

## الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الازمات المجتمعية

### اعداد

أ.م.د/ هدى أحمد كمال عبدالحليم  
أستاذ مساعد بقسم العمل مع الجماعات  
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان



**الملخص:**

استهدفت الدراسة الحالية تحديد الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة والتوصل إلي برنامج مقترح للاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة للتعامل مع الأزمات المجتمعية، وتكونت عينة الدراسة من (65) أخصائي وأخصائية بمراكز الشباب تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة استمارة استبيان بعد التحقق من الصدق والثبات، كشفت نتائج الدراسة أن أخصائي الجماعة تتمثل احتياجاتهم المعرفية في التدريب علي استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بما يتناسب مع متطلبات العمل مع الأزمات وأن أدوار الأخصائي مع المتضررين من الأزمات للعودة إلي استقرارهم الاجتماعي أهمها دور الوسيط- مصدر المعلومات وتتمثل احتياجاتهم مهارية في التدريب علي المهارات المتقدمة وأهمها المهارة في التسجيل الإلكتروني والمهارة في إدارة جلسات الجماعات الافتراضية عبر الإنترنت بالإضافة إلي المهارة في العمل مع الفريق- وأنه توجد علاقة بين السن والمؤهل الدراسي وسنوات الخبرة والوظيفة والاحتياجات المعرفية وأيضا الاحتياجات مهارية للأخصائي للتعامل مع الأزمات المجتمعية من وجهة نظر أخصائي الجماعة بمراكز الشباب عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الاحتياجات التدريبية- الاحتياجات المعرفية- الاحتياجات مهارية- أخصائي الجماعة- مركز الشباب- الأزمات المجتمعية.

## Summary:

The current study aimed to determine the training needs of the group specialist and arrive at a proposed program for the training needs of the group's specialist to deal with community crises. The study sample consisted of (65) specialists and specialists in youth centers who were chosen by the random sampling method. The results of the study revealed that the group's specialist's knowledge needs are training in the use of modern technology means in line with the requirements of working with crises, and that the specialist's roles with those affected by crises to return to their social stability are the most important of which is the role of the mediator – the source of information. Their skill needs are training in advanced skills and the most important of which is The skill in electronic registration and the skill in managing virtual groups sessions via the Internet in addition to the skill in working with the team – and that there is a relationship between age, academic qualification, years of experience, job, cognitive needs, as well as the skill needs of the specialist to deal with societal crises from the point of view of the group specialist in youth centers Study sample.

Key words: training needs – cognitive needs – skill needs – group specialist – youth center – community crises.

## أولاً: مشكلة الدراسة:

أصبحت الأزمات جزء لا يتجزأ من مضمون الحياة المعاصرة وحقيقة من حقائق الحياة اليومية ولها العديد من التأثيرات الداخلة والتهديدات الخارجية، فالكثير من المنظمات والمجتمعات لا تبدأ بالاهتمام بإدارة الأزمات إلا بعد مرورها بأزمات تعصف بكيانها وتكبدها الخسائر الفادحة. (الطيب، 2009، ص.30)

ويشير أحدث تقرير صادر عن قاعدة البيانات الدولية للكوارث في 2016 علي أنه عام 2015 تعرضت أكثر من 113 دولة للكوارث والأزمات بواقع 346 كارثة وعدد 98.6 مليون شخص قد تضرروا وما يقرب من 22.773 قد قتلوا وأن الكوارث مثل الأمراض والأوبئة والزلازل وارتفاع درجة الحرارة والعواصف والبراكين والأترية وسقوط الطائرات وغرق السفن والحرائق تسببت في وفاة 12 مليون شخص وتكبدت البشرية أضراراً تقدر بحوالي 1.7 تريليون دولار. (M.DAT, 2016).

أما عن مصر فتوضح أحداث نشرة سنوية صادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء أن عدد حوادث السيارات في مصر وصل إلي 11098 حادثة سيارة وأن عدد حوادث القطارات وصل 17201 حادثة قطار والتي تعد من أكثر الكوارث والأزمات حدوثاً في مصر. (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، 2018، ص.7).

وإذا كانت الأزمات تحدث في كل زمان ومكان فإن العالم المعاصر نجد أنه أصبح وحدة متقاربة سياسياً واقتصادياً وثقافياً واجتماعياً فإن تعرضه لأزمات يكون لها تأثيرات متفاوتة ولا يمكن تحقيق منظومة متكاملة ناجحة وفعالة في مجال إدارة الأزمات والكوارث والحد من أخطارها إلا من خلال تكامل السلوك الإنساني ويمكن اعتبار انفعالات الناس المتمثلة في الخوف والقلق وعدم الثقة أو الغضب أو الشعور بالإحباط وغيرها من الانفعالات التي تصاحب الأزمات والكوارث من أهم عوائق الاتصال الفعال ونقل المعلومات ورفع الوعي المجتمعي. (مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار، 2011، ص.60).

ومشاهدة المحنة أو الأزمة تخلق الشعور الضمني بالسلوك الإيجابي تلقائياً ولا إرادياً ويقبل الفرد علي هذا السلوك بسبب اهتمامه ومراعاة لظروف المجتمع كما يعبر عن رفضه لمشاهدة نفسه في صورة سلبية ويشارك في إيقاظ وعي الناس ليشاركوا بإيجابية في حل قضايا المجتمع خاصة الأزمات التي تحدث لأنظمة المجتمع والتي تحدث في كل زمان ومكان وتقع في الدول المتقدمة والنامية علي حد سواء. وخير دليل علي ذلك ما حدث في كثير من دول العالم بانتشار وباء كورونا (كوفيد 19) وخطورة هذا الفيروس أنه يجمع بين فصيلة كبيرة من الفيروسات وينتقل في التجمعات البشرية ويعمل علي إضعاف الأوضاع الصحية للناس، خاصة ممن يعانون من ضعف جهاز المناعة وهم عرضة للوفاة أكثر من غيرهم وتعمل منظمة الصحة العالمية مع البلدان علي وضع إستراتيجيات الوقاية من أجل مكافحة

الفيروس وتشجع أن تنتشر الوعي بمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية بعد أن وصل عدد حالات الإصابة إلي 20 مليون إصابة و 750 ألف حالة وفاة حول العالم. (تقرير منظمة الصحة العالمية، 2020). ونحتاج في مصر إلي تضافر كل المهن للتوعية من هذا الفيروس، والخدمة الاجتماعية كمهنة لها إسهاماً فعالاً في مواجهة الأزمات المجتمعية، وهذا ما أكدته الكثير من الدراسات مثل:

(1) دراسة (عويضة 2010):

استهدفت الدراسة التعرف على الممارسة المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات و زيادة وعي المرأة الريفية بمرض أنفلونزا الطيور باستخدام المدخل المعرفي السلوكي و توصلت الدراسة الى ان اهم اسلوب يستخدمه الاخصائيين الاجتماعيين مع المرأة الريفية هو المناقشة الجماعية و اهم معوقات الممارسة المهنية هو الاداء الروتيني للاخصائي في العمل و عدم القدرة على استغلال الموارد.

(2) دراسة (ميخائيل 2015):

اثبتت نتائج الدراسة ان برنامج التدخل المهني بطريقة خدمة الجماعة ادى الى زيادة وعي الشباب في مواجهة الازمات المجتمعية.

(3) دراسة (Dominelli 2020):

أكدت الدراسة على أهمية تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للحفاظ على الافراد و الاسر بالاضافة الى توفير الانشطة الاجتماعية اثناء جائحة كورونا و منها التنقيف الصحي المجتمعي - التوعية بالاستفادة من خدمات الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي للحد من العزلة و البقاء على اتصال مع الاخرين.

(4) دراسة (حسين 2020):

والتي أكدت أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين حجم الأزمة في ولاية النيل الأزرق ومؤسسات الخدمة الاجتماعية من خلال المساعدات العينية والفنية والمشروعات الإنتاجية.

(5) دراسة (عبد الحليم 2020):

والتي أشارت نتائجها إلي أن من أهم متطلبات البرامج الوقائية بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث التدريب علي نظم الرصد المبكر وتنفيذ برامج للتدريب علي التقنيات الحديثة ومن أهم المتطلبات الفنية تنفيذ حملات توعوية لتقليل الضغوط المجتمعية ووجود أجهزة اتصال متطورة والمساهمة مع أجهزة الإعلام في توعية الرأي العام بالوقاية من الأزمات.

**(6) دراسة (حسن 2020):**

توصلت نتائجها إلي أن هناك علاقة بين بناء القدرات المؤسسية الإدارية والمعلوماتية والبشرية والمادية والاتصالية وبين التخطيط لإدارة الأزمات واكتشاف إشارات الإنذار للاستعداد والوقاية والمواجهة وإعادة التوازن للتعامل مع الأزمات.

وأخصائي الجماعة باعتباره أحد الأركان الأساسية لطريقة العمل مع الجماعات إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية فإن نجاح دوره في الممارسة المهنية يتوقف علي مدى فهمه واستيعابه لأساسيات الطريقة ومبادئها ومهاراتها والدور الذي تقوم به الطريقة في المجتمع للتعامل مع الأزمات المجتمعية مما يستلزم تنمية قدراته ومهاراته بصفة مستمرة مع الأخذ بالأساليب الحديثة في ضوء متغيرات العصر الحديث والاستجابة لمتطلبات سوق العمل.

**ولتحقيق النجاح المطلوب في أدائه لدوره، ويتضح ذلك فيما يلي:**

**1- دراسة (Louw, 2001):**

أشارت نتائج هذه الدراسة إلي أن تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات المختلفة يجب أن يوظف في تحديد الفجوات وأوجه القصور في مناطق التنمية المهنية التي تحتاج إليها لإعداد أخصائيين مهنيين مع تحديد المشكلات التي تواجه أداء الأخصائيين العاملين بمؤسسات الخدمة الاجتماعية.

**2- دراسة (Daky 2001):**

أوضحت الدراسة أهمية التدريب والتعليم المستمر أثناء العمل في اكتساب المهارات المهنية والارتقاء بمستوي ممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف والمهارات الجديدة في العمل.

**3- دراسة (عبد العزيز 2004):**

والتي استهدفت تحديد الاحتياجات التدريبية لأخصائيي العمل مع الجماعات والتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية لدي المسنين، وتوصلت نتائجها إلي أن أهم هذه الاحتياجات هي الحاجة إلي التواصل مع الخبراء والمتخصصين للاستفادة من مهاراتهم وخبراتهم، الحاجة إلي التعرف علي الاتجاهات الحديثة في الممارسة المهنية والحاجة إلي التدريب المستمر علي الأدوار والمهارات والإستراتيجيات والتكنيكات المهنية.

**4- دراسة (منقريوس 2004):**

توصلت الدراسة إلي أن أهم المتطلبات المهنية للعاملين مع الشباب مهارة التأثير في الآخرين والمهارة في دعم قيم العمل الاجتماعي لدي الشباب ومهارة تحسين الأداء وقد أوصت الدراسة بعقد وتنظيم

الدورات وورش العمل وتبادل الخبرات بين العاملين مع الشباب في القطاعات المختلفة لتثقل وتنمية مهاراتهم والتركيز علي درجة استيعاب الممارس لتلك المهارات بما ينعكس إيجابيا علي ممارستهم وتأدية أدوارهم ويمكنهم من تقديم مستوي أداء أعلى وتنمية القدرة علي تحسين وتطوير هذا الأداء باستمرار.

#### 5- دراسة (عيسي 2009):

ومن أهم نتائجها أن أهم الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين تمثلت في بعد الكفاءة التخصصية وأهمها توظيف مهارات التواصل مع المنتفعين يليه ما بعد الكفاءة العامة وأهمها استخدام الحاسوب والعمل ضمن فريق وأخيرا بعد الكفاءة الإدارية وأهمها وضع إستراتيجيات التطوير المهني- مهارة التدخل وقت الأزمات- مهارة التسويق.

#### 6- دراسة (United States Agency 2009):

أشارت الى المعوقات التي تواجه الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين و أهمها ضعف الكفاءة المهنية للأخصائيين فضلا عن عدم استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل بمنظمات رعاية الطفولة.

#### 7- دراسة (رمضان 2012):

والتي اكدت نتائجها على ضرورة تحديد متطلبات معرفية و مهارية خاصة بالأخصائيين الاجتماعيين كأساس للعمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

#### 8- دراسة (برقاوي 2014):

توصلت إلي أن التدريب يحتل مكانة هامة بين الأنشطة الهادفة لتثقل عملية الإعداد المهني المستمر للأخصائي الاجتماعي لتزويده بالمعلومات والمعارف الوظيفية الحديثة والمتخصصة المتعلقة بمسئوليته المهنية وأساليب الأداء الأمثل لها وصقل المهارات والقدرات التي يتمتع بها من أجل إتاحة الفرص لمزيد من التحسين والتطوير في أدائه لمسئوليته المهنية.

#### 9- دراسة (شلبي 2020):

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة بين إشباع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين في الجوانب السياسية والاجتماعية والاقتصادية والخدمية والإنسانية والمعرفية وبين تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ومن أهم مؤشرات الاحتياجات المعرفية هي الدورات التدريبية والتي تؤهلهم للحصول علي الترقية وإتاحة الفرصة أمام كل الأخصائيين لحضور الدورات التدريبية وتوزيع النشرات والكتيبات مجانا للعاملين.

وموقف الدراسة الراهنة من الدراسات السابقة و التي تم عرضها في انها تتفق على ضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية في المؤسسات المختلفة وذلك من اجل رفع مستوى ادائهم المهني كمارسين مهنيين

كما تختلف الدراسة الراهنة عن الدراسات السابقة في ان هذه الدراسات لم تركز اي منهم على تحديد هذه الاحتياجات التدريبية لخصائي الجماعة في المؤسسات التي تمارس فيها طريقة خدمة الجماعة كطريقة اساسية مثل مراكز الشباب كما ان هذه الدراسات ركزت على المهارات المهنية ولم تشير الى المهارات المتقدمة في العمل مع الجماعات و التي تركز عليها الدراسة الراهنة كإحتياجات تدريبية اساسية لمطلوبات التعامل مع الازمات المجتمعية و استفادت الدراسة الراهنة من الدراسات السابقة في تحديد انواع الاحتياجات التدريبية للتعامل مع الازمات المجتمعية و استفادت منها ايضا في تحديد و صياغة مشكلة الدراسة و تساؤلاتها بالاضافة الى تحليل و تفسير نتائجها.

فالمساهمة في مواجهة مشكلات و ازمات المجتمع و النهوض به مسؤولية الخدمة الاجتماعية بما فيها من طرق خاصة العمل مع الجماعات و التي تتفق اهدافها مع اهداف الشخصية الايجابية فهي تسعى الى تنمية الوعي الاجتماعي بين الافراد و شعورهم بالمسؤولية الاجتماعية و تركيز اهتماماتهم في المصلحة العامة و خدمة المجتمع و المشاركة الايجابية لهذا المجتمع مع تدريبهم على المبادئة و اكسابهم القدرة على تحمل المسؤولية الاجتماعية و تنمية الشعور بالولاء و الانتماء والذي تنعكس اثاره الايجابية على الافراد و الجماعات و المجتمعات. (Sundel and others: p.p.503-504 1984) فأخصائي الجماعة له دور فعلي في مساعدة جماعات المجتمع المحلي لمواجهة الازمات باستخدام مجموعة من الاساليب المتعلقة بخدمة الجماعة. (ابو العلا، 1999).

ولكي يستطيع أخصائي الجماعة أن يؤدي دوره بفاعلية مع الجماعات يتم ذلك عن طريق المؤسسات الأولية أو الأساسية لتقديم الخدمة لعملاء خدمة الجماعة كطريقة أساسية من طرق الخدمة الاجتماعية كمؤسسات الشباب والترويج وأهمها مراكز الشباب. (أحمد، 1986، ص.118). ونظراً لزيادة حاجة الأفراد للتعاطف والدعم النفسي خاصة في وقت الأزمات فإن استخدام الجماعة يوفر البيئة الصالحة لتحقيق ذلك لمعظم العملاء كما يمكن لأخصائي الجماعة استخدام أساليب مهنية يصعب استخدامها في التدخل الفردي مثل النمذجة والتعليم البديل. (سليمان وآخرون، 2005، ص. 1320).

ومن أنواع الجماعات التي يعمل معها أخصائي الجماعة جماعات المشاركة والمواجهة لمشكلات المجتمع ومنها جماعات التأهيل المرتكز علي المجتمع- جماعات الرعاية والمساندة الاجتماعية- جماعات التطوع وخدمة البيئة. (منقربوس، نصيف فهمي، 2012، ص.77).

وتتضح اهمية تحديد الاحتياجات التدريبية لخصائي الجماعة في حاجته الى المزيد من المعارف و المهارات بما يتقل شخصيته المهنية و يصبح اكثر قدرة على اداء مسؤوليته المهنية في مساعدة جماعات المجتمع المحلي لمواجهة الازمات بالاعتماد على المعارف و المهارات المتعلقة بالعمل مع

الجماعات والتي يراد تميمتها أو تغييرها أو تعديلها على أن تكون عملية مستمرة نتيجة للتغيرات التنظيمية أو التكنولوجية أو الإنسانية التي تتطلب أعداد و تدريب ملائم و مستمر لمواجهةها مما يسهم في تصميم برامج تدريبية تعني بإحتياجات المتدربين من أخصائيي الجماعة حتى يتحسن أدائهم المهني خاصة في التعامل مع الأزمات المجتمعية.

وعلى ذلك تحددت مشكلة الدراسة في تساؤل اساسي:

ما هي الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

- 1- تحديد الاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.
- 2- تحديد الاحتياجات المهارية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.
- 3- تحديد المعوقات التي تحول دون اكتساب الأخصائي الاحتياجات التدريبية بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.
- 4- التوصل الى برنامج تدريبي مقترح لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي:

ما هي الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.

وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما الاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية؟
- 2- ما الاحتياجات المهارية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية؟
- 3- ما المعوقات التي تحول دون اكتساب الأخصائي الاحتياجات التدريبية بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية؟
- 4- ما المقترحات من وجهة نظر المبحوثين للتغلب علي هذه المعوقات؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة:

أ- مفهوم الاحتياجات التدريبية:

هي مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها في معارف العاملين في المؤسسة ومهاراتهم واتجاهاتهم بفرض تعديل سلوكهم أو تطويره أو استحداث السلوك المطلوب وذلك للقضاء علي نواحي القصور في أدائهم وزيادة فعاليتهم في العمل. (الخطيب، 1989، ص. 90).

كما تعرف الاحتياجات التدريبية بأنها ما يحتاج إليه الفرد من تدريب لتنمية الشخصية من معارف ومهارات إدارية وفكرية ومهارات سلوكية وفنية. (الغزاوي، 2006)

وتعني أيضا مجموعة من التغيرات المطلوبة لرفع كفاءة الأداء الحالية والمستقبلية بالنسبة للمؤسسة والأفراد عن طريق إضافة معلومات وزيادة مهارات وتغيير اتجاهات بما يؤدي في النهاية إلى تحسين في الأداء. (عبد الباقي، 2002، ص. 140)

وتعرف الباحثة الاحتياجات التدريبية لهذه الدراسة بأنها مجموعة التغيرات والتطورات المطلوب إحداثها في المعارف النظرية والمهارات المتقدمة التي يتطلبها العمل مع الجماعات لأخصائي الجماعة للتعامل مع الأزمات وجعلهم قادرين علي أداء مهامهم بكفاءة عالية.

وتحدد الاحتياجات التدريبية في الدراسة الحالية كما يلي:

أ- الاحتياجات المعرفية:

المعرفة هي العملية العقلية التي بمقتضاها يصبح الشخص واعيا ببيئته الداخلية والخارجية وعلي اتصال مستمر بهما ويكتسب بمقتضاها القدرات العقلية كالإدارة وفهم المعلومات والتفويض. (نيازي، 2000، ص. 56)

حيث تسهم المعارف المهنية في تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي، لذلك يجب أن يعتمد علي المعارف التي تؤكد فاعلية عمله وتساعده علي فهم ودراسة السلوك الإنساني ودوافعه والعوامل المؤثرة فيه. (Donald, 2003, p. 16)

وتستند طريقة العمل مع الجماعات إلي المعرفة العلمية والفهم الواعي من جانب الأخصائي والتي تتضمن استخدام المعرفة المهنية والخبرات الجماعية والمهارات الاجتماعية والتي تنحصر مصادرها في الأفكار المستقاة من القوانين العلمية والفروض المستقاة من النظريات. (فهيمي، 1998، ص. 590)

وأیضا العديد من فروع المعرفة والتي تعتمد بشكل واسع علي العلوم الاجتماعية والسلوكية وأنها أساس التدخل الذي يتضمن نظريات ونماذج الممارسة المهنية. (All Mears & Garvin, 2000, p. 189)

والاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة في هذه الدراسة تتلخص فيما يلي:

- 1- النماذج والنظريات الحديثة في العمل مع الجماعات ومرآحل وخطوات التدخل قبل وأثناء الأزمة.
- 2- أدوار أخصائي الجماعة لتوعية الناس والمتضررين من الأزمات المجتمعية.
- 3- أنواع الجماعات للتعامل مع الأزمات.
- 4- موارد وإمكانيات المجتمع المحلي.

**ب- الاحتياجات المهنية:**

يقصد بالمهارة القدرة علي أداء نشاط محدد بفعالية وبصورة مستمرة خلال فترة زمنية معينة.

(Neil, 2000, p. 82)

ويشير مصطلح المهارات المتقدمة أو المستحدثة والتي تعتمد عليه الدراسة الحالية، هي قدرة أخصائي الجماعة علي مساعدة الأعضاء علي التفاعل والتعلم المتبادل والتساند وذلك من خلال استخدامه للاتصال بأنواعه وأيضا العمل مع الاختلافات الثقافية والقدرة علي العمل مع الضغوط الناتجة عن الأزمات التي يتعرض لها. (Sidique, 2008, p. 18)

وتعرف بأنها مجموعة المهارات المستحدثة التي فرضتها الظروف والمتغيرات المحلية والعالمية علي الممارسة المهنية لأخصائي الجماعة في مختلف المؤسسات الاجتماعية بما يحقق الأهداف الاجتماعية المبتغاة (سعد وآخرون، 2019، ص. 15)

ويشار إليها أيضا بأنها: المهارات المضافة حديثا للممارسة المهنية في خدمة الجماعة والتي استجبت لمواجهة تحديات الواقع وتوصل إليها الأكاديميون في كتاباتهم الحديثة وهي مهارات مبتكرة تتمشي مع تحديات العصر. (حسن، 2017، ص. 24)

**ويمكن تحديد العوامل التي حتمت ظهور المهارات المتقدمة فيما يلي:**

- 1- التقدم التكنولوجي وتنوع وسائل التكنولوجيا.
- 2- التغيرات التي طرأت علي المجتمع في الآونة الأخيرة وأدي إلي ظهور مشكلات اجتماعية جديدة تحتم التغيير في أداء الممارسين للعمل مع الجماعات للتغلب عليها.
- 3- الحاجة إلي التطور والنمو المهني لأخصائي الجماعة بما يواكب التغيرات والتطورات الحديثة في المجتمع.

كما أن استخدام أخصائي الجماعة للمهارات المتقدمة في الممارسة المهنية يساهم في تكوين الشخصية المهنية للأخصائي وتمكينه من التجديد والابتكار في استخدام أساليب وتكنيكات مهنية يمكن الاستفادة منها في تحقيق أهداف الممارسة المهنية وأيضا يستطيع أخصائي الجماعة مساعدة المؤسسة علي تحسين وتطوير خدماتها كما أن المهارات المتقدمة تساعد علي تحسين الأداء المهني للأخصائي والاحتفاظ بمعدل أداء مرتفع. (سعد وآخرون، 2019، ص. ص. 16، 17)

**ومن أنواع المهارات المتقدمة ما يلي:**

- 1- المهارة في التسجيل الإلكتروني.
- 2- المهارة في العمل مع الجماعات الإلكترونية.
- 3- المهارة في التسويق الاجتماعي.

4- المهارة فى إدارة الأزمات.

5- المهارة فى العمل مع الفريق.

6- المهارة فى إدارة الحوار.

7- المهارة فى إدارة الوقت. (سعد وآخرون، 2019، ص 150)

والاحتياجات المهنية لأخصائي الجماعة فى الدراسة الحالية يقصد بها اجرائيا ما يلي:

1- قدرة الأخصائي على أحداث التغييرات المرغوبة فى افراد المجتمع المتضررين من الازمات المجتمعية.

2- المهارات المستحدثة التي تتوافق مع متغيرات العصر وما ترتب عليها من مشكلات مبتكرة و غير تقليدية.

3- تساعد على تحسين الاداء المهني لأخصائي الجماعة فى التعامل مع الازمات المجتمعية.

## 2- أخصائي الجماعة:

هو الشخص المعد إعداداً مهنيًا بحيث يستطيع ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتأدية دوره فى مساعدة الجماعة وأعضاءها علي النمو والتغير ويجب أن يكون أخصائي الجماعة مزودا بمعارف ومعلومات ومهارات تساعد علي أداء دوره المهني.

وباعتباره شخصا مهنيا فيجب أن يكون لديه المهارة فى فهم ومساعدة الأفراد والجماعات الذين يمرون بظروف قاسية ويتم بصفتها الشخصية المهنية ومنها التعبير الحر، الابتكارية، اتخاذ القرار كما يتحلي أيضا بقيم اجتماعية مثل الإيجابية، المشاركة، التعاون، الانتماء، التعامل مع الآخرين، تحمل المسؤولية. (العيسوي، 2005، ص. ص. 19- 20)

ويستخدم أخصائي الجماعة القواعد المعرفية التي حصل عليها أثناء إعداده وتدريبه فهو يستخدم معارفه المختلفة بالشخصية الإنسانية والمواقف الاجتماعية والظواهر السياسية والاقتصادية.. الخ لفهم كما يستخدم المهارات وأساليب العمل مع العملاء من خلال إعداده المهني ويستخدم كل ذلك لمساعدة العملاء علي الوصول إلي الحلول المناسبة لمشكلاتهم. (منقريوس، 2012، ص. 77)

وتقصد الباحثة بأخصائي الجماعة الذي يعمل فى مركز الشباب ولديه من المعارف والمهارات ما يمكنه من مساعدة الناس المتضررين من الأزمات المجتمعية فى المجتمع المصري.

## 3- مراكز الشباب:

مركز الشباب هيئة أهلية شبابية تربية من الهيئات الخاصة ذات المنفعة العامة ويهدف تكوين الشخصية المتكاملة للأعضاء من النواحي الوطنية والرياضية والثقافية والاجتماعية وغيرها، وبيادر المركز اختصاصاته فى إطار السياسة العامة للدولة كإعداد الشباب إعداداً سليماً من النواحي الخلقية

والوطنية والرياضية وتدريبهم علي تحمل المسؤولية في المجتمع الذي يعيشون فيه وتنمية الوعي الثقافي والصحي وتنظيم استثمار أوقات الفراغ بالبرامج التي تنمي شخصياتهم. (لائحة النظام الاساسي لمراكز الشباب، 2018، ص. ص. 30-40)

ومراكز الشباب كمؤسسة تربوية تقدم عددا من البرامج الاجتماعية تحت إشراف وتوجيه الأخصائي الاجتماعي وهي البرامج الثقافية والدينية والفنية - المعسكرات- الرحلات- مشروعات التوجيه المهني- برامج خدمة البيئة والتي تهدف إلي التدريب علي تحمل المسؤولية واكتساب المهارات. (المجلس الاعلى للشباب و الرياضة، 2000، ص. 18)

كما أن مراكز الشباب من المؤسسات الأولية التي تستخدم طريقة العمل مع الجماعات كطريقة أساسية من طرق الخدمة الاجتماعية ينضم إليها الأفراد باختيارهم وتعمل هذه المؤسسات مع الأفراد في جماعة بأسلوب ودي أثناء أوقات الفراغ ويعمل بها أخصائي متخصص في الخدمة الاجتماعية التي تتضمن العمل مع الجماعات، وتعتمد مراكز الشباب علي الجماعات وعضويتها في ممارسة الأنشطة المختلفة بمساعدة أخصائي الجماعة وتشرف وزارة الشباب علي أعمال تلك المراكز وتساهم في تطويرها بتوفير كافة الإمكانيات اللازمة وتدريب كافة الأخصائيين الذين يعملون مع تلك الجماعات. (منقريوس، 2004، ص.ص. 244-246)

وتقصد الباحثة بمراكز الشباب أنها المؤسسات التي تمارس فيها طريقة العمل مع الجماعات بشكل أساسي من خلال أخصائي الجماعة والتي تساهم بدور فعال مع مؤسسات المجتمع في التعامل مع الأزمات التي تواجه المجتمع المصري خاصة في مجال التوعية للوقاية من الآثار الضارة للأزمة.

#### 4- الأزمات المجتمعية:

كلمة أزمة في معاجم اللغة العربية تعني القحط والشدة وتشير إلي حالة طارئة وموقف استثنائي ومخالف لمجريات الأمور العادية، والباحثون العرب وصفوها لتكون ترجمة مباشرة للكلمة الإنجليزية Crisis (فارة، 2002، ص. 240).

وهي خلل مفاجئ ناتج من أوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة لعدم القدرة علي احتوائها من قبل الأطراف المعنية وغالبا ما يكون بفعل الإنسان. (حمزة، 2010، ص. 90)

والأزمة يمكن أن تحدث علي المستوي الفردي أو المجتمعي وتؤدي إلي تغيرات مؤلمة ومواقف اجتماعية خطيرة وغير مستقرة في الأحداث السياسية والاجتماعية والاقتصادية أو حدث بيئي واسع النطاق خاصة الذي ينطوي علي تغير مفاجئ وشيك. (Goel, 2009, p.1)

كما تعرف الأزمة أيضا أنها:

1- من الناحية الاجتماعية: توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة.

2- من الناحية الاقتصادية: تعني انقطاع في مسار النمو الاقتصادي حتى انخفاض الإنتاج.

3- من الناحية السياسية: مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله سواء كان إدارياً أو سياسياً أو اجتماعياً أو ثقافياً. (الديب، 2014، ص. 90)

وتتمثل أهداف الوقاية من الأزمات فيما يلي:

1- رفع درجة الوعي الخاصة بكيفية الاستعداد للأزمات والكوارث ومواجهتها بأقل الخسائر الممكنة.

2- تغيير الاتجاهات الخاصة بالاستعداد للأزمات والكوارث عند كافة أنواع الجمهور المستهدف من الاتجاه السلبي إلي المحايد ثم الإيجابي.

3- تحقيق التغيير في سلوك الجمهور قبل وأثناء الأزمة.

4- تحقيق التغيير في اتجاهات مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص نحو المشاركة في الاستعداد للأزمات. (مركز دعم و اتخاذ القرار، 2011، ص. 50)

ويقصد بالأزمة في الدراسة الحالية أنها عبارة عن حالة عامة يواجهها المجتمع يصعب توقعه وينجم عنه خسائر مادية وبشرية ومعنوية تحدث اختلال وعدم توازن في مؤسسات المجتمع ويسبب حالة من الفوضى وتتطلب تكاتف المهن بالمجتمع للحد من الآثار السلبية الناجمة عن الأزمة والتي تتنوع ما بين السيول- انهيار المنازل- الأمراض والأوبئة مثل جائحة كورونا.

خامسا: الموجه النظري للدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية علي نظرية الدور الاجتماعي.

يعرف الدور بأنه المطالب المعينة بحكم تركيب الجماعة كالمعايير والتوقعات والمسئوليات وما شابهها والمرتبطة بوضع اجتماعي معين، والدور بهذا المعني هي شئ خارج من الفرد المعين ومجموعة ضغوط أو تسهيلات تمهد أو تقود وتعوق وتدعم أداءه لوظيفته في التنظيم الاجتماعي. (عطيه وآخرون، 1999، ص. 310)

كما عرف قاموس الخدمة الاجتماعية الدور بأنه مصطلح دينامي يعني نماذج محددة للسلوك وملزمة للفرد الذي يحتل مكانة محددة والدور معيار اجتماعي مرتبط بوضع اجتماعي معين بغرض علاقة تبادلية معينة فعلي سبيل المثال: الشخص الذي يحتل مكانة أخصائي اجتماعي فإن التوقعات من

الآخرين والعلماء والمشرفين علي المهنيين وجمهور العامة أن يتصرف ويسلك الأساليب والطرق الملزمة لكل الأخصائيين. (السكري، 2000، ص. 4510)

ويقصد بالدور في العمل مع الجماعات بأنه الجانب الديناميكي التي يشغلها الفرد داخل الجماعة تحتم عليه أدوار معينة تتلائم مع طبيعة وعناصر هذه المكانة والتي تميزها عن المكانات الأخرى فالمكانة هي الوضع الاجتماعي الذي يشغله الفرد مثل أخصائي الجماعة بينما الدور هو السلوك الذي يؤديه الأخصائي لتحقيق توقعات المجتمع منه كشغل لهذا الوضع الاجتماعي أو المكانة الاجتماعية. (منقريوس وآخرون، 2003، ص. 207)

وتتحدد مفاهيم نظرية الدور فيما يلي:

1- متطلبات الدور: هي المقومات اللازمة لأداء دور معين وهي التي تنشأ من المعايير الثقافية وتوجه الفرد عند اختياره وسعيه للقيام بأدوار معينة .

2- توقعات الدور: وهي التصورات أو الأفكار التي تكون لدي الآخرين من أنماط سلوكية يقوم بها شاغل مكانة معينة.

3- درجة قوة موضع الدور: كلما كان الدور واضحاً ومحدداً كلما كانت قوته ووضوحه. (الصدقي، 2004، ص. 67)

4- أداء الدور: هو السلوك الواقعي في دور معين أي أن الدور الذي يؤديه الفرد (أخصائي الجماعة) ويختلف الدور المتوقع عن الدور المؤدي ولكن إذا زاد الاختلاف عن حد معين تظهر مشكلات الدور، وينقسم الدور إلي ثلاث أنواع:

أ- الدور الفعلي: هو الدور الذي يؤديه أخصائي الجماعة فعلياً في عمله في المؤسسة مع الجماعات ويرتبط بالمهارات والمبادئ والأساليب الفنية لطريقة العمل مع الجماعات.

ب- الدور المتوقع: هو ما يجب أن يقوم به أخصائي الجماعة في عمله مسترشداً بالمعارف والمهارات التي يستند عليها العمل مع الجماعات.

ج- الدور المكتسب: هو الدور الذي يكتسبه أخصائي الجماعة من خلال تفاعله مع الجماعات المحيطة به وبناء علي قدراته وإمكانياته. (منقريوس، 2009، ص. 260)

وبناء علي معطيات نظرية الدور يمكن للدراسة الحالية أن تستثمر التوقع بمتطلبات أداء الأدوار المهنية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب والبحث عن طبيعة الدور المتوقع والدور الفعلي عند العمل مع الأزمات المجتمعية وما تفرضه الأزمات علي الممارسين من مجموعة الالتزامات والواجبات المهنية التي يحددها الدور الذي يشغله والمهام التي يؤديها الأخصائي داخل مراكز الشباب ومع الشباب والأسر المتضررين من الأزمات ودوره مع فريق العمل والذي يساهم في التعامل مع الأزمات التي يعاني منها

المجتمع المصري، فكلما كان الإعداد المهني من معارف ومهارات كافيا كلما زادت فاعلية وقوة الدور الذي يؤديه الممارس.

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

أ- نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تعتمد على جمع الحقائق و تحليلها و تفسيرها لاستخلاص دلالاتها الى جانب وضع مجموعة من التوصيات التي يمكن ان تفيد في تحديد الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة.

ب- المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة علي منهج المسح الاجتماعي بالعينة لأخصائي الجماعة.

ج- مجالات الدراسة:

1-المجال المكاني:

الادارة العامة للشباب بمحافظة القاهرة و الادارة التطوعية و الثقافية بوزارة الشباب والذين قاموا بإرسال الاستبيان إلكترونيا للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب خريجي الخدمة الاجتماعية. وقد تم اختيار المجال المكاني لموافقة المسؤولين على مساعدة الباحثة و توافر عينة الدراسة لديهم.

2-المجال البشري:

عينة عشوائية من الاخصائيين العاملين بمراكز الشباب بمحافظة القاهرة و عددهم (65) اخصائي و اخصائية بنسبة 10% من اجمالي (642) اخصائي وقد تم تطبيق الاستبيان الكترونيا.

3-المجال الزمني:

تمت عملية جمع البيانات في الفترة من 8\18 الى 8\26 سنة 2020.

د- ادوات الدراسة:

1- البحث المكتبي وذلك بالرجوع إلي الكتابات العلمية والبحوث والدراسات السابقة حول موضوع الدراسة.

2- اعتمدت الباحثة علي استمارة استبيان خاصة بالأخصائيين العاملين بمراكز الشباب بمحافظة القاهرة حول الاحتياجات التدريبية للتعامل مع الأزمات المجتمعية إلي جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة.

وقد تضمنت استمارة الاستبيان ما يلي:

- 1- البيانات الأولية عن المبحوثين.
  - 2- بيانات تتعلق بالاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.
  - 3- بيانات تتعلق بالاحتياجات المهارية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.
  - 4- بيانات تتعلق بالمعوقات التي تواجه الأخصائي للتعامل مع الأزمات المجتمعية.
  - 5- بيانات تتعلق بمقترحات المبحوثين لمواجهة تلك المعوقات.
- صدق وثبات أداة الدراسة : ويمكن عرض صدق وثبات أداة الدراسة علي النحو التالي :
- أ- صدق الأداة :

(أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض الأداة على عدد (5) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (80%)، وفي نهاية هذه المرحلة تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

(ب) صدق المحتوى " الصدق المنطقي ":

للتحقق من هذا النوع من الصدق قامت الباحثة بالإطلاع علي الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت بأبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.

(ج) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (10) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

## جدول رقم (1)

يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين ودرجة الاستبيان ككل

(ن=10)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
1	الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية	0.831	**
2	المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية	0.864	**
3	مقترحات تفعيل إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية	0.892	**

\* معنوي عند

\*\* معنوي عند (0.01)

(0.05)

توضح نتائج جدول رقم (1) أن:

معظم أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (0.01) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

أ- ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا .كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (10) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

## جدول رقم (2)

يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ)

(ن=10)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
1	الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية	0.86
2	المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية	0.89
3	مقترحات تفعيل إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية	0.87
	ثبات استمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين ككل	0.88

توضح نتائج جدول رقم (2) أن:

هذه المستويات مقبولة ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأداة، وللوصول إلى نتائج أكثر صدقاً وموضوعية لاستمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين فقد تم استخدام طريقة ثانية لحساب ثبات الاستمارة وذلك باستخدام معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية، حيث تم تقسيم عبارات كل متغير إلى نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، وجاءت نتائج الاختبار كالتالي:

## جدول رقم (3)

يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام معادلة سبيرمان براون - للتجزئة النصفية

(ن=10)

م	الأبعاد	معادلة سبيرمان براون
1	الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية	0.90
2	المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية	0.93
3	مقترحات تفعيل إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية	0.91
	ثبات استمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين ككل	0.92

توضح نتائج جدول رقم (3) أن:

معظم معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

■ تحديد مستوى الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية:

للحكم على مستوى الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (2 / 3 = 0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية. وللحصول على النسبة التقديرية تم استخدام المعادلة التالية: (1 / 3 × 100 = 33.3%)، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

## جدول رقم (4)

يوضح مستويات الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية

مستوى منخفض	إذا تراوحت نسبة العبارة أو البعد بين 33.3 إلى أقل من 56%
مستوى متوسط	إذا تراوحت العبارة أو البعد بين 56% إلى أقل من 78.3%
مستوى مرتفع	إذا تراوحت العبارة أو البعد بين 78.3% إلى 100%

■ أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعادلة سبيرمان براون - للجزئة النصفية، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل ارتباط جاما.

■ سابعا: نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة:

## جدول رقم (5)

يوضح وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة

(ن=65)

م	النوع	ك	%
1	ذكر	28	43.1
2	أنثى	37	56.9
	المجموع	65	100
م	السن	ك	%
1	من 25 إلى أقل من 35 سنة	33	50.8
2	من 35 إلى أقل من 45 سنة	18	27.7

21.5	14	3	من 45 إلى أقل من 55 سنة
100	65		المجموع
37			المتوسط الحسابي
8			الانحراف المعياري
%	ك	م	المؤهل العلمي
9.2	6	1	دبلوم متوسط في الخدمة الاجتماعية
7.7	5	2	ليسانس آداب قسم علم اجتماع
67.7	44	3	بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية
4.6	3	4	دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية
10.8	7	5	ماجستير في الخدمة الاجتماعية
100	65		المجموع
%	ك	م	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل
15.4	10	1	أقل من 5 سنوات
35.4	23	2	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
29.2	19	3	من 10 إلى أقل من 15 سنة
20	13	4	15 سنة فأكثر
100	65		المجموع
10			المتوسط الحسابي
5			الانحراف المعياري
%	ك	م	الوظيفة
6.2	4	1	مدير مركز شباب
12.3	8	2	مشرف عام أنشطة
60	39	3	أخصائي اجتماعي
21.5	14	4	أخصائي نشاط
100	65		المجموع

توضح نتائج جدول رقم (5) أن:

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين إناث بنسبة (56.9%)، بينما الذكور بنسبة (43.1%).
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين في الفئة العمرية (25-35) سنة بنسبة (50.8%)، يليها الفئة العمرية (35-45) سنة بنسبة (27.7%)، وأخيراً الفئة العمرية (45-55) سنة بنسبة (21.5%). ومتوسط سن الأخصائيين الاجتماعيين (37) سنة، وبانحراف معياري (8) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين حاصلين علي بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية بنسبة (67.7%)، يليها ماجستير في الخدمة الاجتماعية بنسبة (10.8%)، ثم دبلوم متوسط في الخدمة الاجتماعية بنسبة (9.2%)، يليها ليسانس آداب قسم علم اجتماع بنسبة (7.7%)، وأخيراً دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية بنسبة (4.6%).
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين عدد سنوات خبرتهم في الفئة (5-10) سنوات بنسبة (35.4%)، يليها الفئة (10-15) سنة بنسبة (29.2%)، ثم الفئة (15 سنة فأكثر) بنسبة (20%)، وأخيراً الفئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (15.4%). ومتوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (10) سنة، وبانحراف معياري (5) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين وظيفتهم أخصائي اجتماعي بنسبة (60%)، يليها أخصائي نشاط بنسبة (21.5%)، ثم مشرف عام أنشطة بنسبة (12.3%)، وأخيراً مدير مركز شباب بنسبة (6.2%).

المحور الثاني: الدورات التدريبية في مجال العمل:

(1) الحصول على دورات تدريبية في مجال العمل:

#### جدول رقم (6)

يوضح توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب الحصول على دورات تدريبية في مجال العمل

(ن=65)

م	الحصول على دورات تدريبية	ك	%
1	نعم	53	81.5
2	لا	12	18.5
	المجموع	65	100

توضح نتائج جدول رقم (6) أن:

نسبة (81.5%) من الأخصائيين الاجتماعيين حصلوا على دورات تدريبية في مجال العمل.

(2) عدد الدورات التدريبية في مجال العمل:

جدول رقم (7)

يوضح توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب عدد الدورات التدريبية في مجال العمل

(ن=53)

م	عدد الدورات التدريبية	ك	%
1	من 1 إلى أقل من 3 دورات	28	52.8
2	من 3 إلى أقل من 5 دورات	18	34
3	5 دورات فأكثر	7	13.2
	المجموع	53	100
	المتوسط الحسابي	10	
	الانحراف المعياري	5	

توضح نتائج جدول رقم (7) أن:

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين عدد الدورات التدريبية التي حصلوا عليها في مجال العمل في الفئة (1-3) دورات بنسبة (52.8%)، يليها الفئة (3-5) دورات بنسبة (34%)، وأخيراً الفئة (5 دورات) بنسبة (13.2%). ومتوسط عدد الدورات التدريبية في مجال العمل (10) دورات، وبانحراف معياري (5) دورات تقريباً. وهذا يشير إلى ضرورة العمل على زيادة هذه الدورات لتنمية الاداء المهني لأخصائي الجماعة في مراكز الشباب و يتفق هذا مع نتائج دراسة (اسماعيل 1995) والتي اكدت على اهمية الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين نظرا لما تكسبه لهم من خبرات و مهارات تسهم في رفع مستوى الاداء المهني لهم في مجال العمل.

- أوجه الاستفادة من الدورات التدريبية؟

- جدول رقم (8)

- يوضح أوجه الاستفادة من الدورات التدريبية في مجال العمل

(ن=53)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع ع المرجح	المتوسط ط الحسابي	النسبة التقديرية الترتيب %
		لا		إلى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تصميم برامج وقائية لتوعية الناس بالأوبئة	-	-	35.	64.	2	34	14	2.6	88.
2	اكتساب مهارات جديدة مثل مهارة العمل عبر التكنولوجيا ببرنامج Zoom و Whatsapp	1.8	9.4	88.		1	47	15	2.8	95.
3	استخدام أساليب مهنية لتقديم الدعم الاجتماعي للمصاب وأسرتهم مثل الوسائل السمعية والبصرية	3.7	41.	54.		2	29	13	2.5	83.
4	ممارسة الأدوار المهنية للتعامل مع الأزمات خاصة دور المرشد - الخبير - مصدر المعلومات	5.6	32.	62.		3	33	13	2.5	85.
5	التعرف على موارد المجتمع المحلي وكيفية الاستفادة منها في إدارة	-	-	20.	79.	2	42	14	2.7	93.

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	النسبة التقديرية الترتيب %	المرجع
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	الأزمات									
مستوى مرتفع							2.6	89.2	70	
ع							8	2	9	

توضح نتائج جدول رقم (8) أن:

مستوى أوجه الاستفادة من الدورات التدريبية كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع وذلك بنسبة (89.2%)، ومؤشرات ذلك كما يلي: الترتيب الأول اكتساب مهارات جديدة مثل مهارة العمل عبر التكنولوجيا ببرنامج Zoom و Whatsapp بنسبة (95.6%)، يليه الترتيب الثاني التعرف على موارد المجتمع المحلي وكيفية الاستفادة منها في إدارة الأزمات بنسبة (93.1%)، وأخيراً الترتيب الخامس استخدام أساليب مهنية لتقديم الدعم الاجتماعي للمصاب وأسرته مثل الوسائل السمعية والبصرية بنسبة (83.6%).

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (مصطفى ، 2002) والتي أوضحت أن متطلبات ممارسة خدمة الجماعة علي مستوى مؤسسات تقديم الخدمة هو الاهتمام بالدورات التدريبية لما تتجه هذه البرامج التدريبية من فرص لتبادل الخبرات واكتساب المهارات والمساهمة في الإعداد المتميز للأخصائيين الاجتماعيين حتى يمكنهم أداء أدوارهم بنجاح وفعالية.

وهذا يتفق مع مفاهيم نظرية الدور من أن الإعداد المتميز للأخصائيين والذي يمكنهم من أداء أدوارهم بنجاح وفعالية يتوقف على التدريب الجيد مما يعطي قوة ووضوح لدور الأخصائي في المجتمع.

## (3) أسباب عدم الحصول على الدورات التدريبية في مجال العمل:

## جدول رقم (9)

يوضح أسباب عدم الحصول على الدورات التدريبية في مجال العمل

(ن=12)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع ع المرجح	المتوسط ط الحسابي	النسبة التقديرية الترتيب %	
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	عدم وضع خطة تدريبية في ضوء الاحتياجات الفعلية للأخصائي	6	50	5	41.	7	1	8.3	29	2.42	80.6
2	القائمون بالتدريب ليس لديهم الخبرة الكافية في مجال التعامل مع الأزمات	2	16.	7	58.	6	33.	3	22	1.83	61.1
3	تركيز المؤسسة على مجموعة من الأخصائيين لتلقي التدريب دون غيرهم	5	41.	7	58.	6	33.	3	28	2.33	77.8
4	قلة استخدام التكنولوجيا الحديثة في البرامج التدريبية	7	58.	3	41.	3	16.	2	29	2.42	80.6
5	عدم ربط البرامج التدريبية بمعارف ومهارات العمل مع الجماعات	5	41.	7	58.	6	33.	3	28	2.33	77.8

م	العبارات	الاستجابات						المجموع ع المرجح	المتوسط ط الحسابي	النسبة التقديرية الترتيب %	مستوى
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
		المتغير ككل						13	2.2	75.6	متوسط
								6	7	6	ط

توضح نتائج جدول رقم (9) أن:

مستوى أسباب عدم الحصول على الدورات التدريبية في مجال العمل كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون متوسط وذلك بنسبة (75.6%)، ومؤشرات ذلك كما يلي: الترتيب الأول عدم وضع خطة تدريبية في ضوء الاحتياجات الفعلية للأخصائي، وقلة استخدام التكنولوجيا الحديثة في البرامج التدريبية بنسبة (80.6%)، يليه الترتيب الثاني تركيز المؤسسة على مجموعة من الأخصائيين لتلقي التدريب دون غيرهم، وعدم ربط البرامج التدريبية بمعارف ومهارات العمل مع الجماعات بنسبة (77.8%)، وأخيراً الترتيب الثالث القائمون بالتدريب ليس لديهم الخبرة الكافية في مجال التعامل مع الأزمات بنسبة (61.1%).

وتتفق نتائج الجدول السابقة خاصة عدم وضع خطة تدريبية في ضوء الاحتياجات الفعلية للأخصائي مع نتائج دراسة (عبد العزيز، 2004) بضرورة العمل على زيادة عدد الدورات التدريبية وتصميم برامج تدريبية بعد التعرف على الاحتياجات الفعلية للأخصائيين الاجتماعيين. واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (Etal،2000) والتي أكدت أن الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين مازال يحتاج إلي برامج تدريبية متقدمة تعتمد على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة حيث يمكن من خلالها تحسين مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ورفع كفاءته.

المحور الثالث: الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية:

(1) الاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية:

جدول رقم (10)

يوضح الاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية

(ن=65)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع ع المرجح	المتوسط ط الحسابي	النسبة التقديرية الترتيب %
		لا		إلى حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	أساليب التعامل مع الضغوط الاجتماعية المترتبة على الأزمات مثل التعليم البديل	1.5	1	35.	63.	1	41	170	2.62	87.2
2	أدوار الأخصائي مع المتضررين من الأزمات والعودة لاستقرارهم الاجتماعي مثل دور الوسيط - الخبير - مصدر المعلومات	1.5	1	16.	81.	9	11	18	2.8	93.3
3	أنواع الجماعات للتعامل مع الأزمات خاصة الجماعات الوقائية - الرعاية والمساندة الاجتماعية	1.5	1	21.	76.	5	14	179	2.75	91.8
4	البرامج الجماعية التي تقدمها الجهات المانحة	1.5	1	36.	61.	9	24	169	2.6	86.7

م	العبارات	الاستجابات						المجموع ع المرجح	المتوسط ط الحساب ي	النسبة التقديرية الترتيب %
		لا		إلى حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
	للمتضررين من الأزمات									
8	موارد وإمكانيات المجتمع المحلي وكيفية الاستفادة منها في مواجهة الأزمات المجتمعية							169	86.7	
1	وسائل التكنولوجيا الحديثة بما يتناسب مع متطلبات التعامل مع الأزمات مثل برنامج Whatsapp و Zoom							184	94.4	
6	النظريات الحديثة في العمل مع الجماعات مثل نظرية الاتصال - التسويق الاجتماعي							171	87.7	
6	نماذج الممارسة عند التعامل مع الأزمات مثل نموذج التركيز على الشخص							171	87.7	
5	لقاءات علمية مع الخبراء الأكاديميين عبر فيديو كونفرنس للاستفادة من خبراتهم							172	88.2	

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	النسبة التقديرية الترتيب %
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
10	توعية الناس بالأوبئة كأزمات مجتمعية وأساليب الوقاية منها	48	8	15	1	2	3.1	90.3	
مستوى مرتفع	المتغير ككل	43	8	17	4	89.3	2.6	4	

توضح نتائج جدول رقم (10) أن:

مستوى الاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع وذلك بنسبة (89.4%)، ومؤشرات ذلك كما يلي: الترتيب الأول وسائل التكنولوجيا الحديثة بما يتناسب مع متطلبات التعامل مع الأزمات مثل برنامج Zoom و Whatsapp بنسبة (94.4%)، يليه الترتيب الثاني أدوار الأخصائي مع المتضررين من الأزمات والعودة لاستقرارهم الاجتماعي مثل دور الوسيط - الخبير - مصدر المعلومات بنسبة (93.3%)، ثم الترتيب الثالث أنواع الجماعات للتعامل مع الأزمات خاصة الجماعات الوقائية - الرعاية والمساندة الاجتماعية بنسبة (91.8%)، وأخيراً الترتيب الثامن البرامج الجماعية التي تقدمها الجهات المانحة للمتضررين من الأزمات، وموارد وإمكانيات المجتمع المحلي وكيفية الاستفادة منها في مواجهة الأزمات المجتمعية بنسبة (86.7%).

يتضح من نتائج الجدول السابق حرص أخصائي الجماعة عينة الدراسة إلي التعرف علي كيفية استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة للتعامل مع الأزمات وأن يتعرفوا أيضا علي أدوار الأخصائي مع المتضررين من الأزمات وهذا يتفق مع نتائج دراسة (خليل 2015) من أن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تتطلب خريجا علي جانب كبير من الأساس المعرفي والنظري الذي يساعده علي فهم أساسيات ومتطلبات وجوانب الممارسة المهنية بما يتفق مع المتغيرات المحلية والعالمية.

## (2) الاحتياجات المهنية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية:

## جدول رقم (11)

يوضح الاحتياجات المهنية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية

(ن=65)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع ع المرجح	المتوسط ط الحسابي	النسبة التقديرية الترتيب %		
		لا		إلى حد ما		نعم						
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	المهارة في التسجيل الإلكتروني	-	-	8	9	2	56	13.	86.	186	2.86	95.4
2	المهارة في العمل مع الجماعات الإلكترونية	1	1.5	13	20	5	51	78.		180	2.77	92.3
3	المهارة في التسويق الاجتماعي	1	1.5	8	33	7	31	47.	50.	160	2.46	82.1
4	المهارة في إدارة الأزمات	-	-	7	18	3	47	72.	27.	177	2.72	90.8
5	المهارة في العمل مع الفريق	-	-	8	9	2	56	13.	86.	186	2.86	95.4
6	المهارة في إدارة جلسات الجماعات الافتراضية عبر الانترنت	-	-	1	15	9	50	76.	23.	180	2.77	92.3
7	المهارة في تطبيق البريد الإلكتروني	-	-	8	9	2	56	13.	86.	186	2.86	95.4
8	المهارة في إدارة الحوار	-	-	5	12	5	53	81.	18.	183	2.82	93.8

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط ط الحساب ي	النسبة التقديرية الترتيب %	المجموع ع المرجح			
		نعم		إلى حد ما		لا							
		ك	%	ك	%	ك	%						
9	المهارة في إدارة الوقت	41	1	24	9	36.	-	-	171	2.63	87.7	5	
10	المهارة في فن التعامل مع الآخرين	41	1	24	9	36.	-	-	171	2.63	87.7	5	
	المتغير ككل												
	مستوى مرتفع									17	2.7	91.	3
	مستوى مرتفع									80	4	3	ع

توضح نتائج جدول رقم (11) أن:

مستوى الاحتياجات المهنية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع وذلك بنسبة (91.3%)، ومؤشرات ذلك كما يلي: الترتيب الأول المهارة في التسجيل الإلكتروني، والمهارة في العمل مع الفريق، والمهارة في تطبيق البريد الإلكتروني بنسبة (95.4%)، يليه الترتيب الثاني المهارة في إدارة الحوار بنسبة (93.8%)، ثم الترتيب الثالث المهارة في العمل مع الجماعات الإلكترونية، والمهارة في إدارة جلسات الجماعات الافتراضية عبر الانترنت بنسبة (92.3%)، وأخيراً الترتيب السادس المهارة في التسويق الاجتماعي بنسبة (82.1%).

تتفق نتائج الجدول مع الأهداف التي تسعى المهارات المتقدمة في العمل مع الجماعات إلى تحقيقها، فالمهارات المتقدمة ترتبط بالتغيرات المستحدثة الواقعية وأهمها المتغيرات التكنولوجية في المجتمع والمرتبطة باستخدامات التكنولوجيا وأساليبها مثل التعامل مع الجماعات الافتراضية من خلال الأجهزة والوسائل التكنولوجية المختلفة في مجالات ممارسة العمل مع الجماعات والاستفادة من تكوين جماعات مستحدثة مثل جماعات المبادرات الحديثة في المجتمع والتي توجه أساساً إلى مواجهة المشكلات والأزمات المجتمعية والممارسة في المجالات المختلفة كمراكز الشباب. (منقرئوس، 2019، ص ص

(12 - 80)

- مستوى الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية ككل:

## جدول رقم (12)

يوضح مستوى الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية ككل كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون

(ن=65)

م	الأبعاد	المجموع المرجح	المتوسط ط الحسابي	الانحراف ف المعياري	المستوى	الترتيب
1	الاحتياجات المعرفية	1743	2.68	89.4	مرتفع	2
2	الاحتياجات المهارية	1780	2.74	91.3	مرتفع	1
	الاحتياجات التدريبية ككل	3523	2.71	90.3	مستوى مرتفع	

توضح نتائج جدول رقم (12) أن:

مستوى الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية ككل كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع وذلك بنسبة (90.3%)، ومؤشرات ذلك كما يلي: الترتيب الأول الاحتياجات المهارية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية بنسبة (91.3%)، يليه الترتيب الثاني الاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية بنسبة (89.4%).

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية:

(1) المعوقات التي ترجع إلى الأخصائيين الاجتماعيين:

جدول رقم (13)

يوضح المعوقات التي ترجع إلى الأخصائيين الاجتماعيين

(ن=65)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع ع المرجح	المتوسط ط الحسابي	النسبة التقديرية الترتيب %			
		لا		إلى حد ما		نعم							
		%	ك	%	ك	%	ك						
1	عدم وجود الحافز الذاتي الشخصي لدى البعض الاستخدام وسائل الاتصال الرقمي	47.	52.	-	-	7	31	3	34	2	84.1	2.52	164
2	عدم اهتمام الأخصائي بتطوير الممارسة المهنية	66.	32.	1.5	1	2	43	3	21	4	76.9	2.31	150
3	ضعف الأجور والحوافز المقدمة للأخصائي	16.	81.	1.5	1	9	11	5	53	1	93.3	2.8	182
4	قلة حصول الأخصائي على دورات تدريبية حول استخدام الأنشطة التكنولوجية المختلفة	49.	35.	15	10	2	32	4	23	5	73.3	2.2	143
5	ضغوط العمل تحرم الأخصائي من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	61.	35.	3.1	2	5	40	4	23	3	77.4	2.32	151

م	العبارات	الاستجابات						المجموع ع المرجح	المتوسط ط الحساب ي	النسبة التقديرية الترتيب %	مستوى مرتبة ع
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
المتغير ككل											
								79	2.4	81	
								0	3		

توضح نتائج جدول رقم (13) أن:

مستوى المعوقات التي ترجع إلى الأخصائيين الاجتماعيين من وجهة نظرهم مرتفع وذلك بنسبة (81%)، ومؤشرات ذلك كما يلي: الترتيب الأول ضعف الأجور والحوافز المقدمة للأخصائي بنسبة (93.3%)، يليه الترتيب الثاني عدم وجود الحافز الذاتي الشخصي لدى البعض الاستخدام وسائل الاتصال الرقمي بنسبة (84.1%)، ثم الترتيب الثالث ضغوط العمل تحرم الأخصائي من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسبة (77.4%)، وأخيراً الترتيب الخامس قلة حصول الأخصائي على دورات تدريبية حول استخدام الأنشطة التكنولوجية المختلفة بنسبة (73.3%).

وتتفق نتائج هذا الجدول مع نتائج دراسة (فتحي 2000) بغلبة الدور الروتيني والإداري والتنظيمي علي عمل الأخصائيين الاجتماعيين وأكدت ضرورة العمل علي استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسهيل عملية تقديم الخدمات للمستفيدين.

وكذلك دراسة (حبيب، 1997) التي أوصت بضرورة الاهتمام بتفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وذلك في ضوء مقومات الأداء والتي تتمثل في المعارف والقيم والمهارات وضرورة ربط عملية التفعيل المنشود للأداء المهني بأساق التعامل المختلفة، مع ضرورة زيادة الحوافز المقدمة للأخصائي الاجتماعي.

أيضا دراسة (شلبي 2020) والتي أشارت إلي أن الدورات التدريبية تؤهل الأخصائيين الاجتماعيين للحصول علي الترقية وأوصت بضرورة اختيار المؤسسات محاضرين متخصصين وتوزيع النشرات والكتيبات مجانا للعاملين.

(2) المعوقات التي ترجع إلى مراكز الشباب:

جدول رقم (14)

يوضح المعوقات التي ترجع إلى مراكز الشباب

(ن=65)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع ع المرجح	المتوسط ط الحسابي	النسبة التقديرية الترتيب %
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	نقص التمويل اللازم لتنفيذ برامج وأنشطة للتعامل مع الأزمات	45	69.	2	19	1	1.5	174	89.2	
2	عدم وضوح دور أخصائي الجماعة مع فريق العمل عند التعامل مع الأزمات	25	38.	5	38	2	3.1	153	78.5	
3	عدم توافر الكوادر من ذوي الخبرات والمهارات لإدارة الأزمات ميدانياً	15	23.	1	26	40	37	121	62.1	
4	قلة توافر الدورات التدريبية للأخصائيين لكيفية التعامل مع الأزمات المجتمعية	20	30.	8	26	40	29	131	67.2	
مستوى متوسط								57	74.	
ط								9	2	
المتغير ككل										

## توضح نتائج جدول رقم (14) أن:

مستوى المعوقات التي ترجع إلى مراكز الشباب كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون متوسط وذلك بنسبة (74.2%)، ومؤشرات ذلك كما يلي: الترتيب الأول نقص التمويل اللازم لتنفيذ برامج وأنشطة للتعامل مع الأزمات بنسبة (89.2%)، يليه الترتيب الثاني عدم وضوح دور أخصائي الجماعة مع فريق العمل عند التعامل مع الأزمات بنسبة (78.5%)، ثم الترتيب الثالث قلة توافر الدورات التدريبية للأخصائيين لكيفية التعامل مع الأزمات المجتمعية بنسبة (67.2%)، وأخيراً الترتيب الرابع عدم توافر الكوادر من ذوي الخبرات والمهارات الإدارة الأزمات ميدانياً بنسبة (62.1%).

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (إبراهيم 2013) في أن قلة الإمكانيات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج ونقص الدورات التدريبية وعدم تعاون إدارة المؤسسة مع الأخصائي الاجتماعي للقيام بمهامه ومسئوليته المهنية.

## ٣- المعوقات التي ترجع إلى المجتمع المحلي:

## جدول رقم (15)

## يوضح المعوقات التي ترجع إلى المجتمع المحلي

(ن=65)

م	العبارات	الاستجابات						النسبة التقديرية الترتيب %	المتوسط الحسابي	المجموع المرجح
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	قلة التخطيط للأزمات غير المتوقعة	31	47.	7	52.	3	34	31	161	
2	عدم التحكم في العوامل المسببة للأزمات خلال فترة زمنية قصيرة	31	47.	7	50.	8	33	31	160	
3	نقص القوى البشرية المخصصة للتعامل مع الأزمات المجتمعية	20	30.	8	67.	7	44	20	149	

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط ط الحساب ي	النسبة التقديرية الترتيب %	المجموع ع المرجع
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
4	نقص الآليات والمعدات والأجهزة المخصصة المواجهة للأزمات	34	3	31	7	47.	-	-	164	
مستوى مرتفع	المتغير ككل	4	3	4	81.	2.4	63	4		

توضح نتائج جدول رقم (15) أن:

مستوى المعوقات التي ترجع إلى المجتمع المحلي كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع وذلك بنسبة (81.3%)، ومؤشرات ذلك كما يلي: الترتيب الأول نقص الآليات والمعدات والأجهزة المخصصة لمواجهة الأزمات بنسبة (84.1%)، يليه الترتيب الثاني قلة التخطيط للأزمات غير المتوقعة بنسبة (82.6%)، ثم الترتيب الثالث عدم التحكم في العوامل المسببة للأزمات خلال فترة زمنية قصيرة بنسبة (82.1%)، وأخيراً الترتيب الرابع نقص القوى البشرية المخصصة للتعامل مع الأزمات المجتمعية بنسبة (76.4%).

- مستوى المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية ككل:

## جدول رقم (16)

يوضح مستوى المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية ككل كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون

(ن=65)

م	الأبعاد	المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	المعوقات التي ترجع إلى الأخصائيين الاجتماعيين	790	2.43	81	مرتفع	2
2	المعوقات التي ترجع إلى مراكز الشباب	579	2.23	74.2	متوسط	3
3	المعوقات التي ترجع إلى المجتمع المحلي	634	2.44	81.3	مرتفع	1
المعوقات ككل		2003	2.37	78.8	مستوى مرتفع	

توضح نتائج جدول رقم (16) أن:

مستوى المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية ككل كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع وذلك بنسبة (78.8%)، ومؤشرات ذلك كما يلي: الترتيب الأول المعوقات التي ترجع إلى المجتمع المحلي بنسبة (81.3%)، يليه الترتيب الثاني المعوقات التي ترجع إلى الأخصائيين الاجتماعيين بنسبة (81%)، وأخيراً يليه الترتيب الثالث المعوقات التي ترجع إلى مراكز الشباب بنسبة (74.2%).

المحور الرابع: مقترحات تفعيل إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية:

جدول رقم (17)

يوضح مقترحات تفعيل إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية

(ن=65)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط ط الحساب ي	النسبة التقديرية الترتيب %			
		لا		إلى حد ما		نعم						
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	دورات تدريبية للتعامل مع مراحل الأزمات المجتمعية	-	-	1.5	98.	4	1	5	64	194	2.98	99.5
2	ارتباط ترقى الأخصائي بالكفاءة والتميز في العمل	1.5	1	5	12	80	52	18.	181	2.78	92.8	
3	تدريب الأخصائيين على اكتساب المهارات المتقدمة للتعامل مع الأزمات	-	-	9.2	90.	3	6	8	59	189	2.91	96.9
4	تحديد وسائل التكنولوجيا مع التدريب الجديد على استخدامها	-	-	13.	86.	8	9	2	56	186	2.86	95.4
5	الاهتمام بالمحاضرات والندوات التي تحقق الوقاية من الوقوع في الأزمات المجتمعية	1.5	1	8	9	6	55	13.	84.	184	2.83	94.4

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط ط الحساب ي	النسبة التقديرية الترتيب %	المجموع ع المرجح				
		نعم		إلى حد ما		لا								
		ك	%	ك	%	ك	%							
6	الاستعانة بالخبراء والمختصين في مجال التعامل مع الأزمات	59	8	6	3	9.2	-	-	189	2.91	96.9	2		
7	زيادة الأجور والحوافز التشجيعية المقدمة للأخصائي	56	2	7	8	10.	3.1	2	184	2.83	94.4	5		
8	إكساب الأخصائي معارف نظرية حول الأزمات وكيفية التعامل معها	54	1	10	4	15.	1.5	1	183	2.82	93.8	6		
9	تقوية البنية التحتية لنجاح التعلم الرقمي	55	6	10	4	15.	-	-	185	2.85	94.9	4		
10	نشر الوعي الثقافي يادارة الأزمات المجتمعية	56	2	9	8	13.	-	-	186	2.86	95.4	3		
مستوى مرتفع ع	المتغير ككل										18 61	2.8 6	95. 4	4

توضح نتائج جدول رقم (17) أن:

مستوى مقترحات تفعيل إشباع الاحتياجات التدريبية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع وذلك بنسبة (95.4%)، ومؤشرات ذلك كما يلي: الترتيب الأول دورات تدريبية للتعامل مع مراحل الأزمات المجتمعية بنسبة (99.5%)، يليه الترتيب الثاني تدريب الأخصائيين على اكتساب المهارات المتقدمة للتعامل مع الأزمات، والاستعانة

بالخبراء والمتخصصين في مجال التعامل مع الأزمات بنسبة (96.9%)، ثم الترتيب الثالث تحديد وسائل التكنولوجيا مع التدريب الجديد على استخدامها، ونشر الوعي الثقافي بإدارة الأزمات المجتمعية بنسبة (95.4%)، وأخيراً الترتيب السابع ارتباط ترقى الأخصائي بالكفاءة والتميز في العمل بنسبة (92.8%).

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (عبد الحليم 2020) والتي أشارت إلى أهمية تنفيذ برامج للتدريب علي التقنيات الحديثة وتنفيذ حملات توعوية للتقليل الضغوط المجتمعية ووجود أجهزة اتصال متطورة. وأكدت دراسة (عيسي 2009) والتي أوصت بتوظيف مهارات التواصل مع المنفعين واستخدام الحاسوب والعمل ضمن فريق.

المحور الخامس: العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية:

#### جدول رقم (18)

يوضح العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية

(ن=65)

م	المتغيرات الديموجرافية	الاحتياجات المعرفية ككل	
		المتغير	القيمة المعامل
1	السن	جاما	0.516
2	المؤهل العلمي	جاما	0.430
3	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	جاما	0.318
4	الوظيفة	جاما	0.489

\*

\*\* معنوي عند (0.01)

معنوي عند (0.05)

توضح نتائج جدول رقم (18) أن:

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين سن الأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية، بمعنى أنه كلما ارتفع سن الأخصائيين الاجتماعيين ارتفع تحديدهم للاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.
- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين المؤهل العلمي للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية، بمعنى أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للأخصائيين الاجتماعيين ارتفع تحديدهم للاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.
- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين عدد سنوات الخبرة في مجال العمل للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية، بمعنى أنه كلما ارتفعت عدد سنوات الخبرة في مجال العمل للأخصائيين الاجتماعيين ارتفع تحديدهم للاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.
- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين وظيفة الأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية، بمعنى أنه كلما ارتفع المستوى الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين ارتفع تحديدهم للاحتياجات المعرفية لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.

ثامنا: البرنامج التدريبي المقترح لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية:

### 1- مفهوم البرنامج التدريبي:

مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلي إكساب أخصائي الجماعة المعارف والمهارات المتقدمة من أجل أن يؤدي دوره بكفاءة وفعالية في ممارسة طريقة العمل مع الجماعات بمراكز الشباب للتعامل مع الأزمات المجتمعية.

### 2- الأسس التي تم وضع البرنامج المقترح في ضوءها:

- الإطار النظري لطريقة العمل مع الجماعات بما يتضمنه من معلومات نظرية، مهارات متقدمة، تكنيكات، أدوار أخصائي الجماعة.
- الدراسات السابقة والكتابات النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة.
- النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية وأولويات الاحتياجات التدريبية التي أظهرتها النتائج.

### 3- الأهداف العامة للبرنامج المقترح:

- 1- تنمية الجوانب المعرفية لأخصائي الجماعة حول الأزمات المجتمعية ومراحل التعامل مع الأزمة والتخفيف من آثارها السلبية.
- 2- تدريب الأخصائيين علي المهارات المتقدمة في العمل مع الجماعات والأدوار المهنية للتعامل مع الأزمات.
- 3- تدريب الأخصائيين علي استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- 4- متطلبات نجاح البرنامج التدريبي المقترح:

- 1- مراعاة الاحتياجات التدريبية الفعلية للأخصائي.
- 2- مراعاة البنية التشغيلية العامة بتوفير أجهزة وقاعات التدريب.
- 3- الاستعانة بالخبراء المتخصصين في مجال التعامل مع الأزمات.
- 4- توفير النشرات والكتيبات عن موضوع التدريب للمتدربين.
- 5- وضع معايير لتقويم البرنامج التدريبي تشمل المدرب- المتدرب- موضوع التدريب- وسائل التكنولوجيا المستخدمة.
- 6- توفير حوافز مادية لتشجيع المتدربين علي حضور البرنامج التدريبي مع ارتباط ترقى الأخصائي بحضور البرنامج التدريبي.

## 5- الموضوعات التي يتضمنها البرنامج التدريبي:

- 1- الجوانب المعرفية وتشمل:
  - وسائل التكنولوجيا الحديثة بما يتناسب مع متطلبات التعامل مع الأزمات.
  - أدوار أخصائي الجماعة مع المتضررين من الأزمات والعودة لاستقرارهم الاجتماعي.
  - أنواع الجماعات للتعامل مع الأزمات خاصة الجماعات الوقائية- جماعات المساندة الاجتماعية.
  - النظريات والنماذج الحديثة في العمل مع الجماعات.
- 2- الجوانب المهارية وتشمل المهارات المتقدمة مثل:
  - المهارة في التسجيل الالكتروني.
  - المهارة في تطبيق البريد الالكتروني.
  - المهارة في العمل الفرقي.
  - المهارة في العمل مع الجماعات الالكترونية.
- 3- جوانب متعلقة بطريقة العمل مع الجماعات:
  - أ- تكتيكات العمل مع الجماعات:
    - الوسائل السمعية والبصرية- المناقشة الجماعية- لعب الدور- المحاضرة.
    - ب- الإستراتيجيات التي تساعد أخصائي الجماعة علي أداء دوره المهني:
      - إستراتيجية العمل الجماعي- إستراتيجية الاتصال- اكتساب المعارف.
    - ج- أدوار أخصائي الجماعة المهنية عند التعامل مع الأزمات المجتمعية:
      - دوره كمرشد : بالمشاركة في وضع البرامج الوقائية لمواجهة الأزمات علي المستوى المحلي.
      - دوره كمصدر للمعلومات: إجراء البحوث الميدانية حول احتياجات المتضررين من الأزمات- القيام بعملية التأهيل النفسي والاجتماعي للمتضررين.
      - دوره كوسيط: بالتعرف علي موارد وإمكانيات المجتمع المحلي وكيفية استفادة الأفراد والأسس المتضررين من الأزمات منها.

## 6- الفئات المستهدفة من البرنامج:

جميع اخصائيي خدمة الجماعة العاملين بمراكز الشباب.

## 7- المؤسسات المحلية التي يمكن الاستعانة بها لمواجهة الأزمات:

- وزارة التضامن الاجتماعي: لتقديم كافة التعويضات اللازمة للمكوبين.

- الجمعيات الغير حكومية: خاصة جمعية خاصة الهلال الأحمر لتوفير الإسعافات اللازمة.
- وزارة الصحة: لتقديم الخدمات الطبية.
- وزارة الإعلام: للتوعية الصحية اللازمة لكيفية التعامل مع الأزمات

## مراجع الدراسة

## أ- المراجع العربية:

إبراهيم، ماري فؤاد (2013): تصور مقترح لأدوار الأخصائي الاجتماعي كمارس عام ضمن فريق العمل لتحقيق المساندة الاجتماعية لدي الكيفيات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

أبو العلا، مجدي فاو(1999): اسهام طريقة خدمة الجماعة في مساعدة جماعات المجتمع المحلي في مواجهة الازمات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.  
أحمد، محمد شمس الدين (2003): العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مؤسسة يوم المستشفيات.

إسماعيل، فاطمة عبد الله (1995): دور الدورات التدريبية في رفع مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.  
الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء (2018): النشرة السنوية، ص 7.

الخطيب، أحمد (1989): منهجية النظم في تحديد الاحتياجات التدريبية ونماذجها، مجلة التربية.  
الديب، صلاح (2014): فن إدارة الأزمات.

السكري، أحمد شفيق (2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

الصديقي، سلوي عثمان (2004): نظريات علمية واتجاهات معاصرة في طريقة العمل مع الحالات الفردية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.  
العزاوي، نور (2006): التدريب الإداري، الأسس والعمليات، عمان، دار البارودي العلمية للنشر والتوزيع.

العيسوي، عبد الرحمن محمد (2005): نظريات الشخصية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.  
المجس الأعلى للشباب والرياضة (2000): الخطة التنفيذية لرعاية النشء والشباب، القاهرة، مركز التعليم والتوثيق.

برقاوي، خالد بن يوسف (2014): الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق التنمية المهنية، بحث منشور مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

تقرير منظمة الصحة العالمية (2020).

حبيب، جمال شحاته (1997): العلاقة بين برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

حسن، سعودي محمد (2020): بناء القدرات المؤسسية كمتغير في التخطيط لإدارة الأزمات والكوارث في جامعة أسيوط، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

حسين، سليمان حسين محمد (2019): دور مؤسسات الخدمة الاجتماعية في إدارة الأزمات في السودان، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. حمزة، حسن محمد (2010): دور نظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير غير منشورة، السودان، جامعة أم درمان.

خليل عرفات زيدان (2015): مهنة الخدمة الاجتماعية بين جودة التعليم وجودة الممارسة، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.

رمضان، أسماء صلاح (2012): متطلبات تحسين نوعية الحياة للأطفال الايتام بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم. سعد، محمد الظريف وآخرون (2019): مهارات وتطبيقات في خدمة الجماعة، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.

سليمان، حسين حسن وآخرون (2005): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، بيروت، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع.

شلبي، نمر زكي (2020): تقدير احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية الضمان الاجتماعي بالبحيرة كألية لتحسين أدائهم المهني، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

شوقي، حنان (1995): دراسة تقويمية لمبادئ استخدام وسائل الإشراف في العمل مع الجماعات، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد الباقي، صلاح الدين (2002): الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، القاهرة، المركز العالمي.

عبد الحلیم، هیثم سید (2020): متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلي من منظور تنظيم المجتمع، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد العزیز، عزة عبد الجلیل (2004): الاحتياجات التدريبية لأخصائي العمل مع الجماعات للتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية لدى المسنين، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عطیه، السید عبد الحمید وآخرون (1999): التنظير والتطبيق في طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

عویضة، ایمان محمود (2010): تفعيل الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة و زيادة وعي المرأة الريفية بمرض انفلونزا الطيور، المؤتمر العلمي الثالث و العشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عیسی، أماني محمد: نحو برنامج تدريب للأخصائيين الاجتماعيين في محافظة الخليل في ضوء احتياجاتهم التدريبية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس.

فارة، علي عبد السلام (2002): فعاليات إدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق. فتحی، مديحة مصطفى (2000): مهارات الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع في مجال الإعاقة الذهنية بحث منشور المؤتمر العلمي الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان. فهمي، محمد سید (1998): الرعاية الاجتماعية والأمن الاجتماعي، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

لائحة النظام الأساسي لمراكز الشباب (2018): قرار وزير الدولة لشئون الشباب رقم 36. مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار (2011). منقريوس، نصيف فهمي وآخرون (2003): النماذج والنظريات في ممارسة خدمة الجماعة، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.

منقريوس، نصيف فهمي (2004): أساسيات طريقة خدمة الجماعة، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.

منقريوس، نصيف فهمي (2004): المتطلبات المهنية للعاملين مع الشباب، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

منقريوس، نصيف فهمي (2009): النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات.

منقريوس، نصيف فهمي (2012): أساسيات وديناميات التدخل المهني في العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

منقريوس، نصيف فهمي (2019): المهارات المتقدمة في الخدمة الاجتماعية في إطار متغيرات المجتمع المعاصر، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.

مياثيل، اشرف عبده (2015): العلاقة بين ممارسة برنامج للتدخل المهني بطريقة خدمة الجماعة و تنمية و عي جماعات الشباب في ادارة الازمات المجتمعية، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، عدد 53.

نيازي، عبد المجيد طاس (2000): مصطلحات ومفاهيم إنجليزية في الخدمة الاجتماعية، الرياض، مكتبة العبيكان.

#### ب- المراجع الأجنبية:

All- Mears & Garvin Charles (2000): The Hand Book of social work direct practice, U.S.A, Saga publications.

Daley, Barbara J (2001): Office Education (DHEW), Washington, D-C-A Final program report from Jane Addams school of social work, university of Illionis, 2001.

Donald, Briand (2003): History and Evaluation of social work practice, Encyclopedia of social work Maryland, N.A.S.W.

Dominell, L. (2020): Social work during health pandemic, IASSW Disaster Intervention, S.W in times of the Covid-19 pandemic.

Goel, Major Sures h (2009): Crisis Management master the skills to prevent disasters, Global India publication, New Delhi.

Sidique (2008): Group work theories and practice, Jaipuir Rawat publication.

Louw, Karen Louise (2001): Performance appraisal of social workers in welfare organization, university of South Africa.

Sundel, Martin and others (1984): Individual change through small groups, N.Y.

Neil – Thomposon (2000): Understanding social work preparing for practice, U.K, McMillan press.

Etal Hardness (2000): Performance Standard of social workers, Journal articles, social workers, vol 33.

United States Agency (2009): International development, Human capacity with child work force in Africa.

