المدافعة عن حقوق الانسان في إطار طريقة تنظيم المجتمع

إعدد الباحث

محمد عطا أحمد عبد العزيز

مدرس مساعد بقسم تنظيم المجتمع

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان

مقدمة .

ترتبط المدافعة فى الخدمة االاجتماعية بصفة عامة وفى إطار طريقة تنظيم المجتمع على وجه الخصوص بالممارسة الدفاعية من خلال مساعدة الناس على إشباع احتياجاتهم ومساندة الفئات المعرضة للظلم والاضطهاد فى المجتمع ، فالمدافعة عن حقوق الانسان تتضمن حديثاً وحواراً وتفاوض وتدبير لمصالح العملاء وأدواراً وأنشطة ومهارات فنية أساسية فى الخدمة الاجتماعية

وتعتبر المدافعة جزءاً طبيعياً من العمل المهنى للأخصائي الاجتماعى حيث ينظر اليه كمدعم لعملية المساعدة وناصح ومقاتل من أجل العميل ومن خلاله وممثل له فى التعامل مع أقسام الشرطة والمؤسسات الاجتماعية عن طريق إستخدام الاخصائيون الاجتماعيون لمهاراتهم المهنية لرفع مستوى الخدمات للمواطنين سواء كان ذلك بالمنظمات الاجتماعية عامة أو بالمنظمات التى أُنشئت خصيصاً لممارسة المدافعة عن حقوق الانسان .

اولاً: الجذور التاريخية للمدافعة عن حقوق الانسان .

ظهرت المدافعة وتأصلت جذورها التاريخية منذ الحضارات القديمة ودعت اليها الأديان السماوية ثم توالت القوانين والتشريعات والمواثيق الدولية الداعية الى تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة وصيانة حقوق الانسان ،وقد بدأ الاعتراف بحقوق الانسان فى الشرائع القديمة وكُلل الاعتراف بها وتُوج فى الشرائع الدينية ولاسيما الشريعة الاسلامية التى ارتقت بالبشر ،وحوى القرآن الكريم وسنة خير الآنام "محمد " صل الله عليه وسلم على مبادئ موجهة فى تشريع حقوق الانسان وحمايتها وليس فقط مجرد الاعتراف النظرى بها .[١]

و يعتبر الاسلام أول من قرر المبادئ الخاصة بحقوق الانسان فى أكمل وجه وأوسع نطاق ، وان الامم الاسلامية فى عهد الرسول (صل الله عليه وسلم) و الخلفاء الراشدين من بعده كانت اسبق الامم فى السير عليها ، وان الديمقراطيات الحديثة لا تزال متخلفة فى هذا السبيل تخلفا كبيرا عن النظام الاسلامى ، لذا يجب علينا معشر المسلمين شعوباً وحكاماً أن لا نقطع صلتنا بمبادئ النظام الاسلامى فى إقرار الحقوق والحريات للانسان ونعمل على ربط تعاليمه بمختلف مجالات الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية فى المجتمع (٢)

ومن امثلة الحقوق التى اهتم الاسلام بتقريرها الحق فى التعليم يقول تعالى ((اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ)) (٣) وحرص الاسلام على تطبيق و تقرير الحق فى الشورى لقوله تعالى ({وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ} (٤)،وقد اهتم الاسلام بحقوق العمل وحفظ الحياة الكريمة للانسان ،وبالاستناد الى حقائق أساسية كالاصالة والاستقلالية فى تشريع الحقوق والحريات وكذلك التوازن والوسطية والعدل والثبات والتكافل الاجتماعى وإصلاح الفرد والاسرة والمجتمع إلى جانب سموالاهداف والغايات فى التشريع الاسلامى (٥) يقول الله تعالى فى كتابه العزيز هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ ۖ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ .(٦)

وبإعتبار أن الانسان عبداً مخلوقاً فإنه لايملك أن يعطى نفسه حقاً ، فكل الحقوق التى منحها الله عز وجل للانسان ماهى الا رحمةً منه سبحانه وتعالى وفضلاً على البشر ، وسعى الاسلام الى ضمان كافة انواع حقوق الانسان فى مختلف جوانب الحياة و لم يترك منها شيئا ، فقرر حقوق للمراة و الرجل ، كُلاً حسب امكانياته، وتقرير الحقوق فى الاسلام يستند الى عقيدة الايمان و هى فى عمقها و شمولها ودوامها ، لاتقارن بفكرة " القانون الطبيعى " او العدالة فالله عز وجل هو مصدر تقرير الحقوق فى دين الاسلام ،حقيقة ثابتة لامجرد افتراض غامض ، ولها اثارها الواسعة الشاملة المستمرة فى سلوك الفرد و الجماعة و الدولة ،حرص الاسلام على تقرير مبادئ المساواة بين الناس فى مختلف مجالات الحياة ، ويسوى الاسلام فى تطبيق هذه المبادئ بين المسلمين و غير المسلمين ١(٧)

واهتم الاسلام ايضا بالحقوق المدنية ، فأحترم إنسانية الرقيق ومنحهم طائفة من اهم الحقوق المدنية التى ينعم بها الاحرار ، يقول تعالى" وَأَنكِحُوا الأَيَامَى مِنْكُمْ وَالصَّالِحِينَ مِنْعِبَادِكُمْ وَإِمَائِكُمْ إِنْ يَكُونُوا فُقَرَاءَ يُغْنِهِمُ اللّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَاللّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ"(٨)

الا ان ممارسة تنظيم المجتمع فى الولايات المتحدة الامريكية فى الستينات قد مرت بظروف خاصة تأثرت فيها بما ساد فى المجتمع من غضب وفوران بسبب الاشتراك فى حرب فيتنام التى انفق فيها البلايين فى الوقت الذى يطالب فيه الفقراء بما يوفر لهم سُبل العيش الكريم فى المجتمع فلا يجدون لذلك آذان صاغية ،مما ادى الى ثورات قطاعات عريضة من الشباب والزنوج والفقراء للمطالبة بإحداث تغييرات واسعة النطاق فى السياسات التى تتبناها الدولة ومؤسساتها ،وفى البداية ترددت مهنة الخدمة الاجتماعية فى الاشتراك فى مثل تلك الجهود الدفاعية الا أنها نتيجة الاتهام الموجه لمنظمات العمل الاجتماعى بأنها تخدم مصالح النظام القائم ولا تهتم بحقوق

المواطنين الضعفاء ،لذا لم تجد مناصا من المشاركة فى جهود العمل الاجتماعى الذى يستخدم الصراع والضغط (٩)

على الرغم من أن الدفاع كان من التقاليد الراسخة للمهنة منذ نشأتها إلا أنه لم يتبلور كمفهوم مستقل إلا في الستينات من القرن العشرين ، وقد انتشرت بعد ذلك الكتابات النظرية والدراسات الميدانية في مجال المدافعة عن حقوق الانسان ، ثم شهدت الفترة من ١٩٧٠ – ١٩٨٠ اهتماماً أقل بالمدافعة عن الجماعات المظلومة حيث تولت على المستوى القومي قيادات سياسية محافظة على الوضع القائم فأحدثت سياساتهم نمواً في المدافعة الموجهة مما أدى إلى نمو جهود جماعات المعونة الذاتية لتحسين أحوال أعضائها (١٠)

الى أن عاد الاهتمام ينصب على المدافعة في تنظيم المجتمع لتحقيق العدالة الاجتماعية في المجتمع فعلى الرغم من أن تحقيق العدالة الاجتماعية كان من بين الاهتمامات الرئيسية لتنظيم المجتمع منذ حركة المحلات الاجتماعية في آواخر القرن التاسع عشر إلا أن العمل في هذا الاتجاه قد اكتسب في السنوات الأخيرة عمقا أكبر فبدلاً من إشراك المهنيين في منظمات تعمل من أجل تعديل السياسات الاجتماعية نيابة عن الفئات الاجتماعية المهضومة الحقوق، ونتيجة لزيادة الصراع في المجتمع راى البعض ان الاعتماد على استراتيجية الاقناع فقط قد يؤدى الى استفحال المشكلات وضياع العديد من مصالح وحقوق الضعفاء في المجتمع لذا انصب الاهتمام على تنظيم الفئات المستضعفة بنفسها للمطالبة بحقوقها بقوة وفاعلية (١١).

وفى القرن العشرين ظهرت العديد من الاتفاقات و المواثيق و الاعلانات الدولية التى كان لها دور بارز فى محاولة صياغة نظرية متكاملة لحقوق الانسان والتى من امثلتها مايلى :-

١)ميثاق الامم المتحدة عام ١٩٤٥ .

٢)الاعلان العالمى لحقوق الانسان ١٩٤٨ .

٣)اتفاقية حقوق الانسان ١٩٦٦:-

(أ)الاتفاقية الدولية للحقوق السياسية والمدنية (ب) الاتفاقية الدولية للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية .

٤) الاتفاقية الدولية المعنية بإزالة التمييز العنصرى ١٩٦٥.

٥) الاتفاقية الدولية المعنية بإزالة التمييز ضد المرآة ١٩٧٩ .

٦) الاتفاقية الدولية لمناهضة التعذيب ١٩٤٨ .

٧) الاتفاقية الدولية المعنية بحقوق الطفل ١٩٨٩.

٨) الاتفاقية الدولية المعنية بحقوق العمالة المهاجرة وعائلاتهم ١٩٩٠.

٩) الاتفاقية الدولية المعنية بحقوق ذوى الاحتياجات الخاصة ٢٠٠٦

ثم توالت المواثيق و المعاهدات التى تعزز و تدعم حقوق الانسان فى مختلف مجالات الحياة سواء على المستوى الدولى او على مستوى الدول العربية إلى جانب ظهور العديد من المهن التى تهتم بالدفاع عن حقوق الانسان مثل مهنة المحاماة ، مهنة الخدمة الاجتماعية فجهود المهنة لمكافحة الفقر وتقديم العون للضعفاء والمهمشين دفعها الى إستخدام المدافعة كوظيفة مهنية لمساعدة العملاء على تحقيق اهدافهم . (١٢)

ثانياً :ماهية المدافعة في تنظيم المجتمع " الأهمية – الأهداف – العناصر"

(أ)ماهية المدافعة ؟

المدافعة قد يستخدمها البعض كنوع من الدعوة غير الربحية بالنسبة للمنظم الاجتماعى للتأثير فى السياسات او لمحاولة تعديل قوانين وتشريعات مؤثرة سلباً على الخدمات المقدمة لسكان المجتمع و يُفترض أن تكون أنشطة المدافعة غير ربحية بالنسبة للمنظم الاجتماعى تأصيلاً مع قيم مهنة الخدمة الاجتماعية بإعتبارها مهنة انسانية لا تهدف الى تحقيق الربح ،وتسعى إلى إستخدام إستراتيجيات أقل تكلفة أو غير محفوفة بالمخاطر من خلال التعاون وكسب التأييد الشعبى لقضايا المدافعة ،ويُفترض أن تنشط منظمات حقوق الانسان عندما توجد بيئة سياسة عامة

تضر بمصالح الناس ،ولكى تصبح جهود وأنشطة المدافعة أكثر فعالية يجب أن تسير وفقاً لخطوات منظمة يمكن إجمالها فيما يلى :-

- مرحلة الاعداد والتحضير لأنشطة المدافعة وتهيئة الجمهور المستهدف .
- إستخدام أساليب وتكنيكات مناسبة فى عملية الأقناع والتفاوض .
- التحريك للامام وتنفيذ جهود وأنشطة المدافعة على أرض الواقع . (١٣)

فمفهوم المدافعة يحتوي على إجراءات رئيسية كالتالى :-

> **التوعية** :المساهمة فى رفع الوعى بأهمية الدفاع عن الحقوق والحريات .

> **الامداد** بالمعلومات : توافر البيانات و المعلومات اللازمة عن إحتياجات العملاء وحقوقهم .

> **المساعدة المتبادلة** :تطوير "شبكات الدعم" المساعدة المتبادلة لتبادل المعلومات؛ الدعم العاطفي الفعال لقضايا المدافعة .

> **الاستشارة** :الاستعانة بخبراء ومتخصصين ونشطاء حقوق الانسان فى مجال المدافعة .

> **التوسط والدفاع** عن حقوق العملاء .

> **الشجب** :الاعتراض على صعوبة الحصول على الخدمات ، وانتهاكات حقوق الإنسان.

مثال :إستنكار الظروف الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التى تضر بمصالح سكان المجتمع .(١٤)

(ب) أهمية عملية المدافعة في تنظيم المجتمع :-

تعتبر المدافعة عن حالة أو قضية ما يعتبر نشاط هام وهادف يساعد على إحداث تغييرات فى السياسات والاتجاهات العامة والتى من بينها :-

(١)تعزيز احترام حقوق الإنسان وحرياته الأساسية.

(٢)تنمية شخصية الإنسان وإحساسه بكرامته .

(٣) تشجيع التفاهم والتسامح والمساواة بين جميع الأمم والشعوب الأصلية والأقليات.

(٤) تمكين جميع الناس من المشاركة بفعالية في إقامة مجتمع ديمقراطى حر .

(٥)إرساء دعائم السلام وحفظه في المجتمع.

(٦) تشجيع التنمية المستدامة وإقامة عدالة اجتماعية محورهما الإنسان.

(٧) نشر ثقافة حقوق الانسان بين سكان المجتمع .[١٥]

(ج) أهداف عملية المدافعة :-

يتمثل الغرض الاساسى من عملية المدافعة فى مساعدة الناس على تقرير مصائرهم والتعامل مع مشكلاتهم بأنفسهم واالمساهمة فى إحداث تغييرات مقصودة فى السياسات و القوانين المؤسسية والمجتمعية والتخطيط الاستراتيجى لبرامج وخدمات جديدة ،ويمكن توضيح أهم اهداف المدافعة كالتالى :-

*الحصول على الخدمات او الموارد التى لا يمكن الحصول عليها الا بالمدافعة .

* محاولة تعديل او تنفيذ السياسات او الاجراءات او الممارسات المؤثرة سلباً على الجماعات او المنظمات او المجتمعات .

*محاولة استصدار تشريعات او سياسات جديدة تؤدى لتقديم معظم الخدمات او الموارد المطلوبة

*تحويل المشكلات الشخصية الى قضايا اجتماعية عامة وإعادة تشكيل الراى العام لدعم القضية

*مساعدة الافراد على اكتساب القوة من خلال امدادهم بالمعلومات والمهارات المرتبطة بالحقوق * المشاركة فى جهود تغيير الظروف السياسية والاجتماعية المؤثرة سلباًعلى سكان المجتمع .

*تعليم سكان المجتمع الدفاع عن انفسهم والاعتماد على الذات .

*التأثير على متخذى القرارات للحصول على مكاسب مادية ومعنوية لصالح الفئات الضعيفة (١٦)

*الدفاع عن حقوق الفقراء وإعادة توزيع الموارد لمساعدة المحرومين .

*مساعدة المجتمع للتعبير عن إحتياجاتهم والسعى لتوفيرها .

*المدافعة اسلوب متكامل بين جهود الافراد والمجتمع لتحقيق العدالة الاجتماعية

*الدفاع فى اطار منظم بإستخدام مهارات التأثير على متخذى القرارات كمهارة "اللوبى (١٧)

وإجمالاً لما سبق يمكن تحديد أربعة ابعاد وأهداف عامة للمدافعة كالتالى :-

١) **بُعد سياسي** :لمحاولة التغيير المخطط والمقصود فى السياسات والتوجهات والممارسات والبرامج .

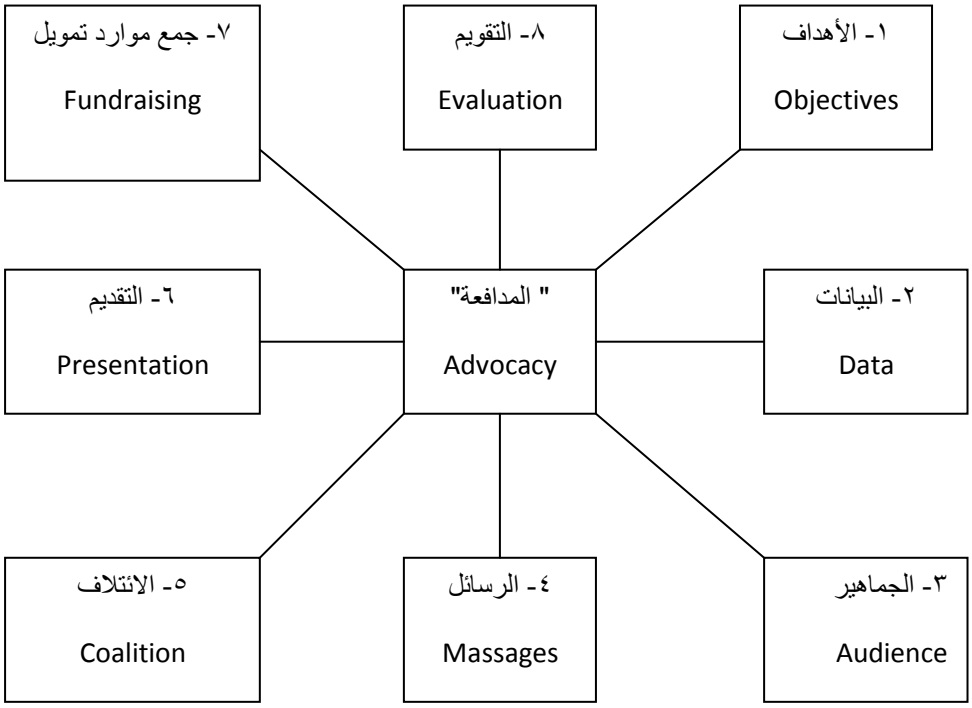
٢) **بُعد ديموقراطى** : تحسين إمكانية محاسبة القائمين على الادارة والحكم وزيادة شرعية منظمات المجتمع المدنى .

٣) **بُعد المجتمع المدنى** : تعزيز قدرة المجتمع المدنى وتمكينه للقيام بأدوار مؤثره فى صنع وإتخاذ القرارات .

٤) **بُعد شخصى** :تحسين مكاسب الناس سواء الفوائد المادية كتحسين نوعية الحياة او تنمية وعى المواطنين بحقوقهم وواجباتهم (١٨)

شكل (١)

خريطة تحدد العناصر الاساسية فى عملية المدافعة[١٩]



وفيما يلى شرح العناصر الاساسية فى عملية المدافعة كالتالى :-

على الرغم من تباين الاساليب والاستراتيجيات المستخدمة فى عملية المدافعة الا أن العناصر التالية تشكل اساسيات بناء عملية المدافعة الفعالة .

١)**تحديد أهداف عملية المدافعة** :تحديد الهدف العام لعملية المدافعة وقد يكون محاولة حل مشكلات معقدة والعمل على تجزئة الهدف العام الى اهداف تفصيلية ، ومراعاة أن يكون الهدف قابل للتحقيق ويستهدف المشكلة بالفعل ويجمع مختلف الفئات المستهدفة فى تحالف قوى .

٢) **الاستعانة ببيانات وبحوث المدافعة** : مع مراعاة الاعتماد على بيانات ومعلومات حديثة دقيقة وكافية للوصول الى قرارات واعية عند إختيار مشكلة لتناولها ووضع أنسب الحلول لها بواقعية وإستخدام المعلومات والحقائق كبراهين دامغة للاقناع والتفاوض .

٣)-**تحديد الجماهير المستهدفة** :تتوجه جهود المدافعة الى من لديهم سلطة صنع وإتخاذ القرارات مثل الموظفين والمستشارين وذوى النفوذ ووسائل الاعلام والقادة والجمهور المستهدف وكل من لديهم القدرة على تحويل أهداف المدافعة الى واقع ملموس .

٤) **إعداد وتوصيل رسائل المدافعة** :الامعان فى تحديد الرسالة التى تحفز جمهور بعينه لإتخاذ إجراء نحو قضية معينة ٥) **بناء التحالفات** :تكمن قوة المدافعة فى تحديد من يؤيدون اهداف المدافعة والتحالف معهم وبالتالى يمكن الاستفادة من قوة التكتل لتحالفات منظمات دفاعية تعمل فى نفس المجال لتحقيق اهداف المدافعة ٦) **تقديم عروض مقنعة** :عندما يتم التأثير على صانعى القرارات قد يمنحوك فرصة محدودة لمناقشتك فلابد من الاعداد الجيد والدقيق للحجج المقنعة وتحديد ماذا تريد قوله ؟وكيف تعبر عنه بدقة وبإيجاز؟٧) **توافر موارد لتمويل عملية المدافعة** :للحفاظ على أنشطة المدافعة وضمان إستمرارهاعلى المدى البعيد فلابد من تحديد الطرق التى تكفل الدعم المادى والفنى والادبى اللازم لعملية المدافعة ٨) **تقويم جهود المدافعة** الاستفادة من نتائج التغذية العكسية وتقييم الجهود المهنية المبذولة للتعرف على مدى النجاح فى بلوغ أهداف عملية المدافعة والتخلص من أوجه القصور مستقبلاً(٢٠)

ثالثاً: القيم المهنية ، المعارف و المهارات التى ترتكز عليها عملية المدافعة .

قد يتم توجيه الجهود الدفاعية الى الافراد او الجماعات أو التنظيمات أو نحو الموظفين المسئولين عن تقديم الخدمات ، خاصة عندما تحرم هذه الانساق العملاء من الحصول على حقوقهم المشروعة او تهدد انسانيتهم وتصبح بالنسبة للاخصائى الاجتماعى المدافع بمثابة انساق مستهدفة .

(أ)أهم القيم والمبادئ المهنية الموجهة لعملية المدافعة .

١) **تقرير المصير** :يتعين على العملاء ان يحددوا ماهية العمل الذى يريدون القيام به للوصول لهذه الاحتياجات ، وعلى المدافع ان يسّهل تطابق تحديد المشكلة من منظور العميل .

٢) **الالتزام بالموضوعية** ومراعاة العدالة فى تقديم الخدمات للعملاء وتجنب اى نوع من التمييز العنصرى للون او نوع او عقيدة معينة.

٣) رفض ان يكون العميل فقط "**ضحية** "للمشكلة ولكن لابد من ان يشارك وبقوة فى حلها

٤)العمل على تسهيل وصول الخدمات للعملاء وليس فقط بزيادة الخدمات ولكن ايضاً بزيادة قدرة العملاء على استخدامها دون صعوبات .

٥)يجب علينا كأخصائيين اجتماعيين أن نعزز وصول الخدمات المتاحة للعملاء ونمنع اى نوع من الاهانة او الاذلال او الضغوط من اجل الحصول على الخدمة لهم ،و يجب ان يتم تقديم الخدمة للعميل باعتبارها حق له وواجب على المسئولين تقديمها . (٢١)

٦)**اعطاء القوة لعديمى السلطة** :من خلال مخاطبة من اساء استعمال السلطة واهمل الحقوق والخدمات للفئات الضعيفة او المهمشة من خلال التركيز على اسلوب التغيير بدلاً من التكيف فقط مع المجتمع وإعادة بناء برامج الاعداد المهنى والممارسة من الجذور من خلال توعية الناس بمصادر التوترات والمشكلات ، والعمل مع الناس وليس من اجلهم فقط ، إلى جانب فهم بناءات القوة وتأثيرها على سكان المجتمع ، وتنظيم الفئات الضعيفة لبلورة قضيتهم فى الرأى العام (٢٢)

كما يعتمد تأثير المدافعة على بعض المبادئ التى تساعد على ضمان الوصول الى أفضل نتيجة لمستخدمى الخدمات عن طريق تركيز اخلاقى قوى على مبادئ الممارسه المهنية كالتالى

- الامداد بالقادة .
- توسيع قاعدة الدعم والمساندة .
- الاستمرار والتواصل .
- التقويم المستمر لجهود المدافعة .
- العمل لصالح تحقيق افضل مصلحة للعميل .
- العمل وفق رغبات العميل .

– العمل بشكل محايد وتقديم النصيحة الصادقة والمستقلة و الحفاظ على سرية العملاء [٢٣]

كما توجد بعض المبادئ االتوجيهية العامة للاتحاد الأوروبي الخاصة بالمدافعين عن حقوق الإنسان كالتالى :-

– مساندة وحماية المدافعين عن حقوق الإنسان.

–الاتصال بالمدافعين عن حقوق الإنسان وإعطائهم الشرعية اللازمة لممارسة المدافعة .

– الترويج للمدافعين عن حقوق الإنسان فى المحافل الدولية المتعددة .

– مؤازرة الإجراءات الخاصة لمجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة.

– الدعم العملي للمدافعين عن حقوق الإنسان من خلال سياسات وبرامج التنمية[٢٤]

ولعل ابرز القيم الانسانية للدفاع فى الخدمة الاجتماعية تتمثل فيما يلى :-

(*) **احترام كرامة الانسان** لما له من حقوق انسانية فالحرية والعدالة والمساواة والإنصاف جميعها حقوق دستورية لتلبية الاحتياجات الانسانية ورقى العدالة الاجتماعية للانسان فى المجتمع .

(*)**عدم الحياد** : فى حالات الازمات والطوارئ و عدم توفير مناخ اجتماعى او اقتصادى عادل اوانتشار المرض او الفقر والظلم او الجور على الحقوق فانه لايجب ان يقف الاخصائى الاجتماعى عند المشاهدة فقط فتدفعهم القيم المهنية للممارسة على مساعدة هؤلاء المعرضين للخطر ومحاولة اشباع احتياجاتهم الاساسية

(*) **ربط السياسة بالممارسة** :يجب ان تتضمن التدخلات الدفاعية المطالبة بإحداث التغييرات المرغوبة على مستوى النظم و السياسات والتشريعات وعلى مستوى العملاء المتأثرين بها .

(*) **الصبروالامل** :يجب ان يتحلى عن حقوق الانسان بالصبر المحدود كأستراتيجية اساسية للنجاح وان يقدموا املاً واقعياً للعميل فيما يتعلق بالمشكلات الحالية وامكانية حلها ، فالمدافعة ليست امراً سهلاً بقدر ما تحمله من غضب ورفض من المسئولين

والخوف من الملاحقة الامنية والاحباط واليأس من ضعف الموارد والمعلومات والوقت اللازم لاستمرار أنشطة المدافعة (٢٥)

(*) **الضمير الانسانى كدرع لحماية حقوق الانسان** :من خلال دعم القيم الانسانية كإغاثة الملهوف والبذل والعطاء والفداء والتضحية من أجل الانسان أياً كان وحيثما كان لوجه "الله "عزوجل ،وتتعدد اروع الامثلة النبيلة فى مجال الدفاع عن الضحايا والتى يمكن أن نذكر منها الاطباء المتطوعين الذين يخاطرون بحياتهم فى وقت الازمات والحروب مثل ما حدث فى مخيمات صبرا وشاتيلا بفلسطين ، اذ قاموا بحمل المرضى والجرحى وعلاجهم وإيوائهم بوازع دينى وانسانى لخدمة كل إنسان محتاج للعون والمساعدة (٢٦)

(ب) المعلومات التى يحتاجها المدافعون

يحتاج الممارس الذى سيعمل كمدافع الى معرفة بحقوق العملاء والمسئولين عن تقديم الخدمات ومستوى الجدية للاصلاح ، وايضا دراية واعية بالموارد التى يمكن تحريكها لصالحهم وخبرة بالاستراتيجات والتكتيكات الاكثر فعالية.

- **معرفة بحقوق العملاء** : وتفويضاتهم الفردية او المؤسسية للاخصائى الاجتماعى والتى تعطى سلطة مهنية وقوة لعملية تدخله المهنى ،ومعرفة بانواع وطبيعة الحقوق سواء كانت حقوق فردية خاصة او حقوق مجتمعية عامه وحدود هذه الحقوق فاننا لا نستطيع ان نقدم مطالب غير ممكنة او غير قانونية لمنظمة مهما كان العميل يريدها.
- **معرفة بالمتطلبات القانونية والمؤسسية والسياسية:** لاستصدار قرارات لصالح الفئات المحتاجة الى عدالة اجتماعية من خلال الإجراءات اللازمة لاشباع احتياجات العملاء او توفير الخدمات لهم بشكل شرعى يرضى عنه المجتمع وثقافته السائدة ، واذا كان الاخصائى الاجتماعى والعميل يجهلا نظام المطالبة والاجراءات المطلوبة للحصول على الخدمة فمن السهل ان ترفض المؤسسة الطلب المقدم من العميل.

- **معرفة بالموارد والإمكانيات المتاحة فى المجتمع** : البحث والتنقيب عن الموارد والتنظيمات والقيادات التى يمكن ان تساعد العملاء على تحقيق اهداف العملاء وللمساعدة على استمرار أنشطة المدافعة .
- **معرفة بكيفية جمع المعلومات من خلال دراسات المسح والحالة** : تزويد الممارسين بالمعارف الممكنة والخبرات المهنية للتعامل مع المواقف المختلفة ، ومراجعة الكتب والمؤلفات والتقارير والشكاوى التى تمدالاخصائى المدافع بمعلومات هامة قد يحتاجها فى الجلسات العامة والاتصالات المباشرة مع المسئولين .
- **معرفة بمجمل الممارسه المهنية اللازمة للمدافعة** : من خلال المام المدافع بالمعارف والاستراتيجيات والتكنيكات والادوار المهنية والادوات والمهارات اللازمة لممارسة المدافعة . (٢٧)

-**معرفة بالمدافعة الالكترونية.** :الاستفادة من ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات حيث اصبحت جزء من حياة سكان المجتمع لذا فان استثمار الوسائل التكنولوجيا الحديثة مثل (مواقع الانترنت والبريد الالكترونى والمدونات وشبكات التواصل الاجتماعى ووسائل الاعلام والصحافة والهاتف الخلوى والتى اثبتت فاعليتها فى كسب التأييد والحشد الجماهيرى وتعاطف الراى العام للقضايا المجتمعية باقل وقت وجهد ممكن ومع فئات متنوعة منتشرة فى بيئات مختلفة لمساعدة العملاء على تغيير النظم او تعديل القوانين التى تمنعهم من الوصول للخدمات التى تنقصهم من خلال (المعرفة –الحكمة والعمل – المعلومات)(٢٨)

*يمكن الجمع بين مفهومى الباحث الممارس والممارس الباحث لتفعيل الممارسة الدفاعية فى المجتمع ودعم التكامل بين المعارف النظرية وواقع الممارسة فى الميدان .

(ج) المهارات المهنية الملائمة لعملية المدافعة .

المهارة الدفاعية هى قدرة المنظم الاجتماعى على استخدام معارفه بكفاءه لتحقيق الاهداف الدفاعية بسهولة ودقة من خلال الجمع بين الاستعداد والعلم والخبرة ،وفى

ضوء ذلك سنحاول توضيح بعض المهارات التى تحتاجها عملية المدافعة كالتالى :-

أ-**مهارة الاقناع** : كيفية تغيير افكار العقول بالتحدث والمخاطبة من خلال معرفة ما نقول ؟معرفة بالحقائق ، الاستخدام الواضح والبسيط للكلمات لتخاطب العقل والعواطف والتعبير عن الافكار بطريقة منظمة والاستخدام الامثل لجوانب الاتصال اللفظى وغير اللفظى

ب_**مهارة التمثيل** :التحدث نيابة عن اصحاب المشكلات والمصالح امام اصحاب القوة والنفوذ وتعتمد على الاتصالات ومهارة الكتابة(٢٩)

ج-**مهارات جمع المعلومات عن العملية التشريعية** : ينطوى على التعرف على البناءات التشريعية المختلفة أو البناءات التى ينبغى التركيز عليها لتاثيرها على القضية محل عملية المدافعة وتحديد التشريعات والقوانين اللازمة لحماية الضعفاء والمظلومين فى المجتمع .

د-**مهارات إقامة شبكة علاقات عامة نشطة** :تنطوى بشكل اساسى على اقامة علاقات طيبة مع الصحفيين والأحزاب السياسية ووسائل الاعلام و بناءات القوة فى المجتمع والمسئولين عن مراكز صنع وإتخاذ القرارات للمساهمة فى زيادة الوعى المجتمعى وتسليط الضوء على قضايا الفقراء والضعفاء والمهشمين فى المجتمع وتبصير الرأى العام بقضايا المدافعة(٣٠)

ه_ مهارة اللوبى : التى تتصل بالعمل فى الخفاء أو ما يسمى "تمثيل المصالح " من أجل مساعدة العملاء على تحقيق اهداف معينة مثل تمرير مشروع او وقف اصدار قرارات تضر بمصالح المواطنين او المساهمة فى تعديل قوانين معينة او السعى لإستصدار قرارات وسياسات بديلة ولعل ابرز عناصر اللوبى او الضغط غير المباشر (الاجماع – التفاوض-الحوار – وجود أحزاب مختلفة)(٣١)

و- مهارات التواصل مع الجمهور المستهدف :-

يجب أن تحتوى عملية التواصل مع الفئات المستهدفه على مجموعة من العناصر الاساسية التى تزيد من قوة تأثيرها كالتالى :-

(١)**المحتوى / الافكار** : ما هى الرسائل المراد توصيلها ؟وماهى الحجج والادلة التى يمكن الاستعانة بها لإقناع الجمهور المستهدف ؟

(٢)**اللغة** : ماهى الكلمات التى يمكن إنتقائها لإيصال الرسالة بوضوح وفاعلية ؟

(٣)**المصدر / المرسل** :من الذى يمكن أن يستجيب له الجمهور ويصدقه ؟

(٤) **الشكل**: ماهى الطريقة اوالطرائق التى يمكن إستخدامها للحصول على أقوى تأثير ؟مثلاً(خطاب، إجتماع ،كُتيب ،إعلان فى وسائل الاعلام)

(٥) **المكان والزمان** :ما هو أنسب توقيت لإيصال الرسالة ؟هل يوجد مكان معين يزيد من مصداقية إيصال الرسالة أو يمنحها وقعاً سياسياً أقوى ؟ [٣٢]

ز- **مهارات الممارسة القانونية للمدافعة** : الصياغة القانونية لقضايا العملاء عن طريق تقديم مجموعة من الحقائق والأدلة والبراهين العامة والقانونية للسلطة المختصة من خلال :-

(١) الاعداد الجيد لعرض وتقديم القضية بشكل موجز ومقنع .

(٢) عرض الحالات والقضايا وفقاً لإستراتيجية واضحة .

(٣) تحديد أهداف العملاء بدقة وواقعية .

(٤) تحديد السياق القانوني اللازم لشرح القضية .

(٥) توضيح وسرد الحقائق بشكل بسيط .

(٦)عرض القضية على هيئة مقترحات بالاستناد للأدلة القانونية اللازمة .

(٧) تحديد وتحليل وتقييم الاتصالات مع القانونيين والمشرعين .

(٨) الالتزام بالقيم المهنية والأخلاقية فى عملية المدافعة [٣٣]

وإجمالاً يمكن أن نحدد أبرز المهارات المهنية الملائمة لعملية المدافعة كالتالى :-

* **مهارة جمع وتحليل البيانات والمعلومات** .
* مهارة التفاوض .
* المهارة فى عرض وتقديم الحالات .
* مهارة المشورة المهنية .
* مهارات العمل مع الجماعات[٣٤]

رابعاً:الاستراتيجيات والتكتيكات والآليات الملائمة لعملية المدافعة .

تعد الاستراتيجية من المفاهيم المستعارة أساساً من العلوم العسكرية ،اذ تمثل الإستراتيجية فى طريقة تنظيم المجتمع المنهج الذى يستخدمه الأخصائى الإجتماعى للتأثير فى أفراد المجتمع ،ومسار أو مسلك يتم إختياره من بين البدائل المختلفة المتوفرة لتحقيق الاهداف المنشودة ،على أن يتم الانتقاء الواعى لإختيار الاستراتيجية المهنية وفقاً لطبيعة الموقف الاشكالى وظروف المجتمع وثقافته ،وتلعب عملية الاعداد المهنى السليم للاخصائى الاجتماعى وخبراته ومهاراته دوراً بارزاً فى توجيه الاخصائى الاجتماعى للاختيار الامثل من بين الاستراتيجيات المهنية المتعددة ،الاستراتيجية تركز على تحديد الاهداف والكيفية التى تحقق بها تلك الاهداف ، أما محتوى الإستراتيجية فإنه يتضمن السلوك والتنظيمات التى يجب أن توجه إليها عمليات التغيير وتحديد طرق التدخل المهنى وكذلك إمكانية تنفيذها من خلال مراعاة مجموعة من العوامل الهامة المؤثرة على إختيار الاستراتيجية المهنية كالتالى :-

١)إدراك البيئة : من خلال إدراك كل طرف لنوايا الاطراف الاخرى .

٢)القوة :درجة تمكن النسق من العمل مستقلاً عن الاخرين .

٣)أولوية القضية :قياس أهمية القضية ودرجة خطورتها و النتائج والفوائد الناتجة عن التعامل معها .

٤)الزمن :الوقت المتاح امام الاطراف المعنية للتعامل مع القضية .

٥) الشرعية :المدى الذى يستطيع كل طرف من خلاله إستخدام نوع من النفوذ مع الاطراف الاخرى على أن يكون هذا النفوذ فى سياق القانون [٣٥]

(أ) أهم الاستراتيجيات الملائمة لعملية المدافعة :-

(١)إستراتيجية الاقناع (تغيير التوجهات)

مخاطبة العقول لمحاولة تغيير التوجهات اذ تفترض الإستراتيجيه أنه يسهل إتفاق الجماعات المختلفة في الرأى على أساس القيم التى تعتنقها وأن تغيير القيم لا يتم إلا بالإقناع، و التعاون والاتفاق على الهدف وتهدف إلى إحداث تغييرات فى الأفراد

أنفسهم ولإكسابهم بعض المهارات التى تجعلهم أكثر قدرة على التحرك والتقدم وتركز هذه الاستراتيجية على أسلوب حل المشكلة أكثر من إهتمامها بالمشكلة ذاتهامن خلال ما يلى :-

- المناقشة الواسعة لعرض وتحليل القضايا .
- عرض المعلومات والافكار والحقائق .
-تأمين الاتصالات بين الجماعات المختلفة في المجتمع [٣٦]

(٢)**إستراتيجية التفاوض** :يلجأ اليها المدافع لتقريب وجهات النظر فى حالة النزاع ،ويختفى مبدأ (الكل أو لا شئ)لتحل محله الرغبة فى التضحية المتبادلة والتسامح عن بعض الامور لكسب اخرى والسعى للوصول الى اتفاق ودى متفق عليه ومتبادل بين الطرفين . [٣٧]

(٣) **إستراتيجية الضغط** : تستخدم غالباً عندما لا يستجيب المسئولين لحاجات الناس غير المشبعة اويتقاعسوا عن تقديم الخدمات اللازمة لهم، مما يولد الصراع والنزاعات داخل المجتمع ويعتبر الضغط امر حتمى في المجتمع لما له من فائدة كبرى في الاسراع بعملية التغيير المقصود لصالح الفئات المهمشة والضعيفة في المجتمع(٣٨)

(٤) إستراتىجية مواجهة الفساد

لكى تمارس منظمات المدافعة عملها بشكل صحيح يتطلب ذلك مناخ يسعى الى مكافحة الفساد وتصفية آثاره المدمرة من خلال تبني إستراتيجية مُحكمة ترتكز على ما يلي:-

- رشاد الحكم ونزاهته والحكمة في استثمار الموارد وحُسن اختيار السياسات وتنفيذها.
- رفع مستوى الشفافية في عمل الدولة ومؤسساتها المختلفة.
-توفر المساءلة القانونية والمحاسبة الصارمة للقائمين على جميع الإدارات الحكومية والمؤسسات التي يوجد بها اموال عامة.
- مؤسسات مجتمع مدني فاعلة في حشد قوى المجتمع لمحاربة الفساد وإشراكها

في جهود مكافحة الفساد.

- تعزيز القيم الثقافية التي تستهجن الفساد و تدينه في القطاع العام والمجتمع.

- تفعيل دور الإعلام بجميع أشكاله في الكشف عن الممارسات الفاسدة ومتابعتها. (٣٩)

(ب) أهم الاليات التى يمكن من خلالها تطبيق المدافعة في الخدمة الاجتماعية .

(١) المرونة في التعامل مع الازمات:-

-تفعيل جهود الكيانات المؤسسية المسئولة عن ادارة الازمات مثل اللجنة القومية لادارة الازمات والكوارث التابعة لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء.

- استثمار تكنولوجيا المعلومات المتطورة للوقاية او الحد من الازمات .

-تعزيز التعاون والتنسيق بين الاوساط العلمية والعاملين في مجال ادارة الازمات والكوارث.

(٢)إستثمار حركات المطالبة والاعتراض الاجتماعى .

-نشر ثقافة الاعتراض السلمى .

-مراعاة التوقيت الزمنى المناسب لتنظيم حركات المدافعة عن حقوق الانسان .

-استثمار المكاسب التى حققتها حركات الاعتراض الاجتماعى .

(٣)الشراكة المجتمعية والتعاون بين مؤسسات المجتمع المختلفة .

-تعبئة موارد المجتمع ومؤسساته لاستثمار طاقات المجتمع وخاصة من الشباب لتصميم مشروع قومى يهدف إلى تفعيل لغة الحوار وتقاسم الخبرات بين الشباب وقيادات المجتمع .

-وضع معايير مناسبة للضبط الاجتماعى والالتزام بها .

(٤)تطوير الاسس النظرية للخدمة الاجتماعية فى مجال المدافعة

-استخدام مدخل الاعتراض الاجتماعى كألية من اليات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

-تصميم الدورات التدريبية المناسبة للاخصائيين الاجتماعيين للعمل فى مجال المدافعة .

-إعادة النظر فى دور النقابات المهنية واهدافها وتعديل لوائحها بما يتلائم مع المتغيرات المجتمعية .- الاستفاده من نتائج البحوث التطبيقية فى مجال المدافعة عن حقوق الانسان (٤٠)

-التأثير على البحث العلمى وتوجيه لحل مشكلات الفقراء.

-تمليك المواراد والامكانيات للمهمشين والضعفاء .

-دعم التنمية البشرية وتوفير الخدمات الملائمة لاحتياجات العملاء .

- التنظيم والبناء المؤسسى والتشبيك لمنظمات حقوق الانسان (٤١)

خامساً: الأدوات والأدوار المهنية الملائمة لعملية المدافعة .

يمكن للاخصائى الاجتماعى الذى يمارس المدافعة أن يلجأ إلى استخدام أكثر من أداة فى الموقف الواحد ، حيث أن كل أداة تناسب جانباً من جوانب الموقف ، وبطبيعة الحال فإن لكل أداة مميزات وعيوب وان هناك مواقف يصلح فيها استخدام وسائل معينة فى حين لا تصلح هذه الأدوات للاستخدام فى مواقف أخرى لذا لابد من إلمام الأخصائى الاجتماعى بأدوات الطريقة ويٌحسن إستخدامها فى الانشطة والمواقف الدفاعية المختلفه.

(أ) ابرز الأدوات أو الوسائل التى يمكن أن يستخدمها الاخصائى الاجتماعى أثناء عمله فى مجال المدافعة ما يلى:-

١-**جلسات الاستماع** : لجمع اكبرقدر ممكن من المعلومات عن انتهاكات حقوق الانسان او للاستماع للشكاوى او المقترحات او الادلة والحقائق اللازمة للدفاع عن حقوق الانسان .

٢-**اللجان** : مجموعة من الاشخاص الذين يتم إختيارهم او إنتخابهم أو تعيينهم ليكون لهم مهام اومسئوليات وصلاحيات معينة او لتنفيذ أنشطة محددة ،وتعتبر اداة محورية فى إطار طريقة تنظيم المجتمع لتحقيق اغراض معينة .

*فى مجال الدفاع عن حقوق الانسان يمكن أن يستخدم المنظم الاجتماعى الجان فى عملية جمع معلومات وبيانات عن قضية معينة مثل لجان تقصى الحقائق او لجان لزيارة حالات متضررة وررفع تقارير عن هذه الحالات الى الجهات المختصة .

٣-**الدراسات والبحوث** :الاستعانة بالبحوث والدراسات ونتائج التقارير التى تختص بعملية المدافعة ويمكن الاسترشاد بها فى توجيه عملية الممارسة المهنية فى المجتمع وفى التخطيط لانشطة المدافعة .

٤-**الاستعانة بالوثائق والمستندات** : التى تمد المدافع بمعلومات واحصاءات دقيقة عن قضايا حقوق الانسان وحجم المتأثرين بها مما يساعدعلى تفعيل الممارسة المهنية بشكل علمى دقيق .

٥-**وسائل الاتصال الجماهيرى "السمعية والبصرية** " : كالاذاعه والتلفاز او الصحف وغيرها من الوسائل التى توفر الوقت والجهد اللازم للوصول الى فئات متعددة من سكان المجتمع وفى اماكن جغرافية متفرقة وفى ضوء امكانيات وظروف المجتمع . (٤٢)

* فعلى سبيل المثال لعبت الثورة التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة والانترنت ومواقع التواصل الاجتماعى دوراً بارزاً فى المجتمع فى الاونة الاخيرة وساهمت بشكل ملحوظ فى زيادة الوعى الجماهيرى بحقوق الانسان وساهمت فى دعم الحشد الجماهيرى لقضايا مختلفة فى المجتمع ،وظهر بوضوح فى المجتمع المصرى اثناء ثورة الخامس والعشرين من يناير فيما يسمى بأدوات (المدافعة الالكترونية) لما لها من دور بارز فى تشكيل الراى العام وتعبئته نحو قضايا الدفاع عن حقوق الانسان ،يمكن أن تلجا المنظمات الدفاعية الى شن حملة اعلامية لاقناع الحكومة للاستماع اليها فى اتخاذ قرار معين نحو قضية معينة .

*وعلى الاخصائى الاجتماعى الذى يزاول العمل الدفاعى أن يسعى لانتقاء أنسب الوسائل والادوات و التدريب على كيفية إستخدامها لتساعد على تحقيق الاهداف المطلوبه بدقة .

(ب) أهم الادوار **المهنية الملائمة لعملية الدفاع عن حقوق الانسان**

يرتبط دور المنظم الاجتماعى بالاهداف التى يُراد تحقيقها فى موقف معين ، وقد حاول العديد من كُتَّاب الخدمة الاجتماعية المؤمنين بأهمية أن تقوم الخدمة الاجتماعية بمسئولياتها الدفاعية بما يساهم فى تحقيق العدالة الاجتماعية والإصلاح الاجتماعى والدفاع عن حقوق الجماعات المستضعفة والمظلومة بتحديد بعض الأدوار التى يمكن للأخصائى الاجتماعى القيام بها :-

١- **دور الممكن او المساعد** :العمل على ايقاظ وتنبيه مشاعر الناس وخاصة فى مراحل الغضب والسخط والاستياء فى المجتمع ،مع تسهيل التعبير عن هذه المشاعر وتحويلها الى طموحات ومساعدة الناس على صياغة حلول واقعية لمشكلاتهم وتقوية الروح المعنوية والتحرك نحو مواجهة المشكلات بفاعلية .

٢-**دور الخبير** : يقوم بمد سكان المجتمع بالمعلومات والحقائق والنصائح والخبرة الفنية اللازمة لمواجهة المشكلات وتوفير الموارد والامكانيات التى تساعدهم على إتخاذ أنسب القرارات للتعامل معها وفقاً لمعارف ومهارات الاخصائى الاجتماعى (٤٣)

٣-**دور الوسيط** :قيام المدافع بإزالة المعوقات التى تواجه افراد المجتمع عند تعاملهم مع اجهزة الخدمات والعمل على تغيير سياسة بعض المنظمات او التوسط بين المنظمات والعملاء او بين المنظمات وبعضها البعض .

٤-**دور الناشط** : الاهتمام بالعدالة الاجتماعية والمساواة ورفع الظلم على افراد المجتمع من خلال :-

-حث المواطنين على التحرر وإكتساب الخبرة والقدرة على تحقيق الاهداف .

-إحداث تغيير مستمر فى أجهزة تقديم الخدمات الرعاية الاجتماعية .

-احداث تغيير فى اجهزة الخدمات بحيث تستجيب لعمليات المطالبة من جانب المستفيدين (٤٤)

ويمكن أن نوضح ابرز الادوار المهنية الملائمة لعملية المدافعة على النحو التالى :

١-إستقطاب أعضاء المجالس التشريعية من ذوى الوزن السياسى لتبنى القضايا الخاصة بالفئات الأكثر إحتياجاً فى المجتمع مع الوقوف بجانبهم .

٢-إقامة علاقات عمل قوية مع هؤلاء الأعضاء وصولاً لتوحدهم مع قضايا المدافعة وإظهار ذلك لقاعده عريضة من المواطنين المنتمين للفئة الأكثر إحتياجاً.

٣-نقل وجهه نظر الفئات المظلومة لباقى زملائهم لتوسيع دائرة التوحد مع القضايا المشروعه والتعاطف معها ومحاولة كسب التأييد المجتمعى لهذا الموضوع.

٤-تحريك المشرعين عند طرح القضية للمناقشة على أمل أن يحسم الموضوع لصالح الفئات الأكثر إحتياجاً[٤٥]

وتختلف ممارسة او إنتقاء انسب الأدوار المهنية التى يمكن أن يمارسها المنظم الاجتماعى فى مجال المدافعة طبقاً للموقف الدفاعى وظروف وايدولوجية المجتمع وثقافته السائدة

وعلى الممارس لعملية المدافعة أن ينتقى أنسب الادوار الملائمة لعملية المدافعة وفقاً لاستراتيجية العمل المهنى وفى ضوء الاهداف التى يسعى الى تحقيقها .

قائمة المراجع :-

---

(١) ماجد راغب الحلو وآخرون :حقوق الانسان (الاسكندرية :كلية الحقوق ، الطبعة الثانية ،٢٠٠٦) ص ١٤

(٢) على عبد الواحد وافى : حقوق الانسان فى الاسلام (القاهرة : دار نهضة مصر للطباعة و النشر ، ٢٠٠٢) ص

(٣) سورة العلق : الاية (١) .

(٤)سورة الشورى ايه٣٨

(٥) هانى سليمان الطعيمات : حقوق الانسان وحرياته الاساسية (الاردن :عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع ،الطبعة الاولى ،الاصدار الثانى ،٢٠٠٣)ص ١٠٢

(٦) سورة تبارك : الاية ١٥ .

(٧) على عبد الواحد وافى : مرجع سبق ذكره ، ص ١٧ .

(٨) سورة النور : الاية ٣٢ .

(٩) ابراهيم عبد الرحمن رجب واخرون : تنظيم المجتمع "اتجاهات حديثة – قضايا–حالات" (القاهرة: المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ ، ١٩٩٧) ص ٣٥

(١٠) إسكندر روبرت : ترجمة لبنى عبد المجيد: المدافعة في الخدمة الاجتماعية ، بحث منشور بمجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية (القاهرة : المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، العدد الخامس عشر، الجزء الثالث، ٢٠٠٤) ص ١٣٨.

(١١) محمد احمد عبد الهادى :الخدمة الاجتماعية والعمل السياسى في إبراهيم عبد الرحمن رجب واخرون : مرجع سبق ذكره ، ص٢٦٢

(١٢) خليل عبد المقصود عبد الحميد :الخدمة الاجتماعية وحقوق الانسان (القاهرة :مصر العربية للنشر والتوزيع ،الطبعة الاولى ،٢٠٠٩)ص ٢٥

(١٣)Jill Nicholson–Crotty:The Stages and Strategies of Advocacy Among Nonprofit Reproductive Health Provider(Sage Publications,ARNOVA, University of Missouri, Volume 38 December 2009). p 6

(١٤) World Health Organization,: ADVOCACY FOR MENTAL HEALTH (Switzerland:Geneva :Mental Health Policy and Service Guidance Package,2003).p18

(١٥) البرنامج العالمى للتثقيف في مجال حقوق الانسان : الصادر عن الامم المتحدة (نيويورك ، جينيف: مفوضة الأمم المتحدة السامية

الامم المتحدة للتربية والعلم والثقافة لحقوق الإنسان ،٢٠١٢) ص١٣

(١٦)اسكندر روبرت : المدافعة فى الخدمة الاجتماعية ، مقال مترجم ، لبنى محمد عبد المجيد ،مرجع سبق ذكره ،ص١٣٤

(١٧) رشاد احمد عبد اللطيف : اسس طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية "مدخل دراسة المجتمع "(القاهرة : دار الجنيدى للنشر والتوزيع ،٢٠٠١) ص ص٦٣ ، ٦٦

(١٨) لينا علم الدين ،كنده محمدية :رزمة من أدوات العمل حول المدافعة في مجال السياسة التجارية وأثارها الاقتصادية والاجتماعية (لبنان :بيروت ، شبكات المنظمات العربية غير الحكومية للتنمية ،٢٠٠٨) ص٥٥

(١٩) ريتور شارما: مقدمة عن المدافعة – دليل تدريبى ، ترجمة المعهد الديمقراطى الوطنى للشئون الدولية، مراجعة لينا علم الدين (لبنان :شاملى ، ٢٠٠٦) ص ١٥

(٢٠) ريتور شارما: مقدمة عن المدافعة – دليل تدريبى: المرجع السابق ،ص ١٦

(٢١) لبنى محمد عبد المجيد :المدافعة فى الخدمة الاجتماعية مقال مترجم ،مرجع سبق ذكره ص ص ٦١:٦٢

(٢٢) عبد العزيز متولى : الاعداد المهنى وممارسة الخدمة الاجتماعية (القاهرة :الاشعاع الفنية للطباعة والنشر ،٢٠٠١)ص٤٣

(٢٣) مصطفى محمد على :الخدمة الاجتماعية وحقوق الانسان (القاهرة : المعهد العالى للخدمة الاجتماعية ببنها ،٢٠١١) ص ١٦١

(٢٤) دليل خاص بالمدافعات عن حقوق الإنسان : المطا لبة با لحقوق، مطا لبة بالعدالة (منتدى منطقة آسيا والمحيط الهادئ الخاص بالمرأة والقانون والتنمية ،٢٠٠٧) ص ١٣٢

(٢٥)SPEAK UP AND BE HEARD"Steps to Effective Advocacy:At www.gov.bc.ca/cyo at 19/9/2014 8:54pm

(٢٦) حسنين المحمدى بوادى :حقوق الانسان بين مطرقة الارهاب وسندان الغرب (الاسكندرية : دار الفكر الجامعى ،٢٠٠٦)ص ٤٨

(٢٧) روبرت ال .شندر : دفاع الخدمة الاجتماعية "اطار جديد نحو العمل"،ترجمة محمد على سلام ، (الاسكندرية: المكتب الجامعى الحديث ،٢٠١٢) ص ص ٣٧٣:٣٧٥.

(٢٨) Aditya Batra :Internet for Advocacy(India: New Delhi , Centre for Science and Environment 41, Tughlakabad Institutional Area,2000) p7

(٢٩) Andy Boon: Advocacy " cavendish legal skills series" (England : London. Cavendish.1999)p19

(٣٠) L. Sessums :Health Care Advocacy:" Tools and Resources to Build Advocacy Skills"(U.S.A: Springer Science Business Media ,2011) p p 28 .32

(٣١) Ger Roebeling, Jan de Vries :Advocacy and Policy Influencing for Social chnge (Potoklinica 16, Sarajevo, Bosnia and Herzegovina, Technical Asssistance for Civil Society Organisations – TACSO,Regional Office, July, 2011) p20

(٣٢) ريتور شارما: مرجع سبق ذكره ،ص ٧١

(٣٣) Andy Boon: Op.Cit ,p14

(٣٤)Tom Wilks:Advocacy and social work practice (England , MC Graw Hill .open uneverstiy press,2012)p 16

(٣٥) عبد الحليم رضا عبد العال :النظرية والتطبيق (القاهرة :دار المهندس للطباعة ،٢٠٠٦)ص ٢٤

(٣٦) محمد سيد فهمى :أسس الخدمة الاجتماعية (الاسكندرية : الازاريطة ،المكتب الجامعى الحديث ،٢٠٠٠) ص ١٨١

(٣٧) رشاد احمد عبد اللطيف :نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية (الاسكندرية : المكتب الجامعى الحديث ،١٩٩٩) ص٣١٢

(٣٨) محمد سيد فهمى : مرجع سبق ذكره ، ص ١٨٢

(٣٩) هيثم مناع واخرون :مستقبل حقوق الانسان "القانون الدولى وغياب المحاسبة "(سوريا : دمشق ، اللجنة العربية لحقوق الانسان ،الاهالى للنشر والتوزيع ، ٢٠١٠) ص٢٧١

(٤٠) مصطفى محمد على : مرجع سبق ذكره ، ص ٢٠٧

(٤١) محمد عبد الفتاح العتيبى : منظمات المجتمع المدني النشأة والآليات وأدوات العمل وتحقيق الاهداف (اليمن : تعز ، ملتقى المراة للبحوث والتدريب ، ٢٠٠٤)ص٥٠

(٤٢) Human rights: Inter-American Commission on Human Rights (u.s.a: Organization of American States Strategic Plan 2011-2015)p23

(٤٣)) محمد بهجت جاد الله كشك :تنظيم المجتمع من المساعدة الى الدفاع (الاسكندرية : المكتب الجامعى الحديث ،٢٠٠٨) ص، ص ٧١،٧٤

(٤٤) رشاد أحمدعبد اللطيف : نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ،٣٦٥

(٤٥) مدحت فؤاد فتوح : تنظيم المجتمع السياسى : سلسلة كتب تنظيم المجتمع فى مجالات الخدمة الاجتماعية ، (القاهرة : دار النهضة العربية ، ١٩٩٦)، ص ص ٢٠٤: ٢٠٥