الآثار الايجابية والسلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية وتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف منها

The positive and negative effects of the Corona Virus pandemic on the professional practice of Social Workers in Social institutions and a suggested framework from the perspective of the generalist practice of social work to mitigate these effects

اعداد

دكتور / رجاء عبدالكريم أحمد فراج

استاذ مساعد بقسم المجالات بكلية الخدمة الاجتماعية – جامعة اسيوط

Dr. Ragaa Abd El Kareem Ahmed Frag

Assistant Professor, Department of Fields, Faculty of Social Work – Assiut University

ملخص الدراسة

تسبب تفشي فيروس كورونا الجديد (covid-19) في أزمة صحية وانسانية عالمية لم يسبق لها مثيل مصحوبة باضطرابات اجتماعية واقتصادية واسعة النطاق شملت شتيء بقاع العالم حيث أدت جائحة فيروس كورونا إلى تعطيل النشاط الاقتصادي الاعتيادي للحياة اليومية فى جميع أنحاء العالم وقد اتخذت حكومات العالم تدابير صارمة لمنع تفشي هذا المرض وحماية الفئات الأكثر ضعفاً.

والخدمة الاجتماعية كمهنة تتعامل مع قضايا المجتمع بما لديها من قدرة على التعامل مع الفئات المختلفة والعمل علي تقديم البرامج الوقائية والعلاجية والتنموية وبما تتضمنه من مهارات مختلفة . فهي تهتم بالأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات وتساعد الانسان على تعزيز قدراته وتنمية موارده واشباع احتياجاته وحل مشكلاته بما فيها مواجهة الأوبئة والأزمات المختلفه ومنها وباء فيروس كورونا.

وهدفت الدراسة الحالية إلى تحديد الآثار الايجابية والسلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة ، والتوصل الى تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف منهاوتفعيل الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية.

وتنتمي الدراسة الحالية الى الدراسات الوصفية التحليلية باستخدام منهج المسح الاجتماعي. وطبقت الدراسة على عينة عمدية من الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية. وكانت أداة جمع البيانات استبيان تم توزيعه وجمعه باليد في أماكن عمل عينة الدراسة . وقدمت الدراسة تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الآثارالسلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية:

فيروس كورونا ، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، المؤسسات الاجتماعية.

Abstract

The outbreak of the new corona virus (covid-19) has caused an unprecedented global health and humanitarian crisis accompanied by widespread social and economic disturbances that included things in the parts of the world as the Corona virus pandemic disrupted the normal economic activity of daily life all over the world and the world's governments have taken measures strict to prevent the spread of this disease and protect the most vulnerable groups.

Social work as a profession that deals with community issues with its ability to deal with different groups and work to provide preventive, curative and developmental programs and the various skills they contain. It is concerned with individuals, groups, organizations and societies, and it helps the human being to enhance his capabilities, develop thier resources, satisfy thier needs and solve thier problems, including confronting epidemics and various crises, including the Corona virus epidemic.

The current study aimed to determine the positive and negative effects of the Corona virus pandemic on the professional practice of social workers in various social institutions, and to come up with A suggested framework from the perspective of the generalist practice of Social Work to mitigate these effects and activate the professional practice of social workers in social institutions.

The current study belongs to the descriptive and analytical studies using the social survey method. The study was applied to a non-random sample of social workers in social institutions. The data collection tool was a questionnaire that was distributed and collected by hand in the workplaces of the study sample.The study suggested framework from the perspective of the generalist practice of social work to mitigate these effects and activate the professional practice of social workers in social institutions

key words:

.Corona virus, generalist practice of Social Work, Social institutions

مشكلة الدراسة :

تسبب تفشي مرض فيروس كورونا الجديد (Covid-19) في أزمة صحية وانسانية عالمية لم يسبق لها مثيل مصحوبة باضطرابات اجتماعية واقتصادية واسعة النطاق شملت شتي بقاع العالم. وقد سجلت أول بؤرة لتفشي هذا المرض في مدينة ووهان عاصمة محافظة هوبي بالصين يوم 29ديسمبر 2019 ومنذ ذلك الحين انتشر الى 119 دوله واقليم حول العالم.

وقد أدت جائحة فيروس كورونا إلى تعطيل النشاط الاقتصادي الاعتيادي للحياة اليومية فى جميع انحاء العالم . وقد اتخذت حكومات العالم تدبير صارمة لمنع تفشي هذا المرض وحمايه الفئات الاكثر ضعفاً(مركز الأبحاث الاحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب بالدول الاسلامية – سيسرك، 2 مايو2020 ، 1). وفي شهر مارس 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية ان فيروس كورونا المستجد يعتبر جائحة عالمية نظراً لكونها أكبر أزمة صحية واجتماعية شهدها القرن العشرين مع تداعيات هائلة وخطيرة على حياة شعوب العالم . وتعمل منظمة الصحة العالمية (WHO) وسلطات الصحة بمختلف الدول على الوقاية من الفيروس من خلال نشر الوعي بالمخاطر والاضرار الناتجة من الاصابة بهذا الفيروس (مدحت ابو النصر، 2020، 354) .

ووفق منظمه الصحة العالمية يعتبر هذا الفيروس سلالة جديدة لم يتم تحديدها من قبل العالم من فصيلة الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي الحاد (SARS) الذي ضرب العالم بين عامي (2002-2005) والذي كانت بداية ظهوره في الصين . وهو فيروس حيواني المنشأ فهو أحد الأمراض الوبائية المعدية (محمد ماجد خشبه، 2020 ، 6) ووفقا لتقديرات منظمة الصحة العالمية عام 2021 بلغت عدد الاصابات المؤكدة عالميا (102.169.665) حالة واجمالي عدد الوفيات جراء الاصابة بهذا الفيروس (2.203.677) ،أما حالات التعافي فقد بلغت (74.017.928) حالة. وتعتبر الولايات المتحدة الامريكية أعلى دول العالم من حيث معدلات الاصابة يليها الهند ، ثم البرازيل. أما على المستوى المحلي فقد بلغ عدد الاصابات في مصر(165418) حالة واجمالي عدد الوفيات(9263) حالة ، واجمالي المتعافين(129293) حتى 30 يناير 2021. فيروسات كورونا حيوانية المصدر و يعني انها تنتقل بين الحيوانات والبشر . وقد انتقل فيروس كورونا المسبب لمتلأزمة الشرق الاوسط التنفسية من الجمال الوحيدة السنام الى البشر . وتشمل الأعراض الشائعة للعدوي أعراضاً تنفسية وحمى وسعال وضيق التنفس وصعوبات التنفس وقد تسبب الالتهاب الرئوي والفشل الكلوي حتى الوفاة فهي فيروسات واسعة الانتشار تسبب اعتلالات تتنوع بين الزكام وحتي الأمراض الأشد حدة (WHO,2021) .

ولقد أحدثت هذه الجائحة منذ انتشارها حتى الآن أزمات طاحنة ألمت بحياة الملايين من البشر في معظم انحاء العالم صحياً واقتصادياً واجتماعياً ونفسياً وكان أكثر فئات البشر تاثراً بهذه الازمات الطاحنة الفئات الأكثر هشاشة (الأطفال – النساء– كبار السن) وفرضت جائحة كورونا التباعد الاجتماعي والعزلة الاجتماعية أو الحجر المنزلي وتوقفت الانشطة الاقتصادية (حسن البلاوي، 2020،111) . وترتب على هذه الجائحة العديد من الآثار والمشكلات الاجتماعية ومنها ازدياد معدلات البطالة، وارتفاع مستويات الفقر، تدني مستوي المعيشة ، وتغير في طبيعة العلاقات الاجتماعية وتزايد العنف الاسري بالاضافة الي الآثارالنفسيه السلبية كالقلق والتوتر ، والاحباط والاكتئاب والميول للانتحار وخاصة بين المصابين بالفيروس ، وكذلك الشعور بالوصمة الاجتماعية وفي ضوء ذلك فان كل العلوم والمهن المختلفة تتكاتف معاً للعمل على مواجهة هذا الوباء سواء على مستوى الوقاية أو العلاج ومنها مهنة الطب والتمريض والخدمة الاجتماعية.

والخدمة الاجتماعية تتعامل مع قضايا المجتمع بما لديها من قدرة على التعامل مع الفئات المختلفة والعمل علي تقديم البرامج الوقائية والعلاجية والتنموية وبما تتضمنه من مهارات مختلفة . فمهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي تهتم بالعمل مع المشكلات التي تؤثر على الوظائف الاجتماعيه كالفقر والانحراف ونقص الموارد الامكانيات كما انها تهتم بالفئات الاكثر تعرضاً للمشكلات من الضعفاء و المحرومين (لبنى عبد المجيد ، 1992 ،5). فمهنة الخدمة الاجتماعية تعمل في مجالات عديدة ومتنوع وغالبا ما تغطي جميع قطاعات وشرائح وفئات المجتمع بهدف مساعدة هذه القطاعات و الشرائح والفئات على تنمية قدراتها وزيادة فرص الحياة لهم واشباع حاجاتهم ومواجهة المشكلات لديهم على مستوى الوقاية والعلاج (مدحت ابو النصر،2020، 262) فهي تهتم بالأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات وتساعد الانسان على تعزيز قدراته وتنمية موارده واشباع احتياجاته وحل مشكلاته بما فيها مواجهة الأوبئة والأزمات المختلفة ومنها وباء فيروس كورونا.

والممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية هي ممارسة مهنية يركز فيها الاخصائي الاجتماعي على استخدام الانساق الاجتماعية والاساليب والطرق الفنية لحل المشكلة دون تفضيل التركيز علي تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين في المؤسسات الاجتماعية في اشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعاً في اعتباره كافة انساق التعامل على مستنداً علي أسس معرفية وقيمة تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية (ماهر ابو المعاطي ، 2002، 20). ولما كانت مهنة الخدمة الاجتماعية معنية بالتغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي تحدث في المجتمع لذا يمكنها ان تساهم في التخفيف من الآثارالسلبية لجائحة

كورونا وذلك من خلال مساعدة الافراد على التغلب على المخاطر التي تواجههم في حياتهم اليومية، ونشر الوعي بالاضرار الناتجة عن الاصابة بفيروس كورونا ومن خلال الدور الوقائي والعلاج والتأهيلي للمهنة، وتقديم الدعم الاجتماعي والنفسي والاقتصادي لمختلف فئات المجتمع وخاصة من تعرضوا للاصابة بفيروس كورونا وقد تناولت العديد من الدراسات فيروس كورونا ومخاطره وستناولها فيمايلي:

البحوث والدراسات السابقة:

*** المحور الاول: الخدمة الاجتماعية ودورها في مواجهه فيروس كورونا (covid-19):**

- **دراسة (مدحت ابو النصر، 2020)** واستهدفت التعرف على الآثار السلبية والايجابية المترتبة على جائحة فيروس كورونا .وأشارت نتائج الدراسة الى وجود العديد الآثارالسلبية المترتبة على فيروس كورونا منها: التباعد الاجتماعي بين الناس والأقارب ، والشراء المتزايد من محلات السوبر ماركت وتخزينها خوفاً من عدم توفير السلع ، وتحمل الأسرة مسئولية تعليم الابناء ، والوصمة الاجتماعية في حالة الاصابة والتنمر الاجتماعي ضد الاطباء والعاملين في المستشفيات وزيادة الخلافات الزواجية والاسرية وارتفاع معدلات البطالة...

- **دراسة (مدحت ابو النصر، 2020)** وهدفت الى التعرف على دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا واشارت توصيات الدراسة الى ضرورة زيادة اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية بنمط الخدمة الاجتماعية الالكترونية سواء تعليم وتدريب أو ممارسة الخدمة الاجتماعية والاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي (فيس بوك- ماسنجر- الواتس آب...الخ) في التوعية الصحية و الاجتماعية والبيئية للأفراد بصفة عامة ولعملاء الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة.

- **دراسه (محمد عبد المجيد سويدان ، 2020)** هدفت الى التوصل الى برنامج من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي لمواجهة جائحه كورونا . وتوصلت نتائجها الى ان دور الاخصائي الاجتماعي بالفريق الطبي بمستشفيات عزل كورونا جاء بمستوى ضعيف، وان اتجاهات أعضاء الفريق الطبي نحو دور الاخصائي الاجتماعي جاءت بمستوي ضعيف ايضا .

- **دراسه (عصام بدري ، 2020)** واستهدفت تحديد واقع المسئولية الاجتماعية للشباب الجامعي لدعم الجهود الحكومية في مواجهة الأمراض الوبائية المعدية. وطبقت علي اعضاء الاتحادات الطلابية بكليات جامعة اسيوط .واشارت نتائجها الى ان المسئولية الاجتماعية للشباب الجامعي تمثلت في الالتزام بالآداب العامة والاخلاق الدينية في اجتناب الأشياء التي تسبب

ضرر، وعدم انتشار الشائعات وتوعية افراد المجتمع بأهمية العزل المنزلي عند الشعور بأعراض مرض معدي.

- **دراسه (أحمد زكي محمد ، 2020)** وهدف الى تحديد أشكال وأسس الدعم الاجتماعي من منظور الممارسة العامة المقدم للمتعافين من فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) وأشارت نتاجها الى أهمية وسائل التواصل الاجتماعي والتوعية الالكترونية في التعامل مع العملاء في ظل الأزمة ،كما أشار إلى ان الرجال والنساء وكبار السن والعمالة اليومية والباعة الجائلون والمتضررين نفسياً وعقلياً هم الفئات الأكثر عرضة للخطر والاكثر احتياجاً للدعم الاجتماعي.

- **دراسه (Gisela Redondo and others,2020)** وهدفت الى التعرف على دور الخدمة الاجتماعية مع الفئات الضعيفة والمهمشة في برشلونة. وأشارت نتائجها الى الدور الفعال للاخصائيين الاجتماعيين في فتح قنوات الاتصال مع الفئات الضعيفة والمهمشة وتلبية احتياجاتهم .

- **دراسه (lewis Abedi&Richealod rako,2020)** واستهدفت للتعرف على التدابير الوقائية في غانا لوقف انتشار فيروس كورونا ، والآثارالاجتماعية والاقتصادية علي الاسواق في الحضر. وأشارت نتائج الدارسة إلي الآثارالاجتماعية و الاقتصادية لفيرس كورونا في ارتفاع اسعار المواد الغذائية، والتباعد الاجتماعي ،والآثارالسلبية المترتبة على الاغلاق .

- **دراسه (Eleni papouli and others,2020)** التي هدفت الى التعرف على مدى استخدام طلاب الخدمة الاجتماعية للتكنولوجيا الرقمية اثناء اقامتهم في المنزل بسبب الاغلاق الكامل نتيجه انتشار وباء كورونا في اليونان .وأشارت نتائجها الى ان التكنولوجيا الرقمية لعبت دوراً هام في جوانب الحياة اليومية للطلاب وفي تقديم الدعم والمساعدة والعمل التطوعي خلال فترة الاغلاق .

- **دراسه (Carlos Arturo & others,2020)**عن الشعور بالوصمة نتيجة للاصابة بفيروس كورونا ، وتوصلت نتائجها الي ان من الآثارالسلبية للاصابة بفيروس كورونا الشعور بالوصمة وتزايد الخوف بين سكان كولومبيا وخاصة بين الذكور

المحور الثاني : دراسات اهتمت بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجالات الممارسة المختلفة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية سنذكر البعض منها:

- دراسة (Veronica coushed,2001) والتي اشارت الى ان القصور في الآداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين يرجع الي عدم المامهم بالنواحي المعرفية والادارية ، وضعف الدافعية للعمل لديهم .

- **دراسه (نصر عويس ، 2002)** و التي أشارت الي أهمية تنمية الجوانب المعرفية والمهارية للاخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب حتى يكون لديهم القدرة على فهم احتياجات ومشكلات الشباب .

- **دراسه (هناء محمد، 2007)** والتي أشارت الى عدم المام الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الطبية بالمتطلبات المهارية أوالمعرفية أو القيمية اللازمة للآداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين.

- **دراسه (صلوحه محمود ،2011)** والتي أشارت الى أهمية المهارات المهنية كالتقدير والاتصال ،والمهارة في التدخل المهني لتحسين الآداء المهني للاخصائي الاجتماعي المدرسي.

يتضح مما سبق أن الممارس العام هو أحد دعائم التنمية البشرية التي تسهم مع غيرها من المهن والتخصصات في تحقيق أهداف التنمية لذا لابد من الاهتمام بجانبين رئيسيين: وهما الاعداد المهني ونمو الشخصية المهنية في المجال العمل الوظيفي. فالممارس العام هو المحور الرئيسي الذي ترتكز عليه الخدمة الاجتماعية في تحقيق أهدافها وتأكيد فعاليتها(محمد دسوقي ، 1999، 381) .

التعقيب علي الدراسات السابقة:

يتضح مما سبق أن هناك العديد من الدراسات التي أجريت حول دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة فيروس كورونا و في تقديم الدعم الاجتماعي للمصابيين أو المتعافيين، أو دور الاخصائي الاجتماعي ضمن فريق العزل الصحي بالمستشفيات ،وبعضها تناول دور الخدمة الاجتماعية الطبية في مواجهه تداعيات أزمة فيروس كورونا ولكن لا توجد دراسة في حدود علم الباحثة عن تأثير جائحة كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية المختلفة **وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في:**

صياغة مشكلة الدراسة ومفاهميها ، وفي تحديد تساؤلات الدراسة وتصميم أداة الدراسة.

وفي ضوء ذلك تحدث مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي : ما الآثار الايجابية والسلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية ؟

أهداف الدراسة :

تحدد الهدف الرئيسي للدراسة في : تحديد الآثار الايجابية والسلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة.

أهميه الدراسة :

1- الاهتمام العالمي والمحلي بجائحة فيروس كورونا فهي أكبر أزمة صحية واجتماعية شهدها القرن العشرين.

2- الانتشار المتزايد والسريع لفيروس كورونا في جميع دول العالم حيث أشارت احصائية منظمة الصحة العالمية حتى يناير 2020 ان معدلات الاصابة بلغت(102.169.665) حالة واجمالي عدد الوفيات جراء الاصابة بهذا الفيروس بلغت(2.2.3.677) حالة ، أما حالات التعافي فبلغت (74.017928) حالة أما في مصر فبلغت عدد الاصابات (16.5418) حالة و اجمالي عدد الوفيات (9263) ، والمتعافين (129293) حالة مما يستلزم توجيه المزيد من الاهتمام بدراسة العوامل السلبية لهذا الفيروس والآثار المترتبة عليه وتكالف جهود جميع دول العالم لمواجهة هذه الجائحة

3- ما أحدثته هذه الجائحة منذ انتشرها حتي الآن من أزمات طاحنة أثرت على حياة ملايين البشر حول دول العالم صحياً واقتصادياً واجتماعياً ونفسياً وأدت الى ازدياد معدلات البطالة وارتفاع مستويات الفقر وانخفاض مستوي المعيشة وتزايد العنف والاسري وزيادة معدلات القلق والتوتر والاحباط والاكتئاب وخاصة بين المصابين بفيروس كورونا وكذلك الشعور بالوصمة الاجتماعية.

4- أن الخدمة الاجتماعية هي أحد المهن التي تهتم بالتعامل مع قضايا المجتمع بما لديها من قدرة على التعامل مع الفئات المختلفة والتغيرات والأزمات الاجتماعية ومنها أزمة فيروس كورونا بما تقدمه من برامج وقائية وعلاجية وتنموية .

5- أن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة يمكنها أن تساهم في التخفيف من الآثار السلبية لجائحة فيروس كورونا من خلال مساعدة الأفراد في التغلب على المخاطر التي تواجههم في حياتهم اليومية ، ونشر الوعي بالمخاطر الناتجة عن الاصابة بفيروس كورونا، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لمختلف العملاء بالمؤسسات الاجتماعية.

تساؤلات الدراسة:

تحدد التساؤل الرئيسي للدراسة في : ما الآثار الايجابية والسلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة) وينبثق من التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية أخري وهي:

1. ما مدي تأثير جائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية ؟
2. ما الآثار الايجابية لجائحة فيروس كورونا علي الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالموسسات الاجتماعية المختلفة؟
3. ما الآثار السلبية لجائحة فيروس كورونا علي الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالموسسات الاجتماعية المختلفة؟
4. ما المعوقات التي تحول دون قيام مهنة الخدمة الاجتماعية بدورها في مواجهة جائحة فيروس كورونا؟
5. ما المقترحات اللازمة للتخفيف من الآثار السلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة؟
6. ما التصور المقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الآثار السلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية؟

مفاهيم الدراسة :

مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية :

تعرف الممارسة العامة بانها" استخدام أساس معرفي انتقائي وقيم مهنية ومدي واسع من المهارات للتعامل مع كافة الانساق في المجتمع وذلك من أجل التغيير وذلك من خلال أربعة عمليات وهي:

1- تتضمن الممارسة العامة عمل الاخصائيين الاجتماعيين بكفاءة داخل البناء التنظيمي تحت الاشراف المهني .
2- تؤكد الممارسة علي تمكين العميل.
3- التأكيد علي مجموعة كبيرة من الأدوار المهنية .
4- تتضمن الممارسة تطبيق مهارات التفكير النقدي لعملية التغير المخطط .

وقد أشارت دراسة "ماهر ابو المعاطي" الى أن الاعداد المهني وتنظيم الدورات التدريبية للأخصائي الاجتماعي في مجالات الممارسة المختلفة يسهم في رفع مستوى آداؤه وقيامه بدوره في العمليات المتصلة بالاتصال والتنسيق والتخطيط داخل الموسسة وخارجها . وتعدد المهارات المهنية اللازمة لقيام الاخصائيون الاجتماعيون بمسؤلياتهم المهنية والتي يمكن أن يكتسبوها من خلال الدورات التدريبية و خاصه المهارة في استخدام التكنولوجيا ومهارة الاتصال والتفاعل وحل المشكلة ، المقابلة واتمام اجراءات عملية المساعدة ، والتقبل والعلاقة المهنية.

مفهوم المؤسسات الاجتماعية:

يعتبر مرادف في الاستخدام لتعبير "Instituiton" وهي أي منظمة يحكمها مجلس إدارة و عامة ما يكون موظفيها من العاملين في الخدمات الانسانيه (بما يشمل اخصائيين اجتماعيين مهنيين وأعضاء من مهن أخرى بجانب المتخصصين في المهن المساعدة) والموظفين الكتابيين . وفي بعض الأحيان تضم بعض العاملين الأهليين (الشعبيين) لتقديم خدمات اجتماعية معينة لبعض الجماعات السكانية الذين يتعرضون لمشاكل اجتماعية معينة. و هذه المؤسسة ربما يكون تمويلها بجمع بين تبرعات الاحسان والتبرعات الاجتماعية الخاصة من الحكومة أو من رسوم الخدمة التي يدفعها المستفيدين (احمد شفيق السكري، 2000، 26). كما تعرف بأنها "تنظيم اجتماعي انطلق عن ارادة المجتمع لتحقيق قيمة التكافل الاجتماعي والمسئولية المتبادلة بين الفرد ومجتمعه. وتتميز بأنها مؤسسات خدمية غير تجارية ابتدعها الانسان لتدعيم التضامن الانساني وخاصه عند المحن والنكبات (Maria O, Neill ,1996,27)

ويقصد **بالمؤسسات الاجتماعية** في اطار هذه الدراسة: المؤسسات التى تمارس فيها الخدمة الاجتماعية ويقوم الاخصائيون الاجتماعيون بتقديم مختلف الخدمات والبرامج الوقائية والعلاجية والتاهيلية والتنموية للعملاء لمساعدتهم فى اشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم مثل (رعايه الشباب – مراكز رعاية و تأهيل المعاقين – وحدات التضامن الاجتماعي– محاكم الأسرة).

الموجهات النظرية للدراسة :

ا- نظريه الانساق الايكولوجية:

يؤكد هذا المنظور علي فهم الشخص في البيئة بالتركيز على الأفعال والتفاعلات والعلاقات المتبادلة التي تحدث بين الأجزاء المتعددة عند الحد الذى يلتقى فيه الشخص والبيئة حيث ان أي تغيير في أحدهما يؤدي الى تغيير سلبي أو ايجابي على الآخر(Timberlake & others,2002,22). فالتدخلات المهنية في الخدمة الاجتماعية من منظور الانساق الايكلوجية تسعى لتعزيز قدرات النمو والتطور التكيف لدى الأفراد لازالة العقبات البيئية لتحقيق آداء اجتماعي فعال ومؤثرولزيادة الموارد المخصصة. فالخدمة الاجتماعية تهدف الى البقاء أو تدعيم التكييف المتوازن بين الأفراد وبيئاتهم بمساعدتهم على التكيف (أحمد محمد البهنساوي،2007،121)

وترجع أهمية نظرية الانساق للممارس العام للخدمة في الخدمة الاجتماعية للأسباب الاتية :

1- تحتوي النظرية على تفصيلات كافية لتوجيه الممارس العام مع المواقف المتعددة للممارسة.

2- يقدم هذه النظرية اطاراً مناسباً لفهم التفاعل القائم والمستمرين النسق والبيئة.

3- تتيح مفاهيم النسق الايكولوجي للممارس العام فهم الارتباط بين المتغيرات المرتبطة بالحالات المختلفة أو المواقف بما يساعده على التدخل في البيئة والبحث عن أسباب القصور حتى يمكن التدخل المناسب (ماهر ابو المعاطي ،2009،366)

ويمكن الاستفادة من نظرية الانساق الأيكولوجية في اطار الدراسة الحالية في :

1- أنها تساعد في تفسير التفاعلات والعلاقات بين أنساق التعامل وهم (العملاء بالمؤسسات المختلفة، المجتمع المحيط بهم) وفهم طبيعة التفاعلات والعلاقات .

2- تساعد الممارسة العامة في معرفة أساليب رفع مستوى الوعي لدى العملاء بمخاطر فيروس كورونا ، وكيفيه مواجهة مشكلات الحياة اليومية وتقديم المساعدات المادية والدعم النفسي والاجتماعي لهم .

2- نظريه الدور:

ويعرف الدور بانه" السلوك المتوقع ممن يشغل مكانة أو مركزاً معيناً ".ومفهوم المكانة يتضمن عدداً من الحقوق والواجبات والمشاعر من جانب من يشغل هذه المكانة، وكذلك تفاعلاً يتم بين أثنين أو أكثر أحدهما يشغل هذه المكانة وبالتالي يقوم بدور معين أو الآخرين الداخلين معه في نطاق دوره (عبد العزيز فهمى 2002، 150) ويمكن الاستفادة من نظرية الدور من خلال : – تقدم نظريه الدور

اطاراً مناسباً يساعد الممارس العام على فهم الموقف الذي يعمل من خلاله.

– يستطيع الممارس العام في المؤسسات من خلال مفهوم الدور توجية وتنمية التفاعل بما يلائم توقعات الأفراد وأدوارهم.

– تساعد نظريه الدور على توضيح الأدوار والمهام الفعلية التي يؤديها الممارس العام في المؤسسات المختلفة (المدرسة، مركز الشباب ، " وحدات التضامن الاجتماعي، المحاكم.... والخ) والتعرف على مدى ملائمة الأدوار والمهام مع تحقيق اهداف المؤسسة ، والمعوقات التي تحول دون تحقيق هذه الاهداف .

3- المدخل الوقائي :

ويستخدم الاخصائي الاجتماعي كممارس عام هذا المدخل لمنع ظهور المشكلات أو تجنب حدوثها أو تخفيف من الآثار المترتبة عليها من خلال مساعدة الأفراد والجماعات والمنظمات على تفادي حدوث هذه المشكلات وذلك من خلال الآليات التي يتم تطبيقها على المحيطين والمعرضين للخطر (مدحت أبو النصر ، 2014 ، 39 ؛ وجدي محمد ،2008 ، 16) .

ويستفاد من هذا المدخل في اطار الدراسة الحالية من خلال قيام الاخصائي الاجتماعي بتوعية أفراد المجتمع أو "العملاء بالمؤسسات الاجتماعية" بمخاطر فيروس كورونا وكيفية تجنب هذه

المخاطر من خلال اتباع الاجراءات الاحترازية، أو كيفية التعايش مع هذا الفيروس سواء خلال(ارتداء الكمامات ، استعمال المطهرات، التباعد الاجتماعي، والمسافات الآمنة ، الحجر أو العزل المنزلي في حاله الاصابة ،والبعد عن نشر أو متابعة الشائعات الكاذبة التي تزيد من معدلات القلق والتوتر).

دور مهنة الخدمة الاجتماعية في التصدي لجائحة فيروس كورونا :

لقد كان للخدمة الاجتماعية استجابة قوية مع أزمة فيروس كورونا حيث كان وباء فيروس كورونا هو الدافع للاخصائيين الاجتماعيين ليكونوا في طليعة الدعوة الى التغيير وقيادته. ففي أوائل فبراير ومارس تزايد انتشار الوباء من دولة لأخرى وكان الاخصائيون الاجتماعيون في جميع العالم يواجهون تحديات مستمره في مواجهه نقص الموارد وانهيار انظمة الصحة والرعاية الاجتماعية وقد كانت هذه لمعضلات بمثابة قوة دافعة لاستجابة الخدمة الاجتماعية نحو العمل والابتكار الذي تميز بأربع مراحل للخدمة الاجتماعية :

- الضغط علي الحكومات حتي تدرك ان الاستجابة أمر حتمي.
- الدعوة الى استمرارية الخدمات الاجتماعية اثناء الاغلاق .
- تكييف الخدمات الاجتماعية مع العالم الجديد (مع المتغيرات العالمية).
- التحول الاجتماعي. فقد دعت الرابطة الصينية للاخصائيين الاجتماعيين الى الحماية الشخصية للاخصائيين الاجتماعيين ووضعت ارشادات حول كيفية دعم المهنة خلال أزمة فيروس كورونا. حيث انشأ الاخصائيون الاجتماعيون الصنيون خطوطاً ساخنة للفئات الضعيفة لتقديم الارشادات لهم ، وكان الاخصائيون الاجتماعيون في رومانيا من اولئك الذين طعنوا في اغلاق الحكومة لجميع الخدمات الاجتماعية وقد نجحت جمعية الخدمات الاجتماعية في الضغط على الوزراء لالغاء القرارات في الاسابيع التالية.

وفي البرازيل سعي الاخصائيون الاجتماعيون لتسهيل التضامن المجتمعي ودعوة أفراد المجتمع لتقاسم الموارد والضروريات المنقذة للحياة، وفي البلدان ذات الانترنت المحدود استخدام الاخصائيون الاجتماعيون الشبكات المجتمعية لتحقيق أقصي قدر من الأمان. فقد شهدت مهنة الخدمة الاجتماعية مرحلة جديدة من التحول الاجتماعي على المستوى العملي أو الممارسة للخدمة الاجتماعية وطورت في أسس العمل الاجتماعي من خلال :

أ- انشاء منظمة جديدة تدعم الأشخاص المشردين وتوفير المأوي لهم.

ب- انشاء خطوط المساعدة لمعالجة العنف المنزلي المتزايد.

ج- تقديم المشورة الأسرية عبر الانترنت فقد كانت جائحة فيروس كورونا فرصة لاعادة بناء الخدمة الاجتماعية بل لاعادة بناء المجتمعات (Rory Truell & simon Crompton,2019,12:18)

1- التحديات التي واجهت الاخصائيون الاجتماعيون في التعامل مع جائحة فيروس كورونا:

1- انشاء علاقات صادقة مع مراعاة الخصوصية والسرية للعملاء.
2- تحديد أولويات واحتياجات العملاء والموارد المتاحة.
3- تحديد حقوق الاخصائيون الاجتماعيون واحتياجاتهم والمخاطر التي يتعرضون لها خاصة (الزيارات المنزلية والمقابلات وجهاً لوجه).
4- اتخاذ القرارات الخاصة باتباع السياسات والاجراءات والتوجهات الوطنية .
5- الموازنة بين الاحتياجات الشخصية والعواطف وخدمة الآخرين.
6- الدروس المستفادة من العمل أثناء الوباء واعادة التفكير في مستقبل الخدمة الاجتماعية .
7- الاجهاد والارهاق وعدم التقدير والاعتراف من قبل المجتمع Sarah Banks&et.al,2020,572:574)

2- أدوار الاخصائي الاجتماعي كممارس عام في التعامل مع جائحة فيروس كورونا:

1- ضرورة إقناع العملاء بضرورة المحافظة على انفسهم من خلال تطبيق الاجراءات الاحترازية الوقائية من فيروس كورونا.
2- ضروره الاستمرار في خدمة العملاء سواء أكانوا أصحاء أومرضي بفيروس كورونا.
3- التواصل مع العملاء عن طريق الهواتف النقالة والخطوط الساخنة للارشاد ووسائل التواصل الاجتماعي لتقديم التوعية المطلوبة وشرح الارشادات وتقديم النصح والدعم الاجتماعي المطلوب للتخفيف من حدة القلق والتوتر من خلال اتاحة الفرصة لهم للتفريغ الوجداني.
4- التواصل مع عائلات المتعافين لتقديم الاستشارات النفسية وتوجيهم لمصادر الدعم الاقتصادي.
5- تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمرضي المتعافين وأسرهم.
6- التخفيف من آثار العزلة والتباعد الاجتماعي .
7- المشاركة في حملات وبرامج التوعية الصحية والبيئية المتعلقة بفيروس كورونا.
8- تشجيع العمل التطوعي وخاصة بين فئة الشباب لتقديم العون والمساعده فى مجال مكافحة جائحه فيروس كورونا (مدحت ابو النصر ،2020، 364).

الاطار المنهجي للدراسة :

نوع الدراسة:

تنتمي الدراسة الحالية الى الدراسات الوصفية التحليلية لانها تستهدف تقرير موقف معين يغلب عليه صفة التحديد . فهي تركز على وصف حالة معينة وجمع البيانات المتعلقة بها ،ومناقشة النتائج وتحليلها. حيث تسهتدف الدراسة الحالية الي تحديد الآثارالايجابية والسلبية لجائحة كورونا علي الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة ووضع تصور مقترح من منظور الممارسة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف منها.

المنهج المستخدم :

استفادت الدراسة الحالية من منهج المسح الاجتماعي بالعينة على الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة بمحافظة أسيوط

مجالات الدراسة :

1- **المجال المكاني:** تم تطبيق الدراسة على خمسة من مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بمؤسسات (الوحدات الاجتماعية بمديرية التضامن الاجتماعي – مراكز الشباب – المجال المدرسي – مراكز رعاية وتأهيل المعاقين – محاكم الأسرة) بمحافظة اسيوط

2- **المجال البشري** : تم تطبيق الدراسة على عينة عمدية غير عشوائية من الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية على النحو الآتي :

المؤسسات الاجتماعية	العدد
1- المجال المدرسي	9
2- مراكز الشباب	6
3- مراكز تأهيل المعاقين	9
4- محاكم الاسرة	7
5- الوحدات الاجتماعية بمديرية التضامن الاجتماعي	12
المجموع	43

3- المجال الزمني : تم تطبيق الدراسة وجمع البيانات في الفترة من 2021/2/28 الى 3/10 / 2021 .

أداة الدراسة :

استخدمت الدراسة الحالية استمارة استبيان للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية لمعرفة الآثار المترتبة عن جائحة كورونا على الممارسة المهنية لعملهم بالمؤسسات المختلفة **وتم**

إعداد الاستمارة وفقاً للخطوات الاتية :

الخطوه الاولى: تحديد الفقرات والموضوعات الرئيسية وذلك من خلال الاطلاع على الكتابات النظرية والرسائل العلمية التي تناولت جائحة كورونا وفي ضوء أهداف وتساؤلات الدراسة وتبلورت في الجوانب الآتية :

- البيانات الاولية.
- مستوى تأثير جائحة كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة .
- الآثار الايجابية المترتبة علي جائحة كورونا علي الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة.
- الآثار السلبية المترتبة علي جائحة كورونا علي الممارسة المهنية للاخصائين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة .
- المعوقات التي تحول دون قيام مهنة الخدمة الاجتماعية بدورها في مواجهة فيروس كورونا.
- المقترحات اللازمة لتخفيف من الآثارالسلبية لجائحة كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة.

الخطوه الثانية : تطبيق اجراءات الصدق والثبات للاستمارة ويمكن إيجازها في :

أ- **الصدق الظاهري** : وذلك بعرض الاستمارة على عدد 5 من السادة المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية بكليات الخدمة الاجتماعية (حلوان ، الفيوم ، أسيوط) وتم تعديل وحذف واضافة بعض العبارات في ضوء ما أسفرت عنه غالبية الآراء.

ب- **استخدام طريقه Test – retest** : حيث تم تطبيق الاستمارات على (10) مفردة من الاخصائيين الاجتماعيين (خارج عينة الدراسة) ثم اعاده الاختبار على نفس العينة بفاصل زمني (10 ايام) وتم حساب معامل الثبات من خلال **معامل القدرة على الاسترجاع** = $\frac{\text{عدد الأخطاء}}{\text{عدد الأسئلة}} \times \frac{1-}{\text{عدد المجيبين}}$ وكان معمل ثبات الاستماره 87. وهو معدل عالي يمكن الاطمئنان إليه

جمع البيانات :

تم جمع البيانات المطلوبة بواسطة الاستبيان بعد أن أصبح صالح لتحقيق الأهداف المطلوبة منه ، حيث تم توزيعه وجمعه باليد بواسطة الباحثة في أماكن عمل عينة الدراسة ، مع الاستعانة ببعض طلاب الدراسات العليا في عملية جمع البيانات وذلك كونهم أصلا أخصائيين اجتماعيين في العديد من المؤسسات الاجتماعية في محافظة أسيوط.

نتائج الدراسة الميدانية :

أولاً :عرض نتائج الدراسة الخاصة بالبيانات الاولية لعينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة:

جدول (1)

البيانات الأولية لعينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين ن = 43

1- النوع	العدد	النسبة	2- السن	القيمة		3- المؤهل الدراسي	العدد	النسبة
أ- ذكر	29	%67	المتوسط الحسابي	37سنة		ا- بكالوريوس خدمة اجتماعية	37	%86
ب- انثي	14	%33	انحراف معياري (ع)	12.3 سنة		ب- ليسانس آداب إجتماع	2	%4.7
المجموع	43	%100	4- جهه العمل	العدد	النسبة	جـ- ماجستر دكتوراة	4	%9.3
مدة الخبرة	القيمة		1- المدارس	9	%20.8	المجموع	43	%100
المتوسط الحسابي (س)	15 سنة		2- مراكز الشباب	6	%14	5- الوظيفة الحالية	العدد	النسبة
الانحراف المعياري (ع)	8.3 سنة		3- مراكز تأهيل ورعاية المعاقين	9	%20.9	ا- اخصائي إجتماعي	31	%72
			3- محاكم الأسرة	7	%16.3	ب- رئيس وحدة	7	%16.3
			4- الوحدات الاجتماعية بمديرية التضامن الاجتماعي	12	%27.9	جـ- مدير إدارة	3	%7
			5- المجموع	43	%100	د- مسئول برامج	2	%4.7
						المجموع	43	%100

يتضح من هذا الجدول أن نسبة (67 %) من عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين من الذكور، وأن نسبة 33% منهم من الاناث وأن متوسط سن الاخصائيون الاجتماعيون بلغ (37) سن بانحراف معياري (12.3) سنة .

أن نسبة (86 %) منهم من الحاصلين علي بكالوريوس الخدمة الاجتماعية ، وأن نسبة (9.3) % منهم من حملة الماجستير ،الدكتوراة وهذا يعكس اهتمام الاخصائيون الاجتماعيون بالنمو المهني لهم من خلال استكمال دراستهم سواء على مستوى الماجستير أ والدكتوراة

وأن نسبة (27.9 %) يعملون في الوحدات الاجتماعية بمديرية التضامن الاجتماعي ،وأن نسبة(20.9 %) منهم على التوالي يعملون في المجال المدرسي ومجال رعاية و تأهيل المعاقين، في حين أن نسبة (14%) يعملون بمركز الشباب .وهذا يشير الى أن الخدمة

الاجتماعية تعمل في جميع المؤسسات الاجتماعية وأن الاخصائي الاجتماعي هو جزء من فريق العمل بتلك المؤسسات. بلغت متوسط مدة الخبرة للاخصائي الاجتماعي (15) سنة وهو يعكس توافر مستوى معقول من الخبرة العملية لدي الاخصائيون الاجتماعيون ، وأن نسبه 72% فهم يعملون في وظيفة اخصائي اجتماعي ، ونسبة (16.3 %) منهم يعملون كرئيس وحدة، في حين أن نسبة(4.7%) منهم يعملون كمسئول برامج .

جدول (2)

مدى تأثير جائحة كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية ن = 43

	نعم		إلي حد ما		لا		المجموع	النسبة
هل أثرت جائحة كورونا علي طبيعة عملك بالمؤسسة	عدد	نسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	43	%100
	30	%70	13	%30	__	__		
	تأثير قوي		تأثير متوسط		تأثير ضعيف			
ما تأثيرها علي الممارسة المهنية لعملك	10	23.3	33	76.7 %	–	–	43	%100

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 70 % من عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين يرون ان جائحة كورونا قد أثرت على الممارسة المهنية لعملهم بالمؤسسات الاجتماعية ، وأن نسبة (76.7) % منهم يرون أن تاثيرها كان تأثير متوسط على الممارسة المهنية لعملهم ، في حين أن نسبة (23.3%) يرون أن جائحة كورونا كان لها تأثير قوي على الممارسة المهنيه للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية. وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار اليه كلاً من (Rory Truell& Simonc.2019) الى أن جائحة كورونا كان لها تأثير كبير على ممارسة الخدمة الاجتماعية وأدت الى انهيار أنظمة الصحة والرعاية الاجتماعية واغلاق بعض الحكومات للخدمات الاجتماعية.

جدول رقم (3)

الآثار الايجابية لجائحة كورونا علي الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية ن = 43

الآثار الايجابية	الاستجابات			مجموع الاوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
	نعم	الي حد ما	لا				
1- استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل.	17	23	3	100	2.3	.78	4
2- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (الواتس آب - الهواتف المحمولة في العمل.	21	10	12	95	2.2	.74	5
3- استخدام بطاقه الائتمان والصرف الآلي والمعاشات لصرف الأجور ومستحقات العملاء.	33	2	8	111	2.6	.86	3
4- التواصل مع العملاء خلال ساعات اليوم المختلفة ليس أوقات العمل فقط مما يساعد في تقديم الخدمات بشكل أسرع.	8	13	22	72	1.7	.56	9
5-متابعة العمل من خلال المنزل وتخفيف ضغوط العمل.	12	13	18	80	1.9	.62	7
6- تطهير وتعقيم المؤسسات الاجتماعية.	35	8	-	121	2.8	.94	1
7- تطبيق اجراءات التباعد الاجتماعي واستخدام الكمامات والمطهرات.	30	13	-	116	2.7	.90	2

8- عقد الاجتماعيات عبر الفيديوكونفرس أو تطبيق الواتس آب.	12	9	22	76	1.8	.59	8
9- عقد الدورات التدريبية للاخصائيين الاجتماعيين باستخدام التكنولوجيا الحديثة (أون لاين).	2	14	27	61	1.4	.47	10
10- مكينة الأوراق والاجراءات لتفادي الاحتكاك بالعملاء ومنع انتشار العدوى.	19	18	6	101	2.3	.78	4
11- السرعة في آداء العمل وتوفير الوقت والجهد	16	15	12	90	2.1	.70	6
المجموع				1023		23.8	
الدرجة النسبية للبعد ككل				% 72			

يتضح من الجدول السابق أن أهم الآثار الايجابية المترتبة على جائحة كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة كانت كالآتي :-

1- تطهير وتعقيم المؤسسات الاجتماعية باتفاق نسبي بلغ 94 %.
2- تطبيق اجراءات التباعد الاجتماعي واستخدام الكمامات والمطهرات بدرجه نسبية بلغت 90 % .
3- استخدام بطاقه الائتمان والصرف الآلي لصرف الأجور والمعاشات ومستحقات العملاء بنسبه86%.
4- استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل وميكنة الأوراق والاجراءات لتفادي الاحتكاك بالعملاء بنسبه 78 %.
5- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (واتس آب – الهواتف المحمولة في العمل) بنسبة 74 %.
6- وجاء في المرتبة الأخيرة عقد الدورات التدريبية للاخصائيين الاخصائيين باستخدام التكنولوجيا الحديثة (أون لاين) بدرجة نسبية بلغت(47 %).

يتضح من ذلك أن جائحة كورونا كان لها آثار ايجابية على ممارسة الاخصائيين الاجتماعيين لعملهم بالمؤسسات الاجتماعية وخاصة فيما يتعلق بتطهير وتعقيم المؤسسات وتطبيق الاجراءات ولا احترازية ، وكذلك استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (الواتس آب – الهواتف المحمولة) سواء للتواصل مع العملاء كما هو في مراكز رعاية و تأهيل المعاقين ومركز الشباب. أو ارسال تعليمات للاخصائيين الاجتماعيين عبر جروبات الواتس آب الخاصة بالعمل .وان كان هناك قصور في الدورات التدريبية للاخصائيين الاجتماعيين، وتأخر صرف مستحقات العملاء مثل المعاشات – والأجور – النفقات .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Eleni p,and others,2020) والتي أشارت الي أن جائحة كورونا أدت الى استخدام التكنولوجيا الرقمية في الدراسة والعمل ، ودراسة (أحمد زكي، 2020) والتي أشارت الى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الالكترونية وكما أشار لذلك دراسة (مدحت ابو النصر،2020) بضرورة الاهتمام بالخدمة الاجتماعية الالكترونية في التعليم والتدريب أو ممارسة الخدمة الاجتماعية.

جدول (4)

الآثار السلبية لجائحة كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعين بالمؤسسات الاجتماعية ن = 43

الآثار السلبية	الاستجابات			مجموع الاوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
	نعم	إلي حد ما	لا				
1- تعطيل اجراءات اللازمة للحصول على الخدمات .	15	28	-	101	2.3	.78	8
2- طول قوائم الانتظار بين العملاء نتيجة الغلق الجزئي لبعض المؤسسات	32	8	3	115	2.7	.89	4
3- صعوبة تطبيق العمليات المتعلقة بالمساعدة للعملاء	30	9	4	112	2.6	.87	6
4- تأخر مستحقات العملاء	12	25	6	92	2.1	.71	10

5- الاحباط لدي الاخصائيين الاجتماعيين جراء تراكم الحالات	13	30	-	99	2.3	.77	9
6- تعليق الأنشطة الاجتماعية والمؤتمرات والندوات بالمؤسسات المختلفة	38	5	-	124	2.9	.96	1
7- العملاء ليسوا علي دراية بأستخدم التكنولوجيا الحديثة لاستكمال الاجراءات المطلوبة منهم	20	23	-	106	2.5	.82	7
8-عدم توافر انترنت عالي السرعة لدي العملاء	36	7	-	122	2.83	.95	2
9-بعض العملاء ليس لديهم أجهزة اتصال حديثه للتواصل مع الموسسة	35	8	-	121	2.8	.94	3
10-عدم قدرة الاخصائي الاجتماعي علي ملاحظة سلوك العميل وتعبيرات الوجة عبر الاتصال	38	5	-	124	2.9	.96	1
11- توقف الزيارات المنزلية للعملاء تفادياً لانتشار العدوي	35	-	8	113	2.6	.88	5
ضعف التفاعل الاجتماعي بين الاخصائي الاجتماعي وزملائة بالعمل نتيجة تطبيق العمل بالتبادل بين العاملين	32	8	3	115	2.7	.89	4
المجموع الكلي				1344	31.3 %		
الدرجة النسبية للبعد ككل	%89						

يتضح من هذا الجدول أن أهم الآثار السلبية لجائحة كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية كانت كالآتي :

1- عدم قدرة الاخصائي الاجتماعي على ملاحظة سلوك العميل وتعبيرات الوجه عبر الاتصال سواء بالهواتف المحمولة أو التطبيقات المختلفة كالواتس آب وذلك بدرجة نسبة بلغت 96 %.

2- عدم توافر انترنت عالي السرعة لدى العملاء باتفاق نسبي بلغ 95 %.

3- بعض العملاء ليس لديهم أجهزة اتصال حديثة للتواصل مع المؤسسة بنسبة94%.

4- طول قوائم الانتظار بين العملاء نتيجة الغلق الجزئي لبعض المؤسسات بنسبة89 %.

5- توقف الزيارات المنزلية للعملاء تفادياً لانتشار العدوى بنسبة 88 %.

6- صعوبه تطبيق العمليات المتعلقة بالمساعده للعملاء بنسبة 87% .

7- تعطل الاجراءات للحصول على الخدمات اللازمة بنسبة 78% .

8- وأخيراً تأخر مستحقات العملاء بنسبة 71 % .

يتضح مما سبق أن جائحة كورونا كانت لها آثار سلبية كبيرة حيث حصل هذا البعد عن درجة نسبية بلغت 89 % ومتوسط مرجح بلغ 31.3 وكان أهمها : عدم القدرة على اجراء عملية المساعدة للعملاء ، وعدم القدرة على ملاحظة سلوكهم وتعبيرات وجوههم أثناء المقابلة ، وعدم توفر البنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل ، وتوقف صرف بعض المستحقات (كالنفقة في المحكمة) والغاء الأنشطة والحفلات والرحلات (بمراكز الشباب – المدارس – مركز تأهيل المعاقين) وتوقف الزيارات المنزلية والتي تعتبرجزء رئيسي من عمل وحدات التضامن الاجتماعي . وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (sarah banks& others,2020) والتى أشارت الي تأثير جائحة كورونا على الزيارات والمقابلات وجها لوجه، والمخاطر التي يتعرضون لها أثناء قيامهم بالعمل مع العملاء. أيضا تتفق هذه النتائج مع دراسة مدحت أبو النصر (2020) والتي أشارت إلي مجموعة من الآثار السلبية المترتبة علي جائحة فيروس كورونا.

جدول (5)

المعوقات التي تحول دون قيام مهنة الخدمة الاجتماعية بدورها في مواجهة جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين ن = 43

يتضح من هذا الجدول أن أهم المعوقات التي تحول دون قيام مهنة الخدمة الاجتماعية للقيام بدورها في مواجهة جائحة كورونا كانت كالآتي:

1- ضعف المواد الامكانيات بالمؤسسات نسبة 97 % .

2- تهميش دور الاخصائي الاجتماعي في المؤسسات الاجتماعية نسبة 94 %.

المعوقات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
	نعم	الي حد ما	لا				
1- الاخصائيون الاجتماعيون غير مؤهلين للتعامل مع المتسجدات الحديثة ومنها جائحة كورونا	10	30	3	93	2.2	.72	6
2- ضعف الوعي المجتمعي بدور الخدمة الاجتماعية	32	8	3	115	2.7	.89	3
3- انخفاض الدافعيه لدي الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية	12	31	.	98	2.3	.76	5
4- عدم تعاون الادارة مع الاخصائيون الاجتماعيون	20	23	.	106	2.5	.82	4
5- تهميش دور الاخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية	35	8	.	121	2.8	.94	2
6- ضعف الموارد والامكانيات بالمؤسسات	39	4	.	125	2.9	.97	1
المجموع	-	-	.	658	15.3	-	-
الدرجة النسبية للبعد ككل	%85						

3- ضعف الوعي المجتمعي بدور مهنة الخدمة الاجتماعية بنسبة 89 %.

4- عدم تعاون الادارة مع الاخصائيين الاجتماعيين بنسبة 82 %.

5- وأخيراً أن الاخصائيون الاجتماعيون غير مؤهلين للتعامل مع المستجدات الحديثة ومنها جائحة كورونا.

وقد حصل هذا البعد على درجة نسبية بلغت 85 % بموسط وزني15.3% وهذا يشير الى أن هناك الكثير من المعوقات التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية وخاصة فيما يتعلق بتهميش دور

الاخصائي الاجتماعي في بعض المؤسسات كما أشارت لذلك دراسة(محمد عبد المجيد سويدان ، 2020)أن دور الاخصائي الاجتماعي بالفريق الطبي بالمستشفيات دور ضعيف، وأن اتجاهات الأطباء نحو دور الاخصائي الاجتماعي أيضا ضعيفة ، كما تتفق مع مع دراسة (Sarah Banks and othors,2020) والتي أشارت الى أن أهم التحديات التي واجهت الاخصائيون الاجتماعيون عند التعامل مع أزمة كورونا كانت عدم الاعتراف الجمعي بدور الخدمة الاجتماعية.

جدول(6)

مقترحات التخفيف من الآثار السلبية لجائحة كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين ن = 43

المقترحات	العدد	النسبة	الترتيب
1- توفير البيئة التحتية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل (أجهزة كمبيوتر حديثة - هواتف محمولة - انترنت عالي السرعة) في التواصل مع العملاء	31	%97	2
2- تنظيم دورات تدريبية للاخصائيين الاجتماعيين على المهارات الرقمية الجديدة لمواجة التغيرات المجتمعية ومنها جائحةكورونا	23	%72	9
3- توفير الدعم المالي للمؤسسات الاجتماعية لتقديم المساعدات الاقتصادية للعملاء وخاصية المتضررين من جائحة كورونا كالعمالة غير المنتظمة وكبار السن	29	%91	4
4- تقسيم العمل لاكثر من فترة بالمؤسسة تحقيقاً لاجراءات التباعد الاجتماعي وتخفيف ضغوط العمل علي الاخصائيين الاجتماعيين	27	%84	6

5- اتاحة الفرصة لاستخدام الهواتف المحمولة عبر ساعات اليوم المختلفة مع العملاء لاتمام عمليات المساعدة	25	%78	8
6-تنظيم دورات تدريبية للاخصائيين الاجتماعيين حول جائحة كورونا وكيفية الوقاية وتجنب المخاطر المترتبة عليها	26	%81	7
7- توفير الموارد والامكانيات بالمؤسسات الاجتماعية لمعاونة الاخصائي الاجتماعي على القيام بمهام عمله	29	%91	4
8- مكينة الأوراق والاجراءات تفادياً لتكدس العملاء وللتخفيف من قوائم الانتظار	30	%94	3
9- تطبيق الاجراءات الاحترازية (الكمامات - استخدام المطهرات- التباعد الاجتماعي) بصرامة حفاظاً علي سلامة العملاء والاخصائيين الاجتماعيين	32	%100	1
10- عقد الاجتماعات والدورات التدريبية باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة (أون لاين) كتطبيق زووم أو ويبكس أو واتس آب.	28	%88	5

يتضح من هذا الجدول أن أهم المقترحات اللازمة للتخفيف من الآثار السلبية لجائحة كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين كانت كالآتي:

1- تطبيق الاجراءات الاحترازية بصرامه حفاظاً على سلامة العملاء والاخصائيون الاجتماعيون بنسبة 100% من آراء الاخصائيون الاجتماعيون.

2- توفير البيئة التحتية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل (أجهزة كمبيوتر- حديثة هواتف محمول - انترنت عالي) السرعة للتواصل للعملاء بنسبة 97 %.

3- مكينة الأوراق والاجراءات تفادياً لتكدس العملاء والتخفيف من قوائم الانتظار بنسبة 94 %.

4- توفير الدعم المالي للمؤسسات لتقديم المساعدات الاقتصادية وخاصة للمتضررين من فيروس كورونا بنسبة 91 %.

5- عقد الاجتماعات والدورات التدريبية (أون لاين) للاخصائيين الاجتماعيين بنسبة 88 %.

6- وأخيراً تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على المهارات الرقمية الجديدة لمواكبة التغيرات المجتمعية المستجدة .

** **الاجابة علي تساؤلات الدراسة:**

التساؤل الأول: ما مدي تأثير جائحة كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية ؟

وكانت اجابة التساؤل كالآتي: أشارت نسبة 70 % من عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين أن جائحة كورونا قد أثرت على الممارسة المهنية لعملهم بالمؤسسات الاجتماعية ، وأن نسبة (76.7) % منهم يرون أن تاثيرها كان تأثير متوسط على الممارسة المهنية لعملهم ، في حين أن نسبة (23.3%) يرون أن جائحة كورونا كان لها تأثير قوي على الممارسة المهنيه للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية.

التساؤل الثاني: ما الآثار الايجابية لجائحة فيروس كورونا علي الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالموسسات الاجتماعية المختلفة؟

وكانت اجابة التساؤل كالآتي:

1- تطهير وتعقيم المؤسسات الاجتماعية.

2- تطبيق اجراءات التباعد الاجتماعي واستخدام الكمامات والمطهرات.

3- استخدام بطاقه الائتمان والصرف الآلي لصرف الأجور والمعاشات ومستحقات العملاء.

4- استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل وميكنة الأوراق والاجراءات لتفادي الاحتكاك بالعملاء.

5- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (واتس آب – الهواتف المحمولة في العمل).

التساؤل الثالث: ما الآثار السلبية لجائحة فيروس كورونا علي الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالموسسات الاجتماعية المختلفة؟

وكانت اجابة التساؤل كالآتي:

1- عدم قدرة الاخصائي الاجتماعي على ملاحظة سلوك العميل وتعبيرات الوجه عبر الاتصال سواء بالهواتف المحمولة أو التطبيقات المختلفة كالواتس آب.

2- عدم توافر انترنت عالي السرعة لدى العملاء.
3- طول قوائم الانتظار بين العملاء نتيجة الغلق الجزئي لبعض المؤسسات.
4- توقف الزيارات المنزلية للعملاء تفادياً لانتشار العدوى.
5- صعوبه تطبيق العمليات المتعلقة بالمساعده للعملاء .
6- تعطل الاجراءات للحصول على الخدمات اللازمة .
7- وأخيراً تأخر مستحقات العملاء .

التساؤل الرابع: ما المعوقات التي تحول دون قيام مهنة الخدمة الاجتماعية بدورها في مواجهة جائحة فيروس كورونا؟

1- ضعف المواد الامكانيات بالمؤسسات .
2- تهميش دور الاخصائي الاجتماعي في المؤسسات الاجتماعية.
3- ضعف الوعي المجتمعي بدور مهنة الخدمة الاجتماعية.
4- عدم تعاون الادارة مع الاخصائيين الاجتماعيين.
5- وأخيراً أن الاخصائيون الاجتماعيون غير مؤهلين للتعامل مع المستجدات الحديثة ومنها جائحة كورونا.

التساؤل الخامس: ما المقترحات اللازمة للتخفيف من الآثار السلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة؟

1- تطبيق الاجراءات الاحترازية بصرامة حفاظاً على سلامة العملاء والاخصائيون الاجتماعيون.
2- توفير البيئة التحتية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل (أجهزة كمبيوتر- حديثة هواتف محمول - انترنت عالي) السرعة للتواصل مع العملاء.
3- ميكنة الأوراق والاجراءات تفادياً لتكدس العملاء والتخفيف من قوائم الانتظار .
4- توفير الدعم المالي للمؤسسات لتقديم المساعدات الاقتصادية وخاصة للمتضررين من فيروس كورونا .
5- عقد الاجتماعات والدورات التدريبية (أون لاين) للاخصائيين الاجتماعيين.
6- وأخيراً تدريب الاخصائيون الاجتماعيون على المهارات الرقمية الجديدة لمواكبة التغيرات المجتمعية المستجدة.

تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الآثارالسلبية لجائحه كورونا (covid-19) على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية:

الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح :

1- نتائج الدراسات السابقة.

2- نتائج الدراسة الحالية وما توصلت اليه من وجود آثار سلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة.

3- الاطار النظري للدراسة الحالية والدراسات السابقة وما تتضمنه من مفاهيم متعلقة بجائحة كورونا والآثارالمترتبة عليها والممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

أهداف التصور المقترح :

يتمثل الهدف الرئيسي للتصور المقترح في التخفيف من الآثار السلبية لجائحة فيروس كورونا على الممارسة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية وتفعيل أدوار الممارس العام في مواجهة جائحة كورونا بالمؤسسات المختلفة الاجتماعية.

المسلمات التي ينطلق منها التصور المقترح :

1- أن مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن الانسانية التي تساعد الانسان على حل مشكلاته وتعزيز قدراته لمواجهة الأزمات الصحية والكوارث الطبيعية من خلال برامج الوقائية والعلاجية والتنموية.

2- أن الاخصائي الاجتماعي كممارس عام هو المهنى المسئول عن ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة ويسهم مع غيره من المهنين في تحقيق التنمية في المجتمع.

3- أن جائحة فيروس كورونا ترتب عليه العديد من الآثار السلبية الاجتماعية والاقتصادية والصحية والنفسية على أفراد المجتمع في جميع دول العالم وهو ما يعكس مدى أهمية الدور الريادي لمهنة الخدمة الاجتماعية لمواجهة هذه الأزمة من خلال البرامج الوقائيه والعلاجية والتأهيلية والتنموية المختلفة وتقديم المساندة والدعم الاجتماعي للمصابين والمتعافين وأسرهم .

الاستراتيجيات المستخدمة في تحقيق التصور المقترح

1- **استراتيجيات تعديل السلوك** : ومنها تعديل السلوكيات السلبية لدي العملاء في المؤسسات الاجتماعية مثل اللامبالاه والسلبية وعدم الالتزام بالاجراءات الاحترازية وتناقل الشائعات و الاخبار الكاذبة .

2- **استراتيجيه الاقناع** : في اقناع العملاء بضرورة الالتزام بالاجراءات الاحترازية والتباعد الاجتماع والعزل المنزلي في حالة الاصابة. ولاقناع ادارة المؤسسة بتوفير مصادر جديدة

للدعم المالي لتقديم المساعدات للعملاء وخاصة المتضررين من خلال الشراكة بين المؤسسات الاجتماعيه الحكومية والخاصة لتوفير الدعم المالي .

3- **استراتيجية المدافعة أو المطالبة** بحقوق العملاء الذين أصيبو بفيروس كورونا أو المتعافين وأسرهم نظراً لما يترتب علي الاصابة من انقطاع الدخل أو عدم القدرة على العمل. بالاضافة الى استراتيجيات التفاوض والاتصال والمشاركه والتمكين وتقوية الذات .

التكنيكات المستخدمة في التصور المقترح:

1- الندوات والمحاضرات الافتراضيةOn Line (أون لاين): لتوعية العملاء وأسرهم بمخاطر فيروس كورونا وكيفية التصرف في حالة الاصابة.

2- حملات توعية لأفراد المجتمع بفيروس كورونا المخاطر المترتبة عليه.

3- الملصقات والنشرات حول جائحة كورونا والوقاية منها.

المهارات المستخدمه في اطار التصور المقترح:

مهارات : حل المشكلات ، الاتصال ، تحديد الاحتياجات ، تقدير مشاعر العملاء ، إدارة الأزمات ، المشاركة.

المعطيات النظرية لهذا التصور:

نظريه الانساق الايكولوجية ، ونظرية الاتصال ، ونظرية الأزمات ، ونموذج حل المشكلة ، والمدخل الوقائي .

أدوار الممارس العام في اطار هذا التصور:

دوره كمساعد، كمرشد، وموجه، دوره كمدافع ، دورة كمعلم ، دوره كباحث، دوره كاداري.

انساق التعامل في التصور المقترح :

1- **نسق الهدف هو:** العملاء بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة.

2- **نسق محدث التغير:** ويتمثل في الاخصائي الاجتماعي كممارس عام من خلال قيامه بالأدوار الآتية مع العملاء :

- المساهمة في توعية العملاء وأفراد المجتمع بمخاطر جائحة كورونا والسلوكيات التي قد تسبب في المرض وانتشار العدوى.
- التوعية بضرورة الالتزام بالاجراءات الاحترازية والتباعد الجسدي والعزل أو الحجر المنزلي في حالة الاصابة .
- المساهمة في عقد الندوات والمحاضرات و حملات التوعية on line عبر وسائل الاتصال الاجتماعي فيس بوك، الواتس آب ، ارسال رسائل للتوعية عبر الماسنجر .

– التأكد من مقدرة العملاء على استخدام التكنولوجيا الحديثة أو التطبيقات الالكترونية في التواصل.

– تعليم وتدريب العملاء على استخدام التطبيقات الالكترونية لضمان استمرار التواصل وضمان وصول الخدمات للعملاء.

– العمل على تدعيم ذات العميل وازالة الضغوط النفسية من خلال الافراغ الوجداني وتخفيف القلق والتوتر وتقديم المعونة النفسية .

– تصحيح المفاهيم الخاطئة لدي العملاء وأسرهم حول فيروس كورونا وكيفية الوقاية منه.

– تطهير مكاتب الاخصائيين الاجتماعيين والتزامهم بالاجراءات الاحترازية كالكمامات والمطهرات حرصا على سلامتهم.

3– أما بالنسبة لدور الاخصائى الاجتماعى مع نسق المؤسسة وادارتها:

- تشجيع المتطوعين للعمل بالمؤسسة كالشباب الجامعي لمراقبة مدى التزام العملاء بالاجراءات الاحترازية وللمساعدة في توصيل الخدمات للعملاء وخاصة في حالة عدم مقدرة العميل للتوجه للمؤسسة أو الاصابة بالمرض .
- تزويد العملاء بمصادر الحصول على الموارد المتاحة من المؤسسات الأخرى والتي تقدم الدعم للفئات محدودة الدخل أوللعمالة غير المنتظمة .
- المشاركه في وضع البرامج الوقائية وتنفيذ الحملات التوعوية سواء من خلال المؤسسة أو أون لاين حول فيروس كورونا – مسبباته وطرق التعامل والتعايش مع الفيروس.
- اجراء البحوث المدانية حول احتياجات ومشكلات المرضي المصابين بفيروس كورونا من العملاء أو المتعافين.
- التنسيق بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى لتوفير أوجه الدعم المختلفة للعملاء سواء المرضي أو المتعافين وأسرهم.
- القيام بدور المدافعة عن حقوق العملاء الذين فقدوا وظائفهم أو مصدر دخلهم جراء الاصابة بالمرض (فيروس كورونا) وخاصة العمالة الغير منتظمة – وكبار السن – المضطربين نفسياً أو عقلياً والفئات الضعيفة .

4– أما بالنسبه لدور الاخصائي الاجتماعي مع نسق المجتمع :

- تنفيذ حملات توعية لأفراد المجتمع للتوعية بفيروس كورونا ومخاطره وطرق الوقاية وعدم الشعور بالوصمة ،وعدم تناقل الشائعات الكاذبة.

- توعيه افراد المجتمع بمهنة الخدمة الاجتماعية و أدوار الممارس العام خاصة أن عدم التقدير أو الاعتراف المجتمعي من أهم المعوقات التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية وبصفة خاصة من فريق العمل بالمؤسسات المختلفة كالمستشفيات وغيرها.

العوامل التي تساهم في نجاح التصور المقترح :

1- أن يكون هناك تعاون وتكامل بين فريق العمل بالمؤسسة والاخصائيين الاجتماعيين وأن يجد الاخصائي الدعم من ادارة المؤسسة والعاملين بها.
2- تحديد طبيعة أدوار ومسئوليات الاجتماعي بالمؤسسة .
3- عقد دوات تدريبية للأخصائين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل (الخدمة الاجتماعية الالكترونية) وتوفير أجهزه حديثة و انترنت عالي السرعة بالمؤسسات لتقديم الخدمات والتواصل مع العملاء . وتقديم الدعم المادي والمعنوي لتشجيع الاخصائيون الاجتماعيون على حضور الدورات التدريبية.
4- تقديم الدعم المادي للاخصائيين من الاجتماعيين لاجراء البحوث الميدانية بالمؤسسة لتطوير العمل بها.
5- زيادة الحوافز والمكافات للاخصائيين الاجتماعيين (بدل العدوى) نظراً لتعرضهم لمخاطر الاصابة بالفيروس نتيجه العمل مع الحالات المصابة أو لتكدس العملاء بعض المؤسسات وخاصة التضامن الاجتماعي والمؤسسات والمدارس والمحاكم وغيرها.
6- توفير الموارد والامكانيات والدعم المالي لتقديم المساعدات الاقتصادية و الخدمات سواء الصحية أو النفسية او الاجتماعية للعملاء.

الجهات المسئولة عن تنفيذ هذا التصور المديريات التالية:

التضامن الاجتماعى ، والتربية والتعليم ، والشباب والرياضة ، والصحة والسكان ، ونقابة الاجتماعيين ، وكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ، وجمعية الاخصائيون الاجتماعيون.

مراجع البحث

أولا : المراجع العربية

1- أحمد زكي محمد مرسي (2020)، تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحقيق الدعم الاجتماعي للمتعافين من فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع20، جامعة الفيوم.
2- أحمد شفيق السكري (2000) ، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.

3- أحمد محمد السنوري (2007) ،موسوعه منهج الممارسة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرون "مداخل ونماذج علاجية وقائية وتنموية، ط 6 ، ح 3 ، دار النهضه العربية، القاهرة.

4- حسن البيلاوي(2020)، أزمه كورونا كوفيد – 19وما بعدها ، رؤية المجلس العربي للطفولة والتنمية ، المجلس العربي للطفولة والتنمية ، مجلة الطفولة والتنمية ، ع 38 ، القاهرة.

5- صلوحه الفقي (2011) ،المتطلبات المهارية لتحسين الآداء المهني للاخصائي الاجتماعي المدرسي المؤتمر الدولي الرابع العشرين للخدمة الاجتماعية ، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

6- عبد العزيز فهمي (2000)، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية " عملية حل المشكلة ضمن اطار نسق ايكلوجي، دار الأقصي للطباعة، القاهرة.

7- عصام بدري عمر(2020) ، المسئولية الاجتماعية للشباب الجامعي لدعم الجهود الحكومية في مواجهه الأمراض الوبائيه المعديه ، مجله دراسات في الخدمه الاجتماعية والعلوم الانسانية، ع5، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

8- لبنى عبد المجيد(1992)، استخدام طريقه تنظيم المجتمع في مساعدة النقابات العمالية على تحقيق أهدافها ، رساله دكتوراة غير منشورة كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

9- ماهر ابو المعاطي (1996) ، برنامج تدريبي مقترح لتنمية المهارات المهنيه للاخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي ، مجله القاهرة للخدمة الاجتماعية ، ع 7 ، ح2 المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، القاهرة .

10- ماهر ابو المعاطي (2002)، مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج تعليم وممارسة المهنة في الدول العربية، مكتب النهضة المصرية ، القاهرة.

11- محمد عبد المجيد سويدان (2020)، برنامج مقترح من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي لمواجهة جائحة كورونا، مجلة دراسات في الخدمه الاجتماعية والعلوم الانسانية، ع 52 ، مجلد 2 ،اكتوبر 2020، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان .

12- محمد ماجد خشبه (2020) ،مفاهيم وسياقات في أزمة فيروس كورونا المستجد covid-19 ،سلسله اوراق الأزمة، معهد التخطيط القومي ، القاهرة.

13- محمد محمد حسان ، فاطمه عبد الله (2012) ،مدخل طريق العمل مع الجماعات، مكتبه الفتح .

14- مدحت محمد ابو النصر (2014) ، الخدمة الاجتماعية الوقائية ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة.

15- مدحت محمد ابو النصر (2020) ، دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهه جائحة فيروس كورونا، المجلة العربيه للآداب والدراسات الانسانية، مج 5، ع16، يناير 2021 ،المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ، بنها.

16- مدحت محمد ابو النصر (2020)، الآثارالاجتماعيه السلبية والايجابية المترتبة عن جائحة فيروس كورونا، المؤتمر الدولي الرابع لتطوير التعليم العربي ،اكاديمية رواد التميز الجيزه ، 4-6 يوليو 2020.

17- مركز الابحاث الاحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الاسلاميه – سيسرك (مايو2020) ، الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد-19 في الدول الاعضاء في منظمه التعاون الاسلامي – الآفاق والتحديات متاح علي www.sesric.org

18- ممدوح محمد الدسوقي (1999)، دراسات لمهارات خدمة الفرد الجماعية للاخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي في ضوء اتجاهات الممارسة الحديثة، مجلة الخدمة الاجتماعيه والعلوم الانسانية، ع 6، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

19- ناصر عويس عبد التواب (2007) ،الاحتياجات اللازمه لتنميه الآداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين بمجال رعايه الشباب، المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمه الاجتماعية، جامعة حلوان.

20- هناء محمد عبد الحميد (2007) ، متطلبات تطوير الأداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، ع23 ، ج2 ، كلية الخدمه الاجتماعية ، جامعه حلوان.

21- وجدي محمد بركات (2008) ، استراتيجيه التشبيك كمدخل لتفعيل دور جمعيات رعايه الطفولة لمواجهه العنف ضد الاطفال في عصر العولمة، مجلة الطفولة بالبحرين، ع 19.

ثانيا : المراجع الأجنبية

1- Arabic.cnn.com

2- Carlos Arturo& et. al, (2020) stimgatisation associated with covid-19 ingeneral Colombian population, international journal of socie psychiatry .

3- ELeni papouli and others (2020) ,the use of digital technology at home during the covid -19 out break,views of social work studentsin Greece, universityof west Attica, Greece .

4- Gisela Redondo and others (2020), social wok during the covid -19 crisis: responding to urgent social needs, journal of sustainability, faculty ofsocial work and human science, university of Deusto ,vol.12.

5- Lewis Abdi & Richeal Odrako (2020), Exporling the socioe conomic impact of covid-19 pandemic in market place in urban Ghana, journal of sage, vol.55 ,No.2.

6- Maria O NeiL Macmahon (1996), The general method f social work practice :Ageneralist perspective,third edition, Ally and Bacon ,Boston .

7- Rory Truell simon Compton (2019) ,To the top of the cilff how Social Work changed with coniv – 19, pu blished by IFSW, Rheinfelden, Switzerland.

8- Sarah Bank& others (2020), practicing ethically during covid-19 Social Work challenges and responses, sage journal, vol.63. No .5.

9- Timberlake &others (2002), the Generalist method of Social Work practice, Allyn& bacon press,4 th ed. ,USA. (30)-Verancia Coushed (2001), Management is Social Work, British library .

10- WHO (2021) https://Covidig,who.int