

بحث بعنوان

دراسة الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين
في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام في العاصمة المقدسة ”
مكة المكرمة ”

إعداد

د / عادل عزت محمد عيد

أولاً: مشكلة الدراسة:

تعتبر مرحلة الطفولة من أهم مراحل حياة الإنسان، وهي مرحلة حاسمة ومهمة في بناء شخصية الفرد، ولهذا فإن من الضروري الاهتمام بهذه المرحلة خاصة في ظل التحولات العالمية التي تتطلب زيادة الجهود المختلفة لتحقيق الرقي والتقدم لمستقبل الطفولة.

وقد كان للدين الإسلامي السبق في الاهتمام والرعاية بتلك الفئة والتأكيد على حقوق الأطفال وتقديم آليات وأساليب تقديم العون والرعاية لهم، كما نص الإعلان العالمي لحقوق الطفل على ضرورة توفير الرعاية والمساعدة، وإعداد الطفل إعداداً سليماً وتوفير الإمكانيات التي تتيح له أن ينشأ في جو صحي وآمن (١).

فالأطفال هم مصدر الثروة الحقيقية في المجتمع إذ يمثلون قوه الأمة ومصدر إنتاجها، لذلك فإن الاهتمام بهم ورعايتهم يجب أن يكون الهدف المشترك لكل أجهزة الدولة، حتى يتكون جيل يحمل الأمانة ويؤدي الرسالة (٢).

وإذا كانت رعاية الأطفال بشكل عام تعد برنامجاً استثمارياً تنموياً يستهدف إعداد الطاقات البشرية القادرة على المساهمة في بناء المجتمع وتقدمه، فإن تركيز الرعاية على من حرم من الرعاية الأسرية تكون أكبر، ذلك لأن عدم الاهتمام بهم يشكل عبئاً يثقل كاهل المجتمع، إذ قد ينحرفون في مزالق الانحراف، مما يهدد أمن المجتمع واستقراره، وضياع الفرد وخسارته.

لذا فإن استراتيجيات التنمية في جميع خططها وبرامجها قد اهتمت بمن حرم من أسرته الطبيعية، وذلك بتوفير مؤسسات إيوائية تهتم بتقديم مختلف أنواع الخدمات لرعاية شئون الأطفال الأيتام، ولا يقف الأمر عند حد الرعاية المؤسسية الحكومية، إنما تعداه ليشمل أيضاً ما تسهم به الأسر الحاضنة البديلة والصديقة والجمعيات الأهلية في تقديم الرعاية والاهتمام بهذه الفئة الهامة في المجتمع (٣).

وقد تزايد الاهتمام بالطفولة في المملكة العربية السعودية، ونالت فئة الأطفال الأيتام المحرومين من الرعاية الأسرية اهتماماً خاصاً، إذ أعدت الخطط ووضعت البرامج، وتم التوسع فيها وتحسينها، لتقدم المزيد من العناية والرعاية لهذه الفئة من الأطفال، والعمل على توفير الخدمات التي يحتاجونها في مؤسسات متخصصة، وفق خطط علمية مدروسة وبرامج يتم تنفيذها من خلال المهنيين والمتخصصين في أنشطته ومجالات الرعاية الاجتماعية المختلفة (٤).

وتسهم مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها وأساليبها المهنية في هذا المجال الحيوي الهام وذلك من خلال قيام الأخصائيين الاجتماعيين بمساعدة الأيتام على إشباع احتياجاتهم وتجاوز المشكلات التي يعانون منها للوصول بهم إلى مستوى أداء أفضل لوظائفهم، والاستفادة من طاقاتهم وإمكاناتهم والتي تجعل منهم أعضاء مساهمين في بناء المجتمع وتقدمه (٥).

ولا شك أن المسؤولية المهنية في تلبية احتياجات الأيتام والتصدي للمشكلات التي يعانون منها في المؤسسات الإيوائية، تستلزم مزيداً من المهارة والفهم والإدراك الواعي من قبل الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق الأساليب والمداخل والتقنيات المهنية اللازمة للأداء السليم.

ويتطلب هذا ضرورة توافر الإعداد المهني السليم للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات رعاية الأيتام، ودراسة الاحتياجات التدريبية اللازمة لهم، لتطوير معارفهم ومهاراتهم واتجاهاتهم في هذا المجال، حتى يتمكنوا من أداء أدوارهم المنوطة بهم بأعلى درجة من الكفاءة والفاعلية، والذي ينعكس بدوره على مستوى جودة الخدمات المقدمة لأبنائنا الأيتام في تلك المؤسسات، وعلى إشباع احتياجاتهم، وحل مشكلاتهم، وتنمية قدراتهم.

ووصولاً لتحديد دقيق لمشكلة الدراسة الحالية: تناول الباحث مجموعة من الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الدراسة من مداخل مختلفة وفيما يلي عرض لتلك الدراسات:

١- دراسة مدحت محمد أبو النصر (١٩٩٨): استهدفت الدراسة رصد مشكلات التدريب كأحد المداخل لتطوير العملية التدريبية، وأشارت الدراسة إلى أن أهم العوامل المعوقة لبرامج التدريب هي: عدم إعطاء الأهمية المناسبة لبرامج التدريب، وضعف الاعتمادات المالية المخصصة لتلك البرامج، وغلبة الطابع النظري على كثير من البرامج التدريبية. وأكدت الدراسة على أن أهم العوامل الرئيسية لتعظيم عائد التدريب هي مناسبة موضوعات التدريب لطبيعة التحولات الاجتماعية والاقتصادية التي تحدث في الوقت الحالي (٦).

٢- دراسة أسماء السهلي (١٤٢٣ هـ): هدفت الدراسة التحقق من مدى كفاءة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في إشباع بعض احتياجات الأطفال المحرومين من الأسر الطبيعية في دار الحضانه الاجتماعية بالرياض، والتعرف على مدى توافر المقومات المهنية للأخصائيات الاجتماعيات بالدار ومدى التزامهن بالقواعد المهنية للخدمة الاجتماعية، وخلصت الدراسة إلى أن هناك قصور في أداء الأخصائيات الاجتماعيات في إشباع بعض احتياجات الأطفال نزلاء الدار. وأوصت الدراسة بضرورة إلحاق الأخصائيات الاجتماعيات بدورات تدريبية متخصصة في مجال العمل بالدار، مع تطبيق برامج التعليم المستمر والتدريب المستمر (٧).

٣- دراسة Davis Guttery " 2002 " : أوضحت الدراسة أن الاحتياجات التدريبية " من المهارات الإدارية والفنية الأساسية " التي يتعين على المشرفين اكتسابها وتنميتها تختلف باختلاف المسار الوظيفي، وتزداد أهمية البرامج التدريبية بالنسبة للمشرفين في المرحلة الوظيفية المبكرة، وتتنخفض بالنسبة للمشرفين في المرحلة الوظيفية المتأخرة، وهو ما أكدت عليه عينة الدراسة المكونة من " ٣٨٠ " مشرفاً من العاملين في المنظمات الحكومية بشرق الولايات الأمريكية المتحدة (٨).

٤-دراسة Gary George "2003": استهدفت الدراسة التعرف على أهم أساليب تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في عدد من الولايات الأمريكية، وقد طبقت الدراسة على (٢١) مديراً من الإدارة العليا، و(٥) من مديري الإدارة الوسطى، و(٦) مشرفاً، وأوضحت الدراسة أن الملاحظة والمقابلات الشخصية وطريقة مسح الاتجاهات هي أهم طرق الكشف عن الاحتياجات التدريبية للعاملين في المنظمة (٩).

٥- دراسة حنان المسعود (١٤٢٥ هـ) : هدفت الدراسة التعرف على دور الخدمات الاجتماعية في رعاية وتأهيل الأيتام المستفيدين من خدمات دور التربية الاجتماعية والجمعية الخيرية بمنطقة الرياض، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك صعوبات تواجه الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية والتي تعاني منها الأخصائيات الاجتماعيات أثناء أدائهم لدورهن المهني بالجمعية وهي صعوبات تتعلق بالإدارة، تتمثل بعدم تفهم المسؤولين بدورهم المهني، وصعوبات تتعلق بالإعداد المهني للأخصائيات الاجتماعيات وحاجتهن إلى دورات تدريبية تدعم خبرتهم في العمل في هذا المجال (١٠) .

٦-دراسة وائل رمضان السليمان (٢٠٠٧م): استهدفت الدراسة التعرف على أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي في سورية، والصعوبات التي تواجه البرامج التدريبية في هذا الشأن. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها " أن جودة العملية التدريبية تنعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية، وأنه لا يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بطريقة علمية رغم وعي الإدارة لأهمية هذه العملية. وأن كثرة عدد المتدربين تحت إشراف مدرب واحد ينعكس سلباً على جودة العملية التدريبية (١١).

٧- دراسة فيصل بن علي الأسمرى (١٤٢٩ هـ) : توصلت الدراسة إلى أن أهم المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام " إنسان" ، تتمثل في قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بذلك الدور، وزيادة عدد الحالات التي يعمل معها الأخصائي الاجتماعي، وتكليفهم بأعباء إدارية كثيرة، وتدني المقابل المادي، وضعف الارتكاز على أسس وقواعد علمية في دراسة مشكلات واحتياجات الأيتام، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالجانب المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتوفير الأعداد اللازمة من الأخصائيين الاجتماعيين المتخصصين في مجال رعاية الأيتام، وتصميم برامج تدريبية في كيفية دراسة الحالات والعمل مع الجماعات لنقل معارفهم وخبراتهم في هذا المجال (١٢) .

٨- دراسة هايل عبد الوهاب الزايد ٢٠٠٩م : استهدفت الدراسة التعرف على واقع العملية التدريبية في منظماتنا الاجتماعية، وهل تهتم هذه المنظمات بتنمية وتطوير كوارها البشرية، ومدى قناعات القائمين على إدارة المنظمات بالنسبة لموضوع التدريب، والتعرف على أوجه القصور في البرامج التدريبية القائمة وتأثيراتها السلبية على أداء العاملين، وأشارت الدراسة إلى أن هناك ضعف وقصور في برامج التدريب المتبعة في مؤسساتنا مما يؤثر سلباً على أداء العاملين بتلك المؤسسات، وأن التطورات والتغيرات التكنولوجية المتجددة تحتم على المنظمات متابعتها وإعداد برامج تدريبية تتناسب معها (١٣) .

٩- دراسة إبراهيم التومي (٢٠٠٩م): استهدفت الدراسة التعرف على دور التأهيل والتدريب المهني في تنمية المهارات البشرية، وفق معطيات ومعايير جديدة قادرة على مجابهة مهام سرعة التغير وعلى تحسين مهاراتهم وكفائتهم باستمرار والاستعداد للتجديد والابتكار، وتوصلت الدراسة إلى أن منظومة إعداد الموارد البشرية وتأهيلها مطالبة اليوم باستنباط الحلول الكفيلة بإكسابها للمتدربين ومواصلة دعمها وتطويرها لدى العاملين في مواطن العمل وعلى امتداد حياتهم المهنية والعملية (١٤) .

١٠- هيله عبد العزيز إبراهيم الربيع (٢٠١١م) : استهدفت الدراسة وضع تصور مقترح من منظور العلاج الروحي في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من المشكلات التي تواجه الفتيات الأيتام في الدور الإيوائية بالرياض، وأوصت الدراسة بضرورة إحداث زيادة في أعداد الأخصائيات الاجتماعية العاملات بتلك المؤسسات الاجتماعية ليتناسب مع أعداد الفتيات اليتيمات، والاهتمام بإعدادهن وتدريبهن، مما يساعدهن على تحسن أدائهن المهني، وعدم تكليفهن بأعمال تعيقهن عن عملهن الأساسي، والسعي إلى رفع مستوى الفتيات المستفيدات من الناحية الاجتماعية والثقافية وتقوية إيمانهن بالله (١٥) .

١١- دراسة منار عمار الشريف (١٤٣٤هـ) : انتقدت الباحثة وضع دار التربية الاجتماعية للبنين في مكة المكرمة، ورصدت الباحثة في دراستها ملاحظات عديدة، أبرزها قلة عدد المراقبين والمشرفين في الدار، وقلة خبراتهم ومهاراتهم في ممارسة العمل المهني داخل الدار ما ينعكس سلباً على دورهم في توجيه وإرشاد الأبناء بالدار، والانتقال المفاجئ من الدار إلى دار أخرى ومن قسم إلى آخر، دون وضع برنامج للتهيئة النفسية من قبل المرشدين والأخصائيين الاجتماعيين في الدار، وأهمية الحاجة إلى تنظيم دورات تدريبية لزيادة كفاءة وفاعلية الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالدار (١٦) .

ونستخلص من البحوث والدراسات السابقة ما يلي:

١- أن هناك صعوبات تواجه عمل الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام وهي صعوبات راجعة إلى القصور في الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي للعمل في هذا المجال، وصعوبات راجعة إلى مؤسسة العمل، وصعوبات راجعة الأبناء بالدور.

٢- حاجة الكوادر التي تم اختيارها للعمل في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام إلى تدريب وتعليم مستمر وتزويدهم بكل ما هو جديد في ممارسة المهنة في هذا المجال.

٣- أن تنظيم الدورات التدريبية يجب أن يتلاءم مع الواقع الفعلي للاحتياج من جانب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام.

وانطلاقاً من الدراسات السابقة وما انتهت إليه من نتائج يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في " دراسة الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام بمكة المكرمة ".

ثانياً: أهمية الدراسة ومبررات اختيارها:

- من الأهمية بمكان تحديد الأهمية التي يعلقها الباحث على دراسته ومبررات اختيارها فيما يلي: -
- ١- أهمية وضرة مناصرة هذه الفئة الغالية على قلوبنا وهم الأيتام الذين أوصانا ديننا الحنيف بالعناية بهم وجعل ثواب كافل اليتيم مرافقة النبي صلى الله عليه وسلم في الجنة.
 - ٢- الزيادة الملحوظة لمشكلات الأيتام في الآونة المعاصرة، بشكل يستوجب التصدي لها والتخفيف منها، وذلك انطلاقاً من توجيهات ديننا الإسلامي الحنيف، الذي يحث على رعاية اليتيم، والإحسان إليه والوفاء بحقه وتلبية احتياجاته والقيام بشؤونه ومتطلباته.
 - ٣- تحسين أساليب العمل والأداء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام عن طريق إحداث تطوير في مهارات الأخصائيين الاجتماعيين وقدراتهم، وإكسابهم أنماط سلوكية يتبعونها في أداء أعمالهم، الأمر الذي ينعكس إيجابياً في سرعة تنفيذ المهام الموكلة إليهم، وتحقيق الجودة في الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام بتلك الدور.

- ٤- أشارت الدراسات السابقة أن هناك صعوبات متعددة تواجه عمل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بدور الرعاية الاجتماعية للأيتام وهي صعوبات راجعة إلى القصور في الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وحاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى تدريب وتعليم مستمر وتزويدهم بكل ما هو جديد في الممارسة المهنية في هذا المجال.
- ٥- أن دراسة الاحتياجات التدريبية وقياسها وفق أسس علمية، يمكن مخططي البرامج التدريبية وواضعي السياسات، من تصميم برامج تدريبية مناسبة، تحقق أهداف أكثر دقة، وأقرب واقعية، في ضوء الاحتياج الفعلي في هذا المجال، الأمر الذي ينعكس إيجابيا على مستوي ونوعية الخدمات المقدمة للأبناء في هذه الدور.
- ٦- أن التدريب عنصر حيوي بالغ الأهمية، واستثمار هام وضروري للعنصر البشري، وأداة هامة من أدوات التنمية، والأخصائي الاجتماعي المؤهل والمدرب، هو القادر دائماً على عمله، المالك لناصرته، الوثائق من نتائجه، والبعيد عن مخاطره.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف عام يتمثل في " دراسة الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام " وينبثق منه مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في:
- ١- التعرف على المسؤوليات والمهام التي يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام.
 - ٢- التعرف على الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام.
 - ٣- التعرف على تكتيكات العمل المهني التي يجب أن يتبعها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام.
 - ٤- التعرف على المعارف التي يحتاج الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام اكتسابها وتنميتها.
 - ٥- التعرف على المهارات التي يجب أن تتوفر في الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام.

٦- الوصول إلى تصور مقترح لبرنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام.

رابعاً: مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم التدريب:

التدريب هو أحد وسائل تنمية الموارد البشرية، وهو مفتاح التوسع المستمر في الأعمال بحكم قدرته المرنة على التعامل مع أي جديد (١٧). والعنصر البشري هو الثروة الحقيقية والمتغير الأهم في عملية التدريب، حتى يصبح أكثر معرفة واستعداداً وقدرة على أداء المهام المطلوبة منه بالشكل المناسب وابتكار (١٨).

ولا يوجد أحد ليس في حاجة إلى التدريب، فالتدريب هو أحد الوظائف الرئيسية للإدارة، وهو أحد المحاور الضرورية لعملية التنمية والتطوير الذاتي والتنظيمي والمؤسسي، وتحقيق الفاعلية الكاملة لها.

والتدريب في جوهره نشاط إداري مخطط، يهدف إلى تلبية الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية لدى الفرد، من خلال زيادة معارفه، وتدعيم اتجاهاته، وتحسين مهاراته، بما يسهم في تحسين أدائه في العمل، وزيادة الإنتاجية في المنظمة (١٩).

والتدريب هو " مجموعة الطرق العلمية المناسبة، التي تستخدم لتأهيل العاملين الجدد للعمل الذي سيقومون به، وتزويد العاملين الحاليين بالمهارات اللازمة لأداء وظائفهم بنجاح (٢٠). وهو عملية تطوير وتنمية سلوك الفرد، بوسيلة أو أكثر من وسائل التدريب، أو وسائل نقل الخبرة في مجال المعرفة أو المهارة أو الاتجاهات، بغرض تحقيق معيار أداء مرغوب فيه (٢١).

وهو عملية منظمة مستمرة محورها الفرد، تهدف إلى إحداث تغييرات محددة ذهنية وسلوكية وفنية، لمقابلة احتياجات محددة حالياً ومستقبلياً، يطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه، والمنظمة التي يعمل فيها (٢٢).

وفي ضوء هذه الدراسة يمكن تعريف التدريب بأنه: " أحد وظائف إدارة منظمات الرعاية الاجتماعية، يهدف إلى تلبية الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية للأخصائيين الاجتماعيين، من خلال زيادة معارفهم، وتدعيم اتجاهاتهم، وتنمية مهاراتهم، لأداء وظائفهم بنجاح.

وترجع أهمية التدريب إلى المزايا العديدة التي نحصل عليها من وراءه، وهذه المزايا تتمثل في (٢٣): -

١- إتاحة الفرصة لصقل المهارات واكتساب الخبرات.

٢- التزود بالمعلومات والبيانات المتعلقة بالعمل.

٣-رفع مستوى كفاءة وفاعلية العاملين.

٤-توحيد وتنسيق اتجاهات العاملين لتحقيق أهداف المنظمة.

وللتدريب أيضاً مزايا أخرى منها " أنه يكسب الموارد البشرية في المنظمة الثقة بالنفس، ويرفع الروح المعنوية، وينمي الشعور بالمسئولية، إضافة إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة، وتهيئة البيئة المناسبة للتطوير والإبداع، ويقلل من التوتر الناتج عن نقص المعارف أو الخبرات أو المهارات، ويزيد من الولاء والانتماء للمنظمة (٢٤).

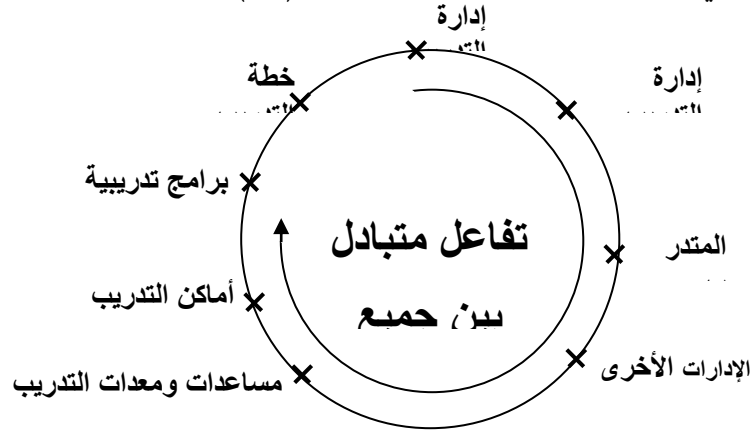
وفي ضوء مزايا التدريب وأهميته يمكن تحديد ثلاثة اتجاهات للتدريب وهي كالتالي (٢٥): -

(١) اتجاه نظري: يستهدف هذا الاتجاه تزويد المتدرب بمعلومات جديدة هو في حاجة إليها، وتصحيح المعلومات الخاطئة لديه، وتذكيره بمعلومات هامة حصل عليها من قبل المؤسسات التعليمية التي تخرج منها.

(٢) اتجاه نفسي وسلوكي: يستهدف هذا الاتجاه تدعيم الاتجاهات الايجابية لدى المتدرب، وإضعاف أو إلغاء الاتجاهات السلبية لديه، والعمل على إحلال اتجاهات إيجابية محلها إن أمكن.

(٣) اتجاه عملي: يستهدف هذا الاتجاه إكساب المتدرب مهارات جديدة تساعده على القيام بعمله بكفاءة وفعالية أكثر، كذلك يهدف الاتجاه العملي إلى تحسين المهارات الموجودة بالفعل لدى المتدرب، بما يساهم في ارتفاع معدلات أداءه لعمله وإتقانه بأكبر درجة ممكنة.

ويوضح الشكل التالي عناصر وأطراف العملية التدريبية (٢٦): -



شكل رقم

(١١)

ويجب التأكيد هنا بأن الفاعلية النهائية للتدريب وكفاءته في تحقيق أهدافه، تتوقف على مدى التكامل والترابط بين عناصره وأطرافه.

وهناك أنواع عديدة من الأساليب التدريبية نذكر منها: " المحاضرة، الحوار، النقاش الجماعي، الاستقصاءات، دراسة الحالات، تمثيل الأدوار، تدريب الحساسية، التعليم المبرمج، المباريات الإدارية، الزيارات الميدانية ... وغيرها " وعلى المدرب المتميز أن يختار الأسلوب التدريبي المناسب الذي يساعده على تحقيق الأهداف التدريبية (٢٧).

وهناك مجموعة من الشروط يجب توافرها لضمان فاعلية الجهود التدريبية وهي (٢٨): -

١- يجب أن تمارس مسئولية التدريب بواسطة الإدارة العليا في المنظمة كأحد مسئولياتها، بما يكفل تحقيق الأهداف العامة بكفاءة وفاعلية واقتصاد.

٢- يجب أن يكون التدريب عملية مخططة ومستمرة توجه نحو الأهداف العامة للمنظمة.

٣- يجب دراسة احتياجات التدريب كعملية منظمة، على أن تخصص الاعتمادات المالية اللازمة لها، وأن يخطط وقت التنفيذ ومكانه وطريقته وفقاً لأولويات هذه الاحتياجات.

٤- يجب تقييم نتائج التدريب بصفة دورية، للوقوف على مدى مقابلة هذه النتائج للاحتياجات الأصلية من التدريب، ومدى نجاح برامجه، ومدى ما يكون هناك من ثغرات أو مشكلات عاقت نجاح البرامج.

ويمكن تقسيم مراحل عملية التدريب إلى أربعة مراحل أساسية وهي:

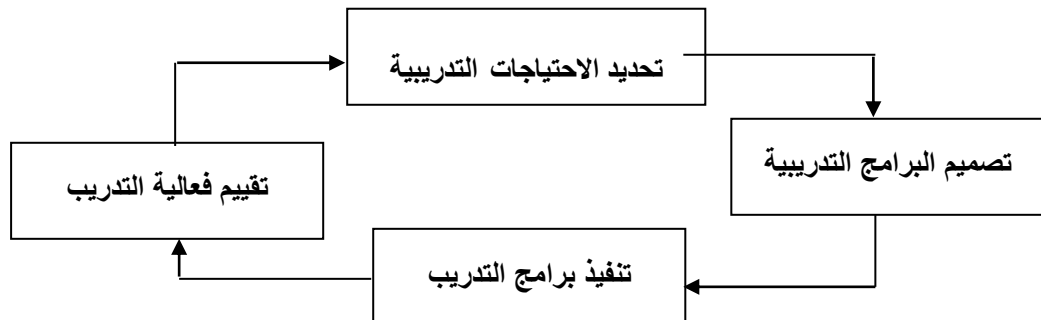
١- تحديد الاحتياجات التدريبية.

٢- تصميم البرامج التدريبية.

٣- تنفيذ برامج التدريب.

٤- تقييم فعالية التدريب كما هو موضح بالشكل رقم (٢)

شكل رقم (٢) يوضح مراحل عملية التدريب



وتعتبر عملية تحديد الاحتياجات التدريبية ركناً أساسياً في التخطيط للنشاط التدريبي للمنظمة وعاملاً حاسماً في فعالية العملية التدريبية كلها، ونقطة البداية والانطلاق الرئيسية لأي جهد كتب له النجاح والاستقرار.

٢- مفهوم الاحتياجات التدريبية:

يرتكز النشاط التدريبي بصفة أساسية على مدى الدقة والموضوعية في تحديد الاحتياجات التدريبية المناسبة، لتنمية وتطوير المعارف والاتجاهات والمهارات المختلفة للأفراد، وترجمة هذه الاحتياجات إلى سياسات وبرامج تدريبية تحقق الأهداف الأساسية لهذا النشاط (٢٩).

وتحديد الاحتياجات التدريبية تمثل مرحلة التشخيص بالنسبة للعملية التدريبية، فكما أن الطبيب لا يستطيع أن يصف العلاج قبل فحص المريض وتحديد نوع المرض، فإن من الصعب تحديد الأشخاص الذين يشملهم التدريب وأهداف التدريب ومحتوى البرامج التدريبية، بدون التحديد الدقيق والموضوعي للاحتياجات التدريبية (٣٠).

وتتعدد وتتوغل الرؤى والاتجاهات التي تحاول التوصل إلى تصور واضح ومحدد لمفهوم الحاجة، إلا أن الجوهر الحقيقي لهذا المفهوم يتمثل في كون الحاجة تمثل شيء أصيل وثابت في حياة البشر وهي نتيجة حتمية لتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض كأفراد وجماعات ومؤسسات في إطار البيئة المحيطة (٣١).

ولما كانت الحاجة ملازمة للإنسان وتمثل سبب ونتيجة لبقائه، فإن عدم التمكن من إشباع الحد الأدنى من الاحتياجات الأساسية، يؤثر سلباً على قدرة ودافعية الإنسان نحو التواصل والاستمرار.

وتتنوع وجهات النظر التي حاولت تحديد مفهوم واضح ودقيق للاحتياجات التدريبية فهناك من ينظر للاحتياجات التدريبية على أنها " مجموعة التغيرات الواجب إحداثها في الفرد، والمتعلقة بمعارفه ومهارته وأدائه وسلوكه واتجاهاته لكي يتمكن من أداء وظيفته الحالية بكفاءة أكبر، أو لجعله لائقاً لشغل وظيفة أعلى (٣٢).

وهناك من ينظر للاحتياجات التدريبية على أنها " نواحي ضعف أو نقص فنية أو إنسانية، حالية أو محتملة، في قدرات العاملين أو معلوماتهم أو اتجاهاتهم، يراد تغييرها أو تعديلها أو تنميتها عن طريق التدريب " (٣٣).

وهناك من ينظر للاحتياجات التدريبية أيضاً على أنها " جملة التغيرات المطلوب إحداثها في معارف ومهارات واتجاهات الأفراد، بقصد تطوير أدائهم، والسيطرة على المشكلات التي تواجههم (٣٤).

وتحليل الاحتياجات التدريبية هي " عملية مقارنة الأداء الفعلي للمنظمة بالأداء المرغوب فيه، لتحديد حجم الفجوة التي يمكن معالجتها أو سدها بالتدريب " (٣٥).

ويؤكد " ديفيد أوسبورن David Osborn " أنه طالما بقيت هناك فجوة قائمة بين الأداء الفعلي للمنظمة والأداء المرغوب فيه، تبقى هناك حاجة تدريبية قائمة، وهو تعادل الفجوة الموجودة في الأداء (٣٦).

ويجب التأكيد على أن الاحتياجات التدريبية لا تقتصر فقط على جوانب الخلل أو القصور، ولكنها تمتد إلى جوانب تطويرية معينة، فهي بذلك تعنى المعلومات والاتجاهات والمهارات المراد تنميتها لدى الفرد، أو المطلوبة لمواجهة تغييرات متوقعة سواء كانت تنظيمية أو تكنولوجية، وذلك لإعداد العدة لاستقبالها وسلامة تنفيذها.

والتعريفات السابقة تضم في مجملها ومضمونها بنوداً أساسية ولا نلحظ ابتعاداً بينها، فيكاد يجمع الكل على أنها " تتضمن المعارف والمهارات والاتجاهات التي يراد تمكين المتدربين منها وإكسابهم إياها "، بهدف تحسين الأداء ومواجهة المشكلات، أو تعديل وتطوير سلوك معين، وهي باختصار تمثل الفرق بين ما هو كائن فعلاً وبين ما ينبغي أن يكون، أي بين الدور الفعلي والدور المتوقع، وبمعنى آخر الفرق بين واقع أداء المتدرب حالياً وما ينبغي أن يكون عليه هذا الأداء مستقبلاً.

ويتطلب تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمات، إجراء بحوث ميدانية ومسحية، بهدف التعرف على احتياجات الأفراد وجماعات العمل والمنظمة ككل، ويمكن أن تستخدم أساليب مثل "قوائم الاستقصاء، والملاحظة المباشرة، والمقابلات الشخصية، والمناقشات الجماعية " في تجميع البيانات اللازمة لتقدير الاحتياجات التدريبية في المنظمة (٣٧).

ويجب أن تحدد الاحتياجات التدريبية داخل المنظمة، في ضوء الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها خلال فترة زمنية معينة، ويرجع الربط بين الأهداف التنظيمية والاحتياجات التدريبية لسببين هما (٣٨) :-

١- أن أهداف المنظمة يتم تحقيقها من خلال مساهمات الأفراد والجماعات المختلفة داخل المنظمة، كما أن أهداف الأفراد والجماعات داخل المنظمة هي في الأصل مستمدة من الأهداف العامة للمنظمة.

٢- أن الاحتياجات التدريبية غالباً ما تكون نتيجة لعملية مقارنة بين الأداء الحالي للمنظمة والأهداف التنظيمية المحددة والمنفق عليها، والفشل في تحقيق الأهداف التنظيمية هي في الحقيقة محصلة للفشل في تحقيق الأهداف على مستوى الفرد والجماعات داخل المنظمة في

كثير من الحالات، كما أن الفشل في تحقيق الأهداف على مستوى الفرد أو الجماعة يعتبر مؤشراً واضحاً لوجود احتياجات تدريبية.

ويمكن تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمة على ثلاث مستويات هي الوظيفة، والفرد، والمنظمة ككل، وذلك على النحو التالي (٣٩): -

أ- تقدير الاحتياجات التدريبية على مستوى الوظيفة:

يعتمد الأداء في أي وظيفة على مجموعة من العوامل منها حجم المعلومات، والمعرفة اللازمة لأداء الوظيفة، ونوعية المهارات، والقدرات المطلوبة لها، وطبيعة الاتجاهات النفسية، والمشاعر اللازمة لممارستها، كما أن بطاقات توصيف الوظائف غالباً ما تحتوي على متطلبات محددة لشغل الوظيفة، تمثل هذه المتطلبات الأساس في تحديد الاحتياجات التدريبية لشغل الوظيفة، بصرف النظر عن يشغل الوظيفة بالفعل، كما أنها تحدد كل ما يحتاج الفرد أن يعرفه ويكون قادر على عمله إذا رغب في شغل الوظيفة وأداء متطلبات العمل بنجاح.

ب- تقدير الاحتياجات التدريبية على مستوى الفرد:

تتبع الاحتياجات التدريبية على مستوى الفرد من الاحتياجات التدريبية على مستوى الوظيفة، فالفرد غالباً يمتلك قدر من المهارات والمعارف والقدرات تمكنه من ممارسة أنشطة عمله، ولكن ليس من المتوقع أن يتم تعيين شخص في وظيفة جديدة لأول مرة، ويكون لدى هذا الشخص كافة القدرات والمهارات والمعارف التي تحتاجها الوظيفة، ولذلك فإنه ببساطة يمكن تقدير الاحتياجات التدريبية على مستوى الفرد، عن طريق تقدير الفجوة بين ما يمتلكه الفرد من قدرات ومهارات ومعارف، وما تحتاجه الوظيفة من قدرات ومهارات ومعارف، كما أن محتويات وطبيعة أنشطة العمل قد تتغير من فترة لأخرى، مما يؤدي إلى ظهور احتياجات تدريبية على مستوى الفرد.

ج- تقدير الاحتياجات التدريبية على مستوى المنظمة:

يمكن النظر للاحتياجات التدريبية على مستوى المنظمة من منظورين الأول: باعتبارها تجميع للاحتياجات التدريبية على مستوى الوظائف، والثاني: باعتبارها تجميع للاحتياجات التدريبية على مستوى الأفراد بصرف النظر عن الوظائف التي يشغلونها، وقد يحتاج الأمر إلى إجراء نوع من التحليل التنظيمي لتقدير الاحتياجات التدريبية على مستوى المنظمة، وتتوقف درجة العمق في التحليل التنظيمي على التوقيت والغرض من تقدير الاحتياجات التدريبية، وغالباً ما يركز هذا النوع من التحليل على عنصرين هما: الأداء الحالي للمنظمة، والخطط المستقبلية المطلوب

تنفيذها، مع الأخذ في الاعتبار أي تغييرات متوقعة في السياسات والاستراتيجيات والإجراءات والأساليب التكنولوجية المستخدمة في الأداء، ويجب الأخذ في الحسبان أن النقطة الأساسية في تقدير الاحتياجات التدريبية أياً كان مستواها هو أن تتأكد من وجود احتياجات تدريبية، وأن التدريب سوف يؤدي إلى حل مشكلة انخفاض الأداء.

٣- مفهوم اليتيم:

جاء ذكر اليتيم أو اليتامى في كثير من الآيات القرآنية، منها قوله تعالى: "واعبدوا الله ولا تشركوا به شيئاً وبالوالدين إحساناً وبذي القربى واليتامى والمساكين" (النساء: ٣٦)، وقوله ليس البر أن تولوا وجوهكم قبل المشرق والمغرب ولكن البر من آمن بالله واليوم الآخر والملائكة والكتاب والنبين وآتى المال على حبه ذوي القربى واليتامى والمساكين وابن السبيل والسائلين وفي الرقاب" (البقرة: ١٧٧)، وقوله تعالى: "أرأيت الذي يكذب بالدين فذلك الذي يدع اليتيم ولا يحض على طعام المسكين" (الماعون: ١ . ٣) وقوله تعالى "فأما اليتيم فلا تقهر" [الضحى ٩] وآيات أخرى كثيرة.

أما السنة فقد جاءت أيضاً حاضنة على الإحسان باليتيم لما في ذلك من منافع ورحمة لمن يهتم باليتامى، فعن أبي الدرداء رضي الله عنه قال: أتى النبي صلى الله عليه وسلم رجل يشكو قسوة قلبه، فقال صلى الله عليه وسلم: أتريد أن يلين قلبك؟ وتذكر حاجتك؟ أرحم اليتيم وأمسح رأسه وأطعمه من طعامك يلين قلبك وتذكر حاجتك".

واليتيم في أصل إطلاقه اللغوي هو: .

١ . الانفراد: فكل منفرد ومنفردة عند العرب يتيم وبيتمة، فيقال مثلاً: درة يتيمة.

٢ . الغفلة: وبه سمي اليتيم يتيماً لأنه يتغافل عن بره.

٣ . الإبطاء: ومنه أخذ اليتيم لأن البر يببطئ عنه.

فكلمة اليتيم في أصلها اللغوي تدل على الانفراد والضعف والبطء والحاجة، وتلك صفات في واقع الحال لليتيم في الغالب، أما اليتيم في الشرع: فهو من فقد أباه وهو دون البلوغ، أخذاً من حديث الرسول صلى الله عليه وسلم (لا يتم بعد احتلام). رواه أبو داود.

وتقول العرب: اليتيم الذي يموت أبوه، والعجي الذي تموت أمه، ومن مات أبواه فهو لقيم، إلا أن أسم اليتيم يطلق تجاوزاً لكل من فقد أحد والديه أو كلاهما، ويقال للصبي يتيماً إذا فقد أباه قبل البلوغ، فهو يتيم حتى يبلغ الحلم، ويقال للمرأة يتيمة ما لم تتزوج، فإن تزوجت زال عنها اسم اليتيم (٤٠).

هذا كله في أصل إطلاق الكلمة لغوياً، ومعلوم ما في لغتنا العربية من غنى في الألفاظ، لذا أطلقوا على من فقد أمه العجي، ومن فقد أبواه اللطيم، فمن فقد أمه فيحصل له اليتيم بوجه من الوجوه، إذا يحرم من العطف والحنان وباقي الأمور التي لا يمكن تعويضها من غير الأم، وفقد الأب مؤثر من حيث أنه العائل فبوجوده يبقى المورد موجوداً، أما من حيث الاستخدام العرفي في الوقت الحاضر فإن اليتيم يطلق على من فقد أحد أبويه (٤١).

كما يمكن القول بأن الأيتام " هم كل من لا تسمح لهم ظروفهم العائلية أن ينشئوا في أحضان أسرهم نشأة طبيعية، وذلك نتيجة لإهمال الوالدين أو وفاة أحدهما أو كلاهما أو لاستغلالهما للأطفال استغلالاً غير مشروع أو لإدمان المخدرات والاتجار فيها أو يكون الحرمان نتيجة سقوط الولاية الأبوية عن الأيتام" (٤٢).

كما يعرف اليتيم " بأنه الذي يحرم من الأب بسبب الوفاة اعتباراً من يوم ولادته أو خلال فترة طفولته وتزول عنه صفة اليتيم ببلوغه"، وهناك من يحدد اليتيم على مستويين (٤٣): .
المستوى الأول: وهو وفاة أحد الوالدين (الأم أو الأب) ويطلق عليه نصف يتيم أو اليتيم المنفرد.
المستوى الثاني: هو وفاة كل من الأب والأم معاً، فالحرمان من الوالدين بالوفاة يطلق عليه اليتيم المزدوج أو اليتيم التام.

ويلحق بالأيتام من كان مجهول الأب والأم أو كليهما، فقد يفقد الطفل أبويه لأي سبب من الأسباب، فقد يتوفى الوالدان وهو صغير، وقد يفقدها في زحام الحج، أو حادث مروري وما أكثرها في أيامنا هذه، ولا شك أن العناية بهذه الفئة قد تكون أفضل، فاليتيم قد يجد العم أو الخال أو الجد أو القريب، أما مجهول الأبوين لأي سبب من الأسباب لا يجد أياً من ذلك إلا رحمة الرحمن الرحيم وهو خير وأبقى.

تأكيداً لهذا الأمر وحتى يزول الأشكال الذي يرد إلى بعض الناس ومحبي الخير فقد صدرت فتوى من اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء برقم ٢٠٧١١ وتاريخ : ٢٤/١٢/١٤١٩ هـ حول هذا الأمر وجاء فيها ما نصه (إن مجهولي النسب في حكم اليتيم لفقدهم لوالديهم بل هم أشد حاجة للعناية والرعاية من معروف النسب لعدم معرفة قريب يلجئون إليه عند الضرورة، وعلى ذلك فإن من يكفل طفلاً من مجهولي النسب فإنه يدخل في الأجر المترتب على كفالة اليتيم لعموم قوله صلى الله عليه وسلم " أنا وكافل اليتيم في الجنة هكذا، وأشار بالسبابة والوسطى وفرج بينهما شيئاً " رواه البخاري "

٤ - مفهوم الرعاية الاجتماعية للأيتام:

يعرف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية " الرعاية الاجتماعية بصفة عامة " بأنها نسق منظم من الخدمات الاجتماعية، يهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات، للوصول إلى مستويات ملائمة للمعيشة والصحة (٤٤).

وتشير موسوعة وبستر Webster إلى الرعاية الاجتماعية " على أنها مجموعة من الخدمات الاجتماعية التي تقدم من خلال المنظمات الحكومية أو الأهلية، وذلك لمساعدة الفئات المحرومة أو الجماعات الخاصة " (٤٥).

ويرى تشارلز وتروب مان Charles & trop "أن الرعاية الاجتماعية تعتبر بمثابة أحد النماذج التي يتضمنها المجتمع لإمداد أفراد بالاحتياجات الأساسية من مأكلاً وملبس ورعاية شخصية وغيرها" (٤٦).

وأشار رونالد فريدريك Ronald Frederic " إلى الرعاية الاجتماعية على أنها "تلك الجهود الحكومية وغير الحكومية، لمساعدة أعضاء المجتمع على أداء وظيفتهم بكفاءة أكثر كأفراد مشاركين في هيكله الاجتماعية المنظمة" (٤٧).

وتعرف الرعاية الاجتماعية للأيتام " بأنها مجموعة الخدمات الاجتماعية التي تقدم للأطفال الأيتام ومن في حكمهم، تشمل كافة نواحي الحياة الاجتماعية، النفسية، الصحية، التعليمية، والترفيهية، بهدف توفير بيئة اجتماعية تربوية سليمة تساهم في بناء الفرد ليكون عضواً فاعلاً يساهم في بناء مجتمعه " (٤٨).

وتقدم الرعاية المؤسسية في المملكة لفئة المحرومين من الرعاية الأسرية وهم صغار السن الذين فقدوا أسرهم، والذين لهم أسر غير قادرة على رعايتهم لسبب من الأسباب، من خلال مؤسسات إيوائية، تديرها الدولة (٤٩).

ويعرف الباحث مؤسسات الرعاية الإيوائية للأيتام على أنها "جميع المؤسسات التي تهتم برعاية الأطفال الأيتام ومن في حكمهم، ممن لا تتوفر لديهم الرعاية الأسرية حيث توفر الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية والتعليمية والترفيهية المناسب، وتشرف على هذه المؤسسات إدارة الرعاية الإيوائية، وهي إحدى إدارات الإدارة العامة لرعاية الأيتام بوزارة الشؤون الاجتماعية "

وتهدف مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام إلى (٥٠): -

١- رعاية الأبناء الأيتام ومن في حكمهم رعاية شاملة دينياً . مالياً . اجتماعياً . تعليمياً . تربوياً . مهنياً . صحياً . ترفيهياً .

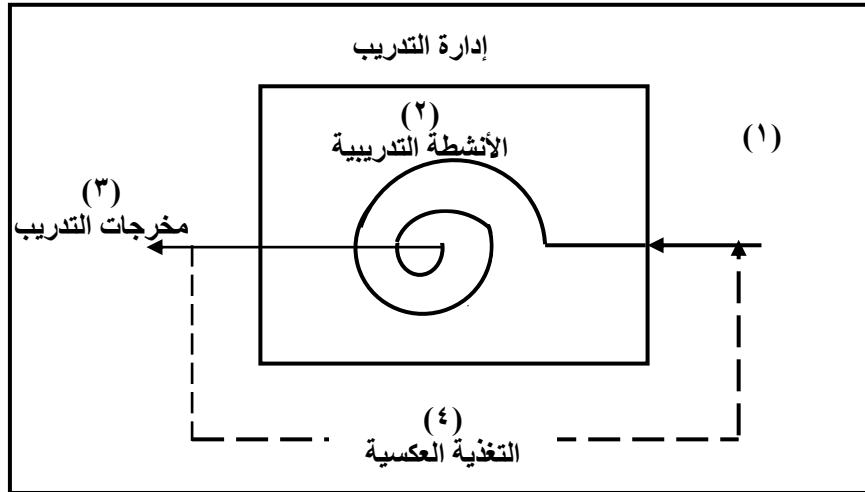
٢- توفير الأمان للأبناء الأيتام وحمايتهم من المؤثرات والاتجاهات الفكرية الضالة وإيجاد بيئة صالحة لتنشئتهم ليكونوا أعضاء نافعين لأنفسهم ومجتمعهم.

- ٣- غرس المبادئ والفضائل الإسلامية في نفوس الأبناء الأيتام وتربيتهم تربية إسلامية قيّمة.
- ٤- رفع المعاناة والعوز عن الأبناء الأيتام بتوفير حياة كريمة آمنة لهم.
- ٥- تأهيل الأبناء الأيتام ومن في حكمهم تأهيلاً علمياً ومهنياً بما يتوافق مع قدراتهم.
- ٦- تحقيق القدر المناسب من الإشباع العاطفي والأمن النفسي والاجتماعي، ومن ثم قدرتهم على تحمل مسؤوليتهم بأنفسهم، والإسهام في بناء مجتمعهم.
- ٧- إتباع أفضل الأساليب التربوية في عملية التنشئة الاجتماعية وإدماج الأبناء الأيتام في مجتمعهم بطريقة سلسة وتلقائية.

خامساً: النظرية التي استندت عليها الدراسة:

تعتبر " نظرية الأنساق " من أهم الاتجاهات العلمية الحديثة السائدة في الفكر الإداري المعاصر، حيث توفر إطاراً عاماً يوضح العلاقة بين المدخلات والمخرجات لأي نظام أو نسق، وتحدد العوامل الخارجية والداخلية المؤثرة في نشاط معين، وترتبط بينهما في تكوين متكامل (٥١). ويوضح الشكل رقم (٣) مكونات منظومة التدريب في ضوء نظرية الأنساق أو ما يطلق عليها أحياناً نموذج المدخلات والمخرجات.

شكل رقم (٣)
المنشأة



مكونات منظومة التدريب

هذا ويمكن الحديث عن هذه المكونات بإيجاز كالتالي (٥٢): -

- ١- المدخلات: وهي المكونات الأساسية التي يقوم عليها التدريب وهي:
 - أ- الأفراد المطلوب تدريبهم.
 - ب- الخبرات والمعارف والمهارات المطلوب إكسابها لهم.
 - ج- القائمين بالعمل التدريبي من مدربين ومسؤولين.
 - د- الميزانيات المخصصة للتدريب والمساعدات التدريبية من أجهزة وأدوات.

٢- العمليات التحويلية: وهي الإجراءات التي تقوم بها المنظمة من أجل الأداء الأمثل للوظائف التدريبية وتمثل في: -

أ- تحديد الاحتياجات التدريبية.

ب- تصميم البرامج التدريبية وإعداد المناهج والمواد العلمية.

ج- تجهيز المساعدات التدريبية.

د- إعداد المدربين وتهيئتهم للقيام بمهام التدريب.

هـ- تنفيذ البرامج التدريبية والإشراف على الأداء خلال مراحلها المختلفة.

و- متابعة وتقييم النشاط التدريبي وتقدير كفاءته والعائد منه.

٣- المخرجات: يتجه النظام التدريبي نحو تحقيق ثلاثة أنواع من النتائج أو المخرجات وهي:

أ- المخرجات البشرية: تتمثل في إكساب المتدربين معارف جديدة ومهارات وقدرات سلوكية جديدة.

ب- المخرجات المادية: وتتمثل في تحسين النتائج، وخفض الوقت الضائع، وتحسين جودة العمل، واختفاء شكاوى العملاء، وانخفاض معدل الخطأ في الأداء.

ج- المخرجات السلوكية: وتتمثل في السلوك الجديد للمتدربين، وعلاقاتهم الإنسانية الأفضل، وإقبالهم وتحمسهم للعمل، وسرعة استيعابهم للتعليمات، ومن ثم توفير درجات أعلى من الفهم والإقناع لديهم بأهداف المنظمة، وزيادة إحساسهم بواجبات الوظيفة، وتعميق شعورهم بالانتماء.

٤- التغذية العكسية أو المرتدة: Feed Back

" يقصد بالتغذية العكسية أو المرتدة " تلك البيانات والمعلومات عن طبيعة المخرجات، والتي لا بد من الاستفادة منها في إحداث تحسينات وإضافات وتغييرات في المدخلات، ولتحقيق ذلك بشكل كفاء وفعال، فإنه من الأفضل أن يكون لدى إدارة التدريب مركز للمعلومات، ترد إليه الأرقام والمؤشرات والبيانات، التي توضح النتائج التي حققتها البرامج التدريبية، وتبويب هذه البيانات وتصنف و تحفظ وتكون معدة للاستعمال عندما تطلبها إدارة التدريب، وتوجد فيها " تقارير المدربين - والسجلات - والاستقصاءات - وتقارير الملاحظة - والاحتياجات التدريبية"، وتعتبر هذه المعلومات حجر الزاوية في عملية صنع القرارات، وتحديد الأهداف، وتصميم الخطط ووضع البرامج المطلوبة والمناسبة في المستقبل القريب والبعيد .

سادساً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة على تساؤل عام يتمثل في " ما الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام؟ " وينبثق منه مجموعة التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما المهام والمسئوليات التي يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام؟
- ٢- ما الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام؟
- ٣- ما تكتيكات العمل المهني التي يجب أن يتبعها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام؟
- ٤- ما المعارف التي يحتاج الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام اكتسابها وتنميتها؟
- ٥- ما المهارات التي يجب أن تتوفر في الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام؟
- ٦- ما التصور المقترح للبرنامج التدريبي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام؟

سابعاً: الاستراتيجية المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى نمط "الدراسات الوصفية" اتساقاً مع أهدافها، حيث أنها تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة يغلب عليها صفة التحديد، والدراسة الحالية تستهدف دراسة وجمع الحقائق والبيانات المتعلقة بالاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام.

٢- المنهج المستخدم: واتساقاً مع نوع الدراسة وأهدافها، فقد اعتمدت الدراسة الراهنة على منهج "المسح الاجتماعي " لأنه من أنسب المناهج ملائمة لطبيعة الدراسة الحالية وأهدافها.

٣- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني: تحدد المجال المكاني لهذه الدراسة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام بمدينة مكة المكرمة وهذه المؤسسات هي: -

- الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام " أم الجود - مكة ".

- مؤسسة رعاية الفتيات بمنطقة مكة المكرمة.
 - دار الأيتام بمنطقة " النزهة - مكة ".
 - مؤسسة كافل لرعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.
 - دار الزهور لرعاية الأيتام.
- ب -المجال البشرى: تحدد المجال البشرى لهذه الدراسة في حصر شامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام " السالفة الذكر " بمنطقة مكة المكرمة وبلغ عددهم (٥٦) أخصائي اجتماعي.
- ج -المجال الزمني: تحدد المجال الزمني للدراسة الميدانية في الفترة الزمنية من ٢٠١٧/٣/٥م إلى ٢٠١٧/٣/٢٥م.
- ٤-أدوات الدراسة: اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على " الاستبانة " وهي الأداة الرئيسية في هذا البحث، وهي ترجمة للإطار النظري والتصوري للدراسة، وقد حرص الباحث أن تشمل الاستبانة على معظم النقاط الرئيسية والفرعية التي ترتبط بموضوع البحث، وأن تتلاءم مع طبيعة الباحثين، وقد تمت طبقاً للخطوات التالية:
- ١-تكوين الصورة المبدئية للاستبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، فضلا عن بعض الكتابات النظرية المتصلة بالموضوع.
 - ٢-اختبار صدق الاستبانة بعرضها على عدد (١٢) من أساتذة الخدمة الاجتماعية، والخبراء العاملين في مجال الرعاية الاجتماعية للأيتام، للتأكد من مدى صلاحيتها وصدقها.
 - ٣-تم إجراء التعديلات اللازمة في ضوء آراء المحكمين، حتى صارت الاستبانة في صورتها النهائية.

ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية:

١- النتائج الخاصة بوصف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (١)

يوضح النوع للمبحوثين

النوع	ك	%
ذكر	٤٦	٨٢،١
أنثى	١٠	١٧،٩
المجموع	٥٦	%١٠٠

تشير بيانات الجدول رقم (١) إلي تزايد أعداد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام من الذكور عن الإناث، حيث بلغت نسبتهم (٨٢،١%)، مقارنة بالنسبة الإجمالية للإناث والتي بلغت (١٧،٩%)، وقد يفسر ذلك بأن طبيعة العمل في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام تحتاج إلى جهود كبيرة وشاقة، مما يؤهل الرجال للعمل بها أكثر من السيدات، وقد يفسر ذلك أيضاً إلى الزيادة في أعداد مؤسسات الرعاية الاجتماعية الخاصة بالبنين عن الإناث وعزوف الأخصائيات الاجتماعيات عن العمل في هذا المجال.

جدول رقم (٢)

يوضح متغير السن للمبحوثين

السن	ك	%
أقل من ٢٥ سنة	٢	٣،٦
٢٥ -	٣٢	٥٧،١
٣٥ -	١٦	٢٨،٦
٤٥ سنة فأكثر	٦	١٠،٧
المجموع	٥٦	%١٠٠

أوضحت بيانات الجدول رقم (٢) أن غالبية أعمار عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام، تقع في الفئة العمرية من (٢٥ - ٣٥ سنة) وذلك بنسبة (٥٧,١%)، يليها بنسبة (٢٨,٦%) في الفئة العمرية من (٣٥ - ٤٥ سنة) وهي فئة عمرية تتسم بالحيوية والنشاط ومنطقية الفكر والاستعداد لتحمل أعباء العمل والحياة، وأن الإنسان في هذه المرحلة العمرية تتسم نظرتة للأمور وحكمة على الأشياء بالتعقل واتخاذ القرار السليم.

جدول رقم (٣)

يوضح المستوي التعليمي للمبحوثين

المستوي التعليمي	ك	%
بكالوريوس	٤٢	٧٥
دبلوم عالي	٨	١٤,٣
ماجستير	٤	٧,١
دكتوراه	٢	٣,٦
المجموع	٥٦	%١٠٠

أفادت بيانات الجدول رقم (٣) أن نسبة (٧٥%) من عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام حاصلين على مؤهل عالي، ونسبة (١٤,٣%) منهم حاصلين على دبلوم عالي، ونسبة (٧,١%) حاصلين على درجة الماجستير، و(٣,٦%) من حاصلين على درجة الدكتوراه. وتشير بيانات الجدول على هذا النحو أن عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام من المتعلمين والحاصلين على درجات علمية متخصصة " دبلوم - ماجستير - دكتوراه "، وهذا يجعلهم أكثر قدرة على استيعاب أي مستجدات أو تطورات تحدث في مجال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في هذا المجال.

جدول رقم (٤) يوضح الدخل الشهري للمبحوثين

الدخل الشهري	ك	%
أقل من ٥٠٠٠ ريال	١٢	٢١,٤
-٥٠٠٠	٢٨	٥٠
-١٠٠٠	١٢	٢١,٤
١٥٠٠٠ ريال فأكثر	٤	٧,١
المجموع	٥٦	%١٠٠

أوضحت بيانات الجدول رقم (٤) أن الدخل الشهري لغالبية الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام (٥٠%) يتراوح ما بين (٥٠٠٠ - أقل من ١٠٠٠٠ ريال) وأن نسبة (٢١,٤%) من المبحوثين الدخل الشهري لديهم (أقل من ٥٠٠٠ ريال) ، وتشير بيانات الجدول على هذا النحو أن متوسط الدخل الشهري لعدد كبير من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام لا يتناسب مع طبيعة وأهمية وحجم العمل الذي يقومون به في العمل بتلك المؤسسات من ناحية، ومع الظروف المعيشية الحالية من ناحية أخرى. الأمر الذي قد يدفع البعض منهم إلى التراخي وعدم الجدية في العمل، أو تفضيل البعض منهم العمل في مؤسسات أخرى بهدف تحسين مستوى دخولهم وزيادة العائد المادي لهم، وهذا بلا شك قد يؤثر على مستوي أدائهم في العمل.

جدول رقم (٥) يوضح الحالة الاجتماعية للمبحوثين

الحالة الاجتماعية	ك	%
أعزب	٨	١٤,٣
متزوج	٤٦	٨٢,١
مطلق	٢	٣,٦
أرمل	-	-
المجموع	٥٦	%١٠٠

وباستقراء بيانات الجدول رقم (٥) والذي يوضح الحالة الاجتماعية للمبحوثين، تبين أن غالبية عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام من المتزوجين (٨٢،١%)، أي أنهم مروا بخبرة تكوين الأسرة وتربية الأبناء، ويدركون أهمية وقيمة الأسرة والعلاقات الأسرية بالنسبة للأبناء وحقائقها، الأمر الذي من شأنه أن ينعكس إيجابيا في أسلوب تعاملهم مع الأبناء بالدور.

جدول رقم (٦)

يوضح عدد سنوات الخبرة في العمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام

عدد سنوات الخبرة	ك	%
أقل من ٥ سنوات	١٨	٣٢،١
٥ -	١٠	١٧،٩
١٠ -	٢٤	٤٢،٩
أكثر من ١٥ سنة	٤	٧،١
المجموع	٥٦	%١٠٠

أفادت بيانات الجدول رقم (٦) أن غالبية عينة الدراسة (٤٢،٩%) من الأخصائيين الاجتماعيين تجاوزت عدد سنوات العمل لديهم بتلك المؤسسات أكثر من (١٠ سنوات)، يليها بنسبة (٣٢،١%) مدة عملهم بمؤسسات رعاية الأيتام (أقل من ٥ سنوات)، ونسبة (١٧،٩%) تراوحت مدة عملهم بتلك المؤسسات (٥ - ١٠ سنوات)، في حين أن (٧،١%) تجاوزت مدة عملهم بتلك المؤسسات (أكثر من ١٥ سنة). وبذلك يتضح أن غالبية عينة الدراسة قد مضى سنوات طويلة على عملهم بتلك المؤسسات، وقد يرتبط ذلك بتوافر الخبرة لديهم بطبيعة عمل هذه المؤسسات وأهدافها والمشكلات التي تواجهها، وأهم الاحتياجات التدريبية الذين هم حاجة إليها، لتطوير معارفهم وتنمية اتجاهاتهم مهاراتهم، بما يتناسب مع الأسس والنظريات العلمية الحديثة في هذا المجال، وبما يساعدهم في أداء أدوارهم والمهام المنوطة بهم بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.

جدول رقم (٧) يوضح حصول المبحوث على دورات تدريبية في عمله الحالي

الحصول على دورات تدريبية	ك	%
نعم	٤٤	٧٨,٦
لا	١٢	٢١,٤
المجموع	٥٦	%١٠٠

أشارت بيانات الجدول رقم (٧) أن غالبية عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام قد حصلوا على دورات تدريبية وذلك بنسبة (٧٨,٦%)، في حين أن نسبة (٢١,٤%) من المبحوثين لم يحصلوا على دورات تدريبية في مجال عملهم.

جدول رقم (٨) يوضح عدد الدورات التي حصل عليها المبحوث (ن = ٤٤)

عدد الدورات التدريبية	ك	%
أقل من ٣ دورات	١٤	٣١,٨
٣- أقل من ٦ دورات	١٤	٣١,٨
٦ دورات فأكثر	١٦	٣٦,٤
المجموع	٤٤	%١٠٠

جدول رقم (٩)

يوضح مدى الاستفادة من الدورات التدريبية (ن = ٤٤)

الاستفادة من الدورات التدريبية	ك	%
استفادة كبيرة	٢٠	٤٥,٥
استفادة متوسطة	١٨	٤٠,٩
استفادة ضعيفة	٦	١٣,٦
المجموع	٤٤	%١٠٠

أوضحت بيانات الجدول رقم (٨) أن (٣٦,٤%) من عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام حصلوا على (أكثر من ٦ دورات)، وأن

(٣١،٨%) قد حصلوا على (٣ - ٥) دورات، وأن نسبة (٣١،٨%) حصلوا على أقل من ثلاث دورات. وبسؤال عينة الدراسة عن مدى الاستفادة من هذه الدورات التدريبية، أشارت بيانات الجدول رقم (٩) إلى أن نسبة (٤٥،٥%) من المبحوثين استفادتهم كانت كبيرة، في حين أفاد (٥٥،٥%) من المبحوثين أن استفادتهم من هذه الدورات كانت محدودة وأن البعض لم يستفد منها.

جدول رقم (١٠)

يوضح أسباب عدم حصول بعض المبحوثين على دورات تدريبية (ن = ١٢)

أسباب عدم الحصول على دورات تدريبية	ك	%
لم توفر المؤسسة دورات تدريبية للعاملين بها	١٢	١٠٠
حضور الدورات مرتبط بأقدمية العمل بالمؤسسة	٦	٥٠
عدم توافر الميزانية الخاصة لتنظيم الدورات التدريبية	٦	٥٠
عدم اهتمام المؤسسة بعقد دورات تدريبية	٤	٣٣،٣
عدم وجود وقت للالتحاق بالدورات التدريبية	٤	٣٣،٣
إحساسي بعدم وجود فائدة من البرامج التدريبية	٤	٣٣،٣
إحساسي بأنني غير محتاج إلى تدريب	٢	١٦،٧

وبسؤال المبحوثين من عينة الدراسة ممن لم يحصلوا على دورات تدريبية عن أسباب عدم حصولهم على دورات تدريبية، أشاروا إلي مجموعة من العوامل والأسباب وكان ترتيبها من وجهة نظرهم كما هو موضح في الجدول رقم (١٠) على النحو التالي: أن المؤسسة لم توفر لهم دورات تدريبية، وأن حضور الدورات التدريبية مرتبط بأقدمية العمل بالمؤسسة، وعدم توافر الميزانيات الخاصة لتنظيم الدورات التدريبية، وعدم اهتمام المؤسسة بعقد دورات تدريبية، وعدم وجود وقت للالتحاق بالدورات التدريبية، وإحساسي بعدم وجود فائدة من البرامج التدريبية، وإحساسي بأنني غير محتاج إلى تدريب .

٢-الإجابة على التساؤل العام للدراسة:

ما هي الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام؟ وقد تم الإجابة على التساؤل العام من خلال الإجابة على مجموعة التساؤلات الفرعية المنبثقة عنه على النحو التالي:

أولاً: ما المهام والمسئوليات التي يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام؟ .

جدول رقم (١٣)

يوضح المهام والمسئوليات التي يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام

م	المهام والمسئوليات التي يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام	ك	%
١	دراسة الحالة الاجتماعية للمتقدمين والراغبين في الالتحاق بالمؤسسة.	٥٠	٨٩,٣
٢	استقبال الحالات التي يتم ترشيحها للالتحاق بالأقسام الداخلية وما يتطلبه من إجراءات.	٣٨	٦٧,٩
٣	التعاون مع الجهاز الفني للمؤسسة لتوفير الرعاية المتكاملة للأبناء بالدار.	٤٢	٧٥,٠
٤	الاشتراك في أعمال اللجان الفنية وتسجيل اجتماعاتها ومتابعة قراراتها.	٣٦	٦٤,٣
٥	إعداد برامج الأنشطة الاجتماعية التي تناسب المرحلة العمرية للأبناء المقيمين بالمؤسسة.	٤٠	٧١,٤
٦	تلقي ملاحظات المراقبين خلال ممارستهم النشاط اليومي بالمؤسسة.	٢٣	٥٧,١
٧	اكتشاف ميول ومهارات الأبناء وتوجيهها التوجيه المناسب للاستفادة من البرامج المختلفة.	٤٤	٧٨,٦
٨	الأشراف على مرافق المؤسسة والتأكد من نظافتها.	٣٠	٥٣,٦
٩	العمل على تدعيم صلة الأبناء المقيمين بالدار بأسرهم وبالوسط	٣٦	٦٤,٣

		المحيط بهم	
٦٠،٧	٣٤	استلام الإعاشة اليومية مع باقي أعضاء الفريق وذلك حسب المواصفات التي تم تحديدها.	١٠
٦٧،٩	٣٨	التعاون مع جهاز المؤسسة في إجراء البحوث والدراسات لتطوير سير العمل.	١١
٧٨،٦	٤٤	إعداد التقارير الشهرية والدورية والسنوية عن خدمات المؤسسة وأنشطتها.	١٢
٧٥	٤٢	المرور اليومي والدوري على الأبناء المقيمين بالمؤسسة والتأكد من سلامتهم ونظافتهم وتحصينهم من الأمراض المعدية.	١٣
٦٧،٩	٣٨	الاكتشاف المبكر للحالات المرضية بالمؤسسة ومساعدتها على الاستفادة من خدمات المؤسسة.	١٤
٤٦،٤	٢٦	توفير فرص التشغيل المناسب والتوجيه المهني بما يتناسب مع قدراتهم.	١٥
٦٤،٣	٣٦	مساعدة العملاء على الاستفادة من التشريعات والقوانين سواء في مجال العمل أو الحياة.	١٦
٥٧،١	٣٢	تطوير الرأي العام بالوسائل الإعلامية بمشكلات العملاء وتعديل الاتجاهات الخاطئة التي تعتبرهم عالية على المجتمع.	١٧

أشارت بيانات الجدول رقم (١٣) أن المهام والمسئوليات التي يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام تتمثل في: -

دراسة الحالة الاجتماعية للمتقدمين والراغبين في الالتحاق بالمؤسسات بنسبة (٨٩،٣ %)، واكتشاف ميول ومهارات الأبناء وتوجيهها التوجيه المناسب للاستفادة من البرامج المختلفة بنسبة (٧٨،٦ %)، وإعداد التقارير الشهرية والدورية والسنوية عن خدمات المؤسسة وأنشطتها بنسبة (٧٨،٦ %)، والتعاون مع الجهاز الفني للمؤسسة لتوفير الرعاية المتكاملة "الصحية والتعليمية والترويحية والدينية للأبناء بنسبة (٧٥ %)، والمرور اليومي والدوري على الأبناء المقيمين والتأكد من سلامتهم ونظافتهم وتحصينهم من الأمراض المعدية بنسبة (٧٥ %)، وإعداد برامج الأنشطة الاجتماعية التي تناسب المرحلة العمرية للأبناء بالمؤسسة بنسبة (٧١،٤ %)، واستقبال الحالات التي يتم ترشيحها للالتحاق بالأقسام الداخلية وما يتطلبه ذلك من إجراءات بنسبة (٦٧،٩ %)، والاكتشاف المبكر للحالات المرضية بالمؤسسة ومساعدتها

على الاستفادة من خدمات المؤسسة بنسبة (٦٧،٩ %)، والتعاون في إجراء البحوث والدراسات لتطوير سير العمل بنسبة (٦٧،٩ %)، والعمل على تدعيم صلة الأبناء المقيمين بأسرهم وبالوسط المحيط بهم بنسبة (٦٤،٣ %)، ومساعدة العملاء على الاستفادة من التشريعات والقوانين سواء في مجال العمل أو الحياة بنسبة (٦٤،٣ %)، والاشتراك في أعمال اللجان الفنية ومتابعة قراراتها بنسبة (٦٤،٣ %)، واستلام الإعاشة اليومية مع باقي أعضاء الفريق وذلك حسب المواصفات التي تم تحديدها بنسبة (٦٠،٧ %)، وتلقي ملاحظات المراقبين خلال ممارستهم النشاط اليومي بالمؤسسة بنسبة (٥٧،١ %)، وتنوير الرأي العام بالوسائل الإعلامية بمشكلات العملاء وتعديل الاتجاهات الخاطئة التي تعتبرهم عالية على المجتمع بنسبة (٥٧،١ %)، والإشراف على مرافق المؤسسة والتأكد من نظافتها بنسبة (٥٣،٦ %)، وتوفير فرص التشغيل المناسب والتوجيه المهني للأبناء بما يتناسب مع قدراتهم بنسبة (٤٦،٤ %).

وبذلك يتضح كبر حجم المسؤوليات الملقاة على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام ومدى الحاجة إلى تزويدهم بالمعارف والخبرات والمهارات التي تمكنهم من القيام بأدوارهم ومسؤولياتهم على الوجه المأمول والمرغوب فيه وذلك من خلال التعليم المستمر والتدريب المستمر.

ثانياً: ما الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات رعاية الأيتام؟

جدول رقم (١٣) يوضح

الصعوبات الإدارية التي تعيق عمل الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات رعاية الأيتام

م	الصعوبات الإدارية	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط ط المرجح	القوة النسبية	الترتيب ب
١	نقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين وزيادة الأعباء الواقعة عليهم في المؤسسة.	٣٤	٢٠	٢	١٤٤	٢،٥٧	٨٥،٧	١
٢	ضعف نظم الحوافز والرواتب والترقيات الخاصة بالأخصائي الاجتماعي.	٣٢	١٨	٦	١٣٨	٢،٤٦	٨٢،٢	٢
٣	وجود فجوة بين الدور الممارس للأخصائي الاجتماعي وما يجب أن	٢٨	٢٤	٤	١٣٦	٢،٤٣	٨١،٠	٣

							يكون.
٤	٢٦	٢٦	٤	١٣٤	٢،٣٩	٧٩،٨	٤
٥	٢٦	٢٦	٤	١٣٤	٢،٣٩	٧٩،٨	٤
٦	٢٤	٢٦	٦	١٣٠	٢،٣٢	٧٧،٤	٥
٧	٢٠	٣٠	٦	١٢٦	٢،٢٥	٧٥،٠	٦
٨	١٤	٣٨	٤	١٢٢	٢،١٨	٧٢،٦	٧
٩	١٨	٢٨	١٠	١٢٠	٢،١٤	٧١،٤	٨

أوضحت نتائج الجدول رقم (١٣) أن هناك مجموعة من الصعوبات الإدارية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام وتقلل من قدراتهم وكفاءتهم في العمل أهمها: -

نقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين وزيادة الأعباء الواقعة عليهم في المؤسسة (بمتوسط مرجح ٢،٥٧ وقوة نسبية ٨٥،٧%)، وضعف نظم الحوافز والرواتب والترقيات الخاصة بالأخصائي الاجتماعي (بمتوسط مرجح ٢،٤٦ وقوة نسبية ٨٢،٢%)، ووجود فجوة بين الدور الممارس للأخصائي الاجتماعي وما يجب أن يكون (بمتوسط مرجح ٢،٤٣ وقوة نسبية ٨١%)، وقلة الدورات التدريبية الخاصة بتدريب الأخصائيين العاملين في مجال رعاية الأيتام، والضعف الممارسة على الأخصائيين الاجتماعيين من قبل بعض الرؤساء في العمل (بمتوسط مرجح ٢،٣٩ وقوة نسبية ٧٩،٨%)، وعدم وضوح الرؤية عن دور الأخصائي في مجال رعاية الأيتام في المؤسسات الإيوائية (بمتوسط مرجح ٢،٣٢ وقوة نسبية ٧٧،٤%)، وكثرة تنقل الأخصائي الاجتماعي بين المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام (بمتوسط مرجح ٢،٢٥ وقوة نسبية ٧٥%)،

وتكليف إدارة مؤسسة رعاية الأيتام للأخصائي الاجتماعي بأعمال بعيدة عن عمله المهني (متوسط مرجح ٢٠١٨ وقوة نسبية ٧٢,٦%)، وجهل بعض الأخصائيين بالعديد من الأمور الإدارية المنظمة للعمل بالمنظمة (متوسط مرجح ٢٠١٤ وقوة نسبية ٧١,٤%).

ومما لا شك فيه أن تزويد الأخصائي الاجتماعي بالخبرات الإدارية حول طبيعة العمل بهذه المؤسسات يحقق له فرص أفضل للنجاح في أداء دوره المهني داخل تلك المؤسسات.

جدول رقم (١٤) يوضح

الصعوبات المهنية التي تعيق عمل الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات رعاية الأيتام

م	الصعوبات المهنية	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	قلة خبرة بعض الأخصائيين الاجتماعيين يؤثر سلباً على أدائهم لمهامهم.	٢٦	٢٦	٤	١٣٤	٢,٣٩	٧٩,٨	١
٢	افتقار بعض الأخصائيين للمهارة في التعامل مع الأبناء بالدار.	٢٦	٢٦	٤	١٣٤	٢,٣٩	٧٩,٨	١
٣	عدم مقدرة بعض الأخصائيين على دراسة وتشخيص حالات الأبناء بالدار.	٢٤	٢٤	٨	١٢٨	٢,٢٩	٧٦,٢	٢
٤	عدم تفهم الأبناء لطبيعة وأهمية عمل الأخصائي الاجتماعي في المؤسسة.	١٨	٣٤	٤	١٢٦	٢,٢٥	٧٥,٠	٣
٥	محدودية اهتمام بعض الأخصائيين بحضور الدورات التدريبية.	١٦	٣٨	٢	١٢٦	٢,٢٥	٧٥,٠	٣
٦	الإجراءات المتعلقة بتنفيذ بعض البرامج والأنشطة غير واضحة لبعض الأخصائيين.	١٨	٣٢	٦	١٢٤	٢,٢١	٧٣,٩	٤
٧	عدم مناسبة بعض البرامج التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي	١٨	٣٠	٨	١٢٢	٢,١٨	٧٢,٦	٥

							لميول وحاجات الأبناء.	
٦	٧٠,٢	٢,١١	١١٨	١٠	٣٠	١٦	عدم قدرة الأخصائي على شرح وتوضيح دوره المهني لفريق العمل بالمؤسسة.	٨
٧	٦٤,٣	١,٩٣	١٠٨	٢٠	٢٠	١٦	عدم قدرة بعض الأخصائيين الاجتماعيين على تكوين علاقة مهنية مع الرؤساء والعاملين في المؤسسة.	٩

أوضحت نتائج الجدول رقم (١٤) أن هناك مجموعة من الصعوبات المهنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام وتقل من قدراتهم وكفاءتهم في العمل أهمها: - قلة خبرة بعض الأخصائيين الاجتماعيين يؤثر سلباً على أدائهم لمهامهم، وافتقار بعض الأخصائيين للمهارة في التعامل مع الأبناء بالدار (بمتوسط مرجح ٢,٣٩ وقوة نسبية ٧٩,٨%)، وعدم مقدرة بعض الأخصائيين على دراسة وتشخيص حالات الأبناء بالدار (بمتوسط مرجح ٢,٢٩ وقوة نسبية ٧٦,٢%)، وعدم تفهم الأبناء لطبيعة وأهمية عمل الأخصائي الاجتماعي في المؤسسة، ومحدودية اهتمام بعض الأخصائيين بحضور الدورات التدريبية (بمتوسط مرجح ٢,٢٥ وقوة نسبية ٧٥%)، والإجراءات المتعلقة بتنفيذ بعض البرامج والأنشطة غير واضحة لبعض الأخصائيين (متوسط مرجح ٢,٢١ وقوة نسبية ٧٣,٩%)، وعدم مناسبة بعض البرامج التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي لميول وحاجات الأبناء (بمتوسط مرجح ٢,١٨ وقوة نسبية ٧٢,٦%)، وعدم قدرة الأخصائي على شرح وتوضيح دوره المهني لفريق العمل بالمؤسسة (بمتوسط مرجح ٢,١١ وقوة نسبية ٧٠,٢%)، وعدم قدرة بعض الأخصائيين الاجتماعيين على تكوين علاقة مهنية مع الرؤساء والعاملين في المؤسسة (بمتوسط مرجح ١,٩٣ وقوة نسبية ٦٤,٣%)، وكشفت نتائج الجدول رقم (١٤) على هذا النحو الصعوبات المهنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام ومدى الحاجة إلي تزويدهم بالمعارف والخبرات والمهارات التي تمكنهم من القيام بأدوارهم ومسؤولياتهم المهنية على الوجه المطلوب.

جدول رقم (١٥) يوضح

الصعوبات المادية التي تعيق عمل الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات رعاية الأيتام

م	الصعوبات المادية	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب ب
١	تدني مستوى التجهيزات الخاصة بمكاتب الأخصائيين من حيث " السعة والإضاءة والتهوية والأثاث " .	٣٢	١٠	١٤	١٣٠	٢,٣٢	٧٧,٤	١
٢	ضيق المساحات المخصصة لممارسة الأنشطة المختلفة بالمؤسسة	٢٦	٢٠	١٠	١٢٨	٢,٢٩	٧٦,٢	٢
٣	عدم توفير مكان مناسب للأخصائي يضمن السرية في تعامله مع النزلاء بالمؤسسة.	٢٢	٢٢	١٤	١٢٤	٢,٢١	٧٣,٨	٣
٤	عدم توافر قاعات لتنظيم ندوات للأبناء أو احتفالات في المناسبات والأعياد.	٢٠	٢٤	١٢	١٢٠	٢,١٤	٧١,٤	٤
٥	عدم توافر الأدوات اللازمة لتنفيذ العمليات المهنية " استمارات - مقاييس - اختبارات "	١٨	٢٤	١٤	١١٦	٢,٠٧	٦٩,٠	٥
٦	عدم توفر مواصلات لرحلات تخص كل مؤسسة إيوائية لرعاية الأيتام.	٢٢	١٤	٢٠	١١٤	٢,٠٤	٦٧,٩	٦
٧	هناك نقص شديد في أدوات اللعب للأبناء.	١٦	٢٦	١٤	١١٤	٢,٠٤	٦٧,٩	٦
٨	عدم توافر أجهزة " الهاتف والفيديو والكاميرا والكمبيوتر " في المؤسسة.	١٨	١٨	٢٠	١١٠	١,٩٦	٦٥,٥	٧
٩	هناك نقص شديد في توفير المكان المناسب للمذاكرة.	٨	٢٨	٢٠	١٠٠	١,٧٩	٥٩,٥	٨

أوضحت نتائج الجدول رقم (١٥) أن هناك مجموعة من الصعوبات المادية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام وتقل من قدراتهم وكفاءتهم في العمل أهمها: -

تدني مستوى التجهيزات الخاصة بمكاتب الأخصائيين من حيث " السعة والإضاءة والتهوية والأثاث " (بمتوسط مرجح ٢,٣٢ وقوة نسبية ٧٧,٤%)، وضيق المساحات المخصصة لممارسة الأنشطة المختلفة بالمؤسسة (بمتوسط مرجح ٢,٢٩ وقوة نسبية ٧٦,٢)، وعدم توفير مكان مناسب للأخصائي يضمن السرية في تعامله مع الأبناء بالمؤسسة (بمتوسط مرجح ٢,١٤ وقوة نسبية ٧٣,٨%)، وعدم توافر قاعات لتنظيم ندوات أو احتفالات للأبناء في المناسبات والأعياد المختلفة (بمتوسط مرجح ٢,١٤ وقوة نسبية ٧١,٤%)، وعدم توافر الأدوات اللازمة لتنفيذ العمليات المهنية " استمارات - مقاييس - اختبارات " (بمتوسط مرجح ٢,٠٧ وقوة نسبية ٦٩%)، وعدم توفر وسيلة مواصلات للرحلات تخص كل مؤسسة إيوائية لرعاية الأيتام على حدة، والنقص الشديد في أدوات اللعب للأبناء (بمتوسط مرجح ٢,٠٤ وقوة نسبية ٦٧,٩%)، وعدم توافر أجهزة " الهاتف والفيديو والكاميرا والكمبيوتر " في المؤسسة (متوسط مرجح ١,٩٦ وقوة نسبية ٦٥,٥%)، وهناك نقص شديد في توفير المكان المناسب للمذاكرة (متوسط مرجح ١,٧٩ وقوة نسبية ٥٩,٥%).

ثالثاً: ما هي تكتيكات العمل المهني التي يجب أن يتبعها الأخصائي الاجتماعي في عمله بتلك المؤسسات؟

جدول رقم (١٦)

يوضح تكتيكات العمل المهني التي يحتاج الأخصائيين الاجتماعيين إلى تنميتها وتطويرها من خلال البرامج التدريبية

م	تكتيكات العمل المهني	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	الاتجاه نحو العمل العلمي المخطط.	٥٠	٤	٢	١٦٠	٢,٨٦	٩٥,٢	١
٢	احترام سرية المعلومات.	٥٠	٤	٢	١٦٠	٢,٨٦	٩٥,٢	١
٣	تأكيد الانتماء للعمل وأهميته.	٤٨	٦	٢	١٥٨	٢,٨٢	٩٤,٠	٢

٤	الأمانة والدقة في التعامل مع مشكلات الأبناء وكتابة التقارير عنها.	٤٤	١٢	-	١٥٦	٢,٧٩	٩٢,٩	٣
٥	الاتجاه نحو العمل الفرقي وتحمل المسؤولية تجاه زملاء.	٤٤	١٢	-	١٥٦	٢,٧٩	٩٢,٩	٣
٦	الاتجاه نحو تحمل المسؤولية تجاه الأبناء.	٤٤	١٢	-	١٥٦	٢,٧٩	٩٢,٩	٣
٧	الالتزام بقرينات الإرشاد النفسي الاجتماعي.	٤٢	١٤	-	١٥٤	٢,٧٥	٩١,٧	٤
٨	تقدير ظروف الأبناء وحاجاتهم للمساعدة.	٤٤	١٠	٢	١٥٤	٢,٧٥	٩١,٧	٤
٩	الاتجاه نحو تحقيق العدالة الاجتماعية لأبناء الدار.	٤٠	١٦	-	١٥٢	٢,٧١	٩٠,٥	٥
١٠	تقبل الأبناء بالدار وعدم التحامل عليهم.	٤٢	٨	٦	١٤٨	٢,٦٤	٨٨,١	٦
١١	الاتجاه نحو تطبيق المعايير المهنية والأخلاقية.	٣٨	١٦	٢	١٤٨	٢,٦٤	٨٨,١	٦
١٢	تبنى الاتجاهات الإيجابية التي تدعم السلوك المهني.	٣٤	٢٢	-	١٤٦	٢,٦١	٨٦,٩	٧
١٣	الاتجاه نحو تحمل المسؤولية تجاه المجتمع.	٣٨	١٤	٤	١٤٦	٢,٦١	٨٦,٩	٧

وبسؤال الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام، عن تكنيكات العمل المهني الذين هم في حاجة إلى تأكيدها وتدعيمها وتنميتها من خلال البرامج التدريبية، أفادوا أن هذه التكنيكات مرتبة طبقاً لأهميتها النسبية من وجهة نظرهم على النحو التالي:

الاتجاه نحو العمل العلمي المخطط، واحترام سرية المعلومات (بمتوسط مرجح ٢,٨٦، وقوة نسبية ٩٥,٢%)، وتأکید الانتماء للعمل وأهميته (متوسط مرجح ٢,٨٢ وقوة نسبية ٩٤%)، والأمانة والدقة في التعامل مع مشكلات الأبناء وكتابة التقارير عنها، والاتجاه نحو تحمل المسؤولية تجاه الأبناء، والاتجاه نحو العمل الفرقي وتحمل المسؤولية تجاه زملاء (بمتوسط مرجح ٢,٧٩ وقوة نسبية ٩٢,٩%)، وتقدير ظروف الأبناء وحاجاتهم للمساعدة، والالتزام بقرينات

الإرشاد النفسي الاجتماعي (بمتوسط مرجح ٢,٧٥ وقوة نسبية ٩١,٧%)، والاتجاه نحو تحقيق العدالة الاجتماعية لأبناء الدار (بمتوسط مرجح ٢,٧١ وقوة نسبية ٩٠,٥%)، والاتجاه نحو تطبيق المعايير المهنية والأخلاقية، وتقبل الأبناء وعدم التحامل عليهم (بمتوسط مرجح ٢,٦٤ وقوة نسبية ٨٨,١%)، وتبنى الاتجاهات الإيجابية التي تدعم السلوك المهني، والاتجاه نحو تحمل المسؤولية تجاه المجتمع (بمتوسط مرجح ٢,٦١ وقوة نسبية ٨٦,٩%)، ولا شك أن تأكيد وتدعيم تكنيكات العمل المهني هذه وتنميتها لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام؛ يزيد من دافعيتهم نحو العمل والانجاز من ناحية، وتأكيداً للمعايير القيمية والأخلاقية للمهنة من ناحية أخرى .

رابعاً: ما المعارف التي يحتاج الأخصائي الاجتماعي اكتسابها وتنميتها؟

جدول رقم (١٧)

يوضح المعارف المهنية التي يحتاج الأخصائيين الاجتماعيين إلى تنميتها وتطويرها

من خلال البرامج التدريبية

م	المعارف المهنية	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	المعرفة بعلوم الخدمة الاجتماعية ونظرياتها الحديثة في هذا المجال.	٥٠	٤	٢	١٦٠	٢,٨٦	٩٥,٢	١
٢	معارف متخصصة بالمشكلات النفسية والاجتماعية للأبناء بالدور.	٣٨	١٨	-	١٥٠	٢,٦٨	٨٩,٣	٢
٣	معارف متخصصة في مجال السلوك الإنساني للأبناء بالدور ودوافعه.	٣٨	١٦	٢	١٤٨	٢,٦٤	٨٨,١	٣
٤	معارف متخصصة في تشخيص مشكلات الأبناء	٣٦	٢٠	-	١٤٨	٢,٦٤	٨٨,١	٣
٥	معارف متخصصة في طرق وأساليب العلاج الفردي	٤٠	١٢	٤	١٤٨	٢,٦٤	٨٨,١	٣

							والجماعي.
٣	٨٨,١	٢,٦٤	١٤٨	٤	١٢	٤٠	٦ معارف متخصصة في طرق وأساليب العلاج النفسي والاجتماعي
٤	٨٦,٩	٢,٦١	١٤٦	٢	١٨	٣٦	٧ معارف متخصصة في دراسة احتياجات الأبناء ومشكلاتهم.
٤	٨٦,٩	٢,٦١	١٤٦	٤	١٤	٣٨	٨ معارف خاصة بكيفية تصميم البرامج والأنشطة التي تناسب احتياجات الأبناء بالدار.
٤	٨٦,٩	٢,٦١	١٤٦	٤	١٤	٣٨	٩ معارف متخصصة بالمقاييس والاختبارات النفسية والاجتماعية.
٤	٨٦,٩	٢,٦١	١٤٦	٢	١٨	٣٦	١٠ معارف خاصة بالخدمات والبرامج المتاحة في المجتمع التي يمكن الاستفادة منها.
٧	٧٨,٦	٢,٣٦	١٣٢	٦	٢٤	٢٦	١١ معرفة عامة بنظريات الشخصية والنمو الإنساني للأبناء بالدور.

- ويسؤال الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام عن أهم المعارف المهنية التي يحتاجون إلى تنميتها وتطويرها من خلال البرامج التدريبية، فكانت استجاباتهم مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظرهم على النحو التالي: -
- المعرفة بعلوم الخدمة الاجتماعية ونظرياتها الحديثة في هذا المجال.
 - معارف متخصصة بالمشكلات النفسية والاجتماعية للأبناء بالدور.
 - معارف متخصصة في مجال السلوك الإنساني ودوافعه.
 - معارف متخصصة في تشخيص مشكلات الأبناء بالدور.
 - معارف متخصصة في طرق وأساليب العلاج الفردي والجماعي.
 - معارف متخصصة في طرق وأساليب العلاج النفسي والاجتماعي.
 - معارف متخصصة في دراسة احتياجات الأبناء ومشكلاتهم بالدور.
 - معارف خاصة بكيفية تصميم البرامج والأنشطة التي تناسب احتياجات الأبناء بالدار.
 - معارف متخصصة بالمقاييس والاختبارات النفسية والاجتماعية.

- معارف خاصة بالخدمات والبرامج المتاحة في المجتمع التي يمكن الاستفادة منها.
- معرفة عامة بنظريات الشخصية والنمو الإنساني للأبناء بالدور.

ولا شك أن تزويد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام بهذه المعارف، يعطيهم فهم أدق وأعمق لطبيعة عملهم، وقدرة وفاعلية أكبر في أداء دورهم المنوط بهم في تلبية الاحتياجات وحل المشكلات التي تواجهه الأبناء بالدور وتوفير الاستقرار والأمن النفسي والاجتماعي لديهم.

خامسا: ما المهارات التي يحتاج الأخصائيين الاجتماعيين إلى تنميتها وتطويرها من خلال

البرامج التدريبية؟

جدول رقم (١٨)

يوضح المهارات التي يحتاج الأخصائيين الاجتماعيين إلى تنميتها وتطويرها

من خلال البرامج التدريبية

م	المهارات المهنية	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	مهارات استخدام الوقت.	٤٨	٨	-	١٦٠	٢,٨٦	٩٥,٢	١
٢	مهارات تطبيق العلاج الفردي والجماعي	٤٨	٦	٢	١٥٨	٢,٨٢	٩٤,٠	٢
٣	مهارات تكوين العلاقة المهنية السليمة والمحافظة عليها.	٤٦	٨	٢	١٥٦	٢,٧٩	٩٢,٩	٣
٤	مهارات تنمية الاتجاهات السلوكية.	٤٤	١٢	-	١٥٦	٢,٧٩	٩٢,٩	٣
٥	مهارات بناء الجلسة العلاجية.	٤٤	١٢	-	١٥٦	٢,٧٩	٩٢,٩	٣
٦	مهارات إجراء المقابلات المهنية.	٤٤	١٠	٢	١٥٤	٢,٧٥	٩١,٧	٤
٧	مهارات تطبيق المقاييس والاختبارات الاجتماعية والنفسية.	٤٤	١٠	٢	١٥٤	٢,٧٥	٩١,٧	٤
٨	مهارات استخدام أساليب التدخل المهني.	٤٠	١٦	-	١٥٢	٢,٧١	٩٠,٥	٥

٥	٩٠,٥	٢,٧١	١٥٢	٤	٨	٤٤	مهارات تقديم البدائل والاقتراحات.	٩
٥	٩٠,٥	٢,٧١	١٥٢	٤	٨	٤٤	مهارات حل المشكلة.	١٠
٥	٩٠,٥	٢,٧١	١٥٢	٤	٨	٤٤	مهارات التعاطف وتوفير المعونة النفسية.	١١
٦	٨٩,٣	٢,٦٨	١٥٠	٢	١٤	٤٠	مهارات إجراء عملية التشخيص.	١٢
٦	٨٩,٣	٢,٦٨	١٥٠	-	١٨	٣٨	مهارات تطبيق أساليب العلاج النفسي والاجتماعي.	١٣
٧	٨٨,١	٢,٦٤	١٤٨	٢	١٦	٣٨	مهارات ملاحظة السلوك اللفظي وغير اللفظي.	١٤
٧	٨٨,١	٢,٦٤	١٤٨	٢	١٦	٣٨	مهارات الاستماع والإنصات.	١٥
٧	٨٨,١	٢,٦٤	١٤٨	٤	١٢	٤٠	مهارات التمثيل ولعب الأدوار.	١٦
٨	٨٦,٩	٢,٦١	١٤٦	-	٢٢	٣٤	مهارات التواصل اللفظي.	١٧
٨	٨٦,٩	٢,٦١	١٤٦	٤	١٤	٣٨	مهارات توجيه الأسئلة وطلب المعلومات.	١٨
٨	٨٦,٩	٢,٦١	١٤٦	٦	١٠	٤٠	مهارات تقديم النصح والإرشاد.	١٩

وبسؤال الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام عن أهم المهارات التي يحتاجون إلى تنميتها وتطويرها من خلال البرامج التدريبية، فكانت استجابات مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظرهم في أن هذه المهارات تتمثل في:-

- مهارات استخدام الوقت.
- مهارات تطبيق العلاج الفردي والجماعي.
- مهارات تكوين العلاقة المهنية السليمة والمحافظة عليها.
- مهارات تنمية الاتجاهات السلوكية.
- مهارات بناء الجلسة العلاجية.
- مهارات إجراء المقابلات المهنية.
- مهارات تطبيق المقاييس والاختبارات الاجتماعية والنفسية.
- مهارات استخدام أساليب التدخل المهني.

- مهارات تقديم البدائل والاقتراحات.
- مهارات حل المشكلة.
- مهارات التعاطف وتوفير المعونة النفسية.
- مهارات إجراء عملية التشخيص.
- مهارات تطبيق أساليب العلاج النفسي والاجتماعي.
- مهارات ملاحظة السلوك اللفظي وغير اللفظي
- مهارات الاستماع والإنصات.
- مهارات التمثيل ولعب الأدوار.
- مهارة التواصل اللفظي.
- مهارات توجيه الأسئلة وطلب المعلومات.
- مهارات تقديم النصح والإرشاد.

ولا شك أن اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام لهذه المهارات، يعطيهم فهم أدق وأعمق لطبيعة عملهم، وقدرة وفاعلية أكبر في أداء دورهم المنوط بهم في تلبية الاحتياجات وحل المشكلات التي تواجهه الأبناء بالدور وتوفير الاستقرار والأمن النفسي والاجتماعي لديهم.

سادسا: تصور مقترح لبرنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات
الرعاية الاجتماعية للأيتام

أولاً: الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح:

يعتمد هذا التصور على عدة أسس أهمها:

أ- النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية حول " دراسة الاحتياجات التدريبية

للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام.

ب- التراث النظري للدراسة الراهنة

ت- النتائج التي توصلت إليها البحوث والدراسات السابقة.

ثانياً: أهداف البرنامج التدريبي المقترح .:

يستهدف البرنامج " رفع كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام، وتطوير أداءهم المهني، ونجاح جهود الممارسة المهنية في هذا المجال.

وتحدد هذه الأهداف على النحو التالي: -

(أ) تنمية وتطوير معارف الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية

للأيتام وتشمل: -

- المعرفة بعلوم الخدمة الاجتماعية ونظرياتها الحديثة في هذا المجال.
- معارف متخصصة في مجال السلوك الإنساني ودوافعه.
- معارف متخصصة بخصائص العملاء النفسية والاجتماعية بالدور.
- معارف متخصصة بالمشكلات النفسية والاجتماعية للأبناء بالدور.
- معارف متخصصة بالمقاييس والاختبارات النفسية والاجتماعية.
- معارف متخصصة في مجال خدمات الصحة النفسية والاجتماعية.
- معرفة عامة بنظريات الشخصية والنمو الإنساني للأبناء بالدور.
- معارف متخصصة في دراسة وتشخيص احتياجات ومشكلات العملاء.
- معارف متخصصة في طرق وأساليب العلاج النفسي والاجتماعي.
- معارف متخصصة في طرق وأساليب العلاج الفردي والجماعي.

(ب) تنمية اتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتاموخاصة: -

- الاتجاه نحو العمل العلمي المخطط.
- الاتجاه نحو تحقيق العدالة الاجتماعية للأبناء بالدور.
- الالتزام بفتيات الإرشاد النفسي الاجتماعي.
- تقبل أبناء الدار وعدم التحامل عليهم.
- الحرص على مصلحة الأبناء بالدار.
- تقدير ظروف الأبناء وحاجاتهم للمساعدة.
- احترام سرية المعلومات.
- تأكيد الانتماء للعمل وأهميته.
- تبنى الاتجاهات الايجابية التي تدعم السلوك المهني.
- الأمانة والدقة في التعامل مع مشكلات الأبناء.
- الاتجاه نحو تطبيق المعايير المهنية والأخلاقية.
- الاتجاه نحو العمل الفرقي.
- الاتجاه نحو تحمل المسؤولية تجاه الأبناء.
- الاتجاه نحو تحمل المسؤولية تجاه المجتمع.

(ج) تنمية وتطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعايةالاجتماعية للأيتام وتشمل: -

- مهارات الاستماع والإنصات.
- مهارة التعامل مع حالات الغضب من قبل الأبناء بالدار.
- مهارة التعامل مع الاعتراضات والتقنيات الخفية للأبناء بالدار.
- مهارة تحويل الصراع بين الأبناء إلى نقاط إيجابية.
- مهارات تكوين العلاقة المهنية السليمة والمحافظة عليها.
- مهارات التعاطف وتوفير المعونة النفسية.
- مهارات بناء الجلسة العلاجية.
- مهارات إجراء عملية التشخيص.

- مهارات حل المشكلة.
- مهارات تقديم النصح والإرشاد.
- مهارات إجراء المقابلات المهنية.
- مهارات تطبيق المقاييس والاختبارات الاجتماعية وال نفسية.
- مهارات تطبيق أساليب العلاج النفسي والاجتماعي.
- مهارات استخدام أساليب التدخل المهني
- مهارات تنمية الاتجاهات السلوكية.
- مهارات تطبيق العلاج الفردي والجماعي
- مهارة إعداد السجلات وكتابة التقارير

ثالثاً: الفئات المستهدفة:

الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام.

رابعاً: مواد التدريب:

يتضمن التصور المقترح توفير " المذكرات، والمقالات، والمستخلصات، والتقارير ... وغيرها " من المواد المكتوبة، التي توزع على الأخصائيين الاجتماعيين أثناء فترة البرنامج التدريبي، ويجب أن تكون المادة المكتوبة موضوعة نحو أهداف وموضوعات البرنامج التدريبي المعبر عنه.

خامساً: الأساليب التدريبية:

يعتمد هذا التصور على عدد من الوسائل والأساليب التدريبية التالية: - المحاضرات، الندوات، الحلقات النقاشية، دراسة الحالات العملية، المشاهدات العملية والزيارات الميدانية، والأفلام التسجيلية، وتمثيل الأدوار " .

سادساً: القائمون بالتدريب:

يتم اختيار المدربين بناء على العديد من الأسس أهمها عمق المعلومات في مجال التخصص، والقدرة على الاتصال الجيد، والمهارة في توصيل الفكرة والمعلومة، والقدرة على استخدام التقنيات العلمية الحديثة في التعلم. وفي ضوء هذا التصور يتم اختيار المدربين على

النحو التالي: -

١- أساتذة الجامعات في التخصصات التي تزود الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف والمهارات المطلوبة في مجال الرعاية الاجتماعية للأيتام.

٢- خبراء من وزارة التضامن الاجتماعي من المتخصصين في مجال الرعاية الاجتماعية للأيتام.

٣- رجال الدين من المختصين بفقهاء الأسرة واليتيم.

سابعاً: متابعة البرنامج التدريبي: -

١- للتأكد من أن البرنامج ينفذ طبقاً للخطة الموضوعية والمنهج المحدد، وفي حدود الخطة الزمنية، وفي ضوء الميزانية المقررة له.

٢- التدخل لإزالة أي عقبات تواجه تنفيذ البرنامج، وزيادة القوة الدافعة له، وإجراء أي تعديل أو تطوير طبقاً للحاجة لذلك.

ثامناً: تقييم البرنامج التدريبي: ويشمل: -

١- تقييم البرنامج التدريبي ومدى ملاءمته لتحقيق الأهداف.

٢- تقييم المتدربين ومدى استفادتهم من البرنامج؛ وذلك بالاعتماد على الأدوات التالية: -

أ- مقياس الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

ب- تقارير وملاحظات المدربين.

ج- آراء وملاحظات المتدربين.

المراجع:

- ١- سماح سالم: التشريعات الاجتماعية منهاج عمل الأخصائي الاجتماعي في ميادين الممارسة المهنية، الإسكندرية، عالم الكتاب الحديث، ٢٠١٠م، ص ١٢٤.
- ٢- عبد الخالق عفيفي: الخدمة الاجتماعية المعاصرة ومشكلات الأسرة والطفولة، القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠١م، ص ٢١٤.
- ٣- نوريه محمد المعيلي: التكنيكات المهنية للأخصائي الاجتماعي للتخفيف من حدة المشكلات السلوكية للأيتام المودعين في المؤسسات الإيوائية، المملكة العربية السعودية، المركز الوطني للدراسات والتطوير الأكاديمي، وزارة الشؤون الاجتماعية، ٢٠١١م، ص ٩.
- ٤- محمد سعيد الزهراني وآخرون: أسباب الاضطرابات النفسية والاجتماعية لدي الأطفال الأيتام " مجهولي الأبوين " وتصميم برنامج علاجي لها، المملكة العربية السعودية، المركز الوطني للدراسات والتطوير الأكاديمي، وزارة الشؤون الاجتماعية، ٢٠١٢م، ص ١٨.
- ٥- Webb, Nancy Boyd: Social Work Practice with Children, NY - U.A.S.W, Press, 1996, P, 165.
- ٦- مدحت محمد أبو النصر: رصد مشكلات التدريب كمدخل لتطويره، القاهرة، مجلة الإدارة، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، ع ٣٠، يناير ١٩٩٨.
- ٧- أسماء السهلي (١٤٢٣ هـ): كفاءة ممارسة الخدمة الاجتماعية في إشباع بعض احتياجات الأطفال المحرومين من الأسر الطبيعية " دراسة تقييمية لبرامج دار الحضانة الاجتماعية بالرياض: رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود.
- 8- Davis Guthrie, Older Dogs and New Tricks: Careers Stage and Self Assessed Need for Training, Public Personnel Management, Vol 25, No. 1, 2001.
- 9- Gary George, Training Practice in State Government Agencies, Public Personnel Management, Vol. 26, No. 2 - 2003.

- ١٠-دراسة حنان المسعود (١٤٢٥ هـ) عن " دور الخدمات الاجتماعية في رعاية وتأهيل الفئات المحرومة من الأسر الطبيعية بمنطقة الرياض "رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض ، جامعة الملك سعود .
- ١١-وائل رمضان السلیمان (٢٠٠٧م): أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة ميدانية على مستشفيات وزارة التعليم العالي في سورية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- ١٢-دراسة فيصل بن علي الأسمری (١٤٢٩ هـ): المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام ودور الخدمة الاجتماعية في مواجهتها، رسالة ماجستير غير منشورة : الرياض، جامعة الملك سعود .
- ١٣-هايل عبد الوهاب الزايد (٢٠٠٩م)، أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة دمشق -كلية الاقتصاد -قسم إدارة الأعمال.
- ١٤-إبراهيم التومي (٢٠٠٩م)، دور التأهيل والتدريب المهني في تنمية المهارات البشرية، الندوة القومية حول "دور منظمات أصحاب الأعمال في تضيق الفجوة القائمة بين مخرجات التدريب واحتياجات سوق العمل": (منظمة العمل العربية) القاهرة ٨ - ١٠ / نوفمبر-تشرين الثاني ٢٠٠٩
- ١٥-هيلة عبد العزيز إبراهيم الربيع (٢٠١١م): تصور مقترح من منظور العلاج الروحي في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من المشكلات التي تواجه الفتيات الأيتام في الدور الإيوائية بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة: الرياض، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية
- ١٦-منال عمار الشريف(١٤٣٤هـ)، المشكلات التربوية والاجتماعية كما يراها نزلء دار التربية الاجتماعية للبنين بمكة المكرمة ومقترحات لحلها في ضوء التربية الإسلامية، رسالة دكتوراه غير منشورة: مكة المكرمة، جامعة أم القرى، ١٤٣٤هـ.
- 17- Premix Shane: Human Resource Management, (New Jersey, prentice Hall, 1999), P. 2.
- ١٨-مدحت محمد أبو النصر: مفهوم ومراحل وأخلاقيات مهنة التدريب بالمنظمات العربية، القاهرة، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٧، ص ١٤.
- 19- Jobwre: Training Management in Models Of Training, 2004.
<http://www.jobwrex.com>.
- ٢٠-عبد الرحمن توفيق: التدريب الفعال، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة " بيمك " ٢٠٠٤، ص ١٠.

- ٢١-رشاد أحمد عبد اللطيف: إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية، الإسكندرية، المكتبة الجامعي الحديث، ٢٠٠٠، ص ١٢١.
- ٢٢-السيد عليوة: تحديد الاحتياجات التدريبية، القاهرة، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠١، ص ١٦.
- ٢٣-عبد الرحمن توفيق: مهارات أخصائي التدريب، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، ٢٠٠٥، ص ٩٨.
- ٢٤-رشاد أحمد عبد اللطيف: إدارة وتنمية الموارد البشرية، الإسكندرية، المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠٠، ص ١٢٣-١٢٤.
- ٢٥-ماجد راغب الحلو: علم الإدارة العامة، الإسكندرية، دار المعلومات الجامعية، ١٩٩٥، ص ١٠.
- ٢٦-مدحت محمد أبو النصر: مفهوم وأخلاقيات مهنة التدريب، مرجع سابق، ص ٣١.
- ٢٧-المرجع السابق: ص ٣١.
- ٢٨-عبد الرحمن توفيق: مهارات أخصائي التدريب، مرجع سابق، ص ٣٧ - ٣٨.
- ٢٩-عبد الرحمن توفيق: العملية التدريبية، ط ٢، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، ٢٠٠٢، ص ١٠٤.
- 30- Broadnet, Breeke: Training Needs and Analysis, (San Francisco, Jessy, Boss, 1998.), P, 17.
- ٣١-حسن بشير الديك: إعداد وتأهيل المدربين العرب، القاهرة، الملتقى العربي الأول للتدريب، الجمعية العربية للإدارة، ١٩٩٥، ص ٩٢.
- 32- Jack McMillan: Need Analysis, Tools For the Human Services and Education (London, Sage, Publication, Inc., 1987), P.20
- ٣٣-محمد عبد الفتاح: التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق، الرياض، جامعة الملك سعود، ١٤٢٦هـ، ص ٧٥ - ٧٦.
- 34- Green Francis, et al: An Analysis of Work Place Training and Skill Shortage, (London, British Library Cataloguing In Publishing Data, 1996), P. 128.
- 35- Lisa Hadfield, Train Your Teem Your Self, (London, British Library Cataloguing In Publishing Data, 2002), P. 15.

- 36- Robyn, Peterson: Training Needs Assessment – Meeting the Training Needs For Quality Performance, (London, British Library Cataloguing In Publishing Data, 1998), P.117
- 37- David Osborne: Staff Training and Assessment, (N.Y, Cass well, 1997) P. 61.
- ٣٨- إبراهيم البسيوني: إدارة وتنمية الموارد البشرية " مدخل تحليل تكاملي، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٩، ص ١٧.
- ٣٩- صلاح الدين عبد الباقي وآخرون: إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٧، ص ٢١٧.
- ٤٠- أمين خميس عمر حماد: أحكام اليتيم المالية في الشريعة الإسلامية وتطبيقاتها في المحاكم الشرعية، رسالة ماجستير، كلية الشريعة والقانون، الجامعة الإسلامية، غزة، ١٤٣٠هـ، ص ٢٦.
- ٤١- إبراهيم إسماعيل عبده محمد: نماذج من تجارب رعاية الأيتام في العالم العربي، المؤتمر السعودي الأول لرعاية الأيتام، المملكة العربية السعودية، الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام " إنسان"، ٢٠١١م
- ٤٢- منى عطية خزام: فاعلية الخدمات الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام بمحافظة القاهرة رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٩، ص ١٦.
- ٤٣- المرجع السابق ص ص ١٧-١٨.
- ٤٤- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٩٣، ص ٣٩٩.
- 45- Webster's Third New International Dictionary of the English Language Unabridged, (N.Y., Merriam Webster Inc., 1993), P. 2162.
- 46- Charles D. Garvin & John E. Trotman: Social Work in Contemporary Society, (New Jersey, Englewood Cliffs, 1992), P. 3.
- 47- Ronald C. Frederico: Social Welfare in Today's World, (N.Y., Mc Grow Hill Publishing Company, 1990), P. 24.

٤٨- راشد بن سعد الباز: الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٨م، ص ٣٦.

٤٩- آمنه البراق: حاجات البالغين من مجهولي النسب بعد خروجهم من المؤسسات الإيوائية للأيتام، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، ٢٠١٢م، ص ١٠١.

٥٠- نوره السعد: تقويم وتطوير الخدمات الاجتماعية في دور التربية الاجتماعية لليتيمات في المملكة العربية السعودية. دراسة غير منشورة. وزارة الشؤون الاجتماعية، ٢٠٠٤م، ص ٤٨.

51- W. Richard Scott: Organizations Rational Natural and Open System
N.Y., Prentice hall International, Inc.,
1992p.344,

٥٢- عبد الفتاح دياب حسين: دور التدريب في تطوير العمل الإداري، القاهرة، سلسلة مطبوعات المجموعة الاستشارية العربية، ١٩٩٦، ص ٢١-٢٣.