

التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع جائحة فيروس كورونا وبرنامج  
مقترح للممارسة العامة في التغلب عليها

اعداد

ايمان حفنى عبد العليم

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية بمدينة نصر



### ملخص البحث باللغة العربية

البحث الحالي يهدف إلى التعرف على التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع جائحة فيروس كورونا ، ومقترحاتهم للتغلب على هذه التحديات. أيضا قدم البحث برنامج مقترح للممارسة العامة يمكن أن يساعد في عملية التغلب على هذه التحديات.

والبحث من نمط الدراسات الوصفية التحليلية ، وتم الاستفادة من منهج المسح الاجتماعي. وتم جمع البيانات المطلوبة من عينة عمدية حجمها 90 أخصائي اجتماعي يعملون في مجالات عديدة من مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، بواسطة استبيان تم توزيعه باليد وفي أحيان أخرى تم إرساله بشكل إلكتروني ملف ورد الى الواتس اب او الاميل بواسطة شبكة المعلومات الدولية ( الإنترنت ).

ومن أهم نتائج البحث تحديد أهم التحديات وأهمها : مشكلات عدم الالتزام الكامل وكل الوقت من قبل العملاء فى تطبيق الاجراءات الوقائية / الاحترازية. أيضا تم تقديم عدد من المقترحات للتغلب على تلك التحديات والتي من أهمها رفع القدرة المهنية لدي الأخصائيين الاجتماعيين فى اقناع العملاء بالالتزام بالإجراءات الوقائية / الاحترازية .

كذلك تم تصميم برنامج مقترح لمواجهة تحديات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية فى مواجهة وباء فيروس كورونا .

**الكلمات المفتاحية :**

فيروس كورونا ، التحديات ، الممارس العام.

## **Challenges facing social workers in dealing with the Coronavirus pandemic and a suggested program for generalist practice in overcoming them**

### **Abstract**

The current research aimed to identify the challenges facing social workers in dealing with the Coronavirus pandemic, and their suggestions to overcome these challenges. The research also presented a suggested program for generalist practice that helps in the process of overcoming these challenges.

The research was based on the type of analytical / descriptive studies, and the social survey method has been used. The required data were collected from a non-random sample of 90 social workers working in many fields of practicing the social work profession, By a questionnaire that was distributed by hand and at other times it was distributed in electronic form that was sent to them by the International Information Network (Internet).

Among the most important results of the research were the identification of the most important challenges, the most important of which are: problems of non-compliance with full and all-time commitment by clients in applying preventive / precautionary measures. Also, a number of suggestions were presented to overcome these challenges, the most important of which is raising the professional capacity of social workers in persuading clients to adhere to the preventive / precautionary measures. A suggested program had also been designed to meet the challenges of practicing the social work profession in the face of the Coronavirus epidemic.

### **key words :**

generalist practitioner. challenges, Coronavirus,

## مقدمة :

من تداعيات جائحة فيروس كورونا أن كل العلوم وكل المهن بدأت تعمل علي العمل علي المساهمة في مواجهة هذه الجائحة سواء علي مستوي الوقاية أو العلاج. ومن هذه المهن الخدمة الاجتماعية والتي تحاول أن يكون لها استجابة سريعة ومتلاحقة لإيجاد دور لها في مواجهة هذه الجائحة ، وخاصة أن لها تاريخ طويل في التعامل مع الأوبئة والأزمات(1).

إلا أن هذه الاستجابة واجهتها عدد من التحديات ، بعضها يرتبط بالعمل واسرته وبعضها يرتبط بطبيعة المرض والمناخ الاجتماعي والأسرى وبعضها إدارى ومالى .. مما جعل دور المهنة في تحقيق أهدافها يواجه صعوبات عديدة ، لن يتم التغلب عليها إلا بالفهم وبالوعى والادراك والمهارة في تكييف مداخل ونظريات ونماذج وأدوات المهنة لتحقيق المواجهة الفعالة لهذه الجائحة.

أيضا من الأمور التي استعانت بها مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة هذه الجائحة الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات لدرجة أصبحت الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أو عن بعد نمط منتشر في الوقت الحالي عند ممارسة المهنة... الاستفادة من المبادرات الصحية والاجتماعية؛ الاعتماد بشكل أكبر علي العمل الفريقى .

ولقد أشار تقرير الجمعية الايرانية للأخصائيين الاجتماعيين حول أنشطة كورونا إلي أن هناك دور للأخصائيين الاجتماعيين في دعم المشردين وأطفال الشوارع والمتسولين ... من أجل الحصول على معدات النظافة وتلقى الخدمات الاجتماعية والصحية والتي تؤدي الى الحد من انتشار الوباء ضمن هذه الفئات الضعيفة. أيضا أوضح التقرير الدور الهام للأخصائيين الاجتماعيين في مساعدة الأسر الفقيرة في الحصول على التوعية والمواد الغذائية أثناء فترة هذه الجائحة (2).

كذلك اشار التقرير إلى أهمية أن يهتم الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام وسائل الاعلام الجماهيرية والشخصية للفت الانتباه إلى الابعاد الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية لفيروس كورونا (3).

وهذا يؤكد أن لمهنة الخدمة الاجتماعية لها دور في تقديم الدعم الاجتماعى أو المساندة الاجتماعية لمرضى فيروس كورونا ولأسرهم وللمتعافين من المرض .

ولقد اعلنت منظمة الصحة العالمية who أن هذا الفيروس (وباء عالمي/ جائحة ) تسبب في وفاة مئات الالاف واصابة الملايين في شتي بقاع الارض حيث اكدت الاحصائيات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية ان هناك ما يزيد عن 17.6مليون و293 الف مصاب وان هناك ما

يقارب (679 الف) حالات وفيات . بينما بلغ إجمالي عدد المتعافين طبقاً لآخر احصائية عند اجراء هذا البحث كانت 10.3 ملايين(4).

وبالنسبة لمصر فإن احصائيات هذا المرض تشير إلى أن عدد المصابين طبقاً للمنحنى المصرى متوسط 100 حالة اسبوعياً ونسبة الوفيات حوالى 7 % من الحالات الموثقة فى شهر يونيو 2020 \* .

\* وتعتبر الباحثة أحد الذين أصيبوا بفيروس كورونا والمتعافين منه ، لذا مرت بالتجربة بشكل واقعي وشخصي ، وكان هذا أحد الدوافع لإجراء هذا البحث. بالإضافة الى الدور المهني والعملى الذى جعلها على دراية بضرورة التأكيد على تفعيل دور المهنة فى مواجهة الابعاد الاجتماعية المترتبة على انتشار هذا الوباء والتأكيد على أن يكون للمهنة دور فى تفعيل العمل على مواجهة الأزمات المتنوعة والكثيرة وليس فقط أزمة فيروس كورونا .

#### مشكلة الدراسة :

يواجه الأخصائيون الاجتماعيون أزمات كثيرة، ولكن هناك الكثير من الأزمات لا بد أن يكون لنا دور فى العمل على مواجهتها ومن أكثر التحديات التى تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية فى تلك الأزمات هو العمل على التخفيف من آثار ضعف الصحة والضعف الاقتصادى والتباعد الاجتماعى وصعوبة التواصل مع العملاء وضعف الامكانيات والموارد وعدم اتاحة الأخصائيين الاجتماعيين كل أيام العمل بالمؤسسات والجمعيات. ومحاولة تحقيق نظم حماية اجتماعية مستدامة وتعزيز القدرة على الاستجابة لمخاطر الحياة.

ومن المسلمات التى نتعامل معها كمهنيين هو ان مهنة الخدمة الاجتماعية تساعد على تعزيز قدرات الانسان وتنمية موارده واشباع حاجاته وحل مشكلاته بما فيها مواجهة الأوبئة والأزمات الصحية مثل أزمة فيروس كورونا ، ومهنة الخدمة لاجتماعية وخاصة الخدمة الاجتماعية الطبية كأحد المجالات الرئيسية للممارسة المهنية وأقدمها فهى منذ عام 1880 تعمل فى مواجهة الأمراض والأوبئة وتقديم الرعاية الاجتماعية للمرضى ولأسرهم (5).

ويؤكد الرصد الذى يقوم به الاتحاد الدولى للأخصائيين الاجتماعيين IFSW علي أن مهنة الخدمة الاجتماعية لها دور رئيسي فى الأوضاع الصحية السيئة ، وفي تقديم الخدمات الاجتماعية للقطاعات الفقيرة والضعيفة والمهمشة والمستبعدة اجتماعياً... والمساهمة فى وضع وتنفيذ وتقييم السياسات الاجتماعية التى تهدف إلى مواجهة هذا الوباء(6).

إلا أن الأمور ليست بهذه السهولة ، فالمهنة تواجه تحديات عديدة فى هذا الشأن ، منها علي سبيل المثال : عنصر التنشيف الصحى الاجتماعى الذى يسعى الى تجنب العدوى والوقاية من

الفيروس ، حاجة كل من العملاء والأخصائيين الاجتماعيين لمزيد من المهارات في كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، وكيفية مراعاة الأبعاد الفردية والجماعية للعملاء ، وضرورة العمل بشكل فريقي معظم الوقت(7).

وعلي الأخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا على دراية بالمواقف التي قد تهدد صحتهم وسلامتهم وأمنهم ، ويجب عليهم اتخاذ الخيارات الحكيمة الآمنة في مثل هذه الظروف ، فالأخصائيون الاجتماعيون ليسوا مجبرين على التصرف عندما يجدوا أنفسهم معرضين للخطر(8).

وللأخصائي الاجتماعي عدة أدوار مع المجال وفريق العمل مع مرضى كورونا (9):  
1- يساهم في الكشف عن الجوانب الاجتماعية في حياة المريض بكورونا ودرجة استجابته للمرض.

2- يقوم بشرح توصيات الطبيب لكل من المريض وأسرته.

وهذا يتطلب اعداد للممارس العام لمواجهة التحديات التي تقابله وحتى تمكن المهنة ان تحقق الدور المرغوب لها في المجتمع فهو مطالب اكثر من المهنيين الآخرين ان يكون اكثر تأثيرا وارتباطا بعملائه مما يجعل من الضرورة اعداده بشكل جيد.

والأخصائي الاجتماعي له هدفان عند العمل مع المريض هدف قريب يتمثل في تخفيف الضغوط الداخلية المتعلقة بالمريض والهدف النهائي او البعيد هو تمكين المريض من توظيف قدرته من اجل استخدام الرعاية الطبية المقدمة في الحماية من المرض والمحافظة على صحته والعودة الى ممارسة ادواره الاجتماعية الطبيعية.

وقد اشارت الكثير من الدراسات والبحوث السابقة الى امكانيه تحقيق فعالية للمهنة في المجال الطبي بالتغلب على المعوقات التي تعوق تأثير الاداء المهني والتي من ضمنها ضعف الميزانية والتجاهل من الإدارة وكذلك انتقادات من قبل اعضاء الفريق في بعض المواقف المهنية اثناء التعامل مع مشكلات المرضى وايضا اشارت بعض الدراسات الى ان اداء الأخصائي الاجتماعي يقل كلما كان اقتناع اسر المرضى بدور الاخصائي في المساندة الاجتماعية لذويهم منخفض وغير مقدر (10).

ومن المفترض أن تعمل الخدمة الاجتماعية على تحسين أوضاع الضعفاء الذين يعيشون في بيئة محفوفة بالمخاطر ومساعدتهم في التغلب على الارهاق والكوارث التي يواجهونها خاصة في ظل هذه الجائحة والتي تسببت في نفقات غير متوقعة وما ترتب عليها من فقدان سبل العيش ووفاة وبطالة وطرد من العمل. وقد هدفت الخدمة الاجتماعية الى تحقيق النمو الاجتماعي للأفراد والجماعات والمجتمعات من خلال دعم العلاقات المتبادلة فيما بينهم، وهذا يجعلنا كمهنة

نتعهد بتحسين الاجتماعي لقدرة ومسئولية المجتمع ازاء تقديم فرص وموارد تسمح لكل شخص أن يعيش حياة مرضية (11).

وتلتزم الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بمحاولة توفير المعلومات والأخبار واثراء المهنة وتمكين الأخصائيين الاجتماعيين ليصبحوا قادة في الممارسة الاجتماعية في المجتمع وفي هذا فهي توفر برامج التعليم والبحث وتسعى للحصول على تحديثات العمل لتعزيز دور الخدمة الاجتماعية وصوتها في مداوات السياسة العامة واعلام صناعات السياسات من خلال جمع ونشر المعلومات حول فاعلية الخدمة الاجتماعية وكيفية خدمة الأشخاص الذين لديهم احتياجات معقدة . وكيفية انشاء منتدى لفحص القضايا الحالية والمستقبلية في مجال الرعاية الصحية وتقديم الخدمات الاجتماعية وكيفية تعظيم سياسة الخدمة الاجتماعية (12).

وهذا ما يسعى اليه معهد سياسة الخدمة الاجتماعية SWPI وهي مؤسسة فكرية تأسست في عام 2009 تعمل على جمع المعلومات السليمة عن القضايا المجتمعية وكيفية عمل الأخصائيين الاجتماعيين بها ودور الخدمة الاجتماعية والحفاظ على فعالية المهنة نحو تحقيق الأهداف في كافة القضايا والرؤية المستقبلية للمهنة في تحسين الصحة (13).

وقد قامت جمعية الأخصائيين الاجتماعيين NASW بتقديم ادراج قانون تحسين المحددات الاجتماعية وهو صرف تعويضات للعاملين المصابين بالجائحة بتاريخ 2020/5/15 وتوفير تمويل فوري وتأجيل أو تعليق ضرائب رواتب الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي للإغاثة من فيروس ودعم الرعاية الصحية المنزلية أثناء الجائحة. أيضا الحث على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في جمع البيانات الديموجرافية الصحية عن الجائحة (14).

وهناك حاجة الى وضع الأخصائيين الاجتماعيين في المقدمة والخطوط الأمامية لمشكلة الوباء فهم جزء لا يتجزأ من الرعاية الصحية، ويجب أن يلعبوا دورا رائدا في الوقاية الأولية وجمع التبرعات وتحسين الحياة وسيتم جمع تبرعات للبحث أو التدريب.

وهناك تحديات عامة وتحديات يومية يمكن تحديدها كالآتي (15):

التحديات العامة تتمثل في:

1- كيفية الحد من تأثير فيروس كورونا وضمان العدالة الاجتماعية للجميع.

2- كيفية الحصول على احدث وسائل تحقيق الحماية للعملاء .

ومن أهم التحديات : التحديات الأخلاقية (16)



والتي تتمثل في:

- 1- خصوصية العميل
  - 2- السرية
  - 3- الاتصالات
  - 4- الحدود.
- والخدمة الاجتماعية والأخصائي الاجتماعي وخاصة الممارس في المجال الطبي كأحد مجالات الممارسة (17) العامة وأهمها ارتباطا بموضوع البحث يتميز بمجموعه مهارات مهنية تتعلق بقدرته على انتقاء أساليب ممارسة الخدمة الاجتماعية وقيامه بمجموعه ادوار بهدف مساعده المرضى في التعامل مع الازمات الصحية ومنها وضع وتحديد الصعوبات والمعوقات التي تحول دون اداءه لدوره في الفريق العلاجي حيث ان العمل الفرقي احد اهم التدابير التي يسعى من خلالها تحقيق الدعم الاجتماعي للمرضي وتفعيل دور الخدمة الاجتماعية في التعامل مع الأوبئة ولا بد أن يتم البحث عن موارد لدعم الأخصائيين الاجتماعيين في هذا الدور. مع الاستمرار الواضح في هذا الوضع مما يتطلب مراقبة تطورات العمل على حماية الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء الذين تخدمهم. ويتضح من ذلك أن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع هذه الجائحة سوف تتجه نحو الصحة السلوكية ومعرفة أولاً: السلوك البشري نحو التعامل مع الأوبئة وكيفية تقديم العون مع فريق العمل في مجموعات متنوعة من البيئات وكيفية تحديد هل الرعاية أولية أم من خلال المؤسسات المجتمعية ومراكز العلاج (18).
- ويعتبر هذا المجال من الممارسة المهنية يركز على الوقاية ويهتم بعملية التقييم والتشخيص وكذلك يهتم بالعلاج .
- وعلى المهنة أن ترى وتلتزم بالعدالة الاجتماعية وعدم التمييز والتحيز الموجهين ضد أي مجموعة كأن يهتم باستقبال المريض ويوفر مع الفريق السرير ولا يهتم بمريض آخر. ومن التحديات التي تواجه الأخصائيون في مجال مواجهة الجائحة الدفاع عن السياسات التي تقلل التفاوتات الصحية وتحسين الوصول الى الرعاية العملية وخاصة للناس الضعفاء (19).
- والخدمة الاجتماعية تواجه مجموعة تحديات خاصة بالممارسة المهنية في مواجهة وباء فيروس كورونا أهمها والتحدى الأكبر هو عدم المساواة الصحية حيث يقوم الممارسون بمجموعة أنشطة تواجهه وذلك بمراعاة المعايير الآتية :
1. الانخراط والعمل مع عميل يصعب الوصول اليه
  2. وضع اعتبارات اخلاقية مع العملاء اثناء العلاقة المهنية
  3. مراعاة ما بعد العلاج .
  4. وضع الممارسون في اذهانهم ان الصحة عن بعد في ازمة
  5. رفع قدرات الاشراف والتأمل الذاتى والرعاية الذاتية

6. تعلم استراتيجيات معالجة حواجز اللغة والاتصال
  7. التدريب على دورات مميزة
  8. الحصول على برنامج شهادة الرعاية الصحية المتكاملة / الرعاية الصحية السلوكية المتكاملة (20).
- وقد سعت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين وهي أكبر الجهات الناشطة للأخصائيين الاجتماعيين المحترفين بتبنيه الأخصائيين للآتي (21):
- 1- ضرورة الحصول على حقائق حول الجائحة وبيانات سليمة.
  - 2- الاهتمام بالمصطلحات الاجرائية.
  - 3- تعزيز قدرة الأخصائيون الاجتماعيون ببرنامج تعليمي لمواجهة حالات الطوارئ.
  - 4- تقديم منتدى مفتوح لتقديم وطرح أسئلة حول آثار فيروس كورونا على ممارساتهم.
  - 5- العمل على حماية الأخصائيون الاجتماعيون وربطهم بالموارد القانونية.
  - 6- معرفة المزيد عن موارد وأخلاقيات الرعاية الذاتية للفيروس.
  - 7- الندوات المجانية عبر الانترنت وجلسات الأسئلة والأجوبة عن بعد.
  - 8- التعرف على التحديات واكتشاف الاستراتيجيات والموارد لتعزيز المرونة بالإضافة الى تقديم ارشادات صحية عن بعد.
  - 9- تقديم دليل البدء في تأسيس ممارسة الخدمة الاجتماعية عن بعد وهو برنامج تعليمي يعتمد على التوجيه والعلاج عن بعد.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في :

ما التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع جائحة فيروس كورونا، وماتقترحات التغلب عليها ؟

**أهداف الدراسة:**

1. التعرف على دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا.
2. رصد التحديات التي تعوق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في ظل جائحة كورونا .
3. تقديم مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تساهم في التغلب علي التحديات التي تعوق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في ظل جائحة كورونا .

4. تقديم برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ، يمكن الاستفادة منه في عملية التغلب علي التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند مواجهة فيروس كورونا.

تساؤلات الدراسة :

- 1- ما دور للخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا؟
- 2- ما هي التحديات التي تواجه ممارسة المهنة في ظل جائحة كورونا؟
- 3- ماهي المقترحات التي يمكن أن تساهم في التغلب علي التحديات التي تعوق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في ظل جائحة كورونا .

مفاهيم الدراسة:

• مفهوم التحديات:

التحديات لغويا جمع تحدى ، واجه خصمه بالتحدى ، أي بدعوته إلى التبارى (22). والتحديات هي المشكلات أو الصعوبات أو العوائق من البيئة المحلية أو الإقليمية أو العالمية(23). والتحدى بمعنى أنه عندما يواجه شعب ما تحديا يواجه كيانه فيواجه هذا التحدى ببذل جهد مضاعف استجابة لحب النقاء(24).

تحديات ممارسة الخدمة الاجتماعية :

وفي الدراسة الحالية فإن التحديات يشار إليها بأنها الصعوبات والمعوقات والمعضلات والمشكلات التي تعوق الأخصائيين الاجتماعيين عن ممارسة أدوارهم المهنية في مختلف مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية عند التعامل مع جائحة فيروس كورونا. وتأخذ هذه التحديات عدة صور ، منها :

- 1) التحديات المرتبطة بفلسفة العمل مع الجوائح والأوبئة
- 2) التحديات المرتبطة بفلسفة العمل بمؤسسات المجتمع.
- 3) التحديات المرتبطة بالسمات والسلوكيات التي يتميز بها افراد المجتمع
- 4) التحديات المرتبطة بفريق العمل (25)

البحوث والدراسات السابقة:

1 - دراسة فاتن احمد السكافي (2020): (26) وهي بعنوان تكيف الاسرة مع الحجر الصحى المنزلى فى زمن فيروس كورونا. واهتمت الدراسة ببحث مشكلات سوء تكيف الاسرة مع الحجر الصحى المنزلى فى زمن فيروس كورونا.

2 - دراسة احمد زكى محمد (2020): (27) وهى بعنوان تصور مقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لتحقيق الدعم الاجتماعى للمتعاين من فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19).

3 - دراسة مدحت محمد ابو النصر (2020): (28) وهى بعنوان دور مهنة الخدمة الاجتماعية فى مواجهة جائحة فيروس كورونا. اوضحت هذه الدراسة أهمية مهنة الخدمة الاجتماعية فى تعزيز قدرات وتنمية موارد المجتمع بأفراده وجماعاته ومنظماتها فى مواجهة الأزمات الصحية مثل الأزمة الحالية المترتبة على جائحة كورونا وقد اوضحت هذه الدراسة المهام والأدوار التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى الطبى فى مواجهة هذا الفيروس. وتم الاستفادة من هذه الدراسة فى الاطار النظري وفي إعداد أداة جمع البيانات.

4 - دراسة مدحت محمد أبو النصر (2020): (29): وهى بعنوان الآثار الاجتماعية الايجابية والسلبية المترتبة عن جائحة فيروس كورونا. وتناول هذا المقال رصد لبعض الآثار الايجابية لهذه الجائحة ، ومنها : زيادة الوعي لدى الناس بكيفية الوقاية من الفيروس واتباع الاجراءات الاحترازية . أيضا رصدت المقالة لبعض الآثار السلبية المترتبة عن هذه الجائحة ، ومنها : قلة الدخل الفردي والأسري وزيادة عدد الفقراء وزيادة نسبة البطالة وتحمل الأسرة لمهام تعليمية للأبناء ومهام رعاية الأبناء من المعاقين...

5 - دراسة عبد المجيد طاش نيازى (2008) : (30). وهى بعنوان الخدمة الإجتماعية فى غرف الطوارئ حيث وضحت هذه الدراسة نوعية البرامج والخدمات الإجتماعية التى يحصل عليها المرضى وأسرههم فى هذه الأقسام وقد أشارت الى ضرورة الإهتمام بالخدمات التى يحتاجها المرضى المحولين من أقسام الطوارئ وفى المقابل لا يوجد حالات كثيرة يتم تحويلها الى قسم الخدمة الإجتماعية مما يشكل تحدى أمام الأخصائيين الإجتماعيين والتفكير الجدى فى توفير خدمات اجتماعية متخصصة للمرضى المترددين على أقسام الطوارئ وتخصصاتهم وأهمية توفير الأخصائيين الإجتماعيين المؤهلين للعمل فى تلك الأقسام. وقد أوضحت الدراسة نوعية الخدمات التى تقدم ووضع الممارسة المهنية الراهنة فى تلك الأقسام حيث أنها خدمات سريعة ومباشرة تهدف الى التعامل مع مشاعر المرضى وسلوكياتهم واتجاهاتهم المرتبطة بالمرض أو الموقف بشكل عام. وتستعين الباحثة بهذه الدراسة حيث أوضحت أن هناك أربعة عناصر رئيسية لابد أن نهتم بها عند العمل مع الأزمات الصحية وهم:

المريض - العاملين بقسم الطوارئ - المستشفى - المجتمع المحلى.

وقد استعانت الباحثة في البرنامج المقترح الخاص بدراستها من هذه الدراسة خطوات التدخل العلمى وهى 6 خطوات ترتبط بتحقيق دور فعال للخدمة الإجتماعية في مواجهة الأزمات الصحية ومنها كوفيد 19

6 - دراسة سارة بانكس وآخرون (2020): (31) وهى بعنوان التحديات الأخلاقية التى تواجه الأخصائيين الاجتماعيين اثناء جائحة فيروس كورونا. فأكثر من اى وقت يجب على الأخصائيين دمج الرعاية الذاتية كعنصر اساسى مع الممارسة الفعالة والأخلاقية وهذا ليس انانية فلايمكن ان يخدم الأخصائى الإجتماعى الآخر دون ان يهتم بذاته .

1 - وايضا المبدأ الأخلاقى الخاص بالهدف الرئيسى للأخصائيين الاجتماعيين وهو مساعدة المحتاجين فى كيفية التصرف فى حالة الطوارئ.

2 - فإنقان المهارات والأدوات التكنولوجية اللازمة للممارسة والتدريب على التقنيات المناسبة هى تتعلق بمعايير تقديم خدمات العمل الإجتماعى بإستخدام التكنولوجيا وفكرة ضمان الخصوصية لجميع السجلات الالكترونية هى ايضا تحدى والتمسك بالخصوصية والسرية وكيفية السعى للحصول على معلومات العميل ومراعاة معيار الالتزام تجاهه والقدرة على معالجة الظروف التى تتضمن استثناءات السرية وخاصة القانونية أو الاجتماعية ومتى يحصل الأخصائى الاجتماعى على موافقة تطبيق تقارير covid 19. وأن يكون لديه خطة حيث ينصح ان يكون لدى الأخصائى الاجتماعى خطة لكيفية التعامل مع انقطاع الخدمات بسبب الحاجة الى الحجر الصحى أو فى حالة المرض وضرورة أن يدعم الأخصائيون تطوير السياسات والإجراءات التى تدعم مصالح العملاء اثناء انقطاع الخدمات وأيضا من التحديات الأخلاقية التثقيف حول الآثار المترتبة على الحياة اليومية لمساعدة المستهلكين على التخطيط للمخاوف الناشئة عن الإصابة.(32)

7 - دراسة الجمعية الايرانية للأخصائيين الاجتماعيين (2020):(33) وهى بعنوان دور الأخصائيين الاجتماعيين فى التعامل مع الوضع الناجم عن تفشى Covid 19. وقد استعانت الباحثة بنتائج التقرير الثانى للجمعية الايرانية للأخصائيين الاجتماعيين 5 يونيو 2020. والذى اشار الى كيفية التعامل مع الوضع الناجم عن تفشى كوفيد 19 وماهى آليات ادارة الأزمة فى المجالات المختلفة للمساعدة على اتخاذ قدرات مهنية لإدارتها (الأزمة).

واستعانت الباحثة بمجموعة الارشادات الناتجة عن تلك الدراسة مثل الفئات المستهدفة وفاعلية دور الأخصائى الاجتماعى مع اتساع نطاق هذه الفئات المستهدفة فى المراكز المختلفة وكذلك مقاطعات كثيرة مما يعتبر تحدى للأخصائيين الاجتماعيين فى كيفية التعاون مع فرق العمل من

اطباء وممرضين فى الوزارات والمنظمات المختلفة لمواجهة كوفيد 19. ويجعل ذلك ضرورة الى مزيد من الاهتمام بالأخصائيين الاجتماعيين لأنهم يعملون بشكل مباشر فى الأزمة مما يسبب احتياج لمزيد من الاستشارات والاشراف المهني حول عمل الخدمة الاجتماعية مع فرق العمل فى المؤسسات المجتمعية وهذا التقرير ساعد الباحثة الى ان يكون لديها رؤية فى كيف يتم مواجهة شعور الأخصائيين برغبتهم فى الدعم العاطفى وتقديرهم والاستماع الى تحدياتهم. كذلك فإن هذا التقرير يعتبر خطوة مبدئية تدعم البحث الحالى حيث ان من توصيته ضرورة البحث حول التحديات التى يواجهها الممارسين فى تقديم الخدمات للمتضررين من كوفيد 19. 8 - دراسة (2020) M. Bans chick (34) وهى بعنوان النتائج أو الآثار الاجتماعية لفيروس كورونا. وتناولت الدراسة تأثير جائحة فيروس كورونا على العلاقات الاجتماعية فى فترات العزل والعلاج بالمستشفيات.

#### الاطار المنهجي للدراسة:

##### 1- نوع الدراسة:

الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية/ التحليلية التى تستهدف إلي تقرير التحديات التى تواجه المهنة فى مواجهه فيروس كورونا ، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها.

##### 2- منهج الدراسة

ارتباطاً بنوع الدراسة والأهداف التى تسعى لتحقيقها، فإن منهج المسح الاجتماعى بالعينة هو أنسب منهج يمكن استخدامه فى الدراسة الحالية.

##### 3-مجالات الدراسة:

##### أ- المجال المكاني للدراسة:

تم تطبيق الدراسة علي 15 مؤسسة وجمعية تعمل فى مجالات عديدة من مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ( ومن أمثلة هذه المجالات : المجال المدرسي والمجال الطبي ومجال رعاية الشباب ومجال الضمان الاجتماعى ... ) وتقع هذه المؤسسات والجمعيات فى محافظة القليوبية

**عدد الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التي تم التطبيق فيها**

م	اسم المؤسسة	عدد الأخصائيين
1	مدرسة التربية الفكرية بينها	4
2	مدرسة الأمل للصم وضعاف السمع بينها	6
3	مدرسة النور للمكفوفين بينها	5
4	دار الهلال الأحمر للمسنين في بنها	9
5	مؤسسة رعاية البنين بينها	11
6	مؤسسة رعاية البنات بينها	9
7	مدرسة التربية الفكرية بطوخ	5
8	مدرسة التربية الفكرية بالعمار مركز طوخ	4
9	مدرسة الأمل للصم وضعاف السمع بالعمار مركز طوخ	5
10	جميعه تنمية المجتمع المحلي بميامي مركز طوخ	6
11	جميعه طلائع المستقبل للصم وضعاف السمع بينها	4
12	مستشفى بنها الجامعي	5
13	مستشفى بنها التعليمي (الأميري)	7
14	مستشفى الصحة النفسية بينها	6
15	مستشفى طوخ العام	4
	الاجمالي	90

**ب-المجال البشري:**

عينة عمدية حجمها 90 أخصائي اجتماعي يعملون في مجالات عديدة من مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

ج- المجال الزمني : تم جمع البيانات من شهر أبريل 2020 إلي شهر يناير 2021.

**4-أداة الدراسة:**

تم جمع البيانات بواسطة استبيان تم توزيعه باليد وفي أحيان أخرى تم توزيعه بشكل إلكتروني عن طريق برنامج الواتس على شكل ملف word يتم إرساله بواسطة شبكة المعلومات الدولية ( الإنترنت ).

تكون الاستبيان من 62 سؤال أساسي ويتفرع منهم أسئلة فرعية ، وقد تم الاطلاع على بعض الدراسات السابقة للاستفادة منها في تصميم الاستبيان مثل : دراسة مدحت محمد ابو النصر (2020) ودراسة أحمد زكى محمد مرسى (2020) ودراسة عادل محمد العدل (2020).

#### اختبار صدق وثبات الاستبيان :

قامت الباحثة بعرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية لإبداء ملاحظاتهم حول أسئلة الاستبيان وقد طلبت منهم الباحثة إبداء رأيهم في الأسئلة التالية: صحة الصياغة اللغوية ، مدى ملائمة مفردات الاستبيان لعينة الدراسة ، مدى صلاحية كل عبارة لقياس ما وضعت لقياسه.

وكانت نسبة اتفاق المحكمين على أسئلة الاستبيان تراوحت من 80% : 100% ، وقامت الباحثة بتحليل آراء المحكمين، وكانت جميع العبارات محققة نسبة اتفاق تجاوز 80%.

وتم استخدام معادلة سبيرمان- براون لتحديد قيم معاملات الثبات للاستبيان ، ووجد أنها مرتفعة للاستبيان ككل (0.91) ، وهى قيم ثبات ملائمة وهذا يعطى ثقة في ثبات الاستبيان. كذلك تم حساب ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ ووجد ثبات الاستبيان عند (0.82) وهو دال عند مستوى 0.01.

#### نتائج البحث:

إجابة السؤال الأول : ما هو دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا؟

#### جدول (1)

#### دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا

م	دور للخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا	الانحراف	متوسط كاي	الترتيب
1	دراسة أسباب المرض ومعرفة الظروف الاجتماعية والبيئية التي تؤدي لظهوره	1.1	49.8	8
2	تحديد العوامل الاجتماعية والنفسية والاقتصادية المؤثرة في علاجه	0.9	35.8	10
3	تجميع المعلومات والبيانات التي يحتاج اليها الطبيب والممرضة	2.1	55.7	6
4	بحث حالة أسرة المريض للتعرف على حالتهم الاجتماعية	0.8	60.8	4
5	المساهمة في التشخيص الاجتماعي للمرض	0.7	62.7	2
6	تشجيع المريض على اتباع الاجراءات والتعليمات العلاجية	1.2	48.7	9



م	دور للخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا	الانحراف	مربع كاي	الرتبة
7	بث الطمأنينة والتفاؤل لدى المريض واسرته	2.1	60.8	5
8	تهيئة مناخ مناسب اجتماعي واسرى للمساهمة في الشفاء السريع	0.8	78.7	1
9	تقديم الرعاية الاجتماعية اللاحقة للمريض بعد خروجه	0.7	51.8	7
10	مساعدة المريض على التوافق الاجتماعي والنفسي مع البيئة المحيطة به	0.5	62.7	3

يمثل الجدول أعلاه: الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان في سؤال من وجهة نظرك هل هناك دور للخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا؟ ، فمن خلال الانحرافات المعيارية ومربع كاي، تم ترتيب العبارات تصاعدياً من الأكثر في الموافقة الى الأدنى في الموافقة ، وكانت العبارة: (تهيئة مناخ مناسب اجتماعي واسرى للمساهمة في الشفاء السريع) أعلى درجة في الموافقة ؛ حيث حققت انحرافاً معيارياً (0.8)، ومربع كاي (78.7)، وذلك بمستوى دلالة إحصائي (0.01) ، مما يعني أن تهيئة المناخ المناسب للمريض هي اهم مرحلة في شفائه وهو أكبر دور لمقدم الخدمة.

بينما نرى أن عبارة: (تحديد العوامل الاجتماعية والنفسية والاقتصادية المؤثرة في علاجه)، حققت انحرافاً معيارياً (0.9)، ومربع كاي (35.8)، وذلك بمستوى دلالة إحصائي (0.01) أقل من (0.05) أقل درجة في الترتيب، مما يعني أن غالبية أفراد العينة غير موافقين على هذه العبارة، حيث انها بعد نظري فلسفي تختلف حوله الآراء وغير ذي جدوى فعاله في تقديم الخدمة.

إجابة السؤال الثاني : من وجهة نظرك ما هي التحديات العامة أمام مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا ؟

## جدول (2)

### التحديات العامة أمام مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا

م	التحديات العامة التي تواجه الممارسة المهنية	الانحراف	مربع كاي	الرتبة
1	نقص معدات الحماية والتعقيم والموارد في المؤسسات	2.2	64.8	37
2	نقص الدعم المادي	0.8	66.5	28
3	عدم الادراك الكامل بأن لمهنة الخدمة الاجتماعية دور في الأزمات الصحية	0.7	63.9	38
4	ضعف الموازنة المخصصة لإدارات واقسام الخدمة الاجتماعية بالمؤسسات	1.2	69.3	27

م	التحديات العامة التي تواجه الممارسة المهنية	الانحراف	مربع كاي	الرتبة
	الوسيلة سواء الصحية او التعليميه او الترفيهيه			
5	التحديات الأخلاقية المتعلقة بالتواصل مع المرضى واسرهم عن بعد Online	0.7	63.8	39
6	التحديات المرتبطة بالخصوصية وسرية معلومات المرضى	1.2	60.7	40
7	تشبث وعناد العملاء في تطبيق الاجراءات الاحترافية	2.1	88.6	1
8	النظرة غير المتكافئة بين الأطباء والأخصائيين واقتناعهم بأهمية دوره	09	86.5	6
9	نظرة فريق العمل أن دور الأخصائي خاص بتقديم المساعدات المادية فقط	1.3	83.6	13
10	ضغط العمل على الأطباء مما لايتيح فرصة لعقد لقاءات مع الأخصائيين مما يحد من فعالية العمل الفريقي	0.9	78.6	23
11	القصور المعرفي للأطباء عن الأخصائيين واهمية تواجدهم بالمستشفى	1.2	86.1	7
12	عدم توافر جو ومناخ الزمالة وتبادل الأداء المشاركة فى العمل مع الحالات المصابة	0.8	84.0	12
13	عدم قناعة المستشفيات حتى الآن باحتياجات المرضى الاجتماعية والنفسية	0.9	71.5	25
14	عدم وجود التخصص الدقيق لإعداد الأخصائي الطبي	1.3	71.4	26
15	شعور بعض الأخصائيين بالنقص والقصور الأمر الذى يؤدي الى الأعمال الروتينية	0.9	83.1	14
16	التثبيت المعرفي للأخصائيين وانعزالهم عن التطور العلمي	1.2	66.2	31
17	الفجوة بين كل جديد وعدم اقبالهم على التطوير	0.8	73.4	24
18	خلو الميدان من التشريعات واللوائح التى يمكن ان يرجع لها الأخصائي الاجتماعى الطبى	0.9	84.2	11
19	عدم وجود روح الحماس وبذل الجهد والكفاح لدى الأخصائيين لإيضاح دورهم مع المرضى.	09	66.3	29
20	عدم وجود التعريف الكافى لعمل الأخصائى الاجتماعى الطبى مما يؤدي الى التداخل مع عمل الطبيب ولايوجد اى نوع من الاستقلال الوظيفى	1.3	85.9	7
21	عدم مشاركة الأخصائى الاجتماعى الطبى الأطباء والمرمضات فى العلاج الطبى وتوقى الأمراض فى المستشفيات	0.9	83.0	15
22	قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات	1.2	65.2	32
23	ضعف شديد فى مهارات الأخصائيين الاجتماعيين	0.8	79.8	22

م	التحديات العامة التي تواجه الممارسة المهنية	الانحراف	مربع كاي	الدرجة
24	عدم وجود متابعة واشراف من المستويات المهنية الأعلى لتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين.	0.9	64.1	37
25	ضعف الميزانية العامة للمستشفى وهو ما يؤثر بدوره على قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره على اكمل وجه	1.3	83.8	16
26	النقص الكبير في عدد الأخصائيين في المستشفى ما يؤثر على استطاعة الأخصائي الاجتماعي على العمل مع الحالات العاجلة	0.9	81.5	19
27	عدم وجود المكان المناسب لقسم الخدمة الاجتماعية بالمستشفى	1.2	64.2	36
28	عدم وجود اماكن مناسبة لنفاهه المرضى ما يؤدي الى عدم استطاعة الأخصائي الاجتماعي من مساعدتهم على التماثل للشفاء	0.8	88.3	2
29	عدم وعى المرضى بوجود مكتب او قسم للخدمة الاجتماعية بالمستشفيات	0.7	85.1	8
30	عدم معرفة المرضى بدور الأخصائي الاجتماعي فى العلاج الطبي ومساعدة المرضى	1.3	84.1	10
31	كثيرا من المرضى لم يتعودوا على عرض مشكلاتهم على احد آخر	0.9	65.0	34
32	تفكك الروابط والعلاقات الاجتماعية وفقد عمليات التواصل بين الأقارب والأصدقاء	1.2	88.1	3
33	ضعف منظومة القيم بين افراد المجتمع	0.9	64.5	35
34	شلل ملكات العقل	0.9	69.6	30
35	زيادة معدلات البطالة نتيجة للثورة التكنولوجية ما يؤدي الى مشكلات نفسية وادمان مخدرات .	1.3	84.8	9
36	ضعف ادراك المستشفيات لأهمية اشباع الحاجات العاطفية والوجدانية للعملاء المرضى	1.2	87.3	4
37	عدم وجود جهاز وظيفي متخصص للتخطيط لبرامج الرعاية والعلاج والتأهيل	1.1	83.2	16
38	عدم كفاية الموارد المادية والبشرية اللازمة للعمل	0.9	83.3	17
39	الاحباط النفسى الذى يصاحب المريض اثناء فترة المرض	1.3	81.1	18
40	عدم الثقة فى الآخرين وعدم الرغبة فى معاشرتهم	2.1	80.1	21
41	عدم التركيز والتشتت العاطفى	1.2	87.1	5
42	عدم قدرة الاسرة على حماية المريض وعدم توفير الأمن له	0.8	80.7	20

يمثل الجدول أعلاه: الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان في سؤال من وجهة نظرك ما هي التحديات العامة التي تؤثر على التدخل المهني مع جائحة كورونا؟، فمن خلال الانحرافات المعيارية ومربع كاي، تم ترتيب العبارات تصاعدياً من الأكثر في الموافقة الى الأدنى في الموافقة، وكانت العبارة: (تشبث وعناد العملاء في تطبيق الاجراءات الاحترازية) أعلى درجة في الموافقة؛ حيث حققت انحرافاً معيارياً (2.1)، ومربع كاي (88.6)، وذلك بمستوى دلالة إحصائي (0.01)، مما يعني أن مشكلات عدم الوقاية تظهر من العملاء أنفسهم وهو التحدي الأكبر لمقدم الخدمة.

بينما وجد أن عبارة: (التحديات المرتبطة بالخصوصية وسرية معلومات المرضى)، حققت انحرافاً معيارياً (1.2)، ومربع كاي (60.7)، وذلك بمستوى دلالة إحصائي (0.01) أقل درجة في الترتيب، مما يعني أن غالبية أفراد العينة غير موافقين على هذه العبارة، حيث أن هذا الفيروس واعراضه وعواقبه بعيده كل البعد عن السرية والخصوصية.

إجابة السؤال الثالث: ما مقترحات مواجهة التحديات أمام مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا؟

### جدول (3)

مقترحات مواجهة التحديات أمام مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا

م	مقترحات مواجهة التحديات	الانحراف المعياري	مربع كاي	الدرجة
1	المساهمة مع فرق العمل في التوعية الصحية بهذا الفيروس	0.9	72.1	13
2	الإيمان بالعمل مع فريق العمل ضمن منظومة متكاملة	0.6	65.1	20
3	تشجيع العمل التطوعي بتقديم عمل يشترك فيه متطوعين محدد الأبعاد لمكافحة هذا الفيروس	2.3	58.4	27
4	التخطيط لمبادرات مجتمعية في مكافحة هذا الفيروس	0.8	87.5	3
5	استمرار تقديم الخدمات الاجتماعية سواء من داخل المؤسسات او الجمعية او عن بعد	2.1	51.8	32
6	تقديم خطوط هاتفية ساخنة تقدم المشورة الاجتماعية والاسرية والسلامة المباشرة	1.6	71.5	14
7	تقديم الدعم الاجتماعي المطلوب للمتعاين واسرهم	1.1	64.4	21
8	توفير مساعدات من الجمعيات والمؤسسات	2.3	57.4	28
9	المحافظة على انفسهم بتطبيق الاجراءات الاحترازية الوقائية من الفيروس	0.7	87.4	4

م	مقترحات مواجهة التحديات	الاحتراف	مربع كاي	الرتبة
10	اعطاء الأولوية لمتطلبات العملاء ومتلقى الخدمة	0.9	50.1	33
11	ضرورة المحافظة على انفسهم من خلال تطبيق الاجراءات الاحترازية الوقائية من فيروس كورونا	1.1	70.1	15
12	ضرورة الاستمرار في خدمة العملاء سواء كانوا اصحاء او مرضى بفيروس كورونا	0.9	48.3	34
13	ضرورة اعداد تطبيق للاستفسارات في أي وقت	1.1	70.5	14
14	شرح الارشادات وتقديم النصح والارشاد والدعم الاجتماعي المطلوب.	0.8	78.6	2
15	تخفيف حدة القلق والتوتر من خلال اتاحة الفرصة لهم للتفرغ الوجداني والتعبير عن مخاوفهم ازاء الاصابة بفيروس كورونا.	0.7	56.8	29
16	التواصل مع عائلات المتعافين لتقديم الاستشارات النفسية وتوجيههم لمصادر الدعم الاقتصادي تعويضا لما اصابهم من ازمات مالية نتيجة الحجر لمنزلي.	1.2	69.5	16
17	التواصل مع الفريق الطبي المسئول عن الحجر الصحي لتنظيم الخدمات للمستفيدين منه	2.1	63.4	22
18	توجيه اسر المتعافين للإستفادة من بقائهم بالمنزل لإستعادة الوضع الطبي والاجتماعي الطبيعي للأسرة	0.8	78.7	1
19	متابعة حالات التعافي والاطمئنان على استقرار حالتهم	0.7	45.3	35
20	تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين في المجال الطبي	0.5	55.8	30
21	التخفيف من اثار العزلة والتباعد الاجتماعي	1.2	44.3	36
22	المشاركة في حملات وبرامج التوعية الصحية والبيئية التي تقد في مجال الوقاية والعلاج من فيروس كورونا وخاصة في الجوانب الاجتماعية المتعلقة بهذه الحملات والبرامج	1.3	61.4	23
23	دعم الارتباط والتواصل مع اسر المصابين بالفيروس عبر مجموعة من وسائل التواصل الاجتماعي	0.8	54.8	31
24	تشجيع العمل التطوعي وخاصة بين فئة الشباب لتقديم يد العون والمساعدة في مجال مكافحة جائحة فيروس كورونا	0.2	68.2	17
25	عقد اتفاقيات مع الجهات المعنية في تقديم خدماتها	0.8	59.4	26
26	ضرورة رصد وتقييم المبادرات المجتمعية التي تهدف الى مواجهة جائحة كورونا واستتباط الدروس والخبرات والاستفادة منها	1.1	78.3	5
27	تدعيم هذه المبادرات وذلك بمختلف اشكال التدعيم حتى تتجح في تحقيق	1.3	61.1	24

م	مقترحات مواجهة التحديات	الانحراف	مربع كاي	الرتبة
	اهدافها بكفاءة وفاعلية			
28	ضرورة زيادة اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية بنمط الخدمة الاجتماعية الالكترونية سواء في تعليم وتدريب وممارسة الخدمة الاجتماعية	2.3	78.1	6
29	ضرورة استفادة مهنة الخدمة الاجتماعية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعليم وتدريب وممارسة الخدمة الاجتماعية	0.8	60.8	25
30	ضرورة استفادة مهنة الخدمة الاجتماعية بمميزات الادارة الإلكترونية للتغلب على تداعيات جائحة كورونا وخاصة في تقديم الخدمات الاجتماعية عن بعد لعملاء الخدمة الاجتماعية	0.7	67.2	18
31	الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في عملية التوعية الصحية والاجتماعية والبيئية المطلوبة للناس ولعملاء الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة المستفيدين من خدمات المؤسسات الوسيطة	0.9	77.8	7
32	المشاركة في حملات وبرامج التوعية الصحية والبيئية التي تقدم في مجال الوقاية والعلاج من فيروس كورونا وخاصة في الجوانب الاجتماعية المتعلقة بهذه الحملات والبرامج	09	74.5	11
33	تشجيع العمل التطوعي وخاصة بين فئة الشباب لتقديم يد العون والمساعدة في مجال مكافحة جائحة فيروس كورونا	1.3	61.1	24
34	اقترح المبادرات المجتمعية وخاصة الاجتماعية في مجال مكافحة جائحة فيروس كورونا	0.9	77.1	8
35	ضرورة رصد وتقييم المبادرات المجتمعية التي تهدف الى مواجهة جائحة كورونا واستنباط الدروس والخبرات والاستفادة منها	1.2	65.6	19
36	تدعيم هذه المبادرات وذلك بمختلف اشكال التدعيم حتى تتجح في تحقيق اهدافها بكفاءة وفاعلية	0.8	75.8	10
37	تعلم مهارات جديدة ومنها: العمل من المنزل، الاستخدام المتميز والمكثف للحاسب الآلي، تقديم المشورة بالهاتف، ومهارات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وتقديم الخدمات الاجتماعية عن بعد، وعقد الاجتماعات عن بعد.	0.9	72.6	12
38	يجب تقدير وتكريم جميع الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في الصف الأول مع حالات فيروس كورونا لما يبذلونه من وقت وجهد ولما يتعرضون له من عدوى من الحالات المريضة، وان لا يقتصر هذا التكريم فقط على الأطباء والممرضات	0.8	76.5	9

يمثل الجدول أعلاه: الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان في سؤال من وجهة نظرك ما هي المقترحات اللازمة لمواجهة التحديات أمام مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا ؟

فمن خلال الانحرافات المعيارية ومربع كاي، تم ترتيب العبارات تصاعدياً من الأكثر في الموافقة الى الأدنى في الموافقة ، وكانت العبارة: (توجيه اسر المتعافين للاستفادة من بقائهم بالمنزل لاستعادة الوضع الطبي الطبيعي للأسرة وزيادة درجة المودة والمحبة بين اعضاء الاسرة) أعلى درجة في الموافقة ؛ حيث حققت انحرافاً معيارياً (0.8)، ومربع كاي (78.8)، وذلك بمستوى دلالة إحصائي (0.01) ، مما يعني أن أكثر المقترحات لمواجهة التحديات برفع القدرة المهنية في اقناع العملاء هو استمرار الخدمة بالمنزل.

بينما نرى أن عبارة: (التخفيف من اثار العزلة والتباعد الاجتماعي)، حققت انحرافاً معيارياً (1.2)، ومربع كاي (44.3)، وذلك بمستوى دلالة إحصائي (0.01) أقل درجة في الترتيب، مما يعني أن غالبية أفراد العينة غير موافقين على هذه العبارة، حيث أن العزلة والتباعد أصبحتا من الأمور المفروضة بحكم الجائحة وليست بحاجة لوسائل اقناع.

#### مناقشة وتفسير النتائج :

من خلال النتائج الإحصائية ونتائج الدراسات السابقة تم وضع رؤية مقترحات لمواجهة التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين حتى لا تتحرف ممارسة الخدمة الاجتماعية في مواجهة أزمات وكوارث الجائحة وتبتعد عن تحقيق الدور الوقائي والعلاجي من خلال تحديد المفاهيم والتعرف على واقع الممارسة المهنية مع الجوائح والتحديات التي تواجه الممارسة في مجال مواجهة الجوائح والأوبئة ومن المفاهيم التي اعتمد عليها البحث الحالي هو افتراضية ان الانسان بطبعه كائن اجتماعي يميل للاجتماع مع بنى جنسه والانتماء تحت لواء جماعة بشرية تتفق مع حاجاته واتجاهاته وهذه منطلقات (نظرية التنظيم الاجتماعية) والقواعد التنظيمية تؤدي الى تنظيم سلوك الفرد الاجتماعي. (35)\*

والبحث الحالي أحد مدعمات مفاهيمه النظرية فكرة ان التكنولوجيا ستهيمن وتقرض وجودها مستقبلا وهذا ما اشار اليه العالم مارشال مالكوهان حيث يرى ان التأثير على الناس يعتمد على الوسائل الاتصالية التي تسود في العصر وليس فقط مضمونها وهو ما يراعيه البحث الحالي من الاحتمالات المعقدة في زيادة المعرفة بفيروس كورونا واستخدام اساليب مهنية تراعى زيادة المعرفة عن طريق الابتكارات وهذا من الممكن ان يحقق التأثير المباشر المرجو من التدخل المهني حيث ستشكل وسيلة التواصل المستخدمة والالكترونية تحديا في التأثير على المجتمع

ومدى قدرة الأخصائي وتمكنه من تناول المضمون بشكل يجعلهم يتقبلوا الأفكار والمعاني بمجرد وصولها لهم من قبل مقدم الخدمة. (36)

كما استمد البحث مفاهيمه من خلال النظرية الاتصالية نظرية المعلومات التي ترى ضرورة معالجة المعلومات قبل بدء توصيلها لأفراد المجتمع وفيها ترى النظرية أن أي معلومة غامضة وهذا في حد ذاته تحدى لمقدم الخدمة في ازالة الغموض حول الرسالة التي يقدم بها وتحليل هذه المعلومات حتى يتم قياسها كميًا وقياس عملية الاستقبال وفك الرموز. (37)

وقد اتضح ان العملاء لا بد ان يكون داخلهم مقاومة للتغيير وهذا تحدى آخر يجعل على مقدم الخدمة ان يحافظ على عدم التعرض لضغوط خارجية أو مسبقة تؤثر على التوازن الإدراكي لعملية التغيير وتحقيق الهدف من توعية الأفراد بأهمية الحفاظ على عدم تعرضهم لمسببات فيروس كورونا وهذه محاولات سوف تبذل ومشقه سوف تواجه مقدم الخدمة لأن العلاقة المهنية في هذه اللحظة وطبقا لمفاهيم تلك النظرية غير مستقلة بل تشكلها ظروف اخرى ومجالات وتوجيهات تربط متلقى الخدمة وتعتبر مهددات نجاح مقدم الخدمة في اداء دوره. (38)

#### توصيات البحث: \* (39)

توصلت الدراسة الحالية إلى بعض التوصيات التي تساعد في رفع مستوى كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين في مواجهة التحديات في التعامل مع جائحة فيروس كورونا وذلك على النحو التالي:

- 1- تعزيز التواصل الاجتماعي بين الأفراد المتعافين لشرح تجربتهم واسرهم واصدقائهم والمخالطين بهم.
- 2- تفعيل دور الأخصائيين الاجتماعيين في مستشفيات العزل وخاصة مع التباعد الجسدي وليس التباعد الاجتماعي.
- 3- تفعيل دور الخدمة الاجتماعية في التعامل والاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي عن بعد في العمل مع المشكلات التي تواجه العملاء.
- 4- تفعيل دور الخدمة الاجتماعية في التوعية بالأزمات.
- 5- اشراك جميع خريجين الخدمة الاجتماعية في الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين للحصول على احدث النشرات الخاصة بتطوير الممارسة المهنية والبرامج المستحدثة ومفاهيم النظريات التي يستمد منها اطار نظري للعمل مع الأزمات المختلفة.
- 6- أهمية خلق والحفاظ على علاقات الثقة والصدق والتعاطف والرحمة
- 7- التواصل مع العملاء عبر الهاتف أو الانترنت كبديل للتواصل معهم



- 8- يجب مراعاة الخصوصية والسرية
  - 9- يجب تطبيق الإجراءات الاحترازية للحماية
  - 10- إعطاء الأولوية لاحتياجات ومتطلبات العملاء (مستخدمي الخدمة)
  - 11- توعية مستخدمي الخدمة بمخاطر فيروس كورونا
- ولمواجهة التحديات يجب الآتي: (40)**
1. على الأخصائيين الاجتماعيين أن يتبعوا التعليمات الصحية والاجتماعية للمحافظة على انفسهم من فيروس كورونا
  2. تطوير وتدعيم وتعزيز التوجه الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين
  3. على الاخصائيين الاجتماعيين الاعتراف والتعامل مع العواطف والارهاق
  4. وضع ادلة ارشادية للأخصائيين العاملين في المؤسسات الطبية شديدة الخطورة مثل مؤسسات العزل حول كيفية العمل بأمان وحماية لأنفسهم وللعملاء
  5. ابتكار استراتيجيات في الممارسة المهنية وخدمات اجتماعية جديدة فيما يتعلق بمكافحة هذه الجائحة .
- أهم المقترحات اللازمة لمواجهة التحديات برفع القدرة المهنية في اقناع العملاء بتطبيق الإجراءات الاحترازية: \* (41 - 42 - 43 - 44)**
- 1- ضرورة المحافظة على انفسهم من خلال تطبيق الاجراءات الاحترازية الوقائية من فيروس كورونا
  - 2- ضرورة الاستمرار في خدمة العملاء سواء كانوا اصحاء او مرضى بفيروس كورونا.
  - 3- التواصل مع العملاء عن طريق الهاتف المحمولة والخطوط الساخنة للإرشاد ووسائل التواصل الاجتماعي لتقديم التوعية المطلوبة وشرح الارشادات وتقديم النصح والارشاد والدعم الاجتماعي المطلوب ولتخفيف حدة القلق والتوتر من خلال اتاحة الفرصة لهم للتفريغ الوجداني والتعبير عن مخاوفهم ازاء الاصابة بفيروس كورونا.
  - 4- التواصل مع عائلات المتعافين لتقديم الاستشارات النفسية وتوجيههم لمصادر الدعم الاقتصادي تعويضا لما اصابهم من ازمات مالية نتيجة الحجر لمنزلي.
  - 5- التواصل مع الفريق الطبي المسئول عن الحجر الصحي لتنظيم الخدمات للمستفيدين منه
  - 6- توجيه اسر المتعافين للإستفادة من بقائهم بالمنزل لإستعادة الوضع الطبي الطبيعي للأسرة وزيادة درجة المودة والمحبة بين اعضاء الاسرة
  - 7- تقديم الدعم النفسى والاجتماعى للمرضى وللمتعافين ولأسرهم

- 8- تقديم الدعم النفسى والاجتماعى للعاملين فى المجال الطبى
- 9- التخفيف من اثار العزلة والتباعد الاجتماعى
- 10- المشاركة فى حملات وبرامج التوعية الصحية والبيئية التى تقد فى مجال الوقاية والعلاج من فيروس كورونا وخاصة فى الجوانب الاجتماعية المتعلقة بهذه الحملات والبرامج
- 11- دعم الارتباط والتواصل مع اسر المصابين بالفيروس عبر مجموعة من وسائل التواصل الاجتماعى.
- 12- تشجيع العمل التطوعى وخاصة بين فئة الشباب لتقديم يد العون والمساعدة فى مجال مكافحة جائحة فيروس كورونا.
- 13- اقتراح المبادرات المجتمعية وخاصة الاجتماعية فى مجال مكافحة جائحة كورونا
- 14- ضرورة رصد وتقييم المبادرات المجتمعية التى تهدف الى مواجهة جائحة كورونا واستنباط الدروس والخبرات والاستفادة منها
- 15- تدعيم هذه المبادرات وذلك بمختلف اشكال التدعيم حتى تتجح فى تحقيق اهدافها بكفاءة وفاعلية
- 16- ضرورة زيادة اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية بنمط الخدمة الاجتماعية الالكترونية سواء فى تعليم وتدريب وممارسة الخدمة الاجتماعية
- 17- ضرورة استفادة مهنة الخدمة الاجتماعية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى تعليم وتدريب وممارسة الخدمة الاجتماعية
- 18- ضرورة استفادة مهنة الخدمة الاجتماعية بمميزات الادارة الإلكترونية للتغلب على تداعيات جائحة كورونا وخاصة فى تقديم الخدمات الاجتماعية عن بعد لعملاء الخدمة الاجتماعية
- 19- الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعى مثل فيس بوك وتويتر والواتي أب وما سينجر فى عملية التوعية الصحية والاجتماعية والبيئية المطلوبة للناس بصفة عامة ولعملاء الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة
- 20- المشاركة فى حملات وبرامج التوعية الصحية والبيئية التى تقدم فى مجال الوقاية والعلاج من فيروس كورونا وخاصة فى الجوانب الاجتماعية المتعلقة بهذه الحملات والبرامج
- 21- تشجيع العمل التطوعى وخاصة بين فئة الشباب لتقديم يد العون والمساعدة فى مجال مكافحة جائحة فيروس كورونا
- 22- اقتراح المبادرات المجتمعية وخاصة الاجتماعية فى مجال مكافحة جائحة فيروس كورونا

- 23- ضرورة رصد وتقييم المبادرات المجتمعية التي تهدف الى مواجهة جائحة كورونا واستنباط الدروس والخبرات والاستفادة منها
- 24- تدعيم هذه المبادرات وذلك بمختلف اشكال التدعيم حتى تتجح فى تحقيق اهدافها بكفاءة وفاعلية
- 25- يواجه الاخصائيون الاجتماعيون فى جميع انحاء العالم العديد من المواقف الصعبة ويعملون احيانا فى ظروف خطيرة ومقيدة ومرهقة. وهذا يتطلب منهم تعلم مهارات جديدة ومنها : العمل من المنزل، الاستخدام المتميز والمكثف للحاسب الآلى، تقديم المشورة بالهاتف، ومهارات استخدام وسائل التواصل الاجتماعى، وتقديم الخدمات الاجتماعية عن بعد، وعقد الاجتماعات عن بعد.
- 26- يجب تقدير وتكريم جميع الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون فى الصف الأول مع حالات فيروس كورونا لما يبذلونه من وقت وجهد ولما يتعرضون له من عدوى من الحالات المريضة، وان لا يقتصر هذا التكريم فقط على الأطباء والمرضات.
- 27- وهذا يتطلب امر اعداد للممارس العام لمواجهة التحديات التي تقابله وحتى تمكن المهنة ان تحقق الدور المرغوب لها فى المجتمع فهو مطالب اكثر من المهنيين الآخرين ان يكون اكثر تأثيرا وارتباطا بعملائه مما يجعل من الضرورة اعاده بشكل جيد.
6. وفى الختام على مهنة الخدمة الاجتماعية ان تيبث الأمل والتفاؤل لدى الجميع سواء كانوا سكان او مرضى او متعافين او اسرهم او مسئولين او سياسيين....، وأن تقدم الحلول الاجتماعية التي يمكن ان تساهم فى مواجهة فيروس كورونا سواء على مستوى الوقاية أو العلاج أو التأهيل. برنامج مقترح للخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة للمساعدة فى عملية التغلب على التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند التعامل مع جائحة فيروس كورونا : أهداف البرنامج :

- 1- تكوين صورة عامة عن التحديات التي تعوق أداء الخدمة الاجتماعية لدورها فى المؤسسات والجمعيات فى المجتمع عند التعامل مع جائحة كورونا.
  - 2- توصيف أدوار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى التعامل مع تلك التحديات.
  - 3- وضع تصور مقترح للتغلب على هذه التحديات من منظور الممارسة العامة.
  - 4- تحديد الأساليب العلاجية التي يمكن من خلالها تنفيذ الاستراتيجيات السابقة.
- الأسس التي يقوم عليها البرنامج المقترح وتشمل:

1. نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع فيروس كورونا والتحديات المختلفة المجتمعية في المؤسسات والجمعيات في المجتمع.
  2. ما أسفرت عنه الدراسة الحالية من تعريف لأهم التحديات التي تواجه الممارسة العامة في المؤسسات والجمعيات في مواجهه وباء فيروس كورونا .
  3. ما توصلت إليه الدراسة الميدانية من نتائج تتعلق بدور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التعرف على اهم التحديات المجتمعية في المؤسسات والجمعيات.
  4. الأساليب العلاجية المنتقاة , إضافة إلي التكنيكات العلاجية التي يمكن الاستعانة بها من النظريات الأخرى.
  5. الاساس النظرى للممارسة العامة بالاعتماد على نموذج التركيز علي المهام والذي من خلاله يتم إمداد القائمين على المؤسسات الوسيطة (وهو مصطلح يشير إلي المؤسسات الخدمية التي تلعب دور الوساطة بين خدمات المؤسسات سواء الاهلية او الحكومية وبين العملاء سواء على مستوى الوحدات الصغرى او المتوسطة او الكبرى) بالخبرة في حل المشكلات بأنفسهم من خلال المهام التي تؤديها والتي تمكنها من أداء أدوارها بسهولة.
- وقد تعددت مداخل الخدمة الاجتماعية لتحقيق أهداف التدخل المهني من مداخل علاجية إلى مداخل وقائية ومنها تنمية ولطبيعة هذه الدراسة فإن انصب هذه المداخل ومدخل المشورة المهنية والعلاج السلوكي.(45)

#### 1- مدخل المشورة المهنية:

عند تطبيق مدخل المشورة المهنية يقوم المستشار الاجتماعي بالمهام التالية (46):

- أ- بداية الارتباط وتكوين العلاقة مع المؤسسة.
  - ب- تصميم برامج تدريبية وتعليمية لإدارة المؤسسة.
  - ج- فحص وتشخيص المشكلات ونوعية المستفيدين من المؤسسة.
  - د- التعاون مع إدارة المؤسسة لمواجهة المشكلات
  - هـ- زيادة مهارات الجهاز الإداري.
  - و- تصميم خاصة بإدارة المؤسسة وبرامج خاصة بالمستفيدين.
- ويرى رونالد لبيب أن عملية استشارة ناجحة بالنسبة للمؤسسة تنتهي عادة بثلاثة أنواع من التعلم (47):

- أ- تفهم أعمق للمشكلة أو المشكلات التي استدعت الاستشارة.

- ب- ممارسة المنظمة لوظيفتها بكفاءة أفضل وتزويد المشكلات التي قد تنتج مستقبلا واتخاذ القرارات المناسبة عندما تقتضي الضرورة مساعدة خارجية.
- ج- الوصول إلى أساليب ونظم جديدة تساعد على الاحتفاظ بالمقدرة على التغيير التي تتناسب والظروف المتغيرة وعلى استخدام الطاقة الكامنة لتحسين وظائف المؤسسة وخدماتها.

أما عن الجوانب التي يسهم فيها الأخصائي الاجتماعي كمستشار مهني فهي :

- أ- الاستشارة الفردية، وتهتم بتقديم خدمات للعملاء وذلك بالتعاون مع إدارة المؤسسة لتقدير حجم ونوعية هذه الخدمات.
- ب- الاستشارة الخاصة للعمل مع المؤسسة ككل وتصميم البرامج وهذه تتضمن العمل مع الإدارة والموظفين والتعرف على اللوائح والسياسات الخاصة بالمؤسسة وإجراءات تقديم الخدمات.
- ج- الاستشارة في مواقف خاصة ومحددة من قبل المؤسسة مثل تحليل برامج معينة تريد المؤسسة القيام بها أو العمل مع قضايا محددة.

## 2- المدخل المعرفي:

المدخل المعرفي هو إطار الوعي وعلاج القصور المعرفي لدى الأشخاص الذين يعانون من نقص في عمليات التفكير وبطء عمليات الإدراك (48). ويعتمد المدخل المعرفي في أساسه النظري على عدة نظريات أهمها النظرية العقلية والنظرية الواقعية والعلاج الواقعي الانفعالي وعلم الظواهر وهي تشترك جميعاً في محور واحد تركز على الحاضر أكثر من الماضي وعلى الشعور أكثر من اللاشعور ويتحدد دور الأخصائي الاجتماعي في هذا المدخل في جانبين أساسيين هما (49):

- 1- أن يعمل كدعاية مضاده وفي هذا يقوم بنقد وتحليل أفكار ومعتقدات العميل الخاطئة بعد التعرف عليها.
- 2- مواجهة العميل بالأفكار الخاطئة من أجل تصحيحها بعد مناقشتها معه وأن يقوم ببيان كيفية التغيير وتشجيع العميل على ذلك ويساعده على التفكير الصحيح والسلوك السوي. ويستخدم الأخصائي الاجتماعي في هذا المدخل عدة أساليب هي:

أ- الأساليب المعرفية: وهي التي تتعامل مع معارف العميل (أفكاره ومعتقداته) الهامة والتي تسبب سلوكه اللاتوافق وإبدالها بأخرى تؤدي إلى سلوك اجتماعي مرغوب وهي أساليب تسمى بأساليب إعادة البناء المعرفي كالمواجهة والتفسير والإقناع وعرض الاقتراحات.

ب- أساليب انفعالية: وهي التي تتعامل مع ردود أفعال العميل الانفعالية مثل القلق والخوف والغضب، ومساعدته على تحمل نتائج الضغوط التي قد تواجهه مستقبلاً ومن أمثلتها الاسترخاء والتطمين والإقناع والمواجهة والتشجيع والتدعيم.

ج- أساليب معرفية سلوكية: وهي التي تساعد العميل على ممارسة عمليات التفكير العقلاني ومنها التعلم الذاتي ولعاب الأدوار وتشكيل الاستجابة.

### 3- المدخل الشمولى

ويتم استخدامه فى مواقف الممارسة المختلفة ويتم النظر لنسق العميل المصاب والمتعافى والمعرض للإصابة بالكورونا انه وحدة متكاملة كليا ويتبنى فكرة ان تقدير المشكلة يعتمد على تحديد منطقة العمل وضرورة تطبيق عملية استخدام موارد نسق العميل وتفسير المشكلات من خلال هذا المدخل يرتبط بعلاقة الانسان بالبيئة والأثر المتبادل بينهما.

هذا ويمكن الاستعانة فى هذا البرنامج بمجموعة النماذج التالية (50) :

1- نموذج الاتصال التفاعلى Interactive model : وهو نموذج يعتمد على التأثير المتبادل ويعتمد على العلاقة مع الطرف الآخر.

2- نموذج الاتصال الجمعى Group model : حيث ميزته هامة جدا للأخصائين الاجتماعيين فى مجال التوعية ومواجهة التحديات الا وهو انه يتميز ببث رسائل موحدة على اعداد كبيرة من جمهور المستقبلين الذين يختلفون فكريا واجتماعيا وثقافيا أو بعضهم قد يتفق ومنتشرين وهذا متوافق مع مواجهة تحدى فيروس كورونا وخصائص هذا الوباء الجغرافية المتباينة والمناخية مما يجعل الاستعانة بهذا النموذج العلمى الاتصالى هام جدا.

### 3- نموذج حل المشكلة:

ويمكن الاستعانة بهذا النموذج فى مواجهة المشكلات المترتبة علي وجود واستمرار جائحة فيروس كورونا ، مثل : انخفاض الدخل الفردي للعملاء ، وانخفاض الدخل الأسري ، والبطالة ، وصعوبة حصول العملاء علي الخدمات التي يحتاجون إليها، (51) ...

### انساق التدخل المهني :

يستطيع الأخصائى الاجتماعى أن يعمل على متصل الأنساق مع الوحدات الصغرى والمتوسطة والكبيرة (52).\*

- 1- نسق العمل الفردي: العمل السليم صحيا أو العمل المريض بفيروس كورونا أو المتعافي من هذا الفيروس.
  - 2- نسق العمل الأسرة: ويقصد به هنا أسرة هؤلاء العملاء.
  - 3- نسق العمل (الجماعة الصغيرة): ويقصد به العملاء الأصحاء أو العملاء المرضى أو العملاء المتعافين ، ولكنهم أعضاء في جماعات.
  - 4- نسق العمل (مجتمع المنظمة أو المؤسسة): وهي المؤسسة أو المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات الوقائية أو العلاجية فيما يتعلق بفيروس كورونا.
  - 5- نسق المشكلة : هي المواقف التي تستوجب التدخل المهني لمواجهة التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع جائحة فيروس كورونا.
- أدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية : (53)**

• دور التربوي أو المعلم :

- وفي هذا الدور يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بتزويد نسق العمل أو نسق الهدف بالمعارف والمعلومات التي يحتاجونها للتعامل مع جائحة كورونا ومساعدة نسق العمل على تبني قيم إيجابية ولممارسة سلوكيات إيجابية وفي مجال إكساب افراد المجتمع ثقافه التعامل مع الآثار المترتبة يقوم الممارس العام بما يلي:
- 1- التزويد بالمعارف والمعلومات والخبرات التي تمكنهم من تنمية وكيفية الاستفادة من إمكانيات المؤسسات الاجتماعية وتوظيفها.
  - 2- العمل على إكساب مجموعة من القيم والاتجاهات خاصة قيم احترام خاصة قيم احترام الآخر واحترام التعددية الثقافية واحترام الحوار المجتمعي وتحمل المسؤولية والمشاركة من خلال الأنشطة المتعددة في المؤسسات والجمعيات في المجتمع وثقافه التعامل مع الآثار المترتبة لى فيروس كورونا .
  - 3- العمل على إكساب مجموعة من القيم والاتجاهات خاصة قيم احترام الآخر واحترام التعددية الثقافية واحترام الحوار المجتمعي وتحمل المسؤولية والمشاركة من خلال الأنشطة المتعددة في مؤسسات الممارسة فيما يتعلق بثقافه التعامل مع الآثار المترتبة لفيروس كورونا.
- دور الممكن:

وفي هذا الدور يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى مساعدة نسق العمل على اكتشاف مصادر القوة بداخلهم واستخدامهم لتحقيق أهدافهم ومساعدتهم على تحديد أهدافهم والعمل على تحقيقها، وفي هذا المجال يوم الأخصائي الاجتماعي بما يلي:

- 1- المساعدة على فهم أنفسهم واكتشاف قدراتهم وإمكانياتهم واستغلالها لصالح خلق ثقافته التعامل مع الآثار المترتبة على فيروس كورونا.
  - 2- تنمية القدرة على القيادة والتبعية والتحاور والنقاش والتفاوض لحل المشكلات التي تواجههم أثناء ممارسة النشاط كذلك تنمية علاقات اجتماعية طيبة بينهم خاصة فيما يتعلق بثقافته التعامل مع الآثار المترتبة على فيروس كورونا.
  - 3- المساعدة على النمو الاجتماعي وتطوير نسق الاختلاف لديهم بحيث يستوعب كل الاختلافات والتعدلات الثقافية والاجتماعية والدينية بما يدعم ثقافة التعامل مع الآثار المترتبة على فيروس كورونا.
- دور المعالج:

يفيد هذا الدور بمساعدة نسق العمل على إحداث تغييرات في أنفسهم وفي علاقاتهم مع الجماعات أو الناس الذين يرتبطون معهم بعلاقات أولية وفي هذا الدور يكون نسق العمل هو نفسه نسق الهدف المراد تغييره وفي هذا المجال يقوم الأخصائي الاجتماعي بما يلي:

- 1- مساعدة افراد المؤسسات الاجتماعية على تعديل أفكارهم غير الصحيحة ومشاعرهم السلبية تجاه الآخرين وخاصة تجاه المصابين منهم أي يسعى إلى إحداث تغييرات في ذات العملاء.
- 2- مساعدة افراد المؤسسات الاجتماعية على إشباع حاجاتهم المتنوعة من خلال أساليب سوية وشرعية وعلاج بعض السلوكيات السلبية مثل عدم احترام النظم العامة وللوائح والأنظمة التي تفرضها ثقافته التعامل مع الآثار المترتبة على فيروس كورونا.
- 4- مساعدة افراد المؤسسات الاجتماعية علاج مشكلاتهم الفردية والجماعية سواء كانت مشكلات نفسية أو صحية أو اجتماعية أو اقتصادية أو غيرها والتي تفرضها ثقافته مساعدة افراد المؤسسات الاجتماعية

• دور مقدم للتسهيلات:

وفي هذا الدور يقوم الأخصائي الاجتماعي بتعريف نسق العمل بإمكانياته وقدراته ومنحه الفرص ليقوم بعمل ناجح واتخاذ القرارات المناسبة وتعريفهم بمصادر الخدمات الطبية وكيفية الحصول عليها،

وفي هذا المجال يقوم الأخصائي الاجتماعي بما يلي:



1- توضيح مصادر الخدمات الطبية المتاحة في المجتمع والتي يمكن الاستفادة منها في مساعدة افراد المؤسسات الاجتماعية وممارسة الأنشطة التي تؤدي إليها ومن هذه المصادر مراكز الشباب والجمعيات الأهلية ومراكز الإعلام والاتصال.

2- تنظيم الأنشطة المتنوعة التي تعمل على مساعدة افراد المؤسسات الاجتماعية في كيفية التعامل مع الآثار المترتبة على فيروس كورونا. من أنشطة ثقافية واجتماعية ورياضية وفنية وغيرها.

4- تسهيل اشتراك الفئات المختلفة من افراد المجتمع في المؤسسات وفي الأنشطة والبرامج خاصة التي تسهم في مساعدة افراد المؤسسات الاجتماعية في كيفية التعامل مع الآثار المترتبة على فيروس كورونا.(54)

#### مراجع الدراسة

1) التقرير الأول من NASW للتعامل مع جائحة COVID-19:

<https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/03/report-iran-corona.pdf>

2) تقرير وباء كوفيد 19 في ايران

<http://www.ifsw.org/iran-a-research-during-covid-19-pandemic-/in-iran>

3) ايران. دعوة الأخصائيين الاجتماعيين للانضمام الى الحملة الدولية

[http://www.ifsw.org/iran-social-workers-calls-to-join-the-international-campaign-of-i\\_have-good-news](http://www.ifsw.org/iran-social-workers-calls-to-join-the-international-campaign-of-i_have-good-news)

4) Kawano, Kakehashi, M. (2015) : Substantial Impact of school closure on the Transmission Dynamics during the pandemic Flu H1n1-2009 on Oita. POLS Journal, 10 (12),. DOI: 10.1373/journal.pone.0144839

[https://annabaa.org/arabic/annabaaarticles/13749.\\*](https://annabaa.org/arabic/annabaaarticles/13749.*)

5) مدحت محمد ابو النصر : دور مهنة الخدمة الاجتماعية فى مواجهة فيروس كورونا، المؤتمر الدولى الافتراضى الأول ، تداعيات ازمة كورونا على مجالى التربية الخاصة والصحة النفسية، الاسكندرية 10-11- يوليو 2020.

6) <http://www.ifsw.org/iran-a-research-during-covid-19-pandemic-/in-iran>

7) اسامة الشريف : دور الإدارة التعليمية فى مواجهة المشكلات التعليمية الناجمة عن انتشار جائحة كورونا، المؤتمر الدولى الثالث لتطوير التعليم العربى ، اكااديمية رواد التميز للتدريب والاستشارات والتنمية البشرية ، الادارة والتدريب والتنمية المستدامة والمواطنة الرقمية ، السبت - الاثنين 11-13 ابريل 2020.

8) قريد سمير (2010)، نشأة وتطور الحركة الجمعوية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية مجلد خيضر بسكرة، العدد 18.

9) نبيل سوبرى : العلاقات الدولية فى زمن كورونا التحديات والاستراتيجيات، مقالات قانونية، مجلة القانون والأعمال الدولية، جامعة الحسن الأول ، كلية الحقوق.

10) ماهر ابو المعاطى: الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية اسس نظرية، نماذج تطبيقية، (2009) ص28 بتصريف نقلا عن احمد محمد السنهورى: مداخل ونظريات ونماذج الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

11) راجع المراجع الاتية نفس المرجع السابق.

- حسين سليمان وهشام عبد المجيد (2005). الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية. بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

- ماهر ابو المعاطى: مرجع سابق

- المؤتمر الدولى الافتراضى الأول: تداعيات ازمة كورونا على مجالى التربية الخاصة والصحة النفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ومجموعة قادرون للتدريب والتربية الخاصة. 2020، فى الفترة من 10-11 يوليو 2020.

- فهد الفانك: حكومة ظل/ قطاع خاص. مقالات الكاتب فهد الفانك

<https://www.alrai.com/article/1>

- فانتن احمد السكافى: تكيف الأسرة مع الحجر الصحى المنزلى فى زمن فيروس كورونا، بحث منشور ، مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية، مركز جيل للبحث العلمى، ع 63، 2020.
- J. Drolet, Ayala, J.Pierce, J. Giasson, F., & Kang, L. (2013). INFLUENZA “A” H1N1 PANDEMIC PLANNING AND RESPONSE: The Role of Canadian Social work Field Directors and Coordinators. Canadian Social work review, 30 (1), 49 – 63. , 2013 Retrieved from <https://www.jstor.org>
- اسامة الشريف : مرجع سابق .
- بسام عبد الرحمن: نظريات الاتصال، دار اسامة للنشر، عمان 2011.
- Linda harms smith (2018) : **social change and social work**, <http://www.IFSW.ORG>. may, 22.
- 12) العوير محيي الدين خير الله، (2015) ، الجمعيات الخيرية: تعريفها وتأصيلها وصلتها بالمؤسسة الوقفية، مجلة الاحياء، العدد 17-18، دمشق، 2015.
- 13) دعماس خديجة وآخرون(2018)، الدور الجمعي للتكفل بأطفال التوحد مدينة الأغواط نموذجا، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 26.
- 14) NASW: The Role of Social work in social protection systems: the universal right of social protection, ifsw 2016, Seoul, coria.
- 15) جمال شحاتة حبيب (2009). الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية, منظور حديث في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: الأنجلو المصرية.
- 16) سارة بانكس وآخرون. التحديات الأخلاقية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين اثناء جائحة فيروس كورونا، 2020. <https://socialworkers.org.sa>
- S.j.Banks, Durham.ac.UK, IASSW-aiets.org/ar/
- 17) الندوة الدولية: رهانات تحقيق التنمية ما بعد جائحة كورونا، مجلة القانون والأعمال الدولية <http://www.droitetentreprise.com>
- \* عادل محمد العدل: ضغوط ما بعد الصدمة وعلاقتها بقلق المستقبل لدى طلاب الجامعة بعد جائحة كورونا كوفيد 19 ، المؤتمر الدولي الافتراضى الأول ، الاسكندرية ، 10-11 يوليو 2020

18) شينون سيد امير، غليظ شافية (2018)، النشاط الجمعي للجمعيات الخيرية ودوره في بنا روح التكافي الاجتماعي في المنطقة جمعية الإصلاح والإرشاد نموذجاً، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 4.

19) قريد سمير: مرجع سابق

20) لعبدوي جليلة (2014)، دور المجتمع المدني في التنمية المحلية ولاية باتنة أنموذجاً، المجلة الجزائرية للامن والتنمية، العدد 7.

21) بن الأخضر عيسى(2000)، تجربة العمل الاجتماعي والتربوي لجمعية الإصلاح والإرشاد، **Cahiers du CREAD** باللغة العربية.نقلا عن

La direction de la Jeunesse, de l'Education et de la Vie associative et le -  
Mouvement associatif en lien avec le Réseau National des Maisons  
d'Associations(2020).

[https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/covid-r\\_s-9\\_avril\\_2020.pdf](https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/covid-r_s-9_avril_2020.pdf).

22) قاموس المعاني الجامع

<https://www.almaany.com/ar/dict>

23) جون سكوت وجوردون مارشال. موسوعة علم الاجتماع، ترجمة محمد الجوهري وآخرون، القاهرة: المركز القومي للترجمة، ط2، 2011م، ج1 ص551

24) صالح بن موسى الصبان وآخرون(2005): مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط 2.

25) أحمد محمد السنهوري(2007): موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية (الجزء الرابع). القاهرة: دار النهضة العربية،.

26) دراسة فاتن احمد السكافي (2020): مرجع سابق

27) احمد زكي محمد مرسي : تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعاين من فيروس كورونا المستجد(كوفيد -19)، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة الفيوم، عدد يوليو 2020.

28) مدحت محمد ابو النصر : مرجع سابق

- (29) مدحت محمد أبو النصر (2020) (28): الآثار الاجتماعية الايجابية والسلبية المترتبة عن جائحة فيروس كورونا ، المؤتمر الافتراضي لجامعة حلوان عن جائحة فيروس كورونا ، جامعة حلوان ، القاهرة : يوليو 2020
- (30) عبد المجيد طاش نيازي (2008): الخدمة الإجتماعية في غرف الطوارئ 2008، مجلة منتدى العلوم الاجتماعية . جامعة ام القرى WWW. Swmsa.com  
www.noorsa.net/files/file/adwar.doc
- (31) سارة بانكس وآخرون.مرجع سابق
- (32) الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين cJoyner.Dps, IFSW: Mildred”Mit” msw,bsw, ICWC
- (33) الجمعية الايرانية للأخصائيين الاجتماعيين : دور الأخصائيين الاجتماعيين فى التعامل مع الوضع الناجم عن تفشى Covid 19.
- 34) M. Banschick : The Social Consequences of Coronavirus: Questions on responding to a novel threat. Psychology today. Retrieved May 12, 2020  
<https://www.psychologytoday.com/us/blog/the-intelligent-divorce/202003/the-social-Consequences-Coronavirus>
- (35) \* تم الرجوع الى المراجع التالية : هيام على حامد (2019): تقنيات الاتصال الانسانى فى الخدمة الاجتماعية, دار الرحمة، القاهرة.  
- محمد منير حجاب (2011): نظريات الاتصال، دار الفجر.
- Ruben B. D . (1984): Communication in the behavior, New York, Macmillan publishing co, 1984.
- 36) The role of social work in social protection systems, the universal right of social protection, October 2016.
- (37) علاء الدين احمد كفافى وآخرون (2004): الاتصال ونظرياته المعاصرة, الدار المصرية اللبنانية، ط5
- (38) احمد عزوز (2016): الإتصال ومهاراته، مدخل الى تقنيات فن التبليغ والحوار والكتابة، منشورات مختبر اللغة العربية والاتصال.
- 39) Kawano, Kakehashi, M. : **Substantial Impact of school closure on the Transmission Dynamics during the pandemic Flu H1n1-**

2009 on Oita. POLS Journal, 10 (12), 2015. DOI: 10.1377/journal.pone.0144839

40) [https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/covid-r\\_s-9\\_avril\\_2020.pdf](https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/covid-r_s-9_avril_2020.pdf).

41) Harrus Richard Jackson(1989): **A cognitive Psychology of mass communication** (N.J), Lawrence Erlbaum Essocation inc.

42) إبراهيم الدرة (1994) . الأسس البيولوجية لسلوك الإنسان. بيروت: الدار العربية.

43) إسماعيل سراج الدين وآخرون (2006): **التجارب الناجحة**, منتدى الإصلاح العربي. الإسكندرية: مكتبة الإسكندرية.

44) حسين حسن سليمان وآخرون (2005) : **الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة**. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

45) رشاد أحمد عبد اللطيف(1995): **اتجاهات حديثة في تنمية المجتمع**, المؤتمر العلمي الثامن لكلية الخدمة الاجتماعية- جامعة حلوان.

46) طلعت مصطفى السروجي. **الخدمة الاجتماعية الدولية في مجتمع متغير**. المؤتمر العلمي السادس عشر لكلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان، 2003.

47) ماهر أبو المعاطى على. **الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية**. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 2003.

48) محمد محمود إبراهيم عويس. **مؤشرات تطوير مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر**, المؤتمر الأول للمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد، أبريل، 2005.

49) أحمد محمد السنهوري. **موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية** (الجزء الرابع). القاهرة: دار النهضة العربية، 2007.

50) جمال شحاته حبيب. **الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية**. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2008.

51) M. Mansourieh .( 2020). **Assessing the anxiety level of Iranian general population during Covid-19 Outbreak**, Asian Journal of Psychiatry, 51 , Retrieved from

<https://doi.org/10.1016/j.aip.2020.102076> (52)

- (53) طلعت مصطفى السروجي، عاطف مكاوي، ماجدة عبد الوهاب. التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية. القاهرة: مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي - جامعة حلوان، 2003.
- (54) \* تم الرجوع الى المراجع التالية :
- ماهر أبو المعاطى على: مرجع سابق
  - صالح بن موسى الصبان وآخرون(2005): مرجع سابق
  - محمد منير حجاب: مرجع سابق.
  - محمد مصطفى سليط: منظمات المجتمع المدني ودورها في تحقيق الديمقراطية"رسالة ماجستير" جامعة المنوفية، كلية الآداب، قسم الاجتماع، 2010.
  - ممدوح أنيس فتحي. الإمارات إلى أين؟: استشراف التحديات والمخاطر على مدى 25 عاما القادمة. جريدة البيان، 2005
  - <https://www.albayan.ae/paths/books/2005>
- (55) الرجوع الى المراجع الآتية
- مدحت محمد ابو النصر (2020) : مرجع سابق
  - أحمد محمد السنهوري: مرجع سابق
  - عبد الله فوزى القنّامى: المشكلات الاجتماعية والاسرية لدى مريض الدرن من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية، مجلة البحث العلمى فى التربية، جامعة عين شمس، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، العدد 18 ج7 ، 2017.
  - J. Drolet, Ayala, J.Pierce, J. Giasson, F., & Kang, L. (2013). **INFLUENZA "A" H1N1 PANDEMIC PLANNING AND RESPONSE : The Role of Canadian Social work Field Directors and Coordinators.** Canadian Social work review, 30 , 49– 63, 2013
  - Retrieved from [www.jstor.org/stable/43486759](http://www.jstor.org/stable/43486759)

