الفصل الأول

المشكلات المجتمعية

مفاهيم أساسية

تمهيد:

يعد ابن خلدون من أوائل الذين درسوا حركة الظواهر والمشكلات الاجتماعية فى التاريخ الحديث، من خلال محاولاته لكشف القوانين التي تخضع لها الظواهر الاجتماعية، سواء في نشأتها وفي تطورها.فرغم أن كثيراً من العلماء الذين سبقوه تعرضوا لدراسة المجتمعات الإنسابية، بيد أنهم اكتفوا بوصفها، وبيان ما كانت عليه وما هي عليه الآن، ولم يستخلصوا قوانين تفسر العوامل والأسباب التي قادت الظاهرة لأن تسير على شكل من الأشكال.وهناك من درس الظواهر الاجتماعية أيضاً وبيّن ما يجب أن تكون عليه حسب مبادئ مثالية أبعد ما تكون عن الواقع.وحقا كان التفكير في المجتمع قديم، وتعرض كثير من الفلاسفة إلى دراسة مجتمعاتهم، ووضع بعضهم نماذج لمجتمعات فاضلة ارتضاها، وبيّنوا ما ينبغي أن تكون عليه المجتمعات.ولكن ابن خلدون درس الظواهر الاجتماعية التي تتحكم في مصيرها، وبيّن أنها تسير حسب قوانين ثابتة.

وقد قرر ابن خلدون بأن دراسة ظواهر الاجتماع لابد فيه من إخضاعها للقوانين، باحثا عن مدى الارتباط بين الأسباب والمسببات، ولم يكتف بالوصف وعرض الوقائع وبيان ما هي عليه، وإنما اتجه اتجاهاً جديداً في بحوثه الاجتماعية، جعله يعلن بصراحة أن التطور هو سنة الحياة الاجتماعية، وذلك لأن الظواهر الاجتماعية غير قابلة للركود والدوام على حالة واحدة، ومن ثَمّ كانت الأنظمة الاجتماعية متباينة حسب المكان والزمان. وقد اعتمد ابن خلدون في بحوثه على ما لاحظه في الشعوب التي عاصرها، واحتك بها ووازن بينها وبين سابقيها، ودرس العلاقات الاجتماعية، وذلك بأن جمع معلوماته من التاريخ، ثم أخضعها للعقل، ومن هنا تتجلى أصالته المنهجية.ولا أدلّ على ذلك من كونه يقرر أن العصبية نوع خاص من القرابة داخل ترابط مجتمعي.

ويتعامل الكثير من الكتاب والمفكرين والفلاسفة مع المنظومة الاجتماعية الإنسانية برؤى فكرية وآليات علمية، ومنظورات فنية، مختلفة الأساليب ، ومتنوعة الاتجاهات المدرسية الفكرية والفلسفية والاجتماعية، مما ينتج وبصورة طبيعية لاختلاف هذه الأساليب والاتجاهات في تناول المنظومة الاجتماعية بالدرس والبحث ومن ثم بالتحليل، اختلاف النتائج والاستنتاجات والرؤى لهذه المنظومة وماهية تعريفها وكيفية تشكلها، ونوعية أنماطها الفكرية.

والظواهر الاجتماعية تنشأ من التفاعل بين نشاط الإفراد والجماعات ربما تكون لغوية أو تشريعية أو أخلاقية أو دينية أو اقتصادية أو سياسية..حسب تنوع الظواهر الاجتماعية بطبيعتها الإنسانية، ومن خلال دراسة هذه الظواهر الاجتماعية نصل إلى القوانين التي تتحكم بحركة المجتمع أو إلى النظم الثابتة لهيكلية المجتمع ومن هذا فإننا نستطيع ومن خلال علم الاجتماع وإدراك قوانينه واليات تحريكه....أن نستعجل التقدم الاجتماعي أو نهيئ له المقدمات ونلطف أزمات الاجتماع الإنساني بتوفير الظروف الملائمة، كما ويمكنّنا هذا العلم من رصد الظواهر السلبية في المجتمع والعلل المرضية التي تنشأ بالعرض، لمعالجتها وبحث جذورها وأسبابها الأساسية؟.

أولاً) المشكلة والمشكلة الاجتماعية:

يتفق المشتغلون بالعلوم الاجتماعية ومهن المساعدة الإنسانية عموما على أن الإنسان مدني بطبعه، بمعنى أنه بطبيعة تكوينه محتاج للحياة في جماعة أو مجتمع يتعاون فيه مع غيره على إشباع حاجاته وحاجاتهم، ولكن الحياة في جماعة تتضمن الدخول في عدد هائل من التفاعلات الاجتماعية التي لابد من تنظيمها، مما يؤدي إلى ظهور عدد من النظم الاجتماعية (كالنظام الأسري والنظام الاقتصادي والنظام التعليمي ...الخ) التي يضم كل منها عددا من

المؤسسات التي يتم في إطارها إشباع الحاجات الإنسانية، ثم إن التفاعلات التي تتطلبها عملية إشباع الحاجات في نطاق كل منها تحاط بمجموعة من المعايير والقيم التي تضبطها، والذي يعنينا هنا هو أن النظم الاجتماعية في النهاية تتضمن مجموعة من المكانات الاجتماعية [illegible] التي يحتلها الأفراد بحسب موضعهم في ذلك النظام (مثل مكانة الأب، الابن، الزوجة في النظام الأسري، أو مكانة التلميذ، المعلم في النظام التعليمي وهكذا..)، ثم إن المجتمع يرتب توقعات للأدوار [illegible] ـ التي ينبغي على شاغل كل مكانة من هذه المكانات أن يقوم بها، فإذا تصرف شاغلو المكانات واقعيا على الوجه المتوقع منهم فيما يتصل بأداء أدوارهم فيقال عندئذ أنهم متوافقون اجتماعيا، أما إذا عجز الأفراد عن القيام بمتطلبات شغلهم لمكاناتهم الاجتماعية (الأب الذي يقصر في رعاية أبنائه، التلميذ الذي يتكرر رسوبه أو يتعاطى المواد المخدرة، العامل متكرر الغياب عن العمل أو المعرض للحوادث بصورة متكررة...) فهنا يقال أنهم غير متوافقين اجتماعيا [illegible] ؛، وعادة ما يصحب ذلك اضطراب في العلاقات الاجتماعية بينهم وبين من ترتبط مكاناتهم الاجتماعية بهم (النزاع بين الزوج والزوجة، مشاجرات التلميذ مع زملائه أو معلميه ...)، وهنا يبدأ الحديث عن وقوع الفرد في المشكلات الفردية أو الشخصية أو المشكلات النفسية/الاجتماعية [illegible] ' أي المشكلات التي تتفاعل فيها شخصية الفرد بجوانبها البدنية والنفسية مع قوى البيئة الاجتماعية.

وبطبيعة الحال فإن حياة الأفراد لا يمكن أن تخلو من بعض المواقف الصعبة أو حتى الإشكالية التي يتمكن الفرد من التعامل معها سواء بمفرده أو مستعينا بأفراد أسرته أو أصدقائه، ولكن بعض المواقف والصعوبات و المشكلات الشخصية قد تستمر وتستعصي على تلك المحاولات والجهود الذاتية

للحل، وهنا لابد من تدخل مؤسسات المجتمع والإسهام في حلها، وذلك بعض ما تحاول الكشفية القيام به.

ونستهدف من دراسة المكشلات الاجتماعية مايلى:

1- الإدراك الفعلي لظاهرة ما، وفق الأسلوب العلمي للمعرفة الصحية المدققة، والوقوف على أبعاد المشكلة.

2- رصد الآراء الاجتماعية الممكنة للحلول المنتظرة.

3- فهم المشكلات الاجتماعية لعلاجها وتجنبها.

كما أن هناك ثلاثة اتجاهات يمكن الاعتماد عليها فى تفسير المشكلات الاجتماعية هى:

1- التفسير التاريخي: ويعتمد على التاريخ ومراحل وتطور الإنسانية.

2- التفسير النفسي: بحكم أن المجتمع يتكون من أفراد ولهم نفسياتهم.

3- التفسير الاجتماعي: ترابط بين المؤسسات، والتغيير في أحدها يؤثر في الآخر.

ومما سبق يمكن تعريف المشكلة الاجتماعية بأنها:

- سؤال أو موقف يتطلب إجابة أو تفسيراً أو معلومات أو حلاً.
- وضع يحتوي على عائق يحول بين المرء وتحقيق غرضه أو هدفه المتصل بهذا الوضع.
- موقف معين يحتوي على هدف محدد يراد تحقيقه.
- موقف يؤدي إلى الحيرة والتوتر واختلال التوازن المعرفي والانفعالي.

- حالة من عدم الاتزان تحتاج إلى إشباع تحول دون تحقيق الفرد لأهدافه وغاياته، وتظهر مشكلات أو صعوبات الأداء إذا حصل تفاوت بين الأداء الفعلي وبين معيار متوقع أو نمطي نريد المحافظة عليه، أو عندما يكون هناك انحراف عن مسار متوقع نرغب في المحافظة عليه.
- موقف ينشأ عندما يواجه الفرد عقبات أو صعوبة أو أمراً يحول بينه وبين وصوله إلى هدف معين، أو لا يتمكن الفرد بما لديه من وسائل ومعلومات وخبرات من تخطي العقبات أو اجتيازها أو التغلب عليها، مما يخلق حاله من عدم الاتزان والقلق في مواجهة المشكلة

ومن أبرز المشكلات الاجتماعية:الفقر– الانحراف– التعصب– الأمية– البيئة– التلوث– التصحر– الفجوة الرقمية – المخدرات– التدخين. – النمو السكاني وازدحام المدن – الاستهلاك المظهري – تدني النظرة للعمل اليدوي– الثآر – الوساطة– الشعوذة والخرافة– التدخين– المسكرات – السهر– حوادث المرور– عزوف الشباب عن العمل المهني– التدخين– الفراغ – الإعلام الوافد.

ويمكن تصنيف المشكلات الاجتماعية كما يلى:

1– مشكلات أساسية: نقص الخدمات، ضعف الإشباع، الفقر العام.

2– مشكلات تنظيمية: تركز الخدمات وليس نقصها.

3– مشكلات مرضية: إجرام، سرقة، تسول، تشرد.

4– مشكلات مجتمعية: اللامبالاة، الأمية.

ثانياً) أهمية دراسة الظواهر والمشكلات الاجتماعية:

والظواهر الاجتماعية السلبية هي أخطر أعداء المجتمع ومظهر من مظاهر تدميره الذاتي لنفسه دون وعي أو إدراك..ويمكن تشبيهها بالرجل قوى البنية الغني والذي يملك مختلف مصادر وأنواع القوة ومهما بلغت هذه القوة فإذا انحرف صاحبها سلوكيا وتحول هذا الانحراف السلوكي إلى مرض وفقد السيطرة على سلوكه تحول الأمر مع مرور الوقت إلى مرض وحينما يشيع هذا النموذج في المجتمع يتحول الأمر إلى ظاهرة أولا فإن لم يتصد لها المجتمع بمؤسساته الرسمية والمدنية تفاقمت الزاهرة إلى مشكلة مجتمعية وصعب الحل وتنامت كلفته الجهدية والمالية.وما فتئ علماء الاجتماع يؤكدون أن الظواهر الاجتماعية السلبية قد تدمر مجتمعا كاملا وهذه حقيقة ثابتة في التاريخ وفي علوم الاجتماع.

ولذا تولي المجتمعات الواعية أهمية قصوى لمحاربة الظواهر الاجتماعية ودراستها وتحليلها لوضع الخطط اللازمة لمقاومتها إن كانت سلبية أو وضع الخطط للاستفادة منها أن كانت ايجابية.وما جعل جميع العلوم في العصر الحديث تتقدم إلا أنها أخذت بخبرات الأجيال السابقة وإتباع المنهج العلمي في البحث والاستفادة منه في الحياة الاجتماعية.

ثالثاً) العوامل المرتبطة بظهور المشكلات الاجتماعية:

إذا رجعنا إلى الكتابات النظرية الحديثة للتعرف على التفسيرات التي تقدمها لنا للمشكلات الاجتماعية نجد بعضهم يرى أن المشكلات عبارة عن سلوك يتم تعلمه من خلال مثيرات بيئية خارجية، وآخرون يركزون جهودهم على تحليل المشكلات على أنها مشكلات "اجتماعية" فيميزون بين عملية التفكك

الاجتماعي [illegible] وبين السلوك الانحرافي [illegible]
[illegible] ، ويرون أن هاتين الفئتين متشابكتان متفاعلتان في الواقع تؤدى كل منهما إلى الأخرى، بحيث أنك إذا تعرضت لدراسة أي مشكلة واقعية فستجد ما يشير إلى كل منهما ولكن بدرجات متفاوتة.

ويقارن بعض علماء الاجتماع بين التفكك الاجتماعي والسلوك الانحرافي بقولهم أنه " إذا كانت نظرية التفكك الاجتماعي تركز على التغير الاجتماعي وما يؤدى إليه من اضطراب المعايير والنظم الاجتماعية...فإن نظرية السلوك الانحرافي تركز على انحراف الفرد عن المعايير الاجتماعية "، وبلغة أخرى فإن تفسير السلوك الانحرافي يقوم على الافتراض بأن المعايير الاجتماعية العامة سليمة، ولكن لسبب أو لآخر فإن الأفراد لم تتم تنشئتهم تنشئة اجتماعية صحيحة تضمن التزامهم بتلك المعايير.

وبصفة عامة فإننا نلاحظ أن التفسيرات التي تقدمها لنا تلك الأطر التصورية تتسم بالتركيز على الآليات والعمليات الاجتماعية من جهة، وبالنسبية الثقافية من جهة أخرى، فالتركيز على التغير الاجتماعي والتفكك الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية والضبط الاجتماعي يجعل المشكلات الاجتماعية الواسعة النطاق تبدو وكأنها أمر طبيعي تحتمه ميكانيكية هذه الآليات الاجتماعية التي لا ترحم، وأما التفسيرات التي تركز على دور المعايير الاجتماعية والثقافات الفرعية فإنها تبدأ وتنتهي من القيم الاجتماعية السائدة أيا كانت تلك القيم، فتحيل التفسير إلى قضية فنية بحتة تتم فيها مضاهاة توجهات الثقافات الفرعية والسلوكيات الفردية على القيم التي تبنتها الثقافة الحاضرة في المجتمع، أما نقد تلك القيم المجتمعية من منظور أرقى.

وعموما تجمل مراجع الخدمة الاجتماعية أسباب المشكلات فيما يلي:

1- النقص أو القصور في إشباع الحاجات الإنسانية (مع تعريف الحاجات تعريفا ضيقا يكاد ينصب أساسا على الحاجات المادية ثم ما يتبعها من حاجات نفسية واجتماعية) وما يترتب على ذلك القصور في إشباع الحاجات من إحباط وعدوان.

2- ما يترتب على استمرار القصور في إشباع الحاجات من مشكلات في العلاقات مع الآخرين وفي التوافق الاجتماعي، وهو ما يعبر بالمشكلات المتصلة بعملية " أداء الوظائف الاجتماعية" [illegible].

3- العمليات الاجتماعية الأشمل التي تحيط بهذا كله كالتغير الاجتماعي وما يؤدى إليه من تفكك اجتماعي [illegible] يتصل بقصور النظم لاجتماعية عن القيام بوظائفها بكفاءة.

ويلاحظ أن العلوم الاجتماعية الحديثة لا ترى في الإنسان إلا كيانه المادي في نطاق هذه الحياة الدنيا، أما النظرة الإسلامية للحاجات فإنها تقوم بدلا من ذلك على أساس أن هناك حاجة أولية مهيمنة على جميع الحاجات – لأنها ضامنة لإشباعها جميعا – أولا وهي الافتقار إلى الله عز وجل والمتضمنة في قوله تعالي " يأيها الناس أنتم الفقراء إلى الله، والله هو الغنى الحميد " (فاطر: 15) حيث يفسر ابن كثير "أنتم الفقراء" بقوله " أي أنتم محتاجون إليه في جميع الحركات والسكنات، كما فسر الفخر الرازي "إلى الله" بأن في هذا إعلاما من الله بأنه لا افتقار إلا إليه، وأن هذا يوجب عبادته لكونه مفتقرا إليه سبحانه، وعدم عبادة غيره لعدم الافتقار إلى غيره، فالإنسان في حاجة إلى الله لأنه سبحانه وتعالي هو الذي خلقه وسخر ما في السماوات وما في الأرض لإشباع حاجاته

الدنيوية، وكل إنسان كائنا من كان في حاجة إلى شكر الله – بعبادته – حتى تقضى احتياجاته في الدنيا وفي الآخرة أيضا.

والمنظور الإسلامي يقوم على الارتباط الوثيق بين هذين النوعين من الحاجات، بشكل يتوازى مع الارتباط الوثيق بين الروح والبدن، اللذين منهما يتكون الإنسان ولكن مع أولوية وهيمنة النوع الأول من الحاجات على الوجود الإنساني ككل.

ومن خلال ما سبق يمكن أن نضع أيدينا على أهم العوامل المؤثرة فى حدوث المشكلات الاجتماعية

1- التغير المستمر في الحياة البشرية.

2- صراع القيم والماديات.

3- صراع الجديد والقديم.

4- ضعف وسائل الضبط الاجتماعي.

5- الهجرة.

6- صعوبة التكيف.

7- عدم مسايرة النظم الحديثة.

كما أن هناك مجموعة من الوائر أو البيئات الاجتماعية المرتبطة بحدوث المكشلات الاجتماعية وتأثيرها سلباً فى حياة المجتمع واستقرارة:

- الأسرة.

- التنشئة الاجتماعية.

- الحالة الاقتصادية

- البيئة المدرسية.
- البيئة السكنية
- تعليم الأبوين.
- الأصدقاء

رابعاً) آليات حدوث المشكلات الاجتماعية:

تبدأ الظواهر الاجتماعية في جميع المجتمعات بفرد أو مجموعة قليلة قد لا تذكر من الأفراد تعارضت أهدافهم الشخصية مع أهداف المجتمع وقتيا، ولرغبتهم القوية ودافعيتهم لتحقيق أهدافهم العارضة لإشباع رغباتهم الملحة خالفوا السلوك الاجتماعي لأول مرة لتحقيق أهدافهم وإشباع رغباتهم ولكن في خوف وقلق تام من ان تكتشف مخالفتهم ويتعرضوا للعقاب أو لا يتمكنوا من إشباع رغبتهم لأنه قد يخالف البعض وهو يعلم أنه سيكتشف أمره، وتعتبر هذه حالة انحراف فردي متوقع في أي مجتمع.

والفرد المنحرف سلوكيا في المجتمع إذ ترك أمره له اثر مدمر غريب على مجتمعه، ولذلك فالمنحرف إن لم يعدل سلوكه بوعي منه فسيعدل سلوك المحيطين به بدون وعي منهم حتي تتساوي الصفات السلوكية فلا يشعر بالغربة بينهم وحتى يمكنه ممارسة انحرافه السلوكي بحرية وبمساعدة منهم.وربما يحاول تعديل سلوكهم محبة فيهم وظنا منه انه سوف يكسبهم خبرة تمكنهم من تحقيق آمالهم وأهدافهم وفي نفس الوقت يتميز عنهم بأنه مكتشف هذه الخبرة..وأيا كانت الأسباب يبدأ الفرد المنحرف سلوكيا أو المخالف ينقل ويثير الدافعية للمخالفة بين المحيطين به سواء بتحفيز حب الاستطلاع والاكتشاف أو بدافع التقليد والمحاكاة أو بدافع الحاجة الفعلية إلا أن محاولة الانحراف تبدأ ويبدأ

من جديد اكتساب نفس الخبرة وبنفس القوة لتطور الخبرة الانحرافية ويكون الناتج بعد فترة زمنية تقصر أو تطول تبعا لطبيعة المخالفة هو زيادة عد المنحرفين.

ومعدل تزايد عدد حالات الانحراف يتوقف على نوع المخالفة وطبيعتها وارتباطها بحاجات الفرد الأساسية والغرائزية وحجم منفعتها وقوة آثارها في إشباع الحاجة...الخ. وبمرور الوقت والزمن تتضاعف اعدد المنحرفين سلوكيا وتتطور الخبرة السلوكية للمخالفة ويزيد معدل الانتشار وسرعته إلى أن يصبح لدينا عينة أو فئة صغيرة منحرفة بمعني اتصافها بهذا النوع من المخالفة السلوكية.وهنا يختلف الوضع تماما بالنسبة للمجتمع ككل بصفة عامة ولإدارته الاجتماعية خاصة لان هذه الفئة غير متوقعة الوجود حديثة المولد ومعلنة بمعني لا يمكن إنكارها كحالات فردية غير مؤثرة على المجتمع ولا يمكن عقابها لكبر عددها وسبب آخر وهو تورط الرقابة الاجتماعية أساسا في هذه المخالفة وتحملها جانبامن المسئولية.

وفي ظل هذه الظروف والملابسات إذا لم تردع المخالفة ويوضع نظام رقابي خاص معد خصيصا لهذه المخالفة وقانون خاص للقضاء عليها في فترة قصيرة للدفع النظام الرقابي وإعادته لحالته الأولى تحولت الفئة المريضة إلى طور الظهور والعلانية واستمدت قوة اجتماعية بالموافقة والرضا على المخالفة وتحول مفهوم المخالفة السلوكية في نظر العامة إلى مفهوم الغاية تبرر الوسيلة أو العادة. وزاد تأثير الفئة المنحرفة على باقي أفراد المجتمع..وزال الخوف والقلق المقيد للمخالفة وتحول المرض السلوكي والانحراف الاجتماعي إلى ظاهرة اجتماعية.

وكلما زاد عدد مرات تكرار الظاهرة أو عدد المشتركين فيها كلما ضعفت القدرة على السيطرة عليها أو علاجها.وادي ذلك إلى تدمير اكبر عدد

ممكن وتوقيع اكبر خسارة ممكنة للمجتمع المصاب ووفق للفترة الزمنية التي تتمتع فيها الظاهرة بغياب الرقابة والقانون وضعف القدرة على السيطرة عليها أو إهمال الظاهرة من المجتمع على أنها ليست خطيرة بالنسبة للمجتمع. .فطالما هي ظاهرة يجب أن تكون مسؤولية اجتماعية فليس بالضروري أن تكون الظواهر المرفوضة هي القتل والسرقة.

ومن هذا المنطلق يمكن احتساب الظواهر الاجتماعية من أخطر أعداء المجتمع غير الظاهرة وهي اخطر واهم من أي ظواهر اقتصادية حتى في زمن المجاعات واخطر من الظواهر العسكرية وحتى في زمن الحروب..ومن اكبر مظاهر الجهل والتخلف أن يهتم مجتمع ما بالش ؤون الاقتصادية والصناعية والزراعية والخارجية ويهمل الشؤ ون الداخلية والسلوكية للمجتمع وخاصة الظواهر الاجتماعية مهما بلغت كلفة السيطرة عليها والقضاء عليها.

ومن المسمى يتضح ارتباط الظاهرة بالمؤثرات الاجتماعية المثيرة لدافع الانحراف السلوكي وهو رتاج خلل تطبيقي في المنهج الاجتماعي وعلاجه لا يتم إلا من خلال تطوير المنهج الاجتماعي ككل ووضع الخطط المناسبة لعلاج الظواهر.

خامساً) الخصائص للميزة للمشكلات الاجتماعية:

ومن هذا فالتعرف على الظواهر يجب أن يتم عن طريق دراسة شاملة لجميع المؤثرات والدوافع الفردية والاجتماعية المرتبطة بالظاهرة وكذلك جميع الخبرات المكتسبة والوسائل والنظم المخططة لضبط والسيطرة على السلوك المرتبط بالظاهرة. وعلى سبيل المثال التسرب التعليمي قد يكون تلك الظاهرة ناتجة من الحالة الاقتصادية أو بفعل الحالة الثقافية أو الأحوال المجتمعية...، وبالطبع علم الإحصاء والدراسات الاجتماعية قادر على إعطاء معدلات وأماكن

وجود الظاهرة في المجتمع...وأيا كانت المثيرات والدوافع والدلائل الإحصائية يجب أن ننظر للظاهرة من منظور ارتباطها بالمجتمع عامة ....فالظاهرة مرتبطة ارتباطا وثيقا بعنصر من عناصر المنهج الاجتماعي وهو الدور الاجتماعي الذي تسعي جميع المجتمعات لتأهيل أفرادها لممارسته بنجاح لتحقيق أمال المجتمع....وعندما يفشل هذا الدور كحالة فردية يعتبر انحرافا عن توقع المجتمع وأهدافه وعندما تتعدد الحالات تصبح مرضا سلوك يا وعندما تتعدد وتتكرر تعتبر ظاهرة اجتماعية.

لنأخذ مثلا مشكلة الطلاق في المجتمع السعودي وقد أوضحت الدراسات الإحصائية أن الظاهرة تزداد كلما ارتفعت الحالة الاقتصادية وهي أكثر انتشارا في العاصمة والمدن الكبرى، وأن من أهم أسبابها اختلاف الطباع وتفاوت التعليم بين الزوجين واختلاف الرغبات والتوجهات و انحراف الزوج في الغالب الزوجين وعدم التوافق في العلاقة الخاصة وبخل الزوج وصعوبة الإقامة مع الوالدين وتدخل الآخرين بين الزوجين بالإضافة إلى أسباب أخرى.. كل هذه المعطيات ليست إلا محددات لوضع خطة لتقويم الظاهرة وعلاجها.

وعموماً فهناك جملة من الخصائص للمشكلات الاجتماعية يمكن رصدها فيما يلى:

1- مدركة محسوسة.

2- محفزة لسلوك حضاري يعالج.

3- عدم الثبات خطورة وسهولة.

4- نسبها لمشكلة.مثلاً اختلاف المعايير والقيم.

5- تخضع لظروف المجتمع وطبيعته بعلاقة طردية.

6- هي نتاج بشري وليست نتاج الطبيعة.

7- الديمومة والاستمرار ملازمة للوجود البشري.

8- تغييرية نابعة من حدوث تغير في أي جانب حياتي.

سادساً) مهارات تشخيص المشكلات الاجتماعية:

لا يرى المشتغلون بالعلوم الاجتماعية الحديثة في الإنسان إلا كائنا ماديا لا يخرج عن كونه امتدادا للظواهر الطبيعية الأخرى، فلا ترى فيه إحدى النظريات إلا أنه آلة منتظمة (وإن كانت شديدة التعقيد)، ولا ترى فيه أخرى إلا أنه حيوان تدفعه غرائزه (وإن عبرت هذه الغرائز عن نفسها بطرق مختلفة)، أما من "اكتشفوا" أخيرا أنه "إنسان" فقد اعترفوا بتأثير الجوانب العقلية/المعرفية في سلوكه،ولكن حتى هؤلاء قد توقفوا بدورهم دون الاعتراف بأي مكان للروح المتجاوزة لحدود المادة كأحد المكونات الأساسية للطبيعة الإنسانية.

سابعاً) مهارات التعامل مع المشكلات الاجتماعية:

طالما نحن بصدد ظاهرة مرتبطة بالسلوك الاجتماعي أو الفردي يجب أن نضع في اعتبارنا أن السلوك ما هو إلا حركة تعبيرية تصدر من الفرد كاستجابة لمثير ما وتتحكم فيها مجموعة من الخبرات المكتسبة أو هي رد فعل لفعل معين وفقا لخبرات الفرد المرتبطة بالفعل، كما أن رد الفعل السلوكي أو الاستجابة السلوكية تتفق مع قوة الخبرة المرتبطة بالموقف والمحركة للدافعية وبالعودة للسلوك المرفوض وهو الطلاق يجب أن ننظر له على انه رد فعل أو استجابة لمثير ما وفق لخبرة سلوكية تحكمت في توجيه الدافعية لاتخاذ قرار هذا السلوك..ومن هنا نلاحظ أن جميع حالات الطلاق لابد أن تشترك في تلك الخبرات المكتسبة والمحركة للدافعية لاتخاذ هذا القرار ويكون السؤال الأهم

والفاصل هو: أين ومتى اكتسب الفرد تلك الخبرة القوية القادرة عل اتخاذ هذا القرار؟ وبالبحث ربما نجد بعض الإجابات المحددة مثل من خبرات الآخرين المسموعة في الحالات المشابهة أو من الاجتهاد الشخصي...

وعموماً فإننا نعنى بمهارات حل المشكلات نشاط ذهني معرفي يسير في خطوات معرفية ذهنية مرتبة ومنظمة في ذهن الفرد (التفكير العلمي لحل المشكلات) ويستطيع أن يسير فيها بسرعة آلية إذا ما تمت له السيطرة على كل عناصرها وخطواتها، بهدف الوصول إلى حالة اتزان معرفي تزود الفرد بالمهارات الأدائية لمواجهة الضغوط والمعيقات بكفاية عالية. **وهناك جوانب يجب مراعاتها عند الشروع فى التصدي لأى مشكلة اجتماعية:**

1- الإمكانات المتاحة.

2- ترابط المشكلات فيما بينها ترابطا عضوياً.

3- حل المشكلات بشمولية من أجل تغيير الحياة فالحلول المؤقتة لا تجدي.

4- المشكلات تعكس النظام القيمي، ودراسته مدخل للعلاج.

وعموماً فكل مشكله اجتماعية تضمن بعداً انفعالياً لا بد أن يأخذه المخطط فى الاعتبار في تعليمه لمهارات أو استراتيجيات مهارات حل المشكلات:

- لا بد أن تكون المشكلة التي تندرج تحت مظلة (مهارات حل المشكلات) غير مألوفة، فإذا كانت كذلك فإنها لا تعدو أن تكون نوعاَ من التدريب أو المران المتكرر الذي يمكن التعامل معه بصورة آلية دون مجهود عقلي يذكر.

- إن مهارات حل المشكلات تساعد الفرد على استخدام الطريقة العلمية في التفكير، واكتساب المهارات العقلية الأساسية اللازمة لذلك.

وهناك توجيهات عامة لمعالجة أى مشكلة اجتماعية:

1- المبادرة إلى التحدث عن المشكلة.

2- حسن الإصغاء.

3- تقبل الوضع والاعتراف بالمشكلة.

4- تعزيز الإحساس بقدرة الذات وإيجابيتها.

5- توضيح المقبول وغير المقبول في المشكلة.

6- التشجيع والدعم.

ومن خلال ما سبق يمكن تصنيف أهم المهارات المستخدمة فى حل المشكلات الاجتماعية كما يلى:

أ) مهارات حل المشكلات من وجهة النظر السلوكية

- موقف يمكن أن يخضع للتعلم.
- تقسيم أجزائه وعناصره على خطوات.
- يسير فيها المتعلم خطوة خطوة ويحدد لكل خطوة معياراً للنجاح.
- تصميم نموذج دليل لتعليم مهارات حل المشكلات، تتحدد فيه خطوات السير المتزامية، بحيث تفضي كل خطوة إلى التي تليها.

ب) مهارات حل المشكلات من وجهة النظر المعرفية

- موقف يواجه الفرد ويتفاعل معه ويستحضر ما لديه من خبرات جديدة.
- الارتقاء في معالجته الذهنية للموقف المشكل حتى يتمكن من الوصول إلى خبرة جديدة والذي يمثل بدوره حلاً.
- مهارات حل المشكلات من وجهة نظر جانييه
- ينفرد جانييه المعرفي بوضع حل المشكلات في قمة هرم التعلم.
- سلوك موجه نحو الهدف.
- جميع ألوان السلوك المتصل بحل المشكلات هي ألوان يمكن تعليمها وتعلمها.
- الفرد يسعى إلى حل مشكلة ما يضع في ذهنه صوراً للمشكلة والإطار المناسب الذي يعنيه لتوجيه العمليات الفكرية المنتمية.
- تعزى الفروق الفردية في القدرة على حل المشكلات إلى الفروق بين الأفراد في مقدراتهم الفكرية المتنوعة.

ج) مهارات حل المشكلات (التسلسل)

- تكوين فكرة عامة عن المشكلة، وعدم الخوض في التفاصيل.
- عدم التسرع في إصدار الحكم.
- عمل نماذج مختلفة لتبسيط المشكلة باستخدام الكلمات، والصور، والرموز، والمعادلات.
- إعادة صياغة المشكلة وطريقة عرضها.

- المرونة في الاقتراحات وطريقة عرضها.
- تقييم الحلول.
- تجزئة الهدف النهائي إلى أهداف فرعية.
- تنفيذ استراتيجيات لتحقيق الأهداف الفرعية.

د) مهارات حل المشكلات (الاسلوب المثالي) **IDEAL**

1. تحديد المشكلة
2. تعريف المشكلة وصوغها
3. استكشاف الاستراتيجيات (البحث عن حل)
4. تطبيق الأفكار
5. البحث عن النتائج أو آثار الحل

هـ) مهارة حل المشكلات لسيرت (Syert)

- انظر إلى الصور الكلية، لا تنظر إلى التفاصيل.
- لا تتسرع باصدار الحكم، لا تلزم نفسك بالموقف مبكراً.
- اطرح اسئلة شفوية ذات أشكال متنوعة.
- كن مرناُ، وتفحص مرونة فرضياتك.
- ارجع للخلف، عد من الخلاصة إلى المقدمة (من آخر المشكلة إلى أولها).
- تقدم بطريقة تتيح لك العودة لحلولك الجزئي

و) توظيف مهارات حل المشكلات من خلال الإرشاد الجماعي

- خفض الضغط النفسي لدى المشاركين.
- يعطى للطلبة الأقل ثقة بأنفسهم الفرصة للمشاركة.
- تيسر تكيف الطلب من المدرسة الابتدائية إلى المتوسطة.
- استخدام الأسئلة والحوار والمناقشة يرفع من كفايات الطلبة في تحديد المشكلة وتعريفها والخطوات اللازمة لحلها.
- تشجيع الطلبة بعضهم للعمل بأقصى طاقاتهم والاستفادة من بعضهم كنماذج حية.
- الاستفادة من خبرات النجاح السابقة.

ثامناً) مراحل العمل مع المشكلات الاجتماعية:

ثمة مجموعة من المراحل أو الخطوات التي تتيح للانسان فرصة تكوين نهج شخص خاص به، يساعده على التكيف مع المعطيات الجديدة، والتأقلم مع المشكلات التي تعترض حياته، ويمكن عرض هذه الخطوات كما يلى:

المرحلة الأولى: الحساسية للمشكلات:

١. الوعي للمواقف والظروف التي تحتاج إلى تطوير أو تعديل.

٢. الملاحظة الدقيقة للأشياء التي ليست كما يجب أن تكون.

٣. الطفل غير مستثنى عن مواجهة المشكلات أو الإحساس بها (لعبة كسرت، واجب منزلي تم تقديمه دون إكمال).

أنشطة منتمية للطلبة

١. إكساب الطالب قناعة بأن كل شيء من حولنا يجب أن يكون في حال أفضل من وضعه الحالي، إضافة إلى إبراز الجانب الإيجابي في الأشياء والمواقف.

(نشاط رقم 1)

٢. مساعدة الطالب ليكون حساساً للمشكلات، وأكثر وعياً للأمور التي تحتاج إلى تطوير أو تعديل،إضافة إلى دفع الطالب إلى البحث عن مشكلة بغرض إيجاد طرق أفضل من حلها وبالتالي يكون طلاقة قي حياته.

(نشاط رقم 2

المرحلة الثانية: البحث عن المعلومات والحقائق

الحصول على معلومات تساعد على فهم أكبر للمشكلة أو الموقف.

تمثيل وتجسيد الأسباب التي أدت إلى حدوث المواقف.

طرح أسئلة محددة والتأكد من إجاباتها.

أنشطة منتمية للطلبة

تقديم التعليم المباشر والخبرة التي تستوجب استخدام مفاتيح الأسئلة + إشراك الطلبة في خبرات إيجاد الحقائق من أجل تنظيم واستخدام البيانات الحقيقية (نشاط 3).

تقديم الفرصة للطلبة لاستخدام قوة الملاحظة لديهم في ربط الحقائق + تشجيع الطلبة لاستخدام الحقائق في التوصل إلى استنتاجات (نشاط رقم 4).

مساعدة الطلبة في الحصول على المعلومات عن طريق تعريف ووصف سمات الشخص أو الشيء

+إعطاء فرصة للطلبة للبحث عن الحقائق لأغراض محددة (نشاط رقم 5).

المرحلة الثالثة: تحديد المشكلة

النظر إلى المشكلة ككل لمعرفة العلاقات بين أجزائه، وكيفية تجميعها.

استخدام الحقائق للتعرف على أجزاء المشكلات الكبيرة.

اختيار وتحديد مشكلة يمكن معالجتها.

أنشطة منتمية للطلبة

١. تشجيع الطلبة أن يضعوا بعين الاعتبار ما تتضمنه المشكلة + إعطاء الفرصة للطلبة لاستخدام الخيال عندهم في التعرف على المشكلات الفرعية في الموقف (نشاط رقم 6) و (ملحق أدوات التحفيز).

٢. تقديم الخبرة أو التعليم المباشر لمساعدة الطلبة في صياغة المشكلة كي تكون بداية لحلول إبداعية، وهذا يتضمن إعادة بنية المشكلة وتجزئتها كي تكون أكثر تحديداً وذات حجم يمكن معالجته (نشاط رقم 7).

المرحلة الرابعة: إيجاد الفكرة

طرح حلول كثيرة لحل المشكلة.

التفكير في طرق مختلفة ومتباعدة.

التفكير في أشياء غير مألوفة ولم يتطرق لها أح

أنشطة منتمية للطلبة

تشجيع الطلبة على استخدام الخيال لديهم وإتاحة الفرصة للطلبة لإنتاج أفكار إبداعية (نشاط رقم 8).

إتاحة الفرصة للطلبة لإنتاج أفكار أصيلة بهدف حل مشكلات جديدة أو غريبة عليهم وتشجيع الطلبة ليكونوا مبدعين في إنتاجهم للأفكار. (نشاط رقم 9).

تشجيع الطلبة على التفكير المرن الذي ينتج للمشكلات الشخصية بدائل من الأفكار في حقول مختلفة وتشجيع الطلبة على ردود الفعل المنطقية عند مواجهة مواقف مزعجة (نشاط رقم 10).

المرحلة الخامسة: إيجاد الحل

دراسة وتقييم (تمحيص) الأفكار لمعرفة أيهما الأكثر ملائمة ليكون حلاً للمشكلة.

وضع مقاييس ومعايير لمعرفة مدى كفاءة الأفكار.

اختيار أفضل الأفكار تبعاً للمعايير المستخدمة في المقاييس.

أنشطة منتمية للطلبة

بناء الفهم لدى الطلبة لمفهوم "معايير" واستخدام مفهوم معيار للحكم على الأشياء وإتاحة الفرصة للطلبة في تطوير المعايير المستخدمة للحكم على الأشياء (نشاط رقم 11).

إعطاء الطلبة الخبرة في استخدام معايير التقييم و إعطائهم الخبرة في البحث عن حل المشكلة بكفاءة (نشاط رقم 12).

المرحلة السادسة: قبول الحل

تجهيز خطة عمل لتفعيل الأفكار.

توضيح ما يجب القيام به وكيفية القيام به.

عدم إهمال الأمور التي تحتاج إلى تطوير.

أنشطة منتمية للطلبة

إيجاد الوعي بأهمية الحاجة إلى التخطيط وترتيب الأولويات وتصنيفها عند تنفيذ فكرة ما وإعطاء الفرصة للطالب كي ينظر إلى الأمام للإلمام بالتفصيلات التي قد تصاحب تطبيق الفكرة (نشاط رقم 13).

أن يصبح الطلبة متنبهين للظروف ولردود الأفعال التي قد تظهر عندما يحاولون تطبيق أي فكرة لعمل ما و رفع دافعيتهم إلى ضرورة استراتيجيات لتنفيذ العمل (نشاط رقم 14).

وعموماً يمكن تلخيص هذه المراحل فى الخطوات التالية:

- تعريف المشكلة: يعبر الفرد عن الإحساس بالمشكلة لفظاً بشكل واضح.
- التوجه العام ومهارات تحديد المشكلة : يتبنى اتجاهاً منطقياً إيجابياً تجاه مهارات حل المشكلات لمواجهة الضغوطات والتحديات للحياة.
- مهارات توليد الأبدال وموازنتها :يولد أبدالاً مختلفة للحل ويوازنها.
- اتخاذ القرار: يتخذ القرارات في اختيار الأبدال المناسبة وإعطاء التبريرات والمسوغات التي تدعم هذا الاختيار.
- اختيار الإستراتيجية: يخطط لاختيار الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق الأهداف في حل المشكلات
- تنفيذ الإستراتيجية : يطبق الحل المقترح (القرار) ويجريه على المشكلة.
- التقويم وانتقال أثر التدرب

المراجع

1- إبراهيم عبد الرحمن رجب: "التوجيه الإسلامي للخدمة الاجتماعية" بحث قدم في مؤتمر التوجيه الإسلامي للعلوم، الذي نظمته رابطة الجامعات الإسلامية وجامعة الأزهر، القاهرة، إبريل .1992

2- أجروس وستانسيو: العلم في منظوره الجديد [1984] ترجمة كمال خلايلي (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1989).

3- عفاف إبراهيم الدباغ: المنظور الإسلامي لممارسة الخدمة الاجتماعية، رسالة دكتوراه منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية للبنات بالرياض، المعهد العالمي للفكر الإسلامي ومكتبة المؤيد بالرياض،.1994

4- محمد محروس الشناوي "الأهداف العامة لمساعدة الأفراد على مواجهة مشكلاتهم النفسية كما تعرضها نظريات الإرشاد والعلاج النفسي الغربية"، بحث قدم للندوة الأولى للتأصيل الإسلامي للخدمة الاجتماعية، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة، 1991.

5- عبد العزيز عبد الله مختار: التخطيط للتنمية، دار المعرفة الجامعة، الإسكندرية، 1995م

6- احمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000م

7- عايش زيتون، أساليب التدريس الجامعى عمان: دار الشروق، 1995

8- مادان موهان، رونالدا. هل (محرر)، تفريد التعليم والتعلم فى النظرية والتطبيق ترجمة ابراهيم محمد الشافعى، الكويت، مكتبة الفلاح،1997

9- كمال يوسف اسكندر ومحمد ذبيان غزاوى: مقدمة فى تكنولوجيا التعليم، ط 1، الكويت –دار الفلاح،1995

10- محمد اساعيل عبد المقصود: تدريس الدراسات الاجتماعية، تخطيطه، وتنفيذه وتقويم عائده التعليمى ، الامارات العربية المتحده، مكتبة الفلاح،2001

11- مجموعة مؤلفين: التدريس الفعال، مشروع تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات، المجلس الأعلى للجامعات، القاهرة،2005