

دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية
الاجتماعية في المجال العمالي
دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بشركة أسيوط لتكرير
البتروك

اعداد

أمل عبد الكريم عباس حسانين
أستاذ مساعد بكلية الخدمة الاجتماعية - جامعة أسيوط

مدخل لمشكلة الدراسة:

تسعى الدول النامية جاهدة إلى تحقيق التنمية الشاملة التي تقوم على نوع من الموازنة بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية بغرض توفير مستوى معيشي لائق لمواطنيها، وذلك من خلال وضع الخطط الاجتماعية والاقتصادية الطموحة التي يتسنى من خلالها تحقيق معدلات نمو عالية تمكنها من تحقيق مستوى المعيشة الأفضل (أحمد السكري ومحمود عرفان: ٢٠٠٠، ١).

وتعطى الدولة الاهتمام الأكبر للتنمية البشرية المستدامة باعتبارها الهدف الأسمى لتحقيق التنمية الشاملة الاقتصادية والاجتماعية بالمجتمع وذلك من خلال توفير أنظمة الحماية الاجتماعية لأفرادها، وتعزيز الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي.

والحماية الاجتماعية تعرف بأنها مجموعة التدابير العامة التي يوفرها المجتمع لأعضائه لحمايتهم من الضائقة الاقتصادية والاجتماعية التي قد تنجم عن الغياب أو الانخفاض الكبير في الدخل من العمل نتيجة لحالات طارئة مختلفة (المرض، الأمومة، إصابات العمل والبطالة والعجز والشيخوخة ووفاة المعيل)؛ وتوفير الرعاية الصحية؛ وتوفير الإعانات للأسر التي لديها أطفال. وهي أيضا سياسات مصممة لتقليل تعرض الناس للمخاطر، وتعزيز قدرتهم على حماية أنفسهم من المخاطر وفقدان الدخل، وهي كذلك مجموعة من البرامج العامة المصممة للتخفيف من الآثار السلبية للمخاطر على أمن الدخل والرفاهية الجسدية أو التعامل معها (Kapur, Devesh & Nangia, Prakirti:2015,P.73).

والحماية الاجتماعية هي مجموعة السياسات والبرامج التي تهدف إلى منع أو حماية جميع الأشخاص من الفقر والضعف والاستبعاد الاجتماعي في جميع أنحاء دورات حياتها، مع التركيز بشكل خاص على مجموعات الضعف، ويمكن توفير الحماية الاجتماعية نقدًا أو عينيًا، وتوفير مزايا شاملة أو فتوية أو تستهدف الفقر مثل المساعدة الاجتماعية، والتأمين الاجتماعي ومن خلال بناء رأس المال البشري (International Labour Organization, Food and Agriculture Organization of The United Nations:2021, 29).

والحماية الاجتماعية هي كل عمل منظم يهدف إلى تحسين الأحوال والظروف الاجتماعية للفئات الضعيفة أو المهمشة أو المظلومة أو التي لا تحصل على المميزات أو المحرومة أو المعرضة للمخاطر أكثر من غيرهم، من خلال تقديم البرامج والخدمات التي يحتاجون إليها، لتحقيق حياة اجتماعية أفضل لهم (مدحت أبو النصر: ٢٠١٩، ٤٧).

ومهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية قائمة بالمجتمع تقوم بتقديم خدمات اجتماعية تهدف إلى مساعدة الأفراد للتمتع بحياة نفسية واجتماعية راضية، وإعانتهم للاشتراك في حياة الجماعة،

ومساهماتهم في المجتمع المساهمة الفعالة، كما تعمل على زيادة قدراتهم الشخصية، والأسرية في عمليات التكيف المطلوبة (أحمد مصطفى: ٢٠٠٣، ٢٩٣).

وفي ضوء استخدام مهنة الخدمة الاجتماعية للممارسة العامة التي تمثل أحد اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وهي منظور لطبيعة الممارسة يسعى لتحقيق العدالة الاجتماعية ويركز فيه الأخصائي الاجتماعي على المشكلات الاجتماعية والحاجات الإنسانية دون تفضيل تنفيذ طريقة معينة للممارسة بل بالتأكيد على ما يجب اتخاذه من إجراءات لتحديد المشكلة واختيار النظريات والطرق الملائمة مستخدماً الأنساق البيئية وعمليات حل المشكلة كأساس لعمله (ماهر أبو المعاطي: ٢٠٠٣، ٣٥٨).

ويعد المجال العمالي أحد المجالات الهامة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، حيث يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بممارسة عمله داخل المصانع والشركات في مساعدة العمال على تنمية قدراتهم، وإشباع حاجاتهم، والوقاية من المشكلات، ومواجهة مشكلاتهم الشخصية والأسرية والمهنية، والتوافق الأمثل مع بيئة العمل وتأدية أعمالهم بشكل أفضل، والدفاع عن حقوقهم (مدحت أبو النصر: ٢٠٢١، ٤).

وتعمل مهنة الخدمة الاجتماعية على تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي من خلال تعريف العاملين بمفهوم الحماية الاجتماعية وبرامجها، ومن خلال توفير الحماية الاجتماعية المعرفية (مثل تقديم الإرشادات اللازمة للعاملين حول برامج وخدمات ومؤسسات الحماية الاجتماعية)، والحماية الاجتماعية الوجدانية (مثل التقبل والتعاطف والمشاركة الوجدانية مع العاملين، وتنمية شعورهم بالأهمية والقيمة وتعديل القسم والاتجاهات السلبية لديهم)، والحماية الاجتماعية الإجرائية (مثل تقديم المساعدات المالية والمادية للعاملين) (مدحت أبو النصر: ٢٠١٩، ٤٨).

وتواجه مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة العديد من المعوقات التي تحد من القيام بدورها بفاعلية في تعزيز الحماية الاجتماعية من معوقات ترجع للعاملين مثل (عدم وعي العاملين بخدمات الحماية الاجتماعية، وعدم وعي العاملين لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي معهم، ومعوقات ترجع للأخصائي الاجتماعي (مثل قصور الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين)، ومعوقات ترجع للمؤسسة (مثل ضعف ميزانية الشركة والإمكانيات الموجودة بها)، ومعوقات ترجع للمجتمع والسياسات الاجتماعية (مثل عدم منح الأخصائي الاجتماعي الصلاحيات الكافية لممارسة عمله بنجاح، وعدم مرونة القوانين المنظمة للعمل بالشركة).

لذا تحاول الدراسة الحالية تحديد مفهوم الحماية الاجتماعية، وبرامج الحماية الاجتماعية التي توفرها الشركة للعاملين، ونوع التعزيز المقدم لهذه البرامج، ودور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز

الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة، ورصد معوقاتهما، وأخيراً تقديم برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي. والبند التالي يعرض لأهم البحوث والدراسات السابقة عن الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي، ودراسات عن دور الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية.

دراسة أسد، راجي ((Assaad, Ragui, 1996): استهدفت الدراسة البحث فيما إذا كان أرباب العمل في القطاع الخاص قادرين على تمرير تكلفة اللوائح الاجتماعية الوقائية إلى عمالهم في شكل أجور أقل من خلال تفكيك الفروق في الأجور بين العمال المحميين وغير المحميين إلى مكونات موضحة بالاختلافات في الخصائص التي يمكن ملاحظتها وعدم التجانس غير الملحوظ، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فروقا تعويضية إيجابية عن عدم الاستقرار الوظيفي، ولا يتم تعويض العمال غير المحميين عن نقص الحماية الاجتماعية، وأن العمال المحميين يتلقون علاوة أجر إيجابية، في شكل عوائد أعلى على رأس مالهم البشري، وأن التكلفة الإضافية للحماية الخاصة بالنساء لا يتم نقلها إلى العاملات المحميات في شكل أجور أقل، مما يوحي بأنها قد تحد من توظيف الإناث في هذا القطاع.

دراسة أحمد فاروق محمد صالح (٢٠٠٥): استهدفت مدى تناسب خدمات الرعاية الاجتماعية مع احتياجات عمال الصناعة، والمعوقات التي تحد من ممارسة عمال الصناعة لحق الرعاية، وتوصلت الدراسة لوضع تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية العمالية في تمكين عمال الصناعة من ممارسة حقهم في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي.

دراسة لي، بينغفين، وبينغ، هوامين (٢٠٠٦، Peng, Huamin; Li, Bingqin): استهدفت كلا من المخاطر التي يواجهها العمال الريفيون في صناعة البناء بسبب العمل الذي يقومون به ولكونهم عمال ريفيين. وأن الحماية الاجتماعية يجب أن تأخذ في الاعتبار كل من المخاطر المتعلقة بالعمل والمخاطر المرتبطة بالوضع، واهتمت الدراسة بمراجعة الأدبيات المرتبطة بالمخاطر المتعلقة بالعمل، وبناء إطار عمل لتحليل المخاطر الكامنة في عمل ووضع العمال، والعلاقة بين هذه المخاطر والحماية الاجتماعية الرسمية القائمة، وتوصلت الدراسة لعدم قدرة السياسة الاجتماعية التي تقودها الدولة على معالجة المخاطر، وأن عمال البناء في المناطق الريفية في المدن تعرضوا لجميع أنواع المشاكل من عدم الحصول على أجر مقابل عملهم في الوقت المناسب إلى ظروف معيشية بائسة، ومن الاضطرار إلى دفع تكاليف الرعاية الصحية الخاصة بهم إلى عدم وجود مدخرات لكبار السن.

دراسة تاماجنو، إدوارد ((Tamagno, Edward, 2008): استهدفت تعزيز الحماية الاجتماعية للعمال المهاجرين الآسيان من خلال اتفاقيات الضمان الاجتماعي، وتوصلت للإجراءات المحددة

التي يمكن لدول الآسيان اتخاذها لتعزيز الحماية الاجتماعية للعمال المهاجرين داخل المنطقة، وأهمية الاتفاقات بين البلدان لتنسيق أنظمة الضمان الاجتماعي الخاصة بها من أجل ضمان وصول العمال المهاجرين وأسرهم إلى برامج البلدان التي يعملون فيها.

دراسة جيمول أونى، ورائى، وأوما (Jeemol Unni; Rani, Uma, 2009): استهدفت تعريفاً واسعاً للحماية الاجتماعية لتشمل الأوراق المالية الأساسية، مثل الدخل والغذاء والصحة والمأوى، والأوراق المالية الاقتصادية بما في ذلك الحصول على عمل منتج مدر للدخل، وتطوير إطار مفاهيمي لتحليل أسباب انعدام الأمن للعمال غير الرسميين، وتحديد الاحتياجات الأساسية للحماية الاجتماعية، وتطوير الأدوات وتصور الآليات المؤسسية لتلبية الاحتياجات، وتوصلت الدراسة إلى أن حالات عدم الأمان التي يواجهها العمال تظهر بسبب السمات الهيكلية للأسرة وطبيعة العمل، وأن العمال المؤقتين والعمال لحسابهم الخاص هم الأكثر انعداماً للأمان. وتم مناقشة الآليات المؤسسية لتقديم الحماية الاجتماعية لهؤلاء العمال.

دراسة أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم (٢٠١٠): استهدفت تحديد خدمات الحماية الاجتماعية التي تقدم للعاملين في القطاع غير المنظم، وأكدت الدراسة أن العاملين بالقطاع غير المنظم نسبة كبيرة منهم أقرت بأن المؤسسات الحكومية لا تقدم خدمات مرتبطة بالحماية الاجتماعية للعاملين إلا نسبة محدودة للغاية، وتوصلت الدراسة لوضع دور مقترح للخدمة الاجتماعية في محاولة توفير الحماية الاجتماعية للعمال في القطاع غير المنظم.

دراسة سميت، نقولا، ومبيدي، جورج (٢٠١٠، Mpedi, George; Smit, Nicola): استهدفت تقييم مدى ملائمة الحماية الاجتماعية، وخاصة التأمين الاجتماعي، للعاملين في الاقتصاد غير الرسمي. من منظور البلدان النامية، مع التركيز بشكل خاص على الجنوب الأفريقي. وتحليل مفاهيم مثل الاقتصاد غير الرسمي، والموظف، والحماية الاجتماعية، والضمان الاجتماعي ذات الصلة بموضوع جعل التأمين الاجتماعي مناسباً لعمال الاقتصاد غير الرسمي. وقدمت لمحة عامة عن سوق العمل وتحديات الحماية الاجتماعية، ووصت الدراسة حول كيفية جعل التأمين الاجتماعي أكثر ملائمة لأولئك الذين يكفون في الاقتصاد غير الرسمي، و سبل توسيع نطاق الحماية الاجتماعية لتشمل العاملين في الاقتصاد غير الرسمي وأسرهم، وإلى أي مدى يمكن تعزيز الروابط بين الاقتصاد غير الرسمي والاقتصاد الرسمي. وتؤكد على مفهوم قانون العمل للموظف، والذي يعمل كبوابة للتأمين الاجتماعي، ويجب تفسيره على نطاق أوسع، كما يجب تكييف أنظمة التأمين الاجتماعي بحيث تصبح قابلة للمشاركة الجزئية أو الطوعية لعمال الاقتصاد غير المنظم، وينبغي إجراء مزيد من البحث في الخيارات المتاحة لجعل مزايا التأمين الاجتماعي مناسبة للعاملين في الاقتصاد غير الرسمي، وتحسين القدرة الإدارية لنظم التأمينات الاجتماعية، وينبغي تعزيز استراتيجيات المواجهة غير الرسمية للأفراد، وإضفاء الطابع الرسمي

عليها. ويجب تشجيع مشاركة النقابات العمالية والتضامن مع أولئك الذين يكسبون عيشهم في الاقتصاد غير الرسمي.

دراسة سنيمان، فيليسيا (Snyman, Felicia, 2013): استهدفت التحقيق في الحماية الاجتماعية الممنوحة للعمال المهاجرين في جنوب إفريقيا، في نطاق مفهوم الحماية الاجتماعية ودراسة الوضع القانوني والفئات المختلفة للعمال المهاجرين، والحماية الاجتماعية التي تم تحديدها وتقييمها هي: المساعدة الاجتماعية؛ التأمينات الاجتماعية؛ وأمن العمل، وتوصلت إلى وجود تشريعات مخصصة لتنظيم المساعدة الاجتماعية والتأمين الاجتماعي وتأمين العمل في جنوب إفريقيا، يحصل المهاجرون غير الشرعيين على حماية اجتماعية محدودة، ولمحاكم جنوب إفريقيا دوراً إيجابياً في تطوير وتوسيع نطاق الحماية الاجتماعية الممنوحة للعمال المهاجرين، لا سيما في شكل ضمان العمل، ويجري توسيع القيود الواردة في التشريعات التي تنظم أمن العمل، تتمتع معظم البلدان المجاورة لجنوب إفريقيا بشكل ما من أشكال الحماية الاجتماعية، ولكن يمكن لبلدان أخرى في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي أن تتلقى دروساً من جنوب إفريقيا فيما يتعلق بتطوير الحماية الاجتماعية، وتحديداً في شكل ضمان العمل.

دراسة سيرو جودين، سيرو جودين (Sirojudin, Sirojudin, 2013): استهدفت التأمين الأصغر والحماية الاجتماعية للعاملين في القطاع غير الرسمي في إندونيسيا: دراسة لبرنامج تأمين الرعاية الاجتماعية، وتوصلت إلى أن التأمين الأصغر يمكن أن يكون له حماية اجتماعية بالإضافة إلى آثار تنمية اجتماعية، وأن برنامج تأمين الرعاية الاجتماعية أصبح جزءاً من إصلاح الحماية الاجتماعية الأوسع في إندونيسيا خلال العقد الماضي، وتحاكي سياسة البرنامج النهج السائد في التنمية المعاصرة وسياسات الحد من الفقر في إندونيسيا التي تؤكد على المبادرات على المستوى المحلي والمشاركة المجتمعية والبرنامج يمكن من تعزيز العلاقات بين المنظمات المجتمعية والمجتمعات المحلية، ويعزز المكانة المتميزة للمنظمات المجتمعية داخل المجتمع، ويعزز البرنامج الحماية الاجتماعية بشكل فعال، وأن البرنامج قد مكّن المنظمات المجتمعية من تعزيز التنمية الاجتماعية من خلال تسهيل الوصول إلى برامج الائتمان والادخار ودعم الأعضاء للاستثمار في كل من رأس المال البشري والاجتماعي، وتوصي الدراسة بأن البرنامج بحاجة إلى إعطاء المزيد من الاهتمام للقدرات التنظيمية والمالية للمنظمات المجتمعية وكذلك على حجم منحة كتلة الاستثمار الاجتماعي إذا كان الهدف منها تعزيز الحماية الاجتماعية وتأثير التنمية الاجتماعية، من المهم أيضاً أن يصبح البرنامج أكثر تكاملاً مع الجهود الوطنية لتوسيع الحماية الاجتماعية للسكان ككل والتصدي للتحديات التي تواجه عمال القطاع غير الرسمي في البلاد. في المقابل، يجب تنفيذ هذه البرامج ودمجها مع إستراتيجية الحكومة لمكافحة الفقر.

دراسة شاه، سيد أختر حسين (Shah, Syed Akhter Hussain, 2014): استهدفت تحديد درجة فجوة الحماية الاجتماعية للعمال لسد هذه الفجوة، واقتراح إستراتيجية لتعزيز الحماية

الاجتماعية التي تقترح بشكل أساسي استخدام الموارد المتاحة للحكومة والقطاع الخاص والإمكانات الخيرية للاقتصاد، ومعظم أنشطة الحماية الاجتماعية ضمن الموارد الموجودة، واقتراح تحسينات بشكل أساسي في آلية تقديم الخدمات والسياسات التنظيمية المتعلقة بالحكومة من خلال جعل النظام الحالي وأصحاب المصلحة أكثر تكاملاً وتوجهاً نحو العملاء، وتسمح بالشراكة بين القطاعين العام والخاص، والمنظمات العامة والخاصة، والمجتمع العام، والمنظمات الخيرية العامة، إلى جانب اقتراح المخططات التطوعية وخطط المساهمة الذاتية.

دراسة بريكنشتاين كريستين (Brickenstein Christine) (٢٠١٥): استهدفت الحماية الاجتماعية للعمال الموسميين الأجانب، حيث يتم الدعوة إلى توظيف العمال الموسميين الأجانب لسد النقص في العمالة، ولكنهم عرضة للاستغلال كعمالة رخيصة ولا يتم منحهم الحماية الكافية، وأن مسألة حقوق الحماية الاجتماعية للعمال الموسميين جانب حاسم في تحديد نجاح مخططات العمال الموسميين، واهتمت الدراسة بتحليل لوائح العمال الموسمية في أستراليا ونيوزيلندا وألمانيا وفرنسا، حيث يتم فحص مستوى الحماية التي حددها القانون الدولي، ويتم مراجعة الضمان الاجتماعي والحقوق المتعلقة بالعمل التي تمنحها الدول الأربع لعمالها الموسميين، وتعتمد هذه المادة على القانون غير الملزم والأحكام غير الملزمة قانوناً أو التي لم يتم التصديق عليها على نطاق واسع من أجل تحديد عناصر مجموعة شاملة من حقوق الحماية الاجتماعية للعمال الموسميين، وتم انتقاد ممارسة جعل اشتراكات الضمان الاجتماعي للعمال الموسميين إلزامية دون تمكينهم في نفس الوقت من الاستفادة من هذه المساهمات، وتوصي الدراسة لذلك بأن ينص نموذج أفضل الممارسات على المساواة في المعاملة مع المواطنين في مجال الحقوق المتعلقة بالعمل ولكن يجعل اشتراكات الضمان الاجتماعي اختيارية أو تقصر فترات التأهيل، وبالتالي تمكين العمال من الاستفادة من هذه الخدمات.

دراسة فيديركو، ناتاليا (FEDIRKO, Nataliia) (٢٠١٥): استهدفت تحليل حالة الحماية الاجتماعية للعمال المهاجرين في أوكرانيا. وتحليل مقارن للتجربة الوطنية والأوروبية في مجال حماية حقوق العمال المهاجرين، وتوصلت الدراسة إلى دعماً أساسياً لمجموعة من الإجراءات الإدارية التي تهدف إلى إعمال حقوق العمال المهاجرين كجزء من التزامات أوكرانيا الدولية والأوروبية، وتقييم استعداد أوكرانيا للتصديق على المادة ١٩ من الميثاق الاجتماعي الأوروبي (المنقح) "حق العمال المهاجرين وأسرهم في الحماية والمساعدة"، وحظت الدراسة تأثير الأزمات الاجتماعية - السياسية والاقتصادية في أوكرانيا على عمليات الهجرة الخارجية والداخلية، وعلى سياسات الحماية الاجتماعية في مجال الهجرة القسرية، كما قيمت المساعدة الاجتماعية المقدمة للمشردين داخلياً.

دراسة رائد محمد إسماعيل النجار (٢٠١٦): استهدفت تحديد برامج الحماية الاجتماعية وتتضمن برنامج الضمان الاجتماعي لتخفيف المخاطر المتعلقة بالبطالة وصحة الفقراء والإعاقة وإصابات العمل والشيخوخة، وبرنامج التأمينات الاجتماعية من خلال تأمين الأفراد وأسرهم في

معيشتهم ومستقبلهم، وبرنامج المساعدات الاجتماعية وهي تقديم مبالغ نقدية أو خدمات عينية للمحتاجين من خلال التبرعات أو الاعتمادات الحكومية التي تخصصها الدولة، وشبكة الأمان الاجتماعي مشروع قومي يهدف إلى ضمان حد أدنى لمستوى المعيشة وإيجاد فرص للاستثمار والتأهيل والتشغيل وإصدار التشريعات.

كواكب صالح حميد البيرماني (٢٠١٦): استهدفت زيادة المعرفة النظرية عن واقع شبكة الحماية الاجتماعية وفق ظروفها الراهنة، والتعرف على دور الخدمة الاجتماعية في دوائر شبكة الحماية الاجتماعية، وتوصلت إلى أن مهنة الخدمة الاجتماعية هي من تقدم خدمات شبكة الحماية الاجتماعية للأفراد وأسره، وتوصى الدراسة بتوسيع شبكة الحماية الاجتماعية بالمجتمع وزيادة الاهتمام بها.

دراسة محمد سليمان محمود (٢٠١٨): استهدفت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرنامج في طريقة خدمة الجماعة وتنمية مهارات (حل المشكلات - اتخاذ القرار - مهارة التسجيل) للأخصائيين الاجتماعيين بمجال الحماية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة لإثبات صحة فروضها، ووصت الدراسة بضرورة توجيه البحوث العلمية لتوضيح أهمية دراسة الحماية الاجتماعية.

تعليق عام على البحوث والدراسات السابقة:

- ١- اهتمت دراسات بتعريف الحماية الاجتماعية وتحديد برامجها وخدماتها.
- ٢- ودراسات وضحت دور الخدمة الاجتماعية بمجال الحماية الاجتماعية.
- ٣- قلة الدراسات عن مفهوم الحماية الاجتماعية، وبرامجها، ودور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية.
- ٤- لم تتناول الدراسات دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي، ورصد معوقاتهما، وتقديم برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي. وهو ما تستهدفه الدراسة الحالية.

تأسيساً على ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في تحديد مفهوم الحماية الاجتماعية، وبرنامج الحماية الاجتماعية التي توفرها شركة أسيوط لتكرير البترول للعاملين بها، ونوع التعزيز المقدم لهذه البرامج، ودور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة، ورصد معوقاتهما، وأخيراً تقديم برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي: تحديد دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي.

الأهداف الفرعية :

- ١- تحديد مفهوم الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي.
- ٢- تحديد برامج الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي، ونوع التعزيز المقدم لهذه البرامج.
- ٣- تحديد دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي.
- ٤- رصد المعوقات التي تواجه دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي.
- ٥- تقديم برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي.

أهمية الدراسة:

- ١- تزايد الاهتمام العالمي والقومي والمحلي بمجال الحماية الاجتماعية باعتبارها وسيلة حقيقية لتحقيق حياة أفضل وتحقيق تنمية مستدامة بالمجتمع.
- ٢- تعتبر الحماية الاجتماعية استثماراً في رأس المال البشري الذي يساعد على تنمية المجتمع ككل.
- ٣- تساهم الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي في تحسين الأحوال والظروف الاجتماعية لكافة العاملين وأسرهم وخاصة المعرضين منهم للمخاطر أكثر من غيرهم من خلال تقديم البرامج والخدمات التي يحتاجون إليها.
- ٤- دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تقديم برامج وخدمات الحماية الاجتماعية للعاملين.
- ٥- قلة الدراسات عن تحديد مفهوم الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي، وتحديد برامج الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي، ونوع التعزيز المقدم لهذه البرامج، وتحديد دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي، ورصد معوقاتها، وتقديم برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي.

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي: ما دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟

التساؤلات الفرعية :

١. ما مفهوم الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي؟
٢. ما برامج الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي، وما نوع التعزيز المقدم لهذه البرامج؟
٣. ما دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي؟
٤. ما المعوقات التي تواجه دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي؟
٥. ما البرنامج المقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي؟

الإطار النظري للدراسة:**نظرية الأنساق الاجتماعية:**

النسق هو عبارة عن تنظيم ينطوي على أجزاء مترابطة تتميز بالاعتماد المتبادل وتشكل وحدة واحدة فهو يعتبر نموذجاً تصورياً يستخدم لتيسير فحص الظواهر المعقدة وتحليلها وعلى الرغم من أن النسق يمثل تجريداً من نسق أكبر منه، إلا أنه يعالج كما لو لم يكن جزءاً من كل (محمد عاطف: ١٩٩٥، ٤٨٠). والنسق هو أي جزأين أو أكثر مرتبطين ببعضهما البعض بحيث أن أي تغيير يحدث في أي جزء واحد يغير كافة الأجزاء (Hanson, B.G.:1995,P.27).

ويتضح من تحليل أي نسق اجتماعي أنه عبارة عن كل يتضمن مجموعة من الأجزاء "أنساق فرعية" وفي الوقت نفسه يعد جزءاً "نسقاً فرعياً" من نسق أو أنساق أخرى أكبر منه (ماجدة سعد وآخرون: ٢٠٠٨، ١٩٤). وتمثل نظرية الأنساق إطار عمل شامل يحترم المنزلة والقيمة وقدرة الأفراد من العاملين ويروج لفكرة تقرير العامل لمصيره من خلال العديد من البدائل التي تسعى إلى التغيير في العديد من مستويات الأنساق المختلفة (Strom – Gottfried, k:1998,P.16). وتستخدم نظرية الأنساق في الدراسة الحالية للإشارة إلى أن العاملين بالشركة يوجد تفاعل بينهم وبين الأنساق المحيطة بهم وهي (نسق العميل "العامل"، نسق محدث التغيير "الأخصائي الاجتماعي"، نسق المؤسسة "شركة أسيوط لتكرير البترول"، نسق المجتمع المحلي "المجتمع المحيط بالعامل"، نسق المجتمع القومي "القوانين والقرارات والسياسات التي تتعامل مع العاملين بالشركة")، وفي ضوء ذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي لتعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة أن يساعد نسق العامل على فتح قنوات للاتصال ووضع حدود بين نسق العامل والأنساق المحيطة.

مفاهيم الدراسة:

• الحماية الاجتماعية:

هناك أنواع عديدة للحماية الاجتماعية ، منها : (مدحت أبو النصر: ٢٠١٩، ٤٧)

١. الحماية الاجتماعية المعرفية: وتتحقق من خلال بناء قاعدة معلومات عن خصائص الفئات المستهدفة وعن المؤسسات التي تقدم خدمات الحماية الاجتماعية للفئات المستهدفة وأيضاً تقدير حاجات ومشكلات الفئات المستهدفة وتقديم الإرشادات اللازمة لهم حول برامج وخدمات ومؤسسات الحماية الاجتماعية.

٢. الحماية الاجتماعية الوجدانية: وتتحقق من خلال التقبل والتعاطف والمشاركة الوجدانية والإنصات الفعال والحوار الإيجابي مع الفئات المستهدفة وإشراكهم في مختلف المناسبات الاجتماعية وتعديل القيم والاتجاهات السلبية لديهم.

٣. الحماية الاجتماعية الإجرائية: وتتحقق من خلال تقديم المساعدات المالية والمادية للفئات المستهدفة وتقديم الخدمات القانونية لهم وتسهيل الإجراءات المتعلقة بذلك، ومساعدة الفئات المستهدفة على استكمال تعليمهم، والتأهيل والتوظيف أو الالتحاق بالعمل المناسب أو إقامة مشروع خاص.

ويقصد بالحماية الاجتماعية بالدراسة الحالية هي مجموعة البرامج والأنشطة التي تقدمها شركة أسيوط لتكرير البترول لرعاية العاملين بالشركة. ويقصد بأنواع الحماية الاجتماعية في هذه الدراسة بالتالي :

١- الحماية الاجتماعية المعرفية (وهي المتعلقة بالبيانات والمعلومات عن العاملين بالمجال العمالي)

٢- الحماية الاجتماعية الوجدانية (وهي متعلقة بالتقبل والتعاطف والمشاركة الوجدانية مع العاملين بالمجال العمالي)

٣- الحماية الاجتماعية الإجرائية (وهي متعلقة بتقديم مختلف الخدمات للعاملين بالمجال العمالي والإجراءات المتعلقة بها).

دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة :

لمهنة الخدمة الاجتماعية دور رئيسي في تعزيز الحماية الاجتماعية المعرفية بالمجال العمالي مثل (تعريف العاملين بمفهوم الحماية الاجتماعية وحقوقهم وواجباتهم نحوها، تعريف العاملين بفيروس كورونا وأعراضه وكيفية انتشاره والوقاية منه لحمايتهم من الإصابة به، تقديم الإرشادات اللازمة للعاملين عن خدمات ومؤسسات الحماية الاجتماعية وربطهم بها وتسهيل إجراءات حصولهم على خدماتها)، والحماية الاجتماعية الوجدانية مثل (القيام بالتقبل والتعاطف والمشاركة

الوجدانية مع العاملين بالشركة، تنمية شعور العاملين بالحب وبالقيمة والأهمية وبالرغبة في استكمال تعليمهم، زيادة أحساس العاملين بالأمن والطمأنينة وتوفير الرعاية المناسبة لهم تحت أي ظروف يمرون بها)، والحماية الاجتماعية الإجرائية مثل (توفير خدمات ترفيهية للعاملين وأسرهم من خلال تسهيل اشتراكاتهم بالأندية الاجتماعية، تقديم المساعدات المادية والعينية للعاملين بالشركة، تسهيل إجراءات حصول العاملين على معاش تكميلي وادخاري وتقديم معاش مبكر أو مرتب ثابت للمصابين بنسبة إعاقة من العاملين).

ويقصد بدور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بشركة أسيوط لتكرير البترول بالدراسة الحالية هو كل عمل منظم تقوم به مهنة الخدمة الاجتماعية بالشركة لتدعيم برامج الحماية الاجتماعية بالشركة من برامج اقتصادية، اجتماعية، تعليمية وتثقيفية، وصحية وتأهيلية، وبرامج ترفيهية عن طريق اقتراح هذه البرامج، أقناع المسؤولين في الشركة بأهمية هذه البرامج، تقديم الدراسات المطلوبة للتخطيط لهذه البرامج، تنفيذ هذه البرامج، متابعة هذه البرامج، تقييم هذه البرامج، تقويم هذه البرامج، والمدافعة عن هذه البرامج وذلك بهدف تحسين الأحوال والظروف الاجتماعية للعاملين بالشركة وأسرهم وتحقيق حياة اجتماعية أفضل لهم وحمايتهم من التعرض للمخاطر خاصة في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19).

الإطار المنهجي للدراسة:

نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية / التحليلية التي تستهدف وصف وتحليل دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي، ورصد معوقاتهما، ومفهوم الحماية الاجتماعية، وبرامج الحماية الاجتماعية بالشركة، ونوع التعزيز المقدم لهذه البرامج.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية على منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بشركة أسيوط لتكرير البترول.

مجالات الدراسة:

١. المجال البشري: يتمثل في جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بشركة أسيوط لتكرير البترول وعددهم (٣٥) مفردة.
٢. المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة بشركة أسيوط لتكرير البترول ووقع الاختيار على هذه الشركة نظرا لتعاون العاملين بها مع الباحثة وتواجد عدد مناسب من الأخصائيين الاجتماعيين بها.

٣. **المجال الزمني:** تم إجراء الدراسة ميدانيا في الفترة من (٢٠٢٠/١٢/١٥) إلى (٢٠٢١/١/٣٠).

أداة الدراسة: تم تصميم استمارة استبيان مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بالشركة محل الدراسة، وذلك لجمع البيانات المرتبطة بدور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي، ورصد معوقاتهما، وتحديد مفهوم الحماية الاجتماعية وبرامج الحماية الاجتماعية بالشركة، ونوع التعزيز المقدم لهذه البرامج.

ومن مراحل تصميم الاستبيان: الاطلاع على العديد من الكتابات النظرية والدراسات العلمية العربية والأجنبية التي تناولت الحماية الاجتماعية بصفة عامة وبالمجال العمالي بصفة خاصة، وكذلك الاطلاع على عدد من الكتابات والدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بدور الخدمة الاجتماعية بمجال الحماية الاجتماعية بصفة عامة وبالمجال العمالي بصفة خاصة.

صدق الاستبيان: تم اختبار صدق الاستبيان من التحقق من الصدق الذاتي (صدق المحكمين) وذلك من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من السادة المحكمين وعددهم (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان وجامعة الفيوم، ومحكم متخصص في علوم الإحصاء، وجاءت النتائج كما هي موضحة بجدول رقم (١) كالتالي:

جدول رقم (١)

صدق المحكمين لأسئلة استمارة الاستبيان عن دور الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة

العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة

الاجمالي %	% درجة عدم الموافقة	% المحايدة	% الموافقة	دور الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة
%١٠٠	%٤.٧	%١٢.٠	%٨٣.٣	الحماية الاجتماعية المعرفية
%١٠٠	%٦.٧	%١١.٧	%٨١.٦	الحماية الاجتماعية الوجدانية
%١٠٠	%٣.٠	%٩.٠	%٨٨.٠	الحماية الاجتماعية الإجرائية
الاجمالي	% درجة عدم الموافقة	% المحايدة	% الموافقة	المعوقات التي تواجه دور الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة
%١٠٠	%٥.٠	%١٥	%٨٠.٠	معوقات ترجع للعاملين
%١٠٠	%٦.٠	%١٣.٣	%٨٠.٧	معوقات ترجع للأخصائي الاجتماعي
%١٠٠	%٣.٣	%١٠.٠	%٨٦.٧	معوقات ترجع للمؤسسة
%١٠٠	%٣.٩	%١٥.٠	%٨١.١	معوقات ترجع للمجتمع والسياسات الاجتماعية
%١٠٠	%١٠.٤	%٨.٥	%٨٦.٧	مقترحات تفعيل دور الخدمة الاجتماعية
%١٠٠	%٥.٤	%١١.١	%٨٣.٥	الاستبانة ككل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول رقم (١) أن نسبة موافقة المحكمين على صلاحية الاستبيان ككل بلغت (%٨٣.٥)، وهي نسبة موافقة مرتفعة.

العرض الجدولي والتحليلي لنتائج الدراسة:

تم استخدام عدداً من الأساليب الإحصائية لتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها، وقد تم تطبيق القوانين باستخدام الحاسب الآلي من خلال برنامج (SPSS, version22) حيث يمكن الإشارة إلى أهم المعالجات الإحصائية التي استخدمت في الدراسة كالتالي:

١. التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
 ٢. مجموع الأوزان والمتوسطات النسبية والمرجحة والدرجات النسبية للأبعاد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لتوزيع الفئات.
 ٣. اختبار كا تربيع لحسن المطابقة.
- وتم تحديد مستوى التحقق من خلال المعادلة:
- $$\text{مستوى التحقق} = (ن - ١) / ن. \text{ حيث } ن \text{ تعنى عدد الاستجابات (} ن = ٣ \text{)}$$
- $$\text{مستوى التحقق} = (٣ - ١) / ٣ = ٠.٦٧$$

جدول رقم (٢)

مستوى المتوسطات الحسابية والقوة النسبية

المستوي	المتوسط المرجح		القوة النسبية	
	من	إلى	من	إلى
منخفض	١.٠٠	١.٦٧	%٣٣.٣٣	%٥٥.٦٧
متوسط	١.٦٨	٢.٣٣	%٥٦.٠٠	%٧٧.٦٧
قوي	٢.٣٤	٣.٠٠	%٧٨.٠٠	%١٠٠.٠

تبين بيانات جدول رقم (٢) مستوى المتوسطات الحسابية والقوة النسبية.

العرض الجدولي والتحليلي لنتائج البيانات الأولية:

جدول رقم (٣)

البيانات الأولية الخاصة بالأخصائين الاجتماعيين ن= (٣٥)

الترتيب	%	التكرار	فئات السن
١	%٦٢.٩	٢٢	٣٣ - ٤٠ سنة
٢	%٢٢.٩	٨	٤١ - ٤٨ سنة
٣	%١٤.٣	٥	٤٩ سنة - فأكثر
-	١٠٠.٠	٣٥	الإجمالي
الترتيب	%	التكرار	النوع
١	%٩٧.١	٣٤	نكر
٢	%٢.٩	١	أنثى
-	%١٠٠.٠	٣٥	الإجمالي
الترتيب	%	التكرار	الحالة الاجتماعية
١	%١٠٠.٠	٣٥	متزوج

الترتيب	%	التكرار	محل الإقامة
١	٪٦٢.٩	٢٢	ريف
٢	٪٣٧.١	١٣	حضر
-	١٠٠.٠	٣٥	الإجمالي
الترتيب	%	التكرار	٥. في مرحلة التعليم الجامعي هل تم تدريس المجال العمالي لك ؟
١	٪١٠٠.٠	٣٥	نعم
الترتيب	%	التكرار	٦. في مرحلة التعليم الجامعي هل حصلت علي تدريب ميداني أو عملي في المجال العمالي ؟
١	٪٧٤.٣	٢٦	نعم
٢	٪٢٥.٧	٩	لا
-	٪١٠٠.٠	٣٥	الإجمالي
الترتيب	%	التكرار	مدة العمل بالشركة
٢	٪٣١.٤	١١	١١ - ١٤ سنة
١	٪٤٢.٩	١٥	١٥ - ١٧ سنة
٣	٪٢٥.٧	٩	١٨ سنة فأكثر
-	٪١٠٠.٠	٣٥	الإجمالي
الترتيب	%	التكرار	٨. هل حصلت على دورات تدريبية في مجال عملك بالشركة ؟
١	٪١٠٠.٠	٣٥	نعم

يشير الجدول رقم (٣) أن النسبة الأعلى من الأخصائيين الاجتماعيين منهم يتراوح (من ٣٣ سنة - ٤٠ سنة) بنسبة (٦٢.٩٪)، وأغلبهم من الذكور بنسبة (٩٧.١٪)، وجميعهم متزوجين بنسبة (١٠٠.٠٪)، وأغلبهم من سكان الريف بنسبة (٦٢.٩٪)، وجميعهم تم تدريس المجال العمالي لهم في مرحلة التعليم الجامعي بنسبة (١٠٠.٠٪)، وأغلبهم حصلوا علي تدريب ميداني في المجال العمالي مرحلة التعليم الجامعي بنسبة (٧٤.٣٪)، والنسبة الأعلى منهم مدة عملهم بالشركة تتراوح (من ١٥ - ١٧ سنة) بنسبة (٤٢.٩٪)، وجميعهم حصلوا على دورات تدريبية في مجال عملهم بالشركة بنسبة (١٠٠.٠٪).

العرض الجدولي والتحليلي للنتائج التي تتعلق بالإعداد المهني والخبرة في العمل:

جدول رقم (٤)

الدورات التدريبية التي يرغب الأخصائيين الاجتماعيين في الحصول عليها للاستفادة بها في

تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة ن= (٣٥)

م	الدورات التدريبية	التكرار	%	الترتيب
١	دور الخدمة الاجتماعية في إدارة منظومة الحماية الاجتماعية	٣٥	٪١٠٠.٠٠	١
٢	تنمية مهارات الحاسب الالي وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية	٢٢	٪٦١.٤٣	٤
٣	دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة الضغوط والكوارث والأزمات	٣٤	٪٩٧.١٤	٢
٤	فنيات الإعلام على المستوى الصغير- تعزيز برامج الحماية الاجتماعية	٢٣	٪٦٤.٢٩	٣
٥	مهارات إعداد القيادات - مهارات إعداد مدربين	٢٥	٪٧١.٤٣	٥
٦	مهارات الاتصال الفعال - ومهارات الحوار الفعال	١٩	٪٥٤.٢٩	٧
٧	مهارات التوعية - ومهارات الإقناع	٢١	٪٦٠.٠٠	٦

يظهر من الجدول رقم (٤) أن الدورات التي يرغب الأخصائيين الاجتماعيين في الحصول عليها للاستفادة بها في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة جاء في الترتيب الأول دورات عن (دور الخدمة الاجتماعية في إدارة منظومة الحماية الاجتماعية) بنسبة (١٠٠.٠٠٠٪)، يليها دورات في (دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة الضغوط والكوارث والأزمات)، ثم دورات عن (فنيات الإعلام على المستوى الصغير - تعزيز برامج الحماية الاجتماعية) بنسبة (٩٤.٢٩٪)، مما يدل على أن الأخصائيين الاجتماعيين في حاجة لمزيد من تنمية القدرات المهنية لديهم من خلال المزيد من الدورات التدريبية.

العرض الجدولي والتحليلي لنتائج التساؤلات:

جدول رقم (٥)

مفهوم الحماية الاجتماعية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين ن= (٣٥)

م	مفهوم الحماية الاجتماعية	التكرار	%	الترتيب
١	سياسات وبرامج وأنشطة تخدم العاملين بالشركة	٢٩	٨٢.٨٦٪	٢
٢	استثمار في رأس المال البشري	١٩	٥٤.٢٩٪	٨
٣	تنمية المجتمع ككل اجتماعيا واقتصاديا	٢٤	٦٨.٥٧٪	٧
٤	بناء قدرات العاملين بالشركة	٢٨	٨٠.٠٠٪	٣
٥	توفير التأمين الاجتماعي والمساعدة الاجتماعية للعاملين بالشركة	٢٧	٧٧.١٤٪	٤
٦	توفير الأمن والاستقرار الاجتماعي في المجتمع	٢٥	٧١.٤٣٪	٦
٧	حماية العاملين بالشركة من التعرض للمخاطر والكوارث والأزمات	٣٠	٨٥.٧١٪	١
٨	تحسين الأحوال والظروف الاجتماعية للعاملين بالشركة	٢٦	٧٤.٢٩٪	٥

يوضح الجدول رقم (٥) مفهوم الحماية الاجتماعية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين وجاء في الترتيب الأول المفهوم وهو (حماية العاملين بالشركة من التعرض للمخاطر والكوارث والأزمات) بنسبة (٨٥.٧١٪) يليه (سياسات وبرامج وأنشطة تخدم العاملين بالشركة) بنسبة (٨٢.٨٦٪)، ثم (بناء قدرات العاملين بالشركة) بنسبة (٨٠.٠٠٪)، ثم (توفير التأمين الاجتماعي والمساعدة الاجتماعية للعاملين بالشركة) بنسبة (٧٧.١٤٪)، وتتفق في ذلك مع دراسة (جيمول أونى، وراني، وأوما) (Jeemol Unni; Rani, Uma, 2009)، ودراسة (سنيمان، فيليسيا (Snyman, Felicia, 2013) في تحديد مفهوم الحماية الاجتماعية.

جدول رقم (٦)

برامج الحماية الاجتماعية التي توفرها الشركة للعاملين بها ن= (٣٥)

م	برامج الحماية الاجتماعية التي توفرها الشركة للعاملين بها	التكرار	%	الترتيب
١	برامج اقتصادية	٢٩	٪٨٢.٨٦	٢
٢	برامج اجتماعية	٢٥	٪٧١.٤٣	٤
٣	برامج تعليمية وتثقيفية	٢٨	٪٨٠.٠٠	٣
٤	برامج صحية وتأهيلية	٣١	٪٨٨.٥٧	١
٥	برامج ترفيهية	٢١	٪٦٠.٠٠	٥

يستنتج من بيانات الجدول رقم (٦) أن برامج الحماية الاجتماعية التي توفرها الشركة للعاملين بها جاء في الترتيب الأول (برامج صحية وتأهيلية) بنسبة (٪٨٨.٥٧)، يليها (برامج اقتصادية) بنسبة (٪٨٢.٨٦) ثم (برامج تعليمية وتثقيفية بنسبة (٪٨٠.٠٠)، ثم (برامج اجتماعية) بنسبة (٪٧١.٤٣)، وأخيراً (برامج ترفيهية) بنسبة (٪٦٠.٠٠)، وتتفق في ذلك مع دراسة (رائد محمد إسماعيل النجار (٢٠١٦) في تحديد برامج الحماية الاجتماعية.

جدول رقم (٧)

مدى قيام الأخصائيين الاجتماعيين خلال عملهم بالشركة بتعزيز برامج الحماية الاجتماعية للعاملين بها ن= (٣٥)

%	التكرار	مدى قيام الأخصائيين الاجتماعيين خلال عملهم بالشركة بتعزيز برامج الحماية الاجتماعية للعاملين بها
٪١٠٠	٣٥	نعم
-	-	لا

يستخلص من الجدول رقم (٧) أن جميع الأخصائيين الاجتماعيين قاموا بتعزيز برامج الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة بنسبة (٪١٠٠).

جدول رقم (٨)

نوع التعزيز الذي قام به الأخصائيين الاجتماعيين لبرامج الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة ن= (٣٥)

م	نوع التعزيز أو التدعيم لبرامج الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة	التكرار	%	الترتيب
١	اقترح هذه البرامج	٣٤	٪٩٧.١٤	١
٢	إقناع المسؤولين في الشركة بأهمية هذه البرامج	٣١	٪٨٨.٥٧	٣
٣	تقديم الدراسات المطلوبة	٣٢	٪٩١.٤٣	٢
٤	التخطيط لهذه البرامج	٣٠	٪٨٥.٧١	٤
٥	تنفيذ هذه البرامج	٢٣	٪٦٥.٧١	٦
٦	متابعة هذه البرامج	٢٤	٪٦٨.٥٧	٥
٧	تقييم هذه البرامج	١٩	٪٥٤.٢٩	٧
٨	تقويم هذه البرامج	١٨	٪٥١.٤٣	٨
٩	المدافعة عن هذه البرامج	٣٢	٪٩١.٤٣	٢ مكرر

يستنتج من بيانات الجدول رقم (٨) أن التعزيز الذي قام به الأخصائيين الاجتماعيين لبرامج الحماية الاجتماعية بالشركة جاء في الترتيب الأول (اقتراح برامج الحماية الاجتماعية للعاملين) بنسبة (٩٧.١٤%)، يليها (تقديم الدراسات المطلوبة عن هذه البرامج - المدافعة عن هذه البرامج) بنسبة (٩١.٤٣%) ثم (إقناع المسؤولين في الشركة بأهمية هذه البرامج) بنسبة (٨٨.٥٧%) ثم التخطيط لهذه البرامج بنسبة (٨٥.٧١%).

جدول رقم (٩)

دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية المعرفية للعاملين بالشركة ن= (٣٥)

الحماية الاجتماعية المعرفية	نعم	%	إلى حد ما	%	لا	%	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	النسبة الوزنية %	مستوى التحقق	كأ
العمل على بناء قاعدة معلومات عن خصائص العاملين بالشركة	٣	٨.٥٧	١٩	٥٤.٢٩	١٣	٣٧.١٤	١.٧١	٠.٦٢٢	٨	٥٧.١٤	متوسط	**١١.٢٠
بناء قاعدة بيانات عن المؤسسات التي تقدم خدمات الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة	٣	٨.٥٧	١٥	٤٢.٨٦	١٧	٤٨.٥٧	١.٦٠	٠.٦٥١	٩	٥٣.٣٣	منخفض	**٩.٨٣
القيام بتقدير حاجات ومشكلات العاملين بالشركة ومساعدتهم على إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم	١١	٣١.٤٣	٢٣	٦٥.٧١	١	٢.٨٦	٢.٢٩	٠.٥١٩	٢	٧٦.١٩	متوسط	**٢٠.٧٩
المساهمة في تصميم مواقع الكترونية حول برامج الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة	٣	٨.٥٧	٩	٢٥.٧١	٢٣	٦٥.٧١	١.٤٣	٠.٦٥٥	١٠	٤٧.٦٢	منخفض	**١٨.٠٥
تقديم الإرشادات اللازمة للعاملين عن خدمات ومؤسسات الحماية الاجتماعية وربطهم بها وتسهيل إجراءات حصولهم على خدماتها	٦	١٧.١٤	٢٨	٨٠.٠٠	١	٢.٨٦	٢.١٤	٠.٤٣٠	٤	٧١.٤٣	متوسط	**٣٥.٣٦
تزويد العاملين بالمعلومات التي يحتاجون إليها عن خدمات الحماية الاجتماعية لهم	٧	٢٠.٠٠	٢٥	٧١.٤٣	٣	٨.٥٧	٢.١١	٠.٥٣٠	٥	٧٠.٤٨	متوسط	**٢٣.٥٤
تعريف العاملين بفيروس كورونا واعراضه وكيفية انتشاره والوقاية منه لحمايتهم من الإصابة به	١٣	٣٧.١٤	٢٠	٥٧.١٤	٢	٥.٧١	٢.٣١	٠.٥٨٣	١	٧٧.١٤	متوسط	**١٤.١١
تعريف العاملين بمفهوم الحماية الاجتماعية وحقوقهم وواجباتهم نحوها	٧	٢٠.٠٠	٢٧	٧٧.١٤	١	٢.٨٦	٢.١٧	٠.٤٥٣	٣	٧٢.٣٨	متوسط	**٣١.٧٦
تعريف العاملين بظروفهم وإمكاناتهم وظروف وإمكانات مجتمعهم الذي يعيشون فيه	٥	١٤.٢٩	٢٢	٦٢.٨٦	٨	٢٢.٨٦	١.٩١	٠.٦١٢	٧	٦٣.٨١	متوسط	**١٤.١١
تعريف العاملين بالعادات والتقاليد الخاطئة وإقناعهم بالإقلاع عنها	٤	١١.٤٣	٢٧	٧٧.١٤	٤	١١.٤٣	٢.٠٠	٠.٤٨٥	٦	٦٦.٦٧	متوسط	**٣٠.٢٢
اجمالي الحماية الاجتماعية المعرفية	٦	١٧.١٤	٢٢	٦٢.٨٦	٧	٢٠.٠٠	١.٩٧	٠.٥٥٤		٦٥.٦٢	متوسط	**١٣.٧٧

درجات الحرية = ٢

* قيمة كا الجدولية عند مستوى دلالة ٥ = ٥.٩٩

** قيمة كا الجدولية عند مستوى دلالة ١ = ٩.٢١

المصدر: جمعت وحسبت من استمارات الاستبيان.

تظهر نتائج الجدول رقم (٩) دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية المعرفية للعاملين بالشركة حيث جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية تعريف العاملين بفيروس كورونا وأعراضه وكيفية انتشاره والوقاية منه لحمايتهم من الإصابة به، وذلك بمتوسط (٢.٣١)، ونسبة وزنية (٧٧.١٤%)، وجاء في الترتيب العاشر والأخير المساهمة في تصميم مواقع الكترونية حول

برامج الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة بمتوسط (١.٤٣)، ونسبة وزنية (٤٧.٦٢٪)، وجاء إجمالي الحماية الاجتماعية المعرفية بمتوسط (١.٩٧)، ونسبة وزنية (٦٥.٦٢٪) مما يعكس مستوى متوسط، وباختبار معنوية الفرق في اختبار المبحوثين تبين أنه يوجد فرق معنوي إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وتتفق في ذلك مع دراسة أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم (٢٠١٠)، ودراسة كواكب صالح حميد البيرماني (٢٠١٦) في تعزيز الحماية الاجتماعية.

جدول رقم (١٠)

دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية الوجدانية للعاملين بالشركة ن= (٣٥)

الحماية الاجتماعية الوجدانية	نعم	%	إلى حد ما	%	لا	%	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	النسبة الوزنية %	مستوى التحقق	كأ
القيام بالتقبل والتعاطف والمشاركة الوجدانية مع العاملين بالشركة	١١	٣١.٤٣	٢٢	٦٢.٨٦	٢	٥.٧١	٢.٢٦	٠.٥٦١	١	٧٥.٢٤	متوسط	**١٧.٢٠
الإنصات الفعال والحوار الإيجابي في اتجاهين مع العاملين بالشركة	٩	٢٥.٧١	٢٥	٧١.٤٣	١	٢.٨٦	٢.٢٣	٠.٤٩٠	٢	٧٤.٢٩	متوسط	**٢٥.٥٩
زيادة رغبة العاملين على المشاركة في مختلف المناسبات الاجتماعية	٦	١٧.١٤	٢٨	٨٠.٠٠	١	٢.٨٦	٢.١٤	٠.٤٣٠	٤	٧١.٤٣	متوسط	**٣٥.٣٦
تنمية شعور العاملين بالحب وبالقيمة والأهمية وبالرغبة في استكمال تعليمهم	٩	٢٥.٧١	٢٦	٧٤.٢٩	٠	٠.٠٠	٢.٢٦	٠.٤٤٣	١ مكرر	٧٥.٢٤	متوسط	**٢٩.٨٨
زيادة رغبة العاملين في اتخاذ الإجراءات الوقائية لمواجهة فيروس كورونا	٩	٢٥.٧١	٢٣	٦٥.٧١	٣	٨.٥٧	٢.١٧	٠.٥٦٨	٣	٧٢.٣٨	متوسط	**١٨.٠٥
تنمية الشعور بالمسئولية الاجتماعية لدى العاملين وتعزيز مشاركتهم في خدمة المجتمع	٥	١٤.٢٩	٢٩	٨٢.٨٦	١	٢.٨٦	٢.١١	٠.٤٠٤	٥	٧٠.٤٨	متوسط	**٣٩.٣٠
بث ثقة العاملين في أنفسهم	٦	١٧.١٤	٢٧	٧٧.١٤	٢	٥.٧١	٢.١١	٠.٤٧١	٥ مكرر	٧٠.٤٨	متوسط	**٣٠.٩١
زيادة الوازع الديني لدي العاملين للرضا بقضاء الله وتقبل ظروفهم	٧	٢٠.٠٠	٢٧	٧٧.١٤	١	٢.٨٦	٢.١٧	٠.٤٥٣	٣ مكرر	٧٢.٣٨	متوسط	**٣١.٧٦
ترغيب العاملين في الميل لتغيير عاداتهم وتقاليدهم السلبية	٤	١١.٤٣	٢٦	٧٤.٢٩	٥	١٤.٢٩	١.٩٧	٠.٥١٤	٦	٦٥.٧١	متوسط	**٢٦.٤٥
زيادة احساس العاملين بالامن والطمأنينة وتوفير الرعاية المناسبة لهم تحت أي ظروف يملون بها	٨	٢٢.٨٦	٢٧	٧٧.١٤	٠	٠.٠٠	٢.٢٣	٠.٤٢٦	٢ مكرر	٧٤.٢٩	متوسط	**٣٢.٩٦
إجمالي الحماية الاجتماعية الوجدانية	٧	٢٠.٠٠	٢٦	٧٤.٢٩	٢	٥.٧١	٢.١٧	٠.٤٧٦		٧٢.١٩	متوسط	**٢٧.٤٨

درجات الحرية = ٢

*قيمة كا الجدولية عند مستوى دلالة ٥٪ = ٥.٩٩

**قيمة كا الجدولية عند مستوى دلالة ١٪ = ٩.٢١

المصدر: جمعت وحسبت من استمارات الاستبيان.

تبين نتائج الجدول رقم (١٠) دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية الوجدانية للعاملين بالشركة حيث جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية القيام بالتقبل والتعاطف والمشاركة الوجدانية مع العاملين بالشركة، وتنمية شعور العاملين بالحب وبالقيمة والأهمية وبالرغبة في استكمال تعليمهم وذلك بمتوسط (٢.٢٦)، ونسبة وزنية (٧٥.٢٤٪)، وجاء في الترتيب السادس والأخير ترغيب العاملين في الميل لتغيير عاداتهم وتقاليدهم السلبية بمتوسط (١.٩٧)، ونسبة وزنية (٦٥.٧١٪)، وجاء إجمالي الحماية الاجتماعية الوجدانية بمتوسط (٢.١٧)،

ونسبة وزنية (٧٢.١٩%) مما يعكس مستوى متوسط، وباختبار معنوية الفرق في اختبار المبحوثين تبين أنه يوجد فرق معنوي إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٠١).

جدول رقم (١١)

دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية الإجرائية للعاملين بالشركة ن= (٣٥)

الحماية الاجتماعية الإجرائية:	نعم	%	إلى حد ما	%	لا	%	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	النسبة الوزنية %	مستوى التحقق	ك
تقديم المساعدات المادية والعينية للعاملين بالشركة	١٠	٢٨.٥٧	٢١	٦٠.٠٠	٤	١١.٤٣	٢.١٧	٠.٦١٨	٢	٧٢.٣٨	متوسط	**١٢.٧٤
تقديم الخدمات القانونية والعلاجية للعاملين وتسهيل إجراءات حصولهم عليها	٥	١٤.٢٩	١٨	٥١.٤٣	١٢	٣٤.٢٩	١.٨٠	٠.٦٧٧	٧	٦٠.٠٠	متوسط	*٧.٢٦
الدفاع عن حقوق العاملين ومساعدتهم على استكمال تعليمهم والتدريب على استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي للدفاع عن حقوقهم بأنفسهم وعرض طلباتهم	٦	١٧.١٤	١٥	٤٢.٨٦	١٤	٤٠.٠٠	١.٧٧	٠.٧٣١	٨	٥٩.٠٥	متوسط	٤.١٧
مساعدة العاملين على التأهيل والتوظيف والالتحاق بالعمل المناسب والحصول على المكافآت على إنجازاتهم في العمل	٤	١١.٤٣	٢٤	٦٨.٥٧	٧	٢٠.٠٠	١.٩١	٠.٥٦٢	٥	٦٣.٨١	متوسط	**١٩.٩٤
تسهيل إعطاء قروض للعاملين لإقامة مشروعاتهم الخاصة	٤	١١.٤٣	٢١	٦٠.٠٠	١٠	٢٨.٥٧	١.٨٣	٠.٦١٨	٦	٦٠.٩٥	متوسط	**١٢.٧٤
تمكين العاملين من الحصول على خدمات الحماية الاجتماعية من تأمين اجتماعي ضد البطالة والمرض والعجز وإصابات العمل والشيخوخة	٤	١١.٤٣	٣٠	٨٥.٧١	١	٢.٨٦	٢.٠٩	٠.٣٧٣	٤	٦٩.٥٢	متوسط	**٤٣.٥٩
توفير خدمات ترفيهية للعاملين وأسرهم من خلال تسهيل اشتراكاتهم بالأندية الاجتماعية	١١	٣١.٤٣	٢٤	٦٨.٥٧	٠	٠.٠٠	٢.٣١	٠.٤٧١	١	٧٧.١٤	متوسط	**٢٤.٧٤
توفير الخدمات السكنية بالقرب من الشركة للعاملين المغتربين وأسرهم	٧	٢٠.٠٠	١٤	٤٠.٠٠	١٤	٤٠.٠٠	١.٨٠	٠.٧٥٩	٧ مكرر	٦٠.٠٠	متوسط	٢.٨٠
إجراء البحوث والدراسات الخاصة بتوفير وتعزيز خدمات الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة	٦	١٧.١٤	٢٧	٧٧.١٤	٢	٥.٧١	٢.١١	٠.٤٧١	٣	٧٠.٤٨	متوسط	**٣٠.٩١
تسهيل إجراءات حصول العاملين على معاش تكميلي وإداري وتقديم معاش مبكر أو مرتب ثابت للمصابين بنسبة إعاقة من العاملين	٩	٢٥.٧١	٢٣	٦٥.٧١	٣	٨.٥٧	٢.١٧	٠.٥٦٨	٢ مكرر	٧٢.٣٨	متوسط	**١٨.٠٥
اجمالي الحماية الاجتماعية الإجرائية	٧	١٨.٨٦	٢٢	٦٢.٠٠	٧	١٩.١٤	٢.٠٠	٠.٥٨٥		٦٦.٥٧	متوسط	**١٢.٩٤

درجات الحرية = ٢

*قيمة كا الجدولية عند مستوى دلالة ٥% = ٥.٩٩

**قيمة كا الجدولية عند مستوى دلالة ١% = ٩.٢١

المصدر: جمعت وحسبت من استمارات الاستبيان.

توضح نتائج الجدول رقم (١١) دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية الإجرائية للعاملين بالشركة حيث جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية توفير خدمات ترفيهية للعاملين وأسرهم من خلال تسهيل اشتراكاتهم بالأندية الاجتماعية، وذلك بمتوسط (٢.٣١)، ونسبة وزنية (٧٧.١٤%) بدرجة تحقق (متوسطة)، وباختبار معنوية الفروق في اختبار المبحوثين تبين أنه يوجد دلالة إحصائية عند مستوى ١%، وجاء في الترتيب الثامن والأخير الدفاع عن حقوق

العاملين ومساعدتهم على استكمال تعليمهم والتدريب على استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي للدفاع عن حقوقهم بأنفسهم وعرض طلباتهم بمتوسط (١.٧٧)، ونسبة وزنية (٥٩.٠٥٪)، وجاء إجمالي الحماية الاجتماعية الإجرائية بمتوسط (٢.٠٠)، ونسبة وزنية (٦٦.٥٧٪) بدرجة تحقق متوسطة، وباختبار معنوية الفروق في اختبار المبحوثين تبين بأنه لا يوجد دلالة إحصائية بين اختبار المبحوثين، وتتفق في ذلك مع دراسة (تاماجنو، إدوارد، (Tamagno, Edward, 2008)، ودراسة (محمد محمد سليمان محمود (٢٠١٨).

جدول رقم (١٢)

الترتيب التنازلي لأبعاد دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة ن= (٣٥)

الأبعاد	نعم	%	إلى حد ما	%	لا	%	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	النسبة الوزنية %	مستوى التحقق	كأ
اجمالي الحماية الاجتماعية المعرفية	٦	١٧.١٤	٢٢	٦٢.٨٦	٧	٢٠	١.٩٧	٠.٥٥٤	٣	٦٥.٦٢	متوسط	**١٣.٧٧
اجمالي الحماية الاجتماعية الوجدانية	٧	٢٠	٢٦	٧٤.٢٩	٢	٥.٧١	٢.١٧	٠.٤٧٦	١	٧٢.١٩	متوسط	**٢٧.٤٨
اجمالي الحماية الاجتماعية الإجرائية	٧	١٨.٨٦	٢٢	٦٢	٧	١٩.١٤	٢	٠.٥٨٥	٢	٦٦.٥٧	متوسط	**١٢.٩٤
اجمالي الأبعاد	٧	١٩.٠٥	٢٣	٦٦.٦٧	٥	١٥.٢٤	٢.٠٥	٠.٥٣٨		٦٨.٢٢	متوسط	**١٦.٦٨

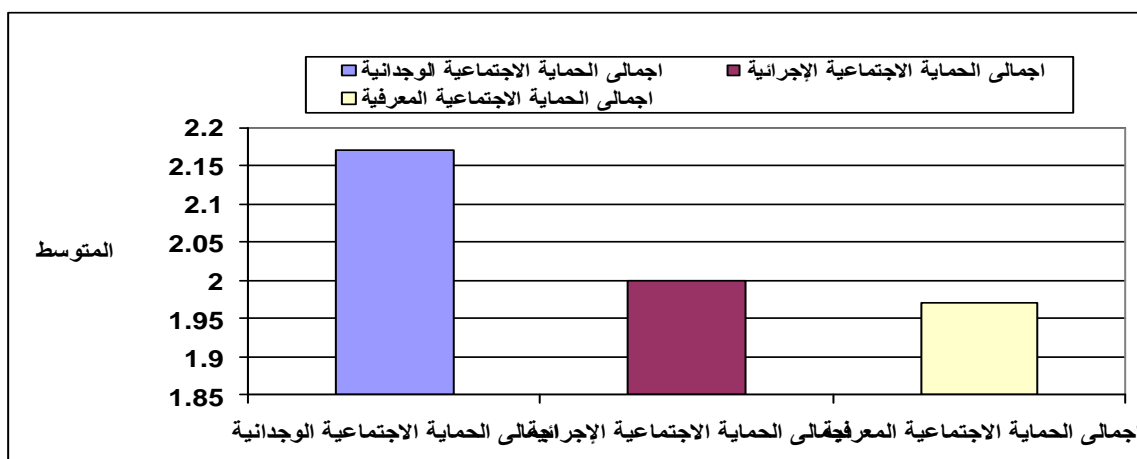
درجات الحرية = ٢

*قيمة كا الجدولية عند مستوى دلالة ٥٪ = ٥.٩٩

**قيمة كا الجدولية عند مستوى دلالة ١٪ = ٩.٢١

المصدر: جمعت وحسبت من استمارات الاستبيان.

يستخلص من نتائج جدول رقم (١٢) الترتيب التنازلي لأبعاد دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة حيث جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية اجمالي الحماية الاجتماعية الوجدانية بمتوسط (٢.١٧)، ونسبة وزنية (٧٢.١٩٪)، يليها اجمالي الحماية الاجتماعية الإجرائية بمتوسط (٢)، ونسبة وزنية (٦٦.٥٧٪)، وفي الترتيب الثالث والأخير اجمالي الحماية الاجتماعية المعرفية بمتوسط (١.٩٧)، ونسبة وزنية (٦٥.٦٢٪)، وجاء اجمالي الأبعاد بمتوسط (٢.٠٥)، ونسبة وزنية (٦٨.٢٢٪)، مما يعكس مستوى متوسط، وباختبار معنوية الفرق في اختبار المبحوثين تبين أنه يوجد فرق معنوي إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١). والرسم التوضيحي الآتي للشكل رقم (١) يوضح الترتيب التنازلي لأبعاد الحماية الاجتماعية:



شكل رقم (١)

الترتيب التتالي لأبعاد دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين

جدول رقم (١٣)

المعوقات التي تواجه دور الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة

ن= (٣٥)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	%	لا	%	إلى حد ما	%	نعم	معوقات ترجع للعاملين
٤	٠.٧٤٢	٢.٥١	١٤.٢٩	٥	٢٠.٠٠	٧	٦٥.٧١	٢٣	عدم وعى العاملين لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي معهم وعدم تعاونهم معه وإهمالهم لنصائحه
٣	٠.٦٠٤	٢.٦٠	٥.٧١	٢	٢٨.٥٧	١٠	٦٥.٧١	٢٣	اعتقاد العاملين في صحة ما يقوموا به من أساليب في التعامل مع احتياجاتهم ومشكلاتهم ومواجهة ظروفهم التي يمرون بها
٢	٠.٤٩٠	٢.٧٧	٢.٨٦	١	١٧.١٤	٦	٨٠.٠٠	٢٨	عدم وعى العاملين بخدمات الحماية الاجتماعية
١	٠.٤٠٦	٢.٨٠	٠.٠٠	٠	٢٠.٠٠	٧	٨٠.٠٠	٢٨	عدم توفر مهارات استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعية لدى بعض العاملين
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	%	لا	%	إلى حد ما	%	نعم	معوقات ترجع للأخصائي الاجتماعي
٢	٠.٥٣٩	٢.٦٦	٢.٨٦	١	٢٨.٥٧	١٠	٦٨.٥٧	٢٤	فصور الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالشركة
٢ مكرر	٠.٥٩١	٢.٦٦	٥.٧١	٢	٢٢.٨٦	٨	٧١.٤٣	٢٥	عدم اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالاطلاع على الجديد في مجال عمله من أجل تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة
٣	٠.٧٢٥	٢.٣٤	١٤.٢٩	٥	٣٧.١٤	١٣	٤٨.٥٧	١٧	انخفاض مستوى الطموح المهني للأخصائي الاجتماعي
١	٠.٤٢٦	٢.٧٧	٠.٠٠	٠	٢٢.٨٦	٨	٧٧.١٤	٢٧	عدم إتقان الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين بالشركة لمهارات استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي مع العاملين في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	%	لا	%	إلى حد ما	%	نعم	معوقات ترجع للمؤسسة
٣	٠.٧٧٨	٢.٤٣	١٧.١٤	٦	٢٢.٨٦	٨	٦٠.٠٠	٢١	ضعف ميزانية الشركة والإمكانات الموجودة بها
٤	٠.٦٥١	٢.٤٠	٨.٥٧	٣	٤٢.٨٦	١٥	٤٨.٥٧	١٧	قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالشركة وانشغالهم بالأعمال الإدارية
٢	٠.٦٥١	٢.٦٠	٨.٥٧	٣	٢٢.٨٦	٨	٦٨.٥٧	٢٤	عدم تعاون فريق العمل بالشركة مع الأخصائي الاجتماعي
١	٠.٥١٤	٢.٨٣	٥.٧١	٢	٥.٧١	٢	٨٨.٥٧	٣١	عدم إعطاء دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين عن تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	%	لا	%	إلى حد ما	%	نعم	معوقات ترجع للمجتمع والسياسات الاجتماعية
٢	٠.٦٣٩	٢.٦٦	٨.٥٧	٣	١٧.١٤	٦	٧٤.٢٩	٢٦	عادت وتقاليد المجتمع التي تحول دون قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني
١	٠.٥١٩	٢.٧١	٢.٨٦	١	٢٢.٨٦	٨	٧٤.٢٩	٢٦	عدم منح الأخصائي الاجتماعي الصلاحيات الكافية لممارسة عمله بنجاح
٤	٠.٦٥١	٢.٦٠	٨.٥٧	٣	٢٢.٨٦	٨	٦٨.٥٧	٢٤	عدم توفر قاعدة بيانات سليمة وكاملة عن خصائص العاملين بالشركة ومؤسسات الحماية الاجتماعية التي تقدم خدماتها للعاملين
٣	٠.٦٤٦	٢.٦٣	٨.٥٧	٣	٢٠.٠٠	٧	٧١.٤٣	٢٥	عدم مرونة القوانين المنظمة للعمل بالشركة

يوضح الجدول رقم (١٣) المعوقات التي تواجه دور الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة وترجع للعاملين في الترتيب الأول من حيث الأهمية عدم توفر مهارات استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعية لدى بعض العاملين بمتوسط (٢.٨٠) بينما جاءت في الترتيب الرابع والأخير عدم وعي العاملين لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي معهم وعدم تعاونهم معه وإهمالهم لنصائحه بمتوسط (٢.٥١)، والمعوقات التي ترجع للأخصائي الاجتماعي جاءت في الترتيب الأول عدم إتقان الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين بالشركة لمهارات استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي مع العاملين في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا بمتوسط (٢.٧٧)، بينما جاءت في الترتيب الثالث والأخير انخفاض مستوى الطموح المهني للأخصائي الاجتماعي بمتوسط (٢.٣٤)، والمعوقات التي ترجع للمؤسسة جاءت في الترتيب الأول عدم إعطاء دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين عن تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة بمتوسط (٢.٨٣)، بينما جاءت في الترتيب الرابع والأخير قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالشركة وانشغالهم بالأعمال الإدارية بمتوسط (٢.٤٠)، والمعوقات التي ترجع للمجتمع والسياسات الاجتماعية جاءت في الترتيب الأول عدم منح الأخصائي الاجتماعي الصلاحيات الكافية لممارسة عمله بنجاح بمتوسط (٢.٧١)، بينما جاءت في الترتيب الرابع والأخير عدم توفر قاعدة بيانات سليمة وكاملة عن خصائص العاملين بالشركة ومؤسسات الحماية الاجتماعية التي تقدم خدماتها للعاملين بمتوسط (٢.٦٠). وتتفق في ذلك مع دراسة أحمد فاروق محمد صالح (٢٠٠٥).

جدول رقم (١٤)

مقترحات تفعيل دور الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة

ن= (٣٥)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	%	لا	%	إلى حد ما	%	نعم	مقترحات تفعيل دور الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة
٥	٠.٣٥٥	٢.٨٦	٠.٠٠	٠	١٤.٢٩	٥	٨٥.٧١	٣٠	زيادة ميزانية الشركة وتوفير الإمكانيات والدعم اللازم لها للقيام ببرامج وأنشطة الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة
٦	٠.٦٨٤	٢.٦٦	١١.٤٣	٤	١١.٤٣	٤	٧٧.١٤	٢٧	زيادة عدد الأخصائيين الاجتماعيين بالشركة وإعطائهم الصلاحيات الكافية لممارسة عملهم بنجاح
٣	٠.٣٧٣	٢.٩١	٢.٨٦	١	٢.٨٦	١	٩٤.٢٩	٣٣	إعطاء دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لتحسين مهاراتهم في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة
٤	٠.٤٠٤	٢.٨٩	٢.٨٦	١	٥.٧١	٢	٩١.٤٣	٣٢	تفعيل دور الأخصائيين الاجتماعيين بالمجتمع في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين
٢	٠.٢٣٦	٢.٩٤	٠.٠٠	٠	٥.٧١	٢	٩٤.٢٩	٣٣	ضرورة إتقان الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت للاتصال بالعامين وبالزملاء والمؤسسات الأخرى للتعاون في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين
٤ مكرر	٠.٣٢٣	٢.٨٩	٠.٠٠	٠	١١.٤٣	٤	٨٨.٥٧	٣١	توفير الحاسب الآلي وشبكة إنترنت قوية بالشركة لتسهيل العمل المهني الإلكتروني في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين
١	٠.١٦٩	٢.٩٧	٠.٠٠	٠	٢.٨٦	١	٩٧.١٤	٣٤	تشجيع المبادرات المجتمعية والعمل التطوعي والمشاركة في الحملات والمؤتمرات لتعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين
٢ مكرر	٠.٢٣٦	٢.٩٤	٠.٠٠	٠	٥.٧١	٢	٩٤.٢٩	٣٣	زيادة إجراء البحوث والدراسات عن تعزيز لحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٤) مقترحات تفعيل دور الخدمة الاجتماعية في تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بالشركة وجاءت في الترتيب الأول من حيث الأهمية تشجيع المبادرات المجتمعية والعمل التطوعي والمشاركة في الحملات والمؤتمرات لتعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين بمتوسط (٢.٩٧) بينما جاءت في الترتيب السادس والأخير زيادة عدد الأخصائيين الاجتماعيين بالشركة وإعطائهم الصلاحيات الكافية لممارسة عملهم بنجاح بمتوسط (٢.٦٦).

برنامج مقترح لتفعيل دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي:

أولاً: الأسس التي تم الاعتماد عليها في بناء التصور المقترح:

١. الإطار النظري للدراسة الحالية وما تضمنه من معارف.
٢. تحليل نتائج الدراسات السابقة التي استعانت بها الباحثة في الدراسة الحالية.
٣. ما توصلت إليه الدراسة الميدانية والتي أجابت على تساؤلات الدراسة.
٤. مقابلات الباحثة مع بعض العاملين والأخصائيين الاجتماعيين.
٥. اتخاذ الإجراءات الوقائية الاحترازية كاملة ضد فيروس كورونا أثناء تطبيق البرنامج وتدريب العاملين عليه.

ثانياً: أهداف البرنامج المقترح:

يتمثل الهدف العام للبرنامج في تعزيز الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي "ويتحقق من خلال تحقيق أهداف فرعية تتضمن تعزيز الحماية الاجتماعية المعرفية، والوجدانية، والإجرائية للعاملين. وتحقيق الأهداف السابقة يتضمن التركيز على الجوانب التالية:

١. الجانب الوقائي: يتضمن وقاية العاملين (معرفياً ووجدانياً وسلوكياً) من التعرض لأي معوقات أو صعوبات شخصية تضعف من تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين.
٢. الجانب العلاجي: ويشمل مساعدة العاملين على التخلص من الأفكار الخاطئة وإحلال بدلاً منها أفكار إيجابية تزيد من تعزيز الحماية الاجتماعية لدى العاملين وذلك من خلال إعادة البناء المعرفي للعاملين والشرح والتوضيح.
٣. الجانب الإنشائي: يتمثل في تنمية الأفكار والمشاعر والسلوكيات الإيجابية المرتبطة بتعزيز الحماية الاجتماعية لدى العاملين من خلال الشرح والتوضيح والتدعيم الإيجابي للعاملين لتأكيد أهمية تعزيز الحماية الاجتماعية لهم ونفعه الذي يعود على العاملين والمجتمع.
٤. الجانب التنموي: يتضمن تنمية ما لدى العاملين من قدرات ومعارف وخبرات ومهارات مرتبطة بتعزيز الحماية الاجتماعية لهم وشرح وتوضيح النتائج الإيجابية المترتبة على ذلك للعاملين، مما يساهم في تأصيل معاني الحماية الاجتماعية في نفوس العاملين من أجل تعزيزها.

ثالثاً: أنساق التعامل في البرنامج المقترح:

تتمثل أنساق التعامل في برنامج التدخل المهني فيما يلي:

١. **نسق محدث التغيير:** ويقصد به الباحثة لأنها هي المسؤولة عن تنفيذ البرنامج وتحقيق أهدافه، وأيضاً بالتعاون مع الاخصائى الاجتماعى الممارس العام بالمجال العمالي.
٢. **نسق العميل:** ويشمل العاملين من أجل تعزيز الحماية الاجتماعية لهم، والمراد تطبيق البرنامج عليهم.
٣. **نسق الهدف:** ويتضمن العاملين الذين يشملهم التغيير وهم العاملين من أجل تعزيز الحماية الاجتماعية لهم ويتم التدخل مع هؤلاء العاملين كنسق فردى وكنسق جماعي وكنسق مجتمعي مؤسسي.
٤. **نسق العمل أو الفعل:** وهى الأنساق المشاركة في تنفيذ البرنامج مثل (الأخصائين الاجتماعيين رؤساء ومديري الشركة وبعض الموظفين والعمال، ورجل الدين، وبعض المحاضرين بالندوات من أعضاء هيئة التدريس).
٥. **النسق المهني:** وقد شمل المداخل والاستراتيجيات والتقنيات والأساليب العلاجية والأدوات والأدوار والمهارات المهنية لمحتوى البرنامج.
٦. **نسق تحديد المشكلة:** المشكلة تتمثل في الحاجة لتعزيز برامج الحماية الاجتماعية للعاملين.

رابعاً: نظريات ومداخل ونماذج التصور المقترح:

١. المدخل الوقائي: من خلال توعية العاملين بالآثار السلبية المترتبة على استمرارية عدم تعزيز الحماية الاجتماعية لهم
٢. المدخل العلاجي: من خلال تقديم الخدمات للعاملين للتغلب على مشكلاتهم من أجل تعزيز الحماية الاجتماعية لهم.
٣. نظرية الأنساق الاجتماعية: يمكن استخدامها في تعديل نسق العامل في علاقته مع الأنساق الأخرى والعكس.
٤. نظرية الدور: إن الحاجة لتعزيز برامج الحماية الاجتماعية للعاملين قد ينتج من واجبات الدور وتوقعات الآخرين فإذا اختلف أداء أحد أدوار العاملين المرتبطة باحتياجات أساسية برزت الحاجة لتعزيز برامج الحماية الاجتماعية للعاملين، وهذا يتوقف على أهمية هذا الدور في حياة العاملين.

٥. المدخل المعرفي السلوكي: لزيادة فهم وإدراك العاملين للحماية الاجتماعية وآثارها الايجابية والآثار السلبية المترتبة على عدم الاهتمام بتعزيزها وتعديل الأفكار الخاطئة وغير المنطقية في عقولهم وإحلال محلها أفكار صحيحة ومنطقة مرتبطة بتعزيز الحماية الاجتماعية لهم مما يزيد من شعورهم بالمسئولية الاجتماعية نحو تعزيز الحماية الاجتماعية ويزيد من مستوى ممارسة العاملين للسلوكيات الايجابية الموجهة نحو تعزيز الحماية الاجتماعية لهم.

٦. نموذج الجسر: لإقامة الجسر بين العاملين والمؤسسات والجمعيات التي تقدم برامج وخدمات الحماية الاجتماعية، مما ييسر معرفة العاملين بهذه المؤسسات والحصول على خدماتها.

٧. نموذج الحياة: لتحسين التوافق بين العاملين وبيئتهم، وتحسين قدرة العاملين على إدارة ضغوط الحياة، وتحسين نوعية العاملين والبيئة والتفاعلات والعلاقات فيما بينهم.

خامساً: خطوات البرنامج المقترح:

١- الارتباط: حيث يتم بناء الاتصال وتكوين العلاقة المهنية مع الأنساق المستهدفة بالتغيير، ومع الأنساق المشاركة.

٢- التقدير: يتم تقدير الموقف من خلال جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن تعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين، وتهدف مرحلة التقدير إلى تحديد المتغيرات التي يسعى البرنامج إلى تغييرها أو تعديلها وهي كالتالي:

- **المتغيرات المعرفية:** وهي المتغيرات التي ترتبط بالعمليات المعرفية التي تتمثل في معارف وأفكار العاملين التي قد تكون مسيطرة على عقولهم، فضلاً عن المشاعر المرتبطة بها والتي من المفترض أنها ترتبط بضعف مستوى ممارسة العاملين للسلوكيات الإيجابية لتعزيز الحماية الاجتماعية لهم.
- **المتغيرات الوجدانية:** وهي تمثل المشاعر المرتبطة بمعارف ومعتقدات وأفكار العاملين الخاطئة والمطلوب تغييرها إلى أفكار إيجابية لتسيطر على عقول العاملين فتتغير تبعاً لها المشاعر في اتجاه تحقيق الأهداف المستهدفة بالبرنامج فتصبح المشاعر إيجابية لتعزيز الحماية الاجتماعية لهم.
- **المتغيرات السلوكية:** وهي تمثل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بتعزيز الحماية الاجتماعية والمطلوب رفع أو زيادة مستوى ممارسة العاملين لها، وذلك من خلال تغيير الأفكار الخاطئة الموجودة بعقول العاملين وإحلال أفكار صحيحة بدلاً منها فتتغير تبعاً لها

المشاعر والسلوكيات فتصبح المشاعر إيجابية ويزداد معها ممارسة العاملين للسلوكيات الإيجابية المرتبطة بتعزيز الحماية الاجتماعية.

٣- **التخطيط للتدخل والتعاقد:** يتم تحديد خطة التدخل المهني من حيث: تحديد الأهداف، والطرق المناسبة، والأنساق المستهدفة والأنساق المشاركة، وانتقاء الاستراتيجيات والتقنيات والأساليب العلاجية والأدوات والأدوار والمهارات المهنية المستخدمة في التدخل المهني، وكذلك إجراء التعاقد بأخذ موافقة العاملين على الالتحاق بالبرنامج، وهو تعاقد شفوي قائم على الثقة المتبادلة بشأن المسؤوليات والمهام المتبادلة بين الباحثة وأنساق البرنامج وذلك في إطار زمني معين لإتمام التدخل وتحقيق أهدافه ومدته ثلاث شهور .

٤- **التدخل (التنفيذ):** يتم تطبيق ما تم اختياره من استراتيجيات وتقنيات وأساليب علاجية وأدوات وأدوار ومهارات مهنية.

٥- **التقييم:** يتم التقييم لكل خطوة تتم خلال مرحلة تنفيذ البرنامج من بدايته حتى نهايته لإثبات فاعليتها، كما يتم خلال التقييم تحديد الصعوبات التي واجهت التدخل المهني، ومرحلة التقييم هذه تتم خلال اجتماع الباحثة بالشركة مع العاملين والأنساق المشاركة في التدخل المهني وذلك في نهاية تنفيذ كل خطوة للتدخل، وفي نهاية تطبيق البرنامج ككل وذلك خلال الاجتماعات والمقابلات الجماعية الختامية معاً، والتقييم والمتابعة الدورية المستمرة.

٦- **الإنهاء:** يتم بعد الانتهاء من تنفيذ البرنامج وتقييمه وتحقيق أهدافه وقد يتم خلالها التخطيط لإنهاء العلاقة المهنية بين الباحثة والعاملين والأنساق المشاركة، ويتم تحديد عائد التدخل من خلال إعادة تطبيق مقياس الحماية الاجتماعية للعاملين، ويجرى لها تحليل كمي، ثم التحليل الكيفي لمحتوى البرنامج.

٧- **المتابعة:** تتم بعد نهاية التدخل وتتضمن متابعة الاتصال بالعاملين والأنساق المشاركة لمتابعة الاحتفاظ بالتقدم الذي حققه البرنامج.

سادساً: **استراتيجيات البرنامج المقترح:**

إستراتيجية التعليم والتعلم: من خلال أمداد العاملين بالمعلومات الجديدة حول برامج الحماية الاجتماعية، وعقد مناقشات وحوارات بين العاملين حول الوعي بهذه البرامج والعمل على تعزيزها، وتعليم العاملين وتدريبهم على مهارات حل المشكلة، واستخدام أيضاً جلسات العصف الذهني لجمع أكبر قدر من الأفكار الإيجابية لدى العاملين حول تعزيز الحماية الاجتماعية وتميبتها لديهم.

سابعاً: تكتيكات البرنامج المقترح:

١- **تكتيك العصف الذهني:** يتم الاستعراض المعرفي لما يدور في عقول العاملين من أفكار ومعارف في المقابلات الفردية مع كل عامل وكذلك خلال المناقشات الجماعية وأيضاً خلال جلسات العصف الذهني، وهذا يحدث قبل عملية إعادة البناء المعرفي للعاملين.

٢- **تكتيك الشرح والتفسير والتوضيح:** الشرح يتم من خلال مناقشة العاملين حول طبيعة الحاجة لتعزيز الحماية الاجتماعية للعاملين وأسباب ذلك وإيجابيات ذلك وخطورة عدم تعزيز برامج الحماية على مستقبلهم ومستقبل أسرهم ومجتمعهم، وشرح معاني الحماية الاجتماعية لهم وأهميتها وبرامجها ومؤسساتها، وفي التفسير يتم مساعدة العاملين على ربط أفكارهم ومعارفهم الخاطئة وما يرتبط بها من مشاعر سلبية فتتكون لديهم بصيرة بأسباب مشكلتهم فيتحركون بأنفسهم لمواجهةها، وفي التوضيح يتم شرح ومناقشة المعاني والموضوعات الغامضة والمحيرة للعاملين المرتبطة بالحماية الاجتماعية ليدركها العاملين ويفهموها ويستوعبوها بسرعة، وأيضاً لإزالة اللبس والغلط بينها.

٣- **تكتيك التعلم بالملاحظة:** حيث يتم عرض نماذج سلوكية على العاملين، واقعية ورمزية، والنماذج الواقعية عن طريق أشخاص مثل (الباحثة والاختصاصي الاجتماعي والأقران للعاملين) ورمزية مثل شخصيات (فيلم سينمائي أو تمثيلية أو مسرحية أو برنامج حوارى عن الحماية الاجتماعية وآثارها وسبل تعزيزها)، ويتم التعرف على آرائهم حولها.

٤- **تكتيك لعب الدور:** يتم الاتفاق على مجموعة من الأدوار مع العاملين ويتم تدريبهم على ممارسة هذه الأدوار ويتم بمشاركة الباحثة في القيام ببعض الأدوار معهم، وهى أدوار لشخصيات تمارس الحماية الاجتماعية وأخرى تمثل شخصيات لا توعي ولا تمارس الحماية الاجتماعية وعرض نتائج ذلك، ويساهم ذلك في تدعيم الاتصال وتكوين العلاقات وتبادل المراكز والأدوار والمسئوليات واكتساب المعارف والمهارات.

٥- **تكتيك حل المشكلة:** يتم من خلال قيام الباحثة بعرض مشكلة ثم تتبع خطوات حلها وكل هذا يتم أمام العاملين ثم تطلب منهم أن يمثلوا ما قامت به بالضبط من خطوات لحل المشكلة وهذا يتكرر أكثر من مرة أمامهم ومع مواقف ومشكلات متعددة ومختلفة من أجل الوقوف معاً على أساسيات حل المشكلة وتطبيقها على المواقف والمشكلات المشابهة.

٦- **تكتيك التدريب:** يتم تدريب العاملين على مهارة حل المشكلة من خلال عرض مشكلة عليهم وخطوات حلها أمامهم بصورة سهلة ومبسطة ليضعوا أيديهم معاً على بدائل الحلول ومناقشتها للوصول لأفضل حل.

ثامناً: الأساليب العلاجية المستخدمة في البرنامج: مثل إعادة البناء المعرفي، النمذجة السلوكية، التدعيم الإيجابي، تدريب العاملين على أسلوب حل المشكلة، وتدريب العاملين على بعض المهارات الاجتماعية:

تاسعاً: أدوات البرنامج: مثل المقابلة بأنواعها (الفردية والجماعية والمشاركة)، المناقشة الجماعية، الاجتماعات، جلسات العصف الذهني، الندوات، المحاضرات، الوسائل التعليمية، الحفلات. عاشرًا: أدوار الممارس العام في البرنامج: دور المعالج، المعلم أو التربوي، الموضح، المشجع، مدير البرنامج، المسجل، المدرب، المنمى، المفسر، ودور المقيم.

الحادي عشر: مهارات الممارس العام في برنامج التدخل المهني:

المهارة في تكوين علاقة مهنية إيجابية مع جميع الأنساق، ممارسة العمليات المهنية، جمع البيانات اللازمة عن مشكلة العاملين، التحليل والتفسير وذلك لترتيب ما تم التوصل إليه من بيانات وتحليلها، تطبيق أدوات الدراسة، توجيه البرنامج، تكوين جماعة العاملين، إدارة المناقشة الجماعية، إجراء وإدارة جلسات العصف الذهني والاجتماعات والمقابلات والندوات والحفلة، صنع واتخاذ القرارات الهامة، وهي التي تتعلق بالعاملين وخط سير البرنامج، التسجيل وكتابة التقارير، تقدير الموقف، والمهارة في تحديد أنساق التعامل، تحديد الأهداف والاستراتيجيات والتكنيكات والأساليب العلاجية والأدوات والأدوار والمهارات المهنية، والمهارة في تنفيذها، مهارة حل المشكلة لمساعدة العاملين على حل مشكلتهم ولتدريبهم على أسلوب حل المشكلة ومهارة حلها).

الثاني عشر: الإطار الزمني لبرنامج التدخل المهني: يتم تنفيذ البرنامج على مدى ثلاث أشهر تقريباً.

وفيما يلي عرضاً للبرنامج المقترح بمحاورة والأنشطة المهنية التي يتضمنها كل محور:

المحاور	الأنشطة المهنية
أ- الأسس التي يقوم عليها البرنامج	(الإطار النظري للدراسة-نتائج الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بمشكلة الدراسة- الإطار النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية-الإطار النظري للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية).
ب- أهداف البرنامج	(تعزيز الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي من خلال تطبيق البرنامج - اختبار فروض الدراسة- اختبار صلاحية البرنامج في تحقيق هدفه).
ج- أنساق التعامل في برنامج التدخل المهني	(نسق محدث التغيير: ويشمل الباحثة، والأخصائي الاجتماعي الممارس العام-نسق العمل: العاملين "الجماعة التجريبية"-نسق الهدف: العاملين "الجماعة التجريبية" كنسق فردي وجماعي ومجتمعي"-نسق العمل أو الفعل: الأنساق المشاركة في تنفيذ البرنامج -النسق المهني: ويشمل المداخل والاستراتيجيات والتكنيكات والأساليب العلاجية والأدوات والأدوار والمهارات المهنية لمحتوى البرنامج -نسق تحديد المشكلة: الحاجة لتعزيز أو تدعيم برامج الحماية الاجتماعية للعاملين لرفع مستواها).

د- خطوات برنامج التدخل	(الارتباط-التقدير-التخطيط للتدخل والتعاقد-التدخل)(التنفيذ)-التقييم والتقويم-الإنهاء-المتابعة).
هـ- الاستراتيجيات	(إستراتيجية التعليم والتعلم).
و- التكنيكات	(تكنيك العصف الذهني- الشرح والتفسير والتوضيح- تكنيك التعلم بالملاحظة-تكنيك لعب الدور-تكنيك حل المشكلة-تكنيك التدريب).
ز- الأساليب العلاجية	(إعادة البناء المعرفي-النمذجة السلوكية-تمثيل الأدوار-التدعيم الايجابي-تدريب العاملين على أسلوب حل المشكلة-تدريب العاملين على بعض المهارات الاجتماعية).
ح- الأدوات	(المقابلة بأنواعها-حلقات المناقشة الجماعية-الاجتماعات-جلسات العصف الذهني-ندوات- المحاضرات-الوسائل التعليمية- الحفلة).
ط-أنور الممارس العام	(المعالج-المعلم أو التربوي- الموضح- المشجع-مدير البرنامج-المشرف-المسجل-المدرّب-المنمى-المفسر- المقيم).
ي-مهارات الممارس العام	هذه المهارات منها:(المهارة في تكوين العلاقة المهنية مع العاملين-مهارة إجراء وإدارة المقابلات المهنية بأنواعها المختلفة- المهارة فى إجراء وإدارة الاجتماعات والندوات والمحاضرات والمناقشات الجماعية-مهارة مهارة حل المشكلة-مهارة التحليل والتفسير- مهارة التسجيل وكتابة التقارير.
ك-الإطار الزمني	تتحدد الفترة الزمنية لتنفيذ برنامج التدخل المهني بثلاثة شهور تقريباً.

الثالث عشر: عوامل نجاح البرنامج المقترح:

- ١- التعاون المستمر بين الأخصائي الاجتماعي كممارس عام والعاملين بالشركة.
- ٢- توعية المجتمع بأن العاملين لديهم جوانب نقص ولكنهم يملكون بعض جوانب القوة التي يمكن استثمارها وتتميتها.
- ٣- إعداد دورات تدريبية كافية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي عن تعزيز برامج الحماية الاجتماعية للعاملين.
- ٤- أن يأخذ الأخصائي الاجتماعي في اعتباره كافة الأنساق المرتبطة بالموقف الإشكالي وعدم الاقتصار على نسق واحد.
- ٥- التنسيق بين الأدوار المهنية التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون الممارسون العاميون بالشركة وتدعيم دور العمل الفريقي داخل الشركة.
- ٦- عقد ندوات للعاملين بالشركة للتعرف على الأخصائي الاجتماعي والخدمات التي يقدمها بالشركة، وبجانب مقابلات دورية تجرى بين الأخصائي الاجتماعي والعاملين كنسق فردى وجماعي ومجمعي، وذلك لمتابعة العاملين بالشركة تحقيقاً لمبدأ تكامل الخدمات.
- ٧- زيادة وعي العاملين بالشركة بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي معهما.

- ٨- تنظيم ومشاركة الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين العاميين بالشركة في المؤتمرات الخاصة بتعزيز الحماية الاجتماعية بالمجال العمالي ورعاية العاملين وأسرهـم الفقراء والمحرومين خاصة العاملين الأكثر تضرراً من مخاطر العمل وأيضاً من ضراء نقشي فيروس كورونا.
- ٩- منح الأخصائي الاجتماعي الممارس العام الصلاحيات الكافية لممارسة عمله بالمجال العمالي بنجاح.
- ١٠- إنشاء قسم جديد يلحق بالشركات والمصانع خاص برعاية ضحايا العاملين وأسرهـم.
- ١١- زيادة عدد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي والارتقاء بمستواهم المهني والارتقاء بمستواهم الاقتصادي، وتوفير الإمكانيات اللازمة لقيامهم بعملهم بفاعلية.
- ١٢- تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لتسهيل مهام عملهم في ظل انتشار جائحة فيروس كورونا، وتوفير كافة التقنيات الحديثة لهم وتدريبهم عليها، وتزويد الشركة بالإمكانيات اللازمة كأجهزة الحاسب الآلي، وشبكة انترنت قوية.

مراجع الدراسة

أولاً: المراجع العربية

- (١) أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم: الحماية الاجتماعية للعمال في القطاع غير المنظم مع تصور لدور الخدمة الاجتماعية، دراسة ميدانية مطبقة بقرية العديسات، محافظة الأقصر، المؤتمر العلمي الدولي الثالث والعشرين للخدمة الاجتماعية - انعكاسات الأزمة المالية العالمية على سياسات الرعاية الاجتماعية، مج ٩، مارس ٢٠١٠.
- (٢) أحمد شفيق السكري، محمود محمود عرفان: الأساليب المعاصرة في التخطيط لتنمية المجتمع، ط ٢، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ٢٠٠٠.
- (٣) أحمد فاروق محمد: الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ع ١٩، ج ١، أكتوبر ٢٠٠٥.
- (٤) أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية، مناهج الممارسة - مجالات العمل، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٣.
- (٥) رائد محمد إسماعيل النجار: برنامج الحماية الاجتماعية، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ع ٥٦، ج ٨، يونيو ٢٠١٦.
- (٦) كواكب صالح حميد البيرماني: الخدمة الاجتماعية وشبكات الحماية والأمان الاجتماعي: آفاق مستقبلية، مجلة الأطروحة للعلوم الإنسانية، دار الأطروحة للنشر العلمي، س ١، ع ٢، سبتمبر ٢٠١٦.
- (٧) ماجدة سعد متولي وآخرون: ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الأفراد والعائلات، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، ٢٠٠٨.
- (٨) ماهر أبو المعاطي على: مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج تعليم وممارسة المهنة في الدول العربية، ط ٢، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، ٢٠٠٣.
- (٩) محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥.
- (١٠) محمد محمد سليمان محمود: استخدام البرنامج في طريقة خدمة الجماعة وتنمية المهارات المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال الحماية الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد (٤٥)، الجزء (١٣)، أكتوبر ٢٠١٨.
- (١١) مدحت محمد أبو النصر: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمهور، ٢٠١٩.
- (١٢) مدحت محمد أبو النصر: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال العمالي، المكتبة العصرية، المنصورة، ٢٠٢١.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- (1) Assaad, Ragui: **Do Workers Pay for Social Protection? An Analysis of Wage Differentials in the Egyptian Private Sector**, IDEAS Working Paper Series from RePEc; St. Louis, 1996.
- (2) Brickenstein Christine :Social protection of foreign seasonal workers: from state to best practice, **Comparative Migration Studies; Heidelberg** Vol. 3, Issue. 1, Dec 2015.

- (3) FEDIRKO, Nataliia: Social protection of migrant workers in Ukraine: striving towards European standards under crisis, **Eastern Journal of European Studies; Iasi** Vol. 6, Issue. 2, Dec 2015.
- (4) Hanson, B.G. : **General systems theory. Begning with wholes**. DC: Taylor and Francis, Washington, 1995.
- (5) International Labour Organization, Food and Agriculture Organization of The United Nations: **Extending social protection to rural populations: Perspectives for a common FAO and ILO approach**, Food & Agriculture Org, 2021.
- (6) Jeemol Unni; Rani, Uma :**Social Protection for Informal Workers: Insecurities, Instruments and Institutional Mechanisms**, IDEAS Working Paper Series from RePEC; St. Louis, 2009.
- (7) Kapur, Devesh & Nangia, Prakirti: **Social protection in India: A welfare state sans public goods**, India Review, Vol.14, Issue 1, Jan-Mar 2015, P.73.
- (8) Li, Bingqin; Peng, Huamin: **The social protection of rural workers in the construction industry in urban China**, IDEAS Working Paper Series from RePEc; St. Louis, 2006.
- (9) Shah, Syed Akhter Hussain: **Social Protection Strategy**, IDEAS Working Paper Series from RePEC; St. Louis, 2014.
- (10) Sirojudin, Sirojudin: **Indonesia: A Study of the Social Welfare Insurance program (SWIP/ASKESOS)**, University of California, Berkeley, ProQuest Dissertations Publishing, 2013.
- (11) Smit, Nicola; Mpedi, George: **Social protection for developing countries: Can social insurance be more relevant for those working in the informal economy?, Law, Democracy & Development; Cape Town** Vol. 14, 2010.
- (12) Snyman, Felicia: **Social protection for the migrant worker in South Africa**, University of Pretoria (South Africa), ProQuest Dissertations Publishing, 2013.
- (13) Strom – Gottfried, k: **Social work practice: Cases activities and exercise**. Sociology for a new century series in social work, Pine Forge Press, California, 1998.
- (14) Tamagno, Edward: **Strengthening social protection for ASEAN migrant workers through social security agreements**, IDEAS Working Paper Series from RePEC; Federal Reserve Bank of St. Louis, 2008.