

**دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق  
المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية**

**The role of human rights offices in service directorates in defending  
the rights of citizens in social welfare services**

تاريخ التسليم ٢٠٢٤/١٢/٧

تاريخ الفحص ٢٠٢٥/١/١

تاريخ القبول ٢٠٢٥/١/١٣

**عماد نادي عزمي واصف**

أ.د/ خيرات سيد عبد الحكيم  
استاذ تنظيم المجتمع  
كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة أسيوط

أ.د/ السيد عبد الحميد ابراهيم  
أستاذ ورئيس قسم تنظيم المجتمع  
كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة أسيوط



## دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية

اعداد وتنفيذ

عماد نادي عزمي واصف

### ملخص:

تلعب مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية دورًا حيويًا في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية من خلال مراقبة مدى توفير هذه الخدمات وتوافقها مع المعايير الإنسانية والقانونية، وتعمل هذه المكاتب على تلقي شكاوى المواطنين المتعلقة بأي انتهاكات أو تقصير في تقديم الخدمات، والتواصل مع الجهات المعنية لضمان تحقيق العدالة والإنصاف وكما تساهم في نشر الوعي بحقوق المواطنين وتعزيز مبدأ المساءلة لضمان حصول الجميع على خدمات اجتماعية عادلة.

يغلب على الدراسة الراهنة الطبيعة الكمية (المنهج الكمي)، وتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين بمكاتب حقوق الانسان وعددهم (١٩١) وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بمكاتب حقوق الانسان وعددهم (٢٩) مفردة واستخدمت الدراسة استمارة استبيان لجمع البيانات من المبحوثين حول دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية، وطبقت الدراسة في مكاتب حقوق الانسان بمحافظة أسبوط بواقع ١١ مركز بالإضافة الي مدينة اسبوط وحي شرق وحي غرب.

وتوصلت نتائج الدراسة الى ان أنماط حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية، جاءت في مستوي مرتفع، وأن دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية، جاءت في مستوي مرتفع وذلك من وجه نظر المستفيدين، وتوصلت نتائج الدراسة الي ان أنماط حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية، جاءت في مستوي مرتفع، وان دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية، جاءت في مستوي مرتفع ايضاً من وجه نظر المسؤولين.

**الكلمات المفتاحية:** حقوق الانسان، الدفاع، خدمات الرعاية الاجتماعية.

## The role of human rights offices in service directorates in defending the rights of citizens in social welfare services

### Abstract

Human rights offices in service directorates play a vital role in defending citizens' rights to social welfare services by monitoring the extent to which these services are provided and their compliance with humanitarian and legal standards. These offices receive citizens' complaints regarding any violations or shortcomings in providing services, and communicate with the relevant authorities to ensure the achievement of justice and fairness. They also contribute to spreading awareness of citizens' rights and promoting the principle of accountability to ensure that everyone receives fair social services.

The current study is mostly quantitative in nature (quantitative approach), and this study belongs to the descriptive studies pattern. The study relied on the scientific approach using the social survey method with a sample of beneficiaries in human rights offices, numbering (191), as well as the comprehensive social survey method for officials in human rights offices, numbering (29) individuals. The study used a questionnaire form to collect data from the respondents about the role of human rights offices in service directorates in defending citizens' rights to social welfare services. The study was applied in human rights offices in Assiut Governorate, with 11 centers in addition to Assiut City, East District and West District. The results of the study concluded that the patterns of citizens' rights in social care services were at a high level, and that the role of human rights offices in service directorates in defending citizens' rights in social care services was at a high level from the point of view of beneficiaries. The results of the study concluded that the patterns of citizens' rights in social care services were at a high level, and that the role of human rights offices in service directorates in defending citizens' rights in social care services was also at a high level from the point of view of officials.

**Keywords:** human rights, directorates, social welfare services.

**أولاً: مشكلة الدراسة:-**

تهتم عملية التنمية بالعمل مع جماعات المجتمع جنباً إلى جنب وذلك للتعرف على المصادر والبناءات والسياسات والممارسات التي تحتاج إلى تغيير، كذلك تعمل مع الجماعات المهمشة والمستبعدة من المشاركة، وتتضمن عملية التنمية الرؤية الواضحة للأشياء التي يمكن تغييرها لتحقيق العدالة الاجتماعية على المستوى القومي والعالمى. (Nash, 2005, 98)

ومن ضمن هذه الأشياء قضايا حقوق الإنسان التي فرضت نفسها بقوة على الساحة القومية والعالمية وتنوعت المجالات التي تظهر فيها الحاجة الي مزولة منظمات حقوق الإنسان جهودها في المجتمع وثمة تأكيد على أنه من الرغم من تعدد المواثيق والهيئات والدول التي تحتمل شعارات الديمقراطية والمواطنة وحقوق الإنسان فهناك حقيقة ثابتة التي يمكن إنكارها وهي أن الشريعة الإسلامية قد سبقت كل الأمم والهيئات والقوانين الوضعية وانفردت بالتأكيد على مجمل الحقوق والواجبات العامة والخاصة لكل إنسان دون تمييز أو إخلال بهذه الحقوق وحددت سبل تطبيقها على أرض الواقع. (عبد العزيز, ٢٠١٥, ٥)

كما أدت العولمة المنتشرة بالعالم وبزوغ الملكية الفردية وطغيانها وسياسات تحرير السوق إلى مزيد من انتهاكات حقوق الإنسان لفئات متعددة في المجتمع، فشاع الظلم والفساد والجور على الحقوق وزادت حالة الفقر وانتشر الفقراء وأصبح ذوي النفوذ السياسي والمالي يتحكمون في مصائر الشعب ويوجهون السياسات والقوانين والبرامج لمصالحهم الخاصة وليس للعامة في المجتمع. (Hillel, 2008, 521)

وتعد حقوق الإنسان بيان قانوني بما يحتاج إليه البشر لكي يحيوا حياة إنسانية بكل ما في الكلمة من معنى، وهي في مجملها بيان شمولي جامع .  
فحقوق الإنسان كافة - المدنية منها والثقافية

والاقتصادية والسياسية والاجتماعية - مسلّم بها بأنها مجموعة عالمية وغير قابلة للتجزئة ومترابطة من الحقوق، على نحو ما ورد أصلاً في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي صدر عام ١٩٤٨ إن اتباع نهج شمولي في تعزيز وحماية حقوق الإنسان، ومن بينها الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، يكفل معاملة البشر كأشخاص كاملين وتمتعهم في آن واحد بجميع الحقوق والحريات، وبالعدالة الاجتماعية.

(الصندوق الاجتماعي للتنمية, ٢٠١١, ٦٥).  
وفي هذا السياق نكرت دراسة (القضيبي, ٢٠٢١), إن حقوق الانسان هي لغة رغبات الانسان الاساسية مع الاحتفاظ بمفهوم الكرامة والتساوي بالناس, وهي تساعد في التعبير عن الرغبات واستجابة أولئك الذين يتعد عليهم تلبية تلك الرغبات.

وتعود بدايات ظهور منظمات حقوق الإنسان الي ظهور أنشطة الجمعيات الأهلية في مصر منذ عام ١٨٢١م حيث نشأت أول جمعية أهلية في مصر باسم الجمعية اليونانية بالإسكندرية ثم بعدها توالى ظهور الجمعيات الأهلية خاصة بعد اعتراف دستور ١٨٢١م في مادته رقم (١٣) بضمان حق المصريين في التجمع وتكوين الجمعيات في مختلف مجالات الرعاية الاجتماعية في المجتمع.

(Wangusa, 2013)

وتعتبر منظمات حقوق الإنسان أحد أهم عناصر المجتمع المدني من خلال مجموعة الأفراد والجماعات الذين يتطوعون للعمل في أشكال المشاركة والعمل العام بشأن مصالح أو أغراض أو قيم مشتركة تتفق مع أهداف الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لتعزيز ومحاية حقوق الإنسان العالمية. (سبيل, ٢٠١٠, ٧٢).

حيث أدركت هيئات وآليات دولية شتى الدور الهام الذي يمكن للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان أن تضطلع به في حماية وتعزيز الحقوق الاقتصادية

عام ٢٠٢٠. (OECD/ILO/CAWTAR, 2020, 53)

ولقد ركزت الكتابات الحديثة في مجال تطوير الخدمات على جانب الجمهور المنتفع من الخدمة المعينة باعتباره نقطة البدء والمنتهى سواء في تصميم الخدمة نفسها أو في طريقة تقديمها، وأهمية البعد التفاعلي في تقديم الخدمات بين كل من الجمهور المقدم له والمتوقع انتفاعه بها وبين المنظمات المقدمة لها. (النحاس، وعرنوس، ٢٠١٦، ١٩)

وباعتبارنا مجتمعنا الراهن هو مجتمع المنظمات التي تطورت وانتشرت تدريجياً، وأصبحت اليوم تغطي أغلب مناحي النشاط الحيوية في المجتمع الإنساني المعاصر، حيث أدرك الإنسان منذ القدم أن الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها لا يمكن أن تتحقق بالجهد الفردي والطاقة الفردية وحدها، ولذلك ظهرت المنظمات في حياة الإنسان. (بدوي، ٢٠٠٢، ٧).

حيث تسعى طريقة تنظيم المجتمع الي زيادة معدل الاداء وفاعلية المنظمات الاجتماعية عن طريق توفير خدمات الرعاية الكافية للعملاء عن طريق إعادة صياغة برامج العمل الخاصة بها، اي المساهمة في احداث التغيير المقصود لصالح أهالي المجتمع وتحسين مستواهم الاقتصادي والاجتماعي. (سرحان، ٢٠٠٦، ٢٩٤).

وتهتم طريقة تنظيم المجتمع بتحقيق العدالة الاجتماعية في المجتمع وإيجاد نوع من التوازن السليم بين جماعات المجتمع المختلفة بحيث لا تطفئ مصالح بعض الجماعات التي تملك من النفوذ أكثر من غيرها على مصالح الأخرى الضعيفة التي لا تملك صوتاً قوياً تستطيع التأثير به في القرارات المجتمعية، وتمارس طريقة تنظيم المجتمع عن طريق أجهزة متخصصة يديرها أخصائون اجتماعيون متخصصون وتمارس هذه الأجهزة عملها مع مؤسسات أو منظمات لا تقوم بتقديم

والاجتماعية والثقافية والاجتماعية والثقافية .  
(احمد، ٢٠١١)

وتجدر الإشارة إلى أن لجنة الحقوق الاقتصادية في تعليقها العام رقم ١٠ بشأن دور المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان في حماية الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، قد شددت على أن لمنظمات حقوق الإنسان دوراً قد يكون بالغ الأهمية في تعزيز كافة حقوق الإنسان وضمان عدم قابليتها للتجزئة وترابطها، ومما يؤسف له أن هذه المؤسسات لم يُسند إليها في معظم الأحيان هذا الدور أو أنه قد تم تجاهله أو إيلاؤه أولوية دنيا، ولذا فإنه من الضروري إيلاء الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية العناية التامة في جميع الأنشطة ذات الصلة التي تضطلع بها هذه المؤسسات. (Weston, 2006, 87)

وتتميز منظمات حقوق الإنسان بمجموعة من السمات كالاستقلالية بمعنى عدم خضوع منظمات حقوق الإنسان لسيطرة أفراد أو مجاعات معينة أو تقوم وفقاً لتوجهات الحكومة في مناقشة قضايا حقوق الإنسان، والقدرة على التكيف بمعنى المنظمة على مواكبة التطورات البيئية التي تعمل من خلالها، مما يساعد المنظمة على البقاء والاستمرار في ممارسة أنشطتها بكفاءة وفاعلية في خدمة المجتمع بمرور الوقت والأجيال وتنوع مجالات العمل. (عبد الحميد، ٢٠٢١)

وجدير بالذكر أنه تم إحراز التقدم في مصر في مجال خدمات الرعاية الاجتماعية حيث زاد الأنفاق علي الخدمات الاجتماعية، وقد أستحدث المجتمع المصري أو توسع في تدابير الحماية الاجتماعية منذ الأزمة المالية في ٢٠١٨ والثورات التي قامت بمصر، حيث تظهر مصر علي وجه الخصوص إتجاهاً إيجابياً ملموساً حيث ضاعفت إنفاقها خلال ٢٠ عاماً من ٥% من الناتج علي الإجمالي المخصص للأنفاق العام علي خدمات الرعاية الاجتماعية في عام ١٩٩٥ ليصل إلي ١٨% في

خدمات مباشرة للجماهير إلا في حالات التجارب أو تقديم خدمة غير متاحة بالمجتمع تمهيداً لإنشاء هيئات تتولى هذا العمل. (عثمان, وآخرون, ٢٠٠٣, ١٧١)

ولقد كانت المدافعة دائماً جزءاً من الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، المساهمة والمشاركة في إقامة الشبكات، بناء القدرات، تعبئة الموارد، الدفاع عن الحقوق دون إهمال المسؤوليات، تغيير السياسات، وتغيير الموقف بين الجمهور (Sowers & Dulmus, 2008, 161).

وتعد المدافعة هي أحد أهم القدرات والإمكانات الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية وهي هامة جداً بالنسبة لمستقبل الأخصائيين الاجتماعيين واهتماماتهم ولقد عمل الأخصائيين الاجتماعيين كثيراً من أجل تحسين المجتمعات والعدالة الاجتماعية ومساعدة الناس على الحصول على حقوقهم. (قاسم, وعبد اللطيف, ٢٠١٣, ٤١).

والمدافعة تحتل موضع القلب في مهنة الخدمة الاجتماعية وتزايدت هذه الأيام الجهود الدفاعية بشكل كبير كمهنة يتعاظم دورها السياسي للتأكيد على العدالة الاجتماعية وأن المدافعة من أهم عناصر الممارسة المهنية على مستوى الوحدات الكبرى كما إنها تعد من الوظائف الأولية لأخصائي تنظيم المجتمع والذي يعين في النواحي السياسية ويمارس اللوبي ويتجنب القيادات الإدارية حيث أن وظيفته هي إحداث التغيير الاجتماعي. (الخمشي, وآخرون, ٢٠١٨, ٢١)

بالرجوع الي التراث النظري والعملية للخدمة الاجتماعية اتضح للباحث ان هناك بعض الدراسات التي اهتمت بالدفاع عن حقوق الانسان كدراسة (ابراهيم, ٢٠١٩) والتي توصلت الي رؤية مستقبلية لتطوير دور منظمات المجتمع المدني في نشر وتدعيم ثقافة حقوق الانسان, ودراسة (ابراهيم, ٢٠١٧), التي خلصت الي ان اول

الحقوق العامة للمرأة التي تدعمها منظمات المجتمع المدني هو الحق في عدم التمييز واول الحقوق السياسية التي تدعمها تلك المنظمات الحق في التصويت في جميع الانتخابات والاستفتاءات العامة , ودراسة (ابراهيم, ٢٠٠٩) التي خلصت الي ان اهم ثلاث حقوق تدعمها مراكز الاحياء للمستفيدين من خدماتها هي حقهم في التعبير عن آرائهم وحقهم في تنوع البرامج والخدمات المقدمة اليهم وحقهم في المساواة وعدم التمييز, ودراسة (خليل, ٢٠٠٠) التي خلصت الي اهمية ممارسة الاخصائي الاجتماعي لدوره في الدفاع عن حقوق المرضى في المستشفيات الجامعية, ودراسة (Tang, 2006) التي خلصت الي تأكيد اهمية مساهمة المنظمات الحكومية الصينية في التعزيز والدفاع عن حقوق الانسان.

ومن هنا يتضح الي حد علم الباحث انه لا يوجد دراسة في المكتبة المصرية للخدمة الاجتماعية او التراث حول مكاتب حقوق الانسان, لذا جاء اهتمام الباحث بالدراسة الحالية والتي تناقش دور مكاتب حقوق الانسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية وعليه يمكن القول ان خلال ما تم عرضه من ادبيات حقوق الانسان , والمدافعة عن حقوق العملاء , وما توصلت اليه الدراسات السابقة من نتائج توضح اهمية الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية، وكذلك الدور الذي تقوم به الخدمة الاجتماعية عامة وطريقة تنظيم المجتمع خاصة في مساعدة الفئات الضعيفة في الحصول على حقوقها والاعتماد على ذواتهم في مواجهة مشكلاتهم واشباع احتياجاتهم، وجد الباحث انه من الضروري تفعيل دور حقوق الانسان في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية وتمثلت صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة عن تساؤل رئيسي وهو: ما دور مكاتب

### ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعي هذه الدراسة لتحقيق هدف رئيسي وهو تحديد دور مكاتب حقوق الإنسان في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية. وينبثق من هذا الهدف عدة أهداف فرعية تتمثل في الآتي:

١- تحديد أنماط حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية.

٢- تحديد دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية.

٣- تحديد الصعوبات التي تواجه مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية.

٤- تحديد مقترحات تفعيل دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية.

٥- التوصل لتصور مقترح من منظور طريق تنظيم المجتمع لتدعيم مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية.

### رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعي هذه الدراسة للإجابة على تساؤل رئيسي وهو ما دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية؟

ويمكن الإجابة على هذا التساؤل من خلال عدة تساؤلات فرعية تتمثل في الآتي:

١- ما أنماط حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية؟

حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية؟

### ثانياً: أهمية الدراسة:

١- ندرة الدراسات السابقة في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة ومجال المدافعة بصفة خاصة في مصر تناولت دور مكاتب حقوق الإنسان في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية.

٢- تعدد مكاتب حقوق الإنسان من أهم مؤشرات رسوخ الديمقراطية في المجتمعات المعاصرة ولها تأثير واضح على مكونات الحياة السياسية والاجتماعية داخل المجتمع.

٣- إنتشار مكاتب حقوق الإنسان في الربع الأخير من القرن العشرين والذي إرتبط بتصاعد الإهتمام بقضايا حقوق الإنسان علي المستوى الدولي.

٤- تعتبر مكاتب حقوق الإنسان بمثابة شريك في عملية التنمية والإصلاح الإجتماعي والتي برز دورها في الآونة الأخيرة في المجتمع المصري إستجابةً للمتغيرات الدولية والقومية.

٥- ان هذا البحث مهم ايضاً للمسئولين في المديريات الخدمية والوزارات التابعة لها المنوط بها الدفاع عن حقوق الانسان لان تستطيع هذه المديريات والوزارات الاستفادة من هذا البحث في وضع سياسات حماية حقوق الانسان .

٦- يعد هذا البحث احد البحوث الهامة لأنه سوف يسهم في اثراء الاطار المعرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية في مجال حقوق الانسان لما سيقدمه من اطار نظري حول هذا الموضوع .

لغتنا: يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية الدفاع بأنه  
التمثيل المباشر عن الآخرين والدفاع عنهم وعن  
مصالحهم. (Barke, 1991, 71)

وتعنى إجراءات الاحتجاج المباشر أو الدفاع عن  
الآخرين، وفي الخدمة الاجتماعية تعنى الدفاع عن  
حقوق العملاء. (السكري, ٢٠٠٠, ٢٤)

ومن التعريفات المتفق عليها حول المدافعة في  
معظم المعاجم أن كلمة المدافعة تعنى التحدث  
بالنيابة عن الآخرين ويتخذ هذا التحدث أشكالاً  
مختلفة مثل كتابة المقالات الصحفية، تقديم  
العرائض وعقد المؤتمرات الصحفية. (Sowers,

161, 2008) والمدافعة هي محاولة للتأثير على  
سلوك صانعي القرار فيما يتعلق بسلوك جماعة  
أخرى. والمدافعة تعبر عن مجموعة من التقنيات  
والعمليات، وهي ليست سلوك استثنائي ولكن  
مسئولية جميع الممارسين. (O'Conner, 2006,  
169) والمدافعة تمثل الدفاع عن حقوق الآخرين،  
والمدافعة عن حقوق العملاء تمثل جزءاً هاماً من  
مسئولية الأخصائيين الاجتماعيين نحو عملائهم،  
وفي الممارسة مع المجتمعات تمثل المدافعة العمل  
نيابة عن أفراد المجتمع الذين يفتقرون إلى القدرة،  
الموارد، الموهبة والمهارة في الدفاع عن أنفسهم  
وعن حقوقهم. (Kirst-Ashman, 2014, 371)

ويمكن تعريف المدافعة إجرائياً طبقاً للدراسة الحالية  
في كالاتي:

(أ) قيام الأخصائي الاجتماعي بالدفاع عن حقوق  
المواطنين للحصول على حقوقهم في خدمات  
الرعاية الاجتماعية .

(ب) التمثيل المباشر والدفاع عن المواطنين  
والمحافظة على مصالحهم وحقوقهم.

(ج) التأثير على الجهات المنوطة بخدمات حقوق  
الانسان وتعبئة الموارد للدفاع عن حقوق  
المواطنين.

٢- ما دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات  
الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين  
في خدمات الرعاية الاجتماعية؟

٣- ما الصعوبات التي تواجه مكاتب حقوق  
الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع  
عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية  
الاجتماعية ؟

٤- ما المقترحات اللازمة لتفعيل دور مكاتب  
حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في  
الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات  
الرعاية الاجتماعية ؟

#### خامساً: مفاهيم الدراسة:

١- مكاتب حقوق الانسان بالمديريات الخدمية :  
هي عبارة عن أنساق مجتمعية متخصصة ذات  
مهنية، تؤمن بفكرة حقوق الانسان وحياته محور  
عملها الاساسي، ولديها هيئات اشرافية (مجلس  
أمناء أو هيئة استشارية)، يمتاز أغلب أعضائها  
بخبرات فنية ومهنية في مجالات السياسة والعلاقات  
الدولية والقانونية وحقوق الانسان، وتتبنى  
استراتيجيات عمل حديثة. (شعت, ٢٠١١, ٤٨)

هي مكاتب غير حكومية تتكون من مجموعة من  
الأفراد الذين يشغلون مراكز معينة، ويغلب عليها  
سمة التطور وتتعامل مع القضايا المتعلقة بحقوق  
الإنسان. (محمد, ٢٠١٢, ١٤٧٢)

ويمكن تعريف مكاتب حقوق الانسان بالمديريات  
الخدمية إجرائياً في النقاط الاتية:

١- هي مكاتب انشئت وفقاً للنظم والقوانين  
السائدة في مصر.

٢- هدفها حماية حقوق المواطنين فيما يتعلق  
بخدمات الرعاية الاجتماعية.

٣- ويتم ذلك بشكل كامل او في مجال معين  
او لذي فئة معينة.

٤- سواء علي المستوي الاقليمي او المحلي.  
٢- المدافعة :

في السلطة بين المستفيدين من الخدمات ومقدمي  
الخدمات الصحية والاجتماعية من خلال تقديم  
صوت ليدافع عنهم. (Fazil, 2004)

وقد أصبح نموذج الدفاع من النماذج المثيرة  
للاهتمام في عصرنا الحالي لمواجهة التحديات  
المعاصرة فعن طريق الدفاع يمكن حل المشكلات  
الاجتماعية ورفع مستوى المعيشة تهيئة مقومات  
الحياة الكريمة وخاصة في ظل الاتجاه العالمي  
والمحلي للاهتمام بحقوق الانسان بصفة عامة  
وحقوق بعض الفئات المجتمعية بصفة خاصة والتي  
تعاني من بعض الظلم الواقع عليها واستخدام فنيات  
هذا النموذج لتحقيق أهدافها في المدافعة عن  
الحقوق ومناصرة الفئات المهمشة أو الضعيفة في  
المجتمع. (زيتون وآخرون, ٢٠٠٦, ١٨١)

لذا فكان ظهور مفهوم المدافعة (الدفاع) أحد  
المفاهيم الأساسية لطريقة تنظيم المجتمع للتعامل  
مع التغيرات الحديثة للممارسة واتساع نطاقها  
وخاصة باعتبارها أحد مراحل تنظيم المجتمع التي  
مرت بها قديماً. (عبداللطيف, ١٩٩٩, ٧٨)

(ب) أهمية نموذج المدافعة في تنظيم  
المجتمع:

- تبني سياسة الرعاية الاجتماعية جديدة.
- تغيير أو تعديل سياسة الرعاية الاجتماعية  
أو بعض أوجهها.
- استصدار تشريعات إجتماعية جديدة أو  
تعديل بعضها منها.
- التأثير علي متخذي القرارات في أعلي  
المستويات التنظيمية لتوفير خدمات أو  
امدادات إجتماعية يحتاج اليها  
المواطنون..
- تنظيم المواطنين علي المستوي المحلي  
لتكوين منظمات قادرة علي عرض  
مطلبهم.

(د) تتضمن استصدار تشريعات جديدة أو تعديل  
التشريعات القائمة من أجل الدفاع عن حقوق  
المواطنين والحصول عليها في المؤسسات التي  
يعملون بها.

٣- حقوق المواطنين في خدمات الرعاية  
الاجتماعية

يعرف مفهوم الحقوق على أنه : التزامات المجتمع  
حيال أعضائه وهذا ما يطلق عليها الحقوق المدنية  
وحقوق المساواة والحقوق الانسانية والمهنية.  
(درويش, ١٩٩٨, ١٤٢)

وتعنى المفهوم الواسع للحقوق الطبيعية لجميع  
الكائنات الانسانية أى حقها فى الحياة والكرامة  
والمساواة أمام القانون، وشملت حديثاً الحقوق  
الاقتصادية والاجتماعية والمهنية. (بدوي, ١٩٩٣,  
٢٠٣)

ويعرفها خاطر علي أنها: "تلك الخدمات التي تقدمها  
المنظمات الحكومية والأهلية لكافة المواطنين في  
كافة المجالات ويؤديها الأخصائيون الإجتماعيون  
وغيرهم من المهنيين في إطار نسق الرعاية في  
المجتمع المحلي". (خاطر, ٢٠٠٠, ٢١٩)

ويمكن تعريف الرعاية الاجتماعية إجرائياً بأنها:  
عبارة عن مجموعة من الخدمات التالية:

(أ) الخدمات الصحية.

(ب) الخدمات الاجتماعية.

(ج) الخدمات الاقتصادية.

(د) الخدمات التعليمية.

انسب الموجهات النظرية لموضوع الدراسة:  
نموذج المدافعة:

(أ) مفهوم نموذج المدافعة:

المدافعة ترتبط بتدعيم وتعزيز مصالح الأفراد الذين  
يعتبرون أنهم غير قادرين علي تمثيل أنفسهم علي  
سبيل المثال أولئك الذين يواجهون صعوبات في  
التعليم أو الذين يواجهون مشكلات مرتبطة بصحتهم  
النفسية كما أن المدافعة توسعت لتشمل المبادرات  
التي تتخذ مع جماعات العملاء لتصحيح الاختلالات

- تحديد أهداف واضحة (استنباطها من وجهات نظر العملاء).
- تحديد الاستراتيجيات.
- وضع جدول زمني لتنفيذ الخطة.
- التقييم وإحداث التغذية العكسية. (Hepworth, 2016, 431-432).

(هـ) ويفيد نموذج المدافعة هذه الدراسة في :

يمكن لنموذج المدافعة أن يكون أداة توجيهية قوية في الدراسة لتحليل وتطوير دور مكاتب حقوق الإنسان في المديريات الخدمية، من خلال دمج هذا النموذج مع ممارسات العمل اليومية لهذه المكاتب، يتم تعزيز قدراتها على الدفاع عن حقوق المواطنين وضمان حصولهم على خدمات الرعاية الاجتماعية بشكل عادل وفعال.

الإجراءات المنهجية:

أولاً: طبيعة الدراسة:- يغلب على الدراسة الراهنة الطبيعة الكمية (المنهج الكمي) لأن الدراسة تطبق على عدد ليس بقليل من العاملين بمكاتب حقوق الإنسان، والمستفيدين من خدمات تلك المكاتب.

ثانياً: نوع الدراسة: تنتمي الدراسة الراهنة الى الدراسات الوصفية باعتبارها من أنسب الدراسات ملائمة لموضوع الدراسة.

ثالثاً: المنهج المستخدم:- اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين بمكاتب حقوق الانسان، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بمكاتب حقوق الانسان وعددهم (٢٩) مفردة، وتوزيعهم كالتالي:

جدول (١)

يوضح توزيع المسؤولين بمكاتب حقوق الانسان مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد المسؤولين
١	محافظة أسبوط	٣
٢	مركز ديروط	٢

- تحسين مدى استفادة المواطنين من الخدمات التي تؤدي اليهم. (قاسم, وعبد اللطيف, ٢٠١٣, ١٢١).
- (ج) الافتراضات الاساسية التي يقوم عليها نموذج المدافعة:
- تصبح هناك حاجة ماسة للمدافعة بناء على عدة مؤشرات ومنها:

- عندما تصبح الخدمات والمنافع إلى من يستحقها الناس تم رفضها من مجموعة معينة.

- عندما يكون هناك نوع من التمييز بسبب العرق أو الجنس أو الدين.

- عندما يفتقر الناس إلى التمثيل والمشاركة في القرارات التي تؤثر على حياتهم.

- عندما تكون السياسات والاجراءات تؤثر وتستهدف مجموعة بعينها من الناس دون غيرهم.

- عندما يحرم العملاء الحقوق الاساسية والقانونية والمدنية.

- تعزيز قيم العدالة الاجتماعية والإنصاف.

- تحدي تكوين الحكومة بحيث المشرعين و صانعي القرار من المرجح أن تقدم قيماً مثل العدالة والعدالة الاجتماعية.

(Watts, 2019, 50)

(د) خطوات نموذج المدافعة:

- تحليل المشكلة.

- جمع المعلومات بشكل منهجي.

- تقييم جميع القوى الايجابية والسلبية

عدد المسؤولين	البيان	م
٢	مركز القوصية	٣
٢	مركز أبنوب	٤
٢	مركز منفلوط	٥
٢	مركز أسيوط	٦
٢	مركز الفتح	٧
٢	مركز أبو تيج	٧
٢	مركز الغنايم	٩
٢	مركز ساحل سليم	١٠
٢	مركز البداري	١١
٢	مركز صدفا	١٢
٢	حي شرق	١٣
٢	حي غرب	١٤
٢٩	المجموع	

رابعاً: خطة المعاينة:

- (أ) وحدة المعاينة: تمثلت وحدة المعاينة للدراسة في المستفيد من خدمات مكاتب حقوق الانسان بمحافظة اسيوط.
- (ب) إطار المعاينة: تم حصر المستفيدين من من خدمات مكاتب حقوق الانسان بمحافظة اسيوط، وبلغ عددهم (٣٧٥) مفردة،
- (ج) (ج) نوع وحجم العينة: عينة عشوائية بسيطة، وبتطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة<sup>(١)</sup> بلغ حجم العينة للمستفيدين من خدمات مكاتب حقوق الانسان بمحافظة اسيوط (١٩١) مفردة، وتم استخدام طريقة التوزيع المتناسب، كما يلي:

(١) سعود بن ضحيان الضحيان، عزت عبد الحميد محمد حسن (٢٠٠٢) معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS 10 (الرياض، سلسلة بحوث منهجية، ص: (٢٤٧).

جدول (٣)

يوضح توزيع المستفيدين من خدمات مكاتب حقوق الانسان بمحافظة اسيوط باستخدام قانون الحجم الأمثل للعينة

م	البيان	عدد المستفيدين	الحجم الأمثل
١	محافظة أسيوط	٤٥	٢٣
٢	مركز ديروط	٢٥	١٤
٣	مركز القوصية	٢٤	١٣
٤	مركز أبنوب	١٩	٨
٥	مركز منفلوط	٢٠	١٠
٦	مركز أسيوط	١٩	٨
٧	مركز الفتح	٢٧	١٥
٨	مركز أبو تيج	١٩	٨
٩	مركز الغنايم	٢٦	١٤
١٠	مركز ساحل سليم	٢١	١١
١١	مركز البداري	٢٤	١٣
١٢	مركز صدف	٢٧	١٥
١٣	حي شرق	٣٩	١٨
١٤	حي غرب	٤٠	٢١
	المجموع	٣٧٥	١٩١

خامساً: أدوات الدراسة:-

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- (١) استبيان للمسؤولين حول دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية.

صدق الأداة:

الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تم عرض الأداة على عدد (٩) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارة من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن

(٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

ثبات الأداة: تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية استبيان المسؤولين، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج أن معظم معاملات الثبات للمتغيرات تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

(٢) استبيان للمستفيدين حول دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية:

صدق الأداة: الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

١- المجال الزمني: وهي فترة جمع البيانات من  
الميدان والتي بدأت ١/٩/٢٠٢٤م إلي  
١/١٠/٢٠٢٤م.

**سابعاً: أساليب التحليل الإحصائي للبيانات:**  
حيث يمكن الإشارة إلى أن المعاملات الإحصائية  
التي سوف تستخدم في الدراسة:

- ١- النسب المئوية لحساب استجابات  
المسؤولين عن الجداول البسيطة للدراسة.
- ٢- حساب المتوسط الحسابي لبعض  
الخصائص الشخصية والاجتماعية لعينة  
الدراسة من المسؤولين والمستفيدين.
- ٣- التكرارات المرجحة والمتوسط المرجح  
ومجموع أوزان, وذلك لترتيب العبارات  
الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة.
- ٤- الدرجة النسبية لتحديد قيمة الدرجات  
الفعلية التي حصلت عليها العبارات  
والمتغيرات.

- ٥- حساب القوة النسبية لكل متغير من  
متغيرات الإستمارة، وقد تم وضع النسب  
الآتية لتحديد دلالة ومستوى القوة النسبية  
من خلال ثلاثة مستويات كمؤشرات للأداء.
- ٦- معامل الارتباط بيرسون لحساب صدق  
الإتساق الداخلي لأبعاد الإستمارة.
- ٧- معامل الارتباط الفا كرونباخ لحساب معامل  
ثبات الإستمارة.

٨- الرسوم والأشكال البيانية لوصف  
استجابات المبحوثين في أشكال بياني

#### **سابعاً: حدود الدراسة:**

- ١- سوف يتم تطبيق الدراسة علي عينة  
من مكاتب حقوق الانسان في مجال  
في الدفاع عن حقوق المواطنين في  
خدمات الرعاية الاجتماعية وليس  
كافة هيئات وجهات حقوق الانسان.

تم عرض الأداة على عدد (٩) من أعضاء هيئة  
التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط  
وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي  
في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية  
للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من  
ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا  
تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات  
وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة  
الاستمارة في صورتها النهائية.

ثبات الأداة: تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل  
ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية استبيان  
المستفيدين، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها  
(١٠) مفردات من المستفيدين مجتمع الدراسة. وقد  
جاءت النتائج أن معظم معاملات الثبات للمتغيرات  
تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن  
الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها  
النهائية.

#### **سادساً: مجالات الدراسة:-**

- ١- المجال المكاني: تمثل المجال المكاني للدراسة  
في مكاتب حقوق الانسان بمحافظة أسيوط،  
وهي كالتالي: محافظة اسيوط، مركز ديروط،  
مركز القوصية، مركز أبنوب، مركز منفلوط،  
مركز أسيوط، مركز الفتاح، مركز أبو تيج،  
مركز الغنايم، مركز ساحل سليم، مركز  
البداري، مركز صدفا، حي شرق، وحي غرب.
- ٢- المجال البشري: يتحدد المجال البشري للدراسة  
فيما يلي:

- المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين  
بمكاتب حقوق الانسان بمحافظة أسيوط  
وعدددهم (٢٩) مفردة.
- المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من  
مكاتب حقوق الانسان بمحافظة أسيوط  
وعدددهم (١٩١) مفردة.

- أعمال حرة، يليها الذين لا يعملون، يليها الموظفين في القطاع الخاص، يليها الموظفين في القطاع الاهلي بنسبة، واخيراً الموظفين في القطاع الحكومي.
- ٦- توصلت نتائج الدراسة الي ان أنماط حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية، جاءت في مستوي مرتفع، ويتفق ذلك مع دراسة (ابراهيم، ٢٠١٥) وكان من أهم نتائجها فيما يتعلق بأهم ثلاثة أشكال من الحقوق السياسية والمدنية التي تدعمها الجمعيات الأهلية للمستفيدين من خدماتها من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين هي: (الحق في الحياة، الحق في الحماية والحق في حرية الفكر والرأي)، بينما جاءت أهم ثلاثة حقوق من وجهة نظر المستفيدين هي: (الحق في المساواة وعدم التمييز على أساس الجنس، السن، اللون، ... إلخ، الحق في احترام كرامة الإنسان والحق في الحياة).
- ٧- توصلت نتائج الدراسة الي أن دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية، جاءت في مستوي مرتفع.
- ٨- توصلت نتائج الدراسة الي أن الصعوبات التي تواجه مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية، جاءت في مستوي مرتفع.
- ٩- توصلت نتائج الدراسة الي أن مقترحات تفعيل دور مكاتب حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية.

- ٢- سيتم تطبيق الدراسة مكاتب حقوق الانسان بأسبوط وليس جميع مكاتب حقوق الانسان الموجودة في مصر.

#### ثامناً: الاعتبارات الأخلاقية للدراسة:

احترم الباحث كافة الاعتبارات الأخلاقية في الدراسة الحالية:

- ١- احترم الباحث جميع الإجراءات الرسمية من أجل الوصول إلي المبحوثين.
  - ٢- قام الباحث بشرح اهداف الدراسة للمبحوثين.
  - ٣- التأكيد علي سرية المعلومات التي ستحصل من المبحوثين.
  - ٤- احترم الباحث حق المبحوثين في المشاركة من عدمه.
  - ٥- احترم الباحث جميع اجاباتهم وأرائهم حتي السلبية منها.
- أولاً: النتائج العامة المتعلقة باستجابات عينة الدراسة من المستفيدين:
- ١- وضحت نتائج الدراسة أن متوسط سن المستفيدين (٤٣) سنة بانحراف معياري (٩).
  - ٢- بينت نتائج الدراسة أن اكبر نسبة من المستفيدين من الاناث ثم الذكور.
  - ٣- وضحت نتائج الدراسة أن اكثر المستفيدين من مكاتب حقوق الانسان عينة الدراسة من الارامل، يليها المطلقات، يليها المتزوجين بنسبة واخيراً الاعزب.
  - ٤- بينت نتائج الدراسة أن اكثر المستفيدين حاصلين علي مؤهل جامعي يليها الحاصلين علي مؤهل فوق متوسط يليها الحاصلين علي مؤهل متوسط، يليها الحاصلين علي دراسات عليا دبلوم، يليها الحاصلين علي ماجستير ودكتوراه.
  - ٥- بينت نتائج الدراسة أن اكثر المستفيدين من مكاتب حقوق الانسان عينة الدراسة

٧- توصلت نتائج الدراسة الي ان دور مكاتب

حقوق الإنسان بالمديريات الخدمية في  
الدفاع عن حقوق المواطنين في خدمات  
الرعاية الاجتماعية, جاءت في مستوي  
مرتفع.

٨- توصلت نتائج الدراسة الي ان الصعوبات

التي تواجه مكاتب حقوق الإنسان  
بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق  
المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية,  
جاءت في مستوي مرتفع.

٩- توصلت نتائج الدراسة الي ان مقترحات

تفعيل دور مكاتب حقوق الإنسان  
بالمديريات الخدمية في الدفاع عن حقوق  
المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية,  
جاءت في مستوي مرتفع.

رابعاً: قضايا لدراسات مستقبلية مرتبطة بالدراسة  
الحالية:

فيما يلي قضايا لدراسات مستقبلية حول هذا  
الموضوع:

١- دراسة دور هذه المكاتب في مراقبة

وتحسين الوصول إلى خدمات الرعاية  
الاجتماعية مثل الدعم المالي، الرعاية  
الصحية، والإسكان.

٢- دراسة مدى التزام المؤسسات الحكومية

بالمعايير الدولية لحقوق الإنسان في  
تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية  
للمواطنين.

٣- دراسة الصعوبات التي تواجه مكاتب

حقوق الإنسان في الدفاع عن حقوق  
الفئات الضعيفة مثل النساء، الأطفال،  
والأشخاص ذوي الإعاقة في الحصول  
على خدمات الرعاية الاجتماعية.

٤- دراسة كيفية تعزيز الشفافية والمساءلة

من خلال إشراك المجتمع المدني

ثانياً: النتائج العامة المتعلقة باستجابات عينة  
الدراسة من المسؤولين:

١- وضحت نتائج الدراسة أن متوسط سن

المسؤولين بلغ (٣٩) بانحراف معياري  
(٨), ومتوسط عدد سنوات الخبرة  
للمسؤولين في مجال العمل (١١),  
بانحراف معياري (٢).

٢- وضحت نتائج الدراسة أن أكثر المسؤولين

بمكاتب حقوق الانسان من الذكور يليهم  
الاناث.

٣- بينت نتائج الدراسة أن أكثر المسؤولين

بمكاتب حقوق الانسان متزوجين, يليها  
الاعزب بنسبة, يليها المطلق, وأخيراً  
الارمل.

٤- بينت نتائج الدراسة أن أكثر المسؤولين

حاصلين علي مؤهل جامعي, يليها  
الحاصلين علي دراسات عليا دبلوم, يليها  
الحاصلين مؤهل فوق متوسط وماجستير,  
واخيراً الحاصلين علي مؤهل متوسط  
ودكتوراه.

٥- جميع المسؤولين حصلوا على دورات

تدريبية في مجال العمل, وكانت هذه  
الدورات هي دورات في ادارة الازمات  
والكوارث, والتطوير الاداري وبرامج  
الاففيس, ودورات في المناصرة  
(Advocacy), ودورة كيفية التعامل مع  
ضحايا الانتهاكات, ودورات في النوع  
الاجتماعي وحقوق المرأة, ودورات في  
الوساطة وحل النزاعات, ودورات إدارة  
المشاريع الحقوقية.

٦- توصلت نتائج الدراسة الي ان أنماط

حقوق المواطنين في خدمات الرعاية  
الاجتماعية, جاءت في مستوي مرتفع,  
وهذا ما اكده الاطار النظري للدراسة  
والدراسات السابقة.

والمنظمات غير الحكومية في تقييم  
وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية.

٥- دراسة كيف تؤثر التغيرات في السياسات  
الحكومية والميزانيات المخصصة لخدمات  
الرعاية الاجتماعية على قدرة مكاتب  
حقوق الإنسان على أداء مهامها.

٦- العلاقة بين عدد ونوع الشكاوى المقدمة  
وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات  
المقدمة.

٧- تحليل دور مكاتب حقوق الإنسان في  
الكشف عن حالات الفساد وسوء الإدارة  
في توزيع الخدمات الاجتماعية.

هذه القضايا يمكن أن تكون موضوعات لدراسات  
معمقة تسهم في تحسين أداء مكاتب حقوق  
الإنسان وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بشكل  
عام.

خامساً: توصيات الدراسة:

١. تعزيز الشفافية والمساءلة في خدمات الرعاية  
الاجتماعية، ويتم ذلك من خلال إنشاء منصات  
إلكترونية وتفعيل دور المراجعة الخارجية.

٢. زيادة الوعي بحقوق المواطنين المتعلقة بالرعاية  
الاجتماعية، من خلال إطلاق حملات إعلامية  
مكثفة من خلال التلفزيون، الإذاعة، ووسائل  
التواصل الاجتماعي، تسلط الضوء على حقوق  
المواطنين وآليات تقديم الشكاوى، وتقديم دورات  
تدريبية للمسؤولين حول كيفية التعامل مع

٣. تعزيز نظم تقديم الشكاوى وجعلها أكثر كفاءة  
وسهولة للمواطنين، من خلال إنشاء منصات رقمية  
لتقديم الشكاوى، ولضمان معالجة الشكاوى في فترة  
زمنية محددة، مع توفير تقارير متابعة دورية  
للمواطنين.

## المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١٠ - موسى, احمد(٢٠١٤). الابعاد الاعتقادية لحقوق الانسان, الدار العربية للعلوم ناشرون, ط١, بيروت لبنان.
- ١١ - أنتوني وودويس, ترجمة محمد المغربي (٢٠٠٧). حقوق الانسان من منظور عصري, دار الفجر للنشر والتوزيع, القاهرة.
- ١٢ - خاطر, أحمد مصطفى(٢٠٠٤). الادارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية (الاسس النظرية والممارسة العامة), الإسكندرية, المكتب الجامعي الحديث.
- ١٣ - خفاجي, محمد حسن إبراهيم مراد (٢٠٢٠): سياسات الحماية الاجتماعية وتطوير خدمات الرعاية الصحية المتكاملة لفقراء الحضر, رسالة دكتوراة غير منشورة, كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط.
- ١٤ - درويش, يحيى حسن (١٩٩٨). معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية, الشركة المصرية العالمية للنشر, الجيزة.
- ١٥ - زيتون, أحمد وفاء, وآخرون (٢٠٠٦). اتجاهات ونماذج في تنظيم المجتمع, دار ولى العهد للطباعة, القاهرة.
- ١٦ - سرحان, نظيمة أحمد محمود (٢٠٠٦): الخدمة الاجتماعية المعاصرة, القاهرة, مجموعة النيل العربية.
- ١٧ - السريري, نجمة بنت سعيد بن خميس. (٢٠١٥). دور منظمات حقوق الإنسان في التأثير على اتجاهات الرأي العام نحو المؤسسات الحكومية العربية. *الإداري*, س٣٧, ع١٤٠٤.
- ١٨ - السكري, أحمد شفيق (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية, دار المعرفة الجامعية, الاسكندرية.

- ١- أبو النصر, مدحت محمد(٢٠٠٧). إدارة منظمات المجتمع المدني, دراسة في الجمعيات الأهلية من منظور التمكين والشراكة والشفافية والمساءلة والقيادة والتطوع والتشبيك والجودة, القاهرة, إيتراك للطباعة والنشر.
- ٢- السكري, أحمد شفيق(٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية, دار المعرفة الجامعية, الاسكندرية.
- ٣- الابددي, المنجد(١٩٨٦). دار المشرق, بيروت, د. ن.
- ٤- اتفاقيات منظمة العمل الدولية (ILO). (١٩٦٤), اتفاقية رقم ١٢٢ حول تعزيز التوظيف الكامل والمنتج, جنيف, سويسرا.
- ٥- حماد, عفاف(٢٠٠٩). مدخل الي حقوق الانسان, المفهوم والتطور التاريخي والاطار الفلسفي, المؤتمر العلمي الثاني(حقوق الانسان ومناهج الدراسات الاجتماعية), مج٣, الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية, جامعة عين شمس, القاهرة.
- ٦- بسيوني, محمود, وآخرون(٢٠٠١). حقوق الانسان: الوثائق العالمية والاقليمية, مج١, ط٢, دار العلم للملايين, بيروت, لبنان.
- ٧- بدوي, أحمد زكى (١٩٩٣). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية, مكتبة لبنان, بيروت.
- ٨- خاطر, أحمد مصطفى (٢٠٠٠). الرعاية الاجتماعية(التطور التاريخي, إسهامات الحضارات المختلفة, بحوث في مجالاتها), الإسكندرية, المكتبة الجامعية.
- ٩- حسن, ايمان محمد(٢٠٠٦): التطور العالمي والاقليمي لمفهوم حقوق الانسان وانهاكساته

٢٧ - عبدالمحسن, إيمان عبد الرحيم (٢٠١٤).

دور لجان حماية الاطفال المعرضين للخطر فى  
الدفاع عن حقوقهم فى خدمات الرعاية  
الإجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة،  
كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة أسيوط.

٢٨ - عثمان, حمادة رجب مسلم (٢٠٢٠):

متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب  
بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة، بحث  
منشور فى مجلة الخدمة الإجتماعية ، ٦٠ع ،  
ج ٨ ، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة أسوان.

٢٩ - عثمان, عبدالفتاح, وآخرون(٢٠٠٣).

مقدمة فى الخدمة الإجتماعية، مكتبة الانجلو  
المصرية، القاهرة

٣٠ - عطية وآخرون, السيد عبدالحميد

(٢٠١٢). النظرية والممارسة فى خدمة  
الجماعة، المكتب الجامعى الحديث،  
الاسكندرية.

٣١ - علام, محمد تركى موسى. (٢٠٢٢). آليات

ممارسة استراتيجية المدافعة فى طريقة تنظيم  
المجتمع وتلبية احتياجات الأطفال مجهولي  
النسب بالمؤسسات الإيوائية. مجلة دراسات فى  
الخدمة الاجتماعية، مج ٥٧، ٣٤.

٣٢ - عويس, منى, الأندى, عبلة (٢٠٠٥):

التخطيط الإجتماعي والسياسة الإجتماعية،  
الرياض، دار الفكر العربي.

٣٣ - قاسم, محمد رفعت ، عبداللطيف, رشاد

أحمد (٢٠١٣). الموجهات النظرية لتنظيم  
المجتمع فى الخدمة الإجتماعية، مركز نشر  
وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة أسيوط

٣٤ - القضيبي, فوزية بنت محمد. (٢٠٢١). دور

منظمات حقوق الإنسان فى الحد من ظاهرة  
عمالة الأطفال. مجلة الفنون والأدب وعلوم  
الإنسانيات والاجتماع، ع ٦٨ .

١٩ - شعت, خضر(٢٠١١): منظمات حقوق

الانسان فى المجتمع الفلسطينى، غزة، جامعة  
الازهر.

٢٠ - صالح, غدير أبو بكر محمد، وفضل المولى،

معاذ علي. (٢٠١٧). دور المنظمات الدولية (   
حكومية وغير حكومية ) فى حماية حقوق  
الإنسان ،رسالة ماجستير غير منشورة).  
جامعة النيلين، الخرطوم

٢١ - صوليج, المصطفى(٢٠٠٧): دورة تدريبية

للعاملين فى مجال حقوق الانسان، الدوحة.

٢٢ - عبد الباقي, عبد العزيز عبد

الباقي(٢٠٢٢). متطلبات تطبيق التشبيك  
الالكترونى بين الجمعيات الاهلية لتطوير  
خدمات الرعاية الاجتماعية، رسالة ماجستير  
غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة  
اسيوط.

٢٣ - عبد الفضيل, منال أحمد (٢٠١٤). بناء

القدرات الدفاعية لمنظمات حقوق الانسان فى  
مجال الحقوق السياسية للمرأة باستخدام  
نموذج المدافعة الالكترونية، رسالة دكتوراة  
غير منشورة، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة  
أسيوط.

٢٤ - عبد اللطيف, رشاد أحمد (١٩٩٨).

نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع فى  
الخدمة الاجتماعية، القاهرة ، دار النهضة  
العربية.

٢٥ - عبدالعال, عبدالحليم رضا (٢٠٠٦).

تنظيم المجتمع بين النظرية والتطبيق، دار  
المهندس للطباعة، القاهرة.

٢٦ - عبدالعزيز, محمد عطا أحمد (٢٠١٦). بناء

نموذج لممارسة المدافعة فى تنظيم المجتمع  
بمنظمات حقوق الانسان، رسالة دكتوراه غير  
منشورة، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة  
حلوان.

- الجامعي من منظور قيمي وأخلاقي: دراسة  
مطبقة على الطلاب والطالبات الخريجين بقسم  
الخدمة الاجتماعية جامعة أم القرى بمكة  
المكرمة. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع ٥٣.
- ٤٤ - إبراهيم، السيد عبد الحميد. (٢٠١٧).  
تقييم دور منظمات المجتمع المدني في تدعيم  
حقوق المرأة المصرية: دراسة مطبقة على  
العاملين بمنظمات المجتمع المدني بمحافظة  
القاهرة والجيزة. مجلة الخدمة الاجتماعية،  
ع ٥٧، ج ١.
- ٤٥ - إبراهيم، السيد عبد الحميد. (٢٠١٦).  
مساهمة دور الملاحظة الاجتماعية في تدعيم  
ممارسة ثقافة حقوق الأحداث لنزلاء الدور:  
دراسة تقييمية مطبقة على الأخصائيين  
الاجتماعيين والعاملين ونزلاء دور الملاحظة  
الاجتماعية بمنطقة مكة المكرمة (مدينة جدة  
- الطائف). مجلة الخدمة الاجتماعية،  
ع ٥٥.
- ٤٦ - إبراهيم، السيد عبد الحميد. (٢٠١٥).  
دور الجمعيات الأهلية في تدعيم ثقافة حقوق  
وواجبات المواطنة للمستفيدين من خدماتها:  
دراسة وصفية مطبقة على الأخصائيين  
الاجتماعيين والعاملين بالجمعيات الأهلية بمكة  
المكرمة وعينة من المستفيدين من  
خدماتها. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية  
والعلوم الإنسانية، ع ٣٩، ج ١.
- ٤٧ - إبراهيم، السيد عبد الحميد. (٢٠١٥).  
مساهمة طريقة تنظيم المجتمع في تدعيم  
ثقافة حقوق الأطفال ذوي الإحتياجات الخاصة:  
دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين  
والعاملين بمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين  
بمدينة الزقازيق. مجلة الخدمة الاجتماعية،  
ع ٥٤.

- ٣٥ - كشك، حنان محمد عاطف (٢٠١٩): نوعية  
الحياة والإنفاق الحكومي علي خدمات الرعاية  
الاجتماعية، بحث منشور في مجلة كلية  
الآداب ، ع ١٣ ، جامعة بورسعيد.
- ٣٦ - محمد، سميرة إبراهيم (٢٠١٢): دور  
منظمات حقوق الانسان في تحقيق الاصلاح  
الاجتماعي بالمجتمع المصري، مجلة دراسات  
الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، مصر.
- ٣٧ - محمد، عبد الفتاح (٢٠٠٥). ممارسة تنظيم  
المجتمع في الاجهزة والمنظمات الاجتماعية،  
الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٣٨ - مصطفى، إسلام محمد فارس. (٢٠٢٢).  
التحول الرقمي وتحقيق عدالة خدمات الرعاية  
الاجتماعية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية  
للدراست والبحوث الاجتماعية، ع ٢٨.
- ٣٩ - معمر، إبراهيم حسين. (٢٠١٤). دور  
المنظمات الدولية الغير حكومية في حماية  
حقوق الإنسان: المنظمة العربية لحقوق  
الإنسان نموذجاً. مجلة القراءة والمعرفة،  
ع ١٥٢.
- ٤٠ - النحاس، صفوت، عرنوس، ناهد  
(٢٠١٦). آليات الإصلاح الإداري وتطوير  
الخدمات، القاهرة، دلتا للنشر والتوزيع.
- ٤١ - النعيمي، حازم عبد الحميد. (٢٠١٦). دور  
منظمات حقوق الإنسان في الحد من استبداد  
السلطة الحاكمة. مجلة دراسات وبحوث الوطن  
العربي، ع ١٩، ١٨.
- ٤٢ - نيازي، عبد المجيد بن طاش محمد  
(٢٠٠٠). مصطلحات ومفاهيم انجليزية في  
الخدمة الاجتماعية، مكتبة العبيكان،  
السعودية.
- ٤٣ - إبراهيم، السيد عبد الحميد، ويلي، نادر  
بن عبدالرزاق علي. (٢٠١٥). تصور مقترح  
لوثيقة حقوق وواجبات ومسئوليات الطالب

٥٧ - محمد عبد الفتاح (٢٠٠٥). ممارسة تنظيم  
المجتمع في الأجهزة والمنظمات الاجتماعية،  
الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

٥٨ - أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٧): إدارة  
منظمات المجتمع المدني، دراسة في الجمعيات  
الأهلية من منظور التمكين والشراكة والشفافية  
والمساءلة والقيادة والتطوع والتشبيك والجودة،  
القاهرة، إيتراك للطباعة والنشر.

٥٩ - الغزالي، محمد (٢٠٠٥). حقوق الانسان بين  
تعاليم الاسلام وميثاق الامم المتحدة، ط ١،  
نهضة مصر للنشر والطباعة والتوزيع،  
القاهرة.

٦٠ - عبد العال، عبد الحليم رضا وآخرون  
(١٩٩٠). تنظيم المجتمع، مركز نشر وتوزيع  
الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.

٦١ - يوسف، باسيل (٢٠٠٢). الفقر وحقوق  
الانسان، دار بيت الحكمة، بغداد.

٦٢ - محمد عبد الفتاح محمد (٢٠١١). الاتجاهات  
النظرية المعاصرة لتنظيم المجتمع (نماذج  
ونظريات - مهارات مهنية)، المكتب الجامعي  
الحديث، الإسكندرية.

٦٣ - الشوبري، نهى محمد هلال (٢٠٠٧). الدور  
الدفاعي للجمعيات الأهلية العاملة في مجال  
الإعاقة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية  
الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٦٤ - مسلم، على سيد على (١٩٩٢). العوامل  
المجتمعية التي تساعد أجهزة المدافعة على  
تحقيق أهدافها، بحث منشور بمجلة كلية  
الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٦٥ - قاسم، محمد رفعت، وعبد اللطيف رشاد  
أحمد (٢٠٠١). طريقة تنظيم المجتمع في  
الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب  
الجامعي، جامعة حلوان.

٤٨ - الاعلان العالمي لحقوق  
الانسان (١٩٤٨). حق الضمان الاجتماعي،  
باريس، فرنسا.

٤٩ - محمد، فارس. (٢٠٢٢). حقوق ضحايا  
الاتجار بالبشر على الصعيدين الدولي  
والوطني. آفاق سياسية، ع ١٨، 29 - 5.

٥٠ - حميد، سعد عبدالقادر. (٢٠٢٣). دور  
العلاقات العامة الرقمية في زيادة الوعي  
بحقوق الإنسان الرقمية في المنظمات غير  
الربحية. مجلة الدراسات المستدامة، مج ٥،  
ع ١.

٥١ - ساره صالح الخمشي وآخرون (٢٠١٨).  
ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع  
الاجتماعي، السعودية، دار روابط للنشر وتقنية  
المعلومات.

٥٢ - زيتون، أحمد وفاء، وآخرون (٢٠٠٦).  
اتجاهات ونماذج في تنظيم المجتمع، دار ولي  
العهد للطباعة، القاهرة.

٥٣ - عبد اللطيف، رشاد احمد (١٩٩٩).  
نماذج ومهارات تنظيم المجتمع في الخدمة  
الاجتماعية (مدخل متكامل)، مركز نشر وتوزيع  
الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.

٥٤ - عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٣).  
الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع  
(خبرات ميدانية محلية وأجنبية)، دار الجنيدى،  
القاهرة.

٥٥ - عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٥).  
عمليات ومدخل حديثة في طريقة تنظيم  
المجتمع، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي،  
جامعة حلوان.

٥٦ - قاسم، محمد رفعت، عبد اللطيف، رشاد  
أحمد (٢٠١٣). الموجهات النظرية لتنظيم  
المجتمع في الخدمة الاجتماعية، مركز نشر  
وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة أسيوط.

النظرية والاتجاهات العلمية"، الإسكندرية،  
المكتب الجامعي الحديث.

٧٦- إبراهيم، السيد عبد الحميد (٢٠١٩). رؤية  
مستقبلية لتطوير دور منظمات حقوق الانسان  
في نشر وتدعيم ثقافة حقوق الانسان، بحث  
منشور بكلية العلوم الاجتماعية، قسم الخدمة  
الاجتماعية، جامعة ام القري، السعودية.

٧٧- خليل، زكنية (٢٠٠٠). العوامل المؤثرة  
علي قيام الاخصائي الاجتماعي للدفاع عن  
العملاء المرضى في المستشفيات الجامعية،  
المؤتمر العلمي الحادي عشر، الجزء الثاني،  
كلية الخدمة الاجتماعية فرع الفيوم القاهرة.

٧٨- برنامج الأغذية العالمي (WFP)  
(١٩٦١). مكافحة الجوع وسوء التغذية،  
روما، ايطاليا.

ثانياً: المراجع الاجنبية:

1- Andro niceanu(2017):improving  
citizens satisfaction concerning  
the social welfare services  
aturbanlevel, Romania,  
Bucharest, research centre in  
public administration public  
services, volume12,issue4.

2- Barker. R.(1991). The Social  
Work Dictionary, 2nd Edition,  
N.A.S.W,press, USA.

3- Brown, Tiffany (2009): quality of  
welfare services of contracted  
nonprofit organization ,  
government partnerships , PHD,  
university of walden, united  
states.

4- Dean, J. K. (2022). Quantifying  
social justice advocacy

٦٦- خاطر أحمد مصطفى (٢٠٠٢). طريقة  
الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع (مدخل  
لتنمية المجتمع المحلي)، المكتب الجامعي  
الحديث، الإسكندرية.

٦٧- صبح، رياض (٢٠٠٧). الدليل التدريبي  
للصحفيين حول حقوق الانسان، أنشطة عملية  
للترويج لحقوق الانسان وسيادة القانون،  
مطبعة الروزنا، عمان، الاردن.

٦٨- عبد المنعم، نيفين (٢٠٠٨). الدليل  
العربي لحقوق الانسان والتنمية، جامعة  
القاهرة، مصر.

٦٩- عماد، عمر (٢٠٠٠). سؤال حقوق  
الانسان، الطبعة الاولى، مطبعة السنابل،  
عمان، الاردن.

٧٠- الرشيد، احمد، وحسين، عدنان  
السيد (٢٠٠٢). حقوق الانسان في الوطن  
العربي، ط١، دار الفكر، دمشق.

٧١- بشير، الشافعي محمد (٢٠٠٠). قانون  
حقوق الانسان، منظماته ومصادره وتطبيقاته  
الوطنية والدولية، منشأة المعارف، الاسكندرية.

٧٢- رجب، إبراهيم عبدالرحمن  
وآخرون (١٩٩٣). نماذج ونظريات تنظيم  
المجتمع، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر.

٧٣- عطية، السيد عبدالحميد & جمعة، سلمي  
محمود (١٩٩٩). التنظر والتطبيق في طريقة  
العمل مع الجماعات وعملياتي الإشراف  
والتقويم، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٧٤- عفيفي، عبد الخالق محمد (١٩٩٣). تنظيم  
المجتمع-أدوار ونماذج الممارسة، القاهرة،  
مكتبة عين شمس.

٧٥- الصديقي، سلوى عثمان (٢٠٠٣). خدمة  
الفرد في محيط الخدمة الاجتماعية "الأسس

9- Matilainen. K. Et al(2016).

Radiographers' perceptions of  
their professional rights in diagnostic radiography,  
a qualitative interview study, Scandinavian Journal  
of Caring Sciences Volume 31, Issue 1First.

10- Matthew .S(2015). Claiming

international rights: tactical forms  
of human rights mobilization in  
Colombia and Kenya, Ph.D.  
Northwestern University

11- Mendes .P(2015). Integrating

professional social work identity  
and social justice advocacy: an  
analysis of the Australian  
campaign to restore medic are  
rebates for accredited mental  
health social workers, journal of  
social work, vol. 15.

12- Nash, M Et al(2005). Social

work theories in action, Jessica  
kingsley publishers, London and  
Philadelphia.

13- Nikki .G(2018). Motivation to

participate in health advocacy  
and health services: an  
evaluation of advocacy for better  
health, master's, University of  
Washington.

14- O'Conner .I Et al(2006).

Social work and social care  
practice, sage publications,  
London, p169.

15- OECD/ILO/CAWTAR(2020):

changing laws and Breaking

competency: Development of the

social justice advocacy

scale (Order No. 3340674).

Available from ProQuest

Dissertations & Theses Global.

(304891926). Retrieved from

[https://www.proquest.com/dissertations-theses/quantifying-](https://www.proquest.com/dissertations-theses/quantifying-social-justice-advocacy-competency/docview/304891926/se-2)

[social-](https://www.proquest.com/dissertations-theses/quantifying-social-justice-advocacy-competency/docview/304891926/se-2)

[justice-advocacy-](https://www.proquest.com/dissertations-theses/quantifying-social-justice-advocacy-competency/docview/304891926/se-2)

[competency/docvie](https://www.proquest.com/dissertations-theses/quantifying-social-justice-advocacy-competency/docview/304891926/se-2)

[w/304891926/se-2](https://www.proquest.com/dissertations-theses/quantifying-social-justice-advocacy-competency/docview/304891926/se-2)

5- Fazil .Q. Et al(2004).

Empowerment and advocacy:

reflections on action research

with Bangladeshi and Pakistani

families who children with severe

disabilities care in the

community, health and social,

vol12, issue5, U k.

6- Filiz .K(2017). Claiming

labor rights as human rights:

legal mobilization at the european

court of human rights, Ph.D,

university of Washington.

7- Hepworth. D. Et al(2016) Direct

social work practice: theory &

skills, 9th ed9, brooks/cole,

Canada, pp431, 432.

8- Kirst-Ashman, K. K. & Hull. Jr,

G. H.(2014). Generalist practice

with organizations &

communities, 6th ed, brooks/cole

cengage learning, Canada, p371.

- community, health and social,  
vol12, issue5, U k.
- 21- Scott, Richard W.(1992).  
Organization, Rational, Natural  
and Opens teams, third edition,  
new Englewood cliffs practice  
hall, U.N.A.
- 22- Watts. L. Hodgson. D.(2019).  
Social justice theory and practice  
for social work, springer ltd,  
Australia.
- 23- Hepworth. D. Et al(2016)  
Direct social work practice:  
theory & skills, 9th ed9,  
brooks/cole, Canada.
- 24- <sup>(1)</sup>Schneider .R. lester  
.L.(2001). Social work advocacy,  
A new frame work for action,  
Thomson learning, Belmont.
- 25- Wilks .T.(2012). Advocacy  
and social work practice, bell and  
bain ltd, Uk.
- 26- Higham .P.(2006). Social  
work introducing professional  
practice, sage publications,  
London.
- 27- Kirst-Ashman, K. K. & Hull.  
Jr, G. H.(2009). Understanding  
generalist practice, 5th ed, library  
of congress, Canada
- 28- Payne .M.(1995). Social Work  
and Community Care, macmillan  
education ltd, London
- Barriers for women's Economic  
Empowerment in Egypt, Jordan,  
Morocco and Tunisia, OECD  
publishing, paris.
- 16- Scott, Richard W.(1992).  
Organization, Rational, Natural  
and Opens teams, third edition,  
new Englewood cliffs practice  
hall, U.N.A.
- 17- Selander, K., Nikunlaakso, R.,  
& Laitinen, J. (2022). Association  
between work ability and work  
stressors: Cross-sectional  
survey of elderly services and  
health and social care service  
employees. *Archives of Public  
Health, 80*, 1-9. Doi  
:[https://doi.org/10.1186/s13690-  
022-00841-2](https://doi.org/10.1186/s13690-022-00841-2)
- 18- Sowers, K. M & Dulmus, C.  
N(2008). Comprehensive  
handbook of social work and  
social welfare, vol2, john wiley &  
sons, Canada
- 19- Watts. L. Hodgson. D.(2019).  
Social justice theory and practice  
for social work, springer ltd,  
Australia.
- 20- Fazil .Q. Et al(2004).  
Empowerment and advocacy:  
reflections on action research  
with Bangladeshi and Pakistani  
families who children with severe  
disabilities care in the

- 29- Payne . M. (2015). Modern social work theory, 4th ed, oxford university press, New York.
- 30- Mantell . A.(2009). Social work skills with adults, learning matters ltd, London.
- 31- Labib, Kamal,(2015). Promotion and Protection of Human Rights: Role of Civil Society, National Human Rights Council, Kingdom of Morocco, [www.cndh.org.ma](http://www.cndh.org.ma).

