

متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين في العمل مع
الحالات الفردية بدور رعاية المسنين

إعداد

رمضان أنور محمد سليمان

ملخص الدراسة:

ونظراً لأن الخدمة الاجتماعية هدفها هو الأخصائي الإجتماعي وإعداده المهني إعداداً جيداً يتناسب مع متطلبات سوق العمل، ولذا فقد حظي الأداء المهني إهتمام كبير من كافة المتخصصين في الخدمة الاجتماعية لمواكبة المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع، وهو ما جعل الكثيرين يحاولون تطبيق برامج تدريبية على الأخصائيين الإجتماعيين لرفع مستوي أدائهم، والتعرف علي علاقة هذه البرامج بالأداء المهني ومدى تأثيره عليها. وفي ضوء ما تقدم عليه القول بأن الأداء المهني يحتاج إلي تحسين وتطوير مستمر وخاصة في ظل التغيرات الهائلة ويعتبر مفهوم متطلبات تحسين جودة الأداء المهني أحد أحدث المفاهيم عصرية في كل من العلوم الإنسانية بشكل عام، والخدمة الاجتماعية على وجه الخصوص. ولقد جاء الهدف من هذه الدراسة في تحديد متطلبات تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين . وتتضمن مجتمع الدراسة (ن = ١٥) من الخبراء والأكاديميين بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والفيوم وأشارت نتائج الدراسة إلي ضرورة وجود متطلبات لتحسين جودة الأداء المهني وتحددت أهم تلك المتطلبات في (دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للتدريب على النماذج الحديثة، تبادل الخبرات بين الأخصائيين الإجتماعيين عن طريقة ورش العمل، الخبرة في كسب ثقة المسنين، تطوير الجوانب المعرفية)

الكلمات المفتاحية: جودة الاداء المهني -المتطلبات -الحالات الفردية

Summary of the study:

Given that the goal of social service is the social worker and his professional preparation well suited to the requirements of the labor market, and therefore, the professional performance has received great attention from all specialists in the social service to keep pace with the societal changes that society is exposed to, which made many people try to apply training programs to social workers to raise The level of their performance, and the relationship of these programs to professional performance and the extent of its impact on them. In view of the above has already been said that professional performance needs continuous improvement and development, especially in light of the enormous changes, the concept of requirements

for improving the quality of professional performance is considered one of the most modern concepts in both the humanities in general and social service in particular. The aim of this study was to define requirements for improving the quality of professional performance of social workers in working with individual cases in the nursing home. The study community (n = 15) includes experts and academics at the Faculty of Social Work, Helwan University and Fayoum. The results of the study indicated the necessity of having requirements to improve the quality of professional performance and the most important of those requirements were identified in (training courses for social workers to train on modern models, exchange of experiences between social workers by a method Workshops, experience in gaining the confidence of the elderly, developing knowledge aspects)

Key words: professional performance quality, requirements, individual cases.

مشكلة الدراسة وأهميتها :

الخدمة الاجتماعية هي شكل من أشكال المهن التي إعتترف المجتمع بحاجته إليها نظراً لتشابك عوامل التغيير وإستمراريته، فضلاً عن أن أدبيات التربية المعاصرة ترى أن بناء الإنسان هو المدخل الحقيقي لإزدهار المجتمعات وتقدمها. والخدمة الاجتماعية عامة تلعب دوراً هاماً في تقديم خدمات إجتماعية أساسية للمسنين .

ويعتبر مجال رعاية المسنين من المجالات الهامة للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية التي يوليها العالم المعاصر إهتماماً كبيراً، بل أنه قد أصبح المدخل التنموي في الدول المتقدمة والذي يعتمد علي مشاركة المسنين، وإستثمار قدراتهم وخاصة بعد تزايد أعدادهم في الآونة الأخيرة^(١).

وتري الدراسة الراهنة أهمية الرعاية والخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية المسنين ؛ بإعتبارها فئة ذو طبيعة خاصة والمنوط القيام بذلك الأخصائي الإجتماعي بتلك المؤسسات .

ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة (Elizabeth M . Rashaanaa, 2007)^(٢) والتي هدفت إلي وصف الدعم الإجتماعي للمسنين في دور الرعاية، والعوامل الاجتماعية المؤثرة فيه، حيث أوضحت الدراسة أن الدعم الإجتماعي في دور الرعاية يعتمد على الأخصائيين الإجتماعيين في توفير البيئة الاجتماعية المناسبة للمسن، ومساعدتهم في حل المشكلات التي تواجههم.

وتتطلب ممارسة الخدمة الاجتماعية وجود معارف متصلة بالمؤسسة ، وبالتالي تتطلب وجود الخبرات المتواصلة والإتجاهات المهنية التي يمكن عن طريقها زيادة فاعلية أداء الأخصائيين الإجتماعيين بشكل مستمر، ومعالجة نواحي القصور المرتبطة به بما يحقق إشباع إحتياجات عملائها^(٣) .

ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة (هشام سيد عبد المجيد ١٩٩٤)^(٤) التي هدفت إلي مدي إستفادة الأخصائي الإجتماعي من التطورات العلمية المستمرة ، وكذلك الوقوف علي نواحي القصور في أداء أدواره المهنية ، و التعرف علي الصعوبات التي تعيقه عن تأدية دوره المهني ، حيث توصلت إلي أن هناك قصور في أداء الأخصائي الطبي للأدوار التي تتطلب مهارات خاصة لمساعدته العملاء .

ويعتبر الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي هو الشكل النهائي لكافة ممارساته في المواقف المهنية التي يتعامل معها، وفي هذا الإطار يكتسب موضوع الأداء المهني أهمية خاصة وذلك في إطار المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع^(٥) وهو ما أكدته دراسة (ناصر عويس عبد التواب ١٩٩٠)^(٦) والتي هدفت إلى تحديد متطلبات الإعداد المهني

للأخصائي الاجتماعي في مجال رعاية الشباب داخل مناهج الخدمة الاجتماعية، وأيضاً تحديد إحتياجات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في ضوء متغيرات المجتمع المعاصر، وكذلك التعرف على أهم المتطلبات اللازمة لتطوير عملية الإعداد المهني .

زيادة فاعلية الأداء المهني يعمل علي تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة ويساهم في تحديد الإحتياجات للعملاء فضلاً عن أنه يساهم في تحقيق ما يسمي بالتقويم المستمر، ومعرفة أوجه القصور في الأداء، ووضع الخطط المناسبة لمعالجته (٧) ودراسة (smith.et.al، 2006) (٨) والتي أكدت علي أهمية تحديد الإحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين بشكل مستمر، وأوصت بضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية. ودراسة (Kenneth ،Cunningham ، 2011) (٩) والتي توصلت إلي قلة الخبرة والكفاءة والمهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ، وأكدت علي أهمية تحديد المهارات التي يحتاجون إليها وتدريبهم عليها من أجل تطوير وتنمية عمليات الممارسة وزيادة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

ودراسة (Dhest ,A,1993) (١٠) والتي توصلت إلي وجود فجوة بين الإعداد النظري والواقع العملي مما يؤكد حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى التدريب المستمر الذي يعتمد على تحديد إحتياجاتهم التدريبية لإكتسابهم معارف ومهارات وخبرات جديدة تطور من مستوي أدائهم المهني. وهو ما أشارت إليه دراسة كلا من (Harkness Nulinski,1988) (١١) والتي هدفت إلي التعرف على أهم مستويات الانجاز للأخصائيين الاجتماعيين ومعدلات أدائهم المهني ، وعلي أهمية المعايير التي يمكن وضعها لتقويم جودة أداء الأخصائيين الاجتماعيين داخل المؤسسات المهنية ، وإتجاهات المشرفين والأخصائيين الاجتماعيين حول وضع معايير معينه للأداء المهني .

ودراسة (ديبرا وماري، ١٩٩٢ Mar, Debra) (١٢) والتي هدفت إلى التعرف على كيفية تنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتحديد إحتياجاتهم الفعلية وأسفرت نتائج الدراسة علي ضرورة تحديد أبعاد الأداء المهني وذلك في إطار ورش عمل مقترحه يتم من خلالها توعيتهم بكافة أبعاده و التركيز أيضا على كافة المهارات و القيم التعليمية وفهم استجابتهم نحو أدائهم المهني . ودراسة (علي الدين السيد، ٢٠٠٥) (١٣) هي محاولة علمية لتحقيق أفضل مستويات ممكنة لجودة ومعاصرة تعليم الخدمة الاجتماعية ، وتأكيد إعتماها بما يتناسب وقضايا العصر في مجتمعنا المصري حالياً ومستقبلاً خاضعة للتقييم والتطوير والتحديث .

وترى الدراسة الراهنه أنه في ظل العولمة وعدم مواكبه التطورات الحديثة ، والمؤسسات التقليدية والتي مازالت تأخذ بالأساليب التقليديه غير المتطوره والمواكبه للإتجاهات الحديثه ، والتي

من أهمها أن الإطار العلمي والنظري الحالي لتعليم الخدمة الاجتماعية غير مؤهل سواء على المستوى النظري أو على مستوى الممارسة، وعدم تقويم البرامج ومدى جدواها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية السريعة ومواجهتها لإحتياجات المجتمع .

كما أكدت دراسة (سلامة منصور ٢٠١٠) ^(١٤) على أهمية الإهتمام ببحوث الخدمة الاجتماعية بتطوير وتنمية أداء الممارسين بما يتضمنه الأداء من المعارف، والمهارات، والقيم وأنه لا يزال هناك صعوبات ومعوقات تواجه الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية عامة، وخدمة الفرد خاصة .

كما تشير دراسة (نعيم عبد الوهاب، ٢٠٠٨) ^(١٥) أن هناك فجوة بين النظرية والتطبيق، وسيطرة الجانب الذاتي، والمهارة الفردية على جانب الممارسة دون تكامل أو إتساق محدد وإتفاق تام حول ضرورة الأخذ بنظام الإستمرار والتطوير لأساليب العمل والإشراف الفني، وهي تؤكد على ضرورة الإرتقاء بمعايير وأداء يضمن جودة الخدمة للعملاء في ضوء المستجدات والمتغيرات التي يستهدفها المجتمع ، وضرورة الإلتزام بمعايير محددة يجب أن تتوافر أثناء الممارسة لضمان تقديم أفضل مستوى من الخدمة ويركز على المهارة الفردية كما أوضحت دراسة (أحمد صادق رشوان ، ٢٠٠٦) ^(١٦) ضرورة تحقيق جودة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ، وأن تحقيق الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز تعمل على زيادة أداء الأخصائيين الاجتماعيين ، وأن هناك محدودية للمهارات والخبرات لدى معظم الأخصائيين الاجتماعيين .

وفي ضوء ما تقدم عليه القول بأن الأداء المهني يحتاج إلي تحسين وتطوير مستمر وخاصة في ظل التغيرات الهائلة ^(١٧) وهذا يتفق مع ما أشارت إليه دراسة (يوسف عبد الحميد ٢٠٠٣) ^(١٨) والتي هدفت إلى أن الأداء المهني في حاجة إلى تطوير مستمر، خاصة في ظل التغيرات الهائلة المستمرة في المعارف الإنسانية وما يترتب عليها من تغيرات مستمرة في نظم العمل ،وما يستوجب ذلك من ضرورة إعداد وتنمية أو تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين منه لمواجهة تلك التغيرات وإستيعابها والتكيف مع مقتضاها .

ونظراً لأن الخدمة الاجتماعية هدفها هو الأخصائي الإجتماعي وإعداده المهني إعداداً جيداً يتناسب مع متطلبات سوق العمل ،ولذا فقد حظي الأداء المهني إهتمام كبير من كافة المتخصصين في الخدمة الاجتماعية لمواكبة المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع ،وهو ما جعل الكثيرين يحاولون تطبيق برامج تدريبية على الأخصائيين الاجتماعيين لرفع مستوي أدائهم، والتعرف علي علاقة هذه البرامج بالأداء المهني ومدى تأثيره عليها.

ولذلك يمكن القول ، بأن تقويم جودة الأداء المهني يمثل أمراً جوهرياً للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، وذلك للتعرف علي نواحي القوة والضعف في الأداء الفعلي، وعلي هذا النحو يعد تقويم الأداء جزء لا يتجزأ من الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية. وبناءً علي ذلك فالإهتمام بالتقويم ومؤشراته وإمكانية قياسه وذلك لمعرفة الأبعاد الرئيسية للأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين أمراً ضرورياً وذلك ما سوف تركز عليه الدراسة الراهنة من خلال تحديد متطلبات تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في :

تحديد متطلبات تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين .

تساؤلات الدراسة :

يتمثل التساؤل الرئيسي للدراسة في :

ما متطلبات تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين ؟

مفاهيم الدراسة :

١- مفهوم الجودة:conceptquality:

تعرف على أنها الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي بطريقة علمية سليمة وبأقصى درجة ممكنة من الإتقان^(١٩) .

وفي ضوء الدراسة الحالية يمكن تعريف الجودة إجرائياً على النحو التالي:

- تلك العملية التي يتم من خلالها تحديد مستوي النجاح الذي حققه الأخصائي الإجتماعي في أدائه المهني ويشمل ذلك على تحديد :

-الإرتقاء بمهنة الخدمة الاجتماعية بصفه عامه وخدمه الفرد بصفه خاصه من خلال تجويد عمل الأخصائيين الإجتماعيين في دور رعاية المسنين في العمل مع الحالات الفردية .

٢- مفهوم الأداء المهني: professional performance concept

الأداء المهني يعني قدره الأخصائي الإجتماعي على القيام بمسئوليته الوظيفية طبقاً لمدي كفاءته ومدي ملائمة الظروف والعوامل التي تؤثر في البيئة المحيطة به^(٢٠) .

٣- مفهوم جودة الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي :-

إستخدام الفرد لمهاراته وقدراته ومعلوماته وخبراته للقيام بأنشطة وظيفية معينة لإنجاز نتائج متفق عليها مع الأهداف التنظيمية^(٢١) .

كما إتفق البعض على تعريف جودة الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي بأنة:

القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من الموظف الكفاء المدرب^(٢٢).

ويقصد بمفهوم جودة الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي فى الدراسة الحالية بانه :

-الجهود المبذولة من قبل الأخصائيين الإجتماعيين بدور رعاية المسنين لرفع مستوى جودة الأداء.

-مدى قدرة الأخصائيين الإجتماعيين على مواكبة التطور السريع والمتغيرات المتلاحقة وتنمية ذاته مهنياً ورفع قدراته وسماته لتقويم ذاته ومعرفة ناط القوة والضعف لديه في ظل عمل فريقي متنوع.

٤ - مفهوم المتطلبات :

وضع صعب يكتنفه شيء من الغموض يحول دون تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية ، ويُمكن النظر إليه على أنها المسبب للفجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والإنجاز الفعلي أو على أنها الانحراف في الأداء عن معيار محدد مسبقاً^(٢٣).

كما تعرف المتطلبات بأنها أمر أو عمل يطلب تحقيقه ، وهو شيء أساسي لا غناء عنه، وتأتي بمعنى تحسين الخدمة ، والطلب محاولة وجدان الشيء^(٢٤).

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة :

تتنمي هذه الدراسة وفقا لأهدافها إلي نمط الدراسات الوصفية .

منهج الدراسة :

تمشياً مع نوع الدراسة الحالية يري الدارس أن المنهج الملائم لموضوع الدراسة هو منهج المسح الإجتماعي كأحد المناهج الرئيسية التي تستخدم مع البحوث الوصفية.

أدوات الدراسة :

دليل مقابلة للخبراء الأكاديميين العاملين بمجال رعاية المسنين (إعداد الدارس).

مجالات الدراسة :

(أ) المجال المكاني :

كلية الخدمة الاجتماعية (جامعه حلوان والفيوم) وإدارة التضامن الاجتماعى بالفيوم

(ب) المجال البشري :

عينه من الأكاديميين والخبراء بكل من كلية خدمه الاجتماعية (جامعه حلوان والفيوم) وإدارة التضامن الاجتماعى بالفيوم.

(ج) المجال الزمني :

يتمثل المجال الزمني للدراسة هو فترة جمع البيانات.

نتائج الدراسة :

لقد توصلت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية :

(النتائج المرتبطة بوصف عينة الدراسة للخبراء والأكاديميين)

جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً للنوع:

الترتيب	%	ك	النوع
١	٥٣,٣	٨	ذكر
٢	٤٦,٧	٧	أنثي
	١٠٠	١٥	المجموع

باستقراء الجدول رقم (١) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً للنوع ، حيث تبين أن أعلى نسبة كانت للذكور والتي بلغت (53.3%) ، أما نسبة الإناث فبلغت (46.7%) وهذا يوضح أو يشير إلى عمل الأخصائيين الاجتماعيين جنبا إلى جنب مع الأخصائيات الإجتماعيات

جدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً للسن

م	السن	ك	%	الترتيب
1	من 35 سنة إلى...	١	٦,٧	٤
2	من 40 سنة إلى...	٣	٢٠	٣
3	من 45 سنة إلى...	٤	٢٦,٧	٢
4	من 50 سنة إلى...	٤٦,٦	٤٦,٦	١
	المجموع	١٥	١٠٠	

باستقراء الجدول رقم (٢) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً للسن ، تبين أن أعلى نسبة كانت من الخبراء والأكاديميين التي تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 50 سنة إلى والتي بلغت (46.6%) ، أما الخبراء والأكاديميين الذين تقع أعمارهم في الفئة

العمرية من 45 سنة إلى بلغت نسبتهم (25.7%) في حين أن الخبراء والأكاديميين الذين تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 40 سنة إلى بلغت نسبتهم (20.0%) ، وكذلك الخبراء والأكاديميين الذين تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 35 سنة إلى ... بلغت نسبتهم (6.7%) وهم أمن الفئات العمرية.

جدول رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً للعمل الحالي

م	العمل الحالي	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1-	أستاذ جامعي	٨	٥٣,٧	١
2-	أخصائي اجتماعي	٧	٤٦,٣	٢
	المجموع	١٥	١٠٠	

باستقراء الجدول رقم (٣) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً للعمل الحالي، تبين أن أعلى نسبة كانت من عينه الأكاديميين أستاذ جامعي بنسبة (53.7%) أما أخصائي اجتماعي بلغت نسبتهم (46.3%) وذلك يوضح مدى التفعيل للتطبيقات التربوية لمواكبة التغيرات حيث يشمل هذا التطبيق مصادر الجودة.

جدول رقم (4) يوضح توزيع الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً لجهة العمل

م	العمل الحالي	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1-	الجامعة	٨	٥٣,٧	١
2-	مديرية التضامن الاجتماعي	٧	٤٦,٣	٢
	المجموع	١٥	١٠٠	

باستقراء الجدول رقم (٤) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً لجهة العمل تبين أن أعلى الفئات الجامعة بنسبة (53.7%) يليها في الترتيب مديرية التضامن الاجتماعي بنسبة (46.3%) ويتوافق ذلك مع بيانات الجدول السابق والتي تشير إلى توزيع عينة الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً للعمل الحالي.

جدول رقم (5) يوضح توزيع عينة الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً لسنوات الخبرة في مجال العمل

م	سنوات الخبرة في مجال العمل مع المسنين	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
2-	من 5 سنوات - أقل من 10 سنوات	٦	٤٠	١
3-	من 10 سنوات - أقل من 15 سنة	٥	٣٣,٤	٢
4-	20 سنة فأكثر	٤	٢٦,٦	٣
	المجموع	١٥	١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول رقم (٥) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الخبراء والأكاديميين طبقاً لسنوات الخبرة في مجال العمل مع المسنين تبين أعلى الإستجابات من (٥ سنوات - أقل من ١٠ سنوات) بنسبة مئوية (٤٠%) تليها الإستجابات من (١٠ سنوات - أقل من ١٥ سنة) بنسبة (٣٣,٤%) وأخيراً (٢٠ سنة) فأكثر بنسبة (٢٦,٦%).

النتائج المرتبطة بالإجابة على التساؤل الرئيسي والذي كان مؤداة

ما متطلبات تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين في العمل مع الحالات

الفردية بدور رعاية المسنين المرتبط بتطبيق المهارات المهنية؟

جدول رقم (6) يوضح النتائج المرتبطة بنوعية المهارات اللازمة للعمل في مجال المسنين

من وجهة نظر الخبراء والأكاديميين = ١٥

م	الاستجابات	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١-	مهارة ا لمقابلة مع الحالات الفردية	6	40	2
٢-	مهارة الملاحظة للمسنين	3	20	4
٣-	مهارة الإتصال والتواصل	3	20	٤ م
٤-	مهارة تكوين علاقه المهنية	8	53.3	1
٥-	مهارة حل المشكلات	8	53.3	1م
٦-	مهارة التعامل مع أزمة التقاعد والإحالة للمعاش	6	40	2م
٧-	مهارة إدارة الحالة	3	20	4م

3	33.3	5	مهاراة الإقناع	-٨
6	6.6	1	المهارة في تحديد الإحتياجات	-٩
5	13.3	2	المهارة في صنع القرار	-١٠

- نوعية المهارات اللازمة للعمل في مجال المسنين

تشير بيانات الجدول رقم (٦) إلي أن توزيع إجابات الخبراء والأكاديميين حول نوعية المهارات اللازمة للعمل في مجال المسنين :

بإستقراء بيانات الجدول السابق والذي يوضح النتائج المرتبطة بنوعية المهارات اللازمة للعمل في مجال المسنين ،يتضح أن هذه الإستجابات توزع إحصائياً وفق مجموع درجات كل عبارة ، والنسبة المئوية ، وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد علي النحو التالي :

أن أعلى الاستجابات الخاصة بنوعية المهارات اللازمة للعمل في مجال المسنين هي الإستجابتين (٤) ، (٥) مهارة تكوين العلاقة المهنية ،مهارة حل المشكلة بنسبة (٥٣,٣%)، تليها الإستجابتين (١) ، (٦) مهارة المقابلة مع الحالات الفردية ومهارة التعامل مع أزمه التقاعد والإحالة للمعاش بنسبه (٤٠%)، تليها الاستجابة رقم (٨) مهارة الإقناع بنسبة (٣٣,٣%)، وتليها الإستجابات رقم (٢) ، (٣) ، (٧) مهارة الملاحظة للمسنين مهارة الإتصال والتواصل ومهارة إدارة حاله بنسبة (٢٠%)، تليها الإستجابة رقم (١٠) المهارة في صنع القرار بنسبة (١٣,٣%) وأخيراً الاستجابة رقم (٩) المهارة في تحديد الإحتياجات بنسبة (٦,٦%).

جدول رقم (٧) يوضح النتائج المرتبطة بنوعية المعارف اللازمة للعمل في مجال المسنين

م	الاستجابات	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
-١	معارف مرتبطة بطبيعة مرحلة المسنين	٥	٣٣,٣٣	٣
-٢	معارف مرتبطة بخصائص مرحلة المسنين	٢	١٣,٣٣	٥
-٣	معارف مرتبطة بإحتياجات مرحلة المسنين	٧	٤٦,٦	١
-٤	معارف مرتبطة بمشكلات العمل مع المسنين	٧	٤٦,٦	م١
-٥	معارف مرتبطة بنظريات العمل مع المسنين	٣	٤٦	٢
-٦	معارف مرتبطة بنماذج الممارسة العامة في مجال المسنين	٣	٢٠	٤
-٧	معارف مرتبطة بطرق مساعدة المسنين	٣	٢٠	م٤
-٨	معارف مرتبطة بالقدرات والإمكانات الفردية للمسنين	٣	٢٠	م٤
-٩	معارف خاصة بالتغيرات التي تحدث بالمجتمع	٣	٢٠	م٤
-١٠	معارف عن كيفية تنظيم الوقت للمسنين	٣	٢٠	م٤

باستقراء بيانات الجدول رقم (٧) والذي يوضح النتائج المرتبطة بنوعية المعارف اللازمة للعمل في مجال المسنين يتضح أن هذه الإستجابات توزع إحصائياً وفق مجموع درجات كل عبارة ، والنسبة المئوية وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد علي النحو التالي :

أظهرت نتائج الجدول السابق أن الإستجابات (٣) التي تشير إلي (معارف مرتبطة بإحتياجات مرحلة المسنين، معارف مرتبطة بمشكلات مرحلة المسنين) بنسبة (٤٦,٦%)، معارف مرتبطة بنظريات العمل مع المسنين بنسبة (٤٦%)، ثم تليها الإستجابات رقم (١) التي تشير إلي معارف مرتبطة بطبيعة مرحلة المسنين بنسبة (٣٣,٣%)، تليها الإستجابات رقم (١٠,٩,٨,٧,٦) ، والتي تشير إلي (معارف مرتبطة بنظريات العمل مع المسنين) و (معارف مرتبطة بنماذج الممارسة العامة في مجال المسنين) و (معارف بطرق مساعدة المسنين) و (معارف مرتبطة بالقدرات والإمكانات الفردية للمسنين) و (معارف خاصة بالتغيرات التي تحدث بالمجتمع) و (معارف عن كيفية تنظيم الوقت للمسنين بنسبة (٢٠%) ، تليها الإستجابة رقم (٢) والتي تشير إلي معارف مرتبطة بخصائص مرحلة المسنين بنسبة (١٣,٣%).

جدول رقم (٨) يوضح النتائج المرتبطة بنوعية القيم المهنية اللازمة للعمل مع المسنين (من وجهة نظر الخبراء والأكاديميين)

م	الاستجابات	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١-	العدالة والمساواة	٦	٤٠	٣
٢-	التعاون والعمل بروح الفريق	٦	٤٠	م٣
٣-	المشاركة	٦	٤٠	م٣
٤-	الحب والتسامح	٥	٣٣,٣	٤
٥-	الإنتماء والمواطنة	٣	٢٠	٥
٦-	الحرية وعدم فرض الرأي	٧	٤٦	٢
٧-	إحترام حق المسن في طلب الخدمة	٣	٢٠	م٥
٨-	إحترام كرامة المسن وأدميته	٥	٣٣,٣	م٤
٩-	السرية	٨	٥٣,٣	١
١٠-	التقبل	٥	٣٣,٣	م٤

تشير بيانات الجدول رقم (٨) إلي أن توزيع إجابات الخبراء والاكاديميين حول القيم المهنية اللازمة للعمل مع المسنين بدور رعايه المسنين يتبين فيما يلي :

يتضح أن هذه الإستجابات توزع إحصائياً وفق مجموع درجات كل عبارة ، والنسبة المئوية ، وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي : ان أعلى الإستجابات الخاصة بالقيم المهنية للعمل مع المسنين هي الإستجابة (٩) السريه بنسبة (٥٣,٣ %) ، تليها الاستجابة (٦) الحرية وعدم فرض الرأي بنسبة ٤٦% ، تليها الاستجابات (١) ، (٢) ، (٣) ، العدالة والمساواة،التعاون والعمل بروح الفريق، المشاركة بنسبة (٤٠%) ، وأخيراً تليها الإستجابات (٤) ، (٨) ، (١٠) ، الحب والتسامح ، إحترام كرامة الإنسان وأدميته ، التقبل، بنسبة (٣٣,٣%) وتليها الإستجابة رقم (٥) ، (٧) الإنتماء والمواطنة، إحترام حق المسن في طلب الخدمة بنسبة (٢٠%) .

جدول رقم (٩) بنوعية الخبرات اللازمة للعمل مع المسنين (وجهة نظر الخبراء والأكاديميين)

م	الاستجابات	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١-	خبرات خاصة بتطبيق نظريات خدمة الفرد	٣	٢٠	٥
٢-	خبرات متعلقه بالعمل مع الحالات الفردية	٣	٢٠	٥م
٣-	خبرات التعامل مع الأزمة	٧	٤٦	٢
٤-	الخبرة في وضع الخطط والبرامج	٦	٤٠	٣
٥-	الخبرة في التواصل الأسرى والمجتمعي	٥	٣٣,٣	٤
٦-	الخبرة في كسب ثقة المسنين	١٠	٦٦,٦	١
٧-	الخبرة في ربط المسن بالمجتمع المحلي والخارجي	٦	٤٠	٣م
٨-	الخبرة في مواجهة المشكلات الذاتية والأسرية والمجتمعية	٣	٢٠	٥م
٩-	الخبرة في تحديد الإحتياجات	٦	٤٠	٣م
١٠	الخبرة في تدعيم مشاركة المسنين في برامج دور الرعاية	٣	٢٠	٥م

باستقراء بيانات الجدول رقم (٩) والذي يوضح النتائج المرتبطة بالخبرات اللازمة للعمل مع المسنين ، يتضح أن هذه الإستجابات توزع إحصائياً وفق مجموع درجات كل عبارة والنسبة المئوية ، قد جاء ترتيب عبارات هذا البعد النحو التالي : أن أعلى الإستجابات الخاصة بالخبرات اللازمة للعمل مع المسنين هي الإستجابة (٦) والخبره في كسب ثقة المسن بنسبة (٦٦,٦ %) ، ثم تليها الإستجابة (٣) خبرات التعامل مع الأزمة بنسبة (٤٦ %) ، ثم تليها الإستجابات (٤) ، (٧) ، (٩) الخبرة في وضع الخطط والبرامج والخبرة في ربط المسن بالمجتمع المحلي والخارجي والخبرة في تحديد الإحتياجات بنسبة (٤٠ %) ثم تليها الإستجابة (٥) الخبرة في التواصل الأسري والمجتمعي بنسبة (٣٣,٣%) وأخيراً تليها الإستجابات (١) ، (٢) ، (٨) ، (١٠)

خبرات خاصة بتطبيق نظريات خدمة الفرد ، خبرات متعلقه بالعمل مع الحالات الفردية ، الخبرة في مواجهة المشكلات الذاتية والأسرية والمجتمعيه ، والخبرة في تدعيم مشاركة المسنين في برامج دور الرعاية بنسبة (٢٠%).

جدول رقم (١٠) يوضح أهم المقترحات لتطوير جودة الممارسة المهنية مع الحالات الفردية من المسنين بدور الرعاية.

م	الاستجابات	ك	%	الترتيب
١	الإعداد الجيد للأخصائي الاجتماعي الممارس مع المسن	٢	١٣,٣	٥
٢	تبادل الخبرات بين الأخصائيين الاجتماعيين عن طريقة ورش العمل	٥	٣٣,٣	٢
٣	توفير العدد الكافي من الأخصائيين للعمل بمجال رعاية المسنين	٣	٢٠	٤
٤	التوعية المجتمعيه بأهمية دور رعاية المسنين	٢	١٣,٣	٥ م
٥	دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للتدريب على النماذج الحديثة	٦	٤٠	١
٦	وضع خطة عمل للأخصائي الاجتماعي في هذا المجال	٢	١٣,٣	٥ م
٧	تطوير واستحداث نماذج حديثة للتعامل مع المسنين	٢	١٣,٣	٥ م
٨	الإهتمام الأكثر من الدولة تجاه المسنين	٢	١٣,٣	٥ م
٩	تزويد دور رعاية المسنين بالأخصائيين النفسيين لمساعدة المسنين	٤	٢٦,٦	٣
١٠	اقترح دبلوم المسنين بجميع كليات ومعاهد الخدمة الإجتماعية	١	٦,٦	٦

تشير بيانات الجدول رقم (١٠) إلى أن توزيع إجابات الخبراء الأكاديميين حول أهم المقترحات لتطوير جودة الممارسة المهنية مع الحالات الفردية للمسنين بدور الرعاية حيث يتبين ما يلي :

باستقراء بيانات الجدول السابق والذي يوضح النتائج المرتبطة بأهم المقترحات لتطوير جودة الممارسة المهنية مع الحالات الفردية للمسنين بدور الرعاية ، يتضح أن هذه الإستجابات توزع إحصائياً وفق مجموع درجات كل عبارة ، والنسبة المئوية ، وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي : أن أعلى الإستجابات الخاصة بأهم المقترحات لتطوير جودة الممارسة المهنية مع الحالات الفردية للمسنين بدور الرعاية هي الإستجابة (٥) ، دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للتدريب على النماذج الحديثة بنسبة (٤٠%) ، تلي ذلك الاستجابة (٢) ، تبادل الخبرات بين الأخصائيين الاجتماعيين عن طريق ورش العمل ، بنسبة (٣٣,٣%) ، تلي ذلك الإستجابة (٩) ، تزويد دور رعاية المسنين بالأخصائيين النفسيين لمساعدة المسنين على التكيف النفسي ، بنسبة (٢٦,٦%) ، وتلي ذلك الإستجابة (٣) ، توفير العدد الكافي من الأخصائيين للعمل بمجال رعاية المسنين ، بنسبة (٢٠%) ، تلي ذلك الإستجابات (١) ، (٤) ، (٦) ، (٧) ، (٨) ، الإعداد الجيد للأخصائي الاجتماعي الممارس مع المسن ،التوعية المجتمعية بأهمية دور رعاية المسنين ، وضع خطة عمل للأخصائي الاجتماعي ، هذا المجال ، تطوير وإستحداث نماذج حديثة للتعامل مع المسنين ، الإهتمام من قبل الدولة تجاه المسنين ، بنسبة (١٣,٣%) ، وأخيراً تأتي الإستجابة ، (١٠) إقتراح دبلوم المسنين بكليات ومعاهد الخدمة الإجتماعية ، بنسبة (٦,٦%)

جدول رقم (١١) يوضح آليات الممارسة مع الحالات الفردية من المسنين بدور الرعاية
(وجهة نظر الخبراء والاكاديميين) ن = ١٥

الترتيب	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
	%	ك	%	ك	%	ك		
٢	-	-	١٣,٣	٢	٨٦,٦	١٣	تحسين نوعية الإعداد المهني	١
م٢	-	-	١٣,٣	٢	٨٦,٦	١٣	تكثيف عمليات التدريب	٢
١	-	-	٦,٦٦	١	٩٣,٣	١٤	تنويع مجالات الممارسة	٣
م٢	-	-	١٣,٣	٢	٨٦,٦	١٣	تطوير الجوانب المعرفية	٤
م٢	-	-	١٣,٣	٢	٨٦,٦	١٣	تنويع المهارات في مجالات الممارسة	٥
م٢	-	-	١٣,٣	٢	٨٦,٦	١٣	تنويع الخبرات المرتبطة بمهارات الممارسة	٦
م٢	-	-	١٣,٣	٢	٨٦,٦	١٣	تحسين نوعية الممارسة	٧
م٢	-	-	١٣,٣	٢	٨٦,٦	١٣	تنويع الخبرات المرتبطة بمهارات الممارسة	٦

تشير بيانات الجدول رقم (١١) إلى أن توزيع إجابات الخبراء الأكاديميين حول آليات الممارسة مع الحالات الفردية للمسنين بدور الرعاية حيث يتبين ما يلي :

بإستقراء بيانات الجدول السابق والذي يوضح النتائج المرتبطة بآليات الممارسة مع الحالات الفردية للمسنين بدور الرعاية ، يتضح أن هذه الاستجابات توزع إحصائياً وفق مجموع درجات كل عبارة ، والنسبة المئوية ، وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي :

أن أعلى الإستجابات الخاصه بأهم المقترحات بآليات الممارسة مع الحالات الفردية للمسنين بدور الرعاية هي الإستجابة رقم (٣) تنويع مجالات الممارسة بنسبه (٩٣,٣%)، تليها الإستجابات (٢، ١، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧) تحسين نوعية الإعداد المهني ، تكثيف عمليات التدريب ، تطوير الجوانب المعرفية ، تنويع المهارات في مجالات الممارسة ، تنويع الخبرات المرتبطة بمهارات الممارسة ، تحسين نوعية الممارسة ، بنسبة (٨٦,٦%).

توصيات البحث

- ١- القيام بمزيد من الدراسات والبحوث العلمية التي تركز على جودة الأداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين وبالأخص مع المسنين ، لأنهم من أكثر الفئات بحاجة إلى المساعدة والإهتمام .
- ٢- ضروره مسايرة الإتجاهات العالمية ومن أهمها البدء بنشر ثقافة الجودة كخطوه أساسية قبل التطبيق وذلك لضمان نجاح التطبيق .
- ٣- الإستفادة بصفة مستمرة من برامج التدريب وذلك كي تتلائم مع التطورات الحديثه في الخدمة الإجتماعية بشكل عام وخدمة الفرد بشكل خاص .
- ٤- إجماع عدد من المؤتمرات والتقارير والدراسات على ضرورة إحداث تطوير في دار المسنين من خلال التوظيف المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات ، والتعايش مع الآخرين من أجل منافسة عالمية لمواكبة التغير المستمر .
- ٥- لا بد من مواكبة ومواجهة الأخصائي الاجتماعي لتحولات وتغيرات العصر ومواكبة الثورات العلمية والمعرفية والتكنولوجية.
- ٦- الإستعانة بالخبراء والأكاديميين لتطوير مهاراته في العمل مع الحالات الفردية .
- ٧- الإطلاع على كل ما هو جديد لمسايره تطورات العصر .

مراجع البحث :

- ١- ناصر عويس عبد التواب:التدخل المهني للخدمة الإجتماعية للتخفيف من حدة مشكلات سوء التوافق الأسرى للمسنين (القاهرة : بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الانسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الإجتماعية،٢٠٠٢،ص ١٢٢).
- 2-M.Rash, Elizabeth: Social Support in Elderly Nursing Home Popuation : Manifestaio and Influences(University of Central Florida,Orlando, 2007).
- 3-veronica couched and Audrey Millender: management in social work , British , library, 2001, p164.
- ٤- هشام سيد عبد المجيد : دراسة تقويمية لدور الأخصائي الإجتماعي مع الحالات الفردية في المجال الطبي في إطار العمل الفريقى (القاهرة : بحث منشور بالمؤتمر العلمي السابع ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، في الفترة من ١١-١٣ مايو ، ١٩٩٤).
- ٥- أحمد حسين عبدالرزاق : الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين (القاهرة : بحث منشور بالمؤتمر العلمي السابع عشر،كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان ،في الفترة من ٢٤ - ٢٥ مارس،٢٠٠٤، ص ٢٦٩٩،
- ٦- ناصر عويس عبد التواب : نحو برنامج مقترح لتطوير الإعداد المهني للأخصائيين الإجتماعيين في مجال رعاية الشباب (القاهرة : رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، كلية الخدمة الإجتماعية ، ١٩٩٠).
- 7-Charron ,prochownik : social support and heath outcomes in children organization on , unpublished Dissertation the university of Michigan , 2004.
- 8-Smith, m.bt al : social workers in the substance treatment field, health and social work (206 ,N2, NASW 2006).
- 9-Cunningham , Kenneth: development and validation of a measure to identify the predictors of recovery, oriented practice among social workers practice among social health and addiction agencies(PHD, university of Connecticut , Klein, Waldo , 2011).
- 10-Dhest , A : the role of social worker in development journal of sociology(vol. 14 . N.Y. 1993).

11-Hark ness , Nuliski : performance standards for social workers , journal for social work (washing ton ,7 (33) ,N (4) , 1988).

12-Koncelmary , Debra : Negotiating between Academic and professional Discourse in agraduote , 43 social work program , U.S mass achsetts , 43rd, cincinnoti, march 19 -- 21, 1992).

١٣- علي الدين السيد : الجودة والإعتماد في تعليم الخدمة الإجتماعية (القاهرة : ورقة عمل بالمؤتمر العلمي الأول ،المعهد العالي للخدمة الإجتماعية ببيورسعيد ، فى الفتره من ٦-٨ ابريل ٢٠٠٥ .

١٤- سلامة منصور محمد عبدالعال: تقويم ممارسة المهارات المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين في مجال الإدمان (القاهرة: بحث منشور بالمؤتمر العلمي الدولي الثالث والعشرون ، جامعة حلوان ،كلية الخدمة الإجتماعية ،٢٠١٠) ص ٣٠٢٩.

١٥- نعيم عبدالوهاب شلبي ، عبد العزيز حسين: تقييم جودة التعليم العلمي لطلاب الخدمة الإجتماعية في المجال المدرسي (القاهرة: بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الانسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الإجتماعية ، العدد الخامس والعشرون ، الجزء الثاني ، ٢٠٠٨) ص ٩٣٧.

١٦- أحمد صادق رشوان: العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للمنظم الإجتماعي بالجمعيات الأهلية (القاهرة: بحث منشور بالمؤتمر العلمي التاسع عشر ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان ، المجلد الرابع، ٢٠٠٦) ص ٢١٩١.

١٧- عادل رمضان الزيايدي:تدريب الموارد البشرية (القاهرة: مكتبة عين شمس ، ٢٠٠٥) ص ١٣،

١٨-يوسف محمد عبد الحميد : العلاقة بين إستخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية (القاهرة : بحث منشور بالمؤتمر العلمي السادس عشر ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٣).

١٩- عبد الخالق محمد عفيفي: ورقة عمل حول الخدمة الإجتماعية والإصلاح الإجتماعي بين الواقع والمأمول(القاهرة : المؤتمر العلمي الأول من ٦-٨ ابريل ، ٢٠٠٥) ص ١٠٨،

٢٠-جمال شحاتة حسين : العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الإجتماعيين وتنمية أدائهم المهني (القاهرة : بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية العدد الثاني ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٧) ص ١٥٧،

21-Loose more ,M.D anty ,A .Lingard H (Human Resource management in construction projects ,sponpress ,2003) , p159.

٢٢-مدحت أبو النصر: فن ممارسه الخدمة الإجتماعية(القاهرة : دار الفجر، ٢٠٠٩).

23-- Darweesh, A. The applications of the electronic governments – field study on the nationality and accommodation administration in Dubi. Master research, Naif Arab University for security sciences: Al Riyad,2005,p7

٢٤-خلف بن تركي الحربي : درجة توفر متطلبات تطبيق معايير الإدارة الإستراتيجية بمنطقة القصيم التعليمية من وجهة نظر القيادات التعليمية (رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة ام القرى ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠١٥).