

## متطلبات تحقيق جودة الاجتماعات الاشرافيه من منظور طريقة العمل مع الجماعات

Requirements to Achieve the Quality of Supervisory Meetings from the Group Work Method perspective

**دكتورة صفاء احمد ذكي طه البنا**

أستاذ مساعد بقسم خدمة الجماعة  
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة



## المخلص

تهدف الاجتماعات الاشرافية الي النمو المهني للمشرف عليهم واكسابهم المهارات المختلفه و مساعدتهم علي اداء وظائفهم و يجب ان يتقبل المشرف مقاومه المشرف عليهم و يعمل علي بث الطمأنينه في نفوسهم كذلك اشراكهم في ايجاد حل للمواقف التي يتعرضون لها كما تساعدهم علي تحمل المسؤولية وصولا للنمو و التقديم و استهدفت الدراسة تحديد متطلبات تحقيق جودة الاجتماعات الإشرافية(قبل الاجتماع الإشرافي - أثناء الاجتماع الإشرافي - بعد الاجتماع الإشرافي ) من منظور طريقه العمل مع الجماعات و تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الاجتماعات الإشرافية ، ( معوقات ترجع إلى الأخصائيين الاجتماعيين و معوقات ترجع للمؤسسة ) ، و التوصل لدليل مراجعة يمكن الاعتماد عليه لتحديد جودة الاجتماعات الإشرافية كأحدى أدوات الممارسة المهنية في طريقة العمل مع الجماعات ، تنتمي هذه الدراسة للدراسات الوصفية التحليلية و بالاعتماد على منهج المسح الاجتماعي بنوعية الشامل و عن طريق العينة و قد بلغ حجم العينة (١٦٩) اخصائي الاجتماعى ، اعتمدت الدراسة على استمارة استبيان كأداة رئيسية لها و توصلت نتائج الدراسة إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة ووضع أدلة و مؤشرات لكل بعد. الكلمات المفتاحية: الاجتماعات الإشرافية - الجودة - طريقة العمل مع الجماعات

## Abstract

Supervisory meetings aim at the professional growth of the supervisors, providing them with different skills, and helping them to perform their jobs. The study aimed to determine the requirements to achieve the quality of supervisory meetings (before the supervisory meeting - during the supervisory meeting - after the supervisory meeting) from the perspective of the group work method and to identify the most important obstacles that prevent the achievement of the quality of supervisory meetings, (obstacles due to social workers and obstacles due to the institution ), and finding a reliable review guide to determine the quality of supervisory meetings as one of the tools of professional practice in the group work method. The study relied on a questionnaire as its main tool, and the results of the study came from answering the study's questions and developing evidence and indicators for each dimension.. Keywords: supervisory meetings - quality – group work method - professional practice

**Keywords: Supervisory Meetings- Quality- the Group Work**

### اولاً: مشكلة الدراسة:

تهدف الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها إلى مساعدة الأفراد على استخدام إمكاناتهم وقدراتهم الذاتية للتغلب على ما يعترضهم من مشكلات وعقبات لإحداث التغيير المطلوب. وتحقق طريقة العمل مع الجماعات الدعم الذاتي والاجتماعي لأعضائها بالتركيز على خبرة الحياة الجماعية، كذلك تعزيز أدائهم الاجتماعي من خلال تنمية شعورهم بالمسؤولية الاجتماعية مع تنمية قدراتهم ودفعهم لإنجاز الأهداف الاجتماعية المرغوبة. لذا نجد أن أخصائي الجماعة في حاجة مستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصقل شخصيته المهنية وبحيث يكون أكثر قدرة على أداء مسؤولياته والإسهام بدور فعال في تحقيق التنمية في المجتمع من خلال تحسين ممارسته المهنية وتجويد الخدمة المهنية التي يقدمها. (الجوهري وعبد المحسن، ١٩٩١، ص ٢٣).

فالإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين عملية مستمرة وفقاً لمتطلبات الممارسة، حيث أن التغييرات التي تستجد في العمل تعتبر احتياجات تدريبية تستلزم أنماطاً مختلفة من التدريب المستمر لمواجهةها، بجانب الاحتياجات الوظيفية الإنسانية والفنية لتهيئتهم لتولي الوظائف المختلفة لصقل مهاراتهم وتنمية دوافعهم مما يعكس على تحقيق المؤسسة لأهدافها (نصيف وأبو المعاطي، ٢٠٠٦، ص ٦٥).

وارتبطت عملية الإشراف بالنمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين من أجل تطوير كفاءتهم الإدارية والفنية المساندة للعمليات الإشرافية، لذا فوجود الاحترام المتبادل وتقدير الآراء أساس لنجاح العملية الإشرافية ولبناء العلاقات الجيدة.

ويركز الإشراف بمفهومه الحديث على طبيعة التفاعل بين المشرف والمشرف عليه الذي يتطلب من المشرف القدرة على ممارسة النمط الإشرافي المناسب الذي يؤدي إلى تقبل أخصائي الجماعة لتغيير سلوكه المهني لتحسين الممارسة، حيث يؤكد هذا المفهوم على الاتجاهات الحديثة في الإشراف التي تركز على العنصر الإنساني الذي لا يفرض على أخصائي الجماعة متطلبات تفوق قدراته ولكن تساعد على تحسين الأداء وفهم المشكلات والعمل على حلها وتكون القيادة مسئولية مشتركة. (Shoot, 2007, P 152).

و يعد الاشراف عمليه اساسيه و ليس معناه رفع العبء عن شخص ما فقط و لكنه في الحقيقه مساعده لشخص عن طريق تعليمه و تدريبيه لممارسة العمل مع الجماعة تحت اشراف شخص واع متعاون و لا يتطلب الاشراف الخضوع لكل ما يقول المشرف من اراء

سبق له ادراكها ولا يفرض ارادته علي المشرف عليه ولكن حريه الرأي و اثاره روح الابتكار و احترام النفس و اكتساب المشرف عليه ثقته بنفسه كلها امور يجب ان تراعي في عمليه الاشراف (منقريوس , ٢٠٠٩, ص٤٣).

وتعتبر الاجتماعات الإشرافية الجماعية والفردية من الوسائل الأساسية في عملية الإشراف عن طريقها يمكن حل المشكلات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين وتنمية المعارف التطبيقية وتطوير مهارات الممارسة المهنية الهادفة (مرعي وعاطف، ٢٠٠٦، ص ٢٦٧).

ويجب أن تستمد أغراض الاجتماعات الإشرافية الجماعية من أغراض المؤسسة ويجب أن يخطط المشرف لتلك الاجتماعات لتبادل القضايا والمشكلات وخلق شكل من أشكال المشاركة الفردية مع المشرف عليهم، باعتبارهم جزء هام من المؤسسة التي يعملوا بها وأن يضع المشرف في حساباته أن تكون الاجتماعات الإشرافية الجماعية لها فعاليتها بحيث تنصب أغراضها على النمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين وكذلك تطوير خدمات المؤسسة (عاطف، ٢٠٠٨، ص ٣٣٩).

ومن خلال الاجتماعات الإشرافية يقوم المشرف بوضع خطة ملبية لاحتياجات المشرف عليهم مرنة وواقعية يحدد من خلالها النمط الإشرافي المناسب الذي يعمل على حل الصعوبات والنمو المهني لهم.

فالإشراف عملية تعليمية وهي لا تعتبر هدفاً في حد ذاتها، فمن خلالها يتم مساعدة الأخصائيين لاكتساب الكفاية الذاتية والمهارة المهنية التي تمكنهم من تقديم أحسن الخدمات، فالصلة وثيقة بين الجانبين الإداري والتعليمي للإشراف. (شمس الدين والجندي وأحمد، ١٩٩٩، ص ١٠).

كما يؤدي المشرف دوراً متكاملًا مع من يشرف عليهم مثل دوره كمعلم وملاحظ و دوره كمصدر للمعلومات و دوره كمثل و نموذج و كمستشار و ايضا كاخصائي جماعه و هذه الادوار تؤدي بشكل متكامل و متناسق و بمهاره و اتقان ليصل لتحقيق النمو المهني و العلمي و الفني للمشرف عليهم. (خضر، ١٩٩٦، ص٤٣٢)

وعلى المشرف أن يفهم مشاعره الإيجابية والسلبية نحو المشرف عليهم لكي يستطيع مساعدتهم على التفكير والتحليل وعلى فهم أنفسهم ومعرفة قدراتهم ليصلوا إلى النضج المهني.

ويلاحظ أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتاح لهم الإشراف المناسب تنمو مهاراتهم أثناء عملهم مع الجماعات بصفة عامة وفي قيادة الجماعات بصفة خاصة، فيكونون على أعلى مستوى من تحمل المسؤولية ومواجهة الاحتياجات المتزايدة دون أن يشعروا بأنهم منهكين أو مثقلين بالعمل (حميد ٢٠١٥، ص ١٩٧)

فدور المشرف ليس مجرد متابعة تنفيذ الخطط لكنه يقوم بعمليات تحليلية لجميع مراحل تنفيذ العمل هدفها معالجة نواحي الضعف بدقة وموضوعية.

وتلعب العلاقة الإشرافية دوراً مهماً للغاية في التحفيز الإيجابي ودعم الثقة بين المشرف والمشرف عليهم وتوفير مناخ تعليمي مما يساهم في رفع مستوى الرضا لدى المشرف عليهم.

وعن طريق الاجتماعات الإشرافية والعلاقة المهنية بين المشرف و المشرف عليهم؛ يستطيع المشرف ان ينقل خبراته للمشرف عليهم و كذلك معارفه و تجاربه كما يستخدم كافة الامكانيات و القدرات ليصل بالمشرف عليهم للمستوي المهني المطلوب و يستطيعوا التغلب علي العقبات و التحديات التي تواجههم خلال ادائهم للعمل.

لذا فإنه يجب إعداد المشرف إعداداً جيداً كي يتمكن من القيام بدوره في الإشراف الجماعي أو الفردي إذا لزم الأمر، فيجب أن يتم التعرف على احتياجات المشرفين، كذلك المهارات والمعارف التي يجب اكتسابها لكي يقوم بالإشراف بكفاءة (Stanley, 2018, P 121) كما أن العمل على التطوير المهني والإداري للمشرف وحرصه على تطوير ذاته من خلال عملية التعليم المستمر يساعد في عملية صنع القرار وتحقيق أفضل نتائج ممكنة.

حيث اتجهت كثير من مؤسسات الخدمة الاجتماعية إلى الأخذ بالجهود الرامية إلى تعزيز الأداء والتقييم المستمر للعمل بما يحقق ويضمن الجودة بكل متطلباتها وتمثل الجودة برنامجاً لتقويم نتائج الخدمة المقدمة وتقديم مدى اتساقها مع المعايير الموضوعية، وتواجه المؤسسات والمنظمات في مجال الخدمات الإنسانية تحديات فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة ومدى تلبية حاجات العملاء (Adams, 2000, p21)

ونجد بعض مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تحاول الوصول إلى تلك المعايير ودراستها وتحليلها ثم وضع التصور المناسب لها حتى يمكن السعي نحو تحقيقها من خلال تدريب الممارسين ومساعدتهم على الالتزام بضرورة السعي نحو توافرها منذ بداية الممارسات حتى نهايتها (منصور، ٢٠٠٩، ص ٧٦١).

لذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي تجويد دوره المهني وأدائه الوظيفي الذي أصبح محكوماً بتقنيات المهنة حيث تتمثل أزمة الخدمة الاجتماعية في مؤسسات الممارسة بشكل اساسي في تشتيت جهود المهنة والمهنيين وعدم تركيزها في مجالاتها الأساسية مما أضعف فعالية المهنة (حبيب، ٢٠٠٩، ص ٤٤).

والعلاقة بين المشرف و المشرف عليه ذات اهمية بالغه لعملية التعلم من خلال الاشراف، فعملية التعليم و التعلم انما هي امور تتحقق من خلال علاقات انسانية تتم بين بشر لكل منهم خبراته الماضيه و اهدافه و توقعاته و طموحاته، و الاله مشاعره و وجدانه الذي يحثه علي تحقيق اهدافه، فالتعلم ليس امرا عقليا و معرفيا فقط و لكنه ايضا يتم من خلال تفاعل وجداني بين طرفي تلك العملية. (رجب، ١٩٨٨، ص ١٠٢)

لذا تزداد الحاجة إلى تدعيم أخصائين خدمة الجماعة وتطوير مهاراتهم بما يحقق استثمار أفضل لقدراتهم والارتقاء بالممارسة المهنية. ولقد قامت الباحثة بالاطلاع على الدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الدراسة وتم تصنيفها على النحو التالي:

#### (أ) دراسات اهتمت بمعايير جودة الممارسة المهنية المهنية في الخدمة الاجتماعية.

فتوصلت دراسة (شوقي ٢٠١٠) إلى مقترح لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في العمل مع الأسر الطلابية في ضوء معايير جودة الأنشطة، كما حددت دراسة (عباس ٢٠١٠) جودة المعايير الواجب توافرها في برامج التدخل المهني في بحوث طريقة العمل مع الجماعات وأوصت بضرورة تعاون الأكاديميين والممارسين لتحقيق أهداف برامج التدخل المهني، كما وضعت دراسة (إسماعيل ٢٠١٠) مقترح لأهم المعايير التي يجب توافرها لتحقيق جودة البرامج الاجتماعية المقدمة للشباب من منظور خدمة الجماعة، وتوصلت دراسة (إبراهيم ٢٠١٣) إلى التزام الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي بالتنمية المهنية والمأمهم بمعايير الجودة لتحقيق جودة الممارسة المهنية، وأكدت دراسة (حسين ٢٠١٩) على أهمية توافر مقاييس للأداء المهني عند تقديم البرامج مما يساهم في تطويرها بشكل أفضل وتحقيق الجودة.

#### (ب) دراسات عن الاجتماعات الإشرافية وتطوير الأداء المهني.

ولقد أوضحت عدة دراسات صعوبات تواجه الأخصائي الاجتماعي في الاستفادة من عملية الإشراف ، فقد توصلت دراسة (عبد العزيز، ١٩٩٦) إلى اتسام العلاقة الإشرافية بالطابع الرسمي والزيارة الفجائية من المشرف وصعوبة فهم توجيهات المشرفين، كما

توصلت دراسة (حسنين، ٢٠٠١)، (حسان ٢٠١٩) إلى عدم استخدام المشرفين للاجتماعات الإشرافية الفردية بصورة دورية والاستعاضة عنها بالاجتماعات الإشرافية الجماعية وعدم استخدام المشرف للأسلوب الديمقراطي خلال المناقشات بالاجتماعات الإشرافية، كما أظهرت الدراسة حاجة المشرفين إلى دورات تدريبية تكسبهم المهارات والقدرات المهنية.

وتوصلت نتائج دراسة (عاطف، ٢٠٠٦) لتصميم برنامج تدريبي والتحقق من فعاليته في تنمية المهارات لإدارة الاجتماعات الإشرافية الجماعية لدى المشرفات الأكاديميات، كما أنه فعال في تنمية قدرة المشرفة الأكاديمية على إدارة الاجتماعات.

وأوضحت دراسة (عبد الهادي، ٢٠٠٥) أن الإشراف التوجيهي يقوم بتنمية الجانب المعرفي للأخصائي الاجتماعي فقط مع إهمال الجانب المهاري وأن غالبية الأخصائيين الاجتماعيين لا يشعرون بالرضا عن أداء الإشراف لدوره، وأوصت الدراسة بضرورة تخلص المشرفين من النمطية والتقليدية في ممارسة أدوارهم، كما اتفقت معه دراسة (Dony, 2017) في أن دور الإشراف كان غير مرضى للأخصائيين الاجتماعيين.

وركزت دراسة (Donoghue, 2008) على أدبيات الإشراف في الخدمة الاجتماعية وأوضحت أن أكثر الصعوبات التي يعاني منها المشرف عليهم هي عدم وجود الوقت الكافي لدى المشرف للقيام بالعمل على أكمل وجه.

وعن فعالية الإشراف ودوره في تحسين الأداء توصلت دراسة (Cleak, & Cleaver, 2020) إلى أن الإشراف كان له أثر إيجابي انعكس على الممارسة وطالب الأخصائيين بوجود المتابعة المستمرة.

وعن أثر التطوير والتعليم على العملية الإشرافية توصلت دراسة (حسن ٢٠٠٤) إلى تعدد الحاجات الإشرافية اللازمة لتطوير الأداء المهني للمشرف عليهم والتي يتم إشباعها عن طريق التدريب والتعليم المستمر لتحقيق التطور والنمو في الممارسة المهنية.

كما أوصت دراسة (فرغلي ٢٠١١) بضرورة تنظيم دورات تدريبية للمشرفين الأكاديميين في كيفية استخدام المهارة في إدارة الوقت وبعد المشرفين الأكاديميين عن الارتجالية والعشوائية والالتزام بخطة التدريب. واتفقت معها دراسة (فنديل ٢٠١٥) في احتياج الإشراف إلى التدريب لاكتساب المهارات الفعالة في مجال العلاقات الإنسانية لتحقيق جودة العمل.

وأثبتت دراسة (WillKins & Mcdonnell, 2018) أن استخدام الإشراف للعديد من الأساليب الإشرافية يدعم ممارسة الخدمة الاجتماعية وتحسين العائد في نفس الوقت. ويتضح من الدراسات السابقة أهمية استخدام المشرف لأساليب عديدة ومتنوعة في الإشراف وأهمية توافر المهارات المعرفية والتدريبية والمهارية لإثراء الممارسة المهنية والتركيز على ضرورة توفير خدمات جديدة تتناسب مع الاحتياجات المعاصرة والحاجة المستمرة للتعليم والتدريب ومن هنا نبعت فكرة الباحثة في تحديد المتطلبات التي يجب أن يراجعها المشرف والمشرف عليه للتخطيط للاجتماعات الإشرافية الجماعية واثاء وبعد الاجتماع.

#### ثانيا: أهمية الدراسة واسباب اختيارها

- ١- تعد الاجتماعات الإشرافية أحد الوسائل الهامة في عملية الإشراف و التي لاغنى عنها لأنها تساعد المشرف عليهم على النمو و أداء مسؤولياتهم المهنية.
- ٢- محاولة تقديم صورة عن المتطلبات الحقيقية لجودة الاجتماعات الإشرافية وبالتالي مساعدة الإشراف على توفير تلك المتطلبات.
- ٣- قد تفيد القائمين على الإشراف في تطوير وتجويد الاجتماعات الإشرافية من منظور طريقة العمل مع الجماعات.
- ٤- محاولة تجنب المعوقات المتوقعة عند عقد الاجتماعات الإشرافية مع المشرف عليهم
- ٥- محاولة التوصل لدليل مراجعة لتحديد متطلبات جودة الاجتماعات الإشرافية حتى لا تخضع في تقييمها للاهواء الشخصية.

#### ثالثا: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق هدف رئيسي مؤداه تحديد أهم متطلبات تحقيق جودة الاجتماعات الإشرافية من منظور طريقة العمل مع الجماعات

(أ) قبل الاجتماع الإشرافي

(ب) أثناء الاجتماع الإشرافي

(ج) بعد الاجتماع الإشرافي

ويتحقق هذا الهدف من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية

١- تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الاجتماعات الإشرافية

(أ) معوقات ترجع للاخصائين الاجتماعيين

(ب) معوقات ترجع للمؤسسة

٢- التوصل لدليل مراجعة يمكن الاعتماد عليه لتحديد متطلبات جودة الاجتماعات الإشرافية كأحد أدوات الممارسة المهنية في طريق العمل مع الجماعات.

#### رابعاً: تساؤلات الدراسة :-

تسعى هذه الدراسة للإجابة على تساؤل رئيسي ما أهم متطلبات تحقيق جودة الاجتماعات الإشرافية من منظور طريقة العمل مع الجماعات

(أ) قبل الاجتماع الإشرافي

(ب) أثناء الاجتماع الإشرافي (ج) بعد الاجتماع الإشرافي

ويتفرع من هذا التساؤل تساولين فرعيين:

١- ما المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الاجتماعات الإشرافية من منظور طريقه العمل مع الجماعات.

(أ) ما المعوقات التي ترجع للاخصائيين الاجتماعيين (المشرف والمشرف عليه)

(ب) ما المعوقات التي ترجع للمؤسسة

٢- ما محددات دليل المراجعة التي يمكن الاعتماد عليه والوثوق فيه لتحديد متطلبات جودة الاجتماعات الإشرافية من منظور طريقة العمل مع الجماعات.

#### خامساً: مفاهيم الدراسة

##### ١- مفهوم الاجتماعات الإشرافية:

يعرف الإشراف بأنه نوع من أنواع القيادة وهو الإشراف التعاوني بين فرد أكثر خبرة ودراية مع آخرين في حاجة إلى معونة وتوجيه لرفع مستوى أدائهم وتبصيرهم وتوجيه جهودهم والأخذ بأيديهم وتقديم مختلف المساعدات لهم بقصد استغلال الإمكانيات المتاحة أفضل استغلال لتحقيق أكبر قدر من العائد المطلوب (حمدان ١٩٩٢، ص ١٠).

كما يعرف الإشراف بأنه علاقة بين مشرف وأخصائيين اجتماعيين، ونتيجة لما يمتاز به المشرف من معرفة وفهم لذاته وللناس وللموقف الاجتماعي ولوظيفة المؤسسة يقوم بمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين ليؤدوا وظائفهم وليتعاونوا على تحقيق أهداف المؤسسة. (عطية وجمعه، ١٩٩٩، ص ١١٧).

فالإشراف عبارة عن علاقة مهنية بين المشرف ومن يقوم بالإشراف عليهم توجد السلطة في المؤسسة ويتقبلها الطرفان، فالمشرف يركز اهتمامه على توجيه العملية التعليمية ويساعد من يشرف عليهم ليفهموا أنفسهم ويعبروا أو يعدلوا من سلوكهم الذي يعوق تكوين العلاقات الطيبة وليتم نموهم فنياً. (حميد، ٢٠١٥، ١٩٩٦).

وهو عملية نمو مهني يمر بها المشرف عليه بمساعدة المشرف ويكتسب عن طريقها المميزات التي تجعله أكثر اتقاناً وكفاءة في القيام بعمله مع الجماعة على أسس علمية سليمة وتتبع نشاطه والحكم على مدى نجاحه مع الجماعة (Margaret, 1961). ويعرف الإشراف بأنه طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد المشرفون الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات أو يتحملون المسؤوليات في تنفيذ برامج المؤسسة وخططها على النمو وأداء مسؤولياتهم (شمس، ١٩٩٩، ص ٣٠). ويعرف بأنه عملية فن التوجيه من خلال التفاعل بين المشرف والمشرف عليه ومن خلال المتابعة الدقيقة لأداء المشرف عليهم فهو يهدف إلى نقل المعارف والمهارات ليصبحوا أكثر فعالية. (Matamela, 2005, P 55).

وتعرف الاجتماعات الإشرافية بأنها الاجتماع المنظم لمجموعة من المشرف عليهم مع مشرف معين لمراقبة جودة عملهم وتعزيز فهمهم لأنفسهم وتقديم كافة الخدمات وتمكين المشرف عليهم من تحقيق أهدافهم. (Bernard & Good year, 2019, P 53) كما تعرف الاجتماعات الإشرافية بأنها التفاعل اللفظي بين المشرف والمشرف عليهم الذي يركز على مدى النمو التطور الذي يحققه المشرف عليهم ويتضمن مجموعة من المحاور: التحليل، التخطيط، ومشاركة المعلومات، ومناقشة الأفكار والتقييم، كما يقدم لهم التوجيه والإرشاد ويساعدهم على اكتساب المهارات. (Henry & Weber, 2010, P122)

#### ويقصد بالاجتماعات الإشرافية في الدراسة الحالية بأنها:

- ١- الوسيلة التي يستخدمها المشرف لاكتساب المشرف عليهم مهارات العمل مع الجماعات لتحسين نموهم المهني ورفع مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة
- ٢- الوسيلة الأساسية والإيجابية التي عن طريقها تسهل وتتم عملية التعلم
- ٣- تقوم على أساس من المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات الخاصة بطريقه خدمه الاجتماعيه وطريقه العمل مع الجماعات و العلوم الانسانيه المختلفه
- ٤- يتم من خلالها مناقشة المشكلات والصعوبات بين المشرف والمشرف عليهم ويتعاونوا ويشاركوا ايجابيا في حل المشكله.
- ٥- تهدف للتوجيه والتعليم المستمر للمشرف عليهم.

## ٢- مفهوم دليل الجودة

### (أ) مفهوم الدليل:

- الدليل بتفسيره الواسع أي شيء يتم تقديمه لدعم تأكيد ما. (بن حمد ٢٠٠٨).
  - الدليل: ما يستدل به، برهان، بينه، حجة، شاهد، علامة.
- الدليل: كتاب يدل القارئ ويرشده إلى معلومات خاصة بموضوع ما.

(<http://www.almany.com/ar/dict/ar-ar>)

### (ب) مفهوم الجودة :

تعرف الجودة بأنها أصلها (جود) والجيد نقبض الرديء وجاد بالشيء جوده، وجوده أي صار جيداً، وقد جاد جوده وأجاد أي أتى بالجيد من القول أو الفعل (ابن منظور، ١٩٨٤، ص ١٧٧٢).

وتعرف الجودة بأنها درجة التميز المرتبطة بالتحسين وهي خصائص أي شيء المتعلقة بالقيم، المكان، الجدارة، المرتبة، والجودة بمفهومها المطلق يعني الامتياز (webster, 1991).

كما أن الجودة هي صفة أو درجة تميز شيء ما، كما تعني درجة الامتياز لنوعية معينة من المنتج (Gralink, 1997, P116). كما يرى آخرون بأن الجودة هي التزام تنظيمي يعمل تحسينات مستمرة وإيفاء باحتياجات العملاء (Hashmi, 2005).

وترتبط الجودة في بعض الأحيان حدسيًا بما هو جيد وذو قيمة عالية وتفهم عادة بدلالة التميز والاتساق والحصول على معايير ومستويات محددة مسبقًا وملائمة لمنتج أو الخدمة للغرض الذي وضع له. (مجيد، ٢٠١٤، ص ١٥).

والجودة هي مدى الارتباط بالموصفات الأساسية التي تم وضعها في مكونات الممارسة المهنية للطرق الخاصة بالخدمة الاجتماعية وتأكيد توفر تلك المواصفات من خلال الممارسة الفعلية (منقريوس، ٢٠٠٩، ص ١٤).

ويقصد بدليل الجودة في الدراسة الحالية:

أداة لجمع البيانات تشير إلى إجراءات تحضير وإدارة وتنفيذ ومتابعة الاجتماعات وتوضح مدى التزام كلاً من المشرف والمشرف عليه بتحقيق متطلبات الاجتماعات الإشرافية.

سادسا: الإطار المنهجي للدراسة

#### ١ - نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

تنتمي هذه الدراسة لنمط الدراسات الوصفية التحليلية حيث تستهدف التوصل الي تحديد متطلبات جودة الاجتماعات الإشرافية كأحد آليات العمل في طريقة العمل مع الجماعات، و تحديد اهم المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الاجتماعات الاشرافية، ومنهج الدراسة المستخدم هو المسح الاجتماعي بنوعية الشامل وعن طريق العينة.

#### ٢ - الدراسة وإطار المعاينة:

نظراً لأن هذه دراسة تعتمد في جمع بياناتها على الأفراد الذين تتطلب مهام عملهم عقد الاجتماعات بصفة دورية وتشمل كل من المشرفين والمشرفين عليهم فقد وقع اختيار الباحثة على العاملين مع جماعات التدريب الميداني لطلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة من الموجهين ومشرفي المعهد ومشرفي مؤسسات التدريب وهم في اجتماعات شهرية مستمرة لتنفيذ ومتابعة مهام العمل مع جماعات التدريب الميداني، وقد اختارت الباحثة العاملين (موجهين - مشرفي معهد - مشرفي مؤسسة) بتدريب الفرقة الرابعة وذلك للأسباب التالية:

- أ. أن الباحثة تتولى مهمة الإشراف العام على تدريب طلاب الفرقة الرابعة.
- ب. اختارت الباحثة جميع الموجهين قبل بدء التدريب بناء على معايير تضمن كفاءتهم وجديتهم في العمل ممن لهم خبرات ميدانية مشهود لها.
- ج. تم اختيار مشرفي المعهد بالتعاون بين الباحثة والموجهين وقد تم عقد عدة لقاءات معهم قبل بدء التدريب ضماناً لجدية العمل فضلاً عن اختيار مؤسسات التدريب بعناية وروعي فيها اختيار أفضل العناصر من المشرفين المتابعين لجماعات التدريب وخطط العمل.
- د. تتوع المجالات ومن ثم تتوع خبرات كل من الموجهين والمشرفين وهذا يؤدي لإثراء الدراسة.

وقد بلغ حجم العينة (١٦٩) مفردة بياناتهم كالاتي:

- حصر شامل للموجهين وعددهم (١٣) موجهًا يمثلون الإشراف.
- حصر شامل لمشرفي المعهد وعددهم (٧٨) مفردة.
- ثم عينة من مشرفي المؤسسات بلغت جملتهم كذلك (٧٨) مفردة، وهم يمثلوا مشرفي الجماعات التدريبية بواقع مشرف من بين مشرفي الجماعات المختلفة، وكل من مشرفي المعهد و مشرفي المؤسسات يمثلون المشرف عليهم في هذه الدراسة.

وقد تم جمع البيانات ميدانياً خلال الفترة من ٣ ديسمبر ٢٠٢١ حتى ٢٤ يناير ٢٠٢٢.  
وقد واجهت الباحثة عدة صعوبات:

- استغرقت الباحثة وقتاً في جمع البيانات من المبحوثين.
- وجدت الباحثة بعض استجابات الاستبيانات غير كاملة وقامت باستبعادها.

#### وصف عينة الدراسة:

تقوم الباحثة في هذا الجزء بوصف العينة الكلية للدراسة والتي بلغت (١٦٩) من القائمين على الاجتماعات الاشرافية لإعداد الاخصائي الاجتماعي في مجالات العمل مع الجماعات، وتقوم الباحثة بوصف العينة:

#### جدول (١) يوضح توزيع أفراد العينة مجتمع الدراسة من حيث النوع (ن = ١٦٩)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٨١	٤٨
٢	انثي	٨٨	٥٢

- من حيث النوع: تكونت عينة الدراسة من (١٦٩) من الذكور و الاناث حيث بلغ عدد الذكور (٨١) بنسبة مئوية (٤٨%) بينما جاء عدد الاناث (٨٨) بنسبة (٥٢%) مما يشير الى تقارب نسبة الذكور للاناث من حيث النوع .

#### جدول (٢) يوضح توزيع أعضاء العينة من حيث السن

الفئة	اقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ > ٤٠ سنة	من ٤٠ > ٥٠ سنة	٥٠ سنة فأكثر	المجموع
العدد	١٠	٦٦	٤٩	٤٤	١٦٩
%	٦%	٣٩%	٢٩%	٢٦%	١٠٠

يتضح من الجدول وجود اختلافات في نسب اعضاء العينة من حيث الفئات العمرية وكانت اكبر النسب لصالح الفئة العمرية (٣٠ الى ٤٠) حيث بلغت (٣٩%) وجاءت النسبة (٤٠ : ٥٠) حيث بلغت (٢٩%) في الترتيب الثاني ثم جاءت الفئة (٥٠ فأكثر) في الترتيب الثالث حيث بلغت (٢٦%) ، ثم اخيرا جاءت الفئة (اقل من ٣٠) حيث بلغت (٦%) في الترتيب الرابع، اي ان (٦٨%) من الاخصائيين تتراوح اعمارهم من ٣٠ حتى اقل من ٥٠ سنة و هذا يشير الي خبره العمليه و قدره علي التصرف في المواقف .

#### جدول (٣) يوضح توزيع أفراد العينة مجتمع الدراسة من حيث موقع الممارس المهني في

الاجتماع (ن = ١٦٩)

م	موقع الممارس المهني في الاجتماع
	الموجهين ( الاشراف)
٨	١٣
	الاخصائيين ( المشرف عليهم)
٩٢	١٥٦

- موقع الممارس المهني في الاجتماع: تناولت الباحثة الموقع الوظيفي و المهني لأعضاء العينة خلال الاجتماعات الاشرافية حيث يمكنها التعرف على جانب الممارسة المهنية لكل المشاركين في الاجتماعات الاشرافية لما لها من تأثيرات ايجابية على سير الاجتماع ، وتم توزيع اعضاء العينة الى فئتين وفقا لدورهم في الاجتماعات الاشرافية الفئة الاولى الموجهين وقد جاء عددهم (١٣) بنسبة (٨%) ، والفئة الثانية اخصائيين وقد جاء عددهم (١٥٦) بنسبة (٩٢%) و تتراكم الخبرات لدي المشرف عليهم من خلال الاجتماعات الاشرافية.

#### جدول (٤) يوضح توزيع افراد العينة من حيث سنوات الخبرة

الفئة	أقل من ١٠ سنوات	من ١٠ > ٢٠ سنة	من ٢٠ > ٣٠ سنة	٣٠ سنة فأكثر	المجموع
العدد	٤٢	٦١	٥٩	٧	١٦٩
%	٢٥	٣٦	٣٥	٤	١٠٠

يتضح من الجدول ان معظم اعضاء العينة يقع في الفئات من (١٠ إلى اكثر من ٣٠ سنة) مما يوضح مدى الخبرة العملية في العمل مع الجماعات في حين نسبة (٢٥%) اقل من ١٠ سنوات، ومعظمهم حاصلين على دبلومه في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة، مما يوضح عمق المعرفة و الخبرات الوفيره بالممارسه المهنية لطريقه العمل مع الجماعات.

#### جدول (٥) يوضح توزيع أفراد العينة مجتمع الدراسة من حيث الموطن الاصلي (ن)

(١٦٩=

م	الموطن الاصلي	ك	%
١	القاهرة	١٥٦	٩٢
٢	الوجهة البحري	١٣	٨

- توزيع اعضاء العينة من حيث الموطن الاصلي: برغم من توقع الباحثة بوجود اربع فئات ( القاهرة ، وجة بحرى، وجة قبلى ، المناطق الساحلية و الحدودية) جاء تركيز الموطن الاصلي للعينة بمحافظة القاهرة و ضواحيها بعدد ( ١٥٦ ) بنسبة ( ٩٢%)، بينما جاء عدد (١٣) بمنطق الوجة البحري بنسبة ( ٨% ) ويصح ذلك ان معظم اعضاء العينة من محافظة القاهرة

### جدول (٦) يوضح توزيع اعضاء العينة من حيث الحالة الاجتماعية

الفئة	اعزب	متزوج	ارمل	مطلق	المجموع
العدد	٤٠	١٢٥	٠	٤	١٦٩
%	٢٤%	٧٤%	٠%	٢%	١٠٠

يتضح من الجدول ان معظم اعضاء العينة يقع في فئة متزوج بنسبة (٧٤%)،  
يلية نسبة (٢٤%) اعزب مما يوضح مدى استقرار أعضاء العينة من الناحية الاجتماعية.

### جدول (٧) يوضح توزيع اعضاء العينة من حيث المؤهل

الفئة	دبلوم متوسط	عالي	دبلوم دراسات عليا	ماجستير	دكتوراة	المجموع
العدد	٠	٨٩	٢٤	٥٤	٢	١٦٩
%	٠%	٥٣%	١٤%	٣٢%	١%	١٠٠

يتضح من الجدول ان معظم اعضاء العينة في فئتي عالي وماجستير في حين اقل  
النسب كانت في فئة دبلوم دراسات عليا والدكتوراة مع عدم وجود فئة دبلوم متوسط، مما  
يفيد تقارب عينة الدراسة من حيث المؤهل وهذا يشير الى وجود الخبرة والمهارات القائمه  
علي الابداع و البحث العلمي.

### جدول (٨) يوضح توزيع أفراد العينة مجتمع الدراسة من حيث مدى الحصول على دورات

تدريبية (ن = ١٦٩)

م	مدى الحصول على دورات	ك	%
١	الحصول علي دورات تدريبية	١٤٦	٨٦
٢	عدم الحصول علي دورات تدريبية	٢٣	١٤

- اشار عدد ( ١٤٦ ) بنسبة ( ٨٦ % ) بحضورهم لبرامج تدريبية في مجالات الخدمة  
الاجتماعية المختلفة و خاصة في برامج العمل مع الجماعات، في حين اجاب عدد ( ٢٣ )  
بنسبة ( ١٤ % ) بعدم حصولهم على دورات تدريبية، وهذا التوزيع يفيد في  
تقارب اعضاء العينة في التنمية المهنية مما يشير الى ان الاستجابات ستكون على  
درجة كبيرة من المعرفة و الخبرة والمهارة في مجال العمل مع الجماعات و تري  
الباحثه ان حضور الدورات التدريبية يثير حماسهم في الانتفاع من محتوياتها كما  
يساعدهم علي النمو و تحقيق اهدافهم.

### ٣- أدوات الدراسة :

#### (أ) وصف الآداة :

اعتمدت الدراسة الحالية على أداة واحدة وهي الاستبيان، وهو يتكون من المحاور

الآتية :

المحور الاول : بيانات اولية عن المستجيب وتشمل : النوع ، العمر ، موقع الممارس المهني في الاجتماع ، سنوات الخبرة ، الموطن الاصلي ، المؤهل ، حاله الاجتماعيه ، الحصول علي دورات تدريبية .

#### المحور الثاني : متطلبات جودة الاجتماعات الاشرافية ويشمل :

- متطلبات جودة الاجتماعات عند التحضير للاجتماعات الإشرافية ( قبل الاجتماع ) عددها (١٠ فقرات).

- متطلبات جودة الاجتماعات الاشرافية أثناء عقد و ادارة الاجتماع ، وشملت (١٠ فقرات).

- متطلبات جودة الاجتماعات الإشرافية بعد الانتهاء من الاجتماع ، وشملت (١٠ فقرات) .

ووضعت الباحثة امام كل فقرة ثلاث خيارات :

- نعم إذا كان المستجيب موافق على الفقرة موافقة تامة، ولا يمكن الاستغناء عنها في ادارة الاجتماع، وتأخذ الفقرة في حالة الاستجابة عليها (نعم) وعند التصحيح تأخذ الاستجابة ثلاث درجات.

- الى حد ما: إذا كان المستجيب يرى اهمية الفقرة بدرجة بسيطة او يمكن الاستغناء عن الالتزام بها، وعند التصحيح تأخذ الفقرة في حالة الاستجابة (الى حد ما) درجتان.

- لا: إذا رأى المستجيب عدم أهمية الفقرة، وانه يمكن الاستغناء عنها، وعند التصحيح تأخذ الفقرة في حالة الاستجابة (لا) درجة واحدة.

#### (ب) خطوات اعداد الاستبيان :

مرحل اعداد الاستبيان بالمراحل الآتية:

تحديد محاور الاستبيان : وقد حددت الباحثة محاور الاستبيان في محورين أساسيين وهما :

- البيانات الاولى: للتعرف على المستجيب من حيث البيانات التي تساعد في وصف العينة.

- متطلبات جودة الاجتماعات الاشرافية : قبل الاجتماع ، اثناء الاجتماع ، بعد الاجتماع .

تحديد الاهمية النسبية لمحاور متطلبات جودة الاجتماعات: استعانت الباحثة بعدد (٣) من

الخبراء في الميدان و(٧) من اعضاء الهيئة الاكاديمية من اعضاء هيئة التدريس بالمعهد

العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة لوضع درجة من (١٠) لأهمية كل متطلب من متطلبات

جودة الاجتماعات الاشرافية (قبل الاجتماع) / (أثناء الاجتماع) / (بعد الاجتماع)، وقد اجمع نسبة (١٠٠%) من الخبراء بتساوى النسب بين المتطلبات الثلاثة فى الأهمية. تحديد نوع فقرات اسئلة الاستبيان: نظرا لاختلاف انواع الفقرات المقدمة فى الاستبيانات عامة من اسئلة مقالية، أو مفتوحة أو الاسئلة الموضوعية أو اسئلة الاكمال البسيط و المركب او اسئلة الترتيب فقد قررت الباحثة استخدام اسئلة الاختيار من ثلاث بدائل الاسباب التالية:

- وجود تدرج بسيط من الموافقة التامة الى الرفض التام.
- عدم انشغال المستجيب بعدد كبير من البدائل.
- سهولة الاستجابة لفقرات الاستبيان.
- مرحلة جمع الفقرات: بعد ان قامت الباحثة بتحديد الهدف من الاستبيان وهو (الوصول الى معايير جودة الاجتماعات الاشرافية فى العمل مع الجماعات) .
- قامت بجمع فقرات الاستبيان من خلال مراجعة التراث العلمى فى مجال العمل مع الجماعات عامة ، وفى مجال الاجتماعات الاشرافية خاصة .
- كما استعانَت الباحثة بخبرتها العملية من خلال التدريس و عقد الاجتماعات والسينارات الدورية فى الاشراف على التدريب الميدانى للطلاب .
- قدمت الباحثة لعدد (١٥) من الخبراء و الموجهين السؤال التالى: ارجو اعداد قائمة تضم مجموعة من العبارات التى تحدد عناصر متطلبات جودة الاجتماعات عند التحضير للاجتماع، او أثناء عقد الاجتماع وادارته أو بعد الانتهاء من الاجتماع الاشرافى ، من وجهة نظركم .
- حصلت الباحثة على مجموعة من العبارات، قامت بتصنيفها وفقا للمحاور الثلاثة .
- قامت الباحثة بإعادة صياغة الفقرات لتصبح فى صورة تقريرية يمكن وضعها فى الاستبيان ، وجاء عدد فقرات الاستبيان فى صورته المبدئية خمسة عشر عبارة لكل بعد من الابعاد الثلاثة .

### (ج) حساب صدق الاستبيان:

- الصدق الظاهري: قامت الباحثة بعرض الاستبيان فى صورته المبدئية على عدد (٦) من أعضاء هيئة التدريس تخصص العمل مع الجماعات و كذلك عدد (٥) من الخبراء فى الميدان، وطلبت منهم حذف العبارات التى يرون انها لا ترتبط بعناصر جودة الاجتماعات الاشرافية .

- اشار الخبراء بعدم اهمية بعض الفقرات مع تعديل البعض الاخر .
- قامت الباحثة بالاستعانة بالاهمية النسبية التي حددتها مع الخبراء وأعضاء هيئة التدريس ، وهي تساوى المتطلبات الثلاثة ( قبل الاجتماع وأثناء الاجتماع وبعد الاجتماع ) ، ورأت ان تكون كل مجموعة ( ١٠ فقرات ) حتى يكون عدد العبارات مناسب لتركيز المستجيب و أهداف البحث .
- بالنسبة للصدق التمييزي: يعنى الصدق التمييزي قدرة الاستبيان على التمييز بين فئات المستجيبين بين موافق و غير موافق لفقرات الاستبيان ، وللتعرف على قدرة الاستبيان على التمييز قامت الباحثة بتطبيق فقرات الاستبيان على عدد (٤٠) اخصائى ، ثم قامت بترتيب درجات الاخصائيين ترتيبا تنازليا ثم قامت بإستخلاص درجات الارباع الاعلى (١٠) والارباع الادنى (١٠) وقامت بحساب الفروق بين المتوسطات بإستخدام اختبار (ت)، والجدول التالي يوضح الفرق بين المتوسطات:

**جدول (٩) يوضح الفرق بين متوسط درجات الارباع الاعلى والادنى لحساب الصدق التمييزي للاستبيان (المعادلة الطرفية)**

الارباع المتغير	الارباع الاعلى ن = ١٠		الارباع الادنى ن = ١٠		الارباع الحرة	قيمة (ت)	الدلالة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف			
الدرجة الكلية للاستبيان	٨٢.٣٠	٠.٢٦٠	٩٠.٠٠	٠.٠٠١	١٨	٢٩.٥٩	٠.٠٠٠

يتضح من الجدول السابق: -

- ان قيمة ( ت ) بلغت ( ٢٩,٥٩ ) وهي دالة عند مستوى (٠,٠٠٠١) عند درجات حرية ( ١٨ ) ، مما يعنى وجود فروق بين الارباع الاعلى و الارباع الادنى مما يعنى قدرة الاستبيان على التمييز بين الموافقين والغير موافقين على الفقرات ، وبالتالي اصبحت الباحثة على يقين بصدق الاستبيان من جانب المحتوى و التمييز .

سادساً: النتائج الدراسة وتفسيرها: -

نظرا لأعتماد الدراسة على اداة واحدة وهي الاستبيان ومن خلال التطبيق المباشر بإستخدام المقابلة المباشرة مع اعضاء العينة ، قامت الباحثة بتصحيح الاستجابات ورسدها كما يلي: يعطى الاختيار ( نعم ) ثلاث درجات، ويعطى الاختيار ( الى حدما ) درجتان، اما الاختيار ( لا ) فيعطى درجة واحدة لكل عبارة من العبارات، ثم قامت الباحثة بحساب الوزن النسبي من خلال جمع استجابات اعضاء العينة بعد تصنيفهم الى الاستجابات الثلاثة ( نعم، الى حدما، لا )، وضرب كل مجموعة فى درجة الفئة فى المقابلة لها ( ٣ ، ٢ ، ١ )،

ثم قامت بحساب الوزن النسبي المئوى من خلال قسمة درجة الوزن النسبى / النهائية العظمى للعبارة (١٦٩ \* ٣ = ٥٠٧ \* ١٠٠)، و ثم قامت بترتيب العبارات من الاعلى درجة الى الادنى درجة.

### اولا: قبل الاجتماع :

تعتبر الاجتماعات الاشرافية من اهم ادوات العمل مع الجماعات و التى يجب النظر اليها من وجهة نظر الجودة حتى يمكن الاخذ بها فى طريق تطوير الاداء المهنى فى مهنة الخدمة الاجتماعية عامة و العمل مع الجماعات خاصة، و تبدأ متطلبات جودة الاجتماع من قبل تنفيذة والتفكير فيه ، من اجل ذلك احتوى المحور الاول من الاستبيان على عناصر ما قبل الاجتماع ( الاعداد و التفكير) فى الاجتماع الاشرافى ، وهى مرحلة مهمة حيث يبدأ فيها التخطيط للاجتماع ووضع جدول الاعمال و اهم النقاط التى سوف يدور حولها المناقشات .

وبعد ان قامت الباحثة بتصحيح الاستبيانات ورصد الدرجات وترتيب العبارات من حيث اهميتها لدى اعضاء العينة اعدت الباحثة الجدول التالى لمناقشة العناصر:

جدول (١٠) "متطلبات جودة الاجتماعات الإشرافية قبل الاجتماع الإشرافي" (ن =

١٦٩)

م	العبارة	نعم	لا	الوزن النسبى	الوزن النسبى المئوى	الترتيب
١	التفكير في الهدف الذي من أجله يتم عقد الاجتماع (تبادل معلومات - تقييم - توجيه - مواجهة مشكلة - تشاور في خطة عمل).	١٥٩	١٠	٤٩٧	٩٨.٠٣	٣
٢	تحديد وقت مناسب للاجتماع.	١٦٥	٤	٥٠٣	٩٩.٢١	١
٣	تحديد حجم الحضور طبقاً لنوع الاجتماع (إشراف فردي - جماعي).	١٣٩	٢٩	٤٧٦	٩٣.٨٩	٨
٤	تحديد موعد للاجتماع متضمناً بدايته ونهايته.	١٥٦	١٣	٤٩٤	٩٧.٤٤	٥
٥	وضع أهداف دقيقة وواضحة للاجتماع.	١٥٨	١١	٤٩٦	٩٧.٨٣	٤
٦	تحديد مكان ملائم لعقد الاجتماع الإشرافي.	١٦٥	٢	٥٠١	٩٨.٨٢	٢
٧	تحديد جدول أعمال الاجتماع الإشرافي.	١٥٤	١٥	٤٩٢	٩٧.٠٤	٦
٨	القيام بالترتيبات الإدارية المرتبطة بعقد الاجتماع (كاختيار حجرة مناسبة، توفير المعدات، امدادات الضيافة).	١٤٠	٢٧	٤٧٦	٩٣.٨٩	٩
٩	ابلاغ المشاركين في الاجتماع بموعده ومكانه قبلها بوقت كاف.	١٤٧	٢٠	٤٨٣	٩٥.٢٧	٧
١٠	تحديد بدائل لكل التفاصيل الخاصة بعقد الاجتماع الإشرافي.	١٢٥	٤٣	٤٦٢	٩١.١٢	١٠
	المجموع	٤٨٨٠	١٥٠٨	٤٨٨٠	----	----

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- جاء في الترتيب الاول العبارة رقم (٢) التي تنص على: " تحديد وقت مناسب للاجتماع " حيث حصلت على اكبر وزن نسبي قدرة (٥٠٣)، ومتوسط مئوى قدرة ( ٩٩,٢١): وترى الباحثة ان تحديد وقت الاجتماع مهم جدا لأنه بتحديد الوقت تكون المناقشات مركزة وموجهة نحو الهدف ، وهي تحدد جودة الاجتماع من وجهة نظر المشاركين, كما ان الخبرات الجماعية تنمو من خلال الاجتماعات الاشرافيه.

- جاء في الترتيب الثانى العبارة رقم (٦) التي تنص على: " تحديد مكان ملائم لعقد الاجتماع الإشرافي " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٥٠١) ، ومتوسط مئوى قدرة (٩٨,٨٢): وترى الباحثة ان ملائمة مكان الاجتماع يساعد فى تركيز المناقشات و اتخاذ القرارات و حسن سير العمل و تحقيق اهداف الاجتماعات الاشرافيه, و قد اوصت دراسته حسن و ابوزيد (2009) بضروره الاهتمام بتوفير اماكن مناسبة للاجتماعات الاشرافيه حيث يسهم ذلك في تحقيق الهدف.

- جاء فى الترتيب الثالث العبارة رقم (١) التي تنص على : " التفكير في الهدف الذي من أجله يتم عقد الاجتماع (تبادل معلومات - تقييم - توجيه - مواجهة مشكلة - تشاور في خطة عمل " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة ( ٤٩٧ ) ، ومتوسط مئوى قدرة ( ٩٨,٠٣ ) وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (حسن، ٢٠٠٤) من تعدد الحاجات الإشرافية اللازمة للمشرف عليهم والتي تستلزم من المشرف أعداد خطة مسبقه وتحديد الهدف من كل اجتماع اشرافي, و اتفقت ايضا مع دراسته عبده (2012) التي توصلت الي اهميه ايجاد الاهداف المشتركة بين المشرف و المشرف عليهم و ضرورة ايجاد فن بناء العلاقات لنجاح الاجتماعات الاشرافيه في تحقيق اهدافها.

- جاء فى الترتيب الرابع العبارة رقم ( ٥ ) التي تنص على : ( وضع أهداف دقيقة وواضحة للاجتماع." حيث حصلت على وزن نسبي قدرة ( ٤٩٦ ) ، ومتوسط مئوى قدرة ( ٩٧,٨٣ ) وترى الباحثة انها خطوة نحو التخطيط للمستقبل وتلعب دوراً أساسياً فى تطوير مهارات المشرف عليهم والوصول إلى درجة من الرضا الوظيفي, كما يحقق المشرف اغراض و اهداف الاجتماعات الاشرافيه باستخدام الوسائل التعليميه المختلفه التي تعينه علي تعليم و تدريب المشرف عليهم.

- جاء فى الترتيب الخامس العبارة رقم ( ٤ ) التي تنص على : ( تحديد موعد للاجتماع متضمناً بدايته ونهايته." حيث حصلت على وزن نسبي قدرة ( ٤٩٤ ) ، ومتوسط مئوى

قدرة ( ٩٧,٤٤ ) وترى الباحثة أن ذلك يمنح الفرصة على انجاز المهام وليكون المشرف عليهم على استعداد للقيام بأداء العمل بجودة افضل و بما يتناسب مع الموضوعات المقترحة و التي يرغبون في مناقشتها بالاجتماع.

- جاء في الترتيب السادس العبارة رقم ( ٧ ) التي تنص على : ( تحديد جدول أعمال الاجتماع الإشرافي) " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة ( ٧٩٢ ) ، ومتوسط مئوى قدرة ( ٩٧,٠٤ ) وترى الباحثة أن ذلك يساعد على إدارة الوقت وتحقيق أهداف الاجتماع، كما أوصت دراسة (فرغلي، ٢٠١١) بضرورة تنظيم دورات تدريبية للمشرفين فى إدارة الوقت للبعد عن الارتجالية والعشوائية، كما اوصت دراسته احمد (1996) بضروره اشتراك كل من المشرف و المشرف عليهم في اعداد جدول اعمال الاجتماع الاشرافي و ان يعقد الاجتماع مره كل اسبوعين .

- جاء فى الترتيب السابع العبارة رقم ( ٩ ) التي تنص على : (إبلاغ المشاركين فى الاجتماع بموعده ومكانه قبلها بوقت كاف) " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٨٣)، ومتوسط مئوى قدرة (٩٥,٢٧) وترى الباحثة أن ذلك يتيح الفرصة والوقت للتحضير للاجتماع وضمان عدم وجود أى تعارضات مما يضمن الالتزام ويساعد المشرف عليهم فى الاستعداد بدنياً ونفسياً وفكرياً ومعلوماتياً بمراجعته بعض المراجع و المصادر قبل الاجتماع، كما يتيح لهم الفرصه للمشاركة بشكل ايجابي في المناقشات.

- جاء فى الترتيب الثامن العبارة رقم (٣) التي تنص على: تحديد حجم الحضور طبقاً لنوع الاجتماع (إشراف فردي - جماعي) " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٧٦)، ومتوسط مئوى قدرة (٩٣,٨٩) وترى الباحثة أن كلاً من الاجتماعات الفردية والجماعية تتطلب مهارات خاصة من المشرف فهي قيادة مشتركة، ويتفق ذلك مع دراسة ( Wilkins & Mcdonnelln, 2018) فى أن استخدام الإشراف للعديد من الاساليب الإشرافية يدعم الممارسة ويحسن العائد.

- جاء فى الترتيب الثامن مكرر العبارة رقم (٨) التي تنص على: القيام بالترتيبات الإدارية المرتبطة بعقد الاجتماع (كاختيار حجرة مناسبة، توفير المعدات، امدادات الضيافة). حيث حصلت على وزن نسبي قدرة ( ٤٧٦ )، ومتوسط مئوى قدرة (٩٣,٨٩) وتتفق هذه النتائج مع دراسة (عاطف، ٢٠٠٦) التي توصلت إلى نجاح البرنامج التدريبي فى تنمية قدرة المشرف على إدارة الاجتماعات والقيام بالإعدادات والتجهيزات السابقة له.

- جاء في الترتيب العاشر العبارة رقم ( ١٠ ) التي تنص على: تحديد بدائل لكل التفاصيل الخاصة بعقد الاجتماع الإشرافي.. " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٦٢) ، ومتوسط مؤوى قدرة ( ٩١,١٢ ) وترى الباحثة أن ذلك يساعد المشرف على وجود خطط بديلة مما يجنبه العشوائية ويساعد على الالتزام بجدول الأعمال (فرغلي، ٢٠١١)، كما يجب ان يهتم المشرف بالحوار و المناقشه و الاسئله التي تحدد النشاط و تحف علي اعمال العقل خلال الاجتماعات الاشرافية.

جدول (١١) " متطلبات جودة الاجتماعات الإشرافية أثناء عقد وإدارة الاجتماع الإشرافي " (ن = ١٦٩)

م	العبارة	نعم	الى حدما	لا	الوزن النسبي	الوزن النسبي المنوى	الترتيب
١	الوقوف على ما تم تحقيقه من خطة العمل مع الجماعة.	١٤٨	٢١	٠	٤٨٦	٩٥.٨٦	٤
٢	الاهتمام بالنصح والإرشاد من قبل المشرف للمشرف عليه.	١٤٩	١٨	٢	٤٨٥	٩٥.٦٦	٥
٣	التركيز على تصويب الأخطاء.	١٥٢	١٤	٣	٤٨٧	٩٦.٠٦	٣
٤	إبراز نقاط القوة لدى المشرف عليه وتدعيمها.	١٤٧	٢٢	٠	٤٨٥	٩٥.٦٦	٥م
٥	إزالة المخاوف لدى المشرف عليه أثناء جلسة الاجتماع الإشرافي.	١٤٦	٢٣	٠	٤٨٤	٩٥.٤٦	٧
٦	الحرص على الإنصات من قبل المشرف تجاه المشرف عليه.	١٥١	١٨	٠	٤٨٩	٩٥.٤٥	٢
٧	الحرص على نقل الخبرات للمشرف عليه.	١٤٦	٢٣	٠	٤٨٤	٩٥.٤٦	٧م
٨	الاهتمام بالمناقشات والتفاعلات المتبادلة.	١٦٢	٧	٠	٥٠٠	٩٨.٦٢	١
٩	التنوع في استخدام الأساليب المختلفة (مناقشات - عصف ذهني ... الخ).	١٣٣	٣٤	٢	٤٦٩	٩٢.٥٠	٩
١٠	الاتفاق بين المشرف والمشرف عليه على الخطة المستقبلية.	١٢٧	٣٥	٧	٤٥٨	٩٠.٣٤	١٠
المجموع		١٤١٦	٢١٥	١٤	٤٨٢٧	----	----

يتضح من الجدول السابق مايلي :

- جاء في الترتيب الاول العبارة رقم ( ٨ ) التي تنص على : " الاهتمام بالمناقشات والتفاعلات المتبادلة " حيث حصلت على اكبر وزن نسبي قدرة ( ٥٠٠ ) ومتوسط مؤوى قدرة ( ٩٨,٦٢ ) وترى الباحثة أن المناقشات تثير الدافعية لدى المشرف عليهم وتساهم فى تبادل الآراء والافكار والخبرات وعلاج أوجه القصور كما أكدت دراسة (فتح الباب، ٢٠١٦).

- جاء فى الترتيب الثانى العبارة رقم (٦) التى تنص على : " الحرص على الإنصات من قبل المشرف تجاه المشرف عليه " حيث حصلت على اكبر وزن نسبي قدرة (٤٨٩) ومتوسط مئوى قدرة ( ٩٦,٤٥ ) حيث ترى الباحثة أن الإنصات من اساليب الاتصال الفعال الذى يساهم فى نجاح الاجتماعات الإشرافية ويشعر المشرف عليهم بالاحترام والتقدير وتتفق تلك النتائج مع دراسة (قنديل، ٢٠١٥)، الذى توصل إلى نجاح المشرف يعتمد على ما يتمتع به من مهارات خاصة المهارات الإنسانية من اتصال فعال وتعامل ناجح ومؤثر وذلك لتحقيق جودة العمل، و ايضا نتائج دراسته احمد (1996) التى اكدت علي اهمية الاصغاء كاداه فعاله لنجاح الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه.
- جاء فى الترتيب الثالث العبارة رقم (٣) التى تنص على: " التركيز على تصويب الأخطاء " حيث حصلت على اكبر وزن نسبي قدرة ( ٤٨٧ ) ومتوسط مئوى قدرة (٩٦,٠٦) حيث يهدف المشرف لمساعدتهم علي النمو من خلال تصويب الاخطاء خلال الاجتماعات الاشرافيه بشكل عام ليستطيعوا القيام بمسؤولياتهم المهنيه, كما ان ابرز الجوانب الإيجابية لدى المشرف عليهم يدفعهم نحو تحسين أداء عملهم وتطويره, و ترسم لهم الطريق السليم للتصرف في المواقف الاجتماعيه.
- جاء فى الترتيب الرابع العبارة رقم (١) التى تنص على: " الوقوف على ما تم تحقيقه من خطة العمل مع الجماعة." حيث حصلت على اكبر وزن نسبي قدرة (٤٨٦) ومتوسط مئوى قدرة (٩٥,٨٦) وترى الباحثة أنه يساهم فى متابعة العمل بصفة مستمرة ويصل بالمشرف عليهم نحو التغيير المرغوب، كما يثير احساسهم بالمسؤليه نحو التعاون و الاسهام فى المناقشات .
- جاء فى الترتيب الخامس العبارة رقم (٢) التى تنص على: " الاهتمام بالنصح والإرشاد من قبل المشرف للمشرف عليه.. " حيث حصلت على وزن نسبي (٤٨٥) ومتوسط مئوى قدرة ( ٩٥,٦٦ ) وترى الباحثة أن ذلك يؤدي لزيادة قدرة المشرف عليهم، على العطاء، وتؤكد على دور المشرف فى المساعدة الإيجابية للمشرف عليهم، كما توصلت دراسة (Macvliffe, 2006) إن الإرشاد يساعدهم على اتخاذ القرارات مع فريق العمل لتحقيق أهداف المهنة و يساهم في نموهم بقدر كاف.
- جاء فى الترتيب الخامس مكرر العبارة رقم ( ٤ ) التى تنص على : " أبرز نقاط القوة لدى المشرف عليه وتدعيمها.." حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٨٥) ومتوسط

مئوى قدرة ( ٩٥,٦٦ ) وترى الباحثة أنه يؤدي بالمشرف عليهم للوقوف جنباً إلى جنب لتحمل المسؤولية وبذل الجهد، وذلك من الآثار الإيجابية للإشراف ودوره في المتابعة المستمرة كما أكدت دراسة (Cleak & Cleaver, 2020).

- جاء في الترتيب السابع العبارة رقم (٥) التي تنص على : " إزالة المخاوف لدى المشرف عليه أثناء جلسة الاجتماع الإشرافي " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٨٤) ومتوسط مئوى قدرة (٩٥,٤٦) وترى الباحثة أن الخوف من الصعوبات التي تواجه المشرف عليهم خاصة إذا كان حديث العمل كما يحد من الاستفادة من عملية الإشراف وتجعل الاجتماع الإشرافي يتسم بالطابع الرسمي وذلك ما اتفق مع دراسة (عبد العزيز، ١٩٩٦) و قد يصل بالمشرف عليهم لصعوبه فهم التوجيهات، و ايضا دراسته عوض (2008) التي اوصت بمساعدة المشرف عليهم لاجتياز مرحلة الفهم مع صعوبة التطبيق من خلال مراعاة تنوع الانشطة التعليميه في الاشراف بما يحقق الايجابيه و اثاره دافعيته.

- جاء في الترتيب السابع مكرر العبارة رقم (٧) التي تنص على : " الحرص على نقل الخبرات للمشرف عليه." حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٨٤) ومتوسط مئوى قدرة (٩٥,٤٦) وترى الباحثة أن أهم الأغراض التي يريد المشرف تحقيقها للتأكد من إنجاز المهام المطلوبة ويستلزم ذلك توافر مهارات التواصل الفعال وذلك ما اشارت إليه دراسة (Hair, 2013).

- جاء في الترتيب التاسع العبارة رقم (٩) التي تنص على: " التنوع في استخدام الأساليب المختلفة (مناقشات - عصف ذهني ... الخ) حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٦٩) ومتوسط مئوى قدرة (٩٢,٥٠) وترى الباحثة أنه يساعد في تنمية وتطوير المهارات الفنية للمشرف عليهم كما يدل على خبرة ومهارة المشرف ودوره في إحداث التغيير الإيجابي، كما اتفقت دراسة (عاطف، ٢٠٠٦) علي اهمية اختيار الوسائل المناسبه لتحقيق الهدف من الاجتماع.

- جاء في الترتيب العاشر العبارة رقم ( ١٠ ) التي تنص على : " الاتفاق بين المشرف والمشرف عليه على الخطة المستقبلية " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة ( ٤٥٨ ) ومتوسط مئوى قدرة (٩٠,٣٤) حيث يقوم المشرف بالقاء الاسئلة و الموضوعات التي يجب دراستها في الاجتماع المقبل، وترى الباحثة أن إعداد الخطط يهدف للتحسين

المستمر، كما أنه دليلاً على السعي للوصول لجودة العمل وتعزيز فرص التعلم وذلك ما أوصلت به دراسة (قنديل، ٢٠١٥).

جدول (١٢) "متطلبات جودة الاجتماعات الإشرافية بعد عقد الاجتماع" (ن = ١٦٩)

م	العبارات	نعم	الى حدا	لا	الوزن النسبي المثوى	الوزن النسبي	الترتيب
١	تدوين القرارات التي تم اتخاذها.	١٥٧	٩٧.٦٣	٤٩٥	١٢	٠	٤
٢	حصر الأعمال التي تم الاتفاق بشأنها والمرتبطة بالعمل مع الجماعة.	١٥٥	٩٧.٢٤	٤٩٣	١٤	٠	٥
٣	الحرص على توزيع ما تم تدوينه (تسجيل كامل الاجتماع أو ملخص له) للمشاركين.	١٤٠	٩٣.٨٩	٤٧٦	٢٧	٢	١٠
٤	الاتصال بالإشراف الأعلى لرفع التقارير اللازمة بشأن العمل للوقوف على ما تم إنجازه.	١٤٤	٩٥.٠٧	٤٨٢	٢٥	٠	٨
٥	بحث كيفية علاج أوجه القصور أو السلبيات المتعلقة بالعمل والتي طرحت في الاجتماع.	١٦١	٩٨.٤٢	٤٩٩	٨	٠	١
٦	متابعة سير الأمور بالنسبة للأعمال التي تعقب الاجتماع.	١٥٠	٩٦.٢٥	٤٨٨	١٩	٠	٦
٧	إعداد خطة العمل الخاصة بالمشرف عليه.	١٦١	٩٨.٠٣	٤٩٧	٦	٢	٢
٨	إعداد خطة عمل لبعض الأفراد من أعضاء الجماعة.	١٤٦	٩٤.٨٧	٤٨١	٢٠	٠	٩
٩	إعداد خطة العمل الخاصة من قبل المشرف والمشرف عليه للجماعة ككل وأنشطتها.	١٥٩	٩٨.٠٣	٤٩٧	١٠	٠	٢م
١٠	حفظ التسجيلات والوثائق الخاصة بالاجتماع الإشرافي.	١٤٩	٩٦.٠٦	٤٨٧	٢٠	٠	٧
	المجموع	١٥٢٢	----				

تضح من الجدول مايلي:

- جاء في الترتيب الاول العبارة رقم ( ٥ ) التي تنص على : " بحث كيفية علاج أوجه القصور أو السلبيات المتعلقة بالعمل والتي طرحت في الاجتماع " حيث حصلت على اكبر وزن نسبي ( ٤٩٩ ) ومتوسط مئوى قدرة ( ٩٨,٤٢ ) حيث اشارت نتائج دراسته حامد (2003) الي حاجه المشرف عليهم الي دورات تدريبيه علي الاساليب المهنيه الحديثه غير الذي اعتاد علي استخدامها و ان عدم معرفتهم بتلك الاساليب يعتبر من الصعوبات التي تواجههم في العمل, كمت توصلت دراسته حسان (2019) علي ان سيطرة المشرف علي الاجتماعات الاشرافية تحد من نمو المشرف عليهم.

- جاء في الترتيب الثانى العبارة رقم ( ٧ ) التى تنص على : " إعداد خطة العمل الخاصة بالمشرف عليه. " حيث حصلت على وزن نسبي ( ٤٩٧ ) ومتوسط مئوى قدرة ( ٩٨,٠٣ )، وترى الباحثة أنها تتيح فرص أفضل للمشرف عليهم لفهم الأهداف والمهام المطلوبة، كما تساعد المشرف على مراجعة أدائهم، كما اوصت دراسته عويس (2005) بضروره تحديد المشكلات التى تعوق التحسين المستمر للاداء و استخدام الامكانيات الحديثه لتتميه قدرات المشرف عليهم.
- جاء فى الترتيب الثانى مكرر العبارة رقم ( ٩ ) التى تنص على : " إعداد خطة العمل الخاصة من قبل المشرف والمشرف عليه للجماعة ككل وأنشطتها " حيث حصلت على وزن نسبي ( ٤٩٧ ) ومتوسط مئوى قدرة ( ٩٨,٠٣ ) حيث أكدت الدراسات وكذلك الأطر النظرية أن المسئولية مشتركة بين المشرف والمشرف عليهم فى العمل، وذلك يزيد من ثقة المشرف عليهم فى أنفسهم ويساهم فى نجاح العمل.
- جاء فى الترتيب الرابع العبارة رقم (١) التى تنص على: " تدوين القرارات التى تم اتخاذها " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة ( ٤٩٥ ) ومتوسط مئوى قدرة (٩٧,٠٣)، وترى الباحثة أنها تلزم المشرف عليهم بالقرارات خاصة ما يرتبط بكيفية علاج أوجه القصور أو السلبيات المتعلقة بالعمل، وقد اكدت دراسته حسن و ابوزيد (٢٠٠٩) علي اهميه تدوين القرارات كما يجب ان يشجع المشرف المشرف عليهم لأخذ الملاحظات التى يري اهميتها لهم.
- جاء فى الترتيب الخامس العبارة رقم ( ٢ ) التى تنص على : " حصر الأعمال التى تم الاتفاق بشأنها والمرتبطة بالعمل مع الجماعة " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٩٣) ومتوسط مئوى قدرة (٩٧,٤٢)، وترى الباحثة أنه يجب على المشرف عليهم إعداد خطة زمنية لتنفيذ البرامج و الخطط الخاصه بالتنميه المهنيه وهي من أهم عوامل نجاح مهمتهم، حيث توصلت دراسة عماره (٢٠١١) الي ضروره تنميه مهاره الاتصال و مهاره العمل الفريقي بما يساعد علي جوده ادائهم للعمل مع الجماعات.
- جاء فى الترتيب السادس العبارة رقم (٦) التى تنص على: " متابعة سير الأمور بالنسبة للأعمال التى تعقب الاجتماع " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٨٨) ومتوسط مئوى قدرة ( ٩٦,٢٥ ) وترى الباحثة أنه من المتطلبات الضرورية للمشرفين والمشرف عليهم (حيث اتفقت مع دراسة حجازي، ٢٠١٨) من مطالبه للتوجيه بضروره المتابعة وزيادة عدد الاجتماعات الإشرافية.

- جاء في الترتيب السابع العبارة رقم (١٠) التي تنص على: " حفظ التسجيلات والوثائق الخاصة بالاجتماع الإشرافي " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٨٧)، ومتوسط مؤوى قدرة ( ٩٦,٠٦ )، وترى الباحثة أن حفظ السجلات يساعد المشرف عند الرجوع اليها على فهم و دراسة السلوك الفردي والجماعي ويستطيع المشرف قياس نمو المشرف عليهم وتطورهم.
- جاء في الترتيب الثامن العبارة رقم (٤) التي تنص على: " الاتصال بالإشراف الأعلى لرفع التقارير اللازمة بشأن العمل للوقوف على ما تم إنجازه " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة (٤٨٢) ومتوسط مؤوى قدرة (٩٥,٠٧)، وترى الباحثة أنها خطوة هامة حيث يستخدم الإشراف الأعلى سلطاته في الموافقة على إقرار الأنشطة، و هذا يتفق مع دراسته عبدالفتاح
- (٢٠١٥) حيث اوصي بضرورة مراعاة مبادئ الاشراف و العمليه الاشرافيه وفقا لتسلسل الخبرات الاشرافيه .
- جاء في الترتيب التاسع العبارة رقم (٨) التي تنص على: " إعداد خطة عمل لبعض الأفراد من أعضاء الجماعة " حيث حصلت على وزن نسبي قدرة ( ٤٨١ ) و متوسط مؤوى قدرة ( ٩٤,٨٧ )، وترى الباحثة أن لكل عضو إمكانياته وقدراته فقد يحتاج البعض لتعليم المزيد من المعارف والمهارات وتوضح استيعاب المشرف للمتطلبات المهنية التي تساعده على أداء الدور ويتفق ذلك مع دراسة (الفي، ٢٠١١) التي توصلت إلى أن درجة استيعاب الأخصائيين للمتطلبات المهنية تنعكس على ممارسة الخدمة الاجتماعية وتساعد على تقديم خدمات ذات مستوى اعلى يمكن تطويره باستمرار.
- جاء في الترتيب العاشر العبارة رقم ( ٣ ) التي تنص على: " الحرص على توزيع ما تم تدوينه (تسجيل كامل الاجتماع أو ملخص له) للمشاركين." حيث حصلت على وزن نسبي قدرة ( ٤٧٦ ) ومتوسط مؤوى قدرة ( ٩٣,٨٩ ) وهذا ما توصلت اليه دراسة يمانى(١٩٩٢) حيث يسهم ذلك فى الوقوف على النشاط الحقيقي للمشاركين ومتابعة مدى التقدم فى المهام و الخبرات الجديده التي تم اكتسابها مما يؤدي لوضع خطط مستقبلية واقعيه.

جدول (١٣) يوضح المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الاجتماعات الاشرافية ن = (١٦٩)

م	العبرة	الاستجابات					
		نعم		إلى حد ما		لا	
		ك	%	ك	%	ك	%
أ	معوقات ترجع الي الأخصائي الاجتماعي						
١	عدم الدقة في اختيار موضوعات المناقشة في الاجتماعات.	١٥١	٨٩	١١.٢	٦	٧	٤
٢	استغراق الكثير من الوقت في مناقشة الامور الادارية والروتينية .	١٥٦	٩٢.٣	٩	٥.٣	٤	٢.٣
٣	عدم الرضا عن ظروف العمل من قبل بعض الاخصائيين.	١٤٢	٨٤	٧	٤	٢٠	١١.٨
٤	شعور بعض الاخصائيين بعدم جدوي تلك الاجتماعات.	١٥٢	٨٩.٩	٨	٤.٧	٩	٥.٣
٥	عدم القدرة علي استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.	١٣٣	٧٨.٦	١٩	١١.٢	١٧	١٠
٦	اعتماد بعض الاخصائيين علي التعليم من خلال خبرة الممارسة بديلا للإشراف.	١٤٦	٨٦.٣	٢٣	١٣.٦	-	-
ب	معوقات ترجع للمؤسسة						
١	عدم تقبل المؤسسة اقتراحات الاشراف	١٥٣	٩٠.٥	٥	٢.٩	١١	٦.٥
٢	عدم اهتمام المؤسسة بالبرامج التدريبية وبرامج التعليم المستمر للاخصائيين الاجتماعيين.	١٣٨	٨١.٦	٢٢	١٣	٩	٥.٣
٣	تركيز المؤسسة علي المتطلبات الحالية للاخصائيين وعدم التفكير في المتطلبات المستقبلية	١٤٨	٨٧.٥	١٨	١٠.٦	٣	١.٧
٤	افتقاد المؤسسة للوسائل التكنولوجية الحديثة	١٥٧	٩٢.٩	١٢	٧	-	-
٥	ضعف الحوافز المادية التي تقدمها المؤسسة	١٥٥	٩١.٧	١٤	٨.٣	-	-

#### يوضح الجدول السابق:

- يتضح من الجدول أن المعوقات التي تحد من جودة الاجتماعات الاشرافية والتي ترتبط بالاخصائيين الاجتماعيين يرجع بعضها الي أستغراق الكثير من وقت الاجتماعات في مناقشة الامور الادارية والروتينية ، ثم يليها عدم الدقة في اختيار موضوعات الاجتماعات الاشرافية وقد اتقف هذا مع دراسة (Danys.2017)

- يتضح من الجدول أن المعوقات التي تحد من جودة الاجتماعات الاشرافية والتي ترتبط بالمؤسسات ترجع الي أفتراد المؤسسة للوسائل التكنولوجية الحديثة ويلبها أيضا ضعف الجوافز المادية وكذلك عدم تقبل المؤسسة لاقتراحات الاشراف .

### سابعاً: مؤشرات دليل جودة الاجتماعات الإشرافية

قامت الباحثة بإجراء عدة مقابلات مع كلا من المشرفين الميدانيين والخبراء الاستشاريين والاساتذة الاكاديميين وأعضاء هيئات التدريس في معاهد الخدمة الاجتماعية وكليات الاداب بغرض اخذ رأيهم في فقرات الاستبيان الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الاجتماعات الاشرافية من خلال عينة قوامها (١٦٩) عضو، استطاعت الباحثة استخلاص بنود الدليل التي تشير الى جودة الاجتماعات الاشرافية من خلال تحضير الاجتماعات او ادارة الاجتماعات او بعد الانتهاء من الاجتماعات كما يلي :

#### ١- مؤشرات دليل جودة التحضير للاجتماع :

اشار اعضاء العينة الى موافقتهم على فقرات استبيان مؤشرات جودة التحضير للاجتماع بدرجات متفاوتة ، فقامت الباحثة بترتيب تلك المؤشرات ترتيباً تنازلياً مما يوضح اهميتها كما يلي :

م	المؤشرات	شواهد و ادلة وجود المؤشر	ملاحظات
١	تحديد وقت مناسب للاجتماع	- تحديد الوقت من (٤٥ : ٩٠) دقيقة. - تحديد ساعة البداية و ساعة النهاية .	
٢	تحديد مكان ملائم لعقد الاجتماع الإشرافي	- جودة التهوية والاضاءة ، - البعد عن الضوضاء . - توفير مقاعد و مناخذ مناسبة. - وجود سبورة ورقية لشرح بعض النقاط .... الخ. - أخذ الآراء على المكان الأنسب للاجتماع.	
٣	التفكير في الهدف الذي من أجله يتم عقد الاجتماع	- تبادل معلومات حول موضوعات محددة. - تزويد الأعضاء الجدد بالمعارف والمهارات اللازمة. - تقييم اداء الاعضاء والمشرفين. - توجيه المشرف عليهم الى تفعيل بعض الانشطة او الموضوعات. - مواجهة مشكلات الجماعات المقدمة. - تقديم مخطط للبرامج والأنشطة قبل الاجتماع بوقت كاف. - تشاور في خطط العمل الحالية و المستقبلية مما يضمن نجاح العمل.	
٤	وضع أهداف دقيقة وواضحة للاجتماع	- تنظيم المناقشات. - تحديد الجانب المهم في مناقشة كل مشرف. - وضع الاهداف التي يبني عليها جدول الاعمال بما يتفق مع المشرف عليهم المشاركين في الاجتماع. - سهولة الاطلاع على المستندات ذات الصلة بالاجتماع.	
٥	تحديد موعد للاجتماع متضمناً بدايته ونهايته	- ارتباطه بالوقت و المكان حيث يجب على الجهة المنظمة للاجتماع تحديد متى يبدأ ، ومتى ينتهي وليس حسب الموقف. - مكان الاجتماع وتتضمن تلك العناصر في - الاعمال	
٦	تحديد جدول أعمال الاجتماع الإشرافي	يشمل جدول الاعمال على: - لتصديق على محضر الاجتماع السابق ، - متابعة القرارات التي اتخذت في الاجتماع السابق .	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الموضوعات التي سوف يتم مناقشتها .</li> <li>- وما يستجد من اعمال ،</li> </ul>		
٧	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إعلان جدول الاعمال قبل موعد الاجتماع بوقت كاف.</li> <li>- مرفق به تاريخ وموعد عقد الاجتماع .</li> <li>- زمن الاجتماع مع اهمية الحضور فى الموعد المحدد وعدم التخلف</li> <li>- فى حالة الإنابة يمكن ابلاغ المشرف بوقت كاف حتى يتمكن من اعداد بطاقة التعارف.</li> <li>- يسمح بالانضمام عن طريق الفيديو كونفرانس.</li> </ul>	ابلاغ المشاركين في الاجتماع بموعده ومكانه قبلها بوقت كاف.	
٨	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مناسبة عدد الحضور مع القاعة</li> <li>- تجهيز الملف الخاص بكل مشرف.</li> <li>- ترتيب جدول الاعمال من حيث اهمية المناقشات بالنسبة للحضور</li> </ul>	تحديد حجم الحضور طبقاً لنوع الاجتماع (إشراف فردي - جماعي)	
٩	<ul style="list-style-type: none"> <li>- اختيار حجرة مناسبة.</li> <li>- توفير المعدات.</li> <li>- امدادات الضيافة .</li> <li>- الجوانب اللوجيستية مثل توفير المقعد المريح والمنضدة المناسبة ، السبورة ، وجهاز وشاشة العرض ، جهاز الاذاعة الداخلية .. الخ.</li> <li>- ملف خاص بكل عضو يشمل جدول الاعمال والمذكرات الخاصة بكل موضوع ، والاحالات الواردة من جهات مختلفة والمطلوب فيها مذكرات الإيضاحية.</li> </ul>	الترتيبات الإدارية المرتبطة بعقد الاجتماع	
١٠	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ماذا يحدث إذا انقطعت الكهرباء،</li> <li>- تعذر حضور منظم الاجتماع او وجود مشكلات طارئة اثناء الاجتماع.</li> <li>- التصويت على استبدال التواجد لحضور الاجتماع بأن يتم استخدام أحد التطبيقات الحديثة للتواصل On line فى الحالات الطارئة لكنها لا تغني عن الاجتماعات وجهاً لوجه.</li> </ul>	تحديد بدائل لكل التفصيلات الخاصة بعقد الاجتماع الإشرافي	

### ثانياً: مؤشرات دليل عقد وإدارة الاجتماعات الإشرافية

م	المؤشرات	شواهد وأدلة وجود المؤشر
١	الاهتمام بالمناقشات والتفاعلات المتبادلة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- زيادة المشاركة في تبادل الآراء.</li> <li>- اصغاء المشرف للمشرف عليهم.</li> <li>- تدخل المشرف في الوقت المناسب.</li> <li>- طرح أفضل لموضوعات المناقشة.</li> </ul>
٢	الحرص على الإنصات من قبل المشرف تجاه المشرف عليه.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التقليل من الأخطاء لدى المشرف عليهم.</li> <li>- تحسن في تقدير الذات والثقة بالنفس.</li> </ul>
٣	التركيز على تصويب الأخطاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توجيه المناقشة لموضوعات محددة ومشتركة.</li> <li>- إشراك الجميع في تقديم الحلول لموقف ما.</li> </ul>
٤	الوقوف على ما تم تحقيقه من خطة العمل مع الجماعة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المشاركة في وضع جدول أعمال الاجتماع القادم.</li> <li>- اقتراح البرامج التدريبية اللازمة للتطور والنمو.</li> <li>- المشاركة في تقييم الأداء.</li> </ul>
٥	الاهتمام بالنصح والإرشاد من قبل المشرف للمشرف عليه.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المشاركة الإيجابية في المناقشات.</li> <li>- تحسن في الخطط المقدمة ومستوى الخدمات التي يؤديها المشرف عليهم.</li> </ul>

م	المؤشرات	شواهد وأدلة وجود المؤشر
٦	إبراز نقاط القوة لدى المشرف عليه وتدعيمها.	- ظهور القدرات الابتكارية. - التعاون والإسهام في المناقشات. - تبادل المعلومات ونقل الخبرات بين المشرف عليهم وبين المشرف والمشرف عليهم.
٧	إزالة المخاوف لدى المشرف عليه أثناء جلسة الاجتماع الإشرافي.	- تنظيم اجتماعات إشرافية فردية. - الإقبال على إيجاد الحلول للمواقف المختلفة.
٨	الحرص على نقل الخبرات للمشرف عليه.	- التحليل المشترك للمواقف الجديدة. - المقارنة بين البدائل واختيار الأنسب. - إثارة موضوعات جديدة للمناقشة من قبل المشرف. - تجاوز المواقف الصعبة.
٩	التنوع في استخدام الأساليب المختلفة من (مناقشات - عصف ذهني ...الخ).	- مشاركة الجميع بالرأي. - تقديم أفكار جديدة.
١٠	الاتفاق بين المشرف والمشرف عليه على الخطة المستقبلية	- توظيف الموارد المتاحة. - تحديد مدة زمنية لتحقيق كل نشاط. - وضع الخطط والبرامج التدريبية.

#### ثالثًا: مؤشرات دليل ما بعد عقد الاجتماعات الإشرافية

م	المؤشرات	شواهد وأدلة وجود المؤشر
١	بحث كيفية علاج أوجه القصور أو السلبيات المتوقعة بالعمل.	- تحسن ظروف العمل بالمؤسسة. - تقديم المقترحات.
٢	إعداد خطة العمل الخاصة بالمشرف عليه.	- تنظيم برامج تدريبية لتنمية مهارات المشرف عليهم. - عقد اجتماعات إشرافية فردية.
٣	إعداد خطة عمل الخاصة للجماعة ككل	- تحليل المواقف الاجتماعية. - إتاحة الإمكانيات أمام المشرف عليهم. - تطبيق المقاييس الخاصة بنمو الجماعة. - اشتراك كل من المشرف والمشرف عليه في وضع الخطط.
٤	تدوين القرارات	- إعداد التقارير. - التفكير الإبداعي وحل المشكلات. - تولد المزيد من الأفكار.
٥	حصر الأعمال التي تم الاتفاق بشأنها والمرتبطة بعمل الجماعة.	- وضع الخطط الزمنية. - متابعة المشرف للمشرف عليهم.
٦	متابعة سير الأمور بالنسبة للأعمال عقب الاجتماع.	- وضع خطط للاتصال المستمر. - تقديم التقارير الفترية. - استمرار الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعية.
٧	حفظ التسجيلات والوثائق الخاصة بالاجتماع الإشرافي.	- كتابة التقارير العامة للمؤسسة الشهرية والسنوية. - تحقق أعراض المؤسسة.

م	المؤشرات	شواهد وأدلة وجود المؤشر
		- توفر المعلومات للمناقشة في الاجتماعات الإشرافية التالية.
٨	الاتصال بالإشراف الأعلى لدفع التقارير للوقوف على ما تم إنجازه.	- تقييم الاجتماعات الإشرافية. - الوصول لحلول وإجابات لما يثار داخل الاجتماعات.
٩	إعداد خطة لبعض الأفراد من أعضاء الجماعة.	- التعرف على قدرات الأعضاء. - الحصول على معلومات عن تلك الأفراد من مصادر مختلفة. - وضع الخطط لمقابلة الاحتياجات المختلفة.
١٠	الحرص على توزيع ما تم تدوينه وتسجيل كامل الاجتماع أو ملخص للمشاركين.	- إعداد تقرير فردي عن جهد كل من المشرف والمشرف عليهم. - تحديد المهام والمسئوليات وتوزيعها. - ترتيب جدول الأعمال القادم.

### المراجع العربية:

- إبراهيم، تامر محمد عبد الغني (٢٠١٣). معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٣٤ ، القاهرة.
- ابن منظور، لسان العرب (١٩٨٤). دار المعارف، القاهرة.
- احمد، نبيل ابراهيم (١٩٩٦) : الإصغاء كأداة في الاجتماعات الإشرافية الجماعية مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، العدد ١ ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
- إسماعيل، فاطمة عبد الله (٢٠١٠). معايير جودة البرامج الاجتماعية المقدمة للشباب في مراكز التعليم المهني من منظور طريقة خدمة الجماعة، بحث منشور، مجلة دراسات والخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثامن والعشرون، القاهرة.
- الجوهري، محمد وعبد المحسن، عبد الحميد (١٩٩١). العمل الفرقي في ممارسة الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي الواسع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.
- حامد ، محمد دسوقي (٢٠٠٣) : دراسة تحليلية للأساليب التي يستخدمها أخصائي الجماعة و أعضائها ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية ، العدد ١٥ ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
- حبيب، جمال شحاته (٢٠٠٩). هل الخدمة الاجتماعية في أزمة، ورقة عمل، المؤتمر العلمي السابع، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- حجازي، صالح صبري (٢٠١٨). متطلبات تفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء معايير ضمان الجودة والاعتماد، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد العاشر، جامعة الفيوم.

حسان، شيرين (٢٠١٩). مدى فاعلية الاجتماعات الجماعية الإشرافية في إكساب الطلاب مهارات وضع وتصميم البرامج، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة.

حسن، سمير سالم (٢٠٠٩) : برنامج مقترح لتفعيل دور الاجتماعات الإشرافية الجماعية في اكتساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات العمل مع الجماعات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد ٢٧، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

حسن، أحمد (٢٠٠٤). الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين بالمجال المدرسي، بحث منشور، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

حسين، زغول عباس (٢٠٠١). المعوقات التي تواجه مشرفي التدريب الميداني عند استخدام الاجتماع الإشرافي الفردي، بحث منشور، المؤتمر العلمي الرابع عشر، المجلد الثالث، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

حمدان، محمد (١٩٩٢). الإشراف في التربية المعاصرة، دار التربية الحديثة، عمان، الأردن.

حميد، محمد مصطفى (٢٠١٥). خدمة الجماعة أسس ونظريات، دار الإسلام للطباعة والنشر، القاهرة.

خضر، محمد علي (١٩٩٦): الإشراف والتقويم في طريقة العمل مع الجماعات، المكتب المركزي، الجامعة الإسلامية، غزة.

خضير، صفاء (٢٠١٥). متطلبات تطوير الإشراف التوجيهي الاجتماعي لتحقيق جودة ممارسة العمل مع الجماعات المدرسية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

رجب، ابراهيم عبد الرحمن (١٩٨٨): أساسيات التدريب الميداني، مكتبة وهبه، القاهرة. شمس الدين، محمد وآخرون (١٩٩٩). الإشراف والقياس في العمل مع الجماعات، مركز الإيمان، القاهرة.

شوقي، حنان (٢٠١٠). تصور مقترح لمعايير جودة ممارسة الأنشطة الجماعية كآلية لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي للعمل مع الأسر الطلابية، المؤتمر العلمي الثالث والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.

عاطف، ماجدي (٢٠٠٦). فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارة في إدارة الاجتماعات الإشرافية لدى المشرفات الأكاديميات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الخامس عشر، الجزء الأول، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

- عاطف، ماجدي (٢٠٠٨). المهارات التطبيقية للإشراف في العمل مع الجماعات، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.
- عباس، زغول (٢٠١٠). معايير جودة برنامج التدخل المهني في بحوث طريقة خدمة الجماعة، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٢٨، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- عبد العزيز، هشام محمد (١٩٩٦). تقويم وسائل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
- عبد الهادي، عبد الحكيم (٢٠٠٥). العلاقة بين دور الإشراف التوجيهي الاجتماعي وتنمية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي، بحث منشور، المؤتمر الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- عبد، بدر الدين كمال (٢٠١٢) : متطلبات التنمية المهنية في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، العدد ١، مركز البحوث و خدمة المجتمع ، الاسكندرية.
- عطية، عبد الحميد وجمعة، سلمى (١٩٩٩). التطوير والتطبيق في طريقة العمل مع الجماعات وعمليات الإشراف والتقويم، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- عمارة ، طارق لبيب (٢٠١١) : العلاقة بين جودة التدريب و بين تنمية المهارات التنظيمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال التأمين الصحي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية العدد ٣١ ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- عوض ،سماح سالم (٢٠٠٨) : تطبيق أسلوب التعليم الذاتي في الإشراف لمساعدة المشرف عليهم في اختيار مرحلة الفهم مع صعوبة التطبيق ،المؤتمر العلمي الأول ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة أسيوط .
- عويس ، محمد محمود (٢٠٠٥) : مؤشرات تطوير مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية عند مستوى البكالوريوس ، ورقة عمل ، المؤتمر العلمي الأول للخدمة الاجتماعية و قضايا الإصلاح نحو برنامج لضمان الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية ، لجنة قطاع معاهد الخدمة الاجتماعية ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد.

الفتاح ، محمود محمد منير (٢٠١٥) : متطلبات تحسين العملية الإشرافية للمشرفين الأكاديميين لجودة تدريب الطلاب على طريقة خدمة الجماعة مجلة الخدمة الاجتماعية العدد ٥٢ ، الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين القاهرة .

فتح الباب، عصام عبد الرازق (٢٠١٦). التدريب المستمر كآلية لجودة طريقة العمل مع الجماعات، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (٥٦)، مجلد (٦)، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة.

فرغلي، صفاء أحمد (٢٠١٢). استخدام المشرف الأكاديمي لمهارة إدارة الوقت في الاجتماعات الإشرافية الجماعية، المؤتمر العلمي الدولي الخامس والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

اللقى، صلوحه محمود (٢٠١١).المتطلبات المهنية لتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي، رؤية تحليلية للممارسين، المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

قنديل، محمد بسيوني (٢٠١٥). واقع ممارسة المشرف الأكاديمي للمهارات الإنسانية مع طلاب التدريب الميداني، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد الثالث والخمسون، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين.

مجيد، سوسن شاكر (٢٠١٤). الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية، ط١، دار الصفا للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

مرعي، إبراهيم بيومي وعاطف، ماجدي (٢٠٠٦). النماذج والنظريات العلمية والمهارات الإشرافية في خدمة الجماعة، مكتبة الرشد، الرياض.

منقربوس، نصيف فهمي (٢٠٠٩). العملية الإشرافية بين معايير الجودة ومهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.

منقربوس، نصيف فهمي (٢٠٠٨):المهارات التطبيقية للإشراف في العمل مع الجماعات، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، جامعة حلوان .

يمانى، سعيد (١٩٩٢) : العلاقة ما بين نموذج الإشراف المعهدى و زيادة مهارات طلاب التدريب الميدانى، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة

المراجع الأجنبية:

- Adams, R (2000).** Quality Assurance in social work encyclopedia of social work, Blackwell, UK.
- Bernard, Janinem & Good Year, Rooney K. (2019).** Fundamentals of clinical supervision, 6th edition, the Merrill counselling series, NJ.
- Cleak, H. Zuchowsk & Cleavers, M (2020).** An exploration of student's experiences of external supervision, australlion & Newzealand Social work and welfare education and research.
- Danys, Allyson & others (2017).** Evaluating social work supervision, Aotearoa, Newzoland, social work, Vol. 29, No.3.
- Donoghue, Kieran (2008).** Towards improving social work supervision, massey university, Newzeland.
- Gralink, David B. (1997).** Webster, new world dictionary, New York.
- Hair, Heather (2013).** The purpose and duration of supervision, and the training and discipline of supervision, British, Oxford university press, N43, Uk.
- Hashmi, Khutam (2005).** Introduction and implementation of total quality management journal of eletranics and quality management, N.y, V.6 No. 45.
- Henry, Marvin & Weber, Ann (2010).** Supervising student teachers, seventh edtion, R,L, education, New York.
- Margaret, Williamson (1961).** Supervision new patterns and process, association press, N.Y.
- Matamela, Freddy (2005).** The educational function of social work supervision, university of pretoria, etd – Mbau, South Africa.
- Shoot, Michael (2007).** Effective group work second edition, Palgrave Macmillan, N.Y.
- Stanley, Yvette (2018).** Supervision and effective social work practice, social care and early years regulation, blogofsled.
- Webster, (1991).** Dictionary of the language, lexicon pub, inch, N.Y.
- Willkins, Dikhan M. & Mcdonnall, J. (2018).** Evaluating the quality of social work supervision, IN:
- Drolet, Julie and others (2021).** Supervision models in social work field education an annotated Bibliography, university of Calgaey, (TFEL) Canada.

