# المدافعة الرقمية في طريقة تنظيم المجتمع

شريهان هاشم ماهر عبد الوهاب

٢٠٢٣

**الملخص:**

إن العمل الدفاعي ليس وليد اليوم بل أن وجد منذ وجود البشرية ، والذي عرف قديما بمنصات التضامن والتعاضد ضد كافة الأمور التى تواجه الحياة البشرية ، وقد تبلور مفهوم الدفاع الاجتماعي من الأدور الدفاعية التى نشأة في المجتمع الأثيني والروماني والتى دائما ما كانت تنادي بحقوق الأفراد والدفاع عنهم ، وتطور المفهوم من خلال الاطار النظري الذي أكد على أهمية الدفاع عن الفئات المستضعفة والمهمشة وغير القادرة على المطالبة بحقوقها فوجدت الكتابات العديد من المداخل والاستراتيجيات التى يمكن الاعتماد عليها في تفعيل عمليات المدافعة والتى بدأت تتطور وفق تطور العصر الحديث والذي بات يعرف بعصر التطور التقني والرقمي فجاءت المدافعة الرقمية كمردود لذلك التطور في فتح قنوات للاتصال والتواصل بين متخذي القرار وتلك الفئات المهضومي حقوقها

إن العمل الدفاعي ليس وليد اليوم بل أن وجد منذ وجود البشرية ، والذي عرف قديما بمنصات التضامن والتعاضد ضد كافة الأمور التى تواجه الحياة البشرية ، وقد تبلور مفهوم الدفاع الاجتماعي من الأدور الدفاعية التى نشأة في المجتمع الأثيني والروماني والتى دائما ما كانت تنادي بحقوق الأفراد والدفاع عنهم ، وتطور المفهوم من خلال الاطار النظري الذي أكد على أهمية الدفاع عن الفئات المستضعفة والمهمشة وغير القادرة على المطالبة بحقوقها فوجدت الكتابات العديد من المداخل والاستراتيجيات التى يمكن الاعتماد عليها في تفعيل عمليات المدافعة والتى بدأت تتطور وفق تطور العصر الحديث والذي بات يعرف بعصر التطور التقني والرقمي فجاءت المدافعة الرقمية كمردود لذلك التطور في فتح قنوات للاتصال والتواصل بين متخذي القرار وتلك الفئات المهضومي حقوقها.

**تمهيد:**

إن العمل الدفاعي ليس وليد اليوم بل أن وجد منذ وجود البشرية ، والذي عرف قديما بمنصات التضامن والتعاضد ضد كافة الأمور التى تواجه الحياة البشرية ، وقد تبلور مفهوم الدفاع الاجتماعي من الأدور الدفاعية التى نشأة في المجتمع الأثيني والروماني والتى دائما ما كانت تنادي بحقوق الأفراد والدفاع عنهم ، وتطور المفهوم من خلال الاطار النظري الذي أكد على أهمية الدفاع عن الفئات المستضعفة والمهمشة وغير القادرة على المطالبة بحقوقها فوجدت الكتابات العديد من المداخل والاستراتيجيات التى يمكن الاعتماد عليها في تفعيل عمليات المدافعة والتى بدأت تتطور وفق تطور العصر الحديث والذي بات يعرف بعصر التطور

التقني والرقمي فجاءت المدافعة الرقمية كمردود لذلك التطور في فتح قنوات للاتصال والتواصل بين متخذي القرار وتلك الفئات المهضومي حقوقها .

وتتناول الباحثة في هذا البحث المدافعة الرقمية من حيث " النشأة، والمفاهيم والتعريفات المرتبطة بها ، وتحديد الاهداف وأهميتها ، ومراحل المدافعة الرقمية ، وآليات المدافعة الرقمية في الدولة المصرية في ظل التنمية المستدامة لرؤية مصر ٢٠٣٠م .

## الجذور التاريخية للمدافعة:

ظهرت المدافعة وتأصلت جذورها التاريخية منذ الحضارات القديمة ودعت إليها الأديان السماوية ثم توالت القوانين والتشريعات والمواثيق الدولية الداعية إلى تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة وصيانة حقوق الإنسان، وقد بدأ الاعتراف بحقوق الإنسان في الشرائع القديمة وكلل الاعتراف بها وتوج في الشرائع الدينية ولاسيما الشريعة الإسلامية التي ارتقت بالبشر، وحوى القرآن الكريم وسنة خير الآنام "محمد" صل الله عليه وسلم على مبادئ موجهة في تشريع حقوق الإنسان وحمايتها وليس فقط مجرد الاعتراف النظري بها (عبد العزيز ، ٢٠١٥م).

ترجع البدايات الأولي لأجهزة الدفاع إلى الأربعينيات من القرن العشرين وكانت تستهدف التأثير على السياسات الموضوعة في ذلك الوقت بما يؤدي إلى إحداث مزيد من التوافق الاجتماعي، وقد بدأ ذلك في هيئة مؤسسات أهلية غالباً ما كان يطلق عليها جماعات المصالح المشتركة، وفي مرحلة الخمسينات تزايد عدد المؤسسات وأخذت مسميات متعددة إلا أنها كلها في النهاية مشترك في هدف واحد هو "الدفاع" عن مصالح الفئات الفقيرة.

وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من قدمت اللبنه الاولى للمدافعة والدفاع خاصة مع ظهور تنظيم المجتمع في الستينات قد مرت بظروف خاصة تأثرت فيها بما ساد في المجتمع من غضب وفوران بسبب الاشتراك في حرب فيتنام التي انفق فيها البلايين في الوقت الذي يطالب فيه الفقراء بما يوفر لهم سبل العيش الكريم في المجتمع فلا يجدون لذلك آذان صاغية، مما أدى إلى ثورات قطاعات عريضة من الشباب والزنوج والفقراء للمطالبة بإحداث تغييرات واسعة النطاق في السياسات التي تتبناها الدولة ومؤسساتها، وفي البداية ترددت مهنة الخدمة الاجتماعية في الاشـتراك في مثل تلك الجهود الدفاعية إلا أنها نتيجة الاتهام الموجه لمنظمات العمل الاجتماعي بأنها تخدم مصالح النظام القائم ولا تهتم بحقوق المواطنين الضعفاء، لذا لم جدد مناصا من المشاركة في جهود العمل الاجتماعي الذي يستخدم الصراع والضغط (رجب وآخرون، ١٩٩٧م).

**وترى الباحثة** أن الدفاع كان من التقاليد الراسخة منذ نشأته كمنظور حقوقي 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 الإنسان، ثم شهدت الفترة من **(١٩٧١ – ١٩٨١م)** اهتماما أقل بالمدافعة عن الجماعات المظلومة حيث تولت على المستوى القومي قيادات سياسية محافظة على الوضع القائم فأحدثت سياساتهم نموا في المدافعة الموجهة مما أدى إلى نمو جهود جماعات المعونة الذاتية لتحسين أحوال أعضائها والدفاع عنهم والمطالبه بحقوقهم، خاصة الفئات الأكثر تهميشًا.

واشتقت كلمة المدافعة من عملية تعبير عن قضية معينة أو سياسة معينة واشتق معناها الإنجليزي عن المصطلح. للاتيني" (vocare" أن أدعو)، والمقطع الأول" (ad" يعني: إلى، أو نحو)؛ ومن ثم يصبح معنى advocacy هو "الدعوة إلى "وهناك كثير من الرؤى التى بدأت تضع منهاجًا لمعنى "المدافعة"، دون الاتفاق على تعريف واحد .فكلمة "مدافعة" لها عدة معان، بل إنها قد تُترجم بطريقة مختلفة وفقا لاختلاف للثقافات. فمثلا، في الوقت الذي تفهم فيه بعض المنظمات غير الربحية "المدافعة" كسبا للتأييدlobbying ً ، تراه منظمات أخرى إقناعًا أو إعلاما، ولا يكفي تعريف واحد لفهم الكيفية التي تؤثر بها الجماعات على صانعي السياسات؛ ثم بدأت المدافعة تعرف كإستراتيجية تستخدمها المنظمات غير الحكومية ونشطائها بما يعرف بالمجتمع المدني للتأثير على السياسات، وبدأت تتحدد آليات المدافعةّ من خلال طريقة الممارسة على أرض الواقع من كونها خلق أو إصلاح سياسات معينة، والتطبيق والإنفاذ الفعال لها فالمدافعة أصبحت عبارة عن خطة عمل، أو مجموعة من الترتيبات الموضوعة للتأثير على التدابير وتحديد القرارات(Samuel,2017).

## مفهوم المدافعة:

إن المدافعة عملية قد يستخدمها البعض كنوع من الضغط الموجه بهدف غير ربحي بالنسبة للمنظم الاجتماعي للتأثير في السياسات أو لمحاولة تعديل قوانين وتشريعات مؤثرة سلبا على الخدمات المقدمة لسكان المجتمع ويفترض أن تكون أنشطة المدافعة غير ربحية بالنسبة للمنظم الاجتماعي تأصيلا مع قيم مهنة الخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة إنسانية لا تهدف إلى تحقيق الربح، وتسعى إلى استخدام استراتيجيات أقل تكلفة أو غير محفوفة بالمخاطر من خلال التعاون وكسب التأييد الشعبي لقضايا المدافعة.

يعرف معجم العلوم الاجتماعية المدافعة بأنها اتجاه يعلن فيه الفرد والجماعة صراحة تحيزها لجماعة ما ومناصرتها له(بدوي، ١٩٨٢م).

وتعرف المدافعة في الخدمة الاجتماعية تعتبر المدافعة مسئولية أخلاقية أساسية للممارسة المهنية كما يعتبر أداة مهنية يستخدمها الأخصائيون في حل مشكلات العملاء ولعب دور الوسيط بين احتياجات الفرد وسياسات المجتمع (Mizrahitierry, 2008).

ويقصد بالمدافعة الرقمية في تنظيم المجتمع كل ما يقوم به سكان المجتمع من مجهودات منظمة عن طريق ممثليهم وبمساعدة مهنية من جانب المنظم الاجتماعي للحصول على الموارد من سلطات محلية أو الاستعداد قرارات أو اتخاذ إجراءات إدارية من شأنها أن تساهم في حل بعض مشكلات المجتمع وتنمية موارده وإمكانياته (عبد اللطيف،١٩٩٩م).

كما تعرف المدافعة على أنها محاولة للوصول لقرارات واستصدار تشريعات لصالح العملاء والمدافعة في تنظيم المجتمع تتضمن المشاركة من جانب العملاء والضغط من أجل الحصول على مكاسب الفئات الأكثر حرماناً (قاسم، ٢٠٠٠م).

وذهب البعض بتعريف المدافعة ارتباطًا بالخدمة الاجتماعية على أنها مناصرة أخصائي تنظيم المجتمع عملائه ومشاركتهم في الصراع الاجتماعي طلباً للعدالة بمستوياتها (عدالة الالتزامات – العدالة في التوزيع – العدالة التصحيحية) مستخدماً في ذلك كل الوسائل المتاحة ما عدا العنف(حسنيين،١٩٨٧م).

أما المدافعة الرقمية باعتبارها مصطلح حديث جاءت التعريفات متناوله إياها فيما يلي:-

المدافعة الرقمية هي: مجموعة من تكنيكات المدافعة التي تستخدم تكنولوجيا الاتصالات في محاولة لدعم الجهود المبذولة لتغيير السياسات (John , ٢٠٠٥).

وعرفها علماء الاتصالات بأنها: تلك العملية التي من خلالها تؤثر وسائل الإعلام فيما يراه أو يتصوره الناس وصانعي السياسة أنها ذات أهمية (Wendy,2008)

وذهب البعض الأخر بتعريف المدافعة الرقمية بإنها: الاستخدام الاستراتيجي لأي شكل من أشكال وسائل الإعلام للمساعدة في نشر أغراض أو أهداف المنظمة(Elaine,2008).

فالمدافعة الرقمية لا تعنى فقط الوصول إلى حلول عادلة لصالح أفراد المجتمع ولكن تعني الدفاع عن احتياجات المجتمع ومساعدته في التعبير عن احتياجاته والسعي لتوفيرها والعمل على رفع الظلم عن أفراد لمجتمع المتأثرين بالمشكلات من خلال الاتصال المباشر بالجهات المسئولة عن ذلك والضغط على الأجهزة والمنظمات التي تمتلك وتتحكم في موارد المجتمع(قاسم،١٩٩٨م).

ويمكن تعريف المدافعة إجرائياً بما يتفق والدراسة الحالية كما يلي:

١. مجموعة من الأنشطة والعمليات والأدوار والبرامج التي تقوم بها الاخصائي من خلال الفريق لتحقيق العدالة الاجتماعية مع الغارمات.
٢. يستخدمها المنظم الاجتماعي بالجمعيات الأهلية لتحقيق العدالة الاجتماعية (التوزيعية) مع الغارمات.
٣. يستخدمها المنظم الاجتماعي لضمان العدالة في توزيع خدمات كالدعم والمساعدة وفقاً لاحتياجات الغارمات وفي ضوء قيم المساواة، والعدالة والشفافية والتضامن.
٤. يستخدمها المنظم الاجتماعي لتطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة للغارمات في ضوء الميثاق الأخلاقي والضوابط الاجتماعية المقبولة بالمجتمع.
٥. يستخدمها المنظم الاجتماعي للمطالبة باحتياجات المراة الغارمة والدفاع عنهم سواء داخل السجون أو بالمجتمع المحلى لإتاحة الموارد اللازمة لإشباع هذه الاحتياجات.
٦. تتضمن مجموعة من الأدوات والاستراتيجيات والأدوار المهنية للمنظم الاجتماعي لتحقيق المدافعة بالجمعيات الأهلية.
٧. تشمل المدافعة الرقمية لتحقيق الحماية الإجتماعية للغارمات وتنمية القدرة على حل المشكلات وتنفيذ حملات الدعوة وكسب التأييد والقدرة على الحوار المجتمعي وإقامة التشبيك والتحالفات لإحداث التغيير في قضية المشكلات التي تواجه الغارمات.

وتعرف المدافعة الرقمية في إطار المجتمع بإنها: مجموعة من القواعد والمبادئ والهدف منها الدفاع عن المجتمع وعن أفراده لتحقيق التقدم ومواجهة معوقاته وهذه المجموعة من القيم والمبادئ تنفرد وفيه سياسة المجتمع وأيدلوجيته باستخدام المنصتت (مصطفى،٢٠٠٠م).

وتقوم المدافعة الالكترونية بتضمين مفاهيم المدافعة الاجتماعية – العمل على تحقيق مبادئ المساواة والتكافل الاجتماعي وحقوق الإنسان كما تؤكد على الحق في أن يحصل الناس على الخدمات المناسبة التي تشبع حاجاتهم كما تتضمن أيضًا محاولة التأثير على الإنسان غير العادلة وعلى عملية اتخاذ القرار في المجتمع(Collins,2002) .

وفي الخدمة الاجتماعية تعتبر المدافعة مسئولية أخلاقية أساسية للممارسة المهنية كما يعتبر أداة مهنية يستخدمها الأخصائيون في حل مشكلات العملاء ولعب دور الوسيط بين احتياجات الفرد وسياسات المجتمع(Mizrahitierry,2008) .

## أهداف المدافعة الرقمية:

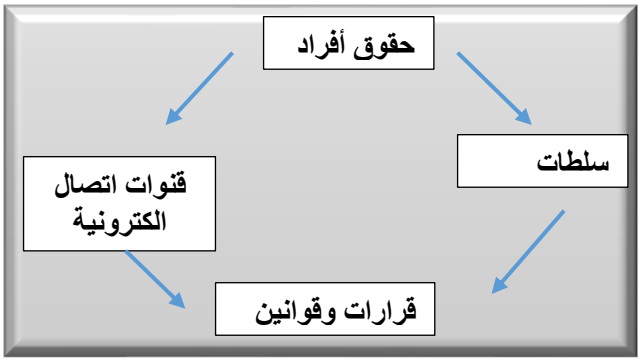
تتحدد أهداف المدافعة المدافعة في مساعدة الناس على تقرير مصائرهم والتعامل مع مشكلاتهم بأنفسهم والمساهمة في إحداث تغييرات مقصودة في السياسات والقوانين المؤسسية والمجتمعية والتخطيط

الاســتراتيجي لبرامج وخدمات جديدة، يمكن من خلالها تلبية الاحتياجات الخاصــة بالفئات المطالبه أو المستحقة لتلك الحقوق، ويمكن تناول أهداف المدافعة الرقمية فيما يلي(عبدالعزيز، ٢٠١٥م):-

١. الحصول على الخدمات أو الموارد التي لا يمكن الحصول عليها إلا بالمدافعة.
٢. محاولة تعديل أو تنفيذ السياسات أو الإجراءات أو الممارسات المؤثرة سلبا على الجماعات أو المنظمات أو المجتمعات.
٣. محاولة اسـتصـدار تشـريعات أو سـياسـات جديدة تؤدي لتقديم معظم الخدمات أو الموارد المطلوبة.
٤. تحويل المشـكلات الشـخصـية إلى قضـايا اجتماعية عامة وإعادة تشـكيل الرأي العام لدعم القضية.
٥. مســاعدة الأفراد على اكتســاب القوة من خلال إمدادهم بالمعلومات والمهارات المرتبطة بالحقوق.
٦. المشاركة في جهود تغيير الظروف السياسية والاجتماعية المؤثرة سلبا على سكان المجتمع.
٧. تعليم سكان المجتمع الدفاع عن أنفسهم والاعتماد على الذات.
٨. التأثير على متخذي القرارات للحصول على مكاسب مادية ومعنوية لصالح الفئات الضعيفة.
٩. الدفاع عن حقوق الفقراء وإعادة توزيع الموارد لمساعدة الم حرومين.
١٠. مساعدة المجتمع للتعبير عن احتياجاتهم والسعي لتوفيرها.
١١. المدافعة أسلوب متكامل بين جهود الأفراد والمجتمع لتحقيق العدالة الاجتماعية .

**وهناك من حدد أهداف المدافعة الرقمية فيما يلي(مغربي،٢٠١٩م):-**

١. العمل مع الأفراد والجماعات ليحصلوا على القوة من خلال الإعلام لتغيير البيئة التى تحدث فيها المشكلة .
٢. تعمل المدافعة على تحويل المشكلات الشخصية الى قضايا اجتماعية .
٣. تعيد المدافعة صياغة الرأي العام وتشكيلة لزيادة الدعم ونشر السياسات الصحية أو الاجتماعية أو السياسية.




**شكل رقم (١) يوضح الهدف من المدافعة الرقمية**

## مراحل المدافعة الرقمية:

تقوم المدافعة الرقمية على العددي من المراحل الرئيسية التى تعتمد عليها المدافعة كاستراتيجية تقوم على اســـاس دفاعي موجه نو المطالبه بحقوق معينه أو تمكين فئات بعينها من حقوق تفتقر لها وغير قادرة على الوصـول إليها ، وكي تتم عمليات المدافعة الرقمية يجب أن تسـير وفق مراحل معينة وخطوات لابد ان تتحدد سلفًا حتى يتم تحقيق اهدافها ونتائجها، ويمكن أن تحددهم الباحثة فيما يلي:-

**١.تحديد القضايا المتصلة بإنتهاك الحقوق:**

ويتم ذلك وفق آلية تحديد القضايا التي ترتبط بالاحتياجات والخدمات وتحديد المتأثرين بالقضية وخصائصهم وتحديد الآثار المترتبة على القضية وتحديد المعوقات التي تواجه القضية.

**٢.وضع الأهداف:**

- أهداف بعيدة المدى :وهي العائد الكلي الذي ترغب في تحصيله الجماعة الدفاعية.
- أهداف متوسـطة المدى : هي العائد الذي ترغب في تحصـيله الجماعة الدفاعية من خلال حملة معينة كخطوة لتحقيق أهداف بعيدة المدى.
- أهداف قصـــيرة المدى : هي أهداف ملموســة تتمثل في أفعال أو عوائد محددة تســمح بتحقيق الأهداف متوسطة المدى.

**٣.جمع الحقائق:**

ينبغي على المدافعين جمع الحقائق التي تؤكد الحاجة للتغير والمبررات المنطقية لمواجهة قضية الفئة المنتهك حقوقها

**٤.وضع الإستراتيجيات والتكتيكات**:

يقوم المدافعون بتحليل قوة وطاقة المعارضين ثم القيام بإختيار أحد الإستراتتيجيات الثلاثة:

(استراتيجية التضامن – استراتيجية الحملة – استراتيجة الإعتراض).

**٥.إقامة علاقات مع متخذى القرارات أو الموظفين التابعين لهم**:

ينبغي على المدافعين إقامة علاقات مع متخذى القرارات بإعتبارهم حائزين القوة والمسؤولين الرسميين عن قبول أو رفض مقترحات المدافعين بشأن تحقيق الحقوق الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للفئات منتهكة الحقوق.

**٦.توسيع قاعدة الدعم من خلال بناء تحالفات مع الآخرين** (عبد اللطيف، ١٩٩٣م)

## مبادئ المدافعة الرقمية:

إن المدافة الرقمية عملية تعتمد على آليات للمارسة يحكمها مبادئ اقومن على اساس مهني ممارس يتحدد وفق رؤية المنظمة والمؤسسة التى من خلالها تتم المدافعة، وكي تقوم العملية على اساس ممارس ويعمل على تحقيق نتائج ملموسه خاصة في فضاءها الالكتروني يجب أن يحكمها عدة مبادئ نحددها فيمايلي(متولي،٢٠٠١م):-

١.تقرير المصير: يتعين على العملاء أن يحددوا ماهية العمل الذي يريدون القيام به للوصول لهذه الاحتياجات، وعلى المدافع أن يسهل تطابق تحديد المشكلة من منظور العميل.

٢. الالتزام بالموضوعية ومراعاة العدالة في تقديم الخدمات للعملاء وتجنب أي نوع من التمييز العنصري للون أو نوع أو عقيدة معينة.

٣. رفض أن يكون العميل فقط "ضحية" للمشكلة، ولكن لابد من أن يشارك وبقوة في حلها.

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

٥.يجب علينا كأخصائيين اجتماعيين أن نعزز وصول الخدمات المتاحة للعملاء ونمنع أي نوع من الإهانة أو الإذلال أو الضغوط من أجل الحصول على الخدمة لهم، ويجب أن يتم تقديم الخدمة للعميل باعتبارها حق له وواجب على المسئولين تقديمها.

٦.إعطاء القوة لعديمي السلطة: من خلال مخاطبة من أساء استعمال السلطة وأهمل الحقوق والخدمات للفئات الضعيفة أو المهمشة من خلال التركيز على أسلوب التغيير بدلا من التكيف فقط مع المجتمع وإعادة بناء برامج الإعداد المهني والممارسة من الجذور من

خلال توعية الناس بمصادر التوترات والمشكلات، والعمل مع الناس وليس من أجلهم فقط، إلى جانب فهم بناءات القوة وتأثيرها على سكان المجتمع، وتنظيم الفئات الضعيفة لبلورة قضيتهم في الرأي العام (علي،٢٠١١م).

**معايير المدافعة الرقمية:**

هناك الاعديد من المعايير التى وضعت لتحدد كهام المدافعة الرقمية والتى تكون بصدد بكوين نظام متماثل لعملية المناصر للفئات مهضومي الحقوق وقد وضعت الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماتعييمجموعة من المعايير التى يجب أن تؤخذ بالاعتبار عن القيام بعملية المدافعة عند استخدام وسائل الاعلام الجماهيرية في الدفاع عن الحقوق والمطالبه بها وقد حددتهم فيمايلي(Peek & Misty,2015):-

١. **الصراحة والصدق:** وهي الالتزام بالافصاح عن تضارب المصالح التى يمكن أن تؤثر على قرارات العملاء.
٢. **الخصوصية:** وتعني الالتزام بعدم تناول أي بيانات تخص العميل الشخصية والصحية وأن الأنشطة والاستراتيجيات التى يتم وضعها تتفق مع احتياجات العميل.
٣. **النزاهة:** أن تكون المعلومات التى يتم نشرها على الانتر نت نابعة من دراسة دقيقة للموضوع باجماع الخبراء وان يلتزم بالحيادية والمسئولية.

**أبعاد المدافعة الرقمية:**

هناك العدي من الابعاد التي ترتكز عليها عملية المدافعة الرقمية والتى تنتج في المقام الأول وفق إطار محدد يقوم على أساس النشاط الممارس وكيفية تحقيق الهدف من عمليات المدافعة عبر المنصات الرقمية والرقمية .

٤. **تمثيل الأخرين أمام متخذي القرار وصناع السلطة:**

ويتحدد هنا من خلال تمثيل الافراد أو الجماعات من قبل صانعي القرارات والسلطات عن طريق قيام البعض بمجموعة من الاجراءات والخطوات لضمان حقوق الأفراد الضعيفة.

٥. **تعزيز التغيير في المجتمع:**

والتى تعمل من خلال العمل على الغيير وفق الظروف المحيطية بالافرادوذلك بالنيابه عنهم وذلك بغرض تحسين ظروفهم ومعيشتهم، فالمدافعة في مفهومها جهود يقوم بها البعض نيابة عن أفراد أو مجموعات غير قادرين على المطالبة بحقوقهم.

٦. **توضيح التأثير:**

وهنا توصف المدافعة من خلال علاقتها بالسياسة وعملياتها في محاولة للتأثير على صانعي القرار والسلطة لتفيذ مطالب تلك الفئات وتلبية احتياجاتهم.

٧. **تاكيد العدالة الاجتماعية:**

من خلال رفع الظلم عن الفئات المهمشة بهدف تأمين أو الاحتفاظ بالعدالة الاجتماعية.

٨. **قوة العملاء**

وهنا يمكن القول بأن القوة والتعبير عن النفس هما نتاج مفتاح هام جدا من اجل التدخل المباشر أو من خلال رفع الظلم عن الفئات المهمشة بهدف تأمين أو الاحتفاظ بالعدالة الاجتماعية (قاسم،١٩٩٨م).

## وسائل المدافعة الرقمية:

تستخدم المدافعة المعتمدة على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات العديد من الوسائل ومن أهم هذه الوسائل:

- **الإذاعة المسموعة والتليفزيون (عبد العزيز،٢٠٠٨م)**

يعتبر الراديو وسيلة الإعلام التي لم تصارعها حتى الآن وسيلة أخرى في قوة تأثيرها وسعة انتشارها، وهي وسيلة سهلة تعرف الناس ما يدور لهم من أحداث، ولعبت الإذاعة دوراً كبيراً في عملية المدافعة عن الحقوق فقد لعبت الإذاعة دور كبير في حصول بلدان على حقوقهم واستقلالقهم، ويعتبر التليفزيون أقدر وسيلة عرفها الإنسان في مجال الإعلام فهو يجمع العناصر المؤثرة في خيال الجماهير وهي الصوت والحركة واللون مما يلعب دور كبير في حشد وتعبئة المواطنين والدفاع عن حقوقهم (عبد الحليم،٢٠٠٦م).

- **الهاتف المحمول:**

حيث يستخدمه الناشطون لإرسال رسائل قصيرة إلى أعضاء الهيئة التشريعية، والمشاركين في مختلف جلسات الاستماع المعقودة لمناقشة مشاريع القوانين.

**٤ – مواقع الإنترنت:**

يمكن القول إن مواقع الإنترنت تساعد في تدعيم حملات المدافعة بشكل كبير حيث يمكن استخدام تلك المواقع في نشر معلومات مفيدة توعي الأفراد بحقوقهم وتشجيعهم على المطالبة بها أو تعرض فيديو أو صور متحركة، يعبر عن قضية معينة، يحفز المواطنين على التحرك، أو استخدام تلك المواقع لجمع الأموال لدعم عملية المدافعة.

**٥ – البريد الإلكتروني:**

هو أشبه ما يكون بمخابرة هاتفية، ويعتبر من أكثر الوسائل تأثيراً يستخدم لبناء قاعدة المناصرين لتحرك منظمتك نحو الدفاع عن قضية معينة، من خلال البريد الإلكتروني يمكن

تحفيز أصدقائك في العمل أو المدرسة للمشاركة في تنظيم حملات للدفاع عن قضية معينة (كراوس، ٢٠٠٧م) .

**٦ – المدونات:**

المدونة هي صفحة إلكترونية تمنحها بعض المواقع الرقمية مقدمة للمشترك الذي لا يطلب منه سوى تعبئة معلومات تخصه ليمتلك مدونة – مساحة من الحرية والتفاعل مع رواد الإنترنت والقدرة على النشر .

## أشكال المدافعة الرقمية

وضع العديد من العلماء تصنيفًا يمكن من خلاله أن نحدد أشكال المدافعة الرقمية والتى اعتمدت في الغالب على شكلين أساسيين نوضحهم فيما يلي:- (Edward,1999): -

١. **الأشكال التقليدية للمدافعة الرقمية:**

تعتمد على استخدام البريد المباشر، التليفون، الإعلانات التليفزيونية وغيرها من وسائل الإعلام التي تؤثر في عملية صنع السياسة.

٢. **الأشكال المتطورة للمدافعة الرقمية:**

تعتمد على استخدام الكمبيوتر والإنترنت والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل التكنولوجية الحديثة والرقمية التي تمكن الأفراد من الاتصال بصانعي السياسات والتعبير عن مشكلاتهم من أجل حلها.

## تصنيفات المدافعة الرقمية:

إن المدافعة في مضمونها إنما تعتمد على معايير الممارسة وفق منهجية العمل الذي تنطلق منه المدافعة سواء على اساس التوعية بالحقوق أو المطالبة بها، والطريقة التى من خلالها يمكن تمكين العملاء أو الأفراد من كيفية وأسلوب ونوعية حملة المدافعة ، وقد ذهبت الأراء نحو المدافعة وتصنيفاتها خاصة فيما طرأ عليها من تحديث وطرق التنظيم والإعداد للمدافعة فكانت تصنيفاتها كالتالي:-

١. **مدافعة المواطنين:**

وتعرف بأنها شراكة تنشأ بين فردين أحدهما متطوع والآخر مدرب وشخص ضعيف وتميل غالبًا إلى أن تكون طويلة الأمد.

٢. **المدافعة المهنية:**

وتلك هي التى يقوم بها الموظفين والفنيين من الخبراء مع عملائهم في قضية أو قضايا معينة وغالبًا ما تكون قصيرة الأمد .

٣. **المدافعة الجماعية:**

وتلك التى تكمن في المدافعة عن مجموعة من الناس من خلالها يكتبون القوة من خلال صوتهم الجماعي وقوتهم في الحشد والعدد(Parrott,2010).

٤. **المدافعة عن الذات:**

ويركز هنا مستخدمي الخدمة الذين يتحدثون عن أنفسهم بشكل فردي أو جماعي على جميع المستويات.

٥. **المدافعة السياسية:**

وتقوم بشكل أساسي على الحقوق ويعتمد على أنشطة الحملات وجماعات الضغط التى تستهدف تحريك الرأي العام، ولفت انتباه صانعي السياسات في الدولة(Mantell,2009).

**كيفية إدارة حملات المدافعة الرقمية"**( Etihad, 2020 ):

- **أدوات استهداف الجمهور**

من أبرز عناصر حملات المناصرة الناجحة القدرة على الوصول إلى الجمهور المناسب وذلك بحسب أهداف الحملة. وفي هذا الإطار، تسمح منصات التواصل الرقمي الاجتماعي مثل Facebookو Twitter وغيرهما باستهداف الجمهور بدقة عبر تحديد معايير معينة مثل العمر، الجندر، الموقع، البلد، الاهتمامات وغيرها من المعايير.

- **تجزئة الجمهور المستهدف**

توفر مواقع التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية مستوى عالٍ من المرونة على صعيد تجزئة الجمهور المستهدف في الحملة، والوصول إلى شرائح مختلفة من المجتمع في الوقت عينه.

- **صياغة الرسائل بما يتناسب مع الجمهور المستهدف**

بحكم تجزئة الجمهور المستهدف، تتيح مواقع التواصل الاجتماعي المجال أمام صياغة رسائل المناصرة التي تناسب الجمهور. وتشكّل هذه الخاصية عنصراً مهمًا لإنجاح حملة المناصرة نظراً لأن كل جمهور يتفاعل مع مواضيع ورسائل محددة.

- **تعدد أنواع المحتوى**

تقدّم مواقع التواصل الاجتماعي المحتوى وفق أشكال مختلفة، ما يسهم في تعزيز مضمون الرسالة الموجّهة. ومن الأشكال المعتمدة، نذكر الصور ومقاطع الفيديو، والنصوص، واستطلاعات الرأي والقصص وغيرها.

- **تحديد وتيرة ظهور الرسالة**

بواسطة الإعلان الرقمي، بات بإمكانكم تحديد وتيرة ظهور الرسالة الترويجية، وتعيين عدد المرات التي يرى فيها الجمهور المستهدف رسالتكم، وهو أمر مهم جداً في حال كان موضوع المناصرة معقد أو يحتاج للكثير من الدعم.

- **رواية القصص بشكل رقمي**

تخلق القصص تعاطفًا وتقوي الصلات وهي أداة مثالية لحملات المناصرة الرقمية. وعند اعتماد القصة الملائمة التي تخلّف أثرها على الجمهور المستهدف، يكثر التواصل حولها على مواقع التواصل الاجتماعي، ما يروّج للقضية المطروحة.

- **تقييم النتائج**

يُعدّ قياس التأثير وتقييم النتائج من أهمّ مكونات أي حملة مناصرة طويلة الأمد. فعبر الاستعانة بمواقع التواصل الاجتماعي لإنجاز حملات المناصرة، يمكنكم قياس عدد كبير من المؤشرات، وأهمّها الوصول، ومرات الظهور، ومعدل المشاركة، و مشاهدات الفيديو، ونسب الاطلاع على المضمون، ونسبة الإحتفاظ بالجمهور، وغيرها وذلك بغية تحليل مدى فعالية حملة المناصرة والعمل على تحسين التكتيكات والاستراتيجيات المعتمدة في الحملات المقبلة.

- **ميزانية**

تتيح مواقع التواصل الاجتماعي المجال للوصول إلى الجمهور المستهدف عبر الهواتف الخلوية أو أجهزة الكمبيوتر، وذلك عبر تخصيص ميزانية محدودة للإعلانات ويختلف ذلك بشكل كبير عن الميزانيات المخصصة لبعض وسائل المناصرة التقليدية كالإعلانات التلفزيونية أو الإعلانات على الراديو أو في المجلات أو اللوحات الإعلانية.

- **محادثة ثنائية الإتجاه**

تسمح مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من التقنيات الرقمية للأشخاص بالمشاركة في الموضوع من خلال تدوين تعليقاتهم، ومشاركة آرائهم ووجهات نظرهم، ما يُغني حملة المناصرة ويزوّد القيّمين عليها بكمّ هائل من المعلومات المستقاة من التفاعل المباشر مع الجمهور، ما يسمح لهم بمتابعة الحديث معهم والعمل على إحداث تغييرٍ فعليّ.

**آليات ممارسة المدافعة الرقمية في الخدمة الاجتماعية**(أبوزنط، ٢٠١١م، ص١٨٥)

**١) المرونة في التعامل مع الأزمات:**

- تفعيل جهود الكيانات المؤسسية المسئولة عن إدارة الأزمات مثل اللجنة القومية لإدارة الأزمات والكوارث التابعة لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء.

- استثمار تكنولوجيا المعلومات المتطورة للوقاية أو الحد من الأزمات.
- تعزيز التعاون والتنسيق بين الأوسا طالعلمية والعاملين في مجال إدارة الأزمات والكوارث.

**٢) استثمار حركات المطالبة والاعتراض الاجتماعي.**

- نشر ثقافة الاعتراض السلمي.
- مراعاة التوقيت الزمني المناسب لتنظيم حركات المدافعة عن حقوق الإنسان.
- استثمار المكاسب التي حققتها حركات الاعتراض الاجتماعي.
- الشراكة المجتمعية والتعاون بين مؤسسات المجتمع المختلفة.
- تعبئة موارد المجتمع ومؤسساته لاستثمار طاقات المجتمع وخاصة من الشباب لتصميم مشروع قومي يهدف إلى تفعيل لغة الحوار وتقاسم الخبرات بين الشباب وقيادات المجتمع.
- وضع معايير مناسبة للضبط الاجتماعي والالتزام بها.

**٣) تطوير الأسس النظرية للخدمة الاجتماعية في مجال المدافعة**(العتيبي، ٢٠٠٤م).

- استخدام مدخل الاعتراض الاجتماعي كآلية من آليات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- تصميم الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيين الاجتماعيين للعمل في مجال المدافعة.
- إعادة النظر في دور النقابات المهنية وأهدافها وتعديل لوائحها بما يتلائم مع المتغيرات المجتمعية.
- الاستفادة من نتائج البحوث التطبيقية في مجال المدافعة عن حقوق الإنسان.
- التأثير على البحث العلمي وتوجيه لحل مشكلات الفقراء.
- تمليك الموارد والإمكانيات للمهمشين والضعفاء.
- دعم التنمية البشرية وتوفير الخدمات الملائمة لاحتياجات العملاء.
- التنظيم والبناء المؤسسي والتشبيك لمنظمات حقوق الإنسان (العتيبي، ٢٠٠٤م).

## المدافعة الرقمية والخدمة الاجتماعية:

يعتمد الدفاع الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية خاصة بالفهوم التقني الذي ارتبط بالمهنة في الاونة الأخيرة كمطلق جديد يقوم على اساس التطور التكنولوجي الذي يعتمد على سياسات التحول الرقمي في توصيل مطالب الفئات لصانعي القرارات والسياسات.

وتعتبر المدافعة الرقمية في الخدمة الاجتماعية بأنها مخطط لتوجيه تدفق المعلومات لبناء تحالف الكتروني لإتمام مجموعة من المهام على أرض الواقع، باعتماده على مفهوم "المجتمعات الرقمية، وفقا لفكرة المجتمع الافتراضي، باعتباره مثل أي مجتمع أخر، عدا أنه يتكون من مجموعة من الاتصالات الرقمية التي تتم بين الناس الذين يعتبرون جزء من جماعة أو مجتمع تتشارك في مجموعة من الالتمامات وتتبادل المعلومات فيما بينها عبر شبكة المعلومات الدولية، لزيادة الوعي بقضايا مجتمعية تتطلب التحالف لمواجهة صانعي القرار، وواضعي السياسات لإحداث إمكانية التأثير عبر عملية المدافعة لتعبير القرارات والسياسات لحل هذ المشكلات ومواجهة القضايا، وهو بذلك يعد آلية تهدف إلى مساعدة المجتمع المدني المحلي أو العالمي للتأثير في عمليات صنع القرار(مغازي،٢٠١٣م).

ويقوم مدخل المدافعة الرقمية في الخدمة الاجتماعية على عملية تدفق المعلومات والبيانات المتعلقة بقضية ما عبر مواقع شبكة المعلومات الدولية، من خلال المجتمع الافتراضي الذ ؤتضمن الأعضاء المهتمين بهذه القضية، مع الدعم المستمر بالحقائق والوثائق والمستندات عبر عمليات التواص الالكتروني لتأليد مصداقية المعلومات المدونة على مواقع المدافعة، مع التحفيز من أجل الحشد والتعبئة لإيجاي صيغة تعاونية بين الأعضاء والتنظيم والاتفا على الإستراتيجية المستخدمة في عملية المطالبةلمواجهة جهات صنع القرار، والمخططين وراسمي السياسات للضغط عليهم من أج إحداث التغيير ولإصدار قرارات جديدة قادرة على إيجاد سبل الحل نحو قضية المدافعة، ويعتمد نموذج المدافعة الرقمية على آلية هامة وهي التدوين الدفاعي وذلك لما يتمتع به هذا الأسلوب من مميزات عديدة مثل إتاحة قدر أكبر من التفاعلية بين رؤية الموقع الالكتروني مع إمكانية استخدام الصور والصوتيات والفيديو كصدر بديل للمعلومات الجديدة والحديثة مع إمكانية التحديث الدائم لمعلومات المواقع بظهور مستجدات وحقائق جديدة، ما يحفز على استمرارية التواصل نحو تحقيق أهداف عملية المدافعة(مغازي،٢٠١٣م).

<u>ويتضمن مدخل المدافعة الرقمية في الخدمة الاجتماعية مجموعة من الخطوات تتمثل في الأتي:</u>

١. النفاذ أو الوصول إلى أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يعتبر ضروري للمدافعة الرقمية (الانترنت– شبكات الهاتف المحمول)، مع مراعاة العوامل السياسية والاقتصادية، والاجتماعية التي تؤثر على الوصول لتلك الأدوات.
٢. عندما يتحقق النفاذ أو الوصول إلى تلك الأدوات فإن تكتيكات المدافعة الرقمية يمكن تعميمها ونشرها إلى المنظمات التي تساهم في إحداث التغيير الاجتماعي، وعندئذ يمكن تنفيذ عملية المدافعة الرقمية.

٣. يتطلب القيام بعملية المدافعة الرقمية إكساب الأفراد والمنظمات التي تساهم في إحداث التغيير مجموعة من المهارات والموارد.
٤. عندما تقوم المنظمة بعملية المدافعة الرقمية فإنها تعمل على موائمة تكتيكات المدافعة الرقمية تبعا لأهدافها.
٥. في بعض الحالات فإن هذه الموائمة تنتج إبداع وابتكار جديد يتمثل في إيجاد تكتيكات جديدة وفعالة للمدافعة الرقمية.
٦. عندما ينتقل هذا الابتكار إلى المنظمات الأخرى التي تساهم في إحداث التغيير الاجتماعي فتبدأ دورة المدافعة الرقمية في الحدوث مبرة أخرى منتجة أساليب محسنة لتحقيق التغيير الاجتماعي.

## المدافعة الرقمية في تنظيم المجتمع:

إن المدافعة في طريقة تنظيم المجتمع تتضمن المشاركة من جانب أفراد المجتمع وجماعات الضغط من أجل الحصول على حقوق الفئات الأكثر حرمانا وقد أشار ميثاق القيم الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية إلى أن الدفاع عن الفئات المهمشة هي مسؤولية أخلاقية يتحملها الممارسين والمهنيين الذين يمارسون عملهم من خلال أجهزة المدافعة المتمثلة في المنظمات غير الحكومية(عبد اللطيف، ١٩٩٣م).

وتقوم طريقة تنظيم المجتمع على تنمية التنظيمات الشبكية في بناء القدرات الدفاعية للمنظمات غير الحكومية إتضح أن الشبكة تساهم في مساعدة المنظمة على وضع الخطط وآليات تنفيذ الخطط الدفاعية، فضلا عن قيام التنظيمات الشبكية بتنظيم حملات ومسي ا رت هدفها التوعية بضرورة الدفاع عن قضايا المجتمع، وان من أكثر الإستراتيجيات المستخدمة في المنظمات غير الحكومية استراتيجية الدفاع(أحمد، ١٩٩٣م).

ويأتي دور تنظيم المجتمع كمهنة تمارس في المجتمع وتقوم على المطالبة بالحقوق للفئات المهمشة والضعيفة من خلال الاعتماد على عدة محددات كالتالي(عبد العزيز،٢٠١٥م):-

- المدافعة هى جزء طبيعى من العمل المهنى للأخصائي الإجتماعى وذلك من خلال مهاراتهم المهنية إذ ينظر اليه كمدعم لعملية المساعدة وناصح ومقاتل من أجل الغارمات وذلك من خلال التعامل مع المنظمات الإجتماعية عامة أو بالمنظمات التى انشئت خصيصًا للدفاع عن حقوق المستضعفين ومهضومي الحقوق.

- التمثيل الدقيق لوجهات نظر العملاء فى عملية صـــنع واتخاذ قرارات ســـياســـات الرعاية الإجتماعية فى المجتمع .
- دعم عمليات المساعدة الذاتية للمسنين للاعتماد على انفسهم فى المطالبة بحقوقهم المشروعة وتحدى كافة اشكال الظلم.
- تقليل الخلافات بين افراد المجتمع والســـعى لحماية حقوق وحريات فئات معينة كحالات المعاقين والمسنين والاطفال وتدهور حالات المطالبين بالحقوق وغيرهم .
- دعم ادارة المؤسسات الاجتماعية لإحداث التغير المطلوب فى السياسة الاجتماعية والتنمية الاقتصادية وفقًا لثقافة وايدولوجية المجتمع السائدة .
- اعالم المشرعيين والاحزاب السياسية باحتياجات ومشكلات فئات المجتمع .
- تعتبر المدافعة عن حقوق الانسان بصفة عامة عملية ديناميكية.

فتنظيم المجتمع كدفاع يمكن أن يقوم به سـكان المجتمع من مجهود منظم عن طريق ممثليهم وبمساعدة مهنية من جانب الأخصائي الاجتماعي للحصول على موارد من سلطات محلية أو إستصدار قرارات أو إتخاذ إجراءات إدارية تساهم في حل بعض مشكلات المجتمع المحلي وتنمية موارده وامكانياته وفق آليات وطرق متعددة سواء أكانت نوافذ خارجية عبر منصات رقمية أو من خلال القنوات الطبيعية للمطالبه والدفاع(عبد اللطيف،٢٠٠٦م).

**الممارسة المهنية للمدافعة الرقمية في المجتمع المصري**(إمبابي،٢٠١٣م):

١. حتى يمكن أن نحدد نطاقاً يمكن أن يعمل في إطاره المنظم الاجتماعي في المدافعة في المجتمع المصـري، فإنه من المناسـب أن نتفق على وجود عدة حقائق يجب أن تكون واضـحة في أذهاننا نذكر أهمها فيما يلي:
٢. يعد تحقيق العدل الاجتماعي ركيزة أسـاسـية من ركائز نظام الحكم المصـري تسـعى الدولة إلى تحقيقه بكل السبل ومن ثم تهتم برفع الظلم وتحقيق المساواة في الحقوق والواجبات بين المواطنين على اختلاف مستوياتهم وأماكن إقامتهم.
٣. أصـبحت الرعاية الاجتماعية أحد الحقوق التي تكلفها الدولة للمواطنين والدولة تعمل جاهدة لتأمين هذه الحقوق.
٤. يتطلب أمن واستقرار وتماسك المجتمع حرص الجميع على نبذ الخلاف ومقاومة أي وسائل تؤدي إلى تفتت الأمة والتي قد يكون من بينها التباين في توزيع الموارد أو القوة في المجتمع.

٥. نشأت مهنة الخدمة الاجتماعية من أجل رعاية الفقراء والمحتاجين وسد الثغرات في برامج الرعاية الاجتماعية، وما تزال الخدمة الاجتماعية تتبنى مشكلات واحتياجات الفئات الأولى في الخدمة الاجتماعية في المجتمع وتسعى إلى تحمل مسئولية تحقيق العدل الاجتماعي والمساواة في الرعاية بين مختلف السكان في المجتمع، ويتحقق ذلك بالدرجة الأولى من خلال ممارسة طريقة تنظيم المجتمع باعتبار أنها تعمل مع المجتمعات المحلية والفئات المحددة ذات الاحتياجات والمشكلات.

٦. أصبحت المشاركة الشعبية دعامة أساسية في تحقيق التنمية في مصر وهي تعتمد على إعلاء دور المواطن في تحمل مسئوليات الظروف والأوضاع المادية والمعنوية للمجتمع الذي يعيش فيه، ومن هنا فإن إشراك المواطن في تقديم برامج الرعاية الاجتماعية واقتراح برامج تطويرها يدعم جهود العمل الاجتماعي في الحدود التي تجعله لا يصل إلى حد الصراع العنيف.

**عوامل إعداد المنظمين الاجتماعيين لإدارة حملات المدافعة الرقمية :**

- **التفاعل:** ينطوي هذا البرنامج على استخدام منهجية تدريب تشاركية وتفاعلية. وحتى يكون التدريب فعالاً لابد من المشاركة في العملية بشكل كامل. وكممارسين لوظائف ومهنين سيثري المنظمين الاجتماعيين الدورة بخبرات غنية ، لا بد من الإستفادة منها لجعل الدورة ممتعة وفعالة .
- **المرونة:** من غير المناسب تبني منهجية عسكرية في محاولة إجبار المنظمين على المشاركة. فنتيجة طريقة كهذه غالبًا ما تخلق إستياء لدى المنظمين الاجتماعيين وبالتالي، إغلاق قنوات فعالة للاتصال بين المدربين
- **الملائمة:** السؤال الذي يجب أن يطرحه المنظم طوال فترة الاعداد هو: " ماّ علاقة هذا بعملي اليومي؟ إن مدى نجاح المنظم يتوقف على مدى إجابته بشكل مستمر على هذا السؤال. ولذلك يجب بذل كل جهد ممكن لضمان ملائمة جميع المواد التدريبية المقدمة لعمل المشاركين من المنظمين، ْ ويجب توضيح هذه الصلة إن لم تكن واضحة. وقد تكون هذه المهنةّ أكثر سهولة عند تناول الجوانب الإجرائية. ولكن الأمر يحتاج إلى قدر أكبر من الإعداد بالنسبة للجوانب التي تتناول موضوعات محددة مثل حماية الفئات الضعيفة بشكل خاص .
- **التنوع:** لضمان مثابرة المشاركين والمحافظة عليها، من الأفضل تنويع أساليب التعليم المستخدمة في الدورة (المنظمة الدولية للاصلاح،٢٠١١م).

**آليات المنظمات الأهلية في الدفاع الاجتماعي الرقمي:**

تعتمد المنظمات الأهلية على عملية ممارسية تستهدف الحشد من أجل التأييد الذي يقوم على أساس توعية الناس بقضية ما وما لهم من حقوق يمكن أن يطالبوا بها ويستحقونها خاصة وأن بدأت تترسخ فكرة الفضاء المعرفي المعتمد على تناقل المعرفة بين الأفراد وصانعي السياسات في الدولة ، وتقوم المنظمات الأهلية بالعمل على المطالبه بحقوق الأفراد ومساندتهم وتوجيههم نحو المطالبه بها وتوصيل أصواتهم لمتخذي القرارا حتى يستجيبوا لتلك المطالب لهؤلاء الفئات .

وتعمل المنظمات الأهلية من خلال مجموعة من الآليات التالية (Lewis:, 2001,):-

١- الدور الدفاعي للمنظمات غير الحكومية هو الدور الرئيسي الثاني.

٢- الدفاع عن المنظمات الأهلية هو حث الحكومات على فعل الصواب .

٣- الدفاع عن نشاط مهم في تشكيل التنمية المستدامة.

٤- الدفاع عن مصالح الجماعات وحمايتها.

إن طبيعة عمل المنظمات والمؤسسات الاجتماعية الدفاعية يعتمد على تحقيق فاعليتها من خلال مجموعة الاهداف التى تشملها الحملات الدفاعية والتى تصب في إطار محددات ومقومات عملية المدافعة بالمفهوم الرقمي والذي يتطلب الاعتماد على آليات وتكتيكات مهارية والتى منها يمكن أن تكفل لها تحقيق أرضها من عمليات المدافعة، وكي تتم عمليات المدافعة بالمؤسسات والمنظمات الاجتماعية لابد من تواقفر معايير معينة يحدد فيما يلي (عليق، ٢٠١٥م، ص٦٢): -

- المنظمة نفسها أداة للتفاعل.
- المنظمة حائط صد ومواجهة للمشلات المجتمعية.
- المنظمة تعتمد على الأساليب التي تمكنها من تحقيق العمل الدفاعي.
- تمتلك المقومات من هيكل إداري وبنيوي قادر على عمليات الدعوة وكسي التأييد.
- المنظمات هيئات تفاعلية بالمجتمع ومن ثم لديها القدرة على التغيير.

**المراجع:**


- سناء محمد حجازي. (٢٠٠٦). العلاقة بين متطلبات بناء القدرات التنظيمية وتحقيق جودة مشروعات الجمعيات الاهلية. المؤتمر العلمي التاسع عشر. مصر: كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان.
- سهير فؤاد نور. (٢٠٠٦). محددات فعالية وكفاءة وأنتاجية النساء المعيلات في بعض محافظات الجمهورية. الاسكندرية: جمعية التنمية الصحية والبيئية .
- شهيرة حمدي محمد رفاعي. (٢٠١٠). إسهامات المجلس القومي للطفولة والأمومة في دعم الجمعيات الأهلية العاملة في مشروع أطفال في خطر. رسالة ماجستير غير منشورة، ١٣٨. مصر: كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
- صافيناز محمد أبوزيد. (٢٠٠٦). إسهامات طريقة تنظيم المجتمع المدني في تحقيق الحقوق الاجتماعية للمرأة. رسالة دكتوراة غير منشورة . مصر: كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان.
- عبد المقصود، شيماء محمود (٢٠١٣م): الضغوط الحياتية للغارمات المفرج عنهن وعلاقتها بتوافقهن الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- عبد اللطيف ، رشاد أحمد (٢٠١٤) : مقومات الحماية الاجتماعية بالوطن العربي ، مؤتمر الحماية الاجتماعية والتنمية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- عليق، مبروكة محمود محمد(٢٠١٥م): التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع باستخدام نموذج المدافعة الالكترونية لدعم الجمعيات الأهلية لرعاية أطفال بلا مأوى, رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
- عبد العزيز إبراهيم عيسى. (٢٠٠٤). التشبيك في تنظيم المجتمع. القاهرة، : دار المعرفة الجامعية.
- على سيد مسلم . (١٩٩٢). العوامل المجتمعية التي تساعد اجهزة المدافعة علي تحقيق أهدافها . رسالة ماجستير غير منشورة . مصر: كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان .
- محمد رفعت قاسم. (١٩٨٨). مقياس المدافعة. المؤتمر العلمي الثاني. مصر: كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان .
- محمد رفعت قاسم. (١٩٩٩). تنظيمالمجتمع :الأسس والأجهزة. القاهرة: دار الثقافة المصرية للطباعةوالنشر.
- محمد عبد الفتاح محمد. (١٩٩٣). ممارسة تنظيم المجتمع بإستخدام نموذج الدفاع عن العملاء في المنظمات الاجتماعية للمعاقين. مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، ٤.
- محمد عرفات عبد الواحد جاد الله. (أكتوبر , ٢٠٠٩). دور منظمات المجتمع المدني في تنمية ثقافة المواطنة لدي الشباب . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، ٢٧(٣).

- محمد عرفات عبد الواحد، و هاشم مرعي هاشم . (٢٠٠٦). دور المنظمات غير الحكومية في إشباع إحتياجات المرأة المعيلة. المؤتمر العلمي السنوي السابع عشر (صفحة ٦٠٥). مصر: كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم.
- منال طلعت محمود. (٢٠٠٨). المدافعة كمدخل لتنمية القدرات المؤسسية بمنظمات المجتمع المدني في مجال مواجهة الفقر. مجلة دراسات الخدمةالاجتماعية للعلوم الانسانية.
- منى عطية خزام خليل. (٢٠١٢). التخطيط لتحقيق التنمية المستدامة الاجتماعية للخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية. بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي . مصر: كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
- Aditya Batra(2011): Internet for Advocacy (India: New Delhi, Centre for Science and Environment 41, Tughlakabad Institutional Area, p7.
- Axel Leblois(2021):The DARE Index - Monitoring the Progress of Digital Accessibility around the World - A Research Conducted by Advocates for Advocates, ASSETS '21: The 23rd International Acm SIGACCESS Conference on Computers and AccessibilityOctober 2021 Article No.: 1Pages
- Collins dictionary of social work,(2002) N.Y, Collins, p. 16.

Edward, Fitzgerald(1999): John McNutt: Electronic advocacy in Policy Practice: A frame work for teaching technologic based Practice (New York: Journal of Social Work Education voL35, No.3, p.334

- Elaine Theresa Jurkowski: Policy and Program Planning for Older adults: Realities and visions (New York Springer Publication Company, 2008) p.165.
- Holly S. Peek1&Misty Richards2&Owen Muir3&Steven Richard Chan (2015): Blogging and Social Media for Mental Health Educationand Advocacy: a Review for Psychiatrists, Current Psychiatry Reports 17(11):88.
- Jill Nicholson- Crotty (2009): The Stages and Strategies of Advocacy Among Nonprofit Reproductive Health Provider (Sage Publications, ARNOVA, University of Missouri, Volume 38 December . p6.
- John G. Me Nutt: Coming Perspectives in the Development of Electromic Advocacy for Social Policy Practice (Boston: Critical Social Work, vol.l, No.l, 2005) p.3.
- L. Sehnider- Robert(); Lester- Lori: Social Work Advocacy, (Canada, Brooks/ Cole, 2001, p.116.
- Mantell ,Andy(2009):Social Work Skills with Adults (Transforming Social Work Practice Series, Politics, Philosophy & Social Sciences, PP 124-136.