

**العلاقة بين مهارات الأداء المهني وتحقيق  
الرضا الوظيفي لأخصائي خدمة الفرد  
بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة**

إعداد

**د. إيهاب عبد الخالق محمد**

مدرس خدمة الفرد

المعهد العالى للخدمة الإجتماعية

بالإسكندرية



## أولاً - مشكلة الدراسة والدراسات السابقة:

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بقضية التنمية المهنية باعتبارها إحدى القضايا القومية والحضارية، حيث أنها أساس كل تقدم يمكن أن يتحقق في المجتمع، ولا سيما في المجتمعات النامية، نظراً لحاجة هذه البلدان الملحة إلى تحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي الرشيد، وذلك من خلال الجهد الواعي والمنظم<sup>(١)</sup>.

لذلك فإن المنظمات العاملة في مجالات النشاط الإنساني بصفة عامة، والاجتماعي بصفة خاصة تعتمد في تحقيق أهدافها على مدى كفاءة وقدرة أفرادها على أدائهم المهني، لذا كان نجاح المنظمات واستمرارها مرهون بالاهتمام بالعنصر البشري وتدريبه للعمل على تنمية مهاراته مما قد ينعكس على رفع أدائه المهني<sup>(٢)</sup>.

ومن هنا يتضح أن الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يعد أحد دعائم التنمية البشرية، التي تسهم مع غيرها من المهن والتخصصات في تحقيق الأهداف، لذا كان لابد من الاهتمام بجانبين رئيسيين أولهما إعداد المهني، وثانيهما نمو الشخصية المهنية في مجال العمل الوظيفي، ومرجعية ذلك تشير إلى أن الأخصائي الاجتماعي هو المحور الحقيقي الذي تركز عليه الخدمة الاجتماعية في تحقيق أهدافها، وتأكيد فاعليتها، كما أنه يقوم بالدور المهني المطلوب من خلال ممارساته المهنية<sup>(٣)</sup>، ولا تتحقق فعالية الممارسة إلا بمستويات مقبولة من الرضا الوظيفي.

لذلك تجدر الإشارة إلى أن موضوع الرضا الوظيفي يحتل أهمية بالغة في مختلف المهن التي تتعامل مع الإنسان، فالأعباء المهنية قد تؤثر على قناعاته الوظيفية وبالتالي أدائه لأدواره بالكفاءة المطلوبة، فكلاهما - الأداء المهني، والرضا الوظيفي - انعكاس يعبر عن الآخر.

وبتمحيص هذا الأمر فقد أشارت نتائج عدد من الدراسات<sup>(٤)</sup>، إلى أن هناك العديد من العوامل التي ترتبط بالأداء المهني، كما أنها تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي؛ منها ما يتعلق بطبيعة العمل ذاته، ومنها ما يتعلق بالنمو المهني الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، القائم على اكتساب المعارف العلمية، ودعم الخبرات المهنية، وعلى هذا يمكن القول أن الأخصائي الاجتماعي يحتاج إلى الدعم المعرفي كي يتغلب على الضغوط المهنية، وتزداد لديه احتمالات الرضا الوظيفي<sup>(٥)</sup>. بل أحياناً تكون القدرة على معرفة كيفية أداء العمل عاملاً فعالاً في الرضا عنه، فلقد توصلت نتائج دراسة كسلر Keseler إلى أن الرضا عن العمل يرتبط ارتباطاً كبيراً بالقدرة على أدائه، كما أنه في نفس الوقت يرتبط بفرص المستقبل الناجح والدخل وساعات العمل<sup>(٦)</sup>.

كما تبين أن الخبرات المهنية أحد المتطلبات الأساسية لتحقيق الرضا الوظيفي للأفراد ولا يتأتى ذلك إلا من خلال مستويات مقبولة من الأداء يمكن الاعتماد عليها، حيث أنهم يتوقعون - بل وقد يرغبون في - الحصول على المسؤولية وأن يتصدوا للأعمال التي تضيف عليهم أهمية في عملهم، فأغلب الأفراد يميلون لأن يكونوا معترف بهم وبمجهودهم فيما يقيمون به من أعمال<sup>(٧)</sup>. وأن ما يحصلون عليه من خبرات، قد ينعكس على مستوى الرضا الوظيفي لديهم، ومن ناحية أخرى ولأنهم يميلون إلى الترقى الذي يعتمد في الأساس على الأداء المهني، فقد يمثل تنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين أساساً موضوعياً في تحقيق الرضا الوظيفي<sup>(٨)</sup>.

ومن ناحية أخرى تشير نتائج العديد من الدراسات إلى أن الرضا الوظيفي قد يتأثر بالاتجاهات السلبية الخاطئة التي يحتضنها الأفراد إزاء عملهم، وذلك جراء سوء تفاهم بينهم وبين الإدارة، أو من جراء اختلاف وجهات النظر لكلا الطرفين، أو نتيجة لاختلاف الطرفين في الحاجات والاهتمامات، أو على أثر إشاعات ذاعت بين الأفراد فأمنوا بها، كما اتضح أن الشكاوى والمظالم التي يرفعها الأفراد إلى الإدارة، قد لا يكون لها أساس موضوعي، فكثيراً ما تكون الشكاوى من قلة الأجور، أو كثرة ساعات العمل، أو سوء الظروف الفيزيائية للعمل، وسيلة للتخفيف من ضيق وقلق ومتاعب لا شعورية، هنا يتلخص تحقيق الرضا الوظيفي في تغيير الاتجاهات وتصويبها لدى كل من العاملين والرؤساء<sup>(٩)</sup>.

ولقد اتفقت العديد من الدراسات على أن المتغيرات المتعلقة بظروف العمل وبيئته المادية كالأجر Salary، والعلاقات الإنسانية والاجتماعية، والإشراف، وسياسة المؤسسة Managerial Policies، والإجراءات الإدارية Administrative Practices، وظروف العمل Working Conditions، والشعور بالأمن في العمل، تلعب دوراً مؤثراً في الرضا الوظيفي، ومن ناحية أخرى فإن الإحساس بالرضا عن العمل، من الأهمية بمكان في نجاحه، وإن وعى الأخصائي الاجتماعي بظروف العمل وبيئته المادية يؤدي إلى التوافق مع مشكلات العمل والتعامل مع الضغوط بقدرات مناسبة تحقق الفاعلية والكفاءة في العمل<sup>(١٠)</sup>.

وبالرغم من ذلك فقد أسترعى انتباه الباحث أثناء زيارته الميدانية المتكررة لبعض المؤسسات العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، انخفاض دافعية الأخصائيين الاجتماعيين للعمل، رغم أن الكثير منهم لديه رغبة ملحة خلال دراسته الأكاديمية، وبعد التخرج للحصول على دورات تدريبية متخصصة للعمل في مجالات الإعاقة الأمر الذي دفع الباحث إلى محاولة التعرف على أبعاد الأداء المهني من خلال دراسة استطلاعية<sup>(١١)</sup> وربطها بمؤشرات انخفاض الرضا الوظيفي لهؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

وبناءً على مستخلصات الدراسة الاستطلاعية تبين أن هناك بعضاً من المتغيرات التي تضعف من مستوى الرضا الوظيفي، لا تقتصر على مستوى الأجور، أو الترقى، أو طبيعة العمل، ولكنها ارتبطت بأدائهم المهني لوظائفهم، حيث أنه يمثل مؤشراً حاكماً للرضا الوظيفي لهؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين، ولعل هذا ما وجه الباحث للتفكير الجاد بهذه الدراسة ولا سيما انخفاض مستوى الأداء المهني للخريجين مع بعض حالات الإعاقة مثل العمل مع حالات متعددة الإعاقة Multidisability، أو اضطراب التوحد Autism Disorder، أو متلازمة أسبرجر Asperger Syndrome، أو متلازمة ريت Rett Syndrome، أو الإضطراب الانتكاس الطفولي Children Disintegrative Disorder، لذا تركز الدراسة الحالية على كيفية تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

(\*) قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية لعدد (٧٢) أخصائي اجتماعي لمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة لتحديد مهارات الأداء المهني المؤثرة على مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

ونظراً لإجراء العديد من الدراسات على محددات الرضا الوظيفي، والعوامل المؤثرة على تحقيقه، إلا أن أغلب الدراسات التي أحتلت معظم أهتمام الباحثين - فى حدود علم الباحث - لم تركز على العلاقة بين مستويات الأداء المهني وتحقيق الرضا الوظيفي، لذلك استهدفت الدراسة الحالية العلاقة بين مهارات الأداء المهني وتحقيق الرضا الوظيفي لأخصائى خدمة الفرد بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة. من هنا سعى الباحث لعرض مجموعة من الدراسات السابقة لكل من الأداء المهني، والرضا الوظيفي. والتي يمكن أن نعرض طائفة منها على النحو التالي:

(١) الدراسات الخاصة بتنمية مهارات الأداء المهني:

- دراسة يسرى سعيد وعبد المجيد طاش ١٩٩٩<sup>(١١)</sup>: حاولت الدراسة تحديد مهارات الأداء المهني مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية، والتي تمثلت فى ثلاثة أنواع رئيسية أولهما المهارات التفاعلية وشملت (مهارات الحضور، والمهارة التعبيرية، ومهارات الاستجابة، ومهارات التركيز، ومهارات توجيه التفاعل، ومهارات التشجيع على المشاركة)، وثانيهما مهارات جمع المعلومات والقيام بعملية التقدير وتضمنت (مهارات الوصف والتحديد، مهارات الاستكشاف وتوجيه الأسئلة، مهارات التلخيص والتجزئة، مهارات التحليل والتفسير)، وثالثهما المهارات العلمية أو التطبيقية وتكونت من (مهارات التوجيه، مهارات توفير المعونة النفسية، مهارات إعادة التنظيم، مهارات حل النزاعات، ومهارات تقديم النصائح والمقترحات).
- دراسة ممدوح محمد دسوقي ١٩٩٩<sup>(١٢)</sup>: استهدفت الدراسة التعرف على مهارات خدمة الفرد الجماعية وتحديدها من وجهة نظر الأخصائيين، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة معرفة وإدراك الأخصائيين الاجتماعيين لهذه المهارات، واستيعابهم لها نظراً لما تفرضه ممارسة الاتجاهات الحديثة فى خدمة الفرد من مهارات ومعارف ينبغى أن يلم بها الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسى، وكذلك إكساب الأخصائيين الاجتماعيين سلوكيات إيجابية لمواجهة القصور المتعلق بمعارف وتطبيق هذه المهارات المهنية المتخصصة لخدمة الفرد الجماعية أثناء العمل المباشر مع المجموعات العلاجية.
- دراسة هارديس Hardness ٢٠٠٠<sup>(١٣)</sup>: استهدفت الدراسة التعرف على مستويات الأداء المهني القياسية الخاصة بعمل الأخصائيين الاجتماعيين، حيث أشارت الدراسة إلى أهمية معالجة القصور الذى يعترى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من خلال دورات تدريبية هادفة، كما رصدت الدراسة استمرار قصور الأداء عند التعامل مع المشكلات، بالرغم من الالتحاق بالدورات التدريبية، لذا فقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء تقويم لفعالية أداء هذه الدورات، مشيرة إلى أن التقويم لا يقصد به الحكم على قدرات الأخصائى الاجتماعى، بل علاج المشكلات التى تواجه الأداء المهني، وزيادة تفعيل دوره لتحقيق وظيفته بأقصى درجة ممكنة.
- دراسة سحر قتيبي مبروك ٢٠٠١<sup>(١٤)</sup>: حاولت الدراسة التوصل إلى تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسى، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى عدم كفاية تقارير تقويم الأداء المهني بصفة عامة، وافتقاد تقارير التقويم إلى

الأسس الموضوعية، كما رصدت نتائج الدراسة عدم رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن كثرة الأعباء المهنية واستنفادها لكثير من الوقت والجهد، وينعكس ذلك على أدائهم المهني مع الحالات الفردية وجماعات النشاط.

- دراسة ناصر عويس ٢٠٠٢<sup>(١٥)</sup>: استهدفت الدراسة التعرف على نوعية الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الشباب، وقد أشارت الدراسة إلى أنها أحد المتطلبات الضرورية للعمل بالمجال، ومن ثم يكون لديهم من القدرات والكفاءات ما يمكنهم من فهم شخصيات هذا القطاع واستيعاب احتياجاته والتأثير الإيجابي الفعال معهم، بدرجة أداء عالية وفق متطلبات هذا العصر واحتياجاته.

- دراسة سهام على أحمد ٢٠٠٢<sup>(١٦)</sup>: استهدفت الدراسة التوصل إلى تصور مقترح لإكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات الممارسة المهنية، حيث أوضحت نتائج الدراسة عدم كفاية المقررات الدراسية الراهنة في إكساب الطلاب مهارات الممارسة العامة، مما يتطلب إعادة النظر في تلك المقررات سواء بتعديل محتواها أو إضافة مقررات جديدة تفيد في إعداد طلاب الخدمة الاجتماعية، كما أشارت إلى ضرورة استخدام الأساليب التدريبية المختلفة لإكساب الطلاب المهارات المهنية.

- دراسة رأفت عبد الرحمن ٢٠٠٤<sup>(١٧)</sup>: استهدفت الدراسة تقدير الاستعداد الشخصي لدى الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، ومهارة الأقتناع بصفة خاصة، وهو الأمر الذي يشير إلى ضرورة استمرار التقدير الشخصي بشكل دوري، ولا سيما بعد التخرج. ومن أهم ما أشارت إليه الدراسة ضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية التي يجب أن يتم إشباعها من خلال البرامج التدريبية التي تقدم للأخصائيين الاجتماعيين في المجالات النوعية للممارسة المهنية، وذلك في إطار التطور المستمر والمتلاحق الذي يطراً على طبيعة مجالات الممارسة، وكذلك المقومات العلمية والمهنية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين.

- دراسة هاوميلر Howe Mellor ٢٠٠٤<sup>(١٨)</sup>: حاولت الدراسة التعرف على مدى فعالية المداخل التعليمية في تصميم البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لزيادة أدائهم المهني، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة استمرار التعليم والتدريب للأخصائيين الاجتماعيين من خلال تنظيم دورات تدريبية، مع الالتزام بإطلاعهم وتدريبهم على المستجدات من المعارف المهنية للإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة. كما أوضحت الدراسة أن التعامل مع المشكلات المركبة لأنساق العمل تتطلب مهارة عالية من الأخصائيين الاجتماعيين، كما أوصت الدراسة بضرورة التركيز في برامج هذه الدورات على تعليم المداخل العلاجية الحديثة المرتبطة بالمجالات المهنية وتدريب الأخصائيين على ممارستها.

- دراسة هناء محمد السيد عبد الحميد ٢٠٠٧<sup>(١٩)</sup>: استهدفت الدراسة التعرف على متطلبات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الطبية، وقد توصلت الدراسة إلى عدم إلمام الأخصائيين الاجتماعيين بهذه المتطلبات سواء كانت المتطلبات مهارية، أو المعرفية، أو

القيمية، ومن أبرز نتائج الدراسة صياغة تصور مقترح لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الطبية في ضوء مجموعة المتطلبات المعرفية الخاصة بالممارسة المهنية، والمتطلبات المهارية المتعلقة بالممارسة المهنية، وأخيراً المتطلبات المهارية المرتبطة بفعالية الأداء المهني.

- دراسة أميرة بسام وآخرون ٢٠١٨<sup>(٢٠)</sup>: استهدفت الدراسة تحديد درجة المشرفين التربويين لتقنيات الإنترنت في تطوير الأداء المهني، وقد حددت الدراسة معيارين لدرجة الأداء المهني للمشرفين بتقنيات الإنترنت وتمثلاً في سنوات الخبرة، واستخداماته. وقد توصلت الدراسة إلى أهمية إدراك وتوظيف تقنيات الإنترنت في تطوير الأداء المهني .

#### (٢) الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

- دراسة (محمود محمد الأمين ١٩٩٩)<sup>(٢١)</sup>: التي استهدفت التعرف على أنماط القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، وذلك وفقاً لمجموعة من المتغيرات التي تمثلت في النوع، وسنوات الخبرة، والمرحلة العمرية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين أنماط القيادة القائمة والرضا الوظيفي، في حين لم توضح نتائج الدراسة طبيعة العلاقة بين متغيرات السن، الخبرة، ومستوى الرضا الوظيفي.

- أما دراسة (بطرس جرجس الحلاق ١٩٩٩)<sup>(٢٢)</sup> فقد تناولت العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وتطوره في الفكر الإداري، والنظريات المفسرة له، لذا فقد ركزت الدراسة على طبيعة العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من العوامل المؤثرة المتمثلة في الترابط المؤسسي، العلاقات بالرؤساء، تحقيق الإنجاز، وأخيراً التوافق المهني.

- في حين أهتمت دراسة (محمد سيد الشباسي ٢٠٠٠)<sup>(٢٣)</sup> بمستويات الرضا الوظيفي من خلال التعرف على واقع ارتباطها بمجموعة من المتغيرات تمثلت في النوع، والسن، والحالة الاجتماعية، والمؤهل الدراسي، ومدة الخدمة، والتخصص الأكاديمي، والبيئة الاجتماعية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود انخفاض بمستويات الرضا الوظيفي العام للذكور مقابل الإناث، في حين ارتفع لصالح البيئة الريفية مقارنة بالحقل، كذلك انخفض بالنسبة للمتزوجين في مقابل غير المتزوجين، وأخيراً ارتفع لصالح المؤهل فوق المتوسط مقارنة بالتعليم العالي.

- دراسة (فيريل Ferrell ٢٠٠٠)<sup>(٢٤)</sup> حيث استهدفت التعرف على واقع الرضا الوظيفي للمتخصصين بالعلاج الجماعي بمجال ذوى الاحتياجات الخاصة، وقد توصلت الدراسة إلى تأثير الرضا الوظيفي بالخصائص الديموجرافية للعاملين، بالإضافة إلى علاقاتهم مع الإدارة ورؤسائهم، كما أشارت الدراسة إلى ارتباط الرضا الوظيفي بواقع الممارسة ولا سيما تطبيق الأختبارات والمقاييس الارتقائية، وكتابة التقارير، والملاحظات الشخصية على العملاء.

- دراسة (دينا محمد عادل ٢٠٠١)<sup>(٢٥)</sup> التي تناولت ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، حيث توصلت إلى أن الأخصائيين يشعروا بالرضا في ظروف العمل التي تتسم

بالإستقرار، والشعور بالأمان، وتقسيم الأعمال، وتحديد المسؤوليات، والقدرة على إنجاز المهام وكفاية الرواتب والحوافز، ووضوح الاختصاصات، وعدم تعارض المهام، وعدم توتر علاقاته مع الآخرين، وكفاءة الرئيس المباشر فى التوجيه، وأساليب ممارسته للعمل المؤثرة على إنجاز مجموعة المهام الموكلة إليه.

- دراسة (دينا السيد عبدالله ٢٠٠١)<sup>(٢٦)</sup> والتي استهدفت التعرف على أثر الإجهاد الإدارى على مستوى الرضا الوظيفى، حيث أشارت الدراسة إلى تعرض المديرين فى المستويات الإدارية المختلفة لمصادر متعددة من ضغوط العمل مما يصيبهم بالإجهاد الإدارى ويؤثر على مستوى الرضا الوظيفى لديهم، وينعكس على أدائهم المهنى ومستوى كفاءتهم، وقد توصلت الدراسة إلى اختلاف مسببات وأعراض الإجهاد الإدارى، كما أوضحت الدراسة أن تأثيره يختلف باختلاف النوع، والحالة الاجتماعية، ومستوى التعليم، والسن، والخبرة، كما أكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة عكسية بين الاجهاد الادارى والرضا الوظيفى لدى المديرين بصفة عامة.

- دراسة (محمد فتحى عبد الفتاح ٢٠٠١)<sup>(٢٧)</sup> استهدفت الدراسة التعرف على نمط المناخ التنظيمى السائد فى المؤسسات الخاصة والحكومية، وأثر عوامل البيئة السكانية والمرحلة التعليمية، فى تحديد هذا النمط، والكشف عن واقع العلاقة المتوقعة بين نمط المناخ التنظيمى ومستويات الرضا الوظيفى، وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة احصائياً فى نمط المناخ المؤسسى السائد بكل من المدارس الحكومية، والمدارس الخاصة، كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة وثيقة بين نمط المناخ المؤسسى ودرجات الرضا المهنى، حيث أن المناخ المفتوح قد يساهم فى تحقيق الرضا الوظيفى.

- دراسة (إبراهيم السيد العويلى ٢٠٠٣)<sup>(٢٨)</sup> حاولت الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفى ومجموعة من المتغيرات المؤسسية، حيث أشارت إلى أن هناك مجموعة العوامل التى تؤثر بالسلب أو الإيجاب على مستوى الرضا الوظيفى وقد تمثلت فى تقدير المؤسسة، والإحساس بأهمية دوره. وقد أسفرت النتائج عن ضرورة دعم العوامل المحققة للرضا الوظيفى ورفع مستواه، لما له من تأثير إيجابى على مستوى الأداء المهنى.

- دراسة (انسترنند Innstrand ٢٠٠٤)<sup>(٢٩)</sup> استهدفت الدراسة التدخل لتحقيق الرضا الوظيفى لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع نوى الاحتياجات الخاصة من خلال الحد من أثر الضغوط الوظيفية. وقد توصلت الدراسة إلى فعالية التدخل لرفع مستوى الرضا الوظيفى لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية نوى الاحتياجات الخاصة، كما أشارت الدراسة إلى انعكاس ذلك على مستويات الأداء المهنى لديهم، وكذلك فعالية الخدمات المقدمة.

- دراسة (ليونيج وآخرون Leung and others ٢٠١٠)<sup>(٣٠)</sup> التى تناولت العوامل السلبية المؤثرة على الرضا الوظيفى والمتمثلة فى السخرية الاجتماعية، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفى والسخرية الاجتماعية، كما أشارت الدراسة إلى التأثيرات

السلبية للسخرية الاجتماعية على عينة الدراسة والتي حددتها في طبيعة العلاقة بين الأفراد، ومستويات الأداء المهني، وانعكاس ذلك على المجتمع.

- دراسة (نوردين وجوزيف Noordin and Jousoff ٢٠١٠)<sup>(٣١)</sup> والتي حاولت التعرف على طبيعة العلاقة بين كل من الفردية، والعمل الجماعي وأثر ذلك على مستويات الرضا الوظيفي، حيث أوضحت الدراسة أن تلك العلاقة تتحدد في ضوء كل من الثقافة الحاكمة لطبيعة العلاقات بين العاملين، والقيم التنظيمية المتعلقة بأداء العمل، كما أشارت الدراسة إلى صعوبة تفسير الرضا الوظيفي في ضوء الفردية والجماعية استناداً إلى طبيعة المؤسسات، وتخطيطها، إلا أنها أكدت على ضرورة الالتزام بمعايير حاكمة للتخصص وتقسيم الأدوار تحقيقاً للرضا الوظيفي.

- دراسة (ابوالقاسم حمدي ٢٠١٥)<sup>(٣٢)</sup> استهدفت الدراسة التعرف على أن العدالة التنظيمية المدركة على الرضا الوظيفي، وقد حددت الدراسة أبعاد العدالة التنظيمية في (العدالة التوزيعية Distributive Justice، العدالة الإجرائية Procedural Justice، العدالة التفاعلية Interactional Justice).

وقد توصلت الدراسة إلى انخفاض معدل العدالة الإجرائية، مقارنة بالعدالة التوزيعية، والتفاعلية، ولم تسجل نتائج الدراسة فروق بين أفراد العينة فيما يتعلق بالعدالة التنظيمية ومستويات الرضا الوظيفي، إلا أنها عادت وأكدت على أهمية تحقيق الرضا الوظيفي بتغيير الإجراءات مع عدم إغفال المتغيرات الأخرى.

- دراسة (عبد الستار سالم عوض Abd El Star Salem Awad ٢٠١٨)<sup>(٣٣)</sup> تناولت الدراسة أثر أبعاد تمكين العاملين على الرضا الوظيفي، وقد أشارت الدراسة إلى أن عناصر متغير التمكين تمثلت في القوة، توافر المعلومات وامتلاكها، امتلاك المعرفة واستثمارها، أما عناصر متغير الرضا الوظيفي فقد حددتها الدراسة في ظروف العمل، وعلاقاته الرسمية، وغير الرسمية، والأجور والرواتب، والترقية.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين تمكين العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي، كما وضعت الدراسة مجموعة من المقترحات كان أهمها ضرورة تنمية وعي وإدراك العاملين، عن طريق منحهم القوة للتأثير في الأفراد والأحداث وفق الظروف التي يواجهونها، وتهينة مناخ تنظيمي مناسب يتميز بالثقة، والصراحة، وتبادل المعرفة والمعلومات لتحقيق أهداف المنظمة.

### ومما تقدم نجد أن:

- استرشدت الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة لتحديد القدرات المهنية، والمهارية، والاحتياجات التدريبية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة لزيادة كفاءة ممارستهم المهنية، بما قد ينعكس إيجابياً على مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

- ساهمت الدراسات السابقة فى إمكانية التوصل إلى مجموعة من المؤشرات المنهجية والنظرية والتطبيقية التى يمكن الاعتماد عليها فى تصميم برنامج لتنمية الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين.
- هناك العديد من الدراسات اهتمت بزيادة معدلات الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين وتنميته وتطويره، إلا أنها لم تتطرق إلى العلاقة بين الأداء المهنى والرضا الوظيفى - موضوع الدراسة الحالية - لدى الأخصائيين الاجتماعيين، ولا سيما العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.

### ثانياً - أهمية الدراسة :

١. تواكب الدراسة اهتمام كل من الدولة، والدراسات المعاصرة للخدمة الاجتماعية بتنمية العنصر البشرى كأساس لكل تقدم.
٢. تمثل قضية التعليم المستمر فى الخدمة الاجتماعية، أحد المحاور الأساسية فى تطوير الأداء المهنى، حيث أن ما يتم استثماره فى تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين يتضاعف عائده بالنسبة للمجتمع وأفراده.
٣. الحاجة إلى تنمية معارف ومهارات الأخصائيين الاجتماعيين كأحد الفئات المهنية العاملة فى مجالات تنمية المجتمع، ولا سيما فى ظل اعتماد الأداء المهنى على الخبرات الشخصية للأخصائيين الاجتماعيين.
٤. ترتبط أهمية الدراسة بقضية الرضا الوظيفى للممارسين المهنيين، ولا سيما العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، لكونها أحد المحركات الرئيسة للتوافق المهنى الذى تمثله العملية الدينامية التى يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية.
٥. تحاول الدراسة الراهنة التوصل إلى برنامج تدريبي مقنن يصلح لتنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، بما قد ينعكس إيجابياً على أدائهم المهنى، ورضاهم الوظيفى.

### ثالثاً - أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى إختبار العلاقة بين استخدام برنامج لتنمية مهارات الأداء المهنى وتحقيق الرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف العلمية المتعلقة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.
- تنمية الخبرات المهنية المرتبطة بالإكتشاف والتدخل وإمكانية التعامل مع صعوبات تنفيذها.
- دعم الإتجاهات الإيجابية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، وتعديل الأفكار اللامنطقية المرتبطة بأساليب التدخل المهنى مع الأطفال وأسره.

## رابعاً - مفاهيم الدراسة:

فى إطار موضوع الدراسة، وأهدافها تتحدد مفاهيم الدراسة الحالية فى:

(١) مفهوم المهارة.

(٢) مفهوم الأداء المهني.

(٣) مفهوم الرضا الوظيفي.

(١) مفهوم المهارة :

تعرف المهارة بصفة عامة على أنها نظام متناسق من النشاط الذى يستهدف تحقيق هدف معين، وتبدو من خلال تفاعل الفرد مع الآخرين لأداء نشاط اجتماعي معين، كما تتطلب الموانمة بين ما يقوم به الآخرين وبين ما يفعله الفرد<sup>(٣٤)</sup>.

كما تعرف المهارة بأنها العمليات المختلفة التي يمكن للفرد عن طريقها الحكم موضوعياً على المتغيرات وإمكانية التأثير فيها، لذلك فالمهارات هي القدرات الضرورية لقيام الفرد بالسلوك الاجتماعي الواضح ليؤدي عمله بصورة أفضل<sup>(٣٥)</sup>.

ومن ناحية أخرى تعرف المهارة بأنها قدرة الفرد على إحداث التأثيرات المرغوبة فى الآخرين، والقدرة على إقامة تفاعل اجتماعي ناجح معهم ومواصلة هذا التفاعل<sup>(٣٦)</sup>.

وعلى مستوى الخدمة الاجتماعية فقد حظى موضوع المهارات المرتبطة بالممارسة المهنية باهتمام المتخصصين، حيث رتب كل من بيتى بير ورونالد فيديريكو Betty Bear & Ronald Federico عناصر المهارات الأساسية اللازمة فى الممارسة فى أربعة محاور أساسية هي "مهارة جمع البيانات، الحاجة لنمو الذات المهنية، مهارة التأثير على الآخرين، مهارة التخطيط والتقويم" ولقد وضعوا قائمة بالمهارات اللازمة لتلك المحاور، تم تحديدها فى عشرة كفاءات والتي منها استمدت هذه المهارات وأشاروا إلى أن الأخصائى الاجتماعي الممارس يجب أن يكون قادر على:

- معرفة وتقييم المواقف وذلك من خلال فهمه لطبيعة العلاقة بين العملاء والمؤسسة والتي تتبلور فى نقاط أربعة هي "التدعيم - التحديد - الحماية او الوقاية - الإنهاء".
- تطوير وتنفيذ الخطط بما يحسن من أوضاع من يتعامل معهم.
- استكشاف الأهداف التي يمكن من خلالها الحد من تلك المشكلات.
- المساهمة فى حل المشكلات وتنمية قدرات الناس.
- ربط الناس بالنظم التي تمدهم بمصادر الفرص والخدمات.
- التدخل بشكل فعال بالنيابة عن فئات السكان الضعيفة والمطالبة بحقوقهم.
- تدعيم العمليات الأساسية المؤثرة فى التنظيم والتي تمد الناس بمصادر الخدمات.
- المشاركة الفعالة مع الآخرين فى خلق مصادر وموارد جديدة.
- العمل على تقويم الأهداف التي تحققت من خطة التدخل.

- المساهمة في تحسين الخدمة المقدمة من خلال إمامه بأساس معرفى مناسب وتمسكه بمعايير وأخلاقيات المهنة<sup>(٣٧)</sup>.

### ويقصد بالمهارة فى هذه الدراسة أجرائياً بأنها :

- القدرة على اكتساب المعارف العلمية المرتبطة بمنظومة العمل المؤسسى وتطبيقها.
- إمكانية الاستفادة من الخبرات المهنية، وإنتقاء ما يتناسب منها مع طبيعة الموقف لدعم وحدات العمل المختلفة.
- تكوين اتجاهات إيجابية تسمح بإتباع الأفراد للسلوك الاجتماعى المرغوب ليؤدى عمله بصورة أفضل.

### (٢) مفهوم الأداء المهني :

يشير الأداء المهني إلى القيام بتأدية عمل معين، كما يقصد به طريقة التنفيذ أو الإنجاز لذلك العمل<sup>(٣٨)</sup>. ويعرف معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية الأداء المهني بأنه القيام بالأعباء الوظيفية وما يرتبط بها من مسؤوليات وواجبات، وفقاً للمعدل المطلوب أدائه من العامل الكفاء المدرب<sup>(٣٩)</sup>.

ويقصد بالأداء المهني فى الخدمة الاجتماعية بأنه قدرة الأخصائى الاجتماعى على القيام بمسئولياته الوظيفية تجاه أنساق العمل المختلفة طبقاً لمدى كفاءته<sup>(٤٠)</sup>.

وفى إطار السياق السابق لمفهوم الأداء المهني يمكن تحديد العوامل المؤثرة فى الأداء المهني للأخصائى الاجتماعى فيما يلى<sup>(٤١)</sup>:

- العوامل الشخصية والاجتماعية للأخصائى الاجتماعى ومنها السن، والجنس، والحالة الاجتماعية، ونوع المؤهل الحاصل عليه، وتاريخ التخرج، والدخل.
  - العوامل المهنية ومنها الإعداد المهني نظرياً، والتدريب الميدانى، وطبيعة المناهج، والرغبة فى الكلية، واتجاهه نحو المهنة.
  - العوامل المرتبطة بمجال الممارسة ومنها التدريب على المجال قبل العمل وأثناءه، ومشكلات العمل ومعوقاته، والرضا الوظيفى عن العمل فى مجال العلاقة بالزملاء والرؤساء وطبيعة العملاء.
  - العوامل المجتمعية ومنها صورة الخدمة الاجتماعية فى المجتمع، وفكرة العملاء عن دور الأخصائى الاجتماعى ومدى تعاون المؤسسات الأخرى مع الأخصائى الاجتماعى.
- وعلى ذلك يتحدد المفهوم الأجرائى للأداء المهني فى هذه الدراسة فيما يلى:
- درجة النمو المهني لدى الأخصائى الاجتماعى، والتي تسمح بقيامه بمسئولياته الوظيفية، وتحقيق النتائج المتوقعة فى إطار ما يتوفر لديه من جوانب معرفية ومهارات مهنية.
  - قدرة الأخصائى الاجتماعى على التعامل مع ظروف العمل وبيئته المادية، وذلك طبقاً لمدى كفاءته ومدى ملائمة الظروف والعوامل التى تؤثر فى البيئة المحيطة به.
  - اتجاهات الأخصائى الاجتماعى نحو المتطلبات الوظيفية لمنظومة العمل المؤسسى، وما يرتبط بها من أعتراف وتقدير مهني.

ويقصد بالأداء المهني في هذه الدراسة :

١. قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تنفيذ المهام والتكليفات المرتبطة بمسئولياتهم الوظيفية.
٢. إنجاز متطلبات العمل المهني في أقصر وقت، وبأقل تكلفه، وبمعدلات عالية من الأداء.
٣. محاولة إكتساب المعارف والخبرات وتوظيفها لتطوير منظومة العمل المهنية داخل وخارج المؤسسة.

(٣) مفهوم الرضا الوظيفي :

يشير مصطلح الرضا الوظيفي إلى الحالة النفسية، التي يعبر فيها شخص يؤدي عملاً ما، عن ارتياح نفسي إزاء العمل الذي يؤديه<sup>(٤٢)</sup>.

كما يعرف بأنه درجة الإشباع التي يدركها الفرد، جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، والاجتماعية، والمهنية، والمادية<sup>(٤٣)</sup>.

وبالرغم من أن تعريفات الرضا الوظيفي اتخذت اتجاهات مختلفة جعلت الاتفاق على تعريف واحد أمراً صعباً نظراً لاختلاف النظرة للرضا عن العمل، والتي تعود إلى اختلاف الظروف والبيئة، والقيم والمعتقدات، وطبيعة الاتجاه الذي يركز أحياناً على الطبيعة الشخصية، وأحياناً على الموقف البيئي للعمل، إلا أنها في مجملها تشير إلى أن الرضا الوظيفي أحد المحركات الرئيسية للتوافق المهني، كما أنه يتحقق من خلال العمليات الدينامية التي يجريها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين معطيات البيئة المهنية<sup>(٤٤)</sup>.

أما عن مكوناته فيشير (كيومار Kumar ٢٠٠٩)<sup>(٤٥)</sup> إلى أنه يتكون من ثلاثة مكونات رئيسية:

أولهما: مكون تقييمي؛ نتيجة تقييم الفرد لجملة من المتغيرات، ويقصد به ما يسعى الشخص لتحقيقه من وظيفته، ودرجة ذلك الإشباع.

ثانيهما: مكون إدراكي؛ فنتيجة لعملية التقييم السابقة، يتشكل لدى الفرد إدراك مبنى على اعتقادات وقناعات شخصية، تتم وفق مطابقة الواقع الناتج عن التقييم، مع ما يتوقعه.

ثالثهما: مكون وجداني (عاطفي)؛ فنتيجة التقييم، والإدراك يتكون الشعور بالرضا أو عدم الرضا.

ويقصد بالرضا الوظيفي في هذه الدراسة :

- مدى تقبل الأخصائي الاجتماعي للمستوى المهني الوظيفي الذي يمكنه من أداء عمله بصورة مرضية.
- توافق الأخصائي الاجتماعي مع ظروف العمل وبيئته المادية.
- شعور الأخصائي الاجتماعي بالإعتراف المجتمعي، والتقدير المهني من خلال تحقيقه للأهداف المهنية المرغوبة.

ومن خلال ما سبق يتضح ان مفهوم الرضا الوظيفي يتضمن العديد من الأبعاد التي ترتبط بطبيعة الوظيفة ذاتها، والمسئوليات الملقاه على الأخصائى وما يحققه من عائد اجتماعى واقتصادى من جراء العمل مما يؤثر فى قدرته على أداء عمله بشكل مرضى، ومما يساهم فى زيادة الرضا الوظيفى لديه، فهى حلقة مؤثرة فى حلقات أخرى ترتبط بعلاقات مع متغيرات شخصية ومهنية ويمكن أن نحدده فيما يلى:

- ١- السلطات الممنوحة للأخصائى الاجتماعى مقارنة بمسئولياته المهنية (نطاق التمكن).
- ٢- تحديد واضح لمسئوليات الأخصائى ومتطلبات وظيفته ومدى إدراكه لذلك (وضوح الدور).
- ٣- ما يحققه عمله من عائد مادي يناسب حجم إنفاقه ويشعر معه أنه مناسب كذلك لما يبذل من جهد وما يتحملة من مسئوليات (العائد العادل).
- ٤- طبيعة العلاقة بين الأخصائى الاجتماعى وبين زملائه داخل المؤسسة ورؤسائه داخل المؤسسة وخارجها (العلاقة مع الآخرين).
- ٥- مستوى المكانة المهنية كما يدركها الأخصائى الاجتماعى مقارنة بزملائه من فريق العمل وكما يشعر بها من خلال المستفيدين من خدماته، وكما يدركها الأفراد بالبيئة المحيطة فى المجتمع (المكانة المهنية).
- ٦- مدى قدرة الأخصائى على أداء عمله بمرونة وابتكار واستثمار معارفه النظرية فى التعامل مع المواقف التقليدية والحديثة (القدرة على الابتكار والتجديد)<sup>(٤٦)</sup>.

#### خامساً - فروض الدراسة :

حاولت الدراسة الراهنة اختبار صحة الفروض التالية:

" توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات الرضا الوظيفى للمجموعة التجريبية قبل وبعد تنمية مهارات أدانهم المهني".  
وينبثق عن الفرض الرئيسى ثلاثة فروض فرعية تتمثل فى:

١. توجد فروق دالة احصائيا بين متوسط درجات الرضا الوظيفى للمجموعة التجريبية، واكتساب المعارف العلمية المرتبطة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.
٢. توجد فروق دالة احصائيا بين متوسط درجات الرضا الوظيفى للمجموعة التجريبية، وزيادة الخبرات المهنية الخاصة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.
٣. توجد فروق دالة احصائيا بين متوسط درجات الرضا الوظيفى للمجموعة التجريبية، وتنمية الاتجاهات الايجابية المتعلقة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.

## سادساً - الإجراءات المنهجية:

### (١) نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى البحوث شبه التجريبية، والتي تسعى لاختبار تأثير المتغير التجريبي "المستقل" والمتمثل في تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، على المتغير التابع والمتمثل في تنمية مهارات أدائهم المهني.

### (٢) المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على إجراءات المنهج شبه التجريبي، وذلك باستخدام جماعة تجريبية واحدة، حيث استعان الباحث في تطبيقه بنموذج التجربة القبلية البعدية، وذلك وفقاً للأسس التالية:

- تكوين المجموعة التجريبية استناداً لشروط اختيار عينة الدراسة .
- إجراء القياس القبلي للمجموعة التجريبية، لتحديد مدى رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن وظائفهم، مع استبعاد الحالات الطرفية لأى بعد من أبعاد المقياس، وذلك بالنسبة للمجموعة التجريبية.
- استخدام برنامج تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.
- إجراء القياس البعدي للمجموعة التجريبية، ولبيان مدى فعالية برنامج تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين فى تحقيق الرضا الوظيفي لديهم، يتم حساب معاملات دلالة الفروق بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية.

### (٣) مجالات الدراسة:

#### (أ) المجال البشرى:

- بلغ الإطار العام للعينة (٣٧) أخصائى اجتماعى من العاملين بالجمعية المصرية لحماية الأطفال، حيث تم اختيار عينة عمدية قوامها (٣٠) أخصائى اجتماعى فى ضوء الشروط التالية:
- أن يكون من خريجي معاهد، أو كليات الخدمة الاجتماعية.
  - من العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة(\*) .
  - مضى على عمله فى مجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة مدة لا تقل عن ثلاث سنوات.
  - أن يوافق على الانتظام فى البرنامج المقترح لتنمية مهارات الأداء المهني.
  - ألا يكون من الذين تعرضوا لجزاءات او إيقاف من قبل المؤسسة.

(\*) تنوع طبيعة الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة، بجانب رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.

(ب) المجال المكاني :

تم حصر المؤسسات العاملة بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة بمحافظة الإسكندرية، حيث تم استبعاد المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الدائمة ضماناً للتجانس بين مفردات العينة، كما تم استبعاد المؤسسات التي لا تتوافر لديها العينة الكافية من الأخصائيين الاجتماعيين، وعلى ذلك تحددت المؤسسات فى كل من الجمعية المصرية لحماية الأطفال، ومؤسسة زهور الحياة، ودار الوفاء، ومن ثم تم استبعاد الأخيرتان لمشاركة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بهما فى دراسات ميدانية، وعلى ذلك قام الباحثان بإجراء الجانب التطبيقي من الدراسة بالجمعية المصرية لحماية الأطفال بالإسكندرية وذلك نظراً للأسباب الآتية:

- موافقة إدارة المؤسسة على التعاون وتنفيذ البرنامج المقترح لتنمية مهارات الأداء المهني.
  - توافر مكان ملائم لتنفيذ البرنامج التدريبي.
  - توافر العدد الكافي من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة فى المؤسسة.
- نبذة عن المؤسسة:

تتضمن الجمعية المصرية لحماية الأطفال عدد (١٦) فصلاً تمثل أقسام رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة ويشرف على كل فصل عدد (٢) مشرفين على الأقل والأقسام هي:

١. قسم الرعاية: يشتمل على فصلين متوسط الأعمار بهذا القسم من سنتين حتى ست سنوات ومعظمهم من ذوى الإعاقة المتعددة "ذهنياً وحركياً".
٢. قسم التنمية: يشمل عدد (٧) فصول، ومتوسط الأعمار من خمس سنوات حتى الحادية عشرة ومعظم الحالات بهذا القسم من ذوى الإعاقة الذهنية المتوسطة والبسيطة، وعدد محدود من ذوى الإعاقة الشديدة ويتم العمل على تدريبهم وتنمية مهاراتهم وقدراتهم.
٣. قسم بطئ التحصيل: يشمل فصلين، ومتوسط الأعمار من ثمانية حتى أربعة عشرة عاماً، ومعظم حالات هذا القسم من ذوى الإعاقة الذهنية البسيطة وفيه يتم الارتقاء بالمهارات والقدرات المختلفة علاوة على تعليم القراءة والكتابة والحساب بالقدر المناسب لقدراتهم، وبما يكفى لتحقيق الهدف من تأهيلهم للاعتماد على النفس.
٤. قسم ما قبل التأهيل: يشمل فصلين أحدهما للبنين والآخر للبنات ومتوسط الأعمار من سن الرابعة عشر وحتى الثامنة والعشرون وفى ذلك القسم يتم تهيئتهم للتدريب على إحدى الحرف التى تتناسب مع قدراتهم.
٥. قسم التأهيل: يشتمل على ثلاثة فصول أحدهم للبنات والآخران للبنين ويتم فيه التدريب على أعمال الإبرة والسجاد والنجارة والدهان والصناعات الصغيرة التى تتناسب مع قدراتهم المختلفة.

٦. مركز التدريب والإنتاج: يشمل ورشة لأعمال النجارة، والطباعة، والسجاد، ويقوم المركز بتدريب أبناء الدار تحقيقاً لهدف اعتمادهم على أنفسهم قدر الإمكان.

(ج) المجال الزمني :

استغرق إجراء الدراسة ستة أشهر بداية من أول أغسطس ٢٠١٨ وحتى نهاية يناير ٢٠١٩.

سابعاً - أدوات الدراسة :

تمثلت أدوات الدراسة فيما يلي:

(١) دليل مقابلة الخبراء المهنيين، والأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة غير المنتمين إلى عينة الدراسة، وذلك لتحديد مهارات الأداء المهني اللازمة لتحقيق الرضا الوظيفي.

(٢) مقياس الرضا عن الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة "من إعداد الباحث".

بناء المقياس :

حاول الباحث من خلال مقياس الرضا عن الأداء المهني التوصل إلى أداة لتقييم مستويات الرضا الوظيفي في ضوء ما يمتلكه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة من مهارات تتعلق بمستوى أدائهم المهني، كما يمكن من خلال المقياس أيضاً تبيان مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين مع وحدات العمل المختلفة بالمؤسسة. ولقد تم مراعاة مجموعة من الاعتبارات عند تصميم المقياس والتي تمثلت في:

- تم الاستعانة بعدد من المقاييس لأستنباط مجموعة من العبارات المرتبطة بموضوعي الرضا الوظيفي، والأداء المهني على حد سواء، كما تم الاستفادة من التراث النظري المتعلق بالموضوعين السابقين في تحديد أبعاد المقياس الفرعية وتوزيع العبارات على كل بعد من الأبعاد الفرعية.

- حدد الباحث مهارات الأداء المهني في ضوء المهارات العشر الأساسية التي حددتها منظمة الصحة العالمية والتي تمثلت فيما يلي<sup>(١٢)</sup>:

١. مهارة اتخاذ القرار.
٢. مهارة حل المشكلة.
٣. مهارة التفكير النقدي.
٤. مهارة التفكير الإبداعي.
٥. مهارة الاتصال.
٦. مهارة تكوين العلاقات الايجابية.
٧. مهارة إدراك الذات.
٨. مهارة تقدير مشاعر الآخرين.
٩. مهارة التعامل مع الضغوط الداخلية.
١٠. مهارة التعامل مع الضغوط الخارجية.

- تم استطلاع رأي مجموعة من الخبراء المهنيين، والأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة غير المنتمين إلى عينة الدراسة، وقد بلغ عددهم (٧٣) مفردة،

وذلك بهدف تحديد المهارات المهنية اللازمة، والتي يمكن أن يتحقق من خلال اكتسابها الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين.

- راعى الباحث فى بناء المقياس إمكانية الاستفادة منه فى كافة المؤسسات العاملة مع ذوى الاحتياجات الخاصة، وأن تتسم مفردات المقياس بالسهولة عند التطبيق حتى مع اختلاف مؤسسات ذوى الاحتياجات الخاصة لإمكانية معرفة نتيجة القياس إحصائياً.
- تم صياغة عبارات المقياس على أن تتصف بالوضوح وأن تكون قصيرة وتتميز بالبساطة - قدر المستطاع - وأن تكون مفهومة للمبحوثين ولا تحمل أكثر من معنى.

#### (١) خطوات بناء المقياس :

تم عرض المقياس على بعض السادة الأساتذة المهتمين بموضوعى الرضا الوظيفي ومهارات الأداء المهني، وقد أشاروا إلى بعض الملاحظات المتعلقة بصياغة عدد من العبارات، كما أشاروا باستبعاد بعض العبارات غير المرتبطة، وأخيراً إضافة البعض الآخر.

تم استبعاد العبارات التي لم تصل نسبة اتفاق المحكمين عليها إلى (٨٠%) وبذلك صارت عبارات المقياس فى صورته النهائية (٤٥) عبارة موزعة على أبعاد المقياس الثلاثة والتي تمثلت فى:

- البعد الأول: اكتساب المعارف العلمية، وتمثله العبارات من رقم (١) إلى رقم (١٥).
  - البعد الثانى: دعم الخبرات المهنية، وتمثله العبارات من رقم (١٦) إلى رقم (٣٠).
  - البعد الثالث: تنمية الاتجاهات الإيجابية، وتمثله العبارات من رقم (٣١) إلى رقم (٤٥).
- وذلك وفقاً لثلاث محددات رئيسية تتمثل فى النمو المهني الوظيفي، والرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية، والرضا عن الاعتراف والتقدير المهني.

#### (٢) تصحيح المقياس :

تم اتباع نظام التقدير الثلاثي (نعم - إلى حد ما - لا)، ليحصل الأخصائي الاجتماعي على ثلاث درجات عندما تكون إجابته (نعم)، ويعطى درجتان عندما تكون إجابته (إلى حد ما)، ويأخذ درجة واحدة عندما تكون إجابته (لا)، وذلك فى حالة العبارات الإيجابية، أما فى حالة العبارات السلبية فيأخذ درجة واحدة عندما تكون إجابته (نعم)، ويعطى درجتان عندما تكون إجابته (إلى حد ما)، ويحصل على ثلاث درجات عندما تكون إجابته (لا)، وتحددت العبارات الإيجابية والسلبية وفقاً لكل بعد من أبعاد المقياس على النحو التالي:

جدول رقم (١) يوضح أرقام العبارات الإيجابية والسلبية بمقياس الرضا عن الأداء المهني

العبارات السلبية	العبارات الإيجابية	البعد
١٠، ٨، ٥، ٤، ٢	١٣، ١٢، ١١، ٩، ٧، ٦، ٣، ١ ١٥، ١٤	اكتساب المهارات العلمية
٢٥، ٢٢، ٢٠	٢٣، ٢١، ١٩، ١٨، ١٧، ١٦ ٣٠، ٢٩، ٢٨، ٢٧، ٢٦، ٢٤	دعم الخبرات المهنية
٣٨، ٣٧، ٣٤	٣٩، ٣٦، ٣٥، ٣٣، ٣٢، ٣١ ٤٥، ٤٤، ٤٣، ٤٢، ٤١، ٤٠	تنمية الاتجاهات الايجابية

وبذلك تصبح الدرجة العظمى للمقياس (١٣٥) وهي تشير إلى رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن أدائهم المهني، وعلى النقيض من ذلك تتحدد الدرجة الصغرى للمقياس (٤٥) وتعنى عدم الرضا عن مهارات ادائهم المهني، وعلى ذلك فقد تم اعتبار من يحصل على (٦٨) درجة فأقل على مقياس الرضا عن الأداء المهني في حاجة إلى تنمية مهارات أدائهم المهني، بما قد ينعكس على رضاهم الوظيفي.

(٣) ثبات وصدق المقياس:

اعتمد الباحث في إجراء ثبات المقياس على طريقة إعادة الاختبار، حيث تم تطبيقه على عشرة أخصائيين اجتماعيين بمؤسسة زهور الحياة ثم رصدت درجاتهم، وبعد مضي خمسة عشر يوماً تم إجراء التطبيق الثاني على المجموعة ذاتها، حيث تم إعادة رصد درجاتهم، ومن ثم تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين نتائج القياسين الأول والثاني لتحديد معامل ثبات المقياس.

وقد تراوحت قيم معامل الثبات ما بين (٠.٨٠)، (٠.٨٤) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، كما بلغت قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية للمقياس (٠.٨٢) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وقد جاءت هذه القيم لمعامل الثبات مرتفعة مما يعطى مؤشراً قوياً على ثبات المقياس وبالتالي إمكانية التطبيق الميداني (جدول رقم ٢).

جدول رقم (٢) يوضح قيم معامل الثبات لأبعاد المقياس

معامل الثبات	أبعاد المقياس
٠.٨٠	١. اكتساب المعارف العلمية المرتبطة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
٠.٨١	٢. زيادة الخبرات المهنية الخاصة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
٠.٨٤	٣. تنمية الاتجاهات الايجابية المتعلقة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
٠.٨٢	الدرجة الكلية للمقياس

كما تم تحديد الصدق الذاتي للمقياس عن طريق حساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس، وقد اتضح أن معامل الصدق الذاتي لأبعاد المقياس تتراوح ما بين (٠.٨٩)، (٠.٩٢) في حين بلغت قيمة معامل الصدق الذاتي للدرجة الكلية للمقياس (٠.٩١) وهو يعتبر معامل مرتفع يسمح بالتطبيق (جدول رقم ٣).

جدول رقم (٣) يوضح قيم معامل الصدق لأبعاد المقياس

معامل الثبات	أبعاد المقياس
٠.٨٩	١. اكتساب المعارف العلمية المرتبطة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة
٠.٩٠	٢. زيادة الخبرات المهنية الخاصة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة
٠.٩٢	٣. تنمية الاتجاهات الايجابية المتعلقة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة
٠.٩١	الدرجة الكلية للمقياس

ومن ناحية أخرى يتضح وجود ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين بعد "تنمية الاتجاهات الإيجابية المتعلقة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة"، وكل من بعد "اكتساب المعارف العلمية المرتبطة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة"، وكذلك "المقياس ككل"، كما يوجد ارتباط دال عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين المقياس وكل من بعد "زيادة الخبرات المهنية الخاصة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة"، وبعد "تنمية الاتجاهات الايجابية المتعلقة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة".

كما يتضح وجود ارتباط دال عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين بعد "زيادة الخبرات المهنية الخاصة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة"، وبعد "اكتساب المعارف العلمية المرتبطة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة"، كذلك يوجد ارتباط دال عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين بعد "تنمية الاتجاهات الإيجابية المتعلقة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة"، وبعد "زيادة الخبرات المهنية الخاصة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة"، وإجمالاً لما سبق يمكن القول أن الأتساق الداخلى للأبعاد المختلفة للمقياس والمقياس ككل قوياً. (جدول رقم ٤).

جدول رقم (٤) يوضح المصفوفة الارتباطية لأبعاد المقياس

٤	٣	٢	١	البعد
			---	١. اكتساب المعارف العلمية المرتبطة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة
		---	٠.٥٤٦ (*)	٢. زيادة الخبرات المهنية الخاصة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة
	---	٠.٥٢٤ (*)	٠.٦٧٦ (**)	٣. تنمية الاتجاهات الايجابية المتعلقة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة
---	٠.٦٧٤ (**)	٠.٧٨٧ (**)	٠.٦٥٤ (**)	٤. المقياس ككل

(\*\*) دال عند مستوى معنوية (٠.٠١)

(\*) دال عند مستوى معنوية (٠.٠٥)

(٤) المعالجات الإحصائية لاستخلاص نتائج القياس:

١- الوسط الحسابي.

٢- الانحراف المعياري.

٣- اختبار "ت" لدلالة فرق متوسطين لمجموعة واحدة.

$$\frac{m_2 - m_1}{\sqrt{\frac{e_1^2 + e_2^2}{n - 1}}}$$

٤- الكسب المعدل في التطبيق البعدي باستخدام معادلة بلاك

$$\text{الكسب المعدل} = \frac{\text{متوسط الدرجة في الاختبار البعدي} - \text{متوسط الدرجة في الاختبار القبلي}}{\text{الدرجة النهائية للمقياس} - \text{متوسط الدرجة في الاختبار القبلي}} \times 100$$

٥- معامل إيتا<sup>٢</sup> للكشف عن حجم تأثير قيمة اختبار "ت"

$$\text{إيتا}^2 = \frac{\text{قيمة ت}^2}{\text{قيمة ت}^2 + \text{درجات الحرية}}$$

٦- معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقات الارتباطية بين أبعاد المقياس، وإيجاد قيمة معامل ثبات المقياس عن طريق إعادة التطبيق.

$$\text{إيتا}^2 = \frac{\text{مج ح س} \times \text{ح ص}}{\sqrt{\text{مج ح}^2 \text{ س} \times \text{مج ح}^2 \text{ ص}}}$$

٧- حساب نسبة الاتفاق بالنسبة لصدق المحكين على كل من عبارات المقياس.

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق}}{\text{عدد مرات الاتفاق} + \text{عدد مرات الاختلاف}} \times 100$$

هذا وقد تم الاستعانة بحزمة البرامج الإحصائية SPSS/PC-(V.15) (Statistical Package For The Social Sciences) في حساب قيمة المعاملات الإحصائية السابقة.

ثامناً - البرنامج التدريبي<sup>(\*)</sup>:

(١) الأهداف العامة :

- ١- بناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين، من خلال دعم الاتجاهات الإيجابية لديهم، وإيجاد ودعم الاستعداد والدافعية لأداء العمل.
- ٢- تزويد الممارسين بمهارات التدخل المهني في ظل التغييرات والاكتشافات العلمية السريعة، بما قد ينعكس إيجابياً على طبيعة، ومستويات الأداء المهني، ومن ناحية أخرى رضا الممارسين عن العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ٣- تعريف الأخصائيين الاجتماعيين بالمستجدات في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة على كيفية تصميم تطبيق برامج التدخل، واختبار إمكانية تنفيذها، التعامل مع الصعوبات والعمل على مواجهتها بما يتلائم مع ظروف المؤسسة والمجتمع.
- ٤- تعديل الاتجاهات السلبية والأفكار اللامنطقية لدى الممارسين المرتبطة بأساليب تقديم الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم، المؤثرة سلبياً على كلا من مستويات الرضا الوظيفي لديهم، ومستويات أدائهم.

(٢) الأسس التي قام عليها البرنامج:

يعد التدخل المهني مع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة لرفع مستوى رضاهم الوظيفي أمر ضروري، نظراً لما قد يعود عليهم، وعلى عملائهم من فائدة، خاصة في ظل الظروف المؤثرة على أدائهم المهني، بالإضافة إلى فروقهم الفردية والتي يجب وضعها في الاعتبار. لذلك فقد أعتد البرنامج على مجموعة من الأسس العلمية والمهنية، والتي تمثلت في:

- المعطيات الخاصة بالنظريات والنماذج المفسرة للرضا الوظيفي والمتمثلة في النظرية العملية "لهيرزبيرج Herzberg"، نظرية الإنجاز "لمكلياند McClelland"، نظرية التوقع، ونظرية العدالة، ونموذج بورتر في الدوافع والرضا الوظيفي.
- معطيات الإطار النظري للخدمة الاجتماعية، ولا سيما الاعتبارات المتعلقة بتنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.
- نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بالرضا الوظيفي، وتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين على حد سواء، بالإضافة إلى ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الاستطلاعية عن أسباب انخفاض مستويات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

(\*) تم تحكيم البرنامج التدريبي من خلال مجموعة من السادة أعضاء هيئة التدريس، والخبراء العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

- حاجة العديد من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة إلى الإرشاد والتدريب لمساعدتهم على تنمية مهارات أدائهم المهني، وذلك إيماناً بأن رضا الممارس عن ادائه المهني يعد أحد محددات الرضا الوظيفي العام.

### (٣) الإطار المهني للبرنامج :

يتحدد الإطار المهني في تلك المؤسسات التي يمكن أن تطبق البرنامج ضمن مجموعة الأنشطة التي تعتمد عليها في تنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بها سعياً إلى تحقيق مستويات مقبولة من الرضا الوظيفي، وهذا ما قد ينعكس على أسلوب ومستوى تقديم خدمات المؤسسة، ومن أمثلتها:

- جمعية التأهيل الفكري بالسيوف - الإسكندرية.
- مؤسسة زهور الحياة - الإسكندرية.
- العيادة التخصصية لمركز معوقات الطفولة - جامعة الأزهر.
- مؤسسة يوم المستشفيات لتأهيل المعوقين بمنطقة أبو الريش - القاهرة.
- مدرسة الفردوس للتربية الفكرية - القاهرة.

### (٤) وحدة العمل:

يمارس ذلك البرنامج مع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، على أن يراعى عند التطبيق مجموعة الشروط التالية:

- يطبق البرنامج على خريجي معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية.
- ألا تقل عدد سنوات الخبرة لدى المتدرب عن ثلاث سنوات.
- المتدرب الذي حصل على أقل من (٦٨ درجة) على مقياس الرضا الوظيفي، وتم تشخيص حالته بأنه غير راضى عن وظيفته.

### (٥) أدوات تطبيق البرنامج:

مقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة عن أدائهم المهني، من أجل قياس الوضع الراهن للأخصائيين ثم قياس التغييرات التي طرأت على مدى رضا الأخصائيين عن أدائهم نتيجة استخدام البرنامج وذلك من أجل إكسابهم المعارف، وزيادة خبراتهم المهنية، وتنمية اتجاهاتهم الإيجابية.

### (٦) وسائل تطبيق البرنامج:

- (١) المحاضرات.
- (٢) المناقشات الجماعية.
- (٣) ورش العمل.
- (٤) الأفلام التسجيلية.
- (٥) الندوات العلمية.
- (٦) لعب الدور.
- (٧) التدريبات العملية.

(٧) المعلومات المهنية:

- يتضمن البرنامج التدريبي مجموعة من المعارف المرتبطة بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة عامة وطرق وأساليب تنمية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة بصفة خاصة مع التركيز على أساليب الاكتشاف والقياس وبرامج التدخل. وتحدد معارف البرنامج التدريبي فى:
- التعرف بجودة الخدمات المقدمة بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة .
  - المعايير العالمية لتصنيف ذوى الاحتياجات الخاصة وحجم المشكلة وأسبابها .
  - تحديد مكونات الجودة الشاملة بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة وشرح كيفية التعامل معها وتحدد تلك المكونات فى التشريعات الخاصة بذوى الاحتياجات الخاصة، أجهزة ومؤسسات رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، احتياجات العاملين بالمجال، احتياجات ومشكلات ذوى الاحتياجات الخاصة، كيفية التعامل مع أسر ذوى الاحتياجات الخاصة، برامج التدخل، المقاييس العلمية العالمية المطبقة بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.
  - عرض الأساليب الفنية والمهنية للجودة الشاملة بخطوات رعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة.
  - تقديم بعض النماذج وتطبيقاتها للجودة الشاملة بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة ومناقشة صعوبات تطبيقها.

(٨) مهارات تطبيق البرنامج :

وتحدد تلك المهارات فى الآتى :

(أ) المهارات الذهنية. وتتضمن :

- مهارة الحضور attensing skills:

ويقصد بها المحافظة على اليقظة والانتباه والإستجابة لكل ما يقال أو يصدر من أفعال أثناء التفاعل مع وحدات العمل المختلفة (ذوى الاحتياجات الخاصة، أسرهم، فريق العمل، ...)، وتعتمد مهارة الحضور على مجموعة من المهارات الأساسية والتي تتمثل فى الملاحظة، الانصات الواعى، التعامل مع استجابات وحدة العمل من خلال اختيار أسلوب الحديث، وطريقة الجلوس، واختيار نبرة الصوت، والتواصل معهم.

- المهارات التعبيرية Expressive skills :

وتركز المهارات التعبيرية على مشاركة الأخصائى الاجتماعى بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة لوحدات العمل بخبراته ومهاراته وأفكاره ومشاعره، كما يستخدمها العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة أيضاً لإتاحة الفرصة لتعبيرهم عن أفكارهم ومشاعرهم ويعتمد فى ذلك على مجموعة من المهارات المختلفة بالشرح والتوضيح والتفسير والربط بين المتغيرات.

- مهارات الاستجابة Responding skills :

ويقصد بها قدرة العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة على إنجاز التكاليفات والأنشطة المهنية مع ضرورة التجاوب مع وحدات العمل المختلفة في ظل توقيتات محددة ومتفق عليها وعلى أسلوب أدائها وفقاً لبرنامج زمني محدد مسبقاً ويتلائم مع فعالية وجودة الخدمات المقدمة من خلال مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

- مهارة التركيز Focusing skills :

ويقصد بها قدرة العاملين على أداء أو مناقشة عمل محدد لتحقيق فعالية الرعاية الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة ويمكن تحقيق ذلك من خلال دراسة ومناقشة مكونات جودة الخدمات المقدمة من جميع جوانبها مع ضرورة سرعة إنجاز الأنشطة المهنية وتحقيق أهداف المؤسسة.

(ب) المهارات المهنية والعلمية :

- مهارات الوصف والتحديد Identifying and Describing skills :

وهي تتعلق بقدرة الأخصائي والعاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في الحصول على المعلومات او المادة العلمية اللازمة والمرتبطة بمجال ونوع الإعاقة وتحديد أبرز العوامل المرتبطة بها والمؤثرة فيها وإمكانية مواجهة تأثيراتها السلبية مع ضرورة استكشاف أكثر البرامج ملائمة للتدخل المهني وتوقع أوجه القصور ومواجهتها.

- مهارة الاستكشاف Questioning skills :

وتعد احد المهارات الأساسية للعاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وهي تتضمن قدرة العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة على تطبيق المقاييس العلمية لتحديد درجة ونوع الإعاقة، كما تتضمن قدرتهم على التحليل والتصنيف وفقاً لخبراتهم الميدانية، كما تركز مهارة الاستكشاف على قدرة العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة على الملاحظة لكل مفردة من وحدات العمل (الطفل، الأسرة، البيئة، ....).

- مهارات التوجيه ومباشرة العمل Directing work skills :

يعد العامل بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة هو المسؤول الأول عن إعداد برامج الرعاية والتأهيل للمعاقين، كما يقوم بتوجيه برنامج التدخل والإشراف على خطوات تطبيقه ممثلاً عن فريق العمل بالمؤسسة، كما تتضمن مهارة التوجيه مشاركة جميع المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة بلا استثناء وتزويدهم بجميع المعلومات والتعليمات التي تساعد على تحقيق أهداف برنامج التدخل.

كما تتضمن مهارة التوجيه قدرة الأخصائي الاجتماعي على تصميم وتنفيذ برامج التدخل المهني مع ذوي الاحتياجات الخاصة، والقدرة على تقويمها بالإستعانة بالأساليب العلمية المتفق عليها عالمياً ضماناً لجودة الخدمات المقدمة وتحقيقاً للأهداف العامة للمجال والمؤسسة.

- مهارات توجيه فريق العمل Team Work guiding skills :

ويقصد بها قدرة العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة على اختيار أساليب الاتصال والتفاعل المناسبة التى تتفق مع أهداف العمل الجماعى لتحقيق جودة الخدمات المقدمة بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، كما تركز مهارة توجيه فريق العمل على دراسة أحد الجوانب المحددة من جوانب المشكلة، وتعتمد تلك المهارة على أساليب التذكير والشرح والتوضيح وتوجيه الأسئلة.

- مهارة تشجيع الأسر على المشاركة Involving Family skills :

وتتعلق تلك المهارة بقدرة العاملين على استقطاب ومشاركة أسر ذوى الاحتياجات الخاصة ومشاركتهم فى تنفيذ البرنامج، وذلك انطلاقاً من فرصة وجوب مشاركة جميع المتعاملين مع ذوى الاحتياجات الخاصة فى برنامج التدخل كلاً وفقاً لطبيعة دوره ودرجة ارتباطه بذوى الاحتياجات الخاصة وفى ضوء الامكانيات والقدرات الشخصية والمهنية التى يمكن أن يوفرها وذلك تحقيقاً للمشاركة الفعالة والإيجابية وتعتمد تلك المهارة على توضيح أهمية المشاركة ودور كل فرد من الأسرة، دعم الثقة وإيجاد الجو الملائم الذى يساعد على المشاركة، إتاحة الفرصة لتعبير المشاركين عن آرائهم، التعامل مع مقاومة المشاركين والاجابة عن أسئلتهم.

(ج) المهارات العامة:

- مهارة التلخيص والتجزئة Summarizing and Partializing skills :

تعد مهارة التلخيص والتجزئة من أهم المهارات التى يعتمد عليها العاملين خاصة بعد حصوله على المعلومات المتعلقة بأحد وحدات العمل، او بعد إنتهاء عملية الحوار وتبادل وجهات النظر بين أعضاء فريق العمل فى مشكلة أو موضوع معين.

كما تتضمن مهارة التلخيص والتجزئة التركيز على أهم العوامل، والجوانب المتعلقة بالموقف أو برنامج التدخل، كما تحقق تلك المهارة مبدأ مشاركة جميع العاملين أعضاء فريق العمل فى القرار، حيث أن كثرة المعلومات – عن الحد غير المستهدف - تعد عائقاً للتوصل إلى القرار السليم، كما لقللة المعلومات سلبياتها. أما مهارات التجزئة فيقصد بها تقسيم المشكلة إلى أجزاء صغيرة ليتمكن مناقشتها والتحكم فيها والتعامل معها بصورة أكثر واقعية وفعالية.

- مهارات التحليل والتفسير analyzing skills :

يقصد بمهارة التحليل والتفسير قدرة الأخصائى الاجتماعى على تنظيم وتحليل المعلومات والوصول إلى تقدير واقعى ملائم للموقف فى ضوء العوامل الحقيقية والمسببات الرئيسية للمشكلة، كما يتضمن درجة تأثير كل عامل على حدى وإمكانية التعامل معه، ووضع الإجراءات والأنشطة اللازمة للتدخل مع كل عامل.

- مهارة تقديم النصائح والاقتراحات والتعليمات Giving advice, Suggestions and instructions skills :

وتعد من أهم المهارات الأساسية للعاملين فى مجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة حيث يشترك فريق العمل فى دعم أسر ذوى الاحتياجات الخاصة من خلال فهم مشكلاتهم والصعوبات التى تواجههم، ومساعدتهم على تطبيق برامج التدخل المهني والتعامل مع صعوبات التطبيق، واكتساب سلوكيات جديدة تتعلق بتعاملاتهم مع ذوى الاحتياجات الخاصة.

- مهارة حل الخلافات والنزاعات Resolving Conflicts skills :

ويعتمد الأخصائي الاجتماعي على تلك المهارة نظراً لتعدد التخصصات العاملة ضمن فريق العمل بالمؤسسة، ويسعى من خلالها الأخصائي إلى توحيد وجهات النظر بين أفراد الفريق، ومحاولة تكوين اتجاه علمي وعملي واحد للتدخل، بالإضافة إلى إتاحة الفرصة للجميع للتعبير عن آرائهم العلمية لكل فرد وفقاً لتخصصه ومتابعة تنفيذ خطة فريق العمل وفقاً لمضمونها ضماناً لجودة تقديم الخدمات.

كما تتضمن تلك المهارة التعامل مع وجهات النظر المتطرفة من خلال أفراد فريق العمل أو أفراد أسر ذوي الاحتياجات الخاصة.

- مهارة تزويد وحدات العمل بالموارد Providing Resources skills :

ويقصد بها قيام العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بتوفير البرامج العلمية، واكتشاف موارد المجتمع بالإضافة إلى إيجاد سبل الوصول إليها والاستفادة منها تحقيقاً لمبدأ الجودة الشاملة المتمثل في الاستفادة من الموارد المتاحة.

كما تتضمن تلك المهارة تزويد أسر الأطفال بالمعلومات والمعارف والخبرات التي تساعدهم على الوصول إلى الموارد المجتمعية المختلفة أو لتعرفهم على موارد المؤسسة غير المستغلة أو زيادة قدرة الأسر على الاستفادة منها.

(٩) المعايير الأكاديمية القياسية والأهداف التعليمية المستهدفة للبرنامج.

(أ) المعايير الأكاديمية:

تستهدف المعايير الأكاديمية "تحقيق الجودة للخدمات المقدمة من خلال التركيز على مدى كفاءة إشباع العاملين لاحتياجات العملاء والذي يتحدد ويرتبط بمستويات الرضا الوظيفي لديهم، مع إحراز تخفيض في التكاليف والإقلال من الوقت والجهد الضائع". ويمكن تحديد المعايير الأكاديمية فيما يلي:

- إعادة تشكيل ثقافة الممارسين:

ويقصد بها مدى تقبل الموظفين والعاملين بالمؤسسة للمستجدات، والثقافة الجديدة المرتبطة بأداء الأعمال، وقدراتهم على تطبيقها وعدم تعارضها مع معتقداتهم الشخصية.

- الترويج والتسويق لخدمات الممارسين:

يعد الترويج والتسويق لخدمات الممارسين أمراً ضرورياً قبل إتخاذ قرار التطبيق، لذلك تعتبر قدرة الممارس على ترويج وتسويق خدماتها أحد المحددات الموضوعية، كما أنها تحد من المعارضة للتغيير والتعرف على المخاطر المتوقعة الناجمة عن التطبيق.

- التعليم والتدريب :

ويرتبط ذلك المعيار بقدرة المشاركين على التدريب والتعليم وفقاً لأدوات واعتبارات المفاهيم الجديدة المرتبطة بالتطبيق. حيث أن تطبيق بدون وعى قد يؤدي إلى الفشل الذريع، ويمكن تحقيق الوعى الكامل من خلال التدريب الفعال.

- الاستعانة بالاستشاريين :

ويقصد به قدرة الممارس على الاستعانة بالخبرات الخارجية من مستشاريين ومؤسسات متخصصة، ومساعدتها على حل المشاكل، وكذلك يقصد به مدى تقبل العاملين للتوجيهات والاستشارات وقبول تطبيقها.

- تشكيل فرق العمل :

يرتبط ذلك المعيار بقدرة العاملين بالمؤسسة على الاشتراك فى فرق العمل، ومدى وعيهم بثقافة العمل الفريقى، كذلك استعدادهم للعمل والتطوير وكذا تقييم المهام التى تتضمنها أعمالهم المشتركة وتقديم المقترحات لتحسينها.

- التشجيع والتحفيز :

إن تقدير الأفراد نظير قيامهم بعمل محدد سيؤدى حتماً إلى تشجيعهم وزرع الثقة وتدعيم الأداء المرغوب، لذلك فإن تبنى المؤسسة لبرنامج حوافز فعال ومرن يخلق جو من الثقة والتشجيع والشعور بالإنتماء للمؤسسة وبأهمية الدور الموكل إليهم.

- الإشراف والمتابعة :

ويقصد بها سياسة الإشراف على تطبيق البرنامج وتعديل أى مسار خاطئ ومتابعة إنجازاتهم وتقويمها إذا تطلب الأمر، وكذلك تنسيق لجنة الإشراف والمتابعة بين الإدارات المختلفة وتحديد مسئولياتهم والحد من المؤثرات السلبية على أداء فرق العمل المختلفة.

(ب) الأهداف التعليمية المستهدفة للبرنامج : وتتحدد فيما يلى:

- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
- مشاركة جميع العاملين فى التطوير.
- متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.
- دعم المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات إلى خدمات ذات قيمة للعملاء.
- إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء.
- تحسين نوعية المخرجات.
- زيادة الكفاءة من خلال التعاون وتشجيع العمل الجماعى.

- توجيه العاملين إلى كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها حتى يمكن مواجهتها.
- تدعيم عملية اتخاذ القرارات إستناداً على الحقائق لا المشاعر.
- تدريب الممارسين على أسلوب تطوير العمليات.
- الحد من المهام عديمة الفائدة.
- زيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكواهم.
- إرساء قواعد الثقة المتبادلة، وذلك فيما يتعلق بأداء العاملين.
- العمل على زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسة.

(١٠) هيكل البرنامج:

- (أ) مدة البرنامج : خمسة أسابيع تدريبية .
  - (ب) عدد أيام البرنامج : خمسة عشر يوماً تدريبياً .
  - (ج) عدد ساعات التدريب : ستون ساعة تدريبية مقسمة كالتالي :
  - (٣٠) ساعة نظرية .
  - (٣٠) ساعة تدريب .
- على أن يتم توزيع الساعات على ثلاثون جلسة تدريبية بواقع جلستين كل يوم تدريبي مدة كل منها ساعتين يتخللهما راحة لمدة نصف ساعة.

(١١) محتويات ومقررات البرنامج:

اليوم	الجلسة التدريبية	الموضوع	أسلوب التدريب	الزمن	القائم بالتدريب
الأول	الأولى	مجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة :			أساتذة الجامعات الأكاديميون، والخبراء من كبار الأخصائيين الاجتماعيين
		- خصائص ذوى الاحتياجات الخاصة وتصنيفهم. - الأسباب المؤدية للإعاقة وإمكانية إكتشافها.	محاضرة مناقشة جماعية	٧٥ ق ٤٥ ق	
	الثانية	- المشكلات التى يعانى منها ذوى الاحتياجات الخاصة. - الاتجاهات الحديثة لرعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.	ورشة عمل محاضرة	٤٥ ق ٧٥ ق	
الثانى	الأولى	أساليب استكشاف ودراسة حالات ذوى الاحتياجات الخاصة :			
		- تصنيف ذوى الاحتياجات الخاصة وأساليب استكشافهم - الصعوبات المتعلقة باستكشاف ذوى الاحتياجات الخاصة.	محاضرة ورشة عمل	٧٥ ق ٤٥ ق	
	الثانية	- مناطق ومصادر وأساليب دراسة ذوى الاحتياجات الخاصة. - أساليب تشخيص حالات ذوى الاحتياجات الخاصة.	محاضرة ورشة عمل	٧٥ ق ٤٥ ق	
الثالث	الأولى	تنمية التفاعل الاجتماعى لذوى الاحتياجات الخاصة :			
		- أساليب تنمية التفاعل الاجتماعى لذوى الاحتياجات الخاصة. - الأنشطة والبرامج المؤسسية لتنمية التفاعل.	محاضرة ورشة عمل	٧٥ ق ٤٥ ق	
	الثانية	- الأساليب العلمية لقياس التفاعل الاجتماعى لذوى الاحتياجات الخاصة. - الصعوبات المرتبطة بفعالية قياس التفاعل الاجتماعى.	محاضرة مناقشة جماعية	٧٥ ق ٤٥ ق	
الرابع	الأولى	أساليب الرعاية المؤسسية لذوى الاحتياجات الخاصة :			
		- دور مؤسسات ذوى الاحتياجات الخاصة فى دعم السلوك الايجابى للمعوقين. - عرض نماذج مستحدثة لبرامج وأنشطة مؤسسة رعاية المعوقين.	محاضرة فيلم تسجيلي	٦٠ ق ٦٠ ق	
	الثانية	- الرعاية المؤسسية الشاملة وإعادة دمج ذوى الاحتياجات الخاصة. - المشكلات المرتبطة بإعادة دمج ذوى الاحتياجات الخاصة.	محاضرة ندوة	٤٠ ق ٨٠ ق	
الخامس	الأولى	العمل الفريقى ورعاية ذوى الاحتياجات الخاصة :			
		- مفهوم العمل الفريقى وأساسياته وجوانبه الفنية والمهارية. - أهمية العمل الفريقى فى مجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.	محاضرة محاضرة	٦٠ ق ٦٠ ق	
	الثانية	- مهارات العمل الفريقى. - واجبات الأخصائى الاجتماعى تجاه فريق العمل.	مناقشة جماعية لعب الدور	٦٠ ق ٦٠ ق	
السادس	الأولى	تخطيط برامج الرعاية المتكاملة لذوى الاحتياجات الخاصة :			
		- اختيار وتصميم برامج الرعاية المتكاملة لذوى الاحتياجات الخاصة. - التكامل مع فريق العمل لتنفيذ برامج التدخل المهنى.	محاضرة محاضرة	٦٠ ق ٦٠ ق	
	الثانية	- دور الأخصائى الاجتماعى فى تصميم وتنفيذ برامج الرعاية المتكاملة. - تقويم البرامج ومتابعة تطبيقها.	ورشة عمل تدريبات عملية	٦٠ ق ٦٠ ق	

تابع محتويات ومقررات البرنامج:

اليوم	الجلسة التدريبية	الموضوع	أسلوب التدريب	الزمن	القائم بالتدريب	
السابع	الأولى	- البرامج اليومية (طبيعة الأنشطة - كيفية تصميمها). - تنفيذ البرنامج اليومي.	محاضرة تدريبات عملية	٧٥ ق ٤٥ ق	أساتذة الجامعات الأكاديميون، والخبراء من كبار الأخصائيين الاجتماعيين	
	الثانية	- صعوبات تطبيق البرامج اليومية بالمؤسسة . - أساليب تقييم البرامج اليومية .	مناقشة جماعية محاضرة	٦٠ ق ٦٠ ق		
الثامن	<b>التسجيل المهني لحالات ذوى الاحتياجات الخاصة:</b>					
	الأولى	- الأساليب العلمية لتسجيل حالات ذوى الاحتياجات الخاصة. - الصعوبات المرتبطة بالتسجيل المهني لحالات ذوى الاحتياجات الخاصة .	محاضرة مناقشة جماعية	٦٠ ق ٦٠ ق		
	الثانية	- تصميم نماذج تتعلق بتسجيل حالات ذوى الاحتياجات الخاصة. - دراسة حالات من التسجيلات.	ورشة عمل تدريبات عملية	٨٠ ق ٤٠ ق		
التاسع	<b>سياسات الرعاية الاجتماعية لذوى الاحتياجات الخاصة:</b>					
	الأولى	- الجهود الحكومية لرعاية ذوى الاحتياجات الخاصة (دور وزارة التضامن الاجتماعى، التربية والتعليم، القوى العاملة والهجرة، الدفاع، الصحة). - تحليل سياسات رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة فى مصر.	محاضرة ورشة عمل	٧٥ ق ٤٥ ق		
	الثانية	- دور المنظمات غير الحكومية فى رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة. - فعالية دور المنظمات غير الحكومية فى مجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.	محاضرة مناقشة جماعية	٧٥ ق ٤٥ ق		
العاشر	<b>البحوث الاجتماعية بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة:</b>					
	الأولى	- أهمية البحوث وأنواعها . - طرق تصميم البحوث الميدانية .	محاضرة محاضرة	٦٠ ق ٦٠ ق		
	الثانية	- التدريب على إعداد أدوات البحث . - التدريب على كتابة تقرير البحث .	ورشة عمل ورشة عمل	٦٠ ق ٦٠ ق		
الحادى عشر	<b>أساليب اكتشاف المظاهر السلوكية لذوى الاحتياجات الخاصة:</b>					
	الأولى	- الأنماط السلوكية لذوى الاحتياجات الخاصة . - عوامل السلوك الاجتماعى لذوى الاحتياجات الخاصة.	محاضرة محاضرة	٦٠ ق ٦٠ ق		
	الثانية	- الملاحظة (أهميتها العلمية - تصميم دليل الملاحظة) - تحديد الفروق الفردية وقياسها.	محاضرة تدريب عملى	٦٠ ق ٦٠ ق		
الثانى عشر	<b>الأسرة ورعاية ذوى الاحتياجات الخاصة :</b>					
	الأولى	- أساليب الرعاية الأسرية لذوى الاحتياجات الخاصة. - الرعاية الأسرية المتكاملة.	محاضرة ندوة	٦٠ ق ٦٠ ق		
	الثانية	- الرعاية الأسرية وإعادة دمج ذوى الاحتياجات الخاصة. - استخدام الأسرة للمؤسسات البينية لدعم السلوك الإيجابى لذوى الاحتياجات الخاصة .	محاضرة عرض فيلمى	٦٠ ق ٦٠ ق		

تابع محتويات ومقررات البرنامج:

اليوم	الجلسة التدريبية	الموضوع	أسلوب التدريب	الزمن	القائم بالتدريب
الثالث عشر	الأولى	الأساليب العلمية لرعاية ذوى الاحتياجات الخاصة :			أساتذة الجامعات الأكاديميون، والخبراء من كبار الأخصائيين الاجتماعيين
		- المداخل النظرية والنماذج التطبيقية لرعاية ذوى الاحتياجات الخاصة . - كيفية اختيار وتصميم النماذج التطبيقية .	محاضرة مناقشة جماعية	٧٥ ق ٤٥ ق	
الرابع عشر	الثانية	- البرامج الوقائية والعلاجية والانمائية لرعاية ذوى الاحتياجات الخاصة. - آليات ووسائل التأثير المباشرة وغير المباشرة فى برامج رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.	محاضرة ورشة عمل	٧٥ ق ٤٠ ق	أساتذة الجامعات الأكاديميون، والخبراء من كبار الأخصائيين الاجتماعيين
	الأولى	دور الأخصائى الاجتماعى فى رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة :			
الخامس عشر	الأولى	- دور الأخصائى مع المعاق . - دور الأخصائى مع الأسرة.	مناقشة جماعية محاضرة	٦٠ ق ٦٠ ق	أساتذة الجامعات الأكاديميون، والخبراء من كبار الأخصائيين الاجتماعيين
	الثانية	- دور الأخصائى الاجتماعى مع فريق العمل . - دور الأخصائى الاجتماعى مع مؤسسات المجتمع.	مناقشة جماعية محاضرة	٦٠ ق ٦٠ ق	
الخامس عشر	الأولى	تقويم البرامج التدريبية :			أساتذة الجامعات الأكاديميون، والخبراء من كبار الأخصائيين الاجتماعيين
		- طرق التقويم وأنواعه . - خطوات التقويم .	محاضرة محاضرة	٦٠ ق ٦٠ ق	
	الثانية	- تقويم البرنامج التدريبى الحالى . - تقييم أدوات التقويم .	تدريب عملى تدريبات عملية	٦٠ ق ٦٠ ق	

(١٢) تقويم النتائج التعليمية المستهدفة للبرنامج.

- مقياس الرضا الوظيفى للأخصائيين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.
- مقياس تقييم البرنامج التدريبى للأخصائيين العاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.
- المؤشرات الموضوعية للملاحظة المهنية للمدربين والمسؤولين عن البرنامج التدريبى.
- تقارير المدربين والمسؤولين عن البرنامج التدريبى .
- استمارة مقترحات المشاركين فى البرنامج التدريبى .

تاسعاً - نتائج الدراسة:

يتم عرض نتائج البحث، من خلال مناقشة النتائج فى ضوء أهداف الدراسة والفروض التى تم صياغتها. وذلك على النحو التالى:

(١) الخصائص التكوينية لمجتمع البحث وعلاقتها بمدى رضائهم الوظيفي:

تشير الخصائص التكوينية لعينة الدراسة أن أغلبية العينة من الإناث بنسبة (٦٠%)، في مقابل (٤٠%) للذكور، وبالرغم من عدم وجود فروق واضحة يمكن استخلاصها إلا أنها مع ذلك قد تشير إلى أن رغبة الإناث في العمل بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة قد تكون أكبر من الذكور، وهذا ما لاحظته الباحثة خلال العمل مع مفردات عينة البحث، كما أن درجة استمرارهن في العمل أكبر مقارنة بالذكور، ومهما يكن من أمر فإن ذلك في النهاية لا يعكس مستوى ادائهن المهني مقارنة بالذكور، بل يمكن ان يشير إلى أن مستوى رضا الإناث عن العمل بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة والاستمرار فيه قد تكون أكبر مقارنة بالذكور من عينة الدراسة، وهنا يمكن القول أن مرجعية ذلك قد ترتبط بالأجور، وظروف وطبيعة العمل، وتحقيق الذات الفردية وجميعها ترتبط من ناحية أخرى بالظروف المجتمعية المهيمنة والحاكمة.

كما كشفت الدراسة عن طبيعة الدرجات العلمية والمؤهلات الدراسية لعينة الدراسة، فقد بلغت نسبة الحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية (٨٣.٣٣%)، بينما بلغت نسبة الحاصلين على دبلوم خدمة اجتماعية (١٦.٦٧%)، وقد يوضح ذلك اعتماد المؤسسات العاملة في مجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة على الحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية للعمل داخل القاعات، أما مصاحبة ذوى الاحتياجات الخاصة بالأنشطة اللاصفية، بوسائل الانتقال المخصصة لهم فتعتمد إدارة المؤسسة على خريجي المعاهد المتوسطة للخدمة الاجتماعية، ومرجعية ذلك رغبة المؤسسة في الاعتماد على المتخصصين سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

ومن أبرز ما أوضحت الدراسة هو عدم وجود درجات علمية فوق التعليم الجامعي سوى حالة واحدة، وعند تمحيص تلك النتيجة يتضح أن هناك عدة عوامل ترتبط بذلك تتمثل إحداها في رغبة العاملين بالاستمرار بالمجال، ومدى رضاهم الوظيفي عن تأثيرات البيئة الاجتماعية للعمل، وكذلك الأعباء المهنية التي تحد من استكمال الدراسات العليا. وهذا ما تبين للباحثة خلال اللقاءات مع عينة الدراسة، وجميعها ترتبط وتشير إلى مستويات مرتفعة من عدم الرضا الوظيفي لعينة الدراسة (جدول رقم ٥).

جدول رقم (٥) يوضح الخصائص التكوينية لعينة الدراسة

الدرجة العلمية					المؤهل الدراسي			النوع			المتغير
الجموع	ذكوره	ماجستير	بكالوريوس	فوق متوسط	الجموع	بكالوريوس خدمة اجتماعية	دبلوم خدمة اجتماعية	الجموع	وقت	مجا	الاستجابة
٣٠	--	١	٢٤	٥	٣٠	٢٥	٥	٣٠	١٨	١٢	التكرار
%١٠٠	--	%٣.٣٣	%٨٠	%١٦.٦٧	%١٠٠	%٨٣.٣٣	%١٦.٦٧	%١٠٠	%٦٠	%٤٠	النسبة المئوية

(٢) الخبرات المهنية لعينة الدراسة :

باستقراء نتائج دراسة العينة العمدية والتي تحدد إحدى شروطها في ألا يقل عدد سنوات خبرة الأخصائي الاجتماعي عن ثلاث سنوات ضماناً لموضوعية رضاه الوظيفي، فقد اتضح أن أغلبية العينة تراوحت فترة استمرارهم في العمل ثلاث سنوات وأقل من ست سنوات، وست سنوات وأقل من تسع سنوات قد بلغت (٣٠%) لكل منهما، في حين بلغت نسبة الذين تراوحت فترة استمرارهم في العمل تسع سنوات وأقل من ١٢ سنة (٢٦.٦٧%)، أما الذين استمروا في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة لمدة اثني عشر عاماً فأكثر قد بلغت (١٣.٣٣%).

وبالرغم من استعانة الباحث بأسلوب العينة العمدية والتي سبق الإشارة إليها، إلا أن هناك اتجاهات يربط بين سنوات الخبرة ومدى رضا عينة الدراسة عن وظائفهم، وعلى نحو مماثل تتفق تلك النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة (عفاف راشد ٢٠٠٥)<sup>(٤٧)</sup>، حيث يشير أحد الاتجاهات إلى ذلك المؤشر الإيجابي المتمثل في الاقتناع الفعلي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بجدوى الاستمرار في العمل لفترات تراوحت بين ثلاث سنوات وأكثر من اثني عشر عاماً.

وفيما يتعلق بالحصول على الدورات التدريبية فقد أوضحت نتائج الدراسة أن أغلبية عينة الدراسة حصلوا على دورات تدريبية وقد بلغت نسبتهم (٨٦.٦٧%)، وذلك في مقابل (١٣.٣٣%) لم يحصلوا على دورات تدريبية وهم يمثلون الأخصائيات الاجتماعيات اللاتي تشرفن على الأطفال خلال انتقالهم من المؤسسة، أو إليها، ومن ناحية أخرى يتضح أن أغلبية عينة الدراسة قد حصلوا على دورتان وبلغت نسبتهم (٣٠%)، وأن الذين حصلوا على أربع دورات فأكثر بلغت نسبتهم (٢٦.٦٧%)، بينما الذين حصلوا على دورة واحدة بلغت نسبتهم (١٦.٦٧%)، في حين بينت الدراسة أن نسبة (١٣.٣٣%) قد حصلوا على ثلاث دورات فأكثر، وتأتي نتائج الدراسة الحالية متفقة مع كل من نتائج دراسة (عبد المنصف شومان ٢٠٠٤)<sup>(٤٨)</sup>، ودراسة (نيوتن وآخرون ٢٠٠٤ Newton, S and others)<sup>(٤٩)</sup>، حيث أشاروا إلى مدى رغبة واقتناع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بجدوى الدورات التدريبية، واستفادتهم منها، واكتسابهم خبرات تؤهلهم للعمل المهني بشكل لائق ومقبول على المستوى العلمي، كما اتضح أن هناك نسبة صغيرة من عينة الدراسة لم يتم ترشيحهم لهذه الدورات، ومن هنا يتضح احتياج عينة الدراسة إلى اكتساب مجموعة من المهارات المهنية والعلمية والتي تتمثل في مهارة الوصف والتحديد، مهارة الاستكشاف، وأخيراً مهارة التعامل مع أسر ذوي الاحتياجات الخاصة (جدول رقم ٦).

جدول رقم (٦) يوضح الخبرات المهنية لعينة الدراسة

عدد الدورات التدريبية						الحصول على دورات تدريبية			سنوات الخبرة				المتغير	
المجموع	غير مبين	أربع دورات فأكثر	ثلاث دورات	دورتان	دورة	المجموع	%	نعم	المجموع	أكثر ١٢	٩	٦	٣	الاستجابة
٣٠	٤	٨	٤	٩	٥	٣٠	٤	٢٦	٣٠	٤	٨	٩	٩	التكرار
%١٠٠	١٣.٣٣	٢٦.٦٧	١٣.٣٣	%٣٠	١٦.٦٧	%١٠٠	١٣.٣٣	٨٦.٦٧	%١٠٠	%١٣.٣٣	%٢٦.٦٧	%٣٠	%٣٠	النسبة المئوية
٣ = ٢.٥٧									٥.٣٠				المتوسط	
١ = ١.١٣									٣.١٤				الانحراف المعياري	

### (٣) اختبار صحة الفروض الفرعية:

#### (أ) بالنسبة للفرض الفرعي الأول :

توجد فروق دالة احصائياً بين متوسط درجات الرضا الوظيفي للمجموعة التجريبية، واكتساب المعارف العلمية المرتبطة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، وقد جاءت نتائج الدراسة لتشير أن قيمة  $t$  المحسوبة < قيمة  $t$  الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠١، ٠.٠٥، وهذا يعنى أنه توجد فروق دالة احصائياً بين متوسط درجات المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي على بعد "اكتساب المعارف العلمية المرتبطة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة" حيث كان متوسط درجات المجموعة التجريبية فى القياس القبلى (٢١.٨٠) درجة بانحراف معيارى (٢.١٨) درجة، بينما كان متوسط درجات المجموعة التجريبية فى القياس البعدى (بعد إدخال المتغير التجريبى المتمثل فى برنامج تنمية مهارات الأداء المهني) بلغ (٣٩.٦٠) درجة، بانحراف معيارى (٢.٣١) درجة، كما بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية بالنسبة إلى بعد أكتساب المعارف العلمية (٠.٩٧).

وبناءً على هذا يتضح أنه قد ثبت صحة الفرض الفرعي الأول أى أن البرنامج التدريبي لتنمية مهارات الأداء المهني، أدى إلى اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة مجموعة من المعارف العلمية المرتبطة بالنمو المهني الوظيفي، حيث بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية (٠.٩٥)، كما ارتبطت تلك المعارف بالمتطلبات المهنية لظروف العمل وبينته المادية، حيث بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية (٠.٨٦)، وأخيراً تضمنت تلك المعارف طبيعة العلاقات بين عينة الدراسة وكل من أسر الأطفال، وفريق العمل، وذلك من خلال الرضا عن الاعتراف والتقدير المهني، حيث بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية (٠.٩٤).

وقد جاءت نتائج الدراسة الحالية لتتفق مع نتائج دراسة كل من (ألن Alan ٢٠٠٣) (٥٠)، (ستيفنى Stephanie ٢٠١٠) (٥١)، (جيمس Games ٢٠١٠) (٥٢)، حيث أرجعوا مستوى الرضا الوظيفي إلى الإعداد المهني المناسب، والمكانة الاجتماعية للمهنة، والاعتراف المجتمعي بصفة عامة، ولذا يمكننا أن نعتبر الرضا عن العمل كعامل او متغير يمثل محصلة مختلف المشاعر التي تكونت لدى الفرد تجاه عمله، وبهذا نستطيع أن نشير إلى درجة الرضا التي يشعر بها الفرد تجاه عمله بصفة عامة، ودرجة الرضا العام هنا تعبر عن النتائج النهائية لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي

تتصف بها الأنشطة المهنية التي يؤديها الفرد، والتي ترتبط بمجموعة المهارات العامة المتمثلة في مهارة التحليل والتفسير، مهارة تقديم النصائح والمقترحات، ومهارة تزويد وحدات العمل بالمعارف والخبرات (جدول رقم ٧).

جدول رقم (٧) يوضح دلالة الفروق بين متوسطى درجات التطبيقين القبلى والبعدى لبعث اكتساب المعارف العلمية

عدد المتابعين إيقاً	الدلالة	المهنية	درجة الحرية	قيمة ت الحسوبة	التطبيق البعدي		التطبيق القبلي		بعث/ اكتساب المعارف العلمية
					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
٠.٩٥	٠.٠١	٠.٠٠	٢٩	٢٣.٤٧	١.٤٦	١٣.٣٠	١.٢٢	٦.٨٦	النمو المهني الوظيفي
٠.٨٦	٠.٠١	٠.٠٠	٢٩	١٣.١٩	١.٣٥	١٣.٠٣	١.٨٩	٧.٧٣	الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية
٠.٩٤	٠.٠١	٠.٠٠	٢٩	٢١.٤٠	١.٠١	١٣.٢٧	١.٠٣	٧.٢١	الرضا عن الاعتراف والتقدير المهني
٠.٩٧	٠.٠١	٠.٠٠	٢٩	٣٠.١٧	٢.٣١	٣٩.٦٠	٢.١٨	٢١.٨٠	الدرجة الكلية للبعث
ت الجدولية ٠.٠٥-١.٦٩٩					ت الجدولية ٠.٠١-٢.٤٦٢				

#### (ب) بالنسبة للفرض الفرعي الثاني:

توجد فروق دالة احصائياً بين متوسط درجات الرضا الوظيفي للمجموعة التجريبية، ودعم الخبرات المهنية الخاصة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، وقد جاءت نتائج الدراسة لتشير أن قيمة ت المحسوبة < قيمة ت الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠١، ٠.٠٥، وهذا يعنى أنه توجد فروق دالة احصائياً بين متوسط درجات المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي على بعد "دعم الخبرات المهنية الخاصة برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة" حيث كان متوسط درجات المجموعة التجريبية فى القياس القبلى (٢٣.٢٣) درجة بانحراف معيارى (٣.٠٢) درجة، بينما كان متوسط درجات المجموعة التجريبية فى القياس البعدي (بعد إدخال المتغير التجريبي المتمثل فى برنامج تنمية مهارات الأداء المهني) بلغ (٣٩.٨٠) درجة، بانحراف معيارى (١.٩٧) درجة، كما بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية بالنسبة إلى بعد دعم الخبرات المهنية (٠.٩٧).

وبناءً على هذا يتضح أنه قد ثبت صحة الفرض الفرعي الثاني أى أن البرنامج التدريبي لتنمية مهارات الأداء المهني، أدى إلى دعم الخبرات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة والخاصة بالنمو المهني الوظيفي، حيث بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية (٠.٩١)، كما ارتبطت بمتطلبات الأداء المهني للعمل وبيئته المادية، حيث بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية (٠.٨٦)، كما اشتملت تلك الخبرات على أسس التعامل مع أسر ذوى الاحتياجات الخاصة، والعلاقات المهنية بفريق العمل والتي تمثلت فى محدد الرضا عن الاعتراف والتقدير المهني، حيث بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية (٠.٩٣).

وقد جاءت نتائج الدراسة الحالية لتتفق مع نتائج دراسة كل من (ويست West ٢٠٠٩) (٥٣)، (جينيفى Geneive ٢٠٠٩) (٥٤)، (جاكواين Jaaqualine ٢٠٠٧) (٥٥)، حيث اوضحت تلك الدراسات ان

هناك العديد من المتغيرات التي تؤثر في الرضا الوظيفي بعضها يشير إلى المحكات الشخصية، والآخر إلى محيط العمل، وكان من أهم ما توصلت إليه أن الرضا الوظيفي يتحدد في ضوء مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية المحيطة بالفرد، ويأتي في مقدمتها متغير الخبرة، كما أشارت إلى أن هناك مجموعة من الضغوط المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين، ومن المسلم به أن ضعف الخبرات المهنية للممارسين المهنيين، يؤدي إلى مشكلات مهنية وشخصية، ينجم عنها مستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، ومن ثم يحتاج الأخصائيين الاجتماعيين إلى مجموعة من المدعمات المهنية والاجتماعية تمثل منظومة من الخبرات يمكن الاعتماد عليها في مواجهة تلك الضغوط، ومن ثم تزداد لديهم احتمالات الرضا الوظيفي، وتحدد هذه المهارات في مهارة الحضور، المهارات التعبيرية، ومهارات الاستجابة والتركيز<sup>(٥٦)</sup> (جدول رقم ٨).

جدول رقم (٨) يوضح دلالة الفروق بين متوسطى درجات التطبيقين القبلي والبعدي لبعدهم الخبرات المهنية

حجم التأثير معامل أينما	الدلالة	الخطئية	درجة الحرية	قيمة ت الحسوبة	التطبيق البعدي		التطبيق القبلي		بعد / دعم الخبرات المهنية
					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
٠.٩١	٠.٠١	٠.٠٠	٢٩	١٦.٨٣	١.١٣	١٣.٤٠	١.٥٩	٧.٢٦	النمو المهني الوظيفي
٠.٨٦	٠.٠١	٠.٠٠	٢٩	١٣.٤٦	١.٢٦	١٣.١٦	١.١٩	٨.٠٠	الرضا من ظروف العمل وبيئته المادية
٠.٩٣	٠.٠١	٠.٠٠	٢٩	١٩.٤٣	١.١٠	١٣.٢٤	١.٢٩	٧.٩٧	الرضا عن الاعتراف والتقدير المهني
٠.٩٧	٠.٠١	٠.٠٠	٢٩	٢٨.٩٢	١.٩٧	٣٩.٨٠	٣.٠٢	٢٣.٢٣	الدرجة الكلية للبعد
ت الجدولية ٠.٠٥ - ١.٦٩٩					ت الجدولية ٠.٠١ - ٢.٤٦٢				

### (ج) بالنسبة للفرض الفرعي الثالث:

توجد فروق دالة احصائياً بين متوسط درجات الرضا الوظيفي للمجموعة التجريبية، وتنمية الاتجاهات الايجابية المتعلقة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد جاءت نتائج الدراسة لتشير أن قيمة ت المحسوبة < قيمة ت الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠١، ٠.٠٥، وهذا يعني أنه توجد فروق دالة احصائياً بين متوسط درجات المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي على بعد "تنمية الاتجاهات الايجابية المتعلقة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة" حيث كان متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي (٢٤.١٣) درجة بانحراف معياري (٢.٦٤) درجة، بينما كان متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي (بعد إدخال المتغير التجريبي المتمثل في برنامج تنمية مهارات الأداء المهني) بلغ (٣٩.٧٣) درجة، بانحراف معياري (٢.٢٤) درجة، كما بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية بالنسبة إلى بعد دعم الخبرات المهنية (٠.٩٥).

وبناءً على هذا يتضح أنه قد ثبت صحة الفرض الفرعي الثاني أي أن البرنامج التدريبي لتنمية مهارات الأداء المهني، أدى إلى تنمية الاتجاهات الايجابية للأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة والخاصة بالنمو المهني الوظيفي، حيث بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية (٠.٨١)، كما شملت الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية، حيث بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية (٠.٨٥)، وكذلك الرضا عن الاعتراف والتقدير المهني، حيث بلغ حجم تأثير برنامج تنمية المهارات المهنية (٠.٨٧).

وعلى نحو مماثل اتفقت نتائج الدراسة مع كل من دراسة (بيث Beth ٢٠٠٥)<sup>(٥٧)</sup>، (لاري Larry ٢٠٠٥)<sup>(٥٨)</sup>، (ماري Mary ٢٠٠٢)<sup>(٥٩)</sup>، حيث أوضحت نتائج الدراسات السابق الإشارة إليها أن الرضا الوظيفي يتحدد وفقاً لاتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم تجاه مجال العمل، وفكرة المجتمع عن أهمية دور الأخصائي الاجتماعي بالمجال، ويتسع تأثير تلك الاتجاهات ليشمل مقدار السلطات الممنوحة للأخصائي الاجتماعي، ومدى وضوح دوره، والعائد المتوقع من عمله، وعلاقته بالآخرين سواء داخل المؤسسة، أو أسر الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

وقد أتفقت نتائج الدراسة الراهنة مع الدراسات السابقة في أن اتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين قد تأتي في مقدمة العوامل المؤدية للرضا الوظيفي، حتى في ظل زيادة الأعباء المهنية، والإحساس بضغوط العمل، والمستويات المحدودة من المزايا الوظيفية، ومع وجود اختلافات وتباين فيما يتعلق بتأثير الاتجاهات الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين على رضاهم الوظيفي، وبالرغم من التباين بين الدراسات، إلا أن جميعها قد أشارت إلى ضرورة الاهتمام بتنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين، على أن يأتي هذا الاهتمام ضمن منظومة من المهارات تتمثل في مهارات التوجيه ومباشرة العمل، مهارات توجيه فريق العمل، مهارة حل الخلافات والنزاعات<sup>(٦٠)</sup> (جدول رقم ٩).

جدول رقم (٩) يوضح دلالة الفروق بين متوسطى درجات التطبيقين القبلي والبعدي لبعث تنمية الاتجاهات الإيجابية

حجم العينة معامل ارتباط المتغيرات	الدلالة	الخطئية	درجة الحرية	قيمة ت الحسوبة	التطبيق البعدي		التطبيق القبلي		بعد / تنمية الاتجاهات الإيجابية
					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
٠.٨١	٠.٠١	٠.٠٠٠	٢٩	١١.٢٧	٠.٨٩	١٣.٥٣	٢.٣٥	٨.١٦	النمو المهني الوظيفي
٠.٨٥	٠.٠١	٠.٠٠٠	٢٩	١٢.٩٩	١.٥٠	١٣.٤٦	١.٦٣	٨.١٣	الرضا من ظروف العمل وبيئته المادية
٠.٨٧	٠.٠١	٠.٠٠٠	٢٩	١٤.١٢	١.١٤	١٢.٧٤	١.٨٢	٧.٨٤	الرضا عن الامتياز والتقدير المهني
٠.٩٥	٠.٠١	٠.٠٠٠	٢٩	٢٣.٤٤	٢.٢٤	٣٩.٧٣	٢.٦٤	٢٤.١٣	الدرجة الكلية للبعث
ت الجدولية ٠.٠٥-١.٦٩٩					ت الجدولية ٠.٠١-٢.٤٦٢				

(د) بالنسبة للفرض الرئيسي:

توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات الرضا الوظيفي للمجموعة التجريبية قبل وبعد تنمية مهارات أدائهم المهني وذلك باستخدام اختبار ت، حيث تبين أن دلالة الفروق في جميع الأبعاد جاءت عند مستوى معنوية ٠.٠١ وكذلك الحال بالنسبة للدرجة الكلية لمقياس الرضا عن الأداء المهني، كما جاء حجم تأثير برنامج تنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة مرتفعاً حيث بلغ ٠.٩٩ وفقاً لمعامل ارتباط، وذلك بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس.

كما يتضح من دلالة الفروق بين متوسطى درجات التطبيقين القبلي والبعدي للمقياس ككل أن نسبة الكسب المعدل لاستخدام برنامج تنمية مهارات الأداء المهني من أجل تحقيق الرضا الوظيفي مرتفعة، ومن ثم إمكانية الحكم على فعالية البرنامج. هذا وقد تبين من بيانات الجدول التالي أن أعلى نسبة للكسب المعدل جاءت بعد اكتساب المعارف العلمية حيث بلغت (٧٦.٧٢)، يليها بعد دعم الخبرات المهنية وقد بلغ (٧٦.١١)، في حين بلغت نسبة الكسب المعدل لبعث تنمية الاتجاهات الإيجابية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة (٧٤.٧٥)، كما جاءت نسبة الكسب المعدل بالنسبة لمقياس الرضا عن الأداء المهني (٧٥.٨٩)، ويشير ذلك إلى احتياج عينة

الدراسة إلى مجموعة من المهارات وقد جاء ترتيبها على النحو التالي: المهارات المهنية والعلمية، المهارات العامة، المهارات الذهنية. (جدول رقم ١٠).

جدول رقم (١٠) يوضح دلالة الفروق بين متوسطى درجات التطبيقين القبلى والبعدى

للمدرسة الكلية لقياس الرضا عن الأداء المهني "للعاملين بمجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة"

نسبة اكتساب المهارات	حجم العينة	الدلالة	التجربة	درجة الحرية	قيمة ت	التطبيق البعدى		التطبيق القبلى		البعد /
						الانحراف المعياري	الوسط الحسابى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابى	
٧٦.٧٢		٠.٠١	٠.٠٠	٢٩			٣٩.٦٠		٢١.٨٠	اكتساب المعارف العلمية
٧٦.١١		٠.٠١	٠.٠٠	٢٩			٣٩.٨٠		٢٣.٢٣	دعم الخبرات المهنية
٧٤.٧٥		٠.٠١	٠.٠٠	٢٩			٣٩.٧٣		٢٤.١٤	تنمية الاتجاهات الايجابية
٧٥.٨٩	٠.٩٩	٠.٠١	٠.٠٠	٢٩	٥٧.٧٦		١١٩.١٣		٦٩.١٧	الدرجة الكلية للبعد

وإجمالاً لما سبق يود الباحث أن يشير إلى أنه قد استشعر أن البرنامج قد حقق فائدة فعليه لعينة الدراسة، وذلك خلال اللقاءات التقييمية التي تضمنها البرنامج، كما تأكد ذلك من خلال محاولات تطبيق محتوى البرنامج، بالإضافة إلى تعبيرهم عن اتجاهاتهم خلال عملية الممارسة والتي اختلفت من كونها إيجاباً وخوف من الممارسة، وعدم إدراك ما يستوجب إداؤه إلى الإقبال على الممارسة ورغبة فى المشاركة.

وفى هذا المقام يدعو الباحث إلى الاهتمام بالجوانب والمتغيرات المهنية والاجتماعية المرتبطة بالرضا الوظيفى لممثلى المهنة، لما فى ذلك من أهمية، قد تنعكس ايجابياً على فعالية مهارات الأداء المهني فكلاهما - الأداء المهني، والرضا الوظيفي- انعكاس يعبر عن الآخر، ومن ثم توجيه الدعوة للاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي فى المجالات المختلفة نظراً للتباين الواضح بين المجالات، وكذلك الاهتمام بإمكانية ومتطلبات تحقيقه.

المراجع المستخدمة في الدراسة

- (١) نصر خليل محمد عمران، الوعي التخطيطي للقيادات المحلية "دراسة ميدانية"، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الثاني عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الثالث، ١٩٩٩، ص ١٤١.
- (٢) أنظر:
- Delia Bekesi, Claudia Bacter, Evaluation of Professional Performance of Employees in the Public Sector, Annals of the University of oradea, Economic Series Science, Vol. (21), No. (2), 2018 .
- رباح رمزي عبد الجليل، تصور مقترح لدور الإشراف التربوي المتنوع في تطوير أداء المعلم، مجلة التربية، جامعة سوهاج، ٢٠١٨ .
- (٣) ممدوح محمد دسوقي، دراسات لمهارات خدمة الفرد الجماعية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي في ضوء اتجاهات الممارسة الحديثة، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد السادس، أبريل ١٩٩٩، ص ٣٨١.
- (٤) انظر:
- Aru, M, Sibal, R, factors affecting satisfaction of Turkish special education professionals: predictors of turnover, European Journal of Social Work, vol (12), No (4), 2009.
- Su, Mei, The effects of leisure time physical activity coping strategies, Hop satisfaction on perceived wellness: A study with managerial staff in sport and recreation in hong Kong, ph. D, Hong Kong Baptist university, Hong Kong, 2009.
- Ayan, S, Kocacik, F, The relation between the level of job satisfaction and types of personality in high school teachers, Australian Journal of teacher Education, vol (35), No (1), 2010.
- Sabharwal, M, Cooley, E, Faculty job satisfaction across gender and discipline, Social Science Journal, vol (46), No (3), 2009.
- (٥) أحمد ابراهيم حمزة، محددات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في ضوء بعض المتغيرات المهنية الاجتماعية "دراسة مقارنة مطبقة في المجال التعليمي"، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الثاني، ٢٠٠٤، ص ٧٧٥.

(٦) عباس محمود عوض، دراسات فى علم النفس الصناعى والمهنى (الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٤) ص ٥٦.

(٧) المرجع السابق، ص ٥٣.

(٨) أنظر:

- رأفت محمد جلال، التقدير المجتمعى للأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع المحلى، بحث منشور بمجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثانى، أبريل ١٩٩٧.

- De Moura and others, Identification as an organization anchor: How identification and job satisfaction combine to predict turn over intention, european Journal of Social psychology, vol (39), No (4), 2009.
- Loi, R and others, Four – Factor Justice and Daily job satisfaction: A Multilevel investingation, Journal and Applies psychology, vol (94), No(3), 2009.

(٩) أنظر:

- صبره محمد على، أشرف محمد عبد الغنى، سيكولوجية الصناعة "أسسه وتنظيماته" (الأسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٤) ص ٣٥٨.

- Lange, T, Attitudes, attributes and institutions: Setermining jop satisfaction in central and Eastern Europe, Employee Relation, AUT school of Business, Auckland university of technology, vol (31), No (1), 2009.
- Garland, B. and others, Job satisfaction and organizational commitment in prisons: An examination of psychological staff techers, and unit management staff, criminal Justice and behavior, vol (36), No (2), 2009.

(١٠) أنظر:

- Chou, R, Robert, S., eork Place support, role overload, and job satisfaction of direct care workers in assisted living, Journal of Health and Social Behavior, vol (49), No (2), 2008.
- Ulrich, C., and others, Ethical climate, rthics stress, and the job satisfaction of nurses and social workers in the

united states, social science and Medicine, vol (65), No (8),  
2007.

(١١) يسرى بن سعيد حسنين، عبد المجيد بن طاش نيازي، مهارات العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد السادس، ١٩٩٩.

(١٢) ممدوح محمد دسوقي، مرجع سبق ذكره .

(13) Hardness, E., Performance standard for social workers, Journal articles, social work, vol (33), No (4), 2000.

(١٤) سحر فتحى مبروك، تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الحادي عشر، أكتوبر ٢٠٠١.

(١٥) ناصر عويس عبد التواب، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجد الثاني، ٢٠٠٢.

(١٦) سهام على أحمد القيندي، تصور مقترح لإكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات الممارسة العامة، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثاني عشر، أبريل ٢٠٠٢.

(١٧) رأفت عبد الرحمن محمد، تقدير الاستعداد الشخصي لدى أخصائي خدمة الفرد لممارسة مهارة الإقناع، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجد السادس، ٢٠٠٤.

(18) Howe Mellar, Educational approach porpreparing docial work student interdisciplinary team work, ph.D dissertation, Arizona, Northcentral university, 2003.

(١٩) هناء محمد السيد عبد الحميد، متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية، بحث منشور بمجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثالث والعشرين، الجزء الثاني، أكتوبر ٢٠٠٧.

(٢٠) أميرة بسام وآخرون، درجة توظيف المشرفين التربويين تقنيات الإنترنت في تطوير الأداء المهني لمعلمي المدارس الأساسية، مجلة جامعة الحليل للبحوث، العدد (١٣)، ج(٢)، ٢٠١٨.

(٢١) محمود محمد محمد الأمين، أنماط القيادة التربوية لمدير المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلم والتحصيل الدراسي للطلاب، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أسيوط، ١٩٩٩.

- (٢٢) بطرس جرجس الحلاق، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإعلامية "دراسة تحليلية مقارنة"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ١٩٩٩.
- (٢٣) محمد سيد محمد شباسي، الرضا الوظيفي عند معلمى التعليم الثانوى الصناعى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس، ٢٠٠٠.
- (24) Ferrell, S. W. Job Satisfaction of mental health professionals providing group therapy in state correctional facilities, international Journal of offender therapy and comparative criminology, vol (44), No (2), 2000.
- (٢٥) دينا محمد عادل، ضغوط العمل التنظيمية، وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالإدارة العامة لرعاية الشباب بجامعة الاسكندرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة الاسكندرية، ٢٠٠١.
- (٢٦) دينا السيد عبد الله، دراسة تحليلية لظاهرة الاجهاد الإداري وأثرها على الرضا الوظيفي للمديرين المصريين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، ٢٠٠١.
- (٢٧) محمد فتحي عبد الفتاح، المناخ التنظيمي فى المدارس الخاصة والحكومية وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، ٢٠٠١.
- (٢٨) إبراهيم السيد العويلي، الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال بمحافظة الدقهلية، بحث منشور بمجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد (٥١)، ج(١)، يناير ٢٠٠٣.
- (29) Insstrand, S.t., Hob stress, burnout and job satisfaction: An intervention study for staff working with people with intellectual disabilities, Journal of Applied Research in intellectual Disabilities, vol (17), No (2), 2004.
- (30) Leung, K. and others, Social Cynicism and Job Satisfaction: Alongitudinal analysis, Applied Psychology, vol (59), No (2), 2010.
- (31) Noordin, F. and Jusoff, K. individualism – collectivism and job satisfaction between Malaysia and Australia, international Journal of Educational Management, vol (24), No (2), 2010.
- (٣٢) أبو القاسم حمدى، أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا الوظيفي، المجلة الأردنية فى إدارة الأعمال، العدد (٣)، المجلد (١١)، ٢٠١٥.

- (33) Abd El Sataar Salem Awd, Effect and Relationship between the Empowerment of Employees and job Satisfacative, Journal of Administration and Economics, No. (11), 2018.
- (٣٤) نورهان منير حسن، استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة لتنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين، بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠١، ص ١٩٩.
- (٣٥) فؤاد البهي السيد، علم النفس الاجتماعي (القاهرة: دار الفكر، ١٩٨١) ص ٢٤٤.
- (٣٦) نادية عبد العزيز محمد، استخدام أسلوب المساعدة المتبادلة في خدمة الجماعة لتنمية المهارات الاجتماعية لدى الأطفال المودعين بالمؤسسات الايوائية، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثالث والعشرين، الجزء الرابع، أكتوبر ٢٠٠٧، ص ١٦١٦.
- (٣٧) ناصر عويس عبد التواب، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الثاني، ٢٠٠٢، ص ٣٥٦-٣٥٧.
- (٣٨) منير البعلبكي، المورد "قاموس إنجليزي - عربي" (بيروت: مكتبة لبنان، ١٩٨٢) ص ٦٧٣.
- (٣٩) أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (بيروت: مكتبة لبنان، ١٩٨٦) ص ٣١٠.
- (٤٠) هناء محمد السيد عبد الحميد، متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية، مرجع سبق ذكره، ص ٧٠٧.
- (٤١) جمال شحاته حبيب، العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثاني، أبريل ١٩٩٧، ص ١٥٩-١٦٠.
- (42) Stephen Lissenburgh and Deborah Smeaton, employment Transitions of Older Workers: The Role of Flexible employment in Maintaining Labour Market Participation and Promoting job Quality. Contributors, England: Police Press, 2003, p. 71.
- (43) bernard Van Praag, Happiness Quantifies: A Satisfaction Calculus Approach, London, Oxford niversity Press, 2004, p. 23.

- (44) Brendan burchell, David Ladipo and, Frank Wilkinson, Job Insecurity and Work Intensification, NewYork: Routledhe, 2002, p. 53.
- (45) Bakhshi Kumar and Rani, E, Organization Justice Perceptions as Predictor of Satisfaction and Organizational Communitment, The Iup Journal of Management Research, Vol. (26), No. (10), P. 27.
- (٤٦) أحمد إبراهيم حمزة، مرجع سبق ذكره، ص ٧٧٧-٧٧٨.
- (٤٧) عفاف راشد عبد الرحمن، تقويم الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي نحو تصور لتصميم دورة تدريبية متطورة وفق منظور خدمة الفرد، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية لخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد التاسع عشر، الجزء الأول، أكتوبر ٢٠٠٥.
- (٤٨) عبد المنصف يوسف شومان، دراسة تقويمية لبرنامج تحقيق الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الثالث، ٢٠٠٤.
- (49) Newton S., and others, The impact of organizational ethical climate fit on information technology professional's job datsifaction and organization Commitment, research in progress proceedings of the ACM SIGMIs CRR conference, (2004).
- (50) Alan George, Job Satisfaction of employes in the Australian overseas aid and development non-government organization (NGO) sector (Ph. D dissertaton). United States. Arizona: Northcentral University; 2003.
- (51) Stephanie Lois, Implementation of response to intervention models and job Satisfaction of School psychologists (Ph. D. dissertation). United States .. minnesota: Walden University; 2010.
- (52) James Campbell, The social Structural and gender attitude effects on job satisfaction for U.S. physical therapists (Ph. D. dissertation) United States ... Mississippi: Mississippi Stste University; 2010.

- (53) West. Rebecca, job satisfaction levels across work settings proquest Dissertations and theses; (M. M. dissertation). United States .. Michigan: Michigan Dstate University; 2009.
- (54) Genevieve, Marchand, The relationship between newcomer's expectations of job demand stressors, job satisfaction and psychological well – being: A study of field instructors in wilderness therapy proquwst Dissertations and theses (Ph. D. dissertation) United States .. Minnesota: University of Minnesota; 2009.
- (55) Jazqueline, Heisler, Where are health care Workers going? A study of respiratory therapy and job satisfaction proquest Dissertations and theses, (Ph. D. dissertation) United States .. Minnesota: Capella University; 2007.
- (56) Neslihankurt and others, Investigation of the Relationship between Psychological Capital Perception Psychological Well-Being and Job Satisfaction of teachers, Journal of Education and Learning, Vol. (8), No. (1), 2018.
- (57) Beth, Phillips, Conative mode of operating and job Satisfaction among physical therapists proquest Dissertation and theses, (Ph. D. sissertation). United States .. California: University of La Verna; 2005.
- (58) Larry, Swafford, Job Satisfaction among radiation therapy faculty in higher education proquest Dissertation and theses,(ph. D. dissertation). United States .. Virginia: Virginia Commonwealth University; 2005.
- (59) Marry Karen, Take this job and love it: factors related to job Satisfaction and career commitment among physical therapists proquest Dissertation and theses, (ph. D. dissertation). United States .. Ohio: Union Institude and University; 2002.
- (60) Tae Kyu Wang, Job Satisfaction Among Federal Employees: The Role of Employee interaction with Work Environment, Public Personnel Management, Vol. (48), No. (1), 2018.