دور الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا (COVID -19)

إعداد

الدكتور/ علاء الدين صبري حسن السيد

باحث بكلية التربية تفهنا الأشراف– جامعة الأزهر

ومدير مركز رشد للعلاج والتأهيل بالطائف

Emil: phr111alal@gmail.com

1445هـ– 2023م

تاريخ استلام البحث 2023/6/3 تاريخ قبول البحث 2023/6/21

دور الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا (COVID -19)

علاء الدين صبري حسن السيد
باحث بكلية التربية تفهنا الأشراف قسم الخدمة الاجتماعية– جامعة الأزهر، مصر.
البريد الإلكتروني: phr111alal@gmail.com

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرُّف على دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا، وذلك من خلال تحديد أشكال استراتيجيات وتكنيكيات الدعم الاجتماعي التي يستخدمها الأخصائي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا (COVID -19)، وتحديد المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19)، ومن ثم تحديد المقترحات التي تساعد على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19)، واستخدم البحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة البحث من (105) من الأخصائيين الاجتماعيين، كما اعتمد البحث على أداة الاستبيان موجه للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة الطائف. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي توضح دور الأخصائي الاجتماعي في التخفيف من المشكلات النفسية والاجتماعية من أجل تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا من خلال تحديد بعض الأشكال مثل (أتواصل إلكترونيًا مع المتعافين من فيروس

كورونا وعائلاتهم لتقديم الدعم الاجتماعي، أشارك في برامج تدريبية (على بعد) لمساعدة عملاء أزمة فيروس كورونا وأسرهم) واستراتيجيات مثل (استراتيجية التشجيع والتحفيز، استراتيجية الإقناع، استراتيجية تغيير السلوك، استراتيجية ضبط النفس) وتقنيات مثل (الوسائل السمعية والبصرية، وتقنية المناقشة الجماعية، وتقنية الندوات والمحاضرات الإلكترونية ، وتقنية التعاون مع الأطباء).

كلمات مفتاحية: الأخصائي الاجتماعي، الدعم الاجتماعي، المتعافين، فيروس كورونا.

The role of the social worker as a general practitioner in achieving social support for the recovered from Corona virus (COVID-19)

Aladdin Sabry Hassan El-Sayed
Researcher at the Faculty of Education, Al-Azhar University, Egypt.
E-mail: Alaasabri74@yahoo.com

Abstract:

This study aimed at identifying the role of the social worker in achieving social support for the recovered from Corona virus by identifying the forms of social support strategies and techniques used by the specialist in achieving social support for them. It also aimed at identifying the obstacles which the social worker faces in achieving social support for those people, then identifying proposals that help to activate the role of the social worker in achieving the needed social support. The research used the descriptive method, and the research sample consisted of (105) social workers, and the research relied on a questionnaire directed to social workers in government hospitals in Al-Taif Governorate.

The study reached a set of results that illustrate the role of the social worker in alleviating psychological and social problems in order to achieve social support for those recovering from the Corona virus by defining some forms such as (I communicate electronically with those recovering from the Corona virus and their families to provide social support, I participate in training programs (on After) to help coronavirus crisis clients and their families) And strategies such as (the strategy of encouragement and motivation, the strategy of persuasion, the strategy of behavior change, the strategy of self-control) and techniques such as (audio-visual means, the group discussion technique, the technique of electronic seminars and lectures, the technique of cooperation with doctors).

Keywords: Social worker, social support, recovered, coronavirus.

مقدمة البحث:

يقاس تقدم المجتمعات بما توليه الدولة من أوجه الرعاية الاجتماعية والثقافية والصحية لجميع الفئات التي تقع في نطاقها سواء كانت هذه الرعاية متجهة نحو الاهتمام بالفئات العادية، أو إلى الفئات المعاقة أو المرضى، وذلك في إطار نوع من التكامل بين الأساليب والأدوات التي تستخدم في تقديم هذه الخدمات على نحو يضمن الارتقاء بها، وعلى كافة المستويات، فلم يعد هناك خلاف حول الاهتمام بصحة الإنسان وحقه في الرعاية الصحية طالما أن الإنسان هو هدف التنمية ووسيلتها (موسى، 1994: 189).

ومما لا شك أن المستوى الصحي في المجتمع يعد مؤشرا من مؤشرات التنمية فانتشار الأمراض والأوبئة وانخفاض مستوى الرعاية الصحية تعتبر معرقلة لجهود التنمية، ذلك أن العنصر البشري في أي مجتمع هو محور تقدمه و تطوره خاصة في الدول النامية حيث تعتمد على العنصر البشري في دفع عجلة التنمية (أحمدي، ٢٠٠٧: 4)

وفي نهاية العام (2019م) وبدايات عام (2020م) يواجه العالم كارثة عالمية بمعنى الكلمة والتي نجمت عن تفشى عدوى وباء فيروس كورونا المستجد (COVID -19) ذاك الفيروس العجيب الذى هز أركان العالم بأسره وفكك أواصره، فلم يكن يتخيل البشر يوماً أن يصبح الاستبعاد والتباعد الاجتماعي هو الملاذ الأمن، ففي الوقت الذى كانت كل النظريات العلمية تدعوا البشر للاندماج والتعايش الاجتماعي، جاءت تلك الجائحة لتهدم كل هذه الأفكار ولقد انتشر هذا الفيروس انتشار النار في الهشيم دولياً وإقليميا ومحلياً.

وباعتبار أن المصاب بعدوى فيروس كورونا (COVID -19) أصبح من المرضي الذين يستحقون تقديم الخدمات الطبية

والنفسية والاجتماعية لهم، حيث يعتبر المرض من الأمور التي تهتم به العديد من التخصصات الانسانية مثل الطب والخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع والنفس، بل كان أيضاً محوراً لاهتمام العديد من التخصصات الأخرى حيث إن المرض هو حالة يحدث فيها خلل من الناحية العضوية أو العقلية أو الاجتماعية للفرد ومن شأنه إعاقة قدرة الفرد على مواجهة أقل الحاجات اللازمة لأداء وظيفة مناسبة (سويدان، 2020: 88).

وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية أحد المهن الإنسانية التي تهتم بالأفراد والجماعات والمجتمعات وتساعد الانسان على حل مشكلاته وتعزيز قدراته وإمكانياته لمواجهة الأزمات الصحية والكوارث الطبيعية التي قد يتعرض لها، وكذلك نشر الوعي الصحي للوقاية من المخاطر والأضرار الناتجة عن تفشي الإصابة بالأوبئة والحد من انتشار الأمراض المعدية بين أفراد المجتمع.

ويعتبر الأخصائي الاجتماعي المهني المسئول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي وفي جميع مجالات الممارسة بمثابة الأداة التي يتم من خلالها تحقيق أهداف المهنة، ولعل تنمية قدرات وامكانات الأخصائي الاجتماعي كأحد المهنيين العاملين في مجالات الخدمة الاجتماعية المتعددة، تستحوذ على أهمية متعاظمة ورد ذلك أن المهنة ما زالت – وستظل – تعتمد في ممارستها على ما لدى الأخصائي الاجتماعي من مقومات ذاتية وقدرات شخصية حيث تلعب شخصية الأخصائي الاجتماعي دوراً مهماً في أدائه لعمله المهني، فالمهنة ما زالت تتسم بطابع فني (مهاري) يعتمد في أدائه على شخصية الأخصائي الاجتماعي نفسه (نوفل، 2005: 195).

ولما كان الأخصائي الاجتماعي هو الشخص المهني المسئول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها فإنه في حاجة مستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات مما يصقل شخصيته المهنية بحيث يكون أكثر قدرة على أداء مسئوليته والإسهام بدور أكثر فعالية في تجويد الممارسة المهنية (حبيب وحنا، 2016: 65).

لذا يتطلب من الأخصائي الاجتماعي الإلمام بالأمراض، وكيفية تشخيصها وطرق علاجها، دون التدخل في اختصاص الطبيب، كما يتطلب ذلك معرفة المؤسسات الاجتماعية التي تقدم الخدمات لهؤلاء المرضى، كدور النقاهة، ومؤسسات التأهيل المهني، ومؤسسات الرعاية الاجتماعية، والعمل على الربط بينها وبين المؤسسات الطبية، حتى يستفيد المريض من الخدمات الطبية المقدمة له (قمر، ٢٠٠٧: 45).

ونظراً لأهمية هذا الموضوع ومن خلال ما لمسه الباحث في بعض المستشفيات وتعامله مع الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين ومن خلال الدراسات السابقة، وإحساس الباحث بأهمية مواجهة المشكلات النفسية والاجتماعية وتحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا (COVID -19).. لذا تحاول الدراسة الحالية التعرف على دور الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في مواجهة المشكلات النفسية والاجتماعية وتحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا (COVID -19).

مشكلة البحث:

جاءت أزمة كورونا (على غير موعد) لتجبر العالم بصفة عامة والمملكة العربية السعودية بصفة على الالتزام بالإجراءات الاحترازية والاستبعاد والتباعد الاجتماعي، فالخدمة الاجتماعية تعمل على مساعدة المرضى في المستشفيات الحكومية على القيام بوظائفها وزيادة فاعليتها في أداء وظائفها التي يتطلبها منها المجتمع، والأخصائي الاجتماعي ضمن فريق يسمى الفريق العلاجي يتعامل مع المرضى المصابين فيروس كورونا في المستشفيات الحكومية.

ونظرا للتداعيات النفسية والاقتصادية لأزمة فيروس كورونا المستجد هناك حالة من القلق والتوتر تنتاب أرباب الأسر نتيجة هاجس فقدان وظائفهم وانقطاع مصدر الدخل خاصة لمن يعملون في أعمال غير منتظمة بسبب العزل الاجتماعي والبقاء في المنازل، كما تزداد أعراض الخوف والهلع لدي الأشخاص المضطربين نفسية فضلا عن ظهور اضطراب الوسواس القهري والتوهم المرضى لأفراد المجتمع مما يؤثر ذلك سلبا على الحالة الجسدية والنفسية والاجتماعية للإنسان ويتسبب ذلك الى ضعف الجهاز المناعي للجسم فيكونوا أكثر عرضة للإصابة بهذا الفيروس (شراك، 2020: 119).

مما يستدعي ذلك الى نشر الوعي بالمخاطر والأضرار الناتجة عن الإصابة فيروس كورونا المستجد الفتاك أو أي أوبئة مستحدثة وذلك من خلال التأكيد على الدور الوقائي والتأهيلي لمهنة الخدمة الاجتماعية واتخاذ الاجراءات الاحترازية وتقديم الدعم الاجتماعي بكافة أشكاله ومستوياته للمتعافين وأسرهم لوقايتهم من عدم تكرار الإصابة مرة أخري والتخفيف من حدة الوصمة الاجتماعية التي يعاني منها الأشخاص المصابين بفيروس كورونا أثناء اصابتهم أو بعد تعافيهم من الفيروس وبعد خروجهم من الحجر الصحي، لما لطبيعة المرض من

سرعة انتشار العدوي مما ينتاب المحيطين بهم حالة من الخوف خشية من نقل العدوي إليهم.

حيث أكدت بعض الدراسات السابقة مثل دراسة سويدان (2020)، ودراسة العلوي (2018)، ودراسة القعود (1993)، ودراسة الشمري (2018)، ودراسة القحطاني (2019)، ودراسة حسين (2019)، على أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في المستشفيات الحكومية في المجال الطبي ومدى فهم الأخصائيين الاجتماعيين لنموذج التدخل في الأزمات مع المرضى.

ومن ثم يمكن تحديد مشكلة البحث في التعرف على دور الأخصائي الاجتماعي للتخفيف من حدة المشكلات النفسية والاجتماعية وذلك لتحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا وأسرهم من خلال تحديد أشكال الدعم الاجتماعي، واستراتيجيات وتكنيكيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا (COVID -19)، وتحديد المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19)، ومن ثم تحديد المقترحات التي تساعد على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19).

أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة تحقيق هدف رئيس مؤداها: "التعرف على دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا"، ويتفرع من هذا الهدف عدة أهداف فرعية:

1. تحديد أشكال الدعم الاجتماعي التي يستخدمها الأخصائي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا (COVID -19).
2. تحديد استراتيجيات الدعم الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا.
3. تحديد التكنيكيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19).
4. تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19).
5. تحديد المقترحات التي تساعد على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19).

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على تساؤل رئيسي مؤداها: "ما دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا بمحافظة الطائف؟" ويتفرع من هذا التساؤل عدة اسئلة فرعية:

1. ما أشكال الدعم الاجتماعي التي يستخدمها الأخصائي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19) ؟
2. ما استراتيجيات الدعم الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا؟

3. ما التكنيكيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19)؟
4. ما المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19)؟
5. ما المقترحات التي تساعد على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا(COVID -19)؟

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تركز على الجانب الاجتماعي والصحي في آن واحد حيث يمثلان ترابطاً قوياً ومهما في حياة الإنسان.. لذا ترجع أهمية هذه الدراسة في الوقت إلى ما يلي:

- قلة البحوث والدراسات المطبقة على أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في المستشفيات مع المرضى – في حدود علم الباحث– كما تسعى الدراسة الحالية إلى إضافة علمية ذات مردود علمي مثمر في مجال الخدمة الاجتماعية.
- الزيادة المطردة في أعداد المصابين والمتعافين والمتوفين جراء أزمة فيروس كورونا على كافة المستويات المحلية والإقليمية والعالمية وذلك طبقاً لما أشارت إليه التقارير الصادرة من منظمة الصحة العالمية وزارة الصحة بالسعودية.
- إن الخدمة الاجتماعية كمهنة تحاول دائماً أن تواجه الأثار السلبية للمتغيرات الاجتماعية التي يمر بها المجتمع السعودي حتى يكون لها دور فعال مع غيرها من المهن التي تؤثر على حياة الأفراد من ناحية والمجتمع من ناحية أخرى.

- تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال محاولتها التعريف بأهمية دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية، ومعرفة ما إذا وجدت فروق بين المرضى نحو هذا الدور مع محاولة الإضافة إلى الكم المعرفي الموجود حول هذا الموضوع والذي يتناول أبعاداً حيوية تهم الباحثين في الوقت الراهن وبحسب تخصصاتهم المختلفة (الاجتماعية والصحية) حينما يتعلق الأمر بموضوع الرعاية الصحية التي تحتل مكاناً بارزاً في العصر الحديث، حيث يقاس تقدم المجتمعات ورقيها بمدى ما تقدمه للأفراد من خدمات صحية.
- قد تكون هذه الدراسة بمثابة انطلاقة لمزيد من البحوث والدراسات للوصول إلى نتائج أعم وأشمل في كافة مجالات الخدمة الاجتماعية والرعاية الصحية، وإلقاء الضوء وبصورة علمية على دور الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في مواجهة الأزمات، والكوارث، والأمراض، والأوبئة.
- تحاول هذه الدراسة تقديم النتائج التي من المؤمل أن يتم الاستفادة منها في تعزيز دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة الآثار النفسية والاجتماعية لأزمة كورونا.
- انتشار جائحة كورونا (COVID-19) تلك الأزمة العالمية التي سببت ارتباك في العالم بكل أركانه وتسببت في العديد من الآثار والمخاطر الاجتماعية على الفرد والأسرة والمجتمع، الأمر الذي يتطلب إجراء الدراسات والبحوث العلمية في هذا الاطار.
- الدور الريادي للخدمة الاجتماعية في مواجهة مثل هذه الكوارث والأزمات (فيروس كورونا) المجتمعية والطبية وتقديم المساندة والدعم الاجتماعي للمصابين والمتعافين وأسرهم.

الإطار النظري:

المحور الأول: دور الأخصائي الاجتماعي:

مفهوم الأخصائي الاجتماعي:

تعريف الأخصائي الاجتماعي: هو شخص تم اعداده علمياً ومهنياً أحدى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية لممارسة المهنة في إطار المؤسسات الاجتماعية المختلفة سواء كانت (اساسية وثانوية) لمساعدتها على الوصول إلى أهدافها وتحقيقها بكفاءة وفعالية (فهمي، 2019: 86).

تعريف الأخصائي الاجتماعي: هو الشخص المعد إعداداً مهنياً سليماً يؤهله للقيام بممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، وهذا يعني أنه ذلك الشخص الحاصل على مؤهل علمي في الخدمة الاجتماعية لا يقل عن درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية (رشوان، 2017: 152).

دور الأخصائي الاجتماعي مع المرضى المصابين بفيروس كورونا بالمستشفيات:

جائحة كورونا خطر يهدد البشرية أجمع وما زالت كل الدول تقاوم هذه الجائحة، وتسعى من خلال العمل المستمر والدؤوب للوصول إلى علاج أو لقاح فعال لها. وما سببه سرعة انتشار الفيروس وانتقاله بين الناس من ضغط كبير على الأنظمة الصحية لمختلف بلدان العالم، كذلك الدور السلبي الذي لعبته وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي من بث الأخبار المغلوطة وتضخيم بعض الأحداث المتعلقة بالجائحة، مما جعلها تتسبب في الذعر والخوف والقلق بين الناس.

ومع هذه الانتشار ودخول المرضى للمؤسسات الطبية، لطلب الخدمات الصحية، يزداد الطلب على خدمات الأخصائيين الاجتماعيين الطبيين، مما يتطلب ممارسين مهنيين لديهم حس المسؤولية، وروح المبادرة، والعمل على مساعدة عملائهم على أكمل وجه مستعينا بمعرفتهم العلمية والمهارية والقيمية. والإصابة بهذا المرض كغيره من الأمراض سيخلق العديد من المشكلات للمريض، وهي مشكلات معقدة ومترابطة (صحية، اجتماعية، نفسية، اقتصادية...إلخ)، مما يتطلب تدخلات طبية واجتماعية ونفسية موازية لها، وهذا هو حجر الأساس الذي بنيت عليه الخدمة الاجتماعية الطبية وما دعا إليه ريتشارد كابوت من ضرورة توفر العلاج النفسي والاجتماعي، كداعم ومواز للعلاج الطبي.. ويتمثل دور الأخصائي الاجتماعي على النحو التالي (سويدان، 2020):

- يعمل الأخصائي الاجتماعي مع أسرة المريض باعتبارها الجماعة الأولية التي تحيط بالمريض، وذلك في الحالات التي تتطلب ضرورة العمل والاتصال مع الأسرة، كونها المؤثر الأساسي في حياة المريض.
- يعمل الأخصائي الاجتماعي بالمستشفى مع المرضى الذين ينتمون إلى نفس المرض مثل جماعة مرضى الكلى، وذلك بهدف نشر الوعي الطبي أو الصحي بين أفراد الجماعة، ومساعدة المرضى على تبادل الخبرات والمعلومات، والتخفيف من حدة توترهم عن طريق نشر العلاقات الاجتماعية بينهم.
- يقوم الأخصائي الاجتماعي بتكوين جماعات ترفيهية لشغل أوقات الفراغ للمرضى بما يدخل عليهم البهجة والسرور ويخفف عنهم أعباء المرض.

- يعمل الأخصائي الاجتماعي كعضو في جماعة الفريق الطبي المعالج المريض بغرض تيسير حصول المريض على الخدمات المتكاملة وفقا لظروفه التي تحيط به، ويشير العمل الفريقي إلى أسس رئيسية هي:

- إدراك كل عضو من أعضاء الفريق لوظيفته وتخصصه إدراكا واضحا.
- احترام كل عضو لعمل وتخصص الآخر.
- إتاحة الفرصة لكل عضو لكيفية الاستفادة من الأعضاء الآخرين.
- إتاحة الفرصة لكل عضو للتعبير عن رأيه وتوضيح دوره.
- أن تسود بين أعضاء الفريق علاقة تعاون وتفاهم وثقة مبنية على الاحترام المتبادل.
- العلاقة مع الطبيب: وتكمن علاقة الأخصائي الاجتماعي بالطبيب في وضع الخطة علاجية متكاملة.
- العلاقة مع التمريض: للأخصائي الاجتماعي الطبي صلة وثيقة بالغة بالأهمية بعمل التمريض.

- التواصل مع العملاء عن طريق الهواتف النقالة لمساعدتهم على تخفيف من حدة القلق والتوتر من خلال اتاحة الفرصة لهم للتفريغ الوجداني والتعبير عن مخاوفهم إزاء الإصابة بفيروس كورنا المستجد.
- التواصل مع عائلات المتعافين لتقديم الاستشارات النفسية وتوجيههم لمصادر الدعم الاقتصادي تعويضاً لما أصابهم من أزمات مالية نتيجة الحجر المنزلي.
- التواصل مع الفريق الطبي المسئول عن الحجر الصحي لتنظيم الخدمات للمستفيدين.

- التأكيد على أهمية اتباع تعليمات الحماية والالتزام بالإرشادات والتدابير الوقائية خاصة للفئات الأكثر احتياجا (ذوي الاحتياجات الخاصة، كبار السن، الأطفال الأيتام، وغيرهم).
- توجيه أسر المتعافين للاستفادة من بقائهم بالمنزل لاستعادة الوضع الطبيعي للأسرة واكتشاف بعضهم البعض من جديد.

ويمكن تحديد أدوار الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للتخفيف من حدة المشكلات النفسية والاجتماعية وتحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من أزمة كورونا المستجد (COVID -19) وأسرهم وذلك من خلال قيامه بالأدوار التالية (أبو النصر، 2020: 65):

- **دور الممارس العام كممكن:** يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام من خلال بعض المهام لتحفيز ورفع دافعية المتعافين من أزمة فيروس كورونا المستجد (COVID -19) وأسرهم ليتعاملوا بكفاءة أكثر مع الضغوط الاجتماعية والنفسية والاقتصادية عن طريق تقديم الدعم الاجتماعي لهم واكسابهم مهارة التحكم في المشاعر السلبية وتدعيم المشاعر الإيجابية والتأكيد على قوة العملاء ومنح الأمل في نفوسهم وتدعيم الجهود التوافقية لديهم، وتقوية قدراتهم على التعامل ما مع يسمي بالوصمة الاجتماعية التي يعاني منها العملاء المتعافين وكذلك تعديل الأفكار والاتجاهات السائدة في المجتمع والعمل على استثمار طاقات في حياتهم اليومية.
- **دور الممارس العام كوسيط:** يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بمساعدة كل من نسق العملاء المتعافين من أزمة فيروس

كورونا المستجد (COVID -19) والأنساق الاجتماعية الأخرى ليصلوا لبعضهم بطريقة أكثر واقعية وأكثر فائدة باستخدام المهارات التعاونية والقيام بالمناقشات وتحقيق التفاهم واجراء التفاوض، والتزود بالمعارف والمعلومات التي يحتاجها للتعامل مع احتياجاتها للتعامل مع حاجاته ومشكلاته أو الموقف الذي يواجه ومساعدته أيضاً على ممارسة سلوكيات إيجابية واكتشاف مهارات جديدة تساعده على اجتياز الأزمة.

- **دور الممارس العام كمنسق:** يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في هذا الدور بالتنسيق الموارد والامكانيات المتاحة في المستشفى للمجتمع وحسن استخدامها لمصلحة المرضي والمتعافين وأسرهم من فيروس كورونا المستجد (COVID -19)، ومساعدتهم على التكيف مع الوضع الجديد ما بعد الأزمة، ورفع قدراتهم على حل مشكلاتهم، والتخفيف من حدة المشاعر السلبية لديهم، والعمل على تحسين علاقاتهم بأسرهم، والتواصل مع أصحاب المبادرات التطوعية على كافة المستويات لتعود بالنفع على المتعافين وأسرهم الكترونياً لمساعدتهم على اشباع احتياجاتهم.
- **دور الممارس العام كإعلامي:** يهتم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بنشر الوعى والتثقيف الصحي حول مفهوم المرض وما قد يترتب عليه من آثار سلبية واضرار نفسية واجتماعية لا تؤثر على المصاب فحسب بل تمتد آثارها للأسرة والمجتمع ككل وذلك من خلال نشر المقالات والنشرات الالكترونية والرسائل التوعوية عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، وكذلك دعوة كافة أفراد المجتمع للمشاركة المجتمعية وحثهم على التكاتف والتبرع المادي

والمعنوي لدعم المصابين وتقديم الإعانات للمتعافين واسرهم بكافة صورها، وكذلك التأثير على المسئولين متخذي القرار في المجتمع وفى المنظمات والمؤسسات الغير حكومية لتقديم خدمات مع احتياجات المتعافين لتحقيق الدعم الاجتماعي لهم من أجل اجتياز أزمة فيروس كورونا تتناسب المستجد (COVID -19).

كما يوجد بعض الأدوار الأخرى للممارس عام للتخفيف من حدة المشكلات النفسية والاجتماعية وتحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من أزمة كورونا المستجد (COVID -19) وأسرهم وذلك من خلال قيامه بالأدوار التالية (مرسي، 2020: 674):

- دور الممارس العام كمساعد: يقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة وتوجيه المتعافين وأسرهم لتلقي الدعم الاجتماعي والنفسي والاقتصادي من كافة منظمات المجتمع الحكومية وغير الحكومية التخفيف من حدة الخوف الناتج عن توقع الإصابة بفيروس كورونا المستجد أو نقل العدوي للفئات الهشة خاصة للأطفال أو كبار السن أو ذوي الإعاقة نظراً لتدهور الوضع الجسدي والنفسي لديهم، وقد يعود الخوف أيضاً من فقدان سبل العيش والطرد من العمل أثناء فترة العزل والتخوف من الاستبعاد الاجتماعي نتيجة وضع الشخص المصاب أو المشبهة في أصابته بالفيروس داخل الحجر الصحي الشعور السلبي نتيجة عجز الأفراد على حماية المقربين لهم والخوف من فقدانهم بسبب الإصابة بالفيروس.
- دور الممارس العام كممكن: يقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة المتعافين وأسرهم على التخلص من أثار الوصمة الاجتماعية التي يعاني من المتعافين من فيروس كورونا المستجد (COVID -

19).

- دور الممارس العام كوسيط: يعمل الأخصائي الاجتماعي كهمزة وصل بين المتعافين من فيروس كورونا المستجد (COVID -19) والجهات الأخرى التي يمكن أن تقدم لهم خدمات تساعدهم على اشباع احتياجاتهم.
- دور الممارس العام كمنسق: يعمل الأخصائي الاجتماعي على تنسيق لقاءات توعوية عن بعد ودعوة المتخصصين في كافة المجالات لنشر الوعي من مخاطر وأضرار الإصابة بفيروس كورونا المستجد (COVID -19).
- دور الممارس العام كمعلم: يقوم الأخصائي الاجتماعي على اعداد نشرات وقائية ورسائل الكترونية لاتخاذ التدابير الاحترازية للحد من الإصابة بفيروس كورونا المستجد (COVID -19).
- دور الممارس العام كإداري: يعمل الأخصائي الاجتماعي على التواصل مع إدارة المؤسسة لتنظيم لقاءات عن بعد مع الفريق العلاجي بهدف رفع الروح المعنوية والتحلي بالصبر أثناء عملهم مع المصابين.
- دور الممارس العام كمنشط: يقوم الأخصائي الاجتماعي برفع الوعي بمخاطر وباء فيروس كورونا والحد من الإصابة والتخفيف من حدة التوتر والقلق والخوف من الأضرار المتوقع حدوثها نتيجة تفشي هذا الوباء سواء كان ذلك بشكل مباشر

المحور الثاني: الدعم الاجتماعي:

مفهوم الدعم الاجتماعي:

يعرف الدعم الاجتماعي: هو الإمكانيات أو المصادر المتاحة في بيئة الفرد الاجتماعية التي يمكن استخدامها للمساعدة في أوقات الضيق ويزود الفرد بالدعم الاجتماعي من خلال العلاقات الاجتماعية مع الأشخاص الذين له معهم اتصال منظم بشكل أو بآخر ونظم شبكة العلاقات الاجتماعية غالبا الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل (عبيد، 2020: 52).

كما يعرف الدعم الاجتماعي: هو الرغبة في الاقتراب من الأشخاص المهمين الذين يمكنهم تقديم المعلومات والحقائق التي تشير الى الحب والتقدير والالتزام المتبادل (حسين، 2009: 33).

ويعرف أيضاً بانه تلك الإمكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد، وبخاصة شبكة العلاقات الاجتماعية التي تضم الأسرة والأصدقاء، زملاء العمل وكل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منتظم (محمد ومحمد، 1999: 35).

ومن الملاحظ أن مفهوم الدعم الاجتماعي عادة ما يكون مرتبط بالدعم النفسي فالعلاقة فيما بينهما علاقة ديناميكية حيث يعرف الدعم الاجتماعي بانه عملية تسهيل التكيف الاجتماعي بين الفراد والعائلات والمجتمعات، ويهدف الدعم النفسي الاجتماعي لمساعدة الأشخاص على التعافي من نشوء أزمة أدت الى تمزق حياتهم وتعزيز قدراتهم على العودة للحياة الطبيعية بعدما مروا به من تجارب قاسية(حسين، 2009: 34).

والدراسة الحالية تعرف مفهوم الدعم الاجتماعي للمتعافين من أزمة فيروس كورونا المستجد كالتالي:

- الدعم الاجتماعي مفهوم يشير الى تقديم المشاعر الإيجابية

والتخلص من الإحساس بالوصمة الاجتماعية للمتعافين من أزمة فيروس كورنا المستجد.

- يؤدي الدعم الاجتماعي الى إحساس المتعافي من أزمة فيروس كورونا المستجد بقيمته واحترامه لذاته وخروجه من العزلة الاجتماعية.
- تتنوع أشكال الدعم الاجتماعي ما بين ما هو وجداني، أو ادراكي، أو معلوماتي، أو وسلوكي المساعدة المتعافين من أزمة فيروس كورونا المستجد لاستكمال حياتهم بشكل طبيعي.
- تنقسم طرق تقديم الدعم الاجتماعي للمتعافين من أزمة فيروس كورونا المستجد بشكل رسمي وغير رسمي.
- يعكس الدعم الاجتماعي للمتعافين من أزمة فيروس كورونا المستجد ضرورة حماية أنفسهم والمحيطين بهم من الإصابة.

المحور الثالث: جائحة كورونا (COVID -19):

فيروس كورونا المستجد هو نوع من الفيروسات جديداً من نوعه يصيب الجهاز النفسي للمرضى المصابين بالتهاب رئوي وهو مجهول السبب حتى الآن، وقد ظهر في مدينة (ووهان) الصينية في أواخر عام 2019 وفي عام 2020 أطلقت لجنة الصحة الوطنية في الصين تسمية كورونا المستجد على الالتهاب الرئوي الناجم عن الإصابة بفيروس كورونا، ثم غيرت في 22 فبراير الاسم الانجليزي الرسمي للمرض الناجم عن فيروس كورونا المستجد إلى (COVID -19).

ويمكن تعريف فيروس كورونا على أنه فصيلة من الفيروسات التي قد تصيب الحيوان والإنسان ومن المعروف أن فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من

نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة الحادة الوخيمة (سارس) ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخراً مرض فيروس كورونا (COVID -19) (منظمة الصحة العالمية، 2020).

طرق انتقال فايروس كورونا (COVID -19):

يوجد خمس طرق لانتقال الفيروسات المعدية كما أشار علي (2020):

1. التلامس: حيث قد ينتقل الفيروس المسبب للعدوى مباشرة عن طريق اللمس، ويعتبر التلامس من أهم طرق انتقال العدوى وأكثرها شيوعاً وينقسم إلى نوعين فرعيين:
   - الاتصال المباشر: وهو انتقال الفيروسات بسبب اتصال الشخص المصاب بالفيروس مع شخص آخر.
   - الاتصال غير المباشر: ويقصد به اتصال المعرض للإصابة بالفيروس مع سطح ملوث مثل الأجهزة أو الأيدي الملوثة.
2. الانتقال عن طريق الرذاذ: وهو انتقال الفيروسات المسببة للمرض عن طريق الرذاذ الذي يحتوي على الميكروبات الناجمة عن الشخص ناقل العدوى أثناء قيامه بالتحدث أو العطس أو السعال، وينتشر ذلك الرذاذ الملوث عبر الهواء لمسافة قصيرة لا تزيد عن (1-2) متر.
3. الانتقال عن طريق الهواء: وهنا قد ينتقل الفيروس عبر قطرات رذاذيه صغيرة جداً تحتوي على كائنات دقيقة تظل معلقة في الهواء وتنتقل لمسافات بعيدة، ثم يقوم الفرد المعرض للإصابة بالفايروس بالاستنشاق، وهنا لابد من الاستعانة بالتهوية الجيدة للحد من انتقال الفيروس.

4. الناقل الوسيط: وينتقل فيه الفيروس المسبب للعدوى بطريقة غير مباشرة إلى الفرد عن طريق مادة ملوثة بالفيروس مثل الطعام والدم والماء والأدوات الملوثة.
5. العائل الوسيط: وفيه يمكن أن ينتقل الفايروس للفرد عن طريق الحشرات وغيرها من الحيوانات.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة زيدان (2012) إلى تقييم جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية السعودية في ظل نظام الجودة، كما توصلت نتائج الدراسة بأن هناك قصور في قدرة الأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية للمرضى بالمستشفيات الحكومية في ظل نظام الجودة بأن الأخصائي الاجتماعي لا يقوم بالتنسيق مع باقي التخصصات لتقديم الخدمات بشكل متكامل للمرضى، وأنه لا يبادر بالتعرف على مشكلات واحتياجات المرضى للعمل على حلها وإشباعها، كما أن الأخصائيين الاجتماعيين لا يحترمون خصوصية المريض عند مناقشة مشكلاتهم واحتياجاتهم، كما أن الأخصائي الاجتماعي لا يعطي كل الوقت لحل مشكلات المرضى.

أما دراسة القحطاني (2019): هدفت إلى التعرف على مدى فهم الممارسين المهنيين لنموذج التدخل في الأزمات، وتحديد مدى تطبيق الممارسين المهنيين والمؤسسات لنموذج التدخل في الأزمات من خلال تطبيق مهارات التدخل في الأزمات، كما توصلت الدراسة إلى أن أغلبية الأخصائيين والأخصائيات يرون أنهم يطبقون التدخل في الأزمات من خلال اعتمادهم على النظريات والنماذج والاستراتيجيات والمهارات العلمية، كما أن أغلب المبحوثين لم يلتحقوا بدورات تدريبية

أثناء العمل حول التدخل في الأزمات، كما أن المستشفيات التي يعملون بها لم توفر البحوث والدراسات عن التدخل في الأزمات بشكل مستمر، بينما نجد أن المستشفيات لا يوجد بها متخصصين خبراء في التدخل في الأزمات يمكن استشارتهم ويشرفون على الأداء المهني لممارسين.

بينما نجد دراسة العلوي(2018) هدفت إلى التعرف على الدور الفعلي الذي يمارسه الأخصائي الاجتماعي مع المرضى وأسرهم بالمستشفيات، وكيفية التعامل مع أنساق المؤسسة الطبية، والتعرف على الصعوبات التي تعوق الأخصائي الاجتماعي عن أداء أدواره بكفاءة وفعالية، كما توصلت الدراسة من أهم الأدوار التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي في المستشفى مساعدة المريض على التكيف مع مرضه، دراسة حالات المرضى الذين يعانون من مشكلات والتي قد تؤثر على حالتهم الصحية، مساعدة المرضى على تقبل العلاج.

أما دراسة الشمري (2018) هدفت إلى معوقات تمكين الأخصائي الاجتماعي من أداء دوره في مستشفيات منطقة القصيم، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر المعوقات التي تحد من دور الأخصائي الاجتماعي هي وكثرة الأعباء الملقاة على عاتق الأخصائي الاجتماعي في المستشفى، قلة الدورات التدريبية التي يحتاجها الأخصائي، ضعف التأهيل الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي، كما توصي الدراسة قيام إدارة المستشفى بتكثيف الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين، عدم تكليف الأخصائيين الاجتماعيين بأعمال غير عملهم كممارسين للخدمة الاجتماعية بالمستشفيات، توضيح عمل الأخصائي الاجتماعي للمرضى والدور الذي يقوم به وذلك من خلال ورش العمل والنشرات في المستشفى.

كما هدفت دراسة سويدان (2020) إلى التوصل إلى برنامج من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي لمواجهة جائحة كورونا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن دور الأخصائي الاجتماعي بالفريق الطبي بمستشفيات عزل كورونا جاء بمستوى ضعيف، وأن اتجاهات أعضاء الفريق الطبي نحو دور الأخصائي جاءت بمستوى ضعيف، كما توصلت الدراسة إلى برنامج مقترح من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي بمستشفيات عزل مرضى كورونا.

أما دراسة مرسي (2020) والتي هدفت إلى تحديد أشكال وأسس الدعم الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية المقدم للمتعافين من فيروس كورونا المستجد وأسرهم، وتوصلت الدراسة إلى أهم أشكال الدعم الاجتماعي التي تقدم للمتعافين من فيروس كورونا (أري أن وسائل التواصل الاجتماعي والتوعوية الإلكترونية تلعب دور بارز في تقديم الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا المستجد، كما أن مؤشرات التعلم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا (نشر ثقافة التباعد الجسدي بين المتعافين من فيروس كورونا وأسرهم أحد الأساليب الوقاية من اصابتهم بالفيروس، كما توصلت الدراسة إلى تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من هذا الفيروس كورونا.

بينما هدفت دراسة محمد (2020) إلى التعرف على متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلي من منظور تنظيم المجتمع، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن من أهم

متطلبات البرامج الوقائية (التدريب على نظم الرصد المبكر، وتنوع البرامج الوقائية وتنفيذ برامج للتدريب على التقنيات الحديثة) وأهم المتطلبات الفنية (تنفيذ حملات توعوية لتقليل الضغوط المجتمعية واقامة ندوات لتنمية القيم المجتمعية ووجود اجهزة اتصال متطورة وتطوير آليات الرصد والإنذار المبكر) وأهم المتطلبات التنسيقية (اقامة شراكة بين المؤسسات المحلية والاتصال المستمر لتحديث المعلومات وتكامل جهود المؤسسات المحلية والأهلية لتوفير الخدمات والمساهمة مع اجهزة الاعلام في توعية الرأي العام بالوقاية من الأزمات).

الإجراءات المنهجية للدراسة:

- **نوع الدراسة:** تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية ويعتبر هذا النوع من الدراسات مناسباً لموضوع الدراسة، حيث إنها تهدف إلى تحديد الظاهرة ووصفها وتحليل نتائجها وتفسيرها بدقة حيث تعتمد على الطرق والأدوات الكمية لمعالجة البيانات والتي تتمثل في الأساليب الإحصائية سعياً إلى صياغة النتائج (مقدم، 2015: 151) من خلال التعرف على دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا بمحافظة الطائف.
- **منهج الدراسة:** اتبع الباحث المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة الدراسة وأهدافها والمنهج الوصفي لا يتوقف على وصف الظاهرة المدروسة، بل يتعدى ذلك لمحاولة الكشف عن العلاقة بين الظاهرة المدروسة والمتغيرات التي تؤثر فيها.
- **مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع وعينة الدراسة من جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات الحكومية

بمحافظة الطائف وعددهم (105) أخصائي اجتماعي وذلك على النحو التالي:

جدول (1) يوضح عينة الدراسة

م	المستشفيات	عدد الاخصائيين الاجتماعيين
1	مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي	16
2	مستشفى الأطفال	15
3	مجمع الملك فيصل الطبي	17
4	مجمع إدارة والصحة النفسية	15
5	مستشفى الأمير منصور العسكري	12
6	مستشفى القوات مسلحة الهدا	11
7	مستشفى الأمير سلطان	10
8	مركز القوات المسلحة للتأهيل الصحي	9
	الإجمالي	105

- **أداة الدراسة:** الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات أو تصنيفها وجدولتها، وهناك كثير من الوسائل والأدوات التي تستخدم في الحصول على البيانات، ويمكن استخدام عدد من هذه الوسائل معاً في الدراسة الواحدة لتجنب عيوب إحداها، ولدراسة الظاهرة من كافة الجوانب (مقدم، 2015: 152).

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها سوف تتمثل أداتها في الاستبانة للتعرف على دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا بمحافظة الطائف من خلال التعرف على دور الأخصائي الاجتماعي في المستشفيات الحكومية وتحديد الاستراتيجيات والتكنيكيات والإجراءات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كرونا وتحديد المقترحات التي تساهم في تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا بمحافظة الطائف... وقد تم تصميمها من الإطار النظري والدراسات السابقة.

- أولاً: الصدق الظاهري للأداة: تم عرضها على مجموعة من المختصين وفي ضوء آرائهم تم إعداد أدوات الدراسة بصورتها النهائية.
- ثانياً: صدق الاتساق الداخلي للأدوات: تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة.

ثبات أداة الدراسة: للتحقق من ثبات الاستبيان استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ لعينة استطلاعية مكونة من (10) ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة:

جدول (2) معاملات ثبات المقياس والدرجة الكلية للمقياس باستخدام طريقة ألفا كرونباخ:

الأبعاد	معامل الثبات
البعد الأول	0,76
البعد الثاني	0,79
البعد الثالث	0.78
البعد الرابع	0.77
البعد الخامس	0.79
المقياس ككل	0,79

يتضح من الجدول رقم (2) أن معاملات الثبات للاستبيان بلغ (0.79) للمقياس ككل وهو معامل دال إحصائياً مما يدعو للثقة في صحة النتائج التي يسفر عنها تطبيق المقياس.

مجالات الدراسة:

- المجال المكاني: تم تطبيق هذا البحث على المستشفيات الحكومية بمدينة الطائف.
- المجال البشري: تم تطبيق هذا البحث على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الطائف وعددهم (105) أخصائي اجتماعي.
- المجال الزماني: تم تطبيق البحث خلال الفصل الدراسي الثاني من العام 2022/2021م.

الأساليب الإحصائية:

استخدام الباحث عند معالجته لبيانات بحثه احصائياً على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية والمعروف اختصاراً بالـ (SPSS) في حساب المعاملات الإحصائية التالية:

- حساب التكرارات. الانحراف المعياري.
- النسبة المئوية/ الأهمية النسبية. الحسابي.
- مجموع الأوزان. معامل ثبات ألفا كرو نباخ.

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:

جدول (3) يوضح النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:

م	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
1	النوع	ذكر	91	%86.7
		أنثي	14	%13.4
2	الحالة الاجتماعية	بكالوريوس	2	%1.9
		ماجستير	57	%54.4
		دكتوراه	6	%5.7
3	سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	30	%28.6
		من 6 – 10 سنوات	28	%26.7
		11 سنة فأكثر	47	%44.7
4	التخصص العلمي	خدمة اجتماعية	80	%76.2
		علم اجتماع	15	%14.3
		تخصص أخر	10	%9.5
5	للدورات التدريبية في مجال	أقل من 3 دورات	54	%51.4

	الخدمة الاجتماعية	من 3 – 5 دورات	17	%16.2
		أكثر من 5 دورات	34	%32.4

ثانياً: نتائج الدراسة ومناقشتها:

البعد الأول: أشكال الدعم الاجتماعي التي يستخدمها الأخصائي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

جدول (4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول أشكال الدعم الاجتماعي التي يستخدمها الأخصائي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	استخدم العديد من الأدوار والمهارات لتقديم الدعم الاجتماعي الكترونياً لأسر المصابين والمتعافين من فيروس كورونا وأسرهم.	4.45	0.796	6
2	أتواصل مع أسر النزلاء والمتعافين من فيروس كورونا (عن بعد) عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.	4.47	0.680	5
3	توجه إدارة الخدمة الاجتماعية الطبية جهودها وخططها لتقديم الدعم الاجتماعي لأسر المصابين بفيروس كورونا.	4.36	0.709	7
4	أعددت نشرات الكترونية للتوعية من الإصابة فيروس كورونا.	3.90	0.976	9
5	أذهب إلى عملي بالمستشفى بشكل دائم في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد	3.41	1.321	13
6	أشارك في البرامج التدريبية (عن بعد) لمساعدة عملاء أزمة فيروس كورونا وأسرهم.	4.57	0.663	3
7	تعقد إدارة المستشفى اجتماعات (عن بعد) للأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع أزمة فيروس كورونا المستجد.	4.58	0.647	2
8	تمدني إدارة المؤسسة بالبيانات الخاصة بأسر النزلاء والمتعافين من فيروس كورونا المستجد.	3.57	0.959	12
9	أتواصل الكترونياً مع المتعافين من فيروس كورونا وأسرهم لتقديم الدعم الاجتماعي.	4.59	0.631	1
10	لدى خبرات وتجارب سابقة في التعامل مع الأزمات الصحية والكوارث الطبيعية.	3.70	1.184	11
11	أتابع المبادرات التطوعية الهادفة لتقديم الدعم الاجتماعي في ظل أزمة فيروس كورونا.	4.01	1.156	8
12	لدي أفكار مبتكرة لتقديم الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا وأسرهم	3.75	1.277	10
13	أري أن وسائل التواصل الاجتماعي والتوعوية الالكترونية تلعب دوراً بارزاً في تقديم الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس.	4.48	0.590	4

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		4.14	0.891	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (4) أن استجابات عينة الدراسة حول أشكال الدعم الاجتماعي التي يستخدمها الأخصائي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا، جاءت بمتوسط حسابي (4.14) وبانحراف معياري (0.891) وقد تحقق البعد بدرجة مرتفعة، كما أن هناك تفاوت في استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد (أشكال الدعم الاجتماعي) حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.41 – 4.59) والتي تشير إلى درجة ممارسة (مرتفعة).

كما يوضح الجدول أن العبارة رقم (9) (أتواصل الكترونياً مع المتعافين من فيروس كورونا وأسرهم لتقديم الدعم الاجتماعي) بمتوسط حسابي (4.59) جاءت في الترتيب الأول بدرجة ممارسة (مرتفعة جداً) وقد يعود ذلك بأن التواصل الالكتروني مع مرضى فيروس كورونا هو من أهم الأشكال التي استخدمها الأخصائي الاجتماعي في ظل هذه الجائحة، لأن هذه الشكل من التواصل أكثر أماناً للأخصائيين الاجتماعيين أو للطاقم الطبي، كما جاءت العبارة رقم (5) (أذهب إلى عملي بالمستشفى بشكل دائم في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد) بمتوسط حسابي (3.41) جاءت في الترتيب الأخير بدرجة ممارسة (مرتفعة) ويعتبر من أقل الأشكال التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كرورنا، وهذا قد يرجع إلى أن طبيعة العمل في ظل جائحة كورونا قد تحتم على البعض عدم الحضور بشكل منتظم للخوف من العدوى أو أن التعامل مع المرضى وأسرهم تتم عن بعد.

كما يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الأخصائيون الاجتماعيون في المستشفيات يقوم بمجموعة من الأشكال التي تساعد المرضى في التخفيف من المشاكل النفسية والاجتماعية من أجل مساعدة المرضى وأسرهم على الاستمرارية في تلقى العلاج المناسب عن طريق تذليل الصعوبات التي تعترضهم مع الأخذ بعين الاعتبار أن المريض شخص منفرد في قدراته الذاتية، والاجتماعية، والثقافية، والمادية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العلوي (2018) والتي أكدت أن الأخصائي الاجتماعي له دور في مساعدة المريض على التكيف مع مرضه، دراسة حالات المرضى الذين يعانون من مشكلات والتي قد تؤثر على حالتهم الصحية، ومساعدة المرضى على تقبل العلاج، القيام بدور الوسيط بين المريض والفريق الطبي، التواصل مع أسرة المريض لتحقيق الأهداف العلاجية.

كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة مرسي (2020) والتي أكدت على أن من أهم أشكال الدعم الاجتماعي التي تقدم للمتعافين من فيروس كورونا (أري أن وسائل التواصل الاجتماعي والتوعوية الإلكترونية تلعب دور بارز في تقديم الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا المستجد، كما أن مؤشرات التعلم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا، ونشر ثقافة التباعد الجسدي بين المتعافين من فيروس كورونا وأسرهم أحد الأساليب الوقاية من اصابتهم بالفيروس)، كما تختلف هذه النتيجة مع دراسة سويدان (2020) والتي أكدت على أن دور الأخصائي الاجتماعي بالفريق الطبي بمستشفيات عزل كورونا جاء بمستوى ضعيف، وأن اتجاهات أعضاء الفريق الطبي نحو دور الأخصائي جاءت بمستوى ضعيف، بينما تختلف هذه النتيجة مع دراسة زيدان (2012) والتي تؤكد أن هناك قصور في قدرة الأخصائي

الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية للمرضى بالمستشفيات الحكومية في ظل نظام الجودة وذلك من خلال بأن الأخصائي الاجتماعي لا يقوم بالتنسيق مع باقي التخصصات لتقديم الخدمات بشكل متكامل للمرضى، وأنه لا يبادر بالتعرف على مشكلات واحتياجات المرضى للعمل على حلها وإشباعها.

البعد الثاني: استراتيجيات الدعم الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

جدول (5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول استراتيجيات الدعم الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	استراتيجية الاقناع: يستخدمها الأخصائي الاجتماعي مع المرضى وأسرهم لتعديل أفكارهم الخاطئة عن طبيعة العدوى والمرض، ومع الفريق العلاجي لتوضيح أهمية العوامل النفسية والاجتماعية في نجاح خطة العلاج للمصابين بفيروس كورونا.	4.50	0.574	2
2	استراتيجية تغيير السلوك: يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لتعديل وتغيير السلوكيات الخاطئة لدى مرضى كورونا مثل السلبية واللامبالاة والاستسلام للمرض، بإكسابهم السلوكيات الصحيحة مثل القدرة على المقاومة والمواجهة والتحدي للمرض من أجل الوصول إلى التعافي من أثار الاصابة بهذا المرض.	4.47	0.606	3
3	استراتيجية ضبط الذات: يقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة المرضى على التحكم في الانفعالات والمشاعر الناتجة عن الإصابة والتي قد تؤدى إلى اضطراب الحالة النفسية للمريض ومن ثم تدهور العلاج وتأخر التعافي أو الدخول في مرحلة خطيرة من المرض.	4.42	0.662	4
4	استراتيجية التشجيع: يقوم الأخصائي الاجتماعي بتشجيع المرضى على اتباع الاجراءات الصحية السليمة وكذلك على تلقى العلاج في المواعيد المحددة وبالشكل الذى يقرره الأطباء والتشجيع على مواجهة المرض بقوة وإيمان في سبيل رفع الروح المعنوية للمريض التي تزيد من قدرته على المقاومة والتعافي.	4.51	0.557	1
		4.47	0.599	م جداً

يتضح من الجدول رقم (5) أن استجابات عينة الدراسة حول استراتيجيات الدعم الاجتماعي التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي

في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا، جاءت بمتوسط حسابي (4.47) وبانحراف معياري (0.599) وقد تحقق البعد بدرجة مرتفعة جداً، كما أن هناك تفاوت في استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد (استراتيجيات الدعم الاجتماعي) حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.42 – 4.51) والتي تشير إلى درجة ممارسة (مرتفعة جداً).

كما يوضح الجدول أن العبارة رقم (4) (استراتيجية التشجيع: يقوم الأخصائي الاجتماعي بتشجيع المرضى على اتباع الاجراءات الصحية السليمة وكذلك على تلقى العلاج في المواعيد المحددة وبالشكل الذى يقرره الأطباء والتشجيع على مواجهة المرض بقوة وإيمان في سبيل رفع الروح المعنوية للمريض التي تزيد من قدرته على المقاومة والتعافي) بمتوسط حسابي (4.51) جاءت في الترتيب الأول بدرجة ممارسة (مرتفعة جداً)، كما جاءت العبارة رقم (3) (استراتيجية ضبط الذات: يقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة المرضى على التحكم في الانفعالات والمشاعر الناتجة عن الإصابة والتي قد تؤدى إلى اضطراب الحالة النفسية للمريض ومن ثم تدهور العلاج وتأخر التعافي أو الدخول في مرحلة خطيرة من المرض) بمتوسط حسابي (4.42) في الترتيب الأخير بدرجة ممارسة (مرتفعة جداً).

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن هناك بعض الاستراتيجيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في المستشفيات الحكومية حتى يمكن مساعدة مرضى فيروس كورونا وأسرهم لتعديل أفكارهم الخاطئة عن طبيعة العدوى والمرض، ومع الفريق العلاجي لتوضيح أهمية العوامل النفسية والاجتماعية في نجاح خطة العلاج للمصابين بفيروس كورونا، وتشجيع المرضى على اتباع الاجراءات الصحية السليمة

وكذلك على تلقى العلاج في المواعيد المحددة وبالشكل الذى يقرره الأطباء والتشجيع على مواجهة المرض بقوة وإيمان في سبيل رفع الروح المعنوية للمريض التي تزيد من قدرته على المقاومة والتعافي.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العلوي (2018) والتي أكدت أن الأخصائي يقوم بالعديد من الأدوار ويستخدم بعض الاستراتيجيات في مساعدة المرضى على تقبل العلاج، والقيام بدور الوسيط بين المريض والفريق الطبي، والتواصل مع أسرة المريض لتحقيق الأهداف العلاجية، كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة القحطاني (2019) والتي أكدت على أن أغلبية الأخصائيين والأخصائيات يرون أنهم يطبقون التدخل في الأزمات من خلال اعتمادهم على النظريات والنماذج والاستراتيجيات والمهارات العلمية.

البعد الثالث: التكنيكيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

جدول (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول التكنيكيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تكنيك المناقشة الجماعية: وذلك من خلال عرض الاحتياجات والمشكلات التي يعانى منها المرضى على أعضاء الفريق الطبي لوضعها في الاعتبار بخطة العلاج ومناقشة احتياجات ومشكلات المرضى على إدارة المستشفى للوقوف عليها واتخاذ قرار بشأنها.	4.40	0.729	2
2	تكنيك الندوات والمحاضرات الالكترونية: وذلك من خلال استغلال مواقع التواصل الاجتماعي من خلال انشاء جروب أو صفحة يكون هدفها التواصل مع المواطنين بالمنطقة الجغرافية التي تخدمها المستشفى للتوعية من فيروس كورونا.	4.28	0.775	3
3	الوسائل السمعية والبصرية: وتستخدم تلك الوسائل داخل المستشفى باستخدام البورشورات، المنشورات، الملصقات التعبيرية، الفيديو المسجل والصور وغيرها بهدف توعية المرضى داخل المستشفى بكيفية التعامل الصحيح مع فيروس كورونا نفسياً وسلوكياً وصحياً.	4.45	0.571	1
4	تكنيك التعاون مع الأطباء من خلال تنفيذ ندوات ومحاضرات	4.27	0.763	4

	الكترونية سواء بالبث المباشر أو الفيديو المسجل وهدفها زيادة الوعى الصحي لدى المواطنين بكيفية الوقاية من عدوى كورونا.			
		4.34	0.709	م جداً

يتضح من الجدول رقم (6) أن استجابات عينة الدراسة حول التكنيكيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا، جاءت بمتوسط حسابي (4.34) وبانحراف معياري (0.709) وقد تحقق البعد بدرجة مرتفعة جداً، كما أن هناك تفاوت في استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد (تكنيكيات الدعم الاجتماعي) حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.27 – 4.45) والتي تشير إلى درجة ممارسة (مرتفعة جداً).

كما يوضح الجدول أن العبارة رقم (3) (الوسائل السمعية والبصرية: وتستخدم تلك الوسائل داخل المستشفى باستخدام البورشورات، المنشورات، الملصقات التعبيرية، الفيديو المسجل والصور وغيرها بهدف توعية المرضى داخل المستشفى بكيفية التعامل الصحيح مع فيروس كورونا نفسياً وسلوكياً وصحياً) بمتوسط حسابي (4.51) جاءت في الترتيب الأول بدرجة ممارسة (مرتفعة جداً)، كما جاءت العبارة رقم (4) (تكنيك التعاون مع الأطباء من خلال تنفيذ ندوات ومحاضرات الكترونية سواء بالبث المباشر أو الفيديو المسجل وهدفها زيادة الوعى الصحي لدى المواطنين بكيفية الوقاية من عدوى كورونا) بمتوسط حسابي (4.27) جاءت في الترتيب الأخير بدرجة ممارسة (مرتفعة جداً).

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن هناك بعض التكينكات مثل المناقشة الجماعية وتكنيك الندوات والمحاضرات الالكترونية وتكنيك الوسائل السمعية والبصرية وتكنيك التعاون مع الأطباء من خلال تنفيذ ندوات ومحاضرات الكترونية سواء بالبث المباشر أو الفيديو المسجل

وهدفها زيادة الوعى الصحي لدى المواطنين بكيفية الوقاية من عدوى كورونا التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في المستشفيات الحكومية حتى يمكن مساعدة مرضى فيروس كورونا وأسرهم وذلك من خلال تحديد الاحتياجات ومواجهة المشكلات التي يعانى منها المرضى وعرضها على أعضاء الفريق الطبي لوضعها في الاعتبار بخطة العلاج ومناقشة احتياجات ومشكلات المرضى على إدارة المستشفى للوقوف عليها واتخاذ قرار بشأنها، كما يستخدم الأخصائي الاجتماعي العديد من الوسائل داخل المستشفى باستخدام البورشورات، المنشورات، الملصقات التعبيرية، الفيديو المسجل والصور وغيرها بهدف توعية المرضى داخل المستشفى بكيفية التعامل الصحيح مع فيروس كورونا نفسياً وسلوكياً وصحياً.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة القحطاني (2019) والتي أكدت على أن أغلبية الأخصائيين والأخصائيات يرون أنهم يطبقون التدخل في الأزمات من خلال اعتمادهم على النظريات والتكنيكيات والنماذج والمهارات العلمية، بينما نجد دراسة مرسي (2020) والتي أكدت على أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتوعوية الإلكترونية تلعب دور بارز في تقديم الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، أما دراسة محمد (2020) والتي تؤكد على استخدام بعض التكنيكيات لمساعدة مرض فيروس كورونا من خلال تنفيذ حملات توعوية لتقليل الضغوط المجتمعية واقامة ندوات لتنمية القيم المجتمعية ووجود اجهزة اتصال متطورة وتطوير آليات الرصد والإنذار المبكر.

البعد الرابع: المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

جدول (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	ضعف الخبرة لدى القيادات الإدارية بكيفية التعامل مع مرضى فيروس كورونا بالمستشفى.	4.19	0.856	4
2	عدم قدرة إدارة المستشفى إزالة العقبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع مرضى فيروس كورونا.	4.07	0.880	6
3	عدم اهتمام إدارة المستشفى بالاستجابة لشكاوى الأخصائيين الاجتماعيين الخاصة بمرضى فيروس كورونا.	3.34	1.134	17
4	غياب التنسيق والتكامل بين الأخصائيين الاجتماعيين والمعالجين لمرضى فيروس كورونا.	3.74	1.225	14
5	عجز إدارة المستشفى في مواجهة العقبات التي تواجه مرضى فيروس كورونا المستجد.	3.48	1.119	16
6	قلة عقد إدارة المستشفى اجتماعات دورية للتوعية بكيفية التعامل مع مرضى فيروس كورونا.	4.13	0.856	5
7	تكلف إدارة المستشفى الأخصائيين الاجتماعيين بأعمال إدارية.	4.48	0.590	2
8	عدم معرفة إدارة المستشفى بدور الأخصائيين الاجتماعيين الطبي.	4.50	0.735	1
9	صعوبة الحصول على المعلومات والوثائق الخاصة بالمرضى.	3.96	0.970	9
10	كثرة الأعباء الملقاة على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفى.	4.39	0.658	3
11	قصور إدارة المستشفى في التعاون مع الأخصائيين الاجتماعيين.	3.97	1.164	8
12	قلة الكتب والنشرات التعريفية لدور الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفى.	3.84	1.136	12
13	تقوم إدارة المستشفى بحل المشكلات التي تواجه المرضى دون الرجوع للأخصائيين الاجتماعيين.	3.97	1.164	8م
14	سوء التنظيم بين قسم الخدمة الاجتماعية والأقسام الأخرى بالمستشفى.	3.99	0.904	7
15	الروتين والبيروقراطية الإدارية في العمل داخل المستشفى.	3.88	0.917	11
16	تقوم إدارة المستشفى في اتخاذ القرار بالنسبة للمرضى دون الرجوع إلى الأخصائيين الاجتماعيين.	3.94	1.175	10

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
17	وجود بعض الأنظمة والقوانين داخل المستشفى تعيق أداء الأخصائيين الاجتماعيين.	2.84	1.194	19
18	عدم إعطاء الأخصائيين الاجتماعيين صلاحيات من قبل الإدارة.	3.68	0.893	15
19	سيطرة الروتين في العمل داخل المستشفى مع مرضى فيروس كورونا المستجد.	3.78	0.971	13
20	عدم اهتمام الإدارة بالاستجابة لمقترحات الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع مرضى فيروس كورونا.	2.93	1.154	18
		3.85	0.984	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (7) أن استجابات عينة الدراسة حول المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا، جاءت بمتوسط حسابي (3.85) وبانحراف معياري (0.984) وقد تحقق البعد بدرجة مرتفعة، كما أن هناك تفاوت في استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد (المعوقات) حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.93 – 4.50) والتي تشير إلى درجة ممارسة (مرتفعة – مرتفعة جداً).

كما يوضح الجدول أن العبارة رقم (8) (عدم معرفة إدارة المستشفى بدور الأخصائيين الاجتماعيين الطبي) بمتوسط حسابي (4.50) جاءت في الترتيب الأول بدرجة ممارسة (مرتفعة جداً)، كما جاءت العبارة رقم (20) (عدم اهتمام الإدارة بالاستجابة لمقترحات الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع مرضى فيروس كورونا) بمتوسط حسابي (2.93) جاءت في الترتيب الأخير بدرجة ممارسة (مرتفعة).

يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الأخصائيين الاجتماعيين يواجهون العديد من المعوقات التي قد تقف عقبة في أداء أدوراهم بشكل جيد خاصة في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا وذلك بسبب عدم معرفة إدارة المستشفى بدور الأخصائيين

الاجتماعيين الطبي، أو أن إدارة المستشفى تكلف الأخصائيين الاجتماعيين بأعمال إدارية قد تشغلهم عن القيام بدورهم بشكل جيد، وقلة عقد إدارة المستشفى اجتماعات دورية للتوعية بكيفية التعامل مع مرضى فيروس كورونا.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشمري (2018) والتي أكدت على أن هناك معوقات تواجه الأخصائيين الاجتماعيين منها تكليف الأخصائي الاجتماعي بأعمال إدارية، قلة الدورات التدريبية التي يحتاجها الأخصائي، وكثرة الأعباء الملقاة على عاتق الأخصائي الاجتماعي في المستشفى، كما توصي دراسة القحطاني (2018) بضرورة تفعيل دور الخدمة الاجتماعية في مناطق ومحافظات المملكة على النحو الذي يحقق رضاء المستفيد من الخدمة الاجتماعية الطبية وتجاوز توقعاته والارتقاء بجودة الخدمة الاجتماعية المقدمة.

البعد الخامس: المقترحات التي تساعد على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

جدول (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول المقترحات التي تساعد على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	عقد ندوات لتوضيح أهمية العمل الفريقي لإنجاز المهام في علاج مرضى كورونا.	4.52	0.590	5
2	توعية أعضاء الفريق بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي لنجاح تقديم الخدمات لمرضى كورونا.	4.64	0.557	1
3	عقد اجتماعات دورية بين أعضاء الفريق لتيسير التعاون الايجابي فيما بينهم	4.56	0.587	3

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	لمواجهة جائحة كورونا.			
4	المساهمة في وضع خطة العلاج للمرضى المصابين فيروس كورونا.	4.48	0.590	6
5	توصيل آراء المرضى ونتائج البحوث للرؤساء المباشرين لزيادة فاعلية الفريق الطبي في مواجهة فيروس كورونا.	4.56	0.499	3م
6	وقاية المجتمع من فيروس كورونا وآثاره من خلال تنظيم حملات التوعية بين أفراد المجتمع.	4.53	0.573	4
7	عقد دورات تدريبية تأهيلية لتنمية معارف ومهارات الأخصائي الاجتماعي بكيفية التعامل مع فيروس كورونا.	4.52	0.502	5م
8	تدريب الأخصائي الاجتماعي وتبصيره بكيفية أدائه في مواجهة فيروس كورونا.	4.58	0.496	2
9	تخفيف الأعباء الإدارية عن كاهل الأخصائي الاجتماعي والتي تقيد دوره في مواجهة فيروس كورونا.	4.44	0.587	7
10	تنمية وعي الأطباء والتمريض بطبيعة أدوار ومهام الأخصائي الاجتماعي بالمستشفى في ظل جائحة كورونا.	4.36	0.667	11
11	حث مديرين المستشفيات على منح الأخصائيين الاجتماعيين الفرصة الحقيقة للقيام بأدوارهم لمواجهة فيروس كورونا.	4.52	0.590	5م
12	توعية أعضاء الفريق الطبي بأهمية العوامل الاجتماعية لمرضى كورونا.	4.36	0.667	11م
13	استخدام العديد من الأدوار والمهارات لتقديم الدعم الاجتماعي الكترونياً لأسر المصابين بفيروس كورونا.	4.39	0.628	10
14	أعداد نشرات الكترونية للتوعية من الإصابة بفيروس كورونا المستجد.	4.52	0.666	5م
15	التواصل مع مرضى فيروس كورونا بشكل مستمر من خلال التطبيقات الالكترونية وتحافظ على خصوصية العملاء.	4.43	0.586	8
16	يقوم الأخصائيين الاجتماعيين في ظل أزمة كورونا العمل على مساعدة العملاء للتخلص من الشعور بالعزلة الاجتماعية.	4.21	0.730	12
17	مساعدة مرضى فيروس كورونا في التخفيف من حدة التغيرات المفاجئة عن فقدان دورهم الوظيفي واضطرارهم للبقاء في المنزل للمحافظة على صحتهم وسلامتهم.	4.41	0.661	9
		4.47	0.598	مرتفعة جداً

يتضح من الجدول رقم (8) أن استجابات عينة الدراسة حول المقترحات التي تساعد على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا، جاءت بمتوسط حسابي (4.47) وبانحراف معياري (0.598) وقد تحقق البعد بدرجة مرتفعة جداً، كما أن هناك تفاوت في استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد (المقترحات) حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.21 – 4.64) والتي تشير إلى درجة ممارسة (مرتفعة جداً).

كما يوضح الجدول أن العبارة رقم (2) (توعية أعضاء الفريق بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي لنجاح تقديم الخدمات لمرضى كورونا) بمتوسط حسابي (4.64) جاءت في الترتيب الأول بدرجة ممارسة (مرتفعة جداً)، كما جاءت العبارة رقم (16) (يقوم الأخصائيين الاجتماعيين في ظل أزمة كورونا العمل على مساعدة العملاء للتخلص من الشعور بالعزلة الاجتماعية) بمتوسط حسابي (4.21) جاءت في الترتيب الأخير بدرجة ممارسة (مرتفعة جداً).

ويفسر بالباحث هذه النتيجة بأن الدراسة توصلت إلى مجموعة من المقترحات التي تساعد على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا مثل توعية أعضاء الفريق بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي لنجاح تقديم الخدمات لمرضى كورونا، وقاية المجتمع من فيروس كورونا وآثاره من خلال تنظيم حملات التوعية بين أفراد المجتمع، وتدريب الأخصائي الاجتماعي وتبصيره بكيفية أدائه في مواجهة فيروس كورونا، وعقد دورات تدريبية تأهيلية لتنمية معارف ومهارات الأخصائي الاجتماعي بكيفية التعامل مع فيروس كورونا، وحث مديرين المستشفيات على منح الأخصائيين الاجتماعيين الفرصة الحقيقة للقيام بأدوارهم لمواجهة فيروس كورونا.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشمري (2018) والتي أوصت بضرورة قيام إدارة المستشفى بعقد اجتماعات دورية بين أعضاء الفريق لتيسير التعاون الايجابي فيما بينهم لمواجهة الأزمة، تخفيف الأعباء الإدارية عن كاهل الأخصائي الاجتماعي والتي تقيد دوره، توضيح عمل الأخصائي الاجتماعي للمرضى والدور الذي يقوم به وذلك من خلال ورش العمل والنشرات في المستشفى، كما اتفقت هذه النتيجة مع

دراسة سويدان (2020) والتي توصلت إلى برنامج مقترح من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي بمستشفيات عزل مرضى كورونا.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي توضح دور الأخصائي الاجتماعي في التخفيف من المشاكل النفسية والاجتماعية وذلك لتحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا من خلال تحديد بعض الأشكال والاستراتيجيات والتكنيكيات وتحديد بعض المعوقات والتوصل إلى مجموعة من المقترحات التي تساعد على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا وذلك على النحو التالي:

أولاً: أشكال الدعم الاجتماعي التي يستخدمها الأخصائي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

1. أتواصل الكترونياً مع المتعافين من فيروس كورونا وأسرهم لتقديم الدعم الاجتماعي.
2. تعقد إدارة المستشفى اجتماعات(عن بعد) للأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع أزمة فيروس كورونا المستجد.
3. أشارك في البرامج التدريبية (عن بعد) لمساعدة عملاء أزمة فيروس كورونا وأسرهم.
4. أري أن وسائل التواصل الاجتماعي والتوعوية الالكترونية تلعب دوراً بارزاً في تقديم الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس.

5. استخدم العديد من الأدوار والمهارات لتقديم الدعم الاجتماعي الكترونياً لأسر المصابين والمتعافين من فيروس كورونا وأسرهم.
6. أتواصل مع أسر النزلاء والمتعافين من فيروس كورونا (عن بعد)عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.
7. توجه إدارة الخدمة الاجتماعية الطبية جهودها وخططها لتقديم الدعم الاجتماعي لأسر المصابين بفيروس كورونا.
8. أتابع المبادرات التطوعية الهادفة لتقديم الدعم الاجتماعي في ظل أزمة فيروس كورونا.
9. أعددت نشرات الكترونية للتوعية من الإصابة فيروس كورونا.
10. لدي أفكار مبتكرة لتقديم الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا وأسرهم.
11. لدى خبرات وتجارب سابقة في التعامل مع الأزمات الصحية والكوارث الطبيعية.
12. تمدني إدارة المؤسسة بالبيانات الخاصة بأسر النزلاء والمتعافين من فيروس كورونا المستجد.
13. أذهب إلى عملي بالمستشفى بشكل دائم في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد.

ثانياً: استراتيجيات الدعم الاجتماعي التي يستخدمها الأخصائي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

1. استراتيجية التشجيع والتحفيز: يقوم الأخصائي الاجتماعي بتشجيع المرضى على اتباع الاجراءات الصحية السليمة وكذلك على تلقى

العلاج في المواعيد المحددة وبالشكل الذى يقرره الأطباء والتشجيع على مواجهة المرض بقوة وإيمان في سبيل رفع الروح المعنوية للمريض التي تزيد من قدرته على المقاومة والتعافي.

2. استراتيجية الاقناع: يستخدمها الأخصائي الاجتماعي مع المرضى وأسرهم لتعديل أفكارهم الخاطئة عن طبيعة العدوى والمرض، ومع الفريق العلاجي لتوضيح أهمية العوامل النفسية والاجتماعية في نجاح خطة العلاج للمصابين بفيروس كورونا.
3. استراتيجية تغيير السلوك: يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لتعديل وتغيير السلوكيات الخاطئة لدى مرضى كورونا مثل السلبية واللامبالاة والاستسلام للمرض، بإكسابهم السلوكيات الصحيحة مثل القدرة على المقاومة والمواجهة والتحدي للمرض من أجل الوصول إلى التعافي من أثار الاصابة بهذا المرض.
4. استراتيجية ضبط الذات: يقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة المرضى على التحكم في الانفعالات والمشاعر الناتجة عن الإصابة والتي قد تؤدى إلى اضطراب الحالة النفسية للمريض ومن ثم تدهور العلاج وتأخر التعافي أو الدخول في مرحلة خطيرة من المرض.

ثالثاً: التكنيكيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

1. الوسائل السمعية والبصرية: وتستخدم تلك الوسائل داخل المستشفى باستخدام البورشورات، المنشورات، الملصقات التعبيرية، الفيديو المسجل والصور وغيرها بهدف توعية المرضى داخل المستشفى بكيفية التعامل الصحيح مع فيروس كورونا نفسياً وسلوكياً وصحياً.

2. تكنيك المناقشة الجماعية: وذلك من خلال عرض الاحتياجات والمشكلات التي يعانى منها المرضى على أعضاء الفريق الطبي لوضعها في الاعتبار بخطة العلاج ومناقشة احتياجات ومشكلات المرضى على إدارة المستشفى للوقوف عليها واتخاذ قرار بشأنها.
3. تكنيك الندوات والمحاضرات الالكترونية: وذلك من خلال استغلال مواقع التواصل الاجتماعي من خلال انشاء جروب أو صفحة يكون هدفها التواصل مع المواطنين بالمنطقة الجغرافية التي تخدمها المستشفى للتوعية من فيروس كورونا.
4. تكنيك التعاون مع الأطباء من خلال تنفيذ ندوات ومحاضرات الكترونية سواء بالبث المباشر أو الفيديو المسجل وهدفها زيادة الوعى الصحي لدى المواطنين بكيفية الوقاية من عدوى كورونا.

رابعاً: المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

1. عدم معرفة إدارة المستشفى بدور الأخصائيين الاجتماعيين الطبي.
2. تكلف إدارة المستشفى الأخصائيين الاجتماعيين بأعمال إدارية.
3. كثرة الأعباء الملقاة على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفى.
4. ضعف الخبرة لدى القيادات الإدارية بكيفية التعامل مع مرضى فيروس كورونا بالمستشفى.
5. قلة عقد إدارة المستشفى اجتماعات دورية للتوعية بكيفية التعامل مع مرضى فيروس كورونا.
6. عدم قدرة إدارة المستشفى إزالة العقبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع مرضى فيروس كورونا.

7. سوء التنظيم بين قسم الخدمة الاجتماعية والأقسام الأخرى بالمستشفى.
8. قصور إدارة المستشفى في التعاون مع الأخصائيين الاجتماعيين.
9. تقوم إدارة المستشفى بحل المشكلات التي تواجه المرضى دون الرجوع للأخصائيين الاجتماعيين.
10. صعوبة الحصول على المعلومات والوثائق الخاصة بالمرضى.
11. تقوم إدارة المستشفى في اتخاذ القرار بالنسبة للمرضى دون الرجوع إلى الأخصائيين الاجتماعيين.
12. الروتين والبيروقراطية الإدارية في العمل داخل المستشفى.
13. قلة الكتب والنشرات التعريفية لدور الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفى.
14. سيطرة الروتين في العمل داخل المستشفى مع مرضى فيروس كورونا المستجد.
15. غياب التنسيق والتكامل بين الأخصائيين الاجتماعيين والمعالجين لمرضى فيروس كورونا.
16. عدم إعطاء الأخصائيين الاجتماعيين صلاحيات من قبل الإدارة.
17. عجز إدارة المستشفى في مواجهة العقبات التي تواجه مرضى فيروس كورونا المستجد.
18. عدم اهتمام إدارة المستشفى بالاستجابة لشكاوى الأخصائيين الاجتماعيين الخاصة بمرضى فيروس كورونا.
19. عدم اهتمام الإدارة بالاستجابة لمقترحات الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع مرضى فيروس كورونا.

20. وجود بعض الأنظمة والقوانين داخل المستشفى تعيق أداء الأخصائيين الاجتماعيين.

خامساً: المقترحات التي تساعد على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا:

1. توعية أعضاء الفريق بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي لنجاح تقديم الخدمات لمرضى كورونا.
2. تدريب الأخصائي الاجتماعي وتبصيره بكيفية أدائه في مواجهة فيروس كورونا.
3. عقد اجتماعات دورية بين أعضاء الفريق لتيسير التعاون الايجابي فيما بينهم لمواجهة جائحة كورونا.
4. توصيل آراء المرضى ونتائج البحوث للرؤساء المباشرين لزيادة فاعلية الفريق الطبي في مواجهة فيروس كورونا.
5. وقاية المجتمع من فيروس كورونا وآثاره من خلال تنظيم حملات التوعية بين أفراد المجتمع.
6. عقد ندوات لتوضيح أهمية العمل الفريقي لإنجاز المهام في علاج مرضى كورونا.
7. حث مديرين المستشفيات على منح الأخصائيين الاجتماعيين الفرصة الحقيقة للقيام بأدوارهم لمواجهة فيروس كورونا.
8. أعداد نشرات الكترونية للتوعية من الإصابة بفيروس كورونا المستجد.
9. عقد دورات تدريبية تأهيلية لتنمية معارف ومهارات الأخصائي الاجتماعي بكيفية التعامل مع فيروس كورونا.

10. المساهمة في وضع خطة العلاج للمرضى المصابين فيروس كورونا.
11. تخفيف الأعباء الإدارية عن كاهل الأخصائي الاجتماعي والتي تقيد دوره في مواجهة فيروس كورونا.
12. التواصل مع مرضى فيروس كورونا بشكل مستمر من خلال التطبيقات الالكترونية وتحافظ على خصوصية العملاء.
13. مساعدة مرضى فيروس كورونا في التخفيف من حدة التغيرات المفاجئة عن فقدان دورهم الوظيفي واضطرارهم للبقاء في المنزل للمحافظة على صحتهم وسلامتهم.
14. استخدام العديد من الأدوار والمهارات لتقديم الدعم الاجتماعي الكترونياً لأسر المصابين بفيروس كورونا.
15. تنمية وعي الأطباء والتمريض بطبيعة أدوار ومهام الأخصائي الاجتماعي بالمستشفى في ظل جائحة كورونا.
16. توعية أعضاء الفريق الطبي بأهمية العوامل الاجتماعية لمرضى كورونا.
17. يقوم الأخصائيين الاجتماعيين في ظل أزمة كورونا العمل على مساعدة العملاء للتخلص من الشعور بالعزلة الاجتماعية.

مراجع البحث:

أبو النصر، مدحت محمد (2020): الخدمة الاجتماعية الطبية. المكتبة العصرية للنشر، المنصورة، مصر.

أحمدي، أحمد (2007): تقدير حاجات الأطفال مرضى السرطان بالمعهد القومي للأورام: رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

حبيب، جمال شحاته وحنا مريم إبراهيم (2016): نظريات ونماذج التدخل المهني على مختلف أنساق ومستويات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية: المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر.

حسين، سليمان حسين محمد (2019): دور مؤسسات الخدمة الاجتماعية في إدارة الأزمات في السودان: رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

حسين، فايد على (2009): دراسات الصحة النفسية، المكتب الجامعي الحديث: الطبعة الثانية، الأزاريطة ، الاسكندرية، مصر.

رشوان، بهجت محمد (2017): الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي: الطبعة الأولى، دار الرسائل الجامعية، عمان، الأردن.

زيدان، مصطفى محمد قاسم (2012): تقييم جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية السعودية: مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلون، العدد (32)، الجزء الثاني عشر، ابريل 2012.

سويدان، محمد عبد المجيد (2020): برنامج مقترح من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي لمواجهة جائحة كورونا: مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (52)، المجلد (2).

شراك، أحمد (2020): كورونا والخطاب (مقدمات ويوميات). مؤسسة مقاربات للنشر والتوزيع، فاس، المغرب.

الشمري، محمد بن فرحان (2018): معوقات تمكين الأخصائي الاجتماعي من أداء دوره في مستشفيات منطقة القصيم: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (59)، المجلد (4).

عبيد، محمد حسن (2020): فعالية العلاج المعرفي السلوكي في تحقيق الدعم الاجتماعي لعينة من مدمني المخدرات. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد (50) المجلد الأول.

العلوي، ماجد حمد (2018): دور الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي: مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد (57)، المجلد (8).

علي، نهلة صلاح. (2020). دراسة العلاقة بين الضغوط النفسية الناتجة من انتشار فيروس كورونا المستجد (COVID -19) والاضطرابات النفسية والجسمية لدى المرأة العاملة. *المجلة المصرية للدراسات النفسية*،*30*(108)،386-434.

فهمي، محمد سيد (2019): أدوار الأخصائي الاجتماعي في المجال النفسي والعقلي. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، مصر.

القحطاني، شيخه عبدالله سعد (2019): مدى تطبيق الممارسين المهنيين لنموذج التدخل في الأزمات في القطاع الصحي: مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (61)، المجلد الأول.

القعود، عبد الرحمن عبدالله (1993): دور الأخصائي الاجتماعي في مستشفيات جامعة الملك سعود: رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

قمر، عصام توفيق (2007): الخدمة الاجتماعية بين الصحة العامة والبيئة: دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.

محمد، الشناوي محروس ومحمد عبد الرحمن السيد (1999): المساندة الاجتماعية والصحة النفسية مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية: مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، مصر.

محمد، هيثم سيد عبد الحليم (2020): متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلي من منظور تنظيم المجتمع: مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (49)، المجلد الأول.

مرسي، أحمد زكي محمد (2020): تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا المستجد: مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر، 637- 679.

مقدم، عبدالحفيظ سعيد (2015): مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية والنفسية: الطبعة الأولى، دار النشر الدولي للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

موسي، فؤاد سيد (1994): دور الأخصائي في حماية الطفل من الانحراف بأندية مراكز الشباب: المؤتمر العلمي السادس، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة، القاهرة.

نوفل، زيزيت مصطفى (2005): معوقات ممارسة الخدمة الاجتماعية الطبية مع المرضى بأمراض مزمنة: بحث منشور بالمؤتمر العلمي الأول بورسعيد، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، المجلد الثالث.

منظمة الصحة العالمية (2020): فيروس كورونا المستجد (COVID 19-): دليل توعوي صحي شامل، جنيف، نقلا عن:

https://www.who.int /q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19