متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي لتحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات

هند منصور حامد يس
كلية الخدمة الاجتماعية التنموية
جامعة بنى سويف

ملخص

يُعَدّ التعليم الجامعي من الأدوات التي تسهم بفعالية في تكوين الفرد والمجتمع وبلورة ملامحه في الحاضر والمستقبل معًا، وضمان طرق التطور السليم للمجتمع في مسيرته نحو طموحاته في التقدم والرقي في مختلف ميادين الحياة، وتقوم فلسفة المدن الجامعية ليس على أساس توفير محل إقامة للطلاب المغتربين فقط، بل توفير مناخ معيشي متكامل يشبه إلى حد كبير الحياة الأسرية، بل من المفترض أن يتفوق عليها لوجود متخصصين مسئولين عن توفير الرعاية الكاملة للطلاب في مختلف المجالات من إسكان وتغذية ورعاية شباب ورعاية طبية، لذلك فإن الطالبات المغتربات بالمدن الاجتماعية يعانون من الشعور بالاغتراب وفقدانهم للمساندة الاجتماعية والمادية والمعنوية والمعرفية، مما يتطلب ذلك تحقيق المساندة الاجتماعية لهن وتحديد متطلبات جودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية من متطلبات (معرفية – قيمية – مهارية) للتعامل معهن في تحقيق تلك المساندة الاجتماعية.

abstract

Requirements for the quality of professional performance of the social worker to achieve social support for expatriate students

University education is one of the tools that effectively contribute to the formation of the individual and society, crystallizing its features in the present and the future together, and ensuring the proper development of society in its path towards its aspirations for progress and advancement in various fields of life, The philosophy of university cities is not based on providing accommodation for expatriate students only, but also on providing an integrated living environment that is very similar to family life, Rather, it is supposed to be surpassed by the presence of specialists responsible for providing full care for students in various fields such as housing, nutrition, youth care and medical care, Therefore, female expatriate students in social cities suffer from a feeling of alienation and their loss of social, material, moral and cognitive support, This requires achieving social support for them and determining the requirements for the quality of professional performance of social workers working in university cities from requirements (knowledge - value - skill) to deal with them in achieving that social support.

أولاً: مقدمة ومشكلة الدراسة:

يعتبر التعليم من أهم ركائز التنمية البشرية في أي مجتمع لما يؤديه من وظائف مهمة في حياة الفرد والأسرة والمجتمع ككل بالإضافة إلى ارتباطه ارتباطاً قوياً بكثير من مؤشرات التنمية الأخرى وكذا فإن الاستثمار في التعليم يحتاج إلى رؤية استراتيجية جديدة تهدف إلى تنمية البشر اجتماعياً، وتركز معايير العمل في مجال التنمية البشرية على زيادة فعالية الخدمات

والجهود والأنشطة المتاحة أي تكون هذه الخدمات والجهود والأنشطة الأكثر قدرة على تلبية حاجات الطلاب ومواجهة وحل مشكلات المجتمع(حجازي، ٢٠٠٤، ص ٥٥).

ويُعَدّ التعليم الجامعي من الأدوات التي تسهم بفعالية في تكوين الفرد والمجتمع وبلورة ملامحه في الحاضر والمستقبل معًا، وضمان طرق التطور السليم للمجتمع في مسيرته نحو طموحاته في التقدم والرقي في مختلف ميادين الحياة(الحوت، شاذلي، ٢٠٠٧، ص ١٣).

كما أجمع المهتمون بالشأن العام من الساسة والتربويين والاقتصاديين على أن التعليم الجامعي يُعد مصنعًا للقيادات الفكرية والتقنية التي يُناط بها مسئولية التخطيط والتنفيذ لتحقيق التقدم على كافة المستويات؛ لذا لم تعد مهمة هذا النوع من التعليم قاصرة على تخريج متخصصين محليين، بل تعدت ذلك إلي صنع الكوادر البشرية القادرة على تفهم التقدم العلمي الهائل والإنجازات التقنية المتلاحقة في هذا العصر، والمؤهلين لقيادة حركة التغيير وفق معايير قيمية وأخلاقية تتعالى على المنفعة الشخصية وتمنح الواقع الإنساني الحكمة والمعنى(المحروقي، ٢٠٠٦، ص ٤٨).

ويحظى التعليم الجامعي في مختلف بلدان العالم بعناية واهتمام كبيرين، باعتباره أداة للاستثمار في الثروة البشرية، حيث يلعب دورًا حاسمًا في إعداد القوى البشرية للمجتمع(حامد وآخرون، ٢٠٠٨، ص ١٣).

ويوجد العديد من المشكلات التي تعاني منها طلاب الجامعة ومنها بعض المشكلات الاجتماعية والنفسية، والأكاديمية، كما تبين عدم تنظيم أنشطة وبرامج لقضاء أوقات فراغ الطالبات مما يؤثر في سلوكياتهن وتكيفهن وعدم استثمار قدرات الطالبات في أنشطة إنتاجية أو تطوعية أو خدمية أو مهنية بما يعود عليهن بالفائدة ويساعدهن على التكيف الاجتماعي ويقلل من إحساسهن بالاغتراب والعزلة عن المحيطين بهن بما يؤثر على تحصيلهن الدراسي (أمل بنت فيصل مبارك الفريخ، ٢٠١٥، ص ص ٢٤٥: ٢٩٣).

وتعد مشكلة الاغتراب مشكلة أساسية في العصر الحديث تفرض نفسها علي الانسان وعلي المجتمع، واهتمت بهذه المشكلة الكثير من الكتابات والبحوث الاجتماعية والفلسفية والتربوية، ولقد فجر الوعي بالاغتراب شدة المتناقضات في هذا العصر مع التقدم التكنولوجي والايقاع السريع لحركة المتغيرات مما اثر ذلك التغيير في قيم الانسان الثابتة فعندما تتغير الاشياء من حوله فأنه يتأثر بما حوله من تغيرات فيحدث تغير في داخله. (توفلر، ١٩٧٤، ص ٦٥)

حيث ان الاغتراب من الظواهر الاجتماعية والنفسية المنتشرة في المجتمع بغض النظر عن التقدم التكنولوجي والمادي، كما ان الاغتراب يمثل ازمة ومعاناه للإنسان المعاصر وان

تعددت اسبابها ومصادرها، وتعتبر دراسة الاغتراب مهمة لعامة الناس وخاصة الشباب الذين يدرسون في الجامعة حيث انهم محور اهتمام المجتمع، وزاد اهتمام الباحثين خلال النصف الثاني من القرن العشرين بدراسة ظاهرة الاغتراب، حيث انها انتشرت بين الافراد في المجتمعات المختلفة، وادي ذلك الي حدوث ازمة ومعاناه للإنسان المعاصر وصراعاته الناتجة عن تلك الفجوة الكبيرة بين تقدم مادي يسير بسرعة هائلة وتقدم معنوي يسير ببطيء، هذا الامر ادي بالإنسان النظر الي الحياة وكأنها غريبة عنه وعدم شعورة بالانتماء اليها. (مروان، ٢٠١٩، ص ص ٦٩- ١٢٤).

حيث هدفت دراسة (العقيلي، ٢٠٠٤) إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين الاغتراب النفسي والأمن النفسي لدى طلاب الجامعة، وقد توصلت الدراسة إلى: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب في ظاهرة الاغتراب تبعا لما يلي: الكلية، التخصص الأكاديمي، بينما لا توجد فروق طبقا للمتغيرات التالية: الصفوف الدراسية، نوع السكن، الحالة الاجتماعية، العمر، كما توجد علاقة ارتباطية عكسية متوسطة بين ظاهرة الاغتراب النفسي والشعور بالطمأنينة النفسية لدى الطلاب.

وهدفت دراسة (عثمان، ٢٠١٣) إلى التعرف على العلاقة بين الاغتراب النفسي والإفصاح عن الذات لدى طلاب المرحلة الثانوية، وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإفصاح عن الذات والاغتراب النفسي لدى طلاب المرحلة الثانوية، الإفصاح عن الذات يسهم في التنبؤ بالاغتراب النفسي لدى طلاب المرحلة الثانوية.

لذلك أصبحت مشكلة الاغتراب للطالبات المغتربات حديثاً اللاتي خرجن من المرحلة الثانوية ويقيمون بالمدن الجامعية حيث انهن لم يتعرضن لخبرة الغربة ولم يبتعدوا عن اهلهن من قبل، وهذا قد يؤدي الي معاناة بعضهن بالشعور بالوحدة النفسية. (Addington J , et all , 2007, p. 1)

وهذا ما أشارت إليه دراسة (عريف، ٢٠١٢) في التعرف على أثر الحرمان الوالدي في الاغتراب النفسي للمراهقات، وإلى التعرف على الفروق بين المراهقات اللائي داخلن دور الرعاية ومحرومات من والديهم وبين المراهقات اللائي غير محرومات من والديهم، وتوصلت الدراسة إلى: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المراهقات في بعد العزلة الاجتماعية باتجاه المحرومات والديا، بينما لا توجد فروق في بقية الأبعاد.

وتقوم فلسفة المدن الجامعية ليس على أساس توفير محل إقامة للطلاب المغتربين فقط، بل توفير مناخ معيشي متكامل يشبه إلى حد كبير الحياة الأسرية، بل من المفترض أن يتفوق عليها لوجود متخصصين مسئولين عن توفير الرعاية الكاملة للطلاب في مختلف المجالات من

إسكان وتغذية ورعاية شباب ورعاية طبية، ولعل من أهم هؤلاء المتخصصين مشرفي الإسكان الطلابي الذين يتعايشون مع الطلاب طوال فترة إقامتهم بحجراتهم بالمدن الجامعية لتوجيههم وحل مشاكلهم والسهر على راحتهم لتحقيق أعلى استفادة من العملية التعليمية والمشاركة في عملية التنشئة الاجتماعية لهم خاصة أن طلاب الجامعة في مرحلة سنية خطيرة قد يسهل اختراقها من خلال تيارات فكرية متنوعة تسود المجتمع وتجد ضالتها في التجمعات الجامعية خاصة المدن الجامعية(عليق، ٢٠٠٨، ص ص ٣٩٥٧:٣٩٥٨).

وهذا ما توصلت اليه دراسة (أمل بنت فيصل مبارك الفريخ، ٢٠١٥) الى مجموعة من النتائج تمثلت في المشكلات المترتبة على العلاقة مع الأخصائيات الاجتماعيات في السكن منها عدم استشارة الأخصائيات الاجتماعيات في المشكلات الخاصة بالطالبات، عدم اهتمام الأخصائيات بالتعرف على ميول وهوايات الطالبات، والمشكلات النفسية منها عدم الشعور بالجو الأسري داخل السكن، تقلب الحالة الانفعالية والمزاجية منذ دخول السكن، والمشكلات الأكاديمية منها عدم توفر خدمات الطالبة الدراسية بالسكن، صعوبة الحصول على الكتاب الجامعي.

والخدمة الإجتماعية بوصفها إحدى مهن المساعدة التي تتعامل مع أفراد المجتمع وتهتم بتنمية المسئولية الإجتماعية لديهم لما يحققه ذلك من إحداث تغييرات إيجابية في شخصية الفرد بما يسهم في زيادة معدلات المشاركة الفعالة في تطوير وتنمية المجتمع (عبد الله، ٢٠١٩، ص ٢٤٨).

وهذا ما أشارت اليه دراسة (جمال شحاته حبيب، ١٩٩٧) أن هناك عوامل تؤثر على الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي منها عوامل مرتبطة بشخصية الأخصائي الاجتماعي، وظروفه الاجتماعية كالسن، والجنس، ونوع المؤهل الحاصل عليه، ومدة العمل، وعوامل مرتبطة بإعداده المهني: مثل التدريب المهني والميداني، والرغبة في العمل بالمهنة، وأوصت الدراسة بتكوين هيئة علمية أو مركز للتدريب في كل كلية أو معهد تكون مهمته إعداد وتصميم برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين.

وما أكدته دراسة (فتحي فتحي احمد السيسي، ٢٠٠٥) على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق البرنامج التدريبي وكل من المعارف المهنية، المهارات والخبرات الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين.

وهي التي تسعى إلى حل مشكلات الناس والوقاية منها في أدائهم الإجتماعي وتقوية العلاقات الإجتماعية وتحسين أساليبهم في المعيشة وهي طرق علمية ومجالات للممارسة تعطي إهتماماً للمشكلات المتعددة البسيطة منها أو المعقدة ولها العديد من الممارسات التقليدية والمعاصرة والمبتكرة ذات الفاعلية(محمود، ٢٠٢٠، ص ٩).

ومن التطورات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية منظور الممارسة العامة والذي يعتبر من المفاهيم التي فرضت نفسها على ممارسة الخدمة الاجتماعية خلال الربع الأخير من القرن العشرين حيث إنها تمثل اتجاهًا تفاعليًا يبعدها عن النمط التقليدي في الممارسة والذي يؤكد على النظرة الكلية لإنسان في بيئته ويتعامل مع مختلف الأنساق ومختلف نوعيات العملاء عبر مستويات متدرجة للممارسة من المستوى الأصغر إلى المستوى الأكبر وتستمد أصولها من منظور الأنساق الايكولوجية(حبيب، ٢٠٠٩، ص ٨).

وهذا ما أكدت عليه دراسة (كارين(Karen,2009) على ضرورة تبنى مناهج معاصرة لتعليم الخدمة الاجتماعية مثل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية نظراً لما تعتمد عليه من مهارات ومداخل علاجية متعددة تتمشى مع جميع الأنساق والمستويات التي تتعامل معها.

بينما توصلت دراسة (وي هو ومينج صم (Wei-he & Ming-sum,2010) الى فعالية استراتيجيات ونماذج الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مواجهة المشكلات التي تواجهه الفئات المعرضة للخطر والمحرومين، وأكدت أيضاً علي ضرورة بناء وتنشيط منظور منح القوة عن طريق بناء إطار يشمل نظريات ونماذج الممارسة العامة.

وتعتبر الممارسة العامة من النماذج الحديثة والمتطورة التي فرضت نفسها على مهنة الخدمة الاجتماعية خلال الربع الاخير من القرن العشرين، حيث إنها تمثل اتجاهاً تفاعلياً يبتعد عن النمط التقليدي للخدمة الاجتماعية الذي يقسمها إلى طرق أساسية، فهي إطار يوفر للأخصائي الاجتماعي أساساً نظرياً انتقائياً للممارسة المهنية، حيث أن التغيير البنائي يتناول كل مستوي من مستويات الممارسة من الفرد وحتى المجتمع، وتتمثل المسئولية الرئيسية للممارسة العامة في تنمية وتحقيق التغيير المخطط أو الأنشطة العلمية الموجهة لحل المشكلة(سليمان وآخرون، ٢٠٠٥، ص ٦).

ولعل تنمية قدرات وإمكانات الأخصائي الاجتماعي كأحد المهنيين العاملين في مجالات تنمية المجتمع تأخذ بعداً هاما من حيث الحاجة إلى الاهتمام بها تتمثل في أن مهنة الخدمة الاجتماعية ما زالت تعتمد في ممارستها على ما يمتلكه الأخصائي الاجتماعي من إمكانات وقدرات شخصية حيث تلعب شخصية الأخصائي الاجتماعي دوراً هاماً في أدائه لعمله المهني لأن الخدمة الاجتماعية لا زالت تتسم بطابع فني (مهاري) يعتمد في أدائه على شخصية الأخصائي الاجتماعي نفسه، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى تظهر حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصقل شخصيته المهنية، بحيث يكون أكثر قدرة على أداء مسئولياته والإسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع من خلال تحسين ممارسته المهنية وتجويد الخدمة المهنية التي يقدمها لمستهلكيها

سواء كانوا أفراد أو جماعات أو أسر أو منظمات أو مجتمعات محلية.(حبيب، ١٩٩٧، ص ١٤٩).

وهذا ما أوضحته دراسة (احمد حسني ابراهيم، ٢٠٠١) الي أهمية تحقيق التنمية المهنية للإخصائيين الاجتماعيين عن طريق الدورات التدريبية لإحداث التنمية المهنية من النواحي الادارية، واتخاذ القرارات المناسبة، ولعب الادوار، والمناقشة الحرة، وعقد الندوات.

(لذا يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يحاول دائماً الإلمام بمعطيات التطور الحادث في مجال تخصصه على المستويين النظري والميداني، حتى يمكن أن يتعامل بفعالية مع مختلف المشكلات التي يتوقع أن يساعد في تقديم معالجة مهنية لها، ولكي يمكن مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على مواكبة التطور الحادث بشكل مستمر).

وهذا ما أشارت اليه دراسة (محمد صابر أبوزيد اسماعيل، ٢٠٢٠) الى أن أهداف البرنامج يتمثل في اكساب الاخصائيين الاجتماعيين معارف ومهارات واستراتيجيات وتدعيم القيم الايجابية واستخدام استراتيجيات منها التمكين والاقناع والفهم الواضح، والادوار منها كمرشد ومعلم وخبير ومخطط للبرامج وموجه، ومن المهارات مهارة الملاحظة ومهارة الاتصال المهني وتكوين علاقات مهنية وتنفيذ البرامج والتخطيط وتقييم البرامج ومن الأدوات منها الندوات والمناقشة الجماعية والمحاضرات والاجتماعات الدورية.

(ونجد أن الطالبات تتمتع بمساندة اجتماعية من الآخرين لكي تصبح شخصًا واثقًا من نفسها وقادرة علي تقديم المساندة الاجتماعية للآخرين، واقل عرضة للاضطرابات النفسية وأكثر قدرة علي المقاومة والتغلب علي الاحباطات).

وهذا ما توصلت اليه دراسة (أمال محمد فهمي أمين، ٢٠٠٢) لبناء برنامج في المساندة الاجتماعية وتقديم المساندة المادية والمعرفية ومعنوية والتعرف على تأثير برنامج المساندة الاجتماعية على درجة الشعور بالاغتراب، وتوصلت نتائجها إلى وجود فروق في المساندة الاجتماعية بين متوسط درجات طالبات المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج لصالح المجموعة الضابطة.

لذا، فإن الطالبات المغتربات بالمدن الاجتماعية يعانون من الشعور بالاغتراب وفقدانهم للمساندة الاجتماعية والمادية والمعنوية والمعرفية. (فهمي، ٢٠٠٢، ص ٨٧).

<u>ومن خلال العرض السابق للتراث النظري والدراسات السابقة نجد أن الطالبات المغتربات داخل المدن الجامعية تعاني من الشعور بالوحدة واليأس والاحباط والبعد عن الاسرة وما ينتج عنه من اثار نفسية واجتماعية مما يتطلب ذلك تحقيق المساندة الاجتماعية لهن</u>

وتحديد متطلبات جودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية من متطلبات (معرفية – قيمية – مهارية) للتعامل معهن في تحقيق تلك المساندة الاجتماعية.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل التالي:-

ما متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام لتحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات بالمدن الجامعية؟ وذلك من خلال قيام الأخصائيين الاجتماعيين بدورهم كممارسين في الخدمة الاجتماعية ويتحقق ذلك من خلال وضع تصور مقترح بعد تحديد المتطلبات حتي يمكن تحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات بالمدن الجامعية وتحقيق متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام.

ثانياً: أهمية الدراسة:-

١. أهمية النهوض بمؤسسات رعاية الشباب بالجامعات ومساعدتها على تحقيق أهدافها وذلك من خلال المساهمة في توفير الكوادر الفنية المدربة اللازمة لتنفيذ برامج وأنشطة رعاية الشباب داخل المدن الجامعية.
٢. أن طالبات المدن الجامعية أكثر تعرضًا للمشكلات الناتجة عن الاغتراب خاصة إنهن في مرحلة عمرية حرجة ويعشن بعيدًا عن أسرهن لأول مرة مما يتطلب مساندتهم في جميع جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والاكاديمية.
٣. يحظى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وجودته بأهمية بالغة في تفكير القائمين على مهنة الخدمة الاجتماعية الأكاديميين منهم والممارسين من خلال اهتمام الاخصائيين الاجتماعيين ببرامج التنمية المعرفية والقيمية والمهارية بنظام الجودة في الأداء.
٤. قد تفيد نتائج هذه الدراسة في تحسين مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

ثالثاً: مفاهيم الدراسة:

١. مفهوم المتطلبات requirement:

يشير معجم أكسفورد إلى "المتطلب " بأنه شيء يستلزم وجوده ، أو هو شيء يجب توفيره، وهكذا فإن المتطلب هو الشيء الذي يطالب بإيجاده بتكرار وتأكيد، وقد يكون المتطلب شرطا لتحقيق نتائج عينة(oxford, 1993, p732).

ويوضح المعجم "النفيس" :المتطلب بأنه اللزوم، الضرورة ،الحاجة والمتطلب شرط أساس ومقتضى.(وهبه، ٢٠٠٠، ص ص ١٢٧٢، ١٢٧٣)

وهناك من يرى أن المتطلبات هي " تحديد المواد القائمة أو التي يمكن إتاحتها والبرامج والجهود التعاونية للربط والتنسيق لهذه الموارد حتى يمكن تجنب الازدواج والصراع والتنافس وتحديد مدى نطاق ونوعية الخدمات التي تقدم.(السكري، ٢٠١٣، ص ١٢٦).

٢. مفهوم جودة الأداء المهني:-

تعريف الجودة في اللغة العربية: من الفعل جاد أي صار جيدا فهو جيد ويشير المعني اللغوي الي الاتيان بالجيد من القول والعمل. (الوجيز، ١٩٩٨، ص ١٢٥)

وينظر للأداء لغوياً على أنه الشيء أو القيام به أو إنجازه. (الوجيز، ٢٠٠١، ص ١٠).

وفي علم النفس يشير إلى لفظ يطلق على ما أحرزه المرء وحصله أثناء التعلم والتدريب من مهارات أو معلومات ، ويشير الأداء في قاموس الخدمة الاجتماعية إلى إنتاجية وفاعلية وكفاءة ونوعية الخدمة التي يقدمها الاختصاصي الاجتماعي للقيام بمتطلبات الوظيفة. (Barker ,1999, p 66).

كما يعرف الأداء انه الفعل الممارس او الفعل المبذول او النشاط المنجز. (البلعبكي، قاموس المورد، ٢٠٠٣، ٦٣٧).

٣. مفهوم المساندة الاجتماعية:-

إن المساندة الاجتماعية يقصد بها " كل ما يتلقاه الفرد من دعم من الآخرين (اقارب، اصدقاء، جهات مجتمعية ،..... الخ). (العتيبي، ٢٠٠٨ ، ص٤٢)

والمساندة الاجتماعية تعبر عن تلك العلاقة القائمة بين الفرد وآخرين، ويدرك الفرد أن هذه العلاقات تجعله يشعر بقيمته وتقدير ذاته بدون فصله وقت إحساسه بالحاجة إليها، وبذلك يفترض حدوث تفاعل بين الضغوط من ناحية والمساندة الاجتماعية من ناحية أخرى في التأثير على النتائج التي يتوقع حدوثها نتيجة للضغوط(الشناوي، عبد الرحمن، ١٩٩٤، ص ٤).

كما أنها الإحساس النفسي الذي يشعر به الفرد عندما يدرك أن هناك أفرد موجودين لمساعدته ونصحه وارشاده ويتركون لديه انطباعا بأنه محل للحب والرعاية والتقدير والاحترام ويشعر في وجودهم بالانتماء وبأنه مشترك معهم. (اسماعيل، ٢٠٠٤، ص ٨)

٤. مفهوم الاغتراب:

الاغتراب في اللغة: معناه الابتعاد عن الوطن، ومعني غرب: ذهب ومنها الغربة أي الابتعاد عن الوطن، وتوحي كلمة الغروب والاغتراب بالضعف والتلاشي فهي عكس النمو الذي منه الانتماء ويقال غربت شمس العمر إذا كانت المرحلة هي الشيخوخة، كما نلاحظ ارتباط الاغتراب ايضا بفقدان السند وبالتالي الضعف لان الغريب ضعيف لا سند له من قرابة ينتمي اليها او ملجأ يحتمي به.(الوجيز، ٢٠٠١، ص ٩٨).

ويعرف قاموس علم الاجتماع الاغتراب هو الحالة التي تسيطر علي الفرد سيطرة تامة تجعله يحس بأنه غريب ويبعد عن بعض نواحي واقعه الاجتماعي. (الجوهري، ١٩٩٨، ص٢٣)

كما أن الاغتراب يعرف في اللغة بأنه النزوح عن الوطن، ويعنى غرب عن وطنه أي بعد عنه، فهو غريب، وغربه: بعد عن الوطن، واغتراب وتغرب أي نزح عن الوطن(الوجيز، ٢٠٠٦، ص ٤٤٧).

ويعرف الاغتراب في الخدمة الاجتماعية بأنه الإحساس بالبعد أو الغربة الذى يشعر به الفرد في مجتمع ثقافي ومناخ اجتماعي يبدو له غير مقبول او غير متوقع(درويش، ١٩٩٨، ص ٧٠).

خامساً: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الي هدف رئيس مؤداه (تحديد متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام لتحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات).

- **وينبثق من الهدف الرئيس مجموعة من الاهداف الفرعية هي:-**

١. تحديد المتطلبات المعرفية لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام لتحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات.
٢. تحديد المتطلبات القيمية لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام لتحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات.
٣. تحديد المتطلبات المهارية لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام لتحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات.

سادساً: تساؤلات الدراسة:

تسعي الدراسة الحالية الي الاجابة على تساؤل رئيس مؤداه (ما متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام لتحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات؟).

وينبثق من التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:-

١. ما المتطلبات المعرفية لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام لتحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات؟
٢. ما المتطلبات القيمية لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام لتحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات؟
٣. ما المتطلبات المهارية لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام لتحقيق المساندة الاجتماعية للطالبات المغتربات؟

الإطار النظري للدراسة:

الأسس المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية:

١- الأساس المعرفي Knowledge base :

أن أي تخصص من التخصصات ينمو بارتقاء معارفه وأساسه النظري الذي يساعد على فهم الواقع والقدرة على التعامل معه بإيجابية إلى جانب تفسير العلاقات بين ظواهره لتحليلها وفهمها.

ويقصد بالأساس المعرفي ألوان المعرفة النظرية التي تبنى عليها الممارسة المهنية أو الأساس العلمي الموضوعي لممارسة تخصص ما والذي يتضمن النظريات العلمية (Theories) والنماذج العلمية (Models) والمداخل العلمية (Approaches) والتي توجه مسار التدخل المهني بعيدا عن العشوائية والارتجال.(علي، ٢٠٠٣، ص ٢٤١).

ويجب أن يكون الأخصائي الاجتماعي مطلعًا على كل ما هو متاح ويجب عليه أيضًا أن يكون على معرفة وقادر على استخدام العديد من النظريات والمفاهيم المرتبطة بالممارسة على نفس القدر من الأهمية لكن على مستوى أقل علمية.

ومما سبق يمكن القول بأن الأساس المعرفي للخدمة الاجتماعية يتكون من ثلاثة مصادر(علي، ٢٠١٣، ص ٥٢):

(أ) قاعدة علمية توليفيه منتقاة من علوم أخرى ومثلث داخل المهنة كي تكون صالحة للاستخدام المباشر.

(ب) قاعدة علمية خاصة بالخدمة الاجتماعية مكونة من نتائج البحوث العلمية التي أجريت لتحسين مستوى أداء المهنة لوظائفها.

(ج) معلومات ناتجة عن خبرات ميدانية ذات تعميمات واسعة ومقبولة مهنيا وهى أضعف حلقات القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية.

٢- الأساس المهاري Skill Base:

المهارة :

هي القدرة على استخدام المعرفة الاستخدام الأمثل وتطبيقها عند التنفيذ وسرعة الانجاز عند القيام بالدور المنوط به وكذلك هي اختيار واع لنوعية المعرفة وثيقة الصلة بالمسئولية المهنية المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي ثم إدماج هذه المعرفة مع قيم ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية بطريقة تؤدى الغرض وتوصل إلى الهدف المراد الوصول إليه. (هاشم، ٢٠٠٥، ص ٦١٩)

وتعد المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية ضرورة أساسية حيث إنها إحدى المكونات التي تسهم في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المهنة ، ولقد حظي موضوع مهارات

الممارسة باهتمام المشتغلين بالخدمة الاجتماعية ، ممارسين ومنظرين على حد سواء وخاصة إن المهارات هي الترجمة الفعلية لجملة المعارف التي تم الإلمام بها.(على، ٢٠٠٣، ص ٩٩)

٣- الأساس القيمي:

لا يمكن أن توجد مهنة الخدمة الاجتماعية بدون إطار قيمي تعمل من خلاله إذا أن القيم هي الأساس الكيفي الذي يوجه التفاعلات والتعاملات الإنسانية وقد تبنت الجمعية الدولة للأخصائيين الاجتماعيين ميثاقا أخلاقيا يلتزم به الأخصائي الاجتماعي وينص هذا الميثاق الأخلاقي علي أن الخدمة الاجتماعية تتبع من المثل العليا الدينية والإنسانية والديموقراطية لإشباع الاحتياجات ولتنمية القدرات الإنسانية وينبغي أن يكرس الأخصائيون الاجتماعيون جهودهم لصالح رفاهية الانسان ولتنمية المعرفة العلمية واستخدامها لصالح الإنسانية والمجتمع كما يجب العمل من أجل تنمية الموارد لإشباع احتياجات الفرد والجماعة، المجتمع ومن أجل تحقيق العدالة الاجتماعية فالخدمة الاجتماعية أمانة عامة تتطلب من الممارسين لها الأمانة والاستقامة والإيمان بقيمة الإنسان وكرامته واحترام الفروق الفردية والتعهد بأداء الخدمة وتكريس انفسهم من أجل الحقيقة وأداء الخدمة بأمانة وكفاءة .(شحاته، ١٩٩٧، ص ١٧٨).

أهمية القيم لممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب:

وترجع أهمية القيم لممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب في النواحي التالية: (علي، ٢٠٠٣، ص ٢٥٠)

(أ) إن الاعتراف بقيمة الشاب كإنسان أسمي من مساعدته.

(ب) بعض عملاء الخدمة الاجتماعية من الشباب قد يكونون من التعساء المنكوبين والجانحين بل وغير المقبولين من المجتمع أو المنبوذين من الجماعة وهم بحاجة إلى القبول والتسامح من جانب الممارس حتى يسهل عليه مساعدتهم.

(ج) تفقد المساعدة مصداقيتها إذا نالت من كرامة الشاب كإنسان وحطت من قيمته.

(د) تمنح القيم الإنسانية المهنة مصداقية وجودها وتميزها بين المهن الأخرى العاملة في المؤسسات المختلفة التي تقدم خدماتها للشباب.

(هـ) توجه القيم المهام التي يقوم بها الممارس العام في الخدمة الاجتماعية والعلاقة التي تربط بكل من أنساق العملاء وطرق التدخل التي يستخدمها.

وتتضمن القيم كل من المعايير ومستويات تصرفات الممارس العام والمبادئ التي ترشد السلوك ، وعلى ذلك فإن القيم تحدد أي الأهداف والوسائل مرغوب فيها وحسنة وأيها غير

مرغوب فيها ، كما تعتبر القيم موجهات للسلوك المهني للممارس العام مع كافة أنساق التعامل في المجال.

العناصر الأساسية لجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية:

يعتبر الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي هو الشكل النهائي لكافة ممارساته في المواقف المهنية التي يتعامل معها، وفى هذا الإطار يكتسب موضوع الأداء المهني أهمية خاصة، وذلك في إطار المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع والتي فرضت مفهومًا جديدًا على كافة الأصعدة المحلية والقومية والعالمية، ألا وهو مفهوم الجودة ، فلم يعد الأداء كافيًا لكي تؤدى التكليفات والمسئوليات المهنية للأخصائي الاجتماعي، بل أصبحت العملية التنافسية مبدؤها الجودة في الأداء ، وليكن البقاء للأحسن والأفضل: أن هناك ثلاثة عناصر أو مقومات أساسية للأداء المهني الناجح تتمثل في " الاهتمام والقدرة والجهد " (عبدالرازق، ٢٠٠٤، ص ٢٦٩٩).

لذلك يمكن تحديد عناصر جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي فيما يلي:(عبد المجيد، ٢٠٠٨، ص ٧١)

١. المعرفة بمتطلبات العمل: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية ، وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل.
٢. نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به ،وما يمتلكه من رغبه ومهارات فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
٣. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز
٤. المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرة هذا الموظف على تحمل مسئولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.

ركائز ومحددات ومميزات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدن الجامعية:

يمكن أن نوضح ركائز جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في الآتي(هافارد، ٢٠٠١، ص ١٨):

١. وضع هدف المؤسسة واتجاهاتها لدى الأخصائي الاجتماعي .

٢. تفهم كل من الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل للمهام الموكلة إليهم من قبل المؤسسة.
٣. توفير الطموح ، فيعرف الأخصائي الاجتماعي أن التجديد المستمر ضرورة وليس شيئًا مرغوبًا فيه فحسب، وأن يتعرف على صور الأداء المهني المتميز .
٤. الدعم : وهو ما يشجع أداء الأخصائي الاجتماعي ويحثه فيتمكن من إحراز ثقته والتعرف على ما لديه من قدرات، وعلى الجوانب التي ما زال في حاجة إلى تحسينها عن طريق التدريب .
٥. إجراء عملية التقييم للأخصائي الاجتماعي للوقوف على ما تم إنجازه مقابل ما كان متوقعا منه .
٦. تحديد طرق لمكافأة الأخصائي الاجتماعي وتقديره سواء عن طريق المكافآت المادية والمعنوية .
٧. تجديد الطاقة والحماس للبدء من جديد وتفعيل العناصر السابقة .

قياس ومعايير جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدن الجامعية:

أصبح قياس جودة الأداء من القضايا الأساسية التي يقوم عليها تقييم الأداء . ويقصد بالقياس measurement عملية تحديد القيم الرقمية للأشياء أو للأحداث وفقاً لقواعد معينة والتي يجب أن تكون متوافقة مع خصائص الأشياء أو الأحداث موضع القياس.(أبو النصر، ٢٠٠٨، ص ١٥٠)

وكذلك قد يشار إلى قياس الأداء على أنه تقدير الأداء المهني وهذا يعنى التقدير أو الحكم على أداء الموظف عن فترة زمنية محددة ، ويشمل ذلك النتائج التي حققها وسلوكه الوظيفي والطريقة التي استخدمها في الأداء وعلاقاته ومعلوماته وبعض خصائصه الشخصية.(عبد الوهاب، ١٩٨٤، ص٢٥٢)

العوامل المؤثرة علي جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدن الجامعية:

هناك ثالوث مؤثر على الأخصائي الاجتماعي وعلى نجاحه في عمله المهني، بل في تحديد خصائصه ومدى اقترابه أو ابتعاده عن المهنة.

ويحدثنا " جولد شتين " عن هذه العوامل فيما يلى:

١. القدرة على ضبط النفس و التحكم في البيئة الخارجية:

ويتضمن ذلك فهمه للعامل الخارجي، والتحرك في ضوء هذا الفهم، وتوظيف الحقائق لصالح الممارسة والتعرف على مكونات الحياة أكثر من تعريفها.

٢. العملية:

وتظهر مدى التأثر والمسئولية التي قام بها الأخصائي الاجتماعي لتحقيق الإنجازات المطلوبة ومدى توافر المسئولية لديه ، بجانب قدرته الإبداعية.

٣. الوعي لمتطلبات الدور:

حيث يعي الأخصائي الاجتماعي لمكانته المهنية، ومتطلبات ومسؤوليات هذه المكانة والسلوك المتوقع منه.

أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

١. بالنسبة للمتطلبات المعرفية تتمثل في المعرفة بالتنوع والاختلاف الإنساني والثقافي لدى الطالبات المغتربات، ومعرفة عن مشكلات الاغتراب لدى الطالبات المغتربات بالمدن الجامعية، ومعرفة جودة الاداء المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الطالبات المغتربات، ومعرفة كيفية تقييم أنماط السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية للطالبات المغتربات.

٢. بالنسبة للمتطلبات القيمية تتمثل في الحرص على تطبيق مبدأ المساواة بين الطالبات المغتربات عند حصولهن على الخدمات، والقدرة على التمسك بآداب وقيم المجتمع الخاصة بالطالبات المغتربات بالمدن الجامعية، والحرص على تقدير مشاعر الطالبات المغتربات بالمدن الجامعية، والحرص على تحقيق العدالة الاجتماعية بين الطالبات المغتربات بالمدن الجامعية.

٣. بالنسبة للمتطلبات المهارية تتمثل في القدرة على ملاحظة سلوك الطالبات المغتربات بالمدن الجامعية، والقدرة على إتاحة الفرصة للطالبات المغتربات للتعبير عن وجهات نظرهن، والقدرة على المبادأة وتكوين وعلاقات طيبة مع الطالبات المغتربات بالمدن الجامعية، والقدرة على التفاوض مع الطالبات المغتربات عند تعرضهن للمشكلات.

مراجع البحث:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

١. احمد حسني ابراهيم (٢٠٠١): تقويم دور التوجيه الاجتماعي في تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس في ضوء التحولات الجديدة ، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثاني عشر، الخدمة الاجتماعية ومنظمات المجتمع المدني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، الجزء الأول.

٢. أحمد حسين عبدالرازق(٢٠٠٤): الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، في الفترة من ٢٤-٢٥ مارس.

٣. أحمد شفيق السكري(٢٠١٣): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية دار المعرفة الجامعية.

٤. أحمد مجدي حجازي(٢٠٠٤): العولمة بين التفكك وإعادة التركيب، دراسات في تحديات النظام العالمي الجديد، القاهرة – الدار المصرية والسعودية للنشر والتوزيع.

٥. احمد محمد البربري (٢٠٠٥): محددات مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب الجامعي من منظور طريقة تنظيم المجتمع في نطاق مدخل الممارسة العامة، المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، المجلد الثاني.

٦. أحمد محمد يوسف عليق(٢٠٠٨): تحديد الاحتياجات التدريبية لمشرفي الإسكان الطلابي بالمدن الجامعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٢:١٣ مارس، المجلد التاسع.

٧. إسماعيل مصطفى سالم(٢٠٠٤): المساندة الاجتماعية في خدمة الفرد وتخفيف حدة الشعور بالعزلة الاجتماعية للمريض بمرض مزمن، بحث منشور، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٤-٢٥/مارس.

٨. إسهام أبو بكر عثمان (٢٠١٣) الإفصاح عن الذات كمنبئ بالاغتراب النفسي لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد ٣٨.

٩. أمال محمد فهمي(٢٠٠٢): فاعلية برنامج المساندة الاجتماعية في تخفيف الاغتراب لدى عينة من الطالبات المقيمات بالمدن الجامعية، رسالة دكتوراه "غير منشورة"، القاهرة، كلية التربية، جامعة حلوان.

١٠. أمل بنت فيصل مبارك الفريخ(٢٠١٥): مشكلات طالبات السكن الجامعي والدور المقترح للخدمة الاجتماعية للتعامل معها، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد الرابع والخمسون، يونيو.

١١. باري هافارد(٢٠٠١): نحو النجاح كيف تقيم أداء موظفيك؟ ترجمة: تيب توب لخدمات التعريب والترجمة، شعبة الاقتصاد والعلوم الإدارية، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع.

١٢. بندر محمد العتيبي (٢٠٠٨): اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدي عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة ام القري .

١٣. جمال شحاتة حبيب (١٩٩٧): العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني: دراسة تجريبية علي الأخصائيين الاجتماعيين بمجال الدفاع الاجتماعي، بحث منشور في مجلة

دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، العدد الثاني.
١٤. جمال شحاته حبيب(٢٠٠٩): الممارسة العامة من منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
١٥. حسين حسن سليمان وآخرون(٢٠٠٥): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة، لبنان– بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر و التوزيع.
١٦. حمدي حسن عبد الحميد المحروقي(٢٠٠٦): "أزمة الضمير المهني وعلاقتها بممارسات أعضاء هيئة التدريس الجامعي، صورة واقعية ورؤية مستقبلية"، المؤتمر العلمي السنوي لقسم أصول التربية: الضمير المهني لعضو هيئة التدريس.. الواقع والمأمول، كلية التربية، جامعة الزقازيق، ٣ مايو.
١٧. عادل محمد العقيلي (٢٠٠٤) الاغتراب النفسي وعلاقته بالأمن النفسي دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
١٨. عبدالهادي الجوهري (١٩٩٨): قاموس علم الاجتماع، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
١٩. على محمد عبد الوهاب(١٩٨٤): الإدارة بالأهداف النظرية والتطبيق، القاهرة، مكتبة غريب.
٢٠. فاطمة عبدالله عريف (٢٠١٢) الحرمان الوالدي في مرحلة المراهقة وأثره على الاغتراب النفسي لدى عينة من المراهقات بالسعودية: دراسة مقارنة، المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية، العدد ١.
٢١. فتحي فتحي أحمد السيسي(٢٠٠٥): مدى فعالية البرنامج التدريبي في رفع مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الصم والبكم، في بحث منشور في المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الرابع.
٢٢. الفين توفلر (١٩٧٤): صدمة المستقبل "المتغيرات في عالم الغد" القاهرة، ترجمة: محمد علي ناصف، دار نهضة مصر.
٢٣. لمياء حسني عبد الله(٢٠١٩): إستراتيجية الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.
٢٤. ماهر أبو المعاطى على(٢٠٠٨): الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٢٥. ماهر أبو المعاطي على(٢٠١٣): الاتجاهات الحديثة في جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، ط ١، المكتب الجامعي الحديث.
٢٦. ماهر أبو المعاطي علي(٢٠٠٣): الممارسة العامة في العمل الاجتماعي، القاهرة، مكتبة زهران الشرق.
٢٧. مجدى وهبه(٢٠٠٠): "النفيس معجم القرن الحادي والعشرين"، القاهرة، الشركة المصرية العالمية.
٢٨. مجمع اللغة العربية (١٩٩٨): المعجم الوجيز، القاهرة، للهيئة العامة للمطابع الاميرية.
٢٩. مجمع اللغة العربية(٢٠٠١): المعجم الوجيز، القاهرة، للهيئة العامة للمطابع الاميرية.
٣٠. محمد صابر أبوزيد اسماعيل(٢٠٢٠): برنامج مقترح لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسوان.

٣١. محمد صبري الحوت، ناهد عدلي شاذلي(٢٠٠٧): التعليم والتنمية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
٣٢. محمد عبد السلام حامد وآخرون(٢٠٠٨): تمويل التعليم الجامعي واتجاهاته المعاصرة، القاهرة، عالم الكتب.
٣٣. محمد محروس الشناوي، محمد عبد الرحمن (١٩٩٤): المساندة الاجتماعية والصحة النفسية، مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
٣٤. مدحت محمد أبو النصر(٢٠٠٨): الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية، مجموعة النيل الدولية، القاهرة.
٣٥. مروان عبدالله دياب(٢٠١٠): دور المساندة كمتغير وسيط بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية للمراهقين الفلسطينيين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
٣٦. مشيرة محمد شعراوي محمود(٢٠٢٠): رؤية مستقبلية لتطوير نماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية في مجال رعاية المعاقين، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٣٧. المعجم الوجيز(٢٠٠٦): مجمع اللغة العربية، القاهرة، المطابع الأميرية.
٣٨. منير البعلبكي(٢٠٠٣): قاموس المورد، دار العلم للملايين، بيروت.
٣٩. هاشم مرعي هاشم(٢٠٠٥): متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
٤٠. هشام سيد عبد المجيد وآخرون(٢٠٠٨): المدخل إلى الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، المهندس للطباعة، القاهرة.
٤١. يحيى حسن درويش(١٩٩٨): معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، الجيزة: الشركة المصرية العالمية للنشر، لونجمان.

ثانياً: المراجع باللغة الاجنبية:

1. Addington J, Cadenhead KS, Cannon TD, Cornblatt B, Mcglashan TH, perkins Do ,Seidman LJ, Tsuang M Walker EF, Woods SW, Heinssen R.(2007) North American prodrome Longitudinal study : a collaborative multisite approach to prodromal schizophrenia research . schizophrenia Bulletin, 33 (3) , 665-. PMID 7217255119 http:// ww. ncbi. nlm. nih. gov/ entrez/ query .fcgi? cmd= Retrieve & db= pubmed & dopt = Abstract & list _ uids = 17255119 .
2. Barker, L. Robert(1999): The social work Dictionary, 2nd Edition, Washington, DC, NASW Press.
3. Karen s. Teigiser(2009) :New Approaches To Generalist Field Education, (Journal of Social Work Education, Vol 45.
4. Oxford English Dictionary(1993). , Clarendon pres , Oxford .
5. Wei-he Guo & Ming-sum Tsui(2010): From resilience to resistance: A reconstruction of the strengths perspective in social work practice, (International Social Work.