



**فعالية العلاقة الإشرافية  
كأحد أساليب خدمة الجماعة  
في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين  
في ظل المتغيرات المعاصرة  
" دراسة تجريبية مطبقة على إدارة أسبوت التعليمية "**

إعداد

**د / عتيق عتيق إبراهيم عتيق**

الأستاذ المساعد بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع  
كلية البنات الإسلامية، جامعة الأزهر، فرع أسبوت

فعالية المراقبة الإرشادية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين  
الاجتماعيين في ظل المتغيرات المعاصرة

---

فعالية العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في ظل المتغيرات المعاصرة " دراسة تجريبية مطبقة على إدارة أسبوت التعليمية "

عليو علي إبراهيم عليو

قسم الخدمة الاجتماعية، كلية البنات الإسلامية، جامعة الأزهر، بأسبوت، جمهورية مصر العربية .  
البريد الإلكتروني [elw\\_ali@yahoo.com](mailto:elw_ali@yahoo.com) .

الملخص:

الخدمة الاجتماعية كأحد المهن العاملة في المجال المدرسي تحاول دائماً أن تستجيب للمتغيرات المعاصرة التي يمر بها المجتمع حتى يكون لها دور فعال مع غيرها من المهن في مواجهة الآثار السلبية الناتجة عن تلك المتغيرات، والتي تؤثر على حياة الأفراد من ناحية والمجتمع من ناحية أخرى. الخدمة الاجتماعية كأحد المهن العاملة في المجال المدرسي تحاول دائماً أن تستجيب للمتغيرات المعاصرة التي يمر بها المجتمع حتى يكون لها دور فعال مع غيرها من المهن في مواجهة الآثار السلبية الناتجة عن تلك المتغيرات، والتي تؤثر على حياة الأفراد من ناحية والمجتمع من ناحية أخرى، لذلك فإن عملية الإشراف بصفة عامة تهدف إلى تحقيق النمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين ومساعدتهم على أداء وظائفهم على أحسن وجه ممكن ، كما تهدف العملية الإشرافية إلى تحقيق أغراض المؤسسة وذلك عن طريق توصيل خدماتها إلى العملاء ، حيث هدف الدراسة اختبار فعالية العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي ، والتوصل إلى برنامج مقنن إلى تفعيل العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء المهني لأخصائي الجماعة بالمجال المدرسي ، واعتمدت الدراسة على

عدة مفاهيم وهي: (العلاقة الإشرافية - الأداء المهني - المتغيرات المعاصرة) ، ولذا استخدمت الدراسة المنهج شبه التجريبي على عينة قوامها (٤٠ أخصائي اجتماعي) بمجموعة تجريبية قوامها (٢٠) وأخرى ضابطة قوامها (٢٠) ، وتم استخدام مقياس العلاقة الإشرافية لأخصائي الجماعة ، وأثبتت الدراسة صحة فروضها وأكدت على ضرورة تطبيق البرنامج المقنن .

**الكلمات المفتاحية :** فعالية العلاقة الإشرافية ، أساليب خدمة الجماعة ، تحسين الأداء المهني، الأخصائيين الاجتماعيين ، المتغيرات المعاصرة .

**The effectiveness of the supervisory relationship as one of the group social work methods in improving the professional performance of social workers in light of contemporary variables "An empirical study applied to the Assiut Educational Administration".**

**Elew Ali Ibrahim Elew**

Department of Social work and Community Development, faculty of Islamic girls , Al-Azhar University , Assiut Branch , Arab Republic of Egypt.

Email [elw\\_ali@yahoo.com](mailto:elw_ali@yahoo.com) .

**Abstract :**

Social work, as one of the professions working in the school field, always tries to respond to the contemporary changes that society is going through in order to have an effective role with other professions in facing the negative effects resulting from those variables, which affect the lives of individuals on the one hand and society on the other hand ,social work , as one of the professions working in the school field, always tries to respond to the contemporary changes that society is going through in order to have an effective role with other professions in facing the negative effects resulting from those variables, which affect the lives of individuals on the one hand and society on the other hand, so the supervision process, in general, aims to achieve the professional growth of social workers and help them perform their jobs in the best possible way. The supervisory process also aims to achieve the objectives of the institution by delivering its services to clients, the study aimed to test the effectiveness of the supervisory relationship as one of social group work methods in improving the professional performance of social workers in the school field, and to arrive at a codified program to activate the supervisory

relationship as one of social group work methods in improving the professional performance of the group specialist in the school field. Supervisory - Professional Performance - Contemporary Variables), and therefore the study used the quasi-experimental approach on a sample of (40 social workers) with an experimental group of (20) and a control group of (20), and the supervisory relationship scale was used for group specialists. The necessity of implementing the codified program.

**Key words:** the effectiveness of the supervisory relationship , methods of social group work , improving professional performance , social workers , contemporary variables.

## أولاً : مدخل لمشكلة الدراسة:

انطلاقاً من مفهوم التنمية الشاملة والتي أصبحت قضية هامة وأساسية، وخاصة في المجتمعات النامية، باعتبارها قضية الحاضر والمستقبل لتلك المجتمعات، أصبح للعنصر البشري دور أساسي في تحقيق التقدم والرفي اجتماعياً واقتصادياً لتلك المجتمعات<sup>(١)</sup> ، وكلما كان العنصر البشري أكثر مهارة ومعرفة وخبرة كلما كان أدائه لدوره أكثر تأثيراً في مجالات الممارسة المهنية<sup>(٢)</sup> وذلك في ظل المتغيرات المعاصرة.

وإذا كان العنصر البشري هو أساس كل تقدم فهذا يوضح لنا أهمية مد هذا العنصر بالتعليم والتدريب باستمرار، والعمل على رفع مستوى أدائه المهني بطريقة أكثر إيجابية في خدمة مجتمعه، ولن يتم ذلك إلا من خلال التعرف على دوره داخل المهن والتخصصات المختلفة.

لذلك سعت الدولة إلى إنشاء العديد من المؤسسات والمجالات التي تعمل على تحقيق وتنمية العنصر البشري وذلك من خلال الاهتمام بإحداث التنشئة الاجتماعية كأحد أهم المتطلبات الأساسية لتحقيق التنمية البشرية.

والمجال المدرسي من المجالات الهامة التي تعمل بها الخدمة الاجتماعية لإيمانها بأن المدرسة تعتبر مؤسسة اجتماعية على جانب كبير من الأهمية في تنمية العنصر البشري، كما لها أهدافها التربوية والتعليمية والاجتماعية والتي تعمل على تحقيقها لخدمة المجتمع، حيث تعتبر المدرسة من أهم المؤسسات التي يعهد إليها المجتمع بمهمة رعاية أبنائه وتنشئتهم واكسابهم القيم والاتجاهات البناءة<sup>(٣)</sup> إلى جانب إكسابهم المعارف والمهارات من أجل حسن الأعداد للمستقبل<sup>(٤)</sup>.

والخدمة الاجتماعية كأحد المهن العاملة في المجال المدرسي

تحاول دائماً أن تستجيب للمتغيرات المعاصرة التي يمر بها المجتمع حتى يكون لها دور فعال مع غيرها من المهن في مواجهة الآثار السلبية الناتجة عن تلك المتغيرات، والتي تؤثر على حياة الأفراد من ناحية والمجتمع من ناحية أخرى<sup>(٥)</sup>.

وتتضمن الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي مجموعة من الجهود والخدمات والبرامج التي يعمل بها الأخصائيون الاجتماعيون داخل المدرسة، بقصد تنمية شخصياتهم المهنية إلى أقصى حد مستطاع من خلال الخبرات المدرسية بجانب تحقيق أهداف التربية الحديثة والمعاصرة<sup>(٦)</sup>.

ومما لاشك فيه أن الخدمة الاجتماعية المدرسية تعمل من خلال مسلمات وقيم ومبادئ لا يمكن الاستغناء عنها من أجل تحقيق أهدافها المرجوة، ومن هذه المبادئ:

- ١- إيمان الخدمة الاجتماعية بأن الطالب والأخصائي الاجتماعي لكونهما من البشر فأنهما يقبلان التغيير والتعديل<sup>(٧)</sup>.
  - ٢- توجيه التفاعلات والعلاقات الاجتماعية والارتقاء بمستوياتها بين الأخصائيين والمشرفون، ومساعدتهم على تحقيق التوافق الاجتماعي والمهني<sup>(٨)</sup>.
  - ٣- المساهمة في تحقيق الضبط الاجتماعي داخل المجتمع المدرسي من خلال العلاقات المهنية والإشرافية والوسائل الفنية المتخصصة.
  - ٤- أن للخدمة الاجتماعية المدرسية منظورها التنموي الذي يواكب التغيرات الجديدة والمعاصرة في المجتمع، سواء كانت تغييرات سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو ثقافية.
- ولذا فإن مهنة الخدمة الاجتماعية بمفهومها المعاصر وفي ظل



التغيرات المعاصرة تعتمد على أسس معرفية ومهارية، تستخدم في تنمية واستثمار قدرات الأفراد والجماعات، بهدف تحقيق نمو وتكيف الأخصائي الاجتماعي داخل المجال المدرسي، وعليه فإن مهنة الخدمة الاجتماعية تتدخل من أجل إحداث تغيير إيجابي في الأفراد والجماعات لتحقيق رفاهية اجتماعية لتلك الفئات، حيث يعتبر الأخصائي الاجتماعي هو المحور الحقيقي الذي تركز عليه ممارسة المهنة في المجال المدرسي من أجل تحقيق أهدافها وتطبيق مبادئها وقيمتها<sup>(٩)</sup>.

ومن ثم فإن إعداد وتدريب الأخصائي الاجتماعي وتحسين وتفعيل أدائه المهني موضوعاً ذا أهمية بالغة في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية داخل المدرسة بصفة خاصة وفي المجتمع بصفة عامة.

ويكتسب موضوع الأداء المهني أهمية خاصة في ظل المتغيرات المعاصرة التي يتعرض لها المجتمع والتي فرضت مفهوماً على كافة الأصعدة المحلية والعالمية، ألا وهو مفهوم الجودة وتحسين الأداء، فلم يعد الأداء كافياً لكي تؤدي التكاليف والمسئوليات المهنية بل أصبحت العملية التنافسية مبدأها الجودة والتحسين في الأداء، وليكن البقاء للأحسن والأجود<sup>(١٠)</sup>.

لذا فإن موضوع الأداء المهني يحظى باهتمام كبير من كافة المتخصصين في المجال المدرسي، وعلى رأسهم مهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك لمواكبة تلك التغيرات المعاصرة وتبعاتها، فالمكانة المجتمعية للخدمة الاجتماعية المدرسية تتناسب طردياً مع درجة فعالية الممارسة المهنية، ودرجة الفعالية تتناسب طردياً مع ما لدى الأخصائي الاجتماعي من معرفة ومهارة، ودرجة التزامه بقيم وأخلاقيات المهنة.

ولكي يتحقق الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بدرجة مقبولة

من الكفاءة والفعالية داخل المدرسة، وتجعله قادراً على تحقيق هذه المسؤولية، كان ولا بد من استخدام العملية الإشرافية كوسيلة لزيادة وتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، ورفع فعالية الخدمة الاجتماعية داخل المدرسة.

ومن هنا كان اهتمام العديد من الدراسات التي تناولت الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، والتي منها ما أشار إلى أن الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي تتأثر بالعديد من المتغيرات المعاصرة، والتي منها برامج الإعداد المهني، والتنمية المهنية، وتوفير المتطلبات للمنظمة، والعلاقة بين المنظمة وغيرها من المنظمات العاملة على المستوى الرأسي، وطبيعة المجتمع المحلي، وكذلك العلاقات داخل المؤسسات الاجتماعية بين الأخصائيين والعاملين مثل دراسة "أحمد حسين عبد الرازق ٢٠٠٤" (١١) عن قصور في الإشراف المهني في تلبية احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي، وأن لذلك القصور تأثيراً على مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، وأنه من أهم هذه الاحتياجات الضرورية اللازمة للأخصائيين في تقوية العلاقات المهنية والإشرافية بالمجال المدرسي.

كذلك أثبتت دراسة (فتحي السيسي ٢٠٠٥) (١٢) نجاح البرنامج التدريبي في زيادة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وذلك فيما يتعلق بالمعارف والمهارات والخبرات الميدانية، كما أنه توجد العديد من الصعوبات التي واجهت البرنامج التدريبي في زيادة الأداء المهني، من أهمها صعوبة وضعف العلاقات بين الأخصائيين والمشرفين.

كما اتفقت دراسة (عبد الحكيم أحمد محمد عبد الهادي ٢٠٠٥) (١٣) مع معظم الدراسات في أن الإشراف التوجيهي لا يحقق دوره في تحسين

الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي وذلك لتعدد المعوقات التي تحول دون ذلك وبعضها يرجع إلى ضعف وقصور في الأداء المهني والبعض الآخر إلى قصور في العلاقات المهنية والإشرافية. كما أكدت دراسة (أحمد صادق رشوان ٢٠١٦) (١٤) إلى وجود علاقة إيجابية بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، وقد جاءت المحددات المؤسسية والمجتمعية في المرتبة الأولى ، وجاءت المحددات الفنية في المرتبة الثانية ، ثم المحددات " المهنية في المرتبة الأخيرة .

وبنظرة متعمقة للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الأداء المهني نجد أنها قد تناولت كافة الجوانب التي تؤثر في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي أثناء ممارسته المهنية دون التركيز على بعد أو جانب بعينه وعلاقته بالأداء المهني .

كما انها لم تتناول العملية الإشرافية في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين حيث يعتبر الإشراف نوع من أنواع التوجيه الفني والتدريب المستمر لرفع أداء وكفاءة عمل الأخصائي ، فالعاملون في المجال المدرسي يحتاجون إلى من يرشدهم ويوجههم ويشرف عليهم حتى يتطور عملهم إلى الأفضل وحتى يرتفع مستوى ممارسة الخدمة الاجتماعية ، وعليه فإن الأمر يصبح أكثر أهمية بالنسبة إلى الأخصائي الاجتماعي (١٥) .

وبالرغم من زيادة الاهتمام بأداء الأخصائيين الاجتماعيين ، إلا أن هناك ركودا وعدم فعالية لمهنة الخدمة الاجتماعية ، ويمكن إرجاع ذلك إلى قصور في العملية الإشرافية بصفة عامة. وينتج عن ذلك القصور عدم تحقيق النمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين ، مما يؤدي إلى آثار

سلبية على المهنة وفعاليتها في تحقيق التنمية في المجتمع ، ويتطلب ذلك إعداد اخصائيين اجتماعيين أكثر تخصصا وخبرة تمكنهم من أداء دورهم بكفاءة وفعالية ، ولا يتم ذلك إلا من خلال زيادة وتحسين الأداء المهني لهم.

وحيث إن الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات في المجال المدرسي تعتمد على مجموعة من العمليات الأساسية والرئيسية مثل : التسجيل والتقويم والقياس والإشراف ، لذا أصبح للإشراف أهمية كبرى في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ، بما يحقق فعالية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية المدرسية .

وحيث تهدف عملية الإشراف بصفة عامة إلى تحقيق النمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين ومساعدتهم على أداء وظائفهم على أحسن وجه ممكن ، كما تهدف العملية الإشرافية إلى تحقيق أغراض المؤسسة وذلك عن طريق توصيل خدماتها إلى العملاء<sup>(١٦)</sup> .

ويتوقف نجاح المشرف أو إخفاقه على مدى جودة أداء الأخصائيين الاجتماعيين لأعمالهم ، وهذا يتوقف بدوره على مدى كفاءة المشرف في تعليم الأخصائيين الاجتماعيين ، وطرق القيام بالأعمال ، ومدى روح العمل الجماعي<sup>(١٧)</sup> ، فعملية الإشراف ترتكز على فلسفة قوامها حقائق علمية ثبت صحتها بالتجربة ، منها أن للإشراف مسئوليات تجاه الأعداد المهني للأخصائي الاجتماعي. وإذا نظرنا إلى الإشراف في المجال المدرسي نجد انه يسعى إلى تحقيق عدة وظائف منها :

١- تهيئة الفرصة لتبادل الخبرات ووجهات النظر بين المشرف وأخصائي الجماعة .

٢- مساعدة الأخصائي الاجتماعي على تحمل المسؤولية وإدارك أهداف

ومعايير المؤسسة التعليمية .

٣- التنسيق والتعاون بين البرامج التي يقدمها فريق العمل بالمدرسة.

٤- تحديد الاهتمامات والتساؤلات الخاصة بالممارسة المهنية والارتقاء بمستوى العلاقة الإشرافية.

٥- دراسة المتغيرات المعاصرة التي تؤثر في الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي .

ولكي نحقق هذه الوظائف لابد أن يكون هناك علاقة إشرافية جيدة تسهل تحقيق الاتصال بين المشرف وأخصائي الجماعة ، كي يساعده على نقل خبراته ومهاراته ، وكذلك يساعده في تنمية الأنشطة المختلفة داخل المدرسة.

ونظراً لأهمية الإشراف في المجال المدرسي والدور الذي يقوم به المشرف في الارتقاء بمستوى الخبرات التي يكتسبها الأخصائي الاجتماعي داخل المدرسة ، فإنه من الضروري الاهتمام باختيار المشرفين وإعدادهم لكي يستطيعوا تحقيق أهداف المدرسة<sup>(١٨)</sup> .

ومن هنا كان اهتمام العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الإشراف المهني لأخصائي الجماعة في المجال المدرسي ، والتي منها ما أشار إلى أن هناك مجموعة من العوامل التي تؤدي ضعف الاستفادة لأخصائي الجماعة من الإشراف من بينها الإهمال واللامبالاة في الاجتماعات الإشرافية ، كما أن هناك صعوبات تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في الاستفادة من الإشراف ، كما أن هناك تضارب بين دور المشرف والأخصائي الاجتماعي ، وضعف العلاقات الإشرافية وقصورها ومن بين هذه الدراسات التي أكدت على ذلك دراسة (عبلة إسماعيل البديري ١٩٩٤)<sup>(١٩)</sup> والتي كشفت نتائجها أن درجة الاستفادة الأخصائي الاجتماعي

من الإشراف ضعيفة جداً وذلك بسبب انعدام الرضا الوظيفي وضعف الإمكانيات المادية للمدرسة، وكذلك نقص النمو المهني لدى الأخصائي الاجتماعي، كما دعت هذه الدراسة إلى ضرورة تحسين أبعاد الأداء المهني لدى المشرف والأخصائي بالمجال المدرسي .

كما أن دراسة (محمد الظريف سعد ١٩٩١) (٢٠) التي هدفت إلى التعرف على المعوقات التي تحد من دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي في تدعيم الأنشطة الاجتماعية حيث أكدت نتائجها على أن أحد هذه المعوقات راجعة إلى التوجيه والإشراف، وذلك لعدم اهتمام الإشراف بالجوانب الفنية والمهارية، والتركيز على النواحي الإدارية فقط، وقلة الاجتماعات الإشرافية .

كما أكدت نتائج دراسة (يوسف إسحاق إبراهيم ١٩٩٢) (٢١) أن هناك ضعف في استفادة الأخصائيين من الإشراف لأنه يركز على النواحي الإدارية فقط، كما أكدت أيضاً على ضرورة تجويد وتحسين أبعاد الأداء المهني مع التركيز على المهارات والقيم التعليمية، وفهم استجابة الأخصائيين الاجتماعيين نحو الأداء المهني، مع التركيز على المهارات والقيم التعليمية، وفهم استجابة الأخصائيين الاجتماعيين نحو أدائهم أدائهم المهني في المجال المدرسي .

وأظهرت دراسة (سعيد يماني العوضي ٢٠١٦) (٢٢) أن هناك بعض العوامل التنموية المهنية للأخصائي خدمة الجماعة أهمها العوامل المرتبطة بمجال الممارسة ذاته، مثل التدريب على المجال قبل الالتحاق بالعمل، ومشكلات العمل ومعوقاته والعلاقة مع الزملاء والعلاقات مع الرؤساء والرضا عن العمل، وكل هذا له تأثير على الأداء المهني لأخصائي خدمة الجماعة .

ورغم ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع الإشراف والأداء المهني وعلاقة كل منها بالأخر في ضوء المتغيرات المعاصرة، إلا أنه لازال هناك قصور في استخدام العلاقة الإشرافية لتحسين وتفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.

ولقد قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية استهدفت التعرف على معوقات العلاقة الإشرافية وصعوبات نجاحها ، وكذلك نقاط القوة والضعف في العلاقات الإشرافية ، وذلك من أجل الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إجراء الدراسة الراهنة ، والتي تحاول استخدام العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي والذي اتضح من نتائجها أن أهم المعوقات هي :

- انعدام المكافأة المعنوية داخل الإشراف .
- افتقاد الثقة بين المشرف والأخصائي من الناحية المهنية .
- سيادة العلاقة الرسمية وليست العلاقة الاجتماعية المهنية .
- عدم الاشتراك في تحمل المسؤولية .
- افتقاد الحرية المتبادلة داخل المدرسة .
- افتقاد الاحترام المتبادل داخل المدرسة .
- عدم وجود علاقات اجتماعية سليمة .
- لا يوجد تبادل لوجهات النظر بين المشرف والأخصائي .

#### ❖ الموجهات النظرية للدراسة:-

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الموجهات النظرية المرتبطة بالعلوم الاجتماعية والخدمة الاجتماعية والتي ساهمت في تحديد مشكلة الدراسة وتوجيه الإطار النظري وبرنامج التدخل المهني .

(١) نظرية التعلّم : وتنطوي هذه النظرية على ثلاث موجّهات :

- الموجه الأول : من خلال ما قدمه " واطسون " ويتبنى فكرة (المثير- الاستجابة) عند تفسير الدوافع والجزاءات ك شروط لحدوث التعلم عند الإنسان ف تكرار حدوث السلوك يصبح جزءاً منه فيما بعد.

- الموجه الثاني: ويظهر من خلال رأى " سكاثر " الذي يفسر السلوك الاجتماعي في ضوء قوانين التدعيم وأسلوب الثواب والعقاب فالإنسان ينمي شخصيته المحدودة نتيجة أنماط مستقلة للثواب والعقاب تطبق أو تتبع معه بحيث يميل إلى تكرار السلوك الذي حصل من خلاله على الإثابة ولا يكرر السلوك غير المثاب وبالتالي يتعلم الإنسان الاستجابات المرتبطة بإثابات أو تنشيط الرابطة بين منبه محدد ومدعم أو تضعف أو تنطفئ الرابطة بين منبه محدد ومدعم محدد .

- الموجه الثالث : يتبنى أصحاب هذه الاتجاه فكرة تقليد النموذج باعتباره نمط استجابة ، تعلم السلوك الاجتماعي ومن ثم إكساب الأخصائيين الاجتماعيين معلومات ايجابية فأخصائي الجماعة من سماتهم أنهم يقلدون المشرفين وذلك عندما يجدون دعماً ذاتياً كلما اقتربوا من النموذج وربما كان النموذج من بين ما تقدمه وسائل الاتصال عموماً وبخاصة المرئية .

ونستفيد من نظرية التعلم الاجتماعي " أن فعالية العلاقة الإرشادية داخل خدمة الجماعة مستمدة من نظرية التعلم والتي ترى أن تغيير وتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي ، يحدث نتيجة لقيامه بنشاط معين كالمران والتكرار، لتوسيع مدارك المعرفة والمهارات العلمية بما يحقق تعديل خبرات سابقة، واستيعاب المشرفين والأخصائيين المعارف والمعلومات النظرية المتصلة بالممارسة المهنية للعملية



الإشرافية.

(٢) المدخل التفاعلي :

يعرف التفاعل الاجتماعي بأنه علاقة متبادلة بين فردين أو أكثر يتوقف سلوك أحدهما على سلوك الآخر أو يتوقف سلوك كل منهما على سلوك الآخرين وتحدد شروط التفاعل الاجتماعي في :

١- التبادل كشرط أساسي لحدوث ظاهرة التفاعل الاجتماعي حيث أنه من غير تبادل يكون السلوك إما مؤثراً أو متأثراً من جانب واحد فحسب وكلا التأثيرين لا يعنى التفاعل الاجتماعي، إنما يحدث التفاعل حين تعطي التعليمات فيناقشك الأخصائيين المشرف عليهم .

٢- الاستمرار كشرط أساسي لحدوث ظاهرة التفاعل، فبدون استمرار يكون الموقف السلوكي فعلاً ورد فعل أو سبب أو مسبباً في اتجاه واحد وبدون تبادل للسلوك لا يتحقق الاستمرار وبدون استمرار للسلوك لا يتحقق التبادل.

٣- المواجهة كشرط ضروري آخر لتحقيق التفاعل الاجتماعي: التبادل والمواجهة تأتي من خلال العلاقة المباشرة بين المشرف والمشرف عليهم في الموقف التفاعلي أو بين مجموعة الأخصائيين والمشرفين المتفاعلين وأن يتم التبادل وجهاً لوجه.

٤- التداخل في السلوك حيث يقنضى الاستمرار في التفاعل أن يتداخل سلوك الأخصائي المتفاعل والمشرفين المتفاعلين بحيث يعتمد سلوك الواحد منهم على سلوك الآخر ويكون سلوك كل واحد استجابة السلوك الآخر .

٥- التوافق المتبادل وهو ان تتكامل استجابات الأخصائيين في الموقف التفاعلي بطريقة سهلة بحيث يبدو تبادل السلوك بينهم وكأنه عادة ،

ويستخدم هذا المدخل في تحليل عملية التفاعل من حيث طبيعة السلوك في التفاعل وكيف ترتبط الجوانب السلوكية بمواقف الحياة كما يستخدم في تحديد اتجاهات التفاعل للأخصائيين في عملية التفاعل واتجاهات تفاعل الأخصائي مع المشرف.

وتستفيد الدراسة الحالية من المدخل التفاعلي في كيفية

حدوث التفاعل عندما يعطى الباحث التعليمات ويناقشة الأخصائيين الاجتماعيين في ذلك ونتيجة لهذه التعليمات من قبل الباحث وجماعات الأخصائيين الاجتماعيين يتيح فرصة بتوجه سلوك كل منهما أيضا حدوث المواجهة وتأتي من خلال العلاقة الإشرافية المباشرة بين الأخصائيين الاجتماعيين في الموقف التفاعلي مع المشرف أو بين مجموعة الأخصائيين الاجتماعيين والمشرفين المتفاعلين يتم التبادل وجهاً لوجه. وبالتالي تأثر الأخصائيين المشرف عليهم وتوجيه سلوكهم.

#### ❖ صياغة مشكلة الدراسة :

وفي ضوء ما تقدم من عرض نظري وكذلك نتائج الدراسات السابقة، وأيضاً على ما سبق عرضه من نتائج الدراسة الاستطلاعية والموجهات النظرية، فقد تم تحديد مشكلة الدراسة في التعرف على مدى قدرة وتمكن الأخصائيين والمشرفين من استخدام العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة ، في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي ، والوقوف على جوانب العلاقة الإشرافية ، ومن ثم يمكن وضع برنامج مقنن يساهم في تحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي وذلك باستخدام برنامج التدخل المهني .

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في صورة التساؤل التالي :  
هل يمكن للعلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي ؟  
❁ **أهمية الدراسة:** تتضح أهمية الدراسة فيما يلي :

- ١- يعتبر المجال المدرسي من المجالات الهامة في الخدمة الاجتماعية .
- ٢- أن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة تطبيقية أكثر منها نظرية لذا أصبح للإشراف أهمية على اعتبار أنه أحد الجوانب التطبيقية لمهنة الخدمة الاجتماعية .
- ٣- أهمية الإشراف في طريقة العمل مع الجماعات ودوره الهام في تفعيل وزيادة وتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي .
- ٤- إن الأخصائيين الاجتماعيين هم ممثلوا مهنة الخدمة الاجتماعية وقادتها في المستقبل وفي مواقع العمل المختلفة لذا أصبح للإشراف والعلاقة الإشرافية بالمجال المدرسي أهمية عظمى في الإعداد المهني بما يحقق عمليات التنمية لأفراد المجتمع وعناصره في ظل المتغيرات المعاصرة .

❁ **أهداف الدراسة:** تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي مؤداه:  
اختبار فعالية العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي . ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:  
(١) اختبار فعالية أسلوب الثقة المتبادلة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي .

- ٢) اختبار فعالية أسلوب الاحترام المتبادل في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي .
- ٣) اختبار فعالية أسلوب الحرية المتبادلة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي .
- ٤) اختبار فعالية أسلوب الاشتراك في تحمل المسؤولية في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي .

✽ **فروض الدراسة:** تحددت فروض الدراسة في الفرض الرئيسي التالي:  
من المتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فعالية العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

- ١- من المتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فعالية أسلوب الثقة المتبادلة وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.
- ٢- من المتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فعالية أسلوب الاحترام المتبادل وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.
- ٣- من المتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فعالية أسلوب الحرية المتبادلة وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.
- ٤- من المتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فعالية أسلوب الاشتراك في تحمل المسؤولية وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.

## ثانياً : الإطار النظري للدراسة

### أولاً : العلاقة الإشرافية:

#### أ- المفهوم:

تستخدم العلاقة الإشرافية بصفة عامة في كافة المهن والمجالات المختلفة في المجتمع، بما في ذلك مهنة الخدمة الاجتماعية، ومن هذا المنطلق تعددت الآراء والمفاهيم التي قامت بتوضيح العلاقة الإشرافية، بدءاً من القواميس والمعاجم ومروراً بعلم الاجتماع وعلم النفس، وانتهاءً بمهنة الخدمة الاجتماعية وطريقة العمل مع الجماعات.

وإذا تتبعنا الأصل اللغوي لكلمة علاقة: نجدها بالفتح تعني: الصداقة والحب اللازم للقلب ويقال علق الشيء، وبه علقاً . وعلوقاً: تشبث فيه واستمسك به وبالكسر: ما يعلق به السيف ونحوه<sup>(٢٣)</sup> .

وأما قاموس علم الاجتماع فيعرف العلاقة: بأنها حالة من التألف والتوافق والمشاركة الوجدانية، والتي تتيح الفرصة للتفاهم المتبادل، وهي علاقة فاعلة بين العميل والأخصائي الاجتماعي<sup>(٢٤)</sup> .

ويشارك علماء النفس مع علماء الاجتماع على أن التفاعل الاجتماعي أهم عناصر العلاقات الاجتماعية، فهناك من أشار إلى أنه عندما يلتقي فردان ويؤثر أحدهما في الآخر ويتأثر به وتكرر هذه الظاهرة وتستقر ، فتسمى الصلة التي تجمع بين الفردين بالعلاقات ، والتأثر بالتفاعل ، والعلاقات والتفاعل مصطلحات مرتبطان ويكاد لا يحدث أحدهما دون الآخر<sup>(٢٥)</sup> .

والعلاقة في الخدمة الاجتماعية تمثل التبادل العاطفي الناضج ، والتفاعل الدينامي الذي يمتاز بالفعالية والقدرة على التغيير المستمرين ، والاتصال العقلي والفكري والسلوكي بين الأخصائي الاجتماعي والعميل ،

وتعمل العلاقة في مهنة الخدمة الاجتماعية على توفير الجو الملائم للعمل وتحقيق أهداف عملية المساعدة<sup>(٢٦)</sup>.

لذلك فإن العلاقة الإشرافية في خدمة الجماعة والتي نحن بصدددها، " هي علاقة بين طرفين تقوم على الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة والحرية والاشتراك في تحمل المسؤولية، فهي عملة ديناميكية تتضمن النمو والتقدم لكل من المشرف والأخصائي، وذلك من خلال المقابلات التمهيدية والاجتماعات الإشرافية<sup>(٢٧)</sup>".

كما تعرف العلاقة الإشرافية: " بأنها عملية اتصال عقلي ووجداني بين طرفين أحدهما المشرف) يوجه ويستشير والآخر (الأخصائي) يتعلم ويستنير من خلال مناخ يتيح الفرص لتحقيق أهداف العملية الإشرافية"<sup>(٢٨)</sup>.

وعليه فإن للعلاقة الإشرافية دور أساسي في إزالة الضغوط والمخاوف وعدم الأمن التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين، وتساعدهم على التخلص من الخوف والشك، وتطلق العنان أمام ظهور قدراتهم ورغباتهم وآمالهم وطموحهم، وتخلق الثقة والقدرة على الاستفادة من المساعدة وأخذ القرارات السليمة<sup>(٢٩)</sup>.

في ضوء التعريفات السابقة وما تنطوي عليه من دلالات يمكن تحديد المفهوم الأجرائي للعلاقة الإشرافية على النحو التالي:

- ١- العلاقة الإشرافية شكل من أشكال العلاقة المهنية، تقوم على التفاعل المهني بين المشرف والأخصائي الاجتماعي المدرسي.
- ٢- العلاقة الإشرافية يحدث من خلالها مساعدة المشرف للأخصائي الاجتماعي المدرسي لينمو كفرد، ويسعى إلى تحسين جودة أدائه المهني.
- ٣- العلاقة الإشرافية عملية ديناميكية تتضمن النمو والتقدم لكل من

- المشرف والأخصائي الاجتماعي داخل المدرسة
- ٤ - العلاقة الإشرافية وسيلة وليست غاية، فهي علاقة إيجابية هادفة ،  
ومصدرا آمن للأخصائي الاجتماعي المدرسي .
- ٥ - العلاقة الإشرافية عملية قيادية وموضوعية، تنمو تلقائياً داخل  
المدرسة .

### **ب: الأسس التي تنبئ عليها العلاقة الإشرافية في خدمة الجماعة:**

تقوم العلاقة الإشرافية على مجموعة من الأسس هي:

#### **(١) الثقة:**

حيث يجب على الأخصائي أولاً ان يثق بالمشرف باعتباره أكثر  
خبرة وتجربة كما أنه يعتبر معين من قبل المؤسسة لمساعدته على النمو  
والتقدم، وأما من جانب المشرف فيجب عليه أن يثق بنفسه وبقدرته على  
القيام بالعملية الإشرافية وكذلك ثقة المشرف فيمن يشرف عليهم من  
الأخصائيين والمتطوعين<sup>(٣٠)</sup> .

#### **(٢) الاحترام المتبادل :**

يستوجب على الأخصائي احترام المشرف وتقديره لإمكانياته وقدراته  
وعلمه والتعاون معه دون محاولة التقليل من مكانته أو مقاومة آراءه  
وعدم تقبل جهوده بدون واع، كما يجب على المشرف أن يحترم من يشرف  
عليهم مهما كان شكلهم او لغتهم وأن تكون العلاقة خالية من كل أنواع  
التحيز الوجداني أو الانحراف العاطفي .

#### **(٣) الحرية المتبادلة :**

وتعني حرية الأخصائي في مناقشة الآراء والمقترحات المطروحة  
عليه من قبل المشرف وعدم الالتزام بتطبيقها حرفياً دون اقتناع وإدراكه

لدوره والمسئوليات المسموح له القيام بها، وأما الحرية من جانب المشرف فتعني أدراكه لحدوده ودوره في المؤسسة واستخدام وسائل الأشراف المناسبة .

#### (٤) الاشتراك في تحمل المسؤولية:

يجب ألا يشعر الأخصائي بأنه المسئول الوحيد عما يحدث في الجماعة التي يعمل معها ، بل يجب عليه أن يعرف أن هناك عوامل أخرى مسئولة عند ذلك ، وان المشرف والمؤسسة يشاركانه هذه المسؤولية ، كما أن المشرف مسئول عن القيام بالعملية التعليمية ، ومسئول أيضاً عن تأدية دوره القيادي بكفاءة عالية.

#### ج: العوامل المؤثرة في العلاقة الإشرافية بطريقة خدمة الجماعة بالمجال المدرسي:

- ١- تركيز المشرف على طريقة واحدة وأسلوب واحد في قيادته لعملية الأشراف .
- ٢- افتقاد العلاقة الإشرافية لعنصر الثقة سواء كانت ثقة المشرف بنفسه أو ثقته فيمن يشرف عليهم أو ثقة المشرف عليهم في المشرف .
- ٣- افتقاد العلاقة الإشرافية لطابعها المهني وتحولها إلى علاقة شخصية متحيزة غير موضوعية .
- ٤- استخدام المشرف للسلطة استخداماً خاطئاً وذلك نتيجة لخبرات سابقة .
- ٥- اهتمام المشرف بالجماعات أكثر من اهتمامه بالأخصائيين المشرف عليهم .
- ٦- عدم أحساس المشرف بالأمان نتيجة لعدم تمتعه بقدر كاف من الصحة النفسية .



٧- عدم إدراك المشرف لطبيعة العمل من مدرسة إلى أخرى.

٨- عدم إمام المشرف بالظروف المحيطة بالمدرسة وكذلك علاقة المدرسة بالمدارس الأخرى.

## **ثانياً : الأداء المهني لأخصائي العمل مع الجماعات بالجمال**

**الدرسي :-**

### **أ- المفهوم :**

يعتبر الأداء المهني من المفاهيم والمسئوليات البارزة والتي كانت وما زالت محل اهتمام الدراسين والباحثين لما لها من أثر بالغ في كل جانب من جوانب حياة الإنسان .

ويشير مفهوم الأداء في اللغة " إلى عمل أو انجاز أو تنفيذ هذا العمل " وهو " الفعل الممارس أو الفعل المبذول أو النشاط المنجز" (٣١) ، كما أن الأداء لغوياً هو " التأديبة بمعنى إيصال الشيء إلى المرسل إليه" (٣٢)، كما يقصد به في قاموس أكسفورد " Oxford " القدرة على القيام بالعمل بشكل مقبول (٣٣) .

ويعرف الأداء في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه " القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب ، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء ، أي كمية العمل والوقت الذي يستغرقه ، وإنشاء علاقة عادلة بينهما (٣٤) .

وينظر للأداء في قاموس الخدمة الاجتماعية بأنه " إنتاجية وفعالية وكفاءة ونوعية الخدمة التي يقدمها الأخصائي للقيام بمتطلبات الوظيفة" (٣٥) .

والأداء في أبسط معانيه: هو ما يصدر عن الفرد من انفعالات

سلوكية قابلة للملاحظة وينقسم إلى قسمين : أولهما الأداء العادي الذي يمثل الحد الأدنى من الإنجاز الفعلي الذي يقوم به الشخص ، وثانيهما الأداء الماهر ويعني الأداء المميز بإتقان المهارة وأدائها بسرعة ودقة وسهولة<sup>(٣٦)</sup> .

ويعرف الأداء المهني بأنه الفعل الإيجابي النشط لاكتساب المهارة أو القدرة أو المعلومة والتمكن الجيد من أدائها طبقاً للمعايير الموضوعية<sup>(٣٧)</sup> .

وأما عن الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي : فهو أسلوب العمل الفني الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي ويعتمد على نماذج فعالة للممارسة المهنية<sup>(٣٨)</sup> .

كما يقصد بالأداء المهني في طريقة خدمة الجماعة " درجة انجاز الأخصائي الاجتماعي للمهام والمسئوليات المهنية المرتبطة بالعمل مع الجماعات والأنشطة المدرسية وإدارة المدرسة والطلاب ، وقدرته على تحقيق نتائج متوقعة في إطار ما يتوفر لديه من جوانب معرفية ومهارية داخل المدرسة.

وتركز أهداف خدمة الجماعة على الاهتمام بالأداء المهني للأفراد والجماعات حيث تهتم بمساعدة الأفراد والجماعات على التمسك بحقوقهم والمطالبة بها، دون تردد أو خوف وأداء واجباتهم والقيام بمسئولياتهم عن رغبة ذاتية<sup>(٣٩)</sup> .

وفي ضوء التعريفات السابقة وما تنطوي عليه من معان ودلالات يمكن تحديد المفهوم الإجرائي للأداء المهني على النحو التالي:

- أداء الأخصائي الاجتماعي لمسئولياته المهنية تجاه طلاب المدرسة.
- أداء الأخصائي الاجتماعي لمسئولياته المهنية تجاه جماعات النشاط

المدرسي.

- أداء الأخصائي الاجتماعي لمسئوليته المهنية داخل التنظيمات المدرسية.

- أداء الأخصائي الاجتماعي لمسئوليته المهنية تجاه فريق العمل بالمدرسة وخارجها.

- أداء الأخصائي الاجتماعي لمسئوليته المهنية تجاه مؤسسات المجتمع المحلي ذات الصلة بالمدرسة.

### **ب- ركائز الأداء المهني لأخصائي الجماعة بالمحال المدرسي:**<sup>(٤٠)</sup>

لكي يكون للأخصائي الاجتماعي أداء مهني متميز يجب أن تتبع الركائز التالية:

- وضوح هدف المؤسسة واتجاهاتها.

- فهم كل من العاملين وفريق العمل لمهامهم الموكلة إليهم من قبل المؤسسة.

- الدعم وهو ما يشجع أداء العامل وبحثه على إحراز ثقته.

- إجراء عملية التقويم للوقوف على ما تم إنجازه .

- تحديد طرق المكافأة (مادية ومعرفية) .

### **ج) الاعتبارات التي يجب مراعاتها في الأداء المهني لأخصائي الجماعة بالمحال المدرسي:**

- أن يكون مؤهل التأهيل المناسب لعمله .

- أن يكون لديه مهارات ومعارف مناسبة لأداء وظيفته بكفاءة وفعالية .

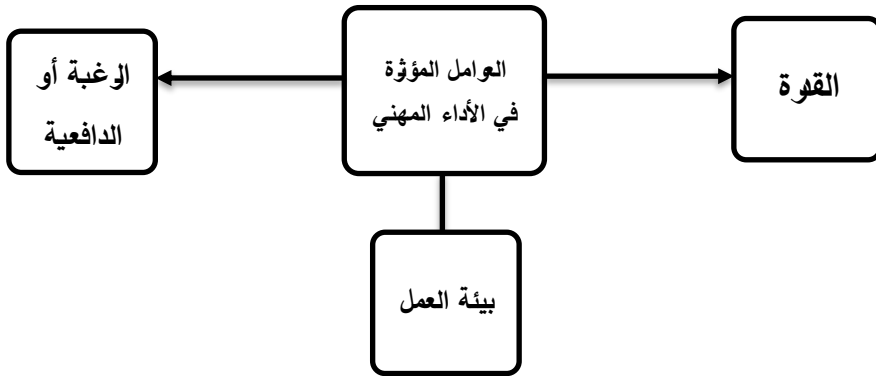
- التدريب المناسب بشكل مستمر .

- توافر الوسائل والأدوات المناسبة التي يحتاجها لأداء وظيفته.

- الالتزام بأخلاقيات المهنة.
  - اختبار فعالية الأفراد وقدراتهم في المهارات والسلوكيات وعلاقات العمل المطلوبة.
  - قياس مخرجات الأداء التي تنتج في المهارات والسلوكيات وعلاقات العمل.
- وهناك وجه نظر ترى أن العوامل المؤثرة في الأداء المهني للأخصائي الجماعة بالمجال المدرسي تتمثل في<sup>(١)</sup> :
- ١- الاختبارات: يجب اختبار فعالية الأفراد وقدراتهم في المهارات والسلوكيات وعلاقات العمل المطلوبة.
  - ٢- الأنشطة: للقيام بقياس مخرجات الأداء التي تنتج في المهارات والسلوكيات وعلاقات العمل.
  - ٣- العوامل الشخصية والاجتماعية أو التي تتمثل في السن والجنس والأعداد والتدريب المستمر ومدى تعاون المؤسسات مع الأخصائي .
  - ٤- استخدام أساليب حل المشكلات واتخاذ القرارات التي تتميز بالفعالية.

#### شكل رقم (١)

#### العوامل المؤثرة في الأداء المهني



## د) معوقات الأداء المهني لأخصائي الجماعة بالمجال المدرسي.

### ● معوقات راجعة للأخصائي الاجتماعي:

- شخصية الأخصائي الاجتماعي واستسلامه لأدوار متواضعة لا تمت لعمله بصلة.
- عدم وجود الرغبة والميل التلقائي لدى لأخصائي الجماعة الأمر الذي تنعكس آثاره السيئة على عطاءه المهني.
- قلة الاطلاع والقدرة المهنية في الخدمة الاجتماعية يبعده عن ملاحظة التطور المستمر لمهنة الخدمة الاجتماعية.

### ● معوقات راجعة إلى المدرسة:

- عدم تفهم الإدارة لدور الأخصائي الاجتماعي وعدم معاونتها له في أداء دوره.
- قلة الإمكانيات المادية والإمكانيات المساعدة.

### ● معوقات راجعة إلى العاملين المحيطين بالأخصائي الاجتماعي:

- وهو عدم تعاون بعض العاملين بالمؤسسة مع الأخصائي الاجتماعي وذلك لعدم وعيهم بأهمية الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي.

### ● معوقات راجعة إلى الطلاب :

- حيث أن الطلاب لهم احتياجات اجتماعية ونفسية واقتصادية وتواجههم مشكلات إذا لم تشبع تنعكس بالسلب عليهم وقد يؤدي ذلك إلى ضعف انتمائه او انعزاله مما يعوق نمو شخصيته.
- الزيادة العددية الواضحة بالنسبة للطلاب نسبة إلى عدد الأخصائيين.
- عدم توافر الإمكانيات الكافية لمواجهة المشكلات المتعددة .
- زيادة الأعباء المهنية على الأخصائي الاجتماعي.

- شعور بعض الأخصائيين الاجتماعيين بالدونية وعدم الثقة مما يؤثر على مستوى أدائهم المهني.
- انشغال بعض الأخصائيين الاجتماعيين ببعض الأعمال الروتينية وعدم التركيز في الأعمال المهنية الجادة.

### **ثالثاً : المتغيرات المعاصرة وعلاقتها بتحسين الأداء المهني بالجال**

#### **المدرسي:**

الخدمة الاجتماعية وثيقة الصلة بالمتغيرات العالمية والتكنولوجية المتسارعة التي تحدث، وعليها ملاحقة هذه التغيرات من أجل تحقيق أهدافها في التنمية بمجالاتها المتعددة ، فدور الخدمة الاجتماعية ينبغي أن يكون في اتجاهين : مواكبة التغيرات العلمية والتكنولوجية من جهة ، وتحقيق أهداف التنمية المطلوبة من جهة أخرى ، وقد انعكست التطورات والتغيرات المعاصرة على الخدمة الاجتماعية ، فقد أحدثت ثورة المعلومات وتطبيقاتها التكنولوجية تغيراً ملموساً على الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة .

والمتغيرات العالمية المعاصرة هي ما نشهده من تطور سريع وهائل في مختلف المجالات ولعل من أهم هذه المجالات هو المجال التعليمي الذي يسهم بشكل فاعل في تطور وتنمية المجتمع ومن الضروري مسايرة هذه المتغيرات حتى لا نصبح في معزل عن التطورات العالمية المعاصرة.

#### **أ- المفهوم:**

وقد " جاء في مختار الصحاح أن (المعاصرة) مشتقة من كلمة (عاصر)، ويقال عاصر، يعاصر، معاصرة فهو معاصر، والمفعول (معاصر) وعاصره أي: عاش معه في عصر واحد وفي زمن واحد<sup>(٤٢)</sup>.

"وفي لسان العرب (العصر) يعني الدهر والجمع أعصر وإعصار

وعصور والعصر يعني الحين" (٤٣) .

" ويعرف شبير المعاصرة أنها : الوقت الحاضر أو العصر الحديث وما يتعلق بهذا العصر من أحداث وقضايا " (٤٤) .

ويعرف الباحث المتغيرات المعاصرة إجرائياً إنها : تلك الأحداث والمستجدات السريعة المتلاحقة التي يشهدها العالم المعاصر في مختلف المجالات (المعرفية ، العلمية ، التقنية ، السياسية والاقتصادية) وعلى كافة المستويات (العالمية أو المحلية) والتي تفرض آثار ومضامين عميقة تنعكس بدورها على مجريات الأمور ، وتتطلب التحرك السريع ، والتخطيط الواعي لمواكبتها ، والتعامل معها ، والاستفادة من إيجابياتها ، وتمتد آثارها إلى المجال المدرسي والتعليمي.

### **ب- أهمية المتغيرات المعاصرة:**

للمتغيرات المعاصرة العديد من الإيجابيات التي يمكن الاستفادة منها في الكثير من المجالات وخاصة في المجال التربوي والتعليمي ، الأمر الذي يضفي على هذه المتغيرات أهمية كبيرة وتتجلى أهمية المتغيرات المعاصرة فيما يلي:-

#### **١- تطوير المؤسسة وزيادة قدرتها على البقاء والاستمرار :**

تساهم المتغيرات المعاصرة في إحداث عمليات التطوير في المؤسسة ، والانتقال بها من الوضع الحالي إلى وضع مستقبلي أكثر كفاءة وجودة وفعالية ، فالمتغيرات لكونها تشكل (عصر تحدي) تتطلب مواكبتها أو مواجهتها والتصدي لها ، ومثل هذه العمليات يتبعها حدوث تغير وتطوير في المؤسسة سواء أكان تغير جزئي أو تغير شامل بحيث يتماشى هذا التغيير مع طبيعة العصر والاستجابة بشكل أفضل لمتطلباته ومقتنياته وتحدياته.

## ٢- إطلاق العنان للأفكار الابتكارية والقدرات الإبداعية:

" في ضوء التحديات التي جلبتها المتغيرات المعاصرة اشتدت المنافسة القائمة على كثافة التجديد سواء وإتاحة الفرصة للمساهمة في تقديم المبادرات والمقترحات والحلول لمواجهة هذه التحديات وسبل التعامل معها، وساهم هذا المناخ في زيادة الحاجة إلى قوة الإبداع والتجديد وإطلاق العنان للأفكار الابتكارية، والقدرات الإبداعية لكونهما الوسيلة الوحيدة للبقاء والرخاء في ظل التنافسية العالمية ، الأمر الذي ساهم في ظهور الاختراعات وتحقيق الثراء الفكري والثقافي<sup>(٤٥)</sup> .

## ٣- القضاء على عوامل العزلة ، وإزالة الحواجز بين المجتمعات واستثمار الوقت والجهد:

ساهمت العولمة باعتبارها ضمن التغيرات المعاصرة في جعل العالم قرية كونية يتصل أهلها في سهولة ويسر، وأسقطت الحواجز والحدود والمسافات بين الدول وشعوب العالم المختلفة ، الأمر الذي ساهم في القضاء على عوامل العزلة ، ويسرت عمليات الانفتاح على معظم شعوب العالم المختلفة ، وكذلك ساهمت " الثورة التكنولوجية " في توفير الوقت والجهد وضمن الإشراف بفعالية على أعداد كبيرة من القوى البشرية<sup>(٤٦)</sup> .

## ٤- المرونة والديناميكية والقدرة على التكيف لدى الأفراد والجماعات:

امتدت أهمية المتغيرات المعاصرة إلى المجال التربوي والتعليمي، وساهمت بدور كبير في تطوير جميع مناحي العملية التعليمية ومنها الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي.

## ٥- تطوير العملية التعليمية والارتقاء بمخرجاتها:

يتحقق ذلك من خلال الدور الذي تلعبه ثورة المعلومات وتطور التكنولوجيا في التطوير المستمر في المناهج الدراسية على مستوى جميع



المراحل التعليمية، والتحديث المستمر في المهارات التي ينبغي أن يكتسبها الطلاب المتعلمين (مهارات التفكير العلمي ، والتعليم الذاتي).

#### ٦- تحقيق التطوير الإداري للمدرسة :

في ضوء التحديات التي فرضتها المتغيرات المعاصرة بات من الضروري إعادة تطوير النظم الإدارية الحالية في جميع المراحل الدراسية وبما يجعلها مضطرة للتكيف مع التغيير ومسايرته ، والخروج بالعملية الإدارية من موقع التقليد إلى موقع التغيير ، وأصبح استخدام التكنولوجيا ضرورة ملحة لضمان الإشراف الإداري بفعالية على أعداد كبيرة من القوى البشرية العاملة بالمدرسة من إداريين ومعلمين وطلاب ، ومتابعة أعمالهم، فضلاً عن توفير واستثمار الوقت والجهد بفعالية<sup>(٤٧)</sup> .

٧- خلق منافسة مدرسية جديدة تواكب متغيرات العصر: " سـاـهـمـت المتغيرات المعاصرة في إيجاد ثقافة مدرسية جديدة تفيد القائمين على التعليم ، وأفراد المجتمع المدرسة في التعامل مع معطيات العصر وما يحمله من متغيرات ، وتشعرهم بحرية المشاركة الفكرية والعملية ، والقدرة على حل المشكلات ، الأمر الذي ساهم في زيادة حماسهم ودافعيتهم للعمل<sup>(٤٨)</sup> .

في ضوء ما سبق عرضه من جوانب مختلفة توضح أهمية المتغيرات المعاصرة يرى الباحث أن المتغيرات المعاصرة أصبحت (واقع ) لا محالة ، وسمة مميزة من سمات العصر الحالي الذي تتسارع فيه سبل التغيير التي فرضتها طبيعة العولمة ، والثورة المعرفية والتكنولوجية وغيرها من المتغيرات التي كان لها تأثيرات واضحة في مختلف مجالات الحياة وخاصة في المجال التربوي والتعليمي:-

كما أن أهمية المتغيرات المعاصرة امتدت لتشمل كافة عناصر

المنظومة التعليمية من مدرسة ومعلم وأخصائي اجتماعي ومتعلم وإدارة ، وهذا يعد أمر طبيعي فالتغيير الذي يصيب أي جانب من جوانب العملية التعليمية يمتد تأثيره ليشمل الجوانب الأخرى وأداء الأخصائي يؤثر في النواتج التعليمية للطلاب ، والإدارة المدرسية الفعالة القادرة على علاج المشكلات المدرسية ينعكس تأثيرها إيجابياً على كل من المعلم والتلميذ والعملية التعليمية برمتها.

### ثالثاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

١- نوع ومنهج الدراسة : وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات شبه التجريبية، حيث اعتمدت هذه الدراسة على إحدى التصميمات التجريبية وهو التصميم القبلي - البعدي لجماعتين أحدهما تجريبية والأخرى ضابطة والتي تتضمن اختبار الفروض حيث تتضمن اختبار العلاقة بين متغيرين : أحدهما مستقل ( فعالية العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة ) والآخر تابع وهو (تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي ) ، لذلك فإن استخدام المنهج التجريبي هو المنهج الملائم الذي يتم اتباعه من حيث الشعور بالمشكلة وتحليلها ثم صياغة الفروض واختبارها تمهيداً للوصول الى النتائج التي تكشف عن العلاقة بين المتغيرات المختلفة حيث أنه أنسب المناهج لذلك .

٢- أدوات الدراسة :- مقياس العلاقة الإشرافية للأخصائيين بالمجال المدرسي (إعداد مبدئي أ.د/ محمد الظريف سعد). قام الباحث بتعديل المقياس، واعتمد في تعديل المقياس على الإطار النظري للدراسة. ، وكذلك الاطلاع على المراجع الخاصة بكيفية بناء المقاييس وقد تحددت مؤشرات المقياس على النحو التالي :

- (١) الثقة المتبادلة بين المشرف وأخصائي الجماعة .
  - (٢) الاحترام المتبادل بين المشرف وأخصائي الجماعة.
  - (٣) الحرية المتبادلة بين المشرف وأخصائي الجماعة.
  - (٤) الاشتراك في تحمل المسؤولية بين المشرف وأخصائي الجماعة.
- وقد روعي أن تكون عبارات المقياس متمشية مع مشكلة الدراسة وفروضها وأهدافها واعتمدت على صدق المحتوى بعرضها على المحكمين والخبراء من أعضاء هيئة التدريس وتم التعديل على هذا الأساس وبلغ عدد العبارات (٤٠) عبارة (استجابتهم) (موافق - إلى حد ما - أرفض) .

ثبات وصدق الأدوات : - قام الباحث بعرض المقياس على مجموعة من الخبراء والمتخصصين وعددهم (١٢) من الأساتذة المتخصصين في الخدمة الاجتماعية، للحكم على العبارات من حيث الصياغة وارتباطها بموضوع الدراسة.

- وفي ضوء النتائج قام الباحث بتعديل وصياغة وإلغاء بعض العبارات وفقا لدرجة الاتفاق (درجة الاتفاق لا تقل عن ٨٠٪) في المقياس.
- واعتمد الباحث على طريقة إجراء الاختبار في حساب الثبات ، وذلك على عينة من (١٥) من الأخصائيين الاجتماعيين بإدارة أسبوط التعليمية، ثم إعادة الاختبار مرة أخرى بعد عشرة أيام ، باستخدام معامل ارتباط سبيرمان ٦ مج ف ٢ ر = ن (ن ٢ - ١) .

## جدول رقم (١) يوضح معامل الثبات للمقياس

م	مؤشرات المقياس	قيمة ر المحسوبة	قيمة ر الجدولية	الدلالة الإحصائية
١	الثقة المتبادلة بين المشرف وأخصائي الجماعة.	٠.٨٤	٠.٥١٣	دال
٢	الاحترام المتبادل بين المشرف وأخصائي الجماعة.	٠.٨١	٠.٥١٣	دال
٣	الحرية المتبادلة بين المشرف وأخصائي الجماعة.	٠.٩٠	٠.٥١٣	دال
٤	الاشتراك في تحمل المسؤولية بين المشرف وأخصائي الجماعة.	٠.٩٠	٠.٥١٣	دال
	الدرجة الكلية للمقياس	٠.٨٩	٠.٥١٣	دال

وبما أن  $r = (0.89)$  إذن معامل الثبات  $= (0.94)$  وبالكشف في جداول الارتباط وجد أن درجات الحرية  $(= 13)$  ، ومستوى المعنوية  $(0.05)$  وقيمة ر الجدولية  $(= 0.513)$  ، إذن معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية.

### ٣- مجالات الدراسة:

- أ- المجال المكاني : ويمثل مجتمع البحث المكاني تم اختيار إدارة أسيوط التعليمية - بمديرية التربية والتعليم بأسيوط ، كمجال مكاني لإجراء التجربة. وذلك للأسباب التالية :
- توفر الامكانيات والموارد المتاحة بالإدارة .
  - موافقة الأخصائيين والمشرفين على الاشتراك في تطبيق برنامج التدخل المهني .

- اشراف الباحث على برنامج التدريب الميداني بالمجال المدرسي أتاح له فرصة التعرف على العوامل المؤثرة في ضعف الأداء المهني للأخصائيين والمشرفين المتصلة بأسلوب العلاقة الإشرافية.

ب- المجال البشري :

يتمثل في أربعين أخصائي اجتماعي للجماعتين التجريبية والجماعة الضابطة وعدد كل جماعة منها (٢٠) أخصائي . وقد وضعت شروط للمجموعة التجريبية والضابطة في:

- عدد الأخصائيين في الجماعتين متماثلتين .

- التجانس من حيث النوع , السن ، المستوى الاجتماعي ، الخبرة ، الدورات التدريبية.

ج- المجال الزمني :

يتحدد المجال الزمني لهذه الدراسة في فترة إجراء التجربة والتدخل المهني مع الجماعة التجريبية ولقد استغرقت مدة الدراسة أربعة أشهر . من ٢٠/٢/٢٠٢٢ حتى ٢٠/٦/٢٠٢٢م .

د- المعالجة الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

(١) اختبار " ت " للمجموعات غير المرتبطة (Independent Samples T Test) لقياس الفروق بين متوسطات درجات الطالبات في المجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيقين القبلي والمؤشري .

(٢) اختبار " ت " للعينات المرتبطة (Paired Samples T Test) لقياس الفروق بين متوسطات درجات العينات التجريبية قبل وبعد لكل بعد .

(٣) قياس حجم الأثر للمجموعات المستقلة بحساب مربع إيتا Eta

## (2η) squared

٤) حساب مجموع الاوزان

٥) التكرارات

٦) النسب المئوية.

### رابعاً تصميم برنامج التدخل المهني

يعتبر برنامج التدخل المهني في اطار ما تقدم من دراسات سابقة ومن معايشة الباحث لمجتمع الدراسة أثناء قيامه بالاشراف على برامج التدريب الميداني .

ويستخدم التدخل المهني كثير من الأخصائيين الاجتماعيين لوصف ما يفعلونه ولتفسير الأنشطة التي تتعامل مع المشكلات في اطار استراتيجية توضع لإنجاز الأهداف المطلوبة ولقد وصف " فيبر " جهود التدخل بالمهنية قاصداً استخدام مهارات ومعلومات الأخصائيين لمساعدة الأعضاء على الانجاز الاجتماعي .

١) أهداف برنامج التدخل المهني : قام الباحث باستثارة أعضاء الجماعة التجريبية من أخصائي الجماعات لوضع برنامج يتفق مع حاجاتهم ورغباتهم ويتفق في الوقت نفسه مع أهداف الدراسة من خلال مشاركة أعضاء الجماعة بآرائهم واقتراحاتهم وأفكارهم حول البرنامج الذي يحقق الأهداف التالية :

- اتاحة الفرصة لأخصائيين الاجتماعيين نحو تحسين أدائهم المهني من خلال مؤشر الثقة المتبادلة بينهم وبين المشرف .
- اتاحة الفرصة لأخصائيين الاجتماعيين نحو تحسين أدائهم المهني من خلال مؤشر الاحترام المتبادل بينهم وبين المشرف .
- اتاحة الفرصة لأخصائيين الاجتماعيين نحو تحسين أدائهم المهني من

- خلال مؤشر الحرية المتبادلة بينهم وبين المشرف .
- اتاحة الفرصة لأخصائيين الاجتماعيين نحو تحسين أدائهم المهني من خلال مؤشر الاشتراك في تحمل المسؤولية بينهم وبين المشرف .
- ٢) التكنيكات والوسائل المهنية المستخدمة في برنامج التدخل المهني :
- لكي يستطيع الباحث تحقيق أهداف التدخل المهني فقد استخدم

التكنيكات والوسائل المهنية التالية :

١. المناقشة الجماعية: استخدم الباحث هذا التكنيك لتوثيق العلاقات والتفاعل بين الأخصائيين أعضاء الجماعة التجريبية ومن ثم يتم التعاون والتعرف على أفكار وآراء كل عضو فيها ومناقشة هذه الآراء والمقترحات ، حيث تعتبر المناقشة الجماعية نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي المنظم ، والذي يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة ، وتعتبر صلب عملية التفاعل والحوار المتبادل في الجماعة فعن طريقها يعرض الأعضاء آرائهم وأفكارهم ويتدارسونها ويتخذون بشأنها القرارات اللازمة .

أسلوب التعليمات الذاتية : لتمكين الأخصائيين من التعبير عن آرائهم ، واعطائهم تعليمات ايجابية

٢. الاجتماع الإشرافي الفردي :

استخدم الباحث هذا التكنيك لمساعدة المشرف أن يضع خطة على أساس النتائج التي توصل إليها في الاجتماع السابق ، ويحدد الوقت الملائم للاجتماع ، وأن يطلع على ملخصات التسجيلات الاجتماعات السابقة ، ويقوم الباحث بتسجيل ملاحظاته ومحتويات ما دار في الاجتماع لكي يستخدمه اساسا في تحديد الخطوات التي يجب اتباعها لمساعدة المشرف والأخصائي ، وذلك من خلال الأتي :

- تعديل أسلوب المشرف في استخدام الاجتماع الإشرافي الفردي .

- اكتساب الأخصائي الاجتماعي خبرات جديدة عن طريق المشرف .
- ملاحظة مظاهر التغييرات التي حدثت للأخصائي .
- مناقشة المواقف والمشكلات والقرارات التي تحدث بالنسبة للمواقف المقبلة .

### ٣. الاجتماع الإشرافي الجماعي :

استخدم الباحث هذا التكنيك لمساعدة المشرف والأخصائي على

الآتي :

- ١- الاقتصاد في الوقت والجهد .
  - ٢- التعاون في حل المشكلات .
  - ٣- بث الثقة والحب والأمان وزيادة الاحترام .
  - ٤- نقل الخبرات وتبادلها .
  - ٥- رفعه الروح المعنوية وزيادة الحماس وتوسيع قاعدة الحرية .
  - ٦- مساعدة المشرف والأخصائي على فهم الآخر والاشتراك في تحمل المسؤولية .
  - ٧- المساعدة في القضاء على العوامل الخارجية الخاصة بكل من المشرف والأخصائي ، مع مراعاة اختلاف المسؤوليات ومستوى الخبرة .
- بجانب استخدام الوسائل السابقة قد استخدمت الدراسة الندوات والمحاضرات وورش العمل والدورات التدريبية والتعلم عن بعد .
- ### ٣. استراتيجيات برنامج التدخل المهني :

استخدم الباحث لمجموعة من الاستراتيجيات وهي كالآتي :

#### (أ) استراتيجية التفاعل :

عن طريق فهم طبيعة التفاعل بين المشرف والأخصائي ومساعدتهم على تقوية العلاقة الإشرافية بينهم ، وإحساسهم بالمسؤولية الجماعية ، ومن ثم



زيادة الاحترام والثقة المتبادلة بين المشرف والأخصائي.

(ب) استراتيجية الاتصال : من خلال تنمية العلاقات الإشرافية وتقريب وجهات النظر والأفكار والآراء بين المشرف والأخصائي ، الأمر الذي يساعدهم على التعبير عن أنفسهم ، ومن ثم توسيع قاعدة الحرية داخل المدرسة، في الإشراف على جماعات النشاط المدرسي.

(ج) استراتيجية الأقتناع: وذلك عن طريق إقناع المشرفين والأخصائيين بالأفكار الإيجابية والتي تساعدهم على الاستمرار في العمل سوياً ، والتي تعمل على زيادة الاشتراك في تحمل المسؤولية والاحترام المتبادل ، وهو الأمر الذي يساهم في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.

٤. أدوار الأخصائي في برنامج التدخل المهني : يقوم الباحث بمجموعة من الأدوار خلال مرحلة التدخل المهني هي :

- دوره كمصدر للمعلومات : قام الباحث بجمع معلومات كثيرة عن طبيعة العلاقة الإشرافية حيث أنه المشرف على التدريب الميداني بالجامعة وكذلك عن الموضوعات التي يمكن أن تناقشها جماعة الأخصائيين في اجتماعاتهم واللقاءات المختلفة.

- دوره كمقدم للمعلومات : قام الباحث بإيضاح المعلومات التي يحتاجها أعضاء الجماعة والاجابة على كافة التساؤلات التي يقترحونها عن كيفية تحسين الأداء المهني وأهم السمات التي يجب أن يتسم بها كل الأخصائيين والمشرفين .

- دوره كقدوة شخصية : قام الباحث بتشجيع أعضاء الجماعة وزيادة حماسهم ورفع روحهم المعنوية للإقتداء بالنماذج القدوة من المشرفين بإدارة أسبوط التعليمية .

- دورة كملاحظ : قام الباحث بملاحظة أعضاء الجماعة من حيث العلاقات الإشرافية وملاحظه العضو المتحدث وباقي اعضاء الجماعه المستمعون وتفاعلاتهن نحو المشاركة الاجتماعية ومدى التزام الاعضاء باجتماعات الجماعة وملاحظه التفاعل الجماعي بين اعضاء الجماعه ودرجه قوته .

- دوره كمرشد : قام الباحث بإرشاد الجماعة بتنمية قدراتهن نحو أهمية تحسين العلاقة الإشرافية وكيفية استثمارها وأهمية الحرص على مشاركتهم في تحسين الأداء المهني .

## عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً : وصف عينة الدراسة :

جدول رقم (٢) يوضح توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب النوع والسن والمؤهل الدراسي وسنوات الخبرة وعدد الدورات.

(ن = ٤٠)

م	المتغيرات	ك	%	الترتيب
النوع				
١	(أ) ذكر .	٣١	%٧٧.٥	١
	(ب) انثى .	٩	%٢٢.٥	٢
السن				
٢	(أ) أقل من ٣٠ عاماً .	٥	%١٢.٥	٣
	(ب) من ٣ عاماً إلى أقل من ٤٠ عاماً.	٢١	%٥٢.٥	١
	(ج) من ٤٠ عاماً إلى أقل من ٥٠ عاماً	١١	%٢٧.٥	٢
	(د) من ٥٠ عاماً فأكثر	٣	%٧.٥	٤
المؤهل الدراسي				
٣	(أ) دبلوم متوسط في الخدمة الاجتماعية.	٢	%٥	٤
	(ب) بكالوريوس خدمة اجتماعية	٢٥	%٦٢.٥	١
	(ج) ليسانس أداب اجتماعي	٨	%٢٠	٢
	(د) ماجستير ودكتوراه	٥	%١٢.٥	٣
سنوات الخبرة				
٤	(أ) أقل من (٥) سنوات .	٨	%٢٠	٣
	(ب) من (٥) سنوات إلى أقل من (١٠) سنوات.	٩	%٢٢.٥	٢
	(ج) من (١٠) سنوات إلى أقل من (١٥) سنة .	١٥	%٣٧.٥	١
	(د) من (١٥) سنة فأكثر .	٨	%٢٠	٣
الدورات التدريبية				
٥	(أ) لم يحصل على دورات.	لا يوجد	-	-
	(ب) أقل من (٥) دورات.	٢٦	%٦٥	١

٢	%٢٥	١٠	(ج) من (٥) دورات إلى أقل من (١٠) دورات.
٣	%١٠	٤	(د) من (١٠) دورات فأكثر
	%١٠٠	٤٠	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق رقم (٢) أن نسبة الذكور أعلى من الإناث بنسبة (٧٧.٥%) بينما نسبة الإناث (٢٢.٥%) ، كما يتضح أيضاً أن أعلى فئة عمرية تقع من (٣٠ عاماً إلى أقل من ٤٠ عاماً) وذلك بنسبة (٥٢.٥%) يليها الفئة العمرية (من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ عاماً) بنسبة (٢٧.٥%) ، وأما المؤهل الدراسي يأتي في الترتيب الأول بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بنسبة (٦٢.٥%) يليه ليسانس آداب بنسبة (٢٠%) ، وتأتي سنوات الخبرة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة) في المقدمة وذلك بنسبة (٣٧.٥%) وتتبعها (٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات) في الترتيب الثاني بنسبة (٢٢.٥%) وأخيراً فإن الدورات التدريبية التي حصل عليها أخصائي برنامج التدخل المهني تأتي في المقدمة (أقل من ٥ دورات) بنسبة (٦٥%) وفي الترتيب الثاني (من ٥ دورات إلى أقل من ١٠ دورات) وذلك بنسبة (٢٥%) ، الأمر الثاني يوضح أن غالبية عينة الدراسة من خريجي كلية الخدمة الاجتماعية والمعاهد العليا ، وكذلك لديهم خبرات متوسطة في ممارسة الخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي والإشراف على الجماعات والأنشطة المختلفة ، وهذا ما يؤكد قلة الدورات التدريبية التي حصلوا عليها ، حيث ظهر هذا واضحاً في ضعف الأداء المهني لهم داخل المجال المدرسي من خلال عملهم مع الجماعات المختلفة وممارسة الأنشطة ، وكذلك ما أكدته الدراسة الاستطلاعية من خلال التعرف على معوقات العلاقة الإرشادية ودورها في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال

المدرسي ، وتتفق تلك النتائج مع ما أشارت إليه دراسة كل من (سحر فتحي مبروك ٢٠١١) ، و(عبد الحكيم عبد الهادي ٢٠١٥) ، (أحمد صادق رشوان ٢٠١٦) ، (عبد الله علي عبد الله ٢٠١٦) من وجود قصور وضعف في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي يؤثر على ممارسة خدمة الجماعة بالمجال المدرسي ، وكذلك عملية الأشراف والعلاقة الإشرافية ، وهذا ما أكدته أيضاً نظرية التعليم الاجتماعي ، والتي ترى ان تغيير وتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي ، يحدث نتيجة لقيامه بنشاط معين كالمران والتكرار واستيعابه للمعارف والمعلومات النظرية المتصلة بالممارسة المهنية للعملية الإشرافية.

ثانياً: مؤشرات العلاقة الإشرافية في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي:

### جدول رقم (٣)

يوضح مستوى الدلالة الإحصائية (اختبار "ت" مجموعات) بين متوسطات القياس قبلي ضابطة وقبلي تجريبية بالنسبة للمؤشر (الأول، والثاني، والثالث، والرابع، وإجمالي المؤشرات)

الترتيب	الدلالة	قيمة "ت"	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الوزن المرجح	العدد	القياس	الاستجابة
٢	غير دال	٠,٩٧٣	٣٨	٤٦,١٥	١,٤٩	٢٩٧	٢٠	ضابطة	المؤشر الأول
				١٧,١٨	١,٥٤	٣٠٨	٢٠	تجريبية	
٤	غير دال	٠,٠٧١	٣٨	٣٨,٧٨	١,٥٦	٣١٢	٢٠	ضابطة	المؤشر الثاني
				٧٩,٦٠	١,٥٧	٣١٣	٢٠	تجريبية	
٣	غير دال	٠,٣٧٥	٣٨	٤٤,٠٤	١,٧١	٣٤١	٢٠	ضابطة	المؤشر الثالث
				٣٨,١٠	١,٧٣	٣٤٦	٢٠	تجريبية	
١	غير دال	١,٧٨٠	٣٨	٤٣,٣٧	١,٥١	٣٠١	٢٠	ضابطة	المؤشر الرابع
				٨٣,٧٤	١,٦٩	٣٣٩	٢٠	تجريبية	
	غير دال	١,٥٩٢	٣٨	٧٣,٢٣	١,٥٦	١٢٥١	٢٠	ضابطة	إجمالي المؤشرات
				١٣٤,٥٧	١,٦٣	١٣٠٦	٢٠	تجريبية	

قيمة ت الجدولية عند  $5\% = 2,02$  قيمة ت الجدولية عند  $1\% = 7,02$  يتضح من الجدول السابق رقم (٣) الخاص بمستوى الدلالة الإحصائية للقياس القبلي للجماعة الضابطة والتجريبية بالنسبة للموقف الخاص بفعالية العلاقة الإشرافية في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي بلغت قيمة "ت" = (١.٥٩٢) ودرجة حرية (٣٨) وجاءت المجموعة الضابطة قبلي وزن مرجح (١٢٥١) ومتوسط حسابي (١.٥٦) وانحراف معياري

(٧٣.٢٣) والمجموعة التجريبية قبلي وزن مرجح (١٣٠٦) ومتوسط حسابي (١.٦٣) وانحراف معياري (١٣٤.٥٧) وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي للجماعة الضابطة والتجريبية ويرجع ذلك إلى مراعاة التجانس بين الجماعة الضابطة قبلي والتجريبية قبل ادخال برنامج التدخل المهني حيث أن قيمة ت الجدولية عند  $5\% =$

٢٠٠٢) وقيمة ت الجدولية عند (١٪ = ٢.٧٠ ) وجاءت المؤشرات كالتالى :

١- جاء المؤشر الرابع فى الترتيب الاول للجماعة الضابطة قبلى بوزن حسابى(٣٠١) ومتوسط حسابى(١.٥١) وانحراف معيارى ( ٤٣.٣٧ ) وللجماعة التجريبية قبلى وزن مرجح (٣٣٩) ومتوسط حسابى(١.٦٩) وانحراف معيارى (٨٣.٧٤)

٢- جاء المؤشر الأول فى الترتيب الثانى للجماعة الضابطة قبلى بوزن مرجح ( ٢٩٧ ) ومتوسط حسابى(١.٤٩) وانحراف معيارى ( ٤٦.١٥ ) وللجماعة التجريبية قبلى وزن مرجح(٣٠٨) ومتوسط حسابى( ١.٥٤ ) وانحراف معيارى (١٧.١٨) .

٣- جاء المؤشر الثالث فى الترتيب الثالث للجماعة الضابطة قبلى بوزن مرجح(٣٤١) ومتوسط حسابى (١.٧١) وانحراف معيارى(٤٤.٠٤) وللجماعة التجريبية قبلى فقد جاء بوزن رجح(٣٤٦) ومتوسط حسابى(١.٧٣) وانحراف معيارى( ٣٨.١٠) .

٤- جاء المؤشر الثانى فى الترتيب الرابع والاخير للجماعة الضابطة قبلى بوزن مرجح(٣١٢) ومتوسط حسابى(١.٥٦) وانحراف معيارى( ٣٨.٧٨ ) وللجماعة التجريبية قبلى وزن مرجح(٣١٣) ومتوسط حسابى(١.٥٧) وانحراف معيارى( ٧٩.٦٠) .

لذلك يتضح من برنامج التدخل المهني أن التطبيق القبلى جاء لصالح المؤشر الرابع وهو اشترك المشرف أخصائى الجماعة فى عملية تحمل المسؤولية بحيث لا يشعر الأخصائى بأنه المسئول الوحيد عما يحدث فى الجماعة ، وأن المشرف والمؤسسة يشاركانه هذه المسؤولية ، والمشرف أيضاً مسئول عن القيام بالعملية التعليمية ومسئول عن تأدية دوره القيادي بكفاءة وفعالية حتى يمكنه ان يساعد الأخصائى على تحسين الأداء المهني بالمجال المدرسي ، وهذا ما أكدت عليه العديد من

الدراسات السابقة ، من وجود قصور في العلاقات بصفة عامة والعلاقات الإشرافية بصفة خاصة ولا سيما مؤشر الاشتراك في تحمل المسؤولية وأوصت تلك الدراسات بضرورة تفعيل العلاقة الإشرافية من أجل تحسين مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي مثل دراسة كل من (جمال شحاته ١٩٩٧ ، هيميل ٢٠١٩ ، عبد الله عودة ٢٠١٩) .

وأيضاً تتفق تلك النتائج مع الموجه النظري للدراسة (نظرية المدخل التفاعلي) من خلال المواجهة كشرط أساسي آخر لتحقيق التفاعل الاجتماعي من خلال العلاقة المباشرة بين المشرفين والأخصائيين الاجتماعيين في الموقف التفاعلي وأن يتم التبادل وجهاً لوجه.

#### جدول رقم (٤)

يوضح مستوى الدلالة الإحصائية (اختبار "ت" مجموعات) بين متوسطات القياس بعدى ضابطة وبعدي تجريبية بالنسبة لـ للبعد (الاول، والثاني، والثالث، والرابع ، وإجمالي المؤشرات)

المتغير	القياس	الضابطة	التجريبية	الوزن المرجح	المتوسط المرجح	المعياري الانحراف	درجات الحرية	قيمة ت	الدلالة	اختبار ت	القيمة المرجحة	القياس
المؤشر الأول	ضابطة	٢٠	٣١٨	١.٥٩	٧٩.٢٧	٣٨	٠٠١٠.٢٥	دال	٠.٨٥٧	٠.٧٣٤	كبير جدا	٢
	تجريبية	٢٠	٥٠.٤	٢.٥٢	١٦.٥٩							
المؤشر الثاني	ضابطة	٢٠	٣٠.٣	١.٥٢	٢٨.٧٦	٣٨	٠٠١٣.٨٦	دال	٠.٩١٤	٠.٨٣٥	كبير جدا	١
	تجريبية	٢٠	٤٨٣	٢.٤٢	٥٠.٥٠							
المؤشر الثالث	ضابطة	٢٠	٢٩٣	١.٤٦	٥٢.٣٥	٣٨	٠٠١٣.٨٧	دال	٠.٩١٤	٠.٨٣٥	كبير جدا	١
	تجريبية	٢٠	٤٦٥	٢.٣٣	١٨.٧١							
المؤشر الرابع	ضابطة	٢٠	٣٤٩	١.٧٤	٨١.٨٤	٣٨	٠٠٣.٤٥	دال	٠.٤٨٩	٠.٢٣٩	كبير جدا	٣
	تجريبية	٢٠	٤١٨	٢.٠٩	٣٧.١٢							
إجمالي المؤشرات	ضابطة	٢٠	١٢٦٣	١.٥٨	١٢٨.٦٤	٣٨	٠٠١٩.٠٨	دال	٠.٩٥٢	٠.٩٠٥	كبير جدا	
	تجريبية	٢٠	١٨٧٠	٢.٣٤	٦٠.٩٢							

قيمة ت الجدولية عند ٥% = ٢,٠٢ قيمة ت الجدولية عند ١% = ٧,٠٢  
 اوضحت النتائج في جدول (٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء



المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي بعدى ضابطة بوزن مرجح (١٢٦٣) ومتوسط (١.٥٨) وانحراف معياري (١٢٨.٦٤) وبعدى تجريبية بوزن مرجح (١٨٧٠) ومتوسط (٢.٣٤) وانحراف معيارية (٦٠.٩٢) =) وبلغت درجات الحرية (٣٨)، كما بلغت قيمة "ت" (١٩.٠٨)\*\* وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (١٪)، كما بلغت حجم التأثير للبرنامج (٠.٩٥٢) وهو تأثير كبير جداً. ومن ثم تؤيد هذه النتائج أن برنامج التدخل المهني لطريقة العمل مع الجماعات قد أدى الى تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي وعليه فقد تحقق صحة الفرض الاول وجاء ترتيب المؤشرات كالتالي :-

١- جاء المؤشر الثاني في الترتيب الاول للجماعة الضابطة بعدى بوزن مرجح (٢٩٣) ومتوسط حسابي (١.٤٦) وانحراف معياري (٥٢.٣٥) وللجماعة التجريبية بعدى وزن مرجح (٤٦٥) ومتوسط (٢.٣٣) وانحراف معياري (١٨.٧١) .

٢- جاء المؤشر الثالث في الترتيب الاول للجماعة الضابطة بعدى (٣٠٣) ومتوسط (١.٥٢) وانحراف معياري (٢٨.٧٦) وللجماعة التجريبية بعدى بوزن مرجح (٤٨٣) ومتوسط (٢.٤٢) وانحراف معياري (٥٠.٥٠) .

٣- جاء المؤشر الأول في الترتيب الثاني للجماعة الضابطة بعدى بوزن مرجح (٣١٨) ومتوسط حسابي (١.٥٩) وانحراف معياري (٧٩.٢٧) وللجماعة التجريبية بعدى فقد جاء بوزن مرجح (٥٠٤) ومتوسط (٢.٥٢) وانحراف معياري (١٦.٥٩) .

٤- جاء المؤشر الرابع في الترتيب الثالث والآخر للجماعة الضابطة بعدى بوزن مرجح (٣٤٩) ومتوسط (١.٧٤) وانحراف معياري (٨١.٨٤)

وللجماعة التجريبية بعدى وزن مرجح (٤١٨) ومتوسط (٢٠٠٩) وانحراف معيارى (٣٧.١٢) .

ومن خلال برنامج التدخل المهني يتضح أن التطبيق البعدي للمجموعة التجريبية والضابطة جاء لصالح المؤشر الثاني والثالث والمتمثل في الاحترام والحرية المتبادلة بين المشرف وأخصائي الجماعة ، وهذا يستوجب احترام الأخصائيين للمشرف وتقديره والتعاون معه ، كما يجب على المشرف أن يحترم الأخصائيين مهما كان شكلهم أو لغتهم ، كما تعني الحرية المتبادلة ، حرية الأخصائي في مناقشة الآراء والمقترحات المطروحة عليه ، كما تعني من جانب المشرف ادراكه لحدوده ودوره في المؤسسة وادراكه لحاجات وخصائص المشرف عليهم من أجل تفعيل العلاقة الإشرافية وتحسين الأداء المهني بالمجال المدرسي، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات ان الأشراف يساعد في تحسين الأداء المهني كما أنه يساعد في نقل الخبرة بين المشرف والأخصائي عن طريق فعالية الحرية والاحترام المتبادل ، واستخدام الأساليب الإشرافية كالعلاقة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي مثل دراسة(عبد الحكيم عبد الهادي ٢٠١٠) ، دراسة يوسف اسحق ١٩٩٢ ، دراسة سعيد يماني ٢٠١٦ ، وكذلك تتفق النتائج السابقة مع الموجه النظري للدراسة (نظرية التعلم) في ربط السلوك بالثير والاستجابة ، عند تقيد الدوافع والجزئات كشروط لحدوث التعلم عند الإنسان فتكرار حدوث السلوك يصبح جزءاً منه فيما بعد فرغبة أخصائي الجماعة في تفعيل العلاقة الإشرافية ساعدهم في تحسين مستوى أدائهم المهني.

جدول رقم (٥)

يوضح مستوى الدلالة الإحصائية (اختبار "ت" أزواج) بين متوسطات القياس للجماعة الضابطة قبل وبعد التدخل المهني بالنسبة للمؤشر (الأول، والثاني، والثالث، والرابع، وإجمالي المؤشرات)

الترتيب	الدلالة	قيمة "ت"	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الوزن المرجح	العدد	القياس	الاستجابة
٣	غير دال	٠.٢٤٨	١٩	٤٦.١٥	١.٤٩	٢٩٧	٢٠	قبلي	المؤشر الأول
			١٩	٥٢.٣٥	١.٤٦	٢٩٣	٢٠	بعدي	
٤	غير دال	٠.١٥٥	١٩	٤٣.٣٧	١.٥١	٣٠١	٢٠	قبلي	المؤشر الثاني
			١٩	٢٨.٧٦	١.٥٢	٣٠٣	٢٠	بعدي	
٢	غير دال	٠.٣٥٨	١٩	٤٤.٠٠٤	١.٧١	٣٤١	٢٠	قبلي	المؤشر الثالث
			١٩	٨١.٨٤	١.٧٤	٣٤٩	٢٠	بعدي	
١	غير دال	٠.٣٦٩	١٩	٣٨.٧٨	١.٥٦	٣١٢	٢٠	قبلي	المؤشر الرابع
			١٩	٧٩.٢٧	١.٥٩	٣١٨	٢٠	بعدي	
	غير دال	٠.٣١٠	١٩	٧٣.٢٣	١.٥٦	١٢٥١	٢٠	قبلي	إجمالي المؤشرات
			١٩	١٢٨.٦٤	١.٥٨	١٢٦٣	٢٠	بعدي	

قيمة ت الجدولية عند  $5\% = 2,09$  قيمة ت الجدولية عند  $1\% = 86,2$  يتضح من الجدول السابق رقم (٥) الخاص بمستوى الدلالة الإحصائية للقياس القبلي والبعدي للجماعة الضابطة بالنسبة للموقف الخاص بفعالية العلاقة الإشرافية في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي حيث بلغت قيمة "ت" = (٠.٣١٠) ودرجة حرية (١٩) وجاءت المجموعة الضابطة قبلي وزن مرجح (١٢٥١) ومتوسط (١.٥٦) وانحراف معياري (٧٣.٢٣) وبعدي وزن مرجح (١٢٦٣) ومتوسط (١.٥٨) وانحراف معياري (١٢٨.٦٤) وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي والبعدي للجماعة الضابطة. حيث أن قيمة ت الجدولية عند  $5\% = 2,02$  وقيمة ت الجدولية عند  $1\% = 2,70$  وجاءت ترتيب المؤشرات كالتالي:

- ١- جاء المؤشر الرابع في الترتيب الأول للجماعة الضابطة قبلي بوزن مرجح (١٢٥١) ومتوسط (١.٥٦) وانحراف معياري (٧٣.٢٣) وبعدي فقد جاء بوزن مرجح (١٢٦٣) ومتوسط (١.٥٨) وانحراف معياري (١٢٨.٦٤) .
- ٢- جاء المؤشر الثالث في الترتيب الثاني للجماعة الضابطة قبلي بوزن مرجح (٣٤١) ومتوسط (١.٧١) وانحراف معياري (٤٤.٤) وبعدي وزن مرجح (٣٤٩) ومتوسط حسابي (١.٧٤) وانحراف معياري (٨١.٨٤) .
- ٣- جاء المؤشر الأول في الترتيب الثالث للجماعة الضابطة قبلي بوزن حسابي (٢٩٧) ومتوسط (١.٤٩) وانحراف معياري (٤٦.١٥) وبعدي وزن مرجح (٣٩٣) ومتوسط (١.٤٦) وانحراف معياري (٥٢.٣٥) .
- ٤- جاء المؤشر الثاني في الترتيب الرابع والآخر للجماعة الضابطة قبلي بوزن مرجح (٣٠١) ومتوسط (١.٥١) وانحراف معياري (٤٣.٣٧) وبعدي وزن مرجح (٣٠٣) ومتوسط (١.٥٢) وانحراف معياري (٢٨.٧٦) .

يتضح من نتائج التدخل المهني السابق أن التطبيق القبلي والبعدي للجماعة الضابطة ، جاء لصالح المؤشر الرابع وهو الاشتراك في تحمل المسؤولية بين المشرف وأخصائي الجماعة ، بحيث يجب ألا يشعر الأخصائي بأنه المسئول الوحيد عما يحدث في الجماعة ، بل يجب عليه أن يعرف أن هناك عوامل أخرى مسئولة عن ذلك ، ومما لا شك فيه أن كلاً من المشرف والأخصائي له دور كبير في التأثير على العلاقة الإشرافية، وهذا ما أكدت عليه دراسة كل من (شولمان ١٩٨١ ، دراسة محمد الظريف سعد ١٩٩٨ ، دراسة وجدان إبراهيم ٢٠١٩ ) والتي تناولت موضوع الأشراف والأداء المهني وعلاقة كل منها بالآخر في ضوء التغيرات المعاصرة ، إلا أنه لا زال هناك قصور في استخدام العلاقة الإشرافية لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال

المدرسي ، وبالرجوع إلى الموجه النظري للدراسة (نظرية التفاعل الاجتماعي) نرى أن الدراسة الحالية قد استفادت من المدخل التفاعل في كيفية حدوث التفاعل عندما يعطي الباحث التعليمات ويناقشه الأخصائي الاجتماعي في ذلك ، ونتيجة لهذه التعليمات من قبل الباحث وأخصائي الجماعة يتيح فرصة بتوجيهه سلوك كل منهما في العلاقة الإشرافية .

### جدول رقم ( ٦ )

يوضح مستوى الدلالة الإحصائية (اختبار "ت" أزواج ) بين متوسطات القياس للجماعة التجريبية قبل وبعد التدخل المهني بالنسبة لـ للمؤشر (لاول ,والثاني ,والثالث ,الرابع ، وإجمالي المؤشرات)

الترتيب	حجم التأثير	مربع ابتا حجم الأثر	اختبار ابتا	الدلالة	قيمة ت*	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الوزن المرجح	العدد	القياس	الاستجابة
١	متغير جدا	٠.٠٩٥٣	٠.٠٩٧٦	دال	٠٠١٩.٧٠	١٩	١٧.١٨	١.٥٤	٣٠.٨	٢٠	قبلي	المؤشر الأول
							١٨.٧١	٢.٣٣	٤٦٥	٢٠	بعدي	
٤	متغير جدا	٠.٠٤٩٠	٠.٠٧٠٠	دال	٠٠٥.٩٣	١٩	٣٨.١٠	١.٧٣	٣٤٦	٢٠	قبلي	المؤشر الثاني
							٣٧.١٢	٢.٠٩	٤١٨	٢٠	بعدي	
٢	متغير جدا	٠.٠٧٤٣	٠.٠٨٦٢	دال	٠٠١١.٤٧	١٩	٧٩.٦٠	١.٥٧	٣١٣	٢٠	قبلي	المؤشر الثالث
							١٦.٥٩	٢.٥٢	٥٠.٤	٢٠	بعدي	
٣	متغير جدا	٠.٠٥٣٥	٠.٠٧٣١	دال	٠٠٦.٦٨	١٩	٨٣.٧٤	١.٦٩	٣٣٩	٢٠	قبلي	المؤشر الرابع
							٥٠.٥٠	٢.٤٢	٤٨٣	٢٠	بعدي	
	متغير جدا	٠.٠٨٨٥	٠.٠٩٤١	دال	٠٠٢٠.٣٢	١٩	١٣٤.٥٧	١.٦٣	١٣٠٦	٢٠	قبلي	اجمالي المؤشرات
							٦٠.٩٢	٢.٣٤	١٨٧٠	٢٠	بعدي	

قيمة ت الجدولية عند ٥% = ٢,٠٩ قيمة ت الجدولية عند ١% = ٨٦.٢  
 اوضحت النتائج في جدول رقم ( ٦ ) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية العلاقة الإشرافية لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي للجماعة التجريبية قبلي بوزن مرجح(١٢٦٣) ومتوسط(١.٥٨) وانحراف معياري(١٢٨.٦٤) وبعدي بوزن مرجح(١٨٧٠) ومتوسط(٢.٣٤) وانحراف معياري(٦٠.٩٢) وبلغت درجات الحرية(٣٨) , حيث بلغت قيمة "ت"(١٩.٠٨\*) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية(١%,٥%). كما بلغت حجم التأثير للبرنامج (٠.٩٥٢) وهو تأثير كبير جدا . ومن ثم تؤيد هذه النتائج أن برنامج التدخل المهني لطريقة العمل مع الجماعات قد أدى الى تحسين الأداء المهني للأخصائيين بالمجال المدرسي وعليه فقد تحقق صحة

الفرض الاول وجاء ترتيب المؤشرات كالتالى :-

١- جاء المؤشر الأول فى الترتيب الاول للجماعة التجريبية قبلى بوزن مرجح (٣٠٨) ومتوسط (١.٥٤) وانحراف معيارى (١٧.١٨) وللجماعة التجريبية بعدى فقد جاء بوزن مرجح (٤٦٥) ومتوسط (٢.٣٣) وانحراف معيارى (١٨.٧١)

٢- جاء المؤشر الثالث فى الترتيب الثانى للجماعة التجريبية قبلى بوزن مرجح (٣١٣) ومتوسط (١.٥٧) وانحراف معيارى (٧٩.٦٠) وللجماعة التجريبية بعدى وزن مرجح (٥١٤) ومتوسط (٢.٥٢) وانحراف معيارى (١٦.٥٩) .

٣- جاء المؤشر الرابع فى الترتيب الثالث للجماعة التجريبية قبلى بوزن مرجح (٣٩) ومتوسط (١.٦٩) وانحراف معيارى (٨٣.٧٤) وللجماعة التجريبية بعدى وزن مرجح (٤٨٣) ومتوسط (٢.٤٢) وانحراف معيارى (٥٠.٥٠) .

٤- جاء المؤشر الثانى فى الترتيب الرابع والاخير للجماعة التجريبية قبلى بوزن مرجح (٣٤٦) ومتوسط حسابى (١.٧٣) وانحراف معيارى (٣٨.١٠) وللجماعة التجريبية بعدى وزن مرجح (٤١٨) ومتوسط (٢.٠٩) وانحراف معيارى (٣٧.١٢). يتبين من نتائج التدخل المهني السابق أن التطبيق القبلي والبعدي للجماعة التجريبية جاء لصالح المؤشر الأول وهو الثقة المتبادلة بين المشرف والأخصائي ، والمتمثل في ثقة الأخصائي بالمشرف باعتباره أكثر خبرة وتجربة وقدرات ، وأما الثقة من جانب المشرف فتعني ثقته بنفسه وقدرته علي القيام بالعملية الإشرافية وكذلك ثقته فيمن يشرف عليهم من أخصائي الجماعة واعتبارهم شخصيات لها خصائصها التي تميزها، وتتفق تلك النتائج مع ما جاءت به دراسة كل من ( سحر فتحي

مبروك ٢٠١١، ودراسة عبد الله عودة ٢٠١٦ ، ودراسة أحمد صادق (٢٠١٦) والتي أكدت جميعهم على أن الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي يعتمد وبشكل أساسي على العلاقات الإشرافية وتبادل الثقة بين المشرفين والأخصائيين ، وذلك من خلال المقابلات والاجتماعات الفردية والجماعية والندوات والمناقشات ، وتتفق تلك النتائج مع (نظرية التعلم) والتي ترى أن تفعيل الثقة بين المشرف وأخصائي الجماعة تؤدي إلى تحسين الأداء المهني ، حيث يحدث هذا نتيجة لقيام الأخصائي بنشاط معين كالمران والتكرار لتوسيع مدارك المعرفة والمهارات لتعديل خبرات سابقة متصلة بالممارسة المهنية للعملية الإشرافية.

### **النتائج الخاصة بفروض الدراسة :**

اثبتت الدراسة صحة الفرض الرئيسي للدراسة ومؤداه

من المتوقع وجود فروق ذات دلالة احصائية بين فعالية العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.

قيمة ت- (٢٠.٣٢) \* \* ) ومستوى دلالة (دال) .

اثبتت الدراسة صحة الفرض الفرعي الاول ومؤداه

من المتوقع وجود فروق ذات دلالة احصائية بين فعالية أسلوب الثقة المتبادلة وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي .

قيمة ت ( ٥.٩٣ \* \* ) ومستوى دلالة (دال)

اثبتت الدراسة صحة الفرض الفرعي الثاني ومؤداه

من المتوقع وجود فروق ذات دلالة احصائية بين فعالية أسلوب الاحترام المتبادل وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال



المدرسي .

قيمة ت (١٩.٧٠ \*\* ) ومستوى دلالة ( دال )

اثبتت الدراسة صحة الفرض الفرعى الثالث ومؤداه

من المتوقع وجود فروق ذات دلالة احصائية بين فعالية أسلوب الحرية المتبادلة وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي .

قيمة ت (٦.٦٨ \*\* ) ومستوى دلالة ( دال ) .

اثبتت الدراسة صحة الفرض الفرعى الرابع ومؤداه

من المتوقع وجود فروق ذات دلالة احصائية بين فعالية أسلوب الاشتراك في تحمل المسؤولية وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي .

قيمة ت ( ١١.٤٧ \*\* ) ومستوى دلالة ( دال ) .

● البرنامج المقنن والذي تم التوصل اليه فى ضوء التطبيق العملى للتدخل المهني لطريقة العمل مع الجماعات للتحقق من فعالية العلاقة الإشرافية في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي

م	المتغيرات التى يستند عليها البرنامج	المضمون
١	الظروف التى يتم فيها تطبيق البرنامج	- التعامل مع العوامل المؤدية الى ضعف مستوى الأداء المهني . - انخفاض فعالية العلاقة الإشرافية بالمجال المدرسي .
٢	القيم	- مراعاة الفروق الفردية بين قدرة الأخصائيين في

م	المتغيرات التي يستند عليها البرنامج	المضمون
		استخدام العلاقة الإشرافية. - تنمية قدراتهم للمساهمة في تحسين أدائهم المهني . - تحقيق مشاركة تنموية عن طريق استخدام العلاقة الإشرافية بالمجال المدرسي.
٣	الاهداف	- تفعيل الثقة المتبادلة. - تفعيل الاحترام المتبادل . - تفعيل الحرية المتبادلة . - الاشتراك في تحمل المسؤولية .
٤	انساق التعامل	- نسق العمل (أخصائيين - الإدارة التعليمية بأسبوط - مكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية) - نسق العمل (المشرفين بإدارة أسبوط التعليمية - الأخصائيين الاجتماعيين بإدارة أسبوط التعليمية ) - الاستعانة بتخصصات اخرى من خارج الإدارة (خبراء - موجهين - أعضاء هيئة تدريس - رجال دين )
٥	مراحل البرنامج	١-مرحلة ما قبل التدخل المهني اهداف المرحلة : - تحديد مستوى الاهداف للأخصائيين . - تحديد العوامل المسببة ضعف الأداء المهني . - تحديد عدد المتأثرين بالمشكلة. - تحديد الموارد والامكانيات

المضمون	م المتغيرات التي يستند عليها البرنامج	م
<p>الاستراتيجيات : البحث العلمى- التعاون والاقناع</p> <p>- التكتيكات : التوضيح والتفسير- المناقشة الجماعية - التوجيه والاشاد</p> <p>- الادوات : المقابلات - الاجتماعات - المقاييس</p> <p>- الادوار :جامع ومحلل البيانات -التربوى - الممكن - المخطط</p> <p>مرحلة التدخل المهني :</p> <p>اهداف المرحلة: تطبيق خطة التدخل المهني لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من خلال تنفيذ الانشطة المختلفة</p> <p>الاستراتيجيات : التفاعل الجماعى - المناقشة الجماعية - اعادة البناء المعرفى - الاقناع- المشاركة</p> <p>التكتيكات :المناقشة الجماعية-التدعيم</p> <p>الادوات: ورش العمل - الانشطة الفنية والبرامج- الحفلات - الندوات والمحاضرات</p> <p>الادوار: مانح القوة - المنمى - المخطط - الممكن-التربوى</p> <p>مرحلة ما بعد التدخل المهني :</p> <p>اهداف المرحلة:</p> <p>- تحديد مدى فعالية التغيير الذى حدث فى الأخصائيين الاجتماعيين من تغيير في تحسين</p>	<p>المتغيرات التي يستند عليها البرنامج</p>	م

فعالية العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في ظل المتغيرات المعاصرة

المضمون	المتغيرات التي يستند عليها البرنامج	م
<p>أدائهم المهني .</p> <p>- التعرف على مستوى تحقيق الاهداف والصعوبات التي واجهت تحقيق تلك الاهداف</p> <p>- وضع خطة مستقبلية للتعامل مع العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة لتحسين مستوى الأداء المهني بالمجال المدرسي .</p> <p>• الاستراتيجيات : التعاون - التفاعل الجماعي - المشاركة</p> <p>• التكتيكات : المناقشة لجماعية- التوجيه والارشاد</p> <p>• الادوات :المقابلة الفردية</p> <p>• الادوار: جامع ومحلل البيانات</p>		



جامعة الأزهر

كلية البنات الإسلامية بأسسيوط

قسم الخدمة الاجتماعية

استبانة قياسية لقياس فعالية العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائي

الجماعة في تحسين الأداء المهني

إعداد د / عليو علي إبراهيم عليو

الأستاذ المساعد بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع بكليات البنات

الإسلامية - جامعة الأزهر بأسسيوط

**بيانات هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث**

**العلمي**

ملحوظة : ( المشرف هو الموجه بالإدارة التعليمية والأخصائي هو الموجود بالمدرسة)

أولاً : البيانات الأولية :

- الاسم: ..... (اختياري)
- السن (١) أقل من ٣٠ عاماً . ( )
- (٢) من ٣٠ عاماً إلى أقل من ٤٠ عاماً . ( )
- (٣) من ٤٠ عاماً إلى أقل من ٥٠ عاماً . ( )
- (٤) من ٥٠ عاماً فأكثر . ( )
- النوع ذكر ( ) انثى ( )
- المؤهل (١) دبلوم متوسط في الخدمة الاجتماعية. ( )
- الدراسي (٢) بكالوريوس خدمة اجتماعية. ( )
- (٣) ليسانس آداب اجتماع. ( )

- ( ) (٤) ماجستير أو دكتوراه
- ( ) سنوات (١) أقل من خمس سنوات.
- ( ) الخبرة (٢) من خمس سنوات إلى أقل من عشر سنوات.
- ( ) (٣) من عشر سنوات إلى أقل من خمسة عشر سنة.
- ( ) (٤) من خمسة عشر سنة فأكثر .
- ( ) عدد (١) لم أحصل على دورات .
- ( ) الدورات (٢) أقل من خمس دورات .
- ( ) التدريبية (٣) من خمس دورات إلى أقل من عشر دورات.
- ( ) التي (٤) من عشر دورات فأكثر .
- حصلت عليها

المؤشر الأول : الثقة المتبادلة بين المشرف وأخصائي الجماعة.

م	العبارات	الاستجابة		
		أوافق	إلى حد ما	أرفض
١	من الضروري تنفيذ توجيهات المشرف لأن آرائه صحيحة .			
٢	يتمتع المشرف بخبرات ومهارات كثيرة نحن في أمس الحاجة إليها.			
٣	أشعر بأن المشرف مهتم بمشكلاتي ويساعدني على حلها .			

م	العبارات	الاستجابة		
		أوافق	إلى حد ما	أرفض
٤	من الواجب أن يلجأ الأخصائي إلى المشرف إذا واجهته مشكلة .			
٥	أرفض عرض وجهة نظري لعدم ثقة المشرف فيما أقوله.			
٦	اعتمد على نفس في حل مشاكل العمل دون أن ألجأ إلى المشرف.			
٧	يمكنني أن استشير المشرف واستفيد بتوجيهاته وارشاداته .			
٨	أشعر بأن المشرف لا يثق في قدراتي على تحمل المسؤوليات.			
٩	من الواجب أن يثق كل أخصائي في المشرف فهو أكثر منه خبرة ومعرفة.			
١٠	من الواجب أن يحرص كل أخصائي على إقامة علاقة قوية مع المشرف.			

المؤشر الثاني : الاحترام المتبادل بين المشرف وأخصائي الجماعة .

م	العبارات	الاستجابة		
		أوافق	إلى حد ما	أرفض
١	من واجب كل أخصائي أن يقدر جهود المشرف التي يبذلها لمساعدته.			
٢	أحرص على عدم إحراج المشرف في الاجتماعات الإشرافية.			

فعالية العلاقة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في ظل المتغيرات المعاصرة

م	العبارات	الاستجابة		
		أوافق	إلى حد ما	أرفض
٣	المحافظة على موعد الاجتماعات الإشرافية غير ضروري لهم.			
٤	اتقبل توجيهات المشرف في المواقف التي أخطأ فيها.			
٥	احترام الأخصائي لآراء المشرف ووجهات نظره أمر هام.			
٦	لا أهتم بالآراء التي يبديها المشرف.			
٧	تقدير مشاعر المشرف أمر غير ضروري.			
٨	يحزنني عدم تقبل بعض الأخصائيين لمساعدات المشرف.			
٩	أشعر باحترام المشرف لوجهة نظري .			
١٠	من واجب المشرف أن يحترم الأخصائي مهما كان شكله ومظهره .			

المؤشر الثالث : الحرية المتبادلة بين المشرف وأخصائي الجماعة .

م	العبارات	الاستجابة		
		أوافق	إلى حد ما	أرفض
١	من الأفضل أن يعرض الأخصائي وجهة نظره في كل ما يقوله المشرف.			
٢	أنفذ خطط المشرف ومقترحاته بالرغم من أنني لا اقتنع بها .			
٣	أشعر بالحرية في علاقتي مع المشرف.			
٤	يتمسك المشرف في كل المواقف بنظم ولوائح المؤسسة.			
٥	أتناقش مع المشرف بحرية في بعض الموضوعات.			



م	العبارات	الاستجابة		
		أوافق	إلى حد ما	أرفض
٦	من واجب المشرف أن يفرض آرائه الشخصية على المشرف عليهم.			
٧	يمكن قبول أو رفض آراء وتوجهات المشرف في بعض المواقف.			
٨	يحرص المشرف على مساعدتي كي أعبر عن وجهة نظري في كل ما يقوله.			
٩	من الضروري أن يتحكم المشرف في الاجتماعات الإشرافية ليضمن نجاحها.			
١٠	لا يسمح المشرف بعرض آرائي في بعض الموضوعات.			

المؤشر الرابع : الاشتراك في تحمل المسؤولية بين المشرف وأخصائي الجماعة.

م	العبارات	الاستجابة		
		أوافق	إلى حد ما	أرفض
١	المشرف هو المسئول الوحيد عما يحدث داخل الجماعة.			
٢	أشعر بالأمن والطمأنينة لأن المشرف يشاركني مسئوليتي .			
٣	يحرص المشرف على تزويد الجماعات بالأدوات والإمكانات اللازمة للممارسة البرنامج.			
٤	من الواجب أن يزود المشرف الأخصائيين بالمعارف التي تمكنهم من أداء عملهم بنجاح.			
٥	أتوجه إلى المشرف عندما تقابلني مشكلة فهو شريك لي في تحمل المسؤولية.			
٦	يحرص المشرف على مشاركتي في تحمل المسؤولية نحو			

فعالية المراقبة الإشرافية كأحد أساليب خدمة الجماعة في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في ظل المتغيرات المعاصرة

م	العبارات	الاستجابة		
		أوافق	إلى حد ما	أرفض
	الجماعة التي أعمل معها.			
٧	يحرص المشرف على توفير كل السجلات التي تطلب من الأخصائيين.			
٨	من الضروري أن يترك المشرف الفرصة للأخصائيين لكي يوجهوا مشكلات العمل بأنفسهم.			
٩	اشترك المشرف مع الأخصائي في تحمل مسؤوليات العمل أمر غير ضروري .			
١٠	مناقشة المشاكل مع المشرف إهدار للوقت.			

## قائمة المراجع

- (١) إبراهيم شوقي عبد الحميد: أهم مشكلات طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة ، بحث منشور ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة الإمارات العربية ، العدد الأول، مجد ١٩ ، إبريل ٢٠١٣ ، ص ٣٧ .
- (٢) مهني محمد إبراهيم: استثمار الموارد البشرية لمواجهة بعض مشكلات التعليم ، ورقة عمل مقدمة ، المؤتمر العلمي الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ، ٢٠٢٠ ، ص ٢٢٢ .
- (٣) إبراهيم بيومي مرعي وآخرون: العمل مع الجماعات " أسس ومجالات" ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٧م ، ص ٢٩٠ .
- (٤) محمد محمود محمود النحراوي: دراسة تقييمية للتفاعل الجماعي الموجه لدى جماعات النشاط المدرسي، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع، كلية التربية، جامعة الأزهر، ٢٠٠٣ ص ٣ .
- (٥) إبراهيم بيومي مرعي: رؤية مستقبلية للممارسة الخدمة الاجتماعية العمالية في مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرون، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٦م، ص ٣٤ .
- (٦) أحمد حسين عبد الرزاق وآخرون: الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ورعاية الشباب، البحيرة، مطبعة البحيرة، ٢٠١٦، ص ١٦ .
- (٧) جمال شحاتة حبيب: تنظيم المجتمع في المجال المدرسي، القاهرة: دار العبد للطباعة والنشر، ١٩٩٣، ص ١٤٤ .
- (4) Malcolm Payne: " Modern in social Work theory " Hong Kong , Millan Education 1999.
- (٩) محمد محمود مصطفى حميد: التدريس العلمي لطلاب الخدمة الاجتماعية، بحث منشور ، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، العدد الرابع ، الجزء الأول، ٢٠١٣م، ص ١٦٦ .
- (١٠) سهير محمد خيرى علي: الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمدارس دمج المعاقين ذهنياً، مرجع سبق ذكره ، ص ٧٠٦ .

- (١١) أحمد حسين عبد الرزاق: الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، الجزء الخامس، ٢٠٠٤.
- (١٢) فتحي أحمد السيسي: مدى فاعلية البرنامج التدريبي في رفع مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الصم والبكم، المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الرابع، ٢٠٠٥م.
- (١٣) عبد الحكيم أحمد محمد عبد الهادي: العلاقة بين دور الإشراف التوجيهي وتنمية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي، المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الرابع، ٢٠١٥م.
- (١٤) أحمد صادق رشوان: العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي والأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، المؤتمر العلمي التاسع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الرابع، ٢٠٠٦م.
- (١٥) عبد الحميد احمد عبد المحسين : خدمة الجماعة أسس وعمليات ، القاهرة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ١٩٩٢ ، ص ١٢٦ .
- (١٦) إبراهيم بيومي مرعي وآخرون : الإشراف وتطبيقات المهنية في العمل مع الجماعات، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٧، ص ٦٠ .
- ١٧ ( ) كرم الجندي وآخرون: الإشراف والقياس في العمل مع الجماعات، مركز نور الإيمان ، القاهرة ، ١٩٩٩م، ص ٣٢ : ٦٤ .
- (١٨) جيري - ل - جرای : " الإشراف " مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس ، ترجمة وليد عبد اللطيف ، معهد الإدارة العامة ، جامعة الملك سعود ٢٠١٩ ، ص ٣٣٣ .
- (١٩)
- (٢٠) محمد الظريف سعد : المعوقات التي تجد من دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي في تدعيم ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، العدد ٣٩ ، ٣٠ ، يوليو ١٩٩١ .

- (٢١) يوسف إسحاق إبراهيم : تقويم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مواجهة المشكلات الفردية المدرسية ، رسالة - ماجستير ، غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، ١٩٩٢ .
- (٢٢) سعيد يمانى العوضى : العوامل المؤثرة على التنمية المهنية لأخصائي الجماعة ، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، ٢٠٠٦م .
- (٢٣) مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز، القاهرة ، وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٠، ص ٤٣٠ ، ٤٣١ .
- (٢٤) أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مرجع سبق ذكره ، ص ١٠٩ .
- (٢٥) فؤاد البهى السيد : علم النفس الاجتماعي ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ١٩٨١، ص ٢٠٨ .
- (٢٦) عبد المجيد بن طاش محمد نيازي : مصطلحات ومفاهيم إنجليزية في الخدمة الاجتماعية ، السعودية ، الرياض ، مكتبة العيقان ، ٢٠٠٠، ص ٢٣٠ .
- (٢٧) محمد شمس الدين أحمد : الإشراف في العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٢، ص ١٢ - ٣٠ .
- (٢٨) السيد متولى العشماوي : متطلبات العلاقة الإشرافية في تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص ٩٧٧ .
- (٢٩) محمد الظريف سعد محمد : تصميم مقياس للعلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائي الجماعة من منظور الخدمة الاجتماعية ، بحث منشور، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، العدد التاسع ، ١٩٩٨، ص ٢٨١ .
- (٣٠) على على علي التمامي : المهارات الحياتية والعمليات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات ، القاهرة ، دار أتون للطباعة والنشر ، ٢٠٢٠م ، ص ٢١٨ .
- (٣١) مجمع اللغة العربية والأعلام ، بيروت ، المكتبة الشرقية ، ١٩٨٦ ، ص ٢١٠ .
- (٣٢) المنجد في اللغة العربية والأعلام ، بيروت ، المكتبة الشرقية ، ١٩٨٩ ، ص ٢١٠ .

(33)oxford wordpower : New York, oxford university press,  
2007.P570.

(٣٤) أحمد زكى بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت ، مكتبة لبنان،  
١٩٩٠، ص ٣١٠

(35)Robert Barker : the Social work Dictionary , U.S.A,  
N.A.S.W,1987,P236.

(٣٦) على عبد الله على محمد : تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين  
العاملين في المجال المدرسي في ضوء المتغيرات التكنولوجية ، رسالة ماجستير غير  
منشورة ، قسم الخدمة الاجتماعية ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، ٢٠١٤ ، ص ٢١ .

(٣٧) على يحيى يحيى ناصف : تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في تنمية  
مفهوم المواطنة لدى أعضاء جماعة الخدمة العامة ، بحث منشور ، مجلة دراسات في  
الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد الرابع والثلاثون ، كلية الخدمة  
الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠١٣ ، ص ٨٦٠ .

(٣٨) أماني عبده السيد أيوب : تحديد الأولويات التدريبية لتحسين الأداء المهني  
للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الإعاقة ، بحث منشور ، المؤتمر السابع والعشرون  
، الجزء الرابع ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠١٤ م ، ص ٩ . .

(٣٩) أماني البيومي درويش استخدام البرنامج في خدمة الجماعة وتنمية الأداء  
الاجتماعي للأمينين، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الحادي والعشرين للخدمة  
الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٨، ص ١٠٩٣ .

(٤٠) بوب هارفارد " ترجمة شعبة الاقتصاد والعلوم الإدارية " نحو النجاح كيف تقيم  
أداء موظفيك ؟ القاهرة ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، ٢٠١١م ص ١٨ .

(٤١) منى محمد ابن عصمان : الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي " دور الخدمة  
الاجتماعية في تجديده ، مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين  
الاجتماعيين العدد ٥٥ ، ٢٠١٦ ص ٢٧٧ .

(٤٢) محمد ابن أبي بكر الرازي : مختار الصحاح ، بيروت ، مكتبة لبنان ، طبعة ٢ ،  
١٩٩٢ ، ص ١٦٥ .

- (٤٣) جمال الدين محمد ابن مكرم ابن منظور : لسان العرب ، بيروت ، دار البيان العربي ، ج ٤ ، ١٩٨٩ ، ص ٦٦٢ .
- (٤٤) محمد شبير : المعاملات المالية المعاصرة ، بيروت ، دار النفائس للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢ ، ص ١١ .
- (٤٥) فهمير مصطفى : مدرسة المستقبل ومجالات التعليم عن بعد (استخدام الانترنت في المدارس والجامعات وتعليم الكبار ) الكويت ، المركز العربي للبحوث التربوية ، طبعة ١ ، ٢٠١٥ ، ص ٨٣ .
- (٤٦) باسم خريسان: العولمة والتحدي الثقافي ، بيروت ، دار الفكر العربي ، ٢٠١٨ ، ص ٣٦ .
- (٤٧) أبو الحسن عبد الموجود: إدارة المؤسسات الحكومية والخاصة ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ٢٠١٩ ، ص ٣٨ .
- (٤٨) صلاح مصطفى بيومي : مدير المدرسة الفعال ، عمان ، دار صفاء للنشر ، ٢٠١٤ ، ص ٥٦ .

