

متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية  
الطفل

اعداد  
رباب كمال



## ملخص البحث

هدف البحث إلى تحديد متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل، توصلت نتائج البحث، إلى أهم النتائج المرتبطة معارف الأخصائي الاجتماعي بلجان حماية الأطفال، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (18.0) والقوة النسبية للبعد (85.7%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب نعم بلغت (61.0%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبة (35.2%) الى نسبة (3.8%) أجابوا لا. أما النتائج المرتبطة مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (19.3) والقوة النسبية للبعد (91.9%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب نعم بلغت (76.6%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبة (22.6%) الى نسبة (0.8%) أجابوا لا. والنتائج المرتبطة بقيم وأخلاقيات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (19.1) والقوة النسبية للبعد (90.9%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب نعم بلغت (73.5%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبة (25.9%) الى نسبة (0.7%) أجابوا لا.

الكلمات المفتاحية : متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين

**تمهيد**

يمثل الأطفال مصدر هام للثروة البشرية في المجتمع على المدى البعيد فهم جيل المستقبل، ويعد الاهتمام بهم ورعايتهم من الضروريات الأساسية لإعداد جيل منتج وقادر علي العطاء، ومرحلة الطفولة من مراحل النمو الهامة التي يوليها

المتخصصون جميعا اهتمامهم لما لها من تأثير كبير علي شخصية الإنسان في المستقبل، ويتعرض الأطفال في تلك المرحلة إلى العديد من المشكلات والاضطرابات التي تساهم بشكل كبير في تشكيل شخصيتهم وطباعهم والتي تكسبهم عاداتهم وميولهم واتجاهاتهم المستقبلية .

وتقتضي الطفولة عناية خاصة وحماية قانونية كبيرة ، لكي يصبحوا في المستقبل رجالا ونساء صالحين ، فعلينا أن نحسن تربيتهم ونرعي تنشئتهم تنشئة صحيحة ، ففضية الأطفال المعرضين للخطر ليست قضية طفل فحسب، وإنما هي قضية مجتمع بأسره ، وتؤثر على الأمة بأكملها .

هذا ويعود ظهور مشكلة الأطفال المعرضين للخطر إلى عدة أسباب ، أدت إلى أنتشارها ، ومن أهم هذه الأسباب عدم وجود الحماية الاجتماعية الكافية لهؤلاء الأطفال ، كذلك انتشار الفقر وعدم إشباع الاحتياجات الأساسية لهم ، والقصور في أداء المؤسسات المعنية بمجال الطفولة ، الحاجة إلى برامج وخدمات مناسبة لإشباع احتياجات تلك الفئات المحرومة في خطط التنمية .

ومما لا شك فيه أن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تهدف إلي رفع المعاناة عن الأفراد بصفة عامة والأطفال بصفة خاصة بما تمتلكه من أساليب مهنية وفنية ذات أهداف علمية ، ويعد الأطفال المعرضين للخطر من القطاعات الهامة بالمجتمع، حيث شكلت تلك القضية أحد المتغيرات الهامة في التحولات المجتمعية ، من أزمت اقتصادية ، سياسية ،اجتماعية وثقافية وتدني مستوى الأسرة التعليمي والاقتصادي مما ينعكس سلبا علي الأطفال فتزداد مشكلاتهم واحتياجاتهم وباعتبارهم من الفئات الهامة والتي يهتم المجتمع بمساعدتهم من خلال تقديم الخدمات الصحية والاجتماعية،

والتعليمية، الأمنية، يقوم الأخصائي الاجتماعي بالعمل مع هؤلاء الأطفال من خلال القيام دوره المهني ، وذلك لتوفير الحماية الاجتماعية اللازمة لهم ، وإزالة الخطر عنهم .

**أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها: the problem of study and its importance**

لقد أدت التغيرات العالمية التي حدثت في العقود الثلاثة الماضية إلى صعود مفاهيم التنمية البشرية وحقوق الإنسان ، وحق جميع فئات المجتمع في المشاركة في عملية التنمية المجتمعية على أساس حقوق المواطنة إلى تزايد الاهتمام بالطفل باعتباره له حق في النمو السليم جسدياً وفكرياً ووجدانياً وجزءاً من حقوق الإنسان .

وتعد الطفولة هي محور التنمية الاجتماعية بمفهومها الشامل المرتكز على بناء الإنسان ، ويعود هذا الاهتمام المتزايد بالأطفال لكونهم (بشراً) لهم حقوق أساسية لا بد وأن يكفلها ويضمنها المجتمع مهما كان ثراؤه أو فقره أو مدي تخلفه ،

فلا يمكن فصل مسيرة الاهتمام الإنساني بقضايا حقوق الإنسان ، فالأطفال يمثلون هذا القرن ثلث سكان الكرة الأرضية ، ومن ثم فإعداد الطفل وتأهيله هو خير وسيلة لتنمية قدرات هذه الفئة بالمجتمع .

وهناك علاقة وثيقة بين ثقافة الأسرة ومدى وعيها بحقوق الطفل ، وأن 94.7 % من الأسر لا تعي شيء عن حقوق الطفل ، وليس لديهم خلفية عن التشريعات والقوانين الخاصة بحقوق الطفل ، وتتعامل الأسر مع أطفالهم من خلال التربية والتنشئة المعتادة لديهم بالبيئة . ( صابر 2011 )

وقد بلغت نسبة الأطفال في مصر أقل من 18 سنة وفقا للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ، 40.9 مليون طفل ( 21.1 مليون ذكور بنسبة 51.6% ، 19.8 مليون إناث بنسبة 48.4% ) وذلك في منتصف 2021، وبلغت نسبة الأطفال في الفئة العمرية ( 1 - 4 سنوات ) 13.6% ، بينما الأطفال في الفئة العمرية ( 15-17 سنة ) بلغت نسبهم 5.8% من إجمالي السكان . ( الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء 2021 )

وفي إطار الاهتمام بقطاع الطفولة بمصر خصت مصر عقدين لحماية الطفولة هما ، العقد الأخير من القرن العشرين 1989-1999 والعقد الأول من القرن الواحد والعشرين 2000-2010 ، و حماية الأطفال من العنف والإساءة والاستغلال حقا أصيلا لكل طفل للبقاء والنمو في ظروف أفضل تهدف إلي تحقيق مصلحة الطفل واستكمالاً لهذه المنظومة التشريعية نص القانون في المادة (97) علي تشكيل لجان حماية الطفولة بكل محافظة وكل مركز ، والتي تضم الجهات الحكومية المعنية بقضايا الطفولة مع مشاركة المجتمع المدني ، لذا تتمتع اللجان بصفة الاستمرارية بحكم القانون لتحقيق حماية الطفل من خلال تنفيذ تدابير وقائية وعلاجية لمواجهة مشكلات الطفولة داخل المجتمعات المختلفة ، وفقا للفلسفة التي بنيت عليها تعديلات قانون الطفل وتماشيا مع توجيهات وجهود الدولة نحو تحقيق حماية أفضل للأطفال واستحداث آليات لتحقيق مزيد من الحماية للأطفال . ( المجلس القومي للطفولة والأمومة 2008 )

وتعد مشكلة الأطفال المعرضين للخطر من المشكلات المجتمعية الهامة والتي أولت جميع الدول اهتماما كبيرا لها ، نظرا لان هذه المشكلة معقدة و متشعبة ومتعددة الأسباب ، مما يتطلب تعاون العديد من المجالات والتخصصات المختلفة والمهن الأخرى مع مهنة الخدمة الاجتماعية لتوفير الحماية اللازمة لهؤلاء الأطفال وأسره (وهدان 2004) ونتيجة لتزايد سوء معاملة الأطفال وتعرضهم المستمر للخطر وإهمال حقوقهم بالمجتمع ، ظهرت الحاجة الملحة إلى ضرورة توفير المتخصصين في مجال رعاية الطفولة للعمل مع الأطفال المعرضين للخطر ، والعمل بمهنية واحترافية مع الحالات الأكثر عرضة للخطر والمبالغ فيها ، وتقديم الدعم اللازم لهم . ( سامي 2019 )

كما أكدت دراسة منال أحمد 2010 على قصور أداء الدور الدفاعي للتنظيمات المجتمعية العاملة مع الأطفال المعرضين للخطر ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ضعف وعي المجتمع بحقوق الطفل المعرض للخطر ، وكذلك دور المناخ السياسي في عرقلة النشاط الدفاعي للأطفال المعرضين للخطر وعدم دراية المجتمع والأطفال أنفسهم بحقوق الأطفال المعرضين للخطر ، عدم فهم الأطفال المعرضين للخطر بكيفية الاستفادة من البرامج والخدمات المعدة خصيصا لهم من المنظمات العاملة في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر ، وأوصت الدراسة بإصدار المزيد من التشريعات والقوانين التي تدعم الدور الدفاعي للأطفال المعرضين للخطر ، ونشر الوعي المجتمعي برعاية الأطفال وتوفير وسائل الاتصال المختلفة بين المنظمات والمؤسسات التي تعمل بنفس المجال .

وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن الأساسية في مجال رعاية الأطفال ، فهي تتكامل مع الأسباب التي تؤدي إلى ظهور مشكلات للأطفال أو العوامل التي تؤدي إلى احتمالية تعرضهم للخطر بمهنية أكثر ، وقدر مناسب من المرونة باستخدام استراتيجيات وتكنيكات وأدوات ووسائل متنوعة يستخدمها الأخصائي الاجتماعي أثناء قيامه بأدواره المهنية

مع الأطفال ، لأحداث التغيير المناسب ومواجهة المشكلات التي تعترض هؤلاء الأطفال وتعرضهم للوقوع في الخطر والعنف (السيد 2002).

تتميز مهنة الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة مؤسسية ، وتمارس من خلال مؤسسات اجتماعية على اختلاف عملها ، فأنها تهتم بالفئات المستضعفة بالمجتمع اهتماما بالغ (الجليل 2010)

وتمارس الخدمة الاجتماعية أدوارها مع الأطفال المعرضين للخطر في المؤسسات الاجتماعية ، منها المؤسسات الأولية ومنها المؤسسات الثانوية ، مثل برامج الصحة العامة ، وبرامج التأهيل ، والمدارس ، ولجان ووحدات حماية الطفولة (Nasw2013)

ومن أكثر المؤسسات تفاعلا واهتماما بمشكلات الأطفال المعرضين للخطر ، هي لجان ووحدات حماية الطفولة العامة والفرعية والتي تعمل بصورة مباشرة مع كل المسببات التي تؤدي أو احتمال أن تؤدي إلى وقوع الأطفال في خطر والعمل على توفير المظلة المناسبة لحمايتهم ، من كافة أشكال الإساءة المختلفة ، والعنف المذكور في المادة (19) وكما نصت الاتفاقية الدولية لحقوق الطفل ، وأصبحت حقوق الطفل من صحة ، وتعليم ، وغيرها مسئولية الدولة ومؤسساتها ووزاراتها (المجلس القومي للطفولة و الأمومة 2014).

وتوفر الخدمة الاجتماعية للأخصائي الاجتماعي كمارس عام الكثير من الأساليب المهنية التي تتلاءم تبعاً لاختلاف الواقع الاجتماعي ، والمشكلات التي يتعرض لها الأطفال في خطر ، وتوفر مهنة الخدمة الاجتماعية أيضا للأخصائي الاجتماعي الركائز المعرفية والمهارية والوجدانية لتقديم أفضل الخدمات الاجتماعية للأطفال المعرضين للخطر (علي 2014)

لذلك ظهرت الحاجة الملحة والضرورية إلى الاهتمام بإعداد الأخصائي الاجتماعي شخصيا وعلميا وعمليا ، ويترتب على هذا الإعداد ، مدى جودة أداء الأخصائي الاجتماعي لعمله مع مجالات العمل المختلفة بالخدمة الاجتماعية ، حيث أن ممارسة الخدمة الاجتماعية تعتمد في المقام الأول على شخصية الأخصائي الاجتماعي نفسه ، و الخدمة الاجتماعية تتسم بالطابع المهاري (الفني) لأداء الأخصائي الاجتماعي (عبد الرازق 2004)

حيث أكدت دراسة شيلي Shelly 2008 على أهمية البحوث المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين التي تزيد من الارتقاء بالجوانب المعرفية لديهم ، ومن ثم الارتقاء بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الذي بدوره يؤدي إلى الارتقاء بمستوى الخدمات التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي للعملاء .

والأخصائيين الاجتماعيين شأنهم كشأن باقي المهنيين في المجالات الأخرى لهم احتياجات ضرورية لازمة لأدائهم المهني بشكل أفضل ، وتتعدد هذه الاحتياجات الاجتماعية والإنسانية والخدمية ، الاقتصادية ، السياسية ، التدريبية وغيرها .

كما أكدت دراسة **Thompson 2021** إلى تطوير التأهيل المهني بطريقة أكثر فاعلية وغني بالمعرفة للأخصائي الاجتماعي ، وأشارت إلى ضرورة التدريب القائم على الكفاءة بشكل عام ، مما يسهم في تحقيق كفاءة الأداء ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى اقتراح المسارات المهنية ، والاهتمام المعزز بالمعرفة في التعليم ، والتدريب المهني للأخصائي الاجتماعي.

وأكدت دراسة **عبد العزيز 2009** على وجود قصور في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي ونقص المهارات اللازمة لديه عند التعامل مع أنساق العمل والجماعات مما يلزم ضرورة وضع الاستراتيجيات والخطط ، وتفعيل الممارسة المهنية لتنمية المهارات والمعارف ، وضرورة الإعداد المستمر الشخصي والمهني من المتخصصين بذلك .

وفي دراسة **ممدوح مصطفى 2011** يعد من أهم المعوقات التي تعوق الأخصائي الاجتماعي لقيامه بأدواره المهنية مع الأطفال المعرضين للخطر، هو انشغاله بالأعمال الإدارية بالمؤسسة وهذا بدوره يؤثر علي اهتمام الإخصائي الاجتماعي بالبرامج المعدة لتشجيع مهارات وحاجات الأطفال ، كما أوضحت الدراسة رأي الخبراء بالنسبة للمعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تحقيق أدواره المهنية تتمثل في قلة الخبرة وعدم الكفاءة المهنية ، وكذلك قلة الدخل بالمؤسسة وعدم وجود الدعم الكافي ، عدم وجود برامج متنوعة تتسع لاحتياجات ورغبات هؤلاء الأطفال ، وكذلك عدم وجود أماكن مناسبة بالمؤسسة لممارسة الأنشطة المختلفة واقتصار الأنشطة والبرامج علي المؤسسة فقط وعدم وجود تعاون مع المؤسسات الأخرى بالمجتمع

وتوصلت دراسة **عبد المقصود 2011** إلى أن هناك معوقات تعوق وتحد من الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي والتزامه بمبادئ وأخلاقيات المهنة أثناء عمله بالمستشفيات ، وهذه المعوقات منها ما هو مرتبط بإدارة المستشفى ، ومنها ما هو مرتبط بفريق العمل، وأخري مرتبطة بأسر المرضى ، ومعوقات تعود إلى المرضى أنفسهم.

ولما كان الأخصائي الاجتماعي هو المسئول الأول والأهم في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بمجالاتها المختلفة ، حيث أنه من خلال الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يتم تحقيق أهداف وفلسفة ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية وأساليبها العلمية بالمجتمع ، شأنها كشأن المهن الاجتماعية الأخرى التي تعمل على تحقيق التنمية المرجوة بالمجتمع .

لذا يستوجب تنمية قدرات ومهارات الأخصائي الاجتماعي لتطوير أدائه المهني كأحد المهنيين العاملين على تقدم المجتمع وحل مشكلاته الاجتماعية .

ويرجع القصور في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلى عدم الدراية الكافية بالنواحي الإدارية والمعرفية ، وأن معالجة هذه القصور تتم من خلال التدريب المستمر ، وتطوير الصفات المهنية وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .

ويجب التركيز على تزويد الأخصائي الاجتماعي بالمعارف والقيم المهنية والمهارات التي تسهم في تحسين أدائهم المهني وذلك من خلال التركيز على متطلبات الدور المهني الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي من مهارات ومعارف وقيم واستراتيجيات وتكنيكات مع أنساق العمل ( **Hussein 2012**).

ولابد من التقييم المستمر لعمل الأخصائيين الاجتماعيين ، وتحديد نقاط القوة والضعف في العمل والخدمات التي تقدم للوصول إلى الجودة في الأداء المهني والممارسة المهنية وتحسين أساليب التعامل مع العملاء ( **2019 pugh** ) حيث أكدت دراسة سيفيتلانا **2020 Svetlana** إلى أن التقييم يعد أداة مهمة لرفع مستوى أداء الدور المهني للأخصائي الاجتماعي ، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى مجموعة من المعايير التي تساعد في تقييم الأداء لتطوير مستوى العمل المهني والأخلاقي ، والارتقاء بمستوى التفاعل مع العملاء .

وأكدت دراسة تيتوس **2004** على أهمية الاهتمام بالدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين التي تسهم في فعالية وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي لقيامه بأدواره المهنية بشكل أفضل وتقديم الخدمات للعملاء بشكل أحسن عما سبق .

ودراسة إبراهيم **2010** أكدت على ضرورة الدورات التدريبية بصورة دورية ومستمرة للأخصائيين الاجتماعيين ، لتزويد بما يحتاجون إليه من معارف ومهارات مهنية ، وذلك لزيادة فاعلية أدائهم المهني بصورة أفضل .

هذا ويعد الدور المهني الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي كمارس عام في كافة الممارسات والمواقف المهنية التي يقوم بها هو الشكل النهائي الذي يعبر عن مهنة الخدمة الاجتماعية ، لذلك وجب الوصول إلى الجودة العالية في الأداء المهني ، والأخذ بالأساليب الحديثة في الممارسة المهنية **NASW** ، **2013**



وقد أصبحت الجودة في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مبدأ أساسيا للقيام بالمسئوليات والأدوار المهنية ، ولم يعد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كافيا في ظل المتغيرات المجتمعية والمهنية التي يمر بها المجتمع ، بل أصبح الأمر تنافسيا تحت شعار البقاء للأفضل ، ولهذا فقد حظيت جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين اهتمام كبير في كافة مجالات الخدمة الاجتماعية من جانب المتخصصين بها **عبد التواب 2002**

وترتبط متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الأطفال المعرضين للخطر ، بمدى تحقيق الإشباعات المختلفة لهؤلاء الأطفال ، وتعتبر لجان ووحدة حماية الطفولة من المؤسسات الهامة التي في احتياج شديد إلى تحسين أداء الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بها ، ويعمل المجلس القومي للطفولة والأمومة جاهدا على إصدار العديد من

النماذج والكتيبات والأدلة التي تعين وتفيد الأخصائي الاجتماعي في عمله ، وتزيد من جودة أدائه المهني مع الأطفال المعرضين للخطر .

ولتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي لابد من تحقيق التناغم والتنسيق بين أساليب العمل، و حسن التعاون مع فريق العمل ، والتعاون مع كافة المؤسسات والأنساق المختلفة، لرعاية وخدمة الأطفال المعرضين للخطر وملائمة ذلك مع الظروف البيئية المحيطة لهؤلاء الأطفال **خيرى 2007**

وأشارت دراسة علي **2010** على أهمية الدور الذي تقوم به الدورات التدريبية التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي في تحسين أدائه المهني بمراكز الشباب ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه هناك علاقة وثيقة وارتباطية بين الحاجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي والعوامل الديموجرافيا .

وفي دراسة **شهيره حمدي 2010** توصلت الدراسة الي عدة نتائج مثل قلة وعدم استمرار الدورات التدريبية التي يقدمها المجلس القومي للطفولة والأمومة للجمعيات الأهلية العاملة في مجال الأطفال المعرضين للخطر بنسبة 66% ، وعدم إتاحة حرية الأداء المهني وفقا لمستجدات المواقف التي تطرأ علي الأطفال المعرضين للخطر بنسبة 54%، قلة الدعم المادي المقدم للجمعيات الأهلية من المجلس القومي للأمومة والطفولة بنسبة 53%، عدم توحيد أساليب العمل بشكل يلئم التطورات التي تحدث داخل الجمعية بنسبة 50%.

وتوصلت دراسة **زوولاك zozuliak 2019** أن المكونات الأساسية والرئيسية للتدريب المهني والأخلاقي للأخصائي الاجتماعي والتي تساهم في رفع الأداء المهني وتحسين الخدمات التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي هي ، التحفيز ، ودراسة وتحديد الأهداف ، وزيادة المعارف والمهارات والخبرات ، والعمل على تطوير وتحسين الصفات الشخصية والمهنية ، لتحقيق الكفاءة المهنية أثناء القيام بالدور المهني مع العملاء .

وأكدت دراسة **ليليس Lillis 2020** على أنه لتحسين وتطوير الأداء المهني لدي الأخصائيين الاجتماعيين والوصول إلى الكفاءة في أداء الأدوار المهنية المحددة ، لابد من تنوع الأساليب المهنية في تقديم الخدمات ، وتنمية مهارات التواصل الاجتماعي مع العملاء

**رابعا: مفاهيم الدراسة : study concepts:**

- مفهوم الجودة .
- مفهوم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .
- مفهوم لجان حماية الطفولة .

**1- مفهوم الجودة: Quality**

يشق مصطلح الجودة Quality من الكلمة الأتنية Qualities وتعني طبيعة الشخص أو الشيء الأصل الاشتقاقي للجودة هو : (ج ود) وهو أصل يدل على التسامح بالشيء وكثرة العطاء معجم المقاييس ويعرف معجم الوسيط ٢٠١٦ الجودة لغة : من كلمة أجاد أي أتى بالجد من قول أو عمل وأجاد الشيء صيره جيدا ، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيدا" وفي مختار الصحاح 2011 "جاد الشيء يجود وجودة بفتح وضم الجيم أي صار جيدا والجودة هي بلوغ درجة عالية من القيمة و النوعية الجيدة...كما وردت في قاموس أكسفورد

**مفهوم الجودة بعلم الاجتماع :**

"هي تطوير وتحسين الأداء والتحكم بالوقت لتحقيق رغبات العملاء والعمل بروح الفريق بما يفي بمتطلبات سوق العمل "

**مفهوم الجودة بالخدمة الاجتماعية**

"هي تقييم العمل لقياس مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم ، والعمل علي تحسين السلوك لتوفير افضل الخدمات للعملاء تبعا لاحتياجاتهم المستقبلية "

وضع النظام الدولي لقياس الجودة عام 2000 تعريفا لها علي أنها" الشخص أو المؤسسة أو النشاط أو الخدمة أو العملية التي تكون قادرة علي تلبية الحاجات المعلنة والمتوقعة حاضرا ومستقبلا "

كما تعرف الجودة علي أنها الدرجة المرتفعة من الصلاحية ، وكذلك هي الطريقة أو الكيفية لأداء الشيء الجيد

○ وتعرف أيضا الجودة: بأنها الخطوات والسبل التي يتم تنفيذها لزيادة كفاءة الخدمة لإشباع متطلبات المستفيدين مع التحسين المستمر للخدمات المقدمة حتي تصل لرضا المستفيد وتصل إلي درجة الكفاءة والفعالية.

وتعرف الجودة أيضا علي أنها " تحقيق أفضل مستوي من الخدمات لتلبية احتياجات العملاء والمستفيدين ، ومدى استيفاء المنتج أو الخدمة لاحتياجات المستفيد"

يعرف غباري 2011 الجودة بانها هي الاستراتيجية الإدارية التي تعتمد علي القيم والمعلومات التي توظف مواهب العاملين لاستثمار قدراتهم للإبداع في التنظيم المؤسسي ، للتحسين المستمر ، والتخطيط لأحداث التغيير المنشود والتطور المستمر ، والعمل علي حدوث التوافق في الأداء بين أدوار الإنسان الاجتماعية ووظائفه الاجتماعية والبيئة التي يعيش بها ، وإدراك الإنسان أن طاقته هائلة ويمتلك قدرات تؤهله ليكون إنسانا منتجا ..

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الجودة إجرائيا:

- 1- أسلوب لتطوير أداء المنظمات والمؤسسات .
- 2- مدي ملائمة المنتج أو الخدمة للاستخدام .
- 3- رضا العميل عن الخدمة أو المنتج المقدم له.

4- مدي تحقيق احتياجات العميل ومتطلباته من المنتج والخدمة المقدمة له بالحاضر والمستقبل.

5- معيار الجودة هو الخلو من العيوب وقياسها ومنع حدوث الخطأ مرة أخرى.

وبصفة عامة الجودة بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين هي قياس لأدائهم وكفاءتهم المهنية **Raymer Csikai 2004**

2- مفهوم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين :

الجهود المبذولة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي لتنفيذ المهام المهنية المختلفة بأقل وقت وأعلى كفاءة وأكثر إنجاز في زمن معين وفقا لما لديه من مهارات وخبرات . (هاشم 2005)

يعرف **Charles 2002** الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي: بأنه قيام الأخصائي الاجتماعي بممارسة أدوار متعددة مع وحدات العمل وذلك لحل مشكلاتهم التي تواجههم ، والعمل علي تنمية قدراتهم و تلبية الاحتياجات المختلفة.

ويعرف عبد الهادي 2002 الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي : معدل ما يقوم به الأخصائيين الاجتماعيين المدربين علي تنفيذ المهام والأدوار المهنية بأقل وقت وأفضل أداء سواء داخل أو خارج المؤسسات من خلال ما يمتلكون من مهارات ومعارف وقيم مهنية وما يبذلونه من جهد وتدريب مستمر لصالح العمل والعملاء .

ويعرف عفيفي 2012 الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بأنه مهارة الأخصائي الاجتماعي في تحقيق رغبات العملاء بالمهنة وتحقيق الرضا عن الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي من خلال ارتفاع أدائه في تقديم الخدمات المجتمعية مع التحسين المستمر والتدريب الفعال لقيادة عمليات التنمية والتطوير والإصلاح الاجتماعي.

ويعرف الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي أيضا:

هو الفعل المبذول من العامل الكفاء المدرب للقيام بأعباء الوظيفة وذلك لإنجاز عمل أو تنفيذ مهمة وفقا لزمن محدد، والإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي له دور هام في تكوين شخصيته المهنية من خلال تعليمه أساسيات المهنة واكتساب الاتجاهات المهنية السليمة ، حيث أن الأخصائي الاجتماعي هو المسئول عن تقديم الخدمات الاجتماعية للعملاء بالمؤسسات الاجتماعية لإحداث التغييرات المطلوبة وإعادة تأهيلهم النفسي والاجتماعي

**تعريف جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين : The Professional Performance**

هي الإجراءات التي تتخذ لزيادة قدرة الخدمة علي إشباعها لاحتياجات المستفيدين منها ، وتحسينها حتي تصل لدرجة الكفاءة والفعالية ، حتي تحوز رضا المستفيدين (علي 2013)

التعريف الإجرائي للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدراسة

1 مجموعة الأدوار والمهام التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي لأداء مهامه المهنية .

2- أداء الأخصائي الاجتماعي المرتبط بالمعارف والمهارات وأخلاقياته المهنية.

3- الجهود المبذولة من الأخصائي الاجتماعي مع الأطفال المعرضين لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم وتحقيق الحماية اللازمة لهم .

4- قدرة الأخصائي الاجتماعي علي تنمية مستواه الشخصي والعلمي والمهني ومواكبة المتغيرات العالمية السريعة في ظل عمل فريقي متكامل .

5- قيام الأخصائي الاجتماعي المدرب بمهام وأعباء المهنة من واجبات ومسئوليات وإنجاز الدور المطلوب أو مجموعة من 3- مفهوم لجان حماية الطفولة:

يعرف معجم العلوم الاجتماعية "لجنة" على أنها تطلق على مجموعة من الأشخاص المكلفون بأداء أو إنجاز مهمة أو عمل محدد ، وتكون هذه المجموعة معتمدة من تنظم أكبر .

وغالبا ما تضاف "لجنة" إلى صفة تحدد مهمة من عدة مهام آخر أكبر ، تفرعت من النظام الأكبر مثل اللجنة التشريعية للإشارة إلى اللجنة التي تتفرع من مجلس النواب للقيام بمهمة محددة وهي اقتراح القوانين وتقديم تقرير عنها للمجلس .

وفي بعض الأحيان قد تكون اللجنة لوصف نوع العمل مثل لجنة الصلح أو لجنة التفاوض... الخ

وقد تنقسم اللجان إلى لجان أفقية مثل التي تعهد بجزء من عمل لإدارات مختلفة كالناحية المالية ، ولجان راسية وهي التي تقوم بالإشراف على مجموعة من الخدمات العامة ، وقد تنقسم اللجنة إلى لجان فرعية مثل اللجنة العامة لحماية الطفولة واللجان الفرعية لحماية الطفولة .

ويعرف المستشار خليل مصطفى لجان حماية الطفولة والتي استند في تعريفها على قانون الطفل رقم 12 لسنة 1996 والمعدل برقم 126 لسنة 2008 ونص المادة 97 "على إنشاء لجنة عامة لحماية الطفولة بكل محافظة تختص برسم السياسات ، كما تشكل في دائرة كل قسم أو مراكز شرطة لجنة فرعية لحماية الطفولة تختص بمهمة رصد جميع حالات التعرض للخطر والتدخل الوقائي والعلاجي اللازم .

و تعرف أميرة عبد الحكيم لجان حماية الحماية بأنها الآلية اللازمة لإنقاذ قانون الطفل وتفعيله وتوفير أطار وقائي وعلاجي لحماية الأطفال وحل مشكلاتهم من كافة أشكال الانتهاكات التي يتعرضون لها وفي مختلف المواقع بهدف إصلاحهم وإعادةتهم بصورة طبيعية للمجتمع .

### المفهوم الإجرائي للجان حماية الطفولة :

1- الآلية الأساسية لمراقبة تنفيذ الخدمات المتكاملة للأطفال المعرضين للخطر في المؤسسات التابعة لها لتوفير الحماية اللازمة لهم .

2- تعمل لجان حماية الطفولة من خلال فريق عمل متكامل بهدف تقديم الخدمات للأطفال المعرضين للخطر ولتحقيق الحماية لهم .

3- تسعى لجان حماية الطفولة دائما للتصدي لاحتياجات ومشكلات الأطفال المعرضين للخطر والعمل على حمايتهم . لضمان توفير الحماية للأطفال المعرضين للخطر من كافة أنواع الانتهاكات ، توفر لجان حماية الطفولة خدمات عديدة ومتنوعة مثل الخدمات الصحية والتعليمية والأمنية والاجتماعية .

تعد لجان حماية الطفولة الآلية التي تتولي أمر الطفل في ظروف معينة أو تعمل على عدم تعرضه لتلك الظروف ، وتهدف إلي إعادته للسياق الطبيعي للطفولة...بعيداً عن الآليات التقليدية .

### ثانيا: أهداف الدراسة: objectives of the study

ويتحدد الهدف الرئيسي الأول للدراسة في " قياس متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل "

وينبثق من هذا الهدف العام عدة أهداف فرعية تتلخص فيما يلي:-

أ- التعرف على مستوى الأداء المعرفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل في ضوء متطلبات جودة الأداء المهني .

ب- التعرف على مستوى الأداء المهاري للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل في ضوء متطلبات جودة الأداء المهني .

ج- التعرف على مستوى الالتزام القيمي في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل في ضوء متطلبات جودة الأداء المهني

### ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

1- إلى أي مدى تتوافر متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية الآتية .

أ- ما مستوى الأداء المعرفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل في ضوء متطلبات جودة الأداء المهني .

ب- ما مستوى الأداء المهاري للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل في ضوء متطلبات جودة الأداء المهني .

ج- ما مستوى الالتزام القيمي في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل في ضوء متطلبات جودة الأداء المهني .

### الإجراءات المنهجية للدراسة

#### أولاً : نوع الدراسة :

وتماشياً مع ما تم ذكره فإن الدراسة الراهنة تنتمي إلى الدراسات التقييمية التي تستهدف الكشف عن حقيقة التأثير الكلي والجزئي لبرنامج من البرامج أو مشروع من المشروعات أثناء سريانه أو بعد الانتهاء منه ، أي أن التقييم يركز على البرامج أكثر من الأهداف ذاتها

وتسعى الدراسات التقييمية إلى تحديد النتائج سواء كانت مرغوبة أو غير مرغوبة ، مؤقتة أو دائمة ، مباشرة أو غير مباشرة ، والتي أمكن الوصول إليها عن طريق القيام بنشاط ما سواء أكان هذا النشاط أسلوباً أو برنامجاً أو علاجاً ، حيث الغرض من ذلك تحقيق هدف له قيمة سواء كان هذا الهدف قريب المدى أو بعيد ، جهداً أو إنجازاً .

#### ثانياً : المنهج المستخدم :

وتماشياً مع نوع الدراسة التقييمية ، فقد التزمت الباحثة باستخدام المسح الاجتماعي بالعينة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفولة العامة والفرعية بمحافظة الفيوم لتقييم جودة أدائهم المهني بلجان حماية الطفولة مع الأطفال المعرضين للخطر .

**ثالثا: أدوات الدراسة: -****1- أدوات جمع البيانات:**

أ- مقياس بعنوان " متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل " مطبق على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم  
أدوات تحليل البيانات:

مجموعه من المعاملات الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

**1- أدوات جمع البيانات:-**

مقياس بعنوان " جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل " مطبق على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل ، حيث يتفق مع طبيعة ونوع الإستراتيجية المنهجية المستخدمة، حتي يتسنى للباحثة تحقيق الأهداف ودراستها، ولقد اتبع الباحثة في تصميم أدوات الدراسة الخطوات التالية:

**1- مرحلة تحديد أبعاد أدوات الدراسة .**

2-مرحلة جمع العبارات وصياغتها .

3-مرحلة الصياغة النهائية للاستمارات .

4- مرحلة ثبات أدوات الدراسة.

وفيما يلي تناول الباحثة هذه الخطوات بشيء من التفصيل على النحو التالي :

**1-مرحلة تحديد أبعاد أدوات الدراسة:**

مقياس بعنوان "متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل " مطبق على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم، لقد تم تصميم الاستمارة في ضوء مجموعة من الأبعاد، حيث اشتمل علي وهي

المحور الأول: متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال

أ- البعد الأول: معارف الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال .

ب-البعد الثاني: مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال.

ج- - البعد الثالث: قيم وأخلاقيات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال.

**2-مرحلة جمع العبارات وصياغتها :**

وقد تم في هذه المرحلة جمع عدد كبير من العبارات المرتبطة بموضوع استمارات الدراسة وأبعادها من

خلال عدة مصادر والمتمثلة فيما يلي :

أ - الاطلاع علي الكتابات النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة .

ب- الاطلاع علي الرسائل العلمية والدراسات والبحوث التي تناولت موضوع الدراسة .

ج- الاطلاع علي مجموعة من المقاييس والأدوات المتصلة بموضوع الدراسة .

وفيما يلي أهم المقاييس والأدوات التي استفاد منها الباحثة لجمع هذه العبارات الخاصة بالمقياس:

- استمارة استبيان عن الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الإداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب ، إعداد ناصر عويس عبد التواب 2003 .
  - استمارة عن متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع ، هاشم مرعي هاشم 2005 .
  - مقياس عن متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية ، عبد اللاه صابر 2021 .
  - استمارة استبيان عن دور الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في تحقيق التكامل الوظيفي بلجان حماية الأطفال المعرضين للخطر، صفاء فضل هاشم 2021
- ومن خلال ما تقدم تمكنت الباحثة من تحديد مجموعة من العبارات بما تتلاءم معه وتناسبه، ومن ثم قام الباحثة بصياغة مبدئية لعبارات الاستمارة مراعي في صياغة هذه العبارات سهولة اللغة والصياغة السليمة، وأن تكون العبارة بسيطة (غير مركبة).
- بالنسبة مقياس بعنوان " جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل " مطبق على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم، بلغ عدد عباراتها (75) عبارة مرتبطة بأبعاد الاستمارة والتي وزعت على النحو التالي:-

المحور الأول: متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال وتضمن (65) عبارة

- أ- البعد الأول: معارف الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال وتضمن (13) عبارة
- ب- البعد الثاني: مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال وتضمن (34) عبارة
- ج- البعد الثالث: قيم وأخلاقيات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال وتضمن (18) عبارة

#### جدول رقم (1)

يوضح دلالة الدرجات المعيارية لأبعاد مقياس بعنوان " متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل " مطبق على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم

الأبعاد	الدرجة الكلية العظمى للبعد	الدرجة الكلية الوسطى للبعد	الدرجة الكلية الصغرى للبعد
المحور الأول: متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال			
البعد الأول: معارف الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال	45=3 X15	30=2 X15	15=1 X15
البعد الثاني: مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال	108=3 X36	72=2 X36	36=1 X36

			الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال
21=1 X21	42=2 X21	63=3 X21	البعد الثالث: قيم وأخلاقيات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال

### خامسا: مجالات الدراسة

تتناول فيما يلي كلا من : المجال البشري ، والمجال المكاني ، والمجال الزمني للدراسة .

#### 1-المجال البشري

تم تطبيق المقياس على (7) أخصائيين اجتماعيين العاملين بوحدة حماية الطفولة العامة والفرعية .

#### 2-المجال المكاني:

تم إجراء الدراسة في محافظة الفيوم كالآتي

-تم تطبيق المقياس في عدد (6) مراكز بالفيوم وهي (مركز الفيوم - مركز سنورس - مركز طامية -مركز أبشواي - مركز يوسف الصديق - مركز أطسا ) وديوان عام محافظة الفيوم.

مببرات اختيار المجال المكاني :

- توجد وحدات حماية الطفولة الفرعية في مجلس المدينة في كل مركز من مراكز الفيوم الستة (مركز سنورس -مركز طامية -مركز يوسف الصديق -مركز اطسا -مركز أبشواي - مركز الفيوم ) لذلك تم تطبيق المقياس على الأخصائيين الاجتماعيين بها .

- توجد الوحدة العامة لحماية الطفولة في ديوان عام محافظة الفيوم ، وأيضا تم تطبيق المقياس على الأخصائيين الاجتماعيين بها.

#### 3-المجال الزمني

تم تطبيق الدراسة على مدار أربعة عشر شهرا من أول شهر يناير 2021 وحتى شهر مارس 2022.



نتائج مقياس جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال المطبق على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم

خصائص عينة الدراسة من الأخصائيين

-1

الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للنوع

جدول رقم ( 2 )

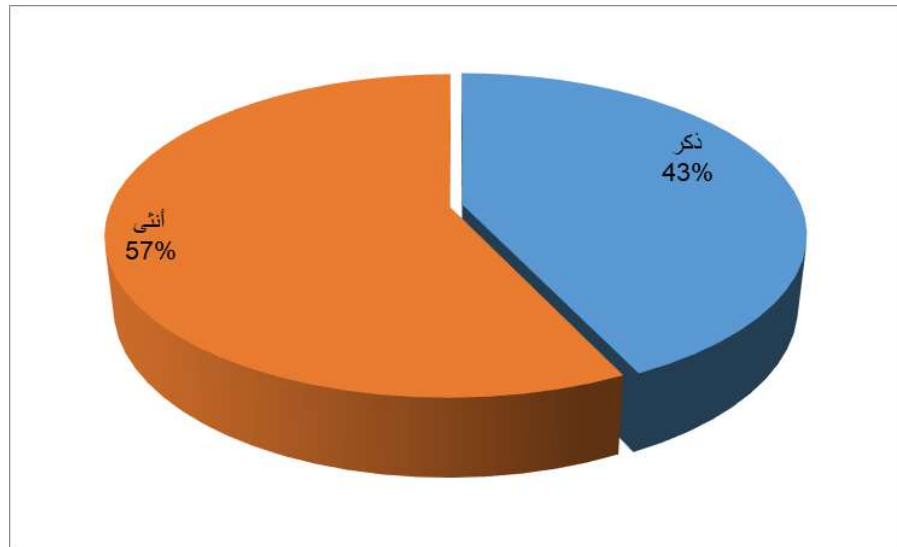
يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للنوع

النوع		
ذكر		
أنثى		

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للنوع، اتضح أن أعلى نسبة كانت للإناث والتي بلغت (57.1%)، أما الذكور بلغت نسبتهم (42.9%).

شكل رقم ( 1 )

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للنوع



2- خصائص عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للفئات العمرية

جدول رقم ( 3 )

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للفئات العمرية

الفئة العمرية	النسبة المئوية (%)
2 سنة	
أقل من 35 سنة	
أقل من 45 سنة	
أقل من 55 سنة	
أكثر	

تبين من الجدول السابق توزيع عينة الدراسة طبقاً للفئات العمرية حيث كانت أعلى نسبة لمن تقع أعمارهم في الفئة العمرية من ( 35 إلى 45 ) والتي بلغت (71.4%)، أما من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (25 إلى 35) بلغت نسبتهم (28.6%).

جدول رقم ( 4 )

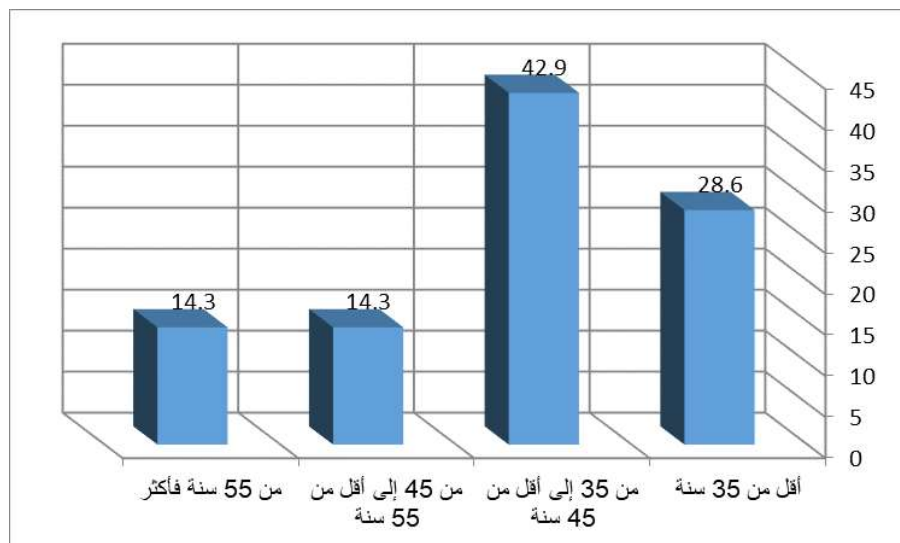
يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للفئات العمرية

الفئة العمرية	النسبة المئوية (%)
3 سنة	
أقل من 45 سنة	
أقل من 55 سنة	
أكثر	

تبين من الجدول السابق توزيع عينة الدراسة طبقاً للفئات العمرية حيث كانت أعلى نسبة لمن تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (من 35 إلى أقل من 45 سنة) والتي بلغت (42.9%)، أما من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (أقل من 35 سنة) بلغت نسبتهم (28.6%)، أما من تقع أعمارهم في الفئة من (من 45 إلى أقل من 55 سنة) بلغت نسبتهم (14.3%) وحصل على نفس النسبة من تقع أعمارهم في الفئة (من 55 سنة فأكثر).

## شكل رقم (2)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للفئات العمرية



3- خصائص عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للمؤهل

## جدول رقم (5)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للمؤهل

المؤهل	النسبة المئوية
ب	خدمة اجتماعية
	خدمة اجتماعية
	اب "علم اجتماع"
	الخدمة الاجتماعية
	لخدمة الاجتماعية

## جدول رقم (6)

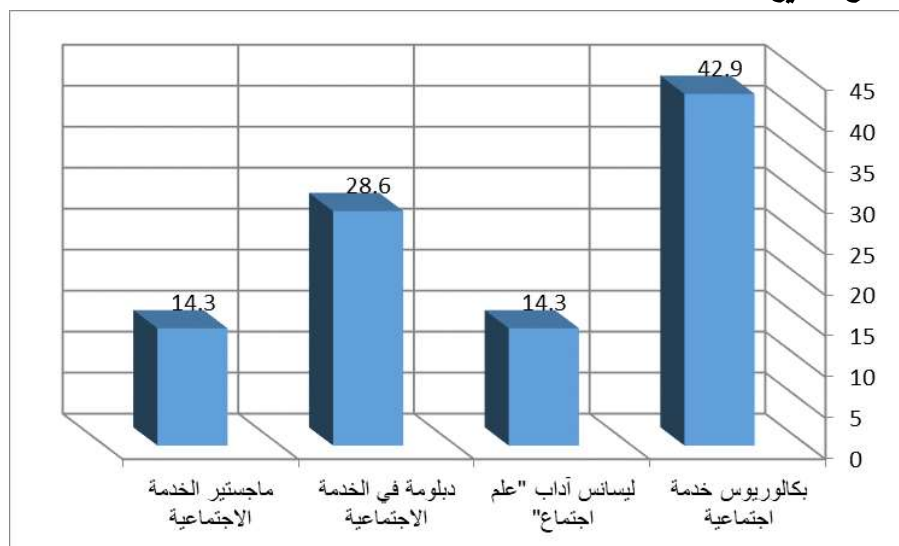
يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً المؤهل

المؤهل	النسبة (%)
خدمة اجتماعية	42.9
ب "علم اجتماع"	14.3
الخدمة الاجتماعية	28.6
خدمة الاجتماعية	14.3

باستقراء الجدول رقم (6) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً المؤهل حيث تبين أن أعلى نسبة كانت للحاصلين على مؤهل بكالوريوس خدمة اجتماعية والتي بلغت نسبتهم (42.9%)، أما الحاصلين على دبلومة في الخدمة الاجتماعية بلغت نسبتهم (28.6%)، في حين بلغت نسبتهم الحاصلين على ليسانس آداب "علم اجتماع" (14.3%) كما جاء في نفس الترتيب الحاصلين على درجة ماجستير الخدمة الاجتماعية.

## شكل رقم (3)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً المؤهل



4- خصائص عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للوظيفة  
جدول رقم (7)

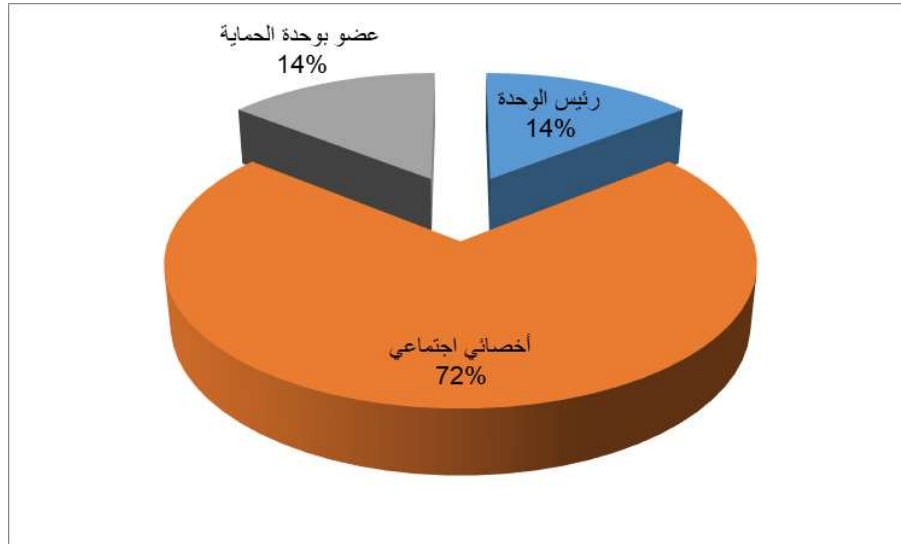
يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للوظيفة

بوحددة الحماية			
حدة			
اجتماعي			
حدة الحماية			

باستقراء الجدول السابق رقم (7) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للوظيفة ، حيث تبين أن أعلى نسبة كانت لفئة أخصائي اجتماعي والتي بلغت (71.4%)، أما فئة رئيس الوحدة بلغت نسبتهم (14.3%)، وحصل على نفس النسبة عضو بوحدة الحماية.

شكل رقم (4)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للوظيفة



5- خصائص عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للمدة العمل  
بوحدة الحماية

جدول رقم (8)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للمدة العمل  
بوحدة الحماية

بوحة الحماية		
		سنوات
		وات إلى أقل من 6 سنوات
		وات إلى أقل من 9 سنوات
		فأكثر

جدول رقم (9)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للمدة العمل بوحدة  
الحماية

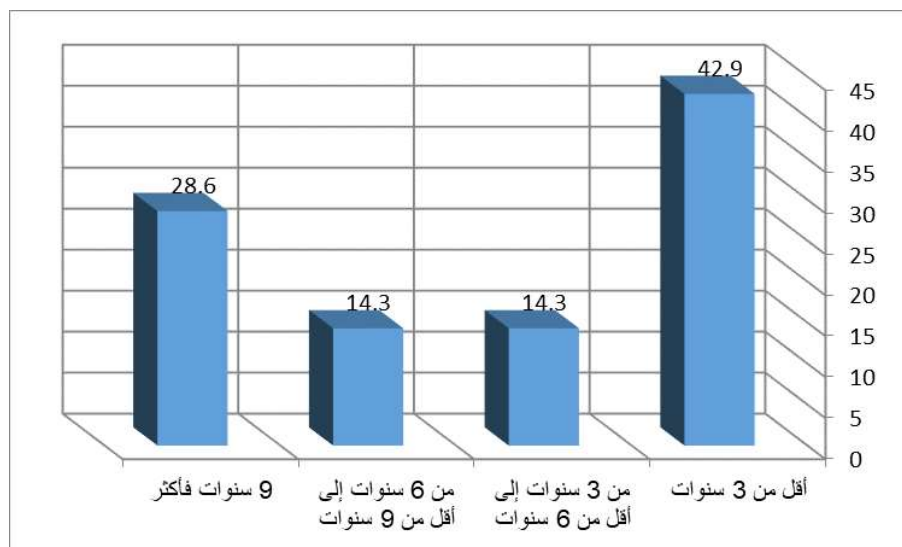
بوحة الحماية		
		سنوات
		وات إلى أقل من 6 سنوات
		وات إلى أقل من 9 سنوات
		فأكثر

باستقراء الجدول السابق رقم ( 9 ) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين  
بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للمدة العمل بوحدة الحماية، حيث تبين أن أعلى نسبة كانت لمن لديه عدد سنوات

عمل تقع في الفئة (أقل من 3 سنوات) والتي بلغت (42.9%)، أما من لديه عدد سنوات عمل بالوحدة تقع في الفئة (9 سنوات فأكثر) بلغت نسبتهم (28.6%)، بينما من لديه عدد سنوات عمل بالوحدة تقع في الفئة (من 3 سنوات إلى أقل من 6 سنوات) بلغت نسبتهم (14.3%)، كذلك حصل على نفس النسبة من لديه عدد سنوات عمل بالوحدة تقع في الفئة (من 6 سنوات إلى أقل من 9 سنوات)

شكل رقم (5)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً لمدة العمل بوحدة الحماية



6- خصائص عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للدخل الشهري  
جدول رقم (10)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للدخل الشهري

شهرية	النسبة (%)
3000 جنيه	42.9
3 إلى أقل من 4500 جنيه	14.3
4 إلى أقل من 6000 جنيه	14.3
6 جنيه فأكثر	28.6

باستقراء الجدول السابق رقم (10) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم طبقاً للدخل الشهري، حيث تبين أن أعلى نسبة كانت لمن يحصل على دخل شهري يقع في الفئة (أقل من 3000 جنيه) والتي بلغت (42.9%)، أما من يحصل على دخل شهري يقع في الفئة (من 3000 إلى أقل من 4500 جنيه) بلغت نسبتهم (14.3%)،

كذلك حصل على نفس النسبة من يحصل على دخل شهري يقع في الفئة (من 4500 ألي أقل من 6000 جنيه) كذلك من يحصل على دخل شهري يقع في الفئة (من 6000 جنيه فأكثر) بالإضافة إلى فئة المتطوع حصل على نفس النسبة.

ثانياً: نتائج المحور الأول : متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال .

أ- معارف الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال

جدول رقم (11)

يوضح ترتيب عبارات معارف الأخصائي الاجتماعي بلجان حماية الأطفال طبقاً لاستجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالقيوم

											العمرية لطفال وكيفية التعامل
											ص كل مرحلة ال ومتطلباتها
											ت الأطفال ة الأطفال
											ت الأطفال الأطفال
											ج والأنشطة التي ب تناسب مع ن الحماية
											اتيجيات التي يجب أن ع الأطفال بلجان الحماية
											ب المهنية التي يجب أن ع الأطفال بلجان الحماية
											ف قدرات وإمكانيات يق الحماية لهم
											ل التي تساهم في مات المقدمة للأطفال ة
											نظم معلومات حديثة ومتطورة م الأطفال بلجان الحماية
											هات الحديثة في مجال حماية يقها مع الأطفال بلجان الحماية
											ومناهج البحث المناسبة لدراسة لطفال المختلفة بلجان الحماية



										صياغة سياسات جديدة لتحسين خدمة للأطفال بلجان الحماية
										المدائل العلاجية والتي أثبتت فليتها للعمل مع الأطفال ية
										حارب الدول الأخرى في مجال ل المعرضين للخطر

	5
	بعد

تشير بيانات الجدول السابق رقم (11) إلى النتائج المرتبطة معارف الأخصائي الاجتماعي بلجان حماية الأطفال ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (18.0) والقوة النسبية للبعد (85.7%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد. ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب نعم بلغت (61.0%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (35.2%) الى نسبة (3.8%) أجابوا لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:-

1- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها " افهم المراحل العمرية المختلفة للأطفال وكيفية التعامل معها" في الترتيب الأول بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).

2- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها "اعرف خصائص كل مرحلة عمرية للأطفال ومتطلباتها" في الترتيب السابق بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).

3- جاءت العبارة رقم (8) والتي مفادها "أحاول اكتشاف قدرات وإمكانيات الأطفال لتحقيق الحماية لهم" في الترتيب الأسبق بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).

4- جاءت العبارة رقم (10) والتي مفادها "اعتمد على نظم معلومات حديثة ومتطورة في العمل مع الأطفال بلجان الحماية" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (6.3) وقوة نسبية (90.5%).

5- جاءت العبارة رقم (13) والتي مفادها "اعرف كيفية صياغة سياسات جديدة لتحسين الخدمات المقدمة للأطفال بلجان الحماية" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (6.3) وقوة نسبية (90.5%).

ب-مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال.

## جدول رقم (12)

يوضح ترتيب عبارات مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال طبقاً لاستجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم

										فور وصولها إلي المؤسسة ب الخطورة
										عداد ملف لكل طفل لمتابعة كل ي
										كساب الأطفال بلجان الحماية مة عن مشكلاتهم
										ية روح التعاون لدى الحماية
										ير الاحتياجات الأساسية ن الحماية
										ية الجانب المهاري والمعرفي بالمؤسسة
										ية المهارات الحياتية للأطفال
										مية كل حالة من حالات الأطفال لحالات الفردية وعدم الاعتماد المطبوعة فقط
										عصر المواقف والمشكلات المختلفة
										ير المشكلات والمواقف المختلفة المناسب لكل حالة
										بالأنشطة والخدمات التي ياتهم وميولهم
										ضع الأنشطة والبرامج الفروق ال وميولهم ورغباتهم ومتطلباتهم
										ت الفردية بين الأطفال والعمل علي المناسبة لكل حالة
										الفردية لكل طفل أثناء توزيع وليات عليهم
										نظيم الندوات والمحاضرات لتوعية ساسة بشكل منتظم
										ف القيادات المميزة بين جميع الأطفال علي ممارسة بكل حرية.
										على تكوين علاقات اجتماعية بقائهم
										في تحديد نوع المشكلة التي يعاني الحلول المناسبة لها
										كوين علاقة مهنية طيبة مع نين بالخطر بالمؤسسة
										في التعبير عن آرائهم ومشكلاتهم

										ي جو من الحب والأمان
										المتاحة بالمؤسسة ، ضل استثمار لتوفير ت للأطفال
										علي العمل في مجموعات والتفاعل لآخرين لتحقيق الأهداف المطلوبة
										لات الأطفال وأتعامل معهم بمهنية لحالات السلوكية
										سع خطط العلاج المناسبة حالات الأطفال



تشير بيانات الجدول السابق رقم (12) إلى النتائج المرتبطة مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (19.3) والقوة النسبية للبعد (91.9%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد. ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (76.6%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (22.6%) الى نسبة (0.8%) أجابوا لا. وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:-

1- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها "اسجل الحالة فور وصولها إلي المؤسسة وتحديد مستوي الخطورة" في الترتيب الأول بوزن مرجح (7.0) وقوة نسبية (100%).

2- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها "احرص على أعداد ملف لكل طفل لمتابعة كل حالة علي حدي" في الترتيب السابق بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).

3- جاءت العبارة رقم (21) والتي مفادها "أراعي الموارد المتاحة بالمؤسسة ، واستثمارها افضل استثمار لتوفير افضل الخدمات للأطفال" في الترتيب الأسبق بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).

4- جاءت العبارة رقم (23) والتي مفادها "أقبل جميع حالات الأطفال وأتعامل معهم بمهنية وخاصة في الحالات السلوكية " في الترتيب الأسبق بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).

6- جاءت العبارة رقم (24) والتي مفادها "أعمل علي وضع خطط العلاج المناسبة لكل حالة من حالات الأطفال" في الترتيب الأسبق بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).

## ج- - قيم وأخلاقيات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال

## جدول رقم (13)

يوضح ترتيب عبارات قيم وأخلاقيات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال طبقاً لاستجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم

									م الدينية والإيجابية الأطفال
									م الاجتماعية لدي
									اب القيم المرغوبة مجتمع
									م المساعدات للأطفال وخاصة في بات الدينية المختلفة
									قال بغض النظر عن الجنس ن أو اللون أو الأصل
									يم المشورة والنصائح
									ية في المعلومات التي ن الأطفال وأسره
									لأطفال والاستماع إليهم بذ البرامج مة بهم
									ل بروح التعاون والشاركة المبنية ثقة المتبادلة والاحترام
									نظر اليهم بشكل إيجابي لهم حقوق بات واضحة
									نطفل والحفاظ علي
									فرد مستقل له حقوقه
									فأهية الطفل أثناء ية، بحيث لا تمثل عليه
									ح الأطفال وتوفير يحتاجونها
									العقبات التي تمنع بصورة أفضل
									يف الآثار الاجتماعية ساس الطفل جتماع
									حيح الأفكار الخاطئة د الأطفال من خلال استخدام

											ة الجماعة"
											ر الخدمات المقدمة للأطفال بشكل متطلباتهم واحتياجاتهم ورغباتهم
											ية الرأي العام بحقوق الطفل عرض للخطر والعنف وتصحيح لهم
											يد علاقة أسر الأطفال تمتع المدني
											التعاون مع المؤسسات مع آلية لرصد الأطفال ر بالمجتمع
											ج
											بعد

تشير بيانات الجدول السابق رقم (13) إلى النتائج المرتبطة بقيم وأخلاقيات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (19.1) والقوة النسبية للبعد (90.9%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (73.5%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (25.9%) الى نسبة (0.7%) أجابوا لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:-

- 1- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها "أهتم بغرس القيم الدينية والإيجابية والأخلاقية لدي الأطفال " في الترتيب الأول بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).
- 2- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها "أهتم بغرس القيم الاجتماعية لدي الأطفال " في الترتيب السابق بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).
- 3- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها "أعمل على إكساب القيم المرغوبة للأطفال داخل المجتمع " في الترتيب الأسبق بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).
- 4- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها "أقبل جميع الأطفال بغض النظر عن الجنس أو النوع أو الدين أو اللون أو الأصل" في الترتيب الأسبق بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).
- 5- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها "أحرص علي تقديم المشورة والنصائح لأسر الأطفال" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (7) وقوة نسبية (100%).



## جدول رقم (14)

ترتيب متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين تبعاً لاستجابات المبحوثين من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم

	المتطلبات			الأخصائيين الاجتماعيين			العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم		
	المتطلبات	الأخصائيين الاجتماعيين	العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم	المتطلبات	الأخصائيين الاجتماعيين	العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم	المتطلبات	الأخصائيين الاجتماعيين	العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم
نصائين									
ين									
نصائين									
ين									
الأخصائيين									
ين									

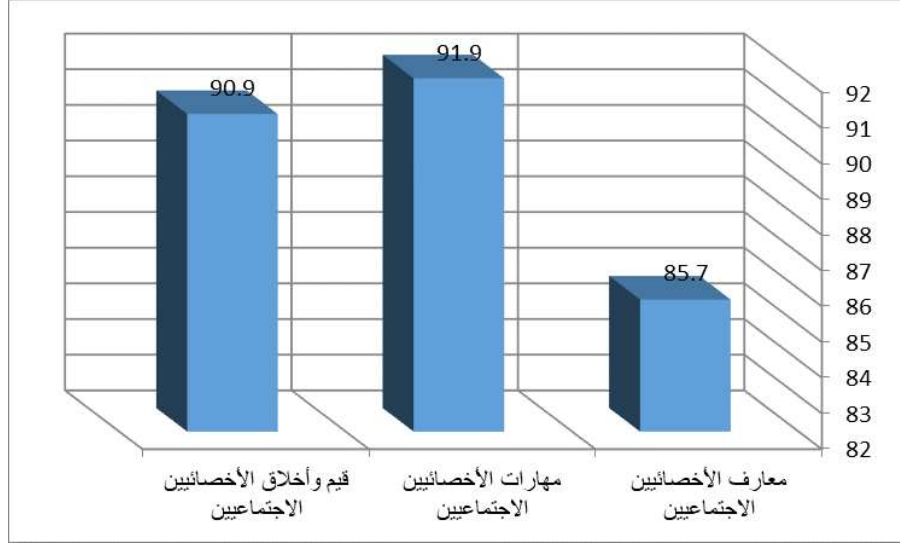
تشير بيانات الجدول السابق رقم (14) إلى النتائج المرتبطة بترتيب متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (18.8) والقوة النسبية للبعد (89.5%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (70.4%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (27.9%) إلى نسبة (1.8%) أجابوا لا.

وقد جاء ترتيب متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:-

- 1- جاء مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في الترتيب الأول بوزن مرجح (19.3) وقوة نسبية (91.9%).
- 2- جاء قيم وأخلاق الأخصائيين الاجتماعيين في الترتيب الثاني بوزن مرجح (19.1) وقوة نسبية (90.9%).
- 3- جاء معارف الأخصائيين الاجتماعيين في الترتيب الثالث بوزن مرجح (18) وقوة نسبية (85.7%).

## شكل رقم (6)

يوضح القوة النسبية لمتطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين تبعاً لاستجابات المبحوثين من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال بالفيوم



## النتائج العامة للدراسة

1- النتائج المتعلقة باستمارة المقياس المطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل .

• متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال .

أ- المعارف اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الطفل

توصلت نتائج الدراسة أن من أهم المعارف التي يحتاج إليها الأخصائي الاجتماعي للعمل مع الأطفال المعرضين بالخطر بلجان حماية الطفل هي :

- فهم المراحل العمرية المختلفة للأطفال وكيفية التعامل معها.
  - معرفة خصائص كل مرحلة عمرية للأطفال ومتطلباتها.
  - اكتشاف قدرات وإمكانيات الأطفال لتحقيق الحماية لهم.
  - الاعتماد على نظم معلومات حديثة ومتطورة في العمل مع الأطفال بلجان الحماية.
  - كيفية صياغة سياسات جديدة لتحسين الخدمات المقدمة للأطفال بلجان الحماية.
- ب- المهارات اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال.

أكدت نتائج الدراسة أن من أهم المهارات التي يحتاج إليها الأخصائي الاجتماعي للعمل مع الأطفال المعرضين بالخطر بلجان حماية الطفل هي :

- تسجيل الحالة فور وصولها إلي المؤسسة وتحديد مستوي الخطورة.
  - الحرص على أعداد ملف لكل طفل لمتابعة كل حالة علي حدي.
  - مراعاة الموارد المتاحة بالمؤسسة ، واستثمارها افضل استثمار لتوفير افضل الخدمات للأطفال.
  - قبول جميع حالات الأطفال ، والتعامل معهم بمهنية وخاصة في الحالات السلوكية.
  - العمل علي وضع خطط العلاج المناسبة لكل حالة من حالات الأطفال
- ج- القيم والأخلاقيات اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بلجان حماية الأطفال.

كما أكدت نتائج الدراسة أن من أهم القيم والأخلاقيات المهنية اللازمة الأخصائيين الاجتماعيين للعمل مع الأطفال المعرضين بالخطر بلجان حماية الطفل هي :

- الاهتمام بغرس القيم الدينية والإيجابية والأخلاقية لدي الأطفال
  - الاهتمام بغرس القيم الاجتماعية لدي الأطفال .
  - العمل على إكساب القيم المرغوبة للأطفال داخل المجتمع .
  - قبول جميع الأطفال بغض النظر عن الجنس أو النوع أو الدين أو اللون أو الأصل.
  - الحرص علي تقديم المشورة والنصائح لأسر الأطفال.
- جاء ترتيب متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من حيث الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:-

- 1- جاء مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في الترتيب الأول بوزن مرجح (19.3) وقوة نسبية (91.9%).
- 2- جاء قيم وأخلاق الأخصائيين الاجتماعيين في الترتيب الثاني بوزن مرجح(19.1) وقوة نسبية (90.9%).
- 3- جاء معارف الأخصائيين الاجتماعيين في الترتيب الثالث بوزن مرجح (18) وقوة نسبية (85.7%).

## المراجع المستخدمة:

- 1- صابر، حنان أحمد ، 2011، أطفال الشوارع بين الرعاية والتهميش في ظل العولمة ، القاهرة ، ط1 ، دار الفتح ، ص99
- 2- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ، 2021.
- 3- المجلس القومي للأمموة والطفولة ٢٠٠٨ . (وثيقة إعلان حماية الطفل، ورعايته)، القاهرة . المجلس القومي للأمموة والطفولة .
- 4- وهدان ، أحمد، ٢٠٠٤ . (اتجاهات التغيير في تشريعات الأطفال الصغار المعرضين للانحراف، المجلة الجنائية القومية، العدد السابع والأربعون، المركز القومي للبحوث الاجتماعية الجنائية، القاهرة، ص. ١٣١٦ \_ ١٣٤٦ .
- 5- سامي، فضيلة (٢٠١٩) . (العواقب النفسية والاجتماعية للإساءة الجنسية للأطفال، دراسة العنف والاعتداء الجنسي على الطفل، جامعة مولود عامري، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، عمان .
- 6- عبد الفضيل ، منال أحمد 2010 "الدور الدفاعي للتنظيمات المجتمعية العاملة مع الأطفال المعرضين للخطر ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- 7- السيد، علي الدين (٢٠٠٢) . (مدخل إلى الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، دار المصطفى للطباعة، القاهرة.
- 8- الجليل ، علي محمد إبراهيم، 2010 ، تقدير الحاجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب ، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الدولي الثالث والعشرون للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- 9- المجلس القومي للأمموة والطفولة ، ٢٠١٤ . تقرير حماية الطفل .
- 10- علي، ماهر 2014 "الاتجاهات الحديثة في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية "المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .
- 11- عبد الرازق ، أحمد حسين ، 2004 . (الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الخامس .
- 12- عبد العزيز، عزة عبد الجليل (٢٠٠٩) . (تفعيل الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة في ظل القضايا المجتمعية المعاصرة للتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية التي تواجه الجماعات، المؤتمر العلمي الثاني والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص ١٤٢٦ \_ ١٤٨٧
- 13- ممدوح مصطفى حسن الشوربجي 2011 "معوقات مشاركة أطفال بلا مأوى في البرامج الجامعية ودور خدمة الجماعة في مواجهتها "دراسة مطبقة على قرية الأمل "رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية

- 14- عبد المقصود، كمليا مجدي (٢٠١١). (تقييم مدى التزام الأخصائي الاجتماعي كمارس عام بالمبادئ المهنية مع أنساق التعامل في المجال الطبي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- 15- إبراهيم، علي محمد 2010 ، تقدير الحاجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب ، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الدولي الثالث والعشرون ، للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
- 16- عبد التواب، ناصر عويس (٢٠٠٢). (الاحتياجات اللازمة لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الشباب، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر، مجلد ٣، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص. ص ١١٢٦\_ ١١٨٧.
- 17--خيري، سهير محمد (٢٠٠٧). (الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمدارس دمج المعاقين، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ص. ص ٧٠٥\_ ٧٨٣.
- 18-علي، نادية صديق أحمد2010 "العدوان لدي عينة من أطفال الشوارع المقيمين في دور الرعاية إقامة دائمة ومؤقتة "دراسة مقارنة" رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عين شمس ، معهد الدراسات العليا للطفولة .
- 19--رفاعي ، شهيرة حمدي محمد 2010"إسهامات المجلس القومي للطفولة والأمومة في دعم الجمعيات الأهلية العاملة في مشروع "أطفال في خطر "رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية
- 20-معجم الوسيط 2016 ، القاهرة ، دار المعارف المصرية .
- 21-محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي1986 "مختار الصحاح " بيروت، دار الكتب العلمية .
- 22-قاموس أكسفورد 2008
- 23-النظام الدولي لقياس الجودة 2008"إيزو iso " 9000
- 24-غباري ،-محمد سلامة محمد 2011"أطفالنا احتياجاتهم ومشكلاتهم وطرق العلاج " الإسكندرية ط 1 ، المكتب الجامعي الحديث.
- 25-هاشم ،مرعي هاشم ،2005 "متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع ، المؤتمر العلمي السادس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم
- 26-عبد الهادي ، ناصر عويس 2002 "الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب ، المؤتمر العلمي الخامس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان
- 27-عفيفي ،عبد الخالق محمد ، عبد العظيم حسين يوسف 2012"تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية ، تكنولوجيا التدخل المهني في إطار الأجهزة والاتجاهات الحديثة "القاهرة ، بدون ناشر
- 28-علي ، ماهر أبو المعاطي ، 2013 "الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات ، القاهرة .

29- National Association Of Social Workers (2013) . NASW Standards For Social Worker Practice In Child Protection, Washington, NASW Press .

- 30- Shelley D, Schuman (2008). An Exploration of the Individual Characteristics and Abilities that Contribute to Competent Professional Performance In Social Work 2 Practitioners. Ph.D. Degree. Michigan State University. United States.
- 31-Thompson, Sally (2021). A Vocational Stream for Social Care Workers: A Case Study. Australian Journal of Adult Learning, v60 n1, P.59.
- 32-Hussein, Shereen (2012). International Social Workers In England Factors In Flouncing And Demand, London.
- 33-Pugh, Greg.(2019) . A Model of Comparative Ethics Education for Social Workers. Journal of Social Work Education, v53 n2,P 582
- 34--Zozuliak, Slushy Rosalina (2019) . Pedagogical System for Forming Professional Ethics in Future Social Workers at Universities , Online Submission, Scientific Herald of the Institute of Vocational Education and Training of NAES of Ukraine. Professional Pedagogy V.18, P.P34
- 35-Lillis, Theresa (2020) . Time, the Written Record, and Professional Practice: The Case of Contemporary Social Work. Written Communication, v37 n4, P 69
- 36-Raymer,2004 LLC, Ph.D. Dissertation, the University of New Mexico
- 37- Charles Zastraw 2002 in Troduction to social welfare . New york
- 38-Sтивен M. shard low ; values Ethics and social work in report adams social work ; themes , Issues and critical Debates , London , palgrave **2002**