الاحتياجات الإشرافية اللازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي

د. محمود مصطفي محمد البسكري - كلية التربية – جامعة طرابلس

المقدمـــــــــــــة :

في ظل ما يتعرَّض له المجتمع من مُتغيرات على الصعيدين العالمي والمحلي والتي تحددت سماتها في الانفتاح الاقتصادي والاجتماعي والثقافي على دول العالم، والآخذ بالحرية الشخصية والملكية الفردية في الجوانب الاقتصادية والاهتمام بالمنظمات غير الحكومية، وتنمية الفئات المستضعفة وتدعيمها للمطالبة بحقوقها، وُجدتِ المهن بمختلف تخصصاتها نفسها أمام تحدي من نوع يتعارض مع أساليبها التقليدية [1].

فرض عليها ضرورة الأخذ بأسباب التحديث، لتطوير أدوات عملها ومناهجها بالقدر الذي يمكنها من مواكبة تلك المتغيرات ومتطلباتها، ذلك لأنَّه نجاح وتقدم أي مهنة يُقاس بقدرتها على استيعاب وموائمة ما تقدمه من برامج وخدمات مع واقع احتياجات المجتمع، والخدمة الاجتماعية كأحد هذه المهن تسعى دائمًا من خلال باحثيها الى إعادة النظر في دراسة أوضاع ممارسيها من آنٍ لآخر.

خاصة في ظل المشكلات المتعلقة بتكامل الإعداد النظري مع الجانب الممارسي التطبيقي، والذي يتطلب تكاملًا يجمع بين تصميم المناهج التي تتلاءم مع التخطيط الفعلي للممارسة المهنية، وواقع المجتمع المعاش من ناحية أخرى، وأيضًا وضع خطط لتقييم الأداء في الممارسة المهنية على كافة مستوياتها الصغرى والكبرى.

وذلك للوصول إلى الجودة العالية في نوعية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وذلك لن يكون إلَّا من خلال تهيئة الواقع المؤسسي والبيئة الاجتماعية وتحديد طبيعة التوجهات الشخصية لممارسيها والتي تؤثر في سير عملهم بالمؤسسات، وكذلك الإلمام بإجراءات الإنهاء عند تقديم الخدمة للمستفيد.

وبذلك يُعدُّ العنصر البشري هو أساس كل تقدم يمكن أن يتحقّق في المجتمع، وكلَّما كان العنصر البشري أكثر معرفة ومهارة وخبرة كلَّما كان أداؤه لدوره أكثر تأثيراً في مجالات الممارسة المهنية في المجتمع. ومن هنا تعتمد كفاءة أي منظمة في مجالات النشاط الإنساني المُتعدد في تحقيق أهدافها على مدى قدرة الأفراد على أدائهم لوظائفهم،

لذا كان حرص هذه المنظمات على الاهتمام بالعنصر البشري وتدريبه باستمرار والعمل على رفع مستوى أدائه المهني باعتباره من أهم عناصرها [2].

وإذا كان العنصر البشري هو أساس كل تقدم، فهذا يُوضِّح لنا أهمية مد هذا العنصر بالخبرات والتدريب الذي يُؤهله لأداء دوره بطريقة إيجابية في خدمة المجتمع من خلال منظماته ومؤسساته المتنوِّعة في مختلف المجالات.

ويُعدُّ الأخصائي الاجتماعي هو المهني المسئول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة، والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الالتزام بفلسفتها ومبادئها وأساليبها العلمية، وبالتالي يساهم الأخصائي الاجتماعي مع غيره من المهنيين في تحقيق التنمية المرغوبة في المجتمع.

ولعلَّ تنمية قدرات وإمكانات الأخصائي الاجتماعي كأحد المهنيين العاملين في مجالات المجتمع تأخذ بعدًا مهمًا من حيث الحاجة إلى الاهتمام بها تتمثل في أنَّ مهنة الخدمة الاجتماعية ما زالت تعتمد على ممارستها على ما للأخصائي الاجتماعي من إمكانات وقدرات شخصية، حيث تلعب شخصية الأخصائي الاجتماعي دورًا مهمًا في أدائه لعمله المهني، لأنَّ الخدمة الاجتماعي ما زالت تتسم بالطابع الفني (المهاري) الذي يعتمد في أدائه على شخصية الأخصائي الاجتماعي نفسه [3].

ورُغم انتشار مهنة الخدمة الاجتماعية بمختلف مجالات الممارسة المهنية كالمجال الطبي، والطب النفسي والفئات الخاصة والجريمة والانحراف والمسنين وتنمية المجتمعات المحلية، وغيرها من مجالات الرعاية الاجتماعية المتعددة، إلَّا أنَّ ارتباطها الوثيق بالمجال المدرسي والأدوار المهنية التي تؤديها في هذا المجال ظلت وما زالت محورًا لاهتمام الدارسين والباحثين في الخدمة الاجتماعية.

والخدمة الاجتماعية المدرسية هي جهود مهنية لتوصيل الخدمات المتعددة إلى الطلاب من خلال التعامل مع الأزمات الطارئة ومواجهة المشكلات اليومية البسيطة، واستخدام الجماعات المدرسية لتنمية الشخصية والمهارات.

وللممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية المدرسية أهمية بالغة في الوقت الحاضر بزيادة تأثير المُتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية الحديثة على المجتمع الليبي، والتي انعكست بشدة على النظام التعليمي، فقد وجدتِ المدرسة نفسها أمام موقف جديد، فهي أساسًا مؤسسة تعليمية إلَّا أنَّ عملائها من الأطفال والشباب أصبحوا يدخلونها محملين بكثير من قضايا ومشاكل المجتمع الحادة من عنف وانحراف وسلبية وتطلعات لا واقعية وغيرها من المشكلات، والتي تؤثر مباشرة على العملية التعليمية، ممَّا يعنى

أنَّ الخدمة الاجتماعية مطالبة في الوقت الحالي أن تعمل على مواجهة هذه القضايا والمشكلات والقيام بأدوار ذات طابع اجتماعي باعتبار أنَّها كمهنة تعمل في المجال المدرسي مسئولة عن مساندة مهنة التعليم في تدعيم الأداء الاجتماعي للتلاميذ وتحسين الظروف البيئية التي تعوق عملية التعليم.

ولذلك يجد الأخصائيون الاجتماعيون أنفسهم في مجال عريض للممارسة، حيث تكون هناك حاجة لفهم كل من الأفراد والنسق الكبير للمدرسة والأسرة والبيئة، والتعامل مع التحولات المتعلقة بالمدرسة والمجتمع المحلي للمدرسة والمؤثرة على أداء جماعات الطلاب، والارتقاء بالخدمات الفردية المقدمة للطلاب في المدارس، وبذلك تعمل الاحتياجات المُتنوِّعة للمدرسة وتلاميذها على زيادة وتضاعف المسئوليات المُلقاة على عاتق الأخصائي الاجتماعي في المدرسة.

ومن هنا تظهر حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصقل شخصيته المهنية، وبحيث يكون أكثر قدرة على أداء مسئولياته والإسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع من خلال تحسين ممارسته المهنية وتحسين الخدمة المهنية التي يقدمها للعملاء سواء كانوا أفراد أو جماعات أو أسر أو منظمات أو مجتمعات محلية.

ولذا ظهرتِ الحاجة الماسة إلى التركيز على الممارسة المهنية التي تتسم بالفاعلية، لاسيما من خلال توضيح العوامل التي تؤثر على الأداء المهني، وتعكس شعورًا متزايدًا من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بعدم فاعليتهم وإحساسهم بوجود معوقات تحدُّ من عملهم، بالإضافة إلى عدم الإشباع الكافي لاحتياجاتهم المهنية من خلال الممارسة.

مشكلة الدراسة :

في إطار هذا الاهتمام قامت بعض الأدبيات بالتعرُّض لموضوع الأداء المهني في تعليم الخدمة الاجتماعية على المستويات الصغرى، فمراجعة أوضاع المهنة ما بين الحين والآخر يُعدُّ مطلبًا مُلحًّا يفرض نفسه على المهتمين بهذه المهنة، وذلك لتحديد الاحتياجات اللازمة للممارسة المهنية لتأدية دورها بشكلٍ أكثر فاعلية من خلال أداء أكثر إيجابية لممارسيها، وهذا لن يكون إلَّا من خلال ارتداد المهنة إلى الاهتمام بالمجتمع الداخلي للمنظمة وعدم تركز تعاملاتها مع خارج المنظمة فقط بالقدر الذي يهيئ للأخصائيين الاجتماعيين المناخ الذي يمكنهم من تحسين أدائهم، خاصة وأنَّ الأخصائي الاجتماعي قبل أن يتعامل مع المواطنين عليه أن يجمع حصيلة خبراته من خلال تهيئة العوامل الداخلية داخل المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها، وبالتالي فالارتداد إلى المصدر أو

التغذية العكسية لتزويد متخذي القرارات بالمنظمة بالمعلومات من شأنه أن يزيد من فاعلية خدمة المنظمة للمتعاملين معها والمستفيدين من خدماتها (4).

ومن هذا المنطلق تكتسب قضية تطوير الأداء أهميتها؛ لما لها من مردود في ممارسات ناجحة ومتميزة في مختلف المؤسسات التعليمية، خاصة وأنَّ أشكال الخدمات المُقدمة لعملاء المهنة لم يعد الحكم عليها قاصرًا على تقييم مجالس الإدارات أو المشرفين الخارجيين بل إنَّ رأي العملاء أصبح أحد محاكاة الحكم في تقدير قيمة ونوعية التي يتلقاها وتحديد مستوى أداء من يقدمها، وهذا هو مضمون الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، فهي الطريقة الفعلية لأداء عمل ما أو الأداء المنظم بمستوٍ عالٍ من الكفاءة أو الأداء المتصل بمهنة من المهن.

في ضوء ذلك يتضح للباحث أنَّ المهنة لم تعد قاصرة على مجرد ممارسات نابعة من أفعال ونشاطات وتفاعلات، كما أنَّ النظرة لم تعد قاصرة على مجرد تقييم درجة نجاح أو فشل الممارس بقدر ما أصبحت تهتم بكفاءة وجودة هذا الممارس، صاحب ذلك تغيير الفكر في مفهوم الأداء المهني الذي كان مقتصراً على مجرد قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني في كافة المواقف التي يتعامل معها، إلى ضرورة تطوير قدرات هذا الممارس على استيعاب مُتغيرات هذا العصر وتهيئة ذاته للتعامل مع احتياجات ومتطلبات المستفيدين مستخدمًا ما لديه من مهارات وخبرات وأدوات تأثير ليحقق بها أعلى مستوى من الأداء بأقل جهدٍ وأقصر وقتٍ وأقل أخطاءٍ مُمكنه.

كما يُعدُّ الإشراف من قبل القائمين على الخدمة الاجتماعية أحد السبل لتقدم الأخصائي الاجتماعي ورقيه المهني، وعليه تتوقف الممارسة المهنية الجيدة، فمَهما تلقى الأخصائي الاجتماعي أثناء دراسته الأسس العلمية والعملية وتوفرت لديه الرغبة والاستعداد في تطوير ممارسته المهنية يبقى لعملية الإشراف الأهمية في زيادة نموه المهني (5).

لذا يُعدُّ الإشراف حاجة أساسية بالنسبة للأخصائي الاجتماعي وليس معناه رفع العبء عن شخص ما، ولكنه في الحقيقة مساعدة لشخص عن طريق تلقينه وتوجيهه للاشتراك في العمل بالمؤسسة تحت إشراف شخص واعٍ متعاونٍ، ولا يتطلَّب الإشراف الخضوع لكل ما يقول المشرف من أداء سبق له إدراكه، ولا يفرض إرادته على الأخصائي الاجتماعي، ولكن حرية الرأي وإثارة روح الابتكار واحترام النفس وإكساب الأخصائي الاجتماعي ثقته بنفسه كلها أمور يجب أن تراعى في عملية الإشراف (6).

وبناءً على ذلك يتطلب دور الإشراف أن تكون لديه القدرة على المبادأة وتنمية القدرات الشخصية والمهنية للأخصائي الاجتماعي، من خلال الملاحظة والتوجيه والإرشاد

وليس التفتيش والإلزام، والأساس في دوره هو مساعدة الأخصائي الاجتماعي على فهم نفسه، وإدراك مواطن القوة والضعف في عمله وتقديم الطرق البديلة لزيادة أداءه المهني في إطار من الهدوء والاتزان الانفعالي والقدرة على الإقناع والمرونة في تطبيق اللوائح والقوانين، مع التركيز على جوهر العمل وكيفيته أكثر من كمه [7].

ويعمل الإشراف على توجيه الأخصائي الاجتماعي لتحديد أهدافه وابتكار الوسائل لتحقيقها، وتتلخص مسؤوليته في مساعدة الأخصائي الاجتماعي على اختيار الاتجاه الذي يرغبه بدقة، مستخدمًا في ذلك ما لديه من معرفة وخبرات ومهارات واختيار الاتجاه وأسلوب العمل فيجب أن يقوم الإشراف بعدم فرض آرائه وسيطرته على الأخصائيين الاجتماعيين، فدوره كمشرف يحتم عليه أن يستخدم معرفته وخبراته ومهاراته لإيضاح أفضل السُبل التي يقتنع بها الأخصائيين.

ويتضح ممَّا سبق أهمية العمل على تنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، وأهمية توفير فرص النمو المهني لهم من خلال الاهتمام بالإشراف أثناء ممارسة المهنة لتدعيم قدراتهم المعرفية وتزويدهم بالمهارات اللازمة لممارسة أدوارهم المتعددة (الوقائية والتنموية والعلاجية) بالمجال المدرسي.

وفي ضوء ما سبق وانطلاقًا من تحليل البحوث والدراسات السابقة، واستنادًا إلى الإطار النظري الذي انطلقت منه الدراسة يرى الباحث أنَّ هناك بعض المشكلات التي تقف حائلًا دون استفادة الأخصائيون الاجتماعيون من الإشراف المهني تتلخص في الآتي:

اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي بنمطية الممارسة المهنية دون الاهتمام بتوضيح الاتجاهات الحديثة للممارسة، بالإضافة الى عدم الاهتمام الموجه بدراسة الظروف المجتمعية لبيئة كل مدرسة واحتياجاتها المنفردة، وأيضًا عدم توافق الدور الحالي لمهام الأخصائيين الاجتماعيين مع المتغيرات التي حدثت في المدرسة الليبية والمجتمع، ممَّا يؤدى إلى الرتابة في العمل، ومظهرية الأداة فيقل النمو المهني والشخصي ، وبالتالي فقد الطموحات المهنية والنقص الواضح في كفاية الأخصائيين الاجتماعيين في عملهم وأدائهم المهني.

واستنباطاً ممَّا سبق تتحدَّد المشكلة الرئيسية للدراسة في الآتي :

" تحديد الاحتياجات الإشرافية اللازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي، وذلك لتنمية قدراتهم وزيادة كفاءتهم بما يمكنهم من التعامل مع المشكلات المعاصرة للتلاميذ وتنمية شخصياتهم وقدراتهم ومعارفهم ومهاراتهم".

تساؤلات الدراسة:

1- ما الاحتياجات الإشرافية المرتبطة بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من وجهة نظر الأخصائي الاجتماعي بالمجال التعليمي؟

2 - ما مدى الإسهام في دعم ومقابلة الاحتياجات الإشرافية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي؟

أهمية الدراسة:

1- مكانة وأهمية مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال مهم من مجالات الممارسة المهنية، وهو المجال المدرسي.

2 - أهمية الإشراف والتوجيه الفني من قبل القائمين على الخدمة الاجتماعية ودوره إلهام في تفعيل دور الخدمة الاجتماعية والمساعدة في زيادة النمو المهني للأخصائي الاجتماعي.

3 - إنَّ ممارسة الخدمة الاجتماعية المدرسية تواجه بعض الانتقادات المتعلقة بفعاليتها في تحقيق أهدافها، ممَّا يتطلَّب الاهتمام بالبحوث والدراسات المرتبطة بهذا المجال.

4 - ضرورة تحديد الاحتياجات الإشرافية للأخصائي الاجتماعي، والتي تساعد على فعالية أدائه المهني، كذلك وأهمية البعد عن نمطية الممارسة بالنسبة للتوجيه الفني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي والاهتمام بالاتجاهات الحديثة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

1- تحديد الاحتياجات الإشرافية المرتبطة بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.

2 - تحديد مدى الإسهام من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في دعم ومقابلة الاحتياجات الإشرافية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي.

الإطار النظري للدراسة:

1- الأداء المهني : يُقصد بالأداء المهني بأنَّه أسلوب العمل الفني الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي، ويعتمد على نماذج فعَّالة للممارسة المهنية.

ويُعرَّف الأداء المهني في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه: القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقًا للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما، ويُقصد بمعدل الأداء: كمية العمل التي ينجزها فرد واحد أو

مجموعة من الأفراد خلال زمن معين تحت الظروف الطبيعية للعمل أو مقدار الزمن لإنجاز كمية من العمل [8]. والأداء فعل نفسي مرتبط بشخص معين، كما أنَّ مستويات القدرة على الأداء تختلف من شخص لآخر، ومن ثمَّ يختلف الأداء المهني من شخص لآخر.

كما استخدم هذا المفهوم في بعض الدراسات ليعني قدرة الأخصائي الاجتماعي على القيام بمسئولياته الوظيفية طبقًا لمدى كفاءته ومدى ملائمة الظروف والعوامل التي تؤثر في البيئة المحيطة به [9].

العناصر الأساسية للأداء المهني الناجح : يُعدُّ الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي هو الشكل النهائي لكافة ممارساته في المواقف المهنية التي يتعامل معها، وفي هذا الإطار يكتسب موضوع الأداء المهني أهمية خاصة، وذلك في إطار المُتغيرات المجتمعية التي يتعرَّض لها المجتمع والتي فرضت مفهومًا جديدًا على كافة الأصعدة المحلية والقومية والعالمية، إلَّا وهو مفهوم (الجودة)، فلم يعد الأداء كافيًا لكي تؤدى التكليفات والمسئوليات المهنية للأخصائي الاجتماعي، بل أصبحتِ العملية التنافسية مبدؤها الجودة في الأداء، وليكن البقاء للأحسن والأفضل.

وثمة ثلاثة عناصر أو مقومات أساسية للأداء المهني الناجح تتمثَّل في "الاهتمام والمقدرة والجهد" والأداء الناجح لم يعد يرتبط كما كان متعارف عليه بمعيار المقدرة فقط، إذ اتضح أنَّها واحدة من ثلاث عوامل مهمة تؤثر في الأداء، فالأداء هو نتيجة الجهد المبذول والمقدرة الذاتية، وكلاهما متوارث ومكتسب عن طريق التدريب والخبرة، وإذا اجتمع قدر متواضع من القدرة مع قدر غير عادى من الجهد فإنَّ النتيجة تكون مستوىً عاليًا من الأداء، كما يتبع الجهد أيضًا (اهتمام) بمعنى أنَّه إذا تعذر الاهتمام بعمل معين لدى فرد ما فإنَّ الجهد يتوفر بسهولة وعندما لا يتوفر الاهتمام فمن المتوقع ألَّا يتوفر الجهد أيضًا [10].

العوامل المؤثرة في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي : [11]

ـ العوامل الشخصية والاجتماعية للأخصائي الاجتماعي ومنها: السن والجنس والحالة الاجتماعية ونوع المؤهل الحاصل عليه ومدة العمل وتاريخ التخرج والدخل.

ـ العوامل المهنية ومنها الإعداد المهني نظرياً والتدريب الميداني وطبيعة المناهج والرغبة في الكلية واتجاهه نحو المهنة.

ـ العوامل المرتبطة بمجال الممارسة ومنها: التدريب على المجال قبل العمل وأثناءه، مشكلات العمل ومعوقاته، الرضا الوظيفي عن العمل في مجال العلاقة بالزملاء والرؤساء وطبيعة العملاء.

ـ العوامل المجتمعية ومنها صورة الخدمة الاجتماعية في المجتمع وفكرة العملاء عن دور الأخصائي الاجتماعي، ومدى تعاون المؤسسات الأخرى مع الأخصائي الاجتماعي.

العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المهني : هناك ثلاث عوامل تلعب دورًا مُؤثرًا في عملية الأداء إمَّا بالسلب أو بالإيجاب، ويتوقف ذلك على درجة الاستجابة وتهيئة الظروف المناسبة، وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:

الأخصائي الاجتماعي : ويُعدُّ الأخصائي الاجتماعي أكثر العوامل صعوبة في التغيير، وذلك لأنَّ تحسين أو عدم تحسين الأداء يتوقف على ما يمتلكه الأخصائي الاجتماعي من معارف ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، وبناءً على ذلك حينما نحاول تحسين الأداء لهذا العنصر فإنَّ الأمر يتطلَّب التركيز على ما هو مرغوب لدى الأخصائي الاجتماعي، فما يرغب فيه الإنسان يؤديه بشكل ممتاز، والانسجام، وربط ذلك بأهداف شخصية، إذ أنَّ هناك ارتباط بين تحسين الأداء والأهداف الشخصية للإنسان مثل الحوافز.

الوظيفة : وما تتصف به تلك الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل مهيئة، وما تتضمنه من عنصر التغذية الاسترجاعية، وما يحدث من تغيير في تركيبة المهام الوظيفية المُوكلة له، وتحديد أهمية أو ضرورة كل مهمة من مهامه الوظيفية، وتحديد المهام المُلائمة لقدرات الأخصائي الاجتماعي، وضرورة تبادل الوظائف لإزالة المُلل وذلك من خلال التكليف بمهام خاصة، جميع هذه العناصر من المتطلبات التي تساعد في تحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

الموقف : وما تتصف به البيئة التنظيمية للمؤسسة، وما تقوم به من وظائف، والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنشطة الإدارية والهيكل التنظيمي جميع هذه العناصر تتيح فرصاً للتنظيم الذي قد يؤدى الى تحسين الأداء المهني، ولتحقيق ذلك يراعى التنظيم في طريقة العمل، وخطوط الاتصال والمسئوليات، وأن يتوفر في أسلوب العمل التعاون المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع العملاء وأن يتمَّ ذلك بشكلٍ واضحٍ.

ويمكن تعريف الأداء المهني إجرائياً في إطار هذه الدراسة:

ـ قيام الأخصائي بمسئولياته وأدواره المهنية بالمدرسة.

ـ توظيف المعارف والمهارات والخبرات والقيم والاتجاهات التي يكتسبها الأخصائي الاجتماعي المدرسي من توجيه المشرف.

2 ـ الاحتياجات الإشراقية للأخصائيين الاجتماعيين : يُعدُّ الإشراف في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة من الوسائل المهمة في تنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين المهنية، ليكونوا أكثر كفاءة في استخدام أساليب التدخل المهني لمساعدة العملاء على مواجهة مشكلاتهم الفردية والجماعية والمجتمعية.

ويعرف الإشراف بأنَّه: علاقة بين مشرف وأخصائيين اجتماعيين، ويقوم المشرف نتيجة لما يمتاز به من معرفة وفهم لذاته وللناس وللموقف الاجتماعي ولوظيفة المؤسسة بمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين ليؤدوا وظائفهم، وليتعاونوا على تحقيق أهداف المؤسسة [12].

وترى (فرجينيا روبنسن) أنَّ الإشراف في محيط الخدمة الاجتماعية هو عملية تعليمية يقوم بها أحد الأشخاص المزودين بالمعرفة والمهارة وبتدريب شخص آخر أقل معرفة ومهارة.

ويركز هذا المفهوم على الوظيفة التعليمية للإشراف قبل أن يبرز الوظيفة الثانية للإشراف، والتي تركز على الإدارة، حيث يتضمَّن المجهودات التي تتعلَّق بطبيعة وتنسيق الأعمال التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون.

ويعرف (عبد الحليم رضا) الإشراف: بأنَّه الطريقة التي تنتقل بها معرفة ومهارات الخدمة الاجتماعية في سياق عمل ميداني، وممارسة مهنية من مهني مدرب وذوي خبرة طويلة إلى آخر أقل تدريبًا وخبرة [13].

كما يرى (محمد شمس الدين أحمد) الأشراف بأنه: طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد المشرفون الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات، أو يتحملون المسئوليات في تنفيذ برامج المؤسسة وخططها على النمو وأداء مسئولياتهم على أحسن وجه ممكن [14].

والمشرف يركز اهتمامه على حاجات التعلم للأخصائي الاجتماعي وأهدافه، ثم يقوم بمساعدته على التحصيل في حدود ما لديه من إمكانيات، وينبغي أن يتفهم المشرف الدور الذي يقوم به الأخصائي في عملية التعلم حتى يستطيع إدراك استجاباته

السيكولوجية التي تميز المتعلم، وعملية التعلم هذه عملية دينامية تتضمن مقدارًا كبيرًا من الصراع والمقاومة.

وقد ذكرت (ما جريت وليامیسون) أنَّ الإشراف: هو توجيه المشرف عليه إلى ما يجب أن يعمل أو بعبارة أخرى هو عملية نمو فني يمر بها المشرف عليه بمساعدة المشرف، ويكتسب عن طريقها المميزات التي تجعله أكثر اتقاناً وكفاءة في القيام بعمله مع الجماعة على أسس علمية سليمة، ولتتبع نشاطه والحكم على مدى نجاحه مع الجماعة [15].

ويُعدُّ الإشراف في الخدمة الاجتماعية: نسقًا متكاملًا يتكوَّن من عناصر متعددة منها: مقومات وسمات شخصية المشرف ومهاراته والأهداف المركبة، ومقومات وسمات شخصية المشرف عليهم، وهذه المقومات تؤثر على عائد المهنة وفاعليتها بصفة عامة.

ومن الأمور المهمة في الخدمة الاجتماعية أنَّها تمارس هيئات ومؤسسات منظمة، إذ أنَّ الأخصائيين الاجتماعيين عمومًا يمارسون المهنة في هذه الهيئات الاجتماعية، وهذه الهيئات متعددة ومتنوعة، ولكي يمارس الأخصائيون الاجتماعيون عملهم المهني بكفاءة ونجاح فإنَّهم يحتاجون دائماً للإشراف والتقويم المستمر الذي يساعد بدوره في الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي.

ويستخدم الإشراف لتنمية مهارة الأخصائي في مساعدة الأفراد والجماعات لتوصيل خدمات المؤسسة إلى عملائها وأعضاءها، فالأخصائي لا يعمل مع جماعة واحدة أو مؤسسة واحدة بل يعمل مع الجماعة والمؤسسة باعتبارها جزءًا من المجتمع، وإذا كان للأخصائي أن يفهم الجماعات التي يعمل معها فإنَّه يكون أحوج ما يكون لعمليات الإشراف الفني [16].

ويعمل الإشراف على مد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف العلمية الفعلية المتعلقة بالعمل، ويسمح للأخصائيين بإجراء مناقشات حول مواقف الممارسة، وهذا يمكن الأفراد من تنمية مهاراتهم، كما أنَّه يساعد في نفس الوقت في تقييم عملية الممارسة بشكلٍ خاصٍ.

ويُعدُّ الإشراف من قبل القائمين على الخدمة الاجتماعية السبيل لتقدم الأخصائي الاجتماعي وتطوره المهني، وعليه تتوقف الممارسة المهنية الجيدة، فمهما تلقى الأخصائي الاجتماعي أثناء دراسته الأسس العلمية والعملية وتوفرت لديه الرغبة والاستعداد في تطوير ممارسته المهنية يبقى لعملية الإشراف الأهمية الكبرى في زيادة نموه المهني [17].

وتتلخص خطوات وإجراءات الإشراف فيما يلي :

ـ **الوصف :** ويشير إلى دور المشرف في تحديد جوانب الممارسة المهنية، حيث يعمل على وصف كل موقف تعرَّض له أثناء العمل المهني وأبعاده المختلفة.

ـ **التصنيف :** ويدور حول تصنيف مختلف الأدوار التي يتعامل معها المشرف، حيث يعمل على فهم وجهة نظر كل الأطراف المشتركة في الموقف المهني.

ـ **التحليل:** حيث يعمل على تحليل جوانب موقف المساعدة مثل تحديد من يساعد، وأسباب تقديم المساعدة، وما دور العميل في عملية المساعدة؟

ـ **التنفيذ:** ويتضمن تحديد المهام الأساسية، والمسئولين عن التنفيذ والمدة الزمنية المخصصة له.

وتتمثل استراتيجيات التغيير التي يجب أن يقوم بها المشرف فيما يلي:

ـ **الملاحظة والاستماع** : حيث يساهمان في توفير المعلومات وتشخيص الموقف ككل.

ـ **التفكير في الموقف**: ممَّا يؤدى إلى استخلاص العوامل المؤثرة وتحديد العلاقات القائمة بين هذه العوامل.

ـ الموضوعية: في الممارسة المهنية بما يساهم في التغلُّب على الاعتبارات الذاتية.

ـ **الدقـــــة** : حيث يتطلَّب التغيير توخي الدقة عند استخدام أساليب جمع البيانات ومراجعتها للتأكد من صدقها.

ـ **التفاعل الدينامي** : وهو الذي يتم بين المشرف والمشرف عليهم بما يساهم في الحصول على المعلومات وملامح الممارسة بدقة.

ـ الاعتماد على عنصر الثقة المتبادلة بين المشرف ومَن يتعامل معهم، الأمر الذي يؤدى إلى سهولة الاقتناع بجوانب التغيير المطلوبة.

ـ المبادأة في تقديم المساعدة في المواقف المختلفة.

ويعتمد الإشراف في تنفيذ إستراتيجيات التغيير على مجموعة المهارات المهنية التي يكتسبها من خلال مزيج البناء النظري للمهنة بخبرات الممارسة العملية بما يساهم في تحقيق الأهداف المهنية التي يسعى المشرف لتحقيقها.

ويمكن تحديد المسئوليات التي يجب أن يقوم بها المشرف المهني فيما يلي: [18]

ـ تدعيم التكامل بين العمل الفردي والجماعي لتحقيق أهداف العمل.

ـ التنسيق بين المشرف عليهم (الأخصائيين الاجتماعيين)، والمواقف المختلفة لاتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.

ـ ترجمة الأفكار الجيدة الى تدريب فعلى بما يساهم في رفع مستوى قدرة الأفراد.

ـ الإعداد المهني للمشرف عليهم على مختلف المستويات.
ـ المساعدة في مواجهة احتياجات العمل والمؤسسات.
وبالتالي فعملية الإشراف المهني جهود مهنية منظمة تهدف إلى مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين وتوجيههم ومساعدتهم على تنمية ذاتهم حتى يكونوا أكثر فاعلية في تحقيق الأهداف التعليمية ضمن العمل في المجال المدرسي.

ويمكن تعريف الاحتياجات الإشرافية في إطار هذه الدراسة كما يلي:

ـ الاحتياجات الخاصة بالتنمية المهنية: وهي تلك الاحتياجات التي يجب أن يشبعها المشرف للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي، وتشمل تنمية المعارف والمهارات للأخصائي الاجتماعي.
ـ الاحتياجات الخاصة بالعوامل الشخصية والعلاقات الإنسانية والتي تهتم بخصائص الأخصائيين الاجتماعيين الإنسانية مثل تحمل المسئولية، الاهتمام، التعاون، مواجهة مشكلاته، تنمية القيادة، تقبل آراء الآخرين، تدعيم الثقة بالنفس.
ـ الاحتياجات الخاصة بالممارسة المهنية، والتي تهتم بالممارسة من خلال تطبيق الاتجاهات الحديثة في طرق خدمة الفرد، خدمة الجماعة، تنظيم المجتمع.
ـ الاحتياجات الخاصة بالتقويم والتي تختص بالكشف عن جوانب القوة والضعف في أداء الأخصائي الاجتماعي، والتقويم الذاتي، وإشراك الأخصائيين الاجتماعيين في تطوير العمل.

الدراسات السابقة:

1- دراســــــــــــة : (مدحت فتوح) (1980): [19] . هدفت هذه الدراسة إلى التعرُّف على أهم المُعوقات التي تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، وقد أشارت إلى أنَّ هناك حاجة لتطوير برامج إعداد طلاب الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، مع ضرورة تغيير منهاج عمل الأخصائي الاجتماعي بالمدارس، حيث إنَّه لا يتناسب مع الواقع الاجتماعي للمدرسة، وأنَّ الإشراف والتوجيه الفني للخدمة الاجتماعية يركز في تقديم ممارسات الخدمة الاجتماعية بالمدارس على العمليات الإدارية أكثر من العمليات الفنية.

2- دراســــــــــــة : (محمد الظريف سعد) (1992) [20]**.** واستهدفت هذه الدراسة التعرُّف على المُعوقات التي تحدُّ من دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي في تدعيم الأنشطة الطلابية ، وكانت من أهم نتائجها أنَّ هناك مُعوقات تتعلَّق بنظام التوجيه والإشراف الفني، حيث يرى (40 %) من الأخصائيين الاجتماعيين أنَّهم لا يستفيدون

من هذا النظام في أداء أدوارهم، وذلك لأسباب أهمها عدم الاهتمام بالجوانب الفنية ومشكلات العمل الميداني، التركيز على النواحي الإدارية فقط كالسجلات، قلة عدد الاجتماعات الإشرافية، عدم توافر الخبرة لدى الموجه.

3 ـ دراســــــــــة : (ابتسام محمد عوض) (1996) [21]، هدفت هذه الدراسة تصميم برنامج تدريبي يساهم في زيادة أداء الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس منطقة دبي التعليمية، كما استهدفت قياس مدى تحقيق البرامج التدريبية لأهدافها وملائمتها للاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي وتأثيرها في زيادة كفاءته المهنية.

وانتهت نتائج الدراسة إلى أنَّ التدريب ساعد على زيادة قدرة الأخصائي الاجتماعي على توظيف الأساليب المهنية وارتفاع الكفاءة المهنية واكتساب عدد من المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي.

4- دراســــــــــة : (ناصر عويس عبد التواب) (2002): [22] ، هدفت هذه الدراسة التعرُّف على نوعيه الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الشباب.

وقد أكدت نتائج الدراسة على حاجة الأخصائيين الاجتماعيين للإلمام بأسس تطوير المهارات المهنية لديهم، والتي تتمثل في الاستعداد، والرغبة والتدريب المستمر، ووجود نماذج عملية، ووجود توجيه وإشراف جيدين.

5- دراســــــــــة : (فرانسيس) - Francis (1990) :[23]. وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الدور المهني والأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي من خلال مقارنة النتائج في أربع مدارس مختلفة ، واستخدمتِ الدراسة استبانة طبق على (26) مدرسة اعتمدت على الأسئلة المفتوحة مثل: هل الأخصائي الاجتماعي المدرسي يقدم الخدمة بالفعل؟ وأي من الخدمات يقدمها؟ وما فعالية هذه الخدمات؟ واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي على عينة عشوائية قوامها (309) من الممارسين. وكان من أهم النتائج أنَّ معظم الخدمات التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي المدرسي تنصب على طريقة خدمة الفرد والخدمات الفردية للطلاب والأسر، وتبين أنَّ هناك حاجة إلى وضوح دور الأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الجماعات ومجالس الآباء وتخطيط الخدمات والبرامج الوقائية والتنموية.

6- دراســــــــــة : (ديبرا وماري) Mary , Debra (1992):[24] ، حاولت هذه الدراسة التعرُّف على كيفية تنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتحديد احتياجاتهم الفعلية، وأكدت نتائج الدراسة على ضرورة تحديد أبعاد الأداء المهني لدى

القائمين به، وذلك في إطار ورش عمل مقترحة يتمُّ من خلالها توعيتهم بكافة أبعاده والتركيز فيها أيضًا على كافة المهارات والقيم التعليمية وفهم استجاباتهم نحو أدائهم المهني في صورة كتابات توضِّح ذلك.

تعليق على الدراسات السابقة:

وبتحليل الدراسات السابقة التي تهتم ببعض جوانب الدراسة الحالية، فقد أشارتِ النتائج بوجهٍ عامٍ إلى وجود مشكلات تتعلَّق بالإشراف المهني، وضعف وقصور الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي، ولكن لم توجد دراسة اهتمت بتحديد الاحتياجات الإشرافية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرس والتي تسهم في تطوير وتنمية الأداء المهني من وجهة نظر الباحث، هذا وقد استقى الباحث فكرة الدراسة من الدراسات السابقة، وقد ساعدتِ الباحث في تصميم أداة البحث، وتحديد عينة الدراسة.

الإجراءات المنهجية للدراســــــــــة:

1 ـ نوع الدراسة : تتجه هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية والتي تنتمي إلى الوصف الكمي والكيفي للظواهر المختلفة، لذا تهتم بوصف وتحليل الاحتياجات الإشرافية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين في المجال التعليمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.

2 ـ المنهج المستخدم : اعتمدتِ الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين الموظفون بالمدارس الثانوية بمراقبة خدمات تعليم طرابلس المركز.

3 ـ أداة الدراسة: اعتمد الباحث على استمارة استبيانية بهدف تحديد الاحتياجات الإشرافية المرتبطة بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال التعليمي.

وقد مرَّتِ الاستبانة بمجموعة من الخطوات يمكن توضيحها كالتالي:

أ ـ مراجعة الكتابات النظرية في الخدمة الاجتماعية فيما يتعلَّق بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ومجالاته.

ب ـ الاستفادة من الأدوات التي تضمنتها الدراسات والبحوث السابقة موضوع الدراسة.

ج ـ تم تحديد الاحتياجات الرئيسية في أربعة أبعاد، وهي:

البعد الأول ـ الاحتياجات الخاصة بالتنمية المهنية.

البعد الثاني ـ الاحتياجات الخاصة بالعوامل الشخصية والعلاقات الإنسانية.

البعد الثالث ـ الاحتياجات الخاصة بالممارسة المهنية.

البعد الرابع ـ الاحتياجات الخاصة بالتقويم.

د ـ تمَّت صياغة مجموعة من العبارات تنتمي إلى كل بعد مصاغ في صورة وظائف أو مهام.

هـ ـ أصبح عدد عبارات الاستبانة مبدئياً (50) عبارة موزعة على النحو التالي:

البعد الأول (15) عبارة، البعد الثاني (11) عبارة، البعد الثالث (11) عبارة، البعد الرابع (13) عبارة.

و ـ تمَّت صياغة الاستجابات باختيار أحد البدائل الثلاثة:

التدرج: نعم ـ إلى حد ما ـ لا

الدرجة: 3 ـ 2 ـ 1

التحقق من صدق الأداة:

الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بلغ عددهم (8) محكمًا. حيث طُلب منهم إبداء الرأي حول:

ـ سلام صياغة العبارات.

ـ تغطيتها لأهم المهام الإشرافية التي تعكس احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين.

ـ إضافة أو حذف أو تعديل بعض العبارات.

بناء على ذلك أصبح عدد عبارات الاستبانة (46) عبارة موزعة على النحو التالي:

البعد الأول: 11عبارة ـ البعد الثاني: 11عبارة ـ البعد الثالث: 15عبارة ـ البعد الرابع: 9 عبارات

4 ـ مجالات الدراسة:

أ. المجال المكاني:

تم تطبيق هذه الدراسة بالمدارس الثانوية التابعة لمراقبة تعليم طرابلس المركز، وعددهم (18) مدرسة ثانوية.

(ب) المجال البشري:

تحدد المجال البشري في هذه الدارسة بحصر شامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الثانوية بمراقبة تعليم طرابلس المركز كالتالي:

" المجال المكاني البشري للدراسة"

جدول رقم (1)

البيان	عدد الأخصائيين
طلائع التقدم	5
جمال عبد الناصر	8
السراج	7
طرابلس بنين	5

محمد محمد الكوت	4
علي عبد الله وريث	4
وسعاية ابديري	5
شهداء الشط	7
نداء ليبيا	4
ابن الهيثم	7
علي سيالة	5
سكينة بنت الحسين	3
الانتفاضة	4
فتاة الثورة الحرة	8
طرابلس بنات	5
شهيدة الواجب	5
المنار	5
النصر	5
المجموع	96

هذا وقد استبعد الباحث (10) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين لم يتمكن الباحث من مقابلتهم، وبالتالي أصبح عدد الأخصائيين الاجتماعيين (86) أخصائيًا اجتماعيًا كان توزيعهم بالنسبة لمتغير الخبرة (22) أخصائيًا وأخصائيةً بسنوات خبرة (1- 5) سنوات، (21) أخصائيًا وأخصائيةً بسنوات خبرة من (6 - 10) سنوات، (22) أخصائيًا وأخصائيةً بسنوات خبرة من (11 ـ 15) سنة، (21) أخصائيًا وأخصائيةً بسنوات خبرة من (16 – سنة فأكثر).

ج– المجال الزمني:

استغرقتِ الدراسة الميدانية ثلاثة أشهر اعتبارًا من فبراير وحتى مايو لسنة 2018 - 2019 م.

المعالجة الإحصائية:

قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أ ـ التكرارات والنسبة المئوية.

ب ـ التكرارات المرجحة.

ج ـ النسب المرجحة لترتيب العبارات.

عرض نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً ـ الاحتياجات الخاصة بالتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين: "من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين".

جدول رقم (2)

ت	الاحتياجات الخاصة بالتنمية المهنية للأخصائي	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	يطلع الأخصائي على أهم الاتجاهات الحديثة في الممارسة المهنية.	10	11.63	12	13.95	64	74.42	118	7.95	التاسع
2	يزود الأخصائي بكل جديد في مجال الممارسة.	13	15.12	12	13.95	61	70.93	124	8.35	الثامن
3	يساعد الأخصائيين الجدد على أداء مهامهم بفاعلية.	19	22.1	16	18.6	51	59.3	140	9.43	الرابع
4	يعمل على تبصير الأخصائي بخصائص طلاب المرحلة التعليمية.	25	29.1	34	39.54	27	31.4	170	11.45	الأو ل
5	ينظم ورش عمل واجتماعات تساعد في تنمية الأخصائي مهنياً.	16	.618	22	25.58	48	55.82	140	9.43	الرابع مكرر

6	يكلف الأخصائي بدراسة خطة العمل بغرض تقييمها.	10	11.63	10	11.63	66	476.7	126	8.48	السابع
7	يشجع الزيارات بين الأخصائيين لتبادل الخبرات.	13	15	16	18.6	57	66.27	128	.628	السادس
8	يساعد الأخصائي على النمو المهني الذاتي.	19	22.1	13	.115	54	62.79	137	9.23	الخامس
9	يكلف الأخصائيين ببعض القراءات المهنية.	20	23.3	18	20.9	48	55.8	144	9.69	الثاني
10	يشجع الأخصائيين على القيام بالبحوث الميدانية.	17	19.7	22	25.6	47	54.65	142	9.56	الثالث
11	يشجع الأخصائيين على الابتكار.	11	12.8	8	9.3	67	77.9	116	7.81	العاشر
								1485	%100	

من الجدول السابق تشير نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بدرجة ترتيب حاجة الأخصائي الاجتماعي للاحتياجات الإشرافية الخاصة بالتنمية المهنية من وجهة نظر الأخصائي الاجتماعي إلى أنَّ غالبية الاحتياجات تمثل الاحتياجات إشرافية مهمة وفق استجابات الأخصائيين الاجتماعيين للعبارات الأكثر وزنًا والأعلى ترتيبًا جاءت وفق الترتيب التالي:

ـ تبصير الأخصائيين بخصائص طلاب المرحلة التعليمية في الترتيب الأول بنسبة 11.45 %، تكليف الأخصائيين ببعض القراءات المهنية في الترتيب الثاني بنسبة 9.69 %، تشجيع الأخصائيين على القيام بالبحوث الميدانية في الترتيب الثالث بنسبة 9.56

% مساعدة الأخصائيين على أداء مهامهم لفاعلية، تنظيم ورش عمل واجتماعات تساعد في تنمية الأخصائي مهنيًا في الترتيب الرابع والرابع مكرر بنسبة 9.43 %، 9.43 %. كما يُلاحظ أنَّها تساعد الأخصائي على النمو المهني الذاتي، وتشجيع الزيارات بين الأخصائيين لتبادل الخبرات في الترتيب الخامس والسادس بنسبة 9.23 %، 8.62 %. جاءتِ الاحتياجات السابقة في المرتبة والمتقدمة، وبذلك فهما يمثلوا أكثر الاحتياجات أهمية في هذا المجال.

وكذلك تكليف الأخصائيين بدراسة خطة العمل بغرض التعلم وتقييمها، وتزويد الأخصائي بكل جديد في مجال الممارسة في الترتيب السابع والثامن بنسبة 8.48 %، 8.35 % إطلاع الأخصائيين الاجتماعيين على أهم الاتجاهات الحديثة في الممارسة المهنية، وتشجيع الأخصائيين على الابتكار، في الترتيب التاسع والعاشر بنسبة 7.95 %، 7.81 %، جاءت في المرتبة المتأخرة وبذلك فإنَّهما يمثلان أقل الاحتياجات أهمية في هذا المجال.

ثانياً ـ الاحتياجات الخاصة بالعوامل الشخصية والعلاقات الإنسانية "من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين".

جدول رقم (3)

ت	الاحتياجات الخاصة بالعوامل الشخصية والعلاقات الإنسانية	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	يصغى إلى مشكلات الأخصائيين باهتمام.	17	19.7	19	22.1	50	58.14	139	7.90	التاسع
2	يساهم في حل بعض المشكلات التي تواجه الأخصائيين.	19	22.1	19	22.1	48	55.8	143	8.13	الثامن
3	ينمي الرضا الوظيفي والمهني لدى الأخصائي.	23	26.7	24	27.9	39	45.35	156	8.87	السادس
4	يعمل على تهيئة الفرص للتعاون بين الأخصائيين.	45	52.3	23	26.7	18	20.9	199	11.31	الأول

5	يساعد الأخصائي على تحمل المسئولية.	39	45.3	18	20.9	29	33.7	182	10.35	الثالث
6	يعمل على تدعيم العلاقة بين الأخصائي وفريق العمل.	28	32.6	21	24.4	37	43	163	9.27	الخامس
7	ينمى الروح القيادية لدى الأخصائي.	20	23.3	17	19.7	49	56.98	143	8.13	الثامن المكرر
8	يتقبل آراء وأفكار الأخصائيين بموضوعية.	11	12.8	10	11.63	65	75.58	118	6.71	العاشر
9	يساعد الأخصائي على تقبل آراء الآخرين.	36	41.9	20	23.3	30	34.9	178	10.12	الرابع
10	مساعدة الأخصائي على التقدير المتبادل بينه وبين زملائه.	35	40.7	28	32.56	23	26.7	184	10.46	الثاني
11	يدعم ثقة الأخصائي بنفسه.	24	27.9	20	23.3	42	48.8	154	8.75	السابع
								1759	%100	

من الجدول السابق تشير نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بترتيب حاجة الأخصائيين الاجتماعيين للاحتياجات الإشرافية الخاصة بالعوامل الشخصية والعلاقات الإنسانية، من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين، جاءت غالبيتها بترتيبات متفاوتة، ممَّا يؤكد أنَّ هذا المجال مثل الاحتياجات الإشرافية وفق استجابات الأخصائيين الاجتماعيين للعبارات الأكثر وزنًا والأعلى ترتيبًا جاءت وفق الترتيب التالي:

ـ العمل على تهيئة الفرص للتعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين في الترتيب الأول بنسبة 11.31 %

ـ مساعدة الأخصائي على التقدير المتبادل بينه وبين زملائه، ومساعدة الأخصائي على تحمل المسئولية في الترتيب الثاني والثالث بنسبة 10.46 %، 10.35 %.

ـ يساعد الأخصائي على تقبل آراء الآخرين، ويعمل على تدعيم العلاقة بين الأخصائي وفريق العمل في الترتيب الرابع والخامس بنسبة 10.12 %، 9.27 %.

ـ تنمية الرضا الوظيفي والمهني لدى الأخصائي، وتدعم الثقة بالنفس لدى الأخصائيين الاجتماعيين، والمساهمة في حل بعض المشكلات التي تواجه الأخصائيين في الترتيب السادس والسابع والثامن بنسبة 8.87 %، 8.75 %، 8.13 %، جاءتِ الاحتياجات السابقة في المرتبة المتقدمة، فهي تمثل أكثر الاحتياجات أهمية في هذا المجال.

ـ تنمية الروح القيادية لدى الأخصائي، والإصغاء إلى مشكلات الأخصائيين باهتمام، وتقبل آراء وأفكار الأخصائيين بموضوعية في الترتيب الثامن مكرر والتاسع والعاشر بنسبة 8.13 %، 7.90%، 6.71 %، بينما تعتبر هذه الاحتياجات أقل أهمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين .

ثالثا ـ الاحتياجات الخاصة بالممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين "من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين ".

جدول رقم (4)

ت	الاحتياجات الخاصة بالممارسة المهنية	نعم		الى حد ما		لا		التكرار المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	يناقش مع الأخصائيين تنفيذ الخطة.	20	23.3	31	36	35	40.7	157	6.15	الثالث عشر
2	يشجع الأخصائيين على تجريب الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية.	12	13.95	16	18.6	58	67.4	126	4.94	الرابع عشر
3	يقدم اقتراحات للأخصائيين لتحسين أساليب الأداء المهني.	30	34.9	22	625.	34	39.5	168	6.58	الثامن
4	يزود الأخصائيين بالمصادر المختلفة لمساعدة الطلاب.	34	39.5	29	33.7	23	26.7	183	7.17	الثالث
5	يبحث مع الأخصائيين طرق وأساليب مواجهة الظواهر الاجتماعية.	23	26.74	31	36	32	37.2	163	6.39	الحادى عشر
6	يشجع الأخصائي على تنويع الأنشطة المهنية	21	24.4	31	36	34	39.5	159	6.23	الثانى عشر
7	توجيه الأخصائيين لتحديد الخدمات	35	40.7	21	24.4	30	34.9	177	6.94	الخامس

	والأنشطة التي تقابل الاحتياجات الأساسية للطلاب.								
8	مساعدة الأخصائي على تفعيل دور التنظيمات المدرسية.	23	26.7	34	39.5	29	33.7	166	6.51	العاشر
9	مساعدة الأخصائي على توجيه الجماعات أثناء مزاولة النشاط.	29	33.7	22	625.	35	40.7	166	6.51	العاشر مكرر
10	مساعدة الأخصائي على مواجهة المشكلات المهنية والإدارية التي تقابله أثناء العمل المهني.	45	52.3	30	34.9	11	12.8	206	8.07	الاول
11	مساعدة الأخصائي على مواجهة المشكلة الفردية للطالب.	26	30.23	32	37.2	28	32.6	170	6.66	السابع
12	مساعدة الأخصائي على إقامة علاقات مهنية	29	33.7	31	36	26	30.2	175	6.86	السادس
13	مساعدة الأخصائي على الاستفادة من الخدمات المجتمعية.	39	45.3	26	30.2	21	24.4	190	7.45	الثانى
14	مساعدة الأخصائي على العمل مع التنظيمات المدرسية.	29	33.7	23	26.7	34	39.5	167	6.55	التاسع
15	مساعدة الأخصائي في تحديد أنشطة وبرامج الجماعات المدرسية.	35	40.7	22	625.	29	33.7	178	6.99	الرابع
								2551	%100	

تشير نتائج التحليل الإحصائي بالجدول السابق للبيانات المتعلقة بترتيب حاجة الأخصائيين الاجتماعيين للاحتياجات الإشرافية الخاصة بالممارسة المهنية من وجهة

نظر الأخصائيين الاجتماعيين جاءت غالبيتها بترتيبات متفاوتة، ممَّا يؤكد أنَّ هذا المجال يمثل الاحتياجات الإشرافية وفق استجابات الأخصائيين الاجتماعيين للعبارات الأكثر وزنًا، والأعلى ترتيباً جاءت وفق الترتيب التالي:

ـ مساعدة الأخصائي على مواجهة المشكلات المهنية والإدارية التي تواجهه أثناء العمل في الترتيب الأول بنسبة 8.07 %، مساعدة الأخصائي على الاستفادة من الخدمات المجتمعية في الترتيب الثاني بنسبة 7.45 %، تزويد الأخصائي بالمصادر المختلفة لمساعدة الطلاب في الترتيب الثالث بنسبة 7.17 %.

ـ مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على تنمية الجماعات المدرسية في الترتيب الرابع بنسبة 6.99 %، توجيه الأخصائيين لتحديد الخدمات والأنشطة التي تقابل الاحتياجات الأساسية للطلاب في الترتيب الخامس بنسبة 6.94 %، مساعدة الأخصائي على إقامة علاقات مهنية مؤثرة مع الطلاب في الترتيب السادس بنسبة 6.86 %، مساعدة الأخصائي على مواجهه المشكلة الفردية للطالب في الترتيب السابع بنسبة 6.66 %.

ـ تقدم اقتراحات للأخصائيين للتحسين أساليب الأداء المهني في الترتيب الثامن بنسبة 6.58 %، مساعدة الأخصائي على العمل مع التنظيمات المدرسية في الترتيب التاسع بنسبة 6.55 %، مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على تفعيل دور التنظيمات المدرسية، ومساعدتهم أيضًا على توجيه الجماعات أثناء مزاولة النشاط في الترتيب العاشر والعاشر مكرر بنسبة 6.51 %، 6.51 %.

ـ كما يُلاحظ أنَّ مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام أساليب وطرق مواجهة الظواهر الاجتماعية، وتشجيعهم أيضا على تنويع المهنية، والمناقشة مع الأخصائيين في تنفيذ الخطة، وتشجيع الأخصائيين الاجتماعيين على تجريب الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية في الترتيب الحادي عشر والثاني عشر والثالث عشر والرابع عشر بنسبة 6.39 %، 6.23 %، 6.15 %، 4.94 %، جاءت هذه العبارات أقل الاحتياجات أهمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في هذا المجال في حين أنَّها تُعدُّ من أهم الاحتياجات الإشرافية اللازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

رابعًا - الاحتياجات الخاصة بالتقويم بالأخصائيين الاجتماعيين: "من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين ".

جدول رقم (5)

ت	الاحتياجات الخاصة بالعوامل الشخصية والعلاقات الإنسانية	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	يكشف للأخصائي عن جوانب القوة في أدائه.	29	33.7	13	15.1	44	51.2	157	11.46	الثالث
2	ينظم زيارات للمدرسة لتقويم عمل الأخصائي.	61	70.93	16	18.6	9	10.5	224	16.35	الأول
3	يضع معايير محددة لمعرفة فاعلية أداء الأخصائي.	12	13.95	12	13.95	62	72.1	122	8.90	الثامن
4	يساعد الأخصائي على تقويم نفسه ذاتياً.	17	19.7	20	23.3	49	56.97	140	10.22	السادس
5	يطلع الأخصائي على نتائج زيارات الموجه.	8	9.3	14	16.3	64	74.42	116	8.46	التاسع
6	يساعد الأخصائي على الاعتراف بأخطائه المهنية.	34	39.54	22	25.6	30	34.9	176	12.85	الثاني
7	توجيه الأخصائي على التقدير المتبادل بينه وبين زملائه.	21	24.4	22	25.6	43	50	150	10.95	الخامس
8	توجيه الأخصائي إلى كم وكيف العمل الذي يتناسب وقدرته على الأداء.	25	29.1	20	23.3	41	17.7	156	11.39	الرابع
9	الأخذ بآراء الأخصائيين الاجتماعيين في تطوير العمل المدرسي.	16	18.6	11	12.8	59	68.6	129	9.42	السابع
								1370	%100	

تشير نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بالاحتياجات الخاصة بالتقويم من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين جاءت غالبيتها بترتيبات متفاوتة، ممَّا يؤكد أنَّ هذا المجال يمثل الاحتياجات الإشرافية وفق استجابات الأخصائيين الاجتماعيين للعبارات الأكثر وزنًا والأعلى ترتيبًا جاءت وفق الترتيب التالي:

ـ تنظيم زيارات للمدرسة لتقديم عمل الأخصائي في الترتيب الأول بنسبة 16.35 %، مساعدة الأخصائي على الاعتراف بأخطائه المهنية في الترتيب الثاني بنسبة 12.85 %، مساعدة الأخصائي للكشف عن جوانب القوة في آدائه في الترتيب الثالث بنسبة 11.46 %، وتوجيه الأخصائي إلى كم وكيف العمل الذي يتناسب وقدرته على الأداء في الترتيب الرابع بنسبة 11.39 %، تشجيع الأخصائي على التقدير المتبادل بينه وبين زملائه في الترتيب الخامس بنسبة 10.95 %.

ـ كما يُلاحظ أنَّ الاحتياجات التي تمثل أقل أهمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين كانت مساعدة الأخصائي على تقويم نفسه ذاتيا في الترتيب السادس بنسبة 10.22 %، الأخذ بآراء الأخصائيين الاجتماعيين في تطوير العمل المدرسي في الترتيب السابع بنسبة 9.42 %، وضع معايير محددة لمعرفة فاعلية أداء الأخصائي الاجتماعي في الترتيب الثامن بنسبة 8.90 %، إطلاع الأخصائي الاجتماعي على نتائج زيارات الموجه في الترتيب التاسع بنسبة 8.46 %.

مناقشة النتائج وتفسيرها:

من خلال التحليل السابق لنتائج الدراسة الميدانية يمكن حصر مجموعة من الأبعاد العامة، وهي كالتالي:

ـ بالنسبة للاحتياجات الإشرافية المرتبطة بالأداء المهني من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين، أشارت نتائج التحليل إلى استجابات الأخصائيين على جميع عبارات هذه الاحتياجات الإشرافية للأخصائيين وفق استجابات الأخصائيين الاجتماعيين للعبارات الأكثر وزنًا والأعلى ترتيباً، ممَّا يمكن معه الكشف عن واقع الممارسات الإشرافية لهذه الفئة من الأخصائيين الاجتماعيين، وأنَّها مازالت ـ رغم الاهتمام بتطوير التعليم والعملية التعليمية ـ تمثل رافداً من الروافد ذات التأثير السلبي على الجهود المبذولة في تطوير العملية التعليمية، حيث الأخصائي الاجتماعي عضو في فريق العمل بالمدرسة ويعمل من خلال منظومة لتحقيق الأهداف التعليمية.

وبهذه النتيجة تنظم الدراسة أيضًا إلى مجموعة الدراسات التي أكدت على أنَّ هناك احتياجات مازالت ملحة فيما يتعلق بعملية الإشراف والتوجيه المهني على الأخصائيين الاجتماعيين في المجال التعليمي

(محمد الظريف سعد 1992)، - Mary, Debra ومنها دراسة (ديبرا وماري 1992)، (ابتسام عوض 1996).

ـ وعن استجابات الأخصائيين بأنَّ هناك مجموعة من الاحتياجات لا أحد يشبعها كالاحتياجات الإشرافية، فإنَّ الأمر قد يرجع بالإضافة إلى القصور في أداء هذه الأدوار إلى طبيعة ما تتطلبه هذه المهام من إمكانات رُبما يعجز الواقع الفعلي بالمدارس عن الوفاء بها مثل تزويد الأخصائي الاجتماعي بكل جديد في مجال الممارسة المهنية، وتشجيع الأخصائيين على تجريب الاتجاهات الحديثة، أو ما يتعلَّق بمساعدة الأخصائي الاجتماعي على تقويم نفسه ذاتيًا، والتي مازالت بعيدة كل البعد عن النظر بالرَّغم ما تستحقه من اهتمام.

ـ أهمية الاهتمام بمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين بمرحلة التعليم الثانوي على إشباع احتياجاتهم الإشرافية التي تتعلق بالاحتياجات الخاصة بالتنمية المهنية، والاحتياجات الخاصة بالعلاقات الشخصية والإنسانية، والاحتياجات الخاصة بالممارسة المهنية، والاحتياجات الخاصة بالتقويم، وذلك من خلال توفير الأدوات والوسائل التي تساعد على تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

ومن هنا تظهر حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصقل شخصيته المهنية، وبحيث يكون أكثر قدرة على الأداء بمسئوليته والإسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع من خلال تحسين ممارسته المهنية وتحسين الخدمة المهنية التي يقدمها للعملاء سواء كانوا أفراد أو جماعات أو أسر أو منظمات أو مجتمعات محلية.

توصيات البحث:

1 ـ ضرورة إطلاع الأخصائيين الاجتماعيين على أهم الاتجاهات الحديثة في الممارسة المهنية.

2 ـ ضرورة تنمية الروح القيادية للأخصائيين الاجتماعيين، والإصغاء الى مشكلاتهم باهتمام، مع تقبل آراءهم وأفكارهم بموضوعية.

3 ـ مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام أساليب وطرق مواجهة الظواهر الاجتماعية.

4 ـ يجب وضع معايير محددة لمعرفة فاعلية أداء الأخصائي الاجتماعي.
5 ـ تشجيع إدارة المدرسة على القيام ببعض الأعمال، مثل تنظيم ورش عمل، تشجيع الأخصائيين الاجتماعيين على تجريب الاتجاهات الحديثة.
6 ـ يجب الاهتمام بفكرة النمو المهني الذاتي والتي مازالت بعيدة كل البعد على النظر بالرَّغم ما تستحقه من اهتمام.
7 ـ تشجيع الإشراف المهني على تلبية احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين الإشرافية حتى لا تختلف مستويات خبراتهم.
8 ـ ضرورة العمل على توفير مجهودات إشرافية تثري أداء الأخصائي الاجتماعي المهني والتي يجب أن تتطوَّر باستمرار، لأنَّ عامل الخبرة لا يستطيع منفردًا التكفل بتلبية الاحتياجات الإشرافية للأخصائيين.
9 ـ ضرورة الاهتمام بمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين بمراحل التعليم (الإعدادي – الثانوي) على إشباع احتياجاتهم الإشرافية التي تتعلَّق بالاحتياجات الخاصة بالتنمية المهنية للأخصائي الاجتماعي، الاحتياجات الخاصة بالعوامل الشخصية والعلاقات الإنسانية، الاحتياجات الخاصة بالممارسة المهنية، الاحتياجات الخاصة بالتقويم، وذلك من خلال توفير الأدوات والوسائل التي تساعد على تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

الهوامـــــــــــش:

1 – رشاد أحمد عبد اللطيف: مهارات حديثة في الخدمة الاجتماعية لمواجهة التحديات المعاصرة، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي التاسع، الخدمة الاجتماعية وتحديات العصر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، 27-29 مارس، 1996 ص ص 138 - 140.
2 – جمال شحاته حبيب: العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثاني، أبريل 1997، ص 149.
3- سيد أبو بكر حسانين: مدخل الى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 1981، ص 238.
4 – عبد الحليم رضا عبد العال: تنظيم المجتمع النظرية والتطبيق، المطبعة التجارية الحديثة، القاهرة، 1986، ص 27.
5- سحر فتحي مبروك: تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الحادي عشر، أكتوبر 2001، ص 69.
6 - إبراهيم بيومي مرعي وآخرون: العمل مع الجماعات، وعملياته الإشرافية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1989، ص 243.
7 – سحر فتحي مبروك: تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي، مرجع سبق ذكره، ص 75.
8 - أحمد زكى بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، 1987 ص 310.
9 - فاطمة عبد الله: دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، 1995، ص 17.
10 – ماريون أى هاينز: إدارة الأداء " دليل شامل للإشراف الفعال "، ترجمة: محمود مرسى، زهير الصباغ، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1990، ص ص 255 - 256.
11 - جمال شحاته حبيب: العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مرجع سبق ذكره، ص ص 159 - 160.
12 - السيد عبد الحميد عطية، سلمى محمود جمعة: التنظير والتطبيق في طريقة العمل مع الجماعات وعمليتي الإشراف والتقويم، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1999، ص 117.
13 - عبد الحليم رضا عبد العال: العلاقة الإشرافية في التدريب المجتمعي، المؤتمر الدول السادس للإحصاء، القاهرة، جامعة عين الشمس، 1981، ص 240.
14 - محمد شمس الدين أحمد: الإشراف في العمل مع الجماعات، القاهرة، مطبعة يوم المستشفيات، 1981، ص 3.
15 – إبراهيم بيومي مرعي وآخرون: العمل مع الجماعات وعملياته الإشرافية، مرجع سبق ذكره، ص 243.
16 - سامية محمد فهمي، السيد عبد الحميد عطية: الإشراف والتقويم في طريقة العمل مع الجماعات، مرجع سبق ذكره، ص 4.
17 - سحر فتحي مبروك: تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي، مرجع سبق ذكره، ص 69.

18 ـ سعيد عويضة: التدريب الميداني وإعداد الممارس "رؤية مستقبلية" القاهرة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، المؤتمر الدولي حول الخدمة الاجتماعية والمستقبل في البلاد النامية، 1992، ص 343.
19 ـ مدحت فؤاد فتوح: معوقات ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1980.
20 ـ محمد الظريف سعد: معوقات دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي في تدعيم الأنشطة الطلابية، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد (34،35)، السنة الحادية عشر، يونيو، 1992.
21 ـ ابتسام محمد عوض : أثـــر برنامج التدريب في زيادة أداء الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس منطقة دبي التعليمية بالإمارات، الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعيـــة، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، 1996.
22 ـ ناصر عويس عبد التواب: الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، المؤتمر العلمي الخامس عشر للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 20 ـ 21 مارس 2003 م.
23 – Trusty ,francis ; perceptions of the role and performance of the school social worker, the university of rennessee , 1990 .
24 – koncel mary , debra ; negotiating between acadennic and professional discourse in agraduote social work program , u.s. mass achsetts ,43rd , cincinnoti , march , 19-21 march , 1992 .