



## A Future Vision For The Role Of The General Practitioner In Social Work In Providing Social Support In Situations Of Risk And Crisis

Dr / Mervat Ahmed Abo Elnile

Assistant Professor at the Higher Institute of Social Work  
Fields Department, Kafr Saqr , Sharkia , Egypt

### Research Summary

#### Study Problem :

The Egyptian society seeks progress and comprehensive development. The human element is the focus of development and it is the first engine in the development process in any society. And, in view of what societies are exposed to many types of disasters and crises that affect the activity of society and its organizations and continuity so, it is imperative to plan and prepare for disaster management

The participation of social workers in the confrontation efforts within the framework of an integrated professional team to provide social assistance to patients and their families. It deals with citizens in an integrated holistic view and uses community resources to satisfy its needs and solve its problems through social support, especially in times of community crises and planning to face crises. And to provide preventive, curative and developmental programs to help all segments of society to cope with changing conditions and needs, This includes professional skills and methods .

Received : 11/10/2020

Accepted : 25/10/2020

Online publication : 4/11/2020

#### Objectives of the study :

Determine the role of the social worker in providing emotional support in situations of risk and crisis .

Determine the role of the social worker in providing knowledge support in situations of risk and crisis .

Determine the role of the social worker in providing procedural support in situations of risk and crisis .

Determine the role of the social worker in providing evaluation support in risk and crisis situations .

Reaching a future vision for the role of the general practitioner in social work in providing social support in situations of risk and crisis .

#### Study Questions :

What is the role of the social worker in providing emotional support in situations of risk and crisis ?

What is the role of the social worker in providing cognitive support in situations of risk and crisis ?

What is the role of the social worker in providing procedural support in situations of risk and crisis ?

What is the role of the social worker in providing evaluation support in risk and crisis situations ?

What are the dimensions of the future vision of the role of the general practitioner in social service in providing social support in situations of risk and crisis ?

### **The most important concepts :**

The concept of social support

The concept of crisis

### **Methodological procedures :**

Given that this research aims to obtain theoretical and field data, quantitative and qualitative, which are simple, general, and comprehensive. The appropriate type for it is a descriptive study .

We have imposed the type of data that this research is interested in obtaining in terms of its multiplicity and diversity. The researcher should use the social survey method, as it is the best appropriate approach. It is noticeable that the researcher relied on the social sample survey method .

### **Fields of study :**

A- spatial domain

The Red Crescent Society in Zagazig

Tamkeen Foundation in Zagazig, Sharkia Governorate

B - the human domain

The researcher followed the Al Ain social survey method for the social workers at the Red Crescent Society and their number was (25) individually

And the social workers at Tamkeen Foundation and their number was (80) alone

.

### **Tools :**

Interview form (questionnaire) for social workers

### **Future vision of the roles of the general practitioner in the social service to provide social support in situations of risk and crisis :**

The concept of the future vision

The postulates of the future vision

Goals of the future vision

The roles of the general practitioner

The importance of the future vision

The foundations and pillars of the future vision

Institutions involved in implementing the vision for the future

Strategies based on the future vision



## رؤية مستقبلية لدور الممارس العام في الخدمة الاجتماعية في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر والازمات

د. مرفت أحمد أبو النيل

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بكفر صقر

### أولاً: مشكلة الدراسة :

يسعى المجتمع المصرى إلى التقدم والوصول إلى التنمية الشاملة ويقوم المجتمع بتنظيم موارده البشرية لأنه عنصر مهم من عناصر الإنتاج. فالعنصر البشرى في التنمية هو محور عملية التنمية في أى مجتمع من المجتمعات. وهو المحرك الأول في عملية التنمية لذلك لابد من استثمار كافة الطاقات البشرية.<sup>(1)</sup>

لذلك كان من أهمية التنمية البشرية هي تحديث مصر في مواجهة مشكلاتها الكبرى. والمقصود بالتنمية البشرية هي توسيع خيارات الناس وقدراتهم من خلال تكوين رأس مال اجتماعى لتلبية احتياجات الأجيال القادمة.<sup>(2)</sup>

ونظرا لما يتعرض له المجتمعات لأنواع متعددة من الكوارث والأزمات التي تؤثر على نشاط المجتمع ومنظوماته أو قد تؤثر على بقاءه واستمراره. فأصبح لزاما عليها تطوير قدرتها وحشد إمكانياتها لمواجهة هذه الكوارث التي قد تتعرض لها نظرا للآثار التدميرية واسعة النطاق الناجمة عنها والتي قد تدمر المجتمع وتعصف بكيانه وتهدد أهم أهدافه الاستراتيجية والتي تتمثل في البقاء والنمو والاستمرار. ومن هذا المنطلق تتبع أهمية التخطيط لإدارة الكوارث بالعمل على الاستعداد لمواجهةها أو التعامل معها عند وقوعها والحد من آثارها التي تلحق بالمجتمع والبيئة. والإسراع بعملية استئناف النشاط مرة أخرى. ويتم ذلك من خلال القيام بمختلف الأنشطة والمجهودات والتي تهدف إلى تطوير القدرات العملية لمواجهة الكوارث والأزمات مثل تحديد وتقييم المخاطر المتوقعة وإعداد خطط الطوارئ وتوفير الموارد المطلوبة لعملية المواجهة.<sup>(3)</sup>

ومن الملاحظ أن النماذج المتطورة للتدخل الذى يؤدي نتيجة سريعة في مقابلة الكوارث والأزمات تركز على استجابة المجتمع للكارثة أو الأزمة بصورة فورية وتقوم كثيرا على كفاءة وفاعلية دور الخدمة

الاجتماعية في جهود المواجهة في إطار فريق مهني متكامل من المهنيين والأخصائيين الآخرين المعنيين. (4)

ولا يمكن أن تكون المساعدة الاجتماعية للمرضى وأسرهام مسئولية الأخصائي الإجتماعى وحده وإنما هي جزء من الرعاية المتكاملة التي تقدمها المهن الأخرى التي تعمل في مجال الرعاية الصحية. (5)

وتعمل الخدمة الاجتماعية في التخصصات المختلفة لأحداث التغيير الاجتماعي المقصود وذلك لا يمكن تحقيقه إلا من خلال مشاركة مجتمعية. ذلك لأن المجتمع من حقه أن يختار أهدافه ويحدد احتياجاته، وهو صاحب الرأي الأول والأخير في تقييم برامج الخدمات المقدمة من كافة المؤسسات والمنظمات المجتمعية ومدى الاستفادة منها. وإذا كنا نتفق من حيث المبدأ على أن الجهود التطوعية أساسية في الخدمة الاجتماعية فإنها تكون أكثر ضرورة بالنسبة للعمل مع المجتمع وقت الأزمات. (6)

وتعتبر الخدمة الاجتماعية من أكثر المهن العاملة في مجالات الرعاية الاجتماعية تعاملًا مع المواطنين بنظر شمولية متكاملة أو التعامل مع مجال حياة الإنسان كلية ومحاولة في نفس الوقت استخدام موارد المجتمع لاشباع حاجاته. (7)

وأيضا تمارس مهنة الخدمة أدوارها وتقديم برامجها من خلال الممارسة العامة.

وتعد الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية من أحدث الاتجاهات التي يركز فيها الأخصائي الاجتماعي على المشكلات والحاجات الإنسانية من خلال مجموعة منظمة من الخطوات التدخل المهني لحل المشكلة بالتركيز على متصل الأنساق لتمثل اتجاها تفاعليا لممارسة الخدمة الاجتماعية ببعدها عن نمطها التقليدي المعتمد على تطبيق طريق فريده محدودة من طرق المهنة. (8)

وكد تبنت الخدمة الاجتماعية مفهوم المساندة الاجتماعية بشكل واسع بمعنى الأنشطة التي يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون مع عملائهم من أجل تدعيم بعض الجوانب في حياة بعض العملاء وكنشاط دفاعي عن الفئات الضعيفة وتأخذ هذه المساندة أحد الصور التالية: إمكانية وجود المساعدة وقت الحاجة إليها أو التعويض بمعنى إتاحة بعض الخدمات كبديل عن الخدمات التقليدية التي يفقدها العميل أو التغيير بمعنى إتاحة الفرصة للعميل لكي يغير من نفسه للتوافق مع ظروف الحياة. (9)

وأن الفرد الذي يتمتع بمسانده اجتماعية من الآخرين يصبح شخصا واثقا من نفسه وقادرا على تقديم المساندة الاجتماعية الآخرين وأقل عرضة للاضطرابات النفسية وأكثر قدرة على المقاومة والتغلب

على الاحباطات ويكون قادرا في التخفيف عنم يكونون تحت ضغوط نفسية وقد تكون المساندة بالكلمة الطيبة أو بالمشورة أو بالنصح أو بتقديم معلومات مفيدة أو بقضاء الحاجات أو بتقديم المال. (10)

وإن الخدمة الاجتماعية يكون هدفها الأساسي هو العمل على مساندة المجتمع المحلى وقت الأزمات المجتمعية من خلال الاستفادة من التراث النظرى للخدمة الاجتماعية بالقدرة على التخطيط لحل مشكلات المجتمع المحلى ومواجهة أزماته. (11)

فارتبطت الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها بالاحتياجات الإنسانية كما أن لديها قدرة على التفاعل مع قضايا مختلف الفئات بغرض تقديم البرامج الوقائية والعلاجية والتنموية لمساعدة كل فئات المجتمع على مواجهة الظروف والاحتياجات المتغيرة وذلك بما تتضمن من مهارات وأساليب مهنية. (12)

وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التى تهتم بالبناء الاجتماعى للمجتمع والأسرة والأنساق وبيئته ولها تأثيرا ايجابيا في إحداث التغيير الذى ينشده المجتمع في كل من الفرد وبيئته والخدمة الاجتماعية وطرقها المتكاملة يمكنها مساعدة الفرد لمواجهة المخاطر النفسية وغيرها التى يتعرضون لها. (13)

لذلك لابد من الإعداد المهني المستمر للأخصائى الاجتماعى لتزويده بكل جديد سواء عن طريق المنشورات أو اللقاءات العلمية أو الدورات التدريبية حتى يستطيع أن يساير تلك التطورات ويرتفع بمستوى الممارسة المهنية محققا بطريقة أفضل أهداف المهنة. كما يتطلبها طبيعة العمل في مجالات الممارسة المختلفة. (14)

### ثانياً: الدراسات السابقة :

من خلال المراجع الشاملة للدراسات العربية والأجنبية والرسائل العلمية في حدود علم الباحثة. صنفت الدراسات السابقة إلى ثلاثة محاور هما:

1. المحور الأول : دراسات عن الأزمة
2. المحور الثانى: دور الخدمة الاجتماعية مع الأزمات.
3. المحور الثالث: دور الخدمة الاجتماعية مع المساندة الاجتماعية.

المحور الأول: دراسات سابقة عن الأزمة:

1. أكدت نتائج دراسة Wisenbbit Josephz, 2000

أن هناك خطة غير جيدة للأزمات في المجتمع وأنه لابد من تدريب فريق الأزمات بالمنظمات الاجتماعية ووضع خطة جيدة لإدارة الأزمة. (15)

2. توصلت دراسة Rex Reddis, 2001

الى استخدام مدخل الأزمات في العمل مع حالات الكوارث وقد حقق التوازن المجتمع بشكل جيد مما ساهم في المواجهة الفعالة للأثار السلبية الناجمة عن موقف الأزمة. (16)

3. وأكدت دراسة فوزية عبدالدايم، 2001:

على ضرورة وجود إطار نظري واستراتيجية محددة المعالم للتعامل مع الأزمة وإدارتها مع تركيز المنظمة على وضع تصورات بديلة وسيناريوهات مختلفة للتعامل مع الأزمة المجتمعية القائمة ومع التطورات التي يمكن أن تطرأ عليه وضرورة وجود فريق يدير الأزمة ويلتزم بعناصر استراتيجية دفاع محكمة يتصورها مبدأ الدفاع عن المصالح المجتمعية مع ضرورة الاستعانة بالأعلام وذلك من خلال تقديم المعلومات الحقيقية في التوقيت المناسب وبالجم الملائم ربما لا يخل بأهداف الأمن القومي. (17)

4. هدفت دراسة Garrance, 2004 :

إلى المقارنة بين الرجال والنساء في مدى التوافق مع المشاكل أثناء الأزمات وخلصت هذه الدراسة إلى أن النساء يستخدمن نوعية أكثر تغاير الاستراتيجيات التعاون مقارنة بالرجال والأكثر من ذلك أكدت هذه الدراسة على أن النساء أكثر توافق مع بيئاتهم ومشاكلهن أثناء فترة الأزمة مقارنة بالرجال. (18)

5. ركزت دراسة Jennifer, 2004

على دور منظمات المجتمع المدني في مواجهة الأزمات وقد تزايد دور هذه المنظمات بعد فشل جهود التنمية التي اعتمدت على الدولة في بداية الألفية الثالثة وأشارت الدراسة إلى زيادة عدد منظمات المجتمع المدني في أفريقيا تقديماً ملحوظاً في قضايا البيئة والتنمية سواء من ناحية القدرة التنظيمية وإمكانية الضغط على الحكومات. وكذلك القدرة على الالتحام بأفراد المجتمع وتحسين أوضاعهم. (19)

6. استهدفت دراسة هيرفى استيف، 2005:

تحديد أساليب فعالية المنظمات في إدارة شئون الأزمات. ومن هذه الأساليب تحديد المشكلات وتحديد الأولويات وحصر الموارد المادية والبشرية وطلب التعاون مع الجهات الأخرى المهنية بمواجهة الأزمات. كما أكدت على أهمية الالتزام التنظيمي والوظيفي للعاملين بالمنظمات خلال الأزمات. (20)

7. استهدفت دراسة محمد حسين اسماعيل، 2009:

تدعيم كفاءة الواقعين في الأزمات بدرجة كبيرة واكسابهم المهارات التي ساعدت في تجنبهم الوقوع في الأزمات ومساعدتهم على الاستعداد للتعامل مع الأزمات المستقبلية. وخلصت الدراسة الى صياغة أساليب من شأنها التخفيف من حدة الانزعاج والاضطراب النفسى وإعادة التوازن الانفعالى خلال وقت قصير نسبيا وذلك عن طريق تعزيز قدرات الناس التكيفية التي تنتج عن طريق النمو الانفعالى والتكيف الانفعالى السيئ الذى يعقب الأزمة. (21)

### المحور الثانى: دور الخدمة الاجتماعية مع الأزمات :

1. أكدت دراسة عرفات زيدان، 2000م:

على أن محتوى تعليم الخدمة الاجتماعية يحتاج إلى إحداث تغيير وتطوير لكى يتناسب مع متطلبات ومستقبل الممارسة في مجالات الرعاية الاجتماعية والتنمية في الوقت الحاضر في جوانبه الثلاثة المعرفى والمهارى والقيمي الذى يحتاج لتطوير وتغيير ليتناسب مع المتغيرات الاجتماعية التى يمر بها المجتمع في الوقت الحاضر. (22)

2. توصلت دراسة سهام القنيزى، 2001م:

إلى استخدام أساليب التدخل المهني في إطار طريق تنظيم المجتمع تنشيط المشاركة الشعبية من خلال الجمعيات الأهلية لمواجهة الآثار الناجمة عن الأزمات المجتمعية. كما أوصت الدراسة بضرورة وجود قيادات واعية تقوم بدور حيوى وتقود العمل الاجتماعى في مواجهة مثل هذه القضايا المرتبطة بالأزمات. (23)

3. وأكدت دراسة راتشيل كينول، 2002م:

على وجود نقص في مهارات الاخصائيين الاجتماعيين في تعاملهم مع الأزمات والكوارث العامة. (24)

4. توصلت دراسة Ranzur, 2004:

إلى أن دور الجمعيات ذات النفع العام تجاه الأزمات والكوارث تتمثل في توفير الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والطبية وحل المشكلات ومواجهتها وإعداد الكوادر الفنية التي تقوم بالخدمات الإنسانية في حالات الطوارئ والأزمات.<sup>(25)</sup>

5. أشارت دراسة David Hulume, 2004:

أن بداية اهتمام بحوث الرعاية الاجتماعية والتنمية بالمنظمات غير الحكومية يعود في بداية الثمانينات من القرن العشرين وركزت في عملها على مواجهة الأزمات المجتمعية والدفاع عن ضعفاء المجتمع وإعالة الأسر المنكوبة أو التي فقدت عائلها.<sup>(26)</sup>

6. وخلصت دراسة أحمد مجدى، 2005م:

إلى تحديد مجموعة من المتغيرات التي تحدد رضا العملاء عن خدمات التدخل في الأزمات من خلال الاستعانة ببعض الأدوات مثل الاستبيان والأسئلة المفتوحة والمحادثات التليفونية مع 99 عميل بمركز أزمات المجتمع. حيث وجدت ارتباطات قليلة بين وجهات نظر العملاء تجاه بعض المتغيرات الخاصة بالرضا عن الخدمة أثناء الأزمة.<sup>(27)</sup>

7. هدفت دراسة Hotpolorthas, 2006:

في محاولة عرض وتحليل طبيعة وجوانب وعوامل تطور علاقة الدولة ببعض مؤسسات المجتمع المدني كالجمعيات الأهلية وخاصة في دعمها للمساعدة في مواجهة الأزمات المجتمعية. وتوصلت الدراسة إلى أن الدولة تعتبر محددا لفعاليات المجتمع المدني ومعوقا له.<sup>(28)</sup>

8. أثبتت دراسة هيام على، 2006:

عدم معرفة الأخصائيين الاجتماعيين مسبقا بنموذج الأزمة مما أكدوا حاجاتهم لدورات تدريبية والاهتمام بالدراسات العلمية بهذا النموذج.<sup>(29)</sup>

9. استهدفت دراسة حسن محمد سلامة، 2007م:

توضيح الدور الذى يمكن أن تقوم به منظمات المجتمع المدني في الدول النامية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال بنيتها وتنفيذها لأسلوب الشراكة بين منظمات المجتمع المدني والحكومة وخاصة أثناء



الأزمات المجتمعية حيث أن حرمانها من فرض التأثير في السياسات القادمة بما تستوجبه مصالح الفئات التي تعبر عنها سيحد من نشاطها. وانتهت الدراسة إلى ضرورة التنسيق والتكامل بين منظمات المجتمع المدني والحكومة على اعتبار أن الشراكة بينهما تعد بمثابة عقد اجتماعي ينطوي على تقديم عمل ناجح يستوجب إعادة تحديد مجالات العمل والنشاط لكل منهما. (30)

10. أكدت دراسة منى الغامدى، 2007م:

إلى قلة الدورات التدريبية المنفذة إضافة إلى خلو محتواها من فكر إدارة الأزمات ومواجهتها وافتقار إدارات المدارس إلى ثقافة إدارة الأزمات. والتخطيط لوضع خطة للطوارئ يسترشدون بها وقت وقوع الأزمات أو حتى تدريب الطالبات على استخدام وسائل الدفاع المدني المتوفرة أو التنسيق مع مؤسسات المجتمع وقت الحاجة إليها كقطاع الصحة، الدفاع المدني، الإعلام. (31)

11. أشارت دراسة Fred Milson, 2009 :

إلى أن أسلوب التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية لمواجهة الأزمة يعتبر من أنسب الأساليب لمواجهتها مما أدى إلى تطبيق التدخل المهني في الأزمات في كل المجالات المختلفة خاصة أثناء الصدمات المتعاقبة. (32)

12. أشارت دراسة Garad, 2009:

إلى أن الدراسات البحثية في العلوم الاجتماعية التي أشارت منهجيتها إلى نظرية التدخل في الأزمات تميزت بمناقشات مكثفة حاولت أن توضح مجموعة من الجوانب المرتبطة بهذه النظرية خاصة من حيث التعارف والمفاهيم وأسلوب الممارسة ومعظم هذه الدراسات حاولت الإجابة على مجموعة من التساؤلات معظمها دار حول مم تتشكل الأزمات المجتمعية والوقت المحدد لها وما هي أساليب وأدوات الممارسين المهنيين في التدخل في الأزمات وهي هؤلاء الممارسين مؤهلون لتوفير خدمات التدخل في الأزمات. (33)

13. أوصت دراسة منال طلعت، 2010م:

بضرورة الاهتمام بعقد برامج تدريبية في موضوعات اتخاذ القرار وإدارة الوقت كأحد فاعلية إدارة الأزمات وذلك باعتبار نظرية الأزمة. ويقوم على محورين رئيسيين هما: الزمن والوقت، مع إعداد سيناريو تدريبي لمواجهة أحد الأزمات المتوقعة بالمجتمع المحلي. (34)

14. دراسة فوزى محمد الهادى، 2010م:

أن هناك معوقات مهنية خاصة بالممارسة للأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع الأزمات وهى قصور متطلبات الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات المختلفة وعدم وجود خبرات في التعامل مع الأزمات، وعدم الدراية السليمة بالخطوات الواجب اتباعها للتعامل مع الأزمات المختلفة. (35)

15. سعت دراسة Smeltzer Adams, 2010:

لمعرفة الحد الأدنى من المؤهلات المطلوبة لعضو فريق الإغاثة وأكدت على أهمية حصول المهنيين فى الأزمات على التدريب وإلى أهمية قيام الأخصائى الاجتماعى من العمل على مستوى الوحدات الصغرى والكبرى لممارسة المهنة. (36)

16. أوصت دراسة نجلاء قنديل، 2011م:

بضرورة الإعداد المهني الجيد للأخصائى الاجتماعى في مجال الإغاثة والطوارئ وعقد دورات تدريبية حتى يتمكنوا من اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لمساعدة العملاء في موقف الأزمة. (37)

### المحور الثالث: دور الخدمة الاجتماعية مع المساندة الاجتماعية:

1. تشير دراسة دين وآخرون A.Dean et al., 1990 :

أن أحداث الحياة تؤثر بشكل كبير على زيادة الأعراض الاكتئابية وأن المساندة الاجتماعية القليلة تؤدي إلى زيادة أعراض الاكتئاب وأن تقديم المساندة الاجتماعية القوية تقلل من أعراض الاكتئاب للأفراد. (38)

2. أشارت دراسة لوفيل وكاترين Lovell & Katherin, 2000 :

أن هناك علاقة بين انخفاض مستوى المساندة الاجتماعية وظهور الاضطرابات الشخصية لدى الأفراد والعلاقة بين مرض الاكتئاب وانخفاض فى مستوى أحداث الحياة الضاغطة. (39)

3. توضح دراسة بزنازركارين Bernas Karyn, 2000:

أهمية صياغة نموذج متكاملة يمكن أن يساعد المرأة على التخفيف من حدة التوترات والضغوط التي تتعرض لها التي تؤثر على حالتها النفسية والصحية وتنعكس سلبيا على العلاقات الأسرية. (40)

4. أوضحت دراسة عزة عبدالكريم، 2001م:

أن المساندة الاجتماعية تعمل على تكوين شبكة اجتماعية للفرد يسودها الثقة والمودة والحب والاحترام كما تعمل المساندة الاجتماعية على تبادل المشاعر الإيجابية بين أفراد الجماعات وتقديم الدعم والعون عند الحاجة إليهما لأى طرف من أطرافها وتعمل أيضا المساندة الاجتماعية على التأكيد أن التواصل الفعال للأفكار الشخصية والمشاعر أثناء التفاعل بين الأفراد يؤدي بطريقة تخدم أفكار ومشاعر الآخرين.<sup>(41)</sup>

5. أشارت دراسة أيرس، 2001م:

إلى أن الرعاية النفسية والاجتماعية التي يتلقاها المسن في الأسرة لها دور هام في تنمية التفاعل الإيجابي مع الآخرين وروح المشاركة الإيجابية مع البيئة المحيطة به وأن المساندة العاطفية من المحيطين به تخفف من الآثار النفسية السيئة التي يتعرض لها ويواجهها في حياته اليومية.<sup>(42)</sup>

6. واتفقت نتائج دراسة كلا من ماريا وأرناوبيجان، 2001:

على أن حجم المساندة الاجتماعية للأفراد ومستوى الرضا عنها سوف تخفف الكثير من الأحداث التي يواجهونها والضغط الحياتية التي يتعرضون لها. وأن المساندة الاجتماعية تلعب دورا هاما في تخفيف أعراض مرض الاكتئاب لديهم.<sup>(43)</sup>

7. أوضحت بان كيت، 2001م:

أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين المساندة الاجتماعية مع الأبناء والأسرة والقدرة على التغلب على المشكلات النفسية التي يواجهها المسن في حياته اليومية والتي يمكن أن تظهر في الإحساس بالوحدة النفسية ومشكلات سوء التوافق النفسى والاجتماعى ومشاعر التوتر والقلق والاكتئاب.<sup>(44)</sup>

8. أكدت دراسة أردوينز كارول، 2001:

على وجود صراعات أسرية شديدة بين الزوجين فيما يتعلق بين احتياجاتها والتزاماتها الأسرية والمهنية خارج المنزل وأن لهذه الصراعات لها أثرها على البيئة الاجتماعية لهم حتى يتغلبوا على مشاكلهم.<sup>(45)</sup>

9. أوضحت دراسة فيكتور سافيكى، 2002م:

أن المساندة الاجتماعية قد تأخذ شكل المساندة الانفعالية الرعاية والثقة والتجاوب أو قد تكون مساندة بالمعلومات باعطاء الفرد معلومات أو تعليمه مهارات تساعده في حل مشكلاته. أو قد تكون مساندة من

خلال التدعيم الأدائي المساندة المساندة في العمل والمساعدة المالية أو قد تكون مساندة بالتقدير أو مساندة متعلقة بتعزيز التحصيل الدراسي أو زيادة التوافق الأسرى والمدرسى. (46)

10. تهدف دراسة عائشة رشاد، 2003م:

إلى مساعدة الأطفال في تعديل أنماط السلوك المنحرف من خلال المصادر المختلفة للمساندة الاجتماعية الذى يمثلها أفراد فريق العمل بالقرى. (47)

11. تؤكد دراسة استيزياسارا، 2004م:

على أهمية بناء نموذج للمساندة الاجتماعية للأسرة التى تتعرض لضغوط العمل لمساعدتهم على التغلب على الآثار السلبية لضغوط واجهاد العمل خاصة حينما يؤثران على تنشئته وتربية الأطفال. (48)

12. تشير دراسة عبدالسلام، 2005م:

إلى وجود علاقة ارتباطية بين التوافق الأسرى نتيجة المساندة الاجتماعية لأسر أمهات الأيتام وتمتع أفراد الأسرة ببعض السمات الشخصية مثل الإلتزان الانفعالى والاستقرار المزاجى وحب العمل الجماعى والثقة بالنفس. (49)

13. تهدف دراسة هبة أحمد، 2007م:

إلى تحديد متطلبات المساندة الاجتماعية للتخفيف من الضغوط الحياتية لدى المرأة العاملة سواء الضغوط الأسرية أو الاقتصادية أو النفسية أو الاجتماعية. (50)

14. تحدثت دراسة عبدالعزيز ابراهيم، 2008م:

عن كون المساندة الاجتماعية احدى مصادر التأثير الاجتماعى الرئيسية التى تحدد علاقة الفرد مع شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة به. وتعد كذلك من عوامل التغيير نتيجة لتأثير الأفراد مع بعضهم البعض كمصادر للمساندة ويتحقق ذلك من خلال نمط المساندة الاجتماعية غير الرسمية التى يحصلون عليها من كافة الجهات والمنظمات غير الرسمية للمجتمع. (51)

15. تهدف دراسة هند عقيل، 2008م:

على التعرف على المشكلات التى تواجه أمهات الأيتام والمساندة الاجتماعية لهم لمواجهة ضغوط الحياة التى يواجهها وتدعيم جوانب القوة لدفعهن إلى النمو المستمر. (52)

16. أكدت نتائج دراسة صلاح الدين، يسرى سعيد، 2009م:

على أهمية استخدام أسلوب المساندة الاجتماعية للأفراد الذين يواجهون مشكلات في شبكة العلاقات الاجتماعية تحت وطأة ضغوط الحياة وأيضاً أهمية استخدام المساندة الاجتماعية لتنمية المهارات الاجتماعية الابتكارية للأفراد الذين يعانون من المشكلات الانفعالية. (53)

17. استهدفت دراسة Gerard Egan, 2009:

على دور الخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع في توفير المساندة الاجتماعية وقت حصول الأزمات وقد دلت نتائج هذه الدراسة على أن هناك تأثيراً مباشراً نتيجة تدخل الاختصاصيين الاجتماعيين وتدعيم المواطنين على تحمل الأزمة وتخفيف حدتها وأثرها وبين توفير المساندة الاجتماعية من قبل المؤسسات المعنية بذلك. (54)

18. أكدت دراسة Wint Eleanor, 2010:

على أن الاستدامة الاجتماعية للخدمات المقدمة للفئات المحرومة لا بد أن تحظى بتطبيقات واسعة النطاق في البناء الأسرى من أجل تحقيق المساندة الاجتماعية والرعاية والرفاهية والعمل على اشباع الحاجات الأساسية في إطار الموارد المتاحة وخاصة وقت الأزمات. (55)

19. وتهدف دراسة عائض بن سعد ووجدى، 2011م:

على طبيعة المساندة الاجتماعية للمرضى التي يواجهونها ودور المساندة التي تتمثل في الدعم المعلوماتي والمادي والعاطفي والاجتماعي لهم والتي تؤدي دوراً إيجابياً لهم في مدى تقبل مريض السكر بمرض وتقدم خطط العلاج واستقرار حالته المرضية. (56)

20. وتوصلت دراسة عزة محمد حسنين، 2011م:

فعالية برنامج التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع في زيادة القوة الإدارية للمنظمة في مساندة المجتمع المحلي

أثناء الأزمات المجتمعية وفي زيادة الوعي لدى أعضاء الجمعية بمشكلات المجتمع المحلي وقت الأزمات المجتمعية. (57)

21. ركزت دراسة مرفت أبوالنيل، 2013م:

على الاهتمام بتحسين أوضاع الفئات المحرومة والمهنية وتحسين نوعية حياتهم ووضع برنامج للمساندة الاجتماعية وقائي وعلاجي للمرضى والمرأة والأطفال والأسر والمسنين والعمال والشباب لمواجهة أحداث الحياة الضاغطة والتوافق مع الحياة. ولابد من وجود مساندة عاطفية واجتماعية ونفسية للأفراد الذين يواجهون ضغوط حياتهم. وأن هذه المساندة تخفف الكثير من الضغوط حتى يتغلبوا على مشاكلهم. (58)

22. تسعى دراسة سامى مصطفى، 2013م:

إلى دعم القدرات العقلية والوجدانية والاجتماعية لجماعات الشباب الموهوبين لتوجيه مسار تفكيرهم نحو المواقف التي تواجههم عن طريق استخدام المساندة الاجتماعية وذلك بتدعيم أدائهم وتنمية مهاراتهم ومقابلة الضغوط الحياتية التي تحد من قدراتهم. (59)

### موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

1. أجمعت الدراسات السابقة على ضرورة الاهتمام بالمؤسسات التمويه التي تعمل في نطاق المجتمع لدورها الفعال في التصدي للمشكلات المتجددة ومواجهة الأزمات وتجنب حدوثها في المستقبل.
2. وإن المشكلات المتعددة التي تظهر في المجتمعات تجعل الحكومة غير قادرة على تلبية الاحتياجات والحد من المشكلات بالمجتمعات وهو ما يتطلب تضافر الجهود الحكومية والأهلية من أجل اشباع الاحتياجات والحد من المشكلات حتى لا تؤثر على المجتمع بحدوث أزمات مجتمعية.
3. ركزت الدراسات أيضا على وضع برنامج للمساندة الاجتماعية وقائي علاجى للمرضى والمرأة والأطفال والأسر والمسنين والعمال والشباب لمواجهة أحداث الحياة الضاغطة والتوافق مع الحياة.

### ثالثاً: المنطلقات النظرية :

ركزت الباحثة في دراستها على نظرية الأزمة.

### نظرية التدخل في الأزمة :

هي تمكن من قياس أهمية التدخل المبكر في حياة الناس والمنظمات ممن يعانون من أزمات وتتيح الفرص للمارس القيام بكل ما يمكن هو بمقدوره في مختلف مواقف الأزمة فردية كانت أو جماعية أو مجتمعية. لكونها تيسر له تناول مواقف الأزمات بوضوح وكفاءة. (60)

ولذلك فإنها تشير إلى أن علاج الأزمة يعنى إعادة التوازن مع المواقف الحرجة لكي يتكيف الناس مع الموقف الجديد والأحداث والصراع باستخدام أفضل الوسائل الإحلالية التي تساعد على إعادة استخدام الطاقة الكامنة أو المشلولة ويتسم طابع تدخل الخدمة الاجتماعية في الأزمات بالمبادرة والمسرة الفائقة في تقديم الخدمات والكفاءة الإدارية العالمية والنظام المحكم الذي تتم من خلاله الاستجابة الفورية لطلب المساعدة. (61)

### أوجه الاستفادة من نظرية الأزمة :

1. تستفيد الباحثة من هذه النظرية في بحثها على تقوية العلاقات بين الأفراد أو المرضى وبين المحيطين والمؤسسات الخدمية.
2. مساندة الأفراد الفقراء والمرضى في مواجهة الحياة الضاغطة.
3. وقاية أفراد المجتمع والمرضى من الآثار النفسية السلبية التي يواجهونها في وقت الأزمات.
4. مواجهة الصعوبات والمشكلات التي تؤثر على صحتهم الجسمية والنفسية وتقديم الخدمات الطبية والاحتياجات والمساندة الاجتماعية لهم التي هم في أشد الحاجة إليها.
5. إعادة التوازن لهم والتدخل المبكر في وقت الأزمات وتقديم الخدمات والمساعدة والمساندة الاجتماعية.

**رابعاً: أهمية الدراسة :**

1. لأهمية دور الخدمة الاجتماعية في المساهمة في حل المشكلات ومواجهة أزمات المجتمع مما يجعل المهنة تأخذ دورها بين المهن في التعامل مع الأزمات.
2. توفير بيانات عن المجتمع وحجم مشكلاته التي يعاني منها والأزمات التي تواجهه وتقديم الخدمات والمسندة الاجتماعية لمواجهة المشكلات وتجنب حدوث الأزمات.
3. لأهمية وخطورة موضوع الأزمات وتعرض المجتمع للعديد من المخاطر والمشكلات.
4. لابد من وضع خطط وبرامج المجتمع وقت الأزمات واعداد الأخصائيين الاجتماعيين وتدريبهم مع فريق عمل لمواجهة الأزمات.
5. الوصول إلى رؤية مستقبلية للممارس العام والخدمة الاجتماعية في

**خامساً: الأهداف :**

1. تحديد دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الوجدانية في حالات المخاطر والازمات.
2. تحديد دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة المعرفية في حالات المخاطر والازمات.
3. تحديد دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الإجرائية في حالات المخاطر والازمات.
4. تحديد دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة التقييمية في حالات المخاطر والازمات.
5. التوصل إلى رؤية مستقبلية لدور الممارس العام في الخدمة الاجتماعية في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر والازمات.

**سادساً: التساؤلات:**

1. ما دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الوجدانية في حالات المخاطر والازمات؟
2. ما دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة المعرفية في حالات المخاطر والازمات. ؟
3. ما دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الإجرائية في حالات المخاطر والازمات. ؟
4. ما دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة التقييمية في حالات المخاطر والازمات. ؟
5. ما أبعاد الرؤية المستقبلية لدور الممارس العام في الخدمة الاجتماعية في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر والازمات. ؟



سابعاً: مفاهيم الدراسة :

1. مفهوم المساندة الاجتماعية.

2. مفهوم الأزمة.

(1) مفهوم المساندة الاجتماعية:

1. يعتبر بداية مصطلح المساندة الاجتماعية حديثاً في العلوم الإنسانية مع تناول علماء الاجتماع لهذا المفهوم في إطار تناولهم للعلاقات الاجتماعية حيث صاغوا مصطلح الشبطة الاجتماعية والذي يعتبر البداية الحقيقية لظهور المساندة الاجتماعية.<sup>(62)</sup>

2. وعرفها Alan بأنها الدرجة التي من خلالها يتم اشباع الحاجات الاجتماعية للشخص كالعاطفة والتقدير والاستحسان والانتماء والهوية من خلال التفاعل مع الآخرين.<sup>(63)</sup>

3. وتناولت العلوم الإنسانية المساندة الاجتماعية أى للبحث عن العلاقات الاجتماعية بمصطلح شبكة العلاقات الاجتماعية هي البداية الحقيقية لظهور مفهوم المساندة الاجتماعية.<sup>(64)</sup>

4. وعرفت بأنها الدعم العاطفي (كالثقة والحب والعاطفة) والمساندة الوسائية وتضمن الموارد كالمال والوقت والمساندة المعلوماتية وهي التوضيحية وهي أيضاً تتكون من الأفراد الذين يقومون بمساعدة الآخرين لكي يتعاملون مع مشكلاتهم الانفعالية ومشاركتهم في مهامهم وتزويدهم بالموارد والنقود والأدوات والمهارات والمعلومات والتوضيحية لمساعدتهم على التعامل مع مواقف خاصة مليئة بالضغط التي يتعرضون لها.<sup>(65)</sup>

5. ويعرف أحمد شفيق المساندة الاجتماعية هي يستخدمها الاخصائيون الاجتماعيون بصفة أساسية لمساعدة الأفراد على تدعيم نماذج التكيف والتوافق ويتم ذلك في المقابلة من خلال التوكيد والطمأنينة واعطاء النصيحة وتقديم المعلومات واظهار المصادر ونقاط القوة عند العميل.<sup>(66)</sup>

6. والمساندة الاجتماعية لها ثلاث أشكال هي:

- المساندة العاطفية: وهي الترابط والشعور بالتقدير والمعلومات التي تشعر الفرد بأنه موضع اهتمام وحب من الآخرين وتشعر بالراحة والأمان.

- المساندة المعلوماتية: وهي التوجيه والنصيحة للفرد وتزويده بالمعلومات التي يستخدمها في مواجهة النشكلات الشخصية والبيئية.
- المساندة الوسائلية: وهي تقديم المساعدة المادية أو عمل أو وقت أو أى مساعدة مباشرة ملموسة مثل الخدمات والموارد المادية. (67)
- 7. **المساندة الاجتماعية** تأخذ أربعة أشكال هي:
  - المساندة الإجرائية : وهي معاونة ملموسى تشتمل على تقديم العون المالى والإمكانيات المادية والخدمات اللازمة.
  - المساندة بالمعلومات: وهذا النوع من المساندة يساعد في تحديد وفهم التعامل مع الأحداث الضاغطة ويعرف بالنصح والتوجيه المعرفى.
  - مساندة التقدير (المساندة الانفعالية): وهذا النوع من المساندة في شكل معلومات بأن هذا الشخص مقدر لقيمة الذات وخبراته ومقبولا بالرغم من أى صعوبات أو أخطاء شخصية.
  - مساندة الأصدقاء والصحة الاجتماعية وتعرف بمساندة الانتماء وقضاء بعض الوقت مع الآخرين من أجل الترويح والبعد عن الانشغال بالمشكلات.

وتعرف هاوس المساندة الاجتماعية بأربعة أنماط من السلوكيات المدركة وهي:

1. **المساندة الوجدانية** كالتعاطف.
  2. **المساندة الأدائية** والإجرائية كالمساعدة في أداء عمل أو مهمة صعبة.
  3. **المساندة المعرفية:** مثل اعطاء معلومات أو تقبلهم مهارة أو المساعدة في حل مشكلة.
  4. **المساندة التقويمية:** وتتمثل في اعطاء الشخص معلومات تساعد على تقويم أدائه. (69)
- ورأت الباحثة أن هذا التعريف هو أقرب إلى تعريف المساندة داخل الدراسة حيث تقصد الباحثة بالمساندة الاجتماعية داخل الدراسة.
- هي المساندة الاجتماعية التي تعيد للأفراد تقديرهم لذاتهم ومساندتهم في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة التي يمرون بها ويجب مساندتهم من خلال أربعة أنماط هي :

1. المساندة المعرفية: معرفة الأفراد والمرضى والفقراء بالمعلومات التي يحتاجون إليها لحل مشاكلهم وأزماتهم ومعرفتهم بالمراكز الطبية والمؤسسات التي يحصلون منها على الخدمات وتقديم النصح والتوجيه.
2. المساندة الوجدانية: مساندة هؤلاء الأفراد والمرضى عاطفياً وتقدير مشاعرهم والقلق والتوتر وقت الأزمات.
3. المساندة الإجرائية: أى مساعدتهم مادياً ومعنوياً وتقديم الخدمات وتسهيل الإجراءات والروتين أثناء الأزمات.
4. مساندة تقييمية: أى إعطاء الأفراد معلومات تساعد على معرفة نقاط القوة والضعف وتجنب الأخطار المتكررة وتقويم أدائهم.

## (2) تعريف الأزمة :

- تعرف الأزمة لغوياً بأنها الشدة أو القحط.<sup>(70)</sup>
- وهى تغيير مفاجئ نحو الأفضل أو نحو الأسوء.<sup>(71)</sup>
- وهى نقطة تحول تتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل.<sup>(72)</sup>
- وتعرف الأزمة بأنها حدث يصعب توقعه ويترتب عليه خسائر مادية ومعنوية مما ينجم عنه الكثير من المشكلات.<sup>(73)</sup>
- وتعرف أيضا بأنها نمط معين من المشلات أو المواقف التى يتعرض لها أفراد أو أسرة أو جماعة لها كل خصائص المشكلة من حيث وجود قصور في التوظيف الاجتماعى لهذا الفرد أو لتلك الأسرة أو الجماعة ولا يستطيعوا سد هذا القصور بإمكاناتهم الذاتية مما يدفعه إلى طلب المعونة المتخصصة من الأخصائى الاجتماعى فكل أزمة مشكلة ولكن ليست كل مشكلة أزمة. حيث يقتصر إطلاق هذه التسمية على ذلك التوعية من المشكلات التى يشعر الإنسان تجاهها بالانفعال أو الضغط الشديد ويشعر بأنها تشكل تهديد لحياته أو لأهدافه الأساسية في الحياة وذلك أنهم ينظرون إلى الأزمة على أنها موقف ظرف لا يستطيع الفرد أن يتحمله أكثر من ثلاث أيام، فإذا كان يستطيع أن يتحمله أكثر من ذلك يصبح مشكلة عادية.<sup>(74)</sup>

- ويعرفها Kanel كموقف بأنها يحدث حدث مفاجئ، وإدراك هذا الحدث يؤدي إلى الضيق الذاتي فتفشل الطرق المعتادة للتغلب على المشكلة، مما يقود الشخص لخبرة الحدث للتوظيف النفسى والعاطفى أو السلوكى لمستوى أقل من قبل أن يحدث الحدث المفاجئ، عمليا أى حدث محبط يمكن أن يثير أزمة. (75)
- وتقصّد الباحثة بالأزمات في الدراسة بالأزمات التي يتعرض لها افراد المجتمع والأحداث المفاجئة والطارئة التي تواجههم وتؤدي إلى خلل وعدم إتران في النظام وحياتهم واضطرابات وقصور في التوظيف الاجتماعى ولا يستطيعوا سد هذا القصور مما يدفعهم إلى طلب المعونة المتخصصة من الأخصائيين الاجتماعيين لأن الأزمة تهدد حياتهم وتعرضهم للمخاطر مما يتطلب من الأخصائى الاجتماعى أن يقدم لهم المساندة الاجتماعية في مثل هذه الظروف لحل مشاكلهم وتخطى أزماتهم.

### ثامناً: الإجراءات المنهجية :

1. نوع الدراسة: تعد الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف إلى وصف تقديم المساندة الاجتماعية من قبل الممارس العام في حالات المخاطر والأزمات.
2. المنهج المستخدم: تتبنى الدراسة منهج المسح الاجتماعى بأسلوب العينة للأخصائيين الاجتماعيين.
3. مجالات الدراسة:
  - أ) المجال المكانى:  
يمثل المجال المكانى في (1) جمعية الهلال الأحمر، (2) مؤسسة تمكين بالزقازيق في محافظة الشرقية. لتعاونهم مع الباحثة، ولأنهم يقدمون خدمات أثناء المخاطر والأزمات.
  - ب) المجال البشرى:  
اتبعت الباحثة منهج المسح الاجتماعى بالعينة للأخصائيين الاجتماعيين في جمعية الهلال الأحمر وكان عددهم (25) مفردة والأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسة تمكين حيث كان عددهم (80) مفردة.

## 4. أدوات الدراسة :

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

● استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر والازمات:

■ وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

1. بناء استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر والازمات في صورتها الأولية اعتماداً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة إلى جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات التي ترتبط بأبعاد الدراسة.

2. اشتملت استمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين على المحاور التالية:

- البيانات الأولية.

- دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الوجدانية في حالات المخاطر والازمات.

- دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة المعرفية في حالات المخاطر والازمات.

- دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الإجرائية في حالات المخاطر والازمات.

- دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة التقييمية في حالات المخاطر والازمات.

3. صدق الأداة:

(1) صدق المحتوى " الصدق المنطقي ":

للتحقق من هذا النوع من الصدق قامت الباحثة بالإطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت بأبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، من حيث تحديد أبعاد دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر والازمات.

(2) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (10) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول (1) الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة الأخصائيين الاجتماعيين ودرجة الاستبيان ككل (ن=10)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
1	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الوجدانية في حالات المخاطر و الأزمات	0.761	**
2	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة المعرفية في حالات المخاطر و الأزمات	0.816	**
3	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الإجرائية في حالات المخاطر و الأزمات	0.838	**
4	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة التقييمية في حالات المخاطر و الأزمات	0.787	**

\* معنوي عند (0.05)

\*\* معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

معظم أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (0.01) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

ثبات الأداة: 3.

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (10) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (2) نتائج ثبات استمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام معامل (ألفا . كرونباخ) (ن=10)

م	الأبعاد	معامل (ألفا . كرونباخ)
1	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الوجدانية في حالات المخاطر و الأزمات	0.86
2	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة المعرفية في حالات المخاطر و الأزمات	0.82
3	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الإجرائية في حالات المخاطر و الأزمات	0.90
4	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة التقييمية في حالات المخاطر و الأزمات	0.81
	ثبات استمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين ككل	0.89

يوضح الجدول السابق أن:

معظم معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

تحديد مستوى دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الاجتماعية في حالات المخاطر و الأزمات:

للحكم على مستوى دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الاجتماعية في حالات المخاطر و الأزمات، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( $0.67 = 3/2$ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (3) مستويات المتوسطات الحسابية لدور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الاجتماعية في حالات المخاطر و الأزمات

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى أقل من 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.67 إلى أقل من 2.35
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3

أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا - كرونباخ)، ومعامل ارتباط بيرسون.

## نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة:

جدول (4) وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة

(ن=105)

م	النوع	ك	%
1	ذكر	50	47.6
2	أنثى	55	52.4
	المجموع	105	100
م	السن	ك	%
1	30 إلى أقل من 40 سنة	75	71.4
2	40 إلى أقل من 50 سنة	18	17.1
3	50 إلى أقل من 60 سنة	12	11.4
	المجموع	105	100
	المتوسط الحسابي	39	
	الانحراف المعياري	7	
م	المؤهل العلمي	ك	%
1	ليسانس آداب قسم علم اجتماع	31	29.5
2	بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية	45	42.9
3	دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية	16	15.2
4	ماجستير في الخدمة الاجتماعية	13	12.4
	المجموع	105	100
م	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	ك	%
1	10 إلى أقل من 15 سنة	66	62.9
2	15 إلى أقل من 20 سنة	29	27.6
3	20 سنة فأكثر	10	9.5
	المجموع	105	100
	المتوسط الحسابي	15	
	الانحراف المعياري	3	



يوضح الجدول السابق أن:

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين إناث بنسبة (52.4%)، بينما نسبة الذكور (47.6%)، وقد يعكس ذلك حاجة العمل إلى الذكور والإناث وذلك نظراً لتعدد وتنوع أشكال المساعدة في حالات الطوارئ والمخاطر.
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين في الفئة العمرية (30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة (71.4%)، ثم الفئة العمرية (40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة (17.1%)، وأخيراً الفئة العمرية (50 إلى أقل من 60 سنة) بنسبة (11.4%). ومتوسط سن الأخصائيين الاجتماعيين (39) سنة بانحراف معياري (7) سنوات تقريباً. وقد يعكس ذلك ارتفاع مستوى خبرة الأخصائيين الاجتماعيين في مجال الطوارئ والمخاطر.
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين حاصلين على بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية بنسبة (42.9%)، يليه ليسانس آداب قسم علم اجتماع بنسبة (29.5%)، ثم دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية بنسبة (15.2%)، وأخيراً ماجستير في الخدمة الاجتماعية بنسبة (12.4%). وقد يعكس ذلك ارتفاع المستوى التعليمي للأخصائيين الاجتماعيين.
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين عدد سنوات خبرتهم في مجال العمل في الفئة (10 إلى أقل من 15 سنة) بنسبة (62.9%)، ثم الفئة العمرية (15 إلى أقل من 20 سنة) بنسبة (27.6%)، وأخيراً الفئة العمرية (20 سنة فأكثر) بنسبة (9.5%). ومتوسط عدد سنوات خبرة الأخصائيين الاجتماعيين في مجال العمل (15) سنة بانحراف معياري (3) سنوات تقريباً. وقد يعكس ذلك تعدد وتنوع خبرات الأخصائيين الاجتماعيين في مجال عملهم.

المحور الثاني: دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الوجدانية في حالات المخاطر و الأزمات:

جدول (5) دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الوجدانية في حالات المخاطر و الأزمات

(ن=105)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.34	2.87	-	-	13.3	14	86.7	91	أقوم بعلاقة مهنية جيدة معهم في الأزمات والمخاطر	1
1	0.29	2.9	-	-	9.5	10	90.5	95	تقديم الحب والاحترام لهم ولمشاعرهم	2
8	0.39	2.81	-	-	19	20	81	85	الاهتمام بالجانب العاطفي لهم واحترام ذاتهم	3
6	0.37	2.84	-	-	16.2	17	83.8	88	أساعدهم في تقديم الود لحل مشاكلهم وإزالة التوتر والقلق	4
2	0.31	2.9	-	-	10.5	11	89.5	94	أشعرهم بالطمأنينة من خلال تقبل ظروفهم والحد من الخوف	5
7	0.38	2.83	-	-	17.1	18	82.9	87	الاهتمام بمشاكلهم ومواجهة أزماتهم ومخاوفهم بطريقة ايجابية	6
5	0.36	2.85	-	-	15.2	16	84.8	89	تقديم الحب والمساعدة لتخطي الصعاب والأزمات	7
9	0.42	2.78	-	-	21.9	23	78.1	82	المساعدة في تقوية الذات وتحمل الأزمات والمخاطر	8
4	0.35	2.86	-	-	14.3	15	85.7	90	المساعدة في التخفيف من المخاوف والتوتر في حالة انتشار الأوبئة	9
5	0.36	2.85	-	-	15.2	16	84.8	89	المساعدة في ممارسة الهوايات والأنشطة والتخفيف من التوتر وتقبل الواقع	10
مستوى مرتفع	0.2	2.85	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الوجدانية في حالات المخاطر و الأزمات كما يحدده الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.85)، ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقديم الحب والاحترام لهم ولمشاعرهم بمتوسط حسابي (2.9)، وانحراف معياري (0.29)، وجاء بالترتيب الثاني أشعرهم بالطمأنينة من خلال تقبل ظروفهم والحد من الخوف بمتوسط حسابي (2.9)، وانحراف معياري (0.31)، ثم جاء بالترتيب الثالث أقوم بعلاقة مهنية جيدة معهم في الأزمات والمخاطر بمتوسط حسابي (2.87)، وأخيراً الترتيب التاسع المساعدة في تقوية الذات وتحمل الأزمات والمخاطر بمتوسط حسابي (2.78). وقد يعكس ذلك أهمية تقديم المساندة الوجدانية في حالات المخاطر و الأزمات وذلك لتخفيف حدة المشاعر السلبية التي قد تنتاب المصابين من تلك المخاطر، والمساعدة في التخفيف من المخاوف والتوتر في حالة انتشار الأوبئة، وزيادة شعور الضحايا

بالطمأنينة من خلال تقبل ظروفهم والحد من الخوف. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة عزة محمد حسنين (2011).

المحور الثالث: دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة المعرفية في حالات المخاطر و الأزمات :

جدول (6) دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة المعرفية في حالات المخاطر و الأزمات

(ن=105)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
6	0.43	2.75	-	-	24.8	26	75.2	79	إرشاد الأفراد للخدمات المتاحة بالمؤسسات والجمعيات المختلفة	1
8	0.46	2.74	1	1	23.8	25	75.2	79	تقديم الإرشاد والتوجيه لمواجهة ظروفهم الحياتية	2
7	0.44	2.74	-	-	25.7	27	74.3	78	مساندتهم في مواجهة مشاكلهم وأزماتهم والمخاطر	3
5	0.39	2.81	-	-	19	20	81	85	تقديم المعلومات اللازمة لهم في حالة المخاطر والأزمات	4
5	0.39	2.81	-	-	19	20	81	85	تقديم التوعية ومعلومات عن الأزمات والمخاطر وآثارها على حياتهم اليومية	5
4	0.38	2.83	-	-	17.1	18	82.9	87	معرفتهم بالسلوكيات الايجابية أثناء الأزمات والمخاطر	6
5	0.39	2.81	-	-	19	20	81	85	تقديم المعلومات الكافية عن كيفية التصرف أثناء الأزمات وانتشار الأوبئة	7
1	0.31	2.9	-	-	10.5	11	89.5	94	تقديم التوعية الصحية والنظافة العامة والبعد عن المخاطر	8
3	0.39	2.85	1	1	13.3	14	85.7	90	تقديم الاستشارات الطبية والقانونية للأفراد أثناء الأزمات والمخاطر	9
2	0.35	2.86	-	-	14.3	15	85.7	90	معرفتهم بكيفية استخدام وسائل التكنولوجيا أثناء المخاطر والأزمات	10
مستوى مرتفع	0.22	2.81	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة المعرفية في حالات المخاطر و الأزمات كما يحدده الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.81)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقديم التوعية الصحية والنظافة العامة والبعد عن المخاطر بمتوسط حسابي (2.9)، وجاء بالترتيب الثاني معرفتهم بكيفية استخدام وسائل التكنولوجيا أثناء المخاطر والطوارئ بمتوسط حسابي (2.86)، ثم جاء بالترتيب الثالث تقديم الاستشارات الطبية والقانونية

للأفراد أثناء الأزمات والمخاطر بمتوسط حسابي (2.85)، وأخيراً الترتيب الثامن تقديم الإرشاد والتوجيه لمواجهة ظروفهم الحياتية بمتوسط حسابي (2.74). وقد يعكس ذلك أهمية تقديم المساعدة المعرفية في حالات الطوارئ والمخاطر من خلال تقديم البيانات والمعلومات الكافية للضحايا عن كيفية التصرف أثناء الأزمات وانتشار الأوبئة، وتعريف المستفيدين بطرق الحماية والوقاية، وكذلك تعريف المستفيدين بمؤسسات تقديم الخدمات المتعددة لهم. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة كارند إيجان (2009).

المحور الرابع: دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الإجرائية في حالات المخاطر و الأزمات :

جدول (7) دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الإجرائية في حالات المخاطر و الأزمات

(ن=105)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
5	0.43	2.76	-	-	23.8	25	76.2	80	1	تقديم المشورة والنصيحة في أوقات الأزمات والمخاطر
8	0.5	2.65	1	1	33.3	35	65.7	69	2	تقديم المساعدات الطبية والمادية وإزالة الصعوبات عند الحصول عليها
5	0.43	2.76	-	-	23.8	25	76.2	80	3	تسهيل خدمات الإسعافات الأولية لحالات الطوارئ
6	0.43	2.75	-	-	24.8	26	75.2	79	4	تسهيل الإجراءات عند تقديم الخدمات والمساعدات
7	0.46	2.74	1	1	23.8	25	75.2	79	5	تقديم الخدمات الطبية اللازمة عند الأزمات والمخاطر
4	0.39	2.81	-	-	19	20	81	85	6	تسهيل وسائل الاتصال بالطوارئ في حالة الأزمات والمخاطر
3	0.39	2.85	1	1	13.3	14	85.7	90	7	تقديم التوعية التثقيفية والصحية من خلال وسائل الإعلام
1	0.35	2.86	-	-	14.3	15	85.7	90	8	تسهيل الخدمات في كافة الأوقات في حالات المخاطر و الأزمات
1	0.35	2.86	-	-	14.3	15	85.7	90	9	تسهيل الحصول على الخدمات وإزالة الروتين بالمؤسسات الحكومية والأهلية والجمعيات الخيرية
2	0.36	2.85	-	-	15.2	16	84.8	89	10	تسهيل إجراءات المساعدات المادية والمعنوية من قبل المؤسسات الحكومية والجمعيات الخيرية
مستوى مرتفع	0.27	2.79	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الإجرائية في حالات المخاطر و الأزمات كما يحدده الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.79)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تسهيل الخدمات في كافة الأوقات في حالات المخاطر و الأزمات ، وتسهيل الحصول على الخدمات وإزالة الروتين بالمؤسسات الحكومية والأهلية والجمعيات الخيرية بمتوسط حسابي (2.86)، وجاء بالترتيب الثاني تسهيل إجراءات المساعدات المادية والمعنوية من قبل المؤسسات الحكومية والجمعيات الخيرية بمتوسط حسابي (2.85)، وبانحراف معياري (0.36)، ثم جاء بالترتيب الثالث تقديم التوعية التثقيفية والصحية من خلال وسائل الإعلام بمتوسط حسابي (2.85)، وبانحراف معياري (0.39)، وأخيراً الترتيب الثامن تقديم المساعدات الطبية والمادية وإزالة الصعوبات عند الحصول عليها بمتوسط حسابي (2.65). وقد يعكس ذلك أهمية تقديم المساعدة الإجرائية في حالات المخاطر و الأزمات من خلال تسهيل إجراءات الحصول على الخدمات، وتقديم المشورة والنصيحة في أوقات الأزمات والمخاطر، وتقديم المساعدات الطبية والمادية وإزالة الصعوبات عند الحصول عليها، وتسهيل وسائل الاتصال بالطوارئ في حالة الأزمات والمخاطر. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة هبه أحمد (2007).

المحور الخامس: دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة التقييمية في حالات المخاطر و الأزمات:

جدول (8) دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة التقييمية في حالات المخاطر و الأزمات

(ن=105)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
9	0.44	2.77	1	1	21	22	78.1	82	1 توجيه وتوعية الأفراد لتجنب الأخطاء المتكررة	1
8	0.41	2.79	-	-	21	22	79	83	2 الشعور بقيمتهم عند أخذ رأيهم في الأحداث العامة والأزمات في المجتمع	2
7	0.4	2.8	-	-	20	21	80	84	3 مساعدة الأفراد بالمعلومات التي تساعدهم على تقوية أدائهم عند المخاطر	3
6	0.39	2.81	-	-	19	20	81	85	4 مساعدتهم على معرفة نقاط القوة والضعف ومواجهة الأزمات والمخاطر	4
4	0.34	2.87	-	-	13.3	14	86.7	91	5 احترام ثقافتهم الخاصة وشعورهم بكيانهم ووجودهم عند تقديم الخدمات لهم	5
5	0.35	2.86	-	-	14.3	15	85.7	90	6 المساعدة في توسيع قنوات الاتصال بالمجتمع والاستفادة منها	6
2	0.33	2.88	-	-	12.4	13	87.6	92	7 الحرص على المرونة في تقديم الخدمات والمساعدات لهم	7
5	0.35	2.86	-	-	14.3	15	85.7	90	8 الحرص على سرية المعلومات الخاصة بهم والالتزام بالمسئولية الأخلاقية	8
3	0.36	2.88	1	1	10.5	11	88.6	93	9 الالتزام في تقديم خدمات متنوعة لهم	9
1	0.32	2.89	-	-	11.4	12	88.6	93	10 الحرص في إدارة الوقت بشكل جيد لصالحهم وإزالة الروتين	10
مستوى مرتفع	0.21	2.84	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة التقييمية في حالات المخاطر و الأزمات كما يحدده الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.84)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول الحرص في إدارة الوقت بشكل جيد لصالحهم وإزالة الروتين بمتوسط حسابي (2.89)، وجاء بالترتيب الثاني الحرص على المرونة في تقديم الخدمات والمساعدات لهم بمتوسط حسابي (2.88)، وبانحراف معياري (0.33)، ثم جاء بالترتيب الثالث الالتزام في تقديم خدمات متنوعة لهم بمتوسط حسابي (2.88)، وبانحراف معياري (0.36)، وأخيراً الترتيب التاسع توجيه وتوعية الأفراد لتجنب الأخطاء المتكررة بمتوسط حسابي (2.77). وقد يعكس ذلك أهمية تقديم

المساندة التقييمية في حالات الطوارئ والمخاطر من خلال إدارة الوقت بشكل سليم أثناء حالات المخاطر و الأزمات، ومساعدة الضحايا على معرفة نقاط القوة والضعف ومواجهة الأزمات والمخاطر، والمساعدة في توسيع قنوات الاتصال بالمجتمع والاستفادة منها، والحرص على سرية المعلومات الخاصة بهم والالتزام بالمسؤولية الأخلاقية. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة كارند إيجان (2009).

المحور السادس: مستوى دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات الطوارئ والمخاطر ككل:

جدول (9) مستوى دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر و الأزمات ككل

(ن=105)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الوجدانية في حالات المخاطر و الأزمات	2.85	0.2	مرتفع	1
2	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة المعرفية في حالات المخاطر و الأزمات	2.81	0.22	مرتفع	3
3	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الإجرائية في حالات المخاطر و الأزمات	2.79	0.27	مرتفع	4
4	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة التقييمية في حالات المخاطر و الأزمات	2.84	0.21	مرتفع	2
الأدوار ككل		2.82	0.15	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر و الأزمات ككل كما يحدده الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.82)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الوجدانية في حالات الطوارئ والمخاطر بمتوسط حسابي (2.85)، وجاء بالترتيب الثاني دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة التقييمية في حالات المخاطر و الأزمات بمتوسط حسابي (2.84)، ثم جاء بالترتيب الثالث دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة المعرفية في حالات المخاطر و الأزمات بمتوسط حسابي (2.81)، وأخيراً الترتيب الرابع دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الإجرائية في حالات

المخاطر و الأزمات بمتوسط حسابي (2.79). وقد يعكس ذلك أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الاجتماعية في حالات المخاطر و الأزمات ككل مما يساهم في إشباع احتياجات المستفيدين وحل مشكلاتهم ومشكلات أسرهم. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة هبه أحمد (2007). ويتفق ذلك مع نتائج جداول (8-5).

المحور السابع: المصفوفة الارتباطية للعلاقة بين أدوار الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الاجتماعية في حالات المخاطر و الأزمات:

جدول (10) المصفوفة الارتباطية للعلاقة بين المصفوفة الارتباطية للعلاقة بين أدوار الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الاجتماعية في حالات المخاطر و الأزمات

(ن=105)

م	الأدوار الأدوار	المساعدة الوجدانية	المساعدة المعرفية	المساعدة الإجرائية	المساعدة التقييمية	الأدوار ككل
1	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الوجدانية في حالات المخاطر و الأزمات	1				
2	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة المعرفية في حالات المخاطر و الأزمات	0.266*	1			
3	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الإجرائية في حالات المخاطر و الأزمات	0.080	0.422*	1		
4	دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة التقييمية في حالات المخاطر و الأزمات	0.225*	0.344*	0.111	1	
	أدوار الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الاجتماعية ككل	0.546*	0.773*	0.683**	0.612**	1

\* معنوي عند (0.05)

\*\* معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين أدوار الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الاجتماعية في حالات المخاطر و الأزمات كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون (دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الوجدانية في حالات المخاطر و الأزمات، ودور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة المعرفية في حالات الطوارئ والمخاطر، ودور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة الإجرائية في حالات المخاطر و الأزمات، ودور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدة



التقييمية في حالات المخاطر و الأزمات، الأدوار ككل). وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلى تحقيقه، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة عزة محمد حسنين (2011). ويتفق ذلك مع نتائج جداول (5-9).

### المحور الثامن: الرؤية المستقبلية لأدوار الممارس العام فى الخدمة الاجتماعية لتقديم المساندة الاجتماعية فى حالات المخاطر والأزمات :

توصلت الباحثة إلى الرؤية المستقبلية من خلال:

1. الكتابات العلمية.
2. المنطلقات النظرية.
3. الجزء التطبيقي للدراسة على النحو التالى.

ما هى الرؤية المستقبلية لأدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية لتقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر والأزمات.

#### أولاً: مفهوم الرؤية المستقبلية في هذه الدراسة:

هى ذلك التصور المبني على التفكير العلمى المنطقى وعلى تحليل الواقع لما يجب عليه أن تكون الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتقديم المساندة الاجتماعية، وأهم التغيرات التى يجب أن تتم بناء على هذه الرؤية.

#### ثانياً: مسلمات الرؤية المستقبلية :

تعتمد الرؤية المستقبلية للدراسة الحالية على عدة مسلمات أهمها ما يلي:

1. أن مسئولية تقديم برامج للمساندة الاجتماعية في حالات المخاطر والأزمات هى مسئولية المجتمع كله والحكومات والمجتمع المدنى لتقديم المساندة الاجتماعية للأفراد وخاصة الذين يعانون ظروف صعبة والحرمان من حقوق الأساسية في الحصول على بعض فرص الحياة الكريمة.
2. وإن تقديم برامج المساندة الاجتماعية في المجتمع للأفراد وقت المخاطر والأزمات يؤدي إلى تحقيق التماسك الاجتماعى في المجتمع لأن الأفراد يعتبرون ثروة بشرية لتقدم المجتمع وتنميته فيؤدى

هذا إلى تقوية الروابط بين الأفراد والجماعات في المجتمع من ناحية وبين الأفراد والجماعات والدولة من ناحية أخرى وزيادة قوة الانتماء للمجتمع والارتباط به.

3. وإن تحقيق العدالة الاجتماعية في المجتمع يتطلب المساندة والقضاء على الفقر.
4. وإن المسؤولية الاجتماعية للمجتمع المدني في تحقيق برامج المساندة الاجتماعية كبيرة، وقد برزت في دور الدولة في تطوير قدرات أفراد المجتمع وتقديم المساندة والخدمات لهم.
5. لا يمكن تحقيق المساندة الاجتماعية في المجتمع بعيدا عن التنمية وأن الأفراد هم ثروة المجتمع فلا بد من المساهمة في التنمية والتنمية هي استراتيجية تنموية.
6. المساندة الاجتماعية تعتبر ضمان لحقوق الإنسان وحق من حقوق أيضا والأمن هو التنمية.

### ثالثاً: أهداف الرؤية المستقبلية:

تهدف الرؤية المستقبلية في تحسين الحياة والمساندة الاجتماعية للأفراد وقت الأزمات ويتضمن ذلك في بعدين :

#### (أ) البعد الموضوعي:

وهو البعد الذي يعتمد على وصف الظروف والأحوال الاجتماعية السائدة والتي يمكن تحسينها من خلال السياسات العامة والعمل الاجتماعي ومؤشراته هو:

- تحسين المستوى التعليمي
- المستوى الاجتماعي
- المستوى الاقتصادي
- المستوى الصحي
- مستوى البنية الأساسية

#### (ب) البعد الذاتي :

ويعتمد هذا البعد على دراسة المساندة الاجتماعية للمؤشرات التي تعكس ادراك وتقييم الأفراد وقت الأزمات ومؤشراته هو:

- زيادة الاعتماد على الذات.

- زيادة العلاقات الاجتماعية.
- زيادة الشعور بالرضا عن الحياة.
- زيادة تفعيل المشاركة الاجتماعية داخل المجتمع.
- ويمكن تحقيق هدف الرؤية المستقبلية من خلال تحديد مستوى الممارسة.
- مستوى الممارسة المهنية وهى ثلاث مستويات:

1- المستوى الأصفر: وهو يركز على الأفراد من خلال الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال التعليم والرعاية الصحية والمجال الاقتصادى والعمل الفريقى للحصول على البيانات والمعلومات والتعرف على خصائص الأفراد والمشكلات التى يواجهونها لتسهيل وتقديم الخدمات لهم وتفعيل اليات الممارسة في تنمية وعى الأفراد ومساعدتهم على تنمية قدراتهم وإمكانياتهم وتمكينهم في المجتمع.

2- المستوى الأوسط: يتضمن علاقة الأفراج بالجماعات المحيطة بهم ويركز على الأدوات التى يستخدمها الممارس العام في التوعية وتنمية بناء قدراتها.

3- المستوى الأوسط: يركز الممارس العام في هذا المستوى على احداث التغيير المجتمعى من خلال المنظمات والمشاركة في توضيح السياسات والخطط وتحديد البرامج وتنفيذها التى تساهم في تمكين الأفراد.

#### رابعاً : أدوار الممارس العام :

يقوم الممارس العام في الخدمة الاجتماعية بعدة أدوار هى:

1. دور المدافع : عن الأفراد أثناء الأزمة وتمكينهم من المطالبة بحقوقهم والحصول على الخدمات التى يحتاجون إليها ومواجهة الأزمات.
2. دور المطالب: مطالبة المسؤولين عن البرامج والمشروعات والخدمات التى تشبع احتياجات الأفراد.
3. دور المنشط: يقوم باستثارة وتشجيع الأفراد ولتنشيط وتنمية قدراتهم الكامنة لتغيير أوضاعهم الصعبة من ضغوط حياتية نحو الأفضل.

4. دور المخطط : جمع المعلومات والبيانات الدقيقة الخاصه بالأفراد وتحليلها كأساني للتخطيط للتعامل من خلالها في المستقبل لصالحهم .

5. دوره كمساعد : لمساعده الأفراد علي تحقيق المساندة الاجتماعية لهم وتقديم الخدمات الصحية والتعليمية والاقتصادية والاجتماعيه وغيرها من الخدمات التي تحتاجون إليها .

ومن خلال هذه الأدوار فهو يحتاج للعديد من الأليات الأستراتيجية و التكيكات والمهارات والأدوات التي يستطيع من خلالها تحقيق الأهداف المهنيه وتحقيق المساندة الاجتماعية .

#### خامسا : أهمية الرؤية المستقبلية:

(1) مساندة التقدم العالمي والأقليمي في مجال الأزمات والعمل على الاستفادة من تجارب الدول الناجحة وفق ما يتناسب مع واقع الازمات في المجتمع المصري

(2) العمل مع الأزمة وفق أستراتيجية واضحة ورؤية واضحة في إطار فلسفه التنمية المستدامه وبأسلوب علمي مخطط

(3) تنمية المسؤولية الاجتماعية من قبل الفرد والجماعة والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني والدولة تجاه الأزمات في المجتمع .

(4) تمكين الأفراد من حقوقهم في ظل المتغيرات المتلاحقه في المجتمع .

(5) تنمية ثقافة حقوق الأفراد وقت الأزمات والعمل علي رعايتهم وتوفير خدمات الرعاية المتكاملة لهم بشكل مناسب يليق بهم .

سادسا : الأسس و الركائز التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية :

1. نماذج الدراسات والبحوث السابقة التي أجريت في مجال الأزمات وسياسه المساندة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعي.

2. وايضا نماذج الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت الرؤية المستقبلية سواء في مجال الأزمات أو مجالات اخري.

3. نماذج الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الأزمات أو المساندة الاجتماعية.

4. المعطيات النظرية والمداخل والنظريات العلمية التي يسترشد بها الممارسون الاجتماعيون عند العمل مع الأزمات.

سابعا : المؤسسات المشاركة في تنفيذ الرؤية المستقبلية :

1. الجمعيات الأهلية والمؤسسات الخاصة بالأزمات .

2. الهلال الأحمر

3. الوزارات والمؤسسات المعنية برعاية الأفراد وقت الأزمات مثل وزارة الصحة ووزارة الشباب والرياضة والتضامن الاجتماعي ووزارة الأعلام والمجلس القومي للمرأة وحقوق الأنسان والتربية والتعليم والاتحاد النوعي للجمعيات والمؤسسات العامة في مجال رعاية الأفراد وقت الأزمات .

4. مجلس النواب المصري والهيئات التشريعية والقضائية .

5. مراكز البحوث والجامعات والمعاهد العلمية المختصة في دراسات متحدي الأعاقه .

ثامنا : الاستراتيجيات القائمة عليها الرؤية المستقبلية :

6. استراتيجية المشاركة: لتفعيل الشراكة بين الدول والقطاع الأهلي والخاص من أجل الأهتمام بقضايا الأزمات
7. استراتيجية الأقطاع: اقطاع القومي المؤثرة في اتخاذ القرارات المرتبطة بقضايا الأزمات والمخاطر للعمل علي إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم من خلال خطط لتقديم أوجه الرعاية المتكاملة لهم .
8. استراتيجية الضغط: مساعدة الأفراد علي اكتساب قدرة اكبر من القوة للمطالبة بتحقيق مصالحهم والعمل علي اكتشاف الوسائل التي تجعل الجهات والمؤسسات المسؤلة عن رعايتهم تري أهمية من تعاملها مع تلك الفئة ومواجهة مشكلاتهم
9. استراتيجية التفاوض: وهي تفاوض بين الممارس والمسؤولين عن رعاية الأفراد وخاصة المرضي يتم من خلاله عرض وجهات النظر واستخدام أساليب الإقناع للحصول علي منفعة للأفراد وقت الأزمات بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين
10. استراتيجية التدريب: وتمثل مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلي تصميم وتنفيذ مجموعة من البرامج والأنشطة المتعلقة بتدريب الأفراد بالطريقة التي من خلالها مساعدتهم في الحصول علي فرص عمل وقت الأزمات .

### المراجع :

- 1 ( دراسة تحليلية لأحدث البحوث العالمية للتخفيف من الضغوط الحياتية للمرأة المعيلة ، مجلة الخدمة الاجتماعية ، مجلة علمية دورية محكمة تصدرها الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين ، العدد 52 ، الجزء الثاني ، القاهرة ، 2014 ، ص 183 .
- 2) عبد المعطى عبد الكريم : رؤية مستقبلية للحد من الفقر و مواجهة البطالة ، بحث منشور في المؤتمر السنولى الرابع للاتحاد العام للجمعيات و المؤسسات الأهلية ، 2002 ، ص 20 .

3) محمود عرفان: دور الاخصائي الاجتماعي في التخطيط لاداره الكوارث. دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية . مجله علميه نصف ثانويه. العدد الثاني والعشرين. الجزء الاول. ابريل. كليه الخدمة الاجتماعيه. جامعه حلوان. 2007. صفحه 350

4) Michael Suzanne ellen lurie , Noreen Russellnoreen unger larry rapid response mutual aid groups , a new response to social crisis , natural disasters , social work journal 1985, p 245,252 .

5) Essie Corrad : social aspects of clinical medicine London Bailliere tindall cassell , 1970, p 13.

6) Early Warning ( EW ) systems are data driven management tools for identifying police officers with performance problems for prauiding some interuention to correct these problems , 2007 .

7) Dean Hepworth and Larsen , direct social work practice N.y , the doresy press , 2006 , P-30 .

8 ) ماهر ابو المعاطي : مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتعامل مع الظواهر و المشكلات الاجتماعية ، المؤتمر العلمى الثالث عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، 2000 ، ص 17 .

9) Karen D.Pykevern L.Bengston Caring more or less individualistic and collectivist system of family El dercare . Journal of lartiage and the family .vol(58) 1996 , p 379 .

10 ) عبير محمد حسن الصبان : المساندة الاجتماعية و علاقتها بالضغوط النفسية و الاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات فى مدينتى مكة المكرمة و جدة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة ام القرى ، مكة المكرمة ، 2003 ، ص ص 3 ، 4 .

11 ) عزة محمد حسنين بدوى : التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع لتفعيل جهود منظمات المجتمع المدني بمساندة المجتمع المحلى وقت الازمات المجتمعية ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية و العلوم الانسانية ، مجلة علمية نصف سنوية ، العدد الحادى و الثلاثون الجزء العاشر ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، 2011

12 ) مرفت احمد ابو النيل: تصور مقترح لادوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية لتحقيق المسانده الاجتماعيه لسكان المناطق العشوائيه، المؤتمر العلمى الدولى السادس والعشرون للخدمة الاجتماعيه، كليه الخدمة الاجتماعيه، جامعه حلوان، 6-7 مارس ، 2013 ، ص 4610 .

13 ) مرفت احمد ابو النيل: رؤيه مستقبليه لادوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعيه للتخفيف من حده الضغوط الحياتيه التي تواجهه الاطفال الايتام بالمدراس ، مجله دراسات فى الخدمة الاجتماعيه والعلوم الانسانيه، مجله نصف ثانويه ، العدد الرابع والثلاثون، الجزء الخامس عشر ، كليه الخدمة الاجتماعيه ، جامعه حلوان، ابريل 2013 .

14 ) ماهر ابو المعاطي علي: الخدمة الاجتماعيه في مجال الدفاع الاجتماعى ، الفيوم، مكتبه الصفوه، 1998، صفحه 303 .

15) Wisenllit Josephz : Crisis management planing among U.S journal ,vol 54, spring 20 ,2000 .

16) Rex Reddis an introduction to the education pack , only an Earth North and South production united King dam , published by W.W.J,2001.

17) فوزية عبد الدايم : طريقة تنظيم المجتمع و التعامل مع المشكلات المجتمعية المترتبة على ازمة السياحة فى المجتمع المصرى ، رسالة ماجستير ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2001 .

18) Garrence Elirabeth Reed : liking decision making in an action learning organization during a period of crisis( community college ) , seattle university 2004 .

19) Jennifer Cornman : award sustainable development , implications for population aging and the wellbeing of elderly women in developing countries , population and environment , a journal of interdis ciplinary , vol 18,2004.

20) Harvey Steve , Haine Victor : Employer treatment of employees during a community crisis , the role of procedural and distributive justice , journal of business and psychology ,vol 20 (1) ,sep.2005.

21) محمد حسين اسماعيل : دراسة تقويمية للجهود الذاتية فى مشروعات تنمية المجتمع المحلى لمواجهة الازمات ، بحث منشور فى المؤتمر الثانى و العشرون ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، 2009 .  
22) عرفات زيدان خليل : تعليم الخدمة الاجتماعية و مستقبل الرعاية الاجتماعية فى مصر ، بحث منشور فى المؤتمر السنوى الحادى عشر لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة فرع الفيوم ، 2000 .  
23) سهام القتيذى : دور الجمعيات ذات النفع العام فى مواجهة الازمات و الكوارث ، دراسة مطبقة فى دولة الكويت ، بحث مقدم الى المؤتمر العلمى الخامس عشر حول الجمعيات الأهلية و تنمية المجتمعات و مواجهة الازمات فى الفترة من 8/24 الى 2001/9/4 .

24) Rachel E.Kaul : A social workers account of 31. Days responding to the pentag on disaster : crisis intervention training and self care practices New York cuiltord press,2002 .

25)Renzur, Hasida Zlidner,Mashe : gender differences in coping reactions under community crises and daily routine conditions ,peer reviewed journal, personality and individual differences , vol 20, (3), mar,2004.

26)David Hulune : client satisfaction in a community crisis center, peer reviewed journal, evaluation and program planning, vol 20 (4),may 2004.

27) أحمد مجدى حجازى : الفقر و الازمات الاقتصادية فى عصر العولمة ، دراسة ميدانية لحياة بعض فقراء الريف و الحضر ، فى احمد مجدى حجازى الثقافة العربية فى ذمة العولمة ، القاهرة ، دار قباء للنشر و التوزيع ، 2005 .

28)Hotpolorthas group work as method practice , Encyclopedia of social work m N.a.s.w.2005 .

29 ( هيام على حامد : نحو تصور مقترح لاستخدام اخصائى خدمة الجماعة ، نموذج التدخل فى الازمة لمواجهة مشكلة إساءة كبار السن ، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية و العلوم الانسانية ، العدد 21 ، الجزء الاول ، القاهرة ، جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية ، 2006 .  
30 ( حسن محمد سلامة : الأزمات و إاداتها ، المؤتمر السنوى الثالث عشر ، استراتيجيات للتغير وتطوير منظمات الاعمال العربية ، شركة الخليج للتعليم و التدريب بالسعودية ، 2007 .  
31 ( منى بنت مستور على الغمدى : الدور القيادى لمشرفة الإدارة المدرسية فى إدارة الأزمات بمنطقة عسير ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك خالد ، كلية التربية للبنات بأبها ، 2007 .

32)Fred Milson : an introduction to group work skill London : Rutledge Kegam Paul,2009.

33)Garad : social work methods and processes , a generalist approach California , printed in the united states of America, 2009.

34 ( منال طلعت محمود : التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية ، بحث منشور فى مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية و العلوم الانسانية ، العدد 21 الجزء الرابع ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، 2010 .

35 ( فوزى محمد الهادى و آخرون : دراسة حول نموذج تسويقى لإدارة الأزمة بمؤسسات ممارسة الخدمة الاجتماعية ، بحث منشور فى مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية و العلوم الانسانية ، العدد 29 الجزء السابع ، القاهرة ، جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية ، 2010 .

36)Smeltzer Adams : what should be the minimum qualification of relief visitor ? pennsy lvania social work .vol(3),2010.

37 ( نجلاء قنديل : نحو تصور مقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لتفعيل أدوار الاخصائى الاجتماعى فى مجال الإغاثة و الطوارئ ، المؤتمر العلمى الدولى الرابع و العشرون للخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية ، 2011 .

38)A.Dean et.al : effect of social support from various sources on depression in elderly person , journal of health and social behavior, vol (31) (2), 1990.

39)Lovell Katherine : depress associated with interaction of social support and physical impairments in multiple scleroiss , disser a lst act international vol(61) no(1) ,2000.

40)Bernas Karyn H.contributorsta stress resistance testing a model of women's work family conflict , black well publishing united kingdom ,vol 24 , Jun 2000.



41) عزة عبد الكريم فرج : استخدام المساندة النفسية الاجتماعية لتحسين التوافق النفسى و الاجتماعى و الصحى لدى المسنين ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم علم النفس ، كلية الآداب ، جامعة القاهرة ، 2001 .

42)Chilris et al : social support and depression among elderly chinese people in Hong Kong international .

43)Aranda Maria et al : stress social support and coping as predictors of depressive symptoms : gender differences among Mexican , a Mexican social work , reserch vol (15) no,(1), March,2001.

44)Kieth Pat : support from other and efficacy of volunteer ombudsmen in long term care facilities, international journal of Aging and human development , vol(52) no.(4),2001.

45)Erdwiness Carol : the relationship of women's role strain to social support role satisfaction , and self-efficacy billtal ,vol(50), July 2001.

46)Victor Savick Bwrnout Across thirteen cultures stress and coping in child and youth care workers, London prge publishers,2002.

47) عائشة رشاد : المساندة الاجتماعية و علاقتها بالتوافق مع البرامج الوقائية و العلاجية لدى أطفال مؤسسات فيرى الاطفال ، خطة بحث تم تسجيلها لدرجة الماجستير ، كلية الآداب ، جامعة الزقازيق ، فرع بنها ، 2003 .

48)Estes Sarah Beth : How are family responsive work place arrangements family friendly ? Employer accommodations , parenting and children, social motional . Wellbeing United Kingdom , black well publishing vol(45),2004.

49) على عبد السلام : المساندة الاجتماعية و تطبيقاتها العلمية فى حياتنا اليومية ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، 2005 .

50) هبه أحمد عبد اللطيف : متطلبات تحقيق المساندة الاجتماعية للتخفيف من حدة الضغوط الحياتية للمرأة العاملة من منظور طريقة تنظيم المجتمع ، دراسات فى الخدمة الاجتماعية و العلوم الانسانية ، مجلة نصف سنوية ، العدد الثانى و العشرين ، ابريل ، الجزء الاول ، جامعة حلوان ، 2007 .

51) عبد العزيز إبراهيم عيسى : المساندة المجتمعية و تأهيل المعاقين اجتماعيا ، بحث منشور فى المؤتمر الدولى الحادى و العشرون ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2008 .

52) هند عقيل الميزر :تصور مقترح لدراسة نموذج الحياة فى تحقيق المساندة الاجتماعية لأمهات الايتام ، دراسالت فى الخدمة الاجتماعية و العلوم الانسانية ، مجلة نصف سنوية ، العدد الخامس و العشرين ، اكتوبر ، الجزء الاول ، جامعة حلوان ، 2008 .

53) صلاح الدين عبدالغنى عيود : المساندة الاجتماعية و مواجهة ضغوط الحياة ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى السابع ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة ، 4-5 ابريل 2009 .

يسرى سعيد حسنين : استخدام المدخل المعرفى السلوكى فى طريقة العمل مع الجماعات و تحقيق المساندة الاجتماعية للمسنين ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى السابع ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة ، 4-5 ابريل 2009 .

54)Gerard Egan : the skilled helper ,brooks, cole publishing company  
California,2009 .

55)Wint Ilanor : jactors encouraging the growth of sustainable communities , D  
journal of sociology and social welfare , 2010.

56 ) عائض بن سعد ، و وجدى شفيق عبد الطيف : دراسات فى الخدمة الاجتماعية و العلوم الانسانية ،  
مجلة نصف سنوية ، العدد الثلاثون ، ابريل ، جامعة حلوان ، 2011 .

57 ) عزة محمد حسنين بدوى : التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع لتفعيل جهود منظمات المجتمع  
المدنى بمساندة المجتمع المحلى وقت الازمات المجتمعية ، دراسات فى الخدمة الاجتماعية و العلوم  
الانسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الحادى و الثلاثون ، اكتوبر 2011 .  
58 ) ( مرفت احمد ابوالنيل: تصور مقترح لادوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية لتحقيق المسانده  
الاجتماعيه لسكان المناطق العشوائيه، المؤتمر العلمي الدولي السادس والعشرون للخدمه الاجتماعيه،  
الخدمة الاجتماعية و تنمية العشوائيات ، من 6-7 مارس ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، 2013 .  
59 ) سامى مصطفى كامل أحمد زايد : استخدام المساندة الاجتماعية فى تنمية التفكير الابتكارى لجماعات  
الموهوبين ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية و العلوم الانسانية ، العدد الرابع و الثلاثون ، جامعة  
حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، الجزء الثامن عشر ، 2013 .

60)Mayer Caral : social work practice , a response to the urban crisis New York,  
Mimillin company, 1970,p 182 .

61)Roguel F.chocn and ( recruch ).A.Ilern mental of disaster uictims , the Johns  
Eopleins, 1980.

62 ) عبير محمد حسن الصبان : المساندة الاجتماعية و علاقاتها بالضغوط النفسية و الاضطرابات  
السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات فى مدينتى مكة المكرمة و جدة ،  
رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة ام القرى ، مكة المكرمة ، 2003 ، ص ص 3 ، 4 .

63)Lyons, Alan, General stain theory and social support , master degree thesis  
case reserve university, August 2002, p.7.

64 ) سلمى محمد سليم الحربى : العنف الموجه ضد المرأة و مساندة المجتمع لها ، دراسة ميدانية على  
عينة من النساء فى مدينة مكة المكرمة ، رسالى دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة ام القرى ،  
2000 ، ص 66 .

65)Malecki, Christine K. Demaray Milpalrick K. measuring perceived social  
support : development of the child and adolescent social support scale  
psychology in school, vol 39, no.1 , 2002, p.12.

66 ) أحمد شفيق السكرى : قاموس الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 2000 ،  
ص 485 .

67)Health Harriet, Accessing and delivering parent support, handbook of parenting sage publications, 4 May, 2018,p 6.

68) ( نورهان منير حسن فهمى : المناقشة الجماعية و دعم المساندة الاجتماعية للمراهقات مجهولات النسب ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية و العلوم الانسانية ، العدد العاشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، 2001 ، ص ص 430 – 431 .

69)Housljs : work stress and social support N.y, reading mass,Addison,Wesley,1981 ,p 85 .

70) ( هويدا عدلى رومان : المعوقات الثقافية للمجتمع المدنى فى مصر ، ص 91 .  
71) ( منير البعلبكي : المورد ، قاموس إنجليزى – عربى ، بيروت ، دار العلم للملايين ، ط 37 ، 2009 ، ص 91 .

72)Bratton,M: nongovernmental organization in African , can they influence puplicy ? development and change , no 21, 2007,p.7.

73) ( سعيد ياسين عامر ، على محمد عبدالوهاب : الفكر المعاصر فى التنظيم و الإدارة ، القاهرة ، مركز وايد سرفيس للاستشارات و التطوير الإدارى ، 2009 ، ص 75 .  
74) ( عبد المنعم يوسف السنهورى : خدمة الفرد الإكلينيكية ، نظريات و اتجاهات معاصرة ، الاسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، 2009 ، ص ص 230 ، 231 .

75)Karen K.Kirst Ashman & Crafton H.Hull. Jr : understanding generalist ( U.S.A : brooks / cole), 2002, p 230 .

### ملخص البحث

#### مشكلة الدراسة :

يسعى المجتمع المصرى إلى التقدم والوصول إلى التنمية الشاملة. والعنصر البشري هو محور التنمية وهو المحرك الأول فى عملية التنمية فى أي مجتمع. ونظرا لما يتعرض له المجتمعات لأنواع متعددة من الكوارث والازمات التي تؤثر على نشاط المجتمع ومنظمات واستمراريته. فلا بد من التخطيط لإدارة الكوارث والاستعداد لمواجهةها.

واشتراك الاخصائيين الاجتماعيين فى جهود مواجهه فى إطار فريق مهني متكامل لتقديم المساعده الاجتماعيه للمرضى وأسره. فهي تتعامل مع المواطنين بنظره شموليه متكامله واستخدام موارد المجتمع لاشباع حاجاته وحل مشكلاته عن طريق المسانده الاجتماعيه وخاصة وقت الأزمات المجتمعيه والتخطيط لمواجهة الأزمات. وتقديم البرامج الوقائيه والعلاجيه والتنمويه لمساعدة كل فئات المجتمع على مواجهة الظروف والاحتياجات المتغير. وذلك بماتتضمن من مهارات وأساليب مهنيه.

#### أهداف الدراسة:

تحديد دور الأخصائي الاجتماعي فى تقديم المساندة الوجدانية فى حالات المخاطر والازمات.  
تحديد دور الأخصائي الاجتماعي فى تقديم المساندة المعرفية فى حالات المخاطر والازمات.  
تحديد دور الأخصائي الاجتماعي فى تقديم المساندة الإجرائية فى حالات المخاطر والازمات.  
تحديد دور الأخصائي الاجتماعي فى تقديم المساندة التقييمية فى حالات المخاطر والازمات.

التوصل إلى رؤية مستقبلية لدور الممارس العام في الخدمة الاجتماعية في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر والازمات.

### تساؤلات الدراسة:

- ما دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الوجدانية في حالات المخاطر والازمات؟
- ما دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة المعرفية في حالات المخاطر والازمات.؟
- ما دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة الإجرائية في حالات المخاطر والازمات.؟
- ما دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساندة التقييمية في حالات المخاطر والازمات.؟
- ما أبعاد الرؤية المستقبلية لدور الممارس العام في الخدمة الاجتماعية في تقديم المساندة الاجتماعية في حالات المخاطر والازمات.؟

### أهم المفاهيم:

١- مفهوم المساندة الاجتماعي.

٢- مفهوم الازمه.

### الإجراءات المنهجية:

نظرا لأن هذا البحث يهدف إلى الحصول على بيانات نظرية وميدانية كميته وكيفية تتسم بالبساطة والعمية والشمول. فإن النوع الملائم لها هو الدراسة الوصفية. ولقد فرضت نوعية البيانات التي يهتم هذا البحث بالحصول عليها من حيث تعددها وتنوعها. ان تستخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي باعتباره أفضل المناهج ملائمة لذلك ومن الملاحظ أن الباحث اعتمدت على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينه.

### مجالات الدراسة:

١-المجال المكاني:

١-جمعية الهلال الأحمر بالزقازيق ٢\_مؤسسة تمكينبالزقازيق محافظة الشرقية.

ب-المجال البشري:

اتبعت الباحث منهج المسح الاجتماعي بالعين للإحصائيين الاجتماعيين بجمعية الهلال الأحمر وكان عددهم (٢٥) مفرد.

والإحصائيين الاجتماعيين في مؤسسة تمكين وكان عددهم (٨٠) مفرد.

### الأدوات:

استمارة مقابله ( استبيان) للإحصائيين الاجتماعيين

الرؤية المستقبلية لأدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية لتقديم المساندة الاجتماعية في حالات

### المخاطر والازمات:

١- مفهوم الرؤية المستقبلية.

٢- مسلمات الرؤية المستقبلية.

٣- أهداف الرؤية المستقبلية.

٤- أدوار الممارس العام.

٥- أهمية الرؤية المستقبلية.

٦- الأسس والركائز التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية.

٧- المؤسسات المشاركة في تنفيذ الرؤية المستقبلية.

٨- الاستراتيجيات القائمة عليها الرؤية المستقبلية.

## References :

- 1) An analytical study of the latest global research to alleviate the life pressures of a breadwinner woman, Journal of Social work , a peer-reviewed periodical scientific journal issued by the Egyptian Society of Social Workers, Issue 52, Part Two, Cairo, 2014, p. 183. [Arabic]
- 2) Abdel-Moati Abdel-Karim: A Future Vision for Reducing Poverty and Confronting Unemployment, research published in the fourth annual conference of the General Federation of Associations and NGOs, 2002, p.20. [Arabic]
- 3) Mahmoud Irfan: The Role of the Social Worker in Planning for Disaster Management, Studies in Social Service and Human Sciences, Semi-Secondary Scientific Journal, Issue Twenty two, Part One, April, Faculty of Social work , Helwan University, 2007, page 350 . [Arabic]
- 4) Michael Suzanne ellen lurie , Noreen Russellnoreen unger larry rapid response mutual aid groups , a new response to social crisis , natural disasters , social work journal 1985, p 245,252 .
- 5) Essie Corrad : social aspects of clinical medicine London Bailliere tindall cassell , 1970, p 13.
- 6) Early Warning ( EW ) systems are data driven management tools for identifying police officers with performance problems for prauiding some interuention to correct these problems , 2007 .
- 7) Dean Hepworth and Larsen , direct social work practice N.y , the doresy press , 2006 , P-30 .
- 8) Maher Abu El-Maati: Introduction to the General Practice of Social Service to Deal with Social Phenomena and Problems, The Thirteenth Scientific Conference, Faculty of Social Work, Helwan University, 2000, p. 17. [Arabic]
- 9) Karen D.Pykevern L.Bengston Caring more or less individualistic and collectivist system of family El dercare . Journal of lartiage and the family .vol(58) 1996 , p 379 .
- 10) Abeer Muhammad Hassan Al-Sabban: Social support and its relationship to psychological pressures and psychosomatic disorders among a sample of married Saudi women working in the cities of Makkah and Jeddah, unpublished

PhD thesis at Umm Al-Qura University, Makkah Al-Mukarramah, 2003, p. 3-4.  
[Arabic]

- 11) Azza Muhammad Hassanein Badawy: Professional intervention in the manner of community organization to activate the efforts of civil society organizations with the support of the local community in times of societal crises, Journal of Studies in Social Service and Human Sciences, Bi-annual Scientific Journal, Issue thirty-first, Part X, Faculty of Social Service, Helwan University, 2011 . [Arabic]
- 12) Mervat Ahmed Abu Al-Nil: A proposed framework of the roles of the general practitioner in the social work, achieving social support for residents of slum areas, the Twenty-sixth International Scientific Conference on Social work, Faculty of Social work, Helwan University, March 6-7, 2013, page 4610 . [Arabic]
- 13) Mervat Ahmed Abu Al-Nil: A future vision for the roles of the general practitioner in the social work to alleviate the life pressures that orphan children face in schools, Journal of Studies in Social work and Human Sciences, Semi-Secondary Journal, Issue 34, Part Fifteenth, Faculty of Social work, University Helwan, April 2013. [Arabic]
- 14) Maher Abu El-Maati Ali: Social work in the Field of Social Defense, Fayoum, Al-Safwa Library, 1998, page 303 . [Arabic]
- 15) Wisenllit Josephz : Crisis management planning among U.S journal ,vol 54, spring 20 ,2000 .
- 16) Rex Reddis an introduction to the education pack , only an Earth North and South production united King dam , published by W.W.J,2001.
- 17) Fawzia Abdel Dayem: Methods of Community Organization and Dealing with Societal Problems Arising from the Square Crisis in the Egyptian Society, Master Thesis, Faculty of Social Work, Helwan University, 2001. [Arabic]
- 18) Garrence Elirabeth Reed : liking decision making in an action learning organization during a period of crisis( community college ) , seattle university 2004 .
- 19) Jennifer Cornman : award sustainable development , implications for population aging and the wellbeing of elderly women in developing countries , population and environment , a journal of interdis ciplinary , vol 18,2004.

- 20) Harvey Steve , Haine Victor : Employer treatment of employees during a community crisis , the role of procedural and distributive justice , journal of business and psychology ,vol 20 (1) ,sep.2005.
- 21) Muhammad Husayn Ismail: An evaluation study of self-efforts in community development projects to cope with crises, a research published in the Second Conference, Faculty of Social Service, Helwan University, 2009. [Arabic]
- 22) Arafat Zidan Khalil: Teaching Social Work and the Future of Social Care in Egypt, a research published in the eleventh annual conference of the Faculty of Social Attacks, Cairo University, Fayoum Branch, 2000. [Arabic]
- 23) Siham Al-Qutaiti: The role of public interest associations in facing crises and disasters, a study applied in the State of Kuwait, a study applied in the State of Kuwait, a fifteenth academic qualification sponsor on Dar Al-Ahlia and Skills Development and Confronting Crises from 24/8 to 4/9 / 2001. [Arabic]
- 24) Rachel E.Kaul : A social workers account of 31. Days responding to the pentag on disaster : crisis intervention training and self care practices New York cuiltord press,2002 .
- 25) Renzur, Hasida Zlidner,Mashe : gender differences in coping reactions under community crises and daily routine conditions ,peer reviewed journal, personality and individual differences , vol 20, (3), mar,2004.
- 26) David Hulune : client satisfaction in a community crisis center, peer reviewed journal, evaluation and program planning, vol 20 (4),may 2004.
- 27) Ahmed Magdy Hegazy: Poverty and Economic Crises in the Age of Globalization: A Field Study of the Lives of Some of the Rural and Urban Poor, Mum Ahmed Magdy Hegazy - Arab Culture in the Time of Globalization, Cairo, Quba Publishing and Distribution House, 2005. [Arabic]
- 28) Hotpolorthas group work as method practice , Encyclopedia of social work m N.a.s.w.2005 .
- 29) Hayam Ali Hamed: Towards a proposed perception for the use of community service specialists, a crisis intervention model to confront the problem of elder abuse, research published in the Journal of Studies in Social Service and Human Sciences, Issue 21, Part One, Cairo, Helwan University, Faculty of Social Work, 2006. [Arabic]

- 30) Hassan Muhammad Salama: The Crisis and Its Management, The Thirteenth Annual Conference, Strategies for Change and Development of Arab Business Organizations, Gulf Company for Education and Training in Saudi Arabia, 2007. [Arabic]
- 31) Mona Bint Mastour Ali Al-Famidi: The leadership role of the School Administration Supervisor in Crisis Management in Aseer Region, a master's thesis published, King Khalid University, College of Education for Girls in Abha, 2007. [Arabic]
- 32) Fred Milson : an introduction to group work skill London : Rutledge Kegam Paul,2009.
- 33) Garad : social work methods and processes , a generalist approach California , grinted in the united states of America, 2009.
- 34) Manal Talaat Mahmoud: Professional Intervention for the Method of Community Organization to Manage Crises in NGOs, Research published in the Journal of Social Service Studies and Human Sciences, Issue 21, Part IV, Cairo, Faculty of Social Work, Helwan University, 2010 . [Arabic]
- 35) Fawzi Muhammad Al-Hadi and others: A study on a marketing model for crisis management in social work practice institutions, a research published in the Journal of Social Service Studies and Human Sciences, Issue 29, Part Seven, Cairo, Helwan University, Faculty of Social Work, 2010. [Arabic]
- 36) Smeltzer Adams : what should be the minimum qualification of relief visitor ? pennsy lvania social work .vol(3),2010.
- 37) Nglaa Kandil: Towards a proposed perception from the perspective of public practice in social service to activate the roles of the social worker in the field of relief and emergency, the Twenty-fourth International Scientific Conference of Social Service, Cairo, Helwan University, Faculty of Social Work, 2011. [Arabic]
- 38) A.Dean et.al : effect of social support from various sources on depression in elderly person , journal of health and social behavior, vol (31) (2), 1990.
- 39) Lovell Katherine : depress associated with interaction of social support and physical impairments in multiple scleroiss , disser a 1st act international vol(61) no(1) ,2000.
- 40) Bernas Karyn H.contributorsta stress resistance testing a model of women's work family conflict , black well publishing united kingdom ,vol 24 , Jun 2000.



- 41) Azza Abdel Karim Farag: Using Psychosocial Support to Improve Psychosocial and Health Accordance in the Elderly, Unpublished PhD Thesis, Department of Psychology, Faculty of Arts, Cairo University, 2001. [Arabic]
- 42) Chilris et al : social support and depression among elderly chinese people in Hong Kong international .
- 43) Aranda Maria et al : stress social support and coping as predictors of depressive symptoms : gender differences among Mexican , a Mexican social work , resesrch vol (15) no,(1), March,2001.
- 44) Kieth Pat : support from other and efficacy of volunteer ombudsmen in long term care facilities, international journal of Aging and human development , vol(52) no.(4),2001.
- 45) Erdwiness Carol : the relationship of women's role strain to social support role satisfaction , and self-efficacy billtal ,vol(50), July 2001.
- 46) Victor Savick Bwrnout Across thirteen cultures stress and coping in child and youth care workers, London prge publishers,2002.
- 47) Aisha Rashad: Social support and its relationship in line with preventive and curative programs for children, Faira Children's Institutions (s.o.s), a research plan that was registered for a master's degree, Faculty of Arts, Zagazig University, Benha Branch, 2003. [Arabic]
- 48) Estes Sarah Beth : How are family responsive work place arrangements family friendly ? Employer accommodations , parenting and children, social motional . Wellbeing United Kingdom , black well publishing vol(45),2004.
- 49) Ali Abdel Salam: Social Support and Its Scientific Applications in Our Daily Lives, The Egyptian Renaissance Library, Cairo, 2005. [Arabic]
- 50) Heba Ahmed Abdullatif: Requirements for achieving social support to alleviate the life pressures of working women from the perspective of community organization method, studies in social service and human sciences, biannual journal, the twenty-second issue, April, Part One, Helwan University, 2007. [Arabic]
- 51) Abdulaziz Ibrahim Issa: Community Support and Rehabilitation of the Socially Handicapped, a research published in the Twenty-first International Conference, Faculty of Social Work, Helwan University, 2008. [Arabic]
- 52) Hind Aqeel Al-Mizer: A proposed perception to study the model of life in achieving social support for orphan mothers, studies in social service and human

sciences, biannual journal, issue twenty-fifth, October, part one, Helwan University, 2008. [Arabic]

- 53) Salah El-Din Abdel-Ghani Ayoud: Social Support and Facing the Pressures of Life, Research published in the Seventh Scientific Conference, The Higher Institute for Social Service in Cairo, 4-5 April 2009 .
- Yousry Said Hassanein: Using the Behavioral Cognitive Approach in the Way of Working with Groups and Achieving Social Support for the Elderly, Research published in the Seventh Scientific Conference, The Higher Institute of Social Service in Cairo, 4-5 April 2009. [Arabic]
- 54) Gerard Egan : the skilled helper ,brooks, cole publishing company California,2009 .
- 55) Wint Ilanor : jactors encouraging the growth of sustainable communities , D journal of sociology and social welfare , 2010.
- 56) Ayed Bin Saad and Wagdy Shafiq Abdullatif: Studies in Social Work and Human Sciences, Bi-annual Journal, Issue 30, April, Helwan University, 2011. [Arabic]
- 57) Azza Muhammad Hassanein Badawi: Professional intervention in the manner of community organization to activate the efforts of civil society organizations to support the local community at a time of societal crises, studies in social service and human sciences, Helwan University, Faculty of Social Work, the thirty-first issue, October 2011. [Arabic]
- 58) Mervat Ahmed Abu El-Nil: A proposed visualization of the roles of the general practitioner in social service to achieve social support for residents of slum areas, the Twenty-sixth International Scientific Conference on Social Service, Social Service and Slum Development, March 6-7, Faculty of Social Work, Helwan University, 2013. [Arabic]
- 59) Sami Mostafa Kamel Ahmed Zayed: Using Social Support in Developing Creative Thinking for Gifted Groups, Journal of Social Service Studies and Human Sciences, Issue 34, Helwan University, College of Social Work, Part Eighteen, 2013. [Arabic]
- 60) Mayer Caral : social work practice , a response to the urban crisis New York, Mimillin company, 1970,p 182 .

- 61) Roguel F.chocn and ( recruch ).A.llern mental of disaster uictims , the Johns Eopleins, 1980.
- 62) Abeer Muhammad Husayn al-Sabban: Social support and its relationship to psychological pressures and psychosomatic disorders among a sample of married Saudi women working in the cities of Makkah and Jeddah, unpublished PhD thesis at Umm Al-Qura University, Makkah Al-Mukarramah 2003, p. 3-4. [Arabic]
- 63) Lyons, Alan, General stain theory and social support , master degree thesis case reserve university, August 2002, p.7.
- 64) Salma Muhammad Salim Al-Harami: Violence against women and community support for them, a field study on a sample of women in the city of Makkah Al-Mukarramah, unpublished PhD thesis, College of Education, Umm Al-Qura University, 2000, p. 66. [Arabic]
- 65) Malecki, Christine K. Demaray Milpalrick K. measuring perceived social support : development of the child and adolescent social support scale psychology in school, vol 39, no.1 , 2002, p.12.
- 66) Ahmed Shafiq Al-Sukry: Dictionary of Social Work, Alexandria, University Knowledge House, 2000, p. 485. [Arabic]
- 67) Health Harriet, Accessing and delivering parent support, handbook of parenting sage publications, 4 May, 2018,p 6.
- 68) Nourhan Mounir Hussein Fahmy: Group discussion and social support for adolescent girls of unknown parentage, Journal of Studies in Social Service and Human Sciences, Issue 10, Faculty of Social Work, Helwan University, Cairo, 2001, pp. 340,341. [Arabic]
- 69) Housljs : work stress and social support N.y, reading mass,Addison,Wesley,1981 ,p 85 .
- 70) Howayda Adly Roman: Cultural Obstacles to Civil Society in Egypt, p.91. [Arabic]
- 71) Munir Al-Baalbaki: Al-Mawred, E-Arabic Dictionary, Beirut, Dar Al-Alam Al-Malayyen, Edition 37, 2009, p.91. [Arabic]
- 72) Bratton,M: nongovernmental organization in African , can they influence puplicy ? development and change , no 21, 2007,p.7.
- 73) Saeed Yassin Amer, Ali Mohamed Abdel Wahab: Contemporary Thought in Organization and Management, Cairo, Wade Service Center for Consulting and Management Development, 2009, p.75. [Arabic]

- 74) Abdel Moneim Youssef Al-Sanhoury: Individual Clinical Service, Contemporary Theories and Trends, Alexandria, Modern University Office, 2009, pp. 230, 231. [Arabic]
- 75) Karen K.Kirst Ashman & Crafton H.Hull. Jr : understanding generalist ( U.S.A : brooks / cole), 2002, p 230 .