

**برنامج تدريبي مقترح لتنمية المهارات المهنية للأخصائيين
الاجتماعيين بالجمعيات الاهلية
دراسة ميدانية مطبقة بجمعية اختار أسرة الخيرية بالقاهرة**

اعداد

د. ايمان حفى عبد الحليم

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية
المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة

مقدمة وتحديد مشكلة الدراسة :

تعرض المجتمع المصرى فى السنوات الاخيرة لتحولات اقتصادية واجتماعية ، وقد صاحب ذلك إعادة هيكلة للمجتمع المصرى وتكدت الاسرة المصرية جزءا من هذه التدايعات ، حيث شهدت العديد من التغييرات فى انماط سلوكها الاقتصادى والمادى ، غفد عانت من ارتفاع ملحوظ فى اسعار السلع الغذائية وغير الغذائية ، وتفشى ظاهرة البطالة بين ابناء الاسرة^(١) . ولكن على الرغم من هذه التدايعات فقد بذلت كل من المؤسسات الحكومية و منظمات المجتمع المدنى الكثير من الجهود لمواجهة تلك التحديات .

وتشكل الجمعيات الاهلية أحد اشكال البناء التنظيمى الذى يمكن لسكان المجتمع أن ينظموا أنفسهم لتحقيق أهدافهم التى حددها بأنفسهم سواء كانت خدمية أو انتاجية أو للدفاع عن مبادئ معينة أو لتوجيه عملية التغيير الاجتماعى، ومن خلال العمل فى هذه التنظيمات ينمو وعيهم الجمعى بأهداف التنمية وبقدراتهم على المشاركة وفى الحصول على نتائجها^(٢) . ومما لا شك فيه أنه أصبحت الجمعيات الأهلية إحدى الآليات الأساسية والبناءات المؤسسية لتحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة اعتبارها بناء اجتماعى هادف ينشئها أهالى المجتمع لتلبية احتياجات ما أو لمواجهة مشكلات معينة لا يستطيعون مواجهتها بمفردهم ، وبالتالي فانهم يسعون إلى تكوين هذه الجمعيات لإشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات بشكل جماعى وفى حدود القوانين السائدة فى المجتمع^(٣) .

وتعتبر الكوادر البشرية بتنوعاتها المختلفة أحد عناصر بناء قدرات الجمعيات الأهلية والتي تتضمن أيضا القدرات التنظيمية ، الإتصالية ، إدارة الذات ، القدرات المالية وإدارة وتقويم البرامج والمشروعات ، ... على ذلك يتحتم على القائمين على الجمعيات الأهلية ضرورة الإهتمام بتنمية وبناء الكوادر البشرية للعاملين وبما يمكنهم من استخدام تلك القدرات على نحو مناسب^(٤) .

والأخصائى الاجتماعى أحد محاور العمل الأساسية بالجمعيات الاهلية باعتبار أنه شخص مهنى ، تفرض عليه مهنته أن يمتلك معارف وقيم ومهارات معينة ، لتؤهله للقيام بأدواره فى اطار الاوضاع الاجتماعية بالواقع المعاش ، ومديراً للتفاعلات ما بين أنساق المجتمع وبعضها البعض وما بين أفراد المجتمع وقياداته الطبيعية من أجل انجاح منظومة جيدة وفاعلة من الاتصال المتبادل والحوار المجتمعى فى اتجاهين .

كما يتوقف نجاح أي مجتمع فى تحقيق أهدافه ومتابعة نموه وتطوره على كفاية أفراده ، وكفاية الفرد لا تتحقق إلا بوضع الفرد فى المهنة التى تلائم الإطار العام لشخصيته وتتلاءم أيضاً مع استعداداته وقدراته وميوله ، فبقدر كفايته فى عمله وتكيفه فيه ، ينجح فى أداء رسالته. لذا كان اختيار الأفراد للمهن المختلفة من أهم العمليات وأخطرها. فالطاقة البشرية لا تصبح قوة ذات فعالية إلا إذا تم إيقاظها و

تنشيطها وتطويرها وحفزها على البذل والعطاء حتى تتمكن من تحقيق الأهداف المبتغاة ، وكلما كان العنصر البشري أكثر معرفة وخبرة ومهارة ، كلما كان أدائه لدوره أكثر تأثيرا في مجالات الممارسة المهنية في المجتمع^(٥) .

ولما كان إعداد الأخصائي الاجتماعي يرمي إلى تطوير عمله وتجديده بصورة تجعله قادرا على التعامل مع احتياجات ومشكلات المجتمع ، ومسايرة كل جديد في مجال تخصصه . والأخصائي الاجتماعي بمجتمعنا بحاجة ماسة إلى رفع مستوى الأداء المهاري لديه خاصة في ظل التغيرات التي لحقت بمجتمعنا مؤخرا ومن أجل دفع عجلة التنمية .

ومن جانب آخر فرض الواقع الحالي - بما فيه من تغيرات وتحديات ومعوقات- الذي تشهده منظومة العمل بمنظمات المجتمع المدني في تبنى أهداف انمائية دولية للألفية الحالية والتي يأتي في مقدمتها مكافحة الفقر، وتطوير التعليم ، وسد الفجوة النوعية ، وتمكين المرأة ، وتعزيز المساواة بين الجنسين، وتطوير الخدمات الصحية والصحة الإنجابية وغيرها من الأهداف التي تشارك منظمات المجتمع المدني ومنها الجمعيات الأهلية مع الحكومات في العمل على تحقيقها^(٦) . كل ذلك يتطلب من مختلف التخصصات الاجتماعية وخاصة الاخصائيون الاجتماعيون أداء مهني متميز للمساهمة في تحقيق الأهداف السابق الإشارة إليها .

كما أن تنمية مهارات الاخصائيين الاجتماعيين العاملون بالجمعيات الأهلية يمثل أهم جوانب تدعيم الكيان المؤسسي السليم المتكامل لهذه الجمعيات ، من أجل التأثير الإيجابي على عمليات خدمة وتنمية المجتمع ، وذلك وفقا لما أشارت إليه وثيقة المعايير الإرشادية لجدارة الجمعيات والمؤسسات الأهلية^(٧). وجدير بالذكر أن البرامج التدريبية إحدى الركائز المهمة لإكساب الممارسين المهنيين القيم والاتجاهات والمعارف والمهارات التي تساعدهم على زيادة وتحسين معدل أدائهم المهني^(٨)، حيث يتم ذلك من خلال تقديم وتوفير البرامج التدريبية المناسبة ، بهدف تحقيق التنمية المهنية للاتجاهات والمعارف والمهارات المرتبطة بأنماط السلوك والتي يكتسبها الشخص المهني المستهدف من التدريب لكي يقوم بانجاز مهمة أو وظيفة معينة بفاعلية^(٩) . ولقد تأكد من خلال المؤتمرات العلمية والمنتديات البحثية أن هناك أهمية كبرى لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين علي مدخل الممارسة العامة في التعامل مع مشكلات الانسان في تفاعله مع البيئة المحيطة^(١٠) .

وحيث أن للتدريب أهمية كبيرة في تنمية الأفراد وتطوير مهاراتهم وقدراتهم ، فعملية التدريب تتكون من مجموعة عناصر تتمثل في تحديد الاحتياجات التدريبية ، ثم تحديد أولويات هذه الاحتياجات ، ومن ثم تحديد أنواع التدريب المناسبة ، وتوفير البرامج التدريبية ، واستخدام الأساليب والوسائل التدريبية ،

وتقييم البرامج التدريبية ، و ذلك لأجل تحسين مناخ العمل ورفع مستوى أداء القوى العاملة عن طريق تنمية مهاراتهم وقدراتهم واتجاهاتهم^(١١) .

ومن الدراسات السابقة التي اهتمت بالبرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين دراسات كل من : ماهر ابو المعاطي (١٩٨٦)^(١٢) ، و نبيل صادق (١٩٨٨)^(١٣) ، وسمير حسن (١٩٩٠)^(١٤) ، وهشام عبد العزيز (١٩٩٦)^(١٥) ، وأحمد حسني (٢٠٠١)^(١٦) ، وسلامة منصور (٢٠٠٣)^(١٧) و التي أكدت علي أهمية تحقيق النمو المهني للأخصائي الاجتماعي وأهمية البرامج التدريبية في تحقيق ذلك .

كما أكد ذلك أيضاً دراسة (Cheung , 1992) التي أوضحت أن النمو المهني للأخصائي الاجتماعي لا يتم داخل قاعات الدراسة فقط ، وإنما من خلال التطبيق العملي المباشر للمعارف والمهارات المهنية وقد خرجت الدراسة بأن مستوي الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين قد تحسن بالفعل أثناء التدريب و بعد انتهائه^(١٨) .

وفي دراسة فاطمة اسماعيل (١٩٩٥) أوضحت أنه من الضروري إعادة النظر في البرامج التدريبية حتي تساهم في تطوير مجالات التدريب المختلفة لرفع مستوي الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين^(١٩) . كما اشارت دراسة ابتسام عوض (١٩٩٦) إلي ضرورة الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لزيادة مهاراتهم المهنية وتوظيفها لمواجهة المواقف المتغيرة^(٢٠) .

كذلك اوضحت دراسة جمال حبيب (١٩٩٧) أن هناك علاقة بين التدريب وزيادة أداء الأخصائي الاجتماعي لدوره مع وحده العمل ، وأن البرنامج التدريبي يؤدي الي تنمية معارف ومعلومات واتجاهات ومهارات الأخصائيين الاجتماعيين^(٢١) . في حين أكدت دراسة مدحت أبو النصر (٢٠٠٠) أن الجمعيات الأهلية في حاجة للدعم الفني والمهني لتطوير العمل بها ، وأن الأخصائيين الاجتماعيين في الجمعيات الأهلية في حاجة إلي تحسين أدائهم المهني ، وأن توفير البرامج التدريبية المناسبة لهم يمكن أن تساهم في تحسين أدائهم المهني^(٢٢) .

وقد توصلت دراسة يوسف عبد الحميد (٢٠٠٣) إلي أن البرامج التدريبية يمكن أن تساهم في تحسين المستوي العام المهني للمتدربين . وأكدت الدراسة علي ضرورة تكثيف الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين^(٢٣) . بينما أشارت دراسة هناء غز (٢٠٠٤) أن الجمعيات الاهلية تعاني من مجموعة معوقات جاء في مقدمتها عدم توافر الكوادر البشرية بها وضعف العلاقات بينها^(٢٤) .

كذلك اشارت دراسة عزة حسين (٢٠٠٧) في نتائج دراستها أن الجمعيات الاهلية تعاني من ضعف القدرات الإدارية ، وعدم توزيع المسؤوليات ونقص المهارات والكوادر المهنية^(٢٥) . وفي دراسة اسماء سعيد (٢٠٠٨) عن العلاقة بين تنمية مهارات الاخصائيات الاجتماعيات وتحسن أدائهن الوظيفي ، وذلك

من خلال البرامج التدريبية التي تقدم لهن ، في هذا السياق اكدت الدراسة أن المهارات التي حصلن عليها الاخصائيات الاجتماعيات كان لها الأثر المباشر في تحسين أدائهن الوظيفي وكانت مهارات الاتصال ومهارات التفاوض من أهم المهارات بالنسبة للأخصائيات الاجتماعيات^(٢٦) . ايضا أكدت دراسة نيفين محمد توفيق (٢٠٠٩) أن أهم المهارات التي يجب أن يتحلى بها الأخصائي الاجتماعي العامل في الجمعيات الأهلية المهارات المرتبطة بإحداث التغيير في سكان المجتمع^(٢٧).

وبناء على ما سبق تتضح أهمية البرامج التدريبية في تنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ، كما أكدت غالبية الدراسات على أهمية تقدير الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين والتي تختلف وفقا لمجال الممارسة ، وتختلف الدراسة الراهنة عن الدراسات السابقة في كونها تهتم بكفاءة الأداء المهني للعاملين في الجمعيات الأهلية في مجال كفالة ورعاية الأسرة وهو ما يحتاج إلي ضرورة تقدير احتياجاتهم وبالتالي التدريب على تلك المهارات التي اسفر عنها البحث الاستطلاعي .

هذا ولقد تبلورت مشكلة الدراسة من خلال المعيشة الواقعية للباحثة باعتبارها متطوعة لبعض الوقت بجمعية اختار أسرة الخيرية بمصر الجديدة بالقاهرة ، فلقد لاحظت الباحثة إفتقار بعض الأخصائيين الاجتماعيين إلى بعض المهارات المهمة ، وإلي وجود ضعفاً شديداً في بعض جوانب الأداء المهني المهمة على سبيل المثال لا الحصر : عدم التعامل الإيجابي الفعال مع المستفيدين من خدمات الجمعية خاصة فيما يتعلق بمهارات الحوار والانصات الجيد والاقناع . وتتساءل الباحثة هل ذلك يرجع إلى عدم توفير القوى البشرية المعدة والمؤهلة اجتماعيا لإدارة الممارسة المهنية مع المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية ؟ أم لعدم مراعاة الدقة عن اختيار أخصائيين اجتماعيين يتولون مهمة تقديم الخدمات والبرامج بكفاءة ؟ أم لعوامل أخرى ؟ وهذا مما شجع الباحثة لإجراء الدراسة الحالية ومعرفة واقع مهارات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية .

ولذلك يحاول البحث الحالي تصميم وبناء برنامج تدريبي في مجال الجمعيات الأهلية التي تعمل في مجال رعاية وكفالة الأسرة في ضوء معايير جدارة العمل بالجمعيات الأهلية لتنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين والتي تكشف عنها قائمة المراجعة لتحديد الاحتياجات التدريبية حتى يستطيع الاخصائيون الاجتماعيون العاملون في مجال رعاية وكفالة الأسرة بالجمعيات الأهلية من تجويد أدائهم في الممارسة المهنية مع الأسر. ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية :

- ١- ما الكفايات المهنية الأساسية العامة لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية ؟
 - ٢- ما درجة توافر مهارات الممارسة المهنية لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية ؟
- أهمية الدراسة :

ترجع أهمية الدراسة الى ارتفاع نسب الفقراء بالمجتمع المصرى الى (٢٥.٢%) خلال عام ٢٠١٠/٢٠١١^(٢٨) ، ذلك بجانب تعاضد دور القطاع الاهلى نتيجة انخفاض الانفاق الحكومى على الخدمات العامة كالصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية بجانب ارتفاع معدلات البطالة و تدهور الاوضاع المعيشية للفئات الفقيرة مع ترك المجال للعمل الاهلى وظهور المنظمات غير الهادفة للربح كآلية مستقلة لدعم وتمكين الطبقات الفقيرة^(٢٩) ، و تمثل جمعيات كفالة الاسرة محل اهتمام الدراسة الراهنة أحد اشكال تلك الآليات . كما تتبع أيضا أهمية هذه الدراسة من ندرة الدراسات العلمية المرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية فى مجال الجمعيات الاهلية التى تعمل فى مجال رعاية وكفالة الأسرة ، خاصة فى ظل كل من ارتفاع معدلات الحرمان البشرى وانعكاساتها على الأسرة المصرية^(٣٠) ، و ارتفاع نسب الاسر التى لايكفى دخلها احتياجاتها إلى (٥٧.٥%) وذلك وفقا لنتائج مسح مرصد أحوال الاسرة المصرية^(٣١) ، مما يؤهل الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الاهلية فى مجال الكفالة للوصول الى اجراءات و مهام وانشطة مرتبطة باطار معرفى وسياق مهارى يتحقق من خلالها كفاءة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية فى هذا المجال .

كما تكمن أيضا اهمية الدراسة فى كون الجمعيات الأهلية تمثل فى الوقت الراهن مجالا خصبا يمكن أن يستوعب أعدادا كبيرة من خريجي الخدمة الاجتماعية خاصة فى ظل دعاوى الاهتمام بالعمل الاهلى فى الدوائر القومية والعالمية ، وبالتالي تزايدت حاجتها لممارسى الخدمة الاجتماعية لتقديم الدعم الفنى والمهنى لتلك الجمعيات ، الامر الذى جعل منها سوق عمل خصب لخريجي الخدمة الاجتماعية .

أهداف الدراسة :

يحدد الهدف العام للدراسة الحاليه فى اختبار مدى فاعلية برنامج تدريبيى مقترح تنمية مهارات الاخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الاهلية التى تعمل فى مجال رعاية وكفالة الأسرة . وينبثق من هذا الهدف العام الأهداف الفرعية التالية:

١- تنمية مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية (مهارات الانصات الواعى - مهارات الاقناع - مهارات الحوار) التى يمكن للأخصائيين الاجتماعيين تطبيقها والافادة منها فى الجمعيات التى تعمل فى مجال رعاية وكفالة الأسر الفقيرة.

٢- تنمية الأساليب المهنية المرتكزة على الأداء المهارى لصالح العمل المهني فى الخدمة الاجتماعية فى مجال الجمعيات الأهلية .

٣-اكساب الأخصائيين الاجتماعيين المعارف النظرية المرتبطة بمهارات الممارسة المهنية محل اهتمام الدراسة من أجل الارتقاء بالمستوى المهني لمقدمي الخدمات للأسر المكفولة .

فروض الدراسة

يتمثل الفرض الرئيسي للدراسة في أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية على درجات الأخصائيين الاجتماعيين وطلاب الدراسات العليا المتدربين على مقياس مهارات الممارسة المهنية محل اهتمام الدراسة قبل وبعد التدخل المهني لصالح التطبيق البعدي باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية . وينبثق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية الآتية :

١- توجد فروق ذات دلالة احصائية على درجات الأخصائيين الاجتماعيين وطلاب الدراسات العليا المتدربين على بعد الانصات الواعي بمقياس مهارات الممارسة المهنية محل اهتمام الدراسة قبل وبعد التدخل المهني لصالح التطبيق البعدي باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية .

٢- توجد فروق ذات دلالة احصائية على درجات الاخصائيين الاجتماعيين وطلاب الدراسات العليا المتدربين على بعد مهارات الاقناع بمقياس مهارات الممارسة المهنية محل اهتمام الدراسة قبل وبعد التدخل المهني لصالح التطبيق البعدي باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية .

٣- توجد فروق ذات دلالة احصائية على درجات الاخصائيين الاجتماعيين وطلاب الدراسات العليا المتدربين على بعد مهارات الحوار بمقياس مهارات الممارسة المهنية محل اهتمام الدراسة قبل وبعد التدخل المهني لصالح التطبيق البعدي باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية .

مفاهيم الدراسة ومعطياتها النظرية :

البرنامج التدريبي: يشير معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية إلى مفهوم التدريب على أنه إعداد الشخص للاستخدام أو الترقى في أي من فروع النشاط ومساعدته في الإفادة من قدراته حتى يحقق لنفسه وللمجتمع

أكثر مما يمكن من مزايا، ويختلف التدريب عن التعليم في أن التدريب يقوم بإعداد الأفراد وتأهيلهم لأداء أعمال معينة بإتقان وكفاءة أو ممارسة تخصصات تقتضيها طبيعة العمل المتطورة^(٣٢). كما يعرف أيضا بأنه عملية تهدف إلى معاونة الأفراد على تحسين وتطوير وتنمية خبراتهم ومهاراتهم^(٣٣) ، كما يعرف التدريب بأنه عملية تعليم تتضمن اكتساب المهارات ، المفاهيم ، القواعد والاتجاهات لزيادة وتحسين أداء الفرد بشكل مستمر^(٣٤). بينما يعرف البرنامج التدريبي بأنه مجموعة من الاجراءات التي تصمم بمساعدة الافراد علي اكتساب المعرفة والمهارات والاتجاهات الضرورية لتطوير اداءهم كذلك الخبرات والتجارات التي تساعد في تعديل سلوكهم لصالح المؤسسة^(٣٥). كما يعرف ايضا البرنامج التدريبي بأنه الأداة التي تربط الاحتياجات التدريبية بالأهداف المطلوب تحقيقها من التدريب وبالوسائل التدريبية وبالمادة العلمية مع بعضها البعض بهدف تنمية القوى البشرية من أجل تحقيق أهداف المنظمة^(٣٦) .

وفي هذه الدراسة فإنه يمكن تعريف البرنامج التدريبي في هذه الدراسة بأنه مجموعة أنشطة تهدف الي تنمية المعارف والقيم والمهارات المهنية المتمثلة في كل من مهارة الانصات الجيد ، ومهارو الحوار ، ومهارة الاقناع للاخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الاهلية فيما يخص رعاية وكفالة الاسرة . وقد اعتمدت الباحثة في بناء البرنامج التدريبي على مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية باعتبارها الخطوة الأولى في العملية التدريبية والأساس في التدريب الناجح و الفعال ، ومن خلال هذه المرحلة يتم تحديد ما هو التدريب المطلوب ، وتعتمد باقي الخطوات في العملية التدريبية على هذه الخطوة التشخيصية لاحتياجات التدريب^(٣٧) ، هذا وتعرف الاحتياجات التدريبية بأنها عملية إجرائية محددة ومستمرة تتم باستخدام أساليب علمية لتوليد معلومات عن الاحتياجات المختلفة للأفراد والجماعات والمجتمع ضمن مستويات مختلفة لترتيبها حسب الأولوية ، ويتم تخطيط وتنفيذ البرامج والمشروعات من اجل تلبية تلك الاحتياجات^(٣٨) ، فالاحتياجات التدريبية هي ما يحتاج إليه الفرد من تدريب لتنمية الشخصية من معارف ومهارات إدارية وفكرية ومهارات سلوكية وفنية ومهنية^(٣٩) .

الممارسة المهنية : يشير مفهوم الممارسة لغويًا إلي : المزاولة أو التدريب عمليا أو التطبيق عمليا أو التعود^(٤٠) ، كما تعني من وجهة نظر الاجتماعيين التطبيق العملي للافتراضات النظرية^(٤١) . أما

الممارسة المهنية فهي عبارة عن التدخل المباشر الموجه من خلال المعرفة العلمية والقيم بالاعتماد على مجموعة من الأساليب والمهارات لتحقيق أهداف محددة^(٤٢) .

وتعتبر الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية هي الإطار الذي يوضح القدرات والخبرات التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي كما أنها تمثل الجانب الأميريقي الواضح لما يؤديه الأخصائي الاجتماعي في مجال عمله، ولكي يحقق الأخصائي الاجتماعي أهداف تلك الممارسة لابد من أن يستخدم معارفه العلمية ، ويحدد أساليب تدخله المهني ، بل أنه يستعين أيضا بقدراته الذاتية واستعداداته الشخصية التي يعمل على صقلها من خلال البرامج التدريبية المناسبة^(٤٣) ، كما أنها عبارة عن فعل يقوم به الأخصائي الاجتماعي في ضوء ما يتمتع به من معرفة وقيم ومهارات لتحقيق غاية محددة^(٤٤). فمن خلال الممارسة المهنية يركز الأخصائي الاجتماعي على استخدام الأساليب والطرق الفنية لحل المشكلة ، ومساعدة العملاء لأشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم ، مستعيناً بالاسس المعرفية والمهارية والفنية ، لتحقيق أهداف الممارسة في المجالات المختلفة^(٤٥) .

الأخصائي الاجتماعي : يعرف الأخصائي الاجتماعي بأنه شخص مهني يحمل درجة علمية في تخصص الخدمة الاجتماعية ، وتقع عليه مسئولية تأدية مختلف الخدمات المهنية للعملاء من خدمات علاجية وتنشئة اجتماعية بالإضافة للخدمات التنموية^(٤٦) . فالأخصائي الاجتماعي هو المتخصص المهني الذي يقوم بالخدمة الاجتماعية ، ومزود بعدد من المميزات تجعل منه مهنيًا صالحًا للقيام بالعمل الاجتماعي وهذه المميزات المهنية هي :

١- المعلومات الكافية المرتبطة بالأفراد والجماعات والمجتمعات التي يعمل معها سواء أكانت هذه المعلومات اجتماعية أو اقتصادية أو صحية أو نفسية.

٢- المهارات المهنية المتخصصة للعمل الاجتماعي كالمهارة في خدمة الفرد أو المهارة في خدمة الجماعة أو المهارة في تنظيم المجتمع وما تتطلبه هذه المهارات من ادراك وتطبيق لمبادئها وأساليبها.

٣- مجموعة من الخبرات المتصلة بطبيعة النشاط التي يمارسها مع العملاء كالخبرات الرياضية والثقافية والفنية وهذه الخبرات تساعده على ادراك ما يتم من نشاط للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات.

٤- الاتجاهات الشخصية الصالحة للعمل مع الناس كالقدرة على الحب للناس والرغبة فى العمل معهم وتقدير ظروفهم وضبط النفس والمحافظة على المواعيد وغير ذلك من الاتجاهات اللازمة لأداء العمل.

علما بأن اكتساب هذه الصفات المهنية تستمد أساسا من ثلاث قوى رئيسية هي " الدراسة النظرية - التدريب الميدانى - الممارسة الفعلية المهنية بعد التخرج^(٤٧) . ولالأخصائى الاجتماعى السلطة كممثل لمنظمة معينة (بما لديه من علم بالخدمات الاجتماعية وبالمنظمة التى يعمل فيها) والمنظمة تتحكم فى الموارد والخدمات أو الحقوق التى تديرها للناس ، فمنح قدر من المال أو منح الحرية لأحد الفنيين يمكن أن يكون شرطاً يفرض على أحد العملاء للعمل بطريقة معينة فإذا كانت الشروط التى فى ظلها تمنح الموارد ، مقبولة من جانب العميل على مضمض ، فقد تحمل لديه مشاعر الاستياء تجاه السلطة أقوى من تلك التى ربما يكون قد أحس بها فى ظروف مختلفة ، فلأخصائين الاجتماعى سلطة مستمدة من قوى المعارف الخاصة بالعمل المهني تتدعم بواسطة المنظمات التى يعملون من خلالها تدار بصورة جيدة فى إطار سياق المهارات المهنية التى يمتلكها الاخصائون الاجتماعيون^(٤٨) .

المهارات المهنية : تعرف المهارة بصفة عامة بأنها عبارة عن القدرة على القيام بعمل من الأعمال بشكل يتم بالدقة والسهولة والسيطرة والاقتصاد فيما يبذله من جهد ، ذلك أنه كلما أتقن الإنسان عملاً ينتج عنه إتقان لهذا العمل نقص فى عدد المحاولات العشوائية غير المنتظمة ومن ثم يستطيع بعد شئ من التمرين والتكرار إزالة الحركات الفاشلة غير المقيدة وبذلك تثبت الحركات الناجحة التى تتضمن اقتصاداً فى كل نشاط يقوم به المتعلم مستقبلاً^(٤٩) . هذا وتعد المهارات المهنية بمثابة الأداء الذى يساعد الأخصائين الاجتماعيين فى العمل على اشباع الاحتياجات المتعددة للعملاء وحل مشكلاتهم وتعليمهم كيفية اتخاذ قرارات سليمة فى واقعهم الاجتماعى وفى حياتهم لصفة عامة ، كما أنها تعتبر بؤرة اهتمام المهنة التى تستخدمها مع عملائها سواء مع الافراد أو الجماعات أو المجتمع^(٥٠) .

ولا شك أنه تتعدد مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع اختلاف العملاء والمواقف والمجتمعات التى تتطلب تدخل مهني لتقديم عملية المساعدة ويرتبط اعداد الأخصائى الاجتماعى ارتباط وثيقاً بدرجة ومستوى المهارات المهنية التى تم اكتسبها والتدريب عليها من خلال البرامج للإعداد هذا الأخصائى للممارسة الفاعلة للخدمة الاجتماعية فى كافة المجالات^(٥١) . فالأخصائى الاجتماعى عندما

يتعامل مع المستفيدين من الخدمات التي يقدمها بصورة مباشرة فانه يمارس مهارة التفاعل معه ، فوعي الأخصائي الاجتماعي وأدراكه لهذا التفاعل وحسن توجه مساره لخدمة الأهداف التي يسعى الى تحقيقها فان هذا يتطلب مهارات أساسية لابد ان تتوفر فيه^(٥٢).

وترى الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية أن المهارات الأساسية لممارسة الخدمة الاجتماعية هي كالتالي :

١. المهارة في الاستماع للآخرين بفهم وهدف.
٢. المهارة في انتقاء المعلومات وتجميع الحقائق وثيقة الصلة بالموضوع أو المشكلة.
٣. المهارة في تكوين علاقات المساعدة المهنية والحفاظ عليها، وفي استخدام الأخصائي لقدراته الشخصية.
٤. المهارة في الملاحظة وتفسير السلوك اللفظي وغير اللفظي، وفي استخدام المعرفة بنظريات الشخصية والتفاعل الاجتماعي.
٥. المهارة في ربط العملاء بالجهود اللازمة لحل مشكلاتهم وكسب ثقتهم في أنفسهم.
٦. المهارة في مناقشة الموضوعات الانفعالية بأسلوب تدعيمي.
٧. المهارة في إيجاد الحلول المبكرة لمواجهة حاجات العملاء.
٨. المهارة في الوساطة والتفاوض بين الأطراف المتنازعة.
٩. المهارة في إقامة العلاقات التنظيمية والمهنية المتبادلة.
١٠. المهارة في توصيل الحاجات الاجتماعية للأفراد وللمنظمات الحكومية^(٥٣).

أهمية المهارات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية :

١. توفر المهارات الوقت والجهد للأخصائي الاجتماعي لأنها توضح إدراك الأخصائي للمبادئ والأسس المهنية والقدرة على تطبيقها في المواقف المناسبة لها.
٢. توجه المهارات الممارسين في الخدمة الاجتماعية نحو المسارات الصحيحة لتحقيق الأهداف الاجتماعية بشكل واضح ويحدد وفقاً لما هو مخطط له من أساليب التدخل المهني لإشباع حاجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم.

٣. توضح المهارات القدرات الأساسية التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي بصورة تطبيقية من خلال مواقف استخدام تلك المهارات بفاعلية واضحة حيث تساعد المهارة على تنمية قدرة الممارس على الأداء وتطبيق المعرفة في المواقف المهنية المختلفة.
٤. المهارات المهنية تميز الخدمة الاجتماعية وتوضح هويتها المهنية والإنسانية من خلال ممارستها مع الوحدات المختلفة تبعاً لمواقف التعامل معها.
٥. توفر المهارات المهنية المؤشرات المناسبة التي يمكن أن تكون أساساً لتقويم ممارسة الخدمة الاجتماعية بالمنظمات كما تتيح المهارات الفرصة لوضع البرامج التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين والتي تتطلب إكتسابهم مهارات أخرى أو أساليب مناسبة لتطبيق تلك المهارات^(٥٤).
٦. المهارات المهنية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بنوع وحدات العمل وطبيعة عملية المساعدة مما يسهم في اختيار المهارة المناسبة في الموقف المناسب من خلال زيادة القدرة على إدراك وفهم العوامل المتداخلة التي تؤثر في تلك المواقف على أساس علمي ومهني سليم.
٧. المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية تؤكد أهمية المبادئ والأسس المهنية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي خلال تعامله في المواقف المختلفة لأنها ترتبط بالجوانب التطبيقية بشكل واضح كما أنها ضرورة أساسية لمساعدة الأخصائي على تحديد موضوع عملية المساعدة أو المشكلة التي يجب التدخل فيها بالأساليب المهنية المناسبة.
٨. المهارات المهنية تحدد الجوانب الإجرائية التي يجب أن يرتبط بها الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع المشكلات أو المواقف التي يتدخل فيها وبالتالي فهي تمثل ركيزة عامة في نجاح برامج التدخل المهني التي يؤديها الأخصائي الاجتماعي مع الوحدات الاجتماعية التي يتعامل معها والخطوات الفعلية التي تحقق أهداف عملية المساعدة بصورة أفضل.
٩. تؤكد المهارات النمو المهني للأخصائي الاجتماعي وارتباطه الوثيق بالمواقف المهنية التي تتطلب التدخل المهني من خلال ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية وتنمية معلومات الأخصائي الاجتماعي لمسايرة التقنيات والأساليب الحديثة في مجال تنظير وممارسة الخدمة الاجتماعية.
١٠. يساعد اكتساب مهارات الممارسة المهنية في تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي واستكمال المواصفات الوظيفية وارتفاع مستوي ومكانة المهنة في المجتمع، حيث أنه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيون على قدر عال من المهارة في الأداء كلما زادت فعالية ما يؤديونه من أدوار وبالتالي ارتفعت مكانة المهنة في المجتمع^(٥٥).

الأسر المكفولة: تمثل الأسر المكفولة الأسر الفقيرة التي أثبت البحث الاجتماعي الميداني بأنهم في حاجة إلي الحصول علي إعانة من جمعية اختار أسرة الخيرية (المجال المكاني للبحث الحالي) وهؤلاء الفقراء يمثلون جزء من فقراء مصر الذين يعيشون تحت خط الفقر القومي ، حيث ليس لديهم تكلفة الحصول على السلع والخدمات الأساسية^(٥٦) .

الجمعيات الأهلية : يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية الجمعيات الأهلية بأنها جمعيات او منظمات لا تهدف الى الربح و تقدم خدمات اجتماعية شخصية لأفراد جماعات سكانية مستهدفة وتؤسس عن طريق الاعضاء المساهمين في تأسيسها^(٥٧) ، و تعرف أيضا على أنها تجمعات إنسانية تبنى بغرض تحقيق أهداف معينة^(٥٨)، بينما هناك من يعرفها على أنها تلك المنظمات التي تعمل في مجال التنمية والتي تعمل مع الناس لكي تساعدهم على تحسين موقفهم وموقعهم الإجتماعى والإقتصادى^(٥٩) .

ويعرف مدحت أبو النصر الجمعيات الأهلية بأنها تنظيمات غير حكومية تطوعية كونها مجموعة من الأهالي أو سكان المجتمع المحلي بهدف اشباع بعض حاجاتهم أو حل بعض مشكلاتهم أو بهدف خدمة المجتمع والمساهمة في تنميته^(٦٠) . ويساهم الأخصائيون الاجتماعيون في تحقيق أهداف هذه الجمعيات الأهلية بحكم المعرفة والقيم والمهارات التي لديهم ، فهم بحكم مهنة الخدمة الاجتماعية فهم مرتبطون بالمجتمع المحلى وموارده ومشكلاته وتركيزهم على الشخص فى البيئة^(٦١) .

وظائف مؤسسات الرعاية الاجتماعية : تتمثل وظيفة مؤسسات الرعاية الاجتماعية عامة فى المنع والوقاية والنجدة فى الأزمات الاجتماعية للأفراد والأسر والمجتمعات من خلال العلاقات المتبادلة مع المؤسسات الأخرى الحكومية والأهلية ، وهذه الوظيفة العامة ، ينبثق عنها عدد من الوظائف الفرعية هى:

١- التخطيط والتقويم : أى التحقق الفعلى من مدى طبيعة الأزمة الاجتماعية وتقويم كفاءة الإجراءات العملية لمقابلة هذه الأزمة .

٢- التخطيط الاستراتيجى : بمعنى توحيد الجهود ، وتسحين الأنشطة العملية لمقابلة الاحتياجات .

٣- العمل على مستوى المجتمع المحلى : وذلك بهدف المنع والوقاية والنجدة فى الأزمات من خلال تدعيم أنشطة الرعاية التطوعية وإثارة المساعدة الذاتية للجماعات فيما بينها وقت الحاجة

- ٤- العمل مع الأفراد والأسر : أى العمل مباشرة مع الأفراد بمفردهم أو فى جماعات بهدف المنع أو الوقاية أو النجدة فى الأزمات الاجتماعية .
- ٥- ممارسة الخدمة الاجتماعية : وتتضمن إجراء تقييمات للاحتياجات وعمل الاستجابات المناسبة لها ، وتقديم المعلومات والنصحية والإرشاد والرقابة والإشراف ، والمساعدة فى المحافظة على القدرات الشخصية لأداء الدور الاجتماعى .
- ٦- الخدمات الأساسية : وتتضمن تقديم المساعدات المادية العينية ، وتوفير المساعدة للحياة اليومية ، وتوفير وسائل الترفيه .
- ٧- الخدمات الإضافية : وتتمثل هذه النوعية من الخدمات فى توفير وتقديم المساعدات المرتبطة بالتكيف ، وتوفير التدريب المهنى ، وتوفير خدمات التبني المؤسسى ، والعلاج الطبى والتعليم الرسمى فى بعض مستوياته .
- ٨- العلاقات العامة : وتتضمن المحافظة على البيئة المحيطة جيدة بصفة عامة من خلال عمليات الاتصال والضغط .
- ٩- التوظيف والتدريب : أى التعيين والتدريب العام ورعاية العاملين .
- ١٠- العمل الإدارى والتنسيق : أى الاختبارات والتحديث فى هيئة العاملين ، وإجراءات العمل وقواعده ، مراقبة العمل والتقييم الوظيفى وتنمية القوى العاملة .
- ١١- التجهيزات : وتشمل تجهيز المبانى والأرض وتجهيزها بالأثاث والوسائل واللوازم والتدعيمات الأخرى للخدمات والبرامج المقدمة .
- ١٢- التمويل : أى جمع وتوزيع الموارد المالية ، الحسابات ، الميزانية ، الرقابة المالية على الميزانية .
- ١٣- السكرتارية : وتتضمن التسجيل ، وإجراءات الاتصال المتعلقة بالعمل^(٦٢) .

مهارة الإنصات الجيد : الإنصات فى لغة الاتصال ليس الاستماع ولكنه نمط خاص من الاستماع الإيجابي والواعي وشديد الحساسية لكل ما يقال وما لا يقال. ولكن الاستماع هو استجابة عكسية فى ذبذبات صوتية استقبلها أجهزة الأذن أوتوماتيكيا إلى الجهاز العصبي، كعملية سلبية لا تفيد عمليات الاتصال. فالإنصات

هو الحصول على معلومات من المتحدث أو الآخرين مع التزام الهدوء وعدم إصدار الأحكام المسبقة وأشعار المتحدث بالاهتمام مع التعليق بصورة موجزة ومحددة على ما يقوله العميل، شريطة محاولة تدعيم أفكاره وآرائه^(٦٣). ويتم الإنصات عن طريق العقل (وليس بالاذن) حيث يقوم الشخص المنصت باستقبال الرسالة، من خلال جميع عناصر النسق الاتصالي، بشقيه اللفظي وغير اللفظي، ويحاول استخلاص الأفكار، وإدراك المعاني التي يقصدها المتحدث، بعد تحليل العلاقة بين التعبيرات اللفظية وغير اللفظية التي يؤديها المتحدث^(٦٤).

ويتوقف الإنصات على عناصر أهمها: الرغبة المتبادلة بين المرسل والمستقبل - سلامة الحواس السمعية - الاتزان الانفعالي - قدرة المرسل على التشويق - فناعة المستقبل بالرسالة - إجادة المنصت لإيماءات الرأس أو التعبيرات المجسدة للإنصات^(٦٥).

مراحل عملية الإنصات الجيد : يمر الإنصات بعدة مراحل أساسية هي :

- الاستماع - التفسير - الاستيعاب - التفكير - التقييم

ويرجع تنوع الاستجابات تلك الى وجود فاصل زمني بين سماع الحديث والتفكير فيه باعتبار أن التفكير أسرع من الحديث حيث يعمل هذا الفاصل الزمني على تنوع الاستجابات طبقاً لاستثماره من قبل المستمع^(٦٦).

شروط عملية الإنصات

- ١- إثارة رغبة المتحدث في الاسترسال والاستمرار في طرح الفكرة ، واشعاره بأهمية ما يقول والرغبة في الاستماع اليه .
- ٢- فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وافكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين اتجاه عكسي أو حكم مسبق عليها^(٦٧) .

مهارة الإقناع: تشير مهارة الإقناع مدى القدرة على اكتساب المواقف الإيجابية عند الاتصال بالآخرين، ويتكون موقف الحديث - دائماً - من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة، أو طرح رأياً معيناً أو يشرح موضوعاً.. إلخ، والمتحدث إليه، وهو الطرف المعنى بالحديث، والمستمع له، ثم الظروف المحيطة، وهي الظروف المحيطة بموقف الحديث، سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية، فهذه الظروف دائماً ما يكون لها تأثيراً وفاعلية على الحديث ذاته^(٦٨).

السمات الإقناعية: باعتبار أن الإقناع هو كسب تأييد الأفراد لرأي أو موضوع أو جهة نظر معينة، وذلك عن طريق تقديم الأدلة والبراهين المؤيدة لوجهة النظر، و بما يحقق الاستجابة لدي الأفراد ، والمقدرة الإقناعية، وذلك يتطلب عددا من السمات الأساسية للمتحدث المؤثر هي:

١. التحليل والأبتكار .

٢. العرض والتعبير .

٣. الضبط والتعبير .

٤. تقبل النقد^(٦٩) .

فالاقناع الفعال عملية تتضمن بداخلها التفاوض فهو الذي يقود العملاء بمساعد الاخصائيين الاجتماعيين الى حل مشكلاتهم حيث ان الاسلوبية في الاقناع الناجح تسهم في اختبار ومراجعة افكار العملاء واكتشاف واعادة الحوار في اطار الاحتياجات والاهتمامات الفردية والتي تستهدف في النهاية القدرة على التأثير أو تغيير المواقف أة تغيير أحد المعتقدات أو القيم نحو موضوع معين أو اشخاص ، فيوصفها البعض بانها عملية دمج وتعادل للافكار والمشاعر بين الاخصائي الاجتماعي والعميل^(٧٠) .

مهارة الحوار : الحوار في اللغة هو مراجعة الكلام وتداوله والمحاورة هي التماز والتجاوب وجاء في لسان العرب لابن منظور عن الحوار، "أحار عليه جوابه رده وأصرت له جواباً وما أحار بكلمة والاسم من المحاوره والمجاوبه والتماز والتجاوب والمحوره من المحاوره مصدر كالمشورة من المشاورة، وكلمة خما رجع إلى حواراً أو حوارات ومحاورة وحويرا ومحوره بوزن مشورة أى جواباً وأحار عليه جوابه: رده والمحاورة المجاوبه^(٧١) . كما عرف قاموس "Webster" كلمة الحوار *Dialogu* : "أنها تعنى المحادثة أو المناقشة بين شخصين أو أكثر، أو تفاهم أو محاولة التوصل والاتفاق بين رأى شخصين أو أكثر وذلك بشكل ديمقراطي وتبادل الآراء والأفكار"^(٧٢) .

ومن الوجة التاريخية فإن الدراسات التي تهتم باللغويات والمحادثة أعطت معنيين مختلفين لكل من الحوار والحوارية (*dialogica*) المعنى الأول (والذي يستخدم على نطاق واسع) والذي يشير إلى وجهة نظر ايتمولوجية معينة والتي نسميها الحوارية والمعنى الثاني استخدم على نطاق ضيق للإشارة إلى الاتصال الزمنى والذي يكون وجها لوجه^(٧٣) . وينظر إلى الحوار على أنه طريق للتواجد مع الأشخاص الآخرين وأنه طريقة للتحدث مع الآخرين والحوار لا يكون من اتجاه واحد فهو عملية ديناميكية تعاونية

وعائد المستهدف ليس تغلب وجهة نظر على وجهة نظر أخرى بل المستهدف الوصول إلى رأى واحد من وجهتى النظر للتغلب على عدم الاتفاق^(٧٤).

فالحوار عمل إنسانى جماعى يرتبط أعضاؤه ببعض ويتخاطبوا ويتبادلوا المعلومات والبيانات مما يوضح أنه أحد العمليات المستخدمة فى الاتصال الذى هو اساس كل تفاعل إنسانى ومن هنا تبرز العلاقة بين الحوار والاتصال كعملية مستمرة تحول الأفكار والمعلومات إلى رسالة مفهومة وبطريقة معينة يتم نقلها للآخر واتفاق الاثنين فى طبيعتهم من حيث أن الاتصال اجتماعى لا يتم إلا فى وجود الآخرين ، وبالتالي فالحوار نشاط حركى يتضمن استخدام إشارات وغيرها من لغة الجسد كما أنه نشاط تفاعلى مرسل ومستقبل وكلاهما مدفوع وراء دافع^(٧٥).

والحوار وسيلة لنقل الأفكار وتبادل المعلومات وتنمية الخبرة على التفكير والتواصل مع الآخرين وهو أساس للتعايش السلمى وهو القدرة على التعامل الناجح مع الاختلاف والوصول إلى أفضل البدائل المتاحة^(٧٦). والخدمة الاجتماعية منذ نشأتها- وعبر مراحل تطورها- التزاما قويا بتحقيق التغيير الاجتماعى وتحقيق التوازن بين الإنسان وبيئته والتزاما بتحقيق العدالة الاجتماعية والتدخل المهنى لتحسين نوعية الحياة الإنسانية ويدعم ذلك الأساس القيمى للمهنة الذى يعطى أهمية لكرامة الإنسان واحترام قيمة وفردية كل إنسان كذلك احترام التنوع والاختلاف الإنسانى وقبول الآخر حيث يعمل الأخصائيون الاجتماعيون على تدعيم الفئات المظلومة ومساعدتها للحصول على الموارد وفرص النمو كى يحترموا اختيارات العملاء فى اختبار ما هو مناسب لهم بشرط أنها لا تهدد اختيارات شخص آخر^(٧٧).

كما تتمثل رسالة الخدمة الاجتماعية فى تعزيز رفاهية الإنسان والمساعدة فى تلبية حاجاته الإنسانية مع إعطاء اهتمام خاص لحاجات الناس المعرضون للظلم الاجتماعى ومساعدتهم على تمكينهم فى إطار قيم الخدمة الاجتماعية المستمدة من المثل الإنسانية والديمقراطية التى تستند على قيم احترام قيمة وكرامة الإنسان والمساواة بين جميع البشر وتأكيد حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية وتحرير الفئات المستضعفة وتعزيز الدمج الاجتماعى ومقاومة الاستبعاد الاجتماعى^(٧٨).

وبالتالى فإن الخدمة الاجتماعية بما تتضمنه من أساس مهارى وأساس معرفى وأساس قيمى يمكنها المساعدة فى ترسيخ ثقافة الحوار وقبول الآخر واحترام الاختلاف والتنوع الإنسانى وتقدير الاختلافات والتنوعات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية فهى من أكثر المهن ارتباطاً بالبيئة وعناصرها حيث محور اهتمامها الإنسان وبيئته ومحاولة إيجاد أنسب وسائل التوازن بينهما فهى يمكنها أن تنمى الوعى المجتمعى وتعمل على إكساب الإنسان القيم والاتجاهات والمهارات الإنسانية لمواجهة مطالب الحياة المتغيرة كذلك

إكساب الشباب قيم المشاركة المجتمعية وإكساب الشباب قيم احترام الآخر والتعددية الثقافية والدينية والاجتماعية واتخاذ من الحوار المجتمعي وسيلة أساسية لحل الخلافات والمشكلات وبالتالي تنمية ثقافة الحوار وقبول الآخر في المجتمع.

وفي هذا السياق فقد توصلت دراسة عبير حسن الزواوي ٢٠٠٢ إلى دور مقترح لأخصائي خدمة الجماعة لإكساب الشباب مهارات لازمة للتعامل في عصر المعلومات مثل تنمية ثقافة الحوار مع الآخر وقبوله والتعاون معه^(٧٩)، كما أوضحت أيضا دراسة محمد بسيوني ٢٠١١ والتي توصلت إلى تصور مقترح لدور الأخصائي الاجتماعي في تنمية ثقافة الحوار الإيجابي لدى الشباب الجامعي^(٨٠)، ويتأكد ذلك مع وما أظهرته دراسة ايمان حفنى ٢٠١٣ والتي توصلت إلى فعالية برنامج التدخل المهني ببرنامج للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تنمية ثقافة قبول التنوع والاختلاف الإنساني لدى الشباب^(٨١).

الموجهات النظرية:

نظرية الاتصال : تحاول الدراسة الحالية من خلال نظرية الاتصال فهم وتفسير التفاعل المباشر وجهاً لوجه بين الأخصائي والعملاء المستفيدين . كذلك تم الإستعانة بنظرية الاتصال نظراً لاعتمادها علي التفاعل حيث يأخذ الفرد موقفاً تجاه شخصاً اخر إما بالرفض او القبول وكذلك حيث انها تستعين بأنواع الاتصال اللفظي وغير اللفظي من منظور نظرية الاتصال والتي احد مؤشرات نجاحها مهارة الاخصائي في الاتصال كمرسل لنقل المعلومة وادراكه وحرصه

نظرية التفاعل : تم الاستناد إلى نظرية التفاعل كأساس موضوعي يمكن من خلاله الارتكاز على مفاهيم النظرية في تفعيل عملية التفاعل الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين والمتدربين من طلاب الدراسات العليا من جهة ، ودراسة و تحليل التفاعل داخل نسق جمعية اختار اسرة بصورة أكثر موضوعية من جهة أخرى. **نظرية التبادل :** تم الاستعانة بمفاهيم نظرية التبادل لمحاولة توظيف التفاعل والعلاقات بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعية في تنفيذ أنشطة برنامج التدخل المهني ، ذلك بجانب إتاحة فرصة تفسير العديد من سلوكيات الاخصائيين والمستفيدين داخل نسق المؤسسة في ظل الاعتمادية المتبادلة .

نظرية النسق : تم الاستعانة بنظرية النسق خاصة في تصميم برنامج التدخل المهني وتحديد مدخلات النسق ومخرجاته ، وكيفية توظيف العناصر البنائية لجمعية اختار اسرة باعتبارها نسقاً في تفعيل مخرجات النسق ذاته وتحقيق اهدافه في عملية مساعدة المستفيدين.

نظرية التعلم : استمدت الباحثة من نظرية التعلم مجموعة من القوانين والقواعد التي تعطي تفسيراً شاملاً لما يحدث أثناء التعلم ، وما يتضمنه التعلم من عمليات ترتبط ببعضها البعض وتؤدي إلى نتائج محددة ، ومن ثم

حاولت الباحثة توظيف جوانب التعلم الثلاث السلوك ، والتغير ، والخبرة في ضوء مبادئ وشروط التعلم الجيد التي تسهل عملية التعلم ذاتها على المتعلم والمعلم معاً خلال تنفيذ أنشطة البرنامج التدريبي .
تصميم البرنامج التدريبي الخاص بالدراسة:

بناء على ما توصلت إليه الباحثة استطاعت التوصل الى تحديد وتصميم البرنامج التدريبي للدراسة الراهنة من خلال خطوات ممنهجة في اعداد وتصميم البرنامج التدريبي هي كالتالي :

١- تحديد الاحتياجات التدريبية

٢- تحديد الاهداف التدريبية

٣- وضع البرنامج التدريبي ومحتوياته

٤- اختيار الأساليب والوسائل التدريبية المناسبة

٥- تنفيذ البرنامج التدريبي

٦- متابعة البرنامج التدريبي وتقويمه

١- تحديد الاحتياجات التدريبية : تم تحديد الاحتياجات التدريبية في الدراسة الحالية من خلال تصميم استبيان بالاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال كفالة الأسرة خاصة في الجوانب المهنية التي يحتاجونها لأداء العمل بكفاءة .

٢- تحديد الأهداف التدريبية : حيث تضمنت أهداف البرنامج التدريبي المقترح الأهداف التالية :

- رفع مستوى أداء عمل الاخصائيين الاجتماعيين مع أسر الكفالة
- تزويد الاخصائيين الاجتماعيين بالمعارف والمهارات اللازمة للممارسة المهنية في مجال كفالة الاسرة .
- مد الاخصائيين الاجتماعيين بمجموعة من الاتجاهات النفسية والعقلية اللازمة لطبيعة عملهم مع تسر الكفالة .

٣- تصميم محتوى البرنامج التدريبي و محتوياته:

- تم تحديد المادة التدريبية المستخدمة في عملية التدريب متمثلة في مجموعة محاضرات وحالات دراسية واختبارات القياس .

- كما تم اختيار بعض الاساتذة المتخصصين والخبراء فى مجال الجمعيات الأهلية ومجال رعاية الأسرة وتقديم المساعدات لها ، وعددهم ٦ من أعضاء هيئة التدريس من كل من : كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان وكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة الفيوم والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة ، بقيادة الأستاذ الدكتور مدحت محمد أبو النصر نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية والمستشار الاجتماعي لها .
- تحددت مدة البرنامج التدريبي فى الفترة من ديسمبر ٢٠١٤ الى يناير ٢٠١٥ كما تم وضع البرنامج التدريبي فى جدول زمنى لمدة ستة أسابيع كل اسبوع ثلاثة أيام بواقع جلستان تدريبيتان فى اليوم الواحد ، مدة الجلسة ساعتين .

٤- اختيار الاساليب والوسائل التدريبية المناسبة :

- تمثلت الأساليب والوسائل التدريبية فى المحاضرات والمناقشات الجماعية والندوات ودراسة الحالات ولعب الدور وتحليل المواقف وورش العمل .
 - كما تم الاستعانة ببعض الوسائل التدريبية مثل الأفلام ، والاوراق القلابة و السبورة .
- ٥- تنفيذ البرنامج التدريبي : تم تنفيذ البرنامج التدريبي كما هو مخطط له فى المكان والوقت المحدد ووفق التجهيزات والأساليب والوسائل التدريبية المحددة وبعد اعلام المتدربين عن موعد ومكان التدريب بوقت كاف قبل التنفيذ .
- ٦- تقييم البرنامج التدريبي : تم تقييم البرنامج التدريبي من خلال قياس الأداء المهارى للممارسة المهنية بالاعتماد على نموذج القياس القبلى البعدى لتقييم البرنامج التدريبي .

وفيما يلى عرض لمحتويات البرنامج التدريبي المستخدم فى الدراسة

الاسبوع	اليوم والتاريخ	رقم الجلسة التدريبية	الموضوع	اسلوب التدريب	الزمن
الاسبوع الأول	السبت	الجلسة الأولى	- المجتمع المدنى	محاضرة	ساعتان
		الجلسة الثانية	- اسهامات المجتمع المدنى فى تنمية الفرد والاسرة	ورشة عمل	ساعتان
	الاثنين	الجلسة الثالثة	- الجمعيات الاهلية: البعد البنائى الوظيفى	محاضرة	ساعتان
		الجلسة الرابعة	- خدمات وبرامج الجمعيات الاهلية فى مجالات الاسرة	مناقشة جماعية	ساعتان
	الاربعاء	الجلسة الخامسة	- ادوار الاخصائى الاجتماعى فى الجمعيات الاهلية فى احد الجمعيات التى تعمل فى مجال الاسرة	فيلم تسجيلى	ساعتان
		الجلسة السادسة	- مشكلات التى تواجه الجمعيات الاهلية العاملة فى مجالات الاسرة	ورشة عمل	ساعتان

مجلة الخدمة الاجتماعية

الاسبوع	اليوم والتاريخ	رقم الجلسة التدريبية	الموضوع	اسلوب التدريب	الزمن
الاسبوع الثاني	السبت	الجلسة السابعة	- الاسرة المصرية والتغيرات المجتمعية	محاضرة	ساعتان
		الجلسة الثامنة	- الانعكاسات السلبية للواقع المعاش على الاسرة المصرية	لعب الدور	ساعتان
	الاثنين	الجلسة التاسعة	- الفقر والمشكلات الاسرية	ندوة(جانب اجتماعي - نفسي ديني)	ساعتان
		الجلسة العاشرة	- الخدمات والبرامج الحكومية لمواجهة اعباء الفقر على الاسرة المصرية	مناقشة جماعية	ساعتان
	الاربعاء	الحادية عشر	- برامج الكفالة بالجمعيات الاهلية المفهوم والخصائص	محاضرة	ساعتان
		الثانية عشر	- التدخل المجتمعي للاخصائى الاجتماعى لدعم كفالة الاسرة	مناقشة جماعية	ساعتان
الاسبوع الثالث	السبت	الثالثة عشر	- مهارة الانصات الجيد	محاضرة	ساعتان
		الرابعة عشر	- تطبيقات حول مهارات الانصات	نماذج	ساعتان
	الاثنين	الخامسة عشر	- انماط المستمعين من العملاء	لعب دور	ساعتان
		السادسة عشر	- فيلم تسجيلي لمقابلة اخصائى مع عميل	فيلم - مناقشة جماعية	ساعتان
	الاربعاء	السابعة عشر	صعوبات تطبيق مهارات الانصات	ورش عمل	ساعتان
		الثامنة عشر	- مقترحات حول تهيئة الاخصائى والعملاء والبيئة الفيزيقية لتحسين وتفعيل مهارات الانصات الجيد	مناقشة	ساعتان
الاسبوع الرابع	السبت	التاسعة عشر	- مهارات الافناع	محاضرة	ساعتان
		الجلسة العشرون	- تطبيقات حول مهارات الافناع	ورش عمل	ساعتان
	الاثنين	الحادية والعشرون	- استراتيجيات الافناع واليات تطبيقها	محاضرة	ساعتان
		الثانية والعشرون	- مقابلة اخصائى مع عميل	دراسة حالة	ساعتان
	الاربعاء	الثالثة والعشرون	صعوبات تطبيق مهارات الانصات	مناقشة	ساعتان
		الرابعة والعشرون	- تطبيقات مهارات الافناع فى الارشاد والتوجيه الاسرى	ندوة (اجتماعى - نفسى - تربوى)	ساعتان
الاسبوع الخامس	السبت	الخامسة والعشرون	- مهارات الحوار	محاضرة	ساعتان
		السادسة والعشرون	- تطبيقات حول مهارات ادارة الحوار	ورش عمل	ساعتان
	الاثنين	السابعة والعشرون	- سوسيو دراما للاخطاء العشرون فى ادارة الحوار لمقابلة اخصائى مع اسرة	لعب دور	ساعتان
		الثامنة والعشرون	- انواع الحوار والميكانيزمات الدفاعية للعملاء اثناء الحوار	مناقشة جماعية	ساعتان
	الاربعاء	التاسعة والعشرون	- موقف تمثيلى حول ادارة الحوار خلال مقابلة اخصائى مع أحد أفراد الاسرة	لعب دور	ساعتان
		الجلسة الثلاثون	- مقترحات حول تهيئة الاخصائى والعملاء والبيئة الفيزيقية لتحسين وتفعيل مهارات الحوار	مناقشة	ساعتان
الاسبوع السادس	السبت	الحادية والثلاثون	- تطبيقات حول مهارات الانصات		ساعتان
		الثانية والثلاثون	- تقويم البرامج التدريبية	محاضرة	ساعتان
	الاثنين	الثالثة والثلاثون	- طرق التقويم وانواعه	محاضرة	ساعتان
		الرابعة والثلاثون	- خطوات التقويم	مناقشة جماعية	ساعتان
	الاربعاء	الخامسة والثلاثون	- تقويم البرنامج التدريبى الحالى	مشروع جماعى	ساعتان
		السادسة والثلاثون	- تقييم ادوات التدريب	تدريبات عملية	ساعتان

وفى إطار ما سبق تتمثل محتوى العملية التدريبية فى الآتى :

١-مدخلات التدريب وقد تمثلت فى :

- المدخلات الانسانية : وتشمل المتدربون وهم الاخصائيون الاجتماعيون العاملون بجمعية اكفل اسرة والطلاب الدراسات العليا الذين لديهم تدريب عملى بذات الجمعية ، والمدرّبون من اساتذة متخصصون وخبراء فى مجالات رعاية الاسرة وادارة المساعدات الانسانية .
- المدخلات المعنوية : وتتمثل فى المعارف والمعلومات النظرية و الاتجاهات و الادوات والاساليب التدريبية المرتبطة بموضوعات ومحتويات البرنامج التدريبى .
- المدخلات المادية : وتتضمن التمويل والموارد المادية اللازمة لتنفيذ وانجاح البرنامج التدريبى .

٢-العمليات التحويلية : وهى العمليات التى تختص بالانشطة الهادفة والفعاليات المرتبطة بالبرنامج التدريبى للاخصائيين الاجتماعيين وطلاب الدراسات العليا بجمعية اكفل اسرة بهدف تنمية مهارات الممارسة المهنية لديهم من خلال تزويدهم بالمعارف والمعلومات والخبرات ، وذلك من خلال العمل على تنمية مهاراتهم واكتسابهم اتجاهات ايجابية ومهارات فنية نحو العمل فى مجال جمعيات كفالة الاسرة .

٣-المخرجات : وتتمثل فى المنتج النهائى للبرنامج التدريبى والمتمثل فى اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين وطلاب الدراسات العليا المتدربين بجمعية اختار أسرة الخيرية خصائص جديدة كصقل خبراتهم ومعارفه ومهاراتهم واتجاهاتهم المرتبطة بطبيعة العمل مع اسر الكفالة بالجمعيات الاهلية .

الإجراءات المنهجية للدراسة :

نوع الدراسة والمنهج المستخدم : تنتمى هذه الدراسة إلى نمط الدراسات التجريبية التى تختبر الفروض السببية ، وبناءاً على ذلك تعتمد تلك الدراسة على المنهج شبه التجريبي حيث يتحدد التصميم التجريبي بتصميم المجموعة الواحدة بقياس قبلى وقياس بعدى ، وذلك من خلال الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين وطلاب الدراسات العليا المتدربين بجمعية اختار أسرة الخيرية .

خطوات إجراء التجريب :

- تكوين الجماعة التجريبية الضابطة (المجموعة الواحدة) عن طريق الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين وطلاب الدراسات العليا المتدربين بجمعية اختار أسرة الخيرية بعد استبعاد الحالات

الطرفية من حيث الانتظام فى العمل وجدية الرغبة فى المشاركة، وذلك كما موضح تفصيلاً بالمجال البشرى للدراسة.

• القياس القبلى للجماعة التجريبية الضابطة للتعرف على مستوى مهارات الممارسة المهنية محل اهتمام الدراسة .

• تنفيذ البرنامج التدريبى.

• القياس البعدى للجماعة التجريبية الضابطة وحساب معاملات دلالة الفروق بين القياسين القبلى والبعدى للتعرف على فاعلية البرنامج التدريبى فى تنمية مهارات الممارسة المهنية للاخصائين الاجتماعيين بجمعيات الكفالة .

متغيرات الدراسة: يتطلب الأمر تعريف المتغيرات التجريبية الواردة بفروض الدراسة ، وهى كما يلى:

١- **المتغير المستقل :** استخدام برنامج التدخل المهنى من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية .

٢- **المتغير التابع :** يعبر عن متوسط درجات المبحوثين من الأخصائين الاجتماعيين وطلاب الدراسات العليا المتدربين بعد تطبيق برنامج التدخل المهنى من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية على مقياس المهارات المهنية .

٣- **المتغيرات الضابطة :** وتمثلها الخصائص الديموجرافية المبحوثين من الأخصائين الاجتماعيين وطلاب الدراسات العليا المتدربين بالجمعية ، من حيث النوع ، السن ، والتعليم ، مدة العمل ، مدى الحصول على دورات تدريبية.

أدوات الدراسة :

١- مقياس مهارات الممارسة المهنية (من إعداد الباحثة)

٢- المقابلة : وقد استخدمتها الباحثة للوصول إلى فهم أفضل لأداء الأخصائين الاجتماعيين المرتكز على البعد المهارى فى التعامل مع المستفيدين ، وذلك من حيث فهم المهارة فى تشكيل الأداء المهنى بالصورة المرضية.

خطوات بناء مقياس مهارات الممارسة المهنية :

١-هدف المقياس:استهدفت الباحثة من خلال مقياس مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية محاولة التوصل إلى التعرف على درجة الاداء المهارى فى تقديم الخدمات ومدى وجود صعوبات مرتبطة بجودة أداء الاخصائى الاجتماعى خاصة فى اطار كل من الانصات الجيد والاقناع والحوار ، ولإعداد و بناء المقياس قامت الباحثة بالخطوات التالية: حددت الباحثة ثلاثة أبعاد أساسية للمهارات المهنية محور إهتمام الدراسة الراهنة هى : مهارات الانصات الجيد ومهارات الاقناع ومهارات الحوار . وقد تضمن كل محور خمسة عشر عبارة . وفى ضوء الأبعاد التى تم الاستقرار عليها لدراستها تحددت عبارات المقياس ، حيث قامت تم صياغة مجموعة من العبارات الخاصة بكل بعد من أبعاد المقياس والتى سوف تمثل مفردات المقياس فى صورته المبدئية وقد بلغ عددها ستة وخمسون عبارة ، وذلك فى ضوء الاطلاع على ما توفر لدى الباحثة من : المؤشرات التى أسفر عنها الإطار النظرى للدراسة الراهنة والدراسات السابقة ، والإطلاع على بعض المقاييس المرتبطة بالمهارات المهنية

أسفرت اختبارات الثبات والصدق للمقياس إلى توصل الباحثة إلى صياغة المقياس فى صورته النهائية حيث بلغت مفرداته (٤٥) مفردة بواقع (١٥) مفردة بكل بعد أساسى.

٢-تصحيح المقياس : تضمن المقياس (٤٥) عبارة فى صورة مقياس ثلاثى (دائما - أحياناً - نادراً) ، وقد فضل ، بحيث يعطى درجة واحدة عندما تكون الإجابة بنادرا ، ويعطى درجتان عندما تكون الإجابة أحياناً ، ويعطى ثلاثة درجات عندما تكون الإجابة دائما .
درجات المقياس.

• الدرجة الكلية العظمى للمقياس = ١٣٥ الدرجة الكلية الصغرى للمقياس = ٤٥

• الدرجة الكلية العظمى للبعد = ٤٥ الدرجة الكلية الصغرى للبعد = ١٥

٣-ثبات المقياس : تم التحقق من ثبات المقياس باستخدام أسلوب إعادة التطبيق حيث قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة عشوائية قوامها خمسة عشر من الاخصائين الاجتماعيين والمتدربين بجمعية اختار اسرة محل اهتمام الدراسة . تم بعد ذلك بإعادة التطبيق بعد خمسة عشر يوماً من التطبيق الأول على نفس العينة وبحساب معامل ثبات المقياس استخدمت الباحثة معامل ألفا كرونباخ بين درجات التطبيقين الأول والثانى، وقد تراوحت قيم معامل الاستقرار والثبات ما بين ٠.٧٩ ،

٠.٩٦ ، كما بلغت قيمة معامل الاستقرار والثبات للدرجة الكلية للمقياس ٠.٨٩ ، وقد جاءت هذه القيم لمعامل الثبات مرتفعة مما يعطى مؤشراً قوياً على ثبات المقياس وبالتالي إمكانية التطبيق الميدانى.

جدول رقم (١) قيم معامل ألفا كرونباخ لثبات مقياس المهارات المهنية عن طريق اعادة الاختبار

معامل الثبات	البعد
٠.٩٢	مهارات الانصات الجيد
٠.٧٩	مهارات الاقناع
٠.٩٦	مهارات الحوار
٠.٨٩	الدرجة الكلية

٤-صدق المقياس: تم الإعتماد على أكثر من أسلوب للتحقق من صدق المقياس وهى : الصدق الظاهرى والصدق الذاتى .

الصدق الظاهرى: بعد إعداد المقياس فى صورته المبدئية حيث تضمن ٥٦ عبارة تدور حول الأبعاد الثلاثة للمقياس ، قامت الباحثة بتوزيعه على مجموعة من الخبراء والأساتذة المحكمين فى الخدمة الاجتماعية وبعض الأخصائيين الاجتماعيين العاملين فى المجال ، وعددهم (١٥) محكماً من الأساتذة والخبراء ، وذلك للتعرف على مدى وضوح أبعاد المقياس والعبارات ومدى ارتباطها بموضوع الدراسة وبناءً على آرائهم ومقترحاتهم أجريت بعض التعديلات على المقياس لإعداده فى صورته النهائية ، فقد حذفت بعض العبارات التى لا تنتمى للبعد الموجودة فيه ، وأعيد صياغة بعض العبارات وتم إدخال كافة التعديلات والإضافات المقترحة من قبل السادة المحكمين، وقد استبعدت العبارات التى قلت نسبة الاتفاق عليها عن (٨٠%) ، واصبح المقياس فى صورته النهائية (٤٥) عبارة .

الصدق الذاتي: بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس ، وجد أن معامل الصدق الذاتي لأبعاد المقياس تتراوح ما بين (٠.٨٩) و (٠.٩٨) في حين بلغت قيمة معامل الصدق الذاتي للدرجة الكلية للمقياس (٠.٩٤) وهو يعتبر معامل مرتفع يسمح من خلاله بالتطبيق الميداني.

جدول رقم (٢) قيم معامل الصدق الذاتي لمقياس المهارات المهنية

معامل الصدق الذاتي	البعد
٠.٩٦	مهارات الانصات الجيد
٠.٨٩	مهارات الاقناع
٠.٩٨	مهارات الحوار
٠.٩٤	الدرجة الكلية

مجالات الدراسة :

١-المجال المكاني : طبقت الدراسة في إحدى الجمعيات الاهلية بمحافظة القاهرة باعتبار أن الجمعيات الاهلية مجالاً هاماً من مجالات المشاركة الفعالة للمواطنين في الحياة المدنية والاجتماعية ، بل وفي الحياة الاقتصادية ومن ثم فهي تسهم ليس فقط في تدعيم الديمقراطية و انما في خدمة المجتمع المدني ايضاً^(٨٢) . وتمثل المجال المكاني للبحث الحالي في جمعية اختار أسرة الخيرية والمشهرة برقم ٣١٤٣ لسنة ١٩٨٣ و تعمل هذه الجمعية في مجالات رعاية الأسرة و تنمية المجتمع ، وهي تقوم علي دراسة أحوال الأسرة علي فترات دورية لمتابعة مدي استفادة الاسرة من صرف الإعانة وهل تحسنت احوالها الاجتماعية والمعيشية بما يضمن للجمعية تقدم ابناء الأسرة في التعليم وهو الشرط الاساسي الذي تراعيه الجمعية وكفلائها في قرار استمرار صرف الاعانة فإذا لم يحدث هذا التقدم للابناء في التعليم خلال مده محددة فإن الجمعية تضطر الي ايقاف الاعانة عن الاسرة وتحويلها الي اسر اخري يتقدم ابنائها في التعليم ويواصلونه^(٨٣) .

هذا ويتم ايقاف الاعانة في حاله عدم صدق الأسرة مع الجمعية أو عدم اتباع القيم الفاضلة والاخلاق الحميدة التي هيا في صالح الاسرة والمجتمع ، أو يتم متابعة تحسن احوال الاسرة لتحويل الاعانة الي اسرة اخري اكثر حاجه اليها ، كما تضمن الجمعيه للأسرة الاحتفاظ بمعلوماتها سرية لا يطلع

بها الي الكفيل المتكفل بالإعانة والتي تحتفظ الجمعية ايضاً باسمه لديها ولا يتم الاتصال به الا عن طريق الجمعية ، وتؤكد الجمعية أنها لا تضمن استمرار الكفيل في تقديم الإعانة للأسرة بصفه دائمة او بفترة معينة واذا حدث أن توقف الكفيل عن دفع الإعانات لأي ظروف سوف تحاول الجمعية عن طريقها ان تجد للأسرة كفيل آخر وقد تنجح وقد لا تنجح في ذلك ، وطبقا لسجلات الجمعية فإن هناك ١٣ الف أسرة يتم تقديم الإعانات لها ، يرهاها (٣٦٢٤) كفيلا ، كما يوجد (٨٠٠) حالة تنتظر من يكفلها بقوائم الانتظار ، وذلك حتي نهاية عام ٢٠١٤ .

المجال البشري : حصر شامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعية ولطلبة الدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية والذين يحصلون علي تدريب ميداني في الجمعية في العام الجامعي ٢٠١٤-٢٠١٥ . ولقد بلغ عددهم (٣٠) ثلاثون) أخصائيا وطالبا.

الخصائص الديمجرافية لعينة الدراسة :

جدول رقم (٣) الخصائص الديموجرافية للمبحوثين بمجتمع الدراسة

النوع	السن			المؤهل			مدة العمل			الحصول على تدريب		ن = ٣٠
	أقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ - ٤٠ سنة	من ٤٠ - ٥٠ سنة	٥٠ سنة فأكثر	تمهيدى دكتوراه	ماجستير تمهيدى	بكالوريوس خدمة اجتماعية	من ١٠ - ٥ سنوات	من ٥ - ١٠ سنوات	من ١٠ - ١٥ سنة فأكثر	نعم	
التكرار	١٣	١٩	٨	٣	٩	١٤	٧	١٢	٨	٦	٢٤	٦
النسبة	٤٣.٣	٦٣.٣	٢٦.٦	١٠.٠	٣٠.٠	٤٦.٦	٢٣.٣	٤٠.٠	٢٦.٦	١٣.٣	٨٠.٠	٢٠.٠
الوسط الحسابى	٢٩.٧			٧.٨								
الانحراف المعيارى	٦.٨			٥.٤								

يوضح الجدول رقم (٣) أن ٥٦.٧% من اجمالى المبحوثين من الذكور ، وذلك مقابل ٤٣.٣% من الاناث ، كما أن متوسط سن المبحوثين بإجمالى عينة الدراسة ٢٩.٧ سنة بانحراف معيارى مقداره ٦.٨ ، حيث أن غالبية المبحوثين فى المرحلة العمرية أقل من ٣٠ سنة ، أما عن الحالة التعليمية فقد بلغت نسبة الاخصائيون الاجتماعيون الذين فى مرحلة تمهيدى الماجستير ٤٦.٧% ، بينما الاخصائيون الاجتماعيون العاملون بالجمعية والذين فى مرحلة الدكتوراه فقد بلغت نسبتهم ٣٠% من اجمالى المبحوثين ، أما

الاخصائيون الذين فى مرحلة البكالوريوس فبلغت نسبتهم ٢٣.٣% ، أما عن مدة العمل بمجال الجمعيات الاهلية وتحديدًا فى مجالات كفاءة الاسرة فجاءت بمتوسط ٧.٨ سنة بانحراف معيارى مقداره ٥.٤ سنة ، واخيرا اوضحت نفس بيانات الجدول السابق أن ٨٠% من اجمالى المبحوثين قد حصلوا على دورات تدريبية .

المجال الزمنى للدراسة

تم تطبيق برنامج التدخل المهنى للدراسة بما فيهم الاختبار القبلى والاختبار البعدي خلال شهري ديسمبر ٢٠١٤ إلى يناير ٢٠١٥ .

المعالجات الإحصائية :

- ١- استخدمت الباحثة كل من النسب المئوية ، والوسط الحسابى ، و الإتحراف المعيارى .
 - ٢- اختبار وليكوكسن لدلالة الفروق بين التطبيقين القبلى والبعدي لمجموعة واحدة .
 - ٣- معامل ألفا كرونباخ لتقدير قيمة ثبات مقياس مهارات الممارسة المهنية محل اهتمام الدراسة .
 - ٤- حساب نسبة الاتفاق بالنسبة لصدق المحكين على عبارات مقياس مهارات الممارسة المهنية محل اهتمام الدراسة .
- هذا وقد استعانت الباحثة بحزمة البرامج الإحصائية (SPSS/PQ - ١٧.15) فى حساب قيمة المعاملات الإحصائية السابقة .

نتائج الدراسة واختبار صحة الفروض :

أولاً : النتائج المتعلقة بالتغيرات التي أحدثها برنامج التدخل المهني على أبعاد مقياس المهارات

على الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين فى :

١- البعد الأول : مهارات الانصات الجيد

جدول رقم (٤) التغيرات التي أحدثها برنامج التدخل المهني على مهارات الانصات الجيد

م	مهارات الانصات الجيد	درجة القياس		الفروق	نسبه التغيير %
		قبل التدخل	بعد التدخل		
١	احترم لحظات صمت نسق العميل	٨٢	٨٩	٧	٧.٧٨
٢	اسمع باهتمام الى كل مايقوله نسق العميل	٨٩	٨٩	٠٠	٠.٠٠
٣	اتهى المقابلة قبل موعدها عند نفاذ صبرى	٧٩	٨٤	٥	٥.٥٦
٤	اركز بصرى على وجه العميل عند حديثى معه	٧٤	٨٤	١٠	١١.١١
٥	اشجع نسق العميل على الاستمرار فى الحديث	٨٢	٨٧	٥	٥.٥٦
٦	لا اقاطع العميل عندما يسترسل فى الحديث	٧٦	٨١	٥	٥.٥٦
٧	اكشر واقطب جيبينى عند استرسال العميل فى الحديث	٨٢	٨٧	٥	٥.٥٦
٨	اشعر العميل باتنى انصت ايه بقلبي وعقلى	٨٣	٨٨	٥	٥.٥٦
٩	استخدم حركات الجسم لمساعدة العميل على التعبير عن مشاعره	٦٧	٨٥	١٨	٢٠
١٠	اترك العميل اثناء الحديث والشغ بامور اخرى	٨٣	٨٩	٦	٦.٦٧
١١	اعطى نفسى فرصة الاستماع لنسق العميل للتفكير فى الخطوة التالية	٧٤	٨٢	٨	٨.٨٩
١٢	اضع يدي خلف راسى كدليل على الاستماع للعميل	٧٩	٨٣	٤	٤.٤٤
١٣	اوقف نسق العميل فجأة عن الحديث عند استنكارى لكلامه	٧٦	٨١	٥	٥.٥٦
١٤	اهرع جو المقابلة ليشع العميل بحرية الحديث	٨٠	٨٩	٩	١٠
١٥	استخدم نغمة صوت تشكيكة لنسق العميل	٥٨	٦٤	٦	٦.٦٧
		١١٦٤	١٢٦٢	٩٨	٧.٢٦%

يتضح من بيانات الجدول رقم (٤) ان برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية والذي صممه الباحثة واستخدمته مع الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين قد أحدث تغييرا ايجابيا فى مستوى مهارات الانصات الجيد لديهم واكسبهم مزيدا من الثقل فى تلك المهارات ،وجدير بالذكر ان البرنامج لم يحدث تغييرا فى مؤشر واحد فقد مؤداه " اسمع باهتمام الى كل ما يقوله نسق العميل . هذا وقد أحدث برنامج التدخل المهني تغييرا ايجابيا بمتوسط عام لجميع مؤشرات مهارات الانصات الجيد بمعدل مقداره ٧.٢٦% خلال مدته الزمنية ، الا أن بعض مؤشرات مهارات الانصات الجيد جاءت فى معدلات مرتفعة نسبيا مثل مؤشر استخدام حركات الجسم لمساعدة العميل على التعبير عن مشاعره جاءت بمعدل مقداره ٢٠% ، وقد تلى ذلك مؤشر " اركز بصرى على وجه العميل عند حديثى معه وذلك بمعدل مقداره ١١.١١% ، وتلى ذلى المؤشر الخاص بتهيئة الاخصائى جو المقابلة ليشعر العميل بحرية الحديث وذلك بمعدل مقداره ١٠% ، بينما انخفض تحسن التدخل عن المعدل العام فى

المؤشرات رقم ١٢ (اضع يدى خلف راسى كدليل على الاستماع للعميل) بنسبة تغيير ٤.٤٤ % ، بينما كان معدل الانخفاض بنسبة ٥.٥٦ % فى كل من المؤشرات ارقام ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ، ١٣ والتي مؤداها على التوالى اشجع نسق العميل على الاستمرار فى الحديث ، لا اقاطع العميل عندما يسترسل فى الحديث ، اكثر واقطب جببى عند استرسال العميل فى الحديث ، اشعر العميل باننى انصت ايه بقلبى وعقلى ، اوقف نسق العميل فجأة عن الحديث عند استنكارى لكلامه .

وعموما أن برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة قد احدث تغيرا ايجابيا فى مستوى مهارات الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين بجمعية اختار اسرة فى النصائح الجيد واكسبهم مزيد من النّقل فى مهاراتهم المرتبطة بالانصتات الجيد ، ولعل ذلك يشير الى انه يمكن الاعتماد على هذا البرنامج فى تحسين مهارات الانصتات الجيد .

١-البعد الثانى : مهارات الاقناع

جدول رقم (٥) التغييرات التي احدثها برنامج التدخل المهني على مهارات الاقناع

م	مهارات الاقناع	درجة القياس		الفرق	نسبه التغيير%
		قبل التدخل	بعد التدخل		
١	اوضح لنسق العميل كل جوانب المشكلة	٧٨	٨٨	١٠	١١.١١%
٢	استخدم المنطق فى توصيل المعلومة لنسق العميل	٨٤	٨٨	٤	٤.٤٤%
٣	اناقش العميل فى رحابة صدر افكاره الخاطئة	٧٣	٨٧	١٤	١٥.٥٦%
٤	احدق فى عين العميل مدة طويلة عندما لا يعجبني كلامه	٧٧٨	٨٠	٢	٢.٢٢%
٥	اناقش حجج العميل واعتراضاته بموضوعية	٧٨	٨١	٣	٣.٣٣%
٦	اوضح لنسق العميل مزايا وعيوب كل حل للمشكلة	٧٤	٨٨	١٤	١٥.٥٦%
٧	ارد على افكار العميل بافكار من عندى	٦٤	٧١	٧	٧.٧٨%
٨	اصمت او يقل كلامى عندما اتضايق من العميل	٦٩	٧٥	٦	٦.٦٧%
٩	اكون واقعيا تجاه تغيير سلوكيات العميل وموقفه	٧٦	٨٧	١١	١٢.٢٢%
١٠	الاقناع المنطقي هو الاسلوب المناسب لتعديل سلوكيات العميل	٨٠	٨٦	٦	٦.٦٧%
١١	اسيح ببدي لعدم الموافقة على كلام نسق العميل	٨٤	٨٧	٣	٣.٣٣%
١٢	اتيح لنسق العميل الفرصة لمناقشة ما ابديه من اقتراحات	٧٨	٨٥	٧	٧.٧٨%
١٣	ابدى اعجابى بالتغير الذى يطرأ على نسق العميل	٧٨	٨٧	٩	١٠%
١٤	أفسر المواقف المختلفة لنسق العميل	٨٣	٨٧	٤	٤.٤٤%
١٥	اتعمد عدم الاستماع الجيد لما يقوله العميل	٨٠	٨٢	٢	٢.٢٢%
	المتوسط العام لعائد برنامج التدخل المهني لبعد " مهارات الاقناع"	١١٥٧	١٢٥٩	١٠٢	٧.٥٥%

يتضح من بيانات الجدول رقم (٥) ان برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية والذي صممه الباحثة واستخدمته مع الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين قد أحدث تغييرا ايجابيا فى مستوى مهارات الاقناع لديهم واكسبهم مزيدا من النّقل فى تلك المهارات ، وجدير بالذكر ان البرنامج لم يحدث تغييرا ملحوظا بدرجة كبيرة فى بعض مؤشرات مهارات الاقناع خاصة كل من مؤشر

رقم (٤) أحدق فى عين العميل مدة طويلة عندما لا يعجبني كلامه ، وكذلك مؤشر رقم (١٥) والذى مؤداه اتعمد عدم الاستماع الجيد لما يقوله العميل حيث جاء بمعدل مقداره ٢% .

وكذلك انخفض معدل التغيير للبرنامج حيث لم يحدث تغييرا ملحوظا بدرجة كبيرة فى بعض مؤشرات مهارات الاقناع خاصة كل من مؤشر رقم (٥) ناقش حجج العميل واعتراضاته بموضوعية ، وكذلك مؤشر رقم (١١) والذى مؤداه اسيح بيدي لعدم الموافقة على كلام نسق العميل ، حيث جاء بمعدل مقداره ٣.٣٣% .

هذا وقد أحدث برنامج التدخل المهني تغييرا ايجابيا بمتوسط عام لجميع مؤشرات مهارات الاقناع الجيد بمعدل مقداره ٧.٥٥% خلال مدته الزمنية ، الا أن بعض مؤشرات مهارات الاقناع قد جاءت فى معدلات مرتفعة نسبيا مثل مؤشر ناقش العميل فى رحابة صدر افكاره الخاطئة ، حيث جاء بمعدل مقداره ١٥.٥٦% ، وايضا جاء بنفس المعدل ١٥.٥٦% مؤشر " اوضح لنسق العميل مزايا وعيوب كل حل للمشكلة "، وتلى ذلك المؤشر الخاص بكون الاخصائى واقعيا تجاه تغيير سلوكيات العميل وموقفه وذلك بمعدل مقداره ١٢.٢٢% .

وعموما فإن برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة قد احدث تغييرا ايجابيا فى مستوى مهارات الاخصائين الاجتماعيين والمتدربين بجمعية اختار اسرة فى الاقناع واكسبهم مزيد من النقل فى مهاراتهم المرتبطة بالاقناع ، ولعل ذلك يشير الى انه يمكن الاعتماد على هذا البرنامج فى تحسين مهارات الاقناع .

جدول رقم (٦) التغييرات التي أحدثها برنامج التدخل المهني على مهارات الحوار

م	مهارات الحوار	درجة القياس		نسبة التغيير
		قبل التدخل	بعد التدخل	
١	اشجع نسق العمل على التعبير عن مشاعره معى	٧٧	٨٦	١٠
٢	انصت اثناء حديث نسق العمل معى	٨٢	٨٨	٦.٦٧
٣	اناقش مع نسق العمل افكاره غير المنطقية	٧٥	٧٩	٤.٤٤
٤	اتراجع فى جلستى بعيدا عن العمل عند حوارى معى	٧١	٧٨	٧.٧٨
٥	استخدم لغة تتناسب مع ثقافة نسق العمل عند حوارى معى	٧٧	٨٧	١١.١١
٦	أحل مواقف الاختلاف مع نسق العمل بالمناقشة والحوار	٧٩	٨٦	٧.٧٨
٧	اتابع نسق العمل بصريا عند حديثه معى	٧٤	٨٥	١١.١١
٨	صوتى يصبح حادا عند نفاذ صبرى من نسق العمل	٧٥	٨٣	٨.٨٩
٩	اشجع الاتصال المتبادل بين الانساق الممتازة	٧٤	٧٥	١.١١
١٠	اتأكد من ان نسق العمل قد فهم ما اعنيه من كلام	٨٥	٨٦	١.١١
١١	اشجع نسق العمل على ابداء رأيه فى كل المواقف	٨٣	٨٤	١.١١
١٢	اصمت أو يقل كلامى عندما اتضابق من نسق العمل	٤٦	٥٧	١٢.٢٢
١٣	ابتسم للعمل لاشعاره بالود و الارتياح	٨٣	٨٦	٣.٣٣
١٤	ارتبط بعلاقة جيدة مع كل الاطراف المشتركة فى الموقف	٨٠	٨٥	٥.٥٦
١٥	اتوقف عن الكلام فجأة عند استنكارى لما يقوله نسق العمل	٤٧	٥٩	١٣.٣٣
	المتوسط العام لعائد برنامج التدخل المهني لبعده "مهارات الحوار"	١١٠.٨	١٢٠.٤	٧.١١%

يتضح من بيانات الجدول رقم (٦) ان برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية والذى صممه الباحثة واستخدمته مع الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين قد أحدث تغييرا ايجابيا فى مستوى مهارات احوار لديهم واكسبهم مزيدا من الثقل فى تلك المهارات ، وجدير بالذكر ان البرنامج كان تأثيره ضئيلا للغاية فى بعض مؤشرات مهارات الحوار هم مؤشرات ارقام (٩ ، ١٠ ، ١١) وهى على التوالى اشجع الاتصال المتبادل بين الانساق المتنازعة ، اتأكد من ان نسق العمل قد فهم ما اعنيه من كلام ، اشجع نسق العمل على ابداء رأيه فى كل المواقف وذلك بنسبة تغيير ١.١١% لكل مؤشر على حدة .

هذا وقد أحدث برنامج التدخل المهني تغييرا ايجابيا بمتوسط عام لعائد البرنامج التدريبي لجميع مؤشرات مهارات الحوار بمعدل مقداره ٧.١١% خلال مدته الزمنية ، الا أن بعض مؤشرات مهارات الحوار قد جاءت فى معدلات مرتفعة نسبيا مثل مؤشرات أرقام (١٥) اتوقف عن الكلام فجأة عند استنكارى لما يقوله نسق العمل بمعدل مقداره ١٣.٣٣% ، ومؤشر رقم (١٢) اصمت أو يقل كلامى عندما اتضابق من نسق العمل بمعدل نسبة تغيير مقداره ١٢.٢٢ ، ورقم (٧) اتابع نسق العمل بصريا عند حديثه معى بمعدل نسبة تغيير مقداره ١٢.٢٢ أيضا، وقد تلى ذلك مؤشر رقم (٥) استخدم لغة تتناسب مع ثقافة نسق العمل عند حوارى معى بمعدل نسبة تغيير مقداره ١١.١١% .

وعموما أن برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة قد احدث تغييرا ايجابيا في مستوى مهارات الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين بجمعية اختار اسرة في مهارات الحوار الجيد واكسبهم مزيد من الثقل في مهاراتهم المرتبطة بالحوار ، ولعل ذلك يشير الى انه يمكن الاعتماد على هذا البرنامج في تحسين مهارات الحوار . وبناء على ماسبق يتأكد من بيانات الدراسة أنه توجد تغييرات احدثها برنامج التدخل المهني على أبعاد مقياس المهارات للاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين وذلك كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (٧) التغييرات التي احدثها برنامج التدخل المهني على المهارات المهنية للاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين

م	مهارات الحوار	درجة القياس		الفروق	نسبة التغيير	الترتيب
		قبل التدخل	بعد التدخل			
١	المتوسط العام لعائد برنامج التدخل المهني لبعده "مهارات الانصات الجيد"	١١٦٤	١٢٦٢	٩٨	٧.٢٦%	٢
٢	المتوسط العام لعائد برنامج التدخل المهني لبعده "مهارات الاقناع"	١١٥٧	١٢٥٩	١٠٢	٧.٥٥%	١
٣	المتوسط العام لعائد برنامج التدخل المهني لبعده "مهارات الحوار"	١١٠٨	١٢٠٤	٩٦	٧.١١%	٣
	المتوسط العام لعائد برنامج التدخل المهني للدرجة الكلية لمقياس المهارات المهنية	٣٤٢٩	٣٧٢٥	٢٩٦	٧.٣١%	

يتضح من بيانات الجدول رقم (٧) ان برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية والذي صممه الباحثة واستخدمته مع الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين قد أحدث تغييرا ايجابيا في مستوى المهارات المهنية محل اهتمام الدراسة لديهم واكسبهم مزيدا من الثقل في تلك المهارات المهنية ، حيث أحدث برنامج التدخل المهني تغييرا ايجابيا بمتوسط عام لجميع ابعاد المهارات المهنية بمعدل مقداره ٧.٣١% خلال مدته الزمنية . هذا وقد جاء بعد مهارات الاقناع في المرتبة الاولى بالنسبة للتأثير الايجابي على الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين بمعدل مقداره ٧.٥٥% ، بينما جاء في المرتبة الثانية مهارات الانصات الجيد وذلك بمعدل مقداره ٧.٢٦% ، في حين جاء في الترتيب الثالث مهارات الحوار حيث سجلت معد تغيير مقداره ٧.١١%

وعموما أن برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة قد احدث تغييرا ايجابيا في مستوى المهارات المهنية للاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين بجمعية اختار اسرة ، ولعل ذلك يشير الى انه يمكن الاعتماد على هذا البرنامج في تحسين المهارات المهنية والارتقاء بمستوى اداء الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين في اداء الخدمات . وتؤكد دراسة كل من مروة عبد الستار^(٨٤) النتائج التي توصلت اليها الدراسة الراهنة حيث كشفت دراستها تحسن مستوى المهارات المهنية لدى الممارس العام في الخدمة الاجتماعية بمجال المسنين أثر تطبيق برنامج تدريبي قائم على تنمية بعض مهارات الممارسة

المهنية ، وكذلك ايضا دراسة انجى محمد عبد الحميد حيث اكدت فعالية البرنامج التدريبي المقترح فى تنمية المهارات المهنية للاخصائيين الاجتماعيه^(٨٥) .

ثانياً : النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة فروض الدراسة الخاصة بالاختصاصيين الاجتماعيين والمتدربين من طلاب الدراسات العليا (بالمجموعة التجريبية) .

الفرض الرئيسي الأول: [وجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات الاختصاصيين الاجتماعيين والمتدربين (المجموعة التجريبية) على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني بأستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية] .

جدول رقم (٨) دلالة الفروق لدرجات الاختصاصيين الاجتماعيين والمتدربين على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني بأستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية باستخدام اختبار وليكوكسن

المهارات المهنية	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع الرتب	متوسط الرتب	قيمة Z	المعنوية	مستوي الدلالة
قبل التدخل المهني	٣٠	١١٤.٣٠٠	٨.٥٧٥	٤٣٥.٠٠٠	١٥.٠٠٠	-٤.٧٠٩	٠.٠٠٠	٠.٠٠١
بعد التدخل المهني		١٢٤.١٧٠	٤.٢٧٦					

يتضح من الجدول رقم (٨) أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين درجات الاختصاصيين الاجتماعيين والمتدربين من طلاب الدراسات العليا على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني بأستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية باستخدام اختبار وليكوكسن عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ لصالح التطبيق البعدي حيث بلغت قيمة Z (-٤.٧٠٩) بمعنوية مقدارها ٠.٠٠١ . ويشير ما سبق الي اننا يمكننا الاعتماد علي هذا برنامج التدخل المهني في تحسين المهارات المهنية للاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين بجمعيات كفالة الاسرة .

وجدير بالذكر أن ما كشفت عنه نتائج الدراسة الميدانية الراهنة ببيانات الجدول السابق تؤكد دراسة داليا شافع التي أكدت دراستها داليا شافعي^(٨٦) بوجود علاقة ارتباطية ايجابية بين برنامج تدريبي للاخصائيين الاجتماعيين ومهارات الممارسة المهنية لديهم حيث اثبت البرنامج التدريبي المصمم فعاليته فى الوصول لدرجة ملحوظة فى جودة الممارسة المهنية لديهم وايضا اثبت فعاليته فى اكتسابهم المعارف النظرية ذات الارتباط بممارساتهم المهنية .

أما بالنسبة لفروض الدراسة الفرعية فقد أوضحت نتائج الدراسة الميدانية الآتية :

١- نتائج الفرض الفرعي الاول : [وجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات الاختصاصيين الاجتماعيين والمتدربين (المجموعه التجريبيه) بالنسبة لبعدها مهارات الانصات الجيد على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية].

جدول رقم (٩) دلالة الفروق لدرجات الاختصاصيين الاجتماعيين والمتدربين بالنسبة لبعدها مهارات الانصات الجيد على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام برنامج مهني من منظور

الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية باستخدام اختبار وليكوكسن

مستوى الدلالة	المعنى	قيمة Z	متوسط الرتب	مجموع الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	مهارات الانصات الجيد
٠.٠١	٠.٠٠٠	٤.٧٢٥-	١٥.٠٠٠	٤٣٥.٠٠٠	٢.٩٤٠٨٠	٣٨.٨٠٠٠	٣٠	قبل التدخل المهني
					٢.١٦٤٥٠	٤٢.٠٦٦٧		بعد التدخل المهني

يتضح من الجدول رقم (٩) أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين درجات الاختصاصيين الاجتماعيين والمتدربين من طلاب الدراسات العليا بالنسبة لبعدها مهارات الانصات الجيد على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية باستخدام اختبار وليكوكسن عند مستوى معنوية ٠.٠١ لصالح التطبيق البعدي حيث بلغت قيمة Z(٤.٧٢٥-) بمعنوية مقدارها ٠.٠١ . مما يشير إلي أننا يمكننا الاعتماد علي هذا برنامج التدخل المهني في تحسين مهارات الانصات الجيد للاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين بجمعيات كفالة الاسرة .

٢- نتائج الفرض الفرعي الثاني : [توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات الاختصاصيين الاجتماعيين والمتدربين (المجموعه التجريبيه) بالنسبة لبعدها مهارات الافناع على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية].

جدول رقم (١٠) دلالة الفروق لدرجات الاختصاصيين الاجتماعيين والمتدربين بالنسبة لبعدها مهارات الافناع على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة

العامة للخدمة الاجتماعية باستخدام اختبار وليكوكسن

مستوى الدلالة	المعنى	قيمة Z	متوسط الرتب	مجموع الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	مهارات الافناع
٠.٠١	٠.٠٠٠	٤.٣١٥-	١٢.٥٠٠	٣٠٠.٠٠٠	٣.٨٠٢٧٥	٣٨.٥٦٦٧	٣٠	قبل التدخل المهني
					٢.٢٨١٦١	٤١.٩٦٦٧		بعد التدخل المهني

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين درجات الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين من طلاب الدراسات العليا بالنسبة لبعدها مهارات الاقناع على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية باستخدام اختبار وليكوكسن عند مستوى معنوية ٠.٠١ لصالح التطبيق البعدي حيث بلغت قيمة Z- (٤.٣١٥) بمعنوية مقدارها ٠.٠٠١. مما يشير الي اننا يمكننا الاعتماد علي هذا برنامج التدخل المهني في تحسين مهارات الاقناع للاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين بجمعيات كفالة الأسرة .

٣- نتائج الفرض الفرعي الثاني : [توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين (المجموعه التجريبيه) بالنسبة لبعدها مهارات الحوار على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية].

جدول رقم (١١) دلالة الفروق لدرجات الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين بالنسبة لبعدها مهارات الحوار على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية باستخدام اختبار وليكوكسن

مهارات الحوار	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع الرتب	متوسط الرتب	قيمة Z	المعنوية	مستوي الدلالة
قبل التدخل المهني	٣٠	٣٦.٩٣٣٣	٣.٦٥٧١٥	٣٥١.٠٠٠	١٣.٥٠	٤.٤٩٠-	٠.٠٠٠	٠.٠٠١
بعد التدخل المهني		٤٠.١٣٣٣	١.٩٧٨٠٤					

يتضح من الجدول رقم (١١) أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين درجات الاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين من طلاب الدراسات العليا بالنسبة لبعدها مهارات الحوار على مقياس المهارات المهنية قبل وبعد التدخل المهني باستخدام برنامج مهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية باستخدام اختبار وليكوكسن عند مستوى معنوية ٠.٠١ لصالح التطبيق البعدي حيث بلغت قيمة Z- (٤.٤٩٠) بمعنوية مقدارها ٠.٠٠١. مما يشير الي اننا يمكننا الاعتماد علي هذا برنامج التدخل المهني في تحسين مهارات الحوار للاخصائيين الاجتماعيين والمتدربين بجمعيات كفالة الأسرة .

النتائج العامة للدراسة :

١- تحققت الدراسة الراهنة من صحة الفرض الرئيسي للدراسة ، حيث تأكد وعلاقة ارتباطية ايجابية بين البرنامج التدريبي المقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتنمية المهارات المهنية للاخصائيين الاجتماعيين بجمعيات الكفالة بنسبة تغيير ٧.٣١% .

٢- اسفرت الدراسة الراهنة عن وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين البرنامج التدريبي المقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتنمية مهارات الانصات الجيد للاخصائيين الاجتماعيين بجمعيات كفالة الاسر بنسبة تغيير ٧.٢٦% ، ومن ثم تأكد صحة الفرض الاول للدراسة .

٣- اسفرت الدراسة الراهنة عن وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين البرنامج التدريبي المقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتنمية مهارات الاقناع للاخصائيين الاجتماعيين بجمعيات كفالة الاسر بنسبة تغيير ٧.٥٥% ، ومن ثم تأكد صحة الفرض الثاني للدراسة

٤- اسفرت الدراسة الراهنة عن وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين البرنامج التدريبي المقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتنمية مهارات الحوار للاخصائيين الاجتماعيين بجمعيات كفالة الاسر بنسبة تغيير ٧.١١% ، ومن ثم تأكد صحة الفرض الثالث للدراسة .

توصيات الدراسة :

خلصت الدراسة الى بعض التوصيات يمكن عرضها على النحو التالي :

١- التشجيع على إجراء دراسات مستقبلية في مجالات مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجالات اخرى متنوعة .

٢- ضرورة وجود دليل عمل للمتدربين والمتطوعين من طلاب الدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية حول آليات تطبيق مهارات الممارسة المهنية مع العملاء المستفيدين من جمعيات الكفالة .

٣- ضرورة الاهتمام بعقد دورات تدريبية فترية بصورة منتظمة للمتطوعين والاحصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات الكفالة لتنشيط البعد المهارى المتصل بالممارسة المهنية .

- (١) احمد طبال وآخرون، الاوضاع الاقتصادية والاجتماعية للاسرة المصرية بعد ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١ ، مجلس رئاسة الوزراء : مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار (تقرير دورى ، العدد (٦٦) ، سبتمبر ٢٠١٢) ، مصر ، ص ٤ .
- (٢) أماني قنديل، دور الجمعيات الأهلية في تنفيذ الأهداف الإنمائية، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٣٢ .
- (٣) محمد رفعت قاسم، تنظيم المجتمع، منظمات وتطبيقات ، دن ، ٢٠٠٠ ، ص ١٥٠ .
- (٤) ماهر أبو المعاطي علي ، قياس فعالية الخدمات بالمؤسسات الإجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية ، (العدد الثالث، ١٩٩٧) ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان، ص ٢١
- (٥) جمال شحاتة حبيب :العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني'مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية 'كلية الخدمة الاجتماعية'جامعه حلوان'العدد الثاني' ١٩٩٧ ص'١٤٩ .
- (٦) أماني قنديل، مرجع سابق، ص ٢١ .
- (٧)وزارة التضامن الاجتماعى ، وثيقة المعايير الارشادية لجدارة الجمعيات والمؤسسات الاهلية .
- (٨)ناصر عويس عبد التواب ، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للاخصائين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب ، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٢ ، ص ٣٢٤ .
- (9) G.Batrick :Training Research and Practice ، London ،Academic bress ،1992.p2
- (١٠) الفاروق ابراهيم بسيوني ، محمد رفعت قاسم ، واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي الخامس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٢/٣/٢١ -٢٠ .
- (١١) هانى عبد الرحمن الطويل، الادارة التربوية والسلوك المنظمى ، عمان : دار وائل للطباعة والنشر ، ٢٠٠٦ ، ص ١١٢ .
- (١٢) ماهر أبو المعاطي علي ، دراسة تقويمية لمدي فاعلية التدريب الميداني في إعداد طلاب الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، رسالة دكتوراه ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٦ .
- (١٣) نبيل محمد صادق ، دراسة حول المتغيرات المؤثرة علي ممارسة الاخصائي الاجتماعي لدوره في التنمية المحلية الريفية ، المؤتمر العلمي الثاني عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٨ .
- (١٤) سمير حسن منصور ، الاعداد المهني للاخصائين الاجتماعيين وتوطين الخدمة الاجتماعية في مصر ، رسالة دكتوراه ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة (فرع الفيوم) ، ١٩٩٠ .
- (١٥) هشام محمد عبد العزيز ،تقويم وسائل التنمية للاخصائين الاجتماعيين بالدورات الاجتماعية الريفية بالفيوم ، رسالة ماجستير ، كلية الخدمة الاجتماعية ، الفيوم ، ١٩٩٦ .

- (١٦) أحمد حسني إبراهيم ، تقويم دور التوجيه الاجتماعي في تحقيق التنمية المهنية للاخصائي الاجتماعية بالمدارس في ضوء التحولات الجديدة ، المؤتمر العلمي الثاني عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، الفيوم ، ٢٠٠١ .
- (١٧) سلامة منصور علي ، ممارسة برنامج تدريبي لتنمية معارف ومهارات الاخصائيين الاجتماعيين ، المؤتمر العلمي السادس عشر لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٣ .
- (18) Cheung .K .M ,Training South East Asian Refugees As Social Workers , N ,Y , Social Development Issues ,Vol ,14 ,1992 , P ,92 .
- (١٩) فاطمة عبد الله إسماعيل ، دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين ، رسالة ماجستير ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة (فرع الفيوم) ، ١٩٩٥ .
- (٢٠) ابتسام محمد عوض ، برنامج تدريبي لزيادة أداء الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في التربية والتعليم ، رسالة ماجستير ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة (فرع الفيوم) ، ١٩٩٦ .
- (٢١) جمال شحاته حبيب ، العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للاخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، العدد الثاني ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، أبريل ، ١٩٩٧ .
- (٢٢) مدحت أبو النصر ، ممارسة طريقة تنظيم المجتمع في إحدى الجمعيات الاهلية : تجربة حقلية بجمعية اختار اسرة الخيرية ، المؤتمر العلمي الثالث عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٠ .
- (٢٣) يوسف محمد عبد الحميد عبد الفتاح ، العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية ، المؤتمر العلمي السادس عشر ، المجلد الأول ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٣ .
- (٢٤) هناء غز ، فعالية جهود شبكة حماية المستهلك في مساعدة الجمعيات الاهلية الاعضاء في الشبكة على تحقيق أهدافها ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي السابع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٤ .
- (٢٥) عزة محمد حسنين بدوى ، دور جمعيات حماية المستهلك في الحد من مشكلة الفقر من منظور تنظيم المجتمع ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي السادس ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة ، القاهرة ، ٢٠٠٧ .
- (٢٦) اسماء سعيد محمد أحمد ، العلاقة بين تنمية مهارات الاخصائيات الاجتماعيات وتحسين أدائهم الوظيفي ، المؤتمر العلمي الحادى والعشرون ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٨ .
- (٢٧) نيفين محمد توفيق ، دراسة لتحديد مواصفات الاخصائى الاجتماعى العامل بمنظمات المجتمع المدنى : دراسة مطبقة على عينة من الجمعيات الاهلية العاملة بمنطقة شمال القاهرة ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية (العدد ٢٧ ، الجزء ٥ ، ٢٠٠٩) ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٩ .
- (٢٨) الجهاز المركزى للتعبئة العامة و الاحصاء ، بيانات الدخل والانفاق ، ٢٠١١/٢٠١٠ .

- (٢٩) شهيرة محمود عبد العزيز ، إطار مقترح لاستخدام مقاييس الأداء المتوازن في المنظمات غير الحكومية بالتطبيق على الجمعيات الأهلية ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، (مجلد ٢٧ ، العدد ٣ ، ٢٠٠٣) ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة .
- (٣٠) وزارة التنمية المحلية ، معهد التخطيط القومي ، تقرير التنمية البشرية المحلية ٢٠١٥ ، الاسكندرية : جمعية رجال الاعمال بالاسكندرية ، يونيه ، ٢٠١٥ .
- (٣١) احمد طبال وآخرون، الاوضاع الاقتصادية والاجتماعية للاسرة المصرية بعد ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١ ، مرجع سابق ، ص ٦ .
- (٣٢) أحمد زكى يدوى ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت ، ١٩٩٣ ، ص ٤٢٩ .
- (٣٣) السيد عليوة ، تحدد الاحتياجات التدريبية ، القاهرة : ايترك للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٦ ، ص ١١
- (٣٤) راوية حسن ، إدارة الموارد البشرية : رؤية مستقبلية ، الإسكندرية : الدار الجامعية ، ٢٠٠٤ ، ص ١٦٣ .
- (٣٥) أحمد مصطفى خاطر ، الادارة وتقييم مشروعات الرعاية الاجتماعية ، الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٦ ، ص ١٧٥ .
- (٣٦) محمد عبد الفتاح ياغى ، التدريب الادارى بين النظرية والتطبيق ، عمان : دار زهران للنشر والتوزيع ، ١٩٩٣ ص ١١٧ .
- (٣٧) مازن فارس رشيد ، إدارة الموارد البشرية الاسس النظرية والتطبيقات العملية ، الرياض : مكتبة العبيكان ، ٢٠٠٦ ، ص ٢٠٧ .
- (٣٨) حسين محمد حسنين ، أدوات تحدد الاحتياجات التدريبية ، عماد : دار مجدلوى للتوزيع والنشر ، ٢٠٠٥ ، ص ١١ .
- (٣٩) نجم الغزاوى ، جودة التدريب الادارى و متطلبات المواصفات الدولية، عمان : اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع ، ٢٠١٢ ، ص ٢٨ .
- (٤٠) منير البعلبكي ، معجم المورد"، بيروت : دار العلم للملايين ، ١٩٩٦ ، ص ٧١٤ .
- (٤١) أحمد زكي بدوي ، معجم المصطلحات في العلوم الاجتماعية ، بيروت: مكتبة لبنان، ١٩٩٣ ، ص ٣٢٣ .
- (42) Barker ,Roptert L., "The Social Work Dictionary", 3rd Edition, N.Y., N.A.S.W. Press, 1999, p. 289.
- (٤٣) نصيف فهمي ، مقياس مهارات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات"، جامعة حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية. مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ص ٣٩٠.
- (44) Louise, Johnson: " Social Work Practice", London: Allyan and Bacon, Inc, 1986 , p.p.93:94.
- (45) Tolson,R.E, Generalist Practice, A Task Centered Approach,N.Y,Columbia University Press,1998,P.3 .

- (٤٦) عبدالحليم رضا ، الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، القاهرة : دار النهضة العربية ، ١٩٩٠ ، ص ١٩٣ .
- (٤٧) السيد عبد الحميد عطية وآخرون ، مدخل فى الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية : مطبعة البحيرة ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٩ ؛ ٣٠ .
- (٤٨) بيتر لاداي، ترجمة يوسف اسعد ، الخدمة الاجتماعية والانضباط الاجتماعى، القاهرة : الهيئة العامة للكتاب ، ١٩٧٨ ، ص ١٧٨ .
- (٤٩) مصطفى فهمى ،سيكولوجية التعليم، القاهرة: مكتبة مصر ، د.ت، ص١١٧ .
- (50) Johnson Masud , Et al., Treating problem Children Issues :Methods and Practice, NEW York : Sage publication , 1988 , p.p.105.
- (٥١) رشاد احمد عبد اللطيف ، ماجدى عاطف محفوظ: المهارات المهنية الأساسية للممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة : نور الايمان طبعة ونشر وتوزيع، ٢٠١٢ .
- (٥٢) المرجع السابق .
- (٥٣) محمود عبد الرحمن حسن ، الاتصال الاجتماعى : أسس نظرية واجراءات تطبيقية ، دمنهور : مطبعة البحيرة ، ٢٠١٢ ، ص ١٠٤ .
- (٥٤) منال طلعت محمود ، مدخل الى علم الاتصال ، دمنهور : مطبعة البحيرة ، ٢٠٠١ ، ص ص ٤٦ - ٤٧ .
- (٥٥) محمود عبد الرحمن حسن ، مرجع سابق ، ص ١١١ .
- (٥٦) احمد طبال وآخرون، الاوضاع الاقتصادية والاجتماعية للاسرة المصرية بعد ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١ ، مرجع سبق ذكره ، ص ٩ .
- (٥٧) احمد شفيق السكرى ، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، الاسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٠ ، ص ٣٩٩ ..
- (58)Estelle jemes and susen rose , the nonprofit enterprise in market economics , 1988 , p , 4.
- (٥٩) ايات محمد شعراوى ، دور الجمعيات الاهلية فى زيادة الدخل القومى (القاهرة : المؤتمر السنوى للاتحاد العام للجمعيات الاهلية) ، ٢٠٠٠ ، ص ٤١٥ .
- (٦٠) انظر : مدحت محمد أبو النصر : منظمات المجتمع المدني (القاهرة : كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠١٤) ص ٢٠ .
- Rowbottom, Ralph, & Hey, Anthea, and, Billis, David, Op. Cit. P. 19.
- (61)Germain, Card Bailey, Social Work Practic in Health Care : An Ecological Perspective, The Free press, (Adivision of Macmillan Inc.) New York, 1984. P. 18.
- (62)Rowtottom, Ralp, and, Others, OP. Cit, P. p. 38 : 39..

- (٦٣) محمود عبد الرحمن، الاتصال الاجتماعي : اسس نظرية واجراءات تطبيقية ، دمنهور: مطبعة البحيرة، ٢٠١٢، ص ١١٢.
- (٦٤) عبد الغنى حسن هلال ، مهارات الانصات الفعال : فن الاستماع والحديث مجموعة مهارات تطوير الاداء ، القاهرة : الاهرام ، ١٩٩٦ ، ص ٣٤.
- (٦٥) السيد عبد الحميد عطية، محمد محمود مهدي، الاتصال ومجالات الخدمة الاجتماعية، دمنهور: مطبعة البحيرة، ٢٠٠٧، ص ص ١٢٥ - ١٢٦.
- (٦٦) هالة منصور ، الاتصال الفعال .مفاهيمه وأساليبه ومهاراته ، الإسكندرية : المكتبة الجامعية ، ٢٠٠٠ ، ص ١٩٩.
- (٦٧) هالة منصور ، مرجع سابق ، ص ص ٢٠٠ - ٢٠١.
- (٦٨) محمود عبد الرحمن، مرجع سابق ، ص ١١٢.
- (٦٩) راشد محمد عطية أبو صواوين، مرجع سابق ، ص ٢٠٣.
- (70) Patterson, James G . Handbook on Persuasion Skills . Harvard Business School Press, 2005 p14.
- (٧١) ابن منظور ، لسان العرب، القاهرة، دار المعارف، د.ت. ، ص ١٠٤٣ .
- (72) Webster: websters with New collodion Dictionary, U.S.A, 1988,p.350.
- (73) Jvand Markova& Klous Fppa: the Dynamics of Dialogue, N.Y, Harvester Wheat sheaf, 2012, p.3.
- (74) Bruce Hude & Jeffery Bineham : From Debate to Dialogue, U.S.A, Southern communication Journal , V. 65, N.2, 2000, p.212
- (٧٥) منى إبراهيم إسماعيل، تنمية فنيات الحوار وأدابه لدى طلاب المرحلة الثانوية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية . جامعة عين شمس ، القاهرة ، ٢٠٠٠.
- (٧٦) مدحت محدر أبو النصر، أسس ومعايير الحوار بين الثقافات ونشر قيم العدل والسلام ، الشارقة: المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، ديسمبر ٢٠١٠، ص ١٣.
- (٧٧) جمال شحاته حبيب: الممارسة العامة منظور حديث فى الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٩ ، ص ٣٢١.
- (78) Barsky A.E m , Ethics & Values in Social work , N.Y: Oxford University Press, 2010 , p.20 .
- (٧٩) عبير حسن على الزواوى ، دور مقترح لأخصائى خدمة الجماعة فى إكساب الشباب مهارات التعامل مع عصر تكنولوجيا المعلومات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان، ٢٠٠٢ . .
- (٨٠) محمد محمد بسيونى ، "تصور مقترح لدور الأخصائى الاجتماعى فى تنمية ثقافة الحوار الإيجابى لدى جماعات الشباب الجامعى"، المؤتمر العلمى الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١١.

- (٨١) إيمان حفىى عبد الحليم: فعالية برنامج للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة قبول التنوع والاختلاف الإنسانى لدى الشباب، كلية دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، أكتوبر ٢٠١٣.
- (٨٢) مدحت محمد أبو النصر ، ممارسة طريقة تنظيم المجتمع فى احدي الجمعيات الاهلية : تجربة حقلية بجمعية اختار اسرة الخيرية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، المؤتمر العلمى الثالث عشر ، القاهرة ، ابريل ٢٠٠٠.
- (٨٣) انظر كتيب : ارشادات جمعية اختار اسرة : التعاون فى الخير لصالح الاسرة والمجتمع ، القاهرة ، ص ٢، ٣.
- (٨٤) مروة عبد الستار عبد الحميد، برنامج تدريبى مقترح لتنمية مهارات الممارس العام فى التعامل مع المسنين من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم مجالات الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان ، ٢٠١٤.
- (٨٥) انجى محمد عبد لحميد، برنامج تدريبى مقترح لتنمية المهارات المهنية للممارس العام فى التعامل مع المعاقين حركيا ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم مجالات الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان ، ٢٠١٤.
- (٨٦) داليا محمد شافع، فاعلية برنامج تدريبى من منظور الممارسة العامة لتحقيق جودة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بأجهزة رعاية الشباب الجامعية ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، قسم مجالات الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم ، ٢٠١٥.