

برنامج مقترح من منظور نموذج الحياة فى خدمة الفرد لتفعيل دور الأخصائي الإجتماعي مع فئة عاملات المنازل

**A proposed program from the perspective of the
life model in casework to activate the role of the
social worker with the category of domestic
workers**

د/ منى السيد يوسف الشرقاوى

أستاذ مساعد بقسم العمل مع الأفراد والأسر كلية الخدمة الإجتماعية
جامعة حلوان

DOI: 10.21608/fjssj.2024.411826

Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_411826.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/٥/٣٠ م تاريخ القبول: ٢٠٢٤/٧/٢٦ م تاريخ النشر: ٢٠٢٤/٧/٣٠ م
توثيق البحث: الشرقاوي، منى السيد يوسف. (٢٠٢٤). برنامج مقترح من منظور نموذج الحياة فى خدمة الفرد لتفعيل دور
الأخصائي الإجتماعي مع فئة عاملات المنازل، مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع. ١٨، ج. (٥)، ص-ص: ٢٥٣-٢٩٨.

٢٠٢٤ م

FSSJ

مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal

العدد: الخامس. يوليو ٢٠٢٤ م.

المجلد: الثامن عشر.

برنامج مقترح من منظور نموذج الحياة فى خدمة الفرد لتفعيل دور الأخصائى الإجتماعى مع فئة عاملات المنازل

المستخلص:

تسعى الدراسة الي تحقيق عدة أهداف هي (تحديد أولويات الإحتياجات - المشكلات - الخدمات لفئة عاملات المنازل من وجهة نظر المسؤولين وعاملات المنازل، وتحديد وتوصيف دور الأخصائى الإجتماعى فى العمل مع فئة عاملات المنازل من منظور طريقة خدمة الفرد من وجهة نظر المسؤولين وعاملات المنازل، ثم تحديد معوقات دور الإخصائى الإجتماعى فى العمل مع فئة عاملات المنازل من وجهة نظر كلاً من المسؤولين والعاملات، وتحديد مقترحات تفعيل دور الإخصائى الإجتماعى فى العمل مع فئة عاملات المنازل من وجهة نظر كلاً من المسؤولين والعاملات، ثم محاولة صياغة إطار تصورى مقترح من منظور نموذج الحياة فى خدمة الفرد لتفعيل دور الإخصائى الإجتماعى مع فئة عاملات المنازل. وتتمى هذه الدراسة إلى "الدراسة الوصفية المقارنة"، و إتمتدت الباحثة على منهج المسح الاجتماعى بأسلوبى الحصر الشامل للعاملين والأخصائيين الاجتماعيين وعاملات المنازل بالجمعيات الأهلية، وإستخدمت الباحثة إستمارة إستبيان مطبق على أعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالجمعيات الأهلية، وإستمارة إستبار لعاملات المنازل من خلال ترددهن على هذه الجمعيات وقامت الباحثة بإجراء الدراسة الميدانية علي بعض الجمعيات الأهلية - بمحافظة القاهرة وعددهم ثلاث جمعيات. و تضمن مجتمع البحث (٣٧) عضواً، و (١٠٨) عاملة منازل. وذلك بعد تطبيق شروط العينة، وأثناء تطبيق الدراسة الميدانية لم تستطيع الباحثة إلا مقابلة (٢٨) مفردة من أصل (٣٧) مفردة لظروق خاصة بالمسؤولين والعاملين. وتوصلت الدراسة الي ان لا توجد فروق دالة معنوية بين إستجابات عيني المسؤولين وعاملات المنازل علي أبعاد الدراسة وهما (دور الإخصائى الإجتماعى، ومعوقات دور الإخصائى الاجتماعى، مقترحات تفعيل دور الإخصائى الإجتماعى) مع عاملات المنازل، كما توصي الدراسة بأهمية دور الإخصائى الاجتماعى مع عاملات المنازل من خلال (التعرف على الإحتياجات المتجددة لعاملات المنازل، تحديد مشكلات العاملات في ضوء ظروف المجتمع والعمل، تطوير الخدمات المقدمة لعاملات المنازل لمساعدتهن على مواجهة مشاكلهن).

الكلمات المفتاحية: برنامج مقترح، نموذج الحياة، دور الأخصائى الاجتماعى، عاملات المنازل.

A proposed program from the perspective of the life model in casework to activate the role of the social worker with the category of domestic workers

Abstract:

This study aims to achieve several objectives, including: identifying the priorities of needs, problems, and services for the category of domestic workers from the perspective of both officials and domestic workers; defining and describing the role of the social worker in working with domestic workers from the perspective of the casework method as seen by officials and domestic workers; identifying the obstacles to the role of the social worker in working with domestic workers from both perspectives; proposing suggestions to enhance the role of the social worker with domestic workers; and attempting to formulate a conceptual framework based on the "Life Model" in casework to activate the role of the social worker with domestic workers. This study falls under the category of "comparative descriptive studies" and employs the social survey methodology. The researcher used the comprehensive enumeration method for employees, social workers, and domestic workers in NGOs. A questionnaire form utilized, targeting members of the board of directors and employees of NGOs, alongside a questionnaire directed at domestic workers visiting these NGOs. The field study conducted on three NGOs in Cairo Governorate. The research population included (37) members and (108) domestic workers. After applying the sampling criteria, the researcher was able to meet only (28) members due to specific circumstances encountered during the field study. The study concluded that there are no statistically significant differences between the responses of the two samples (officials and domestic workers) regarding the study's dimensions: the role of the social worker, obstacles to this role, and suggestions to enhance the role of the social worker with domestic workers. The study recommends emphasizing the social worker's role with domestic workers by: Identifying the evolving needs of domestic workers, addressing their problems in light of societal and work-related circumstances, developing the services provided to domestic workers to help them cope with their challenges.

Keywords: Proposed program, Life Model, Social worker role, Domestic workers.

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعتبر العنصر البشري محور التقدم والتطور لأي مجتمع وقوة الدفع الحقيقية لعملية التنمية، ومن هنا كان الإهتمام بضرورة تنمية الموارد البشرية علي أساس أن الإنسان هو غاية التنمية وفي نفس الوقت وسيلتها (السروجي، ٢٠٠٩، ص ٩).

ويتعرض الإنسان في مجرى حياته للعديد من الأزمات والمشكلات والأوقات العصيبة التي تتجم عن طبيعة الحياة نفسها وظروف الحياة الصعبة، ويسعي الي اشباع احتياجاته واحتياجات أسرته والبحث عن الخدمات المقدمة للاستفادة منها، ومن ضمن هذه الفئات فئة عاملات المنازل من الفئات الهامة في المجتمعات عموماً والمجتمع المصري خاصة لأنها نتاج عوامل مجتمعية حديثة نسبياً فقد ترتب على خروج المرأة للعمل ظهور العيد من الخدمات البديلة ومنها ظهور فئة عاملات المنازل سواء الدائمة أو المؤقتة والتي ظهرت لمساعدة الأسر التي تعاني من العوز. (كامل، ٢٠١١، ص ص ٨٦ : ٨٨).

وهو ما أكدت عليه نتائج دراسة برنبل بيلار وآخرون والتي أكدت أن هناك ضغوطاً نفسية على الأم عاملة المنزل المقيمة في منزل المستخدمين الناتج عن الحرمان من إشباع رغبة الإومومة. (Bernal pilar , 1995).

وهذا ما تشير اليه دراسة (نادية حليم: ٢٠١٦) والتي أوضحت واقع العمل في المنازل وما تتعرض لها من مشكلات ما بين الإجتماعية والنفسية والنظرة المتدنية لهن وضعف الراتب وضعف الوازع الديني كما يتعرضون الي إيذاء بدني أو تحرش جنسي وتدني الأجور والاتهام بالسرقة وضعف وعى الخادماات بحقوقهن.

كما تؤكد دراسة السعيد (٢٠١٧) على تعدد مشكلات عاملات المنازل، وأن للجمعيات الأهلية دور في مساعدتهن وتقديم المساندة بأنواعها لهن واقترحت رؤية مستقبلية لتفعيل دور الجمعيات الأهلية مع هذه الفئة.

كما تتعرض بعض النساء العاملات في المنازل إلى العديد من المشكلات في ظل غياب حقوقهن القانونية، وذلك على الرغم من إطلاق دعوات من منظمات حقوقية تطالب بتنظيم أوضاعهن وحصولهن على حقوقهن الاجتماعية والاقتصادية. حيث تتكرر - منذ سنوات طويلة - المطالب والمبادرات من أجل تنظيم عاملات المنازل، وفي هذا الصدد يقول الدكتور كمال عثمان، خبير تشريعات العمل بالأمم المتحدة سابقاً: "إن مصر لا تمتلك إحصائية دقيقة

خاصة بالعمل في مجال خدم المنازل نتيجة غياب نصوص قانونية تحمي وتصون حقوقهن على المستوى الاجتماعي والاقتصادي والنفسي (<https://www.youm7.com>). وفي السياق ذاته، تشير بعض تقارير منظمة العمل الدولية إلى أن نسبة العاملات في مجال الخدمة المنزلية تجاوزت تقريباً ٨٣ % من إجمالي العاملين في هذا المجال على النطاق العالمي (<http://www.ilo.or>)).

كما أكدت على ذلك الدكتورة هبة هجرس، عضو لجنة التضامن الاجتماعي بالبرلمان في تصريحات لها في هذا الشأن: " أن هذه الفئة لا تدخل تحت مظلة قانون العمل ؛ لغياب صفة الرسمية التي تجمع العاملة وصاحب أو صاحبة العمل بسبب عدم إبرام عقد بين الطرفين (<https://www.dw.com>).

ورغم الإهتمام المتزايد بتناول ظاهرة عاملات المنازل في بعض الدول العربية بشكل عام وفي مصر على وجه الخصوص في الفترة الأخيرة، إلا أن هناك حالة من الغموض وضعف التحديد فيما يتعلق بحقوق هذه الفئة اجتماعياً واقتصادياً، فضلاً عن استقرارهن النفسي حتى الآن في مصر، والمشكلات التي تواجههم، والخدمات والتي يحتاجون إليها، وذلك من حيث الأعداد والنسب، وأنواع الانتهاكات المتعددة التي تقع هذه الفئة ضحية لها. ما هو متاح في الوقت الراهن مجموعة من الحالات المتفرقة، ذات الطابع الفردي، والتي يتم التعرف عليها كلما تفاقمت إلى حد وصولها إلى أقسام الشرطة والمحاكم بدرجاتها المتعددة، وهي الحالات التي تعرض لها الصحافة وتقردها لها مساحات من الإهتمام الذي يثير الرأي العام، أما ما خفي من تلك الانتهاكات فهو بالتأكيد أعظم وأشد خطراً، بيد أنه لا يجد سبيلاً نحو النشر والإعلام. ونتيجة لهذه الحالة من الغموض، ومحدودية وجود دراسات ميدانية تتاح من خلالها البيانات والمعلومات الموثقة، يصير السؤال - في هذا الشأن - معلقاً، ومن هنا يوجد العديد من النماذج لحالات إنتهاكات حقوق عاملات المنازل كما سوء الإستخدام (الإستغلال) الفيزيقي والنفسي والجنسي، والإحتجاز القسري داخل مكان العمل، وقلة دفع الأجور والمرتببات، وساعات من العمل الممتد دون أيام للراحة (الأجازات)، وفي الحالات الأسوأ تقع النساء والفتيات - تحديداً - نهياً لحالات العمل القسري، أو يكن ضحية الإتجار بهن للعمل قسرياً في المنازل في ظل ظروف أقرب إلى العبودية (Swept Under the Rug , 2006).

وهذا ما تشير إليه دراسة القطب (٢٠١٩) الي خصوصية التنظيم القانوني لعمل المرأة في مجال الخدمة المنزلية. حيث هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على التنظيم القانوني لعمل

المرأة في مجال الخدمة المنزلية من خلال بيان موقف التشريع المصري وتشريعات دول مجلس التعاون الخليجي من تقيى ظاهرة خادمت المنازل لبحث الضمانات التي توفرها هذه التشريعات لتنظيم عمل المرأة في هذا المجال، ومدى الحماية القانونية لحقوق المرأة الخادمة، واعتمدت الدراسة في منهجيتها على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الدراسة المقارنة، وتوصلت الدراسة إلى تعرض المرأة الخادمة لإنتهاكات عديدة، ووجود نقض تشريعي في بعض البلدان التي تنتشر بها ظاهرة العمالة المنزلية.

تتعدد إحتياجات عاملات المنازل ما بين الإقتصادية والإجتماعية والنفسية والأسرية والتعليمية والتأهيلية والصحية بالإضافة إلى تحسين المهارات المهنية للعمل من خلال برامج تدريبية تتضمن إستخدام الأجهزة المدنية والحصول على شهادات مع تحديد أجر مناسب مع توفير أماكن متخصصة وبرامج مهنية واضحة فضلاً عن الدعم القانوني وتمثل في إستخراج الأوراق الرسمية بأنواعها وتسجيلها في مكتب العمل وتوفير الضمان للحصول على معاش وكذلك في مجال تعليم الإبناء.

ودراسة حسن(٢٠١٣) أكدت على فاعلية برنامج التدخل المهني بإستخدام المدخل الوقائي للخدمة الإجتماعية لحماية عاملات المنازل من المخاطر التي تتعرض لها.

وبما ان مهنة الخدمة الإجتماعية مهنة إنسانية من الدرجة الأولى، فهي تهدف إلى مساعدة الناس سواء كانوا أفراد أو جماعات، وذلك للوصول بهم إلى تكوين علاقات إجتماعية، ومستوى من الحياة يتفق مع رغباتهم وميولهم وقدراتهم الخاصة، بذلك تصبح مهنة فنية تساعد الناس سوء أفراد وجماعات ذكوراً ونساء طالما يواجهون مشكلات تتطلب المساعدة الفنية، وذلك من خلال ما تملكه من مقومات مهنية وعلمية وعملية، وما تملكه من أساليب واستراتيجيات ومداخل ونماذج للتدخل المهني من شأنها إحداث التغيير المطلوب، وخدمة الفرد كأحد طرق الخدمة الاجتماعية تستهدف معاونة العملاء علي حل مشكلاتهم وتحسين أدائهم الاجتماعي من خلال تعديل أو تغيير علاقاتهم أو تفاعلاتهم أو ادوارهم أو معارفهم وبالتالي التغلب علي مصادر الضغوط الملقاة على عاتقهم، لذا فإنه يمكن لهذه الطريقة الإسهام بفاعلية في التخفيف من حدة الضغوط والمشكلات التي يعاني منها عاملات المنازل بما يضمن تحسين نوعية حياتهم، مستخدمه في ذلك العديد من النظريات والنماذج العلاجية التي تمكنها من التعامل مع كافة القطاعات وكذلك تمكنها من مواكبة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية، ويعد نموذج الحياة أحد النماذج العلاجية الحديثة ذات الاستخدام المتعدد

والمتنوع والذي ثبت فاعليته في تخفيف العديد من الضغوط والمشكلات لدى الكثير من الفئات الأخرى (أحمد، ٢٠٢١).

ويعتبر نموذج الحياة من أهم نماذج الممارسة المهنية في الخدمة الإجتماعية، حيث يعتمد على المنظور الأيكولوجي الذي يركز على العلاقة بين الإنسان وبيئته والأخصائي الإجتماعي، ويركز على المشكلات التي يواجهها العملاء في الحياة، ويستخدم هذا النموذج مناهج متكاملة في الممارسة مع الأفراد والأسر لإطلاق القدرات المتاحة وتقليل الضغوط البيئية وتدعيم النمو وتعزيز التحولات في الحياة، ويعتمد هذا النموذج على النظرة الحرة في المساعدة دون الاعتماد على تكنيك معين فهو يستفيد من معطيات النظريات البيئية كنظرية الأنساق العامة ونظرية الأنساق البيئية، ويرى نموذج الحياة أنه على الناس أن يتكيفوا باستمرار مع البيئة المحيطة، حيث يوجد تبادل مستمر بين الأفراد وبيئاتهم، وأنهم يغيرون البيئة ويتغيرون بها، ومن هنا ينشأ التكيف المتبادل ويقوم المشكلات الاجتماعية بتلويث البيئة الاجتماعية مقلة بذلك إمكانية قيام التكيف المتبادل، ويجب على الأنظمة الحية (أفراد- الجماعات) أن تحاول الحفاظ على تلاؤم جيد مع بيئاتهم (باين، ٢٠١٠، ص ١٦٠).

ويساعد نموذج الحياة مهنة الخدمة الإجتماعية لتصل إلى تحقيق التكامل بين وظيفتين أساسيتين للخدمة الإجتماعية وهما: تقديم الخدمات الفردية للأفراد والجماعات والأسر، وبين ممارسة العمل الإجتماعي لتحسين البيئة (حبيب وآخرون، ٢٠٠٧، ص ١٤٩).

ويعد التدخل المهني بممارسة نموذج الحياة في خدمة الفرد من النماذج التي تساهم في مواجهة مشكلات عاملات المنازل، فقد أكدت دراسة (همام، ٢٠٠٣) علي فعالية نموذج الحياة علي علاج مشكلات المرأة المعيلة المتعلقة بالقدرة علي اتخاذ القرار، المشكلات المتعلقة بالجوانب الصحية لها، وحل المشكلات المتعاقبة بالعلاقات الاجتماعية مع الأبناء، والمشكلات المتعلقة بالقدرة علي تحقيق الذات، المشكلات المتعلقة بالتكيف مع البيئة الخارجية، المشكلات المتعلقة بالحالة التعليمية والمشكلات المتعلقة بالحالة الإقتصادية. ويعتمد هذا النموذج على عمليات الحياة ويهدف إلى (حبيب، ٢٠٠٩، ص ٢٥٤):

- ١- منح القوة للناس وتحريير الطاقات.
- ٢- تعديل البيئة وتدعيم وحماية الكائن الإنساني إلى أقصى حد ممكن.
- ٣- رفع مستويات التكيف بين الإنسان والبيئة المحيطة به.

وطبقا لنموذج الحياة فإن إحتياجات الناس ومشكلاتهم تقع في ثلاث مناطق وهي:
أ- تحولات الحياة والتي تشتمل على التغيرات النمائية والتغيرات في المكانات والأدوار ومواقف الأزمت.

ب- ضعف استجابة البيئة الاجتماعية والطبيعية والمؤسسات لاحتياجات الناس.

ج- الصعوبات في مجال الاتصالات والعلاقات الاجتماعية.

تحديد مشكلة الدراسة:

وفي ضوء المعطيات النظرية ونتائج بعض الدراسات السابقة، ونموذج الحياة وملاحظات الباحثة يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الآتي:

تحديد أولويات الإحتياجات والمشكلات والخدمات لفئة عاملات المنازل مع تحديد وتوصيف دور الأخصائي الإجتماعي معهن، بالإضافة الي تحديد معوقات هذا الدور ومقترحات تفعيله من وجهة نظر كل من المسؤولين والعاملات فضلاً عن وضع برنامج مقترح من منظور نموذج الحياة في خدمة الفرد لتفعيل هذا الدور .

ثانياً: أهمية الدراسة:

يمكن تحديد أهمية الدراسة الحالية في عدة نقاط هي:

١. إهتمام الدولة بالمرأة وإحتياجاتها ومشكلاتها ونوعية الخدمات وخاصة المرأة العاملة، والذي إنعكس على إنشاء المجالس المتخصصة للمرأة والطفولة، ومن هذه الفئات النساء العاملات في المنازل لإرتفاع نسبتهن.
٢. أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع إحتياجات ومشكلات المرأة العاملة ومساهمته في ضمان تقديم خدمات متكاملة لها ومساعدتهن على التغلب على مشكلاتهن، ومن هنا وجب دراسة هذا الدور ومعوقاته.
٣. الجهود المتميزة التي تقوم بها بعض الجمعيات الأهلية كوسيط بين عاملات المنازل وأماكن التشغيل، وهو ما يضمن للمرأة حقها والحفاظ عليها.
٤. ما لاحظته الباحثة من وجود مشكلات من قبل عاملات المنازل من خلال التعامل معهن سواء لبعض الوقت أو بصفة دائمة مع وجود إهمال بالأعمال التي يقمن بها وما يطلبونه من طلبات تفوق إمكانيات الأسرة.

٥. ما يمكن ان تسهم به طريقة خدمة الفرد من جهود مهنية بما تمتلكه من نظريات ونماذج ومنظورات، ومنها نموذج الحياة، حيث يمكن ان يقدم برنامج شامل ومتكامل لتفعيل دور الاخصائي الاجتماعي مع فئة عاملات المنازل.

يبلغ عدد العاملات في المنازل علي مستوي العالم ٦٧ مليون تزيد أعمارهم عن ١٥ عام، ونحو ٨٠% من العاملين في المنازل في جميع انحاء العالم من النساء (Ntombi).

(Molefe, 2023)

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية لمحاولة تحقيق عدة أهداف هي:

١. تحديد أولويات الإحتياجات، المشكلات، الخدمات لفئة عاملات المنازل من وجهة نظر المسؤولين وعاملات المنازل.
٢. تحديد وتوصيف دور الأخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل من منظور طريقة خدمة الفرد من وجهة نظر المسؤولين وعاملات المنازل.
٣. تحديد معوقات دور الإخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل من وجهة نظر كل من المسؤولين والعاملات.
٤. تحديد مقترحات تفعيل دور الإخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل من وجهة نظر كل من المسؤولين والعاملات.
٥. محاولة صياغة برنامج مقترح من منظور نموذج الحياة في خدمة الفرد لتفعيل دور الإخصائي الاجتماعي مع فئة عاملات المنازل.

رابعاً: فروض الدراسة:

تسعي الدراسة الحالية لإختبار عدة فروض وهي:

١. من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استجابات عيني المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل.
٢. من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد معوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل.

٣. من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

(١) مفهوم البرنامج المقترح:

ويعرف " المعجم الوجيز " البرنامج هو " الخطة المرسومة لعمل ما(مذكور، ١٩٩٦، ص٤٧). وفي معجم مصطلحات الخدمة الإجتماعية يوضح البرنامج سير العمل الواجب القيام به لتحقيق الأهداف المقصودة " كما يوفر الأسس الملموسة لانجاز الأعمال ويحدد نواحي النشاط الواجب القيام بها من خلال مده معينه (درويش، ١٩٩٨، ص١٣٠). والبرنامج مجموعة أنشطة مستمرة من اجل تقديم الخدمات وإشباع الإحتياجات ومواجهة المشكلات ((Whigte,1987,P18).

ويمكن تعريف البرنامج المقترح إجرائياً طبقاً لهذه الدراسة كما يلي:

١. هو خطة منظمة ومتكاملة تهدف الي تحقيق اهداف محددة.
٢. مجموعة من الأنشطة التي يمارسها عاملات المنازل في وجود الاخصائي الاجتماعي في الجمعيات الأهلية.
٣. يهدف الي توجيه التفاعلات بين فئة عاملات المنازل مع بعضهم البعض، وبين الاخصائي الاجتماعي لمساعدتهم علي تحقيق أهدافهم.
٤. يسعى البرنامج الي تحديد أولويات الإحتياجات والمشكلات والخدمات لفئة عاملات المنازل مع تحديد وتوصيف دور الاخصائي الاجتماعي معهن.
٥. تحديد معوقات هذا الدور ومقترحات تفعيله من وجهة نظر كل من المسؤولين والعاملات من خلال نموذج الحياة في خدمة الفرد لتفعيل هذا الدور.

(٢) مفهوم نموذج الحياة:

يعرف نموذج الحياة بأنه: " أسلوب لممارسة الخدمة الاجتماعية يستخدم المنظور البيئي للتركيز على العلاقة بين العميل، والبيئة والخصائي الاجتماعي الذي يستخدم هذا الاسلوب يركز على المشكل في الحياة والتفاعلات بين الافراد والمعوقات البيئية (السكري، ٢٠٠٠، ص٢٩٨).

ويعرف نموذج الحياة بأنه أحد نماذج الممارسة في مهنة الخدمة الاجتماعية والذي يستخدم من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بغرض تحسين مستوي ونوعية الحياة للعملاء من خلال الموائمة بين الأفراد وبيئاتهم (Francis, 2017,P:29)).

ويري نموذج الحياة: أن الافراد يتكيفون مع بيئاتهم باستمرار وأنهم يغيرون البيئة ويتغيرون بها وأن الأفراد يحاولون الحفاظ علي التوافق الجيد مع بيئاتهم حتي لا تنشأ المشكلات (Dubois & Miley, 2007, p, 64).

كما يعرف بأنه: "أحد نماذج الممارسة المهنية في مهنة الخدمة الاجتماعية، ويركز هذا النموذج علي التفاعل المتبادل بين الإنسان والبيئة، ويهتم هذا النموذج بحياة الإنسان ومراحل نموه والحاجات المطلوب إشباعها في كل مرحلة والمشكلات التي تواجه الإنسان عندما ينتقل من مرحلة إلي أخرى، كذلك يحاول نموذج الحياة أن يوضح البرامج والخدمات التي يحتاج إليها الإنسان في مرحلة لإشباع حاجاته وتجنب وقوعه في المشكلات الخاصة بكل مرحلة من مراحل نموه (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص٣١٨).

ويمكن تعريف نموذج الحياة إجرائياً طبقاً لهذه الدراسة كما يلي:

- ١- أحد نماذج ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ومن ضمنها خدمة الفرد.
- ٢- يتعامل هذا النموذج مع العديد من الفئات والمشكلات ومن ضمنها فئة عاملات المنازل.
- ٣- يهدف إلى تدعيم الذات عاملات المنازل وكذلك تحسين علاقاتهم مع المحيطين بهم.
- ٤- يسعى الي مساعدة عاملات المنازل للوصول الي الخدمات المتاحة واشباع احتياجاتهم.
- ٥- يحتوي نموذج الحياة علي مجموعة من المكونات التي يستعين بها الاخصائي الاجتماعي في ضوء البرنامج المقترح لتفعيل دور الاخصائي الاجتماعي مع فئة عاملات المنازل

وهي:

- أ- مراحل عملية المساعدة في نموذج الحياة.
- ب- المهارات اللازمة لتطبيق نموذج الحياة
- ج- الاستراتيجيات التي يتم تطبيقها في إطار نموذج الحياة.
- د- التكنيكات اللازمة لتطبيق نموذج الحياة.
- هـ- الأدوات الملائمة لتطبيق نموذج الحياة.
- و- أدوار الاخصائي الاجتماعي لتطبيق نموذج الحياة.

٣ مفهوم عاملات المنازل:

تعريف العمل المنزلي وفقاً للتصنيف الدولي الموحد للمهن هو التدبير المنزلي ويتضمن إعداد الطعام وكافة الأعمال المنزلية وتقديم الرعاية الشخصية إلى من يحتاجونها في منازلهم بسبب مرض جسدي أو عقلي أو إعاقة أو شيخوخة (مكتب العمل الدولي، ٢٠١٠).

التعريف القانوني للعمال المنزلية هو المرأة العاملة التي تقوم بصفة دائمة وإعتيادية، بإنجاز أشغال مرتبطة بالبيت أو بالأسرة، مقابل الحصول على أجر، سواء أكان ذلك لدى مشغل واحد أو أكثر (القطب، ٢٠١٩).

التعريف الإجرائي لعاملات المنازل في اطار هذه الدراسة:

هن النساء اللاتي يقمن بأداء الأعمال المنزلية المختلفة، كأعمال النظافة وإعداد الطعام ورعاية الأطفال والمسنين لدى الغير مقابل أجر، وتعرضن لمشكلات وانتهاكات متباينة مسجلة لدى الجمعيات والمنظمات الحقوقية الأهلية ذات الصلة وهما (جمعية النشاط الإنساني بشبرا، جمعية الشهاب للتنمية والتطوير بمدينة نصر، الجمعية المصرية للحقوق الاقتصادية والإجتماعية بجلوان) هذه الجمعيات علي مستوي محافظة القاهرة.

٤ مفهوم دور الأخصائي الاجتماعي:

ينظر اليه قاموس الخدمة الاجتماعية بأنه: نماذج محددة ثقافياً للسلوك وملزمة للفرد الذي يحتل مكانة محددة (السكري، ٢٠٠٠، ص ٤٥١).

ويشير مفهوم الدور المهني للأخصائي الاجتماعي إلى وصف السلوك الذي يجب أن يلتزم به الأخصائي الاجتماعي أثناء قيامه بعمله وفي علاقاته مع الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات المحلية، ويعني هذا أن سلوك الأخصائي خلال أدائه لعمله لن يتكون من مجموعة من التصرفات التلقائية التي يستهدف منها إشباع حاجاته هو وإنما سلوك واع ومقصود مرتبط بمجموعة من المبادئ والمفاهيم المستمدة من العلوم الاجتماعية ومن الخبرات المهنية المتراكمة (العمري، ٢٠٠٠، ص ٢٦٤).

يقصد بأنه مجموعة من الأفعال والواجبات التي يتوقعها المجتمع متمثلاً في هيئاته وأفراده ممن يشغلون وضعا اجتماعياً معيناً في وقت معين، وأن نمط السلوك الذي تنتظره الجماعة وتطلبه من فرد ذي مركز معين فيها، وهو سلوك يميز الفرد عن غيره ممن يشغلون مراكز أخرى (عبدالواحد، ٢٠٠٧، ص ٥).

يمكن تعريف دور الأخصائي الإجتماعي إجرائياً في هذه الدراسة علي النحو التالي:

١. يبحث الأخصائي الاجتماعي مع العاملات فرص العمل المتاحة لمساعدتهن علي الحصول علي دخل شهري.
٢. يحصل الأخصائي الاجتماعي علي ضمانات الاسر الراغبة في تشغيل العاملات للحصول علي حقوقهن
٣. يسهم الأخصائي الاجتماعي في التعرف علي الاحتياجات المتجددة لعاملات المنازل.
٤. يهتم الأخصائي الاجتماعي بتحديد مشكلات العاملات في ضوء ظروف المجتمع والعمل.
٥. يركز الأخصائي الاجتماعي علي امداد العاملات بالمهارات المختلفة لتطوير عملهن.
٦. الأخصائي الاجتماعي بالتدخل لحل النزاعات والخلافات بين عاملات المنازل والاسر التي تعمل لديهن.
٧. يهتم الأخصائي الاجتماعي بتوعية افراد المجتمع بأهمية فئة عاملات المنازل لبعض الاسر.

سادساً: الموجهات النظرية للدراسة:

إعتمد البحث الحالي علي نموذج الحياة كموجهاً نظرياً له، حيث يعتبر نموذج الحياة أحد النماذج الحديثة في خدمة الفرد والذي يستند في ممارسته إلي معطيات المنظور الأيكولوجي ويستهدف هذا النموذج تدعيم قدرات العميل ومنحة القوة التي تمكنه من التوافق مع الإنساق المحيطة مما يتيح استخدامه مع الضغوط والأزمات والمشكلات المتنوعة التي يتعرض لها الفرد

فيرري نموذج الحياة أن العملاء يمكنهم التكيف بإستمرار من خلال التفاعل مع العديد من الجوانب المختلفة لبيئاتهم، وكلاهما يؤثر في الآخر، ومن ثم فإن أي خلل يواجهه الناس يؤثر علي تفاعلاتهم، الأمر الذي يزيد من ضغوطهم الحياتية، ولذلك يركز النموذج علي ضرورة الحد من التأثيرات الناتجة عن هذه الضغوط والمشكلات (غباري، ٢٠١٨، ص ١٥).

أ- أهداف نموذج الحياة (غباري، ٢٠١٨، ص ٢٠):

١. مساعدة الإنسان على أن ينتقل من مرحلة نمو إلى مرحلة نمو تالية بسلام دون مشكلات أو أزمات أو بأقل قدر منها.
٢. تهيئة الإنسان اجتماعياً عندما يدخل في أي مرحلة من مراحل النمو.

٣. تعزيز التحولات في الحياة بما تحويه من تغيرات في الأدوار والمكانات.
٤. تدعيم النمو الاجتماعي لدى الإنسان في جميع مراحل النمو أو إطلاق قدرات الإنسان لتحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي لديه مع المحيطين به والبيئة.
٥. العمل على تخفيف حدة الضغوط والمشكلات النفسية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية لعاملات المنازل.
٦. العمل على مساعدة عاملات المنازل على مواجهة تحولات الحياة ومنحهم القوة لمواجهة مشكلاتهم.
- ب- مبررات استخدام نموذج الحياة في هذه الدراسة (Galaway, 2005, p.62):
١. أن نموذج الحياة من أكثر النماذج ارتباطاً بمراحل التطور حيث إنه يركز على التحولات في الحياة التي تحدث لدي عاملات المنازل في مختلف مراحل حياتها.
٢. تدعيم طاقات وقدرات عاملات المنازل وإطلاقها لتحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي لديهم مع المحيطين بهم.
٣. مساعدة عاملات المنازل على مواجهة مشكلاتهم.
٤. العمل على مساعدة عاملات المنازل على إشباع احتياجاتهم وتقديم الخدمات لهم.
٥. التعامل مع المشكلات الخاصة بالعلاقات الاجتماعية بين عاملات المنازل والمحيطين بهم قبل أن تتحول إلي مشكلات.
- ج- أدوار الأخصائي الاجتماعي باستخدام نموذج الحياة (حنا & حنا ٢٠١١، ص ص ٣٠٥-٣١٠):
- ١- دور المعلم: وفيه يقوم الأخصائي الاجتماعي بتزويد عاملات المنازل بالمعارف والمعلومات التي اللازمة التي تمكنه من مواجهة مشكلاته وإشباع احتياجاته وتقديم النصائح له.
- ٢- دور الممكن: ويعني هذا الدور أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة عاملات المنازل على اكتشاف مصادر القوي التي بداخله وتدعيمها لإحداث التغيير المنشود.
- ٣- دور المدافع أو المطالب: ويعني هذا الدور أن الأخصائي الاجتماعي يصبح نائباً عن عاملات المنازل في الدفاع عن مصالحهم ومناقشة قضاياهم عندما يكون ذلك مطلوباً لتحقيق الأهداف والجهود، كذلك المطالبة بحقوق عاملات المنازل المحرومين من الخدمات.

- ٤- دور المعالج: وفيه يقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة عاملات المنازل علي تعديل أفكاره غير الصحيحة ومشاعره السلبية وسلوكياته غير المرغوبة أي إحداث تغيير في ذاته.
- ٥- دور المنظم: وفيه يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى وضع العميل على اتصال مع المنظمات والهيئات الاجتماعية المختلفة، ويسعى إلى إنشاء شبكة اجتماعية جديدة ويتضمن ذلك بعض الجهود التنظيمية كتقدير الحاجات وتدعيم القيادات المجتمعية وتسهيل التعاون المشترك بين الأنساق البيئية.
- ٦- دور المسهل: وفيه يقوم الأخصائي الاجتماعي بتيسير حصول عاملات المنازل علي الخدمات المتاحة وتعبئة الموارد البيئية لهم. وتسهيل تحقيق أهداف حل المشكلة والحفاظ علي حرية العملاء.
- ٧- دور الاخصائي الاجتماعي كمخطط: ومن خلاله يقوم الاخصائي الاجتماعي بدراسة الواقع الفعلي للدعم الاجتماعي لعاملات المنازل، وتحديد جوانب الضعف وتحديد الموارد والامكانيات المتاحة مع وضع خطة لتنمية الدعم الاجتماعي لعاملات المنازل.
- ٨- دور الاخصائي الاجتماعي كوسيط: من خلال ربط عاملات المنازل بالخدمات والموارد التي يحتاجون اليها من مؤسسات المجتمع مع مساعدتهن على الاستفادة من تلك الخدمات.
- ٩- دور الاخصائي الاجتماعي كتربوي: من خلال اكساب عاملات المنازل مجموعة من المهارات لمواجهة المشكلات المترتبة على عملهن بالمنزل، ومن هذه المهارات سلوكية - ومعرفية - وانفعالية - وروحية مثل تعليمهن أسلوب حل المشكلة وكيفية تحديد الحلول المناسبة لهن مع اكسابهن افكار جديدة تسهم في تنمية الدعم الاجتماعي لديهن.
- ١٠- دور الاخصائي الاجتماعي كمانح القوة: من خلاله يقوم بتقوية الدافع لدى عاملات المنازل للتغلب على الاثار السلبية لعمل عاملات المنازل، بالإضافة لتقوية ارادتها في التعامل مع مشاكلهن وتنمية قدرتهن على تحمل المسؤولية وضبط النفس وزيادة تقديرهن لذاتهن.
- ١١- دور الاخصائي الاجتماعي كجامع للبيانات: ومن خلاله يقوم الاخصائي الاجتماعي بجمع البيانات والمعلومات حول الواقع الفعلي للدعم الاجتماعي لعاملات المنازل، وكذلك تحديد نسق الموارد التي يمكن الاستفادة منها في مساعدتهن على اشباع احتياجاتهن.

١٢- دور الاخصائي الاجتماعي كموجه للسلوك: ومن خلاله يقوم الاخصائي الاجتماعي بتوجيه سلوك عاملات المنازل نحو قيامهن بعملهن بطريقة مناسبة، وكذلك سلوكهن مع المحيطين من أسرتهن وصديقاتها.

د - مراحل عملية المساعدة في نموذج الحياة (Galaway, 2005, p.66):

١- المرحلة الأولى: مرحلة البداية: وفيها يقوم الاخصائي الاجتماعي بما يلي:

- القيام بعمليات تشخيص الضغوط التي تعاني منها عاملات المنازل.
- تحديد طبيعة العلاقة بين عاملات المنازل والبيئة والمحيط.
- تحديد الأهداف والمهام التي سوف يقوم بها مع عاملات المنازل.
- التركيز على الضغوط التي تعاني منها عاملات المنازل.

٢- المرحلة الثانية: مرحلة العمل والإستمرار: دور الاخصائي الاجتماعي ما يلي:

- في هذه المرحلة يبدأ الاخصائي الاجتماعي في التدخل مع عاملات المنازل.
- يساعد الاخصائي الاجتماعي عاملات المنازل علي انجاز مهام العمل الأساسية.
- يساعد الاخصائي الاجتماعي عاملات المنازل علي تحقيق الأهداف وخاصة التوفيق بين عمل العاملات وحياتهن الاسرية.

٣- المرحلة الثالثة: مرحلة الانهاء: ودور الاخصائي الاجتماعي، فيها ما يلي:

- يهتم الاخصائي الاجتماعي في هذا المرحلة بعملية التقييم للجهود.
- يركز الاخصائي الاجتماعي علي التعامل مع مشاعر عاملات المنازل عند الانهاء.
- يراجع الاخصائي الاجتماعي ما تم إنجازه مع عاملات المنازل من تقدير الاحتياجات وتحديد المشكلات ومدى ملائمة الخدمات.
- يهتم الاخصائي الاجتماعي بمساعدة العاملات للتخطيط للمستقبل.
- يقوم بتقييم الخدمات التي تم تقديمها.

هـ - المهارات اللازمة لتطبيق نموذج الحياة (حبيب & حنا ٢٠١١، ص ص ٣١٥-٣٢٠):

١. المهارة في اقامة علاقات اجتماعية جديدة لعاملات المنازل: من خلال عملها اليومي لأهمية ذلك للإحساس بذاتها.
٢. المهارة في التحليل واتخاذ القرار: من خلال تحليل وتشخيص المشكلات التي تعاني منها عاملات المنازل، وايجاد حلول لهذه المشكلات من خلال الخدمات المتاحة.

٣. المهارة في بناء التقدير الوعي بالذات: من خلال احتفاظ عاملات المنازل بتقديرهن لذاتهن من خلال تركيز الاخصائي الاجتماعي على زيادة وعيهن بذاتهن.
٤. المهارة في تدعيم شبكات العلاقات: من خلال برامج وخدمات يتم من خلالها تجميع عاملات المنازل لتوطيد علاقتهن ببعضهن البعض.
٥. المهارة في الحصول علي الخدمات التنظيمية: من خلال تنظيم العمل لعاملات المنازل والاتفاق علي الراتب العادل مع الأسر التي تعمل لديها العمالة.
٦. المهارة في المعرفة بالمعلومات ومد العميل بها: بمعنى ان يلم الاخصائي الاجتماعي بكل المعلومات الخاصة بطبيعة عمل عاملات المنازل، بالإضافة الى تعريف العاملات بهذه المعلومات لضمان حقوقهن.
٧. مهارة حل المشكلة: وخاصة فيما يرتبط بالضغوط المرتبطة بها.
- و - الإستراتيجيات التي يتم تطبيقها في إطار نموذج الحياة (غباري، ٢٠١٨، ص ٢٠):
١. استراتيجية اعاده البناء المعرفي: وتستخدم بغرض امداد عاملات المنازل ببعض المعارف الخاصة بكيفية التعامل مع الأسرة التي تعمل لديها مع تعديل الافكار الخاطئة حول طبيعة عمل عاملات المنازل.
 ٢. استراتيجية الاقناع: وتستخدم بغرض اقناع عاملات المنازل بأهمية عملهن وقيمتهم خاصة الأسر صاحبة الظروف التي تستدعي اللجوء اليهن، بالإضافة الى ضرورة الحفاظ على ممتلكات المنزل والأمانة في الحفاظ على كل مكونات المنزل حتى تكون الصورة جيدة وتضمن الاستمرار في عملها.
 ٣. استراتيجية منح القوة: من خلال امدادهن بالمعلومات حول الموارد والمؤسسات والخدمات التي توفرها لهن الجمعية وكيفية الاستفادة منها.
 ٤. استراتيجية تغيير السلوك: من خلال ضرورة الحرص على تغيير سلوكهن عاملات المنازل عن المرغوب فيه مع الأسر اللاتي تعمل لديهن، مما يضمن الاستمرارية في عملهن وضمان الدخل الشهري المتفق عليه.
 ٥. استراتيجية التمكين: وتستخدم مع عاملات المنازل لتمكينهن من مواجهة المشكلات التي تعترضهن والمشاركة في المناسبات العائلية والعمل على اكتشاف امكانياتهن وقدراتهن ومساعدتهن على استثمارها بشكل بناء.

٦. استراتيجية التعديل البيئي: وتستخدم مع عاملات المنازل لتكون اكثر تقبلاً لنفسها وعملها، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لها ومساعدتها على التخلص من اي اثار مترتبة على عملها.

ز - التكنيكات اللازمة لتطبيق نموذج الحياة (Galaway, 2005, p.69):

١. التوضيح: وتستخدم مع عاملات المنازل لتوضيح المشكلات التي تمر بهن ومظاهر وانعكاس ذلك على سلوكهن مع توضيح الافكار الخاطئة المرتبطة بعملهن وتوضيح كيفية الاهتمام بأسرتها مع عملها في المنازل.

٢. التشجيع: وتستخدم مع عاملات المنازل لتحسين علاقتهن بالمحيطين بهن من افراد الأسر التي تعمل لديهن، وكذلك أسرهن وأقربهن وأصدقائهن.

٣. المناقشة الجماعية: وتستخدم لأجراء مناقشات جماعية مع عاملات المنازل بالجمعيات لتغيير صورتهم كعاملات منازل، وكيفية تدعيم علاقتهن الاجتماعية بالمحيطين بهن واكتشاف قدرتهن وامكانياتهن.

٤. التوجيه: تستخدم لتوجيه عاملات المنازل للاستفادة من الموارد والامكانيات المتاحة بالمؤسسة وكذلك مؤسسات المجتمع المحلي.

ط - الأدوات الملائمة لتطبيق نموذج الحياة (غباري، ٢٠١٨، ص ٣٣):

١. المقابلات: وتستخدم للاستماع لمشكلات واحتياجات عاملات المنازل.

٢. الاجتماعات: لتوضيح اهمية دور عاملات المنازل في مساعدة الأسر التي تعمل لديها.

٣. المحاضرات: لمساعدة عاملات المنازل على تفهم دورهن وحقوقهن وواجبتهن.

٤. الندوات: لزيادة وعي عاملات المنازل بكيفية التعامل مع الأسر لكسب الثقة والمحبة لهن.

٥. الرحلات: لتوطيد علاقات عاملات المنازل ببعضهن البعض.

٦. المحادثات التليفونية: لمتابعتهم في ايجاد حلول لمشاكلهم واشباع احتياجاتهم.

وفي ضوء ما سبق وفي إطار الدراسة الحالية فإن نموذج الحياة يفيد في تحديد المشكلات التي يعاني منها عاملات المنازل وتحديد المنطقة أو البؤرة التي سوف يبدأ منها التدخل سواء كانت في الجانب الاجتماعي أو النفسي أو الاقتصادي للعاملات المنازل ودور الاخصائي

الاجتماعي في مساعدتهم من خلال نموذج الحياة علي مواجهه مشكلاتهم واشباع احتياجاتهم وتقديم الخدمات لهم من خلال ارشادهم الي الجمعيات والمؤسسات المختلفة.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

أ- نوع الدراسة:

حددت الباحثة نوع دراستها في (الدراسة الوصفية المقارنة) وقد إختارت هذا النوع لعدة

أسباب وهي:

١. ينبع الموضوع من واقع مجتمعي تطبيقي.
٢. وجود دراسات علمية سابقة في موضوع عاملات المنازل من جوانب متعددة.
٣. تهدف الدراسة لتحديد وتوصيف دور الأخصائي الإجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل
٤. تسعى الدراسة إلى المقارنة بين إستجابات عيني الدراسة من الأخصائيين والعاملات فيما يتعلق بالأبعاد الأساسية للدراسة.

ب- منهج الدراسة:

إستعانت الباحثة بمنهج المسح الإجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للعاملين والأخصائيين

الإجتماعيين وعاملات المنازل وذلك لعدة أسباب منها:

١. ملائمة هذا المنهج للدراسات الوصفية.
٢. ينصب هذا المنهج على الوقت الحاضر.
٣. يصلح المنهج للكشف عن الأخصائي القائمة الخاصة بدور الأخصائي الإجتماعي مع فئة عاملات المنازل ومواقفه.

ج- أدوات الدراسة:

إستعانت الباحثة بعدة أدوات لتحقيق أهداف دراستها وإختيار مدى صحة فروضها والإجابة

على تساؤلاتها على النحو التالي:

١. البحث المكتبي والإلكتروني: ومن خلاله أمكن للباحثة الحصول على الجانب النظري والعلمي المرتبط بموضوع دراستها والنظرية المستخدمة في الدراسة والدراسات السابقة بالإضافة إلى تصميم إستمارة جمع البيانات.

٢. **إستمارة جمع البيانات:** حيث قامت الباحثة بتصميم إستمارة ذات أسئلة موحده فيما عدا البيانات الأولية بناء على الأطر النظرية والنظريات العلمية ونتائج بعض الدراسات العلمية السابقة وخبرة الباحثة.
- وهذه الإستمارة هي إستبيان لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالجمعيات الأهلية، إستبار لعاملات المنازل من خلال تردهن على هذه الجمعيات.
 - وقد راعت الباحثة توحيد الأسئلة للمقارنة بين إستجابات المسؤولين وعاملات المنازل.
 - وتم تصميم الإستمارة من خلال عدة خطوات تمثلت في تحديد موضوعاتها الرئيسية والفرعية ثم صياغة العبارات مبدئياً ثم صياغتها في صورتها النهائية.
 - هذا وقد إشتملت الإستمارة الموجهة للمسؤولين وعاملات المنازل على عدة بنود هي:
 - البيانات الأولية.
 - إحتياجات عاملات المنازل.
 - مشكلات عاملات المنازل.
 - الخدمات المقدمة لعاملات المنازل.
 - دور الأخصائى الإجتماعى فى العمل مع عاملات المنازل.
 - معوقات دور الأخصائى الإجتماعى فى العمل مع عاملات المنازل.
 - مقترحات تفعيل دور الأخصائى الإجتماعى فى العمل مع عاملات المنازل.
- ٣- **صدق وثبات الإستمارة:**
- **صدق الإستمارة:** من خلال عرض الإستمارة على بعض من من السادة الأساتذة من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين فى الخدمة الإجتماعية، وذلك للوقوف على مدى ملائمة الإستمارة لتحقيق أهداف الدراسة وإختبار مدى صحة فروضها والإجابة على تساؤلاتها، وقد تم تعديل عدة عبارات وإضافة أخرى وحذف البعض منها.
 - **ثبات الإستمارة:** قامت الباحثة بتجربة الإستمارة على عينة من (١٠) مفردات من المسؤولين وعاملات المنازل بإستخدام طريقة التجزئة النصفية، حيث تبين أن ثبات الإستمارة بلغ (٠,٨٤) وهو معامل جيد ويعتمد عليه.
- ٤- **المعاملات الإحصائية:** إستخدمت الباحثة البرنامج الإحصائى (spss) وذلك لتفريغ الإستمارات وحساب المعاملات الإحصائية وصولاً لتحقيق الأهداف والإجابة عن التساؤلات وإختبار مدى صحة الفروض.

د - مجالات الدراسة:

تحددت مجالات الدراسة في الجوانب التالية:

- ١- المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة بمحافظة القاهرة - على بعض الجمعيات الأهلية وهي:
 - جمعية النشاط النسائي بشبرا.
 - جمعية الشهاب للتنمية والتطوير بمدينة نصر.
 - الجمعية المصرية للحقوق الإقتصادية والإجتماعية بحلوان.
- وقد إختارت الباحثة هذه الجمعيات بمحافظة القاهرة لعدة أسباب:
 - إهتمام هذه الجمعيات بالمرأة بصفة عامه.
 - تقوم هذه الجمعيات بدور الوسيط في توظيف العاملات بالمنازل مع تقديم الضمانات الكافية.
 - تقوم هذه الجمعيات بإعداد دورات لعاملات المنازل.
 - تقدم هذه الجمعيات العديد من الخدمات لعاملات المنازل لمساعدتهن على إشباع إحتياجاتهن وحل مشكلاتهن.

- موافقة هذه الجمعيات على إجراء الدراسة مع توافر العينة المطلوبة.

٢- المجال البشري: تحدد المجال البشري للدراسة في الأتى:

أ- المجتمع الكلى للدراسة:

- عدد أعضاء مجالس الإدارات والمسؤولين بالجمعيات الثلاث (٣٧) مفردة.
- عدد عاملات المنازل الذى إنطبقت عليهم الشروط (١٠٨) مفردة.
- ب- شروط إختيار العينة: تم تحديد شروط لإختيار عينة الدراسة من عاملات المنازل وهي:
 - أن تكون الجمعية هي من قامت بتوفير فرص عمل لهن.
 - أن تكون من المترددات على الجمعية بانتظام.
 - أن تكون على معرفة بالأخصائين الإجتماعيين والعاملين.
 - أن تكون من المستفيدات الدائمات من خدمات الجمعية.

ج- عينة الدراسة:

- حصر شامل لأعضاء مجلس الإدارة والمسؤولين والعاملين بالجمعيات الثلاث وعددهم (٣٧) مفردة، إلا أن الباحثة لم تستطيع إلا مقابلة (٢٨) مفردة لظروف خاصة بهم مثل سفر البعض ومرض البعض وأجازات للبعض وعددهم (٩) مفردة.

- العينة العمدية من المترددات من عاملات المنازل اللاتي إنطبق عليهن الشروط وبلغ عددهن (١٠٨) مفردة موزعة على الجمعيات الثلاث.
- د- الشكل النهائي للعينة:

جدول رقم (١) يوضح توزيع العينة لاعداد المسؤولين وعاملات المنازل وفقا للجمعيات.

الجمعيات	أعداد المسؤولين	أعداد عاملات المنازل	ملاحظات
النشاط الإنساني بشيرا	١١	٣٥	
جمعية الشهاب للتنمية والتطوير بمدينة نصر	١٠	٢٩	
الجمعية المصرية للحقوق الإقتصادية والإجتماعية بحلوان	١٧	٤٤	
المجموع	٢٨ مفردة	١٠٨	

جدول رقم (٢) يوضح البيانات الأولية للمسؤولين وعاملات المنازل

المسؤولين ن = ٢٨			عاملات المنازل ن = (١٠٨)		
م	السن	التكرار	م	السن	التكرار
١	أقل من ٣٠ سنة	---	١	أقل من ٣٠ سنة	---
٢	٣٠ سنة -	١٥	٢	٣٠ سنة -	٣٨
٣	٤٠ سنة -	١٠	٣	٤٠ سنة -	٦٢
٤	٥٠ سنة -	٣	٤	٥٠ سنة -	٤
٥	٦٠ سنة فأكثر	---	٥	٦٠ سنة فأكثر	٤
م	النوع	التكرار	م	النوع	التكرار
١	ذكر	٤	١	ذكر	---
٢	أنثى	٢٤	٢	أنثى	١٠٨
م	الحالة الإجتماعية	التكرار	م	الحالة الإجتماعية	التكرار
١	أعزب	٢	١	انسه	٢٨
٢	متزوج	١٨	٢	متزوجة	٥٢
٣	أرمل	٥	٣	مطلقة	٢٠
٤	مطلق	٣	٤	أرملة	٨
م	الموئل الدراسي	التكرار	م	الموئل الدراسي	التكرار
١	متوسط	٢	١	امى	٨٠
٢	فوق متوسط	٧	٢	ابتدائي	٢٠
٣	عالي	١٢	٣	إعدادي	٨
٤	ماجستير	٣	---	----	---
٥	دكتوراه	٤	---	---	---
م	الوظيفة	التكرار			
١	أخصائي اجتماعي	٩			
٢	معلم	٨			
٣	محامية	٢			
٤	منسق مشروع	٤			
٥	أخصائي نفسي	٢			
٦	مدخل بيانات	٢			
٧	محاسب	١			

يوضح الجدول السابق ان:

اكبر نسبة من المسؤولين في الفئة العمرية (٣٠ سنة -)، يليها الفئة العمرية (٤٠ سنة -)، واخيراً الفئة العمرية لكلا من (اقل من ٣٠ سنة)، (٦٠ سنة فأكثر). بينما اكبر نسبة من عاملات المنازل في الفئة العمرية (٤٠ سنة -)، يليها الفئة العمرية (٣٠ سنة -)، واخيراً الفئة العمرية (اقل من ٣٠ سنة). اكبر نسبة من المسؤولين (الاناث)، يليها (الذكور). بينما اكبر نسبة من عاملات المنازل (الاناث)، يليها (الذكور)، مما يرجع الي ارتفاع نسبة المسؤولين (المتزوجين)، يليها المسؤولين (الارامل)، واخيراً المسؤولين (المطلقات). بينما اكبر نسبة من عاملات المنازل (المتزوجين)، يليها عاملات المنازل من (الآنسات)، واخيراً عاملات المنازل من (الارامل). مما يدل ذلك الي ارتفاع نسبة المسؤولين وعاملات المنازل من (المتزوجين) وفقاً لطبيعة العمل. اكبر نسبة من المسؤولين حاصلين علي (مؤهل عالي)، يليها الحاصلين من المسؤولين علي (مؤهل فوق المتوسط)، واخيراً الحاصلين من المسؤولين علي (مؤهل متوسط). بينما اكبر نسبة من عاملات المنازل (اميون)، يليها الحاصلين من عاملات المنازل علي (مؤهل ابتدائية)، واخيراً الحاصلين من عاملات المنازل علي (مؤهل اعدادية). اكبر نسبة من المسؤولين يشغلون وظيفة (اخصائي اجتماعي)، يليها المسؤولين الذين يشغلون وظيفة (معلم)، وأخيرا المسؤولين الذين يشغلون وظيفة (محاسب)، هذا يرجع الي أهمية وظيفة الاخصائيين الاجتماعيين في الجمعيات، مما يدل علي قدرة وخبرة ومهارة الاخصائي الاجتماعي العملية والمهنية داخل هذه الجمعيات.

جدول رقم (٣) يوضح احتياجات عاملات المنازل

من وجهة نظر المسؤولين ن = ٢٨			من وجهة نظر عاملات المنازل ن = (١٠٨)		
م	الاحتياجات	الترتيب	م	الاحتياجات	الترتيب
١	اقتصادية	١	١	اقتصادية	١
٢	اجتماعية	٥	٢	اجتماعية	٣
٣	نفسية	٢	٣	نفسية	٤
٤	اسرية	٦	٤	اسرية	٥
٥	تعليمية	٨	٥	تعليمية	٦
٦	تأهيلية	٧	٦	تأهيلية	٨
٧	تشغيلية	٤	٧	تشغيلية	٧
٨	صحية	٣	٨	صحية	٢

باستقراء الجدول السابق رقم (٣) يتضح ما يلي:

اتفاق عينتي الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب بعض احتياجات عاملات المنازل، فقد جاءت (الاحتياجات الاقتصادية) في المرتبة الاولى من وجهة نظر كل منهما، في حين اختلفاً في ترتيب باقي الاحتياجات، حيث كانت اكثر الاحتياجات من حيث التباعد في الترتيب (الاحتياجات التشغيلية) في المرتبة الرابعة من وجهة نظر المسؤولين مقابل المرتبة السابعة من وجهة نظر عاملات المنازل، بينما جاءت باقي الاحتياجات متقاربة بفارق مرتبة واحدة او اثنين وهي الاحتياجات (الاجتماعية، النفسية، الصحية، الاسرية، التأهيلية، التعليمية)، ولعل النتائج السابقة ربما ترجع الي ان الجمعية هي بمثابة وسيط بين المرأة والجهات التي تعمل بها بالإضافة الي أهمية هذه الاجتياحات لكل فئات المجتمع حتي المسؤولين وكذلك عاملات المنازل.

ولعل النتائج السابقة تتفق مع ما ورد بالإطار النظري والنظرية الموجه نموذج الحياة من حيث تتعدد إحتياجات عاملات المنازل ما بين الإقتصادية والإجتماعية والنفسية والأسرية والتعليمية والتأهيلية والصحية بالإضافة إلى تحسين المهارات المهنية للعمل من خلال برامج تدريبية تتضمن استخدام الأجهزة المدنية والحصول على شهادات مع تحديد أجر مناسب مع توفير أماكن متخصصة وبرامج مهنية واضحة فضلاً الدعم القانوني وتمثل في إستخراج الأوراق الرسمية بأنواعها وتسجيلها في مكتب العمل وتوفير الضمان للحصول على معاش وكذلك في مجال تعليم الإبناء، وهذا ما أكدت عليه دراسة (فرج، ٢٠١٢) إن عاملات المنازل تحتاج للحماية القانونية.

تستخلص ما سبق اتفاق عينتي الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب (الاحتياجات الاقتصادية)، في حين اختلفاً في ترتيب باقي الاحتياجات، وهو ما يحقق احد ابعاد الهدف الأول للدراسة.

جدول رقم (٤) يوضح مشكلات عاملات المنازل

من وجهة نظر عاملات المنازل ن = ١٠٨			من وجهة نظر المسؤولين ن = ٢٨		
الترتيب	المشكلات	م	الترتيب	المشكلات	م
١	اقتصادية	١	١	اقتصادية	١
٢	اجتماعية	٢	٢	اجتماعية	٢
٤	نفسية	٣	٤	نفسية	٣
٥	اسرية	٤	٥	اسرية	٤
٦	تعليمية	٥	٦	تعليمية	٥
٧	تأهيلية	٦	٧	تأهيلية	٦
٨	تشغيلية	٧	٨	تشغيلية	٧
٣	صحية	٨	٣	صحية	٨

باستقراء الجدول السابق رقم (٤) يتضح ما يلي:

اتفاق عينتي الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب كل مشكلات عاملات المنازل، فقد جاءت (المشكلات الاقتصادية) في المرتبة الاولى، يليها (المشكلات الاجتماعية)، يليها (المشكلات الصحية) من وجهة نظر كل منهما، حيث كانت اكثر المشكلات من حيث الترتيبات الاخيرة في الترتيب (المشكلات التشغيلية) في المرتبة الثامنة، يسبقها (المشكلات التأهيلية)، يسبقها (المشكلات التعليمية) من وجهة نظر كل منهما، ولعل النتائج السابقة ربما ترجع الي ان الجمعية هي بمثابة وسيط بين المرأة والجهات التي تعمل بها بالإضافة الي أهمية التعامل مع المشكلات لكل فئات المجتمع حتي المسؤولين وكذلك عاملات المنازل.

ولعل النتائج السابقة تتفق مع ما ورد بالإطار النظري والنظرية الموجه نموذج الحياة، حيث تشير دراسة (نادية حليم: ٢٠١٦) والتي أوضحت واقع العمل في المنازل وما تتعرض لها من مشكلات ما بين الاجتماعية والنفسية والنظرة المتدنية لهن وضعف الراتب وضعف الوازع الديني كما يتعرضون الي إيذاء بدني أو تحرش جنسي وتدني الأجور والاتهام بالسرقة وضعف وعى الخادماة بحقوقهن.

تستخلص ما سبق اتفاق عينتي الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب كل المشكلات، وهو ما يحقق احد ابعاد الهدف الأول للدراسة.

جدول رقم (٥) يوضح الخدمات المقدمة لعاملات المنازل

من وجهة نظر عاملات المنازل ن = ١٠٨			من وجهة نظر المسؤولين ن = ٢٨		
الترتيب	الخدمات	م	الترتيب	الخدمات	م
١	اقتصادية	١	١	اقتصادية	١
٣	اجتماعية	٢	٢	اجتماعية	٢
٤	نفسية	٣	٣	نفسية	٣
٥	اسرية	٤	٥	اسرية	٤
٦	تعليمية	٥	٦	تعليمية	٥
٨	تأهيلية	٦	٧	تأهيلية	٦
٧	تشغيلية	٧	٨	تشغيلية	٧
٢	صحية	٨	٤	صحية	٨

يوضح الجدول السابق ان:

باستقراء الجدول السابق رقم (٥) يتضح ما يلي:

اتفاق عينتي الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب ثلاثة عبارات فقط من عبارات الخدمات المقدمة لعاملات المنازل، (الخدمات الاقتصادية) في المرتبة الاولى،

يليهما (الخدمات الاسرية) في المرتبة الخامسة، يليها (الخدمات التعليمية) في المرتبة السادسة من وجهة نظر كل منهما، في حين اختلفاً في ترتيب باقي الخدمات وهما خمسة عبارات من عبارات الخدمات المقدمة لعاملات المنازل، هما بفارق مرتبة واحدة وهي الخدمات (الاجتماعية، النفسية، التأهيلية، التشغيلية، الصحية)، ولعل النتائج السابقة ربما ترجع الي ان الجمعية هي بمثابة وسيط بين المرأة والجهات التي تعمل بها بالإضافة الي أهمية الخدمات المقدمة لكل فئات المجتمع حتي المسؤولين وكذلك عاملات المنازل.

ولعل النتائج السابقة تتفق مع ما ورد بالإطار النظري والنظرية الموجه نموذج الحياة، حيث يساعد نموذج الحياة مهنة الخدمة الاجتماعية لتصل إلى تحقيق التكامل بين وظيفتين أساسيتين للخدمة الاجتماعية وهما: تقديم الخدمات الفردية للأفراد والجماعات والأسر، وبين ممارسة العمل الاجتماعي لتحسين البيئة (حبيب وآخرون، ٢٠٠٧، ص ١٤٩). تستخلص ما سبق اتفاق عيني الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب ثلاثة عبارات فقط من عبارات الخدمات المقدمة لعاملات المنازل، في حين اختلفاً في ترتيب باقي الخدمات وهما خمسة عبارات من عبارات الخدمات المقدمة لعاملات المنازل، هما بفارق مرتبة واحدة من هذه الخدمات وهو ما يحقق احد ابعاد الهدف الأول للدراسة.

جدول رقم (٦) يوضح دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل

من وجهة نظر عاملات المنازل ن = ١٠٨						من وجهة نظر المسؤولين ن = ٢٨							
الاستجابات						الاستجابات							
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا	احيانا	دائما	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا	احيانا	دائما	الأدوار	م
١٢	٠,٤٩	٢,٧٤	٣	٢٢	٨٣	١	٠,٣٥	٢,٨٥	--	٤	٢٤	يتم عقد مقابلة استقبالية لعاملات المنازل الجدد	١
٢	٠,٣٦	٢,٨٤	--	١٧	٩١	٣	٠,٤١	٢,٧٨	--	٦	٢٢	يتم إجراء بحث اجتماعي للتعرف على شخصية العاملات	٢
٥	٠,٤٣	٢,٨١	٢	١٦	٩٠	٣	٠,٤١	٢,٧٨	--	٦	٢٢	يحرص	٣

												الأخصائي على فتح ملف يحتوي على الأوراق الرسمية الخاصة بشخصية العاملات	
١٨	٠,٥٠	٢,٦٢	١	٣٨	٦٩	١٣	٠,٤٨	٢,٦٤	--	١٠	١٨	يساعد الأخصائي العاملات على استخراج المستندات من اجل فرص العمل	٤
١٥	٠,٤٨	٢,٦٩	١	٣١	٧٦	٥	٠,٤٤	٢,٧٥	--	٧	٢١	يبحث الأخصائي مع العاملات فرص العمل المتاحة لمساعدتهن على الحصول على دخل شهري	٥
١٤	٠,٤٥	٢,٧٠	--	٣٢	٧٦	٧	٠,٤٦	٢,٧١	--	٨	٢٠	يهتم الأخصائي بالحاق العاملات بالدورات التدريبية لتنمية مهارتهن	٦
١٩	٠,٥٧	٢,٦٢	٥	٣٠	٧٣	١٦	٠,٤٩	٢,٦٠	--	١١	١٧	يقوم الأخصائي بالاتصال بالأسر الراغبة في الاستعانة بعاملات المنازل للتعرف على شروطهم	٧
٧	٠,٤٢	٢,٧٥	--	٢٦	٨٢	١٩	٠,٥٠	٢,٥٧	--	١٢	١٦	يتوسط الأخصائي	٨

												بين عاملات المنازل والأسر الراغبة لإتمام اتفاق بدء العمل	
٧	٠,٤٢	٢,٧٥	--	٢٦	٨٢	٧	٠,٥٣	٢,٧١	١	٦	٢١	يحرص الأخصائي على إعطاء الأسر الضمانات الكافية المرتبطة بأمانة العاملات	٩
٧	٠,٤٣	٢,٧٥	--	٢٧	٨١	٧	٠,٥٩	٢,٧١	٢	٤	٢٢	يحرص الأخصائي على ضمانات الأسر الراغبة في تشغيل العاملات للحصول على حقوقهن	١٠
٦	٠,٤١	٢,٧٨	--	٢٣	٨٥	١١	٠,٥٤	٢,٦٧	١	٧	٢٠	يتدخل الأخصائي مع الأسر والعاملات لتحديد الأجر الشهري المناسب في ضوء ظروف المجتمع	١١
٤	٠,٤٠	٢,٨٢	١	١٧	٩٠	٥	٠,٥١	٢,٧٥	١	٥	٢٢	يتابع الأخصائي العاملات من خلال الاتصال بالأسر للتعرف على أي مشاكل وإيجاد حلول لها	١٢
٧	٠,٤٣	٢,٧٥	--	٢٧	٨١	١٣	٠,٤٨	٢,٦٤	--	١٠	١٨	يسهم الأخصائي في مقابلة العاملات	١٣

												للاستماع التي مشاكلهم مع الاسر التي تعمل لديهن	
١٧	٠,٤٩	٢,٦٤	١	٣٦	٧١	١٤	٠,٥٥	٢,٦٤	١	٨	١٩	يسهم الأخصائي في التعرف على الاحتياجات المتجددة لعاملات المنازل	١٤
١٦	٠,٤٦	٢,٦٨	--	٣٤	٧٤	١٦	٠,٥٦	٢,٦٠	١	٩	١٨	يتم الأخصائي بتحديد مشكلات العاملات في ضوء ظروف المجتمع والعمل.	١٥
١٣	٠,٤٤	٢,٧٣	--	٢٩	٧٩	١٦م	٠,٥٦	٢,٦٠	١	٩	١٨	يسعى الأخصائي لتطوير الخدمات المقدمة لعاملات المنازل لمساعدتهن على مواجهة مشاكلهن	١٦
٢	٠,٣٦	٢,٨٤	--	١٧	٩١	١١	٠,٤٧	٢,٦٧	--	٩	١٩	يركز الأخصائي على امداد العاملات بالمهارات المختلفة لتطوير عملهن	١٧
٧	٠,٤٢	٢,٧٥	--	٢٦	٨٢	٢	٠,٣٩	٢,٨٢	--	٥	٢٣	يتم الأخصائي بالتدخل لحل النزاعات والخلافات بين عاملات المنازل والاسر التي تعمل لديهن	١٨
١	٠,٣٨	٢,٨٥	١	١٤	٩٣	٧	٠,٥٣	٢,٧١	١	٦	٢١	يتم	١٩

										الأخصائي بتوعية أفراد المجتمع بأهمية فئة عاملات المنازل لبعض الاسر
									٢,٦٩ مرتفع	المتوسط الوزني للبيد ككل
									٢,٧٤ مرتفع	
									٠,٢٩٨	الانحراف المعياري
									٠,١٣٣	

باستقراء الجدول السابق رقم (٦) يتبين ما يلي:

اتفاق عينتي الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب ثلاث عبارات فقط من عبارات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل وهما (يحرص الأخصائي على إعطاء الاسر الضمانات الكافية المرتبطة بأمانة العاملات) بمتوسط ٢,٧١% للمسؤولين مقابل ٢,٧٥% لعاملات المنازل، يليها (يحصل الأخصائي على ضمانات الاسر الراغبة في تشغيل العاملات للحصول على حقوقهن) بمتوسط ٢,٧١% للمسؤولين مقابل ٢,٧٥%، وهذه العبارتين جاءت في المرتبة السابعة، يليها (يهتم الأخصائي بتحديد مشكلات العاملات في ضوء ظروف المجتمع والعمل) بمتوسط ٢,٦٠% للمسؤولين مقابل ٢,٦٨%، وهذه العبارة جاءت في المرتبة السادسة عشر، بينما اختلفت عينتي الدراسة في ترتيب باقي العبارات وعددها (١٦) عبارة، وكانت اكثر العبارات تباعد في الترتيب هي (يركز الأخصائي على امداد العاملات بالمهارات المختلفة لتطوير عملهن) في المرتبة الحادي عشر بمتوسط ٢,٦٧% للمسؤولين مقابل المرتبة الثانية لعاملات المنازل بمتوسط ٢,٨٤%، يليها (يهتم الأخصائي بعقد مقابلة استقبال لعاملات المنازل الجدد) في المرتبة الاولي للمسؤولين بمتوسط ٢,٨٥% مقابل المرتبة الثانية عشر لعاملات المنازل بمتوسط ٢,٧٤%، واخيراً (يهتم الأخصائي بتوعية افراد المجتمع بأهمية فئة عاملات المنازل لبعض الاسر) في المرتبة السابعة بمتوسط ٢,٧١% للمسؤولين مقابل المرتبة الاولي لعاملات المنازل بمتوسط ٢,٨٥%، في حين جاءت نسب الموافقة مرتفعة علي عبارات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل من وجهة نظر عينتي الدراسة للمسؤولين وعاملات المنازل، ولعل النتائج السابقة ربما ترجع الي معايشة الاخصائي الاجتماعي من خلال الجمعية مع فئات

عاملات المنازل بالإضافة الي اختلاف منظور الاخصائي الاجتماعي عن العاملات من حيث ترتيب العبارات الخاصة بدور الاخصائي الاجتماعي فى العمل مع عاملات المنازل. ولعل النتائج السابقة تتفق مع ما ورد بالإطار النظري والموجهات النظرية لنموذج الحياة من حيث قيام الأخصائي الاجتماعي بما يلي:

١. مساعدة عاملات المنازل علي تعديل أفكاره غير الصحيحة ومشاعره السلبية وسلوكياته غير المرغوبة أي إحداث تغيير في ذاته.
 ٢. تيسير حصول عاملات المنازل علي الخدمات المتاحة وتعبئة الموارد البيئية لهم. وتسهيل تحقيق أهداف حل المشكلة والحفاظ علي حرية العملاء.
 ٣. دراسة الواقع الفعلي للدعم الاجتماعي لعاملات المنازل.
 ٤. تحديد جوانب الضعف وتحديد الموارد والامكانيات المتاحة مع وضع خطة لتنمية الدعم الاجتماعي لعاملات المنازل.
 ٥. ربط عاملات المنازل بالخدمات والموارد التي يحتاجون اليها من مؤسسات المجتمع مع مساعدتهن على الاستفادة من تلك الخدمات.
 ٦. اكساب عاملات المنازل مجموعة من المهارات لمواجهة المشكلات المترتبة على عملهن بالمنازل، ومن هذه المهارات سلوكية - ومعرفية - وانفعالية - وروحية مثل تعليمهن أسلوب حل المشكلة وكيفية تحديد الحلول المناسبة لهن مع اكسابهن افكار جديدة تسهم في تنمية الدعم الاجتماعي لديهن.
 ٧. مساعدة عاملات المنازل علي اشباع احتياجاتهن.
- تستخلص ما سبق اتفاق عيني الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب ثلاث عبارات فقط من عبارات دور الاخصائي الاجتماعي فى العمل مع عاملات المنازل، بينما اختلف عيني الدراسة في ترتيب باقي العبارات وعددها (١٦) عبارة، بينما بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٢,٦٩) هو مؤشر مرتفع بالنسبة للمسؤولين مقابل المتوسط الحسابي للبعد ككل (٢,٧٤) هو مؤشر مرتفع بالنسبة لعاملات المنازل، وهو ما يحقق الهدف الثاني للدراسة.

جدول رقم (٧) يوضح معوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل

م	المعوقات	من وجهة نظر المسؤولين ن = ٢٨					من وجهة نظر عاملات المنازل ن = ١٠٨					
		الاستجابات					الاستجابات					
		دائم	احياء	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	دائما	احياء	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	صعوبة حصر اعداد العاملات بالمنزل	٢٣	٥	-	٢,٨٢	٠,٣٩	٨٠	٢٨	-	٢,٧٤	٠,٤٤	٤
٢	القوانين الخاصة بتنظيم العمالة المنزلية غير مفعلة	٢١	٧	-	٢,٧٥	٠,٤٤	٨١	٢٤	٣	٢,٧٢	٠,٥٠	٦
٣	اختلاف وجهات النظر بين عاملات المنازل والاسر التي تعمل لديهن	١٨	١٠	-	٢,٦٤	٠,٤٨	٧١	٣٦	١	٢,٦٤	٠,٤٩	١١
٤	تعدد وتنوع احتياجات عاملات المنازل	٢٤	٤	-	٢,٨٥	٠,٣٥	٦٧	٣٦	٥	٢,٥٧	٠,٥٨	١٣
٥	قلة اعداد المؤسسات العاملة مع فئة عاملات المنازل	١٨	٩	١	٢,٦٠	٠,٥٦	٦٦	٣٦	٦	٢,٥٥	٠,٦٠	١٥
٦	نظرة المجتمع الى عاملات المنازل على انهم خدم فقط	٢٠	٧	١	٢,٦٧	٠,٥٤	١٠	٥	٣	٢,٨٩	٠,٣٨	١
٧	الدور السلبي لوسائل الاعلام وعرضه لعاملات المنازل بشكل غير مناسب	١٩	٩	-	٢,٦٧	٠,٤٧	٨١	٢١	٦	٢,٦٩	٠,٥٧	٧
٨	نقل الخبرات عن عاملات المنازل بين افراد المجتمع	١٧	١١	-	٢,٦٠	٠,٤٩	٩١	١٧	-	٢,٨٤	٠,٣٦	٢
٩	قلة الكتابات	١٩	٨	١	٢,٦٤	٠,٥٥	٨١	٢١	٦	٢,٦٩	٠,٥٧	٧

												المهنية المتخصصة عن فئة عاملات المنازل	
٥	٠,٤٦	٢,٧٣	١	٢٧	٨٠	١٤	٠,٥٠	٢,٥٧	-	١٢	١٦	تركيز دور الأخصائي على مجرد عمليات إدارية لمساعدة هذه الفئة	١٠
٣	٠,٤٢	٢,٧٦	-	٢٥	٨٣	١٥	٠,٥٧	٢,٥٣	١	١١	١٦	تنوع وتعقد المشكلات التي تعاني منها عاملات المنازل	١١
٩	٠,٥٠	٢,٦٧	٢	٣١	٧٥	٥	٠,٤٧	٢,٦٧	-	٩	١٩	قلة حجم الخدمات المتوفرة لا يتناسب مع كم مشكلات هذه الفئة	١٢
١٤	٠,٥١	٢,٥٥	١	٤٦	٦١	٣	٠,٤٤	٢,٧٥	-	٧	٢١	ضعف الإمكانيات والموارد المتاحة لمساعدة هذه الفئة	١٣
٩	٠,٤٨	٢,٦٧	١	٣٣	٧٤	٨	٠,٥٥	٢,٦٤	١	٨	١٩	قلة اهتمام الأسر التي لديها عاملات باحتياجاتهن والتركيز على مجرد إعطائهن الأجر	١٤
١٠	٠,٥٣	٢,٦٥	٣	٣١	٧٤	٨	٠,٥٥	٢,٦٤	١	٨	١٩	قلة احترام البعض للاتفاق بين الأسر وعاملات المنازل	١٥
١١	٠,٥٨	٢,٦٤	٦	٢٦	٧٦	١٦	٠,٦٣	٢,٥٠	٢	١٠	١٦	كثرة الأعباء على الأخصائي مما يقلل من فعالية دوره	١٦
٢,٦٩ مرتفع						٢,٦٦ مرتفع						المتوسط الوزني للبعد ككل	
٠,١٧٣						٠,٢٩٨						الانحراف المعياري	

باستقراء الجدول السابق رقم (٧) يتبين ما يلي:

اختلاف عينتي الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب (١٦) عبارة من عبارات معوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل، وهما كذلك من اكثر العبارات تباعد في الترتيب (تعدد وتنوع احتياجات عاملات المنازل) في المرتبة الاولى بمتوسط ٢,٨٥% للمسؤولين مقابل المرتبة الثالثة بمتوسط ٢,٥٧% لعاملات المنازل، يليها (نظرة المجتمع الى عاملات المنازل على انهم خدم فقط) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي ٢,٦٧% للمسؤولين مقابل المرتبة الاولى بمتوسط ٢,٨٩% لعاملات المنازل، يليها (ضعف الإمكانيات والموارد المتاحة لمساعدة هذه الفئة) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي ٢,٧٥% للمسؤولين مقابل المرتبة الرابعة عشر بمتوسط ٢,٥٥% لعاملات المنازل، أخيراً (كثرة الأعباء على الأخصائي مما يقلل من فعالية دوره) في المرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي ٢,٥٠% للمسؤولين مقابل المرتبة الحادي عشر بمتوسط ٢,٦٤% لعاملات المنازل، في حين جاءت نسب الموافقة مرتفعة علي عبارات معوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل من وجهة نظر عينتي الدراسة للمسؤولين وعاملات المنازل، ولعل النتائج السابقة ربما ترجع الي انشغال الاخصائي الاجتماعي بالأعمال الإدارية من خلال الجمعية عن التعامل مع فئات عاملات المنازل بالإضافة الي اختلاف منظور الاخصائي الاجتماعي عن العاملات من حيث ترتيب العبارات الخاصة بمعوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل.

ولعل النتائج السابقة تتفق مع ما ورد بالإطار النظري والموجهات النظرية لنموذج الحياة من حيث تعرض الإنسان في مجرى حياته للعديد من الأزمات والمشكلات والأوقات العصيبة التي تتجم عن طبيعة الحياة نفسها وظروف الحياة الصعبة، ويسعي الي اشباع احتياجاته واحتياجات أسرته والبحث عن الخدمات المقدمة للاستفادة منها، ومن ضمن هذه الفئات فئة عاملات المنازل من الفئات الهامة في المجتمعات عموماً والمجتمع المصري خاصة لأنها نتاج عوامل مجتمعية حديثة نسبياً فقد ترتب على خروج المرأة للعمل ظهور العيد من الخدمات البديلة ومنها ظهور فئة عاملات المنازل سواء الدائمة أو المؤقتة والتي ظهرت لمساعدة الأسر التي تعاني من العوز. (سعاد كامل، ٢٠١١، ص ٨٦: ٨٨).

كما تتعرض بعض النساء العاملات في المنازل إلى العديد من المشكلات في ظل غياب حقوقهن القانونية، وذلك على الرغم من إطلاق دعوات من منظمات حقوقية تطالب

بتنظيم أوضاعهن وحصولهن على حقوقهن الاجتماعية والاقتصادية. حيث تتكرر - منذ سنوات طويلة - المطالب والمبادرات من أجل تنظيم عاملات المنازل، وفي هذا الصدد يقول الدكتور كمال عثمان، خبير تشريعات العمل بالأمم المتحدة سابقاً: "إن مصر لا تمتلك إحصائية دقيقة خاصة بالعمل في مجال خدم المنازل نتيجة غياب نصوص قانونية تحمي وتضمن حقوقهن على المستوى الاجتماعي والاقتصادي والنفسي (https://www.youm7.com).

تستخلص ما سبق اختلاف عيني الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب (١٦) عبارة من عبارات معوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل، بينما بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٢,٦٦) هو مؤشر مرتفع بالنسبة للمسؤولين مقابل المتوسط الحسابي للبعد ككل (٢,٦٩) هو مؤشر مرتفع بالنسبة لعاملات المنازل، وهو ما يحقق الهدف الثالث للدراسة.

جدول رقم (٨) يوضح مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل

من وجهة نظر عاملات المنازل ن = ١٠٨						من وجهة نظر المسؤولين ن = ٢٨							
الاستجابات						الاستجابات							
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا	احيانا	دائما	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا	احيانا	دائما	المقترحات	م
١٠	٠,٢٦	٢,٩٢	--	٨	١٠٠	١	٠,٠٠	٣	--	--	٢٨	تفعيل القوانين المنظمة لفئة العمالة المنزلية	١
٤	٠,١٦	٢,٩٧	--	٣	١٠٥	٣	٠,١٨	٢,٩٦	--	١	٢٧	دعم المؤسسات العاملة مع عاملات المنازل	٢
٨	٠,٢٣	٢,٩٤	--	٦	١٠٢	٨	٠,٢٦	٢,٩٢	--	٢	٢٦	تعديل وجهة نظر افراد المجتمع الى عاملات المنازل	٣
٧	٠,٢١	٢,٩٥	--	٥	١٠٣	٨	٠,٢٦	٢,٩٢	--	٢	٢٦	تعديل الدور السلبي لوسائل الاعلام فيما يتعلق بعاملات المنازل	٤
١٠م	٠,٢٦	٢,٩٢	--	٨	١٠٠	٣م	٠,١٨	٢,٩٦	--	١	٢٧	تطبيق نتائج الدراسات	٥

												العلمية السابقة لعلامات المنازل
٩	٠,٢٤	٢,٩٣	--	٧	١٠١	م٣	٠,١٨	٢,٩٦	--	١	٢٧	التحديد الدقيق لاحتياجات علامات المنازل
٤	٠,٢٤	٢,٩٧	--	٧	١٠١	م٣	٠,١٨	٢,٩٦	--	١	٢٧	يركز دور الأخصائي على العمل المهني بجانب الإداري
٣	٠,١٦	٢,٩٨	--	٣	١٠٥	م٨	٠,٢٦	٢,٩٢	--	٢	٢٦	توفير المزيد من الخدمات لعلامات المنازل
١	٠,١٣	٢,٩٨	--	٢	١٠٦	م٣	٠,١٨	٢,٩٦	--	١	٢٧	الدعوة لاحترام الاتفاق بين العلامات والاسر
م١	٠,١٣	٢,٩٨	--	٢	١٠٦	١١	٠,٣١	٢,٨٩	--	٣	٢٥	توجيه الاسر لتقدير الرعاية لعلامات المنازل
٤	٠,١٦	٢,٩٧	--	٣	١٠٥	م١	٠,٠٠	٣	--	--	٢٨	توفير الإمكانات والموارد المتاحة
٢,٩٥ مرتفع						٢,٩٥ مرتفع						المتوسط الوزني للبعد ككل
٠,١٢٠						٠,١٠٩						الانحراف المعياري

باستقراء الجدول السابق رقم (٨) يتبين ما يلي:

اتفاق عيني الدراسة من المسؤولين وعلامات المنازل علي ترتيب عبارة واحدة فقط من عبارات مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل وهي (تعديل وجهة نظر افراد المجتمع الى عاملات المنازل) بمتوسط ٢,٩٢% للمسؤولين مقابل ٢,٩٤% لعلامات المنازل، وهذه العبارة جاءت في المرتبة الثامنة، بينما اختلف عيني الدراسة في ترتيب باقي العبارات وعددها (١٠) عبارة، وكانت اكثر العبارات تباعد في الترتيب هي (تفعيل القوانين المنظمة لفئة العمالة المنزلية) في المرتبة الاولى بمتوسط ٣% للمسؤولين مقابل المرتبة العاشرة لعلامات المنازل بمتوسط ٢,٩٢%، يليها (توجيه الاسر لتقدير الرعاية

لعاملات المنازل) في المرتبة الحادي عشر للمسؤولين بمتوسط ٢,٨٩% مقابل المرتبة الاولى لعاملات المنازل بمتوسط ٢,٩٨%، واخيراً (تطبيق نتائج الدراسات العلمية السابقة لعاملات المنازل) في المرتبة الثالثة بمتوسط ٢,٩٦% للمسؤولين مقابل المرتبة العاشرة لعاملات المنازل بمتوسط ٢,٩٢%، في حين جاءت نسب الموافقة مرتفعة علي عبارات مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل من وجهة نظر عينتي الدراسة للمسؤولين وعاملات المنازل، ولعل النتائج السابقة ربما ترجع الي عدم استقرار الاخصائي الاجتماعي من خلال الجمعية مع فئات عاملات المنازل بالإضافة الي اختلاف منظور الاخصائي الاجتماعي عن العاملات من حيث ترتيب العبارات الخاصة مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل.

ولعل النتائج السابقة تتفق مع ما ورد بالإطار النظري والموجهات النظرية لنموذج الحياة، حيث، تشير دراسة (شيماء السعيد: ٢٠١٧) على تعدد مشكلات عاملات المنازل، وأن للجمعيات الأهلية دور في مساعدتهن وتقديم المساندة بأنواعها لهن واقترحت رؤية مستقبلية لتفعيل دور الجمعيات الأهلية مع هذه الفئة.

ويعتمد هذا النموذج على عمليات الحياة ويهدف إلى (حبيب، ٢٠٠٩، ص ٢٥٤):

١. منح القوة للناس وتحرير الطاقات.
 ٢. تعديل البيئة وتدعيم وحماية الكائن الإنساني إلى أقصى حد ممكن.
 ٣. رفع مستويات التكيف بين الإنسان والبيئة المحيطة به.
- تستخلص ما سبق اتفاق عينتي الدراسة من المسؤولين وعاملات المنازل علي ترتيب ثلاث عبارة واحدة فقط من عبارات مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل، بينما اختلفت عينتي الدراسة في ترتيب باقي العبارات وعددها (١٠) عبارة، بينما بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٢,٩٥) هو مؤشر مرتفع بالنسبة للمسؤولين مقابل المتوسط الحسابي للبعد ككل (٢,٩٥) هو مؤشر مرتفع بالنسبة لعاملات المنازل، وهو ما يحقق الهدف الرابع للدراسة.

إختبار الفروض:

٤. من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استجابات عينتي المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل.

٥. من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد معوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل.

٦. من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل.

جدول (٩) يوضح الفروق بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل

المتغير	المجتمع	N	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	قيمة Sig.
دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل	المسؤولين	٢٨	٢,٦٩	٠,٢٥٠	١٣٤	١,٣٩١	٠,١٦٦
	عاملات المنازل	١٠٨	٢,٧٤	٠,١٣٣			

* معنوى عند ٠,٠٥

** معنوى عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق:

عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل حيث بلغت قيمة اختبار T (١,٣٩١) وهى غير معنوية.

وبالنظر الى نتائج الجدول فأنا نرفض الفرض الاول للدراسة ومؤداه: من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل.

جدول (١٠) يوضح الفروق بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد

معوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل

المتغير	المجتمع	N	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	قيمة Sig.
معوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل	المسؤولين	٢٨	٢,٦٦	٠,٢٩٨	١٣٤	٠,٦٨٥	٠,٤٩٤
	عاملات المنازل	١٠٨	٢,٦٩	٠,١٧١٣			

* معنوى عند ٠,٠٥

** معنوى عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق:

عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد معوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل حيث بلغت قيمة اختبار T (٠,٦٨٥) وهي غير معنوية.

وبالنظر الى نتائج الجدول فأننا نرفض الفرض الثاني للدراسة ومؤداه: من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد معوقات دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل.

جدول (١١) يوضح الفروق بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد

مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل

المتغير	المجتمع	N	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	قيمة Sig.
مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل	المسؤولين	٢٨	٢,٩٥	٠,١٠٩	١٣٤	٠,٠٠٠	١,٠٠٠
	عاملات المنازل	١٠٨	٢,٩٥	٠,١٢٠			

* معنوى عند ٠,٠٥

** معنوى عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق:

عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع فئة عاملات المنازل حيث بلغت قيمة اختبار T (٠,٠٠٠) وهي غير معنوية.

وبالنظر الى نتائج الجدول فأننا نرفض الفرض الثالث للدراسة ومؤداه: من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استجابات المسؤولين وعاملات المنازل فيما يتعلق بتحديد مقترحات تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في العمل مع عاملات المنازل.

ثامناً: توصيات الدراسة:

(١) تفعيل القوانين المنظمة لفئة عاملات المنازل:

أ- بمعني مراجعة القوانين المنظمة لفئة عاملات المنازل وتعديلها في ضوء المتغيرات المعاصرة ووضع قوانين جديدة ان احتاج الامر تم إعلانها والبدء بتطبيقها في الواقع العملي.

ب- ويمكن تفعيل اليات هذه المقترح من خلال مايلي:

- وضع قوانين جديدة لصالح فئة عاملات المنازل.

- تعديل بعض سواء القانون الحالي.
- اعلان القوانين.
- البدء بتطبيق القوانين.

(٢) وسائل الاعلام:

بمعنى متابعة ما يخص معاملات المنازل فى سائل الإعلام وتوعية الجمهور بأهمية دورهم فى المجتمع:
وذلك من خلال ما يلي:

- أ- نشر القصص الحقيقية لعاملات المنازل لزيادة الوعي.
- ب- انشاء برامج تثقيفية حول حقوق العاملات فى المنازل.
- ج- عمل تغطية إعلامية لشئون عاملات المنازل.
- د- نشر الوعي المجتمعي والبيئي وتنظيم حملات توعية من خلال وسائل الاعلام بأهمية دور عاملات المنازل منع لأهانتهم من قبل الاسر التي يعملون لديهم.
- هـ- دعوة الشخصيات العامة لدعم حقوق العاملات فى المنازل.

(٣) تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي المهني اكثر من الاداري:

بمعنى الإهتمام بالنواحى الفنية والمهنية للأخصائى الإجتماعى لإستثمار قدراته فى مواجهة المشكلات: وذلك من خلال قيام الاخصائي الاجتماعي بالاتي:

- أ. توفير الدعم الاجتماعي والنفسي لعاملات المنازل.
- ب. تقديم الاستشارات القانونية للعاملات فى المنازل.
- ج. تنظيم ورش عمل لتعزيز المهارات لهن.
- د. تقييم الحاجات وتقديم الدعم لديهن.
- هـ. تطوير برامج للتعامل مع الضغوط لدي عاملات المنازل.
- و. توجيه عاملات المنازل الي المؤسسات التي يمكن الاستفادة من خدماتها.
- ز. تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على قضايا عاملات المنازل.
- ح. التعرف على الاحتياجات المتجددة لعاملات المنازل.
- ط. تحديد مشكلات العاملات فى ضوء ظروف المجتمع والعمل.
- ي. تطوير الخدمات المقدمة لعاملات المنازل لمساعدتهن على مواجهة مشاكلهن.

(٤) تطبيق نتائج الدراسات العلمية السابقة لعاملات المنازل:

وذلك لإستخدامها في تحسين أوضاع عاملات المنازل في جميع النواحي والحد من المشكلات التي تواجههم، ويتم ذلك من خلال:

- أ. تحليل البيانات لتحسين الخدمات لعاملات المنازل.
- ب. تطوير سياسات تستند الي البحوث.
- ج. تقييم تأثير البرامج لدعم عاملات المنازل.
- د. تحسين أوضاع العمل.
- هـ. تعزيز الحماية القانونية.
- و. دعم البحث والدراسات للاستفادة منها مع فئة عاملات المنازل.

(٥) دعم المؤسسات العاملة مع عاملات المنازل:

الإهتمام بالمؤسسات التي تولى إهتمام عاملات المنازل ودعمها حتى تتمكن من تحقيق أهدافها وهو ما يعود بالنفع لعاملات المنازل، وذلك من خلال ما يلي:

- أ- انشاء مراكز دعم لعاملات المنازل.
- ب- تعزيز التعاون مع الحكومات لدعمهن.
- ج- تقديم الخدمات القانونية والطبية.
- د- توفير التامين الصحي لدي عاملات المنازل، ومسكن لائق لهن.
- هـ- دعم التعليم والتدريب لديهن.
- و- انشاء برامج للتواصل مع العائلات.
- ز- ضمان حقوق العمل لدي عاملات المنازل.

تاسعاً: برنامج مقترح من منظور نموذج الحياة في خدمة الفرد لتفعيل دور الاخصائي الاجتماعي مع فئة عاملات المنازل:

من واقع نتائج الدراسة الحالية وتوصياتها ونتائج الدراسات العلمية السابقة، والإطار النظري يمكن وضع برنامج مقترح من منظور نموذج الحياة في خدمة الفرد لتفعيل دور الاخصائي الاجتماعي مع فئة عاملات المنازل من خلال الجدول التالي:

التوضيح والشرح	المتغيرات
- أسلوب يستخدمه الاخصائي الاجتماعي مع عاملات المنازل من خلال المؤسسات الأهلية، حيث يستخدم الاخصائي الاجتماعي المنظور الايكولوجي، لمساعدة عاملات المنازل على التكيف مع بيئة العمل بالمنازل، ومحاولة التخفيف من حدة المشكلات التي تواجه فئة عاملات المنازل، وخاصة في ظل المتغيرات والتحويلات في الحياة العصرية.	أ- ماهية نموذج الحياة.

<p>- الهدف الرئيسي "تحسين مستوى التوافق والتكيف بين عاملات المنازل وبيئة العمل، وكذلك البيئة التي تعيش فيها من خلال اشباع احتياجاتهن في ضوء مواردهن وموارد البيئة." - الاهداف الفرعية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. العمل على التخفيف من حدة الضغوط الخاصة بعاملات المنازل. 2. التأثير على بيئة العمل بالمنازل لإشباع احتياجات عاملات المنازل. 3. مساعدة عاملات المنازل على التكيف مع أنساق العمل بالمنازل والاختصاصي الاجتماعي وأسرتها والمجتمع الخارجي المحيط. 4. العمل على بناء وتنمية قوة عاملات المنازل مع تحرير طاقتهن الداخلية بعيداً عن وصمة العمل في المنازل. 5. تحسين قدرة عاملات المنازل على التعامل مع الضغوط الواقعة عليهن من خلال تغيير مفاهيمهن ومشاعرهن وسلوكياتهن السلبية نحو العمل بالمنازل. 6. تحسين التعاملات بين عاملات المنازل وبيئة العمل وأسرتها، حيث يحدث التكيف بين كل منهما مع احتياجات ومطالب الآخر. 	<p>ب- أهداف نموذج الحياة.</p>
<p>- يتم عملية المساعدة من قبل الاختصاصي الاجتماعي لعاملات المنازل في اطار نموذج الحياة عن النحو التالي:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- المرحلة الأولى: مرحلة البداية: وفيها يقوم الاختصاصي الاجتماعي بما يلي: - القيام بعمليات تشخيص الضغوط التي تعاني منها عاملات المنازل. - تحديد طبيعة العلاقة بين عاملات المنازل والبيئة والمحيط. - تحديد الأهداف والمهام التي سوف يقوم بها مع عاملات المنازل. - التركيز على الضغوط التي تعاني منها عاملات المنازل. 2- المرحلة الثانية: مرحلة العمل والاستمرار: دور الاختصاصي الاجتماعي ما يلي: - في هذه المرحلة يبدأ الاختصاصي الاجتماعي في التدخل مع عاملات المنازل. - يساعد الاختصاصي الاجتماعي عاملات المنازل على انجاز مهام العمل الأساسية. - يساعد الاختصاصي الاجتماعي عاملات المنازل على تحقيق الأهداف وخاصة التوفيق بين عمل العاملات وحياتهن الاسرية. 3- المرحلة الثالثة: مرحلة الانتهاء: ودور الاختصاصي الاجتماعي، فيها ما يلي: - يهتم الاختصاصي الاجتماعي في هذا المرحلة بعملية التقييم للجهود. - يركز الاختصاصي الاجتماعي على التعامل مع مشاعر عاملات المنازل عند الانتهاء. - يراجع الاختصاصي الاجتماعي ما تم إنجازه مع عاملات المنازل من تقدير الاحتياجات وتحديد المشكلات ومدى ملائمة الخدمات. - يهتم الاختصاصي الاجتماعي بمساعدة العاملات للتخطيط للمستقبل. - يقوم بتقييم الخدمات التي تم تقديمها. 	<p>ج- مراحل عملية المساعدة في نموذج الحياة.</p>
<p>- من المتوقع ان يتم تطبيق بعض المهارات وهي:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. المهارة في اقامة علاقات اجتماعية جديدة لعاملات المنازل: من خلال عملها اليومي لأهمية ذلك للإحساس بذاتها. 2. المهارة في التحليل واتخاذ القرار: من خلال تحليل وتشخيص المشكلات التي تعاني منها عاملات المنازل، وإيجاد حلول لهذه المشكلات من خلال احتفاظ عاملات المنازل بتقديرهن لذاتهن من المهارة في بناء التقدير الواعي بالذات: من خلال احتفاظ عاملات المنازل بتقديرهن لذاتهن من خلال تركيز الاختصاصي الاجتماعي على زيادة وعيهن بذاتهن. 3. المهارة في تدعيم شبكات العلاقات: من خلال برامج وخدمات يتم من خلالها تجميع عاملات المنازل لتوطيد علاقاتهن ببعضهن البعض. 4. المهارة في الحصول على الخدمات التنظيمية: من خلال تنظيم العمل لعاملات المنازل والاتفاق على الراتب العادل مع الأسر التي تعمل لديها العمالة. 5. المهارة في المعرفة بالمعلومات ومد العمل بها: بمعنى ان يلم الاختصاصي الاجتماعي بكل المعلومات الخاصة بطبيعة عمل عاملات المنازل، بالإضافة الى تعريف العاملات بهذه المعلومات لضمان حقوقهن. 6. مهارة حل المشكلة: وخاصة فيما يرتبط بالضغوط المرتبطة بها. 	<p>د- المهارات اللازمة لتطبيق نموذج الحياة.</p>

<p>- من المتوقع ان يستعين الاخصائي الاجتماعي بعدة استراتيجيات:</p> <p>١. استراتيجية اعاده البناء المعرفي: وتستخدم بغرض امداد عاملات المنازل ببعض المعارف الخاصة بكيفية التعامل مع الأسرة التي تعمل لديها مع تعديل الافكار الخاطئة حول طبيعة عمل عاملات المنازل.</p> <p>٢. استراتيجية الاقناع: وتستخدم بغرض اقناع عاملات المنازل بأهمية عملهن وقيمتهم خاصة الأسر صاحبة الظروف التي تستدعي اللجوء اليهن، بالإضافة الى ضرورة الحفاظ على ممتلكات المنزل والأمانة في الحفاظ على كل مكونات المنزل حتى تكون الصورة جيدة وتضمن الاستمرار في عملها.</p> <p>٣. استراتيجية منح القوة: من خلال امدادهن بالمعلومات حول الموارد والمؤسسات والخدمات التي توفرها لهن الجمعية وكيفية الاستفادة منها.</p> <p>٤. استراتيجية تغيير السلوك: من خلال ضرورة الحرص على تغيير سلوكهن عاملات المنازل عن المرغوب فيه مع الأسر اللاتي تعمل لديهن، مما يضمن الاستمرارية في عملهن وضمان الدخل الشهري المتفق عليه.</p> <p>٥. استراتيجية التمكين: وتستخدم مع عاملات المنازل لتمكينهن من مواجهة المشكلات التي تعترضهن والمشاركة في المناسبات العائلية والعمل على اكتشاف امكانياتهن وقدراتهن ومساعدتهن على استثمارها بشكل بناء.</p> <p>٦. استراتيجية التعديل البيئي: وتستخدم مع عاملات المنازل لتكون اكثر تقبلاً لنفسها وعملها، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لها ومساعدتها على التخلص من اي آثار مترتبة على عملها.</p>	<p>ه- استراتيجيات يتم تطبيقها في إطار نموذج الحياة.</p>
<p>- من المتوقع ان يستعين الاخصائي الاجتماعي بعدة تكتيكات ومنها:</p> <p>١. التوضيح: وتستخدم مع عاملات المنازل لتوضيح المشكلات التي تمر بهن ومظاهر وانعكاس ذلك على سلوكهن مع توضيح الافكار الخاطئة المرتبطة بعملهن وتوضيح كيفية الاهتمام بأسرتها مع عملها في المنازل.</p> <p>٢. التشجيع: وتستخدم مع عاملات المنازل لتحسين علاقتهن بالمحيطين بهن من افراد الأسر التي تعمل لديهن، وكذلك أسرهن وأقاربهن وأصدقائهن.</p> <p>٣. المناقشة الجماعية: وتستخدم لأجراء مناقشات جماعية مع عاملات المنازل بالجمعيات لتغيير صورتهم كعاملات منازل، وكيفية تدعيم علاقتهن الاجتماعية بالمحيطين بهن واكتشاف قدرتهن وامكانياتهن.</p> <p>٤. التوجيه: تستخدم لتوجيه عاملات المنازل للاستفادة من الموارد والامكانيات المتاحة بالمؤسسة وكذلك مؤسسات المجتمع المحلي.</p>	<p>و- التكتيكات اللازمة لتطبيق نموذج الحياة.</p>
<p>- من المتوقع ان يستعين الاخصائي الاجتماعي بعدة أدوات ومنها ما يلي:</p> <p>١. المقابلات: وتستخدم للاستماع لمشكلات واحتياجات عاملات المنازل.</p> <p>٢. الاجتماعات: لتوضيح اهمية دور عاملات المنازل في مساعدة الأسر التي تعمل لديها.</p> <p>٣. المحاضرات: لمساعدة عاملات المنازل على تفهم دورهن وحقوقهن وواجبتهن.</p> <p>٤. الندوات: لزيادة وعي عاملات المنازل بكيفية التعامل مع الأسر لكسب الثقة والمحبة لهن.</p> <p>٥. الرحلات: لتوطيد علاقات عاملات المنازل ببعضهن البعض.</p> <p>٦. المحادثات التليفونية: لمتابعتهم في ايجاد حلول لمشاكلهن واشباع احتياجاتهن.</p>	<p>ز- الأدوات الملائمة لتطبيق نموذج الحياة.</p>
<p>- من المتوقع ان يقوم الاخصائي الاجتماعي بعدة أدوار ومنها:</p> <p>١. دور الاخصائي الاجتماعي كمخطط: ومن خلاله يقوم الاخصائي الاجتماعي بدراسة الواقع الفعلي للدعم الاجتماعي لعاملات المنازل، وتحديد جوانب الضعف وتحديد الموارد والامكانيات المتاحة مع وضع خطة لتنمية الدعم الاجتماعي لعاملات المنازل.</p> <p>٢. دور الاخصائي الاجتماعي كوسيط: من خلال ربط عاملات المنازل بالخدمات والموارد التي يحتاجون اليها من مؤسسات المجتمع مع مساعدتهن على الاستفادة من تلك الخدمات.</p> <p>٣. دور الاخصائي الاجتماعي كترابي: من خلال اكساب عاملات المنازل مجموعة من المهارات لمواجهة المشكلات المترتبة على عملهن بالمنازل، ومن هذه المهارات سلوكية - ومعرفية - وانفعالية - وروحية مثل تعليمهن أسلوب حل المشكلة وكيفية تحديد الحلول المناسبة لهن مع اكسابهن افكار جديدة تسهم في تنمية الدعم الاجتماعي لديهن.</p> <p>٤. دور الاخصائي الاجتماعي كمناج القوة: من خلاله يقوم بتقوية الدافع لدى عاملات المنازل</p>	<p>ح- أدوار الاخصائي الاجتماعي لتطبيق نموذج الحياة.</p>

للتغلب على الآثار السلبية لعمل عاملات المنازل، بالإضافة لتقوية ارادتها في التعامل مع مشاكلهن وتنمية قدرتهن على تحمل المسؤولية وضبط النفس وزيادة تقديرهن لذاتهن.

٥. دور الاخصائي الاجتماعي كجامع للبيانات: ومن خلاله يقوم الاخصائي الاجتماعي بجمع البيانات والمعلومات حول الواقع الفعلي للدعم الاجتماعي لعاملات المنازل، وكذلك تحديد نسق الموارد التي يمكن الاستفادة منها في مساعدتهن على اشباع احتياجاتهن.

٦. دور الاخصائي الاجتماعي كموجه للسلوك: ومن خلاله يقوم الاخصائي الاجتماعي بتوجيه سلوك عاملات المنازل نحو قيامهن بعملهن بطريقة مناسبة، وكذلك سلوكهن مع المحيطين من أسرتهن وصديقاتها.

المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩). فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- أحمد، صفاء أبوبكر (٢٠٢١). فعالية نموذج الحياة من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تنمية الدعم الاجتماعي للمطلقات حديثاً، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
- باين، مالكوم (٢٠١٠): نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة، ترجمة حمدي منصور وسعيد عبد العزيز، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- حبيب، جمال شحاتة (٢٠٠٩): الممارسة العامة- منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- حبيب، جمال شحاتة & آخرون (٢٠٠٧): الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب والمجال المدرسي من منظور الممارسة العامة، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- حبيب، جمال شحاتة & حنا، مريم إبراهيم (٢٠١١): الخدمة الاجتماعية المعاصرة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- درويش، يحيى حسن (١٩٩٨): معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، الشركة المصرية والعالمية للنشر.
- السروجي، طلعت محمد (٢٠٠٩): الخدمة الاجتماعية "أسس النظرية والممارسة"، القاهرة: دار الهناء.
- السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠): قاموس الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- عبد الواحد، نورة رشدي (٢٠٠٧): دور الخدمة الاجتماعية المدرسية في تنمية القيادات الطلابية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

- العمري، أبو النجا محمد(٢٠٠٠): تنظيم المجتمع والمشاركة الشعبية (منظمات - استراتيجيات)، الإسكندرية، المكتبة الجامعية الحديثة.
- غباري، محمد سلامة محمد (٢٠١٨): آليات استخدام نموذج الحياة لعلاج المدمنين، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- القطب، محمد محمد (٢٠١٩):خصوصية التنظيم القانوني لعمل المرأة في مجال الخدمة المنزلية، مجلة الشريعة والقانون، العدد الرابع والثلاثون، الجزء الأول.
- مذكور، إبراهيم (١٩٩٦): المعجم الوجيز , القاهرة , الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.
- مكتب العمل الدولي (٢٠١٠): العمل اللائق للعمال المنزليين، التقرير الرابع، مؤتمر العمل الدولي، الدورة ٩٩.
- هامم، سامية عبد الرحمن (٢٠٠٣): فعالية نموذج الحياة في خدمة الفرد في علاج المشكلات الاجتماعية للمرأة المعيلة، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر عالمية الخدمة الاجتماعية وخصوصية الممارسة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،، مج ٣، ع ١٩٤.
- حليم، نادية (٢٠١٦): عاملات المنازل في مصر الأوضاع القانونية والمشكلات الفعلية، بحث منشور بالمجلة الاجتماعية القومية، المجلد ٤٨، العدد الثاني.
- السعيد، شيماء (٢٠١٧): دور الجمعيات الأهلية في مواجهة مشكلات عاملات المنازل، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
- المراجع الأجنبية:**

Ntombi Molef (2023): The extension of protection to domestic workers for occupational injuries and diseases: a legal perspective, MAGISTER LEGUM, University of Johannesburg.

Dubois , Breda & Miley ,Karla Krogsrud (2007): Social work (An Empowering profession), (U.S.A, library of congress cataloging – in – publication Data, 6th ed.

Francis, J. Turner. (2017). Social work treatment interlocking theoretical approaches, sixth edition, London, oxford university press.

Galway, Burt. Coroner, Barry. (2005). social work processes, 7th Ed, Thomson, Brooks/Cole, Australia.

Swept Under the Rug (2006): Abuses against Domestic Workers Around the World, Human Rights Watch, July.

Whighte, Louis G(1987): Creating Opportunities for change approaches to managing development program ,London.

المواقع الإلكترونية:

٢٠٢٣/١٠/١٢ تم الإطلاع بتاريخ (<https://www.dw.com>)

تم الإطلاع بتاريخ (<http://www.ilo.org/public/arpro/Beirut/index.Htm>)

٢٠٢٣/١٠/١٥

٢٠٢٣/١٠/١٨ تم الإطلاع بتاريخ (<https://www.youm7.com>)