



**تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة
الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين
الاجتماعيين العاملين بالجال العمالي**

إعداد

د/ علي عبد الله علي محمد

مدرس الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع

كلية البنات الإسلامية - جامعة الأزهر بأسسيوط

د/ سليم أحمد سليم حسن

مدرس الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع

كلية البنات الإسلامية - جامعة الأزهر بأسسيوط

تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي

سليم أحمد سليم حسن، علي عبد الله علي محمد

قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع، كلية البنات الإسلامية - جامعة الأزهر
بأسيوط.

البريد الإلكتروني: Selemhassan.el.8.496@azhar.edu.eg

المستخلص:

استهدفت الدراسة وضع تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي، واستخدمت استمارة استبيان مطبقة على جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بشركة أسيوط لتكرير البترول وعددهم (٣٥) مفردة، وأسفرت نتائج الدراسة أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة الاتصال جاء مرتفعا وذلك بمتوسط (٢,٨١)، وأن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة تقدير الاحتياجات جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٧٨)، وأن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة العمل الفرقي جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٧٩)، وأن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة جمع البيانات جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٨٣)، وأن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن معوقات تعزيز المهارات التخطيطية جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٧٨)، وانحراف معياري (٠,٥٣٠)، كما توصلت الدراسة إلى وضع تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي.

الكلمات المفتاحية: الممارسة العامة، المهارات التخطيطية، الأخصائيين الاجتماعيين، المجال العمالي.



A Proposed Initiative from the Perspective of General Practice in Social Work to Enhance Planning Skills for Social Workers in the Labor Field

Slim Ahmed Slim Hassan, Ali Abdullah Ali Mohamed

Department of Social Work and Community Development, Islamic Girls' College - Al-Azhar University, Assiut.

Email: Selemhassan.el.8.496@azhar.edu.eg

ABSTRACT

The study aimed to develop a proposed vision from the perspective of general practice in social service to enhance the planning skills of social workers working in the labor field, The study relied on the social survey approach, and used a questionnaire form applied to all (35) social workers working at Assiut Oil Refining Company, The results of the study revealed that the responses of social workers working in the labor field regarding communication skills were high, with an average of (2.81), The responses of social workers working in the labor field regarding the skill of assessing needs were high with an average of (2.78), and that the responses of social workers working in the labor field regarding the skill of teamwork were high with an average of (2.79), and that the responses of social workers working in the labor field regarding the skill of optimal use of resources were high with an average of (2.80), and that the responses of social workers working in the labor field regarding the skill of collecting data were high with an average of (2.83), and that the responses of social workers working in the labor field regarding the obstacles to enhancing planning skills were high with an average of (2.78) and a standard deviation of (0.530), The study also developed a proposed vision from the perspective of general practice in social service to enhance the planning skills of social workers working in the labor field.

Keywords: *General practice, planning skills, social workers, labor field.*

مقدمة البحث:

تسعى الدول النامية جاهدة إلى تحقيق التنمية الشاملة التي تقوم على نوع من الموازنة بين التنمية الاجتماعية والاقتصادية 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 من مستوى المعيشة الأفضل (السكري، عرفان، ٢٠٠٠).

وتؤدي الخدمة الاجتماعية دوراً أساسياً في تحقيق هذه التنمية الشاملة وذلك من خلال جوهر أدوار الخدمة الاجتماعية في اكتشاف وبناء وتنمية القدرات الإنسانية وتحديد الإيجابيات والسلبيات لدى العملاء (الأفراد، الجماعات، المجتمعات) وتوظيف واستثمار هذه الإيجابيات وتوجيهها التوجيه الأمثل والتخلي عن السلبيات المتواجدة أو العمل على مواجهتها (محمد، ٢٠٠٥).

فالخدمة الاجتماعية في المجال العمالي تتمثل في الجهود التي يؤديها الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات العمالية والصناعية والانتاجية المختلفة، بقصد تلاءم العمال مع أجواء ومستويات العمل لرفع كفاءة الانتاج كما وكيفا، وذلك من خلال نشر العلاقات العمالية السليمة وإشباع الحاجات الإنسانية. (نجيب، ١٩٨٦).

كما يعد المجال العمالي أحد المجالات المهمة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال قيام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بممارسة عمله داخل الشركة أو المصنع من أجل مساعدة العمال على تنمية قدراتهم وإشباع حاجاتهم، والعمل على الوقاية من المشكلات ومواجهتها سواء كانت شخصية أسرية أو مهنية، والتوافق الأمثل مع بيئة العمل وتأدية أعمالهم بشكل أفضل والدفاع عن حقوقهم (خليل، وآخرون، ٢٠١٥).

لذا فالرعاية الاجتماعية العمالية وبرامج الخدمات الاجتماعية على اختلاف أنواعها لا بد أن تقوم على تخطيط علمي وتوجيه محكم، ويتوقف نجاح برامج ومشروعات الرعاية العمالية على مدى فاعليتها ودرجة مرونتها وقابليتها للتحسين والتطوير نتيجة ارتباط هذه البرامج بحاجات العمال ومتطلباتهم، كما أن هذه الخدمات تتمثل في النشاط الذي لا ينتج سلعا مادية ولكنه يوجه الى الجماعات العمالية لإشباع احتياجات أفرادها مادية كانت أو معنوية (العادلي، ١٩٨١).

ويركز الأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي على المشكلات الاجتماعية والحاجات الإنسانية دون تفضيل تنفيذ طريقة معينة للممارسة بل بالتأكيد على ما يجب اتخاذه من اجراءات لتحديد المشكلة واختيار النظريات والطرق الملائمة مستخدما في ذلك الأنساق البيئية وعمليات حل المشكلة كأساس لعمله (أبو المعاطي، ٢٠٠٣).

لذا فإن الأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي يمثل المهني المتخصص أعد إعداداً مهنيًا سليماً للنهوض بمستوى العمال أدبيا وماديا عن طريق مساعدتهم في مجالات متعددة، ووضعهم على الطريق الصحيح وذلك بالتعاون بين العمال وأصحاب الأعمال والجهات الرسمية مما يمثل ضرورة أساسية لا غنى عنها لجميع الأطراف (Aurora Trif, 2016).

والدور الرئيس للأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي هو مساعدة العامل على مواجهة مشكلاته التي يمكن حصرها في المشكلات الصحية والأسرية والتغيب عن العمل التمارض والشعور بالاضطهاد، ويقوم الأخصائي الاجتماعي بما لديه من معارف ومهارات في دراسة أسباب

هذه المشكلات ومساعدة العميل (العامل) في الوقوف على أسبابها وتشخيصها ووضع خطة لعلاجها. (سرحان، ٢٠٠١).

كما أن عمل الأخصائي الاجتماعي في محيط العمال يعمل على تحسين الظروف الاجتماعية والنفسية والمادية داخل المؤسسة وخارجها، ومحاولة جعل العامل طبيعياً في عمله ومقبلاً عليه بكل الوسائل (حبيب، ب ت).

والأخصائي الاجتماعي هو المسئول عن توفير هذه الخدمة، وعليه أن يدرس المشكلات الاجتماعية بالمؤسسة بدقة وعناية ويقدم دراسته لإدارة المصنع، كما أنه يبحث معهم الوسائل الكفيلة بتحقيق ما أشار به، وعليه العمل على توفير جو من السلام الاجتماعي داخل المصنع ويسهم في دراسة ظروف العمال وأحوالهم والنظر في مشكلات العمل وفي وسائل حلها. (حنبل، ٢٠١٠).

وتتمثل مهارة الأخصائي الاجتماعي في قدرته على تطبيق المبادئ والمعلومات من خلال تعلمه وإدراكه وفهمه للعوامل المختلفة التي تؤثر في المواقف الاجتماعية، ولذا تظهر هذه المهارة إلا من أثناء أدائه لمسئولياته المهنية (أبو المعاطي، ٢٠١٢).

ولهذا يؤدي توافر المهارة لدى الأخصائي الاجتماعي المخطط إلى زيادة المرونة في أدائه لعمله التخطيطي، وزيادة قدرته على أداء العمل، بالإضافة إلى زيادة فهمه للعمل وإدراكه للعلاقات بين أجزاء الموقف، والانتظام في أدائه للعمل ومدى الإقبال عليه، والاحتفاظ بأداء العمل بدرجة كبيرة من الفاعلية (أبو المعاطي، ٢٠١٠).

وتزداد أهمية المهارات التخطيطية لعدد من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال العمالي بصفة خاصة وفي مجال تقديم الخدمات الاجتماعية بصفة عامة، لضمان تقديم هذه الخدمات للمستفيدين من خلال التعاون والشراكة بين كافة المؤسسات في المجتمع المحلي (Twelvetrees, 2017).

حيث تساعد المهارات التخطيطية الأخصائيين الاجتماعيين على حل المشكلات التي تواجههم، حيث ينظمون جهودهم بهدف التخطيط والعمل لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، فيحدد الأخصائيين الاجتماعيين الاحتياجات والمشكلات التي تواجه المستفيدين، والقيام بوضع برامج محددة لحل هذه المشكلات (صقر، الشاذلي، ٢٠١٩).

وتعد المهارات التخطيطية من أهم المهارات الواجب توافرها في الأخصائي الاجتماعي ليقوم بدوره في عملية التخطيط للخدمات الاجتماعية، وتشتمل هذه المهارات على إجراء واستخدام الإحصائيات والأساليب جمع البيانات وتصميم البرامج والمشروعات، ووضع الخطط وتحديد الأولويات وقياس وتقدير الحاجات ومتابعة تنفيذ الخطط وتقويم البرامج والمشروعات (صديق، حسين، ٢٠١٧).

ولذلك لا بد من ضرورة الاهتمام بالمهارات التخطيطية، فالأخصائي الاجتماعي الذي يكتسب هذه المهارات يستطيع أن يواجه المتغيرات والتحديات المستمرة في العمل وفي نفسه يتمكن من أداء الأعمال المطلوبة منه على أكمل وجه، فهذه المهارات تحقق له التعايش الناجح والتكيف الإيجابي والمرونة والنجاح في حياته العملية والشخصية (عبد المعطي، مصطفى، ٢٠٠٨).

ويمكن للأخصائي الاجتماعي المخطط تعزيز المهارات التخطيطية بزيادة المعرفة بتقنيات وأدوات وأساليب التخطيط التي من شأنها إنجاز المهام بفاعلية وتحسين النتائج وتجنب المخاطر والفشل المحتمل (Sybouts Ward, 1994).

وأوضحت دراسة (شفيق، ٢٠٠١) على أهمية صقل واكتساب الأخصائيين الاجتماعيين المهارات التخطيطية من خلال التدريب، وتوصلت الدراسة إلى تصور مقترح لزيادة فاعلية اكتساب الأخصائي الاجتماعي المهارات التخطيطية في المجال الطبي على كافة مستويات الممارسة المختلفة، وذلك لزيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات.

وأبرزت دراسة (أبو النصر، ٢٠٠١) دور مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة في دعم نسق الخدمات الاجتماعية في المجال العمالي، وتحديد الخصائص الشخصية والمهنية والمهارة والتدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالشركة، وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمة الاجتماعية تلعب دوراً رئيساً في المجال العمالي من خلال الاهتمام بالعنصر البشري وتحسين المناخ الاجتماعي وتقديم الخدمات مما يساهم في الوقاية وعلاج المشكلات في المجال العمالي.

وركزت دراسة (منصور، ٢٠٠٣) على مدى فعالية ممارسة برنامج تدريبي لتنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام المقاييس عند العمل مع المشكلات الفردية، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام البرنامج التدريبي لصالح الجماعة التجريبية.

وأوضحت دراسة (Divert, ٢٠٠٣) أن هناك حاجة ماسة لاكتساب العديد من المهارات الاجتماعية والتخطيطية، ولا يتوقف الأمر على ذلك بل ضرورة العمل على تنمية هذه المهارات بصفة مستمرة، وأهمية وضع قواعد علمية وخطوات منظمة لاكتساب هذه المهارات التخطيطية والاجتماعية.

وقد تناولت الدراسة التي قام بها كلا من (Change Heelee & Clark Simo, ٢٠٠٤) اضطراب العلاقات بين العمال وبينهم وبين القائمين عن العمل، وأرجعت الدراسة إلى الأسباب الرئيسية لذلك ومنها، مخالفة قوانين العمل، وتجاوز ساعات العمل الإضافية، وتأخير صرف الأجور، وتقديم نوعيات غير جيدة من الغذاء للعاملين.

واستهدفت دراسة (الغلبان، ٢٠٠٤) عمل مقارنة بين العمالة المؤقتة والدائمة لمشكلات الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الاجتماعي لكل منهما، مع وضع تصور مقترح من منظور خدمة الفرد، وطبقت الدراسة على العاملين بإدارة شباب دمنهور، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق بين العمالة المؤقتة والدائمة على مقياس الرضا الوظيفي لصالح العمالة الدائمة في متغير الأجر والرؤساء ونوع العمل.

وحددت دراسة (صالح، ٢٠٠٥) مدى تناسب خدمات الرعاية مع احتياجات عمال المصانع، والمعوقات التي تحد من ممارستهم لحق الرعاية، والتوصل إلى تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية العمالية في تمكين عمال الصناعة من ممارسة حقهم في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية العمالية في تمكين عمال الصناعة من ممارسة حقهم في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي.

بينما استهدفت دراسة (السيد، ٢٠٠٥) التعرف على طبيعة المشكلات التي تواجه العمال وطبيعة دور الأخصائي الاجتماعي في اللجنة النقابية تجاه مشكلات العمال، والمعوقات التي تحد من فاعلية قيام اللجان النقابية بدور فعال في مواجهة مشكلات العمال، وتوصلت الدراسة إلى وجود معاناة للعمال من العديد من المشكلات الاجتماعية، وفي مقدمتها المشكلات الأسرية ثم الصحية ثم مشكلات العمل ثم المشكلات الناتجة عن المتغيرات الاقتصادية الجديدة.

وأشارت دراسة (وحيد، ٢٠٠٦) إلى وصف واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية للتعامل مع مشكلات العاملين المترتبة على التخصص، وتحديد الصعوبات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي للتعامل مع هذه المشكلات، وتوصلت الدراسة إلى تحديد بعض المشكلات التي يواجهها العامل وتنوع إلى اجتماعية وصحية واقتصادية، وكذلك تنوع وتعدد المشكلات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي.

واستهدفت دراسة (محمود، ٢٠٠٦) تحديد الاتجاهات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية، وطبقت هذه الدراسة مع جميع الأخصائيين الاجتماعيين وعددهم ٥٤ أخصائي اجتماعي بالمدارس التابعة لإدارة مصر القديمة التعليمية بالقاهرة، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة وجود دليل عمل يحدد المهام الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين بوجه عام والمهام التخطيطية بوجه خاص في المجال المدرسي، ويعد هو معيار تقييم الأداء المهني له.

وسعت دراسة (فوزية، ٢٠٠٧) إلى الوقوف على مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة بالمؤسسة الصناعية، ودورها في الوقاية من حوادث العمل للعمال بمصانع نسيج الأقمشة الصناعية، وأرجعت سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل إلى نقص ملحوظ في الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالات: الاجتماعي، الصحي، النفسي، الترويحي.

واستهدفت دراسة (عبد الجليل، ٢٠٠٧) التعرف على الدور الحقيقي للنقابات العمالية في مستوى العمل وتنميته، وتوصلت الدراسة إلى أن أعلى نسبة لمخاطر العمل هي الأمراض المهنية وأقلها نسبة التلوث الإشعاعي، كما أن أبرز أدوار النقابات العمالية هو تدعيم أعضاء اللجان النقابية لتحمل مسؤولياتهم، كما توصلت الدراسة إلى أن الأدوار التي تقوم بها النقابات العمالية لتنمية بيئة العمل غير كافية.

وأشارت دراسة (Lefevre، ٢٠٠٨) إلى أن هناك العديد من العوامل التي من الممكن أن تؤثر على اكتساب الأخصائي الاجتماعي للمهارات المهنية خاصة مهارة الاتصال مع العميل وتشمل هذه العوامل سمات الشخصية والكفاءات والقدرات لكل من الأخصائي والعميل، وتأثير جوانب محددة في الخدمة الاجتماعية كالأدوار والمهام التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي ومسئولية ضمان فعال مع العميل وفهم أفضل للمشاعر والأفكار.

وركزت دراسة (حسن، ٢٠٠٨) على تحديد حاجات عمال البناء (التدريبية - التأهيلية - الصحية الاقتصادية - الاجتماعية - المرافق والبنية الأساسية) وتحديد أولويات تلك الحاجات، وتحديد الصعوبات التي تعوق اشباع تلك الحاجات وسبل مواجهة تلك الحاجات، وتوصلت الدراسة إلى صحة الفروض، كما توصلت إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية لمواجهة احتياجات عمال البناء كإحدى الفئات الأولى بالرعاية الاجتماعية.

وسعت دراسة (محمد، ٢٠٠٨) إلى التعرف على العلاقة بين تنمية مهارات الأخصائيات الاجتماعيات وتحسين أدائهن الوظيفي، والتعرف على العوامل المؤثرة في تنمية مهارات الأخصائيات الاجتماعيات ولعل أهمها التدريب والتعليم من خلال التكنولوجيا، وكذلك عوامل الحوافز والمكافآت لتحقيق أفضل أداء للعمل، وأثبتت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مهارات الأخصائيات الاجتماعيات وتحسين أدائهن الوظيفي.

كما توصلت دراسة (عبد القادر، ٢٠٠٨) إلى وجود العديد من الصعوبات التي تعوق المفاوضات الجماعية عن تحقيق أهدافها في تسوية النزاعات العمالية، ومنها صعوبات خاصة بالعمال وأخرى خاصة بالأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة ومنها متعلق بالمسؤولين، مما يؤثر تأثيراً سلبياً على المفاوضات الجماعية والقدرة على تسوية النزاعات العمالية.

وأوضحت دراسة (Julla Jean-Francols, ٢٠٠٨) بعض أدوار الأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات الطبية للعمال والتعاون مع العملاء لتحديد مشكلاتهم وتحديد نطاق حياتهم المهنية، وتوصلت الدراسة إلى إطار لفهم تصورات الممارسين للعمل الاجتماعي عن تقديم خدمات صحية في البيئة المهنية ووفقاً لقيم العمل الاجتماعي.

وتوصلت دراسة (الفحل، ٢٠٠٩) إلى ضرورة توافر المهارات التخطيطية لدى العاملين بمراكز الشباب، ومما تتضمنه هذه المهارات تقدير الاحتياجات وتحديد الأولويات ومهارة الاستخدام الأمثل للموارد والمكانات المتاحة، ومهارة تصميم البرامج والأنشطة، وذلك لتحقيق التخطيطية المرغوبة.

وحاولت دراسة (Akintayo, ٢٠٠٩) التعرف على العلاقة بين حجم المؤسسة العمالية واتجاهات العمال نحو العمل (دوران العمل، الرضا الوظيفي والتغيب، الاتصال والتعاون)، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين حجم المؤسسة (أعداد العاملين، الهيكل التنظيمي، خطوط الاتصال) وبين سلوك العاملين فتزداد الغيابات والصراعات وسوء العلاقات في ظل المؤسسات ذات الحجم الكبير.

واستهدفت دراسة (سليم، ٢٠١٣) تحديد المشكلات (البيئية-الاجتماعية-الاقتصادية-الصحية-النفسية-السلوكية) المترتبة على استخدام المواد البترولية الملوثة للبيئة في ورش دهانات وطلاء الأثاث، وتوصلت الدراسة إلى برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لمواجهة هذه المشكلات والتخفيف منها، ويمكن تطبيق هذا البرنامج من خلال الأخصائي الاجتماعي الممارس العام في الشركة بالتعاون مع الأخصائي الممارس العام بالمؤسسات المتخصصة في مجال حماية البيئة من التلوث.

وما أكدته دراسة (Erick, ٢٠١٤) بضرورة إلمام الأخصائيين الاجتماعيين بالمهارات التخطيطية المرتبطة بالفهم الكامل لرؤية ورسالة وأهداف المؤسسة حتى يتمكنوا من إحداث التنمية، وتتضمن تلك المهارات القدرة على الاستخدام الواقعي للمعارف والخبرات المتاحة، ومساعدة المؤسسات على التخطيط من خلال وضع أطر تصورية للخطط والبرامج والأنشطة والمشروعات لتحقيق الأهداف المطلوبة للمواطنين، وتدعيم العمل التعاوني بين العاملين.

كما استهدفت دراسة (كيلاني، ٢٠١٥) التحقق من مدى فاعلية التدخل المهني لأخصائي الجماعة باستخدام جماعات المهام العمالية في تنمية مهارات مواجهة مشكلة سوء التوافق المهني للعمال، وتوصلت الدراسة إلى صحة فروضها وأهدافها.

كما أكدت دراسة (صديق، ٢٠١٧) على أن امتلاك الأخصائي الاجتماعي لمجموعة من المهارات المهنية، يمكنه من القدرة على القيام بأدواره المهنية لتسهيل أنماط الاتصال مع العملاء من أجل مساعدتهم على حل مشكلاتهم وتقدير احتياجاتهم والعمل على إشباعها قدر المستطاع.

كما هدفت دراسة (عيسى، ٢٠١٨) إلى التعرف على مدى فاعلية برنامج تدريبي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع التوحد، وأبرزت الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز التوحد، والتي منها زيادة الأعباء الإدارية عليهم والتي لا علاقة لها بدورهم الأساسي مما يعيق قيامهم بأدوارهم المهنية بشكل كامل.

تعقيب على الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها في الدراسة الراهنة:

- ١- أكدت بعض الدراسات السابقة على ضرورة التخطيط للاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، مما يساهم في تحقيق النمو المهني والمهاري وتطوير ممارستهم بمجال عملهم.
- ٢- بعض الدراسات السابقة ركزت على ضرورة توفير الاحتياجات المهنية والمهام التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين بمجال عملهم.
- ٣- الاستفادة في تحديد الإجراءات المنهجية الملائمة للدراسة.
- ٤- اختيار وبناء الأدوات المستخدمة للدراسة.
- ٥- اتفقت العديد من الدراسات السابقة على أهمية البرامج التدريبية للارتقاء بمستوى الممارسين في مجالات الممارسة المهنية المختلفة للخدمة الاجتماعية.
- ٦- المساهمة في صياغة أهداف الدراسة وتساؤلاتها.
- ٧- بلورة مشكلة الدراسة بشكل دقيق.
- ٨- تحليل وتفسير نتائج الدراسة.
- ٩- اختلفت الدراسة الراهنة عن الدراسات السابقة في أنها سعت للوصول إلى تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي، مع تحديد معوقات الوصول إلى تعزيز تلك المهارات التخطيطية لدى الأخصائيين الاجتماعيين.

وانطلاقاً مما سبق عرضه من معطيات نظرية ونتائج للدراسات السابقة يمكن تحديد مشكلة الدراسة الراهنة في التساؤل التالي: ما التصور المقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي.

ثانياً: أهمية الدراسة:

- ١- قيمة العنصر البشري وأهميته في دفع عجلة التنمية، والتي لن تتحقق إلا بالاستثمار الأمثل للموارد البشرية المتاحة.
- ٢- طريق أي مؤسسة في المجال العمالي تركز على العنصر البشري الموجود بها والتخطيط الجيد له للارتقاء به من خلال التدريب والتحفيز والتقييم المستمر لمستواه المهني والمهاري.
- ٣- تزايد الاهتمام العالمي والقومي والمحلي بالمجال العمالي باعتباره أداة حقيقية لتحقيق حياة أفضل وتنمية مستدامة للمجتمع.

- ٤- توافر المهارات التخطيطية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بصفة عام وفي المجال العمالي يمثل ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها.
- ٥- الدور الحيوي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات العمالية من خلال تقديم البرامج والخدمات المتنوعة.
- ٦- تعدد المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين ضرورة للبقاء المهني وتنميتها لديهم يمثل مصدرا قويا لتحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية.
- ٧- قلة الدراسات التي تناولت المهارات التخطيطية للأخصائي الاجتماعي، فهي من أهم المهارات التي يجب توافرها في الأخصائي الاجتماعي للقيام بدوره والمساهمة في تحقيق التنمية المنشودة.

ثالثا: أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الراهنة الى تحقيق هدف رئيس مؤداه: (التوصل إلى تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي) وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:
- ١- تحديد المهارات التخطيطية التي ينبغي تعزيزها للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي.
 - ٢- تحديد معوقات تعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي.
 - ٣- التوصل إلى تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي.

رابعا: تساؤلات الدراسة:

- تنطلق الدراسة الراهنة من تساؤل رئيس مؤداه: (ما التصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي؟) وينبثق من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية وهي:
- ١- ما المهارات التخطيطية التي ينبغي تعزيزها للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي.
 - ٢- ما معوقات تعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي.
 - ٣- ما التصور المقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي.

خامسا: مفاهيم الدراسة واطارها النظري:

١- مفهوم الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية:

تعد الممارسة العامة من أهم وأحدث النماذج التي فرضت نفسها على ممارسة الخدمة الاجتماعية خلال الربع الأخير من القرن العشرين، حيث إنها تمثل اتجاها تفاعليا يبتعد عن النمط التقليدي للخدمة الاجتماعية التي يقسمها إلى طرق أساسية مثل خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع. (عبد المجيد، ٢٠٠٥)

حيث تعرف الممارسة العامة بأنها نوع من الممارسة المهنية لخدمة الاجتماعية تعتمد على انتقاء المداخل أو النماذج المهنية من جملة النماذج والمداخل العلمية المتاحة أمام الأخصائيين الاجتماعيين، واستخدامها في التدخل المهني مع نسق الهدف بما يتناسب مع نسق العميل ونسق المشكلة. (Miley, k, ٢٠١١)

كما تعرف بإطار للعمل يتضمن تقدير كل من الممارس العام والعميل للموقف لتحديد النسق الذي يجب أن يوجه إليه الاهتمام، وتركيز الجهود لتحقيق التغيير المطلوب، فينصب التركيز على الفرد أو الأسرة أو الجماعة الصغيرة أو المنظمة أو المجتمع المحلي. (Louisa, C. ٢٠٠٧)

ويقصد بها أيضا الاختيار الحر لنماذج ونظريات التدخل المهني والاعتماد على اطار نظري متعدد يركز على النسق المراد تغييره، سواء كان نسق العميل أو أي أنساق أخرى، بحيث تعتمد أدوار التدخل المهني واستراتيجياته على طبيعة المشكلة والظروف المحيطة بها. (john, G. ٢٠٠٢)

ويقصد بالممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية اجرائيا في هذه الدراسة:

- ١- أحد اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الذي يمارس في العديد من المجالات منها (المجال العمالي).
 - ٢- تسعى إلى التغيير الذي يضمن وجود علاقة ممكنة بين الأفراد وبيئة عملهم (الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي)
 - ٣- تتيح للممارس العام التعامل مع جميع الأنساق (الأخصائيين الاجتماعيين - الإدارة - العمال).
 - ٤- تتيح التدخل على كافة المستويات بدون التقيد بمستوى معين أو طريقة معينة من طرق الخدمة الاجتماعية التقليدية أو الحديثة للممارسة.
 - ٥- منظور شامل للممارسة يشتمل على الأساليب والطرق الفنية للتعامل مع المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي ومحاولة تنميتها.
 - ٦- تتيح الممارسة العامة حرية الانتقاء من بين النظريات والمداخل والنماذج وفقا لطبيعة الموقف الإشكالي الذي يواجه نسق العملاء، ومن بينها نظرية الأنساق الأيكولوجية والنظرية المعرفية.
 - ٧- تركز على متصل أنساق العملاء لتعزيز مهاراتهم التخطيطية بالمجال العمالي.
 - ٨- يستند الممارس العام في عمله على الأساس المعرفي والقيمي والمهاري لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- ب- مفهوم المهارات التخطيطية:

تعرف بأنها القدرة على توجيه القيم والمعرفة عند تعامل الأخصائيين الاجتماعيين مع الأنشطة المتعددة، والتي ترتبط ارتباطا وثيقا بتنظيم تحقيق الأهداف، مثل المهارة في اقامة العالقات وتقدير المشاعر وحل المشكلات ووضع الأهداف وتحديد المهام (صبره، ٢٠٢٠).

ويقصد بالمهارات التخطيطية مجموعة من الأساليب التي يتم من خلالها تقويم الاستراتيجيات والبدائل مع الأخذ في الاعتبار القدرة على التكيف الاستراتيجي للتعامل مع التطورات والتغيرات غير المتوقعة حاليا ومستقبلا. (Based Planning, ٢٠٠٥).

ويقصد بها أيضا تلك المهارات التي تساعد الأخصائيين الاجتماعيين على حل المشكلات التي تواجههم بسرعة بحيث ينظمون جهودهم بهدف التخطيط والعمل من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتتحدد من خلالها الاحتياجات والمشكلات التي تواجه المستفيدين، والقيام بوضع برامج محددة لحل هذه المشكلات. (صقر، الشاذلي، ٢٠١٩).

وتعرف المهارات التخطيطية بأنها تلك المهارات المهنية التي يجب أن يكتسبها المخطط الاجتماعي من معرفة والمهام ومهارة في التطبيق للبحث والاحصائيات وأساليب جمع البيانات وتصميم البرامج وغيرها من المهارات المهنية اللازمة له، بحيث لا يقتصر ذلك على مجرد الأعداد النظري بل يجب أن يكون هناك تدريباً عملياً مرتبطاً بالطريقة النظرية. (علي، ٢٠١٠).

ويقصد بالمهارات التخطيطية اجرائياً في هذه الدراسة :

- ١- مجموعة من الأساليب التي يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بالمجال العمالي من خلالها بتقويم الاستراتيجيات والبدائل.
- ٢- عدة مهارات مهنية تساعد الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي على أداء أدوارهم المطلوبة منهم وتشمل:
 - مهارة الاتصال.
 - مهارة جمع البيانات.
 - مهارة تقدير الاحتياجات.
 - مهارة العمل الفريقي.
 - مهارة اجراء البحوث والدراسات.
- ٣- تستند الى مجموعة من الأنشطة والأدوات التي تحسن من مستواها لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي.
- ٤- تمكن الأخصائي الاجتماعي بالمجال العمالي من أداء مهامه الوظيفية مع العاملين بالمؤسسة الصناعية.

عوامل اكتساب المهارات التخطيطية:

يتضمن اكتساب المهارات التخطيطية عدة عوامل:

- ١- العامل العقلي (المعرفي): حيث تمثل المهارة التخطيطية نوع من أنواع التعلم والتي تتطلب توافر جوانب معرفية وعمليات عقلية، والجانب المعرفي في المهارة يعني القدرة على استخدام المعرفة بفاعلية ويسر وسهولة في مواقف الأداء، فالمعرفة سابقة على الأداء، والمهارة تعد تطبيقاً علمياً للمعرفة والعمليات العقلية (الجابري، ٢٠١٥).
- ٢- العامل الوجداني: ويساهم العامل الوجداني أو الانفعالي مثل العوامل الأخرى في اكتساب المهارة وتعديلها وتنميتها واحداث التغيير فيها، ويرتبط بعلاقة عضوية بالجوانب الأخرى لاكتساب المهارة ويستغرق اكتساب المهارات وقتاً ويختلف هذا الوقت من شخص الى آخر طبقاً لقدرات كل منهم. (منقريوس، علي، ٢٠٠٠).
- ٣- العامل السلوكي: وهو مكمل للجانب المعرفي للمهارة والأداء الذي يصدر عن الفرد انفعالاته السلوكية للملاحظة، والأداء إما عادي ويمثل الحد الأدنى من الأداء العقلي الذي يقوم به

الفرد، أو الأداء الماهر والذي يتميز بإتقان المهارة وأدائها في سهولة وسعة ودقة. (منقريوس، ٢٠١٤).

أهمية المهارات التخطيطية:

- تقوم المهارات التخطيطية باختبار فاعلية كل خيار من الخيارات من العديد من البدائل المتاحة.
- تمثل ضرورة أساسية في الممارسة فهي تسهم في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها الأخصائي الاجتماعي إلى تحقيقها.
- تمتلك العديد من الأدوات التي تسمح لها بتحليل وتقييم المشكلات المعقدة. (Willis ، ٢٠١٣، Henry).
- تحديد الاستخدام الأكثر فاعلية لموارد المنشآت من خلال التركيز على أولوياتها الرئيسية.
- تساعد في تحديد أهداف ورؤية المنشأة أو المنظمة.
- إنشاء قاعدة يمكن من خلالها قياس التقدم أو تقييمه. (Trish Hafford Litchfield، ٢٠١٠).

مراحل اكتساب المهارات التخطيطية:

- ١- مرحلة التعرف والادراك: وفي هذه المرحلة يتعرف الأخصائي الاجتماعي على المهارة وتكون معرفة نظرية من حيث أبعاد المهارة ومفهومها، ويتم تطبيق ذلك من خلال القراءة عنها في دليل التدريب العملي، وإجراء البحوث عنها، والمناقشة المنظمة لموضوع المهارة، وإذا ما استوعب المتدرب ذلك تحول من التعرف إلى ادراك المهارة واللمام والاحاطة بها. (العوضي، ٢٠٠١).
- ٢- مرحلة التدريب على المهارات: وفي هذه المرحلة يقوم الممارس بأداء موجه عن طريق تكرار عناصر مختلفة ومن خلال التكرار وتعديل الأخطاء تنمو الذات المهنية للممارس العام، ويجب مراعاة أسس ومبادئ التعليم والتدريب حيث تتعدد المواقف المختلفة والمتنوعة في ممارسة المهارة التخطيطية من خلال تعدد الأدوار. (عفيفي، ٢٠٠٥).
- ٣- مرحلة التثبيت: فمن خلال تعدد الممارسات في المرحلتين السابقتين يتم تثبيت المهارة لدى الأخصائي الاجتماعي، فتصبح جزءاً من كيانه المهني، ومن خلال تثبيت المهارة لديه يكتسب الممارس شروط المهارة والتي تشمل (الاتقان، السرعة، الدقة)، ومنه أيضاً يكتسب الممارس السلوك المهني الصحيح، فتختفي الاستجابة السريعة ويصبح الممارس متجهماً نحو السلوك الإيجابي باستمرار. (منصور، ٢٠٠٩).

لذا لا بد من ضرورة الاهتمام بالمهارات التخطيطية للأخصائي الاجتماعي، فالأخصائي الاجتماعي الذي يكتسب هذه المهارات يمكنه مواجهة المتغيرات والتحديات المستمرة في العمل، وفي الوقت نفسه يتمكن من أداء الأعمال المطلوبة منه على أكمل وجه، فهذه المهارات تحقق له التعايش مع حياته العملية الشخصية والتكيف معها والمرونة والنجاح فيها. (عبد المعطي، مصطفى، ٢٠٠٨).

مفهوم الخدمة الاجتماعية العمالية:

ويشير مفهوم الخدمة الاجتماعية العمالية إلى تلك الأنشطة المهنية المنظمة والتجهيزات التي تنشأ للعمال الذين يعملون بإحدى المنشآت أو بفرع من فروع القطاع الاقتصادي أو بمنظمة صناعية بهدف تحسين ظروف البيئة، من أجل إزالة أسباب التوتر واتاحة الفرص المناسبة للعمال وأسره من النواحي المختلفة وشغل أوقات الفراغ. (فهي، ٢٠٠٨).

وتشير الخدمة الاجتماعية العمالية أيضا إلى نواحي النشاط التي لا تنتج نفعاً مادياً ولكنها توجه الجماعات العملية لإشباع حاجات أفرادها المادية والمعنوية، ويأشر هذه الخدمات أخصائيون اجتماعيون معدون إعداداً مهنيًا مناسباً، مما يؤدي إلى تقديم الخدمات طبقاً لحاجات العمال وحصولهم على الفائدة القصوى. (رشوان، ١٩٩٦).

تعرف أيضا بأنها مجموعة من الجهود المنظمة، والوسائل الفنية التي يقوم بها متخصصين مهنيين، من شأنها تحقيق التكيف مع العامل ومجتمع المصنع، وبينه وبين المجتمع الذي يعيش فيه، مما يحسن من مستواه الاجتماعي والنفسي والمادي (مرعي، الرشيد، ١٩٨٤).

يقصد بها مجموعة الجهود العلمية والمهنية التي تتخذ، وكذا كافة الجهود التي تبذل لرفع المستوى المادي والمعنوي للعمال، وذلك عن طريق النهوض بمستواهم الاجتماعي والصحي والثقافي، مع تهيئة الجو المناسب لتقيق التكيف بين العامل ونفسه، وبينه وبين بيئة العمل والمجتمع مما يؤدي إلى أقصى درجة ممكنة من الكفاية والسعادة. (صالح، ٢٠٠٢).

ويقصد بالخدمة الاجتماعية العمالية اجراثيا في هذه الدراسة:

تلك الجهود المهنية المنظمة التي يقوم بها أخصائيين اجتماعيين مدربين ومؤهلين ويمتلكون مهارات تخطيطية بمستوى عال، وتقوم تلك الجهود على أساس توفير خدمات اجتماعية وصحية ومادية ونفسية للعمال، مطالبة بحقوق العامل ووقايتة من الأخطار والأمراض المهنية.

الاجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة: انطلاقا من مشكلة الدراسة واتساقا مع أهدافها فإن الدراسة الراهنة تنتمي إلى نمط الدراسات الوصفية، باعتبارها من أنسب الدراسات ملائمة لموضوع الدراسة حول التوصل إلى تصور من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي، كما اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي كمنهج علمي.

٢- المنهج المستخدم: وتعتمد الدراسة الحالية على منهج المسح الاجتماعي، لأنه يرتبط بنمط الدراسات الوصفية، حيث يعرف بأنه "الدراسة العلمية للوضع الراهن لنظام أو بيئة ما بقصد الحصول بيانات ومعلومات كافية في الوقت الحاضر لمحاولة الكشف عن الأوضاع القائمة للنهوض بها في المستقبل.

وقد قاما الباحثان باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل، باعتباره من أنسب المناهج في البحوث الوصفية، والذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات وتحليلها حول الموضوع، وقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعي في هذه الدراسة للاعتبارات الآتية:

- ملائمته لمنهج الدراسات الوصفية.
- ينصب على دراسة واقع العملاء.
- يساعد في الحصول البيانات والمعلومات المطلوبة عن متغيرات الدراسة المختلفة.
- دراسة الحالة والحالة هنا هي (دار الحنان لرعاية البنين الأيتام بأسبوط).
- ٣- مجتمع البحث وعينته: تحدد مجتمع البحث في شركة أسبوط لتكرير البترول ووقع الاختيار على هذه الشركة نظرا لتعاون العاملين بها مع الباحثين، وتواجد عددا كافيا ومناسبا من الأخصائيين الاجتماعيين بها.
- ٤- مجالات الدراسة:
- المجال البشري: يتمثل في جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بشركة أسبوط لتكرير البترول وعددهم (٣٥) مفردة.
- المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة بشركة أسبوط لتكرير البترول ووقع الاختيار على هذه الشركة نظرا لتعاون العاملين بها مع الباحثين، وتواجد عددا كافيا ومناسبا من الأخصائيين الاجتماعيين بها.
- المجال الزمني: تم اجراء الدراسة ميدانيا في الفترة من (// ٢٠٢٣) إلى (// ٢٠٢٣).
- ٥- أدوات الدراسة:
- استمارة استبيان مطبقة على جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بشركة أسبوط لتكرير البترول وعددهم (٣٥) مفردة.. وتم تصميم استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات المرتبطة بواقع المهارات التخطيطية الموجودة لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بشركة أسبوط لتكرير البترول، ورصد مستواها، وتحديد معوقاتهما مع تحديد مفهوم المهارات التخطيطية، وأهم المهارات التخطيطية التي يجب توافرها لدى الأخصائيين الاجتماعيين، ودور الممارسة العامة في الارتقاء والتعزيز لهذه المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين.
- وتكونت الاستمارة من عدة محاور رئيسة هي:
- أولا: البيانات الأولية وتشمل: (السن -النوع -الحالة الاجتماعية -محل الإقامة -في مرحلة التعليم الجامعي هل تم تدريس المجال العمالي لك؟ -هل حصلت على تدريب ميداني في المجال العمالي؟ -مدة عملك بالشركة -هل حصلت على دورات تدريبية في مجال عملك بالشركة؟ -المؤهل)
- ثانيا: تحديد مستوى المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي.
- ثالثا: تحديد معوقات تعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي.
- واشتمل كل بعد على مجموعة من العبارات التي تقيس الهدف من الدراسة وتحاول الاجابة عن تساؤلاتها، وقد مرت الأداة بعدة مراحل:
- ١- مرحلة الاطلاع على الأدبيات النظرية والمقاييس والأدوات التي تشتمل على أدوات الدراسة الراهنة، والتي ساعدت الباحث في وضع عبارات الاستبيان.

٢- اجراء صدق وثبات الاستبيان وجاء على النحو التالي:

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 في كليات الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان وجامعة أسيوط وجامعة الفيوم.

واستخدم الباحث معامل قياس التجانس الداخلي للمقياس (consistency) بهدف فحص ثبات أداة الدراسة، وهذا النوع من الثبات يشير الى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدم الباحث طريقة (معامل ألفا كرونباخ)، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (ألفا كرونباخ) لأبعاد الأداة (٠,٨٨) وهذا يعد معامل ثبات مرتفعا ومناسبا لأهداف الدراسة الراهنة.

جدول (١)

معاملات ثبات المقياس والدرجة الكلية للاستبيان باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

الأبعاد	معامل الثبات
المحور الأول	٠,٧٤
المحور الثاني	٠,٧٦
المحور الثالث	٠,٧٧
الاستبيان ككل	٠,٧٦

يتضح من الجدول رقم (١) أن معاملات الثبات للاستبيان بلغ (٠,٧٦) للمقياس ككل وهو معامل دال إحصائياً مما يدعو للثقة في صحة النتائج التي يسفر عنها تطبيق المقياس.

خصائص عينة الدراسة:

جدول (٢) يوضح البيانات الأولية لعينة الدراسة:

م	السن	ك	%
١	من ٣٣ إلى ٤٠ سنة	٢٢	٦٢,٩
٢	من ٤١ إلى ٤٨ سنة	٨	٢٢,٩
٣	من ٤٩ فأكثر	٥	١٤,٢
	الإجمالي	٣٥	١٠٠
م	النوع	ك	%
١	ذكر	٣٤	٩٧,١
٢	أنثى	١	٢,٩
	الإجمالي	٣٥	١٠٠
م	الحالة الاجتماعية	ك	%
	متزوج	٣٥	١٠٠

م	محل الإقامة	ك	%
١	ريف	٢٢	٦٢,٩
٢	حضر	١٣	٣٧,١
	الإجمالي	٣٥	١٠٠
م	في مرحلة التعليم الجامعي هل تم تدريس المجال العمالي لك؟	ك	%
١	نعم	٣٥	١٠٠
٢	لا	-	-
	الاجمالي	٣٥	١٠٠
م	هل حصلت على تدريب ميداني في المال العمالي؟	ك	%
م	نعم	٢٢	٦٢,٩
١	لا	١٣	٣٧,١
	الاجمالي	٣٥	١٠٠
م	مدة عملك بالشركة	ك	%
١	١٠ من الى ١٤ سنة	١٢	٣٤,٣
٢	من ١٥ الى ١٧ سنة	١٥	٤٢,٨٥
٣	من ١٨ سنة فأكثر	٨	٢٢,٨٥
	الاجمالي	٣٥	١٠٠
م	هل حصلت على دورات تدريبية في مجال عملك بالشركة؟	ك	%
١	نعم	٣٥	١٠٠
٢	لا	-	-
م	المؤهل	ك	%
١	بكالوريوس خدمة اجتماعية	٣٣	٩٤,٣
٢	دراسات عليا (دبلوم - ماجستير - دكتوراه)	٢	٥,٧
	الإجمالي	٣٥	١٠٠

يوضح الجدول السابق الفئات العمرية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالشركة محل الدراسة، فكان في المرتبة الأولى من هم الفئة العمرية من ٣٣ إلى ٤٠ سنة بنسبة (٦٢,٩%)، ويليه في المرتبة الثانية من هم الفئة العمرية من ٤١ إلى ٤٨ سنة بنسبة (٢٢,٩%)، وفي المرتبة الأخيرة من في من ٤٩ فأكثر بنسبة (١٤,٢%).

كما يوضح خصائص الأخصائيين الاجتماعيين من حيث النوع: فترتيب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالشركة محل الدراسة من حيث النوع، فكانت نسبة الذكور منهم (٣٤) أخصائي بنسبة (٩٧,١%)، وعدد (١) فقط أخصائية اجتماعية بنسبة (٢,٩%) فقط.

كما يبين خصائص الأخصائيين الاجتماعيين من حيث محل الإقامة: فترتيب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالشركة محل الدراسة، فيمثل الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقيمون في الريف العدد الأكبر وهم (٢٢) أخصائي بنسبة (٦٢,٩%)، وعدد (١٣) أخصائي اجتماعي يسكنون الحضر بنسبة (٣٧,١%).

ويظهر الجدول أن جميع الأخصائيين الاجتماعيين بالشركة قد تم تدريس المجال العمالي لهم في التعليم الجامعي بنسبة (١٠٠%)، كما أن النسبة الأكبر من هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين قد حصلوا على تدريب ميداني في المجال العمالي في مرحلة التعليم الجامعي وهم (٢٢) أخصائي بنسبة (٦٢,٩%)، وعدد (١٣) أخصائي اجتماعي يسكنون الحضر بنسبة (٣٧,١%).

كما أظهر الجدول خصائص من حيث الحصول على دورات تدريبية في مجال عملهم: أن الأخصائيين الاجتماعيين قد حصلوا على دورات تدريبية في مجال عملهم بالشركة بنسبة (١٠٠%).

يتضح من الجدول السابق أن نسبة من تتراوح خبرتهم أقل من ١٠ سنوات تصل إلى (٣٥%)، بينما نسبة من تتراوح مدة الخبرة لديهم من ١٠ إلى ١٥ سنة (٣٠%)، بينما يأتي في المرتبة الثالثة من تتراوح خبرتهم من ١٦ إلى ٢٠ سنة (٢٠%)، ويأتي في المرتبة الرابعة من تتراوح خبرتهم من ٢١ إلى ٢٥ سنة بنسبة (١٠%)، ويأتي في المركز الأخير من مدة خبرتهم من ٢٦ سنة فأكثر بنسبة (٥%).

المحور الأول: المهارات التخطيطية التي يجب تنميتها للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي

البعد الأول: مهارة الاتصال:

جدول (٣) يوضح استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة الاتصال:

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أهتم بتبادل المعارف والمعلومات عند وضع وتنفيذ الخطط والبرامج	٢,٩٥	٠,٢٢٦	١
٢	ألتقي بالعاملين للتشاور حول الخطط والبرامج	٢,٩٢	٠,٢٧٣	٢
٣	توجد وسائل اتصال غير رسمية بيني وبين العاملين بالمؤسسة	٢,٨٩	٠,٣١١	٣
٤	أستخدم وسائل شيكات وتكنولوجيا المعلومات في التواصل مع العاملين	٢,٨٧	٠,٤١٤	٤
٥	أستطيع التواصل مع المسئولين بكافة الطرق التقليدية والحديثة	٢,٨٢	٠,٥١٢	٦
٦	أشارك في تحديد المهام والأنشطة المتنوعة	٢,٨٤	٠,٣٧٠	٥

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
٧	أتواصل مع الأقسام والوحدات داخل الشركة	٢,٧٩	٠,٤٧٤	٧
٨	أحرص على الاتصال بالمؤسسات والهيئات للاستفادة منها في تنفيذ البرامج	٢,٧٤	٠,٥٠٣	٩
٩	أحرص على فتح قنوات اتصال بين كافة المستويات بالشركة	٢,٧٦	٠,٥٤٢	٨
١٠	هناك تواصل مستمر بيني وبين زملائي الأخصائيين داخل قطاعات الشركة	٢,٥٣	٠,٧٦٢	١٠
إجمالي الاستجابات (٣٥٠)		٢,٨١	٠,٤٣٨	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (٣) أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة الاتصال جاء مرتفعا وذلك بمتوسط (٢,٨١) وانحراف معياري (٠,٤٣٨)، وهذا يؤكد على أن الأخصائيين الاجتماعيين يتمتعون بدرجة عالية من القدرة على التواصل والاتصال بالآخرين سواء كان الاتصال صاعدا أو أفقيا أو اتصال هابط، أي الاتصال مع الرؤساء أو الزملاء أو المرؤوسين، وقد يرجع ذلك التمكن بسبب أن مهارة الاتصال من أهم المهارات الأساسية التي ينبغي على الأخصائي الاجتماعي اكتسابها.

وتزداد أهمية مهارة الاتصال لعدد من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال العمالي بصفة خاصة وفي مجال تقديم الخدمات الاجتماعية بصفة عامة، لضمان تقديم هذه الخدمات للمستفيدين من خلال التعاون والشراكة بين كافة المؤسسات في المجتمع المحلي (Twelvetrees,2017).

حيث تساعد مهارة الاتصال الأخصائيين الاجتماعيين على حل المشكلات التي تواجههم، حيث ينظمون جهودهم بهدف التخطيط والعمل لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، فيحدد الأخصائيين الاجتماعيين الاحتياجات والمشكلات التي تواجه المستفيدين، والقيام بوضع برامج محددة لحل هذه المشكلات (صقر، الشاذلي، ٢٠١٩).

كما أكدت دراسة (صديق، ٢٠١٧) على أن امتلاك الأخصائي الاجتماعي لمجموعة من المهارات المهنية، يمكنه من القدرة على القيام بأدواره المهنية لتسهيل أنماط الاتصال مع العملاء من أجل مساعدتهم على حل مشكلاتهم وتقدير احتياجاتهم والعمل على إشباعها قدر المستطاع.

ولقد جاء في الترتيب الأول العبارة (أهتم بتبادل المعارف والمعلومات عند وضع وتنفيذ الخطط والبرامج) بمتوسط (٢,٩٥) وانحراف معياري (٠,٢٢٦)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة (ألتقي بالعاملين للتشاور حول الخطط والبرامج) بمتوسط (٢,٩٢) وانحراف معياري (٠,٢٧٣).

وجاء في الترتيب التاسع العبارة (أحرص على الاتصال بالمؤسسات والهيئات للاستفادة منها في تنفيذ البرامج) بمتوسط (٢,٧٤) وانحراف معياري (٠,٥٠٣)، وجاء في الترتيب الأخير العبارة (هناك تواصل مستمر بيني وبين زملائي الأخصائيين داخل قطاعات الشركة) بمتوسط (٢,٥٣) وانحراف معياري (٠,٧٦٢).

البعد الثاني: مهارة تقدير الاحتياجات:

جدول (٤) يوضح استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة تقدير الاحتياجات:

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أختار الأساليب المهنية المناسبة لتقدير احتياجات العاملين	٢,٩٥	٠,٢٢٦	١
٢	أقف على أسباب مشكلات العاملين بالشركة وتحديدها	٢,٨٧	٠,٤١٤	٣
٣	أتمكن من تحديد الفجوة بين احتياجات العاملين والمما هو موجود من الخدمات	٢,٨٤	٠,٤٣٧	٤
٤	أوجه العاملين الى وسائل اشباع احتياجاتهم	٢,٨٢	٠,٥٦٣	٥
٥	أسعى الى تعزيز قدرات العاملين لتدريبهم على مواجهة مشكلاتهم	٢,٧٤	٠,٥٠٣	٨
٦	أستثمر امكانيات وموارد الشركة لإشباع احتياجات العاملين	٢,٧٦	٠,٥٤٢	٧
٧	أبلغ المسئولين بالشركة باحتياجات العاملين بشكل دوري	٢,٨٩	٠,٣٨٨	٢
٨	أحدد البدائل المختلفة لإشباع احتياجات العاملين	٢,٥٥	٠,٨٢٨	١٠
٩	أستطيع الامام بكافة البدائل واختيار أنسبها	٢,٦٣	٠,٦٧٥	٩
١٠	أستطيع الحصول على المعلومات اللازمة لعملية تقدير احتياجات العاملين	٢,٧٩	٠,٥٢٨	٦
	إجمالي عدد الاستجابات (٣٥٠)	٢,٧٨	٠,٥١٠	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (٤) أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة تقدير الاحتياجات جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٧٨)، وانحراف معياري (٠,٥١٠)، وهذا يؤكد على قدرة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي لتقدير الاحتياجات في ضوء ما يتوفر لديهم من معلومات وبيانات وبالتالي يستطيعون تقدير الموقف وما يترتب عليه،

وهذه المهارة من المهارات التخطيطية اللازمة والتي ينبغي توافرها لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي.

فالخدمة الاجتماعية في المجال العمالي تتمثل في المجهودات التي يؤديها الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات العمالية والصناعية والانتاجية المختلفة، بقصد تلاءم العمال مع أجواء ومستويات العمل لرفع كفاءة الانتاج كما وكيفا، وذلك من خلال نشر العلاقات العمالية السليمة وإشباع الحاجات الانسانية. (نجيب، ١٩٨٦).

كما يعد المجال العمالي أحد المجالات المهمة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال قيام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بممارسة عمله داخل الشركة أو المصنع من أجل مساعدة العمال على تعزيز قدراتهم وإشباع حاجاتهم، والعمل على الوقاية من المشكلات ومواجهتها سواء كانت شخصية أسرية أو مهنية، والتوافق الأمثل مع بيئة العمل وتأدية أعمالهم بشكل أفضل والدفاع عن حقوقهم (خليل، وآخرون، ٢٠١٥).

كما أكدت دراسة (صديق، ٢٠١٧) على أن امتلاك الأخصائي الاجتماعي لمجموعة من المهارات المهنية، يمكنه من القدرة على القيام بأدواره المهنية لتسهيل أنماط الاتصال مع العملاء من أجل مساعدتهم على حل مشكلاتهم وتقدير احتياجاتهم والعمل على إشباعها قدر المستطاع.

ولقد جاء في الترتيب الأول العبارة (أختار الأساليب المهنية المناسبة لتقدير احتياجات العاملين) بمتوسط (٢,٩٥)، وانحراف معياري (٠,٢٢٦)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة (أبلغ المسؤولين بالشركة باحتياجات العاملين بشكل دوري) بمتوسط (٢,٨٩)، وانحراف معياري (٠,٣٨٨).

وجاء في الترتيب التاسع العبارة (أستطيع الامام بكافة البدائل واختيار أنسبها) بمتوسط (٢,٦٣)، وانحراف معياري (٠,٦٧٥)، وجاء في الترتيب الأخير العبارة (أحدد البدائل المختلفة لإشباع احتياجات العاملين) بمتوسط (٢,٥٥)، وانحراف معياري (٠,٨٢٨).

البعد الثالث: مهارة العمل الفريقي:

جدول (٥) يوضح استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة العمل الفريقي:

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أحرص على العمل المشترك مع أعضاء الفريق	٢,٨٧	٠,٤١٤	٣
٢	تتوافر التخصصات المهنية المختلفة داخل الشركة	٢,٨٢	٠,٥١٢	٥
٣	يتم تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق لتسهيل عملية التنفيذ للخدمات	٢,٩٥	٠,٢٢٦	١
٤	يوجد توصيف وظيفي لمهام كل شخص داخل	٢,٨٩	٠,٣٨٨	٢

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
فريق العمل				
٥	أتعاون مع ادارة فريق العمل بالشركة	٢,٦٨	٠,٦٦٢	٧
٦	يتم منح أعضاء فريق العمل المميز الحوافز والجوائز التشجيعية	٢,٨٩	٠,٣٨٨	٢م
٧	أتحاور مع فريق العمل للوصول الى أهداف مشتركة للعمل	٢,٨٤	٠,٤٩٥	٤
٨	يملك فريق العمل القدرة الجماعية لمواجهة مشكلات العاملين	٢,٧٦	٠,٥٤٢	٦
٩	يحرص فريق العمل على الالمام بالتغييرات التي يمكن أن تظهر أثناء العمل	٢,٦٦	٠,٦٦٩	٨
١٠	تتاح فرص الحوار والمناقشة بين 'ضاء الفريق عند القيام بالمهام	٢,٥٨	٠,٦٨٣	٩
إجمالي عدد الاستجابات (٣٥٠)		٢,٧٩	٠,٤٩٧	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (٥) أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة العمل الفريقي جاء مرتفعاً بمتوسط (٢,٧٩)، وانحراف معياري (٠,٤٩٧)، وهذا يؤكد على قدرة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي على روح التعاون والعمل الفريقي، وهذه المهارة من المهارات التخطيطية اللازمة والتي ينبغي توافرها لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي.

وقد تناولت الدراسة التي قام بها كلا من (Change Heelee & Clark Simo، ٢٠٠٤) اضطراب العلاقات بين العمال وبينهم وبين القائمين عن العمل، وأرجعت الدراسة إلى الأسباب الرئيسية لذلك ومنها، مخالفة قوانين العمل، وتجاوز ساعات العمل الإضافية، وتأخير صرف الأجور، وتقديم نوعيات غير جيدة من الغذاء للعاملين.

ولقد جاء في الترتيب الأول العبارة (يتم تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق لتسهيل عملية التنفيذ للخدمات) بمتوسط (٢,٩٥)، وانحراف معياري (٠,٢٢٦)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة (يوجد توصيف وظيفي لمهام كل شخص داخل فريق العمل، يتم منح أعضاء فريق العمل المميز الحوافز والجوائز التشجيعية) بمتوسط (٢,٨٩)، وانحراف معياري (٠,٣٨٨).

وجاء في الترتيب الثامن العبارة (يحرص فريق العمل على الالمام بالتغييرات التي يمكن أن تظهر أثناء العمل) بمتوسط (٢,٦٦)، وانحراف معياري (٠,٦٦٩)، وجاء في الترتيب الأخير العبارة (تتاح فرص الحوار والمناقشة بين 'ضاء الفريق عند القيام بالمهام) بمتوسط (٢,٥٨)، وانحراف معياري (٠,٦٨٣).

البعد الرابع: مهارة الاستخدام الأمثل للموارد:

جدول (٦) يوضح استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة الاستخدام الأمثل للموارد:

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أقوم بتوزيع المهام بين العاملين وفقا لقدرات كل منهم	٢,٧١	٠,٥١٥	٩
٢	يتم توظيف الموارد المتاحة في ضوء أهداف المؤسسة	٢,٧٩	٠,٥٧٧	٦
٣	أتمكن من تحديد الاحتياجات المطلوبة من خلال الموارد المتاحة	٢,٨٧	٠,٤٧٥	٣
٤	يمكنني توظيف قدرات العاملين لإشباع احتياجاتهم	٢,٨٩	٠,٣٨٨	٢
٥	تتجه جميع التخصصات بالشركة لتنفيذ المهام المطلوبة منهم	٢,٨٢	٠,٥٦٣	٥
٦	أستطيع البحث عن موارد جديدة تساعد في تحقيق أهداف العاملين	٢,٧٦	٠,٥٩٠	٨
٧	أستطيع الاستفادة من جميع مؤسسات المجتمع لتحقيق أهداف العاملين	٢,٩٢	٠,٣٥٩	١
٨	تتوافر قاعدة بيانات للتعرف على الامكانيات والموارد المتاحة بالشركة	٢,٨٤	٠,٤٩٥	٤
٩	يتم استثمار الموارد المادية المتاحة بأقصى استثمار ممكن	٢,٧٤	٠,٥٠٣	٧
١٠	أنفذ أساليب حديثة لتابعة الاستخدام الأمثل لموارد الشركة	٢,٦٨	٠,٥٧٤	١٠
	إجمالي عدد الاستجابات (٣٥٠)	٢,٨٠	٠,٥٠٣	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (٦) أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة الاستخدام الأمثل للموارد جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٨٠)، وانحراف معياري (٠,٥٠٣)، وهذا يؤكد على قدرة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي على حسن استخدام الموارد والقدرة على استثمارها الاستثمار الأمثل، وهذه المهارة من المهارات التخطيطية اللازمة والتي ينبغي توافرها لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي.

وقد أبرزت دراسة (أبو النصر، ٢٠٠١) دور مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة في دعم نسق الخدمات الاجتماعية في المجال العمالي، وتحديد الخصائص الشخصية والمهنية والمهارية والتدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالشركة، وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمة الاجتماعية تلعب دوراً رئيساً في المجال العمالي من خلال الاهتمام بالعنصر البشري وتحسين المناخ الاجتماعي وتقديم الخدمات مما يساهم في الوقاية وعلاج المشكلات في المجال العمالي.

وحددت دراسة (صالح، ٢٠٠٥) مدى تناسب خدمات الرعاية مع احتياجات عمال المصانع، والمعوقات التي تحد من ممارستهم لحق الرعاية، والتوصل إلى تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية العمالية في تمكين عمال الصناعة من ممارسة حقهم في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية العمالية في تمكين عمال الصناعة من ممارسة حقهم في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي.

ولقد جاء في الترتيب الأول العبارة (أستطيع الاستفادة من جميع مؤسسات المجتمع لتحقيق أهداف العاملين) بمتوسط (٢,٩٢)، وانحراف معياري (٠,٣٥٩)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة (يمكنني توظيف قدرات العاملين لإشباع احتياجاتهم) بمتوسط (٢,٨٩)، وانحراف معياري (٠,٣٨٨).

وجاء في الترتيب التاسع العبارة (أقوم بتوزيع المهام بين العاملين وفقاً لقدرات كل منهم) بمتوسط (٢,٧١)، وانحراف معياري (٠,٥١٥)، وجاء في الترتيب الأخير العبارة (أنفذ أساليب حديثة لمتابعة الاستخدام الأمثل لموارد الشركة) بمتوسط (٢,٦٨)، وانحراف معياري (٠,٥٧٤).

البعد الخامس: مهارة جمع البيانات:

جدول (٧) يوضح استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة جمع البيانات:

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أحصل على البيانات والمعلومات بسهولة ويسر	٢,٧٤	٠,٦٠١	٨
٢	أستعين بالخبراء عند جمع المعلومات والبيانات	٢,٨٩	٠,٤٥٣	٢
٣	ألتزم بتطبيق الخطوات المهنية عند استخدام البيانات والمعلومات	٢,٨٧	٠,٤٧٥	٣
٤	أستطيع المقارنة بين البيانات والمعلومات المتوفرة	٢,٧٩	٠,٥٧٧	٦
٥	يمكنني ترتيب المعلومات التي جمعتها في شكل متتابع	٢,٨٢	٠,٤٥٧	٥
٦	تتوافر لدي مصادر البيانات والمعلومات المتعددة	٢,٨٤	٠,٤٩٥	٤
٧	أتمكن من توظيف المعلومات والمعلومات لتحقيق	٢,٨٧	٠,٤١٤	٣م

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
أهداف المؤسسة				
٨	أعتمد على الملاحظة كأحد وسائل الحصول على المعلومات	٢,٩٢	٠,٢٧٣	١
٩	أصنف المعلومات والبيانات وفقا لأهميتها	٢,٧٦	٠,٥٩٠	٧
١٠	أهتم بجمع المعلومات والبيانات المرتبطة باحتياجات العاملين بالشركة	٢,٨٩	٠,٣٨٨	٢م
إجمالي عدد الاستجابات (٣٥٠)		٢,٨٣	٠,٤٧٢	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (٧) أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة جمع البيانات جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٨٣)، وانحراف معياري (٠,٤٧٢)، وهذا يؤكد على قدرة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي على جمع البيانات اللازمة لطبيعة العمل، وهذه المهارة من المهارات التخطيطية اللازمة والأساسية والتي لا يمكن الاستغناء عنها لذا يجب توافرها لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي.

ويركز الأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي على المشكلات الاجتماعية والحاجات الإنسانية دون تفضيل تنفيذ طريقة معينة للممارسة بل بالتأكيد على ما يجب اتخاذه من اجراءات لتحديد المشكلة واختيار النظريات والطرق الملائمة مستخدما في ذلك الأساق البيئية وعمليات حل المشكلة كأساس لعمله (أبو المعاطي، ٢٠٠٣).

لذا فإن الأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي يمثل المهني المتخصص أعد إعدادا مهنيا سليما للنهوض بمستوى العمال أدبيا وماديا عن طريق مساعدتهم في مجالات متعددة، ووضعهم على الطريق الصحيح وذلك بالتعاون بين العمال وأصحاب الأعمال والجهات الرسمية مما يمثل ضرورة أساسية لا غنى عنها لجميع الأطراف (Aurora Trif, 2016).

ولقد جاء في الترتيب الأول العبارة (أعتمد على الملاحظة كأحد وسائل الحصول على المعلومات) بمتوسط (٢,٩٢)، وانحراف معياري (٠,٢٧٣)، وجاء في الترتيب الثاني العبارتين (أستعين بالخبراء عند جمع المعلومات والبيانات، أهتم بجمع المعلومات والبيانات المرتبطة باحتياجات العاملين بالشركة) بمتوسط (٢,٨٩)، وانحراف معياري (٠,٤٥٣)، (٠,٣٨٨).

وجاء في الترتيب السادس العبارة (أستطيع المقارنة بين البيانات والمعلومات المتوفرة) بمتوسط (٢,٧٩)، وانحراف معياري (٠,٥٧٧)، وجاء في الترتيب الأخير العبارة (أصنف المعلومات والبيانات وفقا لأهميتها) بمتوسط (٢,٧٦)، وانحراف معياري (٠,٥٩٠).

المحور الثاني: معوقات تعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي:

جدول (٨) يوضح معوقات تعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي:

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	قصور الخطط التدريبية لتعزيز مهارات الأخصائيين الاجتماعيين	٢,٨٩	٠,٤٥٣	٢
٢	غياب العمل الفريقي بين الأخصائيين الاجتماعيين بالشركة	٢,٩٧	٠,١٦٢	١
٣	غياب المؤشرات الدقيقة لقياس جودة الخدمات	٢,٧٩	٠,٥٧٧	٥
٤	سيطرة الفردية في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة	٢,٧٦	٠,٥٩٠	٦
٥	قلة اطلاع الأخصائيين الاجتماعيين على ما هو جديد في مجال الممارسة المهنية	٢,٨٤	٠,٤٩٥	٣
٦	غموض الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها	٢,٧٤	٠,٦٤٤	٧
٧	غياب الاستعانة بالمتخصصين لقياس واكتساب الأخصائيين المهارات التخطيطية	٢,٨٢	٠,٥١٢	٤
٨	الافتقار للتقييم الدوري للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالشركة	٢,٦٦	٠,٥٨٢	٩
٩	افتقار التواصل مع مؤسسات المجتمع للاستفادة منها لحل مشكلات العاملين	٢,٧١	٠,٦١١	٨
١٠	قلة الدراية بأساليب تقدير الحاجات الأساسية للأخصائيين الاجتماعيين	٢,٦٣	٠,٦٧٥	١٠
	إجمالي عدد الاستجابات (٣٥٠)	٢,٧٨	٠,٥٣٠	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (٨) أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن معوقات تعزيز المهارات التخطيطية جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٧٨)، وانحراف معياري (٠,٥٣٠)، وقد يرجع ارتفاع هذه المعوقات بسبب الواقع والمأمول، وما يطمح إليه هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين من تحقيق أقصى ما يمكن تحقيقه من خلال تعزيز وتطوير هذه المهارات والتي هي بمثابة الأسس التي من خلالها يمارسون عملهم المهني ويؤكدوا للمجتمع أن مهنة الخدمة

الاجتماعية والعاملين بها ليسوا بأقل من أي مهنة. توافرها لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي.

وهذا يتفق مع ما وضحته دراسة (Divert, ٢٠٠٣) أن هناك حاجة ماسة لاكتساب العديد من المهارات الاجتماعية والتخطيطية، ولا يتوقف الأمر على ذلك بل ضرورة العمل على تعزيز هذه المهارات بصفة مستمرة، وأهمية وضع قواعد علمية وخطوات منظمة لاكتساب هذه المهارات التخطيطية والاجتماعية.

وكذلك دراسة (وحيد، ٢٠٠٦) إلى وصف واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية للتعامل مع مشكلات العاملين المترتبة على الخصخصة، وتحديد الصعوبات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي للتعامل مع هذه المشكلات، وتوصلت الدراسة إلى تحديد بعض المشكلات التي يواجهها العامل وتنوع إلى اجتماعية وصحية واقتصادية. وكذلك تنوع وتعدد المشكلات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي.

ولقد جاء في الترتيب الأول العبارة (غياب العمل الفريقي بين الأخصائيين الاجتماعيين بالشركة) بمتوسط (٢,٩٧)، وانحراف معياري (٠,١٦٢)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة (قصور الخطط التدريبية لتعزيز مهارات الأخصائيين الاجتماعيين) بمتوسط (٢,٨٩)، وانحراف معياري (٠,٤٥٣).

وجاء في الترتيب السادس العبارة (الافتقار للتقييم الدوري للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالشركة) بمتوسط (٢,٦٦)، وانحراف معياري (٠,٥٨٢)، وجاء في الترتيب الأخير العبارة (قلة الدراية بأساليب تقدير الحاجات الأساسية للأخصائيين الاجتماعيين) بمتوسط (٢,٦٣)، وانحراف معياري (٠,٦٧٥).

النتائج العامة:

١. أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة الاتصال جاء مرتفعا وذلك بمتوسط (٢,٨١) وانحراف معياري (٠,٤٣٨).
٢. أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة تقدير الاحتياجات جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٧٨)، وانحراف معياري (٠,٥١٠).
٣. أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة العمل الفريقي جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٧٩)، وانحراف معياري (٠,٤٩٧).
٤. أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة الاستخدام الأمثل للموارد جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٨٠)، وانحراف معياري (٠,٥٠٣).
٥. أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن مهارة جمع البيانات جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٨٣)، وانحراف معياري (٠,٤٧٢).
٦. أن استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال العمالي عن معوقات تعزيز المهارات التخطيطية جاء مرتفعا بمتوسط (٢,٧٨)، وانحراف معياري (٠,٥٣٠).

التصور المقترح لتعزيز مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في المجال العمالي:

تأسيساً على ما تقدم فإنه يمكن وضع تصور مستقبلي مقترح لتعزيز مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في المجال العمالي، لذلك تتضمن التصور المقترح العناصر الآتية:

- الأسس الذي يقوم عليها التصور المقترح
- الفلسفة التي يقوم عليها التصور المقترح.
- أهداف التصور المقترح.
- استراتيجيات التصور المقترح.
- المنطلق النظري الذي يعتمد عليه التصور المقترح.

الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح:

- ١- الأدبيات النظرية.
- ٢- نتائج الدراسات السابقة.
- ٣- نتائج الدراسة الحالية.

الفلسفة التي يقوم عليها التصور المقترح:

تعني الفلسفة في مفهومها العام تصور شامل، وهي تصور منطقي للعلاقات التي تربط كل ظاهرة بالأخرى استناداً إلى منهج علمي خاص، بتطبيق ذلك المنهج على الماضي والحاضر يكون استخلاص الكليات التي تكون الاطار النظري، الذي يتحرك من خلاله الإنسان عندما ينزل بالنظرية إلى الواقع ليقومها بالتجربة والممارسة. (كشك، ٢٠٠٨)

لذلك فإن ثمة تصور للدراسة الحالية تكمن في مدى إمكانية تعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال العمالي، من خلال تحليل السياق الداخلي للمصانع والشركات، ومن ثم الوقوف على المعوقات التي تحد من فاعلية دور الأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي، حتي يتسنى وضع تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لتعزيز المهارات التخطيطية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي.

الهدف من التصور المقترح:

محاولة التوصل إلى تصور مقترح لتعزيز المهارات التخطيطية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال العمالي.

الاستراتيجيات المستخدمة في التصور المقترح:

تعد الاستراتيجيات بمثابة المنهج المتبع للأخصائي الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، والتي يمكن للبحث أن يركز عليها في تنفيذ التصور المقترح ومنها ما يلي:

- ١- استراتيجية الإقناع: هذه الاستراتيجية تسهم في إقناع الأطراف المستهدفة والداعمة للتصور للاستفادة بإمكاناتها في تعزيز المهارات التخطيطية وتنفيذ التصور المقترح، كما يمكن الاستفادة من المنهج المتبع لتغيير اتجاهات المسؤولين بالمؤسسات العمالية من خلال محاولة العمل على:

- أ- الاستفادة المهنية الفردية بإثراء ما لدى العاملين من معارف ومهارات يمكن أن تساعد في تعزيز مهاراتهم التخطيطية وتطوير العمل ومراعاة الفروق الفردية والظروف المجتمعية.
- ب- الاستعاضة بالجهود الجماعية عن الجهود الفردية في التعامل مع العقبات واتخاذ القرارات.
- ج- التغيير: انطلاقاً من أن هذا التغيير يعود بالنفع على المؤسسات العمالية والمجتمع.
- ٢- استراتيجية تغيير السلوك: يمكن الاستفادة من المنهج المتبع لتغيير السلوك للمسؤولين بالتأثير على أسلوب المسؤولين كتنظيم بالمؤسسات في مواجهة العقبات التي تحد من تحقيق الأهداف ومحاولة العمل على إحداث ثمة تغييراً لأسلوب كل عضو على حده أثناء ممارسة دوره داخل المؤسسة بما يتماشى مع طبيعة المصانع والشركات والبيئة المحيطة، وبما يعمل على تقليص الفجوة في الفكر بين المسؤولين والعاملين، وتنامي الاستفادة المهنية من تطوير الأداء بتحقيق الديمقراطية في التخطيط والتنفيذ داخل المؤسسات العمالية.
- ٣- استراتيجية التعاون: يمكن الاستفادة من الاستراتيجيات من خلال التعاون مع المسؤولين والأخصائيين الاجتماعيين في التكامل والتنسيق مع الجهات ذات الصلة سواء كان التنسيق والتعاون على المستوى الأفقي أو على المستوى الرأسي من خلال إنجاز عدة أنشطة متشابكة لمواجهة العقبات وتعزيز المهارات التخطيطية بما يضمن التنسيق والتكامل بين كل الجهات، وكذلك الاعتماد عليها كوسيلة لتنظيم معظم الأنشطة بالمؤسسات العمالية، ومن ثم تكون عملية مستمرة غايتها تعزيز المهارات التخطيطية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات العمالية.

المنطلق النظري التي سوف يعتمد عليه التصور المقترح:

في إطار الأنشطة التي تسعى الدراسة الميدانية إلى تزويد المؤسسات العمالية بها، يمكن توظيف نموذج العمل مع مجتمع المنظمة، كما يلي:

نموذج العمل مع مجتمع المنظمة: يرتكز نموذج العمل مع مجتمع المنظمة على التعامل مع المصنع أو الشركة كمجتمع داخلي له سماته، واحتياجاته، والذي إن تم توظيفه بالشكل المرجو قد يمكن الوصول إلى مرحلة متقدمة من التنظيم بزيادة فاعليتها في تعزيز المهارات التخطيطية، من ثم يمكن الاستفادة من نموذج العمل مع مجتمع المنظمة في الدراسة الحالية، وخلق علاقة متوازنة بين الأخصائيين الاجتماعيين وبين المصنع والشركات، ومن ثم قد تتأثر القرارات المهنية للإدارة بأراء أعضاء العمل بالمصنع أو الشركة، وكذلك تحقيق التنسيق بين المصنع أو الشركة والجهات ذات الصلة، ومن ثم قد تتحسن شبكة العلاقات من خلال الحد من التضارب أو الارتجال في إدارة المصنع أو الشركة، كما يمكن تبني روثا جديدة بغية التغلب على التحديات التي تحد من فاعلية استثمار المهارات التخطيطية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي.

محتوى التصور المقترح:

- ١- ضرورة توافر الاستعداد الشخصي من جانب الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في مجال الخدمة الاجتماعية العمالية، مما يدفعهم إلى معرفة كيفية استثمار المهارات التخطيطية لديهم.

-
- ٢- ضرورة صقل مهارات الأخصائي الاجتماعي بأجهزة رعاية العمال والعاملين خاصة المهارات المرتبطة بالاتصال، وتقدير الاحتياجات، والاستثمار الأمثل للموارد، والعمل الفرقي من خلال دورات تدريبية متقدمة ومتخصصة في هذه المهارات.
- ٣- ضرورة مواجهة الأخصائيين الاجتماعيين لبعض الصعوبات التي قد ترجع إليهم وتحد من تعزيز المهارات التخطيطية.

المراجع:

- أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٠١). الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع في المجال العمالي. المؤتمر العلمي السابع عشر. مجلد (٢). كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- توفيق، محمد نجيب. (١٩٨٦). الخدمة الاجتماعية العمالية. مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة.
- الجابري، الهام أحمد. (٢٠١٥). فعالية برنامج تدريبي باستخدام الإشراف الإلكتروني لتنمية مهارات الممارسة المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- حبيب، سعد عبد السلام. (ب ت). الخدمة الاجتماعية العمالية. مكتبة النهضة المصرية. القاهرة.
- حسن، مصطفى حسن. (٢٠٠٨). تقدير حاجات الرعاية الاجتماعية لعمال البناء. المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- حنبل، ابراهيم حسن. (٢٠١٠). الخدمة الاجتماعية العمالية. مكتبة عين شمس. مكتبة عين شمس.
- خليل، زكينة عبد القادر، وآخرون. (٢٠١٥). الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي وحماية البيئة. السوق الريادي. جامعة حلوان.
- رشوان، حسين عبد الحميد. (١٩٩٦). المجتمع والتصنيع "دراسة في علم الاجتماع الصناعي". دار الحامد للنشر والتوزيع. الاسكندرية.
- سرحان، نظيمة أحمد. (٢٠٠١). الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي ومجال حماية البيئة. المركز الريادي. جامعة حلوان.
- السكري، أحمد شفيق، عرفان، محمود محمد. (٢٠٠٠). الأساليب المعاصرة في التخطيط لتنمية المجتمع. ط٢. مكتبة النهضة المصرية. القاهرة.
- سليم، حسام محمد. (٢٠١٠). المشكلات المترتبة على استخدام المواد البترولية الملوثة للبيئة في ورش صناعات الأثاث وبرنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لمواجهةها. رسالة ماجستير رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- السيد، سحر أيوب. (٢٠٠٥). دور الخدمة الاجتماعية في تنشيط اللجان النقابية للتخفيف من المشكلات الاجتماعية لعمال الصناعة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة الفيوم.
- شفيق، أحمد شفيق. (٢٠٠١). علاقة بعض المتغيرات بإكساب الأخصائي الاجتماعي المهارات التخطيطية في المجال الطبي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. ع ١٠. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

- صالح، أحمد فاروق. (٢٠٠٥). الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي. مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. ١٩٤، ج ١. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- صالح، محمود حسن. (٢٠٠٢). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية. دار المعرفة الجامعية. الاسكندرية.
- صديق، حسين. (٢٠١٧). مهارات وأدوار الأخصائي الاجتماعي ضمن مؤسسات الرعاية الاجتماعية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية. جامعة تشرين. ٢٤.
- الصفير، أحمد محيي، الشاذلي، خلاف خلف. (٢٠١٩). التخطيط والسياسة الاجتماعية "المفاهيم والأطر والآليات". دار التعليم الجامعي. الاسكندرية.
- العادلي، فاروق محمد. (١٩٨١). الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها في الوطن العربي. حولية كلية الانسانيات والعلوم الاجتماعية. جامعة قطر. ع (٤).
- عبد الجليل، إيهاب ماهر. (٢٠٠٧). دور النقابات العمالية في المشاركة في تنمية البيئة بمصر. رسالة ماجستير غير منشورة. معهد الدراسات والبحوث البيئية. جامعة عين شمس.
- عبد المعطي، أحمد حسين، مصطفى، دعاء محمد. (٢٠٠٨). المهارات الحياتية. دار السحاب للنشر والتوزيع. القاهرة.
- عبد المعطي، أحمد، مصطفى، دعاء. (٢٠٠٨). المهارات الحياتية. دار السحاب للنشر والتوزيع. القاهرة.
- علي، ماهر أبو المعاطي. (٢٠١٢). الاتجاهات الحديثة في التخطيط الاجتماعي- مجالات الرعاية الاجتماعية والتنمية الشاملة. المكتب الجامعي الحديث. حلوان.
- عيسى، أحمد سيد. (٢٠١٨). فاعلية برنامج تدريبي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع أطفال متلازمة داون ذوي اضطرابات طيف التوحد. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة أسيوط.
- الغلبان، حسام محمد. (٢٠٠٤). دراسة وصفية مقارنة لمشكلات الرضا الوظيفي بين العمالة الدائمة والمؤقتة وعلاقة ذلك بالأداء الاجتماعي لكل منهما مع وضع تصور مقترح من منظور خدمة الفرد لمواجهتها. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- غميض، فوزية. (٢٠٠٧). الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل "دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية بالمسيلة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة بوضياف. الجزائر.
- فهبي، محمد سيد. (٢٠٠٨). الخدمة الاجتماعية العمالية. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. ط ١. الاسكندرية.

كيلاني، علاء صلاح. (٢٠١٥). استخدام جماعات المهام العمالية لمواجهة مشكلة سوء التوافق المهني. رسالة دكتوراه رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة أسيوط.

محمد، أحمد فاروق. (٢٠٠٥). الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال الصناعة في الرعاية في اطار سياسات الاصلاح الاجتماعي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. ج ١، ع ١. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

محمد، أسماء سعيد. (٢٠٠٨). العلاقة بين تنمية مهارات الأخصائيات الاجتماعيات وتحسين أدائهن الوظيفي. المؤتمر العلمي الدولي الخامس والعشرون للخدمة الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

محمود، أحمد محمود. (٢٠٠٦). الاتجاهات التخطيطية للأخصائين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية. بحث منشور المؤتمر العلمي التاسع عشر. مجلد (٥). كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

مرعي، ابراهيم بيومي، الرشيدى، ملاك أحمد. (١٩٨٤). الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية. المكتب الجامعي الحديث. الاسكندرية.

منصور، حمدي محمد، وآخرون. (٢٠١٤). المهارات الأساسية خدمة الفرد (حالات تطبيقية). كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

منصور، سلامة محمد. (٢٠٠٣). ممارسة برنامج تدريبي لتنمية مهارات ومعارف الأخصائين الاجتماعيين في استخدام المقاييس عند العمل مع المشكلات الفردية. المؤتمر العلمي السادس عشر. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

منقريوس، نصيف فهيم. (٢٠١٤). تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية (قضايا مهنية وبحوث ميدانية). المكتب الجامعي الحديث. حلوان.

منقريوس، نصيف فهيم، علي، ماهر أبو المعاطي. (٢٠٠٠). مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي. القاهرة.

وحيد، عبير نيازي. (٢٠٠٦). مشكلات العاملين المترتبة على التخصصية وتصور مقتر من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لمواجهةها. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

المراجع العربية مترجمة:

- Abu Al-Nasr, Medhat Muhammad. (2001). Professional practice of the method of organizing society in the labor field. Seventeenth Scientific Conference. Folder(2). Faculty of Social Work. Helwan University.
- Tawfiq, Muhammad Naguib. (1986). Labor social service. Anglo-Egyptian Library. Cairo.

-
- Al-Jabri, Elham Ahmed. (2015). The effectiveness of a training program using electronic supervision to develop the professional practice skills of specialists working with groups. Unpublished doctoral dissertation. Faculty of Social Work. Helwan University.
 - Habib, Saad Abdel Salam. (N.H). Labor social Work. Egyptian Nahda Library. Cairo.
 - Hassan, Mustafa Hassan. (2008). Assessing the social welfare needs of construction workers. 21st International Scientific Conference. Faculty of Social Work. Helwan University.
 - Hanbal, Ibrahim Hassan. (2010). Labor social work. Ain Shams Library. Ain Shams Library.
 - Khalil, Zakneya Abdel Qader, and others. (2015). Social work in the field of labor and environmental protection. Leading market. Helwan University.
 - Rashwan, Hussein Abdel Hamid. (1996). Society and Industrialization: A Study in Industrial Sociology. Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution. Alexandria.
 - Sarhan, Nazima Ahmed. (2001). Social work in the field of labor and environmental protection. Pioneering center. Helwan University.
 - Al-Sukari, Ahmed Shafiq, Irfan, Mahmoud Muhammad. (2000). Contemporary methods in community development planning. 2nd ed. Egyptian Nahda Library. Cairo.
 - Al-Sukari, Ahmed Shafiq, Irfan, Mahmoud Muhammad. (2000). Contemporary methods in community development planning. 2nd ed. Egyptian Nahda Library. Cairo.
 - EL Syed. Sahar Ayoub. (2005). The role of social work in activating union committees to alleviate the social problems of industrial workers. A magister message that is not published. Faculty of Social Work. Fayoum University.
 - Shafiq, Ahmed Shafiq. (2001). The relationship of some variables to providing social workers with planning skills in the medical field. Journal of Studies in Social work and Human Sciences. P. 10. Faculty of Social Work. Helwan University.
 - Saleh, Ahmed Farouk. (2005). Labor social work and the right of industrial workers to care within the framework of social reform policies. Journal of Social Work Studies and Human Sciences. No. 19, Part 1. Faculty of Social Work. Helwan University.
 - Saleh, Mahmoud Hassan. (2002). Social work and professional practice areas. University Knowledge House. Alexandria.
 - Siddiq, Hussein. (2017). Skills and roles of the social worker within social care institutions. Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies. October University. P2.
 - Al-Sagr, Ahmed Mohie, Al-Shazly, Khalaf Khalaf. (2019). Planning and social policy “concepts, frameworks and mechanisms”. House of university education. Alexandria.
 - Al-Adly, Farouk Muhammad. (1981). Social welfare for workers and its problems in the Arab world. Yearbook of the College of Humanities and Social Sciences. Qatar University. P (4).



-
- Abdel Jalil, Ihab Maher. (2007). The role of trade unions in participating in environmental development in Egypt. A magister message that is not published. Institute of Environmental Studies and Research. Ain-Shams University.
 - Abdel Moati, Ahmed Hussein, Mustafa, Doaa Muhammad. (2008). Life Skills. Dar Al-Sahab for Publishing and Distribution, Cairo.
 - Abdel Moati, Ahmed, Mustafa, Doaa. (2008). Life Skills. Dar Al-Sahab for Publishing and Distribution, Cairo.
 - Ali, Maher Abu Al-Maati. (2012). Modern trends in social planning - areas of social care and comprehensive development. Modern university office. Helwan.
 - Issa, Ahmed Sayed. (2018). The effectiveness of a training program from the perspective of general social work practice to develop the professional skills of social workers working with Down syndrome children with autism spectrum disorders. Unpublished doctoral dissertation. Faculty of Social Work. Assiut University.
 - Al-Ghalban, Hossam Muhammad. (2004). A comparative descriptive study of the problems of job satisfaction between permanent and temporary workers and its relationship to the social performance of each of them, with a proposed conception from the perspective of individual service to confront them. A magister message that is not published, Faculty of Social Work, Helwan University.
 - Ghamid, Fawzia. (2007). Worker social work and prevention of work accidents "A field study at the Public Institution for Textiles and Industrial Fabrics in M'sila. Unpublished master's thesis. Boudiaf University, Algeria.
 - Fahmy, Muhammad Sayed. (2008). Labor social work. Dar Al-Wafa for the World of Printing and Publishing. 1st edition. Alexandria.
 - Kilani, Alaa Salah. (2015). Using worker task groups to confront the problem of occupational mismatch. Doctoral dissertation, unpublished master's thesis. Faculty of Social Work Assiut University.
 - Muhammad, Ahmed Farouk. (2005). Labor social service and the right of industrial workers to care within the framework of social reform policies. Journal of Studies in Social Service and Human Sciences. Part 1, Part 1. College of Social Work, Helwan University.
 - Muhammad, Asmaa Saeed. (2008). The relationship between developing the skills of social workers and improving their job performance. 25th International Scientific Conference on Social Work. Faculty of Social Work. Helwan University.
 - Mahmoud, Ahmed Mahmoud. (2006). Planning directions for social workers in educational institutions. Research publication of the nineteenth scientific conference. Folder (5). Faculty of Social Work. Helwan University.

- Marai, Ibrahim Bayoumi, Al-Rashidi, Malak Ahmed. (1984). Social work in industrial fields. Modern university office. Alexandria.
- Mansour, Hamdi Muhammad, and others. (2014). Basic skills for serving the individual (applied cases). Faculty of Social Work. Helwan University.
- Mansour, Salama Muhammad. (2003). Practicing a training program to develop the skills and knowledge of social workers in using metrics when working with individual problems. Sixteenth Scientific Conference. Faculty of Social Work. Helwan University.
- Menkarius, Nassif Fahmy. (2014). Developing the professional practice of social work (professional issues and field research). Modern university office. Helwan.
- Menkarios, Nassif Fahmy, Ali, Maher Abu Al-Maati. (2000), Professional practice skills for social service, University Book Publishing and Distribution Center, Cairo.
- Waheed, Abeer Niazi. (2006). Employee problems resulting from privatization and a brief conceptualization from the perspective of general social work practice to confront them. A magister message that is not published. Faculty of Social Work. Helwan University.

المراجع الأجنبية:

- Aurora Trif, John Geary, (2016). The purpose of variable pay schemes and trade unions, Employee Relations, vol. 38 Issue:2, pp.182-199, doi: 10.1108/er-01-2015-0004 permanent link to this document : <http://dx.org/10.1108/ER-01-2015-0004>.
- Based Planning (2005). Naval analytical capabilities improving capabilities Based Planning United States of America, National Academy Sciences.
- Cladder & Wrath. (2004). Cognitive Gerasimova Pettish Programmer Indenolol Overran (Semi) Residential Bewandering van Kinden mat Emotional Slowness IA Cognitive Behavioral the Rape TIC Program Part Out (Semi) Residential Treatment for Children with Emotional Disorder, Child Study Journal, vol. 1814.
- Divid Makarov. (1995). Social Welfare Structure and Predicted, SAGE Publication, International and Professional, Publication, International Educational and Professional, Publisher Thousand Oaklandon, p:(23).
- Edmiston, Baird. (2004). The Followed Care in the Accommodation Institute on the Lodger Children, Alaska, University go to Pennsylvania U.S.A.
- Ellis, Fisher. (2004). Predictors of Disruptive Behavior Advancement Delays Anxiety and Affective Symptomatology among Institutionally Reared Romanian Children, Journal of the American Academy of Child, Adolescent Psychiatry.



-
- John, G.I.(2002). social work practice, A generalist approach, Boston, Allyn, and Bacon.
- Lefevr, M., Tanner,K (2008). Developing social Work students' communication skills with children and young people: a model for the qualifying level curriculum. Child and family social Work , 13, 166- 176.
- Louisa C. Johnson & Stephen Jeans (2007). social work practices a generalist approach, Boston, Allyn and Bacon ,Inc.
- Miley, K, O. Melina (2011). Generals social work practice An Empowering Approach, 6 Boston and Bacon.
- Navarro– Diaz, Criseyde. (2005). Economic advancement or social exclusion less- educated markers courts of living and migration in high recursions PhD, (Massachusetts, Institute of technology).
- Neil gilbert, Harry Specht. (1996). planning for social Welfare, issues and model and tasks, N.Y, prentice hall, ink, p (29).
- Presciutti, Diana Bullen. (2008). the visual culture of the founding hospital in congeal university of Michigan.
- Robert barker. (1999). the social work dictionary, Washington, NASW press, p:(323).
- Routray, s et al. (2015). Growth and Development living in orphanages of Odisha, an eastern Indian state, Journal of Dental and medical sciences (IOSR- JDMS), volume, issue. 4 ver. 1.
- Thompson, Neil. (2005). understanding social work repairing for practice, second edition, New York.
- Trish Hafford Litchfield (2013). social care management stratege and business Planning, London , Jessica publishers.
- Vasudevan, v. (2014). childcare institutions as quality family, surrogate alternative care services in Sri Lanka national institute of social Development, Sri Lanka.
- Willis's henry (2013). capabilities-based Planning for energy security at department of defense installations, united states, rand corporation.