

**الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل
مع الجماعات عن مؤسسات الأطفال
الإيوائية كمدخل لتطوير أدائهم المهني**
**The Mental Image of Group Workers about Children's
Residential institutions as an Approach to Developing
Their Professional Performance**

دكتورة صفاء احمد ذكي طه البنا

أستاذ مساعد بقسم خدمة الجماعة

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة

الملخص:-

استهدفت الدراسة تحديد الصورة الذهنية لدى إخصائيو العمل مع الجماعات عن مؤسسات الأطفال الإيوائية كمدخل لتطوير أدائهم المهني، ويتحقق هذا الهدف من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية: تحديد الصورة الذهنية لدى إخصائيو العمل مع الجماعات عن طبيعة أدوارهم المهنية في مؤسسات الأطفال الإيوائية وطبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة وكذلك المعوقات التي تحول دون نجاح دورهم المهني في مؤسسات الأطفال الإيوائية، تنتمي هذه الدراسة للدراسات الوصفية لتحديد أهم التصورات لعينة من أخصائي العمل مع الجماعات وصورهم الذهنية المرتبطة بواقع مؤسسات الأطفال الإيوائية وبالاعتماد على منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة ، وقد بلغ حجم العينة (١٠٥) إخصائي اجتماعي، اعتمدت الدراسة على استمارة استبيان كأداة رئيسية لها وتوصلت نتائج الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات والتوصل إلى توصيات عامة منها الأهتمام ببرنامج التعليم المستمر لرفع المستوى المهاري والمعرفي والقيمي لاختصاصيو خدمة الجماعة والأهتمام بتوزيع النشرات المتعلقة بالممارسة المهنية بالمؤسسات الإيوائية .

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الإيوائية ، الصورة الذهنية ، تطوير الأداء المهني

Abstract:

The study aimed to determine the mental image of group workers with groups about residential children's institutions as an approach to developing their professional performance, and this goal is achieved by achieving the following sub-objectives :Determining the mental image of group workers with groups about the nature of their professional roles in residential children's institutions and the nature of the services provided by the institution, as well as the obstacles that prevent the success of their professional role in residential children's institutions . This study belongs to descriptive studies to determine the most important perceptions of a sample of group workers with groups and their mental images related to the reality of residential children's institutions and based on the method of social survey by sample. The sample size was (105) social workers . The study relied on a questionnaire as its main tool. The results of the study came to answering the questions and reaching general recommendations, including the interest in the continuing education program to raise the skill, knowledge, and value level of community service group workers ,and Distribution of brochures related to professional practice in residential institutions.

Keywords: residential institutions, mental image, professional performance development

أولاً: مشكلة الدراسة:

تعد الأسرة منظومة اجتماعية يتأثر بها الطفل منذ ولادته وفيها يتعلم لغة مجتمعه وثقافته، عاداته وقيمه واتجاهاته، وهي البيئة الأهم المسؤولة عن تنشئة الطفل ورعايته حيث يشبع من خلالها حاجاته المادية والنفسية والاجتماعية، فيشعر بالأمان والمحبة والاطمئنان ويصبح أكثر توافقاً مع نفسه والآخرين (القمش، والإمام، ٢٠٠٦، ص ٢٦).

ف نجد مرحلة الطفولة مخزوناً هاماً لموارد المجتمع وعائداً استثمارياً طويل الأجل وإذا ما أعددهم إعداداً سليماً في طفولتهم فإنهم يستطيعون المشاركة بفاعلية في تنمية بلادهم اجتماعياً واقتصادياً فيشكلون عنصراً رئيسياً من عناصر المجتمع ويحتاج الأطفال إلى أوجه العناية المادية والمعنوية لتلبية احتياجاتهم في فترات نموهم ليصبحوا أصحاء. (شقيق، ٢٠٠١، ص ٢٤٥).

فالأ أسرة مسؤولة عن الأخذ بيد الطفل وإشباع حاجاته المتعددة كما تمثل السلطة الضابطة والقوة للأبناء ومن خلالها يبدأ في الاتصال والتواصل مع المحيط الخارجي ويتطلب هذا الدور من الأسرة الكثير من العمل الشاق والمسئوليات التي تعزز استقلال الطفل.

وقد تواجه بعض الاسر ظروف تعوقها عن أداء دورها تجاه أبنائها كالتصدع أو فقد أحد الوالدين أو مرضهما فتجعل الأبناء عرضة لمواجهة تحديات الحياة وقد يضطر إلى ترك بيئته الطبيعية التي يعيش فيها ويتم إيداعه بأحد مؤسسات الرعاية فيشعر بعدم الاستقرار وقد يفقد ثقته بنفسه مما يؤثر على نموه النفسي والاجتماعي وكذلك قد يؤثر على تكوين شخصيته مستقبلاً.

ولاشك أن اهتمام الخدمة الاجتماعية بالطفولة هو اهتمام بمورد بشري فعال في مستقبل التنمية باعتبارها معنية بمساعدة المجتمع على أحداث التنمية الاقتصادية و الاجتماعية التي يستهدفها و لذلك أصبحت الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة مسؤولة عن تطوير أدائها و تكوين قاعدة من المعلومات النوعية عن الأطفال المعرضين للخطر لتستعين بها في مواقف الممارسة المختلفة (فهيمى، ١٩٩٩، ص ١٥٢) كما تعمل المهنة على تنمية السلوك الاجتماعي للأطفال بالمؤسسات الإيوائية و توفير أساليب الحماية لهم . كما تساعد طريقة العمل مع الجماعات علي أكساب الاطفال بالمؤسسات الايوائية القيم الايجابية وتزويدهم بالخبرات الجماعية والحياتية التي تسهم في نموهم بشكل طبيعي ليصبحوا قادرين علي مواجهة التحديات الحياتية المستمرة .

وقد قدمت وزارة التضامن الاجتماعي (٢٠٢٠) إحصاء عن عدد مؤسسات الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية حيث بلغ عدد المؤسسات ٥٢١ مؤسسة وحضانة إيوائية ممكن أن تستوعب ٢١,٢٣٦ طفل وبلغ عدد المستفيدين ١١,٢٣٤ بنسبة إشغال ٦٥%.

وقد يعاني الأطفال بالمؤسسات الإيوائية من عدة صعوبات تتعلق بضعف حصولهم على حقوقهم التي يكفلها القانون والتغيير الدائم لهيئة الإشراف وانعدام التفاعل الشخصي بين الأطفال والعاملين بالمؤسسات بالإضافة إلى أن الإقامة بتلك المؤسسات تشبه نظام المعسكرات التي يتنافى مع الجو الأسري (موسى، ٢٠١٣، ص ٢٩٣).

فالخدمات المقدمة من المؤسسات الإيوائية غير كافية لدرء الخطر الذي يواجه الأطفال لذا يجب إعداد وتدريب الإشراف على تحديد الاحتياجات واكتشاف مشكلات الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية وتحسين نوعية حياتهم من خلال تهيئة الظروف الملائمة لتنشئتهم بعيداً عن أي مخاطر قد يتعرضون لها وإعدادهم للاعتماد على أنفسهم وتهيئتهم لمواجهة الحياة الطبيعية.

ولكي تحقق المؤسسة الإيوائية دورها في تنشئة الطفل يجب أن تستخدم أسلوب المحاكاة لجو الأسرة داخلها من خلال استخدام أنظمة مماثلة، ويراعى التدريب على تلك الأساليب، الأمر الذي يرفع مستوى الأداء لكل العاملين بالمؤسسة بما يكسبهم الخبرات والمهارات التي تحقق الأهداف التي انشئت من أجلها (محمود، ٢٠١٤، ص ٣١٠).

ويكون ذلك من خلال إحداث تغيير إيجابي في الفرد ومن خلال توجيه الجماعات إلى الوجهة الاجتماعية السليمة باستخدام شخص مهني متخصص وذلك بهدف إحداث تغييرات في الأبناء بالمؤسسة من خلال ما توفره الجماعات لهم من خبرات وتفاعل اجتماعي يتيح لهم فرص النمو وتحسين أدائهم وتهيئة المناخ المناسب للتنشئة الاجتماعية والتعليم بما يمكن من اكتساب خصائص المواطنة الصالحة (حسن، ٢٠١٥، ص ٢١).

كما يوجه أخصائي الجماعات جهده لمساعدة أطفال المؤسسات الإيوائية لفهم أنفسهم والآخرين والبيئة الاجتماعية واكتشاف قدرات تساعدهم على تحقيق التكيف والتوافق من خلال تبني الطفل لسلوكيات وأفكار تتماشى مع محيطه الاجتماعي ولا تخالفه وإقامة علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين ومقابلة احتياجاتهم (Davis, 2012, P, 341)، وخلق جو يتسم بالحب والاهتمام والتقدير والاحترام واستثمار القدرات الإيجابية لدى الأطفال بالمؤسسات الإيوائية من خلال أساليب الإرشاد الجماعي ليعرف أنه يمتلك إمكانات وقدرات وطاقت ولو تم تمهيتها واستثمارها لتحول إلى طاقة بناءة في المجتمع (منقريوس، ٢٠٠٩، ص ٧٠).

كما يجب أن يهتم أخصائي الجماعة بتعليم الأطفال بالمؤسسات الإيوائية الحصول على حقوقهم كالحق في الاحترام وفي الاستقرار كما يولى مزيد من الاهتمام بإنشاء النوادي الاجتماعية التي تمكن الأطفال في تقديم البرامج التي تهدف إلى تحسين حياة الأطفال بالمؤسسات الإيوائية (Maudeni, 2009, P95).

كما يجب على الأخصائي أن يقوم برصد احتياجات الأطفال بالمؤسسة وتقديم الدعم العاطفي والاجتماعي وكذلك وضع الحدود للسلوك وتطوير مهاراتهم الاجتماعية من خلال دمجهم بالجماعات، كما يجب عليه مساعدتهم للاستعداد للخروج للمحيط الخارجي وتوفير متطلبات العيش المستقل كما يساهم مع فريق العمل في إيجاد فرص تدريبهم للتوظيف (www.basw.co.uk).

وعلى أخصائي الجماعة أن يتسم باليقظة للتعرف سريعاً على المشكلات التي تواجه الأطفال بالمؤسسة وتحديدًا أبعاد المشكلة، كما يجب عليه ألا يؤجل حلها، اعتقادًا منه بأنها ستزول تلقائيًا، ويجد أفضل السبل لعلاجها كما يمكنه الاستعانة بالمختصين وهذا لا يقل أبدًا من كفاءته. فالأخصائي وهو بصدد المساعدة في حل المشكلات الفردية والجماعية يجب أن يتسم بدرجة عالية من التفاؤل ويجب على الأخصائي أن يراقب سلوكياته ويحاول القضاء على ميوله الشخصية نحو المفاضلة بين الأعضاء (حامد، ٢٠١١، ص ٣٧).

ويساعد على ذلك الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي والذي يجب أن يكون في عملية مستمرة في إطار المتغيرات المختلفة ووفقًا لمتطلبات الممارسة ولا يقتصر ذلك على سنوات الدراسة فقط حيث أن التغيرات التي تستجد في الوظيفة تتطلب احتياجات تدريبية وتتنزل نوعًا من التدريب لمواجهتها وذلك بهدف فهم التغيير والقدرة على التكيف معه، كذلك فإذا نجح التدريب في الإعداد المهني وتهيئة الأخصائيين الاجتماعيين للأعمال المنوطة بهم وصقل مهاراتهم وتعميق أفكارهم وتنمية دوافعهم ترتب على ذلك تحقيق المؤسسة لأهدافها وكذلك أهداف المجتمع (منقريوس وعلي، ٢٠٠٠، ص ١٦).

وتسعى الخدمة الاجتماعية لكي تلبي احتياجات المجتمع وتصل لتحقيق أهدافه من خلال دعم وتشجيع البحث العلمي وتطوير أساليب ومهارات الممارسة المهنية إذ تهتم مؤسسات الخدمة الاجتماعية بتحسين وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء الأدوار والمسئوليات المسندة لهم.

وقد اهتمت الكثير من الدراسات والبحوث بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وأبرزت أهميته فهدفت دراسة عبد السلام (٢٠٠٠) إلى زيادة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع المكفوفين من خلال تحديد المعارف، والمهارات والخبرات المهنية اللازمة لهم والواجب توافرها لديهم حيث توصلت النتائج إلى قصور واضح في المعارف والمهارات المهنية والخبرات اللازمة لزيادة أداء الأخصائيين.

كما توصلت دراسة (2000) Prochwink إلى أن الأداء المهني يحتاج إلى تطوير وتحسين حيث يعمل ذلك على الحد من المعوقات التي ترجع إلى ضعف القدرات والإمكانات والجوانب المعرفية لدى العاملين في مؤسسات الأطفال وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على تطوير الأداء وتقديم الدعم الاجتماعي المطلوب وقياس العائد النهائي.

كما هدفت دراسة فتحي وعويس (٢٠٠٠) إلى تحديد متطلبات تنشيط الأداء المهني للعاملين بالجمعيات الأهلية والحكومية لرعاية الأطفال مجهولي النسب وتوصلت الدراسة إلى ضعف مشاركة الجمعيات في تقديم الخدمات اللازمة وعدم وجود الرعاية الشاملة للأطفال ونقص الإمكانيات المادية التي تؤثر على تقديم الرعاية لهم.

بينما أشارت دراسة ميروك (٢٠٠١) وعبد الحميد (٢٠٠٣) والسيد (٢٠٢١) أن الأداء المهني للأخصائيين في حاجة إلى تطوير وتحسين مستمر خاصة في ظل التغيرات الهائلة في المعارف الإنسانية وما يترتب عليها من تغيرات مستمرة في نظم العمل وما يستوجب ذلك من ضرورة إعداد وتنمية أو تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لمواجهة تلك التغيرات واستيعابها والتكيف مع مقتضاياتها.

وأظهرت دراسة (2004) Acker العلاقة بين الظروف التنظيمية للأخصائيين الاجتماعيين الممارسين في منظمات الصحة النفسية ورضاهم الوظيفي وفرص ترك العمل واشتمل الاستبيان تساؤلات حول تضارب الأدوار، الغموض في الأدوار، الدعم الاجتماعي، وجود فرص للتطوير المهني، نوع الأنشطة المهنية التي يؤديها الأخصائي والرضا الوظيفي، وأكدت النتائج إلى أن أهمية الرضا الوظيفي وضرورة إيجاد توازن مناسب بين التوقعات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين والواقع الذي يمارس فيه العمل. كما أشارت دراسة (2016) Ferguson على أهمية توافر المهارات المهنية لدى الأخصائيين وأهمها القدرة على بناء العلاقة المهنية مع الأطفال، لكن يواجههم عدة صعوبات أهمها الضغوط التنظيمية المتزايدة الراجعة لأعباء العمل.

وقد توصلت دراسة الجوهري (٢٠١٠) وعبد الفتاح (٢٠١٢) ومحمود (٢٠١٦) و(عبد العليم ٢٠٢٠) إلى وضع برنامج تدريبي مقترح لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وأشارت لوجود معوقات لضعف الأداء المهني منها عدم الحصول على دورات متخصصة وعدم وجود حوافز تشجيعية.

وقد اهتمت دراسة السيد (٢٠٠٧) ودراسة عبد الحميد (٢٠٢١) بتحديد متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية وتمثلت في المتطلبات المعرفية والمهارية والقيمية كما أكدت دراسة إبراهيم (٢٠١٦) على جوانب تطوير الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي بمرافق الشباب من منظور خدمة الجماعة وهي جوانب معرفية وتكنولوجية ومهارية للسعي للوصول إلى الجودة.

كما توصلت دراسة محمود (٢٠٢٠) ودراسة سليمان (٢٠٢٠) إلى أن ضعف الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين يرجع إلى تقادم المعارف والمهارات لدى الأخصائي الاجتماعي وعدم مواكبتها للمتغيرات والاتجاهات الحديثة وعدم وجود نماذج استرشادية مقننة وأيضاً ضعف التقدير المعنوي من رؤساء العمل وأضافت دراسة نصر الدين (٢٠٢٠) ضعف مستوى التقدير وتصميم وتنفيذ وتقييم البرامج التعليمية والتدريبية للأخصائيين، ووضعت الدراسة دليل إرشادي للتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية لتحسين أدائهم المهني وأظهرت دراسة مهند (٢٠٢١) وجود معوقات تتعلق بالمؤسسة وبالأخصائيين أنفسهم ووضعت تصور مقترح لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية.

وحول المشاركة في برامج التطوير المهني المستمر توصلت دراسة Simsek (2007) إلى أن الدعم الاجتماعي المقدم للأطفال بالمؤسسات الإيوائية يزيد من كفاءتهم الاجتماعية ويساعدهم على الوقاية من المشكلات النفسية والسلوكية، كما أكدت الدراسة على وجود حاجة ملحة لتطوير برامج التدخل المبكر التي تعزز الرعاية المجتمعية لهؤلاء الأطفال وأوصت بضرورة الاستعانة بالخبراء.

كما أشارت دراسة (Brady 2014) إلى وجود صعوبات تحول دون مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين ترجع إلى عدم وجود حوافز مالية بالإضافة إلى ضيق الوقت كما توصلت دراسة (Renlea & others 2021) لوجود فجوة بين أنشطة التطوير المهني المستمر واحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين التدريبية، كما أوضحت الدراسة أهمية وجود حوار بين واضعي السياسة الحكومية مع مديري المؤسسات كتدبير لتحسين الخدمات بمؤسسات الأطفال وتحسين إطار التطوير المهني المستمر لحماية الأطفال.

وحول الصعوبات التي تواجه أخصائي العمل مع الجماعة وبرامج العمل بالمؤسسات الإيوائية توصلت دراسة سويدان (٢٠١٧) إلى وجود تصور لدى الأخصائيين الاجتماعيين في تعاملهم مع الأطفال يتمثل في عدم كفاية الخدمات المقدمة لهم وعدم التزام الأخصائيين بتطبيق قيم الممارسة المهنية.

كما أشارت دراسة عبد الرحمن (٢٠١٨) إلى أن برامج خدمة الجماعة ساعدت على تنمية قيمة المشاركة في تحمل المسؤولية لدى الأطفال بالمؤسسة كما أوضحت الدراسة حاجة الأخصائيين لتعلم المزيد من المهارات أثناء دراستهم بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية، واتفقت معها دراسة (Hassan 2018) في ضرورة تزويد أخصائيين العمل مع الجماعات بالمعارف والاستعانة بالأكاديميين خلال البرامج التدريبية، كما اهتمت دراسة (Harding 2018) بتقييم الصورة الذهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال حماية الطفل ونظرة زملائهم لهم وتوصلت إلى أهمية تأثير المنشورات الأكاديمية والمهنية والبرامج التدريبية في خلق الصورة الذهنية الإيجابية للأخصائيين تجاه أنفسهم وطالبت الدراسة بمعالجة بعض المشكلات التي تكون سبب وراء الصورة الذهنية السلبية لديهم. وكذلك دراسة جمعة (٢٠٢٠) التي أوصت بضرورة دعم أخصائي الجماعة بنشرات دورية حول التعامل مع مشكلات تكوين الجماعات وعقد ورش عمل وإعداد دليل عملي للأخصائي يعتمد على احتياجات الممارسة المهنية الفعلية، وتوصلت دراسة (حسانين، ٢٠٢٠) إلى فاعلية الإرشاد الجماعي في تحسين مفهوم الذات لدى الأطفال بالمؤسسات الإيوائية، وكذلك أهمية البرامج الجماعية في التخفيف من مشكلات الاجتماعية للأطفال.

وبعد أن أستعرضت الباحثة مجموعة من الدراسات السابقة فقد تحددت أشكالية

الدراسة في وصف وتحليل التصورات لدي أخصائيو العمل مع الجماعات عن مؤسسات الاطفال الإيوائية كمدخل يمكن الاعتماد عليه في التوصل لمتطلبات تطوير ادائهم المهني .
ثانياً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق هدف رئيسي مؤداه تحديد الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات عن مؤسسات الأطفال الإيوائية كمدخل لتطوير أدائهم المهني.

ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية التالية:

١. تحديد الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات عن طبيعة أدوارهم المهنية في مؤسسات الأطفال الإيوائية.
٢. تحديد الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات عن طبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة للأطفال.
٣. تحديد الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات عن المعوقات التي تحول دون نجاح دورهم المهني في مؤسسات الأطفال الإيوائية.
٤. تحديد أهم المتطلبات اللازمة لتطوير الأداء المهني لأخصائيو العمل مع الجماعات بتلك المؤسسات.

وعليه فقد تحددت تساؤلات الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

ما الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات بمؤسسات الأطفال الإيوائية كمدخل لتطوير أدائهم المهني ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

١. ما الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات عن طبيعة أدوارهم المهنية في مؤسسات الأطفال الإيوائية.
٢. ما الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات عن طبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة للأطفال.
٣. ما الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات عن المعوقات التي تحول دون نجاح أدائهم المهني بمؤسسات الأطفال الإيوائية.
٤. ما أهم المتطلبات اللازمة لتطوير الأداء المهني لأخصائيو العمل مع الجماعات بمؤسسات الأطفال الإيوائية.

رابعاً: مفاهيم الدراسة

١ - مفهوم الصورة الذهنية

يعرفها (Kotler & Keller (2012 بأنها مجموع الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد تجاه شيء ما وهي أيضاً مجموع المدرك التي يكونها الفرد حول شيء ما (Martin & Eroglu (1993).

كما أن الصورة الذهنية هي عملية معرفية نفسية ذات أصول ثقافية تقوم على إدراك الفرد الانتقائي المباشر، وغير المباشر لخصائص وسمات موضوع ما وتكوين اتجاهات عاطفية وإيجابية أو سلبية عنه، وما ينتج عن ذلك من توجهات سلوكية في إطار مجتمع معين وقد تأخذ هذه المدركات والاتجاهات والتوجيهات شكلاً ثابتاً أو غير ثابت، دقيقاً أو غير دقيق (عبد الحميد، ٢٠٠٤، ص ٢٩).

كما تعرف الصورة الذهنية بأنها الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون في أذهان فرد معين أو نظام ما، وقد تتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم بغض النظر عن صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب فهي في النهاية تمثل دافعاً صادقاً بالنسبة لأصحابها ينظرون من خلاله إلى ما حولهم يفهمونه على أساسها (عجوة، ١٩٨٣، ص ١٠).

وهناك من يرى أن الصورة الذهنية تقوم بوظيفة التفكير وذلك بالسماح للفرد بالتخمين أو توقع نتائج عمل معين كما تساعد على استظهار المعلومات وتحسين المهارات (Kassly, 1994, P 23)

ويرى بعض الباحثين أن الصورة الذهنية مصطلح عام وشامل فهو يعني مطلق الصورة الذهنية المبنية على الانطباعات العادية عن الحياة والأشخاص والأشياء، فهو لا يعني الثبات والجمود بل التغيير والتبديل (طاش، ١٩٨٩، ص ٦٦).

وتقصد الباحثة بمفهوم الصورة الذهنية:

١ - تصورات اخصائيو العمل مع الجماعات عن طبيعة ادوارهم المهنية في مؤسسات الاطفال الايوائية .

٢ - تصورات اخصائيو العمل مع الجماعات عن طبيعة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الاطفال الايوائية .

٣ - رؤية اخصائيو العمل مع الجماعات للمعوقات التي تحول دون نجاح دورهم المهني بالمؤسسات الاطفال الايوائية .

٤ - تصورات اخصائيو العمل مع الجماعات لأهم المتطلبات اللازمة لتطوير ادائهم المهني بمؤسسات الاطفال .

٢ - مفهوم المؤسسة الإيوائية:

هي دور إيواء للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية، يقيم بداخلها الأطفال مع أم بديلة، وتقوم الرعاية داخل هذه المؤسسة على الرعاية الجماعية وهم من مراحل عمرية متقاربة ويعيش الأطفال بالدور حياة تخلو من الفردية والشعور بالخصوصية (محمد، ٢٠٠٣، ص ٤٠٥).

كما تعرف بأنها دار مجهزة للإقامة الداخلية لإيواء الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية بسبب الظروف الاجتماعية الصعبة التي حالت بينهم وبين استقرار معيشتهم داخل نطاق أسرهم الطبيعية كالأطفال مجهولي النسب والأطفال الضالين واليتامى وقد يرجع السبب إلى التفكك الأسري أو المرض أو عجز أحد الأبوين (قنديل، ٢٠٠٦، ص ٣٣٢).

٣- مفهوم تطوير الأداء المهني

يشير المعنى اللغوي للتطوير إلى طور الشيء أي عدله وحسنه وحوله من طور إلى طور (مصطفى، ٢٠٠٤، ص ٥٤٢).

التطوير هو تغيير استراتيجي ذو طابع علمي وعملي، يهدف إلى تحسين الأداء (بختي، ٢٠٠٥، ص ٣١٨).

ويعرف الأداء بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء (بدوي، ١٩٩٤، ص ٣١٠).

أما تطوير الأداء فهو عمليات مؤسسية تهدف لزيادة الخبرات والمهارات المتنوعة حتى يتمكن الفرد من القيام بممارسة أدواره وأداء مهامه بكفاءة عالية والتأثير بشكل إيجابي في محيطه ومجتمعه (ردمان وعالم، ٢٠٠٨، ص ١٦٨).

وأيضاً يعرف تطوير الأداء بأنه عملية تقويم النشاط المنفذ وقياس مدى توافقه مع الأهداف المحددة وتحقيقه لنتائج ملموسة على الفرد والوظيفة، بشكل يمكن إخضاعه للقياس والمقارنة ثم التقويم من خلال ما يتاح من معلومات تمثل قاعدة للتغذية الراجعة الداعمة لتوجهات التطوير (شافعي، ٢٠١٠، ص ٨٥).

أما الأداء المهني فهو القدرة والسلوك المهني الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي طبقاً لمحددات مهنية، تتحدد وفقاً للمجال الذي يعمل به الأخصائي الاجتماعي وتحدد درجة الأداء طبقاً للكفاءة التي يتمتع بها الأخصائي (إبراهيم، ٢٠٠٣، ص ٣٤٦).

ويعرف الأداء المهني بأنه قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني ومسؤولياته المهنية والوظيفية في إطار المؤسسة التي يعمل بها معتمداً على معارف الخدمة الاجتماعية والمهارات والاتجاهات المهنية التي اكتسبها من خلال إعداد المهني ومن خلال عمليات التنمية المهنية لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في المؤسسة التي يعمل بها (حبيب، ١٩٩٧، ص ١٥٧).

وتقصد الباحثة بمفهوم تطوير الأداء المهني

قدرة الأخصائي الاجتماعي على زيادة معارفه ومهارته وخبراته من خلال التعليم المستمر ليتمكن من القيام بالمهام والمسؤوليات المسندة له من قبل المؤسسة بكفاءة وفعالية.

خامساً: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة إحدى الدراسات الوصفية التحليلية والتي تستهدف تحديد أهم تصورات لعينة من أخصائيي العمل مع الجماعات وصورهم الذهنية المرتبطة بواقع مؤسسات الأطفال الإيوائية بغرض الإسهام في تطوير أدائهم المهني. ثانياً: أما عن المنهج: فقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على نمط المسح الاجتماعي عن طريق العينة لمجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال والمصنف بعضها ضمن مجال الدفاع الاجتماعي في حين صنف البعض الآخر منها ضمن مجال الأسرة والطفولة.

ثالثاً: إطار المعاينة: اعتمدت الباحثة على إحدى أنماط العينات غير الاحتمالية وهي العينة المناسبة convenience sampling ويتم اختيار المفردات بصورة عمدية وبصورة مباشرة وذلك لسهولة الاتصال بالمفردات وهي أكثر أنواع العينات شيوعاً ويتم اختيار وحداتها بناء على سهولة الاتصال بالمفردات (Henry, 1995) وبناءً على ذلك فإن إطار المعاينة التي اعتمدت عليها الباحثة جميع المؤسسات العاملة في المجال والتي يتم تدريب طلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة بها وقد بلغت جملة هذه المؤسسات (٢٤) مؤسسة، وقد تم استبعاد عدد (٩) مؤسسة لوجود اخصائيين حديثي التخرج وكذلك استبعاد المؤسسات التي لا يتواجد بها أخصائيين اجتماعيين، وقد اعتمدت الباحثة على الحصر الشامل لجميع الاخصائيين الاجتماعيين بها ، وبلغت العينة (١٠٥) مفردة ما بين أخصائي (مقيم وغير المقيم)، وفيما يلي بيان بهذه المؤسسات:

م	اسم المؤسسة	عدد مفردات العينة
١	دار كاميليا	٩
٢	جمعية احمس لتنمية المجتمع	٤
٣	جمعية رعاية للتنمية	٨
٤	جمعية بذور الخير	٧
٥	جمعية الاسرة والطفولة	٧
٦	جمعية حبات القلوب	٣
٧	جمعية نعمة الرحمن	٩
٨	دار التربية بالجيزة	١٦
٩	التصنيف والتوجيه	٦
١٠	مؤسسة فتيات العجوزة	٥
١١	مؤسسة الحرية	٨
١٢	مؤسسة أم كلثوم	٩
١٣	كارتاس بالهرم	٥
١٤	جمعية تحسين الصحة	٥
١٥	رسالة الهرم	٤
	مج	١٠٥

وتم جمع بيانات الدراسة الميدانية خلال الفترة من ٥ فبراير ٢٠٢٢ حتى ٣٠

مارس ٢٠٢٢.

رابعاً: أدوات الدراسة:

١- وصف الأداة:

نظراً لأن الهدف الرئيسي للدراسة (تحديد الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات العاملين بمؤسسات الأطفال الإيوائية كمدخل لتطوير أدائهم المهني) أعدت الباحثة استبياناً لتتعرف على رؤية الأخصائيين لطبيعة عملهم ونظرتهم لتطوير العمل، وتتكون أداة الدراسة من المحاور الآتية:

- المحور الأول: بيانات أولية عن أعضاء العينة وتشمل: النوع، العمر، الموقع الوظيفي، سنوات الخبرة، الموطن الأصلي، المؤهل، الحالة الاجتماعية، الدخل، طبيعة العمل بالمؤسسة، الحصول على دورات تدريبية.
- المحور الثاني: طبيعة المجال وعمل الأخصائي الاجتماعي بالعمل مع الجماعات بمؤسسات الأطفال الإيوائية ويشمل عشرون عبارة وتحدد الإجابة عليهم باختيار من ثلاثة (نعم)، (إلى حد ما)، (لا).
- المحور الثالث: تصورات المستجيب حول طبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة للأطفال: وهو سؤال مفتوح يتكون من عدة نقاط يضعها المستجيب حسب رؤيته لطبيعة العمل بالمؤسسة التي يعمل بها.
- المحور الرابع: تصورات المستجيب حول جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة للأطفال المقيمين بها ويشمل تقويم للخدمات في ثلاث أبعاد وهي (جودة عالية)، (جيدة إلى حد ما)، (تحتاج إلى تطوير).
- المحور الخامس: تصورات المستجيب حول أسباب المعوقات المرتبطة بالعمل في المؤسسة الإيوائية للأطفال من حيث (معوقات تتعلق بالإعداد المهني للأخصائي)، (معوقات تتعلق بالأخصائي الاجتماعي)، (معوقات تتعلق بفريق العمل) وضعت الباحثة أمام كل فقرة ثلاث خيارات: (نعم)، (إلى حد ما)، (لا).

٢- خطوات إعداد الاستبيان:

مرحلة إعداد الاستبيان بالمرحلة الآتية:

بعد ان حددت الباحثة محاور الاستبيان قامت بما يلي :-

١- جمع الفقرات لكل محور من المحاور الخمسة:

- بالنسبة للمحور الأول: حددت الباحثة البيانات الأولية وطبيعتها من خلال خبراتها العملية وكذلك بالرجوع للاستبيانات السابقة في أبحاث الخدمة الاجتماعية والعمل مع الجماعات.
- بالنسبة للمحور الثاني: عرضت الباحثة خلال الاجتماعات مع هيئة الإشراف على التدريب الميداني بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة - خاصة العاملين في مجال المؤسسات الإيوائية للأطفال سؤال مفتوح مؤداه (ما طبيعة مجال وعمل الأخصائي الاجتماعي مع الجماعات بمؤسسات الأطفال الإيوائية وما المعوقات التي يواجهها أثناء علمه؟)، حصلت الباحثة على استجابات الخبراء ثم قامت بصياغتها في عبارات تقريرية لتكوين فقرات الاستبيان للمحور الأول.
- بالنسبة للمحور الثالث: تصورات المستجيب حول طبيعة المجال فقد وضعت الباحثة سؤال مفتوح ليجيب عنه المستجيب مباشرة على السؤال.
- بالنسبة للمحور الرابع: تصورات المستجيب حول جودة الخدمة المقدمة من المؤسسة التي يعمل بها الأطفال المقيمين فيها، وضعت الباحثة ثلاث خيارات متدرجة لتقييم المستجيب للمؤسسة التي يعمل بها.
- بالنسبة للمحور الخامس والأخير: تناولت الباحثة الاستجابات على السؤال الذي قدمته للأخصائيين في المحور الأول ثم قامت بتصنيف الاستجابات إلى ثلاث فئات:
 - معوقات خاصة بالإعداد المهني للأخصائي.
 - معوقات تتعلق بالأخصائي الاجتماعي ذاته.
 - معوقات تتعلق بفريق العمل.
- ٢- تحديد نوع فقرات أسئلة الاستبيان: نظراً لاختلاف أنواع الفقرات المقدمة في الاستبيانات عامة من أسئلة مقالية أو مفتوحة أو أسئلة موضوعية أو أسئلة الإكمال البسيط والمركب أو أسئلة الترتيب فقد قررت الباحثة استخدام أسئلة من الاختيار من ثلاث بدائل والسؤال المفتوح للأسباب التالية:
 - وجود تدرج بسيط من الموافقة التامة إلى الرفض التام.
 - عدم انشغال المستجيب بعدد كبير من البدائل.
 - سهولة الاستجابة لفقرات الاستبيان.

- أما بالنسبة للسؤال المفتوح فقد حددت الباحثة في نقاط في صورة قائمة ينتجه المشارك عن طبيعة العمل في المؤسسات الإيوائية للأطفال.

٣- الصورة المبدئية للاستبيان: بعد أن قامت الباحثة بجمع فقرات الاستبيان من خلال مراجعة الإطار النظري مع الجماعات استعانة الباحثة بخبرتها العلمية والعملية من خلال التدريس والإشراف الميداني وعقد الاجتماعات والسمينارات الدورية مع الإشراف والتوجيه على عدد مناسب من العبارات من خلال السؤال المفتوح الذي قدمته لمشرفي التدريب الميداني العاملين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال، قامت بتصنيف العبارات وفقاً للمحورين الثاني والخامس حيث قامت بإعادة صياغة الفقرات لتصبح في صورة تقريرية يمكن وضعها في الاستبيان، وجاء عدد فقرات المحور الثاني خمسة وعشرون وفي المحور الخامس واحد وثلاثون عبارة، وضعتها للتحكيم من قبل محكمي الصدق للاستبيان.

٤- حساب صدق الاستبيان:

- الصدق الظاهري: قامت الباحثة بعرض الاستبيان في صورته المبدئية على عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس وكذلك عدد (١٥) من الخبراء في الميدان، وطلبت منهم تعديل أو حذف العبارات التي لا ترتبط بهدف الاستبيان أو بالمحور الذي ينبغي أن تقيسه وقد أشار الخبراء بعدم أهمية بعض الفقرات مع تعديل البعض الآخر، ليصبح الاستبيان في صورته النهائية (٢٠ عبارة للبعد الثاني) و(١٥ عبارة للبعد الخامس بواقع خمس عبارات لكل سبب من أسباب معوقات العمل).

٥- حساب ثبات الاستبيان: الثبات يعني أنه إذا طبق الاستبيان على عينة ثم أعيد التطبيق بفاصل زمني أكثر من (١٠ أيام) فإن الفروق تكون غير دالة بين التطبيقين، ويقاس الثبات بأكثر من طريقة منها إعادة الاختبار أو التجزئة النصفية، وقد استعانت الباحثة بطريقة التجزئة النصفية (زوجي/فردية)، واستخدمت الباحثة معادلة سبيرمان - براون نظراً لعدم وجود تباين كبير بين نصفي الاختبار، وبلغ عدد معامل الثبات (٠,٨١٣)، وهو معامل ثبات جيد جداً يعطي ثقة باستخدام الاستبيان في الدراسة الحالية، وبالتالي اعتمدت الباحثة على الاستبيان في الدراسة.

٦- المعالجات الإحصائية للدراسة:

استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية التالية:

١. النسبة المئوية لتوزيع أعضاء العينة.
٢. التكرارات والأوزان النسبية لاستجابات أفراد العينة، لتحديد التغير القيمي لعبارات الاستبيان.
٣. الترتيب وفقاً لقيم الأوزان النسبية.
٤. اختبار الدلالة (كا تربيع) لدرجات استجابات أفراد العينة على العبارات المتضمنة بالاستبيان، لمعرفة دلالة الفروق بين الاستجابات حسب متغيرات الدراسة (مقيم/غير مقيم).

٧- حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال بمجالي الأسرة والطفولة والدفاع الاجتماعي بمحافظة القاهرة الكبرى، بشرط لا يقل سنوات الخبرة لديهم عن ثلاث سنوات عمل في المجال مع ممارستهم لبرامج العمل مع الجماعات مع الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية.

أولاً: وصف عينة الدراسة

الهدف من الدراسة تحديد الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات عن مؤسسات الأطفال الإيوائية كمدخل لتطوير أدائهم المهني.

- من حيث النوع: تكونت عينة الدراسة من (١٠٥) من الأخصائيين الذكور والإناث حيث بلغ عدد الذكور (١٨) بنسبة مئوية (١٧,١٤%) بينما جاء عدد الإناث (٨٧) بنسبة (٨٢,٨٦%) مما يشير إلى زيادة عدد الإناث من العاملين في مؤسسات الأطفال الإيوائية وترى الباحثة أن عمل المرأة في مؤسسات الأطفال الإيوائية عمل يناسب طبيعة المرأة، كما أنه يشبع لدى الأطفال احتياجاتهم للحب والحنان المفقود

جدول رقم (١) يوضح توزيع أعضاء العينة من حيث المؤهل

الفئة	مؤهل عالي	دبلوم دراسات عليا	ماجستير	دكتوراه	المجموع
العدد	٩٨	٧	٠	٠	١٠٥
%	%٩٣.٣٣	%٦.٦٧	٠	٠	١٠٠

يتضح من الجدول أن : جميع أفراد العينة في فئة مؤهل عالي ودبلوم دراسات عليا، في حين لم تحتوي العينة على فئة الماجستير أو دكتوراه، مما يفيد تجانس عينة الدراسة من

حيث المؤهل وهذا يوضح وجود الخبرة العملية في أنشطة العمل مع الجماعات وبالتالي ستكون إجابة أعضاء العينة من واقع الخبرة العملية في مجال العمل.

جدول رقم (٢) يوضح توزيع العينة من حيث الموقع الوظيفي ونسبتهم المئوية:

الفئة	أخصائي	رئيس قسم	مدير إدارة	مدير عام	المجموع
العدد	٩٤	٧	٤	٠	١٠٥
%	٨٩.٥٢%	٦.٦٧%	٣.٨١%	٠	١٠٠

يتضح من الجدول أن أكثر الفئات تكراراً فئة أخصائي اجتماعي حيث بلغ تكرارها (٨٩,٥٢%) وجاء في الترتيب الثاني فئة رئيس قسم والتي بلغ تكرارها (٦,٦٧%)، وجاء في الترتيب الثالث فئة مدير إدارة حيث بلغ تكرارها (٣,٨١%)، وهذا يشير إلى أن استجابات أفراد العينة سوف تتجه إلى الجانب العملي التطبيقي حيث غالبية أفراد العينة من الممارسين الفعليين في العمل مع الجماعات والفئة الأقل هي الفئة الإشرافية لرئيس قسم ومدير إدارة مما يعني أن البيانات التي ستصل الباحثة ناتجة من الممارسة المهنية المباشرة للأخصائيين.

جدول رقم (٣) يوضح توزيع العينة من حيث السن:

الفئة	أقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ > ٤٠ سنة	من ٤٠ > ٥٠ سنة	٥٠ سنة فأكثر	المجموع
العدد	٧٧	١٨	٦	٤	١٠٥
%	٧٣.٣٣%	١٧.١٤%	٥.٧٢%	٣.٨١%	١٠٠

يتضح من الجدول أن: وجود اختلافات في نسب أفراد العينة من حيث الفئات العمرية وكانت أكبر النسب لصالح الفئة العمرية (أقل من ٣٠) حيث بلغت (٧٣,٣٣%) وجاءت فئة (من ٣٠ > ٤٠ سنة) في الترتيب الثاني حيث بلغت (١٧,١٤%)، ثم جاءت الفئة (من ٤٠ > ٥٠ سنة) في الترتيب الثالث حيث بلغت (٥,٧٢%)، ثم أخيراً جاءت الفئة (٥٠ سنة فأكثر) حيث بلغت (٣,٨١%) في الترتيب الأخير، وهذا يوضح أن غالبية أفراد العينة من القادرين على ممارسة أنشطة العمل مع الجماعات مع الأطفال وأن لديهم القدرة على التفاعل والتعامل مع الأطفال في مختلف ظروفهم الاجتماعية سواء كانوا مجهولي النسب أو مودعين في مؤسسات الرعاية خاصة وأن كثير من هؤلاء الأطفال كثيري الحركة مع عدم السيطرة على أفعالهم كما أنهم يتسموا بسلوك العناد وعدم الطاعة وأنهم يميلون إلى التحدي لمن يمثل السلطة.

جدول رقم (٤) يوضح توزيع العينة من حيث سنوات الخبرة:

الفئة	أقل من ١٠ سنوات	من ١٠ > ٢٠ سنة	من ٢٠ > ٣٠ سنة	٣٠ سنة فأكثر	المجموع
العدد	٨٥	١٥	٥	٠	١٠٥
%	٨٠.٩٥%	١٤.٢٩%	٤.٧٦%	٠	١٠٠

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة يقع في الفئات من (أقل من ١٠ سنوات) حيث بلغت نسبتهم (٨٠,٩٥%) مما يوضح حداثهم في التخرج من معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية واحتفاظهم بقدر من نظريات وأصول العمل مع الجماعات التي تمت دراستها في كلياتهم، في حين نسبة (١٤,٢٩%) في الفئة من (١٠ > ٢٠ سنة)، ومنهم حاصلين على دبلومة في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة، مما يوضح عمق المعرفة والخبرة بميادين العمل مع الجماعات.

جدول رقم (٥) يوضح توزيع العينة من حيث الحالة الاجتماعية:

الفئة	اعزب	متزوج	أرمل	مطلق	المجموع
العدد	٧٦	٢٧	٥	٠	١٠٥
%	%٧٢.٣٨	%٢٥.٧١	%١.٩١	٠	١٠٠

يتضح من الجدول أن معظم أفراد العينة يقع في فئة أعزب بنسبة (٧٢,٣٨%)، يليه فئة متزوج بنسبة (٢٥,٧١%) مما يوضح مدى استقرار أفراد العينة من الناحية الاجتماعية حيث لا يوجد أي منهم في فئة مطلق ولم يوجد سوى عضوين في فئة أرمل، وهذا يوضح مدى استقرار أفراد العينة من الجانب الاجتماعي مما يشير إلى معاملة الأطفال بدرجة من التفهم للمراحل السنية التي يمرون بها.

جدول رقم (٦) يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الراتب الشهري:

الفئة	أقل من ٢٠٠٠ شهرياً	من ٢٠٠٠ > ٣٠٠٠ شهرياً	من ٣٠٠٠ > ٤٠٠٠ شهرياً	أكثر من ٤٠٠٠ شهرياً	المجموع
العدد	٣٦	٤٩	١٧	٣	١٠٥
%	%٣٤.٢٩	%٤٦.٦٧	%١٦.١٩	%٢.٨٦	١٠٠

يتضح من الجدول أن معظم أفراد العينة يقع في الفئة الأولى والثانية أي أن الراتب الشهري لم يتعدى (٣٠٠٠ جنيه) وتعتبر فئات الدخل غير متناسبة مع الجهود المبذولة من قبل الأخصائي الاجتماعي، ويرتبط ذلك بعدم الرضا الوظيفي لهم.

جدول رقم (٧) يوضح توزيع العينة من حيث الموطن الأصلي

الفئة	إقليم القاهرة الكبرى	إقليم الوجه البحري	إقليم الوجه القبلي	إقليم المناطق الساحلية والحدودية	المجموع
العدد	٩٢	٤	٥	٤	١٠٥
%	%٨٧.٦٢	%٣.٨١	%٤.٧٦	٣.٨١	١٠٠

يتضح من الجدول أن معظم أفراد العينة يقع إقليم القاهرة الكبرى بنسبة (٨٧,٦٢%)، وأن باقي أفراد العينة ونسبتهم (١٣,٢٨%) يقع في باقي الفئات، مما يشير إلى مدى التجانس

بين أفرادا لعينة في الجانب المجتمعي وتجانسهم في أسلوب التعامل مع الأطفال وإكسابهم العديد من القيم والاتجاهات من خلال تعاملاتهم واستجاباتهم لسلوك الأطفال.

- توزيع أفراد العينة من حيث طبيعة العمل بالمؤسسة: قامت الباحثة بتوزيع أفراد العينة إلى فئتين كما يلي: الفئة الأولى المقيم بالمؤسسة وهو الأخصائي المقيم مع الأطفال إقامة دائمة بعد ساعات العمل، ويسند إليه الإشراف الكامل على الأطفال خلال إقامتهم، وجاء عدد أفراد العينة في هذه الفئة (٤٦ أخصائي بنسبة ٤٣,٨١%)، والفئة الثانية وهم الأفراد الغير مقيمين وهم الذين يتواجدون بالمؤسسة في فترات العمل الصباحية وهم مسئولين عن إعداد برامج العمل مع الجماعات وجاء عدد أفراد العينة في هذه الفئة (٥٩ أخصائي بنسبة ٥٦,١٩%)، مما يشير إلى توازن حجم العينة بين إشراف مقيم وإشرافي غير المقيم.

- توزيع أفراد العينة حسب الحصول على دورات تدريبية وجاءت الاستجابة كما يلي: أشار عدد (٨١) بنسبة (٧٧,١٤%) بحضورهم لبرامج تدريبية في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة وخاصة برامج العمل مع الجماعات، في حين أجاب عدد (٢٤) بنسبة (٢٢,٨٦%) بعدم حصولهم على دورات تدريبية وقد أكدت دراسة (2014) Sares&sandu علي اهمية التدريب للاخصائيين للارتقاء بالخدمات المقدمة بالمؤسسات

سادساً: نتائج الدراسة في ضوء تساؤلاتها:-

بالنسبة للتساؤل الخاص بالصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات عن طبيعة أدوارهم المهنية في مؤسسات الأطفال الإيوائية. تناولتها الباحثة من خلال رؤية الاخصائيين المقيمين و غير المقيمين بالمؤسسات ، حيث قامت بتصحيح الاستبيانان و رصدت التكرارات وفق الاستجابات (نعم ، الى حدما ، لا) لكل من المقيمين مع الاطفال ، و الغير مقيمين معهم وقامت بتطبيق اختبار (كآ) لدرجات استجابات افراد العينة على العبارات المتضمنة لمحور طبيعة الادوار المهنية بالاستبيان ، وذلك لمعرفة دلالة الفروق بين استجابات الافراد وفقا لفرق الإقامة داخل المؤسسة ، وقد جاءت قيمة كآ^٢ (٧٥,٥٠١) وهى دالة عند مستور (٠,٠١) ، مما يعنى وجود فروق بين المجموعتين ، ولكى تتعرف الباحثة على الصورة الذهنية لكل مجموعة قامت بحساب الوزن النسبى لكل عبارة و ترتيبها حتى تستطيع التوصل للصورة الذهنية لدى كل مجموعة ، و الجدول التالى يوضح استجابات كل مجموعة وكذا الاوزان و الترتيب لكل عبارة

+++++

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق في الاوزان النسبية المرجحة بين استجابات المشرف المقيم والمشرف غير المقيم ولكي نتعرف الباحثة على مدى دلالة تلك الفروق قامت باستخدام اختبار (ت) للمجموعات المستقلة للتعرف على دلالة الفروق و الجدول التالي يوضح نتائج اختبار (ت) :

جدول رقم (٩) يوضح نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين استجابات المشرفين المقيمين وغير المقيمين :

نوع الاشراف	مقيم		غير مقيم		عدد العبارات	درجات لحرية	قيمة (ت) الاحصائية	الدلالة
	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف				
البيان	١٢٩.٥	٦.٦٠	١٥٣.٣	١٢.٨	٤٠	٣٨	٧.٤٩٩	٠.٠٠١

يتضح من الجدول وجود فروق بين متوسط درجات العبارات التي اجاب عليها المشرفين المقيمين و المشرفين غير المقيمين ، لذا رأت الباحثة اجراء المقارنات بين الادوار المهنية التي جاءت في الترتيب بعد تصحيح الاستبيان لكل من المشرفين المقيمين والغير مقيمين ، والجدول التالي يوضح الصورة الذهنية للادوار الاولى في ترتيب كل فئة :

جدول رقم (١٠) يوضح ترتيب أهم الأدوار للمشرفين المقيمين و غير المقيمين بالمؤسسات الايوائية للأطفال وفقا للصورة الذهنية لهم^(١).

الترتيب	نوع الاشراف (مقيم)		نوع الاشراف (غير المقيم)	
	م الوزن النسبي	الادوار	م الوزن النسبي	الادوار
الاول	5.304	الاهتمام بغرس القيم الإيجابية في الأطفال.	5.577	الحرص على تعزيز العلاقات المهنية مع الأطفال.
الثاني	5.265	إشراك الأطفال في جماعات الأنشطة بالمؤسسة	5.577	إشراك الأطفال في جماعات الأنشطة بالمؤسسة
الثالث	5.265	الإشراف على الخدمات المقدمة للأطفال من أجل رعاية سليمة لهم (نظافة - أماكن النوم - ملائمة صالات الطعام - صالات الأنشطة - العيادات... إلخ).	5.512	الاهتمام بغرس القيم الإيجابية في الأطفال.
الرابع	5.188	استقبال الطفل وفتح ملف له.	5.447	الحرص على تشجيع الأطفال المتميزين واكتشاف الموهوبين وتنمية مهاراتهم.
الخامس	5.188	الحرص على تعزيز العلاقات المهنية مع الأطفال.	5.414	تعديل سلوكيات الأطفال غير السوية.
السادس	5.188	تنظيم الحفلات والمسابقات والعروض المسرحية للأطفال.	5.382	إعداد التسجيلات الخاصة بكافة الأنشطة والأعمال المنفذة داخل المؤسسة.
السابع	5.188	إعداد التسجيلات الخاصة بكافة الأنشطة والأعمال المنفذة داخل المؤسسة.	5.219	استقبال الطفل وفتح ملف له.
الثامن	5.149	الحرص على تشجيع الأطفال المتميزين واكتشاف الموهوبين وتنمية مهاراتهم.	5.186	العمل على إحداث التجانس بين جماعات الأطفال المختلفة بالمؤسسة.

نوع الاشراف (غير المقيم)		نوع الاشراف (مقيم)		الترتيب
م الوزن النسبي	الادوار	م الوزن النسبي	الادوار	
5.186	الإشراف على الخدمات المقدمة للأطفال من أجل رعاية سليمة لهم (نظافة - أماكن النوم - ملائمة صالات الطعام - صالات الأنشطة - العيادات... إلخ).	5.110	الاتصال بالقيادات الأعلى في حالة وجود مشكلات تستوجب سرعة المواجهة وإيجاد الحلول.	التاسع
5.153	الاتصال بالقيادات الأعلى في حالة وجود مشكلات تستوجب سرعة المواجهة وإيجاد الحلول.	5.072	تعريف الطفل بالمؤسسة وتوضيح أقسامها وخدماتها.	العاشر

(١) تم ترتيب الادوار وفقاً للترتيب بغض النظر عن وجود ترتيب مكرر من الرابع الى السابع في المشرف المقيم.

يلاحظ من الجدول اتفاق المشرف المقيم وغير المقيم في الادوار المهنية الآتية

كأهم الأدوار المؤداة:

- الحرص علي تعزيز العلاقات المهنية مع الأطفال: حيث جاءت في الترتيب الاول للمشرف غير المقيم، وجاءت في الترتيب الخامس للمشرف المقيم: وترى الباحثة اهمية تدعيم العلاقة المهنية لكل من المشرف المقيم وغير المقيم مع الأطفال بالمؤسسات الإيوائية وهذا يتفق مع دراسة عيسى (٢٠٢١) و Ferguson (2016) ، حيث تمنح لهم العلاقة المهنية الثقة بأنفسهم وتشجيعهم على طلب الاستشارة من الأخصائيين.
- إشراك الأطفال في جماعات الأنشطة بالمؤسسة : اتفق كل من المشرف المقيم وغير المقيم على اهمية اشراك الطفل في جماعات النشاط بالمؤسسة حيث جاءت في الترتيب الثاني ، كما ان لجماعات النشاط الدور الاكبر في دمج الاطفال مع حياة المؤسسة كما انها تساعد على النمو الاجتماعي للأطفال كما ان جماعات النشاط تساعدهم على التعبير عن مشاعرهم الإيجابية والسلبية في المواقف الاجتماعية التي يواجهونها وتزيد من خبراتهم وهذا ما اتفقت معه دراسة حسن (٢٠٠١).
- الاهتمام بغرس القيم الإيجابية في الأطفال : جاءت في الترتيب الاول للمشرف المقيم و في الترتيب الثالث للمشرف غير المقيم و ترى الباحثة ان المشرف المقيم رأى الاهمية الاولى في عملة غرس القيم الايجابية بينما المشرف غير المقيم رغم اهتمامه بغرس القيم الا انه يرى ان الاهتمام بجماعات النشاط ودعم العلاقة المهنية من الجوانب الداعمة لغرس القيم الايجابية كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة صلاح الدين (٢٠١٤) ودراسة عبد الرحمن (٢٠١٨) حيث تؤدي القيم الإيجابية إلى النمو السليم للأبناء وتحقق لهم الرضا عن انفسهم.

- الحرص على تشجيع الأطفال المتميزين واكتشاف الموهوبين وتنمية مهاراتهم: حيث جاءت رؤية الاخصائيين الاجتماعيين سواء المقيمين او غير المقيمين (تشجيع الاطفال المتميزين من خلال متابعتهم دراسيا ، ومتابعة سجلات الانشطة للتعرف على المتميزين والموهوبين من الاطفال و تنمية مهارتهم) وترى الباحثة ان الاهتمام بالاطفال المتميزين من اهم ادوار الاخصائي الاجتماعي في مجال العمل مع الجماعات وذلك يتفق مع ما توصلت إليه دراسة حجاج (٢٠٢٢) على أهمية اكتشاف المواهب بين الأبناء وتدعيمها.
- استقبال الطفل وفتح ملف له : اشترك كل من المشرف المقيم وغير المقيم في ان استقبال الاطفال و فتح ملف لكل طفل من الامور المهمة في عملهم حيث يتم متابعة نمو الطفل من كافة الجوانب الجسمانية و النفسية و الاجتماعية خلال تواجدة في المؤسسة ، كما يمكن تصنيف الاطفال لممارسة الانشطة طبقا للمراحل النمائية المختلفة.
- إعداد التسجيلات الخاصة بكافة الأنشطة والأعمال المنفذة داخل المؤسسة : يعتبر التسجيل من اهم مهارات الاخصائي الاجتماعي لذا كان لابد من اهتمام كل من الاخصائي المقيم و الغير مقيم بالتسجيلات المختلفة للانشطة للتعرف على احتياجات الاطفال المختلفة كما تساعد الأخصائي على متابعة عمليتي النمو والتغيير التي يمر بها الأبناء اثناء حياتهم الجماعية وكذلك معرفة المشكلات التي يعاني منها الأبناء، كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة عبد الرحمن (٢٠١١) على أن إعداد التسجيلات من المهام الفنية والإدارية المحققة للجودة.
- الإشراف على الخدمات المقدمة للأطفال من أجل رعاية سليمة لهم (نظافة - أماكن النوم - ملائمة صالات الطعام - صالات الأنشطة - العيادات-... إلخ) : فالمشرف المقيم يتعايش مع الاطفال فترات طويلة من اليوم وعلية متابعة الاماكن الحيوية التي يستخدمها الاطفال ومتابعة النظافة الشخصية والاستحمام وغسل الملابس وقص الشعر، وكذا متابعة نظافة صالة الطعام والأنشطة من حيث النظافة والنظام، و من المهم متابعة اماكن النوم ونظافتها وتهويتها. هذه الجوانب من مهام واختصاصات عمل المشرف القيم حيث جاء ذلك الدور في الترتيب الثالث ، بينما جاء في الترتيب التاسع للمشرف غير المقيم ، ولكن اظهرت تلك النتيجة مدى الاهتمام بالخدمات المقدمة للاطفال سواء من المشرف المقيم او غير المقيم حيث اتفقت دراسة خضير (٢٠١٩)

مع الدراسة الحالية حيث أوصت بضرورة قيام الأخصائيين بأدوارهم الإشرافية لضمان حصول الابناء على الخدمات المناسبة بما يحقق حمايتهم.

- جاء في الترتيب التاسع للمشرف المقيم (الاتصال بالقيادات الأعلى في حالة وجود مشكلات تستوجب سرعة المواجهة وإيجاد الحلول) ، بينما جاء نفس الدور للمشرف الغير مقيم في الترتيب العاشر مما يعنى تقارب الاشراف فى الاتصال بالقيادات الاعلى لحل مشكلات الاطفال وهذه الصورة توضح مدى حرص الاشراف على مصالح الاطفال.

- تنظيم الحفلات والمسابقات والعروض المسرحية للأطفال : نظرا لطول فترات الإقامة للأطفال بالمؤسسة فإنهم دائما فى حاجة للترويح على النفس ، لذا من واجبات المشرف المقيم متابعة الاطفال خلال ساعات الاستذكار، ثم تنظيم حفلات السمر والمرح وكذلك تنظيم المسابقات التى تظهر الاطفال ذوى المواهب، كما يشارك الأطفال فى العروض الفنية والمسرحية مما يبنى الجوانب النفسية والاجتماعية لدى الأطفال مما يتيح للأطفال الفرصة للتعبير عن مشاعرهم وإدراك إمكاناتهم وهنا يتفق مع دراسة عادل (٢٠١٥).

جدول رقم (١١) يوضح ترتيب اهم عشرة ادوار للمشرفين المقيمين وغير المقيمين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال وفقا للصورة الذهنية لهم

الترتيب	نوع الاشراف (مقيم)		نوع الاشراف (غير المقيم)	
	م الوزن النسبي	الادوار	م الوزن النسبي	الادوار
حادى عشر	5.072	تعديل سلوكيات الأطفال غير السوية.	4.958	الإشتراك فى البحوث والدراسات ذات الصلة بتحسين الخدمات المقدمة بالمؤسسة للأطفال.
ثانى عشر	5.033	متابعة الأطفال صحياً بمعرفة أخصائي المؤسسة.	4.860	تعريف الطفل بالمؤسسة وتوضيح أقسامها وخدماتها
ثالث عشر	4.994	متابعة التدريب المهني والحرفي للأطفال.	4.827	تنظيم الحفلات والمسابقات والعروض المسرحية للأطفال.
رابع عشر	4.955	الاتصال باسر الأطفال لبعض الحالات المعروفة اسرهم من أجل متابعتهم ورعايتهم.	4.795	متابعة الأطفال صحياً بمعرفة أخصائي المؤسسة.
خامس عشر	4.878	تهيئة وتاهيل الأطفال فى حالة انتهاء إقامتهم بالمؤسسة أو انتقالهم لمؤسسات أخرى.	4.599	متابعة التدريب المهني والحرفي للأطفال.
سادس عشر	4.878	العمل على إحداث التجانس بين جماعات الأطفال المختلفة بالمؤسسة.	4.534	متابعة الأطفال فى الدراسة.
سابع عشر	4.684	الإشتراك فى البحوث والدراسات ذات الصلة بتحسين الخدمات المقدمة بالمؤسسة للأطفال.	4.534	القيام برحلات ترفيهية للأطفال.
ثامن عشر	4.646	التنسيق مع الأجهزة والمؤسسات المجتمعية ذات الصلة بخدمات المؤسسة من أجل الأطفال.	4.468	التنسيق مع الأجهزة والمؤسسات المجتمعية ذات الصلة بخدمات المؤسسة من أجل الأطفال.

نوع الاشراف (غير المقيم)		نوع الاشراف (مقيم)		الترتيب
م الوزن النسبي	الادوار	م الوزن النسبي	الادوار	
4.403	الاتصال باسر الأطفال لبعض الحالات المعروفة اسرهم من أجل متابعتهم ورعايتهم.	4.530	القيام برحلات ترفيهية للأطفال.	تاسع عشر
4.371	تهيئة وتأهيل الأطفال في حالة انتهاء إقامتهم بالمؤسسة أو انتقالهم لمؤسسات أخرى.	4.413	متابعة الأطفال في الدراسة.	عشرون

يتضح من الجدول ما يلي :

- بالنسبة لمتابعة الحالة الصحية للأطفال اتفق كل من المشرف المقيم و غير المقيم على هذا الدور فقد جاء في لترتيب الثاني عشر للمشرف القيم والرابع عشر للمشرف غير المقيم مما يشير الى تقارب هذا الدور بالنسبة لكلا المشرفين ، فالمشرف القيم يتابع الحالة الصحية للطفل ، اما المشرف غير المقيم فيتابع الطفل من خلال المراسلات مع المدرسة وما يعنى منه الطفل من أمراض قد تستدعى دخولة المستشفى وتنفق نتائج هذه الدراسة مع ما قدمته دراسة محمد (٢٠٢٠) وعلام (٢٠٢٢) على أهمية تحسين أداء الخدمات الصحية للأطفال ورفع مستواها والعناية بالكيف وليس الكم.
- بالنسبة لمتابعة التدريب المهني والحرفي للأطفال : جاء في الترتيب الثالث عشر بالنسبة للمشرف المقيم ، بينما جاء في الترتيب الخامس عشر للمشرف غير المقيم وبرغم تقارب الترتيب ، الا ان الباحثة تشير الى ان متابعة التدريب المهني للأطفال تكون مسئوليتها الاساسية لمشرفي التدريب المهني و يكون دور المشرف المقيم وغير المقيم في متابعة السلوك داخل فترات التدريب المهني.
- النسبة للاتصال باسر الأطفال لبعض الحالات المعروفة اسرهم من أجل متابعتهم ورعايتهم جاء في الترتيب الرابع عشر للمشرف المقيم ، بينما جاء في الترتيب التاسع عشر للمشرف غير المقيم ، وتشير الباحثة ان المسئولية الاساسية تقع على عاتق المشرف غير المقيم بينما يكون دور المشرف المقيم اعداد التقارير عن حالات الاطفال التي تحتاج للاتصال بالاسرة و ابلاغ المشرف غير المقيم بالتواصل مع الاسرة واتفقت هذه الدراسة مع دراسة علي (٢٠١٨) في ضرورة التواصل مع أسر الأطفال مما يساهم في التخفيف من المشكلات العدوانية لديهم.
- بالنسبة لتهيئة وتأهيل الأطفال في حالة انتهاء إقامتهم بالمؤسسة أو انتقالهم لمؤسسات أخرى: جاءت في الترتيب الخامس عشر بالنسبة للمشرف المقيم ، بينما جاءت في الترتيب الاخير لدى المشرف غير المقيم وهذا ما أكدته دراسة حسن (٢٠٢٠) بأهمية

تزويد الأبناء بالمعارف والمهارات لتأهيلهم لإقامة حياة أسرية منفصلة وكذلك دراسة
علام (٢٠٢٢) بضرورة إكساب الأبناء أساليب الحماية الاجتماعية لمواجهة متطلبات
الحياة الطبيعية.

- بالنسبة للاشتراك في البحوث والدراسات ذات الصلة بتحسين الخدمات المقدمة
بالمؤسسة للأطفال: جاء في الترتيب الحادي عشر بالنسبة للمشرف المقيم و في
الترتيب السابع عشر للاخصائي المقيم ، وترى الباحثة انه برغم اهمية هذا الدور لم
تكن الرؤية له متقاربة بين المشرفين ، وترى الباحثة ان الاخصائي الاجتماعي الباحث
مطلب اساسى لكافة مجالات العمل بالخدمة الاجتماعية ولاسيما في المجالات المرتبطة
بالطفولة وقد اتفقت مع الباحثة دراسة (P Malon 2022) على أهمية الدراسات
والبحوث من أجل تعزيز وحماية ودعم الأطفال وضمان نموهم بشكل آمن.

- بالنسبة للتسيق مع الأجهزة والمؤسسات المجتمعية ذات الصلة بخدمات المؤسسة من
أجل الأطفال : جاءت في الترتيب الثامن عشر بالنسبة لكل من المشرف المقيم و غير
المقيم، وهذا الاتفاق برغم انه منطقي لصالح الاطفال، الا ان هذا الدور مرتبط اكثر
بالمشرف الغير مقيم، وإن كان دور المشرف المقيم اعداد التقارير بالحاجة للاتصال و
طلب المساعدة لكي تقوم ادارة المؤسسة بتوجيه المشرف المقيم للاتصال و طلب
الخدمة او التحويل او غير ذلك وقد اتفقت دراسة صادق (٢٠١٥) مع الدراسة الحالية
على ضرورة إيجاد نوع من التعاون والتكامل بين المؤسسات الحكومية وغير
الحكومية ووضع استراتيجية شاملة لصالح الأبناء بما يضمن حمايتهم وحصولهم على
الخدمات اللازمة لهم.

- بالنسبة للقيام برحلات ترفيهية للأطفال : جاءت في الترتيب التاسع عشر للمشرف
المقيم ، والترتيب السابع عشر للمشرف غير المقيم ، وترى الباحثة ان هذا التقارب في
الترتيب جاء منطقيا حيث أنه من واجبات الدور قيام المشرفين بالتخطيط والتنفيذ
للرحلات الترفيهية بالمؤسسات المفتوحة حيث يساهم هذا النشاط في خلق القدرة على
القيادة والتعاون بين الأبناء وكذلك تحملهم للمسئوليات وزيادة قدرتهم على التغلب على
العقبات.

- بالنسبة لمتابعة الأطفال في الدراسة: جاءت في الترتيب الاخير بالنسبة للمشرف المقيم
وفى الترتيب السادس عشر للمشرف غير المقيم ، وترى الباحثة ان متابعة الاطفال فى
الدراسة من الادوار المهمة لكلا المشرفين فالمشرف المقيم عليه متابعة الطفل خلال

عملية الاستذكار و مراجعة الدروس، اما المشرف غير المقيم فهو عليه متابعة الاطفال فى المدرسة ومتابعة مستوى تحصيلهم وسلوكهم داخل المدرسة وتؤكد الباحثة على أهمية دور الأخصائي التربوي ومساعدته للأطفال لتبصيرهم بحقوقهم وحصولهم على الخدمات اللازمة من خلال وضع استراتيجيات شاملة لصالح الأبناء وتتفق هذه النتائج مع دراسة صادق (٢٠١٥) وحسن (٢٠١٦).

وبرغم وجود اتفاق بين كل من الإشراف المقيم وغير المقيم إلا أنه توجد بعض الفروق:

- النسبة لتعديل السلوك : جاء فى ترتيب المشرف غير المقيم فى الترتيب الخامس بينما جاء فى ترتيب المشرف المقيم فى الترتيب الحادى عشر ، وتؤكد الباحثة ان تعديل السلوك من المهام الاساسية والمشاركة بين كل من المشرفين نظرا لأن الاطفال يأتون للمؤسسة بسلوكيات قد تكون فى حاجة الى تعديل كما انهم قد يكتسبون كثير من السلوكيات الخاطئة من زملائهم ، لذا تؤكد الباحثة على أهمية تضمين برامج تعديل السلوك من خلال برامج التدريب والتعليم المستمر لكل من الاخصائى المقيم وغير المقيم .
- بالنسبة للعمل على إحداث التجانس بين جماعات الأطفال المختلفة بالمؤسسة : جاء فى الترتيب السادس عشر بالنسبة للمشرف المقيم، بينما جاء فى الترتيب الثامن للمشرف غير المقيم ، وتشير الباحثة الى أهمية هذا الدور للمشرف المقيم حيث انه يقضى معظم الوقت مع الاطفال لذا يجب الاهتمام بتوعية الاخصائى المقيم بأهمية هذا الدور من خلال برامج التنمية المهنية التى يتم إعدادها للعمل على تطوير المؤسسات الإيوائية.
- جاء تعريف الطفل بالمؤسسة وتوضيح أقسامها وخدماتها فى الترتيب الثانى عشر بالنسبة للمشرف غير المقيم بينما جاء فى الترتيب العاشر للمشرف وهذا الترتيب يتناسب مع أهمية أدوار كل من المشرفين.
- جاء تنظيم الحفلات والمسابقات والعروض المسرحية للأطفال الترتيب الثالث عشر بالنسبة للمشرف غير المقيم بنما جاء فى الترتيب السادس للمشرف المقيم وجاء هذا الترتيب منطقيا حيث إنه من الادوار المهمة للمشرف المقيم لتنفيذ برامج السمر التى تظهر مواهب و امكانيات الاطفال ، اما المشرف الغير مقيم فيعمل على تنظيم الحفلات فى الاعياد والمناسبات وعند نهاية الدراسة او الانشطة وهو يستعين بالاطفال ذوى المواهب .

اجابة السؤال الثانى

ينص السؤال الثانى على ما يلى : ما الصورة الذهنية لدى اخصائيو العمل مع الجماعات عن طبيعة الخدمات التى تقدمها المؤسسة للأطفال ؟
للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بتقديم سؤال بالاستبيان المقدم لمجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الجماعات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال ، قامت الباحثة بإستقبال الاستجابات و قامت بتصنيفها كما يلى :

١ - خدمات مقدمة للأطفال داخل المؤسسة :

- رعاية الاطفال مجهولى النسب .
- رعاية الاطفال ذوى المشكلات الناتجة عن التفكك الاسرى .
- الاهتمام بالجوانب الشخصية للطفل .
- تطوير الانشطة الاجتماعية و الفنية .
- متابعة الأطفال بالتعليم أو بالورش المهنية .
- الاهتمام ببرامج تقييم السلوك .
- الاهتمام بالجوانب الصحية للأطفال .
- تقديم أنشطة خاصة بالمهارات الحياتية.
- إعداد ندوات بشكل دورى حول اسس التغذية السليمة والحماية من المخاطر .

٢ - خدمات مقدمة للأطفال خارج المؤسسة :

- تنفيذ برامج و أنشطة تعليمية .
- اعادة دمج الاطفال مع ذويهم .
- اعداد وتنفيذ معسكرات و رحلات للأطفال .

٣ - خدمات مقدمة لأسر الاطفال :

- تقديم برامج الإرشاد الأسرى .
- تأهيل الآباء لدمج الابناء فى الحياة الطبيعية .

وبالنسبة لتصورات اخصائى العمل مع الجماعات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال حول جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة للأطفال:

جدول رقم (١٢) يوضح تصورات اخصائى العمل مع الجماعات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال حول جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة للأطفال

المجموع		غير المقيم		مشرف مقيم		تقييم الخدمة المقدمة للأطفال
%	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	
١٣.٣٣	١٤	٦.٧٨	٤	٢١.٧٤	١٠	الخدمات المقدمة ذات جودة عالية
٨٦.٦٧	٩١	٩٣.٢٢	٥٥	٧٨.٢٦	٣٦	الخدمات المقدمة جيدة الى حد ما وتحتاج للتطوير
١٠٠	١٠٥	١٠٠	٥٩	١٠٠	٤٦	المجموع

يتضح من الجدول ان النسبة الاقل من الاخصائيين العاملين بالاشرف سواء المقيمين او غير المقيمين يرون ان الخدمات المقدمة ذات جودة عالية ، بينما أشارت النسبة الاكبر ان الخدمات المقدمة جيدة إلى حد ما وتحتاج للتطوير، في حين لم يرى اى من الاخصائيين ان الخدمات المقدمة سيئة وتحتاج لتطوير شامل، وبالنسبة للمشرف المقيم جاءت نسبة (٢١,٧٤ %) يرون ان الخدمات ذات جودة عالية ، بينما رأت نسبة (٧٨,٢٦ %) ان الخدمات المقدمة جيدة إلى حد ما وتحتاج للتطوير ، في حين جاءت رؤية المشرفين غير المقيمين (٦,٧٨ %) ان الخدمات المقدمة ذات جودة عالية ، بينما رأت نسبة (٨٦,٦٧ %) منهم ان الخدمات المقدمة جيدة الى حد ما و تحتاج الى تطوير، وترى الباحثة ان تصور المشرف المقيم بان الخدمات جيدة جاءت من اهتمام المؤسسات بأماكن الإقامة و صالات الطعام من حيث الترتيب و النظافة وبالتالي جاءت ضمن الخدمات المقدمة ، اما المشرف غير المقيم فكانت رؤيته منصبه على الخدمات المقدمة فقط دون النظر للثالث او اماكن التعامل مع الاطفال ، وبصفة عامة توضح هذه النتيجة مدى ان الصورة الذهنية لأخصائيو العمل مع الجماعات عن الخدمات المقدمة للاطفال جيدة ولكنهم يرون ان هذه الخدمات تحتاج الى تطوير .

اجابة السؤال الثالث

ينص السؤال الثالث على ما يلي : ما الصورة الذهنية لدى اخصائيو العمل مع الجماعات عن المعوقات التي تحول دون نجاح أدائهم المهني بمؤسسات الأطفال الإيوائية ؟
جدول رقم (١٣) يوضح المعوقات الخاصة بالإعداد المهني للأخصائي للعيينة الكلية (ن = ١٠٥)

الترتيب	الوزن النسبي	لا	الى حد ما	نعم	المعوقات الخاصة بالإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي
الاول	234	14	53	38	١ ضعف الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي.
الثاني	227	13	62	30	٢ عدم وجود فرص لتبادل الخبرات مع مؤسسات أخرى في نفس مجال العمل.
الخامس	182	50	33	22	٣ عدم وجود بعثات خارج الجمهورية للاستفادة بخبرات العمل في مؤسسات أخرى.
الثالث	198	34	49	22	٤ القصور في برامج التدريب والتعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين.
الرابع	188	39	49	17	٥ عدم الاستعانة بالخبراء لإجراء مناقشات وحوارات حول المشكلات المرتبطة بالممارسة المهنية والاتجاهات الحديثة.
	1029	150	246	129	المجموع

يتضح من الجدول ان الصورة الذهنية لمعوقات الإعداد المهني جاءت كما يلي :

- ان اولى المعوقات كانت خاصة بالاعداد المهني للاخصائى الاجتماعى حيث جاءت فى الترتيب الاول بوزن نسبى قدرة (٢٣٤) ، وتشير الباحثة الى ان هذه الصورة الذهنية تشير الى اهمية تناول برنامج الاعداد للاخصائى الاجتماعى موضوعات نوعية متخصصة فى مجال مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، مع التركيز على الخصائص النفسية و الاجتماعية للاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية و كيفية التعامل معهم ، حيث يتضح وجود قصور فى المعارف والمهارات لدى الاخصائيين لذا فهم فى حاجة ملحة للتدريب لتحقيق النمو والتطور فى أدائهم المهني وتتفق هذه النتائج مع دراسة همام (٢٠١٤) ومحمود (٢٠١٦) و Renled (2012)
- وجاء فى الترتيب الثانى للمعوقات " عدم وجود فرص لتبادل الخبرات مع مؤسسات أخرى فى نفس مجال العمل" حيث حصلت على وزن نسبى قدرة (227) وتتفق الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة موسى (٢٠٠٧) وجمعة (٢٠٢٠) بزيادة الحاجة لتبادل الخبرات مع الآخرين لزيادة المعارف والتطوير الذاتى.
- جاء فى الترتيب الثالث " القصور فى برامج التدريب والتعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين" ويتضح أهمية صقل مهارات الأخصائي وضرورة تنمية المعارف والخبرات لتنشيط الأداء المهني وهذا ما أكدته دراسة (2000) Prochwink والسيد (٢٠٢١)، كما يجب على المؤسسات الإيوائية إلزام جميع الأخصائيين بالعمل على التطوير الذاتى وتشجيعهم من خلال الحوافز المادية والمعنوية.
- جاء فى الترتيب الرابع "عدم الاستعانة بالخبراء لإجراء مناقشات وحوارات حول المشكلات المرتبطة بالممارسة المهنية والاتجاهات الحديثة " حيث حصلت على وزن نسبى قدرة (١٨٨) وترى الباحثة أهمية الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية وفقاً للوسائل الحديثة ووفقاً للنماذج المهنية التي تؤدي إلى تطوير أدائهم وهذا ما أكدت عليه دراسة Simsek (2007) .
- جاء فى الترتيب الخامس والآخر " عدم وجود بعثات خارج الجمهورية للاستفادة بخبرات العمل فى مؤسسات أخرى " حيث حصلت على وزن نسبى قدرة (١٨٢) وتشير تلك الصورة الذهنية الى الرغبة لدى الاخصائيين فى التعرف على التطورات الحديثة فى المجال ، وترى الباحثة انه رغم ان هذا الطلب مكلف و لكنه سوف يأتى بثمار جيدة ، حيث انه فى حالة وجود بروتوكولات لتبادل الزيارات مع مؤسسات فى

الخارج فسوف يكون ذلك من أهم الإضافات للتدريب و التعليم العملي ، حيث يتم عقد الاتفاقات مع معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية في مختلف الدول العربية والاجنبية وإرسال الأخصائيين في زيارات للمؤسسات الايوائية ليزداد معرفتهم بها وسوف يبني صورة ذهنية ايجابية تمكنه من تطوير الجانب العملي على يد الخبراء .

والجدول التالي يوضح الصورة الذهنية لدى اخصائيو العمل مع الجماعات عن المعوقات التي تحول دون نجاح أدائهم المهني بمؤسسات الأطفال الإيوائية و التي ترجع الى شخصية الأخصائي الاجتماعي ذاته ورغبته في النمو المهني:

جدول رقم (١٤) يوضح المعوقات الخاصة بشخصية الأخصائي الاجتماعي (ن = ١٠٥)

الترتيب	الوزن النسبي	لا	الى حد ما	نعم	معوقات تتعلق بالأخصائي الاجتماعي ذاته
الاول	221	23	48	34	ضعف النمو المهني.
الثاني	205	34	42	29	الشعور بعدم الرضا الوظيفي.
الثالث	200	33	49	23	غياب دافعية الإنجاز لديه.
الخامس	196	31	57	17	فقدان الرغبة في التطوير والنمو الذاتي.
الرابع	١٩٩	٣٦	٤4	25	عدم القدرة على استخدام الأدوات الحديثة والتعامل معه (كمبيوتر، انترنت، إلخ)
	1021	157	240	128	المجموع

يتضح من الجدول ان من اهم معوقات تتعلق بالأخصائي الاجتماعي ذاته ما يلي :

- جاء في الترتيب الاول " ضعف النمو المهني" حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٢٢١) وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة جمعة (٢٠٢٠) وعبد العليم (٢٠٢٠) وتشير تلك الصورة الذهنية الى ان النمو المهني من الجوانب الشخصية التي ترتبط برغبة الشخص وحرصة على الاطلاع والتنقيف في المجال الذي يعمل فيه ، كما أنها من مسؤوليات القائمين بالاشرف على الجانب الوظيفي للأخصائي الاجتماعي، فالشخص المهني المسئول يتحتم عليه الاهتمام بالتعليم المستمر في المجال المهني ، وهذا الجانب يجب ان يبني مع الاعداد المهني للأخصائي الاجتماعي حيث يجب توجيه الطلاب خلال الدراسة بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية على اهمية التطوير الذاتي.
- جاء في الترتيب الثاني " الشعور بعدم الرضا الوظيفي" حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٢٠٥)، وهذه الصورة الذهنية تعبر عن السبب الاكبر في ضعف الاداء المهني في مجال العمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للاطفال ، وهذا ما يتفق مع نتائج Acker (2004) في ارتباط عدم الرضا الوظيفي بارتفاع الفرص لترك العمل مع

غياب التطوير المهني للأخصائيين بالمؤسسة، وكذلك دراسة (2014) Brady التي ربطت بين عدم الرضا الوظيفي وغياب الحوافز المادية والمعنوية.

- جاء في الترتيب الثالث " غياب دافعية الإنجاز لديه " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٢٠٠) ، وتشير تلك الصورة الى ضعف دافعية الانجاز لدى المشرفين علما بأن دافع الانجاز يعتبر من الجوانب الشخصية المهمة لدى الأخصائي ، والمرتبب بقدرته على الإنجاز، وهذا ما أكدت عليه (Pmalon (2022) ودراسة نصر (٢٠٢٠) في دور المؤسسات في خلق الرغبة لديهم في الأداء ومساعدة الأخصائيين لتحقيق الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية.

- جاء في الترتيب الرابع " عدم القدرة على استخدام الأدوات الحديثة والتعامل معه (كمبيوتر، انترنت.إلخ) " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (١٩٩) ، وتشير تلك الصورة الذهنية الى الرغبة لدى الاخصائي في تطبيق الأساليب التكنولوجية مع صعوبة استخدامها ، ويرتبط ذلك بضعف الاهتمام بالتدريب على التكنولوجيا وعدم كفاية الأجهزة الإلكترونية الموجودة وتتفق الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة الفقي (٢٠١٧) ومحمد (٢٠١٨) والمنصور (٢٠١٧)، كما أوصت الدراسة بضرورة توفير الدعم المالي ونشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاهتمام بالتدريب على البرامج الإلكترونية.

جاء في الترتيب الخامس " فقدان الرغبة في التطوير والنمو الذاتي " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (١٩٦)، وتشير هذه الصورة الذهنية الى العجز والليأس لدى فئة من الاخصائيين للتطور في اداء مهام عملهم، كما قد تفقد المرونة في التعامل مع المواقف التي تواجههم مما يفقد الثقة بالنفس، ويصبحوا غير قادرين على بذل الجهد لتطوير ذاتهم وتحسين أدائهم المهني.

جدول رقم (١٥) يوضح المعوقات المرتبطة بفريق العمل (ن = ١٠٥)

الترتيب	الوزن النسبي	لا	الى حد ما	نعم	معلومات تتعلق بالجهاز الوظيفي والإداري (زملاء العمل)
الخامس	218	29	39	37	١ غياب العمل بروح الفريق.
الرابع	203	37	38	30	٢ الاهتمام بالأدوار الإدارية على حساب الأدوار المهنية.
الاول	236	25	29	51	٣ سيادة سلوكيات التضاد والتعارض.
الثالث	233	26	30	49	٤ غياب التنسيق بين التخصصات المختلفة بالمؤسسة.
الثاني	٢٣٥	٢٧	٢٦	52	٥ عدم التعاون والتكامل بين أعضاء فريق العمل.
	1125	144	162	219	المجموع

يتضح من الجدول السابق مايلي :

جاء في الترتيب الاول " سيادة سلوكيات التضاد والتعارض " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٢٣٦)، وتشير هذه الصورة الذهنية الى ما يسود العمل الوظيفي داخل المؤسسات من سلوكيات متعارضة من الممكن أن تؤدي إلى فقدان الاهتمام بالعمل وتركيزهم على المكافآت المادية وقد يختاروا مغادرة المؤسسة وترك العمل وقد اكدت دراسة (Aker, 2004) على أن الغموض في الأدوار والتضارب قد يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي وترك العمل.

جاء في الترتيب الثاني " عدم التعاون والتكامل بين أعضاء فريق العمل " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٢٣٥) وتتفق دراسة عبد الرحمن (٢٠١٨) مع نتائج هذه الدراسة حيث أشارت إلى أن قلة التعاون بين فريق العمل يحد من فعالية قيام المؤسسة بدورها وترى الباحثة أن فريق العمل له متطلبات فهو يحتاج لوضع خطط واضحة لتحقيق الأهداف المطلوبة وكذلك وضوح الرؤيا حتى لا يضيع الوقت والجهد أيضاً البيئة الملائمة التي تساعد أعضاء الفريق على الإبداع والرغبة في الإنجاز.

جاء في الترتيب الثالث " غياب التنسيق بين التخصصات المختلفة بالمؤسسة " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٢٣٣) و تعكس هذه الصورة الذهنية وجود بعض العشوائية في العمل داخل المؤسسات، حيث أكدت دراسة حسين (٢٠١٦) على أن التنسيق بين التخصصات المختلفة يساهم في تحسين أوضاع الأطفال وحمايتهم من المخاطر التي تعوق نموهم بشكل سليم.

جاء في الترتيب الرابع " الاهتمام بالأدوار الإدارية على حساب الأدوار المهنية" حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٢٠٣) وتعكس هذه الصورة الذهنية الاهتمام بالجانب الاداري دون الاهتمام بالعمل الفني التخصصي كما تركز هذه الصورة لدى المشرفين الاهتمام بالجانب الاداري برغم ان الاساس في مهام عمل المشرف الجانب المهني من الاشراف على الانشطة ومتابعة الاطفال بعد عودتهم من المدرسة وورش التدريب المهني ، وشغل اوقات الاطفال من خلال ممارسة أنشطة تتفق مع هواياتهم وميولهم ، ولكن يغلب على الاداء داخل المؤسسات الاهتمام بالسجلات دون الاهتمام بالجانب الفني والمهني في الاشراف على الاطفال، وهذا ما اكدت عليه دراسة (Rebekka, 2013)، ودراسة محمد (٢٠١٧)، ودراسة (Ferguson, 2018) بأن الأهتمام بالأعمال الإدارية التي يقوم بها الاخصائي لا تؤدي إلى إحداث التغيير المرغوب.

جاء في الترتيب الخامس " غياب العمل بروح الفريق " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٢١٨) وتلك الصورة الذهنية وان جاءت متأخرة في المركز الاخير الا ان لها دلالتها في غياب التفاهم بين العاملين في المؤسسات الإيوائية، وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى نقص التدريب وتوزيع الأدوار والافتقار إلى الحافز المادي والمعنوي وكذلك التفكير السلبي وعدم الاهتمام بتوضيح الإيجابيات مما يجعل أعضاء الفريق يفقدون الأمل في نجاح المهام.

اجابة السؤال الرابع

ينص التساؤل علي ما يلي : ما أهم المتطلبات اللازمة لتطوير الأداء المهني لأخصائيو العمل مع الجماعات بمؤسسات الأطفال الإيوائية.
جدول رقم (١٦) يوضح أهم المتطلبات اللازمة لتطوير الأداء المهني لأخصائيو العمل مع الجماعات بمؤسسات الأطفال الإيوائية.

الترتيب	الوزن النسبي	المتطلبات اللازمة لتطوير الاداء المهني
الثالث	٣٠٥	تشجيع الاخصائيين علي المشاركة في برامج التعليم المستمر .
الثاني عشر	٢٨٨	توفير الدعم لمشاركة الاخصائيين الاجتماعيين في البحوث والمؤتمرات .
الثاني	٣٠٧	تشجيع الاخصائيين علي أنشطة التعليم الذاتي عبر الانترنت .
الرابع	٣٠٣	توفير الحوافز المشجعة علي تطوير الاداء المهني .
الرابع مكرر	٣٠٣	توفير التمويل لتنفيذ البرامج وفقا لاحتياجات التدريبية للاخصائيين .
السابع	٢٩٧	اتاحة الفرصة لتبادل المعارف والمهارات مع الزملاء من خلال ورش العمل .
الحادي عشر	٢٨٩	تشجيع الاخصائيين علي الالتحاق بالدراسات العليا لتطوير الاداء المهني .
العاشر	٢٩٢	توفير المراجع والدوريات المهنية والحديثة المتخصصة للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات
السادس	٣٠٢	تدريب الاخصائيين الجدد قبل أستلام العمل .
الاول	٣٠٨	الاهتمام بأرسال النشرات التوجيهية باستمرار من قبل الاشراف.
الثامن	٢٩٥	تنمية الوعي لدي الاخصائيين علي التجديد والابتكار .
الثامن مكرر	٢٩٥	تشجيع الاخصائيين علي التقييم الذاتي لادائهم المهني .
	3584	المجموع

يتضح من الجدول السابق مايلي :

- جاء في الترتيب الاول " الاهتمام بأرسال النشرات التوجيهية باستمرار من قبل الاشراف " بوزن نسبي قدرة (٣٠٨) ، ويدل ذلك علي حاجة اخصائيو العمل مع الجماعات في الوقوف علي المستجدات والاهتمام بإداء العمل المطلوب .
- وجاء في الترتيب الثاني تشجيع الاخصائيين علي أنشطة التعليم الذاتي عبر الانترنت "" حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (307) حيث تتأثير عملية التعلم الذاتي بالدافع والارادة للاستمرار في عملية التعلم الذاتي .

- جاء في الترتيب الثالث " تشجيع الاخصائيين علي المشاركة في برامج التعليم المستمر حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (305) حيث يعود التعليم المستمر بالنفع علي المؤسسات الايوائية فهو اداة للابتكار ، ويؤكد علي جدية المؤسسات في التطوير وبتالي يزيد من الرضا الوظيفي للاخصائيين .
- جاء في الترتيب الرابع " توفير الحوافز المشجعة علي تطوير الاداء المهني" حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٣٠٣) حيث تساعد الحوافز علي تشجيع الاخصائيين علي تقديم أفضل مآلديهم مما يعكس بشكل ايجابي علي تفعيل دور المؤسسات الايوائية داخل المجتمع وتكون قادرة علي تحقيق الاهداف .
- جاء في الترتيب الرابع مكرر " توفير التمويل لتنفيذ البرامج وفقا لاحتياجات التدريبية للاخصائيين " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٣٠٣) مما يساهم في بناء وتطوير القدرات وخلق كوادر قادرة علي الابداع والتجديد ، وتوفير التمويل وتنفيذ البرامج بهدف تنمية راس المال البشري الذي يؤدي الي التنمية المهنية .
- جاء في الترتيب السادس " تدريب الاخصائيين الجدد قبل أستلام العمل " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٣٠٢) حيث يسهم التدريب في تحسين الاداء للاخصائيين الاجتماعيين واكسابهم المعارف والقيم والمهارات اللازمة لصقل شخصياتهم المهنية وتنميتها .
- جاء في الترتيب الحادي عشر " تشجيع الاخصائيين علي الالتحاق بالدراسات العليا لتطوير الاداء المهني." حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٢٨٩) حيث يساهم ذلك في أظطلاعهم علي نماذج التدخل الحديثة وتزويدهم بالمهارات الجديدة ، حيث تعتمد الدراسة علي البحث والتعمق مما ينعكس علي طريقة ادارة الاخصائي للعمل وزيادة الجانب الابداعي .
- في حين جاء في الترتيب الثاني عشر " توفير الدعم لمشاركة الاخصائيين الاجتماعيين في البحوث والمؤتمرات . " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٢٨٨) حيث يساهم ذلك في صقل الاخصائيين بمجموعة من القيم والمعارف والمهارات الحديثة والخبرات المهنية بما يتناسب مع المتغيرات المتلاحقة والسريعة بالمجتمع ، كما ان اللقاء مع الاكاديميين ينتج عنه التعلم المباشر ، كما انه فرصة لعرض خيرات الاخصائيين الميدانية وتبادل الاراء والافكار وقد يسهم ذلك عن تعاون علمي وابحاث جديدة.

سابعاً : توصيات الدراسة:

فى ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة يمكن التوصية بالآتي:

- ١- تدريب أخصائيو العمل مع الجماعات قبل استلام العمل على استخدام النظريات والنماذج المهنية.
- ٢- الاهتمام بتوزيع النشرات المتعلقة بالممارسة المهنية بالمؤسسات الإيوائية.
- ٣- الاستعانة بالخبراء والأكاديميين لتحديث البرامج وتوفير المشورة بالمؤسسات الإيوائية.
- ٤- الاهتمام ببرامج التعليم المستمر لرفع المستوى المهاري والمعرفي والقيمي للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.
- ٥- حضور الأخصائيين الاجتماعيين المؤتمرات وورش العمل وتبادل المعارف والخبرات مع الزملاء بالمؤسسات الإيوائية.
- ٦- تحفيز أخصائيو العمل مع الجماعات للحصول على دراسات عليا متخصصة لتطوير أدائهم.
- ٧- تدريب أخصائيو العمل مع الجماعات على الوسائل التكنولوجية وإتاحة الفرص أمامهم للحصول على المشورة عبر الإنترنت.
- ٨- تدريب أخصائيو العمل مع الجماعات على تنمية علاقات إيجابية وفعالة مع فريق العمل بالمؤسسات الإيوائية.

المراجع العربية:

- إبراهيم، أحمد حسني (٢٠٠٣). الإبداع المهني لدى الأخصائي الاجتماعي، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- إبراهيم، أحمد محمود الإمام (٢٠١٦). متطلبات تطوير الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي بمراكز الشباب من منظور خدمة الجماعة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- الجوهري، سمير محمد (٢٠١٠). الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مواجهة مشكلات الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثالث والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- السيد، خالد عبد الفتاح (٢٠٢١). الصورة الذهنية لدى الفتيات ذوات الإعاقة حول حقوقهن كمؤشر لتخطيط الخدمات الاجتماعية، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد ٦٩، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة.

- السيد، هناء محمد (١٩٩٨). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٢٣، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- الفاقي، مصطفى محمد (٢٠١٧). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية الطبية، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (٥٨)، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة.
- القمش، مصطفى، والإمام، محمد (٢٠٠٦). الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، مؤسسة الطريق، المملكة العربية السعودية.
- بختي، إبراهيم (٢٠٠٥). صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- بدوي، أحمد زكي (١٩٩٤). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار الكتاب المصري، القاهرة.
- جمعة، حنان عشري (٢٠٢٠). دور الأخصائي الاجتماعي في مواجهة مشكلات التكوين والبدائيات بجماعات مجهولتي النسب، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث، المجلد ٢١، العدد ٢١، جامعة الفيوم.
- حامد، محمد الدسوقي (٢٠١١). قضايا في العمل مع الجماعات، دار إشراق للنشر والتوزيع، القاهرة.
- حبيب، جمال شحاته (١٩٩٧). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- حسانين، خالد محمد (٢٠٢٠). فاعلية الإرشاد الجماعي في خدمة الجماعة وتحسين مفهوم الذات لدى الأطفال نزلاء المؤسسات الإيوائية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٥٢، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- حسن، نورهان منير (٢٠٠١). المناقشة الجماعية ودعم المساندة الاجتماعية للمراهقات مجهولات النسب، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (١٠)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- حسن، هالة محمد (٢٠٢٠). مستوى تأهيل الفتيات مجهولات النسب في المؤسسات الإيوائية للحياة الأسرية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث، العدد (٢)، جامعة الفيوم.
- حسن، هندواي عبد اللاهي (٢٠١٥). المدخل في العمل مع الجماعات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة.

- خضير، ياسر إبراهيم (٢٠١٩). تقييم مهارة حل المشكلات لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ردمان، غالب وعالم، محمد (٢٠٠٨). التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس، مدخل الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي، اليمن.
- سليمان، رمضان أنور محمد (٢٠٢٠). معوقات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد ١٩، جامعة الفيوم.
- سويدان، محمد عبد الحميد (٢٠١٧). تقييم الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات بالمؤسسات الإيوائية في ضوء المتغيرات المجتمعية المعاصرة، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد ٢، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة.
- شافي، عائشة (٢٠١٠). مداخل استراتيجية لتطوير القيادات التربوي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.
- شفيق، زينب محمود (٢٠٠١). كيف نرى أبنائنا، مكتبة النهضة المصرية، ط ٢، القاهرة.
- صادق، طارق عفيفي (٢٠١٥). حماية الأطفال المعرضين للخطر، مجلة حقوق الإنسان، العدد (٦)، الجزائر.
- صلاح الدين، منى (٢٠١٤). دور البرامج الاجتماعية في التخفيف من المشكلات الاجتماعية للأطفال بمؤسسات رعاية الأيتام، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- طاش، عبد القادر (١٩٨٩). الصورة النمطية للإسلام والعرب في مرآة الإعلام، شركة الدائرة الإعلامية، الرياض.
- عبد الحميد، عبد اللاه صابر (٢٠٢١). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد ٥٤ كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- عبد الحميد، محمد (٢٠٠٤). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط ٣، عالم الكتب، القاهرة.
- عبد الحميد، يوسف محمد (٢٠٠٣). العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- عبد الرحمن، فاطمة الزهراء (٢٠١٨). دور الأخصائي الاجتماعي في تنمية القيم لدى جماعات الأطفال الأيتام، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
- عبد الرحمن، هبة الله عادل (٢٠١٥). مؤشرات تخطيطية لتطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة لأيتام الرعاية الإيوائية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد الرحيم، محمد أحمد محمود (٢٠١١). معايير ممارسة الخدمة الاجتماعية في تحقيق الجودة بالمؤسسات التعليمية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (٣٠)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد السلام، عماد محمد (٢٠٠٠). برنامج تدريبي لزيادة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع المكفوفين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.

عبد العليم، فاطمة محمود (٢٠٢٠). برنامج تدريبي لرفع كفاءة الأداء المهني للرائدات الاجتماعيات، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد ١٩، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

عبد الفتاح، مروة أحمد (٢٠١٢). تقييم فاعلية البرنامج التدريبي لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

عجوة، علي (١٩٨٣). العلاقات العامة والصورة الذهنية، ط١، عالم الكتب، القاهرة. علام، أحمد تركي (٢٠٢٢). آليات ممارسة استراتيجية المدافعة عن طريق تنظيم المجتمع وتلبية احتياجات الأطفال مجولي النسب بالمؤسسات الإيوائية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (٥٧)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عيسى، هبة عيسى حسن (٢٠٢١). واقع ممارسة العلاقة المهنية في العمل مع الحالات الفردية للأيتام، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث، العدد (٢٣)، جامعة الفيوم.

فتحي، محمود محمد وعويس، ناصر (٢٠٠٠). متطلبات تنشيط الأداء المهني للعاملين بالجمعيات الأهلية والحكومية لرعاية الأطفال مجهولي النسب من منظور الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثامن، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.

فهمي، محمد السيد (١٩٩٩) : التدخل المهني لطريقة العمل مع الجماعات في تحقيق التوافق الاجتماعي لدى أطفال الشوارع في المجتمع ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية ، العدد السابع ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

فهيد، السيد سلام (٢٠٢١). تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لتطوير الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد ٢٤، جامعة الفيوم.

مبروك، سحر فتحي (٢٠٠١). تصور مقترح لتطوير عملية تقييم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ١١، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

مبروك، سحر فتحي (٢٠٠١). تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (١١)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

محمد، شعبان حسين (٢٠١٨). دافع استخدام الجمعيات الأهلية لتطبيقات الحوسبة السحابية، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (٦٠)، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة.

محمود، خالد صالح (٢٠١٤). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الإيوائية تجاه الأيتام، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٣٧، الجزء ٤، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

محمود، صفاء عزيز (٢٠١٦). تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بغرف الطوارئ في ظل تطبيق نظام الجودة الشاملة بالمستشفيات، مجلة الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

محمود، صفاء عزيز (٢٠٢٠). إدارة الأخطاء المهنية كمدخل لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد ٢١، جامعة الفيوم.

مصطفى، أحمد إبراهيم (٢٠٠٤). المعجم الوسيط، ط ٤، مكتبة الشروق، القاهرة.
المنصور، خالد عبد الرحمن (٢٠١٧). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية الطبية، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (٥٨)، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة.

منقريوس، نصيف فهمي (٢٠٠٩). النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

منقريوس، نصيف فهمي، وعلي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٠). مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

موسى، عادل محمد وآخرون (٢٠١٣). الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.

نصر الدين، خالد فوزي (٢٠٢٠). العلاقة بين التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال وتحسين أدائهم المهني على مستوى الوحدات الكبرى، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٥٠، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

وزارة التضامن الاجتماعي (٢٠٢٠). معايير جودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية لأيتام المحرومين من الرعاية الأسرية، جمهورية مصر العربية.

المراجع الأجنبية:

- Acher, Gilam (2004). The Effect Of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities For Professional Development, And Social Support) On Job Satisfaction And Intention To Level Among Social Workers Community Mental Health Journal, 40 (1), Human Sciences Press, Inc, New York.
- Brady, Eavan (2014). Child Protection Social Workers Engagement In Continuing Professional Development: An Exploratory Study, Social Work Education, The International Journal Volume 33, Issue 6, Ireland.
- Cares & anal Sandu ,Antonio.(2014), The Role of Supervision in professional development in social work specialists journal of Social Work Practice .28 (1) , New York .
- British Association Of Social Worker, Residential Worker, Wlga, Uk
Www.Basw.Co.Uk.
- Davis, Gatua (2012). Impact Of Guidance And Counseling Service, International Journal Of Science And Research, N.Y.
- Ferguson, Harry (2016).Whatsocial Workers Doin Performing Child Protection Work: Evidence From Research Into Face – To – Face Practice, Child & Family Social Work Journal, Volume 2, Issue13. N.y.
- Harding, Simon James (2018). The Image Of Child Protection Social Workers In The News And Amongst Children's Professionals: A Master Thesis, Massey University, Zewzeland.
- Hassan, Hendawy (2018).The Role Of Professional Supervision In Helping Groups Social Workers Address The Membership Problems In School Activity Group, The Egyptian Journal Of Social Work, Vol. 1, N 5, Cairo.
- Henry, Gary T (1995). Practical Sampling Applied Social Research Methods Series Vol (21) Sage Publishing , London.
- Kosslyn, S (1994). Image And Brain: The Resolution Of The Imagery Debate, Cambridge University Press.
- Kotler, p & keller, k (2012). Marketing Management Prentice Hall, New Jersey.
- Martin, i & eroglu, s (1993). Country Image, Jurnal Of Business Research, 28 (3), New York.
- Maundeni, Lapologo (2009). Car For Children In Batswana: The Social Work Role, Journal Of Social Work & Society, Volum 7, Batswana.
- P Molon, J Canavan (2022). Strong Thing Prevention Early Intervention And Family Support, A Conceptual Frame Work For Studying System Change In Irch, Child Protection And Welfare The British Journal Of Social Work, 52, (3). London.
- Prochwnik, Charroin (2001). Social Support And Health, Outcomes In Children Organization, The University Of Michigan, N.Y.
- Renlea, Georg Iancristina & Others (2021). Needs And Barriers Related To Continuing Professional Development Of Child Protection Social Worker In Romania, Children And Youth Services Review, Volume 126, Elsevier Ltd, Romania.
- Simsek, Zeynep & Others (2007). Prevalence And Predicators Of Emotional And Behavioral Problems, Reported By Teachers Among Institutionally Reared Children And Adolescent In Turkish Orphanages, Children And Youth Services, Vol 29.