متطلبات تطوير جودة أداء الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية

د. حورية محمود حسن الرميح ـ كلية التربية بالزاوية ـ جامعة الزاوية.

المُقدّمـــــــــــة:

شهدت الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها دورا بارزا في بناء المجتمعات, وذلك لاهتمامها بالإنسان واحتياجاته المتجددة ومشكلاته المتعددة, حيث تعرف بأنها مهنة إنسانية تستهدف مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على تهيئة الظروف الاجتماعية للوصول إلى أفضل أداء اجتماعي, في إطار مجموعة من القيم الأخلاقية والمبادئ المهنية توجهها نحو تحقيق العدالة الاجتماعية وتقديم الخدمات والمساعدات دون أي تمييز على أسس اللون أو العرق أو العقيدة أو الدين., والخدمة الاجتماعية من المهن التي تستهدف مساعدة مؤسسات الرعاية الاجتماعية على القيام بوظائفها وتطوير أهدافها وزيادة فاعليتها، حيث يعمل الأخصائي الاجتماعي مع عديد المجالات., الأمر الذي يتطلب الاهتمام بجودة الأداء من خلال اكتساب المعارف والخبرات والمهارات. والذى يعتبر من أولويات التطوير والتحديث ليكون أكثر قدرة على أداء أدواره ومسئولياته في مجال تقديم خدمات اجتماعية ذات فعالية عالية.

وبالنظر إلى ما تتعرض له أغلب المجتمعات من تغيرات سريعة نتيجة التطور الهائل في عالم التكنولوجيا والتصنيع وثورة المعلومات قد أثرت في نظام الحياة الاجتماعية للفرد والمجتمع بشكل عام وساهمت بشكل مباشر في بروز عديد المشكلات تميزت بالتشعب التعقيد فلم تعد أساليب التدخل لمعالجتها مرتبط بعوامل محددة المعالم والأسباب., والسؤال الذي يطرح نفسه, هل يبقى نظام جودة الأداء المتعارف عليه قائم دون تحديث وتطوير ويكون الأخصائي الاجتماعي قادر على مواكبة مستجدات الواقع الاجتماعي واحتياجات المجتمع ؟.

عليه فإن مهنة الخدمة الاجتماعية باعتبارها إحدى المهن الإنسانية التي تهتم بإحداث التغييرات الاجتماعية المرغوبة في الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات, إذ هي ملزمة بأن ترتقي بمستوى الممارسة والأخذ بأساليب العمل الحديثة والإعداد المهني المستمر للوصول إلى الجودة العالية في نوعية الأداء, من خلال تزويد الأخصائي الاجتماعي بكل ما هو جديد سواء عن طريق النشرات الدورية أو اللقاءات العلمية أو

الدورات التدريبية، بما يجعل من أدائها لوظائفها إطارا علميا ومنهجا تظهر نتائجه من خلال الممارسة المهنية من ذوي المهارات والمعارف الإنسانية المختلفة., خاصة وإن الخدمة الاجتماعية تعتمد في عملها المهني الأسلوب العلمي الجاد والنماذج العلمية المستندة على اتجاهات نظرية متعددة المجالات.

أولا ـ مشكلة البحث :

لقد أصبح تحقيق مفهوم الجودة في الأداء المهني من أهم الأهداف والاستراتيجيات العملية التي تسعى إليها كل المهن, وتعد مؤسسات الرعاية الاجتماعية لعمل مهنة الخدمة الاجتماعية من أهم المؤسسات التي تشارك في تحمل المسؤولية لتحقيق الجودة والرفع من مستوى الأداء الوظيفي الذى أصبح محكوماً بمعايير وأساليب وطرق المهنة .

وانطلاقا من أن للأخصائي الاجتماعي العديد من الأدوار التي يمارسها داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، وهذه الأدوار لها متطلبات ومسؤوليات محددة وفقاً لمعايير مهنية و ثقافية، لذلك يحاول الأخصائي الاجتماعي الموافقة بين متطلبات دوره واحتياجات المؤسسة وعملائها، وعليه قد يواجه الأخصائي العديد من المعوقات نتيجة لعدة أسباب., واستنادا على مفاهيم نظرية الدور نجد أن كل دورله متطلبات ، وفقدان هذه المتطلبات يعتبر من المعوقات التي تعوق قيامه بالدور المطلوب.,كمفهوم غموض الدور، وصراع الأدوار، وتوقعات الدور وغيرها من المفاهيم التي يمكن من خلالها أن نفسر ونستنتج احتياجات ومتطلبات هذه الأدوار و الصعوبات أو المعوقات التي تواجهها., إن نتائج عديد الدراسات الميدانية التي أجريت حول واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية, والأسباب التي أدت إلى إضعاف فاعلية المهنة وتشتت جهود المهنيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية , تشير هذه الدراسات إلى أن الاخصائيين الاجتماعين يواجهون عديد الصعوبات أثناء تطبيق الممارسة, وتعزى أسباب هذه الصعوبات إلى قلة برامج التنمية والتطوير للجوانب المعرفية والمهارية[i], مما شكل أزمة لمهنة الخدمة الاجتماعية ودور الأخصائي الاجتماعي خاصة الأمر الذي يتطلب من المتخصصين امتلاك حزمة من المتطلبات تساهم في تطوير وتفعيل الممارسة المهنية ويكون للأخصائي الاجتماعي القدرة على تلبية احتياجات العملاء ضمن مؤسسات الرعاية الاجتماعية.[ii]

وبناء على ذلك فقد قامت الباحثة بمراجعة لعدد من الدراسات السابقة حيث لاحظت أن أغلب النتائج والتوصيات تؤكد على أهمية الرفع من مستوى الأداء المهني

للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المهنية المختلفة للخدمة الاجتماعية, وسوف نتطرق لبعض هذه الدراسات من خلال مجموعة المحاور التالية:

- فيما يتعلق بأسباب ضعف أداء الاخصائي الاجتماعي في بعض المؤسسات الاجتماعية :

فقد أشارت دراسة (محمد تنتوش 2016) حول التعرف على واقع مؤسسات الرعاية الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية في ليبيا والبالغ عددها(13) مؤسسة ومركز وذلك من خلال دراسة تقييمية لأداء عمل الوزارة من الفترة (2012_ 2016), حيث توصلت نتائج البحث التقييمي أن عمل الوزارة فيما يتعلق بالموارد البشرية ضعيف جدا, وأن مؤسسات خدمات الرعاية الاجتماعية تعاني من ضعف الأداء, فمثلا مركز طرابلس لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة ذهنيا, لوحظ أن المركز لا يمتلك خطط، وبرامج تأهيلية، وإعداد دورات للعاملين بالمركز للرفع من كفاءاتهم وتحسين أدائهم في التعامل مع نزلاء المركز., كما لوحظ ضعف في استخدام التكنولوجيا الحديثة والإعلام وذلك من خلال تقييم أداء مركز الدراسات الاجتماعية الذي أسس من أجل عملية التثقيف الاجتماعي, كما يفتقر لإعداد ونشر ومشاركة البحوث والدراسات والتقارير التي تتناول المشكلات الاجتماعية من قبل المتخصصين بالمركز, وهذا يعكس مدى ضعف أداء الوزارة كمؤسسة اجتماعية حاضنة وراعية لكل المؤسسات الاجتماعية التابعة لها,[iii]

- وعن واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية توصلت دراسة (ماهر أبو المعاطي 2004) أن ضعف الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يرجع إلى عدم وجود معايير للممارسة المهنية وتوصيف أدوار الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف مجالات الممارسة.[iv] وهذا ما أكدت عليه دراسة (صالح حجازي 2018) حول الأداء المهني في ضوء معايير الجودة والاعتماد أن بعض الأخصائيين الاجتماعيين في مرحلة الإعداد التعليمي والتدريب الميداني تبين أنه ليس لديهم وعي و دراية كافية بنظام الجودة وكيفية تطبيقها مما سيكون له الأثر السلبي أثناء انخراطهم بالعمل داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية .[v] كما بينت دراسة (أحمد الصويعي 2018) التي أجراها على عدد من المؤسسات التعليمية بالمجتمع الليبي أن الأخصائيين الاجتماعيين لديهم عدم رضى وظيفي نتيجة تعرضهم لمجموعة من المعوقات أثناء أدائهم أعمالهم الناتجة عن عدم توفير مجموعة من الاحتياجات التي تدعم وتحفز قدراتهم المهنية.[vi]

-أما فيما يتعلق بضرورة إحداث تغيرات في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين فقد استهدفت دراسة (ميرفت أبو النيل 2011) التعرف على واقع الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحقيق معايير جودة الممارسة الفعالة داخل المؤسسات الاجتماعية منها مؤسسات التعليم، وتوصلت إلى وجود ضعف في مستوى أداء الاخصائيين الاجتماعين رغم قيام الاخصائيين الاجتماعين بالالتزام بمجموعة من المهارات وتوظيف القاعدة المعرفية المكتسبة في نتيجة الإعداد المهني بمراحل التعليم, حيث توصلت إلى مجموعة من المقترحات لتحقيق جودة الأداء, كما أوضحت أن الممارس العام لابد أن يساير التغيير المستمر الذى يحدث في المجتمع.[vii]

وفي ذات السياق حاولت دراسة (تامر عبد الغنى 2013) تحديد ووصف معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي منها التزام الأخصائي الاجتماعي بأخلاقيات وقيم الممارسة المهنية وتحديد مهام وأعباء العمل المرتبط بالممارسة المهنية والتزام التعاون مع القادة والمتخصصين في المجال المدرسي.[viii]

- أما فيما يتعلق بتطبيق معايير الجودة ومعوقاتها فقد استهدفت دراسة (سحر عبد الفتاح 2013) تحديد معوقات الجودة بالمجال المدرسي ودور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لمواجهتها.[ix]

- وحول التأكيد على أهمية التدريب كأحد العوامل المؤثرة في أداء الأخصائي الاجتماعي فقد أوضحت دراسة (عبد الكريم العفيفي 1980) أهمية تنظيم الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المهنية بالقدر الذي يساعدهم على اشباع احتياجاتهم من المعارف والمهارات وتطوير أدائهم المهني بما يتفق مع المتغيرات المعاصرة المرتبطة بطبيعة مجال وعمل الأخصائي الاجتماعي.[x], كما أظهرت دراسة (الفرماوي , قاسم 2006) أهمية تنظيم برامج للتعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين في رفع مستوي جودة الأداء المهاري للأخصائيين الاجتماعيين وذلك عن طريق تنظيم ورش العمل والندوات والمحاضرات النظرية وغيرها من وسائل التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين , كما أكدت علي ضرورة توفير فرص التطور المهني عن طريق التدريب والتعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين من خلال قياس مستوى الجودة.[xi]

- وفيما يتعلق بمتطلبات تطوير الجوانب المعرفية والمهارية للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين أوضحت دراسة (Payne, Brian 2008) أن هناك احتياجات تدريبية للأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية الأسرة في كيفية التعامل

مع ضحايا العنف الأسري بهدف تقديم الخدمات العلاجية، ومن بين هذه الاحتياجات ضرورة الإلمام بمعرفة كافية حول السمات والمظاهر المختلفة للعنف الأسري، وامتلاك القدرة على اكتساب المهارات التأثيرية في التعامل مع ضحايا العنف الأسري وفقاً لخصوصية وطبيعة كل حالة، وكذلك ضرورة الإلمام بالمسائل القانونية الخاصة بتقديم المساعدة وخدمات العلاج والرعاية لضحايا العنف الأسري.[xii] كما توصلت نتائج دراسة (مصطفى الفرماوى 2001) إلى أن هناك انخفاضاً في مستوى أداء الأخصائي الاجتماعي انعكس على رضاه الوظيفي ومستوى جودة الخدمة التي يؤديها وأرجع هذا إلى توفر مجموعة من المتطلبات أهمها الإعداد الأكاديمي والتدريب على المهارات.[xiii]

-أما عن أهم المتطلبات القيمية التي تسهم في الرفع من مستوى الأداء فقد أجرى (حمدي منصور 1998) دراسة حول تحديد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ودرجة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين مع الحالات الفردية ، حيث أوضحت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين المسؤولية الاجتماعية ومتغيرات الأداء المهني في العمل مع الحالات الفردية والتي تمثلت في الإلمام المعرفي الكافي بجوانب المشكلة واستراتيجيات التدخل المهني، فكلما توافرت قيمة المسؤولية الاجتماعية كلما زادت رغبة الأخصائي في تنمية مهاراته وأدائه المهني في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.[xiv]

نستنتج أن الدراسات السابقة ركزت على توضيح أهمية الإعداد المهني المستمر للأخصائيين الاجتماعيين، الأمر الذي يحث على ضرورة تطوير عديد الجوانب التي تتعلق بالأداء المهني والرفع من جودته وكفاءته من خلال التدريب والتعليم المستمر وبرامج تقييم الأداء وتعزيز قيمة المسؤولية الاجتماعية , كما أكدت هذه الدراسات على أهمية تنظيم دورات تدريبية وورش العمل لمساعدة الممارسين على اكتساب المهارات والخبرات والتدريب على أكثر السبل ملائمة للأهداف الوقائية والإنمائية والعلاجية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة, سواء مؤسسات الرعاية الأولية كمؤسسات الأسرة والطفولة أو مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرها, ومؤسسات الرعاية الثانوية كالمؤسسات التعليمية مؤسسات الرعاية الطبية وغيرها, كذلك تؤكد الباحثة على ضرورة وجود متطلبات تنظيمية تتعلق ببيئة العمل داخل المؤسسات الاجتماعية تساهم في تطوير جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

وتأسيسا على ما تقدم من عرض فإن مشكلة البحث تتحدد في التساؤل التالي : -

- ما هي أهم متطلبات تطوير جودة أداء الاخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية؟.

ثانيا ـ أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من أهمية الإعداد المهني المستمر للأخصائيين الاجتماعيين من أجل تنمية الجوانب المعرفية والمهارات المهنية لتحسين أدائهم في تقديم الخدمات بمختلف مؤسسات الرعاية الاجتماعية, فقلة البحوث والدراسات التي أجريت في مجال رفع كفاءة وجودة الأداء المهني وتزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف والمهارات, يؤكد على أهمية إجراء المزيد من البحوث والدراسات من أجل الارتقاء بمستوي ممارسة الخدمة الاجتماعية, حيث تتلخص أهمية البحث في الآتي:

1_ الأهمية النظرية :

- تأمل الباحثة أن يكون البحث مرجعا يساعد الاخصائيين الاجتماعيين في توضيح أهم المتطلبات المعرفية والمهارية والمؤسسية والقيمية التي تساعدهم في القيام بأدوارهم الاجتماعية والتي تعكس جودة وكفاءة الأداء المهني الذي تتطلبه مهنة الخدمة الاجتماعية.
- إن تقدم أي مهنة من المهن يقاس ما تقدمه من خدمات فعالة للمجتمع لذلك يساهم هذا البحث في إبراز أهمية تطوير مستوى أداء الأخصائيين الاجتماعيين داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- إبراز أهمية التعليم والتدريب والتقييم المستمر ودور هذه الاستراتيجيات في تطوير ورفع كفاءة الأداء المهني.
- توضيح أهمية الجوانب التنظيمية داخل المؤسسة وتأثير عامل التخصص العلمي وطبيعة المجال الذي يعمل به الأخصائي الاجتماعي في مخرجات عمل المؤسسة الاجتماعية, كما لعامل تقسيم الأدوار والمهام في العمل وفق الميول والرغبة والخبرة له أثره على الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.
- إبراز أهمية مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومحاولة تأصيله كأحد أهم القيم المهنية والأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها الأخصائيين الاجتماعيين أثناء الممارسة المهنية .

2- الأهمية العملية:

- إبراز أهم المتطلبات والتي تتمثل عدد من الاستراتيجيات العلمية التي تساهم في تطوير وتعزيز المعارف والمهارات المهنية, وتساعد الاخصائيين الاجتماعيين في عملهم الميداني ضمن مؤسسات الرعاية الاجتماعية المختلفة.
- قد تتيح نتائج البحث وتوصياته المجال أمام الباحثين في ميدان الخدمة الاجتماعية في وضع برامج تدريبية تعزز من كفاءة أداء الاخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية .

ثالثا- أهداف البحث:

بما أن موضوع البحث الحالي يتضمن طرح إشكالية ضعف الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمختلف مجالاتها, عليه يسعى البحث للتعرف على أهم متطلبات تطوير جودة أداء الاخصائيين الاجتماعيين وذلك من خلال :

- التعرف على أهم المتطلبات المعرفية والمهارية التي تساهم في تطوير جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- التعرف على أهم المتطلبات التنظيمية التي تساهم في تطوير جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- التعرف على أهم المتطلبات القيمية التي تساهم في تطوير جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.
- التعرف على أهم الاساليب العلمية والعملية التي تساهم في تطوير جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

رابعا ـ تساؤلات البحث:

وللإجابة عن التساؤل الرئيس صاغت الباحثة التساؤلات التالية:

- ما هي أهم المتطلبات المعرفية والمهارية التي تسهم في تطوير جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية؟.
- ما هي أهم المتطلبات التنظيمية التي تسهم في تطوير جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية؟.

- ما هي أهم المتطلبات القيمية التي تسهم في تطوير جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية؟.
- ما هي أهم الأساليب العلمية والعملية التي تسهم في تطوير جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين؟.

خامسا ـ الإطار المفاهيمي للبحث:

المتطلبات : يقصد بالمتطلبات في الاصطلاح هي الاحتياجات اللازمة لإنجاز عمل ما والقيام به وفق معايير محددة مسبقا.**(xv),** وعرفها (السلمى 1983) على أنها مجموع التغييرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات العاملين ومهاراتهم واتجاهاتهم حتى يتسنى الارتفاع بمستوى أداء العمل المسند إليهم إلى المستوى المأمول.(xvi)

وفي إطار مهنة الخدمة الاجتماعية يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية المتطلبات بأنها احتياجات فردية وجسمية ونفسية واقتصادية واجتماعية لازمة لبقاء الإنسان ومساعدته على الإنجاز والشعور بالسعادة.xvii بمعنى أن هذه المتطلبات أو الاحتياجات تؤدي إلى تحقيق نتائج فعالة في رفع مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، وتنعكس هذه العناصر في أدوارهم مع عملائهم سواء (فردا أو أسرة أو مجتمع).

بينما عرفها (عبدالوهاب 1992) بأنها مواطن الضعف أو النقص الموجودة أو المتوقعة والتي يمكن أن تكمل عن طريق شمولية الأساس المعرفي والمهاري للأخصائي الاجتماعي ليمكنه تحديد العناصر المختلفة للتدخل في مناطق المشكلات.(xviii)

وعليه يعد تقدير الحاجات هو محاولة لتحديد ما هو مطلوب لمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمختلف نشاطاتها لكى يصبحوا قادرين على القيام بأدائهم المهني بشكل مقبول في مختلف نواحي حياتهم ولذلك تبرز أهمية قياس الحاجة لدى هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين وتحديد المستوى المطلوب. " لذلك يرى أبو المعاطي 1993 أن تقدير الحاجات هو عملية ترتبط بالتعرف على الحاجات وتحديد أولويات تحديد الحلول اللازمة لإشباعها وهذا يتطلب جمع المعلومات عن الحاجات ووضع أحكام مرتبطة بكل منها".(xix)

بناءً على ما سبق يمكن القول أن عملية التقدير تشير إلى طرق القياس من أجل وضع الأولويات بين الحاجات لأنها ليست على درجة واحدة من الأهمية فكل مجال من مجالات الخدمة الاجتماعية له طرقه واحتياجاته.

ـ الأداء المهني: يعرف المعجم الوجيز الأداء لغوياً علي أنه " أدي الشيء قام به وأنجزه، والأداء هو العمل، الإنجاز ، التنفيذ، الفعل الممارس أو الجهد المبذول".([xx])
ويعرف في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية بأنه سلوك مهني يقوم به الأخصائي الاجتماعي وفقا لمحددات وظيفية ومهنية طبقا للمجال الذى يعمل به ، وتتحدد درجة هذا الأداء طبقا للكفاءة التي يتمتع بها، فالأداء المهني لا يتأتى إلا من خلال الجودة والكفاءة المهنية".([xxi])

جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

تعرف الجودة على أنها المقاييس التي تتخذها جهة ما للتأكد من أن منتجاتها أو خدماتها التي تقدمها تقابل المعايير والمستويات المقررة لها.[xxii], ومن منظور الخدمة الاجتماعية تعرف بأنها " العمليات والإجراءات الأساسية الفنية الهادفة إلى ضمان أن الخدمات التي تقدمها مهنة الخدمة الاجتماعية للعملاء تشبع احتياجاتهم بالكفاءة والتفوق المطلوب".[xxiii], كما تعرف أيضا بأنها مقاييس ضمان كفاءة الخدمة وتتحدد في التخرج من مدارس الخدمة الاجتماعية المعتمدة والعمل بإشراف فني متوافر ونظام الامتحانات والتعليم المستمر واحترام الميثاق الأخلاقي وتقييم العمل.[xxiv] , ولأن الإخصائيين الاجتماعيين هم المهنيون الذين تقع عليهم أساساً مسؤولية تأدية مختلف الخدمات المهنية للعملاء، من خدمات علاجية ووقائية وإنمائية ، و بالتالي فالإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي وفق معايير محددة يؤثر تأثيرا كبيرا على فاعلية تأديته لدوره، وتكوين صورة إيجابية للخدمة الاجتماعية في المجتمع.[xxv], لذلك تعتبر جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين عملية مستمرة لكونها تبدأ بعد التخرج حتى نهاية الخدمة، كما عملية تشجع على تكوين الدافعية الذاتية في الارتقاء بالأفكار والمعارف، الخبرات، المهارات، لمسايرة التغيرات المعاصرة، وهى شاملة لتعدد الوسائل والأساليب, يشير (صالح حجازي 2018) في دراسته حول التعرف على متطلبات تفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء معايير الجودة والاعتماد بأنه توجد العديد من الدواعي التي تلزم الممارس المهني تطوير أدائه المهني لعل أهمها:([xxvi])

- يهتم الأخصائي الاجتماعي بأن تكون ممارسته للخدمة الاجتماعية محققة للأهداف المحددة للممارسة طبقا لطبيعة وخصائص العملاء الذين يعمل معهم لذلك يمكن أن يزداد معرفة وخبرات.

- وجود معايير عالمية للجودة والأداء، وتلك المعايير تفرض نفسها شيئا فشيئا وتتطلب استجابة ملائمة لإنجاز عمل الأخصائي الاجتماعي مما يستوجب عليه التزويد بأشكال الأداء التي تتطلبها تلك المعايير.

- استخدام التكنولوجية المتعددة منها الحاسوب والإنترنت، والتي أثرت أساليب الممارسة والتدخل المهني والبحث وطرق الحصول على المعلومات والبيانات, لذا يجب على الإخصائي الاجتماعي تعلم تلك التقنيات والتدريب على كيفية توظيفها لمساعدته على القيام بعمله.

- عندما تتحقق الكفاءة المهنية للإخصائي الاجتماعي، سوف ينعكس ذلك على مكانة المهنة محليا وعالميا وذلك في إطار تكوين النماذج المميزة للخدمة الاجتماعية.

كما تتمثل أحد معايير جودة الممارسة المهنية وفق الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية على التطوير المستمر للمعارف والمهارات اللازمة لتقديم خدمات أكثر ملاءمة.[xxvii]

في ضوء ما سبق من طرح يمكن للباحثة أن تحدد أهم العوامل أو المحددات التي تساهم في تطوير جودة لأداء في هذا البحث بأنها مجموعة من المحددات العلمية والعملية والتنظيمية والأخلاقية المستمدة من مفهوم الجودة في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية وهذه العوامل تستخدم كمقاييس لتحديد مستوى كفاءة الأداء للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية, وتتمثل هذه المحددات في بعض الاستراتيجيات المرتبطة بتطوير الجوانب المعرفية والمهارية منها(التدريب_ التعليم المستمر_ التقييم) , وبعض جوانب التنظيم الإداري للمؤسسة الاجتماعية لعل أهمها (التخصص- تقسيم العمل) ومن الجوانب القيمية (المسؤولية الاجتماعية).

وبالتالي يمكن توضيح أهم المفاهيم المرتبطة بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العناصر التالية :[xxviii]

أ -الجانب المعرفي :

يقصد بالمعرفة في إطار الخدمة الاجتماعية: هي مجموعة المعلومات التي تمكن الاخصائي الاجتماعي من القيام بعملية التحليل والتفسير العلمي السليم, ومن فهم المواقف الاجتماعية, والوقوف على الدوافع والعوامل الكامنة وراء السلوك الإنساني.

ب ـ الجانب المهاري:

أما المهارات في إطار الخدمة الاجتماعية: يقصد بها التوجيه العملي لأوجه النشاط المرتبطة بالنواحي الاجتماعية. ويحتاج الاخصائي الاجتماعي إلى نوعين من المهارات:

ـ مهارات ترتبط بعمله الفني, مثل مهارة تكوين علاقات ناجحة مع الأفراد والجماعات والمؤسسات, والمهارة في التسجيل والتقديم, والمهارة في استخدام مبادئ العمل استخداما يتناسب مع الموقف, والمهارة في استخدام الموارد المتاحة بالمؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي وكذلك المجتمع المحلي, وغيرها من المهارات اللازمة لطبيعة العمل الذي يمارسه.

ـ مهارات ترتبط بأنواع الأنشطة الاجتماعية والرياضية والثقافية والفنية وما إليها التي يمارسها الأفراد والجماعات والمجتمعات التي يعمل معها في وضع وتنفيذ برامجها.

وبناء على أهم المفاهيم المرتبطة بالأداء المهني يمكن الإشارة إلى المفاهيم المتعلقة بمتطلبات تطوير جودة الأداء المهني من حيث الجوانب المعرفية والمهارية للأخصائيين الاجتماعيين وهي كالتالي :

1-التعلـــــيم المستمر : يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية التعليم المستمر بأنه تدريب يتلقاه الأخصائي الاجتماعي والمهنيون الأخرون الذين أتموا تعليمهم الرسمي المطلوب لدخول المهنة وميدان العمل.([xxix]), كما حدد معجم الخدمة الاجتماعية (لباركر 1991) التعليم المستمر بأنه تدريب يتلقاه الأخصائي الاجتماعي وغيره من المهنيين الذين أتموا مراحل التعليم المستمر وتم تأهيلهم لدخول ميدان العمل.[xxx], وتعرف الباحثة التعليم المستمر بأنه من أهم الاستراتيجيات العملية التي تتضمن مجموعة أساليب تهدف إلى الرفع من قدرة أداة الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية, ومن أهم هذه الأساليب المحاضرات العلمية حضور المؤتمرات من أجل مواكبة كل ما هو جديد في مجال الممارسة, كذلك إقامة ورش العمل والمناقشات الجماعية من أجل طرح أهم القضايا المتعلقة بممارسة المهنة من أساليب التعزيز والدعم أو أهم المعوقات التي تواجه الاخصائي الاجتماعي, التعرف على الحالات النموذجية,خطوات تصميم البرامج ومحتواها العلمي ، واجراء البحوث والدراسات العلمية والتي تفيد الأخصائي الاجتماعي في دراسة المشكلات والظواهر الاجتماعية وفي تطبيق نماذج التدخل المهني وفق مستويات التدخل والمواقف الإشكالية ، كما تفيد الأخصائيين الاجتماعيين في تقييم أدائهم

المهني ، وتقييم المؤسسات الاجتماعية من حيث تقديم الخدمات الوقائية والإنمائية والعلاجية.

2-التدريب : يعرف التدريب في مجال الإدارة بأنه عمل أو نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية والذي يعمل على تقرير حاجة الأفراد العاملين في مختلف المستويات التنظيمية للتطوير والتأهيل، في ضوء نقاط الضعف والقوة الموجودة في أدائهم وسلوكهم خلال العمل.[xxxi], **كما يعرف- أيضا** - أنه "نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في العمل([xxxii])

نستنتج أن عملية التعلم المستمر والتدريب استراتيجيتان مترابطتان حيث إن التعلم هو وسيلة للتدريب ولا يمكن من دونه أن تتم عملية التدريب، حيث أن التعلم يهتم بتزويد الأفراد بالبيانات والمعلومات والمعارف العلمية أما التدريب فيهتم بتحويل البيانات والمعارف إلى اجراءات عملية وتطبيقية تؤدي إلى زيادة معدلات الأداء للأفراد.

3- **تقييم الأداء :** من التعريفات الأكثر تداولا لمفهوم تقييم الأداء نذكر منها بأنه عملية فحص تحليلي انتقائي شامل لخطط و أهداف و طرق التشغيل و استخدام الموارد البشرية بهدف التحقيق من كفاءة واقتصاد الموارد واستخدامها افضل استخدام وأعلى كفاءة بحيث يؤدي ذلك الى تحقيق الاهداف و الخطط المرسومة لها.[xxxiii], كما يقصد بمفهوم تقييم الأداء هو " إيجاد مقياس يمكن من خلاله معرفة مدى تحقيق المنظمة الأهداف التي أقيمت من أجلها ، و مقارنة تلك الأهداف بالأهداف المتحققة ، ومعرفة وتحديد مقدار الانحرافات عما تم التخطيط له مسبقا مع تحديد أسباب تلك الانحرافات و أساليب معالجتها.([xxxiv])

إذن يمكن القول إن قياس الأداء يعني الحصول على حقائق أو بيانات محدودة, من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء الاخصائي الاجتماعي في فترة زمنية محدودة وتقدير مدى كفاءته المهارية .

سادسا ــ متطلبات تطوير جودة أداء الاخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

1- متطلبات تطوير الجوانب المعرفية والمهارية للأخصائيين :

تهتم الخدمة الاجتماعية بطرقها المتعددة بالعمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات بهدف توفير فرص النمو المختلفة التي يمكن أن يكتسب من خلالها الخصائص الاجتماعية التي تساعد على تحقيق التغيير الاجتماعي المرغوب في

المجتمعات التي ينتمون إليها., " فالأخصائي الاجتماعي الذي يمتلك المعارف الضرورية دون أن يكون لديه المهارات اللازمة لاستخدام هذه المعارف وتطبيقها لصالح عملائه, لن تحقق ممارسته التأثير والفاعلية المطلوبين ذلك لأنه لا يسعى للحصول على المعارف من أجل ذاتها, وإنما لكي يستخدمها لصالح عملائه, كما أن حكم المجتمع على أدائه لأدواره المهنية يتم من خلال ما يقوم بعمله وما أنجزه وليس من خلال ما يعرفه أو يخطط له, ذلك فإن المعارف رغم أهميتها لا تكفي بمفردها لتحقيق الأداء الجيد والفعال, وإنما يجب أن تكملها المهارات.([xxxv]) ، وقد أوضح (روث Ruth 1983) " أن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ترتكز على كل من العمليات والمهارة وقد أظهر أن هذه العمليات تنتج من خلال الممارسة لكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية, في حين أن المهارة تظهر من خلال التمكن من الأداء الناتج من استيعاب الأخصائي الاجتماعي للمعارف العملية وقدراته على استخدام إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية وتكاملها".[xxxvi], ومن أهم المهارات في إطار الممارسة المهنية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية, مهارة الإشراف والتوجيه, مهارة القيادة, مهارة إدارة الوقت والاجتماعات, مهارة كتابة التقارير, مهارة اتباع منهجية حل المشكلات واتخاذ القرارات, مهارة الإقناع, مهارة الإصغاء الواعي والتركيز, مهارات اجراء المقابلة وطرح الأسئلة, مهارة الملاحظة والتسجيل والتلخيص, مهارة التفسير والتوضيح, مهارة التعبير الذاتي, مهارة المواجهة, مهارة الارشاد المباشر, وغيرها من المهارات العملية التي تفيد الاخصائي الاجتماعي في الممارسة المهنية في التعامل مع المواقف الاشكالية والاحتياجات الاجتماعية., وبما أن المتخصصين بمهنة الخدمة الاجتماعية يعرفون المهارة بأنها الخبرة التقنية أو القدرة على استخدام المعرفة بطريقة فعالة وسهلة أثناء تأدية الفرد لوجباته, كما أنها سمة تكتسب بالتعلم والتدريب في دراسة تتميز بالطابع الأكاديمي سواء بالتلقين أو انتقال الأثر والتعلم.[xxxvii], لذلك تعتبر المهارات في الخدمة الاجتماعية ضرورة أساسية في الممارسة حيث تسهم في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها الأخصائي الاجتماعي لتحقيقها, ولعل أهمها :([xxxviii])

- توجه الأخصائي الاجتماعي نحو المسارات الصحية لتحقيق الأهداف الاجتماعية بشكل محدد وفقا لأساليب لتدخل المهني لإشباع حاجات العملاء.
- توضح المهارات القدرات التي يتميز بها الاخصائي الاجتماعي.
- تؤكد المهارات المهنية أهمية المبادئ والأسس التي تقوم عليها مهنة الخدمة الاجتماعية.

- تؤكد المهارات المهنية الجوانب الإجرائية لتعامل الأخصائي الاجتماعي مع الموقف الإشكالي.
- إن اكتساب المهارات في الممارسة المهنية تساهم في الارتقاء بمستوى ومكانة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع.

نستنتج أن تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي يحتاج إلى مجموعة متطلبات عملية تتمثل في استخدام بعض استراتيجيات التدخل التي تؤثر على قدرته في توظيف المعارف والمهارات المهنية بدقة وكفاءة عالية, ويرتكز تطوير المعارف والمهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي على مجموعة المتطلبات التالية:

أولا ـ التدريب: لقد أصبح التدريب في الوقت الحاضر استثماراً في رأس المال البشري، حيث يعتبر من أهم السبل الأساسية لتكوين موارد بشرية مناسبة من حيث الكم والنوع لكونه يعمل على تزويد الأفراد بالمعلومات والمهارات الإدارية والفنية اللازمة لأداء أعمالهم بكفاءة وفاعلية وهذا بالتالي ينعكس بشكل إيجابي على عمل وأداء المنظمات بشكل عام.

لذلك تتطلب ممارسة الخدمة الاجتماعية معارف متصلة بوحدات الخدمة الاجتماعية (فرد, أسرة, مؤسسة, مجتمع) ومهارة في وضع تلك المعارف موضع التطبيق وهذه الممارسة يمكن اكتسابها من خلال التدريب لذلك يمكن القول أن التدريب يمثل ركنا أساسياً في إعداد الأخصائي الاجتماعي وفي تكوينه المهني ، وعلي الرغم من أن هناك اهتماما بالإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في مراحل تعليمه وتدريبه إلا أنه هناك فجوة بين الإعداد النظري والواقع الميداني لممارسة الخدمة الاجتماعية, لذلك يعد التدريب بعد التخرج حلقة مكملة لما سبق من دراسته علي اعتبار أنه عملية مستمرة, حيث إن النظرة السائدة هي أن التخرج هو نقطة النهاية بينما من المفترض أن تكون نقطة انطلاق للاستفادة من واقع الخبرة الميدانية السائدة ومسايرة ما يستجد من معرفة واتجاهات تتعلق بمجال الممارسة.([xxxix]) مما سبق يمكن أن نستخلص مجموعة من المقومات التي يمكن أن تسهم في بناء واكتساب المهارة وهـــي :

- تحديد أهداف المهارة المراد اكتسابها مع وضع المحددات الأساسية لتلك الأهداف.
- تحديد الجوانب المعرفية المتعلقة بدراسة الأفراد والجماعات والمجتمعات .
- الاستعدادات الشخصية لتلقي المهارة سواء من الجوانب النفسية، أو الاجتماعية ، أو الصحية.

- الإعداد المهني لمشرف التدريب من خلال دراســة المواقف المهنية أثناء العملية التدريبية والقيام بتحليلها .
- دراســـــة الأفراد والجماعات، والتعرف على التجارب الميدانية في المجالات المختلفة.
- معرفة أساليب التدخل المهني الصحيحة لتحقيق الأهداف المحددة لاكتساب المهارة.
- استخدام وسائل الاتصال اللفظي وغير اللفظي لتحقيق أهداف المهارة.
- تحديد المواقف الأساسية التي يمكن أن ترتبط بها المهارة .
- التقويم الذاتي والمهني من خلال إدراك مشرف التدريب بكيفية التعامل مع الوحدات المختلفة.
- استثمار الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق أهداف المهارة.

ومن بين أهم أنواع البرامج التدريبية في إكساب الاخصائيين الاجتماعيين المهارات المهنية ما يلي:

- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات الخاصة بكيفية اجراء المقابلة والحوار.
- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات الخاصة باتخاذ القرارات.
- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات الخاصة بالبحث العلمي.
- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات الخاصة بكيفية إعداد المقاييس لدراسة المشكلات.
- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات المتعلقة بتوفير موارد لتنفيذ الخطط والبرامج.
- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات الخاصة بحل المشكلات.
- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات الخاصة في وضع بدائل متعددة لحل المشكلات.
- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات الخاصة بتصميم البرامج.
- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات الخاصة بتقويم البرامج.
- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات الخاصة بكتابة تقارير.
- برامج تدريبية تهتم بتطوير المهارات الخاصة بالتعاون مع فريق العمل.

ثانيا ــ التعليم المستمر:

إن القاعدة المعرفية للأخصائي الاجتماعي لاتقف عند حد معين, فكلما يواجه الأخصائي الاجتماعي مواقف جديدة كلما تنمو خبراته العلمية والعملية., لذلك يعد التعليم المستمر

من أهم الاستراتيجيات التي تهدف إلى توسيع القاعدة المعرفية التي تساعد الأخصائي الاجتماعي على فهم ودراسة السلوك الإنساني ودوافعه, لذلك لابد وأن يكون مزود بقدر ملائم من العديد من العلوم الإنسانية كعلوم الاجتماع والنفس والتربية الإحصاء والاقتصاد والصحة والسياسة والقانون وغيرها.[xl], لذلك تشير مفاهيم نظرية التعليم المستمر, التي ظهرت هذه نتيجة انتشار فكرة خاطئة محتواها " أن كل شخص يصبح متعلما بانتهاء المراحل التعليمية", حتي ظهر هذا الاتجاه الذي يري " أن الإنسان لابد أن يستمر بلا توقف عن تعليم ذاته " خصوصاً مع تطور مجالات العمل المهنية, وبذلك يصبح التعليم المستمر وكيفية التعامل الذكي مع المعارف والمعلومات هو المدخل المستقبلي للكفاءة المهنية.[xli], ومن أهم العوامل التي تسهم في نجاح برنامج التعليم المستمر ما يلي:[xlii]

- رغبة الاخصائيين الاجتماعيين في التجديد والتحديث ومواكبة النماذج العلمية الحديثة في التدخل المهني .
- الحرص على حضور الدورات التدريبية وتوفر الوقت الكافي لتطوير ذاتهم المهنية, عدم تكليف الاخصائيين الاجتماعيين بأعباء إدارية .
- توفر الامكانيات التي تسمح بمتابعة كل ما هو جديد في ميدان الممارسة المهنية.
- الابتعاد عن النمطية في تقديم البرامج التعليمية واستخدام وسائل التكنولوجيا اللازمة.
- توافر المتخصصين من ذوي الخبرات في مجال العمل الاجتماعي والاستفادة من خبراتهم العلمية والعملية ونقلها إلى الممارسين المهنيين عن طريف برامج التعليم المستمر.

وتأسيسا عليه تشير الباحثة إلى أهم المعارف المهنية التي تهدف إليها برامج التعليم المستمر والتي تسهم في توسيع القاعدة المعرفية للأخصائي الاجتماعي هي:

- المعارف المرتبطة بالقوانين والتشريعات الخاصة بمجالات الخدمة الاجتماعية.
- المعارف المتصلة بالقدرة علي توظيف النظريات المختلفة في الخدمة الاجتماعية.
- المعارف المهنية الخاصة بالعمل مع طرق الخدمة الاجتماعية (خدمة فرد, خدمة جماعة, تنمية وتنظيم مجتمع, إدارة المؤسسات الاجتماعية, طرق البحث الاجتماعي, السياسة الاجتماعية , التخطيط الاجتماعي) .
- المعارف المتصلة بكيفية تصميم برامج التدخل المهني سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو المؤسسي.

- المعارف المتصلة بفهم ودراسة المجتمع من حيث بناءاته الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية والصحية و التعليمية والبيئية ومتابعة كل التحولات التي تطرأ على كل هذه البناءات, ومحاولة فهم انعكاسها على نسق المجتمع بشكل عام.

ثالثاـ التقييم المستمر للأداء المهني : يعد التقييم المستمر للأداء المهني من أهم الأساليب التي تسهم في معرفة احتياجات الأخصائي الاجتماعي ويتم إجراء التقييم عن طريق تطبيق المقاييس المعرفية والمهارية ، وتكمن أهمية تطبيق أسلوب التقييم في مجموعة النقاط التالية:

- يعتبر تقييم الأداء مؤشرا لتطوير ونمو فاعلية مهنة الخدمة الاجتماعية.
- زيادة فعالية و كفاءة القرارات الإدارية في المستويات الإدارية في المؤسسات الاجتماعية كافة .
- تطوير المعايير و الأسس المعتمدة لتقييم الأداء لإدارة المستشفى بحيث تكون مناسبة و متطورة مع الزمن لمختلف الأقسام الطبية و التمريضية و الإدارية و المالية للمستشفى.
- ربط تقييم الأداء بإيجاد سياسات أخرى تستخدمها المؤسسة الاجتماعية كربط تقييم الأداء مع أنظمة الحوافز او أنظمة الترقية أو أنظمة المكافآت أو توفر فرص أخرى أو أية انظمة تراها الإدارة ضرورية لتطبيقها.
- عملية تقييم الأداء ضرورية لغايات التصليح و الإصلاح بشكل عام و بيان مدى رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن أدائهم .
- انعكاس مستوى الأداء على مدى فاعلية المهنة في المجتمع.
- تطوير معايير جودة أداء الاخصائيين الاجتماعيين في المؤسسة.
- مقاييس الأداء يمكن أن تكون مقابل للمعايير التي تم وضعها للأداء المخطط.

كما يمكن أن تسهم عملية التقييم في تطوير الأداءالمهني للأخصائيين الاجتماعيين من خلال الطرق الآتية:

- وضع مقاييس معيارية خاصة بأداء الأخصائيين الاجتماعيين و يمكنهم الوصول إليها و استخدام هذه المعايير لقياس مستوى الأداء لهم.
- قياس مستوى الأداء المتحقق لدى العاملين لإعادة وضع مقاييس معيارية جديدة بهدف الارتقاء بمستوى الأداء الأعلى.
- تستطيع المنظمة من خلال عملية التقييم الوقوف على نقاط القوة و الضعف وانعكاساتها السلبية و الايجابية على انتاجية الفرد و فعالية المنظمة.

2- المتطلبات التنظيمية للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

من أهم المتطلبات التي تساهم في تطوير الأداء وتحقيق الجودة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية بعض المتطلبات التي تنظم عمل المؤسسة كتقسيم الأدوار والمهام داخل المؤسسة وفق الفئة المستهدفة والميول وعامل الخبرة والمجال الذي يهتم به الاخصائي الاجتماعي, توضح لنا مفاهيم نظرية الدور والتي تعد جزءا من البناء المعرفي للخدمة الاجتماعية و أحد أهم الأطر النظرية الموجهة لعمل الأخصائي الاجتماعي, أهمية توزيع الأدوار والتخصصات., فمن معوقات أداء الأدوار, أن يتم تكليف أشخاص بالعمل غير متخصصين في مجال العمل الاجتماعي, أو يسند للأخصائي الاجتماعي أعمالا لا تتناسب مع تخصصه وميوله وخبرته, أو تكون أكبر من طاقته وبالتالي ستشكل عبئا عليه في أداء الدور المطلوب، وهذا حتما يؤثر على فاعلية الأداء الوظيفي ويقلل من عطائه وتطوره. كما يكلف الاخصائي الاجتماعي أحيانا بأعمال إدارية ليست من ضمن أدواره كأخصائي اجتماعي تعد عبئا ومعوقا لأدائه المهني, كما يعد خللا في التنظيم الإداري للمؤسسة الاجتماعية وللممارسة المهنية بشكل عام .

3- متطلبات تعزيز القيم المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

إن العمل على تعزيز القيم المهنية للخدمة الاجتماعية ينعكس على أداء الاخصائي الاجتماعي لأدواره داخل المؤسسة الاجتماعية, لأن القيم الإنسانية في الخدمة الاجتماعية تعد بمثابة الموجه لسلوك الأخصائي الاجتماعي, حيث تتوفر العديد من القيم الإنسانية ذات الطابع المهني التي تمكن الأخصائي الاجتماعي القيام بدوره علي الوجه الأفضل, والمستمدة من القاعدة الفلسفية التي ترتكز على احترام قيمة الإنسان والاعتماد المتبادل بين الوحدات الإنسانية (فرد, أسرة, مؤسسة, مجتمع) باعتبارهم أنساق اجتماعية أدوارهم تكمل بعضها الآخر., في هذا الصدد يؤكد أبو المعاطي 2003 على ضرورة الاهتمام بمراجعة القيم المهنية للأخصائيين الاجتماعيين دوريا , وذلك تأسيسا على أن القيم المهنية محصلة التفاعل المستمر بين الفرد بمعارفه وخبراته وبين بيئته.[xliii], كما يؤكد لنا الميثاق الأخلاقي لعمل الأخصائيين الاجتماعيين الأهمية الاخلاقية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية سواء تجاه العملاء أو المؤسسة أو المهنة وضرورة التزام الأخصائيين الاجتماعيين بالقيم الاخلاقية والإنسانية التي من شأنها أن

تؤثر بفاعلية على أدوارهم داخل المؤسسات الاجتماعية, وبناء عليه تتعدد مسؤوليات الاخصائي الاجتماعي أثناء ممارسته لدوره نذكر منها:

- مسؤولية الأخصائي الاجتماعي تجاه العميل من خلال المحافظة على حقوقه وأولوياته والعمل بسرية وخصوصية تامة , وأن يعمل وفق مسؤولية مهنية من خلال المعرفة التامة بكل المواقف التي تعرض لها العميل والعمل عليها بمنهجية علمية من خلال استثمار معارفه ومهاراته وخبراته المهنية , كما يؤثر تبادل المعرفة الخبرات العملية في دراسة بعض الحالات الاجتماعية داخل المؤسسة بين زملاء المهنة على فاعلية التدخل وتطويره, وبالتالي سوف ينعكس على طبيعة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وأداء المؤسسات الاجتماعية, كما يطور من مكانة مهنة الخدمة الاجتماعية بين المهن الإنسانية في المجتمع.

- مسؤولية الأخصائي الاجتماعي تجاه المؤسسة ، أن يسعى لتحسين وتطوير سياسات المؤسسة, والعمل على تقديم خدماتها بكل كفاءة وفاعلية وفق مبدأ المسؤولية ومبدأ الالتزام بنظام المؤسسة واللوائح المعمول بعا تجاه العمل, وأن يبتعد عن التمييز والتفرقة في تقديم الخدمات واحتياجات العملاء., وهذا بدوره سينعكس ايجابا على كفاءة العمل المهني للأخصائي الاجتماعي داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية, ويبرز مكانة مهنة الخدمة الاجتماعية داخل المجتمع.

- مسؤولية الأخصائي الاجتماعي تجاه المهنة من خلال العمل للمحافظة والرفع من مكانة التخصص إذ يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يضطلع بمسؤوليته تجاه تطوير المعرفة الخاصة بالممارسة من خلال التزامه بالمنهجية العلمية, كذلك الاطلاع المستمر بكل المعارف المستحدثة من أجل المساهمة في تعزيز القاعدة العلمية والمهنية للخدمة الاجتماعية, وأن يساهم في مجالات البحث العلمي من خلال دراسة الظواهر والمشكلات الاجتماعية باتباع أساليب ومناهج البحث العلمي, وهذا سيكون له تأثير على التراكم المعرفي وتوسيع القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية, كذلك من واجبات الأخصائيين الاجتماعيين تجاه المهنة مسؤوليتهم بتزويد المتدربين من طلاب الخدمة الاجتماعية والممارسين المبتدئين وزملاء المهنة بالمعارف والمهارات والخبرات العملية بهدف الرفع من مستوى الأداء المهني والممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية.

سابعا ـ استنتاجات :

- إن فاعلية المؤسسات الاجتماعية ودور مهنة الخدمة الاجتماعية يرتكز على مدى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

- من أهم محددات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين (الجوانب المعرفية والمهارية للأخصائي الاجتماعي, والقيم الاخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية والبناء التنظيمي للمؤسسة الاجتماعية).
- يعد التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين من أهم الأساليب العلمية التي تساهم في تطوير جودة الأداء المهني داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمختلف أنشطتها.
- يمثل أسلوب التدريب المستمر ركنا أساسياً في إعداد الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي, لأن ممارسة الخدمة الاجتماعية تتطلب معارف متصلة بوحدات الخدمة الاجتماعية ومهارة في وضع تلك المعارف موضع التطبيق.
- يتطور مستوى جودة الأداء المهني من خلال اتباع أسلوب التقييم المستمر فمن خلال نتائج تقييم الأداء نستطيع أن نحدد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لذا يحتم على المتخصصين في الخدمة الاجتماعية ضرورة التعرف على مستوى الأداء ومن ثم العمل على تقويمه وتطويره.
- الخدمة الاجتماعية كغيرها من المهن الإنسانية لديها مواثيق أخلاقية خاصة تنظم عملية الممارسة والعمل على تعزيز هذه القيم نتيجة لعدة عوامل منها التطور والتغير الثقافي الذي أثر بشكل مباشر على واقع الحياة الاجتماعية شأنه أن يساهم في تطوير مستوى الأداء المهني وكيفية التعامل بمسؤولية مهنية تجاه العملاء والمؤسسة والمجتمع ككل.
- تؤثر العملية التنظيمية داخل المؤسسة الاجتماعية على أداء الاخصائي الاجتماعي فكلما كانت إدارة المؤسسة الاجتماعية تعمل وفق معايير ولوائح وقوانين تنظيمية من حيث عامل تقسيم وتوزيع المهام الوظيفية حسب التخصصات العملية انعكس ذلك على أداء الاخصائيين الاجتماعيين والمؤسسة بشكل عام.

ثامنا ـ التوصـــــيات:

من خـــــلال مجموعة الاستنتاجات التي توصل إليها البحث توصي الباحثة بالآتي:

1 - العمل على تفعيل دور التدريب المستمر في تأهيل الاخصائيين الاجتماعيين سواء التدريب على كيفية توظيف المعارف والنماذج النظرية وتطبيق المهارات العملية والتدريب الإلكتروني باستخدام التكنولوجيا الحديثة واستثمارها للعمل بفاعلية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

2 - الاهتمام بالتعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين وإمدادهم بالمعارف المهنية اللازمة لتحسين أدائهم المهني.

3 - إعداد مقاييس بهدف تقييم وتحديد المستوى المعرفي والمهاري, وتصميم برامج للتدريب المهني واجراء البحوث التجريبية لاختبار مدى فاعليتها.

- بما أن بعض الدراسات أشارت إلى عدم وعي بعض الاخصائيين الاجتماعيين بنظام الجودة خاصة في مرحلة الإعداد التعليمي والتدريب الميداني, مما يستدعي التنسيق مع المؤسسات التعليمية من خلال عقد دورات أو ورش عمل عن الجودة وكيفية تطبيقها والاستفادة منها استرشادا بالمعايير المحلية والدولية, بما يكفل الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير وقواعد التطوير وآليات قياس الأداء.

4 - وضع خطة لبرامج التدريب المتواصل للأخصائي الاجتماعي في ضوء متطلبات تطوير الأداء المهني, من خلال الاستعانة بالخبرات الأكاديمية والمهنية من ذوي التخصص في مجال العمل الاجتماعي وفي مجال تنمية الموارد البشرية.

5 - الالتزام باستخدام معايير الجودة الشاملة بما يساعد على برامج التدريب للارتقاء بمستوى أداء الاخصائيين الاجتماعيين

6 - تطوير أساليب الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين في أقسام الخدمة الاجتماعية في ضوء معايير الممارسة المهنية ومن خلال التجارب العملية للممارسين المهنيين ونتائج البحوث الميدانية, بحيث يتم على ضوئها مراجعة مناهج الخدمة الاجتماعية وتحديد مواطن الضعف والخلل ومحاولة معالجتها بما يتناسب مع متطلبات العمل الميداني بالمؤسسات الاجتماعية وخصائص ومتطلبات البيئة الاجتماعية .

الهوامـــــــش :

[i] ـ جمال شحاته حبيب : هل الخدمة الاجتماعية في أزمة؟ ورقة عمل ، المؤتمر العلمي السابع ، القاهرة ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، المجلد الأول ، 2224 م ، ص 44.

[ii] ـ حسين صديق, مهارات وأدوار الأخصائي الاجتماعي ضمن مؤسسات الرعاية الاجتماعية, مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية_ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية_ المجلد (39) العدد (3), جامعة دمشق, سوريا, 2017, ص 711.

[iii] ـ محمد تنتوش, تقييم أداء وزارة الشؤون الاجتماعية في ليبيا, تقرير صادر عن المنظمة الليبية للسياسات والاستراتيجيات, إدارة البحوث والدراسات, ديسمبر 2016. www.loopsresearch.org

[iv] ـ ماهر أبو المعاطي على, جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث ، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي السابع عشر, كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان, 2004.

[v] ـ صالح صبري حجازي, متطلبات تفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء معايير الجودة والاعتماد, مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية, جامعة الفيوم, العدد العاشر, 2018 .

[vi] أحمد فرج الصويعي, معوقات الأداء المهني وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس الثانوية بالمجتمع الليبي(دراسة مطبقة على منطقة الجفارة) , رسالة ماجستير في الخدمة الاجتماعية (غير منشورة), كلية الآداب, جامعة الإسكندرية, 2018.

[vii] ميرفت أحمد أبو النيل, دور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في تحقيق معايير جودة المدرسة الفعالة ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الثلاثون ، إبريل ، ج 3 , القاهرة , 2011.

[viii]ـ تامر محمد عبد الغنى إبراهيم, معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسى ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد 34 ، إبريل ، الجزء التاسع, 2013.

[ix] ـ سحر أحمد عبد الفتاح , معوقات الجودة في المجال المدرسى ودور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لمواجهتها ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة, 2013.

[x] ـ عبد الكريم عفيفي, دراسة العوامل المؤثرة في أداء الأخصائي الاجتماعي لدوره مع الحالات الفردية رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 1980.

[xi]ـ محمد رفعت قاسم, مصطفى الفرماوي, متطلبات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في تعليم الخدمة الاجتماعية, المؤتمر العلمي التاسع عشر للخدمة الاجتماعية, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, 2006.

[xii] Payne, Brian k,: Domestic Violence and criminal justice training needs of social
services workers, journal of Criminal justice. Vol 36(2),May 2008, pp 190-197

[xiii]ـ مصطفى عبد العظيم الفرماوي, جودة المنظم الاجتماعي_ دراسة مطبقة على عينة من العاملين في بعض مجالات ممارسة تنظيم المجتمع بالقاهرة_ بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع عشر للخدمة الاجتماعية, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, 2001.

[xiv] - حمدي منصور, المسئولية الاجتماعية وعلاقتها بأداء الأخصائيين الاجتماعيين مع الحالات الفردية بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، العدد الخامس, 1998.

[xv] - أحمد زكي بدوي, معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية, مكتبة لبنان, بيروت, 1977, ص 42.

[xvi] - علي السلمي, إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية , مكتبة غريب, القاهرة, 1983, ص 372.

[xvii] Barker , Robert L (1987) . Social Work Dictionary, Silver Spring Margi and,N.A,S.W.,1987,P.105

[xviii] - علي محمد عبد الوهاب, إدارة الأفراد, مكتبة القاهرة, القاهرة, 1992, ص 18.

[xix] - ماهر علي أبو المعاطي, تقدير الاحتياجات المجتمعية والتخطيط لإشباعها, المؤتمر العلمي السابع, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, القاهرة, 1993, ص 120.

[xx] - المعجم الوجيز, الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية, القاهرة, 2000, ص 10.

[xxi] - صفاء خضير خضير , المدخل التنموى في خدمة الجماعة والتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب ، المؤتمر العلمى الدولى السادس والعشرون للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية وتطوير العشوائيات) جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية (6-7) مارس 2013, ص ص 4042- 4043.

[xxii] يحيى حسن درويش, معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية , الشركة المصرية العالمية للنشر, القاهرة, 1998, ص 123

[xxiii] - نقلا عن تامر محمد عبد الغني, معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية, ع 34,ج 9, أبريل2013, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, القاهرة, ص ص 3183 - 3184

[xxiv] - محمد رفعت قاسم, مصطفى عبد العظيم فرماوي, متطلبات الجودة والاعتماد في الخدمة الاجتماعية, ورقة عمل بعنوان" تجارب محلية ودولية" مقدمة في المؤتمر التاسع عشر للخدمة الاجتماعية, كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان, القاهرة, 2006, ص 3601.

[xxv] عبد الحليم رضا عبد العال, الخدمة الاجتماعية المعاصرة, دار النهضة, القاهرة, 1991, ص 174.

[xxvi]- صالح صبري حجازي, مرجع سابق, ص60.

[xxvii]- نقلا عن صالح صبري حجازي, المرجع السابق , ص 64.

[xxviii] - أحمد مصطفى خاطر, الخدمة الاجتماعية (نظرة تاريخية- مناهج الممارسة- المجالات), المكتب الجامعي الحديث, الإسكندرية, 1996, ص ص 160 – 161.

[xxix]- أحمد شفيق السكري, قاموس الخدمة الاجتماعية للخدمات الاجتماعية, دار المعرفة الجامعية, الإسكندرية, 2000, ص 12.

[xxx] Corol H. Meyer: social work practice (N.Y: The free press,1976), p. 229.

[xxxi] خالد عبد الرحيم الهيتي, إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي, دار وائل للنشر, عمان, 2004, ص 89

[xxxii] صلاح عبد الباقي, إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية, الدار الجامعية, القاهرة, 2000, ص 69

[xxxiii] عبد المحسن توفيق محمد : تقييم الأداء ،دار النهضة العربية ،مطبعة الاخوة الاشقاء للطباعة، القاهرة ، 1998, ص 103

[xxxiv] قاسم نايف علوان المحياوي: ادارة الجودة في الخدمات ،الطبعة الاولى ،دار الشروق للنشر و التوزيع ،عمان-الاردن ، 2006 ،ص58

[xxxv] - عمر بن علي العجلاني, تقييم المهارات المهنية عند الأخصائيين الاجتماعيين(دراسة مسحية في مستشفيات الصحة النفسية بالمملكة العربية السعودية), رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية, غير منشورة, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, قسم العلوم الاجتماعية, 2005, ص 32.

[xxxvi] - إبراهيم العمري, السلوك الإنساني, مكتبة الأنجلو المصرية, القاهرة, 1983, ص 24.

[xxxvii] سيد أبوبكر حسنين, الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي, مكتبة الأنجلو المصرية, القاهرة, 1987, ص 109.

[xxxviii] نادر فهمي الزيود, خصائص ومهارات الأخصائي الاجتماعي في العمل الاجتماعي, الجمعية الأردنية لعلم النفس, عمان, الأردن, ب ت , ص 17.

[xxxix]- أميمة دسوقي سعيد, رؤية مستقبلية لتفعيل التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال التنمية المحلية, مجلة الخدمة الاجتماعية, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, 2018, ص 42

[xl] - أحمد مصطفى خاطر, مرجع سابق, ص ص 160-161

[xli] - نقلا عن أميمة دسوقي سعيد, مرجع سابق, ص 57

[xlii] - أميمة دسوقي سعيد, المرجع السابق, ص ص 81 - 82

[xliii] - ماهر أبو المعاطي, القيم والأخلاق المهنية بين عالمية الخدمة الاجتماعية وخصوصية الممارسة, ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر العلمي السادس عشر, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, 2003.