

## **متطلبات تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة**

### **Requirements for developing social skills for workers in social units in light of quality standards**

**د/ علي عبد الله علي محمد**

مدرس الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع

كلية البنات الإسلامية جامعة الأزهر بأسسيوط

DOI: 10.21608/fjssj.2025.345693.1277    Url: [https://fjssj.journals.ekb.eg/article\\_404542.html](https://fjssj.journals.ekb.eg/article_404542.html)  
تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/١١/١٥ م    تاريخ القبول: ٢٠٢٤/١٢/١٦ م    تاريخ النشر: ٢٠٢٥/١/٢٠ م  
توثيق البحث: محمد، علي عبدالله علي. (٢٠٢٥). متطلبات تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع. ٢٠، ج. (٤)، ص-ص: ١٦٠-١٣٣.

٢٠٢٥ م

**F**SSJ

**مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية**  
**Future of Social Sciences Journal**

العدد: الخامس. يناير ٢٠٢٥ م.

المجلد: العشرون.

متطلبات تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تنمية المهارات الاجتماعية (مهارة حل المشكلة - مهارة تكوين العلاقات المهنية - مهارة المسؤولية الاجتماعية - المهارات الاتصالية) للعاملين بالوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على الاستبيان وتكونت عينة الدراسة من ٤٦ مفردة، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن مهارة حل المشكلة التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى متوسط بمتوسط حسابي (٢,٣٠)، أن مهارة تكوين العلاقات الاجتماعية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، وأن مهارة المسؤولية الاجتماعية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، وأن المهارات الاتصالية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٦٢)، هذا وقد أوصت الدراسة بضرورة عقد برامج تدريبية للتدريب وتنمية مهارات العاملين بالوحدات الاجتماعية، وضرورة سعي العاملين لتطوير ذاتهم حتى يكونوا قادرين على التعامل مع المستفيدين بكفاءة مستوياتهم المختلفة.

الكلمات المفتاحية: متطلبات، المهارات الاجتماعية، الوحدات الاجتماعية، الجودة.

### Requirements for developing social skills for workers in social units in light of quality standards

#### Abstract:

The study aimed to identify the requirements for developing social skills (problem solving skills - professional relationship building skills - social responsibility skills - communication skills) for workers in social units in light of quality standards. The study used the descriptive approach and relied on the questionnaire. The study sample consisted of 46 items. The results of the study showed that the problem solving skill that must be developed for workers in social units came at an average level with an arithmetic mean (2.30), that the social relationship building skill that must be developed for workers in social units came at a high level with an arithmetic mean (2.52), that the social responsibility skill that must be developed for workers in social units came at a high level with an arithmetic mean (2.58), and that the communication skills that must be developed for workers in social units came at a high level with an arithmetic mean (2.62). The study recommended the necessity of

holding training programs to train and develop the skills of workers in social units, and the necessity for workers to strive to develop themselves so that they are able to deal with beneficiaries at all their different levels.

**Keywords:** requirements, social skills, social units, quality.

مدخل لمشكلة الدراسة:

يعد العنصر الإنساني هو العنصر الأساسي للتنمية، بل يمثل العنصر الإيجابي والفعال فيها، لأن أي تغيير في مجال التنمية إنما هو تغيير في قدرات الإنسان وقيمه وثقافته وعلاقته، بل التغيير يتضمن أيضا نمط معيشته وحياته، والمجتمع إذ يهتم بموارده وإمكاناته المادية وثرواته الاقتصادية، فإن الثروة البشرية فيه هي الأصل والتي يجب أن تلقى منه الاهتمام الأول، مما يستوجب العديد من التخصصات والمهن التي تعمل كفريق للمساعدة على تحقيق أهداف التنمية وأداء رسالتها.

ولأجل أن تحقق التنمية نتائجها المرجوة فهي في حاجة ماسة إلى إجراءات تنظيمية على مستوى المجتمع ككل أو على مستوى منظماته المختلفة، ولذا يرى الدارسون والممارسون لعملية التنمية أن المجتمع البشري يحتاج إلى التخطيط والتوجيه للبناءات التنظيمية وتغييرها بما يتوافق مع التغيرات المجتمعية المستمرة والمتجددة، ولاستمرار المجتمع البشري في الوجود عليه أن يغير من طريقته في التفكير وإيجاد نوع من التطور العقلي والمعرفي (JONES, N, 2000).

ولهذا فإن منظمات الرعاية الاجتماعية بصفة عامة بمثابة الطريق الفعال لتحقيق أهداف التنمية وإشباع الحاجات الإنسانية المتعددة، فهي تمثل منظمات رسمية نشاطها الأساسي توفير الخدمات الاجتماعية التي تسهم في الرفاهية الاجتماعية للعملاء، فتستهدف تمكين العملاء للتعامل بفاعلية مع الظروف الاجتماعية، وتقديم المساعدة من خلال توفير الخدمات المباشرة للعملاء (حسنين، ٢٠٢١).

والمهارات الاجتماعية تمثل أهمية كبيرة لمهنة الخدمة الاجتماعية، من حيث توفير الوقت والجهد للأخصائي الاجتماعي لكونها توضح إدراك الأخصائي للمبادئ والأسس المهنية والقدرة على تطبيقها في المواقف الاجتماعية والمهنية المختلفة، وتوجه الأخصائي الاجتماعي لتحقيق الأهداف الاجتماعية بشكل واضح وفقا لما هو مخطط له من أساليب التدخل المهني لإشباع حاجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم (منقريوس، علي، ٢٠٠٤).

كما تبرز أهميتها في المهارات المرتبطة بالممارسة العامة كأحد الأسس التي تقوم عليها المهنة في عملها مع الجماعات والأفراد والمنظمات، فالممارس العام يحتاج إلى المهارات الاجتماعية

لتساعده في أداء دوره جيدا، لأنه بذلك يكون قد حصل على الأساس العملي بجانب الأساس النظري مما يساهم في ممارسة دوره بنجاح (أحمد، ٢٠٠٦).

لذا كان هناك حاجة ماسة للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة للوصول إلى تحقيق أهدافها من خلال أساليبها العلمية، وليسهم الممارس العام مع غيره من المهنيين في تحقيق التنمية المرغوبة في المجتمع ويتم ذلك من خلال الاهتمام بالجانب المهاري، فالممارسة العامة للخدمة الاجتماعية تنتم بطابعها الفني (المهاري) (عبدالرازق، ٢٠٠٤).

وقد أشارت دراسة (Davidson, Mark ٢٠٠٧) إلى وجود صعوبات مهنية تواجه المهنيين الاجتماعيين في عملهم، وهناك ضرورة ملحة لمواجهة هذه الصعوبات، ويمكن تحقيق مواجهتها من خلال برامج التعليم المهني المستمر بالصورة التي تزيد الاستفادة من رأس المال البشري بأعلى مستوى ممكن.

ولا يقتصر عمل هذه المنظمات على مجرد ضرورة خروج الفئات الأولى بالرعاية من العوز الاجتماعي فقط، ولكن على ضرورة تحويل هذه الأسر الأولى بالرعاية إلى أسر منتجة تعول نفسها وتوفر فرص عمل للأخرين وذلك للتخفيف من حدة الفقر متعدد الأبعاد، من خلال توفير المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر والمعارض الخاصة بالأسر المنتجة، فتعمل وزارة التضامن الاجتماعي على تبني سياسات جديدة لتتواءم مع المرحلة التنموية الحديثة، وذلك لتوفير الرعاية المتكاملة للمواطنين، وتطوير خدماتها لتتناسب مع احتياجات أفراد المجتمع (الهيئة العامة للاستعلامات بوابتك إلى مصر، ٢٠٢٣).

وقد أكدت دراسة (Sintiawati ٢٠١٧) على أهمية تحسين مستوى المؤسسات الاجتماعية من خلال توفر قدرة خاصة في التخطيط والتقييم لخدمات السياسة الاجتماعية، كما يجب أن تتحمل هذه المؤسسات الاجتماعية مسؤولية تعزيز كفاءة المهنيين وخاصة الأخصائيين الاجتماعيين من خلال الدورات التدريبية، وتطوير وسائل الدقة والسرعة في استخدام مناهج الخدمة الاجتماعية كأحد المؤشرات على أن الخدمة المقدمة مهنية، بما يساهم في تعزيز الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين.

كما أكدت دراسة (Kevel, Groan ٢٠٠٦) إلى أن هناك متغيرات مؤسسية ذات تأثير بالغ على الأداء الجيد والابتكار في العمل، ومن أهم هذه المتغيرات المناخ المؤسسي، والذي له القدرة البالغة للتأثير في القدرات الابتكارية للمؤسسة من حيث قتلها أو زيادتها، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين نمط القيادة والمستوى الابتكاري داخل المنظمة.

وتعتمد المهارات الاجتماعية بشكل كبير على إمكانيات الفرد ومهاراته اللفظية وغير اللفظية في التواصل مع الآخرين، كما يرجع الاهتمام بالمهارات الاجتماعية إلى كونها من العناصر الأساسية التي من شأنها تحديد طبيعة التفاعلات اليومية للفرد مع المحيطين به في السياقات المختلفة، والتي تعد -في حالة اتصافها- بالكفاءة من ركائز التوافق النفسي والمجمعي (شوقي، ٢٠٠٣).

وتعبر المهارات الاجتماعية عن قدرة الفرد على التعبير عن المشاعر الايجابية والسلبية في سياق العلاقة بين الأشخاص وتشمل الاستجابة المناسبة اللفظية وغير اللفظية، فالمهارات الاجتماعية سلوك مكتسب يهدف إلى التفاعل الاجتماعي، والتدعيم الايجابي مع الآخرين، وتدور حول تلك المهارات أساليب التعامل والتفاهم بين الناس تدعياً للعلاقات وحلاً للمشكلات الاجتماعية، ومعالجة للأزمات، وتعاملاً مع المواقف المفاجئة التي يمكن أن تحدث ويعرض لها الفرد (البلعوي، ٢٠١١).

فالمهارات الاجتماعية من شأنها مساعدة الفرد في التحرك نحو الآخرين فيقيم معهم العلاقات المختلفة من خلال تفاعله معهم، وعدم انسحابه من المواقف والتفاعلات الاجتماعية المختلفة والمتنوعة، الأمر الذي يؤدي به إلى أن يحيا حياة سوية، وأن يحقق قدراً معقولاً من الصحة النفسية مما يساعده على أن يتكيف مع بيئته، وأن يحقق التوافق النفسي الاجتماعي (فرحات، ٢٠٠٨).

كما أن المهارات الاجتماعية تعد من المهارات ذات الأهمية في حياة الإنسان حيث تساعده على أن يتحرك نحو الآخرين فيتفاعل، ويتعاون معهم ويشاركهم ما يقومون به من أنشطة ومهام وأعمال مختلفة، ويتخذ منهم الأصدقاء ويقيم معهم العلاقات الاجتماعية، وينشأ بينهم الأخذ والعطاء فيصبح بالتالي عضواً فعالاً في جماعته (عبدالله، ٢٠٠٠).

وتعد الوحدة الاجتماعية الخلية الأساسية في بناء جهاز العمل الاجتماعي الحكومي، وتهدف إلى تنمية المجتمع المحلي وإحداث التغيير الاجتماعي له، في ضوء المفاهيم والمبادئ العامة، ويتم عن طريقها تنفيذ أهداف ورسالة واختصاصات وبرامج وزارة التضامن الاجتماعي (هاشم، ٢٠١٤).

فقد هدفت دراسة حسان (٢٠١٨) إلى تحديد دور الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق الحماية الاجتماعية للأسر الفقيرة سواء كانت هذه الحماية تعليمية أو اقتصادية أو صحية، وتحديد المعوقات التي تواجه تلك الوحدات الاجتماعية في تحقيق الحماية الاجتماعية للأسر

الفقيرة، وقد توصلت الدراسة الى بعض هذه المعوقات والتي منها تعقد وتباطؤ الإجراءات الروتينية في تقديم الخدمة، وعدم التنسيق بين المؤسسات التي تقدم خدمات الحماية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية، وعدم وجود قاعدة بيانات حديثة عن المستفيدين، وندرة الكوادر الفنية المدربة.

وتحتاج الحكومات بصفة مستمرة إلى تطوير وتبني عقلية جديدة تتحدى الفكر النمطي بالوحدات الاجتماعية، بحيث لا تقتصر سياستها على مجرد تحسين الخدمات، وتوفير التكاليف، ورفع الكفاءة التشغيلية، بل يجب تطوير تلك الوحدات على مستوى جميع القطاعات والمستويات وتوفير المزيد من الفرص للمواطنين للمشاركة في رسم سياستها، وطرح خدماتها بشكل استباقي وبالجودة التي يتوقعها المواطنون والمجتمع (الخوري، ٢٠٢١).

وقد استهدفت دراسة عبد الراضي (٢٠١٥) التعرف على مدى فاعلية خدمات الضمان الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الحماية الاجتماعية، وأكدت الدراسة على أن خدمات الضمان الاجتماعي تمثل أحد آليات الحماية الاجتماعية للفئات الفقيرة والمهمشة بالمجتمع، وأن الحماية الاجتماعية حق أساسي من حقوق الإنسان، كما أنها تلعب دورا محوريا في مواجهة الفقر ومواجهته والعمل على تخفيفه والعمل على تقيق المساواة والعدالة الاجتماعية.

ويمارس الأخصائي الاجتماعي دوره في هذه الوحدات الاجتماعية كمؤسسات أولية من مؤسسات الخدمة الاجتماعية، فهو المهني المسئول عن ممارسة الخدمة الاجتماعية والأداة التي من خلالها تحقق أهدافها، عن طريق الالتزام بمبادئها وفلسفتها وأساليبها العلمية، مما يتطلب العمل في هذه المؤسسات المعارف والمهارات والقيم والاتجاهات التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية، وتؤكد عليه المهارة المهنية اللازمة لتحقيق كفاءة الأخصائي الاجتماعي (عبد الرزاق، ٢٠٠٤). لذا فإنه يعد تطوير قدرات ومهارات جميع العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية أحد جوانب الاهتمام أكاديميا وعمليا وذلك بناء على أن حقيقة مهنة الخدمة الاجتماعية لا تزال تعتمد على القدرات والمهارات المهنية من ناحية، ومن ناحية أخرى الحاجه المستمرة لاكتساب المزيد من المهارات والمعرفة والخبرة من أجل صقل الشخصية المهنية، بحيث تزيد القدرة على القيام بالأدوار والمسؤوليات بفاعلية، وذلك من خلال تحسين عملية الممارسة مع العملاء (حسن، ٢٠١٥).

حيث ركزت دراسة التهامي (٢٠١٩) على التعرف على احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بإدارات التضامن الاجتماعي، والتعرف أيضا على مستوى كفاءة الأداء المهني الأخصائيين

الاجتماعيين الذي يعملون بإدارات التضامن الاجتماعي، وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات المهمة، وتوصلت النتائج هذه الدراسة إلى ارتفاع مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين الذي يعملون بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان، وذلك وفقا للمؤشرات التالية: استخدام الممارسة المهنية، العمل الفريقي، التعاون بين أنساق العمل، الاستثمار الأمثل للإمكانيات والموارد المتاحة.

ولقد اكتسبت المهارات أهمية كبيرة في ظل المتغيرات المعاصرة الاجتماعية والمهنية، فلم يعد الأداء كافيا لأن تؤدي المهام والتكليفات والمسئوليات المهنية، بل أصبحت العملية التنافسية مبدؤها الجودة والبقاء للأفضل، ولهذا يحظى الجانب المهاري في كافة التخصصات العلمية خاصة في الخدمة الاجتماعية المهنية والمتخصصين فيها باهتمام بالغ (عبد التواب، ٢٠٠٢). وقد كشفت دراسة محمد (٢٠١٩) عن العلاقة بين المهارات المهنية وتحقيق الرضا الوظيفي لأخصائي خدمة الفرد بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وجاءت نتائجها مؤكدة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (٠,٠١، ٠,٠٥) بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي على بعد اكتساب المعارف العلمية المرتبطة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يدل على أن البرنامج التدريبي لتنمية بعض المهارات المهنية أدى إلى اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين مجموعة من المعارف العلمية المرتبطة بالنمو المهني الوظيفي لهم.

هذا ويتطلب عمل الأخصائي الاجتماعي بهذه المؤسسات توافقه مع أساليب العمل واحتياجاته وعلاقاته مع زملائه، وأيضا الظروف البيئية المحيطة ومدى توافر المناخ النفسي والاجتماعي والمادي المناسب، والذي بدوره يحفز الأخصائي الاجتماعي ويبعث الرغبة لديه في العمل الفردي والجماعي، وكذلك وجهة نظر رؤسائه والمشرفين عليه وحساسيته في مركزه في البناء الوظيفي لمهنته، ووجهة نظره في الظروف المهنية ومدى توافقه مع متطلبات المهنة (خيري، ٢٠٠٧). وقد هدفت دراسة شلبي (٢٠٢٠) إلى التعرف على مستوى العلاقة بين اشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي والمستوى المهني المطلوب، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة اشباع احتياجات هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين متوسطة، مما يدل على أهمية وضرورة وضع الخطط المناسبة والتي من شأنها أن تراعي تلك الاحتياجات كمتطلب أساسي لتحقيق مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

وقد بلغ عدد الوحدات الاجتماعية على مستوى الجمهورية (٢٦١٤) وحدة وذلك حتى عام (٢٠٢١)، منها عدد (١٢٢٤) وحدة مختصين بخدمة الحضر، وعدد (١٣٧٨) لخدمة الريف، وعدد (٥٣) لخدمة المناطق الصحراوية، وعدد (٥٩) لخدمة المناطق المستحدثة، وتم تطوير وإحلال (٦٠٢) وحدة اجتماعية وتطوير (١٨٩) إدارة اجتماعية و(٥) مديريات كما تم استحداث كافة معايير الجودة لكافة خدمات الوزارة، وتم مكينة كافة المديريات و(٣٢٠) إدارة اجتماعية، و(٣٠%) من الوحدات الاجتماعية، وتم إجراء الربط الشبكي بين كافة الوزارات، مع توفير الحصول على الخدمات والمستندات من خلال إتاحة الحصول على خدمات التسجيل الإلكتروني، وإتاحة الشكاوي عن طريق الموقع الإلكتروني، وتوفر (٥.٣) مليون خط لمستفيدي تكافل وكرامة لسهولة التواصل مع المستفيدين. (وزارة التضامن الاجتماعي، ٢٠٢١).

وعدد وحدات التضامن الاجتماعي بالجامعات حتى عام (٢٠٢٣) داخل عدد (٢٩) جامعة، حيث نفذت هذه الوحدات خلال الفترة من يونيو ٢٠٢١ إلى يونيو ٢٠٢٣ عدد (١٧٥٣) نشاط في مجالات (التمكين الاقتصادي، والحماية الاجتماعية، والأنشطة التوعوية وبناء النسان، بناء المعارف وتعزيز الخبرات) استفاد منها عدد (١٦٩٥٦٥) من الطلاب والعاملين بتلك الجامعات وذلك بالتنسيق مع بنك ناصر الاجتماعي والجمعيات والمؤسسات الأهلية. (الموقع الرسمي لوزارة التضامن الاجتماعي).

ولقد استهدفت دراسة المكاي (٢٠١٢) تقييم الوحدات الاجتماعية المتطورة، وذلك للوقوف على ما تحقق من أهداف المشروع الخاص بالوحدات الاجتماعية المتطورة، وذلك لاحتياج المجتمع المصري للنهوض بكافة مؤسساته لمسايرة التطورات والتقنيات العالمية والمحلية، مما يتطلب أن يكون الأخصائي الاجتماعي كفاء ولديه مهارات مختلفة للتعامل مع المستفيدين.

ولهذا ظهرت الحاجة الملحة والضرورية إلى الإعداد المناسب شخصيا وعمليا لكل من له صلة بالعمل في مجال الخدمة الاجتماعية، ويتربط على هذا الإعداد مستوى جودة الخدمات المقدمة في مجالات العمل المختلفة للرعاية الاجتماعية، حيث تعتمد ممارستها في المقام الأول على الشخصية لدى مقدم الخدمة نفسه، كما أن مهنة الخدمة الاجتماعية تتسم بالطابع المهاري (الغني). (أحمد، ٢٠٢٠).

فقد هدفت دراسة (Schuurman, Shelley ٢٠١٩) إلى تحديد الأشكال المرتبطة بالخصائص والقدرات الفردية لتحسين أداء ممارسي الخدمة الاجتماعية، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها: ضرورة توفير الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية حسب قدراتهم

الفردية، كما توصلت إلى أنه يجب وضع معايير لتفعيل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، كما يجب عمل تقييم دوري للأخصائيين الاجتماعيين للوقوف على أوجه القصور لديهم في ضوء تلك لمعايير المهنية.

ومع التطور الذي يعتري المجتمع واحتياجات الفئات المستحقة لخدمات الرعاية الاجتماعية تزايد الاتجاه نحو تنمية المهارات الاجتماعية لمن هم في مجال العمل الاجتماعي، والذي يستند على المعارف والمهارات لزيادة خبرة هذه الموارد البشرية وكفاءتها ومهارتها، فتسعى الخدمة الاجتماعية لاسيما في مجال خدمات الرعاية الاجتماعية إلى الوصول لأعلى مستوى في هذا المجال.

حيث أشارت (Coulshed, ٢٠٠٦) أن القصور لدى العاملين بالمجال الاجتماعي يرجع بشكل أساسي إلى ضعف الوعي لديهم بالنواحي والاحتياجات المعرفية والإدارية والقصور في إلمامهم بتلك النواحي، وأوصت الدراسة بضرورة التعرف على نواحي القصور لدى الأخصائيين الاجتماعيين والعمل المتواصل لمعالجتها حتى يمكن الوصول بأدائهم إلى المستوى المأمول. ومن خلال ما تم عرضه من التراث النظري والدراسات السابقة يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي (ما متطلبات تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة؟).

#### - أهمية الدراسة:

١- تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول دراسة أحد أهم المؤسسات الاجتماعية التي تقدم أنواع متعددة من خدمات الرعاية الاجتماعية وهي (الوحدات الاجتماعية).

٢- قيمة العنصر البشري وأهميته في دفع عجلة التنمية، والتي لن تتحقق إلا بالاستثمار الأمثل للموارد البشرية المتاحة.

٣- طريق أي مؤسسة في مجال الرعاية الاجتماعية يركز على العنصر البشري الموجود بها والتخطيط الجيد له للارتقاء به من خلال التدريب والتحفيز والتقييم المستمر لمستواه المهني والمهاري.

٤- الدور الحيوي للأخصائي الاجتماعي بالوحدات الاجتماعية من خلال تقديم البرامج والخدمات المتنوعة.

٥- يؤمل أن تسهم هذه الدراسة في تنمية المستوى المهني للعاملين بالوحدات الاجتماعية كأحد مؤسسات خدمات الرعاية الاجتماعية.

- ٦- تحظى مؤسسات الرعاية الاجتماعية بصفة عامة وموضوع المهارات الاجتماعية بصفة خاصة باهتمام بالغ من الكثير من الباحثين والدارسين.
- ٧- تنمية المهارات الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية يمثل ضرورة للبقاء المهني ومصدرا قويا لتحقيق أهداف العاملين بها على المستويين الشخصي والمهني.
- ٨- تزايد الاهتمام العالمي والقومي والمحلي بمجال الرعاية الاجتماعية باعتباره أداة حقيقية لتحقيق حياة أفضل للفئات الفقيرة والمهمشة وتحقيق تنمية مستدامة للمجتمع.
- ٩- ويستمد البحث دوافع اهتمامه من خلال ندرة الدراسات والبحوث التي تناولت التضامن الاجتماعي مما يوضح أهمية إجراء هذا البحث.
- ١٠- وتتطلب أهمية البحث في إثراء الجانب النظري للخدمة الاجتماعية بصفة عامة ومجال الرعاية الاجتماعية بصفة خاصة.
- ١١- تنمية المهارات الاجتماعية بصفة عامة وفي مجال خدمات الرعاية الاجتماعية يمثل ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها.
- أهداف الدراسة:
- تهدف الدراسة الراهنة إلى تحقيق هدف رئيس مؤداه: (تحديد متطلبات تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة).
- وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:
- ١- تحديد متطلبات تنمية مهارة حل المشكلات للعاملين في الوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة.
- ٢- تحديد متطلبات تنمية مهارة تكوين العلاقات الاجتماعية للعاملين في الوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة.
- ٣- تحديد متطلبات تنمية مهارة المسؤولية الاجتماعية للعاملين في الوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة.
- ٤- تحديد متطلبات تنمية المهارات الاتصالية للعاملين في الوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة.
- تساؤلات الدراسة: تتطرق الدراسة الراهنة من تساؤل رئيس مؤداه: (ما متطلبات تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة؟)

وينبثق من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية وهي:

١- ما متطلبات تنمية مهارة حل المشكلات للعاملين في الوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة؟

٢- ما متطلبات تنمية مهارة تكوين العلاقات الاجتماعية للعاملين في الوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة.

٣- ما متطلبات تنمية مهارة المسؤولية الاجتماعية للعاملين في الوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة.

٤- ما متطلبات تنمية المهارة الاتصالية للعاملين في الوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة.

- مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم المتطلبات:

يوضح المعجم النفيس أن المتطلب هو اللزوم والضرورة والحاجة، والمتطلب شرط أساس ومقتضي. (وهبه، ٢٠٠٠).

ويشير معجم أكسفورد إلى أن المتطلب هو: شيء تحتاجه أنو يستلزم وجوده ويجب أن تمتلكه، أو هو شيء يجب توفيره، وهكذا فالمتطلب هو الشيء الذي يجب إيجاده بتكرار وتأكيد، وقد يكون المتطلب شرطاً لتحقيق نتائج محددة. (Oxford, ٢٠٠١).

وتعرف المتطلبات بأنها: تحديد المواد القائمة أو التي يجب إتاحتها، والجهود والبرامج التعاونية للربط والتنسيق لهذه الموارد، وذلك حتى يمكن تجنب الازدواج والصراع والتنافس وتحديد مدى نطاق ونوعية الخدمات التي تقدم. (السكري، ٢٠١٣).

وتعرف المتطلبات في هذه الدراسة بأنها مجموعة المهارات المرتبطة بتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية في ضوء معايير الجودة.

٢- مفهوم المهارات الاجتماعية:

يشار إلى المهارة لغة بأنها: الحذق في الشيء، والماهر: الحاذق بكل عمل (ابن منظور، ٢٠٠٨).

وورد في المعجم الوسيط أن المهارة هي الحذق في الشيء، أي حكمه وصار حاذقا فيه.

ويقصد بها: قدرة الفرد على أن يكون ماهرا أو كفتا اجتماعيا ويظهر مودته للناس ويبدل جهده ليسانع الآخرين ويكون لبقا في معاملته لأصدقائه والأغراب مع التعاون معهم والشخص الماهر اجتماعيا يتميز بأنه ليس أنانيا ويحب الآخرين ويساعدهم (الحسانين، ٢٠٠٣).

**وعرفها البعض:** بمجموعة الأعمال والأداءات والخبرات والأنشطة التي يتعلمها الطفل ويفهمها ويكررها ويتدرب عليها بطريقة منتظمة حتى تدخل في أسلوب تفاعله مع الأشخاص والأشياء مما يجعله قادرا على تقيق تفاعل ايجابي مع الآخرين (مطر، ٢٠٠٢).

**وتعرف بأنها:** نظام متناسق مع النشاط الذي يستهدف تحقيق هدف معين، بحيث تصبح المهارة اجتماعية عندما يتفاعل فرد مع آخر، ويقوم بنشاط اجتماعي يتطلب مهارة ليوائم بين ما يقوم به الفرد الآخر وما يفعله هو ليصحح مسار نشاطه ليحقق بذلك هذه الموائمة (أبو هاشم، ٢٠٠٢).

**وهي في قاموس الخدمة الاجتماعية** تشير إلى قدرة الفرد على أن يعبر بصورة لفظية أو غير لفظية عن مشاعره وآرائه وأفكاره للآخرين وأن ينتبه ويدرك في الوقت نفسه الرسائل اللفظية أو غير اللفظية الصادرة عنهم ويفسرها على نحو يساعده على تحقيق أهدافه (Barker, ٢٠٠٣).  
**كما تعرف في قاموس كمبريدج** بأنها القدرة على القيادة والاتصال مع الآخرين لإنجاز أهداف محددة (Damar, Krebs, ٢٠١٥).

ويقصد بالمهارات الاجتماعية في هذه الدراسة بأنها قدرة العاملين في الوحدات الاجتماعية على التفاعل الإيجابي مع الآخرين داخل الوحدة أو خارجها والتعبير عن المشاعر السلبية والايجابية مع الاتجاه نحو ضبط النفس في مواقف التفاعل الاجتماعي وانجاز عمله في بأقل جهد وأقل وقت ممكن، وقدرته على القيام بدوره المهني معتمدا على ما اكتسبه من معارف وقيم ومهارات، وتطوير مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين بالوحدات الاجتماعية.

### ٣- مفهوم الجودة:

الجودة هي الصفة أو المنزلة الرفيعة أو الشيء كما يجب أن يكون. (Zozuliak, ٢٠١٩).  
(Slush,

والجودة تلبية احتياجات المستفيدين واشباع توقعاتهم (شاكر وعواد، ٢٠٠٨).

### ٤- مفهوم الوحدة الاجتماعية:

**تعرف الوحدات الاجتماعية بأنها** أجهزة تؤمن حياة الناس، باعتبارها وزارة تضامن اجتماعي مصغره حيث تجمع بين مسؤوليات التنمية الاجتماعية ومسؤوليات الرعاية الاجتماعية، وتتولى

الوحدة الاجتماعية التنفيذ الميداني لمشروعات وخدمات الوزارة على أساس النهوض بخدمات المشاركة الشعبية وزيادة فاعليتها بالاعتماد على أسلوب الفريق المتكامل مع كافة الأجهزة المحلية الأخرى المحلية والحكومية والتي تعمل في مجال الخدمات والتنمية (هاشم، ٢٠١٤). هي تلك المؤسسة الهادفة ذات التكوين الاجتماعي المنظم والمنسق ليتفاعل فيها الأفراد وفق حدود محدودة نسبية ضمن لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة مسبقاً (القيوتي، ٢٠١٣).

ويقصد بها تلك المنظمة التي تتألف من مجموعة من المكونات المتداخلة التي تشكل كياناً كاملاً بأهداف مشتركة، بحيث تمثل هيكلًا مركبًا من عناصر أو نظم فرعية متفاعلة تربطها علاقات تأثير وتأثر قوية في أداء متكامل لتحقيق هدف مخطط، وتعمل كمنظمة من منظور المدخلات والمخرجات والعمليات كنظام مفتوح يأخذ من البيئة الخارجية ويعطيها ويتأثر بها ويؤثر فيها (عبد الرحمن، ٢٠٠١).

**وتعرف الوحدة الاجتماعية إجرائياً بأنها** مؤسسة حكومية يقع على عاتقها تنفيذ اختصاصات وزارة التضامن الاجتماعي في منطقة جغرافية معروفة ومحددة، وتتم بدراسة مشكلات واحتياجات أفراد المجتمع في هذه المنطقة الجغرافية وذلك في ضوء ما يتوفر لديها من إمكانيات، ثم العمل على مواجهة هذه المشكلات وإشباع تلك الاحتياجات في ضوء الامكانيات البشرية والمادية، مستخدمة في سبيل تحقيق ذلك عملية التنسيق والتعاون مع المؤسسات والهيئات الحكومية وغير الحكومية.

#### – الإجراءات المنهجية للدراسة:

- ١- نوع الدراسة: تنتمي الدراسة الراهنة إلى نمط الدراسات الوصفية.
- ٢- المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي الشامل.
- ٣- مجالات الدراسة:
- المجال المكاني: الوحدات الاجتماعية التابعة لإدارة الشؤون الاجتماعية بمدينة منفلوط محافظة أسيوط.
- المجال البشري: ويتمثل في العاملين بالوحدات الاجتماعية التابعة لإدارة الشؤون الاجتماعية بمدينة منفلوط محافظة أسيوط وعددهم (٤٦) مفردة.
- المجال الزمني: فترة إجراء الدراسة بشقيها النظري والميداني.
- ٤- أدوات الدراسة: اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات وتضمن الأبعاد الآتية:

**البعد الأول:** مهارة حل المشكلة التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية، واشتمل على عدد (١٠) عبارات.

**البعد الثاني:** مهارة تكوين العلاقات الاجتماعية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية، واشتمل على عدد (١٠) عبارات.

**البعد الثالث:** مهارة المسؤولية الاجتماعية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية، واشتمل على عدد (١٠) عبارات.

**البعد الرابع:** المهارات الاتصالية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية، واشتمل على عدد (١٠) عبارات.

- صدق الاستبيان:

- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

قد قام الباحث بعرض الاستبيان على عدد (١٠) من الأساتذة المتخصصين في الخدمة الاجتماعية لتحكيم الاستبيان من حيث صياغة العبارات وارتباطها بالبعد، وقد التزم الباحث بتعديلات السادة المحكمين بنسبة اتفاق ٨٠% من حيث الإضافة والتعديل والحذف.

- صدق الاتساق الداخلي:

جدول (١) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي

إليه

البعد الأول		البعد الثاني		البعد الثالث		البعد الرابع	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
١	٠,٧٢٩**	١	٠,٦٧٨**	١	٠,٧٢٩**	١	٠,٥٩٩**
٢	٠,٧٩٩**	٢	٠,٦١٦**	٢	٠,٧٦٣**	٢	٠,٨١٠**
٣	٠,٧٨٣**	٣	٠,٧٨٣**	٣	٠,٦٧٧**	٣	٠,٧٣٦**
٤	٠,٦٢٩**	٤	٠,٨٥٢**	٤	٠,٨٧٦**	٤	٠,٦٩٩**
٥	٠,٦٦٣**	٥	٠,٦٨٩**	٥	٠,٦٢٩**	٥	٠,٧٧٧**
٦	٠,٦٨٩**	٦	٠,٦٦٢**	٦	٠,٦٨٢**	٦	٠,٧٥٥**
٧	٠,٦٧٧**	٧	٠,٨٥٢**	٧	٠,٨٦١**	٧	٠,٧٨٣**
٨	٠,٦٩٠**	٨	٠,٧٣٦**	٨	٠,٨٠٨**	٨	٠,٦٩١**
٩	٠,٧٦٨**	٩	٠,٧٤٩**	٩	٠,٧٦٤**	٩	٠,٧٨٩**
١٠	٠,٧٢٧**	١٠	٠,٧٨١**	١٠	٠,٧٦٥**	١٠	٠,٨٠١**

\*\*وجود دلالة عند مستوى (٠,٠١)

يلاحظ من الجدول (١) أن معاملات ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه جاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان. ثم قام الباحث باستخراج معاملات الارتباط بين درجة كل بُعد ودرجة الاستبيان الكلية وكانت النتائج كالتالي:

**جدول (٢) معاملات الارتباط بين درجة كل بُعد ودرجة الاستبيان الكلية**

معامل الارتباط	أبعاد الاستبيان
**٠,٧٨٢	البعد الأول
**٠,٧٧٥	البعد الثاني
**٠,٧٧٩	البعد الثالث
**٠,٧٧٤	البعد الرابع

**\*\* وجود دلالة عند مستوى (٠,٠١)**

يتضح من الجدول (٢) السابق أن قيم معاملات الارتباط لأبعاد الاستبيان جاءت بقيم مرتفعة وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) مما يعني وجود درجة عالية من الصدق البنائي للاستبيان، مما يجعله صالح للتطبيق الميداني.

**- ثبات الاستبيان:**

للتحقق من ثبات الاستبيان استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ لعينة استطلاعية مكونة من (١٠ من غير عينة الدراسة) ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة:

**جدول (٣) معاملات ثبات أدوات الدراسة طبقاً لأبعاد الاستبيان**

معامل الفاكرونباخ	المحور الثاني
٠,٧٥	البعد الأول
٠,٧٨	البعد الثاني
٠,٧٦	البعد الثالث
٠,٧٤	البعد الرابع
٠,٧٦	الاستبيان ككل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات جاءت بقيم عالية وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبيان (٠,٧٦)، مما يدل على ثبات الاستبيان، الأمر الذي يدل على إمكانية الاعتماد على نتائجه.

- الأساليب الإحصائية:

اعتمدت الدراسة على برنامج (SPSS V25) في معالجة البيانات وتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

١- معامل ارتباط بيرسون.

٢- معامل كرونباخ ألفا.

٣- التكرارات والنسب المئوية.

٤- المتوسط الحسابي.

٥- الانحراف المعياري.

- نتائج الدراسة:

البعد الأول: مهارة حل المشكلة التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية:

جدول (٤) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعينة الدراسة عن مهارة حل

المشكلة التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية:

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
١	أقدر أهمية تحديد الهدف بوضوح في حل المشكلة لتحقيق الجودة المهنية	٢,٦٣	٠,٥١٨	مرتفعة	٢
٢	اختار الوقت المناسب لمساعدة العملاء على حل مشكلاتهم	٢,٣٨	٠,٥١٨	مرتفعة	٥
٣	أستخدم عبارات محددة في وصف المشكلة	٢,٠٠	٠,٧٥٦	متوسطة	٩
٤	أدرس عناصر الموقف الإشكالي بجدية	٢,١٣	٠,٦٤١	متوسطة	٨
٥	أفكر في حلول متنوعة لما أواجهه من مشكلات	٢,٢٥	٠,٧٠٧	متوسطة	٧
٦	أستفيد من آراء الآخرين للوصول إلى حلول مناسبة للمشكلات	١,٥٠	٠,٥٣٥	ضعيفة	١٠
٧	أستطيع أن أفاضل بين البدائل المطروحة لحل المشكلة	٢,٥٨	٠,٧١٢	مرتفعة	٣
٨	أتعامل مع مشكلات العمل بجدية واهتمام	٢,٥٠	٠,٧٥٦	مرتفعة	٤
٩	أسعى للتعرف على الخطوات الأساسية لحل مشكلات العملاء	٢,٣٠	٠,٨٥٣	متوسطة	٦
١٠	أستبعد العواطف عند التعامل مع المشكلات	٢,٧٨	٠,٥٣٠	مرتفعة	١
	إجمالي الاستجابات (٤٦٠)	٢,٣٠	٠,٦٥٢	متوسط	

يتضح من الجدول رقم (٤) أن مهارة حل المشكلة التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى متوسط بمتوسط حسابي (٢,٣٠).

وقد يرجع ذلك إلى أن العاملين بالوحدات الاجتماعية ليس لديهم المعارف الكافية بخطوات حل

المشكلة، حيث تتعدد المشكلات في مختلف جوانب الحياة، وبالتالي تتعدد الأساليب التي يمكن استخدامها في حل هذه المشكلات، حيث إنها لا تعتمد على الكم المعرفي للعاملين بالوحدات الاجتماعية فحسب، بل تعتمد على قدرة استخدام هذه المعارف وتطبيقها في حل المشكلة بشكل جيد وسريع.

فلا بد أن يكون العاملون بالوحدات الاجتماعية ملمين بشكل كافٍ بخطوات مهارة حل المشكلات والتي تتلخص في (تحديد المشكلة - جمع المعلومات وتحليلها - الحلول البديلة - اختيار انسب الحلول...إلخ).

وهذا يتفق مع دراسة Coulshed, (٢٠٠٦) أن القصور لدى العاملين بالمجال الاجتماعي يرجع بشكل أساسي إلى ضعف الوعي لديهم بالنواحي والاحتياجات المعرفية والإدارية والقصور في إلمامهم بتلك النواحي، وأوصت الدراسة بضرورة التعرف على نواحي القصور لدى الأخصائيين الاجتماعيين والعمل المتواصل لمعالجتها حتى يمكن الوصول بأدائهم إلى المستوى المأمول.

حيث جاء في الترتيب الأول العبارة (أستبعد العواطف عند التعامل مع المشكلات) بمتوسط حسابي (٢,٧٨) وانحراف معياري (٠,٥٣٠)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة (أقدر أهمية تحديد الهدف بوضوح في حل المشكلة لتحقيق الجودة المهنية) بمتوسط حسابي (٢,٦٣) وانحراف معياري (٠,٥١٨)، وجاء في الترتيب الثالث العبارة (أستطيع أن أفاضل بين البدائل المطروحة لحل المشكلة) بمتوسط حسابي (٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٧١٢).

كما جاء في الترتيب الرابع العبارة (أتعامل مع مشكلات العمل بجدية واهتمام) بمتوسط حسابي (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠,٧٥٦)، وجاء في الترتيب الخامس العبارة (أختار الوقت المناسب لمساعدة العملاء على حل مشكلاتهم) بمتوسط حسابي (٢,٣٨) وانحراف معياري (٠,٥١٨)، وجاء في الترتيب السادس العبارة (أسعى للتعرف على الخطوات الأساسية لحل مشكلات العملاء) بمتوسط حسابي (٢,٣٠) وانحراف معياري (٠,٨٥٣).

في حين جاء في الترتيب السابع العبارة (أفكر في حلول متنوعة لما أواجهه من مشكلات) بمتوسط حسابي (٢,٢٥) وانحراف معياري (٠,٧٠٧)، وجاء في الترتيب الثامن العبارة (أدرس عناصر الموقف الإشكالي بجدية) بمتوسط حسابي (٢,١٣) وانحراف معياري (٠,٦٤١)، وجاء في الترتيب التاسع العبارة (أستخدم عبارات محددة في وصف المشكلة) بمتوسط حسابي (٢,٠٠) وانحراف معياري (٠,٧٥٦)، وجاء في الترتيب العاشر العبارة (أستفيد من آراء الآخرين للوصول

إلى حلول مناسبة للمشكلات) بمتوسط حسابي (١,٥٠) وانحراف معياري (٠,٥٣٥).  
البعد الثاني: مهارة تكوين العلاقات الاجتماعية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية:

جدول (٥) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعينة الدراسة عن مهارة تكوين العلاقات الاجتماعية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية:

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
١	أسعى لتكوين صداقات وثيقة مع الآخرين	٢,٦٣	٠,٧٤٤	مرتفعة	٣
٢	أتعاون مع زملائي لتحقيق أهداف المؤسسة	٢,٥٠	٠,٧٥٦	مرتفعة	٥
٣	أتفهم مشاعر من حولي وأراعيها	٢,٢٥	٠,٨٨٦	متوسطة	٩
٤	أحرص على كسب ثقة من أتعامل معهم بالمؤسسة وخارجها	٢,٤٣	٠,٧٤٥	مرتفعة	٧
٥	أتواصل مع أصدقائي بصورة مستمرة	٢,٤٣	٠,٧٧٤	مرتفعة	٧م
٦	أكون علاقات اجتماعية جيدة مع الآخرين	٢,٧٥	٠,٤٦٣	مرتفعة	٢
٧	أحترم الآخرين دون الاستهانة بهم	٢,٨٨	٠,٣٥٤	مرتفعة	١
٨	أسيطر على انفعالاتي غير المبررة في التعامل مع من حولي	٢,٥٧	٠,٥٠٤	مرتفعة	٤
٩	أحرص على مشاركة أصدقائي في مناسباتهم الاجتماعية المختلفة	٢,٤٨	٠,٧٠١	مرتفعة	٦
١٠	أشعر بالقلق عن ترقية زملائي في العمل	٢,٣٥	٠,٧٥٥	مرتفعة	٨
إجمالي الاستجابات (٤٦٠)		٢,٥٢	٠,٦٦٨	مرتفع	

يتضح من الجدول رقم (٥) أن مهارة تكوين العلاقات الاجتماعية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٥٢).

وقد يرجع ذلك إلى عدم تدريب العاملين بالوحدات الاجتماعية قبل الخدمة وتأهيلهم لسوق العمل بما يتواءم مع المتغيرات الحديثة، وكذلك تدريبهم أثناء الخدمة، فقد أثبتت دراسة العتيبي (٢٠١٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين درجات أعضاء المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي، لصالح المجموعة التجريبية عن مساهمة التدخل المهني في تدعيم مهارة تكوين العلاقة المهنية والحفاظ عليها.

حيث جاء في الترتيب الأول العبارة (أحترم الآخرين دون الاستهانة بهم) بمتوسط حسابي (٢,٨٨) وانحراف معياري (٠,٣٥٤)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة (أكون علاقات اجتماعية جيدة مع الآخرين) بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٤٦٣)، وجاء في الترتيب الثالث العبارة (أسعى لتكوين صداقات وثيقة مع الآخرين) بمتوسط حسابي (٢,٦٣) وانحراف معياري (٠,٧٤٤).

كما جاء في الترتيب الرابع العبارة (أسيطر على انفعالاتي غير المبررة في التعامل مع من حولي) بمتوسط حسابي (٢,٥٧) وانحراف معياري (٠,٥٠٤)، وجاء في الترتيب الخامس العبارة (أتعاون مع زملائي لتحقيق أهداف المؤسسة) بمتوسط حسابي (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠,٧٥٦)، وجاء في الترتيب السادس العبارة (أحرص على مشاركة أصدقائي في مناسباتهم الاجتماعية المختلفة) بمتوسط حسابي (٢,٤٨) وانحراف معياري (٠,٧٥٥).

في حين جاء في الترتيب السابع العبارتين (أحرص على كسب ثقة من أتعامل معهم بالمؤسسة وخارجها - أتواصل مع أصدقائي بصورة مستمرة) بمتوسط حسابي (٢,٤٣) وانحراف معياري (٠,٧٤٥ - ٠,٧٧٤)، وجاء في الترتيب الثامن العبارة (أشعر بالقلق عن ترقية زملائي في العمل) بمتوسط حسابي (٢,٣٥) وانحراف معياري (٠,٧٥٥)، وجاء في الترتيب التاسع العبارة (أنفهم مشاعر من حولي وأراعيها) بمتوسط حسابي (٢,٢٥) وانحراف معياري (٠,٨٨٦).

**البعد الثالث: مهارة المسؤولية الاجتماعية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية:**  
**جدول (٦) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعينة الدراسة عن مهارة المسؤولية الاجتماعية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية:**

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
١	أتحمل مسؤولية ما أكلف به من مهام وأعمال	٢,٤٧	٠,٦٢٩	مرتفعة	٩
٢	أشجع زملائي على تمل مسؤوليات العمل	٢,٥٠	٠,٧٥٦	مرتفعة	٨
٣	أحافظ على مقتنيات المؤسسة من الضياع أو التلف	٢,٧٧	٠,٤٦٥	مرتفعة	١
٤	أبذل قصارى جهدي لإنجاز مهام عملي في الوقت المحدد	٢,٦٠	٠,٤٩٨	مرتفعة	٥
٥	أعترف بأخطائي بدلا من إلقاء اللوم على الآخرين	٢,٣٧	٠,٦٦٩	مرتفعة	١٠
٦	أقوم بعمل بصرف النظر عن وجود المسئول	٢,٧٥	٠,٤٦٣	مرتفعة	٢
٧	ألتزم بنظام العمل ولا أسعى لمخالفته	٢,٦٣	٠,٥١٨	مرتفعة	٤
٨	أستطيع اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب	٢,٧٠	٠,٥٣٠	مرتفعة	٣
٩	أتنازل عن بعض حقوقي في سبيل انجاح المؤسسة	٢,٥٢	٠,٦٧٦	مرتفعة	٧
١٠	أساعد زملائي في إنجاز مسؤولياتهم عند مواجهتهم للعقبات	٢,٥٥	٠,٦٩٩	مرتفعة	٦
	إجمالي الاستجابات (٤٦٠)	٢,٥٨	٠,٥٩٠	مرتفع	

يتضح من الجدول رقم (٦) أن مهارة المسؤولية الاجتماعية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٥٨).

وقد يرجع ذلك إلى ضعف الإحساس بالمسئولية الاجتماعية من العاملين بالوحدات الاجتماعية تجاه المستفيدين والمجتمع، أيضًا غياب مبدأ المساءلة والشفافية والرقابة من قبل المسؤولين، فقد يغيب لدى العاملين بالوحدات الاجتماعية مفهوم المسئولية الاجتماعية وما يحمله من معانٍ، حيث الحقوق والواجبات، كما قد يرجع ذلك إلى ضعف المعارف لدى العاملين بالوحدات الاجتماعية بعناصر المسئولية الاجتماعية (الاستقلال - احترام القواعد والقوانين - تقدير الذات - اتخاذ القرار - الثقة بالنفس - التعاون - المساعدة - التعبير عن المشاعر - الفهم والاستيعاب). وهذا يتفق مع دراسة (Schuurman, Shelley ٢٠١٩) والذي توصلت إلى عدة نتائج من أهمها: ضرورة توفير الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية حسب قدراتهم الفردية، كما توصلت إلى أنه يجب وضع معايير لتفعيل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، كما يجب عمل تقييم دوري للأخصائيين الاجتماعيين للوقوف على أوجه القصور لديهم في ضوء تلك لمعايير المهنية.

حيث جاء في الترتيب الأول العبارة (أحافظ على مقتنيات المؤسسة من الضياع أو التلف) بمتوسط حسابي (٢,٧٧) وانحراف معياري (٠,٤٦٥)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة (أقوم بعمل بصرف النظر عن وجود المسئول) بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٤٦٣)، وجاء في الترتيب الثالث العبارة (أستطيع اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب) بمتوسط حسابي (٢,٧٠) وانحراف معياري (٠,٥٣٠).

كما جاء في الترتيب الرابع العبارة (ألتزم بنظام العمل ولا أسعى لمخالفته) بمتوسط حسابي (٢,٦٣) وانحراف معياري (٠,٥١٨)، وجاء في الترتيب الخامس العبارة (أبذل قصارى جهدي لإنجاز مهام عملي في الوقت المحدد) بمتوسط حسابي (٢,٦٠) وانحراف معياري (٠,٤٩٨)، وجاء في الترتيب السادس العبارة (أساعد زملائي في انجاز مسئولياتهم عند مواجهتهم للعقبات) بمتوسط حسابي (٢,٥٥) وانحراف معياري (٠,٦٩٩).

في حين جاء في الترتيب السابع العبارة (أتنازل عن بعض حقوقي في سبيل انجاح المؤسسة) بمتوسط حسابي (٢,٥٢) وانحراف معياري (٠,٦٧٦)، وجاء في الترتيب الثامن العبارة (أشجع زملائي على تمل مسئوليات العمل) بمتوسط حسابي (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠,٧٥٦)، وجاء في الترتيب التاسع العبارة (أتحمل مسئولية ما أكلف به من مهام وأعمال) بمتوسط حسابي (٢,٤٧) وانحراف معياري (٠,٦٢٩)، وجاء في الترتيب العاشر العبارة (أعترف بأخطائي بدلا من إلقاء اللوم على الآخرين) بمتوسط حسابي (٢,٣٧) وانحراف معياري (٠,٦٦٩).

البعد الرابع: المهارات الاتصالية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية:  
جدول (٧) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعينة الدراسة عن المهارات الاتصالية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية:

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
١	أتمكن من إيصال أهداف الوحدة للمستفيدين بشكل جيد وواضح	٢,٤٠	٠,٦٢١	مرتفعة	١٠
٢	أسعى للوصول لعلاقات جيدة مع العملاء	٢,٧٧	٠,٤٣٠	مرتفعة	٢
٣	تقل قدرتي في التعبير عن آرائي للآخرين	٢,٥٣	٠,٦٨١	مرتفعة	٨
٤	أحرص على الاتصال بمسؤولي المؤسسة لتوفير الدعم الجيد والكافي	٢,٨٨	٠,٣٥٤	مرتفعة	١
٥	أستقبل شكاوى العملاء وأتعامل معها بجديّة	٢,٦٣	٠,٥١٨	مرتفعة	٥
٦	ألتقي مع زملائي لمناقشة البرامج والأنشطة المستجدة	٢,٥٠	٠,٧٥٦	مرتفعة	٩
٧	أهتم بالتواصل مع الوحدات والمؤسسات للاستفادة منها في عملي	٢,٦٠	٠,٥٦٣	مرتفعة	٦
٨	أبادل البيانات والمعلومات مع زملائي لمساعدتي في أداء عملي	٢,٦٥	٠,٦٣٣	مرتفعة	٤
٩	تقل مشاركتي في تحديد الأدوار والمهام في العمل	٢,٧٣	٠,٤٥٠	مرتفعة	٣
١٠	أستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة في التواصل مع المستفيدين	٢,٥٨	٠,٧٦١	مرتفعة	٧
إجمالي الاستجابات (٤٦٠)		٢,٦٢	٠,٥٧٦	مرتفع	

يوضح من الجدول رقم (٧) أن المهارات الاتصالية التي يجب تنميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٦٢).

وقد يرجع ذلك إلى فقدان العاملين لبعض أنواع المهارات الاتصالية والتي من أهمها الاستماع الجيد، والسؤال، والحديث الفعّال، حيث تقتقد الوحدات الاجتماعية للبرامج التدريبية قبل الخدمة وأثناؤها، مما يجعل العاملين بها غير مواكبين للتغيرات العصرية، مما يزيد من المتطلبات اللازمة لتنمية المهارات بكافة أنواعها للعاملين بهذه الوحدات.

وهذا يختلف مع دراسة التهامي (٢٠١٩) والتي أثبتت ارتفاع مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين الذي يعملون بإدارات التضامن الاجتماعي.

حيث جاء في الترتيب الأول العبارة (أحرص على الاتصال بمسؤولي المؤسسة لتوفير الدعم

الجيد والكافي) بمتوسط حسابي (٢,٨٨) وانحراف معياري (٠,٣٥٤)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة (أسعى للوصول لعلاقات جيدة مع العملاء) بمتوسط حسابي (٢,٧٧) وانحراف معياري (٠,٤٣٠)، وجاء في الترتيب الثالث العبارة (نقل مشاركتي في تحديد الأدوار والمهام في العمل) بمتوسط حسابي (٢,٧٣) وانحراف معياري (٠,٤٥٠).

كما جاء في الترتيب الرابع العبارة (اتبادل البيانات والمعلومات مع زملائي لمساعدتي في أداء عملي) بمتوسط حسابي (٢,٦٥) وانحراف معياري (٠,٦٣٣)، وجاء في الترتيب الخامس العبارة (أستقبل شكاوى العملاء وأتعامل معها بجديّة) بمتوسط حسابي (٢,٦٣) وانحراف معياري (٠,٥١٨)، وجاء في الترتيب السادس العبارة (أهتم بالتواصل مع الوحدات والمؤسسات للاستفادة منها في عملي) بمتوسط حسابي (٢,٦٠) وانحراف معياري (٠,٥٦٣).

في حين جاء في الترتيب السابع العبارة (أستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة في التواصل مع المستفيدين) بمتوسط حسابي (٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٧٦١)، وجاء في الترتيب الثامن العبارة (نقل قدرتي في التعبير عن آرائي للآخرين) بمتوسط حسابي (٢,٥٣) وانحراف معياري (٠,٦٨١)، وجاء في الترتيب التاسع العبارة (والتقي مع زملائي لمناقشة البرامج والأنشطة المستجدة) بمتوسط حسابي (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠,٧٥٦)، وجاء في الترتيب العاشر العبارة (أتمكن من إيصال أهداف الوحدة للمستفيدين بشكل جيد وواضح) بمتوسط حسابي (٢,٤٠) وانحراف معياري (٠,٦٢١).

#### - النتائج العامة:

- ١- أن مهارة حل المشكلة التي يجب تميمتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى متوسط بمتوسط حسابي (٢,٣٠).
- ٢- أن مهارة تكوين العلاقات الاجتماعية التي يجب تميمتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٥٢).
- ٣- أن مهارة المسؤولية الاجتماعية التي يجب تميمتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٥٨).

٤- أن المهارات الاتصالية التي يجب تتميتها للعاملين بالوحدات الاجتماعية جاءت بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٦٢).

#### - التوصيات والمقترحات:

- ١- ضرورة عقد برامج تدريبية للتدريب وتنمية مهارات العاملين بالوحدات الاجتماعية.
- ٢- إجراء المزيد من الدراسات عن احتياجات العاملين بالوحدات الاجتماعية ومتطلبات مواكبة التغيرات المعاصرة.
- ٣- ضرورة سعى العاملين لتطوير ذاتهم حتى يكونوا قادرين على التعامل مع المستفيدين بكفاءة مستوياتهم المختلفة.

#### المراجع:

- ابن منظور. (٢٠٠٨). لسان العرب. لبنان. بيروت. ط (٦). دار صادر.
- أبو هاشم، السيد محمد. (٢٠٠٤). سيكولوجية المهارات. مكتبة الزهراء. القاهرة.
- أحمد، عصام فتحي. (٢٠٢٠). تقييم المشروعات التنموية والاجتماعية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- أحمد، محمد شمس الدين. (٢٠٠٦). العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية. دار الكتاب الجامعي. القاهرة.
- البلعاوي، بلال. (٢٠١١). المهارات الاجتماعية في كتب التربية الإسلامية للمرحلة الثانوية ومدى اكتساب الطلبة لها. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة.
- التهامي، أحمد البكري. (٢٠١٩). كفاءة الأداء الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات الضمان الاجتماعي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. ع(١٩). جامعة الفيوم.
- حسان، عبد الرحمن أحمد. (٢٠١٨). دور الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق الحماية الاجتماعية للأسر الفقيرة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة الفيوم.

الحسانين، محمد. (٢٠٠٣). المهارات الاجتماعية كدالة لكل من الجنس والاكثاب وبعض المتغيرات النفسية الأخرى. مجلة دراسات نفسية. مج١٣، ع٢. رابطة الأخصائين النفسيين المصرية.

حسن، هنداي عبد اللاهي. (٢٠١٥). الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات. عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

حسنين، إبراهيم صبري. (٢٠٢١). التمكين المالي للمنظمات الاجتماعية. عمان. دار اليازوري العلمية.

الخوري، علي محمد. (٢٠٢١). الحكومة الرقمية مفاهيم وممارسات. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.

خيري، سهير أحمد. (٢٠٠٧). الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمدارس دمج المعاقين. مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. ع١٩، ج (١). كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

السكري، أحمد شفيق. (٢٠١٣). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية. دار المعرفة الجامعية. الاسكندرية.

شاکر، سوسن وعود، محمد. (٢٠٠٨). الجودة والاعتماد الاكاديمي بمؤسسات التعليم العام والجامعي. عمان. دار صفاء للتوزيع والنشر.

شليبي، نمر زكي. (٢٠٢٠). تقدير احتياجات الأخصائين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة البحيرة كآلية لتحسين أدائهم المهني. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائين الاجتماعيين. القاهرة. ع(٤٩). ج(٢).

شوقي، طريف. (٢٠٠٣). المهارات الاجتماعية والاتصالية. القاهرة. دار غريب.

عبد التواب، ناصر عويس. (٢٠٠٢). الاحتياجات اللازمة لتنمية الأداء المهني للأخصائين الاجتماعيين لمجال رعاية الشباب. بحث منشور المؤتمر العلمي السابع عشر. ج (٣). كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. القاهرة.

عبد الرزاق، أحمد حسين. (٢٠٠٤). الحاجات الإشرافية لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين. المؤتمر العلمي السابع عشر. مجلد (٥). كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. القاهرة.

عبد الراضي، طارق عيسى. (٢٠١٥). فاعلية خدمات الضمان الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الحماية الاجتماعية. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة الفيوم.  
عبد الرحمن، نهلة عبد الرحيم. (٢٠٠١). التغذية العكسية كألية لتطوير أداء الاخصائي الاجتماعي بالوحدات الاجتماعية "دراسة مطبقة عل الوحدات اجتماعية". بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع عشر للخدمة الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.  
عبدالله، معتز. (٢٠٠٠). بحوث في علم النفس الاجتماعي والشخصية. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. القاهرة.

العتيبي، شعيع مهل. (٢٠١٨). برنامج مقترح لتنمية مهارات الأخصائيات الاجتماعيات العاملات بمؤسسات الأيتام. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

فرحات، سعاد مصطفى. (٢٠٠٨). مدى فاعلية التدريب على المهارات الاجتماعية في تعديل السلوك العدواني لدى الطفل الكفيف بالجمهورية الليبية. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة القاهرة. القاهرة.

منقريوس، نصيف فهمي و علي، ماهر أبو المعاطي. (٢٠٠٩). تعليم وممارسة المهارات في المجالات الإنسانية والخدمة الاجتماعية. المكتب الجامعي الحديث. الاسكندرية.

القيوتي، محمد قاسم. (٢٠١٣). نظرية المنظمة والتنظيم. دار وائل للنشر والتوزيع. الكويت.  
محمد، إيهاب عبدالخالق. (٢٠١٩). العلاقة بين مهارات الأداء المهني وتحقيق الرضا الوظيفي لأخصائي خدمة الفرد بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. القاهرة. ع(١). ج(٦١).

مطر، عبد الفتاح. (٢٠٠٢). فاعلية السيكدراما في تنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى الأطفال الصم. رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعة القاهرة.

المكاوي، عايدة نبيه. (٢٠١٢). دراسة تقييمية للوحدات الاجتماعية المتطورة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

الموقع الرسمي لوزارة التضامن الاجتماعي: يونيو ٢٠٢٣ [www.moss.gov.eg](https://www.moss.gov.eg)

هاشم، صلاح أحمد. (٢٠١٤). الوحدة الاجتماعية للفقراء "قراءة في معنى الحياة للمهمشين". مؤسسة فريد ريش ايبيرت. مكتب مصر. القاهرة.

الهيئة العامة للاستعلامات بوابتك إلى مصر. وزارة التضامن الاجتماعي ٨ سنوات من الانجازات. (٢٠٢٣). الثلاثاء ١٧ / ١ / ٢٠٢٣. <http://www.sis.gov.eg>.

وزارة التضامن الاجتماعي: تقرير عن انجازات وزارة التضامن الاجتماعي ٢٠١٤ - ٢٠٢١. وهبه، مجدي. (٢٠٠٠). النفيس معجم القرن الحادي والعشرين. الشركة المصرية العالمية. القاهرة.

Barker, Robert (2003): The social work Dictionary (N.A.S.W) Press Baltimore, 5ef.

Coulshed, V. (2006). Management in social work. New York: Palgrave Macmillan.

Davidson, Mark A. (2007). Bridging the gap: A study of the Ryerson University, Change School of Continuing Education, Internationally Educated.

Damar, Krebs (2015): Difficulties in performing rodeo the social work in the social institutions working in the field of care of the mentally disabled from the perspective of the work team of the intuition, new apron aches in Andrej mover (editors), metodoloske zevezki16, Ljubljana, EDV.

kvall, Goran. (2006). Organizational Climate for Creativity and Imation, European Journal of Work Organizational Psychology.

Jones, N. (2000). planned organizational change, a study in change Dynamics, U. S. A, New York, Rutledge, 2000, P,63

Oxford, English dictionary. (2001).

- Schuurman, Shelly D. (2019). An exploration of the individual characteristic and abilities that contribute to competent performance in social work practitioners, dissertation abstracts international.
- Sintiawati, N. (2017). Contribution and Training Effect for Social Worker. In 3<sup>rd</sup> NFE Conference on Lifelong Learning (NFE 2016) (pp. 125-127). Press doi.org/10.2991/nfe.16.2017.31.
- Zozuliak, Slush Rosalina (2019): pedagogical System for forming professional, Ethics in Future social workers at Universities, Online Submission, Scientific Herald of the institute of Vocational Education and Training of NAES of Ukraine, professional pedagogy V.18,p.p34