الآخر، والاعتدال في قول الحق منطق، والاعتراف به اعتراف بما ينبغي، وإنكاره إنكار للحقيقة، مع العلم أنَّ إنكار الحقيقة لا يُلغيها، وعليه أنَّ الشخصيَّة المتطلّعة هي التي تتمسَّك بحقوقها وتؤدِّي واجباتها وتتحمّل مسؤوليَّاتها وتعترف بأنَّ للآخرين ما يماثل ما لها.

إنَّ هذا المستوى هو مستوى ذاتيَّة تميل إلى الموضوعيَّة، وفيه تعيش الشخصيَّة حالة التقمص؛ حيث تستعير شخصيَّة الآخر وتسعى للذوبان فيها، باعتبارها القدوة التي تعتقد إنَّها الأفضل، وهذا يدل على أن الشخصيَّة في حالة تطلّع لِما ينبغي أن يكون، وبالمنطق ينبغي على الإنسان أن يفكر ويسعى لأن يكون على مستوى نفسي أفضل، وعندما يسعى لِما هو أفضل بالضّرورة سيجد نفسه في ظروف تمكّنه من الاختيار بإرادة، وهذه الظّروف تمكّنه أيضًا من الاقتران بذاته ولا ينفصل عنها سواء في حالة التمركز التام أم في حالة التطلع لِما ينبغي، هذه هي الشخصيَّة المتطلّعة، التي تحتكم إلى المنطق عند كل تصرف، وتنتقي تصرفاتها وأفعالها حسب كل ظرف وكل حالة، لا تعمم سلوكيَّاتها في المواقف المختلفة، ومن صفاتها الإخلاص في أداء الواجبات والمهام المناطة بها، إنَّها الشخصيَّة التي توصف بذاتيَّة تميل إلى الموضوعيَّة؛ وذلك لإقبالها على ما يظهر الحقيقة، وحصرها للأهداف الممكنة التحقيق، وسعيها للإنجاز كمتوقَّع منطقي.

5 . **المستوى القيمي الموضوعي**: يتحقّق هذا المستوى القيمي بالآتي:

أ . فاعل: الفاعل قد يكون فردًا وقد يكون أكثر.

ب . فعل يتضمن حسن التصرف في المواقف وأداء المهام الواجبة بنظرة إنسانيَّة وليس بنظرة الانحياز، فإقدام الفاعل على أداء الأفعال بما يتماثل مع الموضوع بغض النظر عن الظروف يُعد إقدامًا موضوعيًّا.

ج ـ موضوع: ولكي يوصف الفاعل بالموضوعيَّة لا بد أن يلتزم بأهداف وغايات الموضوع، فعندما يكون الموضوع وجوبيَّة الحقوق فمن الموضوعيَّة أن يمارس الجميع حقوقهم بغض النظر عن أجناسهم ومعتقداتهم وهويّاتهم، وهكذا عند أداء الواجبات وحمْل المسؤوليَّات.

إذن: البعد الموضوعي هو الذي يعتمد على إظهار الحقيقة ولا يحيد عنها، وتوصف الشخصيَّة الموضوعيَّة بالعقليَّة: {وَلِتُجْزَى كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ}[18]، فالحقيقة قد تكون تستوجب العقاب وقد تستوجب التواب وفي كلتا الحالتين عدل ينبغي أن يُنفَّذ إذا لم يحدث الإعفاء الموضوعي.

والشخصيَّة الموضوعيَّة هي التي تستطيع التفاعل مع الآخرين بالمشاركة والتعاون أو الانسجام أو المنافسة، إنَّها الحالة التي ينكشف فيها الأثر النَّفسي من خلال ممارسة السُّلوك أو أداء الدّور الذي ترغبه الشخصيَّة أو تفضله؛ ولذلك تتميز كل شخصيَّة بما تضمر وبما تفعل، فما يحقِّق التنفيس الوجداني لشخص قد لا يحقِّقه لآخر؛ ولذا فإنَّ الشخصيَّة المتفاعلة في مُعظم الأحيان تسمو في علاقاتها إلى ما يحقِّق إليها التفوق والنجاح، وهي التي تستند على الموضوع في تقييماتها وأفعالها من أجل إظهار الحقيقة، وهي لا تبالغ ولا تنسحب عن ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وتحمّل المسؤوليَّات. إنَّها في حالة تلازم مع الضَّمير لا يغيب عنها عندما تفكر وتحلل وتفسر أو عندما تُقيِّم، وفي مثل هذه الحالات توصف الشخصيَّة بالموضوعيَّة والواقعية.

[18] الجاثية 22.

ولتحليل مجال العلائق القيميَّة النَّفسيَّة ينبغي أن يهتم البحاثة والأخصائي الاجتماعي بمعرفة علم الخفايا الذي يجعل من الأفراد متفاعلين ومتفائلين أو منطويين ومتقوقعين، في حالة إقدام أو إحجام، في حالة مشاركة أو في حالة عزلة ووحدة؛ ولذا فإنَّ معرفة علم الخفايا يُمكِّن البحّاث من معرفة العلل والأسباب الكامنة ورأى الأفعال المرتكبة، ولهذا فهو علم معرفة الباطن، الذي يتطلب تحليل شخصيَّة المبحوث تحليلًا نفسيًّا غير مباشر، فالسُّلوك الظَّاهر قد لا يعبر عن حقيقة الكامن، فيلتجئ المحلل أو الباحث إلى استخدام الأساليب الإسقاطية في دراسة بعض المواضيع المتعلّقة بالشخصيَّة .

**وعليه:**

إنَّ النَّفس البشريَّة تقوّى وتضعف بالكلمة أو الفعل أو السُّلوك، وتتأرجح بين الخيال الممكن والخيال غير الممكن، وبين المتوقَّع وغير المتوقَّع تارة أخرى، وعندما تضعف تضطرب، وعندما تقوى تطمئن، ومعايير اختياراتها القيميَّة في بعض الأحيان تتمركز على الأفعال الأنانيَّة، وفي بعض الأحيان الأخرى تتمركز على الذاتيَّة أو الموضوعيَّة، وفي حين آخر تتشتت الذَّات بين الميول إلى الأنانيَّة أو الميول إلى الموضوعيَّة، وهذا يعني أن مجال العلائق القيميَّة النَّفسيَّة قد تندمج فيه مكوّنات الشخصيَّة مما يجعل عناصر الذاتيَّة جزاء لا يتجزأ من عناصر الأنانيَّة أو عناصر الموضوعيَّة، وهذا يتماثل مع قطاعات خماسي تحليل القيم الذي يُمكِّن البحّاث من معرفة محتويات النَّصّ أو الخطاب أو الشّخصيَّة قيد البحث والدِّراسة.

وعليه: إنَّ القيم التي يحتويها مجال العلائق النَّفسيَّة تنصهر في بوتقة الاعتراف والتقدير التي يتمركز عليها التفكير الإنساني؛ حيث الكل يسعوا إلى نيل الاعتراف والتقدير وعلى جميع المستويات، مستوى الحاكم ومستوى المشارك ومستوى المحكوم، مستوى الحر ومستوى العبد، فالعبد كغيره من البشر يبحث عن قيمة الاعتراف والتقدير، أن يعترف له سيده بأنَّه مخلص لكي يزيد في الطَّاعة وأن يقدِّره على هذا الإخلاص، والابن الذي يطيع والديه في غير معصية الله عزَّ وجلَّ يريد أن ينال منهما الاعتراف والتقدير لكي يستمر في هذه الطَّاعة، وهكذا الحاكم يسعي إلى أن ينال الاعتراف والتقدير من رعيته بأنَّ النظام الذي يترأسه هو الأفضل وأنْ يقدِّروا هذا التفضيل، أو أن يقدِّروا الظروف التي لم تمكّنه من تحقيق خطابه أيَّام الدِّعاية الانتخابيَّة، وهكذا المحكومون يسعون لنيل الاعتراف والتقدير من الحاكم على تحمّلهم فترة حكمه وأن يقدّرهم على هذا التحمّل؛ ولذلك فإنَّ البدائل القيميَّة لهذا المجال العلائقي تستوجب استخدام الخماسي في التعرُّف على السُّلوك الذي يتغيّر حاله من شخص لآخر ومن ظرف لظرف، وبخاصة أنَّ السُّلوك البشري يسعى إلى تحقيق الاعتراف والتقدير في مقابل إشباع الحاجة كما هو مبيَّن في الآتي:

. سلوك يعترف بالحاجة ويقدّرها، يحقِّق الرّضاء، ويؤدّي إلى إثبات الذَّات.

. سلوك لا يعترف بالحاجة ولا يقدّرها، يحقِّق الاضطراب، ويؤدّي إلى الإنسحابيَّة.

. سلوك يعترف بالزّائد عن الحاجة ويقدّره، يحقِّق الرِّضا، ويوصف بالعقليَّة.

. سُلوك لا يتدخل فيما لا يعنيه، يحقِّق الرِّضا، ويوصف بالمنطقيَّة.

سُلوك لا يُفعل إلا لمصلحة، يحقِّق الرِّضاء، ويوصف بالشّخصانيَّة.

## مجال العلائق القيميَّة السِّياسيَّة

يحتوي مجال العلائق القيميَّة السِّياسيَّة على العلائق الآتية:

1 . علاقة الفكر.

2 . علاقة السِّياسة.

3 . علاقة السُّلطة.

4 . علاقة الموقع.

5 . علاقة الاستقلاليَّة.

6 . علاقة الحرّيّة.

وتكمن في هذه العلائق القيميَّة الست عناصر القوَّة الدَّاعمة للإرادة والقامعة إليها في وقتٍ واحدٍ، وهذا ما يجعل السُّلوك البشري في حالة تماثل مع الفعل أو في حالة تناقض معه، مما يؤدّي إلى التفاعل والمشاركة والوحدة،

أو يؤدّي إلى الرَّفض والتمرّد والصدام، أو أن يؤدّي إلى الخنوع والادعاء والنفاق السياسي.

ولا يمكن أن تمتد الشخصيَّة في هذا المجال ما لم تكن قادرة على التفاعل مع متغيراته القيميَّة، وتتمكن من معرفة الفروق بين مفاهيم ودلائل بدائله المعياريَّة، وقبل أن تَقدِمَ الشخصيَّة على الفعل ينبغي أن تبلغ المستويات الآتية:

1 . المعرفة:

المعرفة بالسياسة ليس بالأمر الهين، فهي في كثير من الأحيان تكون أفعالها مخالفة للمفهوم المتوقَّع، والصدق فيها نسبي، والأمر الواقع سيِّدًا في مجال العلائق القيميَّة السِّياسيَّة، وكل شيء قابل للتغيير فلا تثق، وإن قسمت بربك تَحنُث، فعليك بالمعرفة قبل أن تَقدِم.

2 . الوعي:

هناك من لا يفرِّق بين المشاهد الذي يعتمد في التعرُّف عليه بوسيلة النّظر البصريَّة، وبين الملاحظ الذي يعتمد التعرُّف عليه بالوعي، فالمشاهدة ليست الملاحظة، كل الحيوانات تشاهد ولا تلاحظ، إلا الإنسان الذي ميزه الله بأحسن تقويم قادر على الملاحظة، لكن وللأسف البعض من بني الإنسان ملاحظاتهم بسيطة فلا تمكنهم من بلوغ الوعي، وهؤلاء حالهم كحال الأسماك التي ترى شِباك الصِّيادين وتقع في الفخ، والوعي بهذا المجال لا يتم إلا إذا تمكنت الشخصيَّة من كشف العلاقة التي تربط قيمه بخيط لا يشاهد.

3 . الإرادة:

هي مكمن قيم الاختيار، فلا إرادة إلَّا بعد معرفة ووعي، وهي نتاج قرار قابل للتنفيذ، وبعد التنفيذ يتم تحمل المسؤوليَّة تجاه أي أعباء قد تترتَّب عليه، ونتائج الفعل الإرادي مُرضية للفاعل حتى وأن كانت النتائج الأوَّليَّة سالبة؛ ولذا فإعادة الكرَّةُ أمرٌ مرغوب من أجل تحقيق الموجب، والتحييد عن الأمر أو الفعل الإرادي أمر ليس بالسهل، ولكنه ليس بالأمر المستحيل، والقناعة هي القوَّة الدَّافعة للسُّلوك الإرادي. فالإقدام بلا إرادة قد ينقلب إلى إحجام أو يؤدّي إلى نكوص.

4 . التقدير:

مجال العلائق القيميَّة السِّياسيَّة يجعل الإنسان في ظروف ينبغي أن تُقدّر، فالحاجة قد تجعل البعض في حالة ضعف، فيترتب عليها ارتكاب أفعال وسُلوكيَّات يوصف مرتكبيها بأنَّهم مسلوبو الإرادة، والجهل بحقائق الأمور قد يجعلهم في حالة سلوكيَّة سالبة، والخوف والطمع والمصلحة، هي الأخرى قد تجعل الإنسان في حالة ضعف وحاجة، وقد تجبره على أن يُظهر ما لا يُبطن؛ أيضًا الموقع أو المركز الوظيفي أو الاجتماعي أو الاقتصادي، يُحمّل الإنسان ما لم يستطع أحيانًا، أو أن يجعله يمارس دورًا لا يمكن أن يسلكوه لو لم يكن في أحد مواقع المسؤوليَّة، ومع ذلك لكل شيء ثمن قد لا يُقدّر في لغة القواميس السِّياسيَّة، وكذلك في لغة القاموس الاجتماعي الذي ينتظر

الإصلاح في كل حين، ولكن بموضوعيَّة ينبغي أن لا نغفل عن لغة التقدير المتبادل.

5 ـ القدرة:

القدرة على التمييز بين ما ينبغي وما يجب؛ فما ينبغي مفهوم تفضيلي، وما يجب مفهوم وجوبي لا مجال للتفضيل والاختيار في أدائه، فعندما يفعل الإنسان أو يقدم على أداء الأفعال في ظروف تسمح له بالاختيار ينبغي أن يختار الأحسن أو الأفضل، ولكن عندما يؤدّي مهام لها صلاحيَّات واختصاصات محدَّدة بمسؤوليَّات فيجب عليه أداءها، فالحقوق يجب أن تؤخذ، والواجبات يجب أن تؤدّى والمسؤوليَّات يجب أن يتم تحمُّلها؛ ذلك لأنَّها ليست مجال اختيار، فالقدرة هي التي تؤدِّي إلى توليد الإرادة التي تمكّن الفاعل من أداء الأفعال، سواء كانت في مجال التفضيل أم في مجال الوجوب، ومن لا يمتلك القدرة لا يمكن أن تكون له إرادة.

والقدرة كفعل تستوجب التمكّن من الآتي:

أ ـ التمكّن من اتخاذ القرار.

ب ـ التمكّن من التنفيذ.

ج ـ التمكّن من المتابعة.

د ـ التمكّن من التقييم.

ر ـ التمكّن من المراجعة.

ز ـ التمكّن من التصحيح.

وعليه: لا يمكن أن يكون التعاون أو المنافسة بين الأفراد إذا لم يتمكنوا من اتخاذ القرار الذي يمكنهم من ذلك، وبالطبع سيكون الأفراد قادرين على التنفيذ إذا امتلكوا الإرادة، وعندما يكونوا قادرين على اتخاذ القرار والتنفيذ فبالضرورة يكونوا قادرين على المتابعة والتقييم والمراجعة التي تمكنهم من التصحيح والتصويب.

ولهذا فمجال العلائق القيميَّة السِّياسيَّة، مجال امتدادي تمتد فيه التنظيرات والأفكار كما تمتد فيه التطبيقات والأفعال الملاحقة بالتماثل والملاحقة بعدم تماثل، وهذا الذي جعل بعض الممارسات والتطبيقات في حالة اختلاف مع التنظير، وبدون شك أنَّ للرّغبات والميول والمصالح أثرًا على الفعل والسُّلوك سواء في حالة الإقدام أم في حالة الإحجام؛ فالفكر قد يجعل الإنسان في حالة ميول إلى ما يجب والابتعاد عما لا يجب، أو أن يجعله في الحالة المعاكسة لذلك، وهذا ما يجعل سلوكه في حالة انقياد وتبعية، أو في حالة تعاطف، أو في حالة اختلاف وتصادم، وهكذا قد تكون الشخصيَّة في حالة خنوع أو حياد أو تمرد أو حوار بين الأنا والآخر. وبناء عليه يوصف النظام السياسي بأنَّه ديمقراطي أو استبدادي أو فوضوي.

ويحتوي هذا المجال أيضًا على خمسة بدائل معياريَّة لكلٍّ علاقة من العلائق القيميَّة، وأنَّ كلّ بديل من البدائل القيميَّة يتماثل مع قطاع من قطاعات خماسي تحليل القيم الذي يتكون من الأنانيَّة، والإنسحابيَّة (ذاتيَّة

تميل إلى الأنانيَّة)، وذاتيَّة، وتطلُّعيَّة (ذاتيَّة تميل إلى الموضوعيَّة)، والموضوعيَّة؛ ولذلك تتباين اختيارات المبحوثين من مجتمع لآخر ومن موضوع لآخر، فما يراه البعض مناسبًا أو مفضَّلًا في اختياراتهم للبدائل القيميَّة قد لا يراه البعض الآخر كذلك، أو أنَّهم يروا ما هو أفضل؛ ولذا تتأثَّر اختيارات المبحوثين بالمتغيرات السِّياسيَّة والاجتماعيَّة والاقتصاديَّة والنَّفسيَّة والذّوقيَّة والثَّقافيَّة.

ويشكِّل مجال العلائق القيميَّة السِّياسيَّة (الشَّخصيَّة) وفقًا لخمسة مستويات معياريَّة أثبتها خماسي تحليل القيم، وهي:

### 1 . المستوى القيمي الموضوعي:

وهو المستوى الذي يتم فيه استيعاب الحدث كما هو، ثم المشاركة فيما يجب، وتحمّل المسؤوليَّة المتطابقة مع فعل المشاركة، فهذا المستوى هو الذي يُظهر النضج العقلي والفكري والسُّلوكي عند الإقدام على تأدية الأفعال بإرادة، وتؤمن هذه الشخصيَّة بممارسة الدِّمقراطيَّة، وتفضل سيادة الحوار في علاقاتها مع السُّلطة، ولا تقبل بالإملاءات الفوقيَّة، وتعتبر من الأهميَّة أن يوضع الشَّخص المناسب في المكان المناسب، فلا تقبل بممارسة الضغوط القرابيَّة والطائفيَّة والحزبيَّة، التي من شأنها أن تؤثر على المعايير الموضوعيَّة في التكليف بالمهام والمسؤوليَّات الجسام، وأنَّ لكل فرد دور في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وتحمّل المسؤوليَّات؛ ولأجل ذلك تتكامل الحياة الاجتماعيَّة بين الأفراد والجماعات وتتسع دائرة المشاركة التي تمكّن الجميع من التفاعل وتحقق لهم التوافق الاجتماعي، فلا ينبغي أن تستقل كل شخصيَّة عن غيرها

من أفراد المجتمع الذي يفسُح إليها مجالات المشاركة في ممارسة السياسة، وعلاقاتها مع الحرّيّة علاقة قرار، لأجل التمكن من المشاركة في تقرير المصير، وأن لا يكون تقرير المصير بيد أحد من كان، فلا تقبل بأن ينوب أحد عنها في اتخاذ القرارات ذات العلاقة المباشرة بأمرها، سواء كان هذا الأمر سياسة داخليّة أم خارجيّة أو في حالة السّلم أو في حالة الحرب.

### 2 . المستوى القيمي التطلُّعي:

في هذا المستوى تطلّعي تصبح الذاتيَّة في حالة ميل إلى الموضوعيَّة، فتميل إلى المشاركة في الأحداث الموجبة، وتبتعد عن المبررات السَّالبة، تقبل بأن ينوب عنها من تعتقد أنَّه قادر على تمثيلها؛ ولذا فهي تؤمن بالتجربة البرلمانية السَّائدة في العالم، وعلاقاتها مع السُّلطة حياديَّة، ولم تكن ضد ولا مع أحد أطراف النزاع على السُّلطة؛ وذلك لاقتناعها بممارسة الدِّمقراطيَّة النيابيَّة، وهي طموحة في الحصول على المراكز القياديَّة وممارسة السياسة التي تحقق التَّوزان الداخلي للفرد، ولا تقبل السيطرة، وتأمل عدم التدخل في شؤونها الخاصَّة، وعلاقتها بالحرّيّة علاقة تعبير، فكل فرد من حقِّه أن يعبِّر عن إرادته بحريّة، فلا يحقّ لأحد أن يُلجمه أو يصادر حقّه في التعبير.

### 3 . المستوى القيمي الذَّاتي:

هو المستوى الذي تبني فيه علاقاتها على أسس قيميَّة، وتعتبر السياسة الناجحة هي التي تخدم المجتمع الذي تنتمي إليه، وتفضّل مجتمعها على مجتمع الآخرين، معاييرها الفكريَّة شعوريّة، وهي دائمًا في حالة إحساس بما يدور في

محيطها، تحب المشاركة على المستوى المحلي، وتعتقد في سلامة السياسة المركزيَّة المنبثقة من القوانين المعمول بها، وترى في اتباع السُّلطة أمرًا واجبًا بغض النَّظر عن السياسة المتَّبعة من قِبل المنفّذين إليها، إنَّها المتحررة اجتماعيًّا والخانعة سياسيًّا، تعتمد في علاقاتها على المشاهدة أكثر من اعتمادها على الملاحظة، ولهذا لا تتمكن من اكتشاف الأفعال ذات الدّلالة غير المباشرة، لا يهمها من يكون في السُّلطة إذا لم يكن من الأقارب، فلا ترتبط به إلا بغاية مؤقتة، من منافع ومكاسب مادّيَّة أو معنويَّة، لا تميل إلى الاستقلال عن ذوي العلاقة، تسعى دائمًا إلى التوفيق بين الحرّيّة الشخصيَّة والضَّوابط الاجتماعيَّة، وهذا الذي يجعل علائقها مع الحرّيّة مجرد ادعاء ليس إلا.

### 4 . المستوى القيمي الإنسحابي:

هو المستوى الذي تركن إليه الشخصيَّة عندما تكون في حالة ذاتيَّة تميل إلى الأنانيَّة، تفكيرها بسيط، قدراتها العقليَّة لا تمكِّنها من التحليل والتفسير العلميين، ولا تتمشى مع الأطروحات الفكريَّة، التي تسعى لحل المعضل السياسي أو الاقتصادي، فهي لا تفكر بهذا المستوى، بل إنَّها تعتقد أنَّ الأمور تسير هكذا ضربة عشواء، وهذا ما يجعلها في حالة تعارض واختلاف مع التنظير والطرح الفكري، علاقتها مع السياسة ضبابية غير واضحة المعالم، وكأنَّ ما يجري سياسيًّا هو ضرب من الفوضى التي لا لزمة إليها، فلا تتقيد بالأوامر والنواهي؛ ولذا تتمرد على السُّلطة في حديثها وأفعالها، والتخريب في قاموسها لا يعد من المحرمات، علاقتها مع الموقع (المركز) علاقة تعويضيَّة، ولا تسعى

له بقدرات واستعدادات موضوعيَّة، بل لمجرد التعويض عن الحرمان أو النقص الذي تعانيه، سلوكها اليومي والحياتي بشكل عام سلوكًا مقيّدًا وفقًا لضوابط معتادة لا وفقًا للتفكير والتخطيط، ولأنَّها هكذا فلا سلوك لها إلا الفوضويَّة، وتعتقد أنَّ الحرّيّة أن تفعل كيفما تشاء.

### 5 . المستوى القيمي الأناني:

هو المستوى الذي لا ترتقي فيه إلى حب الآخر، تنظر لأناتها وكأنَّها العالم بأسره، فلا تعتقد أن يكون شيء خارجها أفضل منها، تعتقد فيما تسلك ولا تعتقد في سلوك الآخرين، لا يمكن أن تكون قادرة على القيادة، بل أنَّها تقاد دون أن تعرف، فهي تبعيّة لعدم قدرتها على استيعاب الحدث، تعتقد أنَّ ممارسة السِّياسيَّة قاصرة على السياسيين وكأنَّ الأمر لا يعنيها في شيء، فتقبل باستبداد السياسة التي ترى أن تكون مركزيّة بيد الحاكم من يكون، وفي مقابل ذلك لا ترى مانعًا في منافقة السُّلطة، فهي يوما على حالة الشَّكّر ويومًا على حالة الذم وأحيانًا ساعة بساعة، وكلّ حسب الظرف والموقف الذي هي فيه، وإذا كُلِّفت بمهمة أو وظيفة تميُّزها في أحد المراكز لأيَّة أسباب، فلا ترى في الموقع إلا للتعالي والتسلط على الغير، مما يجعلها في حالة فقدان توازن، ويحسسها بأنَّها في حالة تشريف فليس لها مثيل، ولهذا علاقتها مع الاستقلاليَّة علاقة تسيب وإهمال وألَّا مبالاة، فلا تتقيد بالأوامر والنواهي طواعية، بل كما يقولون (تخاف ولا تخشي)، وعلاقتها بالحرّيّة علاقة انفلات، فلا تتحمّل المسؤوليَّة ولا تؤدِّي الواجبات.

وعليه:

فإنَّ مجال العلائق القيميَّة السِّياسيَّة يعتمد في الاختيار أو اتخاذ القرار على العقل أكثر من اعتماده على الضَّمير؛ ولذلك فإنَّ الاستخدامات العقليَّة في كثير من الأحيان تسود هذا المجال أكثر مما تسوده الأفعال، وإن لم يكن العقل قبل الفعل فإنَّ الخسارة هي الاحتمال المتوقَّع؛ ولذا ينبغي أن يسود التأني حيز التفكير كما تسوده السُّرعة في بعض الأحيان، فالسُّرعة التي تؤدِّي في بعض الأحيان إلى الخسارة، لا تختلف عن البطء الذي تضيع بأسبابه فرصة النجاح أو الفوز؛ لذلك فإنَّ العقل أساس النَّجاح عندما يكون الاستخدام أمثل، وحسابات السياسيين للأمور تختلف عن حسابات غيرهم لها، أقوال تتابعها الأقوال، وأفعال مع إيقاف التنفيذ.

وعليه: إنَّ تحليل مجال العلائق القيميَّة السِّياسيَّة يؤدّي إلى معرفة اتجاهات المبحوثين وميولهم ومدى تمسُّكهم بالقيم التي تكوّن شخصياتهم أو تهدّها، ونظرًا لوجود الفروق الفرديَّة في القدرات والاستعدادات والمهارات فإنَّه بالضرورة تتباين نتائج اختيارات مجتمع الدِّراسة ونتائج اختيارات العينة مهما كان نوعها.

ولأنَّ مجال العلائق القيميَّة السِّياسيَّة ذا صلة بالقرار وأساليب اختياره، وبالتنفيذ وطرق اعتماده فإنَّه بلا شك ذا صلة بالإرادة التي تتميز من خلالها كل شخصيَّة وكل جماعة ومجتمع وفقًا لقطاعات الخماسي المتماثلة مع البدائل القيميَّة لكل علاقة من العلائق السِّياسيَّة التي تؤكّد الآتي:

1 . روابط اجتماعيَّة طبيعيَّة، تؤدِّي إلى مجتمع الذاتيَّة، فتحقق الشخصيَّة العاطفيّة.

2 . روابط منفعيّة تؤدِّي إلى مجتمع الأنا فتحقق الشخصيَّة الفرديَّة (الشّخصانيَّة).

3 . روابط فكريَّة، تؤدِّي إلى مجتمع الفكرة، تحقّق الشخصيَّة الموضوعيَّة (العقليَّة).

4 . روابط سياسيّة تؤدِّي إلى مجتمع الاختراق فتحقق الشخصيَّة الإنسحابيَّة.

5 . روابط إنسانيَّة تؤدِّي إلى المجتمع الإنساني فتحقق الشخصيَّة الاقترانيَّة (المنطقيَّة).

## مجال العلائق القيميَّة الذّوقيَّة

يحتوي مجال العلائق القيميَّة الذّوقيَّة على العلائق التي تتجاوز بالعقل البشري من حالة الإحساس بالمشاهد إلى حالة الإحساس بالمجرد، فالقيمة الحسّيَّة بالجميل على سبيل المثال: لا تقتصر على النظر إلى المشاهد فقط، بل تتعداه إلى الإحساس بقيمة الجمال المجرد (الذي يكمن في الجميل).

ومن هنا فالذَّوق ملكة من ملكات العقل الإنساني، يتمكّن من خلالها المتذوق من المعرفة الوافية، التي تمكّنه من كشف العلائق التي تتجسّد في المذاق، وكشف العلائق التي تربطه بالمجرد، فهي لا تقتصر عند حد المشاهد،

بل تمتد لتشمل ما هو ملاحظ؛ ولذا ترتبط هذه الملكة الحسية العقليَّة بملكة التفكر والتذكر، مما يجعل عند صاحبها نضر (حسن المظهر وحسن الرونق) في تفكيره ذوق، في سلوكه وحركته توازن ذوقي، في اختياراته وتعبيراته اللفظيَّة والحركيَّة حُسن أداء يلامس حاسة التقدير عند الآخر إلى أن يحقِّق لها الفطنة، ويولِّد عندها الانتباه، فتصحو وكأنَّها كانت في حالة غفلة عن محيطها الذي يملأه الجمال، فتسموا معه (مع الذَّوق) إلى مناغاة الجميل، وعندما تصحو يصبح للنظرات لغة ومعنى، وللهمسات لغة ومعنى، وكذلك للصَّمت لغة ومعنى، وعندما يصلا الاثنين إلى السّمو المشترك يكون التوحّد هو لغة التفاهم التي لا تقبل بالحدود.

وفي الملكة الذّوقيَّة تنعدم الغفلة، وتسود الفطنة، فتخاطب كل خلية ما يماثلها من خليّة، وعندما يحدث التوحّد الإرادي يتحقّق السُّمو الذي يمكّن المتحدينِ من العيش في ميادين نشوة الذَّوق الرَّفيع، وعليه فإنَّ الذَّوق ملكة تحقق الاندماج الحسي الذي لا يمكن التعرُّف عليه بسهولة أو هكذا ضربة عشواء.

ويُعد مجال العلائق القيميَّة الذّوقيَّة مجال للرُّقي القيمي سواء كانت هذه القيم ظاهرة في المشاهد أم كامنة في مضمون الفكرة والنّص، أو أنَّها كامنة في الملاحظ؛ ولذا فهي الملكة الإدراكيَّة التي لا تتم إلا بالتفحُّص والتأمُّل الواعيين اللذين يمكِّنان الشخصيَّة من معرفة ما تدل عليه الآيات العظام في المشاهد أو الملاحظ، هذه الملكة دائمًا في حاجة للاستثارة لأجل المعرفة الوافية،

والإحساس الرَّفيع، وعندما تستثار الملكة الذّوقيَّة يحدث الاسترشاد إلى الحُسن والاستمتاع بالرونق في الكلمة وفي الفعل والسُّلوك الذي يثير الفسحة الرَّفيعة والطمأنينة في النَّفس، ويترتَّب على هذه الفسحة الشُّعور بالانجذاب تجاه المصدر الذي استفزَّ الملكة الذّوقيَّة التي تُمكّن الإنسان من أن يُضفي على المصدر أو الموضوع الذَّوقي مسحة من خصوصيّته ونشوة من تفاعله.

والتذوق دليل اندماج الفرد مع المصدر أو الموضوع الذي تَمكّن من الانتشار والسّريان فيه، فتتمكّن خفاياه وأسراره من الامتداد في النَّفس لتطمئن وتسمو مع الخيال إلى أن تهدءا بملامسة الذَّوق المحقق للإشباع الحسي والمعرفي.

وعليه فإنَّ توحّد الأحاسيس والمشاعر مع الخيال يؤدّي إلى الرُّقي الذي يلامس القيم التي تعزز الإرادة وتحقق التفاعل الوجداني بين الرغبات والطموحات التي تُمكّن الفرد من استكشاف الحُسن الممتد في المسافة بين المشاهد والمجرد.

ويدل مجال القيم الذّوقيَّة على سلامة عقل المتذوق ومزاجه، وهذا لا يعني أنَّ الذَّوق حاسة مزاجية، بل الذَّوق حاسة عقليَّة وملكة تنمو كلما تُنشَّط، وتضعف وقد تنتهي كلما تُهمل.

ومن هنا فالعلماء والمفكرين والحكماء والشُّعراء والفنَّانين في معظم الأوقات هم ذوي ملكات ذوقيَّة ومخيّلة إدراكيّة رفيعة؛ ولذا لا يمكن أن يكون ضعيف القدرات العقليَّة ممن يمتلكون ملكة الذَّوق الرَّفيع.

ولأنَّ الذَّوق مكوّن قيمي، فيجب أن نتعرّف على معاييره ومقاييسه التي تُمكّننا من تقدير قيمه المادّيَّة والمجرّدة، فالجمال كقيمة ذوقيّة لا يَكمُن في ذاته، بل يكمن في الجميل مشاهدٍ أو مجردٍ، حركة أو سكون، إظهارٍ أو إدغام، تجويدٍ أو لحنٍ، لونٍ أو نغمةٍ، وعليه لا يمكن أن يوصف الجمال بذاته، بل يوصف بالجميل الذي توحّد أو اشتمل فيه.

ومن ثمَّ فالقيم الذّوقيَّة إيحائية، تستفز من يفكر ذوقيًّا، ثم تتركه وهلة يفكر، وتظهر له ثانية لتجعله يتأمل، وتتركه ليفكر من جديد، وفي المرة الثَّالثة تُظهر له ما ينبسط به فيبتسم ويتابع فيتأمل بنضر، وعندما يعرف يتعلق بالفكرة والصورة والعلائق التي تربط المضامين أو المشهد والنَّص، ومع ذلك قد تكون في البداية الإيحاءات الذّوقيَّة وكأنَّها ضرب من المستحيل، ثم تفاجئك بأنَّها في دائرة الممكن، وعندما تظهر في الذاكرة تنتقل إلى ملكة الذَّوق وكأنَّها تلتحف بسترة الكمال المرتبط بأفعال المحبَّة والبهجة والسُّرور.

ولهذا في مجال العلائق الذّوقيَّة رفعة في الحس تؤدِّي إلى السُّمو العقلي والمعرفي الذي يُمكّن الإنسان من الاطلاع على الكامن والإحساس به والتعرُّف عليه مثلما يتعرف على النغمة الكامنة في المعزوفة، والصور البلاغية الكامنة في المقطوعة الشعرية، والسيناريو الكامن في النَّص، والقصة الكامنة في اللوحة الفنية، والنشوة الكامنة في السعادة، والإعجاز الكامن في آيات الخالق.

ولذا يحتوي مجال العلائق القيميَّة الذّوقيَّة على سبعة علائق تُتمّم بعضها البعض في تفطين العقل الإنساني من الغياب إلى الحضور ومن المشاهد إلى

المجرد (من النظر إلى المخلوق إلى النظر إلى الكيفيَّة التي خلق بها وخلق عليها)؛ ولذا فإنَّ للذّوق أثرًا على السُّلوك والفعل؛ حيث يجعل الإنسان في حالة بهجة وتفاؤل وعطاء، أو في حالة راحة وتعجب واستبصار، أو في حالة تقرّب وخضوع وترويح، والذَّوق كمحقق للرّفعة الحسّية يتطلّب التذكر والتفكّر والتأمُّل.

ويعد هذا المجال العلائقي مجالا لتحقيق السمو القيمي الرَّفيع الذي يبرز أهميَّة الذَّوق العقلي والوجداني لِما يشاهد ولِما يلاحظ وعندما يتحقق هذا السمو تصبح اللذّة ذوقًا حسّيًّا يحقِّق المتعة، فعندما تسبح في البحر وقت الغروب تربطك متعة الشفق الذي يُلوّنُكَ مع ماء البحر وصفاء السماء بسترة لونه الذهبي الذي لا عيار له إلا الذَّوق، حينها بإمكانك أن تكتب على السماء ما تشاء وأنت تسبح في البحر، وبإمكانك أن تجول بين عالم الواقع وعالم الأمل دون أن تترك العوم.

وعليه: الذَّوق نتاج حسي له أثر سلوكي يظهر في الفكرة وفي الكلمة المنطوقة والمسموعة والمكتوبة، ولهذا فإنَّ الذَّوق تمييزي وليس مزاجي، فيه الأصالة والصفاء وفيه الحسن واللباقة؛ ولذا فإنَّ النَّفس تطمئن وتنتشي بالقيم الذّوقيَّة، فمِن مشاهدة وملاحظة الجميل يدرك العقل الجمال ويلامسه السمو؛ حيث ترتبط قيم هذا المجال بالآخر الذي في مكوناته القيم الذّوقيَّة سواء كان إنسانًا أم جمادًا أم نباتًا أم حيوانًا.

ومع أنَّ مجال العلائق القيميَّة الذّوقيَّة يشكل وحدة واحدة إلا أنَّ الإحساس بأثر هذه القيم يختلف من شخص لآخر ومن ظرف إلى ظرف، ومن جنس إلى جنس آخر، مما يستوجب تطبيق الخماسي على البدائل المعياريَّة لكل قيمة من قيم هذا المجال لكي يتمكن البحّاثة من معرفة أثر المتغيرات على اختيارات المبحوثين، التي تجعل منهم الأنانيون، والذَّاتيون الذين يميلون إلى الأنانيَّة، والذَّاتيون، أو تجعل منهم ذاتيون يميلون إلى الموضوعيَّة، أو تجعلهم موضوعيون.

ونظرا لوجود الفروق الفرديَّة فإنَّ الشخصيَّة قد تتمركز في أفعالها وسُلوكيَّاتها على أحد المستويات القيميَّة الآتية:

### 1 . المستوى القيمي الموضوعي:

مستوى المعرفة الواعية والإدراك الواقعي، إنَّه السُّلوك المؤسس على حقائق وليس على عواطف وأعراف سائدة، وهو السُّلوك الذي يُمكّن الشخصيَّة من معرفة الوجود، والحكم عليه بما هو موجود، والشخصيَّة الواقعية هي التي تعتمد على العقل في تقدير وتقييم الأشياء، وعندما تقرر الشخصيَّة أن تحتكم بما هو محسوس فإنَّها تود أن تحتكم بما هو واقع، وليس بما هو متوقَّع؛ ولهذا الحياة شواهد وأدلة ولأجل الاطمئنان النَّفسي يسترشد الإنسان في أحكامه بالمثبت، فلا برهنة إلا بواقع مشاهد أو ملاحظ، سواء في حالة الحركة أم في حالة السكون، وهذه الشخصيَّة لا تَقدِم على أداء الأفعال أو تُكوّن علائق إلا بعد أن تتبيّن وتستبصر لتعرف ما يجب وما لا يجب، ولهذا

فعلاقاتها تُبنى على الأخذ والعطاء وتحمّل المسؤوليَّة، إنَّها شخصيَّة متفاعلة مع الواقع الاجتماعي والإنساني، ومتطلّعة لصناعة المستقبل المشترك، تؤمن بأنَّ القدرات العقليَّة في حالة تطوّر معرفي فيجب أن يُمكّن الإنسان من معرفة التحليل والتفسير وممارسة النقد البناء الذي يفيد المجتمع الإنساني، إنَّها الشخصيَّة التي تُحرِّض على فعل الخير ولا تتردد عن فعله، وتسعى إلى السيطرة على الطبيعة عندما تنظر إليها كمكمن للكنوز التي تفيد النَّاس.

## 2 . المستوى القيمي التطلُّعي:

مستوى لغة الحوار الجامع، الذي لا يعتقد إلا في الحُجَّة المقبولة بين أطراف الحوار، أو بين الأنا والموضوع، ومن هنا نجد في لغة المؤمن المنطق القدري يتساوى مع المنطق التجريبي، فالشخصيَّة التي تؤمن بالمشيئة الإلهية ترى أنَّ الإنسان رهن هذه المشيئة والقوانين التي تحكم الوجود؛ ولذا فمن المنطق أن يتقبَّل هذا الوجود وما فيه من خيرات وما فيه من كوارث، وتؤمن هذه الشخصيَّة بأنه لو لم يكن من وراءها خالق ما خُلقت، وبما أنَّ من ورائها خالق لا بد وأنَّه الأفضل منها والأقدر حتى قَدِرَ على خلقها، ولأنَّه كذلك فيجب أن يُقدّس ويُعبد اعترافًا بخَلقهِ، واعترافًا بقصورها عن ذلك، إنَّه المنطق الذي لا ينبغي تجاوزه في الحوار.

والمنطق لغة التمييز بين الحق والباطل (بين الشيء ونقيضه)، فالذي يميز يَعرِف ويُقدِّر الأشياء وفقًا لمعطياتها ومبرراتها المعرفية، والذي لا يعرف لن يعرف، الشخصيَّة التي تمتلك ملكة التمييز لا تقتصر في تمييزها على الأدلة

والشواهد المحسوسة فقط، بل تتعداها إلى معرفة كشف العلائق المجردة، والتمييز بينها بالمدركات العقليَّة التي تتعرّف على القضايا الجامعة والقضايا المانعة وتُميّز بين مواضعها، وترتقي إلى مستوى المعرفة الذّوقيَّة حسًا وتجريدًا، فَتُعبِر عنها شعوريًّا بالكلمة، والصِّور البيانية، والصّور المشاهدة، كما أنَّها تعبر عنها بالحركة وبالمعزوفة التي تحقق النشوة وترتقي بالذَّوق الذي يجول بكل عقل وخيال وتُمكنه من أن يُعبّر بإرادة، لأجل خَلق التَّوزان وتحقيق التكيُّف الاجتماعي.

### 3 . المستوى القيمي الذَّاتي:

إنَّه المستوى الذي تُقدّر فيه الذَّات وتُعتّبر من جميع أفرادها وجماعاتها، وتُعد العلائق في هذا المستوي فرضيّة لاعتمادها على القيم المستمدّة من الإطار المرجعي للمجتمع، والعلائق الفرضية لا تعني ما يشير إلى الإكراه والإرغام بالقوَّة، بل تعني التقدير الفائق للموروث الحضاري والثقافي للمجتمع الذي تنتمي إليه الشخصيَّة، الذي يستوجب الطاعة والتسليم به. المحاكاة سلوكا عاما بين الأفراد والجماعات، والتقليد الاجتماعي سلوكًا متعارفًا عليه ويُعد محبّبًا، فعندما تسلك الشخصيَّة وفقًا لِما تحتويه هذه المعارف توصف بأنَّها تقليدية، وتحسب علاقات النجاح بدرجة الاندماج في ذات المجتمع، والتقيد بنواهيه وأوامره، وهذا النجاح هو مُدخل البهجة في النَّفس، ومكمن الرّضاء الاجتماعي والرّضاء النَّفسي، وبالإرادة تنسجم الشخصيَّة مع فنونها

وتراثها، وعندما تصل إلى هذا المستوى يتحقق إليها الترويح الوجداني وتتخلّص النَّفس من الهموم، والتقدير سمة سائدة بين أفراد المجتمع وجماعاته.

### 4 . المستوى القيمي الإنسحابي:

مستوي الشخصيَّة الذاتيَّة عندما تميل إلى الأنانيَّة تصبح في حالة وهميّة؛ حيث تمارس السُّلوك المخادع والمضلل للنفس والآخر، ولا تلتزم بأوامر الضَّمير وضوابط الذَّات العامَّة، وتتحين الفرص التي تُظهرها على حساب الذَّات، وتعتقد أنَّها على درجة عالية من القيم وهي ليست كذلك، مدركاتها الحسية لا تتجاوز دائرة الأنا، فتقيّم الأمور بمعايير هذه الدائرة الضيقة، ولا تجتهد في المعرفة والتحليل العلمي الموضوعي، بل تميل إلى إرجاع الأمور إلى الأحكام الغيبية هروبا من المشاركة التي تستوجب الاستماع إلى الآخر والاعتراف به، وبحقوقه وواجباته ومسؤوليَّاته، تُفضّل أفعال الانسحاب على أفعال الإقدام الموجب؛ لأجل ضمان استقرار حالتها على ما هي عليه، وتقيس كل شيء بمعاييرها المعتمدة على المقاييس الإنسحابيَّة، والراحة كل شيء، فلا تجتهد ولا تجهد نفسها فيما يفيد، ونتيجة لفقدانها ملكة الذَّوق الرَّفيع، لا تتمكن من معرفة المجرد، وفي علاقاتها مع الآخر تنظر إلى الأدب بأنَّ وضيفته تعويضية، فلا تعتبره كفكر، بل تعتقد وكأنَّه بضاعة لمن لا عمل لهم، وعلاقتها مع الطبيعة علاقة خضوع، فلا تعترف بتأثير العقل الإنساني عليها.

## 5 . المستوى القيمي الأناني:

مستوى قصور التفكير على ما يُفيد الأنا، حتى ولو كان على حساب الآخرين، إنَّها الشخصيَّة التي لا تعطي للحياة أيِّ معنى، والوجود بالنِّسبة إليها وكأنَّه هكذا لا يخضع لقوانين عقليَّة ولا إلى قواعد ثابتة، توصف هذه الشخصيَّة بالعبثية غير المبالية، تطالب بحقوقها وتتهرّب عن أداء واجباتها ولا تتحمّل المسؤوليَّة الواجبة عليها، وعلاقتها مع الدّين علاقة قسريه وليس بإرادة واعية، وجدت نفسها قد شبّت على دين معين فلا ترى غير الإتباع حتى لا تكون في حالة من الاستنكار العام، وكأنَّ الدين قد فُرض عليها كرهًا، فلا تتبع تعاليمه قناعة وإيمانًا، تود أن تترك في سبيلها لتفعل ما تشاء مثلما تشاء، وسعادتها في المادة، فعندما تمتلك بغض النظر عن الأساليب التي تمتلك بها تَسْعُد، تقيّم الأمور بما يعود عليها من منافع ومكاسب مادّيَّة، وفي قاموسها الجمال لا يعني شيء والعلاقة به عابرة، تمر مر السّحاب، قدراتها المعرفيّة لا تمكّنها من التمييز بين الجمال والجميل، والفن بالنِّسبة إليها مضيعة للجهد والوقت فتستهجنه، وكأنّه لا يعني شيء، إنّها الشخصيَّة الوصوليّة التي تمثل الأدوار المختلفة، تنافق الآخرين في سبيل مصلحة الأنا، معتقداتها ضعيفة تقترب من الطبيعة حتى لا تغضب عليها، وتعتقد أن تقربها منها ينجيها من غضبها.

وباستخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت، يتمكّن البحّاث من التعرُّف على المتوسطات الحسابيَّة والوسيطات، التي تتماثل مع قطاعات

الخماسي التي تظهر التمركز والتشتت في اختيارات المبحوثين على البدائل القيمة ذات العلاقة بالموضوع، هذا ويتمكّن البحّاث أيضًا من التعرُّف على اختبار فريدمان الذي يمكّنهم من التعرُّف على النتائج العلميَّة التي بها تُرفض أو تُقبل الفرضية الصفريَّة، ما يجعل قطاعات الخماسي في حالة تطابق أو توافق أو تباين مع الفرضيَّة الصفريّة (العدميّة).

## مجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة

يحتوي مجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة عل سبعة قيم، لكل قيمة من القيم خمسة بدائل معياريَّة كغيرها من بدائل العلائق القيمة للمجالات السَّابقة الذكر حيث يتماثل كل بديل مع قطاع من قطاعات الخماسي الذي يُمكِّن البحّاثة من التعرُّف على أنماط التفكير القيمي السَّائدة في مجتمع البحث أو الدِّراسة.

أنَّ قيم هذا المجال العلائقي هي دائمًا في حالة حركة وامتداد فكري؛ حيث أنَّها تتأثر بالمزيد المعرفي الذي يثريها ويجعلها قادرة على أن تثري السُّلوك المصاحب إليها في كل ظرف، وأنَّ تفاعل الإنسان مع القيم الثَّقافيَّة تجعله في حالة تميّز كلما تمكّن معرفةً وسلوكًا، ومع أنّ الإلمام بالقيم الثَّقافيَّة يفتح آفاق واسعة أمام امتداد التفكير الإنساني إلا أنّه قد يشكل عائقًا أمام سرعة الامتداد غير الواعية التي كانت قبل المزيد المعرفي؛ وذلك لأنَّ المزيد المعرفي يؤدّي إلى الإحجام عن السُّلوكيَّات غير الموضوعيَّة (التي كانت تُفعل على حساب الآخرين)، فبالثَّقافة تفكّ القيود، وبها توضع قيودًا (تُفك من قيد

الجهل المعرفي وتوضع به)، والإلمام بمجال القيم الثَّقافيَّة يؤدّي إلى حُسن الفعل ورفعة السُّلوك واستيعاب الآخر بإرادة كما هو لا كما ينبغي أن يكون علية.

ولم يعد التفكير في مجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة مقتصرًا على المتوقَّع فقط، بل يمتد ليشمل غير المتوقَّع، فالمتوقَّع لا غرابة أن يتم التفكير فيه، ولكن من الأفضل أن يُفكر الإنسان في غير المتوقَّع. في أعوام الحرب الباردة كان من المتوقَّع أن تقوم الحرب بين أمريكا والاتحاد السوفييت (بين الكتلة الشرقية والكتلة الغربية)، ومن غير المتوقَّع أن تُدمّر أبراج التجارة العالمية في نيويورك كما حدث في 11 سبتمبر 2001، ومن المتوقَّع أنَّ تهاجم دولة أخرى بالأسلحة النووية، ومن غير المتوقَّع أن يمتلك الأفراد هذه الأسلحة؛ ولذلك ينبغي أن نفكر في غير المتوقَّع، فقد يصبح واقعًا في عصر انتشار دائرة المعارف والمعلومات العالمية.

إنَّ فلسفة الفروض العلميَّة مبنية على الشّيء ونقيضه (المتوقَّع وغير المتوقَّع) فالباحث الذي يسعي لإثبات فروض بحثه كمتوقَّع قد يفاجئه الواقع بغير المتوقَّع؛ ولذلك يمتد مجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة ليشمل غير المتوقَّع كممكن؛ ولأن الممكن احتمالي، إذن لا بد وأن يحتوي على المتوقَّع وغير المتوقَّع، من غير المتوقَّع أن يَقدِم روسي أو أمريكي أو إسرائيلي أو باكستاني ويدمر أحد الرؤوس النووية لبلاده، ولكن إذا فكرنا في غير المتوقَّع قد يصبح غير المتوقَّع ممكنا؛ وعليه ينبغي أن نفكر مرتين قبل أن نقرر، فمعاقبة الذين قاموا بهجمات أحداث 11 سبتمبر 2001م، أمر متوقَّع، ولكن من غير

المتوقَّع أن يُقضى عليهم، بناء على القاعدة التي تقول لكل فعل رد فعل مساوي له في القوَّة ومضاد له في الاتجاه، فالأفعال التي تمارس الآن ضد أعضاء تنظيم القاعدة ستولّد بالضرورة منتمين جدد للتنظيم أو إنشاء تنظيمات جديدة متطرفة، مناصرة لهم وقد تثأر من جديد، وذلك لربط سلوكهم وأفعالهم بالدين الإسلامي والدّفاع عنه، فلو كانت القائمة بالفعل دولة، كان من السهل القضاء عليها (على السُّلطة فيها)، ولو كان الهدف فقط متابعة تنظيم القاعدة، والقضاء عليه، كان ذلك من الممكن، ولكن أيّ امتداد خارج هذه الحدود سيولِّد غضبًا أكثر شدة من ذي قبل، والزَّمن كفيل بذلك، ومن يتوقّع غير ذلك قد يفاجئه غير المتوقَّع؛ فالمسلمون في الظَّاهر قلوبهم شتى، وفي الباطن قلب واحد، والعرب منهم قد وصل بهم الحال إلى أن تقاتلوا على عقال بعير أربعين عامًا، ويصطلحون على بيت شعرٍ، ولهذا فعندما يُمّس دينهم يتوحّدون على بيت شِعرٍ، وعندما يُرفع صوت التوحيد (الله أكبر) تصبح الشهادة أقرب إليهم من حبل الوريد. نعم أنَّهم يحبُّون الحياة وملذاتها ومنافعها، ولكنَّهم في لحظة من لحظات القدر، يضربون بها عرض الحائط، يحبّون أبنائهم وأسرهم ويحبّون الحياة من أجلهم، ولكن أيضًا عندما يُستفزون بالنقيصة أو يهانون في دينهم، يسارعون إلى الشهادة كمنقذ لهم من كل نقيصة، وهذا لا يعني لا يوجد بينهم منحرفون، بالتأكيد لكل قاعدة شذوذ، ولكن في العموم يحبون التسامح، عندما يقابلون بصدور رحبة، شريطة أن لا يكون على حساب الدين والعِرضِ والأرض. مطيعين للحاكم ومعظِّمين له، وأحيانا يصل بهم الحال إلى درجة التملق والمبالغة في إظهار الصفات

الحسان حتى ولو لم تكن فيه واحدة من الخصال النافعة، وينقلبون عليه في اليوم خمس مرات بكلمة الله أكبر.

ولهذا فالثَّقافة في حد ذاتها تُعد لغة سلام، لأنَّها تطلّعيّة، تتطلع للآخرين وتسعي لاستيعابهم، ولكن الذي يخالف ذلك هو أساليب المنتمين للثقافات المختلفة، وليس المثقفين منهم، فالثَّقافة لغة الحوار العالمي، الفنون والآداب لغات متنوِّعة، تنصهر جميعها في بوتقة توصيل الفكرة والتعبير عنها، إذن لا وجود للثقافات المعادية، الوجود للأفراد والجماعات المعادين، هؤلاء هم غير المثقفين، مع أنَّهم ينتمون إلى الثَّقافة.

وفي عصر العولمة كما هو متوقَّع ستسود ثقافة عالمية، تنشر السلام وتدعم أساليب ممارسة الدِّمقراطيَّة، ترفض التعصب وقد تقاومه بقوَّة، تبث تعاليم ومفاهيم ومعارف استيعابيَّة، تزيل الحدود بين الأنا والآخر، تهدف إلى الرخاء وقد لا تعممه، غاياتها تحقيق العدل وليس تحقيق المساواة، فالمساواة ليس من اهتمامات الفكر الرّأسمالي المتزعم تسويق العولمة للأمم والشعوب غير المنتمية بعد، المهم أن تكون رأسمالي الانتماء حتى ولو كنت فقيرًا، فالفقر ليس عيب، العيب عندهم أن لا تكون مؤمنًا بالفكر الرأسمالي، هذا ما هو متوقَّع. أمَّا بالمنظور غير المتوقَّع، فإنَّ الشُّعوب والأمم ذات الهويَّات الخاصَّة سترفض أن تطمس خصوصيَّاتها على حساب تعميم ثقافة القرية الواحدة، كيف تكون قرية واحدة ومواطنيها من ثقافات وأعراق ومعتقدات وأعراف مختلفة؟ وهل

يمكن أن تقوم سيادة القرية الواحدة وتطمس هويّات الآخرين بكل سهولة وإرادة؟

أقول: ستكون الإجابة وفقًا للممكن، من الممكن أن تتحقق بعض التعميمات، ومن غير الممكن أن يتحقق غيرها أو لا يتحقق، إذن عندما يترك الأمر للإرادة يصبح كل شيء ممكنًا، وإذا ترك الأمر لغيرها (للقوَّة)، قد لا يكون المتوقَّع ممكنًا؛ ولذا من غير المتوقَّع، أن يصبح المتوقَّع ممكنًا.

عندما تُبنى القرية الصغيرة، لا بد وأن يكون إليها أدب واحد، ولغة أولى، ودين أول، وقيم مشتركة، تستنبط من إطارها المرجعي، وهذه تحتاج إلى دهور لكي تتحقق، فالولايات المتحدة الأمريكيّة على سبيل المثال، يزيد عمرها عن 280 عامًا ولا زال للهنود الحمر خصوصيَّة، وللمكسيكان خصوصيَّة، وللسود خصوصيَّة، وللعرب الأمريكان خصوصيَّة، وللكوبيين الأمريكان خصوصيَّة، ولغيرهم من الأقليَّات الأمريكيّة خصوصيَّة، ولا ننسى مثال الاتحاد السوفييتي الذي سقط من منصة المنافسة الحرَّة دون أن يجد من يتأسف عليه، عندما سقط وانتهى عادت الشعوب الموحَّدة بالقوَّة إلى إحياء خصوصيّاتها، المسلمون عادوا إلى معتقدهم، واليهود والبوذيون وغيرهم من المجتمعات عادوا إلى معتقداتهم وقيمهم التي تشكِّل شخصياتهم وبما يمتازون.

وعليه نعم أن تسود ثقافة العولمة التي لا تجعلنا نسخة واحدة كأوراق السّحب، ونعم لثقافة العولمة التي تُقدّر خصوصيَّاتنا وتعتبرها، ونعم لثقافة العولمة التي تمدنا بالجديد كل لحظة من خلال شبكات المعلومات المتطوِّرة

ووسائل الاتصال المتنوِّعة، ونعم لثقافة العولمة التي تهدف إلى تكسير القيود المكبلة للإرادة الحرَّة، ونعم لثقافة العولمة التي تهدف إلى ارتفاع المستوى التعليمي والصحي للأفراد والجماعات بغض النظر عن معتقداتهم وأعرافهم، ونعم أن تسود ثقافة العولمة التي لا تقبل بالفرد الكامل، ولا تقبل باحتكار السُّلطة من أي كان، ونعم أن تسود ثقافة العولمة التي تود أن يكون بيننا وبين بيئتنا توادد، وتريدها بيئة خالية من التلوث والآفات من أجل حياة ومستقبل أفضل، ولا لغير المتوقَّع.

وعليه: الثَّقافة رفعة في الذَّوق، وحسن تصرف في الفعل والسُّلوك، تسعى إلى بناء الشخصيَّة المتفاعلة مع الآخرين، فتنقلها من مستوى الأنا إلى مستوى الموضوع، من مستوى التمركز على القبيلة والحزب والطبقة إلى مستوى التمركز على الفكرة التي تُقدّر الأنا والآخر، ومن مستوى الجهل إلى مستوى العلم والمعرفة الموضوعيَّة.

ولهذا فمجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة مجال تتطلع فيه الشخصيَّة إلى معرفة ما يجب عندما يسودها الوعي المعرفي، وتنسحب وتتراجع عندما لا يسودها، تسعى لأن تكون قدوة حسنة حتى وإن لم تتمكّن من ذلك، والثَّقافة ليست مجرد لغة حوار، بل أنَّها المنطق المفيد في الحوار؛ ولذا فإنَّ اللغة وحدها لا تحقق التفاعل والتفاهم والاتصال المستمر بين المتحاورين، فالذي يحقِّق ذلك بنجاح هو المنطق نتيجة علاقته بأساليب التفكير، فينبغي أن يتمكن المتحاورون من فهم الكيفيَّة التي يفكر بها الطرف الآخر، وكذلك فهم القيم

التي تستمد من إطاره المرجعي، ثم إحساسه بتقدير معطياته وملكاته الفكريَّة والمعرفية، وما يشكل له إطارًا مرجعيًّا يستوجب الاعتراف والتقدير؛ وإذا لم تعتمد الأطراف المتحاورة منطق للحوار لا يمكن أن تصل إلى نقاط التقارب والتفاهم المشتركة، وهذا حال الصراع الذي يدور بين العرب والإسرائيليين، أو بين المجتمعات الإسلاميَّة والمجتمعات الغربيَّة، الكل يعتمدون على اللغة في الحوار ولا يولون اهتمامًا بمنطقه، الكل فهم اللغة، وفي ذات الوقت الكل لم يفهم بعد منطق الحوار الذي تكمن فيه مبررات التفاهم والاستيعاب، نحن العرب نفكر في مشاكلنا مع المجتمع الغربي بمنطقنا الذي يخضع لروائنا الفكريَّة والثَّقافيَّة، وهم كذلك يفكرون في مشاكلهم مع العرب بمنطقهم الذي يخضع لرؤاهم الفكريَّة وثقافتهم. إنهم لم يفهموا بعد كيف نفكر، ونحن كذلك لم نفهم بعد كيف يفكرون؛ ولذلك كل طرف يعتبر نفسه على حق والآخر على باطل، إذا أردنا التفاهم والتعاون والتقارب علينا أن نعرف الآتي:

. التعرُّف على بعضنا بموضوعيَّة حتى يتمكن كل منا من تقدير الطرف الآخر.

. الاعتراف بأنَّ لكل طرف إطار مرجعي ذا أثر لا ينبغي غض النَّظر عنه أو تجاوزه.

. التعرُّف على أساليب التفكير فلكل طرف في الحوار مبرراته المنطقيَّة التي تجعله في حالة انحياز مسبق.

. اعتماد مبدأ التقبُّل الذي يقر بتقبل كل طرف كما هو لا كما يجب أن يكون عليه.

. تقدير الذَّات بمستوياتها الثَّقافيَّة التي هي عليها، ولا تغيير إلا بإرادة، فلغة الإكراه لا يقابلها إلا منطق الرَّفض.

ولذا فمجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة مجال امتدادي تمتد فيه القدرات والملكات العقليَّة الإنسانيَّة من حالة السكون إلى حالة الحركة الواعية التي تُمكّن الإنسان من التمييز والتفضيل وتمكنه من الممارسة السُّلوكية عندما تتطابق المفاهيم مع الأفعال المرغوبة التي تؤدِّي إلى ظهور الأنموذج وتبرز الاتجاهات المعرفية والأفكار الخاصَّة والعامَّة (المنغلقة والمنفتحة)، فتبرز الشخصيَّة على المستوى الاجتماعي أو على المستوى الإنساني؛ وعليه فإنَّ مجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة يعتمد كثيرا على معرفة الأثر القيمي وأساليب تقديره عن طريق تطبيق خماسي تحليل القيم على موازين اختيارات المبحوثين للبدائل القيميَّة لكل علاقة من علائق هذا المجال الثقافي.

وعندما تقتصر قيم مجال العلائق الثَّقافيَّة على المستوي الشخصي فإنَّها تؤدِّي بالضرورة إلى بناء شخصيَّة الأنا، وعندما تمتد القيم لتحتوي مميزات الأمَّة(الدين والأعراف واللغة) فبالضرورة تؤدِّي إلى بناء الذَّات الاجتماعيَّة التي تكوّن العاطفة الاجتماعيَّة، وعندما تستوعب الآخر كما هو لا كما ينبغي أن يكون عليه فإنها ستؤدِّي إلى بناء الشخصيَّة الموضوعيَّة، ويحتوي الخماسي أيضًا على معيار قيمي يؤدّي إلى تكوين ومعرفة الشخصيَّة

الإنسحابيَّة (عندما تكون في حالة تراجع من مستوى الذَّات إلى مستوى الأنا)، ويؤدّي في الوقت ذاته إلى بناء ومعرفة الشخصيَّة المتطلّعة (التي تتمسك بالقيم العامَّة للمجتمع أو الأمَّة وتستوعب قيم الآخرين دون أن تتخلى عن قيم أمتها الموجبة).

يُمكّن مجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة الشخصيَّة من تجاوز حدود الهويَّة إلى الاتصال بالآخر والتعرُّف على أساليب تفكيره ومنطق حواره، إنَّه مجال العبور الذي يتجاوز بالأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية الحدود الوطنيَّة لأجل الدخول إلى القرية الصغيرة الممتلئة بالمعلومات والمعارف المكونة لمجتمع الفكرة بإرادة، وفي عصر ما قبل انتشار دائرة المعارف العالمية، كانت القيم الثَّقافيَّة في حالة انحسار داخل الحدود، أما في عصرها فستسود القيم الثَّقافيَّة الآتية:

. القيم الثَّقافة التوسعيّة.

. القيم الثَّقافيَّة الاستيعابيَّة.

. القيم الثَّقافيَّة العابرة.

. القيم الثَّقافيَّة المخترقة.

. القيم الثَّقافيَّة المهاجرة، وهي القيم التي كانت تهاجر إلى المدن أصبحت في عصر العولمة مهاجرة إلى الأرياف والقرى الصغيرة التي ارتبطت بشبكات الاتصال الموسعة مثلها مثل المدن. ولن يكون هناك سندا قيميًّا تعود إليه

المدن كما كان في العصور الماضية، فالمتغيرات الثَّقافيَّة على كفة ميزان واحدة وكأنَّها في أنابيب مستطرقة، الأوامر والنواهي تعم القرية الصغيرة بمضاعفة سرعة الصوت، حفلات الختان والزفاف ومنابر المعرفة ودخول الأسواق والعرض على الأطباء لمعرفة الحالة الصحية أصبح ميسرا من خلال شبكات المعلومات والاتصالات المتطوِّرة دون أن تدفع قيمة تذكرة سفر، أو تضيّع جزاء من وقتك.

أنَّه مجال الوعي المعرفي لِما ينبغي ولِما لا ينبغي، وهو المجال الذي يُمكّن الشخصيَّة من إدراك محيطها الاجتماعي، ويُمكّنها من تكوين علائق خُماسيّة على المستويات الآتية:

### 1 . المستوى القيمي الموضوعي:

هو الذي يرتقي بالفرد إلى مستوى التحضُّر الذي يُقدّر فيه الأنا والآخر، وفي هذا المستوى تترجم الثَّقافة إلى سلوك باعتبارها في حالة امتداد وحركة فكريَّة وعقيَّلة، حيث تمتد من مجتمع لآخر، ومن زمنٍ لآخر، مما يجعل المعلومات في حالة انسياب وتبادل لا قيود عليها، وما ارتباط النَّاس بشبكات المعلومات المتطوِّرة إلا دليل على الوعي بضرورة الانتقال إلى مستويات الحضارة العالمية المستوعبة لكل الخصوصيات الاجتماعيَّة؛ ولذا فمن الموضوعيَّة أن لا يُغفل عن خصوصيات الآخرين التي باستيعابها يتحقق التعاون، وتسود القيّم المفضّلة عند النَّاس بدلا من سيادة ثقافة على حساب أخرى.

إنَّ مجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة دائمًا في حاجة للإثراء العلمي والمعرفي؛ وذلك لأنَّ فلسفة العلم والإثراء المعرفي هما دائمًا في حالة موضوعيَّة عندما يكونا من مصادر التعرُّف على الحقيقة كما هي لا كما ينبغي أن تكون.

وعندما تكون الأهداف مؤدّية إلى معرفة الحقيقة؛ فإنَّ ذلك لابد وأن يؤدّي إلى توسيع دائرة المعارف الموضوعيَّة على المستوى الإنساني لأجل التقدم إلى الأفضل المفيد. وبما أن العلم هو وسيلة الإثراء المعرفي، والبحث وسيلة الإثراء العلمي، فإنَّ التحصيل الواعي هو وسيلة للإثراء البحثي الذي يؤدّي إلى بناء الشخصيَّة الموضوعيَّة القادرة على استيعاب الجديد والقادرة على ترجمته إلى سلوك مفيد، ومن هنا تساهم الثَّقافة الموضوعيَّة بشكل مباشرٍ في رفع المستوى الصحي للأفراد؛ حيث تعزِّز لديهم معرفة القيم الوقائيَّة نفسيًّا وبدنيًّا وعقليًّا، وتُمكّنهم من إتباع القواعد العلميَّة المؤدِّية إلى رفع المستوى الصحي لديهم؛ وهذا ما يجعل علاقاتهم مع الطعام علاقات انتقائية، وليس علاقات كميّة، يركزون على النّوعية المفيدة للبدن والنَّفس في وقت واحد، ولا يولون اهتمامًا بالحشو المتعب للمعدة والأجهزة المصاحبة إليها. وعندما تتمتع الشخصيَّة بمزايا القيم السَّائدة في مجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة تصبح شخصيَّة منظمة، تعرف أهميَّة الوقت وتحافظ عليه، ولا تقبل الاستهانة بالزَّمن ولا العبث به؛ ولذلك دائمًا تُقدر أهميَّة الزَّمن في صناعة الحياة والتطلع إلى المستقبل الأفضل، والإنسان في حاجة للعمل وفي حاجة للراحة وفي حاجة للترفيه؛ ولأجل ذلك فإنَّ الشخصيَّة الموضوعيَّة تُقدّر أهميَّة هذا التنوَّع وتعتبره من

الضروريات التي يجب أن تُراعى وتعتبر، وهذا الذي يجعل علاقاتها مع الرياضة علاقات وعي فلا تمارسها كغاية في ذاتها، بل تمارسها لتحقيق الغايات العظام التي تتحقق من وراء ممارستها، إنها الشخصيَّة التي تتماثل عندها ممارسة المناشط الترويحية مع واجبات العمل وواجبات الراحة.

2 . **المستوى القيمي التطلُّعي** (ذاتيَّة تميل إلى الموضوعيَّة):

هو مستوى الشخصيَّة المدركة لِما يجري من حولها، والمتطلّعة لِما هو أفضل، والمعتمدة على قدراتها العقليَّة في استيعاب المواضيع التي تمكّنها من التحليل وبلوغ النتائج المنطقيَّة، إنَّها الشخصيَّة الاستنتاجيَّة القادرة على الاستنباط المعرفي المجرد؛ حيث تلتجئ إلى التمييز بين المواضيع بمعطيات عقليَّة أكثر من التجائها إلى التفسير المادي المباشر نتيجة لتجاوزها مستويات الذاتيَّة الاجتماعيَّة، ولبلوغها مستويات ذاتيَّة تميل إلى الموضوعيَّة.

وتنتهج الأساليب العلميَّة في سلوكها المعرفي وتعتمد في أحكامها على المعايير التي تمكنها من التمييز المنطقي. إنَّها الشخصيَّة الطموحة المتطلّعة للأفضل والأجود، وترى أن التحصيل العلمي هو المؤدِّي إلى الوصول إلى ما هو أجود أو أفضل، فتبني كل طموحاتها على هذا المبرر القيمي. علاقاتها الصحية تبنى على التكامل الصحي الذي يؤدّي إلى الثِّقة بالنَّفس، فتتأثر بكل ما تعتقد أنه مفيد، وتسعى إلى معرفة المزيد، تتعمد تنظيم علاقاتها مع الطعام بما يتمشى مع تنظيم قواعده الصحية. تتفق مع الشخصيَّة الموضوعيَّة في تقسيم الوقت بما يُفيد للعمل والراحة والترويح، وهذا يعني تطلعها لحياة

أفضل، وهذا الذي جعلها تعتمد في حياتها قول (ولنفسك عليك حقّ)، إنَّها الشخصيَّة التي تمارس الرياضة لأجل التخلص من الضجر والسأم، فتستمتع كثيرا عند ممارستها إليها باعتبارها وسيلة من وسائل التنفيس الوجداني، وهذا الأمر يجعلها في حالة تكيّف مع الطبيعة، وتعتبر الطبيعة مصدرًا أساسيًّا لتحقيق التَّوزان النَّفسي، مما يجعلها في حالة نُقلة عقليَّة من حالة القصور على المشاهد إلى حالة التعرُّف على ما هو مجرد والتطلع إليه.

### 3 . المستوى القيمي الذَّاتي:

هو مستوى الشخصيَّة التي توَدّ أن تَظهُرَ بالمظهر اللائق والمهذب لأجل المحافظة على شخصيتها التي تميزها عن غيرها من الشخصيَّات الأخرى، تحاول أن تُنقّي نفسها من الشوائب التي لا يرتضيها المجتمع المنتمية إليه لأجل أن تحافظ على ذاتها، تهتم بوحدتها أكثر من اهتمامها بالعلم، فالعلم بالنِّسبة إليها مسألة شكلية، ينبغي أن تتعلم ليقال عنها أنَّها من صفوف المتعلمين، فالعلم والتأهيل العلمي مساءل معنويَّة ليس إلا، والتحصيل العلمي وسيلة لزيادة المعلومات، وليس للتطلّع الحضاري الذي يقودها إلى مواقع متقدمة من العلم والثَّقافة؛ وذلك لاقتصار تفكيرها على ذاتها وكأنَّها في حالة عزلة عن الآخرين، وتحاول أن تلم بالثَّقافة الصحية، ولكنَّها قد لا تسلك سلوكًا صحيًّا، فالثَّقافة الصحية لمجرد الإحاطة والإلمام المعرفي ليس إلا.

الشخصيَّة الذاتيَّة تحب إظهار ذاتها بما تفعل، وتستعرض بما تفعل إلى درجة المبالغة في تقديم الأشياء وبخاصة الطعام، مما يجعلها في خانة

المستهلكين، تفعل ذلك لأجل أن تُوصف بالذاتيَّة، وقيمة الوقت عندها بما يحقِّقه من متعة واستجمام، فالراحة مهمة ولا داعي للتعب والكد المقلق للنفس، تمارس الرّياضة لأجل المنافسة المربحة ماديًّا، وليس لأجل ما تحتويه الرِّياضة من قيم صحيَّة، وتنظر إلى الطبيعة باندهاش وتعجّب، مما يجعلها في حالة تفرّج.

### 4 . المستوى القيمي الإنسحابي:

الانسحاب من ميادين المنافسة، ومن ميادين التعاون الموجب، نتيجة المستوى الثقافي المحدود، الذي تجد الشخصيَّة نفسها فيه، فهي لا تفصل بين الثَّقافة والتعليم، فتعتقد أن التعليم هو الثَّقافة، وتعتقد أن معرفة القراءة والكتابة كافية للشخصيَّة المثقَّفة، والمزاجيّة تلعب دورها في تكوين علائقها المعرفيّة والثَّقافيَّة، ولا تعتبر في التحصيل العلمي إلا وسيلة للحصول على العمل الوظيفي نتيجة الحاجة.

تتأثر الشخصيَّة الإنسحابيَّة نفسيًا كلَّما تعرّضت للحالات المرضيَّة، حتى ولو كانت بسيطة؛ حيث سيطرة الخوف عليها، إنَّها الشخصيَّة القلقة والمضطربة، التي تفكر في المرض أكثر مما تفكر في الشفاء، وعلاقتها مع الطعام علاقة بدائية (أعيش لأكل)، وكأنَّ الغرض من الحياة هو الحصول على الأكل، مرور الزَّمن بالنِّسبة إليها مقلق؛ ذلك لِما يشكِّله من خطر على عمرها الزَّمني، ولا ترى في الرّياضة أيِّ أهميَّة إلا لشغل وقت الفراغ، وعلاقتها مع الطبيعة علاقة خضوع وخنوع.

## 5 . المستوى القيمي الأناني:

إنَّه المستوى المترتب على المعرفة البسيطة، وانعدام الثَّقافة التي تؤدِّي إلى الرفعة السُّلوكية، فالفرد الأناني لا يرى أهميَّة ولا ضرورة للثّقافة، فهي بالنِّسبة له لا تغني ولا تشبع من جوع، ولا يرى في العلم إلا مسبّبًا في الدمار والهلاك البشري، من خلال نظرته للوسائل التقنية المستخدمة في الصراعات والحروب بين البشر، إنَّها الشخصيَّة التي لا ترى الوجه الحسن للعلوم وأهميتها في تقدم الحياة الإنسانيَّة، وترى أنّ التحصيل لا يعني شيء إلا أنّه للتظاهر السُّلوكي، فالمتعلمين بمختلف مستوياتهم الثَّقافيَّة وبمختلف قدراتهم التحصيليَّة لا فرق بينهم، جميعهم يهتمون بالمظاهر، ولهذا علائقهم مظهرية. إنها الشخصيَّة البسيطة التي لا تعي بالخطورة المترتبة على عدم الإلمام بالقواعد الصحية المفيدة للحياة، وتتغاضى عن كل ما يسبب القلق الصحي، وهذا ما يجعلها في حالة انطفاء في علائقها الصحية، وفي مقابل ذلك ذات علاقة واضحة وصريحة مع الطعام تأكل بشراهة وأحيان لدرجة الإفراط، وتُوصف هذه العلاقة بالمرضية. الزَّمن بالنِّسبة إليها لا يعني شيء، فهي دائمًا في حالة انتظار، والزَّمن يمر اليوم مثلما مرّ بالأمس، والرّياضة مضيعة للوقت الذي يمر كهذا هدرًا.

يتكوّن مجال العلائق القيميَّة الثَّقافيَّة من سبعة علائق قيميَّة هي:

1 . علاقة الثَّقافة.

2 . علاقة العلم.

3 . علاقة التّحصيل.

4 . علاقة الصّحة.

5 . علاقة الطّعام.

6 . علاقة الزّمن.

7 . علاقة الرّياضة.

## عمليَّات الدِّراسة المهنيَّة

### العمليَّة: (operation)

العمليَّة مفردة لمجموع كلمة عمليَّات، وهي الدَّالة على مجموع الجهود المبذولة بغاية الإصلاح والمعالجة؛ ولإيجاد حلول وبدائل متاحة لمن هم في حاجة إليها، والعمليَّة في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة تمارس من قبل اخصائيين اجتماعيين مؤهَّلين نظريًّا وعمليًّا، وفقًا لفلسفة المهنة، وقواعدها القيميَّة، ومبادئها الأخلاقيَّة، وأهدافها الإنسانيَّة.

ومن هنا فالعمليَّة لا تكون على هذه الصّفة إلَّا بمجموع تلك الجهود المبذولة دراسة وافية لتلك المعلومات، التي يتمّ تجميعها من مصادرها سواء أكانت وثائق أم من خلال إجراء مقابلات مع العملاء، ومن لهم علاقة بيهم ودراية، وأن تكون المعلومات قابلة للتحليل الموضوعي علميًّا، وممكّنة من تشخيص الحالة، ثمّ ممكّنة من الوصول إلى نتائج لا يستمدّ العلاج والحلّ إلَّا منها، وتكون كل خطواتها قابلة للتقييم والتقويم.

### دراسة: (study)

الدِّراسة جهود تُبذل على واقع معروف لإظهاره وافيًا بين أيدي من يتعلق الأمر بهم، وهي واسعة الامتداد في المجالات المتعددة للحالة أو الظَّاهرة أو العميل، وقد تكون الدِّراسة استطلاعيَّة للتعرُّف على ما يشير أو يدلّ على وجود مواقف موجبة أو إشكاليَّات سالبة، أو مواضيع ذات أهميَّة في دائرة

الممكن، وقد تكون الدِّراسة تتبّعيه وفقًا لخطة مُعدّة لإنجاز أهداف من ورائها غايات إصلاحيَّة أو علاجيَّة بعد دراستها دراسة وافية.

ومع أنَّ الدِّراسة واسعة المعالم وقد تُسهم في عمليَّات الإصلاح الاجتماعي والنفسي والاقتصادي فأنَّها في مُعظم الأحيان لا تُضيف الجديد، فهي تُمكِّن من التعرُّف على ما هو كائن وقد تدفع إلى إصلاحه أو إصلاح بعضه.

والدِّراسة في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة يقوم بها أخصائيّون اجتماعيّون مهره، وتحتوي على خمس عمليَّات مهنيَّة هي: (عمليَّة جمع المعلومات، وعمليَّة تحليل المعلومات، وعمليَّة تشخيص الحالة، وعمليَّة العلاج، وعمليَّة التقويم).

وتتصف الدِّراسة بالشموليّة من حيث الموضوع، ومن حيث الزّمان، ومن حيث المبحوثين، فمن حيث الموضوع: تمتد لتشمل المجال الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والنفسي والذوقي والثقافي، ومن حيث الزَّمن: فهي لا تغفل عن الماضي وأهميّته، والحاضر وواقعه، والمستقبل وما يُستهدف من أجله، ومن حيث المبحوثين: فهي تمتد من حالة الفرد إلى حالة الجماعة إلى حالة المجتمع؛ ولذا فإنَّ الدِّراسة تهتم بمعرفة الكل وأثره على الجزء والمتجزئ.

**دراسة الحالة**: case study

جهود تُبذل من قبل الباحثين والدَّارسين وفقًا لطرق منهجيَّة لاستقراء واستنباط المؤثّرات المعلوماتيّة على الفعل والسُّلوك سواء بالسّلب أم بالإيجاب؛

ومع أنَّ لكل عمليَّة من عمليَّات الدِّراسة أهدافها الخاصَّة فإنَّها تنصهر في بوتقة الهدف العام من الدِّراسة، فتتداخل في وحدة منهجية يتم بها استيعاب الحالات الفرديَّة والجماعيَّة والمجتمعيَّة.

وعليه: إنَّ العمليَّة في طريقة خدمة الجماعة هي: (مجموعة من الخطوات، التي تترابط بداخلها جملة من المتغيرات التابعة والمستقلة والمتداخلة، وفق منهج علمي، يمكّن من اكتشاف العلل والأسباب التي تربط بين متغيرين أو أكثر، من خلال أساليب متعدّدة، بهدف الوصول إلى نتائج، قد تكون معالجات أو اقتراحات أو إصلاحات).

أمَّا الدِّراسة فهي: (جهود علميَّة، تستمدّ منهجها من الموضوع قيد البحث أو الدِّراسة، وتتمركز على مجموعة من العمليَّات المهنيَّة، من جمع المعلومات من مصادرها، إلى تحليلها وتشخيصها، حتى الوصول إلى نتائج علميَّة يمكن قياسها وتقويمها موضوعيًّا).

ولذلك فإنَّ عمليَّات الدِّراسة، لا تقتصر فقط على عمليَّة جمع المعلومات، كما جاء في أدبيات مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، بل تتعدّى ذلك إلى تحليل تلك المعلومات وتشخيصها، وفقًا لمنهجٍ علمي، وبأساليب متعددة، وبما يمكّن من الوصول إلى علاج الحالة قيد الدِّراسة، ومن ثمَّ تقويم النتائج. فمثلًا: لو طُلب منك كأخصائي اجتماعي، أن تقوم بدراسة حالة ما، فرديَّة أو جماعيَّة أو مجتمعيَّة، فهل تنتهي الدِّراسة فقط بحصولك وتجميعك لجملة من المعلومات؟ طبعًا لا يمكن ذلك؛ لأنَّه لا قيمة للمعلومات والبيانات

المتحصّل عليها ما لم تحلل وتشخّص، من أجل الوصول إلى نتائج أو علاج للحالة أو إصلاح حالها.

**مقابلة**: interview

المقابلة في طرق الخدمة الاجتماعيَّة عمليَّة مهنيَّة يتم الاستعداد لإجرائها وفقًا لأهداف واضحة ومحدّدة مع العميل (فردًا كان أم جماعةً أم مجتمعًا) وهي إحدى وسائل جمع المعلومات والبيانات من مصادرها، تتم بين طرفين (الباحث أو الأخصائي الاجتماعي والمبحوث أو العميل أو أحد الأطراف الأخرى ذات العلاقة بحالة العميل)، ووفقًا لموضوع محدد، منطلقًا من أسباب ومحققًا لأهداف، كما أنَّها فن مهني يعتمد على الخبرة التي تكسب الأخصائي الاجتماعي الفطنة والمهارة التي تُمكِّنه من التعرُّف على الظواهر والحالات وتحقّق نتائج ومعالجات فيها تطرح الأسئلة، حتى يتم التعرُّف على المعلومة من مصادرها، وبها تُشخص الحالات، وعن طريقها يتم التمكُّن من العلاج المناسب المؤدّي إلى الإصلاح.

**تاريخ الحالة**: case history

تستهدف الفترة الزَّمنيَّة المرتبطة بحالة العميل بالبحث من خلال ما تحتويه من متغيرات ومعطيات وعلل، فَتُجمع المعلومات من مصادرها، ويتم تقصّيها عن وعي وفطنة من قِبل الأخصائي الاجتماعي وحسب فتراتها الزَّمنية أوَّلٌ بأوَّلٍ مع معرفة التطوُّرات التي ظهرت عليها، ومن ثمَّ فبمعرفة تاريخ الحالة يتمكّن الأخصائي الاجتماعي من سبر أغوارها، وكشف متغيراتها المستقلة

والتابعة وعلاقاتها المؤثرة بالسّلب والإيجاب على سلوك العميل وأفعاله التي يَقدم عليها أو يقوم بارتكابها.

**مهنة**: profession

المهنة صفة لِمن يُعد ويؤهل نظريًّا ويُدرَّب عمليًّا على مزاولة ما تمَّ أن تعلَّمه وألمَّ به، مثلما هو حال المحامين والأطباء والأخصائيين الاجتماعيين، وعلى ضوء فلسفتها ومبادئها وأهدافها يُصقل سلوك الأفراد والجماعات، وهي تتعدّد وفقًا لكل تخصص، وعندما يتم التقيد بمبادئها والأهداف التي من ورائها تصبح التزامًا أخلاقيًّا يُعاقب من لا يحترمه أو يقدّره من الممتهنين؛ ولذا دائمًا المهنة تُعزّز بجدارة المؤدين أو الممارسين لها وتتطوّر عبر الزَّمن، حتى يتم تقديم خدمات تنافسيّة ناجحة ومتميّزة من قبل الذين يمتهنونها بكفاءة، وتقام المؤسّسات المتبناة للمهن وينتمي المتخصصون إليها وفقًا للتشريعات القانونيّة التي تمدّهم بالاعتراف وتُجيز لهم العمل الفني والمهني في الميادين الخدميّة والإنتاجيّة.

وعليه فإنَّ عمليَّات دراسة الحالات في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، هي:

أولًا: عمليَّة جمع المعلومات.

ثانيًا: عمليَّة تحليل المعلومات.

ثالثًا: عمليَّة التشخيص.

رابعًا: عمليَّة العلاج.

خامسًا: عمليَّة التقويم.

والجدير بالاهتمام، أنَّ العمليَّات الخمس سابقة الذّكر، تتداخل مع بعضها البعض، أثناء الدِّراسة، وتتميّز كل عمليَّة عن الأخرى بخصوصيَّة الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه، أو التساؤل الذي تتمركز عليه؛ ولهذا تتداخل العمليَّات في الحالة كوحدة واحدة، وتتجزأ من أجل التقّصي والتتبّع العلمي للمعلومة.

## عمليَّة جمع المعلومات والبيانات

تُعد عمليَّة جمع المعلومات والبيانات أولى خطوات التعامل مع الحالات الجماعيَّة، كما هو الحال في التعامل مع الحالات الفرديَّة والمجتمعيَّة، فهي تعتمد على خطوات منهجيّة مترابطة، تتمثّل في جمع المعلومات من مصادرها الرَّئيسة، ومن المراجع التي تحتويها، ووفقًا لقواعد الحُجة والمنطق، فتتقصَّى المعلومة عبر الزَّمن الماضي والحاضر، تطّلعًا لمستقبل أفضل؛ وذلك بمعرفة مسبّباتها وعلل وجودها، ورغبةً في تحقيق أهداف عمليَّة المساعدة.

أمَّا البيانات فهي تقتصر على الجانب الكمّي من المعلومات، التي تمّ جمعها أو تفريغها إحصائيًّا، أو من خلال عرضها في نسب مئوية قابلة للظهور البياني، برسومات وأشكال تعطي قراءة للبحاث والأخصائيين الاجتماعيين أو المطّلعين، على ما يُكتَب من بحوث أو ما يُجرى من دراسات.

وأثناء جمع المعلومات ينبغي أن يدرك الأخصائي الاجتماعي، أنَّ الفرد أو الجماعة أو المجتمع موضوع البحث والدِّراسة قد يكونوا على حالة موجبة،

أو على حالة سالبة، أو في حالة تداخل بينهما، فعلى الأخصائي أو الباحث أن يميّز وعيًا ودرايةً، حتى يستطيع تثبيت الأثر الموجب، وإزالة الأثر السَّالب، وفي كلتا الحالتين تستوجب الضرورة أخذ العبر من كل موجب أو نافع، وأخذ الحذر من كل سالب أو ضار، هذا الأمر يسهم في بناء شخصيَّة جماعيَّة فاعلة وبنّاءة. فالجماعة عندما تكون في حالة سالبة: تنغلق على ذاتها ولا تقيّم الأمور إلا من خلال نظرتها الخاصَّة، التي تجعلها في بعض الأحيان تنظر للآخرين بمنظور الدّونيَّة، فيقتصر تفكيرها على ما يفيد أعضائها ولا تسعى إلا لما يفيدهم حتى ولو كان على حساب الغير.

ولذا فإنَّ عمليَّة جمع المعلومات، لم تقتصر على الأفراد أو الجماعات ذات المردود السَّالب، بل تهتم أيضًا بالأفراد والجماعات ذات المضمون والمردود الموجب، أو القيم والفضائل الموجبة؛ وذلك بما يقدّم خدمات جليلة للفرد والأسرة والمجتمع؛ ولذا فإنَّ لكل فرد أو جماعة قيمهم الخاصة بهم مرجعيًّا، وهي القيم التي بها يتميّزون عن الغير، فعندما نقول أنَّ العرب كجماعات أو مجتمعات في حالة وحدة؛ هذا يعني أن التفاهم والتفاعل بين أبناء الأصل والانتماء الواحد ارتقى إلى مستوى النضج الذي حقق لهم أملهم المنشود وهو الوحدة، وعندما نقول العرب في حالة جماعات متفرقة، هذا يعني أن عدم التفاهم وسوء النيّة بينهم نزل إلى مستوى الأنا، الذي حقّق لهم التفّرق، نتيجة قصورهم وعدم وعيهم بمستوى الذَّات العظيمة التي فيها العزة للعرب جميعًا.

وعليه فالحالة الفرديَّة أو الجماعيَّة أو المجتمعيَّة، هي سير متكاملة ومتلاحمة، يمكن التعرُّف عليها من خلال مراجعتها وتتبّع تطورها أو تعقدها، وتحديد عناصر القوَّة والضعف فيها، ومن خلال معرفة مضمونها والمنظومة التي انتظمت عليها، وأظهرتها إلى المستوى الموجب أو السَّالب.

ولذا فإنَّ الخصوصيَّة التي تتميز بها الجماعات عن غيرها من الجماعات في الطبائع والأساليب، والتزامها بالمثل، واختلافها في الطموحات، وفي كيفيَّة إشباع حاجتها، تجعلها في حالة تباين، يستوجب التقدير في مراعاة كل خصوصيَّة، عند إجراء الدراسات والبحوث، وإنَّ أي تعميم للخصوصيَّة على حساب خصوصيّات الآخرين يعد خطأ، وإنَّ أي تغافل عنها لا يؤدّي إلى تحقيق نتائج موضوعيَّة هادفة وناجحة.

لذا ينبغي مراعاة الخصوصيَّة الفرديّة والجماعة، وخصوصيَّة كل عضو فيها، نتيجة وجود فروق في القدرات والاستعدادات والإمكانات والمهارات، وبالتَّالي لا يجب إغفالها، فقد تكون مشكلة الجماعة واحدة، كأن تكون مشتركة في جريمة سرقة، ومع أنَّ السَّرقة واحدة إلا أنَّ أساليبها وأسبابها وطرقها متعددة، ومبرراتها مختلفة، ما يجعل الضرورة تستوجب دراسة العلل والأسباب المؤدِّية إليها عند كل مفردة من مفردات الجماعة، وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يتفحص المعلومات المتحصل عليها من مصادرها، وأن يتقصى العلل والمسببات التي تظهر أو تكمن ورائها، وأن لا يعتبر كل ما يقوله عضوا من أعضاء الجماعة مسلمات يؤخذ بها، بل عليه أن يضع الشَّكّ كأحد

عناصر التحليل العلمي نصب عينيه، وعليه أن يربط الظَّاهر بالكامن، وعليه أن يميز بين الكل، والجزء، والمتجزئ منه.

كما أنَّ التعامل مع الحالات فردية كانت أم جماعيَّة، يتطّلب البدء مع الجماعة أثناء عمليَّة جمع المعلومات من حيث هم، وكما هم عليه، والعمل معهم على تحقيق ما ينبغي أن يكونوا عليه.

فلا نتوقَّع من الجماعة التي تعاني من سوء التوافق أو التفاعل، وعدم التعاون مع الآخرين أن تكون موجبة أو سويّة؛ وبما أنَّنا نود منها أن تكون متعاونة ومتوافقة وسويّة متفاعلة، علينا أن نتفهّم ظروفها الخاصَّة، ونبدأ معها من الظروف التي تعاني منها، حتى تحس أن هناك أهميَّة من وراء مراعاة الأخصائي الاجتماعي لظروفها، وظروف كلّ فرد فيها؛ وذلك من خلال تحسيسها بأهميتها على المستوى الجماعي والمجتمعي، وعدم تحسيسها بالإدانة، حتى يتم تفطينها من الغفلة التي هي عليها إلى ما يجب أن تكون عليه.

إذن: في البداية ينبغي أن تكون المعاملة المهنيَّة بين الأخصائي الاجتماعي والفرد أو الجماعة علميَّة وإنسانيَّة وفنية وموضوعيَّة، من حيث التعامل والانتباه لكل المتغيرات التي قد تظهر أثناء تجميع المعلومات عن الحالة، ومن خلال تحسيس العميل بالاحترام، وعدم إدانته بالعبارات المباشرة ذات المفاهيم غير المستساغة قيميًّا.

وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يراعي مستويات الإدراك العقلي، والمستويات التعليميّة والصّحيَّة والاقتصاديَّة عند إجراء مقابلات تجميع

المعلومات، وأن يهتم بتجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات، باعتبارها مكمن الأسباب والعلل التي وراء الظَّاهرة أو الحالة التي تتطلب الدِّراسة؛ ولذلك لا يمكن أن تُعرف العلل والأسباب إلا بتوافر المعلومات الضرورية للحالة.

ولا ننسى دور الخبرة في عمليَّة جمع المعلومات، التي يستوعب بها الأخصائي الاجتماعي العملاء ومواضيعهم؛ فالخبرة نتاج التراكم المعرفي ونتاج الممارسة والتدريب، وبالخبرة يتم تقبل الجماعة كما هي، والعمل على إصلاحها، والوصول بها إلى ما ينبغي أن تكون عليه.

والخبرة تلزم الأخصائي الاجتماعي باتباع المبادئ المهنيَّة التي تستوجب تقبل دراسة الحالة، وتقبُّل ما يترتب عليها من أفعال وسُلوكيَّات سالبة، بغرض إصلاحها والحفاظ على البيئة الاجتماعيَّة الصالحة للحياة المشتركة بكل حرية واحترام وبكل تقدير متبادل بين أفراد الجماعة والجماعات الأخرى.

وتُعتبر عمليَّة جمع المعلومات خطوة أساسية يعتمد عليها نجاح عمليَّات الدِّراسة بشكلها الشُّمولي، خصوصًا إذا تتبع الأخصائي الاجتماعي القواعد العلميَّة للمهنة وبكلِّ دقة واهتمام عاليين، مع تقديره الكامل للعلاقات المهنيَّة، وهي:

. العلاقة المهنيَّة: ينبغي على الأخصائي الاجتماعي التمهيد لنمو العلاقة المهنيَّة منذ المراحل الاستطلاعيّة الأولى في عمليَّة جمع المعلومات إلى اللحظة التي يشارك فيها الأخصائي الاجتماعي العميل في دراسة مشكلته، ويعمل على توطيدها بالتفاعل المهني معه حول حقائق المشكلة؛ ولذلك من الأهميَّة

العلميَّة والموضوعيَّة أنْ لا يغفل الأخصائي الاجتماعي عن فلسفة المهنة والمبادئ المهنيَّة التي أُعد بها، وأنْ لا يتأثر بعواطفه الخاصَّة على حساب قيم المهنة وأهدافها الإنسانيَّة.

. المشاركة الحِواريَّة: تتم المشاركة الحِواريّة بالتفاعل الاجتماعي وباتباع الأسلوب الديمقراطي السليم في محاورة العميل، بما يُمكِّنه من كشف النقاب عن الحقائق والمعلومات الكامنة أو الظَّاهرة التي لها ارتباط بحالته الراهنة، وبما أنَّ الحالة تتعلّق بالعميل وظروفه الخاصَّة، والظروف البيئية المحيطة به، إذن فمن غير المنطقي أن يبعد العميل عن المشاركة فيما يتعلّق به من أمر.

. التفهُّم: ينبغي على الأخصائي الاجتماعي تفهُّم ظروف العملاء الاجتماعيَّة والاقتصاديَّة والنَّفسيَّة والسِّياسيَّة والذّوقيَّة والثَّقافيَّة والاعتراف بأنَّ حقائقها متباينة من حالة إلى أخرى ومن ثمَّ يجب مراعاتها وتقديرها ولا داعي للتعميمات.

. التقبُّل: يستوجب على الأخصائي الاجتماعي تقبل العميل كما هو لا كما ينبغي أن يكون عليه؛ ولذلك كلّما أحس العميل بتقبُّل الأخصائي الاجتماعي له، كلّما مال العميل بمشاعره وأحاسيسه تجاه الأخصائي، ومن تم يتقبّله؛ ولذا فهذا الأمر يجعل مبدأ التقبُّل بينهما في حالة تبادل، وبه يتمكنا كل من الأخصائي والعميل من معرفة الحقائق والمعلومات المتعلقة بالحالة التي تُمكِّنهما من التفهُّم والتواصل والتفاعل الاجتماعي والإنساني، وتمكنهما من الوصول إلى نتائج إصلاحيّة ومعالجات مهنيَّة للحالة المدروسة.

. الاستيعاب: يحدث الاستيعاب بالتفهُّم والتقبُّل الذي يدل على تقدير الأخصائي الاجتماعي لظرف العميل، ما يجعله يتجاوز عن الأخطاء مبدئيًا دون مكاشفة في عمليَّة جمع المعلومات على الرغم من معرفتها ومعرفة مبرراتها؛ ولذا يعد الاستيعاب قاعدة علميَّة يتمكن بها الأخصائي الاجتماعي من احتواء العميل بما هو عليه، حتى لا يترك له أية فرصة للابتعاد أو يحسسه بالغربة، التي قد تجعله مجافيًا للمؤسسة أو الأخصائي الاجتماعي المتبني دراسة حالته.

. الإرادة: ينبغي على الممارس المهني أن يترك العميل يدلي بما عنده من حقائق عن موقفه الإشكالي بكل حرية وبإرادة دون ضغط أو إجبار، حتى تسود روح الشّفافيَّة عمليَّة الدِّراسة، ويشعر العميل بأنَّه مقَّدر من قبل الأخصائي الاجتماعي، ومن المهنة التي ينتمي إليها أو المؤسسة التي تحتضنه.

. الثِّقة: تبادل الثِّقة بين الأخصائي والعميل، يزيل الشَّكّوك ويقوي إرادة العميل، بما يدفعه إلى التصريح عن كل جوانب مشكلته بحب وبدقة متناهية.

. التنفيس والاستبصار: ينبغي على الأخصائي أثناء جمعه للمعلومات، تخفيف الضغوط النَّفسيَّة عن العميل، بإفساح المجال له ليعبر عن مشاعره فيما يتعلق بحقائق مشكلته حسب رؤاه الخاصَّة، وبما يُمكِّن العميل من استيضاح وإدراك حقائق قد تكون مجهولة أو راكدة في أعماقه لم ينتنه إليها من قبل، أو كان يقاوم استدعائها تلقائيًّا لسبب من الأسباب.

وعليه: فالتزام الأخصائي الاجتماعي بالقواعد العلميَّة المذكورة يُمكِّن من تحقيق مستهدفات عمليَّة جمع المعلومات التالية:

1 ـ التعرُّف على الأبعاد المتنوِّعة لحقائق المشكلة المدروسة ومتغيراتها المستقلة والتابعة والمتداخلة.

2 ـ إزالة مخاوف العميل بتقبله كما هو لا كما ينبغي أن يكون، ما يجعله هو الآخر يتقبّل حالته ويستوعب عناصر الضّعف التي ألمت به وسببت له التوتر، بما يشعره بالراحة النَّفسيَّة وبالتّالي يدفعه إلى إظهار كل ما لديه من المعلومات والحقائق المتعلقة بحالته.

3 ـ تفعيل دور العميل، بتشجيعه على إظهار حقائق الموقف بالأساليب العلميَّة المنطقيَّة قولًا وفعلًا.

4 ـ التوصل إلى الحقائق الكامنة والظَّاهرة المتعلقة بالموضوع قيد الدِّراسة.

5 ـ تحقيق الأهداف والأغراض وبلوغ الغايات المرجوة من عمليَّات الدِّراسة بشكلها الشُّمولي.

ولإنجاز هذه الأهداف ينبغي على الممارس المهني لخدمة الاجتماعيَّة، البدء مع العميل من حيث هو لاكما يجب أن يكون عليه، مع مراعاة بؤرة اهتمامه وإعطائه حقه في تقرير مصيره بكل شفافية دون قيد أو شرط، فإذا طرح الأخصائي الاجتماعي على العميل استفساراته عن حقيقة الحالة ينبغي أن يترك له الحرّيّة في اختيار أساليبه أثناء الاستجابات، ما يجعل منه عضوًا

فعّالًا أثناء الإدلاء بالمعلومات التي لديه، وأن لا يقلق الأخصائي أو يستعجل على طلب الإجابات، حتى لا يشك العميل في تساؤلات الأخصائي الاجتماعي، أو يحمّلها ما لم تحتمل.

**أهميَّة عمليَّة جمع المعلومات والبيانات:**

. إنَّها المحتوية للموضوع، والحاملة لمضمونه، وهي مكمن الأسباب والعلل، والمتغيرات المتداخلة والمستقلة، التي أظهرت حالة العملاء قيد البحث والدِّراسة.

. يترتب على عمليَّة جمع المعلومات التحليل والتشخيص العلمي والمهني الذي يؤدّي إلى إصلاح الحالة ويسهم في تقديم المساعدة بأساليب موضوعيَّة تمد الأخصائي بحقائق ظهور الحالة ومبرراتها المنطقيَّة.

. ارتباط زّمن المعلومات ماضيًا وحاضرًا ومستقبلًا.

– المعلومات تفيد في دراسة حالات الذين فشلوا، والذين نجحوا في حياتهم بشكل مقارن، لتبيان أسباب النجاح والتمسك بها، وأسباب الفشل والحياد عنها.

– بالمعلومات تتحقق الأهداف وتُبلغ الغايات.

. بالمعلومات يصبح كل شيء ممكن سواء كان متوقَّعا أكان غير متوقَّعا.

. بها تتم معرفة إمكانية الإصلاح من عدمه.

. بالمعلومات يحدث التفاهم والتفاعل، وبها يخفّف التوتر.

. بالمعلومات يتم تبصير العملاء بما هم عليه، وتبصيرهم إلى ما يجب أن يكون عليه.

. بالمعلومات الوافية يتمّ استيعاب الموضوع بوضوح من خلال تناوله بشكل متكامل تتضح فيه الأسباب والعلل، والمتغيرات المتداخلة والمستقلة، والدخيلة التي أظهرت الحالة قيد البحث والدِّراسة.

. وبطريقة دراسة الحالة يتيسّر التشخيص العلمي والمهني الذي يؤدّي إلى إصلاح ومعالجات موضوعيَّة.

. دراسة الحالة تُمكِّن من العودة إلى ماضي العميل أو المبحوث، وتُمكِّن من الوقوف على العلل والأسباب والمعطيات التي يحتويها، وهي المؤثّر الأساسي في إظهار الحالة، وكذلك تُمكِّن من رسم خطط، واستراتيجيّات لأحداث النُّقلة في حياة المبحوثين.

. إنَّها تهتم بدارسة السُّلوك، والعمل على تقيم انحرافاته.

. إنَّها تُلفت الانتباه إلى حالات الذين فشلوا كما تُلفت الانتباه إلى حالات الذين نجحوا في حياتهم بشكل مقارن؛ وذلك لتبيان أسباب النّجاح، والتأكيد على أهميّتها، والعمل على تعميمها لتعم الفائدة، والتمسّك بها في بناء الشخصيَّة المتفاعلة، وكذلك لتبيان أسباب الفشل لأجل الحياد عنها، وتفادي تكرارها، والقضاء على عللها وأسبابها.

. إنَّها تُمكِّن المجتمع من الاهتمام بأفراده، وجماعاته بتطبيق الإصلاحات المتوصل إليها عن طريق الدِّراسة، والتشخيص، والعلاج.

. تُمكِّن من إزالة المخاوف من نفس المبحوث؛ وذلك بتقبُّله (هو كما هو) وتقبّل التعامل مع حالته وبما فيها من إشكاليات أو صعاب.

. تُمكِّن من تفهُّم حالة المبحوث، وتفهُّم الظّروف التي ألمت به، وجعلته بين الجدران نزيلًا بمؤسّسة من مؤسّسات الإصلاح.

. إنَّها تحقق للمبحوث، أو العميل التنفيس الوجداني بإجراء مقابلات مهنيَّة تُجرى من قبل بحاث وأخصائيين مهره يعتمدون على مبادئ مهنيَّة، ويسعون إلى إنجاز أهداف إنسانيَّة سامية.

. تُعد أفضل الطّرق البحثيَّة الممكِّنة من التعرُّف على المبحوث مباشرة عن طريق إجراء مقابلات متخصّصة بمهارة وفن راقيين.

. تُمكِّن من تكوين علاقات مهنيَّة مع المبحوثين بها يتم تخفيف التوتّر من خلال الإنصات والانتباه إلى المبحوثين، أو العملاء، وبخاصّة عندما يُعطى العميل حريَّة التحدث، والتعبير عن حالته حتى يتمكّن من إظهار ما يكنَّه في أحاسيسه، ومشاعره، ووجدانه تجاه حالته وظروفه وكذلك اتجاه المجتمع الذي ينتمي إليه ومن ثمَّ ينفّس عن نفسه.

## مصادر عمليَّة جمع المعلومات والبيانات:

تنقسم مصادر جمع المعلومات إلى مصادر بشريَّة، ومصادر مكتوبة.

أوَّلًا: المصادر البشريَّة:

وهم المستهدفون بالدِّراسة سواء كانوا ذا علاقة مباشرة بالموضوع، أو بالجماعة المرتكبة للفعل، فقد يكون المصدر فردًا، أو اثنين، أو أكثر، (أسرة، أو الرفاق، أو الجيران، أو الطبيب، أو المحامي، أو المدرس وغيرهم من ذوي العلاقة)، وقد يكونوا جميعًا مصادر للدراسة وبخاصة إذا كانت الحالة على سبيل المثال سرقة، وأنَّ السَّارق يقرأ ويعمل في وقت واحد، وأنَّ له قضية، وأن يعاني من تشوّه أو إعاقة، مما يستوجب مقابلة بعض أفراد أسرته، ورفاقه من بعده سواء في المدرسة أم في العمل أم في أماكن الترويح وممارسة النشاط، ومقابلة جيرانه، ومدرسيه، والطبيب المختص، والمحامي الذي يتابع قضيته إن كان له محاميًا.

ثانيًا: المصادر المكتوبة:

وهي الدلائل المثبتة للحقائق، والشّواهد الدّالة على أفعال أو نوايا يمكن القيام بها، وهذه المصادر هي الوثائق العامَّة والخاصَّة، والشهائد والتقارير المعتمدة، والسير الخاصَّة، والمذكرات الخاصَّة وهذه المصادر قد تكون من جهات رسمية، ومن ثمَّ يستوجب اعتمادها، حتى لا يحدث التزوير فيها، وقد

تكون شخصيَّة من قبل العميل وتُقبل كما هي، على أن تعرض للنقد الدّاخلي والخارجي، من أجل سلامة محتوياتها والتفسيرات المترتبة عليها.

**مميزات عمليَّة جمع المعلومات والبيانات:**

1- تمكّن الأخصائي الاجتماعي من تكوين علاقات مهنيَّة مع الجماعة.

2- أنَّ نتائجها لا تستوجب التعميم.

3- تعطى للأخصائي الاجتماعي فرصة للتحقق من المعلومات، والبيانات من خلال التتبّع والمقابلات المتكررة للحالات المطولة.

4- تعتبر من الخطوات المهمة في دراسة عمليَّات التغيّر الاجتماعي.

5- تمكّن الأخصائي الاجتماعي من دراسة الموضوع دراسة متكاملة.

6- تعتبر العملاء شركاء أساسيين مع الأخصائي الاجتماعي في إصلاح حالتهم.

7- تلتزم بتتبع المبادئ العلميَّة، في التعامل مع الجماعات وحالاتهم الخاصَّة.

8- تمتاز بالمرونة في تجميع المعلومات، من خلال استعمال وسيلة المقابلة، ولا تعتمد على الاستفسارات الجامدة والأسئلة الجاهزة مسبقًا، قبل التعرُّف على نوع الحالة ومؤثراتها الأساسيّة والثانويّة.

9- تمكّن الأخصائي الاجتماعي من اختبار المواقف والنظم والأشخاص، بالتتبع الدقيق للحالات المدروسة.

10- عدم التسليم بكل ما يشاهد ويلاحظ، أو يقال ويكتب.

**عيوب عمليَّة جمع المعلومات والبيانات:**

1 - إنَّها تحتاج إلى وقت كثير وجهد كبير.

2 - يصعب عن طريقها دراسة الجماعات كثيرة العدد إذا استهدفت التشخيص والعلاج واستعملت وسائلها الهامة في تجميع البيانات والمعلومات.

3 - أنَّها تحتاج إلى خبرة وتدريب فائق؛ لكي تحقّق تعاملًا ونتائج ناجحة مع الحالات الفرديَّة، والثنائية والجماعيَّة، والمجتمعيَّة.

4 - نتيجة الزَّمن المتعلق بتاريخ الحالة فقد تنسى الجماعة بعض المعلومات، والبيانات الهامة في استكمال دراسة الحالة.

5 - قد يكون هناك عضوًا في الجماعة أصم وأبكم ولا يجيد أو يعرف اللغة الحركية الخاصَّة بهذه الفئة.

6 - قد تتأثر الحالة بالجوانب الشخصيَّة للأخصائي الاجتماعي، كأن يكون الأخصائي ذكرًا والمبحوثة فتاة جميلة والعكس، فقد تتأثر الحالة بالجوانب العاطفية ويتم إهمال الجانب المهني.

## عمليَّة تحليل المعلومات والبيانات

يُعد التحليل خطوة تالية ومترتبة على عمليَّة جمع المعلومات؛ حيث إن المعلومات والبيانات التي تمّ تجميعها، ليست غاية في حد ذاتها، بل هي في حاجة إلى ربط متغيراتها المستقلة والتابعة والمتداخلة، مع بعضها البعض، وتحليلها وفق منهج محدد ودقيق، يمكّن من اكتشاف العلل والأسباب ذات العلاقة بالحالة قيد الدِّراسة.

لذا نعّرف التحليل بأنه: (عمليَّة عقليَّة تستند على معلومات، تستوجب التبيّن، والوقوف على أثر المتغيرات سواء كانت مستقلة أو تابعة وأثر تداخلها علائقيا على الحالة، ووفقًا لمعطيات ومبررات وجودها، بما يؤدّي إلى تشخيص الحالة، وتحقيق نتائج أو معالجات أو اقتراحات علميَّة ووقائية، وهو يعد حلقة وصل بين عمليَّة جمع المعلومات والبيانات، وبين مرحلة التشخيص والوصول إلى النتائج، ما يجعل النتائج مرتبطة بالمعلومات وكامنة فيها).

وعلى الرُّغم من أنَّ التحليل عمليَّة متصلة بعمليَّة جمع المعلومات والبيانات، ومتصلة بعمليَّة التشخيص إلا أنَّه يعد عمليَّة مستقلة ضمن عمليَّات الدِّراسة في طرق مهنة الاجتماعيَّة. فالتحليل: هو (جهد يبذل في سبيل معرفة أثر وتأثر كل متغير من المتغيرات الرئيسة والفرعية للحالة، وأثر العلائق الظَّاهرة والكامنة بين العلل والأسباب المؤدِّية لظهور الحالة، وفقًا لخصوصيَّة الزمان والمكان).

لذا على الأخصائي الاجتماعي أن يحلل المعلومات والبيانات، التي جمعها وتحصّل عليها من مصادرها ومراجعها، حسب ظرفها الزماني والمكاني الذي تأثرت به دون عاطفة شخصيَّة، أي ينبغي أن تحلل المعلومات بموضوعيَّة ووفق معطياتها وعلل وجودها، لا أن تحلل بمعطيات خارجة عنها؛ فعلى سبيل المثال: المشكلة التي وقعت في الزَّمن الماضي إذا طلب منا أن نحللها في الزَّمن الحاضر، علينا أن لا نغفل عن مبررات ظهورها في الزَّمن الماضي، ولا تحلل بموضوعيَّة إلا في ظل مبرراته الزمانية والمكانية التي جعلت له خصوصيَّة وهيأة له ظروف مختلفة عن خصوصيَّة الوقت الحاضر وظروفه ومبرراته الخاصَّة.

وأن تحلل المعلومات عبر زمن تطورها سواء كانت ذات أثر موجب أم كانت ذات أثر سالب.

ولذا فتحليل المعلومة يستوجب فطنة من الباحث، وتقدير ظرفي للحالة الصحية لأفراد الجماعة أو أعضائها، وتقدير للحالة الاقتصاديَّة والمستويات التعليمية، ومستويات الفهم، ودرجات الاستيعاب لكل ما يتم طرحة على الجماعة.

ولهذا فتحليل المعلومات يمكّن الباحث أو الأخصائي الاجتماعي من توليد معلومة من معلومة، وفكرة من فكرة، وسبب من مسبب، ومعلول من علة، وإظهار حجَّة من حجّة، وبرهان من برهان، ونتيجة من مقدمة أو مجموعة مقدمات.

ولهذا لا تحليل إلاَّ بتفكير، من خلال التوقف بتمّعن وتقصي، عند كل ملاحظ أو مشاهد، لاكتشاف أسراره وخفاياه، وعظمته أو بساطته، استنادًا على أنَّ كل معلومة قابلة للتحليل والتوليد الموضوعي والمنطقي.

ولكي يكون التحليل علميًّا، ينبغي أنْ لا يؤمن الأخصائي الاجتماعي، بالمطلق الذي لا يثبت، بل يؤمن بأنَّ كل شيء نسبي ولا مطلق إلا من عند الله تعالى؛ ولذلك فالمعلومات قابلة للإثبات الموجب والإثبات السالب، وقابلة للنفي؛ ولذا فالتحليل لا يخضع للمزاج الشخصي، بل يخضع للأحكام والقوانين العامَّة، والنظريات، ويتعلق بالموضوع وبفلسفته وتاريخه ومنهجه.

وغالبًا ما يستند الأخصائي الاجتماعي، في عمليَّة التحليل، على فروض قابلة للإثبات والبطلان، بالحجة والنتيجة المتوصل إليها، على اعتبار أن الفروض تخمينا مبدئيًا تستند متغيراتها التابعة على متغيراتها المستقلة والمتداخلة، في الظَّاهرة أو المشكلة، التي يعاني منها العملاء، من هنا فالفروض في ذاتها تحمل أبعاد الموضوع، كما تحمل مضامين التفسير، من خلال تحليل علاقاتها ومستهدفاتها، بما يؤكد إيجابية الإثبات أو سلبيته، أو بطلان الفرض من عدمه.

وعلى هذا الأساس فإنّ عمليَّة التحليل لا تتطّلب حضور المبحوثون قيد الدِّراسة، بل تستوجب من الأخصائي الاجتماعي أن يحلل المعلومات حتى يتبين مكامن العلل والأسباب، وأثر المتغيرات على بعضها البعض، من أجل تأسيس قاعدة للفهم والتفهّم الموضوعي للحالة أو الظَّاهرة أو المشكلة، التي تمكّن الأخصائي من التشخيص العلمي المدّعم بالحجة والمنطق والبرهان.

فالتحليل الذي يؤسس على الموضوعيَّة التي معيارها العقل، يستوجب من الأخصائي الاجتماعي معرفة الحالة التي عليها العملاء؛ ذلك أنَّ الفروق كما تكون بين الأفراد تكون بالضرورة بين الجماعات، مما يستوجب مراعاتها من قبل الأخصائي الاجتماعي أثناء تحليله للمعلومات سواء أكانت متعلقة بفرد أم جماعة أم مجتمع.

وقد يجد الأخصائي الاجتماعي ضرورة، للاستعانة ببعض المؤسسات والخبراء، بما يمكّنه من الوصول إلى تحليل دقيق لبعض الحالات التي تستوجب ذلك؛ كأن يحوّل عضو أو أكثر من الجماعة قيد الدِّراسة، إلى عيادات نفسية وعقليَّة، للحصول على تقديرات لقدراتهم العقليَّة، ولاستعداداتهم النَّفسيَّة والصّحيَّة.

## عناصر التحليل العلمي

### مفهوم العنصر:

يعدُّ العنصر مفردة من مجموعة العناصر التي إذا حدِّدت في نسق التحليل العلمي أصبحت ذات علاقة مترابطة، ولا يكتمل التحليل الموضوعي إلَّا بها؛ ولهذا فلا ينبغي تجاهل أيٍّ منها.

والعنصر وإن كان له مفهومًا خاصًّا به، فإنَّه يشكّل مع مجموع عناصر التحليل العلمي مفهومًا عامًا، ولا يكون ذا أثر موجب إلَّا إذا كان مشتركًا مع مجموع العناصر في الصّفات والخصائص، وفي المقابل لن يكون محايدًا إلَّا إذا استقلّ عنها ولم يترك أثرًا سلبًا ولا إيجابًا.

## مفهوم التحليل: analysis

التحليل عملية تتبُّع وتقصّي دقيق للمتغيرات المستقلة والتابعة والمتداخلة في الموضوع، مع اكتشاف العلائق ومؤثراتها السَّالبة والموجبة على الحالة قيد البحث والدِّراسة، فهو يرتبط بالمعلومة المؤثّرة على الفعل والسُّلوك وعلى القاعدة والاستثناء، وهو المؤدِّي إلى التبيُّن والتعرُّف والاستكشاف عن وعي وبدلائل وحُجج مثبتة، وفقًا لدائرة الممكن (المتوقَّع وغير المتوقَّع).

وبالتحليل تتحدّد الأفعال والأقوال والسُّلوكيَّات وتكراراتها وعلائقها السَّالبة والموجبة، حتى يتمّ بلوغ النتائج المبدئيَّة وعرضها في جداول وأشكال بيانية لإظهار الحقائق التي تستدعي التعميم والتي في حاجة للتقييم والتقويم.

وفي مهنة الخدمة الاجتماعية تُعد عملية التحليل من عمليَّات دراسة الحالة، وهي الحلقة التي تتوسَّط عمليتي جمع المعلومات وتشخيصها؛ ولذا يقوم الأخصائي الاجتماعي المتمكّن بمهارة وفن باستقراء العلل والأسباب التي تكمن فيها حالة العميل، حتى يتمكَّن من اكتشاف العلاقات بين متغيراتها المستقلة والتابعة والمتداخلة من خلال تفكيكه للمعلومات المتوفرة والمتاحة بين يديه[19].

[19] المصدر السابق، 89.

## العناصر الرَّئيسة لعمليَّة تحليل المعلومات والبيانات

إنَّها مجموعة من العناصر وهي:

### الظَّاهر:

وهو تحليل المعلومات وفق البيانات المشاهدة، والمحسوسة سواء أكانت سلوكًا أم شكلًا أم كمًّا؛ ولذا فالظَّاهر هو الذي يمكن التوقُّف عنده من اجل التعرُّف عليه وليس كل ظاهرا واضحا، بل معظم الظواهر تحتاج إلى توضيح، سواء أكانت ظواهر طبيعيَّة أم اجتماعيَّة، والتوضيح هو تبيان ذلك الظَّاهر بما ظهر به عن الكامن، وبما ظهر عنه من أفعال أو أقوال، أو إنتاج، فالإنسان كقيم كامن في الإنسان كشكل، أمَّا السُّلوك كتصرف فلا يكون ظاهر إلَّا من الإنسان كشكل، أي ظاهر من الظَّاهر، فالانحراف السُّلوكي على سبيل المثال هو خروج عن الكامن بالظَّاهر.

وعليه: الإنسان كشكل ظاهر يصعب الحكم عليه بأنَّه خيرًا أو شريرًا إلا بعد التعرُّف عليه عن قرب بالمشاهدة والملاحظة، وعند قيامه بسلوك وأفعال يمكن التأكد منها سلبيًّا أو ايجابيًّا، وكثيرًا ما يكون الظَّاهر نتيجة للكامن، ووسيلة للتعرّف عليه؛ ففي التحليل النَّفسي يكون الظَّاهر وسيلة للتعرف على الكامن، ويكون الكامن غاية لإصلاح الظَّاهر؛ ولهذا يتم التعرُّف على الكامن بالظَّاهر ويتم إصلاح الظَّاهر بالكامن.

ومع أنَّ الظَّاهر لم يكن هو كل شيء في العلوم النَّفسيَّة والاجتماعيَّة إلا أنَّه في العوم الطبيعة يُعد هو المتغير الرئيس الذي به يتم الاستئناس للمعلومة

قبل إخضاعها للتحليل وبعد إخضاعها للتحليل، ولهذا تُجرى التجارب في المعامل والمختبرات على المشاهد المحسوس الذي يخضع للتجريب عليه لا التجريب من اجله، كما هو حال الحيوانات والطيور والنباتات التي تُجرى التجارب عليها غاية من اجل الإنسان الذي لم يُخضع للتجريب الذي يُعرضه للمخاطر.

**الكامن:**

هو المضمون الذي يحتوي عليه المشاهد، أي إنَّه جوهر الشَّكّل والصورة، ولهذا المعرفة العلميَّة النَّفسيَّة والاجتماعيَّة يهتمان بالكامن في التعرُّف على الأشياء أثناء تحليلها؛ ولذلك فإنَّ كل ظاهر تكمن حقائق وجوده فيه، ومعرفة الظَّاهر علميًّا تتحقق بالتعرُّف على جوهره، على أسراره وخفاياه، ولهذا الإنسان يكمن في جوهره كما يكمن في بصماته، وعليه أنَّ دراسة الظَّاهر في العلوم الاجتماعيَّة والنَّفسيَّة لا تكون غاية في ذاته، بل الغاية فيما وراءه.

ولهذا فإنَّ تحليل البصمات لم يكن الغاية منه التعرُّف على البصمة في ذاتها، بل الغاية معرفة صاحب البصمة، ثم معرفة علاقته بالفعل المرتكب، وكذلك معرفة العلل والأسباب التي دفعت الإنسان إلى ارتكابه، وهنا تكمن الحقيقة موضوع البحث.

ولذا فعند ما يختفي الشيء عن الحس ولم يتم التعرُّف عليه بالمشاهد، يكون في حقيقة أمره كامنًا في الشيء ذاته، وليس معنى ذلك أنَّ الكامن هو الذي لا يشاهد، بل كثيرًا من الأشياء الكامنة يمكن مشاهدتها، ولا يمكن

التعرُّف عليها إلا بعد معرفة مكمنها، فعلى سبيل المثال: السَّارق قد يقوم بفعل السَّرقة، ولم يتم القبض عليه، وقد يكون بيننا عند بحثنا عن السَّارق وآثاره؛ لكي يبعد عنه شبه ارتكاب الجريمة، أي وكأنَّه لم يكن سارقًا، وبعد إجراء عمليَّة المقارنة البصماتية، تم القبض عليه فكان هو السَّارق.

إذن: الإنسان كظاهر يكمن في بصماته، كما تكمن المطر في السُّحب، وكما يكمن الزّيت في حبة الزّيتون، وهكذا يكمن الكائن في النطفة وتكمن السُّنبلة في البذرة، وبناء على ذلك قد يكون الكامن مشاهدًا، وقد لا يكون، ولكن من اجل المعرفة العلميَّة ولكي تكون متكاملة ينبغي أثناء تحليل البيانات والمعلومات أن يُربط المشاهد والملاحظ بالكامن، حتى لا تكون المعرفة قاصرة.

**الشَّكّ:**

مع أنَّ الباحث العلمي يستخدم أدوات هامَّه في تجميع المعلومات والبيانات كالمشاهدة، والملاحظة، والمقابلة، والاستبيان، والتصنيف القيمي المعياري، إلا أنَّه لا يثق في كل ما هو ظاهر، إلا بعد التأكد منه، بإخضاعه للقياس، والتحكيم العلمي، سواء أكانت تلك المعلومات معطيات أم براهين، لانَّ الباحث ينبغي أن يتعرّف على الأشياء بيقين لا بظنون؛ ولذلك يبحث عن أسباب التسليم فيها؛ فالشَّكّ عمليَّة عقليَّة واعية ووسيلة علميَّة في البحث والتقصي الفطن، والتتبع الدقيق، من اجل التعرُّف بقناعة وانتباه، ولهذا لا يمكن استخدام هذه الوسيلة عند ضعاف القدرات العقليَّة، مما جعل الواعين متميزين بها، وجعل البحاث مهتمين وغير غافلين عنها، ويستمر الشَّكّ

العلمي إلى أن يصل الباحث إلى الثِّقة في المعلومة التي يتقصى حقائق وجودها، أو إثبات عدم وجود ما يدل عليها، أو بطلانه.

ومع أنَّنا نعرف أنَّ الإنسان متميزٌ عن غيره من الكائنات بالعقل والصورة، ولكن هل كل إنسان عاقل؟

إذا كان تحليلنا للمعلومة وفق المنطق الأرسطي المعتمد على مقدمتين ونتيجة وحسب صياغتنا لها في الآتي:

كل إنسان عاقل

وعبد الودود إنسان

إذا عبد الودود عاقل.

نقول: ليس بالضرورة أن تكون النتيجة علميَّة وموضوعيَّة حتى وإن كانت منطقية، ولهذا لا ينبغي أن نحكم بالمطلق وفقًا للمقدمتين السَّابقتين والنتيجة الأرسطية التي تستوجب وفقًا لشروطها أن يكون عبد الودود عاقلا، ولهذا يكون الشَّكّ سائدًا في مدى تطابق عقل عبد الودود مع النتيجة الأرسطية، وسيظل هذا الشَّكّ إلى أن تتم مقابلة عبد الودود، أو مقابلة من هم على معرفة به، مع مراعاة إخضاع القول إلى التأكد بمصادق، بعدها يمكن للباحث أن يحكم على صدق النتيجة السّابقة أو بطلانها، فإذا ثبتت صحة النتيجة السّابقة كان إليها مصادق، وإذا لم يكن إليها مصادق كانت باطلة،

ولهذا يحق للباحث أن يشك فيما تتضمنه المقدمات والنتائج إلى أن يتأكد من صحة مضامينها، وأن لا يبنى نتيجة على مقدّمات ليس لها مصادق.

وعليه: التحليل العلمي هو الذي يعتمد على الشَّكّ من أجل اليقين، ولم يكن من أجل الشَّكّ في حد ذاته، ولهذا يشك الباحث من أجل أن يقبل أو يرفض بقناعة وعلم أو يثبت حقيقة بحقيقة.

**الثابت المهتز:**

في دائرة الممكن المتوقَّع وغير المتوقَّع لا ثابت بالمطلق ولا مهتز بالمطلق وبخاصة أحوال النَّاس وظروفهم الاجتماعيَّة والسِّياسيَّة والاقتصاديَّة والصّحيَّة والعلميَّة والمعرفيَّة والنَّفسيَّة والذّوقيَّة؛ ولذلك فالإنسان كل يوم في شأن، ولهذا فالبحث العلمي عن معرفة الحقائق هو الممكِّن من معرفتها ثابتة أو مهتزة، وبالتحليل العلمي الموضوعي يتم التعرُّف على أسباب الاهتزاز وأسباب الثبات النسبي.

ولذا فالمنحرف لن يظل دائمًا منحرفًا، فكثيرًا من المنحرفين تغيَّرت أحوالهم ولم يعدّوا ثابتين على مسيرة الانحراف، وهكذا تتغير أحوال المرضى إلى متعافين وأحوال المتعافين إلى مرضى ولكل أسباب.

ولهذا تقع المعلومة أو السُّلوك بين المهتز والثابت إلى أن تُصنَّف بمصادق، فالمعلومة المشكوك فيها مهتزة، والمعلومة المتأكد منها ثابتة، ومع ذلك لا

ينفصل المهتز عن الثابت؛ ومن هنا فإذا عبَّر الثّبات عن الجوهر عبَّر الاهتزاز عن الصّورة.

**الاحتواء على السَّابق:**

المعلومة وأيَّة معلومة لا يمكن أن تظهر وتنمو وتشبّ إلا في بيئة اجتماعيَّة، مما يجعل لها مرافقة مع البشر والزَّمن والمكان، وهي دائمًا في حالة امتداد داخلي أو خارجي أو الاثنين معًا، ولهذا فهي عند البحث تحتاج لباحث متقصٍ ودقيق في متابعتها من الزَّمن الحاضر إلى الزَّمن والبيئة التي ظهرت فيها من أجل معرفة الأسباب التي دعتها للخروج أو الظهور فكانت ذات أثرٍ سالبٍ أو أثرٍ موجبٍ، ثم يستقرا بها الحاضر وما تشير إليه في المستقبل، ولهذا فالمعلومة دائمًا تمتد مع الزَّمن مما يجعلها تحتوي على سابق لا يجب الإغفال عنه عند البحث والدِّراسة، وإن لم يتم ذلك يجد الباحث نفسه قد غفل عن معطية من المعطيات الرئيسة للتحليل العلمي والبحث العلمي، ويكون أيضًا غافلًا عن موضوعيَّة البحث والتقصي الدَّقيق الذي يستوجب على الباحث أن يتابع المعلومة والمتغيّرات التي تحتويها.

ولذلك فالزّمن الحاضر يحتوى على كل الماضي بالفعل، وينطلق إلى المستقبل بالقوَّة، فلو لم يكن هناك ماضٍ ما كان هناك حاضر، فالحاضر هو نتيجة تراكم الزَّمن الماضي وما يحتويه من معلومات كوحدة ثابتة بالفعل المتحرك (المتغير) الذي كان في ذلك الزّمن حاضرًا، وبناء على ذلك ينبغي أن ينطلق التحليل الحاضر من الماضي ويحتوى عليه لا أن ينعزل عنه، وهكذا

تتكون الأفكار الحاضرة بقوَّة الماضي وتبحث عن المتوقَّع بقوَّة شوق المستقبل وجذبه إليه؛ ولذا يحدث التغيُّر والتقدُّم والتطوُّر باحتواء الحاضر على الماضي معلومات وافرة وبيانات دقيقة وإحصائيات موثقة، وإذا لم يتم التعرُّف على السَّابق واحتوائه، لا يجد الباحث اللاحق مكانًا لبحثه بين بحوث الذين سبقوه في ميادين العلم والمعرفة الواسعة، مما يجعل بحثه مصدرًا أو مرجعًا للباحثين عن المستقبل؛ ولذلك لا ينبغي أن ينعزل التحليل الحاضر عن التحليل الذي سبقه حتى وان كان بينهما اختلافًا في المنهج والطّريقة والأسلوب.

## ربطُ الدَّاخل بالخارجِ:

المعلومة عادة تُستمد من مشاهدٍ أو ملاحظٍ، أو أنَّها تنبع من الداخل، أمَّا المشاهد فدائمًا خارج العقل والذاكرة التي هي في الداخل، ومن خلال مشاهدة الظَّاهر يتمكن العقل من الإدراك والاستقراء فيلاحظ ما يلاحظ بعقل وانتباه، وبمجرد أنَّه بدأ يلاحظ فهو على صلة ورابطة مع الخارج، ولهذا فكما ترتبط الحواس بعضها ببعض ترتبط الأفكار في تحليلها وتفسيرها للمواضيع والنتائج المعبِّرة عنها، والعلاقة قد تكون قوية وقد تكون ضعيفة بين الأفكار كما هو الحال بين الحواس، وكل ذلك حسب درجة سلامته، والحواس هي التي تنقل الأفكار وتترجمها وتحللها وتفسر نتائجها، وتنتقل الأفكار والمعلومات من الداخل إلى الخارج أو من الخارج إلى الداخل، فالظَّاهر للحواس الخارجية ينتقل إلى الحواس الداخلية (إلى العقل). والإنسان المتدبِّر عقلًا يُمكنه أن يُخرج جديدًا فيكون شاهدًا في الخارج (خارج العقل) أي قابل للملاحظة

والمشاهدة، وهذه سُنَّة المبدعين الذين يضيفون الجديد إلى ذلك القديم وإلى المتجدد من بعده أيضًا.

ولذا يرتبط المشاهد والمحسوس بالمجرد كما يرتبط الجوهر بالصورة؛ ولذلك الموضوع مادة للعقل ومجال للخيال المبدع عندما يثرى بالتفكير الذي يظهر الإبداع من الداخل إلى الخارج (من العقل إلى ما يشاهد).

**الاتصال:**

يعتبر الموضوع مادّة للبحث، ويعتبر البحث وسيلة لدراسة الموضوع، والمجتمع هو الميدان الذي تجرى فيه دراسة الموضوع المتعلق به، وذلك من اجل التعرُّف عليه، وعند دراسة المواضيع تتصل الأفكار وتترابط في نسيج منهجي ينظم وحدة الموضوع ويظهره في شكله اللائق ليأخذ محله بين البحوث الناجحة التي سبقته في المضمار العلمي.

تتصل الأفكار والمواضيع وتتلاقح من اجل بقائها واستمرارها ونفعها لبني الإنسان، ولأجل كل ذلك فالإنسان في حاجة لأن يحلل متغيراتها والأبعاد التي من ورائها وجعلت بينها صلة ورابطة، وتحلل المواضيع والأفكار علميًّا عندما يتمكن الباحث من معرفة نقاط الاتصال والترابط التي تنقله من الكل إلى الجزء ثم إلى المتجزئ أو من المتجزئ إلى الجزء ثم إلى الكل، وذلك خلال تقصيه للفكرة أو المعلومة أو المشكلة البحثية، ولا يمكن أن يتضح الموضوع بدون اتصال أفكاره ولا يمكن أن يحلل بدون معرفة نقاط اتصاله.

والباحث كمتقص للحقائق لا يسترسل في أفكاره أو بحثه ودراسته أو تشخيصه أو علاجه للأشياء ما لم تكن أفكاره متصلة وإلمامه بالموضوع متصلا وحدة واحدة، وهكذا تتكون الظواهر والمشاكل من علل وأسباب متصلة ومن الصعب أن تحلل المعلومات والبيانات ما لم يراع الباحثون ذلك الاتصال الذي يربطها فيما بينها في وحدة موضوعيَّة.

**الكلُّ:**

الكل هو ما يدلُّ على الشُّمول وهو في دائرة الممكن مهما كبر أو عظم فهو لا يخرج عن دائرة النِّسبيَّة، والكل هو المتضمن للمختزل فيه، والمشتمل على الجزء والمتجزئ منه، فالإنسان كمفهوم كلي يختزل كل البشر من حيث المضمون والجوهر؛ ولذا ينبغي على الباحث أثناء إجراء عمليَّة التحليل أن يُبيِّن من هو الإنسان المقصود، أي ينبغي أن يحلل هذا المفهوم بما يُمكِّنه من معرفة نوعه (ذكر أم أنثى) الفئة العمرية التي يندرج تحتها (طفولة أم شباب، أو نضج، أم شيخوخة) وأن يبين جنسيَّته (عربي أم غير عربي) ديانته (مسلم، مسيحي، يهودي، أم بوذي أم غيره)؛ ولهذا عند تحليل المعلومات يكون التحليل علميًّا واضحًا من حيث: أي إنسان أعني دون لبس أو غموض. وهكذا كلمة الطّير تختزل كل الطيور، ومثلها كلمة النبات هي الأخرى تختزل كل النباتات بجميع أنواعها وأشكالها، ومثلها أيضًا الحيوان؛ فأيُّ طير أعني، هل أعنى بذلك الحمام، أم الصقور، أم الإوز والبط أم ماذا؟ وكذلك أي نبات أعنى؟ وأي حيوان أعني؟ وهل هي نباتات أم حيوانات برية أم بحرية؟

وعليه فالتحليل الكلى تحليل شمولي به يتم استيعاب الموضوع واستيعاب الفكرة التي تتمركز مشكلة البحث عليها، مما يوجب على الباحث الالتزام بالمنهج العلمي الذي يُمكِّنه من تبيان العلل والأسباب وإجراء المقارنات وإبراز نقاط الاتفاق أو الاختلاف أو الإثبات أو النفي.

**الجزء:**

الجزء هو المختزل في الكلي والمحتوى على المتجزئ والمختزل له، فكلمة رجل تختزل كل الرِّجال فيها، وهى جزء من كلمة إنسان بمفهومها الكلي، وكلمة عصفور تتكون من كل العصافير المتجزئة من كلمة طير، وبمختلف أنواع العصافير وأشكالها وألوانها وأماكن تواجدها، فالتحليل الجزئي هو التحليل الأكثر دقة من التحليل الكلي، وتختلف طرق التحليل وأساليبه من باحث إلى آخر، فهناك من ينتقل في تحليل المعلومة من الكل إلى الجزء، وهناك من ينتقل من الجزء إلى الكل، فهذه طرق وأساليب لا ينبغي قولبتها، بل يُفضَّل أن تكون المرونة في استعمالاتها حتى لا تكون المناهج وطرق البحث قيدا على العقل الذي دائمًا يبدع ويُطوِّر.

إذن: المعلومة كوحدة واحدة هي كلّيَّة وبالتحليل تتجزأ، ثم تتجزأ إلى متجزئات صغيرة من خلالها يتمكن الباحث من استبيان مكامن العلل والأسباب التي أظهرت مشكلةً للبحثِ والدِّراسة.

**المتجزئ:**

هو المختزل في الجزء، والمتكوَّن من المحتوى الذي يتضمنه ويميزه عن غيره من المتجزئات، فكلمة حُسين كاسم متجزئ من الأسماء التي تشتمل على كل الذين اسمهم حسين، ولكن أي حسين أعني؟ مما يستوجب تمييزه عن غيره من الذين يندرجون تحت هذا الاسم، وذلك بكتابة اسم الأب، واللقب إن وجد ونوع المهنة والمرحلة العمرية، وعلاقته بالحالة المدروسة؛ وهكذا كلمة فلاح وصياد وطالب تتوحَّد في المهنة أو الحرفة وتتجزأ إلى جماعات، وكل جماعة تنقسم حسب النّوع إلى ذكور وإناث، وكذلك فهي تتجزأ من حيث العمر، والدّور الذي تقوم به، واللغة التي تتحدث بها، والدين الذين تدينه، والأمَّة التي تنتمي إليها.

وعليه ينبغي أن يكون التحليل في تتابع من الكل إلى الجزء، ثم إلى المتجزئ أو بالعكس تمامًا من المتجزئ إلى الجزء، ثم إلى الكلي، مع مراعاة ما يتداخل بينهم من متغيرات.

**المتداخل:**

المتداخل هو الذي يربط بين أطراف الظَّاهرة أو المشكلة ويجعل منها وحدة واحدة متماسكة وكأنَّها لا تنفصم لولا التحليل العلمي الذي يُمكِّن منها؛ ولذا فالمتداخل هو المختزل للنّوع، أو الصّفة، أو الشَّكّل، أو المهنة أو الحرفة، وهو الذي وجوده يؤثر فيه متغير مستقل، ويجعله مؤثرًا في متغير لاحق، فكلمة ذكر تتداخل فيها الأنواع، باشتراكها في الذكورة؛ فالذكر من البشر،

ومن الحيوانات والطيور، والنبات، وكلمة الغضب على سبيل المثال يتداخل فيها الحيوان مع الإنسان والطيور والأسماك وغيرها مما نعرف وما لا نعرف، ولذلك الغضب كمتغير تابع يتأثر بمتغير سابق أو مستقل، ويؤثر في متغير تابع أو لاحق.

وعليه فبالتحليل العلمي يتبيَّن الباحث هذه التداخلات ويبيّنها للآخرين، ويميّزها عن بعضها البعض بالمحتوى والسُّلوك والفعل.

**المقارنة:**

مع أنَّ لكل معلومة تفردًا بخاصية من الخصائص أو بصفة من الصفات أو بميزة من الميز أو عيبًا من العيوب، فإنَّها في معظم الأحيان تتشابه أو تتماثل أو تتطابق مع غيرها من المعلومات ذات العلاقة بذوي الخصائص والصفات؛ ولذا يعتمد التحليل المقارن على المعلومات المتوفرة ووفق معطيات ذات خصائص أو صفات أو كميات، وتكون المقارنة بين المشاهد والمشاهد، وبين المجرد والمجرد، وبين المحسوس والمحسوس، مع مراعاة الظرف الزماني والمكاني عند تحليل المعلومات والبيانات، فما هو منطقي ومقبول أو مفضل في مكان من الأماكن، وفى زمن من الأزمنة ، قد لا يكون كذلك بتغير المكان والزمان أو تغير الظروف؛ ولذلك عند التحليل المقارن، ينبغي مراعاة الآتي:

أ- مقارنة المشاهد بالمشاهد: من حيث الشَّكّل، واللون، والوزن، والحجم، والامتداد، والمساحة، والعدد وغيرها من المشاهدات، من اجل المقارنة بالخاصية والصفة؛ فتكون مقارنة الوزن بالوزن، والمساحة بالمساحة،

والجهة بالجهة (الشرق والغرب والشمال والجنوب أو ما بين الجهتين بما هو بين غيرهما من الجهات).

ولهذا لا يجوز المقارنة بين الأشياء المختلفة في الخصائص والصفات، أو المختلفة في المواضيع؛ فلا يحق مقارنة المربع بالمستطيل إلا من حيث الشَّكّل والحجم، أمَّا من حيث المضمون فإنَّ المربع لا يقارن إلا بمربع آخر؛ ولذلك قد يقارن البعض زرافة بغزالة من حيث الشَّكّل والحجم أو ليمونة بتفاحة، ولكن في التحليل العلمي كل نوع لا يقارن إلا بنوعه أو جنسه؛ ليكون الاختيار أو التفضيل بين ذات النَّوع فعندما تذهب للسُّوق لتشتري حذاء فلا يذهب عقلك لمقارنته إلا بأحذية أخرى، وهكذا لو كنت لتشتري غزالة من بين الغزلان ليس لك بدًّا إلا مقارنة ما تود أن تشتريه مع نوعه أو جنسه، وهكذا أيضًا تكون مقارنة خروف بخروف وذئبًا بذئبٍ.

ب – مقارنة المحسوس بالمحسوس: من حيث الذَّوق، والشَّم، واللمس، والسَّمع، فيقارن الصّوت بالصّوت، والرّائحة بالرّائحة، والمذاق بالمذاق، والنعومة بالنعومة، والخشونة بالخشونة، وهكذا.

ت – مقارنة الموضوع بالموضوع: وذلك من حيث المعنى، والفلسفة، والمبادئ، والأهداف، والقدرات والاستعدادات، أي مقارنة المفهوم بالمفهوم، والشيء بالشيء ذاته، لا أن يقارن الشيء بالآخر الذي لا خصائص ولا صفات تربطه به، فتقارن المهنة بالمهنة، والسبب بالسبب، والنتيجة بالنتيجة، والفرض بالفرض، والتساؤل بالتساؤل، والجنس بالجنس (سامي، مغولي، آري)

وهكذا تقارن السُّلطة بالسُّلطة، والاقتصاد بالاقتصاد، والهدف بالهدف، والمبدأ بالمبدأ.

ولهذا تهدف المقارنة إلى التقريب أو التبعيد وفق المقاييس المقارن بها، فإذا قارن الباحث بين ذئب وكلب فيجوز ذلك من حيث الشَّكّل المتقارب إلى درجة عدم التمييز بينهما أحيانًا، ولكنهما يختلفان في الخصائص والصّفات، ولهذا مهما قارن بينهما لن يكون الكلب ذئب ولا يكون الذئب كلبا؛ لأن المقارنة الموضوعيَّة والعلميَّة تكون بين خصائص وصفات مشتركة، لا بين الأشياء التي لا علاقة بينها، ولهذا فالمقارنة دليل إثبات وجود علاقة بين الأشياء المستهدفة بالمقارنة في دائرة الممكن ودائرة النِّسبيَّة.

وعليه: إنَّ موضوع المقارنة كأسلوب علمي دقيق؛ يهدف إلى إبراز نقاط التَّوزان، والاتفاق، والاختلاف، ودرجات التشتت والتمركز والتباين؛ ولذلك تستوجب المقارنة العلميَّة إيجاد معيار أو معايير للتعرّف على الكميّات وجودتها والكيفيّات وجودتها.

**التحليل الإنتاجي:**

مع أنَّ المناهج العلميَّة ضرورة في نظم المعلومات وتتبعها وسبر أغوارها إلا أنَّ اتباعها وفقًا لتدبر من صاغها قد يقولب العقل الإنسان وتفكيره مما يجعله تفكيرًا استهلاكيًّا وليس بتفكير إنتاجيًّا؛ ولذا فإنَّ المناهج الجاهزة كثيرًا ما تهتم بتكديس المعلومات وعرضها في جداول، وأعمدة ومنحنيات مما جعلها مناهج عنعنة، ودعاية ساكنة؛ وكأنَّها غاية في ذاتها، أمَّا الذين يعتمدون

على المنهج التحليلي وهم غير منغلقين على منهج بعينه وكأنَّه كاملا؛ فلا بد أن يكونوا من المبدعين، والمخترعون الذين يساهموا في زيادة التطور المعرفي والعلمي الذي يُحفِّز على الإنتاج، والاكتشاف، والاختراع؛ ولأنه لا يمكن أن نصل إلى أي نتائج علميَّة مهما استخدمنا من مناهج وطرق بحثية إلا بعد تحليل المعلومات التي تم تجميعها بالوسائل المستخدمة، إذن فالمنهج التحليلي هو منهج التوليد والاكتشاف والإنتاج الذي يمدَّنا بالجديد باستمرار، ولا قيمة لطرق البحث ما لم تعتمد على المنهج التحليلي في تفكيك المعلومة وتركيبها ونظمها في موضوع متماسك الأوصال.

وعليه: لا يمكن أن تتحقّق أهداف البحث العلمي في العلوم الطبيعيَّة والاجتماعيَّة والإنسانيَّة إلا به، ولهذا لا يُعد التحليل العلمي مرحلة مستقلة بذاتها، أي لا يمكن أن ينفصل عن المعلومة التي يكمن فيها؛ ولذا فإنَّ الحقيقة دائمًا تكمن في المعلومة الصَّادقة.

وعليه، أتساءل:

. هل يستطيع الباحث أن يفصل تفكيره التحليلي عن المعلومات التي يجمعها؟

. هل من الأفضل أن يهتم الباحث بهذه التحليلات في وقتها أم يتركها إلى النّهاية التي تهددها بالنسيان؟

. هل التحليل أثناء تجميع المعلومات يساهم في اتساع مدارك الباحث على الموضوع أم يحدّ منها؟

في اعتقادنا أنَّ التحليل عمليَّة متّصلة ومترابطة من الكل إلى الجزء إلى المتجزئ؛ ولذلك فبعض المعلومات يتطلب تحليلها في نفس الوقت، والبعض الآخر يتطلب انتظار معلومات أخرى ذات علاقة، ولهذا التحليل متداخل مع المعلومات أثناء تجميعها وبعد تصنيفها وعرضها مفرغة في جداول إحصائيَّة وهي جاهزة للتحليل الموضوعي.

إذن: التحليل العلمي هو تفحُّص وتتبُّع دقيق للمتغيرات وعلاقاتها وأثارها المباشرة، وغير المباشرة، ويعتمد في أساسه على الملاحظة الجادة، والجدل الموضوعي الذي يستوعب الظواهر والمواقف ويزيل المخاوف والشَّكّوك ويؤدِّى إلى اليقين، وليس معنى ذلك أن الجدل هدف في ذاته، بل أنَّه الأسلوب العلمي المحقق للأهداف.

والمنهج التحليلي منهج ديناميكي، يولِّد حركة من متحرك (من معلومات) فالمعلومات كمتحرك مترابطة ومتصلة من الأسباب والمبادئ، إلى الأهداف والنتائج، وتتولد الحركة من المتحرك بملاحظة الباحث للمتغيرات وعلاقاتها أثناء النزوع والتشتت، وكلما تمكن الباحث من توليد حركة من متحرك كان له إنتاجًا خاضعًا للمراجعة وقابل للتفسير، ويتم الاتفاق مع

الفيلسوف توماس هوبز في قوله: "نحتاج إلى المنهج التحليلي من اجل أن ندرك كيف أن الظروف تفضي إلى إنتاج المعلومات"[20].

ويعتبر المنهج التحليلي منهج عرض المحتوي وتفحصه من خلال الزَّمن؛ لأنَّ الزَّمن مكوناته متصلة ثانية بثانية، وبرهة ببرهة، أمَّا الإنتاج العلمي فمنفصل، فقد يحدث اليوم اختراع علمي (إنتاج علمي) وبعد فترة أخرى ينتج آخر، وهكذا هناك انفصال من وقت إلى آخر بين إنتاج وإنتاج، ولا يربط بينهما إلا الزَّمن أو الموضوع، ولهذا فالعلوم المنتجة تستوعب أثر تغير الزَّمان والمكان على الموضوع الواحد، مما جعل نتائج التحليل في الماضي قاعدة أساسية لعلوم اليوم والغد، ولا أمل أمام تحليل الماضي إلا اليوم والغد، ومثلها تكون العلاقة بين الحاضر والمتوقَّع[21].

وعليه: المنهج التحليلي منهج العلوم بمختلف ميادينها وتخصصاتها، فهي المستخدمة له، ولا قيمة للمعلومات المجمعة إلا به (بتحليلها)؛ ولذا لا يمكن أن تصل المعلومات إلى تحقيق الإنتاج العلمي والإبداع إلا به، وكل معلومة ناقصة لا تكتمل إلا بالتحليل، والتحليل المنتج هو الذي يتابع المعلومات أوَّلًا بأوَّلٍ، من خلال الملاحظة العقليَّة والحسيّة والمشاهدة الواعية التي لا تنجر خلف خدعة الحواس، مع أنَّ العلوم بمختلف تخصصاتها ومتخصصيها

---

[20] تيودور أويوزرمان ، تطور الفكر الفلسفي . " ترجمة سمير كرم " ، بيروت : دار الطليعة ، الطبعة الثالثة ، 1982م ، ص 259 .

[21] جون ب. ديكنسون، العلم والمشتغلون بالبحث العلمي في المجتمع الحديث. " عالم المعرفة " ترجمة شعبة الترجمة باليونيسكو، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، العدد 122، 1987م، ص 244.

تستخدم مناهج أخرى حسب أهميَّة ذلك للموضوع المدروس، إلا أنَّها لا تستغني عن استخدامات المنهج التحليلي الذي به تتمكّن من الوصول إلى النتائج العلميَّة المرموقة.

ولأنَّ المنهج التحليلي منهجًا إنتاجيًّا؛ فهوى يؤثر تأثيرًا مباشرًا في تغيير طرق البحث العلمي من الاستهلاك إلى الإنتاج إذا ما أحسنت استعماله وفقًا للغايات المرجوة منه، ولنرى كيف يمكن لطرق البحث الاستفادة من المنهج التحليل وفقًا للتجربة: إنَّ استخدام الطريقة التجريبية أثناء تكرار تجربة من التجارب سبق وأن أجريت من أجل معرفة نتائجها في المختبرات، فإنَّ تكرارها لم يأت بالجديد عندما يقتصر تفكير الباحث على إعادتها فقط، من خلال تتبع خطواتها، والتحكم في عناصرها بنجاح؛ ولكي لا يكون المنهج التجريبي استهلاكي، ينبغي ألا يقتصر التفكير على إعادة التجربة وعلى المشاهد، بل ينبغي أن يكون التركيز على التفكير في العلل التي ورائهما والأمل الذي به يُصنع المستقبل الأفضل، فعندما يستوعب الباحث التجربة بهذه المعطيات ويستوعب محيطها العلمي، وإطارها المرجعي، تساهم في اتساع مداركه، وخيالاته الإبداعيَّة، وتحفِّزه على البحث الدءوب، وعلى معرفة كل ما من شأنه أن يُسهم في صناعة المستقبل.

ويكون المنهج التجريبي منتجًا في مجال العلوم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة، عندما يستوعب تجربة المجتمع، ويستخلص منها العبر التاريخيَّة التي تفيد الأفراد والجماعات والمجتمعات في حياتهم الخاصَّة والعامَّة، وتجربة المجتمع هي التي

يخوضها المجتمع بكامله وفق قدراته، واستعداداته، وحسب المتغيرات التي تتواجد فيه، أو تدخل عليه، وفي تجربة المجتمع تشترك أجيال متلاحقة، وفى هذه الحالة يصبح لا مجال للمقارنة بين تجربة المجتمع وبين تجارب المجموعات التجريبيَّة والضابطة، أمام نتائج تجربة يشترك فيها المجتمع بأسره، ويكون المجتمع هو الضابط، وهو المجرب، وهذه التجربة تفوق كل التجارب في العلوم الطبيعيَّة والسُّلوكية، لأنَّها أوسع مجالًا وأكثر أهميَّة.

فإذا قرأنا التَّاريخ، نلاحظ أنَّ هناك حضارات سادت ثم بادت، ولسيادتها أسباب، ولإبادتها أسباب، وإذا تأملنا حياة أممها وشعوبها، نجد أنَّها عاشت، ومارست تجارب كبيرة وكثيرة، إذا ما قورنت بتجربة جربت على فأر، أو قطعة قماش، أو رأس بصل، أو شريحة ثوم؛ وبدون تحيز فإن تجربة يقوم بها مجتمع بأسره، أهم وأعظم من تجربة تجرى على فأر، أو حتى على مجموعة من الأفراد الذين لا يمكن أن تكون نتائج تجربتهم المصطنعة مماثلة لنتائج تجربة المجتمع.

تجربة المجتمع هي تجربة المعايشة، والحياة الطبيعيَّة، التي لا تستدعى وجود باحث لإجرائها أو القيام بها، وهي تجربة نزيهة، لأنَّها خالية من تدخلات الباحث وتحيُّزاته، وخالية من التصنُّع السُّلوكي الذي قد يلتجئ إليه المبحوث، إذا أحس بأنَّه تحت ظروف الملاحظة أو أثناء المقابلات، أو أثناء ملء استمارة الاستبيانات التي تصاغ وفق رؤية الباحث عن الموضوع، لا وفق رؤية المبحوثين الذين يتعلق بهم أمر الموضوع؛ وإذا راجعنا حياة الأمم، أو بعض منها، نلاحظ

أنَّها عاشت تجارب اجتماعيَّة وإنسانيَّة، جعلتها في صدارة التقدُّم، والأمثال في هذا الصدد كثيرة، فللمجتمع اليوناني تجربة لا يمكن إغفالها، أو التغافل عنها، وللمجتمع الرُّوماني تجاربه السِّياسيَّة، والاجتماعيَّة، والاقتصاديَّة، وللمجتمع الصيني، والهندي تجارب كبيرة وكثيرة، وللمجتمع العربي تجاربه، الاجتماعيَّة، والثَّقافيَّة، والسِّياسيَّة، والاقتصاديَّة، والدِّينية، التي جعلت له نمطًا متميزًا، وحياة إنسانيَّة متميّزة، ومتغيّرة من فترة إلى أخرى، حسب المتغيرات والعوامل التي نبعت منه، أو دخلت عليه، مما جعل للمجتمع العربي تجارب قبل الرِّسالة تختلف عمَّا بعدها من تجارب. ولا ننسى التجربة الحديثة التي أجراها المجتمع الماركسي على أوروبا الشرقيّة وبعض من دول العالم الأخرى. وبمقارنة التجربتين العربيّة بعد الرِّسالة، والماركسيَّة، نلاحظ النجاح للعربيَّة، والفشل للماركسيّة؛ لأنَّ معطيات الأولى ومسلّماتها، وبراهينها، تستهدف الإنسان كقيمة ثابتة في الوجود ينبغي الحفاظ عليها، مما جعلها تعتمد الاختيار الإرادي، وتبتعد عن الإجبار والإكراه؛ حيث لا إكراه في الدين وهذا ما ينبغي أن يكون بين البشر في حياتهم الاجتماعيَّة، أما بالنِّسبة لعلاقتنا بربنا، فهي طوعًا وكرهًا؛ مصداقا لقوله تعالى: {وَلَهُ أَسْلَمَ مَنْ فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ طَوْعًا وَكَرْهًا}[22].

أمَّا التجربة الماركسيَّة من أهم أسباب فشلها، أنَّها إجباريّة قمعيّة، لم تبدأ مع النَّاس من حيث هم، مما جعل المجتمعات تقاومها بأسلوبها الذي انتهجته،

[22] آل عمران 83.

وهو الكره، أي بادلتها كره بكره، وهكذا من يبادلك الحب، تبادله المحبة، وهكذا كانت أيضًا التجارب الاستعماريّة، التي تأسَّست علاقاتها بين الدِّول الاستعماريّة، والدّول المستَعمرة على الإكراه، فبداية تُكره بالقوَّة الشعوب حتى يتم احتلالها، ونهاية يُكره المستعمر بالقوَّة حتى يتم رحيله أو رحيل من تبقى على قيد الحياة، ولهذا الحياة تجارب مملوءة بالدروس لمن يُريد أن يتعظ، وهذا التعليل هو إجابة على السّؤال: لماذا كان الاستعمار؟ ولماذا رحل؟

وعليه: عبر التَّاريخ تنتهي التجارب بالإكراه، كما انتهت التجربة الماركسيّة وتجارب الاستعمار، وتبقى نتائج التجارب بالاختيار والإرادة الحرَّة كما بقيت اليهوديّة، والمسيحيّة، وكما يبقى الإسلام مستوعبًّا وخاتمًا لها.

**أهداف عمليَّة تحليل المعلومات:**

. تفهُّم واستيعاب طبيعة المشكلة التي يعاني منها الفرد والجماعة والمجتمع.

. معرفة أثر المعلومات على الحالة قيد البحث والدِّراسة.

. الكشف على العلل والأسباب الظَّاهرة والكامنة وراء ظهور المشكلة، أي إيجاد العلاقة بين المقدّمات والنتائج.

. معرفة دور التفاعل في أسباب نشوء المشكلة بين أعضاء الجماعة، ودور التفاعل بين مشكلة الجماعة والموارد التي يمكن استغلالها فيما يتّصل بوسائل المؤسّسة.

. ترتيب الأولويَّات المؤثِّرة على الحالة سواء أكانت فرديّة، أم جماعيَّة، أم مجتمعيَّة، وتصنيفها وفق معايير قيميَّة، وقياسها علميًّا وبكلِّ موضوعيّة.

. إثبات الفروض أو نفيها، فلا يعدّ هناك مجال للتخمين والشَّكّ فيما يختصّ بتكوين الرَّأي التشخيصي لحالة الفرد أو الجماعة أو المجتمع قيد الدِّراسة.

**مرتكزات عمليَّة تحليل المعلومات:**

ترتكز عمليَّة تحليل المعلومات، على مجموعة من العناصر الرَّئيسة، ذات الأثر في تحقيق أهدافها العمليَّة، وتتمثل في:

. تحليل المعلومات، وفق البيانات المشاهدة والمحسوسة، سواء كانت سلوكًا أم شكلًا أم كمًا، وهذه المعلومات تشكّل ظاهرًا لحالة العملاء، والظَّاهر هو الذي يمكن التوقُّف عنده من أجل التعرُّف عليه، وليس كل ظاهر واضحًا، بل معظم الظواهر تحتاج إلى توضيح، سواء كانت ظواهر اجتماعيَّة أم اقتصاديَّة أم سياسيَّة، والتوضيح هو تبيان ذلك الظَّاهر بما ظهر به عن الكامن، وبما ظهر عنه من أفعال أو سلوك أو أقوال.

وعليه فالجماعة كشكل ظاهر يصعب الحكم عليها بأنَّها في حالة موجبة أو في حالة سالبة، إلا بعد التعرُّف عليها عن قرب بالمشاهدة أو بالملاحظة، وعند قيامها بسلوك وأفعال يمكن التأكد منها، نتيجة للكامن الذي تكمن حقائق وجود الظَّاهر فيه.

. إخضاع المعلومات والبيانات، التي تمّ جمعها إلى القياس والتحكيم العلمي، سواء كانت هذه المعلومات، معطيات أم براهين، من خلال استخدام عمليَّة عقليَّة واعية في البحث والتقصي الفطن، والتتبع الدقيق من أجل معرفة الأشياء بيقين.

. أنْ ينطلق التحليل الحاضر من الماضي ويحتوي عليه، لا أن ينعزل عنه، وهكذا تتكوَّن الأفكار الحاضرة بقوَّة الماضي، وتبحث عن المتوقَّع بشوق المستقبل وجذبه إليه، وهذا لا يعني أنْ يتم تقييم الموضوع قيد الدِّراسة بنظرة زمن آخر؛ لأن لكل زمن ظروفه الخاصَّة التي تميزه عن غيره من الأزمنة؛ ولذلك تختلف معطيات الزَّمن من وقت لأخر، مما يحث الأخصائي الاجتماعي على التحليل للفعل والسُّلوك أو الظَّاهرة في زمن حدوثها، مع مراعاة المتغيرات ذات الأثر من الزَّمن الماضي، والمتغيرات التي استجدت، والتي أثرت على الحياة الحالية للجماعة بشكل أكثر إيجابية أو أكثر سلبيَّة.

. الالتزام بالموضوعيَّة، أي يلتزم الأخصائي الاجتماعي بالموضوع، ولا يحيد عنه، وألاَّ يتمحور على رؤيته الخاصَّة، أو عواطفه واتجاهاته أو لمصلحة جهة معينة، أو جماعة بعينها، بل ينبغي أن يتمحور التحليل على الموضوع الذي تتضّمنه الفرضيات، حتى وإن كانت النتائج المتوصل إليها لا تثبت صحة تلك الفرضيات.

. ربط الظّواهر بعضها ببعض، وردها إلى المسبّبات الدّاخليّة؛ حيث إنّ أفعال الجماعة تشاهد؛ ذلك كونها تمارس في أفعال وسُلوكيَّات، ولكن ينبغي

معرفة العلاقة بين هذه الأفعال والسُّلوكيَّات بدواخل الجماعة وحواسها، وهذا يتطّلب من الأخصائي الاجتماعي الخبرة العلميَّة التي تكسبه التمييز بين العوامل المتقاربة، وما تحدثه من آثار متباينة.

. لا يمكن أن يكتمل تحليل المعلومات، ما لم تكن أفكار الأخصائي الاجتماعي كمتقصي للحقائق متّصلة، وإلمامه بالموضوع متكاملًا، وهكذا تتكوّن الظّواهر والمشاكل من علل وأسباب متّصلة، ومن الصعب أن تُحلّل المعلومات ما لم يراعِ ذلك الاتصال الذي يربطها فيما بينها، وينقلها من الكل إلى الجزء إلى المتجزئ، أو من المتجزئ إلى الجزء، ثم من بعده إلى الكل؛ وذلك عند محاولة الأخصائي الاجتماعي التعرُّف على العلل والأسباب الكامنة والظَّاهرة في الحالة. فمثلًا: الجماعة التي تعاني انقسامات أثناء اختيار رئيس إليها، فعلى الأخصائي الاجتماعي أن ينطلق في تحليله، من أسباب سلوكيَّات كل عضو من الأعضاء ومبرراتها، إلى معرفة الموقف الذي يود أن يتخذه كل منهم تجاه الآخر في حالة حصوله على أغلبية، حتى يتمكن الأخصائي من استقراء مستقبل الجماعة وما قد يؤثر عليها من أفعال سالبة أثناء سعيها لإنجاز أهدافها المشتركة.

. التحليل العلمي يستند على المحاجة، التي تحتوي على مبررات التقبُّل أو مبررات الرَّفض، ما يستوجب مقابلة الحُجّة بالحُجّة والفكرة بالفكرة والسّبب بالسّبب، من أجل إثبات الفروض التحليليّة بالإيجاب أو السّلب، أو حتى نفيها بما لا يُقبل الشَّكّ فيه، وهذا النّوع من التحليل يؤدّي إلى التغير

والتغيير بما يفيد عمليَّة التحليل، وما يفيد تقديم المساعدة لمن هم في حاجة إليها.

. يستند التحليل العلمي، على عنصر المقارنة الموضوعيَّة بين خصائص وصفات مشتركة، بهدف التقريب أو التبعيد وفق المقاييس المقارن بها، مثلًا: مقارنة ما هو قائم من تصرفات وسُلوكيَّات العملاء، وبين ما كان من الواجب أن يكون.

. أن لا يكون التحليل مقفلًا بل قابل للجديد مما يجعل أحكامه غير مطلقة، ولا نهائية إلاَّ بالمثبت؛ لأن الأحكام المطلقة في الزَّمن الحاضر قد تقع في شك الزَّمن المستقبل (المتوقَّع وغير المتوقَّع)، وأنَّ ما نصل إليه من نتائج لم يكن نهاية المطاف لعمليَّة التشخيص، بل إنَّه استمراريّة لما سبق من تجميع للمعلومات، ونقطة انطلاق لما يمكن الوصول إليه من نتائج ومعالجات.

وعليه: يتضح مما سبق أنَّ عمليَّة التحليل، تمكّن من الوصول إلى نتائج، ليست نهائية لعلاج الحالة، ولكن نتائج ذات أهميَّة لعمليَّة التشخيص، أي في ضوء النتائج التي توصَّل إليها الأخصائي الاجتماعي أثناء التحليل، يمكن معرفة الأسباب من وراء ظهور المشكلة أو الظَّاهرة؛ فمثلًا: يتمكّن الأخصائي الاجتماعي من معرفة الأسباب من وراء سلوك أحد أعضاء الجماعة أثناء امتناعه عن المشاركة في الاجتماعات والبرامج والأنشطة المتعددة للجماعة، مما يعطي تصورًا بأنَّ هذا العضو هو في حالة انسحابيَّة، وفقًا لما يراه مصلحة أو طمعًا، فيتخلى عمَّا يجب أن لا يتخلى عنه، ويطالب بما لا ينبغي أن

يطالب به، فهو الذي لا تهمه كل القيم الاجتماعيَّة، بل يهمه منها فقط ما يراه بمقاييسه الخاصَّة أنَّه مفيد، ووفقًا لما يعود عليه من منافع، حتى وإن كانت على حساب آخرين.

ولكي يتم بلوغ العلاج المناسب لمثل هذه الحالة الإنسحابيَّة؛ فإنَّه من الضرورة أن يتم تشخيص موضوعي للمعلومات المحللة (المعلومات التي تمّ تحليلها).

## عمليَّة التشخيص

إنَّ المعلومات والبيانات التي يتمّ تجميعها وتحليلها، في حاجة إلى ربط متغيراتها المستقلة والتابعة والمتداخلة، مع شخصيَّة المبحوثين قيد الدراسة للحالة سواء أكانت فردية أم جماعيّة أم مجتمعيّة؛ بغاية معرفة حقيقة الأثر على نفس كل عضو أو عميل، والتأكد مباشرة من كل عضو عن مكامن الموقف الإشكالي، حتى تتم عمليَّة الكشف على واقع، وليس على معلومات فقط كما هو في عمليَّة تحليل المعلومات.

ولذا ففي عمليَّة التشخيص يتم ربط المعلومة بمن تتعلّق المعلومة به فردًا أو جماعةً، ومن هنا فهي تختلف عن عمليَّة التحليل التي فيها يتم ربط المعلومة بالمعلومة، بمعنى في عملية التحليل ليس من الضروري أن يكون الاتصال المباشر مع من يتعلّق الأمر بهم؛ وهذه تختلف عمّا يجب تجاه عملية التشخيص؛ ذلك لأنَّ عملية التشخيص لا تكون إلَّا ومن يتعلق الأمر به شاخصٌ أمام المشخِص له، سواء أكان طبيبًا، أم أخصائي اجتماعي أم نفسي.

ولهذا فمرحلة التشخيص تتعدى مرحلة التحليل التي تُجرى في المعامل والمختبرات أو التحليل الذي يتم عن طريق الحاسب الآلي الذي تفرغ فيه المعلومات المتحصل عليها من الجماعة أو الأفراد سواء كانوا معافين أم كانوا مرضى، لتُجرى به عمليَّة التحليل الآلي، دون مطابقتها على وقائع الحالات المتعددة أو الحالات الفرديَّة؛ ولذا فإنَّ الوقوف عند هذه العمليَّة التحليليَّة، لا

يُمكِّن الأخصائي في علم الطب أو الأخصائي الاجتماعي من معرفة الحالة المرضية أو الحالة الانحرافيَّة، التي يعاني منها الفرد أو التي تعاني منها الجماعة (واقع الحالة التي هي عليها)؛ ولذلك فإنَّ الضرورة تستوجب من الأخصائيين قراءة نتائج التحليل ومطابقتها على واقع الحالة؛ فالطبيب على سبيل المثال: يجري مقابلة مع المريض بداية لأجل معرفة الكيفيَّة التي بها يتحصل على المعلومات من المريض مباشرة قدر الإمكان إذا كان قادرًا صحيًّا على ذلك، وإلا عن طريق من لهم علاقة به وبحالته في حالة عدم المقدرة، وتُجرى عمليَّة الكشف التي عن طريقها تجمع المعلومات من نبضات قلب المريض إلى ضغط دمه، إلى استخدام الأشعات الكاشفة على دواخل المريض، ثم أخذ العيِّنات المتعددة والمتنوِّعة حتى تتوفر المعلومات اللازمة أو الضرورية للحالة، فكل هذه الإجراءات تتخذ أثناء عمليَّة جمع المعلومات، التي تتطلب التحليل، مما يجعل الطبيب يسرع في إحالتها إلى المعامل والمختبرات والأجهزة التي بها تتم عمليَّة التحليل، ويظل الطبيب في حالة انتظار والمريض في حالة إسعاف إلى أن تستكمل عمليَّة التحليل، التي على ضوئها تُجرى عمليَّة التشخيص؛ حيث ينتقل الطبيب ونتائج التحليل والأشعات المتعدّدة بين يديه، إلى المريض ليجري الطبيب عمليَّة التشخيص السَّريري على واقع الحالة، فيقارن كل نتيجة مع أماكن الألم أو المرض على بدن المريض، أو على أجهزته الدّاخلية؛ وبإجراء العمليَّة التشخيصيّة يتمكن الطبيب من معرفة مقاومة المريض ودرجة مناعته حتى يتمكن من وصف العلاج المناسب للحالة.

ومع أنَّه قد تستوي حالتين في مرض واحد، كأن يتعرَّضا شخصان لحالة تسمم، فيكون الأثر عليهما ظاهريًّا في حالة تساوي، وقد تكون نتائج تحليلهما هي الأخرى في حالة تساوي (تساوٍ في المعلومات المسببة للمرض، وتساوٍ في عمليَّة التحليل) ولكن عمليَّة التشخيص في حالة اختلاف، كأن يكون أحدهما ذكر، وثانيهما أنثى في حالة حمل، ما يجعل الطبيب يعطي خصوصيَّة لكل حالة على حده، مراعاة للظروف الخاصَّة، التي يترتب عليها وصف معالجات مختلفة أو غير متساوية، مما يجعل أحدهما يشفى في يومين أو أكثر، وقد يجعل أحدهما الآخر يحتاج إلى مدّة أطول للشّفاء، أو قد لا يشفى؛ حيث الاختلاف في درجات المناعة والمقاومة، والاختلاف في النّوع، والظروف المتعلقة بكل حالة من الحالتين السّابقتين.

وهكذا تجرى عمليَّة التشخيص في خدمة الفرد أو الجماعة، من قبل الأخصائي الاجتماعي، الذي يهتم بعمليَّة تجميع المعلومات باعتبارها المحتوية لمكامن العلل والأسباب، التي لا يتم الكشف عنها إلا بالتحليل أوَّلًا، ثم بعمليَّة التشخيص ثانيًا؛ فعلى سبيل المثال: عندما تحال حالة انحراف للأخصائي الاجتماعي لدراستها، فمن الضّرورة أن يقوم بجمع المعلومات الكافية عنها، ثم يجرى على ورق عمليَّة تحليلها، بمقارنة أثر كل متغير من المتغيرات، ولكن من غير الموضوعيَّة أن يقتصر الأخصائي الاجتماعي على عمليَّة تحليل المعلومات على ورق، ليصف علاجًا من بعدها لحالة المنحرف، ومع أنَّ عمليَّة التحليل تتم على ورق مكتوب، أو تجرى عن طريق أجهزة

حديثة متطوِّرة، وهذه ضرورة ولا عيب فيها، فإنَّه من المعيب أن يكتفي الأخصائي بهذه العمليَّة ويحدد على ضوئها علاجًا لحالة المنحرف قبل أن يقوم بعمليَّة التشخيص، التي فيها تتم عمليَّة ربط نتائج التحليل المعلوماتي بواقع الحالة (ظاهرها وباطنها).

ولذا في اثناء عمليَّة التشخيص يتم تثبيت حقائق، وتنقية أخرى من الشوائب التي قد تعلق بها أثناء عمليَّة التحليل، التي تعتمد على مدى صدق المعلومات التي في معظمها تستمد من المبحوث، وكما هو معلوم ليس دائمًا تتوفر الثِّقة في المبحوثين أو في ما يقولونه أثناء مقابلات تجميع المعلومات أو أثناء عمليَّات التحليل، فما بالك بالمنحرفين أو المجرمين الذين لهم من الذّكاء ما يجعلهم يتهرّبون من ضبط القيم الاجتماعيَّة ويتحايلون على النظم والقوانين المعتمدة في البلدان؛ ولذا فهذا الأمر يستوجب إخضاع المعلومات المحللة للتشخيص الذي به يتمكن الباحث أو الأخصائي الاجتماعي من إجراء مقابلات بغرض الكشف عن العلائق ذات الأثر السّالب أو الموجب بين كل ما هو ظاهر وكل ما هو كامن قدر الإمكان. وفي اثناء إجراء عمليَّة التشخيص يتمكن الأخصائي عن طريق وسيلة المشاهدة والملاحظة من معرفة ردود الأفعال التي تظهر في حركات اليدين وارتعاشها، بسبب أثر المعلومة التي تم تحليلها على نفسية المنحرف، والتي أيضًا قد تترك أثرًا على ظاهر شفتيه بالجفاف، أو في تلعثم كلماته، أو اصفرار وجهه أو احمراره، أو التظاهر بأنَّه

يعاني من الصّداع أو الحاجة إلى الحمام بشكل يلفت الانتباه، أو التهرّب من الإجابات على الاستفسارات الناتجة من عمليَّة التحليل أو المترتبة عليها.

إذن: عمليَّة التشخيص تُمكِّن الأخصائي الاجتماعي من معرف مبررات التحايل، ومسببات التهرُّب، وعلل المخادعة التي يلتجئ إليها العميل المنحرف أو المرتكب للجريمة، من خلال السُّلوك والفعل القابل للمشاهدة والملاحظة؛ ذلك أنَّ معرفة حقيقة السُّلوك تستوجب ربطه بالمعلومة المحللة في اثناء تشخيص الحالة مباشرة وجهًا لوجه الأخصائي والعميل.

يقول أتوترانك: "إنَّ كل إنسان يريد وفي نفس الوقت ينكر ما يريد؛ لأنَّه ثمة شعور بالذّنب يصاحب الإرادة عادة"[1]. ومع أنَّ الإرادة كما عرَّفها العلماء السوفييت هي: "التصميم الواعي للشخص على تنفيذ فعل معين أو أفعال معينة"[2]؛ فإنَّ إنكارها في ظروف معينة يمكن تحقيقه بإرادة من يرتكب الفعل.

ولذا في الوقت الذي ينبغي فيه مراعاة إرادة العملاء في عمليَّة التشخيص، وبخاصة ذات التأثير السَّالب على حياة المجتمع، في الوقت ذاته على الأخصائي الاجتماعي العمل على تهذيب إرادة الأفراد أو الجماعة؛ وذلك بما يؤدّي إلى التطابق بين ارتكاب الفعل والاعتراف به؛ فتهذيب الإرادة

---

[1] محمود حسن، مقدمة في الخدمة الاجتماعية. بيروت: دار النهضة العربية، ص 143.

[2] م. روزنتال، ب. يودين، الموسوعة الفلسفية "ترجمة سمير كرم". بيروت: دار الطليعة، الطبعة الخامسة، 1985ف، ص17.

يؤدّي إلى تصحيح السُّلوك؛ لأنَّ الاعتراف بالفعل لم يكن إدانة في العلوم الاجتماعيَّة والنَّفسيَّة، مع أنَّه إدانة قد يعرض من ارتكبه إلى الإدانة القانونيَّة، ومن هنا فإنَّ مهام الأخصائيين الاجتماعيين المهنيَّة مهام إنسانيَّة إصلاحية، وليست مهام عقابيَّة.

ولكي تستمر ذات الجماعة قوية، ينبغي العمل على ديمومة العلاقات الاجتماعيَّة بين أفرادها في الاتجاه الموجب، وإذا حست الجماعة بأهميَّة ديمومة العلاقة فقد تزداد أكثر تمسكها بها، وإذا زاد تمسكها بها دامت حالتها الخيّرة، في اتجاه المحافظة على سلامة الذَّات، التي تتطلب وضوح المبادئ والأهداف، وهكذا يتحقق العلاج ويستمر. ولكن إذا ارتبط الإصلاح بالماديَّات فإنَّه قد ينتكس بانتهاء المصلحة المادّيَّة، ولا يكتسب صفة الديمومة، أمَّا إذا ارتبط بقيم خيّرة تتعلق بالمجتمع الذي ينتمي إليه، فيكون للإصلاح صفة الاستمرارية.

إذن: بناء وتحقيق الإرادة، وديمومة الإصلاح، لا يتحقق إلا بوجود تفاعل مسبق بين الأخصائي الاجتماعي والجماعة أوَّلًا، ثم بين الجماعة والموضوع ثانيًا؛ لأنَّ التفاعل هو الذي يحقِّق التفاهم، ويؤدّي إلى التفهُّم؛ ولهذا فبدون تفاهم وتفهُّم لا تبنى الذَّات، ولا تتحقق الإرادة، ولا يتم الإصلاح على قيم وفضائل اجتماعيَّة وإنسانيَّة.

ولذلك إن معرفة مستويات شخصيَّة الجماعة، على أهميَّة في عمليَّة التشخيص، ما يتطّلب من الأخصائي الاجتماعي حصر القيم التي تُشكّل

الإطار المرجعي للجماعة، وبما يستوجب الاعتبار والتقدير للقيم والأعراف والتقاليد والعادات لكل جماعة من الجماعات، وهذا الأمر يتطّلب أيضًا اتفاق على جملة من المعايير المشتركة التي تحافظ على خصوصيَّة كل جماعة، وبدون أن تكون على حساب خصوصيَّات جماعة، أو جماعات أخرى.

كما تتطّلب عمليَّة التشخيص، سيادة منطق الحوار بين الأخصائي الاجتماعي والجماعة، على اعتبار أنَّ منطق الحوار أسلوب عقلي ومعرفي، يرتبط بمستويات التفكير الإنساني، ويهتم بردود أفعال الجماعة وفقًا لكل أثر من أثار المتغيرات، التي تستفز أو تستثير عضوًا من الجماعة أو تستفز وتستثير جميع أعضائها؛ ولذا فالمنطق المبني على البرهان والحجة، يُعد ضرورة في تشخيص الحالات، سواء كانت حالات سالبة أم حالات موجبة. وفي كلى الحالتين المنطق يُمكِّن الأخصائي الاجتماعي من استنباط الكامن من الظَّاهر؛ فعلى سبيل المثال: إذا كان الظَّاهر هو اصفرار الوجه أو احمراره، فإنَّ الداخل الخوف، الذي يستوجب من الأخصائي عدم الإغفال عنه، أثناء العمليَّة التشخيصيَّة؛ ولهذا يجب أنْ لا يكتفي الأخصائي الاجتماعي بعمليَّة التحليل، بل من الضرورة العلميَّة والموضوعيَّة أن يخضع كل ما توصل إليه من تحليل للعمليَّة التشخيصية، التي لا يمكن أن تتم بمنعزل عن الواقع الفعلي الذي عليه حالة الفرد أو الجماعة أو المجتمع (مجتمع البحث).

ولذلك فإنَّ اعتماد المنطق في عمليَّة التشخيص، يعني اعتماد الحُجَّة التي تُمكِّن البحاث والأخصائيين من بلوغ الحقيقة التي يودّون بلوغها، ولهذا

لا يمكن أن يبلغ الأخصائيّون الحقيقة العلميَّة إلّا بعد الوقوف على من يتعلق الأمر بهم شخوصًا سواء كان المتعلق الأمر به فردًا أم جماعة أم مجتمعا بحاله. ولذا فالفرق كبير بين من يجيد اللغة أثناء عمليَّة التشخيص، وبين من يمتلك الحجة والبرهان عن واقع: "تعد اللغة وسيلة كلاميَّة تُنطق وترسم، فهي ذات أهميَّة في حفظ الأفكار وتزيينها أو تشويهها، تفيد للدّعاية أكثر ما تفيد في إظهار الحقيقة مولودة المنطق، وليس كل لغوي قادر على إجادة الحوار، أو إدارته؛ فهو بلا شك قد يجيد التحدث، ولكنه قد لا يجيد أو يحسن استيعاب الفكرة أو استخدامها وتحليلها وتشخيصها واستنباط النتائج منها؛ إنَّ ذلك يتطّلب مقدرة عقليَّة ومعرفية ووعي بأساليب البرهنة، ولا يتطلب معرفة مخارج الكلمات وكيفيَّة نطقها، فهناك من يمتلكون لغة ممتازة ولكنَّهم لا يمتلكون المقدرة على التفكير وحُسن التدبُّر، والتحليل والتشخيص، هؤلاء وما يمتلكون من رصيد لغوي قد يفتقدون إلى منطق الحوار"[1].

ولذلك فإنَّ اتباع قواعد منطق الحوار، تدلُّ على اتباع قواعد البحث العلمي في تقصي المعلومات وتقصي مضامينها الظَّاهرة والكامنة، التي تمكّن البحاث من بلوغ نتائج موضوعيَّة وافرة.

عليه فإن الحوار المنطقي يُمكّن عقل الأخصائي الاجتماعي وتفكيره من التنّقل من المعلوم إلى المجهول، ومن المتوقَّع إلى غير المتوقَّع، فتزداد دائرة معارفه وتتسع بما يسهل من معرفة مستوى تفكير كل جماعة، ومعرفة ما يميزها عن

[1] عقيل حسين عقيل، منطق الحوار بين الأنا والآخر. بيروت، دار الكتاب الجديد المتحدة، 2004م، ص 24.

غيرها من الجماعات. من خلال عمليتي الاستقراء والاستنباط، من المشاهد إلى الملاحظ، أو من الملاحظ إلى المشاهد.

وعلى الأخصائي الاجتماعي أنْ لا يغفل حقيقة أنَّه ليس بالضرورة تماثل الشيء المشاهد مع الملاحظ؛ حيث إنَّ لكل مستنبط أو مستقرئ من أفعال وسُلوكيَّات الأفراد ظاهر وكامن، ولكن ليس دائمًا السُّلوك والفعل الظَّاهر، مماثلًا لِما هو باطن؛ ولذا فبالكلام واللغة قد يسمع الأخصائي الاجتماعي من عملائه حديثًا عن أهميَّة التعاون والتفاعل بين النَّاس، وبالمنطق قد يقف الأخصائي على واقع مخالف بالتمام لما سمع من الجماعة من النَّاحية النظرية.

**أهداف عمليَّة التشخيص:**

. ربط المادة المحللة بالواقع الفعلي للمبحوثين.

. التركيز على المتغيرات ذات التأثير المباشر على شخصيَّة المبحوث.

. إظهار مكامن القوَّة والضّعف في قدرات واستعدادات وإمكانات ومهارات وطاقات المبحوثين.

. كشف المتغيِّرات التي تستثير أو تستفز المبحوثين، وتولد لديهم ردود أفعال سالبة أو موجبة.

. التعرُّف عل الإمكانيَّات البيئيَّة المتاحة، التي يمكن الاستفادة منها في علاج الحالات قيد البحث والدِّراسة.

. معرفة أفعال المبحوثين وسُلوكيَّاتهم على أرض الواقع، وأساليب تصرفاتهم، ودرجات اشتراكهم في تأدية المهام المكلفين بها إن كانوا جماعة، ومعرفة درجات تحمُّسهم وقناعاتهم بتأديتها.

. الوصول إلى وضع خطة للعلاج، تناسب حاجة العملاء أو المبحوثين، وبما ينقلهم من المستوى الذي هم عليه إلى المستوى الأكثر تطلُّعًا.

## عملية العلاج

من خلال اهتمامنا بعمليَّات الدّراسة قدّمنا للقراء والمتخصصين في الخدمة الاجتماعيّة الكيفيّة التي بها تتم عمليّة جمع المعلومات، والكيفيّة التي بها تتم عمليتي التحليل والتشخيص، كما تعّرفنا على أهداف وخطوات كل عمليّة والتداخل الموضوعي بين حلقاتها؛ حيث أنَّ الأخصائي الاجتماعي يهتم بتجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الحالة قيد الدّراسة والبحث، باعتبارها مكمن الأسباب والعلل للظّاهرة أو الحالة المدروسة؛ ولذا فإنَّ المعلومات والبيانات التي يتم تجميعها أو الحصول عليها في حاجة لمن يقوم بتحليلها وفقًا لمنهج محدّد ودقيق، يُمكّن من اكتشاف العلل والأسباب ذات العلاقة بالحالة قيد الدّراسة؛ ما يجعل التحليل خطوة مترتّبة على عمليّة جمع المعلومات، كما أنَّ عمليّة التشخيص تنطلق من نتائج التحليل الموضوعي من أجل ربطها مع شخصيَّة العميل سواء أكان فردًا أم جماعةً، أم مجتمعًا وبشكل مباشر.

ولذلك لا يمكن أن تُعرف العلل والأسباب إلا بتوافر المعلومات الضرورية للحالة، ولا يمكن أن يحدث تحليل وتشخيص ما لم تكن المعلومات في حالة وفرة.

وعليه فإنَّ عمليَّة العلاج تترتَّب بالضّرورة على نتائج ما سبقها من عمليّات، إلا أنَّ ما يميّز نتائج عمليّة العلاج عن غيرها، إنَّها نتائج نهائيَّة تكمن فيها الحلول والمعالجات المناسبة للحالة الفرديّة أو الحالة الجماعيّة

والمجتمعيَّة، بينما نتائج كل عمليّة من العمليّات السّابقة ليست نتائج نهائيّة، بل أنّها نتائج مبدئيّة تفيد في إعطاء مؤشرات علاجيّة قد يتبينها الأخصائي الاجتماعي منذ العمليّة الأولى؛ وذلك وفقًا لقدراته ومهاراته وخبراته المتنوّعة والمتطوّرة والمتجدِّدة والنَّاهضة.

ومن الجدير بالذكر أنَّ النتائج ليست هي الحلول، وليست هي العلاج، ولكن هي التي تكمن فيها الحلول، وفي الحلول يكمن العلاج.

ولذا فلم يعد الحلّ هو الهدف من العلاج كما جاء في معظم كتابات الخدمة الاجتماعيَّة؛ حيث رأت فاطمة الحاروني بأن "الهدف العلاجي ذو شطرين أحدهما حلّ مشاكل العميل، والثّاني تعديل شخصيته التعديل المنتج للتفاعل الاجتماعي السليم"[1].

نتفق نحن معها في الشّطر الثَّاني من الهدف العلاجي، وهو تعديل شخصية العميل، مع مراعاة أنّ هذا الهدف يحتاج إلى خطوات إجرائيّة لتنفيذه؛ كي يتحقّق العلاج. ولا نتفق معها في أنَّ الحلَّ هو هدف العلاج، لأنّ الحلّ مرحلة سابقة على العلاج؛ كونه المستمد من النتائج، أي إنَّ أساس الحل فكرة تفترضُ حلًّا، وإذا ما تمَّ الوصل إليه نتيجة من بعد بحث تصبح تلك النتيجة موصى بها حلًّا.

ولذا فالخدمة الاجتماعيَّة في معظم الأحيان لا تقف عند الحل، بل تتعداه إلى خطوة أكثر أهميّة وهي عمليّة العلاج، الذي من ورائه غاية وهي النُّهوض بغاية إحداث النُّقلة.

وعليه: العلاج (عمليَّة تتكوّن من مجموعة إجراءات تبدأ بوصف العلاج المناسب للحالة قيد البحث والدّراسة، ثم وضع جدولة زمنية تصف ما يجب وما لا يجب اتباعه، في الفترة العلاجيّة المحددة، مع مراعاة الدّقة في تنفيذ هذه الجدولة وما تحتويه من وصفات إجرائيّة؛ من أجل تفعيل أداء العملاء، وتحسين وظائفهم الاجتماعية المتعددة، بما يمكّنهم من الرُّقي إلى مستويات أفضل).

ويرتبط نجاح عمليَّة العلاج بالأخصائي الاجتماعي من جهة، وبالحالة قيد الدراسة من جهة أخرى؛ إذ يستند العلاج الناجح فيما يتعلّق بالأخصائي الاجتماعي على المعطيات الآتية:

– مهارة الأخصائي الاجتماعي في استخدام خبراته ومعارفه العلميّة والعمليّة، في التعامل مع أعضاء الجماعة.

– تحليل وتشخيص علميان، مبنيَّان على الحُجَّة والمنطق والبرهنة.

– تطبيق المبادئ المهنيَّة في طريق الخدمة الاجتماعيَّة، بصورة فنيَّة عالية الفاعليَّة.

– تحديد الجدولة العلاجيَّة بدقة وكفاءة عاليين، فيما يتعلق بالفترة الزمنيّة المخصّصة للعلاج، وكميّته وكيفيّته، وفقًا لدرجات الاختلاف في النَّوع، والظروف المتعلّقة بكلّ حالة قيد الدّراسة.

– القدرة على كشف استجابة العملاء قيد البحث والدّراسة من عدمها للعلاج الذي تم تحديده، من خلال المتابعة العلاجيَّة للحالة، ما يجعل

الأخصائي الاجتماعي أو الطبيب المعالج يضطر إلى تغير الوصفة أو الجدولة الزمنيّة بجدولة زمنيّة أخرى وبمعطيات علاجيّة جديدة، حتى تحدث الاستجابة الموجبة.

– التأكد من سلامة اختيار البرامج المناسبة لتحقيق الهدف العلاجي، ومدى ملاءمتها لقدرات واستعدادات وحاجات ومتطلبات الجماعة.

أما فيما يتعلّق بالمعطيات التي يستند عليها نجاح العلاج من قبل العملاء، فهي التالي:

– اتباع العملاء لإرشادات الأخصائي الاجتماعي وفقًا للخطة العلاجيَّة المرسومة، باتباع ما يوصف من علاج، والامتناع عمَّا يجب الامتناع عنه، حتى يترك العلاج أثره الموجب.

– إنَّ ما ينشأ من تفاعلات موجبة بين أعضاء الجماعة، يسهم في تحقيق أهداف طريق الخدمة الاجتماعيَّة النَّاهضة، ويحقّق أهداف عمليّة العلاج ويدفع تجاه النهوض رفعة.

– قدرة الجماعة على الاستفادة من العلاج، من حيث ظروفها الصّحيَّة والنفسيّة والاجتماعيّة والعقليّة، كأن لا تكون جماعة تعاني من بعض الأمراض المزمنة التي يصعب إيجاد حلول لها، ومن تمّ يتعذر إيجاد معالجات ناجحة.

– تقبل العملاء للأخصائي الاجتماعي، وللمؤسّسة وللمشكلة، ما يجعلها في حالة تجاوب ورغبة في التعاون والمشاركة، في تنفيذ خطة العلاج المعتمدة.

وعليه فمن خلال توافر معطيات النجاح السَّابقة، يمكن الوصول إلى تحقيق الأهداف الرَّئيسة من عمليّة العلاج، كما جاء في التعريف الإجرائي السَّابق للعمليّة العلاجيّة، التي تمثّلت في: تفعيل أداء الجماعة، وتحسين وظائفها المتعدّدة، على المستوى الاجتماعي والإنتاجي والسياسي والنفسي والذّوقي والثّقافي، بما يخلق شخصيّة متفاعلة وواعية بما لها من حقوق، وما عليها من واجبات ومسؤوليّات.

وبما أنَّ لكل عمليّة من عمليّات الدّراسة، منهج علمي يتضّمن جملة من القواعد التي تنظّم تفكير الأخصائي الاجتماعي، وتسهم في توجيهه إلى أهداف محدّدة تمكّنه من الوصول إلى نتائج واضحة؛ إذن بالضرورة أن يكون لكلٍّ منها طريقة لها علاقة بالموضوع الذي تتمركز عليه كل عمليّة من العمليّات، لتبين الكيفيّة التي يتم بها استخدام القواعد المتضمنة في المنهج، من خلال عرضها بأساليب تتعدّد وتتنوّع من أخصائي اجتماعي لأخر؛ مما يعطى خصوصيَّة قيميَّة لكل عمليّة من عمليّات الدّراسة.

عليه فإن عمليّة العلاج لها جملة من القواعد التي تشكّل منهجها العلمي، من أجل تحقيق أهدافها، معتمدة في ذلك على خطوات إجرائيَّة تبيّن كيفيّة تطبيق القاعدة، وباستخدام أساليب متعددة؛ ولما كان العلاج في طريق

الخدمة الاجتماعيَّة ينقسم إلى نوعين: علاج شخصي وعلاج بيئي؛ لذا كان من الضروري تجزئة القواعد المنهجيّة التي يستند عليها كل نوع من أنواع العلاج.

**العلاج الشّخصي:**

بما أنّ معرفة مستويات شخصيّة العملاء، على أهميّة في كلٍ من عمليّة جمع المعلومات وعمليّة التحليل وعمليّة التشخيص، إذن بالضرورة أن يكون على أهميّة أكبر في عمليّة العلاج، ومن بعدها عملية التقويم؛ ما يتطّلب من الأخصائي الاجتماعي معرفة القيم التي تُشكّل الإطار المرجعي للعملاء والمبحوثين، بما يمكّن من الوصول إلى نتائج تساعد على إيجاد الحلول؛ ومن تمّ إيجاد المعالجات للمشكلة التي يعاني منها كل عميل فردًا كان أم جماعة أم مجتمع.

وكما تقدَّم في الفصول السّابقة تمّ تحديد خمس مستويات للشخصية تمتد من المستوى الأناني الذي معياره (أنا كل شيء)، والمستوى الإنسحابي بمعياره النفعي (أنا أولاً، وإلا....). إلى مستوى الذاتية التي معيارها (نحن كل شيء)، ثم إلى المستوى التطلعي الذي معياره القيمي (المنطق)، والمستوى الموضوعي الذي معياره (العقل المتوازن اعتدالًا)، وتعرفنا أيضا على المعايير التي تضبط سلوكيَّات وأفعال وأقوال كل مستوى من المستويات القيميّة الخمس، والمقاييس التي تزن بها وتقيس كل معيار من المعايير القيميّة.

ولذا فإنَّ التعرُّف على المستوى الذي عليه العميل، مثلما يُمكّن الأخصائي الاجتماعي من عمليات الدّراسة، يُمكّنه أيضا من وصف العلاج المناسب لكل فرد أو جماعة وفقًا للقيم والمعايير والمقاييس القيمية والحاجة التي هي عليها.

## عمليّة التقويم

مع أنَّ عمليَّة التقويم هي أحد عمليَّات مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، فإنَّها العمليَّة التي تُبذل جهودًا من قِبل الأخصائيين الاجتماعيين لمراجعة ما سبقها من عمليات، أي إنَّها العمليَّة المتكاملة تقصِّيًا بغاية معرفة الخطاء إن حدث أثناء أيِّ عمليَّة من العمليَّات السَّابقة عليها، حتى يقف الأخصائي على الخطاء الذي حدث منه أو من غيره وعن غير قصد؛ ومن هنا يتم تصحيح الخطاء؛ بغاية تقويم تلك الجهود التي بذلت، وبغاية تقويم حالة العميل.

إنَّ مفهوم التقويم يدلُّ على حُسن أداء العمل مهنة أو حرفة؛ والمقوِّم لا يكون مقوِّمًا إلَّا للاعوجاج، أي: ضابطه وصاقله استقامة؛ ولذا فالقوّام هو المتمكّن من المعرفة والدِّراية الممكِّنة من حُسن التقويم وقراءة معطيات المقوَّم سواء كانت عمليَّات مهنيَّة، أم بحث من البحوث، أم سلوك شخصيَّة، أم انحرافات متعدّدة.

### القُوَّام المهني:

هو الأخصائي الاجتماعي المتخصص في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة النَّاهضة، وهو الذي يقوم بعمليَّة التقويم أو أنَّه يشترك فيها مع غيره من الأخصائيين الاجتماعيين، سواء أكانت عمليَّة التقويم متعلِّقة بالأقوال، أو الأفعال، أو الأعمال، أو السُّلوكيَّات، أو الجهود المبذولة في عمليَّات الدِّراسة. والقوَّام هو: المتمكِّن من عمليَّة التقويم معرفة ودراية، أو أنَّه المعترف له بذلك

مقدرةً؛ وأصل فعل كلمة القوَّام: قوَّمَ يقوِّمُ تقويمًا، والتقويم يعني مما يعنيه: إصلاح المعوج وإعادته للاستقامة.

إذن قوَّامًا: كلمةٌ ذات مفهوم اعترافي يُظهر العمل المفضَّل الذي يُمكِّن من إعادة المعوج إلى الاستقامة، والقوَّام هو مَن يُشهد له بالمقدرة على التقويم والإصحاح والإصلاح.

والقَوَّامة: جمع قَوَّام وهم في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة الأخصائيون الاجتماعيّون الاختصاصيّون في تقويم المعوجّ والمنحرف وإعادته إلى الجادَّة والاستقامة، ممّا يجعل القوَّامين على المقدرة والمعرفة القوَّامة التي تُلفت إلى المعوج بغاية تقويمه وإصحاحه.

ومع أنَّ مفهوم القوَّامة جمعي، فإنَّ في مفهومها تنوّعًا يستوعب الكلمة الحُجّة التي بها تُقيَّم الأمور ثم تُقوَّم؛ ومن هنا علينا أن نميِّز بين مفهومين اثنين: التقييم والتقويم:

**التقييم**: كلمة ذات مفهوم تقديري لما يشاء له أن يقوّم قبل تقويمه؛ فعلى سبيل المثال: طبيب الأسنان أوَّل ما يقوم به مع العميل هو الكشف على أسنانه بغاية كشف الحالة التي هي عليها (مرضًا أو اعوجاجًا)، ثمَّ يقدّر الطبيب المتطلبات للتّقويم والمعالجة، ويترك أمر القرار بيد العميل، فإنْ قرّر قبوله لقيمة التقويم وزمنه ومتطلّباته المترتّبة على فعل التقييم بدأ الطبيب في عمله تقويمًا، حتى تصبح أسنان العميل على الشِّفاء والاستقامة بعد أن كانت على المرض والاعوجاج.

إذن: التقويم ذو مفهوم إصلاحي علاجي؛ ذلك لأنَّه المتجاوز لعمليّة التقييم، التي لا تكون إلَّا سابقة عليه، أي: (لا يكون التقويم إلَّا مرحلة ملاحقة لعمليَّة التقييم وحالته التي هو عليها)؛ ومن ثمَّ تصبح الحالة بعد التقويم مختلفة تمامًا عمَّا كانت عليه في أثناء مرحلة التقييم والمرحلة السَّابقة عليه، بل فوق ذلك تصبح هي المرحلة الأكثر تفضيلًا.

ولذا فالتقويم ليس مثل التقييم؛ ذلك أنَّ التقييم تقديري (تقدير حالة المقيّم كما هي عليه قبل أن يقوَّم)؛ ولهذا فالتقويم هو عمليَّة الإصلاح أو المعالجة لحالة المقيَّم.

إذن: فالقَوَّاميَّة تمكن مِن حَمْل المسئوليّة الأخلاقيّة وعيًا بما يجب، وتمكّن من تبوّء المكانة المهنيَّة وعيًا ودراية، ولهذا في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة لا تقويم بلا مقوِّم متخصّص تجاه ما يجب، وفي المقابل يفقد الأخصائي الاجتماعي قيمته وقوَّاميَّه إذا حاد أو تخلَّى وانحرف عن كلّ ما من شأنه أن يجعل له مكانة ورفعة مهنيَّة بها بين النَّاس يُفضَّل ويُقدَّر.

وعليه فإنَّ المقابلة التقييميَّة تهدف إلى قياس درجة التفاعل بين طرفي المقابلة، وبالأخصّ أثناء عمليَّة العلاج؛ أي إنَّها مقابلات تجرى من أجل الكشف عن سلامة الأثر الذي تتركه المقابلة على شخصيَّة العميل أو العملاء ويتحدد هذا الأثر في نمطين رئيسين هما:

أ- الأثر الإيجابي: ويبرز هذا الأثر على شخصيَّة العملاء فردًا أو جماعة أو مجتمعًا، في وجود درجة عالية من التفاعل بين الطرفين (العملاء

والأخصائيين)، فينتج عنه الصّفات التالية: الثِّقة بالنَّفس- الاتزان الوجداني- حمل المسؤوليَّة الاجتماعيَّة- القدرة على التعبير عن المشاعر- المشاركة الإيجابيَّة- استبصار الذَّات- التطلع للآخر- تحكيم الضَّمير- استيعاب المجتمع للحالة كما هي. ويتشابه هذا النّوع من المقابلة التقييميَّة مع المقابلة المرنة التي تتميز بروح المودة بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء، وقد ترتقي العلاقة بينهما إلى درجة الصّداقة وبخاصّة إذا كانت الحالة المدروسة مطوّلة زمنًا، أو ممتدّة ومركّبة، وهذه تحتاج إلى تتبع التغيرات الطارئة عليها. وهي لم تعد أسئلتها بشكل نهائي مسبقًا، بل تكون الاستفسارات المقدمة للفرد أو للجماعة قابلة للتوضيح والشرح، والتغيير والتهذيب كلّما تطلَّبا الأمر ذلك، ويكون التسجيل أوّلا بأوّل، وقد يتم التسجيل في نهاية المقابلة.

ب- الأثر السَّلبي: يظهر هذا النمط على شخصيَّة الجماعة، عندما ينعدم التفاعل والاستجابات البنّاءة، وينتج عنه الصفات التالية: الانسحاب- الاتكالية- انعدام الشفافيّة- نقص الثِّقة بالنَّفس أو فقدانها- التسرع في الأحكام- نقص الحماس والمشاركة مع الآخرين- الانغلاق والتقوقع- عدم تقبل المجتمع للحالة وظروفها. ويتشابه هذا النّوع من المقابلة التقييمية مع المقابلة المقنّنة، التي تعد أسئلتها بشكل مقنّن من حيث اللغة والأسلوب، وتصاغ بشكل نهائي في استمارة مقابلة يتقيّد العميل أو أعضاء الجماعة بالإجابة عليها، ويتقيد الأخصائي الاجتماعي بتسجيل تلك الإجابات أثناء

إجراء عمليَّة المقابلة؛ ولكن هذا الأسلوب يضعف فرص الحوار، ومن تم ينعدم التفاعل بين الطرفين.

ومع أنَّ التقويم عمليَّة من عمليَّات الخدمة الاجتماعيَّة فإنَّه المأخوذ به في كلّ العلوم والتخصّصات العلميَّة النَّاهضة.

ولأنَّ للتقويم قيمة مفضَّلة فقد جاء نصًّا قرآنيًّا بغاية ترسيخ قيمة الرُّجولة؛ مصداقًا لقوله تعالى: {الرِّجَالُ قَوَّامُونَ عَلَى النِّسَاءِ بِمَا فَضَّلَ اللَّهُ بَعْضَهُمْ عَلَى بَعْضٍ وَبِمَا أَنْفَقُوا مِنْ أَمْوَالِهِمْ}[23]؛ والرِّجال القوَّامة هم الذين إذا تولّوا أمرًا أقاموه على وجهه، وهم المشهود لهم بالمقدرة الفعَّالة ذات الأثر المرغوب والمفضّل؛ ولهذا فهم من قِبل النَّاس يُرغبون ويفضَّلون على غيرهم من النَّاس الذين لا ضمان لسداد رأيهم، ولا ثقة فيما يقومون به.

ومن هنا ارتبط مفهوم الرِّجال بما هو موجب ومرغوب ومُفضَّل، مما جعل مفهوم صفة الرُّجولة في هذه الآية هي الصِّفة المتصدّرة مع صفة القوَّاميَّة دلالة ومعنى.

إذن: الرِّجال القوَّامة هم الذين إذا تولَّوا شيئًا أقاموه بلا تردّد ولا نقصان، وكأنَّهم المتخصّصون وأهل المهام الصَّعبة؛ ذلك أنَّ المواقف الصَّعبة لا تلين إلَّا على أيديهم (إنَّهم متحدّي الصَّعاب)؛ ولهذا فهم يصمدون، والصِّعاب أمامهم لا تصمد.

---

23 النِّساء 34.

وعليه فإنَّ الرِّجال القوَّامة هم الذين يضيفون قيمة التفضيل على قيمةِ النِّساء، أي: إنَّهم الذين لا يقللون من قيمتهنَّ شيئًا؛ ولذا فلا يتأخّرون عن القيام بكل ما من شأنه أن يزيدهُنَّ شأنًا وقيمةً.

وممَّا يُمكن فَهمه أيضًا مِن قوله عزَّ وجلَّ: (الرِّجَالُ قَوَّامُونَ عَلَى النِّسَاءِ) أنَّ الرَّجال بقوَّاميتهم القيميَّة والأخلاقيَّة والخَلقيَّة حريصون على النِّساء، وبهذا المفهوم وكأنَّنا نقول: (الرِّجال الحريصون على النِّساء هم ذاتهم الذين تحرص النِّساء القوَّامة عليهم قيمة وشأنًا)؛ ولهذا فالرِّجال والنِّساء القوَّامة بعضهم على بعض وكأنَّهم قلب رجلٍ واحدٍ.

ولذا فالرِّجال القوَّامة هم الذين لا يرون النِّساء إلَّا قوَّامات، أمَّا استثناءً فلكلٍّ كبوَته، ومع ذلك فكلَّما حدثت كبوَة أو طرأت لأحدهما كان الآخر قوَّامًا عليه رجولة؛ قال تعالى: {الرِّجَالُ قَوَّامُونَ عَلَى النِّسَاءِ بِمَا فَضَّلَ اللَّهُ بَعْضَهُمْ عَلَى بَعْضٍ وَبِمَا أَنْفَقُوا مِنْ أَمْوَالِهِمْ}[24].

وفي مقابل الرِّجال القوَّامة رجال المنافقة، والكلّ بعضهم من بعض، أي: إنَّ الرِّجال القوَّامة بعضهم من بعض، وكذلك المنافقين بعضهم من بعض؛ ذلك أنَّ الرِّجال القوَّامة هم مِن المؤمنين الصَّادقين الذين إذا عاهدوا الله صدقوا ولا تبديل: {مِنَ الْمُؤْمِنِينَ رِجَالٌ صَدَقُوا مَا عَاهَدُوا اللَّهَ عَلَيْهِ فَمِنْهُمْ مَنْ قَضَى نَحْبَهُ وَمِنْهُمْ مَنْ يَنْتَظِرُ وَمَا بَدَّلُوا تَبْدِيلًا}[25]، أي إنَّ المنافقين كلَّما عاهدوا

24 النِّساء 34.

25 الأحزاب 23.

كذبوا، وفوق نفاقهم هذا أنَّهم يأمرون بالمنكر وينهون عن المعروف ويقبضون أيديهم عن النَّفقة شُحًّا: {الْمُنَافِقُونَ وَالْمُنَافِقَاتُ بَعْضُهُمْ مِنْ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمُنْكَرِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمَعْرُوفِ وَيَقْبِضُونَ أَيْدِيَهُمْ نَسُوا اللَّهَ فَنَسِيَهُمْ}[26].

ومن هنا فالفرق كبير بين مَن يتّقي الله في نفسه والآخرين، فيكون قوَّامًا مُنفقًا من ماله في مرضاة الله، ومن لا يتقي الله في نفسه ولا في الآخرين، ويكون مُفسدًا ولا ينفق من ماله شيء في مرضاة الله؛ ولذا فالفرق كبير بين مَن يَقِمْ وجهه للدِّين القيّم طاعة، ومن يعصي الله ولا يَقِمْ وجهه إليه؛ ويكون من الممتنعين العصاة عن إقامة وجوههم للدِّين القيم الذي أمر الله به[27]: {فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ الْقَيِّمِ}[28].

---

26 التوبة 67.

[27] عقيل حسين عقيل، النشوز والقيم القوَّامة، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

28 الروم 43.

## وسائل عمليَّات الدِّراسة

(المقابلة– الملاحظة والمشاهدة– الاستبيان– التصنيف القيمي)

تقوم الدِّراسة في طريق الخدمة الاجتماعيَّة، على أساس دراسة العلاقات المتبادلة بين عدد من المتغيرات المستقلة والتابعة والمتداخلة والدّخيلة، التي تسهم في ظهور الظَّاهرة أو المشكلة البحثية؛ ولكي تكون الدِّراسة علميَّة وموضوعيَّة ينبغي استخدام مجموعة وسائل أو أدوات؛ وذلك لكي يتمكّن الأخصائيّون الاجتماعيّون من جمع المعلومات والبيانات، ومن تم تحليلها وتشخيصها من أجل إيجاد الحلول والمعالجات المناسبة. ويشترط في هذه الوسائل العلميَّة:

– أن تكون ملائمة لطبيعة الدِّراسة، ولطبيعة الجماعة ونوعها والحالة التي هي عليها.

– إمكانيّة تطبيقها وتنفيذها عمليًّا.

– استيعابها للمتغيرات المتوقَّعة وغير المتوقَّعة، للظاهرة وللحالة المدروسة.

– أن تكون مناسبة وصالحة لإيضاح متغيرّات الظَّاهرة المدروسة والعوامل ذات العلاقة بصورة دقيقة، وأن تكون قابلة للقياس.

وأهم الوسائل المتبعة في عمليَّات الدِّراسة في طريق الخدمة الاجتماعيَّة، هي:

**أوَّلًا – المقابلة:**

تعتبر المقابلة من أهم الوسائل المتبّعة في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة بطرقها المتعددة، ويقصد بها (لقاء يتم بين طرفين على موضوع محدد، منطلقًا من أسباب ومبررات ومحقّقا لأهداف من ورائها غايات)، ويشترط لنجاح المقابلة المهنيَّة، حدوث التفاعل بين كلٍ من الأخصائي الاجتماعي ومصدر المعلومة سواء كان الفرد أم الجماعة أو المصادر البيئيَّة الأخرى.

**أهداف المقابلة:**

1- التعرُّف على الظَّاهرة أو الموضوع قيد الدِّراسة، من خلال التقاء مباشر بين الأخصائي الاجتماعي والمبحوث، سواء كان فردًا أم جماعةً وحسب علاقتهم بالموضوع.

2- التأكد من مصداقيَّة المعلومات والبيانات المجمّعة من مصادرها المختلفة، من خلال التعرُّف على المواضيع والأفراد والأشياء عن كثب، دون وسطاء قد يساهموا في تمييع الحقائق والمعلومات، سواء بالنقص أو بالزيادة.

3- استيضاح الحقائق من ذوي العلاقة بالحالة أو الظَّاهرة، من خلال طرح أسئلة تهدف إلى تشخيص المعلومات وربط العلاقة بين المتغيرات المستقلّة والتابعة والمتداخلة للتعرّف على المشكلة ومكامنها ومسبباتها والعلل التي ورائها، وإيجاد حلول مناسبة إلهيا.

4- التعرُّف على جوهر الإنسان الذي لا يمكن أن نصل إليه عن طريق المشاهدة؛ لأنَّه لا يُرى ولكنَّه ينعكس في سلوكيَّات وأفعال يمكن مشاهدتها، ويمكن ملاحظة الجوهر إذا صدق السُّلوك معه وتطابق مع الفعل، وفي الخدمة الاجتماعيَّة تهدف المقابلة إلى بناء الإنسان واصحاح بيئته، والأخذ بيد الذين تعثرت أحوالهم نتيجة ظروف قد ألمت بهم.

5- الوصول إلى نتائج ومعالجات تمكّن الأخصائي الاجتماعي والجماعة من تأدية مهامهم وواجباتهم المهنيَّة والاجتماعيَّة والإنسانيَّة بود وحرص ومحبة.

**أهميَّة المقابلة:**

1- أنَّها تُمكّن الأخصائيين الاجتماعيين من الالتقاء المباشر بأعضاء الجماعة دون وسيط قد لا يكون ناقلًا أمينًا للمعلومات والبيانات، أي إنَّها تمكّنهم من الالتقاء بمصادر المعلومات مباشرة وذوي العلاقة بالموضوع المستهدف بالدِّراسة.

2- أنَّها تفيد في عمليتي التحليل والتشخيص، وكذلك عمليَّة علاج الحالات النَّفسيَّة وسوء التكيُّف والتوافق الاجتماعي.

3- تمكّن الأخصائي الاجتماعي من استقراء ردود أفعال أعضاء الجماعة والتغيرات التي تطرأ على وجوههم أو حركاتهم من خلال استقراء علامات التفاعل والانفعال على سماتهم.

4- تعتبر وسيلة هامة لتحقيق التنفيس الوجداني لأعضاء الجماعة وهمومهم.

5- تسمح للأخصائي الاجتماعي والجماعة بتصحيح المعلومات والاستفسار حول أي لبس أو غموض على الأسئلة المطروحة سواء كانت شفوية أو مكتوبة ولكلا الطرفين.

**فلسفة المقابلة:**

المقابلة بدون فلسفة لا قيمة ولا معنى؛ ولهذا ينبغي أن تكون واضحة للأخصائي الاجتماعي وأعضاء الجماعة، حتى يحسَّا بأهميَّتها العلميَّة والإنسانيَّة في عمليَّات الدِّراسة الخمس، فعن طريق استخدام المقابلة يتم التعرُّف على الأسباب والعلل التي فيها تكمن الحلول والمعالجات؛ فمن المألوف اجتماعيًّا أنَّ الإنسان قد يصيب وقد يخطئ كما أنَّه يمرض ويشفى وإذا كان من الواجب معالجة المريض صحيًّا من أجل إنقاذ حياته، فإنَّه من أكثر الواجبات أهميَّة أن يعالج الإنسان المريض اجتماعيًّا ونفسيًّا، ولا عيب أن تُفتح المصحات الاجتماعيَّة والنَّفسيَّة لاستقبال وإيواء المرضى الذين في حاجة إلى تطبيب اجتماعي ونفسي .

وكما أنَّ الطبيب لا يستغرب أي حادث قد يصيب بدن الإنسان وأطرافه وأجهزته كذلك الأخصائي الاجتماعي، لا يستغرب أي: انحراف أو جريمة قد تقع، كما أن كل شخص يتوقّع أن يصاب بأيِّ مرض أو حادثة أليمة قد تؤدِّي بحياته؛ فإنَّ الأطباء يحاولون بكل السُّبل العلميَّة والفنيَّة، إنقاذ

حياة المصاب أو المريض ويتقبلونها بدون استغراب، ويتعاملون معها وكأنَّ ألم المريض لا يعنيهم في شيء؛ ولهذا فعلى الأخصائي الاجتماعي مراعاة الأسس الآتية أثناء إجراء المقابلات سواء كانت لتجميع المعلومات أو للتحليل أو للتشخيص أو للعلاج وللتقييم وهي:

### 1- تقبُّل أي ظاهرة تحدث وتقبُّل التعامل معها:

يعتمد هذا النَّوع من التقبل على أنَّ قيمة الإنسان غالية لا ينبغي التفريط فيها أو الاستهانة بها، كلنا نعرف أنَّ السّرقة عيب، وتناول المخدرات والأعمال المشينة عيب، وارتكاب الجرائم عيب، ومع ذلك نقبل التعامل مع مثل هذه الحالات من أجل تصحيحها إلى الصواب وتقويم سلوك مرتكبيها قدر الإمكان، لأنّه إذا لم يتم تقبلها، وتقبل التعامل معها من قبل الأخصائي الاجتماعي فقد تُفقد أسس القضاء عليها، فتزداد انتشارها في المجتمع لدرجة قد يعجز عن اجتثاثها. ويتم تقبُّل الأخصائي الاجتماعي للعملاء قيد الدِّراسة بالكلمة الطيبة، وبتقبلها كما هي لا كما يحب أن تكون عليه؛ لأنَّ ما ينبغي أن تكون عليه هو الهدف الذي يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى تحقيقه أو الوصول إليه.

إذن: يعتمد تقبُّل الأخصائي الاجتماعي للجماعة على الكلمة الطيبة، وتتبع مبادئ المهنة علميًّا؛ من أجل التعامل مع كل الحالات بمراعاة الفروق الفرديَّة لكل حالة والخصوصيَّات الثَّقافيَّة والدينيَّة والاجتماعيَّة والظّرف الزَّماني والمكاني.

## 2–عدم استغراب أيِّ سُلوك شاذّ يقع من العملاء:

قد يقع من العملاء الفعل وقد يقع عليهم؛ فالفعل الشّاذ قد يقع بين الأخ وأخته أو أمّه، أو بين الأب وابنته، أي قد يقع بين المحارم في الدّين؛ ولهذا لا ينبغي أن يستغرب الأخصائي الاجتماعي أيِّ سُلوك شاذّ يقع في المجتمع؛ لأنَّ في المجتمع آثمين ومعتدين نهاهم الله عن ارتكاب الأعمال الخسيسة والواطية والمحرَّمة ومع ذلك يرتكبونها، وعند إجراء مقابلة مع آثم أو آثمين قد يلاحظ الأخصائي الاجتماعي ندمًا شديدًا من مرتكب الفعل الشاذّ؛ ولكن لماذا؟

لأنَّ الأفعال الشَّاذّة تُرتكب في حالة الغياب عن ذات المجتمع وضمير الأمّة، فيكون الإنسان في غيبوبة عن قيم ونواميس مجتمعه؛ ومثال على ذلك: أجرى الأخصائي الاجتماعي (عبد الله) مقابلة مع جماعة تتلقّى علاجًا من إدمان تعاطي المخدرات، في قسم زياد بمصحة الرازي الكائنة في مدينة طرابلس، وعند إجرائه المقابلة الأولى مع أحد أعضاء الجماعة (س) بدأ العضو في البكاء عندما سأله الأخصائي الاجتماعي عن أسباب تعاطيه المخدرات، وأخبره بأنّه يعيش حالة من النّدم عن سوء سلوكه وفعله، وكان يؤكد بين الحين والآخر أنّه تعاطى هذه السّموم وهو في غفلة عنها في بداية الأمر، وما أن فطن إليها لم يستطع العودة عنها إلّا بعد فترة من الزَّمن، والآن هو في هذه المصحة للعلاج من الإدمان، بدون معرفة أسرته التي تعتقد أنّه يدرس خارج المدينة التي يقيم فيها.

عليه: فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يدرك أنَّ المنحرف سيعود إلى عقله وضميره ليحكّمه فيجد نفسه ارتكب الإثم الذي لا يغفر فيكون في حالة ندم؛ ولهذا يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يعمل على تفطين هذا العقل والضَّمير من غفلتهما إلى رؤية حقيقية، ورؤية الحقيقة تتضح بنواهي الدّين والتقيد بقيم المجتمع وأعرافه وقوانينه، أي تبيان الحقّ من الباطل، وتبيان ما يؤدّي إلى التواب وما يردّي إلى العقاب؛ وذلك بتصحيح المعلومات المنحرفة عن طريق إجراء عدد من المقابلات المتلاحقة التي يتم فيها تحديد أسباب الانحراف وإمكانيّة علاجه وتبيان المعلومات الخيّرة التي يرغبها المجتمع ويحترم من يقوم بها؛ لأنَّ (المنحرفين يحبون السّعادة ويبحثون مثلما يحبها الأسوياء، والفارق بينهما تلك المعلومات التي تحصلوا عليها، والتي تؤدِّي بهم إلى نتائج خاطئة فيقعوا في الانحراف الذي يبعدهم عن السعادة، والعكس عند الأسوياء الذين يبحثون عن الفضيلة من أجل سعادتهم، وإذا لم تصحح معلومات المنحرف وبطريقة علميَّة فقد يتكرر منه الانحراف؛ ولتوضيح ذلك نسأل: كيف ينمو الانحراف في طريق السعادة؟

إنَّه ينمو مع نمو الإنسان، ومن بين غرائزه وأحاسيسه ومشاعره التي تنمو فيها عناصر الحقّ والمحبّة والعدل والحرّيّة والجمال والفضيّلة والمودّة.

وكل هذه أزهار وورود يانعة إذا أُهملت دون متابعة وتنمية واهتمام كبير وبخاصة في فترة المراهقة، فقد تنمو معها حشائش وأعشاب ضارة قاتلة ومخدرة؛ كالظّلم والسّرقة والكره والاستغلال والإثم والسُّلوك الشاذّ؛ فتصبح

هي المسيطرة فيحدث الانحراف الذي يحتاج إلى تصحيح المعلومات وتفطين الذَّات والضَّمير[29].

**3- مراعاة الظَّرف الزَّماني للمقابلة:** ينبغي ألا تكون المقابلة مفاجئة دون علم المبحوثين أو العملاء بموعدها، بل ينبغي أن يحدد الموعد مسبقًا؛ ومع ذلك قد يؤجّل هذا الموعد إذا استجد على الأخصائي الاجتماعي أو العملاء ظرف لا يسمح بإجراء المقابلة.

فعلى سبيل المثال: إذا كانت جماعة من الجماعات تمارس نشاطًا رياضيًّا أو فنيًّا أو أدبيًّا، وجاء الأخصائي الاجتماعي يطلب منها ترك هذا النشاط لإجراء المقابلة، فإن الوقت الذي أختاره يكون غير مناسب، فقد تترك ممارسة النشاط ولكن على مضض طول فترة المقابلة، وهذا يؤثر على درجة تفاعلها واستجاباتها للأخصائي الاجتماعي وللموضوع، وقد يكون المبحوثان زوج وزوجته وتجرى لأحد أبنائهما عمليَّة جراحيّة وقت حضور الأخصائي الاجتماعي لإجراء المقابلة، فإذا طلب منهما أو من أحدهما أن يبدأ معه المقابلة يكون على خطأ كبير؛ لأنَّه لم يراع الظّرف النَّفسي والظّرف الزّماني للمبحوثين.

كما ينبغي تحديد مواعيد المقابلات التالية وفقًا لخطّة زمنية مرسومة، قد تكون أسبوعيّة أو شهريّة، أو يتم الاتفاق على تحديد موعد المقابلة التالية في نهاية المقابلة الآنية.

---

[29] عقيل حسين عقيل، الأصول الفلسفية لتنظيم المجتمع. طرابلس: جامعة الفاتح، 1992ف، ص 175.

**4 – مراعاة الظّرف المكاني:** بما أنّ المقابلة تتطلّب انتباهًا كبيرًا من الأخصائي الاجتماعي وإصغاء وتتبع لكل ما تقوله الجماعة فإنَّ ذلك يستوجب اختيار أماكن مناسبة يتوفر فيها الهدوء والاطمئنان للجماعة.

فإذا لم يكن المكان هادئا ببعده عن الضوضاء أو الحركة العامَّة أو أماكن ممارسة الأنشطة، فإنَّ ذلك يؤثر على تركيز كلًا من الأخصائي الاجتماعي والجماعة، وأحيانًا تكون الجماعة لا ترغب أن يراها أحد في أماكن التحقيق العامَّة مما يتطلّب البعد عنها، حتى لا تؤثّر على استجاباتها.

وينبغي أن لا تكون المقابلة في المكاتب الخدميَّة، التي يتردّد عليها كل من له مصلحة أو خدمة، مما يقلق الجماعة ويشتت انتباه الأخصائي الاجتماعي، فعندما يسترسل المبحوث في إعطاء المعلومات تكون مهمة الباحث الإصغاء الجاد ولكن إذا لاحظت الجماعة أنَّ الأخصائي الاجتماعي يقاطعها بشكل يؤثّر على انسياب المعلومات التي ترى أنَّها هامّة حسب استفسار الأخصائي الاجتماعي إليها، وتلاحظ كثرة الاتصال الهاتفي كل ذلك يؤثّر على استجاباتها وتفاعلها واطمئنانها ويجعلها غير مبالية، ولا متحمّسة للمقابلة في هذه الأماكن التي تكثر فيها الضوضاء، وتعرضها إلى عدم الإحساس بسريَّة موضوعها وعدم ثقتها في الأخصائي الاجتماعي.

## 5- تهيئة المناخ النَّفسي الملائم للتفاعل بين أطراف المقابلة:

للأخصائي الاجتماعي دورًا مهمًّا في تهيئة الجو النَّفسي للمقابلة، بما يُسهم في فاعليه المقابلات بينه وبين الأطراف الأخرى، من أجل إحداث التفاعل الموجب بين الطّرفين، ويتم ذلك من خلال:

أ- الإنصات الواعي: الذي يؤكد قيمة العملاء واعتبار كرامتهم وخصوصيّتهم.

فالجماعة بحاجة لأن تشعر باهتمام الأخصائي الاجتماعي، وبانتباهه وتركيزه على ما تقوله، سواء تمثّل هذا الاهتمام بابتسامة تُرتسم على فاهٍ، أو علامة ارتياح تُرسم على وجهه، أو بعض الحركات الإيمائيَّة كهزّ الرَّأس واليدين، أو حتى العبارات اللفظيّة من تشجيع على مواصلة الحوار، أو نظرات توضح تفهُّم للحالة والظّرف الذي عليه الحالة قيد البحث والدِّراسة؛ لذلك يفضّل أن يجيد الأخصائي الاجتماعي الإنصات لكل ما تقوله الجماعة ويترك إليها حريّة التعبير التي تخفف من همومها بخاصّة في المقابلة الأولى التي يتم فيها إحساس الجماعة بأهميتها من خلال تشجيعه إليها بإنصاته واهتمامه، وتفاعله مع حالتها وتطمينه إليها بإمكانيّة إصلاحها .

ب - تحفيز الجماعة على الاستجابة: عندما تتضح أهميَّة الدِّراسة والبحث بالنِّسبة للجماعة بأنَّها من اجلها ولصالحها باعتبارها ذات أهميَّة في المجتمع، وأنَّ كل البشر قد يتعرّضون إلى الخطأ بإرادة أو بغيرها، بوعي أو بدون وعي، والخطأ قد يكون نتيجة توفّر معلومات خاطئة أو لعدم توفّر أي

معلومات عن الموضوع وهذا بالإمكان إصلاحه من خلال تصحيح المعلومات الخاطئة، أو بتوفّر معلومات سليمة وواضحة، ولا يمكن أن تستجيب الجماعة وتتفاعل مع الأخصائي الاجتماعي إذا لم يتقبلها كما هي؛ ولذا ينبغي أن يحفّز الجماعة ويستثيرها حتى تستجيب له، وتتفاعل معه، إحساسًا منها بدوره وأهميَّته الموضوعيَّة تجاهها، وتجاه مشكلتها التي تعاني منها. وإذا لم تحدث بينهما علائق متبادلة وفقًا للمبادئ المهنيَّة، فلن تتكيّف الجماعة مع موضوع المقابلة، ما يجعلها تلتجئ إلى إتباع الأساليب الإنسحابيَّة، ولتفادي ذلك ينبغي أن يتجنب إشعارها بما يلي:

– عدم الاستهزاء بالجماعة: حيث لكل جماعة ظروفها الخاصَّة، وإمكانيّاتها المتنوِّعة أو المتباينة، وقدراتها واستعداداتها التي تميّزها عن الآخرين؛ ولذلك لكل جماعة ظروف قد لا تتماثل مع ظروف غيرها من الجماعات. وإذا ما قابل الأخصائي الجماعة وشاهد مظاهر أعضائها، التي قد يظهر عليها شيء من علامات الحاجة والفقر، فلا ينبغي أن يستهزئ بأحوالهم، بل عليه أن يقدّر ظروفه ويتفهمها، وكذلك إذا قابل جماعة من المعاقين أو فاقدي البصر، فلا ينبغي أن يستهزأ بحالهم، بل عليه أن يتوقف عند قوله تعالى: "ليس على الأعمى حرج ولا على الأعرج حرج"[30].

[30] النور ، الآية 61 .

– تجّنب مواقف الاستجواب: يحدث ذلك عندما يوجّه الأخصائي الاجتماعي أسئلة للجماعة، تتضمّن عبارات استجوابيّه، تشعرها بأنَّها في موقف اتهام، ومن أمثلتها: لماذا تصّرفت بهذا الشَّكّل وبهذا الأسلوب؟

إنَّ هذه الأسئلة الاستجوابيَّة تشعر الجماعة بأنَّها متهمة ويتم التحقيق معها، فتسلك سلوكًا دفاعيًّا؛ ومن تمّ لن تقدم معلومات تفيد العمليَّة المهنيَّة.

– تجّنب استخدام بعض المصطلحات في غير محلها حتى وإن كان مدلول المصطلح إيجابي: فعلى الرّغم من أنَّ استخدام عبارات التطمين من قبل الأخصائيين الاجتماعيين، تساعد على التخفيف من حدة التوتّرات التي يعاني منها بعض العملاء الذين تتم مقابلتهم، ومن أمثلتها: اطمئن– لا بأس– حصل خير، إلا أنَّ تلك العبارات قد لا تتناسب مع كل الحالات، خاصّة التي تعاني من مشاكل معقدة، كحالات الطلاق وانهيار العلاقة الزَّوجيَّة، أو في حالة الانفصال عن العمل وفي حالات الوفاة، ولو أنَّ الأخصائي الاجتماعي استخدمها لشعر العملاء بأنَّه غير مبالي بحالهم أو يسخر منهم ما يدفعهم إلى الانسحاب وفقدان الثِّقة فيه.

– عدم الانتباه ورحابة الصّدر: قد تكون الدِّراسة مستهدفة حالات سويَّة، وقد تكون مستهدفة حالات غير سويَّة أو شاذّة، ولكل منها اعتبارات تميّزها عن الأخرى؛ من حيث الظّرف الشّخصي أو الظّرف العام، فالحالات السويّة كثيرًا ما تكون الأسئلة الموجهة إلى عناصرها مباشرة، ونتائجها غير محرجة للمبحوث، أمّا الحالات غير السويّة كثيرة ما يتعمد أصحابها الالتجاء

إلى الأساليب الدّفاعيّة والملتوية والتهرّب من الإجابات المستهدفة بالاستفسارات.

وفي كلا الحالتين ينبغي أن يتميز الأخصائي الاجتماعي برحابة الصّدر، والانتباه الجاد لما يقوله المبحوث أو المبحوثين في أثناء المقابلة والذين قد يكون من بينهم من يعاني من الحالات الآتية:

سرعة الإجابة: بعض الأفراد تكون إجابتهم على الأسئلة سريعة جدا لدرجة إدغامهم بعض الحروف أو بعض الكلمات وبسرعة قد تجعل الباحث غير قادر على تتبع ما يقولونه إن لم يكن منتبها جيدًا، وله القدرة على تقبل هذا النوع من الحالات والتعامل معها بلين ومنطق وهدوء.

بطء الإجابة: هناك بعض آخر بطيء الإجابة بدرجة هدوء عالية، وفتور كبير كأن يخرج المبحوث الكلمة ويترك فترة زمنية لإخراج الكلمة أو الجملة التي تليها، وقد تكون هذه طبيعته، وقد تكون مصطنعة من أجل استفزاز الأخصائي الاجتماعي، ومضايقته بذكاء أحد أعضاء الجماعة وقدرته على التلاعب بأحاسيسه مما يستوجب الانتباه لمثل هذه الحالات وأخذها في الاعتبار.

المعاناة من التأتهة: يختلف بطء الإجابة عن الذي يعاني من التأتهة من حيث إخراج الكلمات ووضوحها، فالأوَّل يستغرق زمنًا ما بين الكلمة والتي تليها، وأمَّا الثَّاني يستغرق زمنًا في إخراج الكلمة الواحدة مما يجعله يحتاج إلى

زمن أكثر من غيره أثناء إجراء المقابلة معه، ولا يعتبر هذا الوقت تضيعًا للجهد الذي يبذله الباحث من أجل استقراء حالته ودراستها دراسة علميَّة.

ضعف السَّمع: قد يكون من بين الأعضاء ضعاف السَّمع، أوقد يكون العضو الوحيد المستهدف بالمقابلة ضعيف السّمع، مما يستوجب من الأخصائي الاجتماعي التحدث بصوت عال وتكرار النطق أحيانًا أكثر من مرَّة لعدم وضوح الكلمات عند العضو أو لعدم وصولها إلى مسمعه، وأن لا يحسسه بالضيق منه كأن تظهر على وجهه علامات عدم الانبساط أو إصدار كلمات غير حسنة قد تقع على مسمع المبحوث فتضايقه وتكون حاجزا بين تفاعلهما.

**6- مرونة الأسئلة وتنوُّعها**: المقابلة المهنيَّة ينبغي أن تتميز بعناصر التشويق وعدم التقيد بصيغ جامدة تحسس الجماعة بالملل والقلق، وأنْ لا تكون شرطويَّة؛ من حيث الأسلوب في الصياغة والتعبير وأن تكون قابلة للتعديل والتغيير إذا لم تحقق تقبل الأخصائي الاجتماعي للجماعة.

وأن تكون صيغة الأسئلة متنوِّعة حتى لا يشعر أعضاء الجماعة بالملل وأن تكون مهذبة التعبير. وعدم القصور على نوع واحد من الأسئلة، كأن تكون كل الأسئلة مقفلة أو مفتوحة. بل يفضّل تحديد الصيغ وفق الموقف، وأغراض المقابلة وفلسفة الموضوع.

رأي الجماعة مهم حين تصاغ الأسئلة المفتوحة، وغايات المقابلة قد تتطلب صياغة الأسئلة المقفلة أو المقفلة المفتوحة في وقت واحد، وأن تكون

الأسئلة مباشرة عند الموقف الذي يتطلب صياغةً وعرضًا مباشرًا ولا يؤثّر على نفسيّة الجماعة أو يثير شكوكها في الموضوع أو في الأخصائي الاجتماعي مثل الأسئلة التي تتعلق بالعمر أو المستوى التعليمي أو الوظيفة أو الحالة الاجتماعيَّة.

ولا تقتصر الأسئلة عند هذا الحد المباشر بل تتعداه إلى الأسئلة غير المباشرة في ما يتعلق بنوع الحالة أو الانحراف أو الممتلكات والدّخول الخاصَّة أو العلاقات العاطفيّة ودورها في تنفيذ الموضوع الانحرافي إذا كانت الحالة المدروسة انحرافًا بسيطًا أو جريمة مركَّبة.

**7 – مراعاة جنس المبحوثين:** لأنَّ هناك معلومات يصعب الحصول عليها من غير نفس الجنس وهذه لها تأثير على الموضوع وعلى الأخصائي الاجتماعي والحالة قيد الدِّراسة، ولتبيان ذلك أعرض:

أ– تأثيرها على الموضوع: عندما يتعلق الموضوع أو جوانب منه بمعلومات لها صلة بالأنوثة أو الذكورة، أو بالعلاقات الجنسيّة أو الشذوذ الجنسي، يفضّل أن يكون الأخصائي الاجتماعي من نفس نوع المبحوث لأنَّ هناك قضايا يمكن تناولها بين الإناث، ولا يمكن تناولها مع الذّكور بشكل واضح، وكذلك هناك قضايا يمكن تناولها بين الذكور ويصعب تناولها مع الإناث.

ب– تأثيرها على الأخصائي الاجتماعي والحالة قيد الدِّراسة: قد تتكون علاقة عاطفيّة بين الأخصائيّة الاجتماعيَّة وعضو الجماعة أو بين الأخصائي الاجتماعي والعضو الأنثى داخل الجماعة، مما يؤثر على الحالة موضوع

الدِّراسة؛ لأن العلاقة العاطفية يسيطر عليها الجانب الشّخصاني أكثر من الجانب العلمي والمهني، وحتى لا تتأثر الدِّراسة بذلك، ينبغي أن تترك الحالة إلى أخصائيّة أو أخصائي اجتماعي آخر لاستكمال الدِّراسة العلميَّة بمراعاة المبادئ المهنيَّة، وباستخدام وسيلة المقابلة.

ويلاحظ عند مراعاة جنس الأخصائي الاجتماعي والحالة، ليس بالضرورة أن يتم هذا الفرز النوعي في الدّراسات المسحيّة والاستطلاعيّة والميدانية التي تتناول البحث في المواضيع التي تتساوى فيها أهميَّة الطرفين ولم تكن تحتوي على أسئلة تستوجب الفرز النوعي بين الجنسين.

### 8- المحافظة على سرّيَّة المعلومات:

هناك معلومات هامّة قد لا يدلي بها المبحوث، خوفًا من النتائج المترتبة عليها، والتي قد تدنيه قانونًا أو تفقده مكانته الاجتماعيَّة، أو إنَّها تنقص من شأن الآخرين الذين تربطه بهم علاقة أسريّة أو رفاقيّة أو جيرة أو عقيدة.

فإذا أحسَّ المبحوث أو العميل من الأخصائي الاجتماعي الأمانة والتكتم لما يقال فيستجيب إليه، ويدلي له بالمعلومات الخاصَّة وأسراره التي جعلت منه موضوعًا للبحث والدِّراسة، ومن ثمّ يقترب من الأخصائي الاجتماعي أملا منه لإنقاذه، أو إخراجه من الأزمة التي المت به والموقف الذي يعاني من نتائجه.

لذلك ينبغي على الأخصائي الاجتماعي المحافظة على المعلومات وسرّيَّتها وتحسيس العملاء بذلك؛ لكي يزدادوا تجاوب معه ويطمئنوا إليه، مما يمكّنه من تحليل وتشخيص الحالة والوصول إلى نتائج علميَّة تُسهم في إصحاح الحالة أو البيئة الاجتماعيَّة.

**9- تسجيل إجابات أعضاء الجماعة:** حتى لا تضيع المعلومات التي تم الاستماع إليها من مصادرها، ينبغي أن تسجل بوضوح حسب خطة علميَّة واضحة الأسباب والأهداف ويراعى أثناء التسجيل ظروف كل عضو من أعضاء الجماعة ودرجة سماحهم للأخصائي الاجتماعي بتسجيل كل ما يقولونه أو يعبرون عنه.

ويتحدد زمن التسجيل حسب نوع الحالة ودرجة تقبل أعضائها للأخصائي الاجتماعي، فقد يكون التسجيل أولا بأول حتى لا تُنسى بعض المعلومات ذات الأهميَّة أو تضيع المعلومات والبيانات التي تدلى بها الجماعة. ويؤخذ على هذا الأسلوب من أساليب التسجيل، أن تشك الجماعة في الأخصائي الاجتماعي وفيما يسجله منها أو يسجله عليها، ولكن إذا وثقت الجماعة في العلاقة المهنيَّة التي تربطها بالأخصائي تدلي بما إليها من معلومات وبيانات عن الحالة قيد الدِّراسة.

وقد يكون التسجيل في نهاية المقابلة لتفادي حساسية الجماعة من التسجيل أثناء المقابلة، ويؤخذ على هذا النوع أن الأخصائي الاجتماعي قد

ينسى شيئا من المعلومات التي قالتها الجماعة وهي هامة لتحليل حالتها أو لتشخيصها وعلاجها.

وقد يستعين الأخصائي الاجتماعي بالوسائل التقنية في التسجيل، كالأجهزة المسموعة والمرئية أثناء المقابلة، سواء بعلم الجماعة أو بدون علمها، شريطة أنْ لا تحس بأن الأخصائي الاجتماعي يتجسس عليها إذا اكتشفت جهاز التسجيل دون أن تعلم مسبقا بذلك أو أن يؤخذ رأيها بهذا الخصوص.

لذلك يفضّل أن تكون المقابلة علميَّة تراعي أحاسيس العملاء وخصوصيّاتهم، والارتقاء بهم إلى معرفة الأهميَّة من تسجيل المقابلة معهم حتى تتقبلوا الدِّراسة ويصل الأخصائي الاجتماعي إلى تحقيق الأهداف المهنيّة المرجوة.

ولذا وحسب الموقف والظرف ودرجة التفاعل يتم تسجيل المقابلات وهذه متروكة للتقدير من قبل الأخصائي الاجتماعي وخبراته التي تفيد المقابلة.

**أنواع المقابلة:**

المقابلة هي واحدة وتعتبر وسيلة لجمع المعلومات والبيانات ولكنّها تختلف من حيث الاستعمال المهني ومجالات التخصص إلى أربعة أنواع هي:

**أوَّلًا: المقابلة من حيث الغرض، تنقسم إلى:**

**1- مقابلة تجميع المعلومات والبيانات:** يعد تجميع المعلومات العمليَّة الأولى من عمليَّات الدِّراسة، ولهذا يتوجّه الأخصائي إلى مصادر المعلومات

سواء كانت مصادر بشريّة أم كانت مصادر مكتوبة، ويهدف هذا النّوع من المقابلة، إلى تحقيق هدفين رئيسين هما:

أ- الحصول على أكبر قدر من المعلومات والبيانات عن المبحوثين وظروفهم الشخصيَّة والبيئية، من أجل فهم مشاكلهم وتفهّم حالاتهم كما هي عليها.

ب- التأكّد من مصداقيّة المعلومات التي تمّ تجميعها من مصادر مختلفة مثل السّجلَّات المكتوبة، وأجهزة الحاسوب.

* ولنجاح هذه المقابلة ينبغي اتباع الخطوات الآتية:

- يعمل الأخصائي الاجتماعي على مراجعة المعلومات المبدئيّة التي تحصل عليها قبل موعد المقابلة.

- أن يلخص الأخصائي الاجتماعي سبب المقابلة وأهميتها، والأهداف التي يسعى لتحقيقها من ورائها.

- يعمل على رسم خطة تتضمن مجموعة أسئلة يقترحها على المبحوثين أثناء المقابلة لمعرفة مدى تناسبها مع قدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم.

- العمل على تثبيت قيم العلاقة المهنيَّة التي من بينها: الثِّقة والاحترام والتقبل والتقدير والاعتبار.

– تخفيف التوتّر الناشئ عن المقابلة الأولى، من خلال تهدئة العملاء أو الجماعة وطمأنتهم على سريَّة المعلومات التي يدلون بها، وتبيان ما يمكن تقديمه لهم وفقًا لإمكانيَّات المؤسّسة.

– الاستعداد للأسئلة المتوقَّعة وغير المتوقَّعة من قبل الفرد أو الجماعة أو أحد أعضائها.

وللأخصائي الاجتماعي الحرّيّة في اختيار نوع الأسئلة التي يجمع بها المعلومات، فقد يهتم أخصائي اجتماعي بمعرفة تاريخ الحالة والمستوى التعليمي لكل عضو من أعضاء الجماعة، والمستوى الاقتصادي ونوع العمل والمهنة أو الحرفة، والديانة والجنسية، وعدد أفراد الأسرة ممتدة أو نواة، والنّوع ذكر أم أنثى، كل هذه المعلومات مهمّة، ولا حرج في إعطائها ويمكن تسجيلها في المقابلة الأولى؛ لأنَّها لا تحتوي على عناصر الحرج، وتتطلب سريّة من الأخصائي الاجتماعي. وقد يهتم أخصائي آخر بتجميع المعلومات المتعلقة بالحالة من حيث نوعها، وعمر الحالة وزمن وقوعها، والبحث عن المتغيرات المتداخلة التي أنتجتها سواء كانت أسريّة أم كانت نتيجة دور قام به أحد أفراد الأسرة، أو نتيجة ردود أفعال أو نتيجة إهمال، أو مرض أو إجبار من آخرين سواء كانت له علاقة بهم أوم لم تكن، وهذا التمايز بين الأخصائيين الاجتماعيين يجعل من المقابلات في الخدمة الاجتماعيَّة فنًّا مهاراتيًّا يميز أخصائي عن آخر، وقد يحقِّق منافسة تسهم في تطور الطريقة أو المهنة بكاملها.

وتتحدد المعايير القيميَّة لمقابلة تجميع المعلومات والبيانات، وفقًا للآتي:

– تحديد الموضوع تحديدًا دقيقًا: من حيث فروضه وأهدافه وفلسفته ومجالاته النظريّة والعمليَّة؛ بحيث تتمحور المقابلة عليه دون النظر إلى هامشيَّات قد تسهم في ضياع الوقت أو تضييعه، ولا تضفي شيئًا هامًّا على الموضوع. وعلى الأخصائي الاجتماعي ألاَّ ينتقل إلى موضوع آخر إلاَّ بعد الانتهاء من تغطية الموضوع الأوَّل وبما يحقِّق هدفًا معيّنًا.

– وضوح الهدف من إجراء المقابلة لكل من الأخصائي الاجتماعي والعملاء؛ أي ينبغي أن يعرف الأخصائي الاجتماعي جيّدًا الأهداف التي يسعى إلى الوصول إليها أو تحقيقها؛ بحيث لا يضل طريقه، فالأخصائي الاجتماعي بدون أهداف واضحة ومحددة كمن يقود سيارة في الليل بدون إضاءة.

وكذلك العميل أو الجماعة إذا لم تعرف الأهداف من وراء المقابلة، لا تستجيب للأخصائي الاجتماعي وتكون كمن لا يعرف السباحة ويحاول إنقاذ غارق في البحر، أو كمن ركب الصَّحراء وهو لا يعرف طرقها؛ فالهدف هو الدّليل الذي يرشد الأخصائي الاجتماعي والجماعة إلى مرامي المساعدة المهنيَّة ومقاصدها.

– وضوح مفاهيم الحوار: لأنَّ المفاهيم هي التي تنقل في اللغة المستعملة بين الأخصائي الاجتماعي والحالة قيد الدِّراسة، وإذا لم توضّح يكون هناك لبس في المعاني والألفاظ وما تدل عليه من مقاصد ومفاهيم. وضوحها يسهل

عمليَّة الإجابة والاستجابة من الجماعة؛ لأنّ أكثر المفاهيم تحتوي على أكثر من معنى؛ ولذلك ينبغي توضيحها وإذا استعملت الجماعة ألفاظًا غير واضحة أو غير مفهومة للأخصائي الاجتماعي عليه أن يطلب تفسيرها من الجماعة دون أن يحسسها بالملل أو عدم الرِّضا، وكذلك الأخصائي الاجتماعي إذا قام بتوجيه المقابلة بأسلوب غامض، فبالضرورة يؤدّي ذلك إلى عدم استجابة العميل أو الجماعة.

### 2- المقابلة التشخيصيَّة:

تعتمد المقابلة التشخيصيَّة على نتائج تحليل المعلومات، التي تمَّ تجميعها عن الحالة أو الظَّاهرة أو المشكلة، ويتم التركيز فيها على ربط العوامل التابعة والمستقلة والمتداخلة، من حيث تباينها مع واقع الحالة المشخّصة، وبما ينتج عنه تقديم تشخيص لواقع الجماعة يؤكّد أو ينفي توافر هذه العوامل ذات الأثر على ظروف الحالة الاجتماعيَّة والنَّفسيَّة والصّحيَّة، وتبيان العلاقات التي تربطها ببعضها البعض والتي أظهرت الظَّاهرة أو الحالة أو أوجدتها، من الكمون إلى العلنية السُّلوكية، ما جعلها قيد البحث أو الدِّراسة وجعل مرتكبيها نزلاء الإصلاحيات الاجتماعيَّة أو المصحات الاجتماعيَّة.

ويعتمد هذا النوع من المقابلات على مبدأ المشاركة بين الأخصائي الاجتماعي والجماعة، حتى يتبيّن العميل وتتبين الجماعة الأسباب التي كانت وراء انحرافهم، مما يحفزهم على التقبُّل، ويمكن من المشاركة الفعَّالة، وإبداء الآراء من حيث التأكد من العوامل المستقلة والتابعة والمتداخلة التي بتفاديها

قد يتم القضاء على مشاكل الحالة أو معالجتها، أي إنَّ التشخيص يهيئ العملاء وينمي استعداداتهم للبحث عن حلول أو معالجات لحالتهم.

وتهدف المقابلة التشخيصيَّة إلى تفطين العميل وتفطين الجماعة بتلك المعلومات الصائبة ومقارنتها ببتلك المعلومات المنحرفة؛ لكي يتم الابتعاد عن كل ما من شأنه أن ينتج عيبًا ومن تمَّ يتم التوجّه إلى ما يؤدّي إلى صوابٍ.

### 3- المقابلة العلاجيَّة:

تتداخل المقابلات من أجل تكامل دراسة الظَّاهرة أو الحالة فبدون توفر معلومات مناسبة لا يمكن أن يكون هناك تحليل منطقي وعلمي، وبدون نتائج التحليل لا يمكن أن يكون هناك تشخيص قيّم، وبدون تشخيص موضوعي يعتمد على الخبرة والمهارة الفنية للأخصائي الاجتماعي، لا يمكن أن يكون هناك علاج علمي هادف.

لذلك فالمقابلة العلاجيَّة هي امتدادًا لمقابلات تشخيصيّة، ما يجعل الأخصائي الاجتماعي يسعى إلى إجراء عدد من المقابلات العلاجيَّة من أجل تدعيم جوانب القوَّة في شخصيَّة العميل من خلال مشاركته في اختيار الحلول المناسبة التي تتمشى مع قدراته وإمكانياته الذاتيَّة والبيئية، حتى لا يحدث نكوص لديه، أو لدى أعضاء الجماعة أو بعض منهم.

وتهدف المقابلة العلاجيَّة، إلى اقتناع العميل بالأخطاء التي وقع فيها والعيوب أو الأضرار التي نتجت عن الأفعال التي ارتكبها في الماضي، من

خلال تبصيره بأفعاله وسُلوكيَّاته الخاطئة، والعمل على مساعدته لتعديل اتجاهاته، وتغيير بعض من عاداته السّيئة، والوصول به إلى تكفير السيئات وإصلاح باله؛ وذلك بإقناعه حقيقة أنَّ الإنسان معرض للخطأ ويمكن معالجته وإصلاحه. كما تهدف المقابلة العلاجيَّة أيضًا إلى إزالة درجة التوتر التي يعاني منها أعضاء الجماعة، وإعادتهم إلى الوسط الاجتماعي الذي يعيشون فيه من أجل تأدية مهامهم ووظائفهم من خلال دورهم كأفراد لا يمكن لهم الاستغناء عن محيطهم الاجتماعي.

وتهدف أيضًا إلى تفطين الجماعة بذات المجتمع؛ من حيث أعرافه وديانته وقوانينه وما يحبه وما يكره وما يجيزه وما يحرمه، كل ذلك من أجل بناء ذات الجماعة؛ لكي تكون قويَّة ويمكن الاعتماد عليها.

**ثانيًا: المقابلة من حيث التعامل**: التعامل مع الحالات في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة يقسم إلى الآتي:

### 1-المقابلة الفرديَّة:

هي مقابلة الأخصائي الاجتماعي مع المبحوث كطرف وحيد في وجود المشكلة أو الحالة وتسمى دراسته بدراسة الحالة الفرديَّة، ولم يشترك معه أحد أثناء إجراء عمليَّة المقابلة، حتى إن كان هناك آخرون لهم علاقة غير مباشرة به ولم يستهدفوا بإجراء المقابلة معهم من قبل الأخصائي الاجتماعي، فتكون الحالة فرديَّة مرتكبها شخص واحد باعتباره قيد البحث والدِّراسة، أو

أنَّه نزيل مؤسَّسة إصلاحيَّة نتيجة حالته التي لم يعثر على مشاركين آخرين فيها.

ولكن ينبغي أنْ لا ننسى كأخصائيين اجتماعيين أنَّ أساس كل شيء في الوجود هو الاثنين، ولهذا لولا وجود الاثنين ما كانت العلائق المؤدِّية للتوافق أو التكيُّف، ولولاها ما كان الخصام والفراق؛ قال تعلى: {وَمِنْ كُلِّ شَيْءٍ خَلَقْنَا زَوْجَيْنِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ}[31]؛ فالحالة الفرديَّة التي يرتكبها شخص واحد هي من ضمن الاثنين. فإذا كانت الحالة انحراف الفرد عن قيم المجتمع الحميدة، فإنَّ المقابلة قد تجري معه لوحده باعتباره العنصر الوحيد في القيام بالانحراف، ولكن لا بد وأن يكون هناك طرف آخر قد وقع عليه الفعل الانحرافي، سواء كان على شخصه أوم على ممتلكاته، وفي هذه الحالة هناك اثنان إلَّا أنَّ واحدًا فقط أجريت معه المقابلة من أجل إصلاح انحرافه، أمَّا الآخر فشخص سوي قد تجري معه أيضًا المقابلة على انفراد وقد يتطلّب الأمر إجراء مقابلة مشتركة معهما من أجل تكفير الأوَّل عن سيئاته وأخطائه، وتسامح الثَّاني له مما يؤدّي إلى إصلاح الحالة أو ذات البين.

### 2-المقابلة الجماعيَّة:

هي المقابلة التي يشترك فيها أكثر من اثنين ولا تصل إلى حجم المجتمع مثل جماعة النشاط الرّياضي أو الثقافي أو الفني أو المسرحي أو الأدبي أو العلمي، أو جماعة العمل، هؤلاء حسب الموضوع تجرى معهم مقابلات

[31] الذاريات 49.

مشتركة بشكل منظم يقوم بها الأخصائي الاجتماعي من أجل تحقيق أهداف واضحة ومحددة لتنمية البرامج والأنشطة وتطويرها، أو لتغييرها أو لتعديل فقراتها أو تغيير الأفراد القائمين بها كل ذلك يتم في الحالات السوية. أمَّا الحالات الانحرافيَّة فقد تكون المقابلة مع المجموعة الانحرافيّة في وقت واحد من أجل إرشادها وتشخيص حالتها أو صلاحها، ومن المقابلات الجماعيَّة مثلا: مقابلات أسرة وجيران ورفاق المبحوث سواء في المدرسة أو العمل أو في أماكن ممارسة المناشط وقضاء وقت الفراغ.

### 3-المقابلة المجتمعيَّة:

وهي المقابلة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع المجتمع المحلي أو مجتمع القرية، وقد تكون وفق أسئلة معدَّة في استمارة مقابلة تستهدف معرفة التراث الشعبي والعادات الخاصَّة بالمجتمع المحلي في الأفراح والمآتم والأعياد الدينية والوطنية، وعن أساليب التعاون الإنتاجي، وقد تكون المقابلة من أجل دراسة ظاهره تفشَّت في المجتمع وأصبح لها آثار سلبيَّة على أفراده وأسره وجماعاته.

والمقابلات المجتمعيَّة تحتاج إلى فريق من المساعدين المدرَّبين لإنجازها؛ لأنَّها تحتاج إلى وقت طويل وجهد كبير يصعب على الأخصائي الاجتماعي القيام به لوحده.

وقد تزداد الظَّاهرة أو المرض في الانتشار إلى درجة الصعوبة في القضاء عليها نتيجة الوقت الذي قضاه الأخصائي الاجتماعي في الدِّراسة ولم يصل

إلى إنجازها الأمر الذي يتطلَّب فريقًا كبيرًا من البحاث المساعدين للإسراع في إنجاز الدِّراسة قبل أن تصل الظَّاهرة إلى ذروتها[32].

**المقابلة بين ميزٍ ومآخذ:**

**1- ميزُ المقابلة:**

أ-تفيد في دراسة الذين لا يجيدون القراءة والكتابة.

ب- تمكّن الأخصائي الاجتماعي من مشاهدة وملاحظة ردود أفعال العملاء سواء في أحاديثهم أو في علامات الانقباض أو الانبساط التي تظهر على وجوههم، أو بجفاف الشفتين أو ارتوائهما، أو بتلألؤ الأعين، أو انهيار الدمع منها، والحديث المسترسل والصمت المفاجئ وحركات اليدين وتشنجهما، وبلع اللعاب وجفاف الحلق والارتعاش وغيره من أساليب الالتواء والتحايل التي قد تتبع من قبل الجماعة أو من بعض أعضائها.

ج- تحقق التفاعل والود أحيانًا بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء.

د- إنَّها تفيد في استطلاع الرّأي العام.

هـ- تجعل الجماعة شريكا للأخصائي الاجتماعي في جمع المعلومات والتشخيص والعلاج مما يطمئنها بعدم فرض أي حلّ عليها إذا كان لا يليق بظرفها وقدراتها واستعداداتها.

---

[32] عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي. القاهرة: الانجلو المصرية، 1975. ص 362 - 268.

و- تمكّن الأخصائي الاجتماعي من متابعة الحالات عن كثب ووضوح.

ز- تُمكّن الباحث من تكوين علاقة مهنيَّة مع المبحوث تساهم في تيسر الحصول على معلومات وإصلاح الحالة.

ح- تمكّن الأخصائي الاجتماعي من التعرُّف على اتجاهات ودوافع ومشاعر أعضاء الجماعة.

ط- استكشاف معلومات جديدة لم يسبق معرفتها من قبل.

**2- مآخذ على المقابلة:**

أ- تحتاج إلى وقت طويل وتكاليف كبيرة.

ب- قد تتأثر الدِّراسة بعواطف الأخصائي الاجتماعي والجماعة إذا لم يتم التقيد بالمبادئ المهنيَّة.

ج- تحتاج إلى عدد كبير ومدرب من مساعدي الأخصائيين الاجتماعيين.

د- تدفع أعضاء الجماعة لمواقف أو ردود أفعال أو ارتكاب سُلوك لا يعبر عن حقيقة الأمر في شيءٍ.

هـ- إنَّها صعبة التقنين نظرًا لاختلاف أساليب القائمين بها واختلاف ظروف المبحوثين، مما يستوجب تغيير في بعض أسئلتها أو صيغها.

**ثانيًا: الملاحظة والمشاهدة:**

**1- الملاحظة:**

تعتبر الملاحظة من الأدوات المهمّة في عمليَّات دراسة الحالات الفرديَّة والجماعيَّة والمجتمعيَّة عندما تكون قابلة للتحقق منها، وهي (وسيلة تبين مدى سعة تفكير الأخصائي الاجتماعي، وإدراكه ووعيه لما يحدث معه ومن حوله، بما يمكّنه من فهم سلوك الفرد أو الجماعة وظروفهم المحيطة، من خلال الربط بين المشاهد والمسموع والمحسوس والمدرك)؛ ولأنها الأداة المعتمدة على الحواس ودرجة سلامتها، فهي تتطلّب من الأخصائي الاجتماعي كفاءات وقدرات يمكن قياسها، وهي:

أ – القدرة على الإنصات الواعي للآخرين وتفهّم وجهات نظرهم.

ب – القدرة على التذكّر والتصّور والتخيّل، والتفكّر وفقًا لما هو متوقَّع وغير متوقَّع.

ج – القدرة على قياس العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة.

د – القدرة على تحديد الرؤية لما يجب أن يحدث، ومتابعة ما يحدث بالفعل.

هـ – الاهتمام بجميع المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على الموضوع المدروس، وتبني التفكير في المتغيرات الجديدة ووضع معايير إليها.

و – القدرة على تنظيم العمل مع الجماعة بشكل منتج.

ي – الإلمام بالمتغيرات الاجتماعيَّة والسِّياسيَّة والنَّفسيَّة والاقتصاديَّة والثَّقافيَّة والذّوقيَّة على المستوى الاجتماعي والإنساني.

**فلسفة الملاحظة:**

تشتمل الملاحظة على لحظة حدوث الشيء فيلاحظ في حينه (وقت حدوث الفعل) وهذه قد تكون عن رؤية، وقد تكون عن استماع مباشر واعٍ ومقصود، وقد تكون عن استقراء واستنباط، وترتكز الملاحظة على أهميَّة الحضور لكي تتم عمليَّة المقابلة المباشرة للمصدر ذي العلاقة بالموضوع. كما ترتكز على المعاينة لما هو محسوس بشكل مباشر أو غير مباشر، فكل ما يتم عن طريق الحواس الخمس هو مباشر، أمَّا الذي يتم عن طريق الاستنباط والاستقراء فقد يكون غير مباشر، ولهذا يجب أنْ لا يغفل الأخصائي الاجتماعي عن استقراء ما بين الأسطر، واستنباط المحمول في المضمون.

ولهذا تعتبر الملاحة الأداة الممكِّنة من التمييز بين الصِّدق واللغو، وبين ما يجب وما لا يجب. فعن طريق المعاينة السَّماعيَّة يتمكّن الأخصائي الاجتماعي من التعرُّف على العلاقات السَّالبة والموجبة بين المواضيع أو داخل كل موضوع يتعلق بالجماعة؛ لأنَّها تتعلق كملاحظة بجوهر الأشياء وتستند في ذلك على المنطق واللغة والفكر واستنباط القوانين. فالعين لا تشاهد الكلمات المنطوقة مع أنَّها تشاهد المكتوبة منها، والأذن قادرة على ملاحظة المسموع وغير قادرة على التمكن من المكتوب، وبمشاهدة المكتوب يمكن ملاحظة مضامينه، وبالاستماع يمكن أن يتعرف الباحث أو الأخصائي على

اتجاهات أو نوايا الطرف أو الأطراف المستمع إليها، وحتى فاقد حاسة البصر يمكن أن يكون شاهدًا مع أنَّه لم يشاهد شيئًا بعينيه، فإذا أُنصِت إلى حديث جماعة تتحدث عن فلسفة التغيّر الاجتماعي ومرامي التغيير، يمكن أن يلاحظ اتجاهاتهم حول هذا الموضوع، ويلاحظ الوحدة التي بينهم، أو الاختلاف والتباين في وجهات نظرهم.

ويحتوي معنى الملاحظة على المتابعة الواعية بالسّمع والنّظر، فإذا استمع الأخصائي الاجتماعي بانتباه لحديث الجماعة يُمكنه تتبع بُنات تفكيرهم ويستوعب مقاصدهم، وإذا نظر الأخصائي الاجتماعي بانتباه يستطيع أن يلاحظ سلوكيَّاتهم من خلال الحركة. فلو أراد أن يدرس سُلوك فردًا منحرفًا من حيث درجة تعاونه مع الجماعة من عدمه، وحدد وسيلة الملاحظة لسلوكه من خلال اشتراكه مع الجماعة في النشاط الرّياضي، فقد يشاهد الأخصائي الاجتماعي أنَّ المنحرف يتعمد عرقلة اللاعبين، فكلّما تحصل على الكرة أبعدها في غير الاتجاه الذي ينبغي أن تتجه نحوه، من خلال هذه المشاهدات يلاحظ الأخصائي الاجتماعي أن المنحرف غير متعاون وغير مهتم وغير مبال.

**أهميَّة الملاحظة:**

1- تفيد الملاحظة في دراسة الجماعات الذين قد لا يستجيبون للأخصائي أثناء إجراء عمليَّات المقابلة المقننة أو العامَّة أو للاستبيان المكتوب كاستفسارات عن متغيرات موضوعيَّة.

2- إنَّها تمكّن الأخصائي الاجتماعي من أن يكون شاهد إدراك وفق خطة علميَّة واضحة.

3- إنَّها تفيد في دراسة ديناميكيّة الأفراد والجماعات والمجتمعات.

4- تفيد الملاحظة في الدّراسات الكشفيّة والوصفيّة والتجريبيّة والتاريخيّة والاستطلاعيَّة.

5- تمكّن الأخصائي الاجتماعي من متابعة ردود الأفعال ورصدها إيجابيًّا أو سلبيًّا.

6- تعد أداة هامّة تمكّن الأخصائي الاجتماعي من التعرُّف على المعلومات الظَّاهرة واستنباط ما يخفى أحيانًا من خلال قدرته على ربط العلاقات بين المتغيرات والتناقضات حول القضايا المطروحة للبحث والدِّراسة.

**أهداف الملاحظة:**

1- الحصول على أكبر قدر من المعلومات، من خلال ملاحظة سلوك وأفعال وتعبيرات أعضاء الجماعة.

2 - تصنيف المعلومات المجمّعة طبقًا للمعايير القيميَّة التي تعبر عن القدرات والاستعدادات والإمكانيَّات، وفي شكل أفعال سلوكيّة يمكن قياسها والحكم عليها؛ مثل: الإبداع قيمة يؤمن بها أعضاء الجماعة، ويمكن أن يلاحظها الأخصائي الاجتماعي من خلال سلوك الأعضاء عندما يقدِّمون أفكارًا جديدةً وحلولًا غير مألوفة لمشاكل قائمة.

3- الحصول على أفضل المؤشرات عن القدرات والاستعدادات الكامنة والظَّاهرة لدى أعضاء الجماعة.

4- قياس قدرات الأفراد المنتمين للجماعة، والتنبؤ بقدرتهم على أداء وظائفهم الحالية أو التي سيشغلونها مستقبليًّا.

5- تحديد المهارات المتوفرة والتي يمكن الاستعانة بها وقت الحاجة إليها.

6- تحديد جوانب القوَّة في شخصيَّة كل عضو من أعضاء الجماعة، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تنمية وتطوير، ومن تم تحديد وسائل التطوير.

7- التعرُّف على نوع العلاقات بين أعضاء الجماعة، وبينهم وبين الجماعات الأخرى.

8- تحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه الجماعة، من أجل معرفة درجة التفاعل التي تتم بين أعضاء الجماعة.

9- التعرُّف على مدى ملائمة البرامج مع احتياجات وقدرات واستعدادات الجماعة، وكذلك إمكانيات المؤسَّسة وفلسفة.

**الأسس المعياريَّة للملاحظة:**

تتمّ الملاحظة وفق خطة مرسومة تتضمّن أُسسًا معياريَّة، تستوجب الالتزام من الأخصائيين الاجتماعيين، لما لها من أهميَّة في تحقيق أهداف عمليَّات الدِّراسة في طريقة الخدمة الاجتماعيَّة. وهذه الأسس هي:

أ – اختيار الموضوع وتحديده وفق أهداف واضحة: ولهذا يعد الموضوع قيد الدِّراسة هو نقطة الانطلاق للملاحظة. فبدون موضوع لا يمكن أن تكون الملاحظة هادفة وجادة، والموضوع هو الإطار العام الذي تتبلور فيه الأفكار، وتستنبط منه الفروض، ما يجعل الملاحظة مترسخة في الموضوع ومنطلقة منه ومثيرة له.

ب – تحديد وحدة الاهتمام: بناء على الأساس المعياري (تحديد الموضوع)، يتم تحديد وحدة الاهتمام التي قد تكون الفرد سواء ذكرا أم أنثى، صغيرًا أو كبيرًا، ثم تحديد صفاته، هل هو مدرس أم مدرسة؟ وهل الصفة المستهدفة بالملاحظة تتعلق بنوع المهنة حدادة أو نجارة أو حياكة وغير ذلك.

وقد تكون وحدة الاهتمام الاثنين الذكر والأنثى، أو الذكرين أو الأنثيين، أو الطرفين أو الدولتين. وقد تكون وحدة الاهتمام حالة زواج أو طلاق أو قضية دينيّة أو قوميّة أو شذوذًا جنسيًّا، وقد تكون وحدة الاهتمام دورا مثل دور الزوجة أو دور الزوج، أو دور المعلم والتلميذ، ما يجعل الأخصائي الاجتماعي يهتم بملاحظة السُّلوك والفعل للاثنين المشتركين في الموضوع، ومراعاة متغيرات اللغة والدين والجنسية والمهنة واللون وظرف كلا من الطرفين. وقد تكون وحدة الاهتمام جماعة، سواء كانت جماعة نشاط فني، أو رياضي أو مسرحي أو أدبي أو ثقافي، فمن خلال ممارسة الجماعة لهذه المناشط يمكن ملاحظة أفعالها وسُلوكيَّاتها والأثر المتبادل بينها. وقد تكون وحدة الاهتمام مجتمعًا محليًّا، أو قرية أو مدينة عندما يستهدف الأخصائي الاجتماعي

ملاحظة الأنساق الاجتماعيَّة، واتجاهات المجتمع واهتماماته، وتضامنه في العمل والمناسبات العامَّة، وفي الأفراح والمآتم والتعاون المنظم في البناء والمعمار والإنتاج. وقد تكون وحدة الاهتمام مؤسسة أو مزرعة أو عملًا إداريًّا أو قلاعًا صناعية ....إلخ.

ج – تحديد الظرف المناسب لإجراء الملاحظة: لأنَّ الموضوع يتأثر ويؤثر على الظرف الزّماني والمكاني؛ فينبغي على الأخصائي الاجتماعي إجراء المقابلة في الظروف الطبيعيَّة لها، حتى يتمكّن من أخذ ملاحظات ذات أهميَّة موضوعيَّة، ويتحصل على معلومات غير متأثرة بظروف خارجية، فإذا أراد ملاحظة دور المدرس في الفصل، لا يأتي للفصل في وقت إجراء الاختبارات للطلبة، أو أثناء معاناة المدرس من زكام حاد. وإذا أراد أن يلاحظ درجة السمو التي تحدث للفنان عند انسجامه مع أنغام الموسيقى، لا يأتي له في ازدحام يجعله لا يجيد الإنصات للمعزوف والعازف مما يعطى أهميَّة للظرف الزماني والمكاني عند إجراء الملاحظات العلميَّة.

د – تحديد نوع العلاقة المناسبة للموضوع: قد تكون العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والجماعة، علاقة ثقة تطمئن فيها الجماعة للأخصائي الاجتماعي وتتقبله وتحترمه، فتمكّنه من الحصول على المعلومات المستهدف البحث عنها، وقد ترتقى العلاقة بينهما (الأخصائي الاجتماعي والجماعة) إلى درجة الصَّداقة التي لا تخل بالمبادئ المهينة لمهنة الخدمة الاجتماعيَّة، وقد يفضّل الأخصائي الاجتماعي أن لا ترتقي العلاقة إلى درجة الصداقة حتى لا

تؤثر على الموضوع  وتكون عن بعد، وقد تكون العلاقة رسميَّة، كل ذلك يتحدد حسب متطلّبات الموضوع[33].

هـ – تحديد كيفيّة وأسلوب التسجيل: إنَّ الملاحظة العلميَّة دقيقة وكثيرة ومترتبة على بعضها بعض ما يستوجب تسجيلها حتى لا تضيع بدون جدوى، إلا أنَّ التسجيل مسألة فنّيَّة من حيث التقنية، ومن حيث الأسلوب، فقد يستوجب الموضوع أن يكون التسجيل أثناء زمن حدوث الفعل أو السُّلوك الملاحظ، وقد يتطّلب الموضوع أن يكون التسجيل في نهاية الملاحظة، وقد يكون التسجيل بعلم الجماعة، وقد لا يكون بعلمها، ولأسلوب التسجيل في زمن الملاحظة ميز وعيوب هي:

– ميزُ التسجيل أثناء زمن الملاحظة:

لا ينسي الأخصائي الاجتماعي شيء، ولا يفوته شيء عندما يسجل ملاحظاته في وقتها، وبالتَّالي لن تضيع منه أية ملاحظة حصلت، وهي هامّة في تفسير السُّلوك والفعل الاجتماعي، ولأنَّ التسجيل في زمن الملاحظة يزوّد الأخصائي الاجتماعي بالمعلومات الكافية والهامة؛ لذلك ينبغي عليه أن يستخدم رموز تمثل جوانب السُّلوك، كأن يقوم بوضع علامة (+) إذا كان السُّلوك إيجابيًّا، وعلامة (.) إذا كان السُّلوك سلبيًّا.

– عيوب التسجيل في زمن الملاحظة:

[33] مصطفى عمر التير، مساهمات في أسس البحث الاجتماعي. بيروت: معهد الانماء العربي، 1989. ص 121.

قد يجعل الأخصائي الاجتماعي منغمسًا في تفسير ما يلاحظه، ومن ثمَّ تقع مجموعة من الملاحظات وتنتهي دون أن تُسجَّل، وقد لا تتكرر وهي هامّة أيضًا في تفسير السُّلوك، ومن العيوب أيضًا أنّه قد يتحسّس أعضاء الجماعة من التسجيل ويتخوّفون من نتائجه وبالتّالي قد يمتنعون عن ممارسة بعض الأفعال، وإذا كان التسجيل بدون علم الجماعة ثم ينتبهون إلى أنّهم تحت الملاحظة والتسجيل، فقد يتصنّعون سلوكًا أو تعابير ليست من طبيعة أمرهم، وقد يفقدون الثِّقة في الأخصائي الاجتماعي، ويعتبرونه يتجسس عليهم.

**خطوات الملاحظة:**

للملاحظات العلميَّة خطوات محددة يتم استخدامها في البحث والدِّراسة وتتحقق وفق خطة واضحة ومنهج سليم وتتكون هذه الخطوات من الآتي:

1- رصد سُلوك وأفعال كل عضو داخل الجماعة، وفقًا لقدراتهم القابلة للقياس، لأنَّ الأخصائي الاجتماعي ليس مضطرًا لأن يقوم بملاحظة السُّلوكيَّات والأفعال التي ليس إليها علاقة بالقدرات والاستعدادات والإمكانات الحاليّة والمستقبليّة.

2 - تحويل الملاحظات من تقدير رمزي (+ أو-) إلى تقدير نوعي للسّلوك، في شكل صفات شخصيَّة تمتد من الصفة الموضوعيَّة والمنطقيَّة، إلى الإنسحابيَّة والأنانيَّة عبر الشخصيَّة الذاتيَّة، ما يساعد على المطابقة بين

درجات أو تقديرات الأخصائي الاجتماعي لكل عضو من أعضاء الجماعة، وبما يؤدّي إلى مصداقيّة عالية في الملاحظة.

3- حذف الملاحظات المكررة: فبعد أن يكشف الأخصائي الاجتماعي عن المتغيرات التي حملتها المعلومات والبيانات، ويتأكد من وجود علاقة ترابط بين هذه المتغيرات والمشكلة التي تعاني منها الجماعة، أو الموضوع قيد الدِّراسة، فهذه الملاحظات ذات الأهميَّة لا يمكن الاستغناء عنها، أمّا إذا كانت هذه الملاحظات تهتم بجوانب ليس لها علاقة بالموضوع، هنا يعمل الأخصائي الاجتماعي على حذف هذه الملاحظات والأفكار، غير المهمة في عمليَّات الدِّراسة.

4 - يقوم الأخصائي الاجتماعي باستخدام أساليب متعددة للملاحظة، أثناء تحليله للمتغيرات ذات العلاقة بحالة الجماعة، فعن طريق التفكير المتباعد والمتقارب الذي تستند عليه الملاحظة العلميَّة يستطيع أن يحلل أي مشكلة قيد الدِّراسة وفقًا لما هو متوقَّع وغير متوقَّع.

- فمن خلال التفكير المتباعد (ربط أجزاء متغيرات المشكلة البحثية وصولًا للمشكلة الكلية) يتمكّن الأخصائي الاجتماعي من ملاحظة كل جزء على حده، ما يجعله يعمل على استيعابه حتى يكتشف جوانب الخلل والقصور فيه، ولكن فقط في دائرة المتوقَّع.

- أمَّا من خلال التفكير المتقارب (تجزئة المشكلة إلى أجزاء صغيرة، ثم دراسة كل جزء، لكي تتحدّد أهم الأجزاء التي ينبغي التعامل معها) يستطيع

الأخصائي الاجتماعي توجيه ملاحظاته لغير المتوقَّع وفي دائرة الممكن، بما يحرره من الواقع، ويتيح له فرصة تخيّل وتذّكر كل ما يرغب التفكير فيه.

5- تبني أساليب تشخيصيَّة، من بينها المناقشة الجماعيَّة، إذ يتقابل الأخصائي الاجتماعي مع الجماعة وفقًا لموعد محدد، مع مراعاة أن يصل الأخصائي الاجتماعي إلى مكان الاجتماع قبل الموعد من أجل ملاحظة الكيفيَّة التي تنّظم بها الجماعة اجتماعاتها، ومدى التزام أعضائها بالمواعيد، وبعد بدء الاجتماع يتقدّم الأخصائي الاجتماعي بإعطاء فكرة عن الموضوع المدروس، ويشرح الأهداف التي يسعى لتحقيقها؛ ومن تم يبدأ في توجيه الأسئلة للجماعة بصورة شفويَّة، مع مراعاة أن يعطي الفرصة لكل عضو في إبداء رأيه، حتى يتمكّن من توليد أفكاره بدون مقاطعة، وإذا لاحظ أن عضوًا من أعضاء الجماعة يحجم عن المناقشة، فيعمل قدر الإمكان على استثارته وتشجيعه للمناقشة، حتى وإن كانت مشاركته بطريقة تحريرية وليس شفوية. وبذلك يتمكّن الأخصائي الاجتماعي من ربط نتائج عمليَّة التحليل مع واقع الجماعة، مما يساعده على رسم خطة علاجيّة تتضمّن إجماعًا في الرّأي، على الحلول والمعالجات وبما يتناسب مع ظروف وقدرات واستعدادات أعضاء الجماعة.

6 - يعمل الأخصائي الاجتماعي، على ملاحظة استجابات أعضاء الجماعة للوصفات العلاجيَّة، من خلال إجراء عمليَّة متابعة لما تم تنفيذه من خطوات، وقد يحتاج الأخصائي الاجتماعي إلى تحديد أكثر من موعد لهذه

المتابعة وفقًا لنوع المشكلة ونوع الخطة، وإذا لاحظ انحرافًا عن تطبيق الخطة العلاجيَّة، عليه بتصحيح وتعديل وتقويم أي انحراف.

## أنواع الملاحظة من حيث دور الأخصائي الاجتماعي:

تنقسم أنواع الملاحظة من حيث دور الأخصائي الاجتماعي إلى نوعين هما: الملاحظ غير المشارك والملاحظ المشارك.

### 1-الملاحظ غير المشارك:

إنَّه الملاحظ العلمي الذي لم يختلط مع الملاحظين (المبحوثين) قيد الدِّراسة، ويجري ملاحظته ويسجّلها دون أن تحس الجماعة أو العضو بأنَّهم تحت المراقبة أو المشاهدة، ما يجعل تصرفاتهم تجاه الفعل الاجتماعي طبيعيَّة، دون تكلّف في السُّلوك، وتجرى مثل هذه الملاحظات على أعضاء الجماعة وعلى الأنشطة والبرامج، وعلى المواقف، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة. فالأولى هي التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مباشرة دون وسيط، وتتم عن بعد وكأن الأمر لا يعنيه في شيء، مع أنّه منتبه لكل ما يجرى أو ما هو مشاهد، كمشاهدته وملاحظته للوحدات السكنيّة والحالة التي عليها، ومدى اهتمام السُّكَّان بنظافتها وجمالها، أو حين يلاحظ سلوك جماعة من الصيادين أو الفلاحين أو المتظاهرين دون أن يشاركهم السُّلوك أو الفعل موضوع المشاهدة والملاحظة.

أمَّا الملاحظة غير المباشرة فهي التي تتم عن طريق وسطاء قاموا بها في الزَّمن الماضي ولازال بعضهم على قيد الحياة، مع أنَّ الموقف أو الموضع الذي اشتركوا في ملاحظته قد انتهي ولن يتكرر، فمن خلال إجراء مقابلة أو مجموعة من المقابلات معهم يتم التعرُّف على ملاحظاتهم، ومشاهداتهم السّابقة، وتعتبر هامّة للمقارنة أو لإجراء ملاحظات على أفعال حاضرة أكثر تركيزًا، أو اتساعًا من حيث المجال، وقد تكون مصادر الملاحظة وثائق وسجلات ومذكرات عامّة أو خاصّة، وقد تكون مصادر الملاحظة أشرطة مسموعة أو مرئيّة أو أجهزة حاسوب.

إنّ هذا النّوع مهم في الدّراسات الاستطلاعيّة والدّراسات المتعمّقة في طريق الخدمة الاجتماعيَّة، إلا أنَّ هذا النّوع محفوف بخطأ النسيان أو الزيادة من قبل الناقلين، لأنَّ العنعنة لا دقة فيها.

### 2-**الملاحظ المشارك**:

هو الأخصائي الاجتماعي الذي يقوم بالملاحظة مباشرة من أجل تجميع البيانات والمعلومات، وقد يكون الأخصائي الاجتماعي مشاركًا كاملًا، وقد يكون مشاركًا ملاحظًا.

والمشارك الكامل:

هو الذي يتحدّد من خلال دور الأخصائي الاجتماعي أثناء ملاحظة ومشاهدة سلوك عضو أو اثنين أو جماعة، وينبغي ألا تعرف الجماعة أنَّ هناك

من يقوم بملاحظة، ويكون الأخصائي الاجتماعي في هذه الحالة كأنَّه عضو أساسي في الجماعة، مما يستوجب عليه الإلمام باتجاهاتها وأهدافها والتقيد بتعاليمها وأساليب المعاملة فيما بينها ومع الآخرين، وأن يلتزم بتأدية طقوسها، وبخاصّة إذا كانت جماعة دينيّة منغلقة على ذاتها، وأن يمارس مناشطها إذا كانت للجماعة مناشط توحّد اتجاهاتها، أو تهذب نفوسها، ويفضّل أن يمتاز الأخصائي الاجتماعي بمرونة عالية في تعامله مع أعضاء الجماعة وبخاصة وأنّه قد يتعرض لمواقف استفزازيّة، إذا لم يتم تقبله من الجماعة، وإذا لم تثق الجماعة فيه كل الثِّقة.

إنَّ الهدف من ممارسة هذا الدّور من قبل الأخصائي الاجتماعي، هو التعرُّف على الأساليب التنظيميّة للجماعة، والمنهج التربوي الذي تنتظم فيه أو تنتظم عليه، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والمخاطر المترتّبة عليها، أو الفوائد المحققة إليها، وذلك من أجل أخذ عبرة يستفاد منها في الحياة العامَّة، وتنظيم المجتمع والمحافظة على سلامته، مع أنّ بعض أنواع التفاعل الاجتماعي يصعب أن يقوم الباحث بملاحظتها؛ وذلك مثل الممارسات الجنسيّة والاختلافات الأسريَّة، وأنّ هذا الدّور يحتاج إلى وقت كافٍ وتدريب راقٍ حتى يتمكّن الأخصائي الاجتماعي من الاقتراب إلى أعضاء الجماعة والتعرُّف على ما يخفوه، أو يعلنوه فيما يتعلّق بموضوع الملاحظة.

أمَّا المشارك الملاحظ:

فهو الأخصائي الاجتماعي الذي حدد وسيلة الملاحظة كأداة هامَّة في تجميع البيانات من أعضاء الجماعة الذين يعرفون دوره المعلن بأنَّه المشارك الملاحظ، وينتشر هذا النّوع كثيرًا في الدِّراسات الأنثروبولوجيّة، وقد ترتقي درجة الثِّقة بين الأخصائي الاجتماعي والجماعة إلى درجة الصداقة التي ينبغي ألا تؤثر على موضوع الملاحظة، وينتشر هذا النّوع كثيرًا في الدّراسات الميدانيّة؛ ولهذا الدّور ميز وعيوب:

فمن ميزه تقبُّل الجماعة للأخصائي الاجتماعي والتعرُّف عليه كباحث ميداني، وقد تثق فيه الجماعة إلى درجة إظهار كل ما هو كامن عندها من أفعال وسُلوكيَّات وعادات وأعراف، من أجل عدم إحساسه بالغربة، أو نتيجة اعتزازهم بما يمارسونه من سلوك وأفعال، أو نتيجة اعتبارهم لما هم عليه ذا قيمة.

أمّا عيوبه: إذا لم تقبل الجماعة الأخصائي الاجتماعي وتثق فيه قد تسلك أمامه سلوكيّات مصطنعة حتى تظهر ذاتها بأنّها مثال أمام الملاحظ، أي إنَّ الأفعال والمناشط والأدوار التي تقوم بها أمامه ليست طبيعيَّة، بل مختلقة، وكذلك قد يندمج الأخصائي الاجتماعي في الجماعة إلى درجة تأثره العاطفي بأدوار الجماعة فيتحيّز إليها بشكل قد ينسيه دوره العلمي الذي جاء من أجله[34].

[34] المرجع السابق، ص 126.

## 2- المشاهدة:

يقصد بالمشاهدة هي (الوقوف عن كثب على الشيء المراد رؤيته، لأنهَّا مقتصرة على العين في مشاهدة الأشكال والأفعال، وتمكّن الأخصائي الاجتماعي من الوصف لما يشاهده)، وتوجد علاقة ترابط بين المشاهدة والملاحظة تتمثل في:

الملاحظة عميقة وواسعة، وتحتوي على الاستنتاج العقلي، أمَّا المشاهدة تحتوي على المعاينة بالعين للشيء؛ وذلك عن طريق تفحّصه ككل وكجزء بنظرة نافذة. أي إنَّ المعاينة بالمشاهدة تتم للأشكال والصور والأجسام، وحركتها والتعرُّف على مكونها (الأجزاء المتكونة منها) أي: التعرُّف على كل ما يمكن تصويره أو رسمه أو أنَّه في حالة حركة وامتداد.

عليه: قد تكون المشاهدة وسيلة هامَّة للملاحظة، فمن مشاهدة جماعة نشاط فني حرّ من أجل دراسة اتجاهاتهم قد نجد أنّ أحد الأفراد يرسم وردة أو زهرة أو فُلةٌ، ونجد آخر يرسم رجلًا على صدره، أو على إحدى ذراعيه عقرب أو سكّين أو إخطبوط، ونجد ثالثًا يرسم فتى وفتاة بينهما مودة، أو قلبا في وسطه فتاة، أو سيارة يركبها عروس وعروس؛ فهذه مشاهدات يمكن أن يلاحظ من خلالها، أنَّ الأوَّل يحب الجمال ويلاحظ عليه أيضًا الانشراح والمرونة والحياة المبتهجة، وهو مبتسما غير عبوس، ويلاحظ على الثَّاني الاتجاه الإجرامي والانحرافي وعدم احترام الآخرين، ويلاحظ على الثَّالث أنَّ له حبيبة وأنَّه يرغب في زواجها وهي مركز اهتمامه.

وعليه: هذه الاتجاهات الثّلاث قد يتم التعرُّف عليها من الملاحظة وبواسطة المشاهدة، ويلاحظ أيضًا العمق في كل حالة من الحالات الفرديَّة السّابقة، التي ظهرت أمامنا من البداية كمشاهدات محدودة، وإذا شاهدنا مباراة لكرة القدم، نشاهد أمامنا جماعتين في وسط الملعب بنوعين من الملابس الرّياضيَّة، ومرميين للتهديف ، بوسطهما حارسين وجمهور متحمس، ونشاهد حركة اللاعبين وحركة تسجيل الأهداف، وهذه المشاهدات التي تترتّب عليها الملاحظات، والتي تمكّن الأخصائي الاجتماعي الملاحظ من معرفة درجة التعاون بين اللاعبين، والمهارات الفنية لهم ولياقاتهم وقدرات تحمّلهم، وعلاقتهم بالجمهور وإصرارهم على الفوز، ويلاحظ أيضًا علامات الهزيمة، والفوز في نهاية المباراة على أفراد الفريقين والمشجعين والمدربين حسب النتيجة لكل فريق.

ولذا فالمشاهدة تعتمد على ما تراه العين، ولكن ليس كل ما تراه العين هو حقيقة، لأنَّ الظَّاهر قد لا يكون الباطن؛ ولذلك الاعتماد على المشاهدة في القضايا العلميَّة مسألة غير يقينية فيصعب التسليم بمصداقيتها: {وَتَرَى النَّاسَ سُكَارَى وَمَا هُمْ بِسُكَارَى}[35]. أي من مشاهدة سلوكهم قد تعتقد أنَّهم في حالة سكر، ولكن بملاحظتهم عن قرب، قد لا يكونوا سكارى مع أنّ حركتهم فيها شبه من هذا، ويقول الدكتور محمّد على عمر: "إنَّ الاعتماد على العين في المقارنات العلميَّة غير كافٍ، وليس دقيق، لأنَّ إجماع النَّاس

[35] الحج، الآية 2.

على حكم معين بمثل هذه الوسيلة غير ممكن"[36]؛ مما يستوجب استعمال وسيلة الملاحظة والمقابلة في عمليّات الدّارسة، سواء جمع المعلومات أو التحليل أو التشخيص أو العلاج الذي يمكّن الأفراد والجماعات من أداء واجباتهم الاجتماعيَّة وفق ما لهم من حقوق، وما عليهم من مسؤوليَّات تفاديًا لعيوب المشاهدات: "فَلَمَّا رَأَى الْقَمَرَ بَازِغًا قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَئِن لَّمْ يَهْدِنِي رَبِّي لأَكُونَنَّ مِنَ الْقَوْمِ الضَّالِّينَ"[37]. وقال تعالى: "فَلَمَّا رَأَى الشَّمْسَ بَازِغَةً قَالَ هَذَا رَبِّي هَذَا أَكْبَرُ فَلَمَّا أَفَلَتْ قَالَ يَا قَوْمِ إِنِّي بَرِيءٌ مِّمَّا تُشْرِكُونَ "[38]. فمن خلال المشاهدة كان يعتقد القمر هي الرَّب ولما غابت لاحظ أنّها تفتقد لصفة الرّب الواحد (الله) وهي خاصيّة البقاء دون غياب بوحدانّية الثبات، وأعتقد مرة أخرى بأنّ الشمس هي الرّب فلما غابت عن المشاهدة في الليل، لاحظ أنَّها تغيب وهذه الصّفة لم تكن من صفات الله عزَّ وجلَّ؛ وذلك لانعدام خاصيَّة البقاء؛ لأنَّه الحي الذي لا يغيب، ويرى النَّاس وأفعالهم، وما تخفيه وتظهره صدورهم.

لذلك ترتبط الملاحظة بالموضوع ولا تنفصل عنه، لأنّها إذا انفصلت عنه تصبح غير علميَّة وبدون معنى محدد إليها؛ فإذا افترضنا أنّ الموضوع هو: مدى تمسّك سكان مدينة طرابلس بارتداء الزي الوطني، فإنّ ذلك يستوجب على

---

[36] محمد على عمر، مناهج البحث في الجغرافية بالوسائل الكمية. الكويت: وكالة المطبوعات، 1978م. ص 178.

[37] سورة الأنعام، الآية 77.

[38] سورة الأنعام، الآية 78.

الأخصائي الاجتماعي ملاحظة ومشاهدة سكان المدينة في أماكن مختلفة وأوقات مختلفة، وقت العمل وأماكنه، وفي المدارس والجامعات والمناسبات الدينيّة والأعياد الوطنيّة والأعراس وحفلات الختان والمآتم وفي الشوارع العامَّة وأيام العطلات وأماكن الترفيه. فإذا ذهب الأخصائي الاجتماعي إلى المصيف البلدي وشاهد المصطافين بدون زيهم الوطني فهذا لا يعني عدم تمسكهم به، ولكنّه يعني أنّ طبيعة المكان لا تستوجب لبس الزّي الوطني، بل إنّه لو شاهد أحد المواطنين يرتديه وهو مع المصطفين على الشاطئ يلاحظ عليه إخلالا بالذَّوق العام، وعدم احترام الزّي الوطني، وإذا شاهد أحد أساتذة الجامعة يرتدي ملابس البحر القصيرة وهو في الفصل الدّراسي أو المدرجات الجامعيّة في البلدان العربيّة، فإنّه يلاحظ عدم احترام الأستاذ للمكان الجامعي ولطلبة الجامعة، وتختلف المشاهدة عن الملاحظة في المثالين السّابقين، الملابس تشاهد وتميّز، أمّا الاحترام والتقيد بالذَّوق العام يلاحظ ولا يشاهد. وإذا ذهب الأخصائي الاجتماعي إلى مأتم وشاهد امرأة ترتدي ملابس عروسة، يلاحظ أنّها خارجة عن الموضوع، لأنّها لم تتقيد بالظرف الزّماني والمكاني للزّي الذي ترتديه، ولم تحترم المناسبة وشعور الآخرين، وإذا شاهد بعض الأفراد يسبحون بالزّي الوطني بالمصيف العام يلاحظ عليهم عدم احترامهم للزّي الوطني الذي يجب ألا تقدم له الإهانات.

ولا تقتصر الملاحظة على الصور والأشكال بل تتعداها إلى المعاني والألفاظ، وما يحاول أن يخفيه أو يظهره الأخصائي الاجتماعي، يقول الدكتور

ماهر عبد القادر: (إنّه لا يمكن أن ننظر لعبارات الملاحظة على أنّ معانيها ثابتة أو متغيرة فالملاحظون البشريّون هم ذاتهم شيء خاص ومختلف أشد الاختلاف عن أدوات الفيزيائي، ولا بدّ من معالجتهم بصورة مختلفة)[39].

هذا لا يتحقق بالمشاهدة التي تقتصر على مشاهدة الصورة (المتحرك والثابت) إنَّ التناقض في الحديث والتلعثم والخجل والتظاهر بالبراءة والتظاهر بالخوف والخوف الحقيقي والمحبة والتظاهر بالمحبة والانطواء والاكتئاب والتشاؤم ومحاولة إنكار الانفعال والغضب، وإظهار الفرح والمرح كل هذا لا يمكن مشاهدته ولكن من الممكن ملاحظته. المشاهدة تقتصر على رؤية المنبسط فرحة، أو الباكي حزنًا، ولهذا فلباكي يشاهد، والبكاء يلاحظ، وكذلك الفرحان يشاهد، والمفرح يلاحظ.

وعليه: ليس كل ما يلاحظ يشاهد، ولكن كل ما يشاهد يمكن أن يلاحظ؛ ولذا فإنَّ قوَّة العلاقات بين أفراد الأسرة أو الأمَّة لا يمكن مشاهدتها، ولكن بالإمكان ملاحظتها، الحرّيّة لا يمكن مشاهدتها، ولكن من الممكن ملاحظتها، ومع أنَّ للحرية أساليب لممارستها في سلوك عن طريق اللجان والمؤتمرات والبرلمانات والجمعيات، والتنظيم الاقتصادي من خلال الملكية العامَّة والخاصَّة، وديناميكيّة الإنتاج التي يمكن مشاهدتها كتعابير عن الحرّيّة؛ إلا أنَّ التعابير المعلن عنها من قبل الحكومات من خلال المشاهدة قد لا تعبر

[39] ماهر عبد القادر محمد: فلسفة العلوم " المشكلات المعرفية "، بيروت: دار النهضة العربية، الجزء الثاني، 1984 م. ص 101.

عن ما صدق، ومن خلال الملاحظة قد يثبت عكس ما يقال أو يكتب، فعن طريقها قد تكون الحقيقة أنَّ الدّولة التي تدعي ممارسة الحرّيّة عن طريق جلسات المجالس والبرلمانات التي يمكن مشاهدتها بالنقل المباشر من خلال شاشات الإذاعة المرئيّة وشبكات الانترنيت، يلاحظ أنَّها نظامًا كبحيًّا، أو سفليًّا أو طبقيًّا.

وعليه: تكون الملاحظة أكثر أداة لإثبات الحقائق والمصادق، وتتكوَّن الملاحظة من عمليَّات عقليَّة متداخلة إلى جانب توليد المشاهدات، فالعمليَّات العقليَّة هي: تلك التساؤلات والافتراضات أو الانتقادات والتوقعات، وكيفيّة تفادي المواقف، وكيفيّة اختيار الأساليب ومراعاة الظرف المناسب. أي إنَّها الحوار الذي يتم بين الأخصائي الاجتماعي وذاته، والمبادئ العلميَّة حول الموضوع والأهداف مع مراعاة الجماعة قيد الدِّراسة، وأساليبها الدِّفاعية التي قد تحول دون الملاحظة أو تعرقلها، أمَّا توليد المشاهدات فهي: الانتقال من المشاهد إلى الأسرار التي وراءه والعلاقات المكوّنة لعناصره: {قُلِ انْظُرُوا مَاذَا فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ}[40]؛ إنَّه أمر لمشاهدة آياته في السّماء وهي النجوم والكواكب من خلال النّظر إليها، يمكن مشاهدة حركتها وضوؤها الجميل، وبالمشاهدة نلاحظ أن هناك علاقة، وأن هناك قدرة ورائها، وأنها علامات يمكن الاهتداء بها في تحديد الاتجاهات ليلًا ونهارًا وفي البر والبحر، وهذه مشاهدات تولَّدت من خلال الملاحظة والمشاهدة، وهكذا تتولّد

[40] يونس، الآية 101.

المشاهدة من المشاهدة، وتتولد الملاحظة من الملاحظة، في الأرض التي هي آية من آيات الخالق بما فيها وما عليها من المعجزات ما يسرّ الملاحظون؛ فمن على الأرض تشاهد الشّمس ويشاهد الشروق والغروب، ومن مشاهدة القمر يشاهد الشّمال والجنوب، ومن مشاهدة الجبال والمخلوقات يلاحظ أن من ورائها خالق عظيم، وهكذا تتولّد الفكرة من الفكرة لنلاحظ أو نشاهد ما يترتب على الفكرة وتوليدها.

وتعتبر الملاحظة والمشاهدة أحيانًا أداتان هامتان لوسيلة المقابلة؛ لأنَّه من خلال المقابلة يمكن مشاهدة المبحوث وتصرفاته، ويمكن ملاحظة ردود أفعاله على الأسئلة المطروحة عليه من قبل الأخصائي الاجتماعي.

وفي كثير من الأحيان تضع المشاهدة الباحث أو الأخصائي المشاهد في حالة شك، حيث خدعة الحواس، مما يجعل الشَّكّ في بعض المسموع، وبعض المشاهد، فسلامة البصر وقوَّته ليست واحدة، وبالتّالي يجب أن لا يثق الأخصائي في كل ما يقوله المبحوث سواء كان فردا أم جماعة؛ ولأنَّ المشاهدة ترتبط بالظَّاهر سلوكًا وحركة ومتحرك، فلا ينبغي أن يعتمد عليها في إصدار الأحكام، وبخاصة أثناء إجراء المقابلات مع أصحاب الحالات الشاذّة أو الانحرافيّة؛ فعلى سبل المثال: مشاهدة الأخصائي الاجتماعي للمبحوث وهو يبكي أثناء المقابلة، فمن خلال الملاحظة يمكن إثبات أنَّ هذا البكاء ليس صادقًا، ولكنّه لاستدرار عطف الأخصائي الاجتماعي، نتيجة الحيل الدّفاعية للمبحوث وذكائه في التأثير على الأخصائي الاجتماعي وتمييع الموضوع، كما

أن مشاهدة المتسولين وهم في ثياب رثة بالية قد تظهر للوهلة الأولى ظروفهم المعوزَّة، ولكن إذا أخضعوا للملاحظة، قد يكونوا عكس ما يشاهد تمامًا؛ لأنَّهم اختاروا أقصر الطّرق للعيش بدون مقابل، وهكذا تكون الملاحظة اختباريّه للمشاهدة، وتكون المقابلة اختباريّه للملاحظة، فكل ما يلاحظه الأخصائي الاجتماعي يمكن أن تختبر مصداقيّته أو عدمها بالمقابلة.

وعليه: تختلف الملاحظات والمشاهدات العلميَّة عن الملاحظة والمشاهدة العابرة التي تواجه الإنسان كل يوم، والتي قد تثيره في وقتها لاحتوائها عنصر المفاجأة أو التي تعرَّف عليها في الماضي وتتكرر من حين لآخر؛ مثل مشاهدته السُّحب والأمطار، ومعرفته لها كما هي مشاهدة، ولا يعرف العلاقة بين السُّحب ومكوّناتها والقوَّة التي تذيبها فتسقط مطرًا، ومع أنَّه يشاهد البرق فإنَّه لا يعرف القوَّة المولِّدة له، أمَّا الملاحظات والمشاهدات العلميَّة المقصودة فهي تحدث وفق خطة وانتباه واع وتتبع دقيق، وتنطلق من موضوع وتُحقِّق أهدافًا.

**ميز الملاحظة والمشاهدة:**

1- تمكّن الملاحظة والمشاهدة الأخصائي الاجتماعي من الكشف عن التناقض بين حقيقة كل عضو داخل الجماعة وبين ما يود أن يكون عليه.

2- تكشف عن التناقض بين إدراك الجماعة وفهمها لنفسها وبين رؤية الآخرين إليها.

3- مشاهدة الأفعال والسُّلوكيَّات المختلفة وملاحظة التفاعلات والانفعالات وردود الأفعال والنوايا والمقاصد في وسطها الطبيعي الذي لا تحقّقه المعامل والمختبرات.

4- تعطي الأخصائي الاجتماعي فرصة للتأكد من الأشياء الممكن مشاهدتها.

5- تمكّن الأخصائي الاجتماعي من التعرُّف على مشاكل الجماعة.

6- إنَّها وسيلة لاختيار إجابات أعضاء الجماعة التي أدلوا بها عن طريق المناقشات الجماعيَّة؛ لأنَّ الفعل قد ينطبق مع القول وقد يخالفه.

**عيوب الملاحظة والمشاهدة:**

1- خطأ التأثر بانطباع المشاهدة الأولى: قد لا يعبِّر الفعل والسُّلوك المشاهد عن النوايا والمقاصد الباطنيّة الداخليَّة، أي قد لا تكون هناك مصداقيَّة بين الفعل والموضوع.

2- خطأ التعميم والتسرُّع في إصدار الأحكام: فقد تدخل آراء الأخصائي الاجتماعي الخاصَّة في تفسير الموضوع أو الأفعال المشاهدة والملاحظة، وإصدار تعميمات عليها.

3- خطأ التنميط: قد يتأثر الأخصائي الاجتماعي برؤية الجماعة وبخاصة إذا كانت منغلقة على ذاتها؛ مما يجعل الدِّراسة فاقدة للمبادئ المهنيَّة، كأن يشارك جماعة دينية متزمّتة أو جماعة متطرفة في الإلحاد، فإذا تأثر فإنَّه

يكون منحازًا لرؤية خاصة، وإذا مارس أفعالهم فقد يكون تحت طائلة القانون مجرمًا.

4- خطأ التناقض: إنَّ الملاحظة بالمشاركة قد تتعارض مع القوانين والأعراف والأديان، لأنّ مشاركة الأخصائي الاجتماعي للجماعة التي تتعاطى الحشيش في ارتكاب الفعل تجعله في قائمة المنحرفين، وليس في قائمة الأخصائيين الاجتماعيين العلميين، وكذلك مشاركته الشواذ جنسيا في ارتكاب الفعل لا يعتبر ميزة في استخدام الملاحظة بالمشاركة، بل عيبًا أخلاقيًّا لا يرتضيه المجتمع السوي.

5- لا تفيد الملاحظة أحيانًا في دراسة الأزمات والاختلافات الأسريَّة.

6- خدعة الحواس (النظر والسمع): مثل الطبيب الذي أحضر بولًا سكريًّا وغمس أحد أصابعه فيه ليتذوّقه أمام طلبة كلية الطّب، وطلب منهم أن يتذوقوه واحد بعد الآخر، فقاموا بذلك وهم على مضض، وبعد انتهاء التجربة اتفق الجميع أنّ البول السّكري فيه ما فيه؛ فابتسم الطبيب قائلًا: لقد فعلت ذلك لأعلمكم الدّقة في الملاحظة، فلوا راقبتموني بعناية لكان من الممكن أن تلاحظوا أنَّني غمست إصبعي الأوَّل في البول بينما وضعت إصبعي الثَّاني في فمي[41].

[41] عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 1975م. ص 330.

**ثالثًا: الاستبيان:**

الاستبيان هو الاستيضاح، الذي يود الأخصائي أن يتعرف به على الموضوع من خلال التعرُّف على متغيراته، ومكامن علله وأسبابه، ويعتبر الاستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي في تجميع المعلومات من مصادرها، وبه يتم استنطاق أعضاء الجماعة المستهدفين بالدِّراسة؛ من أجل الحصول على إجاباتهم بإرادة عن الموضوع، الإجابات التي يتوقَّع الأخصائي الاجتماعي أنَّها شافية بالتمام، مما يجعله يعمم أحكامه من خلال النتائج المتوصّل إليها، على آخرين لم يشتركوا في الاستنطاق الاستبياني، وعليه يطرح التساؤل الآتي: هل الاستبيان يمثّل الأخصائي الاجتماعي؟ أم يمثّل الموضوع قيد الدِّراسة؟ أم يمثّل أعضاء الجماعة؟ وهل يكون الأخصائي الاجتماعي صادقًا فيما يطرحه علينا من نتائج تم التوصل إليها؟

إنَّ الإجابة على هذه الأسئلة المركبة قد لا تجد إليها سندًا علميًّا أو سندًا من اليقين؛ لأنَّ الاستبيان إذا كان هو الممثّل للموضوع، إذن ما هي الوسيلة التي ربطت بينهما؟ فإذا كان الموضوع هو الجهاد أو الحرّيّة أو الطلاق، كيف يمكن للاستبيان أن يمثّل ذلك إذا اجزنا أنَّه وسيلة استنطاق أعضاء الجماعة المستهدفين بالبحث؟ وبما أنَّ هذه المواضيع ليست بناطقة، فكيف يمكن للاستبيان أن يمثّلها؟ ولهذا الاستبيان لا يمكن أن يمثّل الموضوع؛ ولعل البعض يتحفَّز مسرعًا بأن يجيب أنَّه يمثل أعضاء الجماعة باعتبارهم مصدر

المعلومات المراد التعرُّف عليها من قبل الأخصائي الاجتماعي أو الجهة المشرفة على الدِّراسة، أو الراغبة في نتائجها، من هنا نتساءل: هل أعضاء الجماعة هم الذين صاغوا استمارة الاستبيان؟ إذا كان كذلك فإنَّها تمثّلهم، وإذا لا فإنَّها لا تمثلهم؛ وبما أن أعضاء الجماعة هم مصادر المعلومات وهم مكامنها، إذن هم الممثلين للموضوع، وبما انَّهم هم الممثلين للموضوع، إذن هل يكتمل دورهم وفق رؤية الأخصائي الاجتماعي وحسب صياغته لأسئلة الاستبيان؟

أقول: لا اعتقد ذلك، وبما أنَّنا لا نعتقد ذلك، إذن الاستبيان لا يمكن أن يمثّل الموضوع ولا يمكن أن يمثّل أعضاء الجماعة ولكنَّه يمثّل توقّعات الأخصائي الاجتماعي عن الموضوع.

ولهذا فالاستبيان هو (مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الأخصائي الاجتماعي على أعضاء الجماعة وفق توقعاته للموضوع، والإجابة تكون حسب توقُّعات الأخصائي الاجتماعي التي صاغها في استفسارات محددة). وهذا ليس بالضرورة أن يكون صوابًا، لأنَّ الصّواب ينبع من المصادر التي تلم بالموضوع وتعايشه لا من توقّعات الأخصائي الاجتماعي، الذي لم يعرف حقيقة الموضوع ويود أن يعرف عنه؛ وإذا تسائل بعضٌ هل نعنى بذلك الاستغناء عن الاستبيان؟ نجيب أنَّنا لا نقصد الاستغناء عنه، ولكن نقصد تطويره من خلال مشاركة المصادر المستهدفة بالدِّراسة أو البحث في إثارة الأسئلة مع الأخصائي الاجتماعي قبل صياغته للاستمارة صياغة نهائيَّة؛ وذلك عن طريق إجراء مقابلات استطلاعيَّة مِن قِبل الأخصائي الاجتماعي

على الجماعة المراد التعرُّف عليها أو على مشاكلها وظواهرها من خلال الموضوع، ثم بعد ذلك يتم إعداد استمارة جمع المعلومات وفق الخطوط العريضة التي أشارت إليها الجماعة والتي استنبطها أو استوضحها الأخصائي الاجتماعي منهم.

وعليه: فلولا المصادر ما كان هناك موضوع، ونحن لولاها عرفنا الموضوع، وبما أنّ معرفة الموضوع بالمصادر، إذن ما دور الأخصائي الاجتماعي ووسيلة الاستبيان في ذلك؟

إنَّ الأخصائي الاجتماعي كالسائق والوسيلة كالسيارة والمصادر هم الجماعة الذين يود الأخصائي الاجتماعي السفر إليهم ليشاركهم أفراحهم أو أحزانهم؛ وذلك حسب الموضوع، الذي تم التعرُّف عليه من خلال أعضاء الجماعة ودرجة توترهم أو تفاعلهم أو فرحتهم، بناء على هذا فانَّ الضرورة أوجدت الأخصائي الاجتماعي الماهر المرخص له من أجل سلامته وسلامة الرُّكاب الذين قد يسافرون معه، أو المارة في الطرقات. وبما أننا نتحدث عن دراسة الحالات الجماعيَّة في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، فانّ الضرورة المنهجية تستوجب وجود الأخصائي الاجتماعي لكي يُظهر الدِّراسة في فستانها اللائق بها بتفصيله الجميل الذي يظهر الجسم الاجتماعي في سترة تزيده زينة وجمالًا. ولهذا فإن الدِّراسة العلميَّة تستوجب (أخصائي اجتماعي، ومصدر، وموضوع ووسيلة). إلا أنَّ المصدر "منبع المعلومات" قد يكون بشرًا وقد لا يكون، فإذا كان بشرًا كانت الوسيلة ضرورية، وإذا كان كتابة "وثيقة أو مخطوطة" كان

المصدر محمولًا بالوسيلة، ولا يحتاج إلا للتحقيق أو للتحليل أو لعرضه كشواهد إثبات للموضوع.

ولذا فالموضوع دائمًا حيًّا، أمَّا مجتمع الموضوع أو أفراده (المصدر) قد لا يكونوا موجودين؛ فالجهاد أو الزواج أو الانحراف أو الفلسفة أو التّاريخ دائمًا أحياء، أمَّا القائمين بها أو مرتكبيها قد لا يكونوا أحياء مع أنَّ بعضهم أحياء عند ربهم يرزقون، ونحن لم نرهم في عالم الوجود (عالم المشاهدة) مع العلم أنَّ أعمالهم على قيد الحياة ويمكن الاقتداء بها، وكذلك أفكارهم يمكن قياسها والتحقق منها والاستشهاد بها أو انتقادها ودحضها بأفكار أكثر دقة وعلميَّة.

وإذا تساءل البعض عن العلاقة بين الاستبيان والعينة؟ فتكون الإجابة لم تكن هناك خصوصيَّة بينهما؛ لأنَّ الأولى وسيلة فقط، والثَّانية وسيلة ومصدر. وسيلة باعتبارها تفيد في إعطاء مؤشرات عن المجتمع وهذه المؤشرات قد تقترب وقد تبتعد عن الحقيقة، وتكون مصدر عندما لا تعمم نتائجها على آخرين لم يشتركوا في الاستنطاق الاستبيان، وفرق كبير بين المجتمع والعينة فالأوّل مصدر علمي ومعرفي له مصادق الإثبات، والثَّاني جزءًا من المصدر ووسيلة التعرُّف على منطلقاته واتجاهاته ومؤشراته. فعن طريق العينات يمكن الاقتراب من المجتمع أو التوجه إليه من اجل التعرُّف عليه، وإذا تم التوجه إلى المجتمع مباشرة بدون العينة تكون عين الصواب في الطريق الصحيح والمعلومات المتحصل عليها بالاستبيان لها مصادق، أمّا إذا توجه الأخصائي الاجتماعي بالاستبيان إلى العينة فانّه يتحصل على معلومات ولكنّها قد لا تكون لها

مصادق، وبما أنَّ العلم هو البحث عن الحقيقة فالحقيقة مرة إذا قلنا أنَّ العينة التي تعمم نتائجها لا يمكن أن تكون لمعلوماتها مصادق المجتمع عندما يستهدف بالبحث والدِّراسة مباشرة دون توسط العينة.

وعليه: لم يرتبط الاستبيان بالعينة من حيث الضرورة البحثية، بل الذي يرتبط بها من هذه النظرة هو الأخصائي الاجتماعي الذي يود الخروج من موضوع دراسته بأيِّ شكل من الأشكال وبأبسط الطرق والوسائل بغض النظر عن الأهميَّة العلميَّة التي تستوجب الاهتمام وعدم التملص منها، ولهذا فالاستبيان وسيلة تتحدّد أهميَّته، بأهميَّة من يستعمله، والهدف الذي يود الوصول إليه.

إذن: فما هو الاستبيان؟ إنَّه وسيلة الأخصائي الاجتماعي لاستقراء المجتمع والعينة، واستيضاحهم عمَّا يلمّون به من معرفة عن الموضوع؛ وذلك لتبيان ما لم نعرفه؛ ليكون حاضرًا من خلال معلومات عند الآخرين، ولهذا يستوضح الباحث أو الأخصائي عمَّا لا يعرف؛ لأجل أن يعرف، ومن ثمَّ ليحلل ويشخص، ويعالج ويقيّم.

إذن: الاستبيان وسيلة استيضاح لمعرفة سبيل مجتمع الدِّراسة سواء كان مجتمع سوى أو غير سوى يقول الله تعالى: {وَكَذَلِكَ نُفَصِّلُ الْآيَاتِ وَلِتَسْتَبِينَ سَبِيلُ الْمُجْرِمِينَ}[42]؛ ولاستبيان سبيل المجرمين قد يختار الأخصائي الاجتماعي أو يصوغ استمارة استبيان تحتوى على مجموعة من الأسئلة التي

[42] الأنعام 55.

تمس الموضوع بشكل مباشر، على أن تكون الإجابات المرتقبة برضا المبحوثين دون إجراء أيِّ تعسف معهم، ويتم التوصل إلى المعلومات بالرضا، عن طريق اتباع أساليب البحث العلمي ومناهجه وهكذا يكون الاستبيان من أجل استيضاح الآراء والاتجاهات والانحرافات والإنتاج والإبداع والتأثير والتأثر بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، والاستبيان قد يكون لفظي وقد يكون مصّور، فالأوَّل للكبار والمتعلمين، والثَّاني للصِّغار وغير المتعلمين، والاستبيان المصّور له ميز التشويق ويساعد على التوليد العقلي والفكري، وقد استخدم هذا النوع من الاستبيان هوريتز في دراسته لتطوير الاتجاهات الاجتماعيَّة عند الأطفال ومحدودي القدرة على القراءة والكتابة وكذلك استخدمه شوارتس في دراسته لديناميات التفاعل بين الأطفال[43]. ويفضل أن يكون الاستبيان المصّور مباشر التوزيع حتى لا تتضارب التفسيرات أو تتأثر بوجهة نظر أفراد الفريق المساعد أو بعضا منهم، أمَّا الاستبيان المكتوب فيوزع بإحدى الطريقتين الآتيتين:

أولا: **الاستبيان المباشر**:

هو الذي يوزع باليد مباشرة من الأخصائي الاجتماعي أو الفريق المساعد له وتتم تعبئة الاستمارة مباشرة من قبل أعضاء الجماعة، ويتم توضيح

[43] سمير نعيم، المنهج العلمي في البحوث الاجتماعية. القاهرة: المكتب العربي للاوفست، الطبعة الخامسة، 1992 م، ص 173.

أيِّ استفسار أو أيِّ لبس أو غموض يطرح من قبل أعضاء الجماعة المبحوثين. ولهذا النوع من الاستبيان ميز ومآخذ.

**- ميز الاستبيان المباشر:**

أ – نسبة المردود منه عالية ونسبة الفاقد منه قليلة.

ب – يعطى فرصة للتأكد من أنَّ أعضاء الجماعة هم الذين يجيبون على استمارة الأسئلة مباشرة.

ج – إنَّه اقل الوسائل تكلفة.

د – إنَّه أكثر الوسائل تقنينًا.

هـ – يساعد على إعطاء معلومات وبيانات قد تكون حساسة نتيجة عدم كتابة الاسم على الاستمارة.

و – إنَّه لا يحتاج إلى وقت كبير وعدد كثير من البحاثة المساعدين، مع أنَّه يسمح في نفس الوقت بجمع معلومات من أعداد كثيرة.

**. المآخذ على الاستبيان المباشر:**

أ – لا يصلح مع الذين لا يجيدون القراءة والكتابة.

ب – قد لا يتضمن مصداقيّة المبحوثين أو مصداقيّة بعضهم نظرًا لاعتماده على الإجابات النظريَّة أو اللفظيَّة.

جـ. قد تكون الإجابات غير واضحة أو أن هناك لبس ولم يتم استفسار المبحوثين عنه.

د – لا يعتمد عليه في دراسة الحالات النَّفسيَّة، وفى خدمة الفرد مع الحالات الانحرافية أو الشاذة.

هـ – كثرة الأسئلة تجعل الملل في نفوس المبحوثين.

**ثانيا: الاستبيان غير المباشر:**

وهو الذي يتم توزيعه عن طريق وسائل الاتصال الآتية:

**1- البريد المرسل:**

ويتم اختيار هذه الوسيلة في حالة انتشار أفراد المجتمع أو أفراد العينة في مناطق جغرافيّة متباعدة يصعب على الأخصائي الاجتماعي الاتصال بهم مباشرة، على أن ترسل لهم استمارات الأسئلة على عناوينهم لكي تتم الإجابة عليها وإعادتها للأخصائي الاجتماعي عن طريق البريد المرسل، إلا أنَّ لهذه الوسيلة ميز ومآخذ.

**ميز استمارة البريد المرسل:**

– إنَّها تعطى فرصًا كافية للمبحوثين للإجابة على الأسئلة واختيار الوقت المناسب لهم.

– تساعد على الحصول على معلومات قد تكون أكثر صراحة؛ لعدم معرفة المبحوثين للباحث أو نتيجة عدم مقابلتهم معه.

– تمكِّن الباحث من إجراء دراسات واسعة جغرافيًّا.

**ب – عيوب استمارة البريد المرسل:**

– قلة العائد منه حتى ولو اتخذ الأخصائي الاجتماعي بعض التحوطات التي يتوقع أنَّها تقلل نسبة هذا الفاقد مثل إحالة الأظرف والطوابع البريدية مع استمارة الاستبيان المرسلة للمبحوثين كمحاولة لضمان إعادتها.

2 – قد يكون بعض المبحوثين لا يجيدون القراءة والكتابة مما يجعلهم لا يولون اهتمامًا للاستمارة.

3 – قد لا يستوعب بعض المبحوثين المفاهيم والعبارات الواردة في الاستمارة نظرا لبساطة مستواهم الثقافي والتعليمي، وبخاصة عندما تعطي بعض المفاهيم أكثر من معنى.

4 – قد يستعين عضو الجماعة بآخرين في الإجابة على استمارة الاستبيان، وبالتَّالي تكون المعلومات المتحصل عليها خالية من المصداقيَّة.

5 – قد يغير بعض أعضاء الجماعة عناوينهم نتيجة ظروف العمل أو الحاجة أو المصلحة الشخصيَّة ومن ثمَّ لم تصل بعض الاستمارات المرسلة إلى الأعضاء المستهدفين بالدِّراسة.

6- لا يمكن التأكد من صدق الاستجابات ولن يتمكن الأخصائي الاجتماعي من استقراء ردود أفعال الأعضاء كما لو كانت الوسيلة المستعملة هي المقابلة.

7- قد لا يتوفر أو يوجد لكل افراد الجماعة عناوين بريديَّة.

## 2- الاستبيان عن طريق الهاتف:

هو الذي يتم من خلاله الاتصال بأعضاء الجماعة، وطرح أسئلة الاستمارة عليهم وكتابة ما يجيبون به على الأخصائي الاجتماعي أو الفريق المساعد له في حالة وجود فريق مساعد لاختصار الوقت والجهد، وبالتأكيد أن لهذا النوع ميز وعيوب ينبغي الإشارة إليها وهي:

أ - **ميز الاستبيان الهاتفي:**

- يُمكّن الأخصائي الاجتماعي من الاتصال بأعضاء الجماعة في أماكنهم وعلى انفراد هاتفي.

- يعطى فرصة للعضو بان يستفسر عن أي لبس أو غموض ويعطى فرصة للأخصائي الاجتماعي للتوضيح.

- تندمج مع وسيلة الاتصال الهاتفي وسيلة المقابلة غير المباشرة (التي لم تكن وجه لوجه) والتي قد تسمح بتفاعل بين الأخصائي الاجتماعي والجماعة مما يساعد على إعطاء معلومات أكثر أهميَّة.

**ب – عيوب الاستبيان الهاتفي:**

– قد يتم الاتصال ولكن قد لا يكون المجيب هو الشخص المقصود بالبحث أو المعني بالدِّراسة. ويجيب على الأسئلة وهو منتحل لشخصيَّة المبحوث.

– قد يكون وقت الاتصال الهاتفي غير مناسب للعضو كأن يكون وقت الاتصال المبحوث يعانى من مرض أو أنَّه في مآتم لأحد ا قاربه أو في حفلة عرس أو أثناء تأدية واجب، وقد يكرر الأخصائي الاجتماعي الاتصال ثانية بالعضو وقد تتكرر معه الظروف هي الأخرى .

– قد تكون فترة الاتصال الهاتفي في الزَّمن الذي تعطّلت فيه خطوط الهاتف أو انقطعت لأسباب فنية.

– قد يكون عضو الجماعة الذي وقع عليه الاختيار أصم وأبكم أو أنَّه ضعيف السَّمع.

– قد يشكّ عضو الجماعة في مصداقيَّة الأخصائي الاجتماعي ويتحسس من كيفيّة حصوله على رقم هاتفه، حتى وان تحصّل عليه عن طريق الدليل العام.

– قد يعتقد عضو الجماعة أنَّ الأخصائي الاجتماعي سفيه ويريد من وراء ذلك المعاكسة، أو التجسّس عليه.

ويلاحظ بشكل عام أنَّ البحوث عن طريق الهاتف لا تصلح لدِّراسة الجماعة لاعتبار أن أعضاء الجماعة قد لا يمتلكون وسيلة الاتصال الهاتفي، أو أن بعض منه لا يمتلكها، وهذا الأمر لا يتضح كثيرا في المجتمعات المتقدمة، ويتضح أكثر في المجتمعات المتخلفة.

### 3- الاستبيان عن طريق الصُّحف والمجلات:

تُطبع استمارة الاستبيان على أحد الصّحف أو المجلات؛ بحيث تكون في متناول الجميع وبخاصّة في دراسة المواضيع العامَّة لاستطلاع الرّأي العام، أو لمعرفة المؤشرات التي تفيد في إجراء بحوث أو دراسات أخرى، وتتداخل وسيلة البريد مع الصحف والمجلات من حيث أنَّ توزيع الصُّحف قد يكون بريدي، وأنَّ ترجيع إجابات أعضاء الجماعة على أسئلة الاستبيان الموّزع عن طريق الصحف والمجلات يكون من خلال البريد، وعليه تكون ميز البريد وعيوبه عالقة بهذه الوسيلة، إلى جانب عيوب وميز الاستبيان المطبوع في الصُّحف والمجلات وهي:

#### أ – ميز الاستبيان الموزّع عن طريق الصُّحف والمجلات:

- سريع التوزيع والانتشار.
- يختصر الوقت والجهد.
- لم يكن مكلفًا كثيرًا.

**ب- عيوب الاستبيان الموزَّع عن طريق الصُّحف والمجلات:**

- قد لا توزع الصُّحف والمجلات في كل المناطق؛ ومن ثمَّ لا تفيد في إجراء بحوث ودراسات عامَّة.

- قد لا يكون كل أفراد الجماعة قادرين على القراءة والكتابة.

- لم يكن كل أفراد الجماعة مطلعين على الصّحف والمجلات.

4- قد تكون أسئلة الاستمارة تحتوي على أخطاء مطبعيَّة ولم تراجع من قبل الباحث قبل توزيعها.

5- إنَّه لا يفيد في التحليل النَّفسي والتكيُّف الاجتماعي وفى دراسة الحالات الخاصَّة.

**4 نشر وعرض الاستبيان عن طريق الإذاعتين المسموعة والمرئيّة وعن طريق شبكة الانترنيت:**

هذه الأنواع من الاستبيانات تقوم بها الدّول والشركات الكبرى، التي تود استطلاع الرّأي العام عن إنتاج معين أو برامج معينة، ومع أنَّ وسيلة الإذاعتين كثيرة الانتشار والبرامج من خلالهما أسرع انتشارًا، إلا إنَّه يؤخذ عليها أنَّ أوقات عرض الاستبيان قد لا تكون مناسبة حتى وأن عرض في أوقات مختلفة؛ لانَّ المجتمع كثير المهن والحرف التي قد تجعل الكثيرين منه خارج المنزل ساعات عرض الاستبيان سواء في الصناعة أو الزراعة أو التجارة أو السفر خارج البلاد؛ ونتيجة لذلك تختلف ساعات الرَّاحة من مواطن لأخر

حسب طبيعة عمله، وظروفه الاجتماعيَّة والصّحيَّة والنَّفسيَّة، التي قد لا تسمح له بالاستماع لمثل هذه النوعيّة من البحوث.

يلاحظ على كل ما تقدَّم من وسائل الاستبيان أنّ المآخذ اكثر من الميز مما يجعلنا نقول: إنَّ القصور يصاحب وسيلة الاستبيان إذا ما قورنت بوسيلة المقابلة، وإنَّ الالتجاء إليها نتيجة الميز التي ذكرناها لم يجعل الدراسات النَّفسيَّة والاجتماعيَّة على درجة عالية من المصداقيّة، وجعلها تراوح في محلها نتيجة تركيزها على بعض الوسائل وبعض المناهج التي لا تلائم طبيعتها؛ لأنَّ للعلوم الاجتماعيَّة أساليب وطرق تختلف عن أساليب البحث العلمي في العلوم الطبيعيَّة، وبالتالي محاكاة العلوم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة للعلوم الطبيعيَّة، بأخذ أساليبها ووسائلها لا يمكن أن يحقِّق لها التقدّم في المجال الإنساني والمعرفي، بل تصبح كالببغاء تقلد ما تسمعه أو تراه فقط؛ لأنَّ التعامل مع الماديَّات يختلف عن التعامل مع الأحاسيس والمشاعر، والعواطف والأماني، وأنَّه من الممكن التضحية بالماديَّات عند التجريب عليها، ومن غير الممكن إخضاع الإنسان للتجربة وقبول التضحية به؛ ولهذا تقدمت العلوم الطبيعيَّة بخطى ثابتة وسريعة لاستعمالها وسائل وأساليب تتمشى وطبيعة المبحوث فيه والمبحوث عنه. ومن هنا يُمكِّن من تحقيق التقدُّم العلمي في مجالات العلوم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة عندما تلتزم باختيارات منهجيّة ووسائل تتمشى وطبيعة الإنسان لا طبيعة المادّة وطبيعة الحاس، لا طبيعة المحسوس به.

**أنواع الاستبيان:**

ينقسم الاستبيان من حيث صياغة أسئلة الاستمارة إلى الأنواع الآتية:

1- الأسئلة المفتوحة: وهي التي لاتحد من إجابة الجماعة، بل تترك لها حرية الإجابة وفق السؤال المطروح عليها، وهي المتضّمنة لاستخدام أدوات الاستفهام لماذا؟ وكيف؟ واشرح وعبّر، بأسلوب يتطلب إجابات مفتوحة.

2- الأسئلة المقفلة: وهي التي تتطلب إجابات محدَّدة من عضو الجماعة بنعم، أو لا، اعترف أو لا اعترف، أي إنَّها تقتصر على أحد الإجابتين: الإثبات أو النفي ويقتصر استفهامها على الأداة هل؟

3- الأسئلة محدودة الإجابة: هي الأسئلة التي يصوغ إليها الأخصائي الاجتماعي مجموعة من الإجابات ويترك حريَّة الاختيار للجماعة وحسبما تراه مناسبًا أو ملائمًا من إجابات، مثال الصيغة الآتية: لدينا بعض العوامل التي نعتقد أنَّها تؤدّى إلى ضعف المستوى التحصيلي للطلبة في مرحلة التعليم المتوسط، المطلوب تحديد درجة هذه العوامل، هل أنَّها تؤثر بدرجة كبيرة، أو بدرجة متوسطة، أو بدرجة أقل؟

4-الأسئلة المقفلة المفتوحة: هي الأسئلة المركّبة من الصِّيغتين المقفلة والمفتوحة، التي تتطلَّب إجابتين في وقتٍ واحد مثال: هل توافق على منزليَّة التعليم؟ ولماذا؟

5-الأسئلة المحددة المفتوحة: وهي الأسئلة التي تصحبها مجموعة من الإجابات الاختياريَّة وتذيل في النهاية بأخرى تذكر.

وعليه: إنَّ تحديد نوع الاستبيان يرتبط بطبيعة المشكلة ونوع الحالة ونوع الجماعة المستهدفة بالدِّراسة، فالبحوث الاجتماعيَّة والإنسانيَّة، لم تكن مقولبة بصورة واحدة فما تتطلَّبه دراسة الحالة في خدمة الفرد وعلم النَّفس، تختلف عما تتطلبه دراسة الجماعة، ونتيجة اختلاف طبيعة كل حالة عن الأخرى وهذا الأمر يستوجب مراعاة كل الفروق الفرديَّة والجماعيَّة والمجتمعيَّة قبل تحديد الاستبيان.

**شروط الاستبيان:**

مع أنَّ للاستبيان ميز وعيوب إلا إنَّنا إذا أردنا استعماله، أو إذا استوجب الموضوع اختياره في تجميع المعلومات، فينبغي مراعاة الآتي:

1- أنْ يصاغ الاستبيان بلغة واضحة وأسلوب غير ممل.

2- أنْ يطبع ويراجع بعد طباعته، ثم يصحّح إذا وجد داعي لذلك ويطبع من جديد ثم يوزع.

3- أنْ لا يكون مطوّلًا، حتى يتمكّن أعضاء الجماعة من ملئه بلا ضجر ولا ملل.

4 – ينبغي أن يجرَّب على مجموعة من الأفراد قبل توزيعه النهائي على مجتمع الدِّراسة أو عينة الدِّراسة، كاختبار له من حيث نجاح اشتراطاته وبما يحقِّق أهدافه العلميَّة، على أن يكون الأفراد من مجتمع الدِّراسة.

5– ألا يوزع في أوقات غير مناسبة للجماعة.

6 – أنْ تراعى أهميَّة الظّرف المكاني عند توزيعه؛ بحيث يكون مناسبًا لطبيعة الدِّراسة وطبيعة الجماعة والحالة المدروسة.

**الخطوات التي تحفّز الجماعة على تعبئة الاستمارة:**

1 – أنْ تحسَّ الجماعة بفلسفة الاستبيان وما يكمن ورائه من فوائد.

2 – أنْ يوضّح الأخصائي الاجتماعي أهداف البحث لأعضاء الجماعة.

3 – أنْ لا يحمّل الجماعة أيِّ تكاليف بريديَّة أو غيرها.

4 – أنْ يوضّح الأخصائي الاجتماعي لأعضاء الجماعة أسباب اختيارهم كأفراد أساسيين للدِّراسة، سواء كانوا منحرفين في الاتجاه السَّالب أو الموجب، أو أنَّهم في حالة استمرار قيمي بلا تغير.

5 – أنْ يذكر لهم الجهة التي تدعم الدِّراسة إن وجدت، أو الجهة التي ترتقب نتائجه.

6 – أنْ لا يطلب الأخصائي الاجتماعي كتابة الاسم على الاستمارة قدر الإمكان، ومع ذلك لكل موضوع أو حالة خصوصيَّة.

7 – أنْ يراعى الوقت المناسب للجماعة أثناء توزيع الاستمارة.

**رابعًا: التصنيف القيمي:**

يعد التصنيف القيمي من أحدث الوسائل المتبّعة في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، وأكثرها أهميَّة سواء في طريقة خدمة الفرد أم طريقة خدمة الجماعة أم طريقة تنظيم المجتمع أم إدارة المؤسّسات أو طرق البحث الاجتماعي. وترجع هذه الأهميَّة للآتي:

1– اعتبار أنَّ القيم محورٌ أساسيٌ في حياة الفرد والجماعة والمجتمع؛ فالقيم تكوِّن تنظيمًا خاصًّا للخبرة الناتجة والمتكوِّنة عند الفرد، في أثناء تفاعله مع أعضاء جماعته أو مع عناصر بيئته في مواقف الاختيار والمفاضلة، ما جعل طريقة خدمة الجماعة تهتم بحياة الفرد والجماعة الاجتماعيَّة والإنسانيَّة وتعمل على تهذيبها وتطويرها إلى ما هو أفضل، ولكي تُحقق ذلك لابد أن تستند إلى نسقٍ من القيم والأخلاقيَّات التي تُعتبر القاعدة الأساسية التي لا غِنى عنها؛ فالقيم تمتدُّ لتمسَّ العلاقات بكافة صورها، فتعمل على تحديد طبيعة العلاقات بين أعضاء الجماعة وبينهم وبين الجماعات الأخرى؛ ولهذا تعتمد الجماعة في تكامل بنيانها الاجتماعي على القيم المشتركة بين أعضائها، والتي كلما اتسع مداها بينهم ازدادت وحدتها قوَّة وتماسكًا، في حين تضعف تلك

الوحدة كلَّما انحسر مدى القيم بينهم، مما يؤدّي أحيانًا إلى الصِّراع والتفكّك بين أعضاء الجماعة.

2- يتميّز التصنيف القيمي عن وسائل عمليَّات الدِّراسة السَّابقة (المقابلة والملاحظة والمشاهدة والاستبيان)، أنَّه بالإضافة إلى كونه وسيلة لجمع المعلومات والبيانات من مصادرها المتعددة، أيضًا هو وسيلة تحليل لهذه المعلومات والبيانات بعد تصنيفها وتبويبها وفقًا للقيم وللمعايير والمقاييس التي انتظم عليها.

**عليه** فإنَّ التصنيف القيمي في طريق الخدمة الاجتماعيَّة يقصد به (أداة تمكّن الأخصائي الاجتماعي من ترتيب المعلومات دون تداخل أو التباس بين قيمها المتعددة، بتصنيف الكل مع الكل، والجزء مع الجزء، والمتجزئ مع المتجزئ، ومن تم تمكّنه من إظهار أثر المتغيرات التي كانت وراء ظهور المشكلة أو الحالة، وبمراعاة الظرف الزّماني والمكاني للفرد أو الجماعة أو مجتمع الدِّراسة قيميًّا)[44].

والحمد لله ربِّ العالمين

[44] عقيل حسين عقيل، عز الدين أبو التمّن، التصنيف القيمي للعولمة. مالطا: منشورات الجأ، 2001ف، ص318.

## صدر للمؤلّف

صدر للمؤلّف الدّكتور عقيل حسين عقيل: 92 بحثا نشرت داخل ليبيا، وخارجها.

صدر له (179) مؤلّفا منها: ستَّةُ موسوعات، وهي:

. الموسوعة القيمية لبرمجيَّة الخدمة الاجتماعيَّة (4 مجلَّدات)، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2007م.

. موسوعة أسماء الله الحسنى وأثرها في استخلاف الإنسان في الأرض (11 مُجلَّد)، دار ابن كثير، دمشق. بيروت، 2009م.

. موسوعة صفات الأنبياء من قصص القرآن (9 مجلَّدات)، المجموعة الدوليَّة للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

. موسوعة الأنبياء من وحي القرآن (12 مجلَّد)، المجموعة الدوليَّة للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

. موسوعة من قيم القرآن الكريم (13 مجلَّد)، شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

. موسوعة الأنبياء من وحي القرآن والسنّة (27 مجلَّد)، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

أشرف، وناقش 83 رسالة ماجستير، ودكتوراه.

. مجالات اهتمام المؤلف البحثية:

1 . الخدمة الاجتماعيَّة، والتنمية البشرية.

2 . طرق البحث الاجتماعي.

3 . الفكر والسياسة.

4 . الإسلاميَّات.

5 . الأدب

تُرجمت ونشرت له مؤلّفات باللغة الإنجليزية، والتركيَّة.

## المؤلّفات

1 ـ مستوى التحصيل العلمي بمرحلة التعليم المتوسط، طرابلس ليبيا، 1989م.

2 ـ الأصول الفلسفية لتنظيم المجتمع، منشورات جامعة طرابلس، ليبيا، 1992م.

3ـ فلسفة مناهج البحث العلمي، منشورات الجأ، 1995م.

4 ـ منهج تحليل المعلومات وتحليل المضمون، منشورات الجأ، مالطا، 1996م.

5 ـ سيادة البشر دراسة في تطور الفكر الاجتماعي، منشورات الجأ، مالطا، 1997م.

6 ـ المفاهيم العلمية دراسة في فلسفة التحليل، المؤسسة العربية للنشر وإبداع، الدار البيضاء، 1999م.

7 ـ البُستان الحُلم، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1999م.

8 ـ التصنيف القيمي للعولمة، منشورات الجأ، مالطا، 2001م.

9 ـ الديمقراطية في عصر العولمة (كسر القيد بالقيد)، دار الجأ، مالطا، 2001م.

10 ـ نشوة ذاكرة، دار الكتاب الجديد المتحدة، بيروت، 2004م.

11 . خماسي تحليل القيم، دار الكتاب المتحدة، بيروت، 2004م.

12 . منطق الحوار بين الأنا والآخر، دار الكتاب المتحدة، بيروت، 2004م.

13 . خدمة الفرد قيم وحداثة، دار الحكمة، 2006م.

14 . خدمة الجماعة رؤية قيمية معاصرة، دار الحكمة، 2006م.

15 . البرمجيَّة القيميَّة لمهنة الخدمة الاجتماعيَّة، الدار الدوليَّة للطباعة والنشر، القاهرة، 2007م.

16 . البرمجية القيمية في طريقة تنظيم المجتمع، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2007م.

17 . البرمجية القيمية في طريقة خدمة الجماعة، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2007م.

18. الموسوعة القيمية لبرمجية الخدمة الاجتماعيَّة، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2007م.

19 . البرمجية القيمية في خدمة الفرد، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2008م.

20 . مفاهيم في استراتيجيات المعرفة، الدار الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2008م.

21 ـ المقدمة في أسماء الله الحسنى وأثرها في استخلاف الإنسان في الأرض، دار ابن كثير، بيروت ـ دمشق، 2009م.

22 ـ موسوعة أسماء الله الحسنى وأثرها في استخلاف الإنسان في الأرض، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2009م.

23 ـ ألستم من آل البيت، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

24 ـ مختصر موسوعة أسماء الله الحسنى وأثرها في استخلاف الإنسان في الأرض، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

25 ـ خطوات البحث العلمي (من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة)، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

26 ـ قواعد المنهج وطرق البحث العلمي، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

27 ـ أسماء حُسنى غير الأسماء الحسنى، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

28 ـ آدم من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

29 ـ نوح من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

30 ـ إدريس وهود وصالح من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق ـ بيروت، 2010م.

31 . إبراهيم وإسحاق وإسماعيل ولوط من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

32 . شعيب من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

33 . يعقوب ويوسف من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

34 . داوود وسليمان من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

35 . يونس من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

36 . أيوب واليسع وذو الكفل وإلياس من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

37 . موسى من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

38 . عيسى من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

39 . محمَّد من وحي القرآن، دار ابن كثير، دمشق . بيروت، 2010م.

40 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، آدم ونوح، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

41 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، ادريس ويعقوب ويوسف، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

42 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، أيوب وذو الكفل واليسع والياس، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

43 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، موسى وهارون وعيسى، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

44 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، يونس وزكريا ويحيى، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

45 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، إبراهيم وإسماعيل وإسحاق ولوط، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

46 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، هود وصالح وشعيب، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

47 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، داوود وسليمان، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

48 . صفات الأنبياء من قصص القرآن، النبي محمَّد، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

49 . موسوعة صفات الأنبياء من قصص القرآن، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

50 . موسوعة الأنبياء من وحي القرآن، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م.

51 . التطرُّف من التهيّؤ إلى الحلّ، المجموعة الدولية للطباعة وانشر، القاهرة، 2011م.

52 . ألسنا أمةً وسطا، ابن كثير، دمشق . بيروت، 2011م.

53 . المنهج وطريقة تحليل المضمون، ابن كثير، دمشق . بيروت، 2011م.

54 . الإرهاب (بين قادحيه ومادحيه) المجموعة الدولية للطباعة وانشر، القاهرة، 2011م.

55 . الخوف وآفاق المستقبل، المجموعة الدولية للطباعة والنشر، القاهرة، 2011م.

56 . سُنن التدافع، شركة الملتقى للطباعة وانشر للطباعة والنشر، بيروت: 2011م.

57 . خريف السُّلطان (الرَّحيل المتوقّع وغير المتوقّع) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

58 . من قيم القرآن الكريم (قيم إقداميّة) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

59 . من قيم القرآن الكريم (قيم تدبّرية) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

60 . من قيم القرآن الكريم (قيم وثوقيّة) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

61 . من قيم القرآن الكريم (قيم تأييدية) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

62 . من قيم القرآن الكريم (قيم مناصرة) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

63 . من قيم القرآن الكريم (قيم استبصارية) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

64 . من قيم القرآن الكريم (قيم تحفيزية) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

65 . من قيم القرآن الكريم (قيم وعظية) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

66 . من قيم القرآن الكريم (قيم شواهد) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

67 . من قيم القرآن (قيم مرجعيّة) شركة الملتقى للطباعة وانشر، بيروت، 2011م.

68. من قيم القرآن الكريم (قيم تسليمية) شركة الملتقى للطباعة والنشر، بيروت، 2011م.

69. من قيم القرآن الكريم (قيم تسامح)، شركة الملتقي للطباعة والنشر، بيروت، 2011م.

70. من قيم القرآن الكريم (قيم تيقُّنيّة)، شركة الملتقى للطباعة والنشر، بيروت، 2011م.

71. الرفض استشعار حرية، دار الملتقى، بيروت، 2011م.

72. تقويض القيم (من التكميم إلى تفجّر الثورات)، شركة الملتقى، بيروت، 2011م.

73. ربيع النّاس (من الإصلاح إلى الحلّ) المجموعة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2011م.

74. موسوعة القيم من القرآن الكريم، شركة الملتقى للطباعة والنشر، بيروت، 2012م

75. أسرار وحقائق من زمن القذافي، المجموعة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، ودار المختار طرابلس، 2013م.

76. وماذا بعد القذافي؟ المجموعة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013م.

77 . ثورات الرّبيع العربي (ماذا بعد؟) المجموعة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013م.

78 . العزل السياسي بين حرمان وهيمنة، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، القاهرة، 2014م.

79 . السياسة بين خلاف واختلاف، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، القاهرة، 3014.

80 . الهويّة الوطنية بين متوقّع وغير متوقّع، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، القاهرة، 2014.

81 . العفو العام والمصالحة الوطنية، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، القاهرة، 2014م.

82 . فوضى الحلّ، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، القاهرة، 2014م.

83 . بسم الله بداية ونهاية، القاهرة، الزّعيم للخدمات المكتبية والنشر، 2015.

84 . من معجزات الكون (خَلق . نشوء . ارتقاء)، المجموعة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2016م.

85 . مقدّمة الأنبياء من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

86 . موسوعة الأنبياء من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

87 . آدم من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

88 . إدريس من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

89 . نوح من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م 89 .

90 . هود من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

91 . صالح من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

92 . لوط من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

93 . إبراهيم من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

94 . إسماعيل من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

95 . إسحاق من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

96 . يعقوب من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

97 . يوسف من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

98 . شعيب من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

99 . أيوب من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

100. ذو الكفل من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

101 . يونس من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

102 . موسى من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

103 . هارون من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

104 . إلياس من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

105 . اليسع من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

106 . داوود من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

107 . سليمان من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

108 . زكريا من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

109 . يحيى من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

110 عيسى من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

111 . محمّد من وحي القرآن والسنّة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م.

112 . الدّعاء ومفاتيحه، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة، 2017م.

113 . صُنع المستقبل، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

114 . الفاعلون من الإرادة إلى الفعل، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

115 . مبادئ التنمية البشرية، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

116 . من الفِكَر إلى الفِكْر، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

117 . التهيؤ، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

118 . منابع الأمل، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

119 . الأمل، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2017م

120 . المبادئ الرئيسة للسياسات الرّفيعة، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة، 2018م.

121 . تحدّي الصعاب، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

122 . الواحدية من الخلق إلى البعث، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

123 ـ مبادئ تحدي الصعاب، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

124 ـ المعلومة الصائبة تصحح الخاطئة (من الخوف إلى الإرهاب) مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

125 ـ الممكن (متوقّع وغير متوقّع) مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

126 ـ مبادئ فكّ التأزّمات، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

127 ـ الأهداف المهنيّة ودور الأخصائي الاجتماعي، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

128 ـ تصحيحا للمفاهيم (فاحذروا)، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

129 ـ العدل لا وسطية ولا تطرف، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

130 ـ غرس الثّقة (مبدأ الخدمة الاجتماعيَّة)، مكتبة الخانجي للطباعة والنشر، القاهرة 2018م.

131 ـ مفاهيم الصّلاة والتسليم على الأنبياء، مكتبة الخانجي، القاهرة، 2018م.

132 . الخدمة الاجتماعيَّة (قواعد ومبادئ قيميّة) مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م.

133 –كيفيّة استطلاع الدراسات السَّابقة مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م.

134 – الخدمة الاجتماعيَّة (تحليل المفهوم ودراسة الحالة) مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م.

135 – الخدمة الاجتماعيَّة (مبادي واهداف قيمية) مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م.

136 – الخدمة الاجتماعيَّة (مفاهيم مصطلحات)، مكتبة المصرية، القاهرة، 2018م.

137 – التنمية البشرية (كيف تتحدّى الصّعاب وتصنع مستقبلًا)، مكتبة القاضي، القاهرة، 2018م.

138 - مبادئ الخدمة الاجتماعيَّة (تحدّي الصّعاب وإحداث النُّقلة) مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019.

139 _ الإرهاب بين خائف ومخيف، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019.

140 _ التطرُّف من الإرادة إلى الفعل، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019.

141 _ البحث العلمي (المنهج والطريقة) مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019.

142 _ العدل ينسف الظلم، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

143 _ تقويض الإرادة، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

144 _ القوَّة تفكّ التأزُّمات، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

145 _ إحداث النُّقلة تحدٍّ، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

146 _ نيل المأمول قمَّة، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

147 _ نحو النظريَّة خلقًا، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

148 _ نحو النظريَّة نشوء، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

149 _ نحو النظريَّة ارتقاء، مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

150 – الخلاف (في دائرة التاريخ) مكتبة القاضي، والمصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2020.

151- القواعد المنهجية للباحث الاجتماعي والقانوني، القاهرة: دار القاضي، 2220.

152 – قواعد البحث للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 2020م.

153 – خطوات البحث العلمي وصناعة الأمل، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة: 2021م.

154 – المنهج العلمي وإحداث النُّقلة، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة: 2021م.

155- دراسة الحالة ودور الأخصائي الاجتماعي، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة: 2021م.

156- قواعد البحث العلمي وصنع المستقبل، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة: 2021م.

157- وسائل التأهب للبحث العلمي، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة: 2021م.

158- حلقات صناعة المستقبل، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة: 2021م.

159- أمحمَّدٌ أميٌّ، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة: 2021م.

160- طرق البحث العلمي ونيل المأمول، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة: 2021م.

161- الطريقة العلمية لتحليل مضمون القيم، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة: 2021م.

162-كسر الوهم، القاهرة: مكتبة القاضي، القاهرة: 2022م.

163- معجزات وبعضها من بعض، المصرية، القاهرة: 2022م.

164 . أيد السارقِ تقطع، المصرية، القاهرة: 2022م.

165 – العقل من اللاشيء إلى الشيء دراية، مكتبة القاضي، القاهرة: 2022م.

166 – النُّقلة من التكيف إلى التوافق، المصريّة للطباعة والنشر، القاهرة 2022م.

167 – أوهام الأنا (اللاهويَّة)، مكتبة القاضي، القاهرة: 2022م.

168 – استرداد السِّيادة، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م

169 - موت الموت، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

170 – العقل قيد (من الأمّية إلى الاستنارة)، مكتبة القاضي، القاهرة، 2022م.

171 – الرِّجال القوامة، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

172- الدِّراية من الأمر إلى الطاعة، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

173- النشوز والقيم القوَّامة، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

174 – استطلاع الدراسات السابقة (من حيرة الباحث إلى نيل المأمول)، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

175 – الخدمة الاجتماعية الناهضة (قواعد ومبادئ)، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

176 – الخدمة الاجتماعيَّة الناهضة، (غرسُ ثقة، تحدّي صِعاب، إحداثُ نُقلة)، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

177 – الخدمة الاجتماعيّة النَّاهضة (الدور المهني للأخصائي الاجتماعي)، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

178 – الخدمة الاجتماعيّة النّاهضة (من التكيّف إلى صنع الأمل)، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

179 – الخدمة الاجتماعيّة النّاهضة (مجالاتها عملياتها وسائلها)، المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، 2022م.

## المؤلّف في سطور

أ د. عقيل حسين عقيل

مواليد ليبيا 1953م

بكالوريوس آداب 1976م بدرجة الشّرف الأولى جامعة الفاتح (طرابلس).

ماجستير تربية وتنمية بشريَّة، الولايات المتحدة الامريكيَّة (جامعة جورج واشنطن) 1981م مع درجة الشّرف.

. دكتوراه في الخدمة الاجتماعيَّة.

. أستاذ بجامعة الفاتح كلية الآداب (طرابلس).

. شغل منصب أمين تعليم بلدية طرابلس (1986 . 1990).

. انتخب من قبل مؤتمر الشعب العام مفتشا عامًّا لقطاع الشؤون الاجتماعيَّة، ثمّ كلّف بالتفتيش على وزارتي التعليم العام والتعليم العالي 2006م.

. شغل منصب أمين التعليم العالي (وزيرًا) 2007 . 2009م.

. انتخب أمينًا عامًّا للتنمية البشريَّة بأمانة مؤتمر الشّعب العام 2009م.

. صدر للمؤلّف 92 بحثا نشرت داخل ليبيا وخارجها.

. صدر له (179) مؤلّفا منها ستة موسوعات.

. أشرف وناقش 83 رسالة ماجستير ودكتوراه.

. مجالات اهتمام المؤلف البحثيَّة:

1 . الخدمة الاجتماعيَّة والتنمية البشرية.

2 . طرق البحث الاجتماعي.

3 . الفكر والسياسة.

4 . الإسلاميات.

5 . الأدب

تُرجمت ونشرت له مؤلّفات باللغة الإنجليزية والتركية.

الموقع الإلكتروني: (موقع الدكتور عقيل حسين عقيل)

أو: https://draqeel.com/