بحث بعنوان

معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق الدمج الشامل لحالات الأطفال ذو الإعاقة

الباحثة

فاطمة محمد إسماعيل عبد اللطيف

دارسة ماجستير بقسم خدمة الفرد

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق الدمج الشامل لحالات الأطفال ذو الإعاقة

ملخص الدراسة:

يعتبر دمج التلاميذ ذوي الإعاقة في المدارس من أهم المؤشرات التي تدل على النزعة المتزايدة داخل المجتمعات المختلفة للدفاع عن الشخص ذوي الإعاقة، ويُعد الأخصائي الاجتماعي هو المحور الحقيقي الذي تركز عليه الخدمة الاجتماعية في تحقيق أهدافها في عملية الدمج الشامل لهؤلاء الأطفال ذوي الإعاقة، ولكن يعوق الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مجموعة من المعوقات؛ لذا تسعى الدراسة إلى التعرف على معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق الدمج الشامل لحالات الأطفال ذو الإعاقة.

الكلمات المفتاحية: الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي– معوقات–الأطفال ذوي الإعاقة.

Obstacles to the professional performance of social workers to achieve inclusive integration for children with disabilities

Abstract:

Integrating students with disabilities into schools is one of the most important indicators of the growing tendency within different societies to advocate for people with disabilities. The social worker is the real axis on which social service focuses in achieving its goals in the process of comprehensive integration of these children with disabilities. However, a set of obstacles hinder the professional performance of the social worker; therefore, the study seeks to identify the obstacles to the professional performance of social workers to achieve comprehensive integration of cases of children with disabilities.

Keywords: **Professional performance of the social worker - obstacles - children with disabilities.**

أولًا: مشكلة الدارسة

الأطفال يمثلون قطاعًا مهمًا وكبيرًا في كل دول العالم، ومما لاشك فيه أن الأطفال هم أمل كل أمة فهم شباب الغد ورجال المستقبل، وهم الذين سيتولون ناصية الأمور ويديرونها مستقبلًا؛ ومن هنا فإن دول العالم على اختلاف توجهاتها تولي اهتمامًا كبيرًا لدراسة الطفولة عامة، والأطفال ذوو الإعاقة خاصة للوصول بهم لغد أفضل ورعاية أحسن (محمد، ٢٠١٠، ص ص ٦٤-٦٥).

ومشكلة الأطفال ذوي الإعاقة تُعد من المشكلات الأساسية في المجمعات البشرية على حد سواء على اختلافها، وفي ظل الأعداد المتزايدة، حيث يتوقع الخبراء نتيجة لبعض التقارير الصادرة من الأمم المتحدة إلى أن التعداد السكاني للعالم سوف يزداد بحوالي ٤٠% من عام ٢٠٠٠م إلى عام ٢٠٣٥ (قاسم، ٢٠١٤، ص ٢٥٣٧).

ومما يزيد من خطورة الأمر هو أن الأطفال ذوي الإعاقة يكونون أكثر عرضة للخطر والإهمال سواءً كانوا من فئة الأطفال الذين يعانون من اضطرابات سلوكية أو صعوبات في التعلم أو صعوبات في النطق واللغة، فهؤلاء الأطفال معرضون لمخاطر أكثر من ذويهم من الأطفال غير المعاقين (David & Jone, 2014, p. 98-99).

من ثمَّ تعتبر قضية الأطفال ذوو الإعاقة من أهم القضايا الاجتماعية الخطيرة الأخذة في النمو في مصر، ولقد ساعد على نموها العديد من التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المتلاحقة التي حدثت في مصر خلال العقد الأخير من هذا القرن (فوج، ٢٠٠٦، ص ٣٢٥١).

ولذلك يعتبر دمج الأطفال ذوي الإعاقة في رياض الأطفال من أهم المؤشرات التي تدل على النزعة المتزايدة داخل المجتمعات المختلفة للدفاع عن حقوق الشخص ذوي الإعاقة في توفير حياة كريمة له داخل بيئته، وأن يحصل على برامج وخدمات مشابهة إلى حد كبير بتلك البرامج والخدمات التي يحصل عليها الأطفال العاديون(النجار والجندي، ٢٠١٠، ص ١٢).

ويعتبر الدمج الشامل أحد الاتجاهات الحديثة في التربية الخاصة، وهو يتضمن وضع المعاقين المؤهلين مع غيرهم في المدارس العادية مع اتحاد الإجراءات التي يتضمن استفادتهم من البرامج التربوي التي تقدمها هذه المدارس (جلال وآخرون، ٢٠١٠، ص ١٣٣).

والدمج الشامل يعني الدمج الكامل ما بين الأطفال المعاقين مع أقرانهم من الطلاب العاديين داخل الفصول، وإن يدرسوا نفس المناهج مع إتاحة الوسائل المساعدة لهم حتى يلحقوا بالطلاب العاديين (شعراوي، ٢٠١٠، ص ١٥٥).

وتسعى الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الطفل إلى المساهمة في تنشئه الأطفال تنشئة اجتماعية سليمة ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم، كما أن لها إسهامًا واضحًا في تطوير وتقديم خدمات الرعاية والمساندة حيث تساهم في تحقيق المساندة الاجتماعية بأنواعها المختلفة لكافة الفئات، ومنها ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال طريقة خدمة الفرد (السروجي وعلي، ٢٠٠٩، ص ٢٠١٢).

حيث تهدف الخدمة الاجتماعية من خلاله إلى توفير وسائل الحياة الكريمة لهم، وذلك بإيمان المجتمع بأن هذه الرعاية ستنعكس إيجابيًا على عملية التنمية، كما تتمثل الوظيفة الرئيسية مع المعاقين في التعامل مع الإعاقة، وتتعاون مؤسسات المجتمع وإدارات الخدمات الاجتماعية على توفير الخدمات المدرسية للمعاقين (عامر ومحمد، ٢٠٠٨، ص ٣٢).

ولهذا تهتم طريقة خدمة الفرد بالقيم التي تقوم عليها ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية باعتبار أن خدمة الفرد طريقة أساسية من طرق هذه المهنة، وتستمد قيمتها من قيم المهنة ككل، وبالتالي فإن قيم الخدمة الاجتماعية تمثل المحتوى والهدف الذي تسعى طريقة خدمة الفرد إلى تحقيقه، وجميع القيم التي تقوم على احترام كرامة العميل وحق تقرير المصير، وإن عملية خدمة الفرد عملية عقلانية تتضمن أفعال التعريف بالمشكلة، وجمع المعلومات التي يتم على أساسها اتخاذ القرارات، وإشراك العميل في تحديد الأهداف وإحداث التغير (علي، ٢٠١٢، ص ١٢).

لذلك فإن الاهتمام بتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين يعتبر من أولويات التطوير والتحديث في الخدمة الاجتماعية؛ لأن عدم الاهتمام بذلك الأداء وتطويره من وقت للآخر، سوف يؤثر بلا شك على مستوى الخدمات الناتجة عن ذلك الأداء؛ وذلك لأن القصور الذي يواجه الأداء المهني يشكل تحديًا واضحًا في عدم فاعلية الخدمة المقدمة، فيجب تحديد الاحتياجات التي تشكل بعدًا يجب وضعه في الاعتبار عند معالجة نواحي القصور في الأداء في ضوء الأدوار والمسئوليات، ومدى قيام العاملين بهذه المسئوليات المنوطة منهم بالشكل المنشود (هاشم، ٢٠١٩، ص ١٣٤).

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول بأن الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يحتاج إلى تحسين وتطوير مستمر خاصة في ظل التغيرات الهائلة والمستمرة في المعارف الإنسانية، وما يترتب على ذلك من تغيرات مستمرة في نظام العمل، وما يستوجبه ذلك من ضرورة إعداد وتنمية الأداء لمواجهة تلك التغيرات واستيعابها والتكيف مع مقتضياتها (السروجي، ٢٠١٢، ص ٦٨).

لتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بتزويده بالجديد من المعارف والمعلومات وتنمية الخبرات وصقل المهارات وتعديل الاتجاهات في جوهره هو الهدف الرئيسي لتحقيق التنمية المهنية للأخصائي الاجتماعي؛ ومن ثم رفع مستوى أدائه المهني ورفع مكانة المهنة في المجتمع (محمد، ٢٠١٤).

كما يُعد تقييم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كأخصائي خدمة فرد أحد مؤشرات وأدوات القياس الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية، كما أن الهدف الرئيسي من تقييم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يكون بالوقوف على نقاط القوة والضعف في ممارسة المهنة؛ ومن ثمَّ تحسين حالة الأداء المهني لديه(أحمد، ٢٠٠٥، ص ١٦).

حيث تعمل مع الأطفال الذين يعانون من مشكلات فردية، وتؤثر على المستوى التحصيلي لهم سواءً كانت أسبابها ذاتية أو بيئية أو ترتبط بظروف أسرية صعبة، حيث يتجه دور الأخصائي في خدمة الفرد إلى التركيز على الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بمدارس الدمج للتعرف على مشكلاتهم، وتهيئة المجتمع المدرسي لتقديم أوجه الرعاية لهذه الفئة من الطلاب؛ لذلك تسعى هذه الدراسة إلى تحديد معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس الدمج لتحقيق الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة، والتعرف على المقترحات اللازمة للتغلب على هذه المعوقات.

الدراسات السابقة:

١. دراسة انجريد جانينا Ingrid janiba (2001) بعنوان "دراسة لتحديد الكفاءات الأساسية المطلوبة من تحسين الأداء المهني، واستهدفت تلك الدراسة تحديد الكفاءات الأساسية المطلوبة من تحسين الأداء المهني للعاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وأكدت تلك الدراسة على وجود علاقة هامة بين ردود أفعال العاملين تتحدد حسب المسئوليات لهم وأماكن العمل الخاصة بهم، كما أوصت تلك الدراسة

بضرورة تحسين الأداء المهني عن طريق توفير أماكن العمل المناسبة للعاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية والضبط في العمل وتحديد المسئوليات لكل عامل على حدة.

٢. دراسة هاشم (٢٠٠٥) بعنوان "متطلبات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع"، وهدفت تلك الدراسة لتحقيق متطلبات الأداء المهني (معرفي- مهاري- قيمي) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع، وتوصلت تلك الدراسة لعدة نتائج أهمهما أن تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع يتطلب تزويدهم بمجموعة من المعارف الخاصة بالإعداد المهني والممارسة المهنية، فضلا عن توفر العديد من بالوحدات الاجتماعية – المهارات اللازمة لتفعيل نظام التغذية العكسية في الوحدات الاجتماعية–اعتبارات للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق نظام التغذية العكسية بالوحدات الاجتماعية).

٣. دراسة سشورمان، شيلي دي (Shelley D, Schuurman (2009 وموضوعها "نحو اكتشاف الخصائص والقدرات الفردية التي تسهم في تحسين أداء ممارسي الخدمة الاجتماعية"، وهدفت تلك الدراسة تحديد أشكال الأداء المهني المرتبطة بالخصائص والقدرات الفردية لتحسين أداء ممارسي الخدمة الاجتماعية، وأشارت تلك الدراسة لعدة نتائج أهمها يجب توفير الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين كلا حسب قدراته وتوصلت إلى أنه يجب وضع معايير تقييم الأداء المهني لتفعيل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

٤. دراسة عثمان (٢٠١٤) وموضوعها "تقييم الأداء المهني للممارس العام ببرنامج تمكين الأسرة الحماية الأطفال المعرضين للخطر"، واستهدفت تلك الدراسة رصد جوانب القوة وجوالب الضعف في الأداء المهني للممارس العام عند قيامه بدوره في تحقيق من برنامج تمكين الأسرة، وتوصلت تلك الدراسة لعدة نتائج أهمها وجود جوانب قوة في أدائه المهني تتمثل في المساهمة في دراسة العوامل البيئية التي تعوق الأسرة عن أداء أدوارها وتوجيه الأخصائي الاجتماعي كممارس عام الأسرة في دراسة مشكلاتها ومتابعة عائد تقديم الخدمات التي يقدمها البرنامج للأسرة، كما أوضحت جوانب الضعف متمثلة في عدم توفير برامج التوعية الخاصة بحقوق الأطفال في الأسرة وعدم القيام بتحويل الحالات التي تتطلب مساعدة قانونية وصحية.

ثانيًا: أهمية الدراسة

١. لقد أصبحت الدولة تعطي اهتمامًا عظيمًا بالمعاقين لدرجة إن عامًا يسمى بعام المعاقين والاهتمام بشئونهم؛ لذلك كان لزامًا على ممارس مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة البحث والدراسة في شئون المعاقين ودراسة مشكلاتهم، ومنها موضوع الدمج بالمدارس.

٢. لقد أصبح المجتمع ينظر إليهم باعتبارهم أحد عناصر تنمية المجتمع، وجزءً مهمًا من بناء المجتمع؛ ولذلك تسعى المجتمعات المتقدمة إدماجهم في مؤسساتها المختلفة، ومنها المؤسسات التعليمية؛ لذلك يتطلب الأمر اهتمام جميع عناصر المنظومة التعليمية بموضوع الدمج داخل المدرسة، ومنهم منظومة التربية الاجتماعية.

٣. إن الأطفال ذو الإعاقة شأنهم شأن أي طفل عادي لهم مشكلاتهم ولهم احتياجاتهم مما يتطلب ضرورة التدخل من قبل الأخصائيين الاجتماعيين لأداء دورهم المهني لإدماجهم مع الأطفال العاديين.

ثالثًا: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق **الهدف الرئيسي الأول:** تحديد معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة، ويتفرع منه الأهداف التالية:

١. تحديد معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة المرتبطة بالأخصائي الاجتماعي.

٢. تحديد معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة المرتبطة بالطفل نفسه.

٣. تحديد معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة المرتبطة بالمجتمع المحيط.

٤. تحديد معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة المرتبطة بالمدرسة.

٥. تحديد معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة المرتبطة بالأسرة.

رابعًا: تساؤلات الدراسة

الهدف الرئيسي: ما معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة، ويتفرع منه الأهداف التالية:

١. ما معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة المرتبطة بالأخصائي الاجتماعي.
٢. ما معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة المرتبطة بالطفل نفسه.
٣. ما معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة المرتبطة بالمجتمع المحيط.
٤. ما معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة المرتبطة بالمدرسة.
٥. ما معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل لحالات الأطفال ذوي الإعاقة المرتبطة بالأسرة.

خامسًا: مفاهيم الدراسة

١- مفهوم المعوقات:

أوضح المعجم الوجيز أن عاق عن الشيء عوقا أي منعه وشغله عنه، فهو عائق، الجمع عوائق، عوائق الدهر شواغله وأحداثه (مجمع اللغة العربية، ٢٠١١، ص ٤٤١).

كما أشار أبن منظور إلى عوق: رجل عوق لا خير عنده، الجمع أعواق أو أعاقة والعوق الأمر الشاغل والجمع عوائق (ابن منظور، ١٩٩٣، ص ٣١٧٣).

وأشار قاموس "إكسفورد" إلى المعوقات على أنها الشيء الذي يعوق التقدم أو السير سواء ذلك بعوائق طبيعية أو مصطنعة ويؤدي ذلك إلى التعثر في اجتياز الموقف (Oxford, 1984, p. 101).

٢- مفهوم الدمج الشامل:

مفهوم الدمج في المعاجم اللغوية: للتعرف على المعني اللغوي لمصطلح الدمج، فإنه بالبحث في مادة "دمج" في لسان العرب لابن منظور تبين ما يلي: دمج الأمر يدمج دموجًا: استقام (ابن منظور، ١٩٩٣، ص ٢٧٤).

وعرف (Barker) الدمج بأنه "إدخال الأشخاص الذين لهم خصائص استثنائية في المعيشة والتفاعل مع البيئة" (Baker, 1999, p. 286).

وعرف أيضا بأنه" دمج ذوي الإعاقة في الحياة الاجتماعية العادية والتعامل والمشاركة في مرافق وأنشطة المجتمع سواء الدمج الوظيفي أو في السكن أو الإقامة مع تهيئة المجتمع لتقبلهم كأفراد منتجين ومتكاملين ومتفاعلين مع سائر أفراد المجتمع" (السعيد، ٢٠١١، ص ٦٤).

كما يشير مفهوم الدمج إلى نوع من أنواع التفاعل بين الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة من الأطفال العاديين، وقد يشير إلى توفير أنماط الحياة وظروف الحياة اليومية لجميع الأفراد الذين يعانون من إعاقات، بحيث تكون هذه الأنماط والظروف قريبة من أو تكون في نفس الظروف الطبيعية وطرائق الحياة الاعتيادية للمجتمع (جمال الدين، ٢٠٠٣، ص ٣٣).

٣- مفهوم الأداء المهني:

تعددت الآراء حول مفهوم الأداء المهني حيث يشير في اللغة إلى عمل أو إنجاز أو تنفيذ، وهو الفعل الممارس أو الفعل المبذول أو النشاط المنجز (Edward, 177, p.260) ، وينظر للأداء لغويًا على أنه الشيء أو القيام به أو إنجازه(مجمع اللغة العربية، ١٩٩١، ص ١٠).

ويعرف الأداء في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقًا للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفء المدرب (حجازي، ٢٠٠٨، ص ١٧٦٠).

أما الأداء المهني في الخدمة الاجتماعية، فيعنى إنتاجية وفعالية بمتطلبات الوظيفة وكذلك فإن الأداء المهني هو الممارسات المتنوعة للخدمة الاجتماعية وذلك في إطار الحقوق الاجتماعية للإنسان مما يمكنه من القيام بدوره المهني في كل من العمل وأسرته والمؤسسات الأخرى بالمجتمع، وأيضا مع فريق العمل، كما استخدم هذا المفهوم في بعض الدراسات ليعني قدرة الأخصائي الاجتماعي على القيام بمسئولياته

الوظيفية طبقا لمدى كفاءته ومدى ملائمة الظروف والعوامل التي تؤثر في البيئة المحيطة به (عبد المقصود ومحمد الهادي، ١٩٩٩، ص ص ١٤-١٥).

وفي ضوء الدراسة يمكن تعريف الأداء المهني إجرائيًا كما يلي:

- التزام الأخصائي الاجتماعي بتطبيقه مبادئ وفلسفة وقيم خدمة الفرد مع المعاقين.
- التزام الأخصائي الاجتماعي بتطبيقه نماذج ونظريات خدمة الفرد مع المدمجين.
- اطلاع الأخصائي الاجتماعي على النماذج العلاجية الحديثة في خدمة الفرد.
- قدرة الأخصائي الاجتماعي على تطبيقه مهارات خدمة الفرد مع المدمجين.
- قدرة الأخصائي الاجتماعي على تطبيقه الأساليب العلاجية مع المدمجين.

مفهوم ذوي الإعاقة:

وتعرف الإعاقة بأنها: أي حالة انحراف بدني أو انفعالي يمنع الفرد من القدرة على الإنجاز أو عدم قدرته لتقبل ذاته (إبراهيم، ٢٠٠٦، ص ٢٠).

تعريف منظمة الصحة العالمية" مصطلح يغطي العجز، والقيود على النشاط، ومقيدات المشاركة، والعجز هي مشكلة في وظيفة الجسم أو هيكله، والحد من النشاط هو الصعوبة التي يواجهها الفرد في تنفيذ مهمة أو عمل، وبالتالي فالإعاقة هي ظاهرة معقدة، والتي تعكس التفاعل بين ملامح جسم الشخص وملامح المجتمع الذي يعيش فيه أو الذي تعيش فيه (منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٦).

وذوي الإعاقة الخاصة هم الأشخاص الذين لديهم قصور في القيام بأدوارهم ومهامهم بالنسبة لنظرائهم من نفس السن والبيئة الاجتماعية والاقتصادية والطبية وقد تكون تلك الأدوار في التعليم أو اللعب أو العلاقات العائلية وغيره (Richard, 2012, 23).

الإطار النظري للدراسة:

١- الأداء المهني للدراسة:

يقصد بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي: بأنه قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني ومسئولياته المهنية الوظيفية في اطار المؤسسة التي يعمل فيها، معتمدًا على معارف الخدمة الاجتماعية والمهارات والاتجاهات المهنية وذلك لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في المؤسسة التي يعمل فيها (حبيب، ٢٠١٥،

ص ١٦).

(أ) العناصر الأساسية للأداء المهني:

يمكن تحديد عناصر الأداء المهني في: (حافظ، ٢٠١٢، ص ١٧)

١. **المعرفة بمتطلبات العمل:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل.

٢. **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبه ومهارات فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

٣. **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز

٤. **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرة هذا الموظف على تحمل مسئولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.

(ب) ركائز الأداء المهني:

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

١. وضع هدف المؤسسة واتجاهاتها لدى الأخصائي الاجتماعي.

٢. تفهم كل من الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل للمهام الموكلة إليهم من قبل المؤسسة.

٣. توفير الطموح، فيعرف الأخصائي الاجتماعي أن التجديد المستمر ضرورة وليس شيئًا مرغوبًا فيه فحسب، وأن يتعرف على صور الأداء المهني المتميز.

٤. الدعم: وهو ما يشجع أداء الأخصائي الاجتماعي ويحثه فيتمكن من إحراز ثقته والتعرف على ما لديه من قدرات، وعلى الجوانب التي ما زال في حاجة إلى تحسينها عن طريق التدريب.

٥. إجراء عملية التقييم للأخصائي الاجتماعي للوقوف على ما تم إنجازه مقابل ما كان متوقعا منه.

٦. تحديد طرق لمكافأة الأخصائي الاجتماعي وتقديره سواءً عن طريق المكافآت المادية والمعنوية.

٧. تجديد الطاقة والحماس للبدء من جديد وتفعيل العناصر السابقة.

(ج) محددات الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي:

إن الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات، بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية هي: (النيمان، ٢٠٠٣، ص ٤٠).

١. **الدفاعية الفردية:** تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسة وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.
٢. **مناخ العمل:** يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وإشباع جميع حاجاته.
٣. **القدرة لدى الفرد على أداء العمل:** أن هذه القدرة تستطيع تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل.

(د) معايير ومسلمات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

معيار الأداء المهني هو بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمله المطلوب، وتمثل معايير الأداء المهني الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين المدير والموظف أو الرئيس والمرؤوس على الكيفية التي يتمكنوا من خلالها إلى الوصول إلى أفضل أداء، وفي نفس الوقت التعرف على الأغراض أو القصور في الأداء المطلوب فور حدوثه، ومن الخطأ أن ننظر إلى معايير الأداء كمقياس من أجل تقييم العاملين فقط في نهاية كل عام لاستيفاء بيانات واستمارات تقييم أداء العاملين السنوية من أجل منح العلاوات أو الترقيات أو توقيع الجزاءات، لأنه إذا سلم بأن هذا هو الغرض من هذه المعايير، فإنه سوف يصعب على الرئيس والمرؤوس الوصول إلى اتفاق أو رضا على الأقل عنها (هلال، ٢٠١١، ص ٨٢).

تشير عوامل الأداء أو الأبعاد التي يقيم الأخصائيين على أساسها معايير التقييم ونوع معايير الأداء المستخدمة أمر حاسم لنجاح عمليه تقييم الأداء في أي نظام وينبغي المعايير أن تمتلك أربع خصائص هي: (Kenneth, 1990, 70)

١. أن تكون ذات صله أي تكون إجراءات موثوق وصحيحة من الخصائص أو الصفات التي يتم تقييمها.

٢. أن تكون غير متحيزه أي تكون على أساس عوامل متعلقة بالعمل فقط وليس على أساس الخصائص الشخصية.

٣. أن تكون هامة أي ترتبط مباشره بالأهداف التنظيمية.

٤. أن تكون عملية أي تكون قابله للقياس وفعاله الاستخدام لمنظمة معينه.

(هـ) العوامل المؤثرة على الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

وفي دراسة "**جمال شحاتة**" أكد على أن هناك عده عوامل في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وهذه العوامل هي: (حبيب، ١٩٩٧، ص ص ١٥٩-١٦٠).

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

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

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

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

(و) معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

تشير الدراسات إلى أن هناك معوقات تعوق الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي ومن هذه المعوقات:

١. عدم تفهم الأخصائي الاجتماعي لدوره وعدم توفر الدافعية لديه .

٢. أداء الأخصائي الاجتماعي لأعمال إدارية ليست من صميم عمله.

٣. عدم وعي الإدارة لدور الأخصائي الاجتماعي مما يؤدي إلى عدم تعاونهم معه إلا في حدود ضيقة

٤. عدم توافر الوقت الكافي لممارسة النشاط.

(ز) الأسس المهنية للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في الدمج الشامل:

١- الأساس المعرفي Knowledge base:

تعتمد ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية على مجموعة من المعارف المستمدة من العلوم المختلفة خاصة العلوم الاجتماعية وكلها تدرس زوايا المجتمع المختلفة , ولما كانت زوايا وأركان المجتمع متعاملة فان العلوم الاجتماعية ذاتها تكون متكاملة ومترابطة ولا يمكن فصلها عن بعضها فصلا كاملًا (السنهوري، ٢٠٠١، ص ٣٥٢).

وتنقسم المعارف إلى نوعين: المعارف النظرية Theoretical Knowledge, والمعارف المرتبطة بالممارسة والتطبيق Practical Knowledge وتتضمن المعارف دراية بالحقائق حول الأفراد, المجتمع , الخدمات بشقيها الموجودة والمتوقعة بالإضافة إلى المعارف التطبيقية المشتقة من الخبرات والمواقف السابقة في الممارسة (عبد الله، ٢٠٠٤، ص ٥١٩).

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

والأساس المعرفي للخدمة الاجتماعية يتكون من ثلاثة مصادر: (عبد الله، ٢٠٠٤، ص ٥١٩).

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

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

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

٢- الأساس المهاري Skill Base :

تعد المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية ضرورة أساسية حيث إنها إحدى المكونات التي تسهم في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المهنة, ولقد حظي موضوع مهارات الممارسة باهتمام المشتغلين بالخدمة الاجتماعية, ممارسين ومنظرين على حد سواءً وخاصة إن المهارات هي الترجمة الفعلية لجملة المعارف التي تم الإلمام بها (علي، ٢٠٠٣، ص ٩٩).

وهكذا يمكن القول بأن مهنة الخدمة الاجتماعية تعتمد في ممارستها على ما لدى الأخصائي الاجتماعي من مهارات مهنية ولذلك فإن الخدمة الاجتماعية تتسم بطابع مهارى تعتمد في أدائها على شخصية الممارس نفسه (عبد اللطيف وآخرون، ٢٠٠١، ص ١٠).

وقد حددت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بأمريكا مهارات الأخصائي الاجتماعي حسب الآتي: (العجلاني، ٢٠٠٥، ص ص ٣٩-٤٠)

(أ) المهارة في الإنصات للآخرين بفهم وهدف.

(ب) المهارة في انتقاء المعلومات وتجميع الحقائق.

(ج) المهارة في الملاحظة وتفسير السلوك.

(د) المهارة في تكوين العلاقة المهنية.

(هـ) المهارة في المناقشة.

(و) المهارة في التفاوض.

(ز) المهارة في إقامة العلاقات التنظيمية.

٣- الأساس القيمي:

القيم المهنية هي السمة الأساسية التي ترتكز عليها من جميع جوانب ممارسة الخدمة الاجتماعية ولكن لن يكون ملائم أن نفكر في القيم المهنية بدون النظر أولًا إلى دور القيم الشخصية في الممارسة المهنية، فالقيم الشخصية تشكل مبدئيًا خلال عملية التنشئة الاجتماعية المبكرة والتي تتأثر بكل من تجاربنا الفردية الخاصة والمعايير المقبولة من المجتمع الذي نعيش فيه. وقد تكون القيم الشخصية عاملًا أساسي في اختيار الخدمة الاجتماعية كوظيفة وبالتالي قد تكون مؤثرة في تحديد طبيعته كإخصائي اجتماعي مؤهل (linda, , p. 23).

يوجد ميثاق أخلاقي يوفر مجموعة من المبادئ العامة التي يتطلع إليها الأخصائيين الاجتماعيين ويساعد على تشكيل الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية ويقدم أيضًا الحد الأدنى من الممارسة التي تمكننا من قياس ممارستنا وممارسة المؤسسة (linda, p. 24).

وقد نشرت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بأمريكا قائمة بأخلاقيات المهنة يمكن تلخيصها فيما يلي: (حبيب، ٢٠١٢، ص ١٧٨).

(أ) إعطاء الأولوية والأهمية للفرد في المجتمع.

(ب) احترام سرية المعلومات عن العملاء.

(ج) التعهد بإحداث التغيير الاجتماعي لمقابلة الحاجات المعترف بها اجتماعيا.

(د) فصل المشاعر والحاجات الشخصية عن العلاقات المهنية.

(هـ) احترام وتقدير الفروق الفردية والجماعية.

(و) تنمية قدرات العملاء علي مساعدة أنفسهم ونقل المعرفة والمهارة للأخرين.

(ز) تحقيق العدالة الاجتماعية.

(ح) الالتزام بالسلوك المهني والشخصي.

المراجع

إبراهيم، نبيه (٢٠٠٦). *سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة*، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين (١٩٩٠). *قاموس لسان العرب*، ج٢، دار صادر، بيروت.

أحمد، إيهاب محمد (٢٠٠٥). تصور مقترح لدور الأخصائي الاجتماعي في المدارس المنمية، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التنمية الاجتماعية، جامعة القاهرة بالفيوم.

جلال وآخرون، بهاء الدين (٢٠١٠). *دليل الأخصائي الاجتماعي للتعامل مع المعاقين ذهنيا*، القاهرة، دار العلوم.

جمال الدين، نادية (٢٠٠٣). *آليات دمج ذوي الاحتياجات الخاصة بالمركز القومي للبحوث التربية والبحثية*، مركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار، القاهرة.

حافظ، أمل طلبة (٢٠١٢). نموذج مقترح لتبني إدارة المعرفة لتحسين الأداء بالهيئة القومية لسكك حديد مصر، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.

حبيب، جمال شحاتة (١٩٩٧). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، *مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، (٢)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

حبيب، جمال شحاته (٢٠١٥). العلاقة بين برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

حجازي، فادية عبد العزيز محمد (٢٠٠٨). متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الجامعة بمدارس الدمج، *مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان.

السروجي، طلعت مصطفى (٢٠١٢). الربيع العربي وتحديات الخدمة الاجتماعية، رؤية مستقبلية للخدمة الاجتماعية العربية، *مجلة القاهرة*، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة.

السروجي، طلعت مصطفى وعلي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٩). *ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية*، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

السعيد، هلا (٢٠١١). *الدمج بين جدية التطبيق والواقع*، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

السنهوري، أحمد محمد (٢٠٠١). *الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين*، ط٤، القاهرة، دار النهضة العربية.

شعراوي، مشيرة محمد (٢٠٢٠). *رؤية مستقبلية لتطوير نماذج الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال الإعاقة*، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

عامر، طارق عبد الرؤوف ومحمد، ربيع عبد الرؤوف (٢٠٠٨). *ذوي الاحتياجات الخاصة*، القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر.

عبد اللطيف وآخرون، رشاد أحمد (٢٠٠١). *التدريب على مهارات العمل الاجتماعية "معارف وخبرات تطبيقية"*، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.

عبد الله، خالد عبد الفتاح (٢٠٠٤). *متطلبات تنمية القدرات المعرفية للمخططين الاجتماعيين حول حقوق النساء المعاقات*, المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة, فرع الفيوم.

عبد المقصود، خليل ومحمد الهادي، فوزي (١٩٩٩). العلاقة بين وعى الأخصائي الاجتماعي بالحقوق الاجتماعية للإنسان ومستوى أدائه المهني، *بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني عشر*، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عثمان، أحمد على بديوي (٢٠٠٤). دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية وارتباطه ببعض المتغيرات، *بحث مقدم للمؤتمر السنوي الثاني عشر" التعليم للجميع والتربية وآفاق جديدة في تعليم الفئات المهمشة في الوطن العربي"*، كلية التربية، جامعه حلوان، الفترة من ٢٨ – ٢٩ مارس.

العجلاني، عمر بن علي بن عبد الله (٢٠٠٥). تقييم المهارات المهنية عند الأخصائيين الاجتماعيين، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

علي، علي إسماعيل (٢٠١٠). *المهارات الأساسية في ممارسة خدمة الفرد*، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

علي، ماهر أبو المعاطى (٢٠٠٣). *الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية*، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.

فرج، سامية بارح (٢٠٠٦). نحو ضوء مقترح لطريق ينظم المجتمع لتحقيق التكامل بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية لرعاية المعاقين وأسرهم، *مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، (٢٠)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

قاسم، أماني محمد رفعت (٢٠١٤). استخدام العلاج المعرفي السلوكي الجماعي لمواجهة مخاوف طالبات التدريب الميداني في التعامل مع ذوي الإعاقات المتعددة, م*جلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، (٣٧)، ج (٨)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

مجمع اللغة العربية (١٩٩١). *المعجم الوجيز*، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.

مجمع اللغة العربية (٢٠١١). *المعجم الوجيز*، وزارة التربية والتعليم، القاهرة.

محمد، عادل عبدالله (٢٠١٠). *اتجاهات نظرية في سيكولوجية الطفل المراهق*، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

محمد، نور الإيمان أشرف (٢٠١٤). تحديات التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين في مصر، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، (٣٧)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

منظمة الصحة العالمية (٢٠١٣). *تقرير الأمانة العامة لجمعية الصحة العالمية رقم ٦٦ حول العجز*.

النجار، عبد الله حسين و الجندي، مراد رشدي (٢٠١٠). اتجاهات معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في مدارس تربية وتعليم جنوب الخليل نحو دمج ذوي الإعاقة في مدارسهم وجهه حظرهم، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، فلسطين.

النميان، عبدالله عبدالرحمن (٢٠٠٣). الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

هاشم، هاشم مرعي (٢٠١٩). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بجمعيات تنمية المجتمع، *المؤتمر العلمي السادس عشر*، ٣، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

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

هشام، محمد إبراهيم (٢٠٠٥). دمج المتخلفين عقليا مع الأطفال الأسوياء في بعض الأنشطة وتنمية التوافق الشخصي والاجتماعي لديهم دراسة ميدانية، *مجلة علم النفس*، العددان ٦٥، ٦٦، الهيئة المصرية العامة للكتاب.

هلال، محمد عبد الغني حسن (٢٠١١). *مهارات إدارة الأداء*، ط٤, القاهرة, مركز تطوير الأداء والتنمية.

David Miller & jone Brown. We Have The Right to Be Safe Protecting Disabled Children from Abuse, *Registered Charily England and Males*. 2014.

Edward, A.: *evaluation research*, New York. research sage foundation, 1977.

Ingrid Janiba. *a study to identify key competencies required of performance improvement professional*, (the Florida state university, 2001.

Kenneth I,Millar : *Performance Appraisal Of Professional Social Workers* , Administration in Social Work , Vol. 14, No. 1, 1990.

Linda Bruce : Op . Cit , P 23.

Oxford Dictionary, *Ford Clamant press*, 1984.

Richard L :Disability Awareness in action the international disability and human rights net work, Vol. 3, 2012.

Robert L. Barker. (1999). The Social Work Dictionary, 4ed, N.A.S.W press, U.S.A.

schuurman, shelly D. (2009). An exploration of the individual characteristics and abilities that contribute to competent performance in social work practitioners, (dissertation abstracts international.