التخطيط الاجتماعي وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية

اعداد

حاتم محمد اسماعيل الشعبيني

باحث ماجستير

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف

اشراف

أ.د / محمد احمد عبدالرحيم

استاذ ورئيس قسم التخطيط الاجتماعي

ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية ،جامعة بني سويف

د / مخلص رمضان محمد

مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية

جامعة بني سويف

المستخلص

ترجع أهمية دراسة موضوع الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية إلي ضرورة تحقيق نوع من الاستبصار الذاتي حول المنتج الذي تقدمه كليات الخدمة الاجتماعية وهو الاخصائي الاجتماعي.

وتسعي هذه الدراسة إلي تحقيق هدف رئيسي وهو: وضع تصور تخطيطي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ، وقد أعتمدت الدراسة وفقاً لنوعها وأهدافها علي منهج المسح الاجتماعي.

ومن ابرز نتائج هذه الدراسة: توصلت إلى تصور تخطيطي يمكن من خلالة تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الايوائية, ويمكن تحقيق ذلك من خلال المؤشرات التخطيطية التالية: (أ) المقوم المعرفي: يشتمل علي؛ التدريب علي الخطوات العلمية المقننة في حل مشكلات نزلاء المؤسسات الإيوائية. (ب) المقوم المهاري: يشتمل علي؛ التدريب علي الاستفادة من امكانيات وموارد المجتمع المحلي لخدمة المؤسسة. (ج) المقوم القيمي: يشتمل علي؛ التدريب علي احترام كرامة ومشاعر نزلاء المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الأدء المهني – المؤسسات الايوائية.

Abstract

The importance of studying the issue of the professional performance of social workers working in residential institutions is due to the need to achieve a kind of self-insight about the product provided by social work colleges, which is the social worker.

Measuring the :This study seeks to achieve a main objective, which is Establishing a planning vision to develop the professional performance of social workers in residential institutions., The study, according to its type and objectives, relied on the social survey method.

The results of the study The study reached a planning conception through which the professional performance of social workers in residential institutions can be developed, and this can be achieved through the following planning indicators: (a) The cognitive component: includes; Training on legalized scientific steps in solving the problems of inmates of residential institutions. (B) The skill index: includes; Training to take advantage of the capabilities and resources of the local community to serve the institution.(C) The value component: includes; Training to respect the dignity of the institution's inmates and not to harm their feelings.

key words: Include: professional performance - shelter institutions.

أولاً مقدمة:

تشير الإحصائيات الرسمية الصادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء إلي زيادة أعداد الأطفال مجهولي النسب, حيث تقدر نسبة الأطفال المحرومين من الرعاية الاسرية علي مستوي جمهورية مصر العربية عام 2019م نحو (10301) منهم عدد (4206) مجهولي النسب. (الجهاز المركزي, مايو,2019)

لذا يحتاج الأطفال مجهولي النسب إلي تقديم مزيد من أوجه الرعاية الاجتماعية بمختلف أشكالها التعليمية والصحية والترويحية والتأهيلية لوقايتهم من الإنحراف والإضطراب الاجتماعي, كما يُعد توفير الرعاية الإجتماعية لهؤلاء الأطفال حقاً طبيعياً وإنسانياً كفلته الأديان السماوية والتشريعات والقوانين المجتمعية لهم.

ولذلك إهتمت الدولة المصرية برعاية الأطفال مجهولي النسب من خلال إصدار العديد من التشريعات والقوانين مثل الدستور المصري والذي نصت المادة (70) منه علي التالي: " لكل طفل فور الولادة, الحق في أسم مناسب, ورعاية أسرية, وتغذية ومأوي مناسب, وخدمات صحية, وتنمية دينية ووجدانية ومعرفية, كما تلتزم الدولة برعايته وحمايته عند فقدانه لأسرته, وتكفل حقوق الطفل المعاق وتأهيلة وإندماجه في المجتمع ". (العربية,70,2014)

وهذا ما أوصت به دراسة "برين Berreen" عام 1990م, بضرورة إنقاذ الأطفال غير الشرعيين وحمايتهم ووضعهم في مناخ إجتماعي أخلاقي مناسب حتي لا يتعرضون إلي الإنحراف وتقديم الأنشطة والدعم الذي يحقق النمو السوي لهم. (Berreen,1990)

ومن هنا يأتي دور المؤسسات الإيوائية للحفاظ علي تلك الفئة وتقديم أوجه الرعاية لها من خلال فريق عمل من المهنيين والمتخصصين خريجي كليات ومعاهد الخدمة الإجتماعية للنهوض بتلك المؤسسات وتوفير الرعاية المتكاملة لهذه الفئة.

لذا فإن المؤسسات الإيوائيه ومؤسسات الرعايه البديله هي نمط سائد في معظم دول العالم وتتمثل في مؤسسه إجتماعيه يوجد بها عدد من الأطفال الأيتام أو من في حكمهم من ذوي الظروف الخاصه المحرومين أسريا و يشرف عليهم عدد من المشرفين رجالا ونساء . (هلال,41,2014)

وتعتبر التنمية من أهم القضايا التي تحظي باهتمام كبير لدي دول العالم سواء النامية, أو المتقدمة, ولم يعد ينظر للتنمية الأن علي إنها تعني النمو الاقتصادي وحده بل تقدم في المجتمع, لذلك تقتضي الضرورة الاهتمام بالعنصر البشري, والارتقاء بالإنسان تعليمياً وثقافياً واقتصادياً, فهو المحور الذى يدور حول معني التنمية, وأهدافها وسياساتها صحياً الأمر الذي يعني أن نقطة البدء في استراتيجية التنمية البشرية هي الإنسان مما يكسبه حضوراً خاصاً في الدراسات الاجتماعية. (جبريل واخرون, 2003, 267)

وتستهدف برامج التنمية معرفة حاجات, ومشكلات المجتمع من أجل البرامج والخدمات الاجتماعية التي تعمل علي مقابلة هذه الحاجات, وحل المشكلات من مختلف الجوانب الاجتماعية ,والاقتصادية, والصحية, والتعليمية, وتتطلب التنمية البشرية تحقيق الرعاية الاجتماعية لجميع فئات المجتمع, وتحقيق الوفاء بالمتطلبات الاجتماعية, والاقتصادية, والصحية, والتعليمية لجميع افراد المجتمع. (السنهوري, 2000, 32)

فالتنمية البشرية تهتم بدعم قدرات الفرد وقياس مستوي معيشتة وتحسين أوضاعة بالمجتمع, لذا فالتنمية البشرية لا تنتهي عند تكوين القدرات البشرية مثل الصحة وتطوير المعرفة والمهارات بل تمتد إلي أبعد من ذلك, حيث الانتفاع بها سواء في مجال العمل من خلال توفير فرص الإبداع أو بإحترام الذات الانسانية أو المساهمة الفاعلة في العديد من النشاطات ونظراً لذلك أصبحت التنمية البشرية

توجهاً للتنمية الشاملة المتكاملة وليس مجرد تنمية للموارد البشرية.(الانمائي, 1995, 44)

والعنصر البشري يعتبر مورد تنموي هام لأي مجتمع من المجتمعات؛ ولبناء هذا العنصر يجب بذل جهد لتنمية الأفراد؛ لأنها موارد قادرة علي التفكير والاختيار, ومن هنا اصبح الإنسان هو الغاية والوسيلة في إحداث التنمية الشاملة بما يعود عليهم وعلي المجتمع بالنفع. (أبو النصر, 2009, 168)

وبما أن العنصر البشري من أهم العناصر التي تعتمد عليها المجتمعات المتقدمة منها والنامية في بنائها وتقدمها, ويتطلع المجتمع المصري في الوقت الحاضر الي تحقيق التنمية الشاملة باعتبارها وسيلة الاستقرار, والرفاهية للمجتمع, وهو في سعية لتحقيق الهدف للاستفادة من الطاقات البشرية. (موسي, 1998, 10)

كما تعتبر مهنة الخدمة الإجتماعية إحدي المهن الإنسانية التي تتعامل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات لمساعدة هذه الوحدات علي النمو والتطور ومواجهة المشكلات الاجتماعية التي تتعرض لها, وتتوقف فعالية المهن في التدخل مع العملاء علي كفاءة الأخصائي الاجتماعي في ممارسة طرق المهنة في مجالات الرعاية الإجتماعية المتنوعة, وكذلك قدرته علي أستخدام المعارف والمبادئ والمهارات والأساليب المهنية المختلفة. (بسيوني,125,1998)

ومن ثم نجد أن الأخصائي الإجتماعي أحد المهنيين الذي يتم إعداده مهنياً لممارسة دوره بفاعليه في مؤسسات الرعاية الإيوائية للأطفال فاقدي الرعاية الأسرية, وتتحدد طبيعة عملة وفق مستويات متعدده كالمستوي الإشرافي أو الإداري أو التنفيذي أو مستوي وضع السياسة, وذلك يُحتم علي الأخصائي الإجتماعي التمتع بمهارات ومعارف متميزة من أجل القيام بمهام عمله الموكله إليه, ويتطلب القيام بهذه المسئوليات أن يتسم الأخصائي الإجتماعي بالمرونة التي تعتمد علي

تقديره للجوانب الاجتماعية وتحركه المستمر ومبادرته للتعاون مع فريق العمل والأطفال فاقدي الرعاية الأسرية.

ويستخدم الأخصائي الاجتماعي القواعد المعرفية التي حصل عليها أثناء إعداده وتدريبه, فهو يستخدم معارفه المختلفة بالشخصية الإنسانية والمواقف الإجتماعية والظواهرالإنسانية والأقتصادية, كما يستخدم المهارات وأساليب العمل مع العملاء من خلال إعداده المهني, ويعتمد في عمله علي مجموعة من القواعد والمبادئ التي ترتبط في جزء منها بالممارسة وفي جزء أخر بقيم المهنة وأخلاقياتها, ويستخدم ذلك كله لفهم العملاء ومشكلاتهم لمساعدتهم للوصول الي الحلول المناسبة لمشكلاتهم وإشباع إحتياجاتهم. (منقريوس,183,2004)

لذا يجب أن يكون الأخصائي الإجتماعي مدركاً أن الطفل مجهول النسب يتشكل كيانه وشخصيته في ضوء الأثار الاجتماعية المحيطه به, وبالتالي يختلف ذاته عن غيره, وأن سلوكه وإتجاهاته قابله للتغيير والتعديل مما يؤكد علي أهميه رعايته, وأن يضع في أعتباره أيضاً أشكال التغيير المختلفة بالإضافة إلي العادات والتقاليد والقيم والنظم السائدة في المجتمع وضرورة عمل تكيف وتوافق بينهما مما يؤكد علي ضرورة إمتلاك الأخصائي الأجتماعي للمهارة التي تمكنه من القيام بذلك. (عبدالله, 2013 ,54)

كما تشرف المهنة علي الإعداد المهني للأخصائيين الإجتماعيين وتكون مسئولة أمام المجتمع عن هذا الاعداد وعن تحسين مستوي الممارسة, وحتي يمكن للخدمة الاجتماعية اعداد أخصائيين معدين فكريا وفنيا ومؤهلين شخصياً لأداء وظائف الخدمة الأجتماعية للنهوض بالرفاهية الأقتصادية والأجتماعية في المكان الذي تمارس فيه. (سرحان,143,2006)

في حين يعد الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بعملياته ومناهجه وأساليب تقويمه من أكثر مسئوليات المهنة خطورة علي حاضرها ومستقبلها, كعملية شمولية متشابكة تتأثر كليا بمستوي التقدم العلمي. (عفيفي,10,2012)

وتهدف الخدمة الاجتماعية كمهنة مؤسسية الي زيادة معدل الأداء وفاعلية المؤسسات الاجتماعية, وتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء, وذلك عن طريق أعادة صياغة برامج العمل الخاصة, وإحداث تنسيق بين وحدات المؤسسة وبين المؤسسات الأخرى. (خاطر,230,1998)

كما يتكون فريق الرعاية الاجتماعية من الاخصائيين الاجتماعيين والنفسيين والمخططين والمنفذين, وكل منهم له دوره في الفريق لتقديم الخدمات للعملاء, إستجابة لإحتياجاتهم ولسد مطالبهم وحل مشكلاتهم.(Charles,2001,29)

ويسعي كل من الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل إلي فهم الحقائق الموضوعية المرتبطة بمشكلات العملاء, ووضع الحلول المناسبة لها ويتم التقييم في كل مراحل العمل المهني بين الأخصائي وفريق العمل منذ بداية المشكلة ودراسة الأسباب ومن ثم طرق حلها. (محمد,25,1998)

فالتخطيط أسلوب علمي يقدر ويحسب ويتنبأ ويعمل على تكييف ومواءمة الوسائل للوصول إلى الأهداف, وقد أصبح للتخطيط أهمية كبيرة وضرورية لتقدم الدول النامية لعدة أسباب منها: التخطيط ينظم البرامج والمشروعات في المجالات المختلفة, وينسق بينها, كما يُعد الوسيلة التنظيمية لأداء برامج الرعاية الاجتماعية وتنفيذها والتنسيق بين الأجهزة والبرامج ذات العلاقة, كما أنه يُعد الوسيلة الوحيدة التي تتنبأ بالمستقبل اعتماداً على الإحصاءات والبحوث واستقراء النتائج المتوقعة, لذلك فهو أسلوب علمي لمواجهة احتياجات المستقبل. (ناجي, 2002, 124)

ويتضمن التخطيط الاجتماعي؛ التخطيط لما يجب عمله وكيف وكذلك تحديد المهام ومناطق العمل ووضع أغراض محدده و تنميه وتطوير السياسات والبرامج

والإجراءات لتحقيق هذه الأغراض, وهو بذلك يرتبط ارتباطاً وثيقاً بصنع القرارات الرشيدة من ناحية والاختيار الواعي من ناحية أخري والمستقبل من ناحية ثالثة. (ابراهيم,243,1998)

فالهدف الأساسي من التخطيط الاجتماعي هو التكامل بين الأدارات التخطيطيه والمؤسسات الحكوميه و الأهليه في المجتمع لتقديم منظور ذو قيمه عاليه لصانعي القرار على المستويات العليا أو على المستويات المحليه. (السروجي ,2004)

لذا فقد انطلقت الدراسة الحالية من منظور التخطيط الاجتماعي للوصول الي تصور تخطيطي يمكن من خلاله تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالحقل الاجتماعي عامه والمؤسسات الايوائية للأطفال فاقدي الرعاية الأسرية خاصة بما يسهم في نهاية الأمر بتقديم خدمات رعاية متكاملة لتك الفئة المهمشة.

ثانياً أهمية الدراسة:

1- الاهتمام العالمي والمحلي بالأطفال إزداد في العقود الأخيرة؛ حيث حرص المجتمع الدولي علي عقد الأتفاقيات وسن التشريعات التي تحث علي حماية الأطفال وتوفير أوجه الرعاية الاجتماعية لهم, والتي من أهمها الأتفاقية الدولية لحقوق الطفل عام 1989م, كما أنشأت الدولة المجلس القومي للأمومة والطفولة عام 1989م. (للإستعلامات ,2019)

2- إن تناول موضوع تطوير الأداء المهني في الدراسة الحالية يُعد أستجابة للدراسات والآراء التي تري أن هناك تدني في مستوي الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية, بما يُسهم إلي حد كبير في الأرتقاء بمستوي الخدمات التي تقدمها المؤسسات الإيوائية للأطفال مجهولي النسب.

3- زيادة أعداد الأطفال مجهولي النسب عام بعد عام وضرورة الأهتمام بهم من خلال تطوير الأداء المهني للعاملين مع هؤلاء الأطفال, حيث بلغ عدد المحرومين من الرعاية الأسرية وفقاً لإحصائيات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء عام 2019م نحو (10301) منهم (4206) مجهولي النسب. (الجهاز المركزي ,2019)

4- ترجع أهمية دراسة موضوع الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية إلي ضرورة تحقيق نوع من الاستبصار الذاتي حول المنتج الذي تقدمه كليات الخدمة الاجتماعية وهو الاخصائي الاجتماعي فإذا لم يستطع التعامل بفاعلية مع توقعات العملاء بالمجتمع فسوف يهمش دوره ويقل الاعتراف المجتمعي بالمهنة, مما يؤدي إلي سحب الدعم المجتمعي للمهنة, لذا أهتمت الدراسة الراهنة بوضع تصور تخطيطي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لإثراء الجانب المعرفي.

ثالثاً مشكلة الدراسة:

في ضوء دراسة تقدير الموقف التي قام بها الباحث يتضح أن؛ الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية يعانون من تدني في مستوي أدائهم المهني وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات, ولذا عُنيت الدراسة الراهنة بوضع تصور تخطيطي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية حتي يتمكنوا من أداء أدوارهم بكفاءة وفاعلية.

لذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما التصور التخطيطي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية؟

رابعاً أهداف الدراسة: **تسعي هذه الدراسة إلي تحقيق هدف رئيسي وهو:**

- وضـع تصـور تخطيطـي لتطـوير الأداء المهنـي للأخصـائيين الاجتمـاعيين بالمؤسسات الإيوائية.

خامساً تساؤلات الدراسة: **تسعي الدراسة للإجابة علي التساؤل الرئيسي التالي:**

- مـا التصـور التخطيطـي لتطـوير الأداء المهنـي للأخصـائيين الاجتمـاعيين بالمؤسسات الإيوائية ؟

سادساً الاجراءات المنهجية للدراسة:

(1) نوع الدراسة: إنطلاقا من مشكلة الدراسة وإتساقاً مع الأهداف التي تسعى لتحقيقها فإن هذه الدراسة تنتمي إلي نمط الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف وصف الظاهرة وصفاً دقيقاً من كافة جوانبها ولفت النظر إلى أبعادها المختلفة.

(2) المنهج المستخدم بالدراسة: تعتمد هذه الدراسة وفقاً لنوعها وأهدافها على منهج المسح الاجتماعي.

(3) أدوات الدراسة: تحقيقاً لأهداف الدراسة وأتساقاً مع منهجيتها تعتمد الدراسة علي الأدوات التالية:

أ- دليل مقابلة: يطبق علي الخبراء في مجال عمل المؤسسات الإيوائية.

ب- مقياس الأداء المهني: يطبق علي الأخصائيين الاجتماعيين.

(4) مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني: طبقت الدراسة علي عدد (2) مؤسسة إيوائية بمحافظة الشرقية وهما: مؤسسة المدينة المنورة الخيرية, وجمعية الأمل للايتام.

ب- المجال البشري: تمثل إطار المعاينة في عدد (48) مفردة, وتم إختيار عينة عمدية من الأخصائيين الاجتماعيين وعددهم (40) أخصائي اجتماعي.

ج- المجال الزمني: فترة جمع البيانات للأطار النظري وكتابته وجمع البيانات للأطار الميداني وجدولتها وتحليلها وتفسيرها وإستخراج النتائج والتقرير النهائي.

سابعاً مفاهيم للدراسة: **تحتوي الدراسة علي المفاهيم التالية:**

(1) مفهوم التخطيط الاجتماعي: "social planing"

التخطيط: هو عملية اجتماعية مستمرة تتناولها جماعات أو قيادات شعبية يعاون فيها مهنيون متخصصون وتتضمن دراسة وروية وتدبير وخبرة وتفكير لتعبئة موارد المجتمع البشرية والمادية والمعنوية لتحقيق أهدافه. (ناجي, 2002, 92)

كما يُعرف التخطيط بأنه: المحاولة الواعية لحل المشكلات والتحكم في مسار أفعال المستقبل بالتنبؤ والتفكير المنظم والاستقصاء الاختيار بين المسارات البديلة. (السروجي, 1990, 68)

ويعرف التخطيط الاجتماعي بأنه: عملية تغير اجتماعي مقصود تتضمن الاستخدام الواعي للموارد والامكانيات المادية والبشرية والتكنلوجية لتحقيق هذا التغير الذي يجب أن يشارك فيه أفراد الشعب وقادته الممثلون له، مع الاستعانة بالخبراء والفنيين والمخططين الاجتماعيين. (مختار,128,1995)

كما يُعرف التخطيط الاجتماعي بأنه: عملية صنع قرارات عقلانية موضوعية من الأهداف المستقبلية أي تحديد مسارات العمل في المستقبل وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف والطرق البديلة التي تعتمد علي وضوح ورسم الاجراءات والاختيار بين نظم العمل والمتابعة والتقييم لهذه العملية. (السروجي,156,2004)

ويعرفه أخرون بأنه: عملية متنوعة ومتطورة تمتد لتشمل جميع ما يقوم به الإنسان, ويسير وفق خطة زمنية محددة ومنظمة, لذا فإن مضمونه نظام اجتماعي موجه للمشروعات والمؤسسات الاجتماعية. (اسماعيل, 1993, 73)

(2) مفهوم الأداء المهني: " professional performance"

يعرف الأداء في اللغة علي أنه (أدي) الشئ أي قام به, و(تأدية الأمر) أنجزه. (الوجيز,10,1980)

ويعرف الأداء بأنه: الأعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسئولياته التي يتطلب تنفيذها بالمؤسسة وصولا لتحقيق الأهداف التي وضعت له والتي تساهم بدورها في تحقيق أهداف المؤسسة. (Barker,1993,236)

في حين يعرف الأداء بأنه الأعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسئولياته التي يتضلع تنفيذها في المؤسسة وصولاً لتحقيق الأهداف التي وضعت له, والتي تساهم بدورها في تحقيق أهداف المؤسسة. (العربية,58,1986)

ويقصد بالأداء المهني إنه القيام بأداء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفء المدرب, يمكن تعريف هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء لكمية العمل والوقت الذي يستغرقة إنشاء علاقة عادلة بينهما. (عبدالتواب,21,2000)

كما يعرف الأداء المهني علي انه قدرة الأخصائي الإجتماعي علي ممارسة أدواره المهنية بصورة منهجية, وتحقيق أهداف عملية المساعدة, ويتم ذلك من خلال تنمية قدرات عملائه في الأعتماد علي الذات مستخدماً معارفه وخبراته وقدراته في إطار القيم المهنية. (الغزاوي,34,2004)

ويقصد الباحث بالأداء المهني في ضوء الدراسة الراهنة أنه:

1-مجموعة من الأدوار التي يؤديها الخبراء والمتخصصين والأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية.

2-تتضمن تلك الأدوار مهام ومسئوليات مهنية تشمل دوره مع الإدارات والمنظمات المختلفة ودوره مع فريق العمل والأطفال مجهولي النسب بالمؤسسة.

3-يتم الإسترشاد بأدائهم لتلك الأدوار بالمعارف المهنية مثل (النظريات العلمية والأسس النظرية) والمهارات المهنية مثل(الملاحظة, الأتصال, العلاقة المهنية, التفكير الإيجابي, الإقناع, التوجية والإرشاد) وقيم وأخلاقيات مهنة الخدمة الأجتماعية مثل(العدالة الاجتماعية, عدم التحيز بسبب الجنس أو العقيدة, إحترام كرامة العميل).

4-بما يُسهم في تطوير أدائهم المهني بكفاءة وفاعلية وتحسين العمل داخل المؤسسات الإيوائية.

(3) مفهوم المؤسسات الإيوائية: " Residentional Agencies"

تعرف المؤسسات الإيوائية بانها مؤسسات أنشاتها وزاره الشؤون الإجتماعيه لرعايه وإيواء الإطفال المحرومين من الرعايه الأسريه من الجنسين بسبب اليتم والتفكك الأسري. (السكري,484,2000)

ويري "عبدالخالق عفيفي" أن المؤسسات الإيوائيه؛ هي لون من ألوان الرعايه التي تقدم للطفل في حالة عجز الأسره عن رعايته نتيجه تفككها أو إنهيارها سواء كان ذلك بصوره مؤقته او دائمه او نتيجه لعوامل شخصيه للطفل تستوجب رعايته في المؤسسه كالأصابه بالضعف العقلي أو إحدى العاهات أو الإنحراف. (عفيفي,80,1996)

بينما تعرف المؤسسة الإيوائية بأنها؛ مؤسسة إجتماعية تقوم بتوفير نوع من الرعاية الاجتماعية من المسكن والمأكل والتوجيه والتعليم والتدريب والرعاية الطبية والتأهيل المهني لفئات معينة من الأطفال في مراحل عمرية مختلفة. (الاجتماعية,11,2002)

وتعرف بأنها؛ مؤسسه تستقبل الأطفال اللقطاء أو الذين يتخلى عنهم أبائهم وتقوم برعايتهم وهذه المؤسسه إما أن تكون حكوميه أو مؤسسه خيريه تشرف عليها الجهات الحكوميه المسؤوله بمديريات الشئون الصحيه و مديريات التضامن

الإجتماعي وتعتبر هذه المؤسسات إحدى الحلقات في برنامج الرعايه, حيث انها تتلقي الطفل وإما ان تحتفظ به و تقوم بتربيته ورعايته أو تقوم بتسليمه لأم بديله تقوم بارضاعه وتربيته او تسلمه لأسره بديله إذا كان كبيرا في السن. (السكري 2000,)

المؤسسات الإيوائيه هي مؤسسه تقوم بالرعايه الجسميه والنفسيه والإجتماعيه من خلال أسر بديله تهتم على ثلاثه جوانب مهمه وهي أولاً؛ جانب المسانده الإجتماعيه: حيث تقدم الخدمات الوقائيه و برامج الإرشاد والتوجيه النفسي, ثانياً؛ جانب تكميلي من خلال برامج يوميه لتلبيه الحاجات النفسيه و الإجتماعيه والرياضيه والصحيه والترفيهيه لتحقيق الصحه النفسيه والتوافق النفسي و الإجتماعي لهؤلاء الإطفال, ثالثاً؛ جانب الرعايه البديله و تتمثل في تعويض الأطفال ما حرمو منه من رعايه و حب و مشاركه و قبول و توفير مقومات التنشئه الأجتماعيه المناسبه. (Stuart ,1981,77)

ثامناً الدراسات السابقة: **أشتملت الدراسة علي العديد من الدراسات السابقة التي ترتبط ارتباط وثيق بموضوعها وهي كالتالي:**

(أ) الدراسات العربية المرتبطة بالأداء المهني:

م	وحدة التحليل	نتائج الدراسة
1	دراسة هشام سيد عبدالمجيد عام1993م	توصلت إلي وجود قصور في أداء الأخصائي الاجتماعي الطبي في العديد من الأدوار التي تتطلب مهارات خاصة لمساعدة العملاء.
2	دراسة جمال شحاته عام 1997م	توصلت إلي أن تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال الدفاع الاجتماعي قد أدي إلي زيادة أدائهم مع الاحداث, فضلا عن دور البرنامج في تنمية معارف ومهارات واتجاهات الأخصائيين.

3	دراسة محمود فتحي, ناصر عويس عام 2000م	توصلت نتائج الدراسة الي أهمية تنشيط الأداء المهني للعاملين مع الأطفال مجهولي النسب, وتزويدهم بالمهارات, وضرورة الأهتمام بالدورات التدريبية اللازمة للعاملين مع تلك الفئه.
4	دراسة زين العابدين محمد رجب عام 2003م	توصلت إلي وجود قصور في بعض جوانب الأداء للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية الأحداث, وقد ظهر ذلك القصور من خلال مقارنه الدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي بالدور المتوقع.
5	دراسة نجلاء عبدالرشيد عبدالمحسن عام 2008م	توصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة أرتباطية بين مستوي المسئولية الاجتماعية ودرجة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.
6	دراسة سميرةالجوهري عام 2010م	توصلت نتائج الدراسة إلي تصور مقترح لتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مواجهة مشكلات الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية.
7	دراسة شيماء محمد رزق عام 2013م	توصلت نتائج الدراسة إلي أن مستوي مقومات الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في التعامل مع الأطفال بلا مأوي داخل المؤسسة بلغ نسبة 43.6%

(ب) الدراسات الانجليزية المرتبطة بالأداء المهني:

م	وحدة التحليل	نتائج الدراسة
1	دراسة فيرنيسا كوشيد عام 2001م	توصلت أن القصور في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين يرجع إلي عدم الإلمام بالنواحي الإدارية والمعرفية وضعف الدافعية من جانبهم للعمل في المنظمات الأهلية, مما يتطلب السعي نحو معالجة جوانب القصور في الأداء المهني وتطويره.
	دراسة بيتس,	توصلت إلي أن درجة الخدمة الاجتماعية لاقت ترحيبا كبيرا من معظم الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين

2	ناتالي عام 2010م	حديثاً, وتسليط الضوء علي أهمية الأساس المعرفي والمهاري لزيادة الاستثمار في قدرات الاخصائيين الاجتماعيين المؤهلين حديثاً.
3	دراسة ليرد, ايرين عام 2012م	توصلت نتائج الدراسة الي وجود علاقة ايجابية للبرنامج التدريبي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال حماية الطفل وحل مشكلات العملاء.

- تحليل نتائج الدراسات السابقة:

يتضح من تحليل الدراسات السابقة أن غالبية الدراسات تناولت قضية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين سواء في مجال العمل مع الأحداث أو مجهولي النسب وبيان مدي القصور الذي يعتري ذلك الأداء ومنها: " دراسة هشام عبدالمجيد 1993، ودراسة زين العابدين رجب عام 2003م, فيرنيسا كوشيد 2001, حيث أسفرت نتائج تلك الدراسات عن وجود قصور في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بتلك المؤسسات وانعكس ذلك علي مستوي وطبيعة الخدمات التي يقدمونها للعملاء , واتفقوا مع الدراسة الحالية في مقومات الأداء المهني التي يقوم عليها طبيعة عمل الأخصائي الاجتماعي ألا وهي المقوم المعرفي, والمقوم المهاري, والمقوم القيمي, واختلفوا مع الدراسة الراهنة في أنها تناولت طبيعة تصور تخطيطي يمكن من خلاله تفعيل وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الايوائية.

كما تناولت دراسات أخري المعوقات التي تؤثر علي الأداء المهني, والعلاقة بين مستوي المسئولية الاجتماعية ودرجة الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية, ومنها دراسة " محمود فتحي, ناصر عويس 2000، نجلاء عبدالمحسن 2008، حيث أسفرت نتائج تلك الدراسات عن وجود علاقة أرتباطية بين الأداء المهني ومقوماته المعرفية والقيمية والمهارية, كما كشفت عن المعوقات

التـي تعتـري الأداء المهنـي للأخصـائي الاجتمـاعي وتعوقـه عـن أداءه لوظائفـه بالمؤسسات الايوائية, واتفقت مع الدراسة الحالية في وجود العديد من المعوقات التي تقلل من جودة اداء الأخصائي لأدواره سواء كانت معوقات شخصية أو تتعلق بطبيعة العمل بمجال الإيواء أو اقتصادية, واختلفت مع الدراسة الراهنة في أن معالجة الدراسة الحالية لطبيعة الأداء المهني ذو طبيعة خاصة تتعلق بوضع مؤشرات تخطيطية يمكن من خلالها تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بشكل يلائم طبيعة العمل بالمؤسسات الايوائية.

وتناولت أيضاً العديد من الدراسات أهمية تحديد مقومات ومستوي الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الأطفال مجهولي النسب داخل المؤسسات الإيوائية, ومنها دراسة " سميرة الجوهري 2010، شيماء رزق 2013, حيث أسفرت نتائج تلك الدراسات عن أن مستوي الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الأطفال مجهولي النسب بالمؤسسات الإيوائية ضعيف, إلي جانب توافر مقومات الأداء المهني في شخصيه الأخصائي الاجتماعي بنسبة (43.6%) وهي نسبة ضئيله, واتفقت مع الدراسة الحالية في التوصل إلي تصور مقترح أو مؤشرات تخطيطية يمكن عن طريقها تفعيل وتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

كما تناولت العديد من الدراسات التعرف الاحتياجات التدريبية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الايوائية, والبرامج التدريبية اللازمة لتطوير أدائهم المهني ومنها دراسة " جمال حبيب 1997، بيتس , نتالي 2010, ليرد, ايرين 2012, حيث أسفرت نتائج تلك الدراسات عن وجوب تنفيذ برامج تدريبية بشكل دوري للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الايوائية وفقاً لاحتياجاتهم التدريبية وجوانب القصور المهني, واتفقت مع الدراسة الحالية في ضرورة ايجاد برامج تدريبية في مجال العمل بالمؤسسات الايوائية لتنمي معارف

ومهارات واتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين بما يتوافق مع المتغيرات الحديثة بمجال الإيواء.

وتناولت أيضاً دراسة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والأحصاء 2019م, قضية تزايد أعداد الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية بشكل ملحوظ, حيث وصل عددهم عام 2019م نحو (10301) طفل محروم من الرعاية الأسرية منهم عدد (4206) طفل مجهول النسب, وذلك يدل علي التزايد المستمر عام بعد عام, مما يتطلب الاهتمام المجتمعي المتمثل في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية علي مستوي الجمهورية لدراسة تلك الظاهرة من عدة جوانب وتحليل جوانب القصور في أداء الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الايوائية, كي يمكن معالجة نواحي القصور الحالية وابتكار برامج تدريبية ومؤشرات تخطيطية يمكن من خلالها تطوير ادائهم المهني في العمل مع تلك الفئة وبالتالي تقديم خدمات متكاملة, وهذا ما سعت إلية الدراسة الراهنة من وضع مؤشرات تخطيطية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية.

كما توصي الدراسات السابقة بأهمية الدراسة الحالية؛ لأنها تختلف كماً موضوعاً في أنها الدراسة الوحيدة التي هدفت لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية, إلي جانب تحليل مقومات الأداء المهني المعرفية والمهارية والقيمية, وأيضاً المعوقات التي تعوق الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بتلك المؤسسات, إلي جانب وضع تصور تخطيطي في ضوء رؤي الخبراء والمتخصصين بالحقل الاجتماعي لتفعيل وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية.

تاسعاً التصور التخطيطي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية:

يركز التصور التخطيطي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية علي المقومات الأساسية للأداء المهني في الخدمة الاجتماعية ومنها: المقوم المعرفي, والمقوم المهاري, والمقوم القيمي, وسوف يتم تناول تلك المقومات بشئ من التفصيل في ضوء التصور التخطيطي للوصول إلي مؤشرات يمكن من خلالها تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

أولاً المقوم المعرفي: تم التوصل لمجموعة من المؤشرات التخطيطية التي يمكن من خلالها تطوير الأداء المعرفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ومنها:

1- التدريب علي الخطوات العلمية المقننة في حل مشكلات نزلاء المؤسسة الإيوائية.

2- توفير علاقات تعاونية بين كليات الخدمة الاجتماعية والمؤسسات الإيوائية لتدريب الخريجين علي أساليب العمل المهني.

3- دمج المفاهيم الحديثة المرتبطة بالمؤسسات الإيوائية في المناهج الدراسية.

4- حث كليات الخدمة الاجتماعية علي ترجمة التجارب الناجحة من المؤسسات الإيوائية وتدريب الطلاب عليها.

5- توفير دليل إرشادي بالمؤسسات الإيوائية لكيفية التعامل في حدوث مشكلة للنزلاء.

6- السعي لتطوير الذات باكتساب الخبرات في مجال عمل المؤسسات الإيوائية.

7- استخدام الانترنت للحصول علي معارف تتعلق بالمؤسسات الإيوائية.

8- عقد ندوات لنشر الخبرات بين العاملين بالمؤسسات الإيوائية.

9- التدريب علي الموائمة بين متطلبات واحتياجات نزلاء المؤسسات الإيوائية وما يتوافر بتلك المؤسسات من موارد وخدمات.

10- التدريب علي الأساليب المهنية الحديثة لتطوير العمل بالمؤسسات الإيوائية.

11- التدريب علي وضع خطط مستقبلية وفقاً لاحتياجات نزلاء المؤسسات الإيوائية.

ثانياً المقوم المهاري: تم التوصل لمجموعة من المؤشرات التخطيطية التي يمكن من خلالها تطوير الأداء المهاري للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ومنها:

1- التدريب علي استثمار العلاقات الاجتماعية في توفير مصادر تمويل جديدة.

2- التدريب علي التحليل الجيد للمعلومات الخاصة بمشكلات نزلاء المؤسسة.

3- التدريب علي الاستفادة من موارد وإمكانيات المجتمع المحلي لخدمة المؤسسة.

4- التدريب علي استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل بالمؤسسة الإيوائية.

5- التدريب علي كيفية تسجيل الاجتماعات بالمؤسسة الإيوائية.

6- التدريب علي إجراء البحوث الخاصة بنزلاء المؤسسة الإيوائية.

7- التدريب علي الجودوية لإتمام العمل في أقل وقت وبأقل مجهود وبأعلى كفاءة.

8- التدريب علي كيفية جمع البيانات وتحليلها بما يخدم نزلاء المؤسسة الإيوائية.

9- التدريب علي كيفية إعداد وقيادة الاجتماعات التي تتم بالمؤسسة.

10- مشاركة فريق العمل للخبرات الناجحة في مجال عمل المؤسسات الإيوائية.

11- التدريب علي وضع أولويات وبدائل في حالة فشل الخطة المتبعة.

ثالثاً المقوم القيمي: تم التوصل لمجموعة من المؤشرات التخطيطية التي يمكن من خلالها تطوير الأداء المهاري للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ومنها:

1- الاتصاف بالعدالة في توزيع الخدمات علي نزلاء المؤسسة الإيوائية.

2- الرجوع للمتخصصين في حالة ظهور مشكلات خاصة بالنزلاء.

3- التدريب علي احترام كرامة نزلاء المؤسسة وعدم إيذاء مشاعرهم.

4- التدريب علي مراعاة حق نزلاء المؤسسة في تقرير مصيرهم دون تحيز.

5- التدريب علي تقبل نزلاء المؤسسة كما هم لا كما يجب أن يكونوا.

6- مراعاة الفروق الفردية عند التعامل مع نزلاء المؤسسات الإيوائية.

7- التدريب علي احترام خصوصية المعلومات الخاصة بنزلاء المؤسسة الإيوائية.

8- التدريب علي كيفية التعامل مع نزلاء المؤسسات الإيوائية.

رابعاً المعوقات التي تحول دون تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية:

تم التوصل لمجموعة من المعوقات التي تحول دون تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ومنها:

1- نقص الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي للعمل بالمؤسسات الإيوائية.

2- ضعف توافق الأخصائي الاجتماعي مع طبيعة المرحلة العمرية لنزلاء المؤسسة.

3- نقص الإمكانيات والموارد الكافية بالمؤسسة يعوق أداء العمل بالشكل الملائم.

4- عدم وجود توصيف محدد لمهام عمل الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات.

5- عدم وضوح أهداف ورؤية المؤسسة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بها.

6- نقص خدمات الانترنت للبحث عن برامج حديثة تسهم في تطوير العمل بالمؤسسة الإيوائية.

7- الروتين وجمود اللوائح والقوانين المنظمة للعمل داخل المؤسسة الإيوائية.

8- ضعف توافق الأخصائي الاجتماعي مع طبيعة المرحلة العمرية لنزلاء المؤسسة.

9- عدم أتاحه الفرصة لتبادل الخبرات بين فريق العمل بالمؤسسة الإيوائية والمؤسسات المحيطة بالمجتمع.

10- عدم توافر برامج تدريبية لإكساب الأخصائي الاجتماعي المعرفة اللازمة للعمل بالمؤسسة.

المراجـع

أولاً المراجع العربية:

(أ) الكتب العلمية:

1- أحمد شفيق السكري: (2000), المدخل في تخطيط الخدمات وتنميه المجتمعات المحليه, الاسكندرية, دار المعرفه الجامعيه.

2- احمد مصطفي خاطر: (1998), الخدمة الاجتماعية نظرة تاريخية, الاسكندرية, المكتب الجامعي الحديث.

3- احمد محمد السنهوري: (2000), الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين, الجزء الأول, ط4, القاهرة, دار النهضة العربية.

4- ثريا عبدالرؤوف جبريل واخرون: (2003), الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة, جامعه حلوان, مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.

5- جلال الدين الغزاوي: (2004), مهارات الممارسة في العمل الاجتماعي, الاسكندرية, مكتبة الإشعاع الفنية.

6- طلعت مصطفى السروجي: (2004), التخطيط الاجتماعي نظريات ومناهج ,الاسكندرية, المكتب الجامعي الحديث.

7- عبدالخالق محمد عفيفي: (2012), منهجية تعليم وممارسة المهارات المعاصرة للخدمة الاجتماعية, القاهرة, بدون دار نشر.

8- عبد الخالق محمد عفيفي: (1996), رؤيه الخدمه الاجتماعيه في مجال الاسره والطفوله, القاهره, مكتبة عين شمس.

9- عبد العزيزعبدالله مختار: (1995), طرق البحث للخدمة الاجتماعية, الإسكندرية, دار المعرفة الجامعية.

10- علي الدين السيد محمد: (1998), الخدمة الاجتماعية " الاصالة والمعاصرة", القاهرة, مكتبة عين شمس.

11- فؤاد سيد موسي: (1998), دور الاخصائي الاجتماعي في حماية الاطفال من الانحراف, القاهرة, دار المعارف.

12- مدحت محمد ابو النصر: (2009), رعاية وتأهيل نزلاء المؤسسات الاصلاحية والعقابية, القاهرة, مجموعة النيل العربية.

13- محمد حسين اسماعيل: (1993), التخطيط الاجتماعي والسياسة الاجتماعية, جامعة حلوان, كلية الخدمة الاجتماعية.

14- نظيمة احمد محمود سرحان: (2006), الخدمة الاجتماعية المعاصرة, القاهرة, مجموعة النيل العربية.

15- نصيف فهمي منقريوس: (2004), أسس ومجالات العمل مع الجماعات, حلوان, مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.

16- وزارة الشئون الاجتماعية: (2002), دراسة تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الاجتماعية الأسرية, القاهرة.

(ب) المجلات والمؤتمرات العلمية:

17- الفاروق ابراهيم بسيوني: (1998), الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من منظور تكاملي، بحث منشور في مجلة دارسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة حلوان ،كلية الخدمة الاجتماعية.

18- احمد عبدالفتاح ناجي: (2002), تصورات الأبناء كمؤشر في التخطيط لرعاية آبائهم المسنين, بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث عشر, الجزء الأول, جامعة القاهرة, فرع الفيوم, كلية الخدمة الاجتماعية.

19- جمال شحاتة حبيب: (1997), العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني, جامعة حلوان, كلية الخدمة الاجتماعية, بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية, العدد (2), ابريل.

20- زين العابدين محمد علي رجب: (2003), تقويم دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق أهداف برامج التأهيل المهني بمؤسسات الأحداث, جامعة حلوان, كلية الخدمة الاجتماعية, بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية, العدد (15), أكتوبر, الجزء2.

21- سميرة محمد الجوهري: (2010), الاداء المهني للاخصائي الاجتماعي في مواجهة مشكلات الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية, جامعة حلوان, كلية الخدمة الاجتماعية, بحث منشور بالمؤتمر العلمي الثالث والعشرون.

22- طلعت مصطفي السروجي: (1990), مؤشرات تخطيطية لمواجهة مشكلات الصيادين ببحيرة قارون بمحافظة الفيوم, بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث, جامعة القاهرة, فرع الفيوم, كلية الخدمة الاجتماعية.

23- ماهر أبو المعاطي علي : (1997), قياس فعالية الخدمات بالمؤسسات الاجتماعية ، بحث علمي منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية ، العدد الثالث ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، أكتوبر.

24- محمود فتحي محمد واخرون: (2000), متطلبات تنشيط الاداء المهني للعاملين بالمجتمعات الاهلية والحكومية لرعاية الاطفال مجهولي النسب من منظور الخدمة الاجتماعية, عين شمس, معهد دراسات الطفولة, المؤتمر العلمي السنوي.

25- نجلاء عبدالرشيد عبدالمحسن: (2008), العلاقة بين تنمية مهارات الاخصائيات وتحسين ادائهم الوظيفي, جامعة حلوان, كلية الخدمة الاجتماعية, بحث منشور بالمؤتمر العلمي الحادي والعشرون.

26- ناصر عويس عبدالتواب: (2000), الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب, جامعة حلوان, كلية الخدمة الاجتماعية, بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر.

27- هشام سيد عبالمجيد: (1993), دراسة تقييمية لدور الأخصائي الاجتماعي مع الحالات الفردية في المجال الطبي, جامعة حلوان, كلية الخدمة الاجتماعية, بحث منشور بالمؤتمر العلمي السابع.

(ج) الرسائل العلمية:

28- ابراهيم الحسيني هلال: (2014), ممارسه العلاج المعرفي السلوكي من منظور اسلامي لتحقيق الرضا عن الحياه, جامعه الازهر, كليه التربيه, رساله دكتوراه غير منشوره قسم الخدمة الاجتماعية وتنميه المجتمع.

29- شيماء محمد رزق: (2008), مقومات الاداء المهني للأخصائي الاجتماعي في التعامل مع الأطفال بلا مأوي داخل المؤسسة وخارجها, جامعة حلوان, كلية الخدمة الاجتماعية, رسالة ماجستير غير منشورة.

30- طه صباح عبد الله: (2013), العوامل الاجتماعية المؤدية لظاهرة الأطفال مجهولي الأبوين "دراسة حالة للدور الإيوائية"، رسالة دكتوراه غير منشورة, ولاية الخرطوم.

31- محمود فوزي ابراهيم: (1998), العوامل الاجتماعيه والاقتصاديه كمؤشرات تخطيطيه وعلاقتها بالانتاج الصناعي, جامعه حلوان, كليه الخدمه الاجتماعية, رساله دكتوراه غير منشوره.

(د) القواميس والتقارير:

32- المعجم الوجيز: (1980), مجمع اللغة العربية, القاهرة.

33- المنجد في اللغة العربية: (1986), بيروت, المكتبة الشرقية.

34- برنامج الامم المتحدة الإنمائي: (1995), تقرير التنمية البشرية لعام 1995؛ مركز دراسات الوحدة العربية, بيروت.

35- دستور جمهورية مصر العربية: (2014), مادة رقم (70).

36- مديرية التضامن الاجتماعي: (2019),سجلات إدارة الأسرة والطفولة, احصائية غير منشورة, الشرقية.

37- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء: (2019), احصائية غير منشورة, القاهرة.

(هـ) مراجع ال NET:

38- الهيئة العامة للاستعلامات: (2019), بوابتك إلي مصر؛ حقوق الانسان في مصر, علي الرابط التالي: story.aspx?sid=51226/ar/http:www.sis.gov.eg: بتاريخ (2019/1/13م الساعة 4:32م)

ثانيا المراجع الانجليزية:

39- Abdelaziz Roubah,(2009), compétitivité des banques luxembourgeois Monnaie Unique et Prospectives Stratégiques, Thèse de doctorat en sciences de gestion, université Nancy II, France.
40- Agbodan M.M. et Amoussouga F.G.(1995), Les facteurs de ,performance de l'entreprise, Actualité Scientifique France.
41- Berreen Rosemary: (1990), the disabilities of illegitimacy A study of unmarried Sydney mothers and illegitimate Children in early twentieth century, University of New south , Australia, Wales.
42- Jean- Yves Saulquin, Christian Maupetit,(2001), Eva, Performance et evaluation bancaire.
43- malo J-L. et mathe J-C.(2000), L'essentiel du contrôle de gestion, Edition d'Organisation, 2ème édition Paris.
44- Robert Barker: (1993), social work dictionary, (Washington, NASW press).
45- Racha Ghayad,(2002), les facteurs determinant de la performance globale des banques islamiques, These de doctorat en sciences de gestion, l'université de Caen.
46- Stuart ,J.,&Edwin, L: (1981), Children of Separation and Divorce " U .S.A" Management and Treatment.Van Costarred Reimhold Company. Publishing.
47- verancia coushed: (2001), management in social work, British library.
48- Zastrow, Charles: (2001), Social Work With Groups, using the class as agroup leadership laboratory, pacific grove, wadswarth, inc.
49- Erin, Laird: (2012), Traning Social Workers To Use Solution Focused Interviewing With prote Ctiveservices Clients.
50- Natalie, Bates:(2010), Baptism of fire, the first year in the life of anewly ualified social workers,(vol. 29).