

الباب الأول الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: المدخل إلى مشكلة الدراسة.

الفصل الثاني: مفاهيم الدراسة.

الفصل الثالث: البرامج التدريبية لطلاب الخدمة الاجتماعية من منظور
طريقة العمل مع الجماعات.

الفصل الرابع: المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات

الفصل الأول



المدخل إلى مشكلة الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة.

ثانياً: أهمية الدراسة.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

رابعاً: الموجهات النظرية للدراسة.

أولاً: مشكلة الدراسة:

تسعى المجتمعات إلى تحقيق التنمية باعتبارها طريقاً إلى التقدم الحضارى، ويعتبر الإنسان هو وسيلة هذه التنمية وغايتها، ومن ثم تهتم الدول النامية ببذل الجهد لتحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها وإمكاناتها وطاقاتها المتاحة والتي يأتى فى مقدمتها الطاقات والقوى البشرية التى تعد بحق هدف التنمية ووسيلتها فى نفس الوقت، فالقوى البشرية فى أى مجتمع هى محور تقدمه وتطوره والتحدى الأساسى الذى يواجهه الدول النامية يتمثل فى كيفية تحويل العنصر البشرى من عنصر يشكل عبئاً على التنمية إلى عنصر يمثل الدافع لعملية التنمية.^(١)

وبالتالى فإن القوى البشرية تلعب دوراً هاماً فى تنمية المجتمعات والنهوض بها سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية لذا كان يجب الاهتمام بتعليم وتدريب تلك العناصر البشرية، لأن التعليم والتدريب أصبح ضرورة حياة وتقدم وهو بالنسبة للأفراد والبلدان مفتاح تحصيل المعرفة وتطويعها ونشرها.^(٢)

ولما كانت مهنة الخدمة الاجتماعية تستند على نتائج العلوم الإنسانية وقوانينها حتى أصبحت مهنة قادرة على إحداث التغييرات المطلوبة فى مجالات الأفراد والجماعات والمجتمعات وتحقيق أكبر قدر

(١) عبد الباسط حسن: التنمية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة وهبه، ١٩٩٧، ص ١٠.
(٢) ناهد رمزى وآخرون: العدالة الاجتماعية فى التعليم الأساسى، المجلد الأول، القاهرة، المركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية، المشروع الدائم للتعليم والتنمية، ٢٠٠٢، ص ٣٧.

ممکن من العلاقات الاجتماعية والتوافق مع الظروف الخارجة لتحقيق أكبر قدر من الرفاهية.^(١)

لكي تحقق الخدمة الاجتماعية مكانة مهنية بين المهن التطبيقية الأخرى لابد لها أن توفر تدريب عملي لطلابها في سياق جماعي، وعادة ما يتعامل هذا التدريب مع الأسس العلمية للعمل المهني بهدف الارتقاء باندماج المعرفة مع الممارسة المهنية، وغالباً ما يكون هناك عنصراً مكملاً للتدريب يتضمن جوانب إكلينيكية وتجريبية أو فنية تحت إشراف وتوجيه أكاديمي.^(٢)

وبذلك تصبح مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها الثلاث بما فيها طريقة العمل مع الجماعات مهنة عميقة الأثر تحتاج إلى دقة في العمل وحرص في الأداء وبالتالي يصبح اختيار من يعملون فيها يتطلب عناية خاصة كما تصبح عمليات الأداء والتدريب لهم في غاية الأهمية.^(٣)

ولا يمكن للخدمة الاجتماعية أن تؤدي دورها في المجتمع إلا إذا أحسن الإعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية، أخصائى المستقبل حتى يصبح قادراً على القيام بمسئوليته المهنية بعد التخرج.

(١) أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٨، ص ١٥٩.

(2) Fredcox, Herb Bisno: **Social Work Education Catching up with present and the Future**, journal of social work, v (33), no (2), spr, 1997, p. p 373: 374.

(٣) ضياء الدين إبراهيم نجم: الجماعات الاجتماعية مداخل نظرية ومواقف تطبيقية، القاهرة، بدون ناشر، ٢٠٠٠، ص ٢٢٠.

ويتضمن ذلك الإعداد اختيار أفضل العناصر الصالحة لدراسة الخدمة الاجتماعية وإكسابهم المهارات الفنية وتعديل سمات شخصياتهم والمهارة فى أداء مسئولياتهم بتعليمهم أساسيات المهنة من خلال الإعداد النظرى والعملى.^(١)

وترجع أهمية هذا الإعداد لاتساع القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية مما يستدعى ضرورة إكساب الممارس المهارات الخاصة حيث أن هذه المهارات تتناول جوانب لها حساسيتها فى حياة الإنسان ويتضمن هذا الإعداد متطلبات ثلاثة هى: الاستعداد الشخصى والمهنى، والإعداد النظرى والتدريب الميدانى.

وتظهر أهمية توفر الاستعداد الشخصى والمهنى لطلاب الخدمة الاجتماعية فى أنه يؤدى إلى وجود الرغبة لديهم فى خدمة الغير ومساعدتهم على حل مشكلاتهم بالإضافة إلى حب المهنة وزيادة الانتماء إليها والرضا عن العمل والإخلاص فيه.^(٢)

أما الإعداد النظرى فيهدف إلى تزويد الطلاب بالمعرفة التى لا بد لها أن تنمو وتتطور كلما نمت خبرات الأخصائى وكلما واجه مواقف جديدة لذلك تشمل مناهج إعداد الأخصائين الاجتماعيين فى معاهدهم المتخصصة على نوعين أساسيين من المعلومات وهما المعلومات المهنية

(١) ماهر أبو المعاطى على: ورقة عمل بعنوان نحو برنامج لجودة التدريب الميدانى فى الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمى الأول، بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية ببورسعيد، ٢٠٠٥، ص ١١٦.

(٢) نصيف فهمى منقربوس، ماهر أبو المعاطى على: مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٠، ص ١٣: ١٧.

والتأسيسية، أما المواد المهنية فهي التي تشمل المواد الخاصة بطرق الخدمة الاجتماعية مثل خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع بالإضافة إلى البحث الاجتماعى والإدارة الاجتماعية، أما المعلومات التأسيسية فهي مجموعة المواد الخاصة بالعلوم الاجتماعية كعلم الاجتماع وعلم النفس وعلم السياسة وعلم الاقتصاد والتشريعات والإحصاء وغيرها.^(١)

ومن هذا المنطلق تشكل البرامج التدريبية جوهر الإعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية حيث يكتسب الطالب من خلالها قيم ومهارات واتجاهات المهنة كما يستطيع ربط الجوانب النظرية بالجوانب التطبيقية ويوفر فرص النمو واجتياز مراحل التغيير المهني المختلفة.^(٢)

ولقد أشارت إحدى الدراسات إلى أن البرامج التدريبية تمثل خبرة تعليمية تؤثر على توجهات الطالب بعد التخرج ومن ثم أصبح من الضروري توجيه الاهتمام بتدريب الطلاب وكذلك إعداد البرامج الملائمة لتنمية مهاراتهم على العمل.^(٣)

كما استهدفت دراسة أخرى إلى التعرف على مدى فعالية البرامج التدريبية فى إعداد طلاب الخدمة الاجتماعية وقد توصلت نتائجها إلى ضعف فاعلية برامج التدريب نظراً لوجود مجموعة من العوقات فى

(١) سمير حسن منصور: طريقة العمل مع الجماعات (مفاهيم أساسية ومواقف تطبيقية)، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٦، ص ص ١٩١ : ١٩٣.

(٢) إبراهيم عبد الرحمن رجب: أساسيات التدريب الميدانى فى محيط الخدمة الاجتماعية والتنمية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة وهبه، ١٩٨٨، ص ٦٥.

(٣) مصطفى الحسينى النجار: نحو برنامج لتنمية مهارات فريق الأشراف على التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمى الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ١٩٩١.

مقدمتها عدم تحديد برنامج واضح للتدريب - ضعف كفاءة المشرفين -
وعدم وجود معايير لاختيار مشرفى التدريب الميدانى - وأكدت على
ضرورة إجراء تقويم مستمر للبرامج التدريبية.^(١)

والبرامج التدريبية الفعالة لا بد وان ترتبط باحتياجات الطلاب
المتدربين حتى تتمشى هذه البرامج مع المستوى الفعلى للطلاب وفى نفس
الوقت تصبح أداة فعالة لإعدادهم عمليا.^(٢)

وتشير إحدى الدراسات إلى فاعلية البرامج التدريبية فى تنمية
المهارات بصفة عامة ومهارات العمل الجماعى بصفة خاصة، كما أوصت
الدراسة بضرورة الاهتمام بإعداد برامج تدريبية مستمرة بصفة دورية
لطلاب الخدمة الاجتماعية لتطوير أساليب الممارسة فى المجالات
المختلفة.^(٣)

فالبرامج التدريبية التى يحصل عليها طلاب الخدمة الاجتماعية
لا بد وأن تسهم فى زيادة قدراتهم على توظيف الأساليب المهنية واكتساب
المهارات وتحقيق الكفاية والكفاءة المهنية، حيث أن النمو المهنى يشير
إلى أن الممارس (الطالب) أيا كان مستواه التعليمى ومعارفه وخبراته فى

(١) ماهر أبو المعاطى على: دراسة تقويمية لمدى فاعلية التدريب الميدانى فى إعداد
طلاب الخدمة الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية،
جامعة حلوان، ١٩٨٦.

(٢) ماجدى عاطف محفوظ: الحاجات المعرفية والتدريبية لطلاب الدراسات العليا بقسم
خدمة الجماعة كأساس لتطوير المستوى الأكاديمى، المؤتمر العلمى الحادى عشر،
كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٨، ص ٢١١.

(٣) منال فاروق سيد على: برنامج تدريبى لتنمية مهارات العمل الجماعى لطلاب الخدمة
الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع
الفيوم، ١٩٧٧.

حاجة مستمرة إلى المزيد من العلم والمعرفة وهو ما تأتى نتائجه من خلال البرامج التدريبية المستمرة.^(١)

وهذا ما أكدته إحدى الدراسات حيث أوضحت الاهتمام بالبرامج التدريبية التى تتمى المعارف والمهارات والاتجاهات للأخصائيين الاجتماعيين والتركيز على المهارات التعليمية مثل مهارة التعاون وإدارة الوقت والاتصال وحل المشكلات.^(٢)

وهذا ما يؤكد إبراهيم مرعى حيث أوضح أن المعرفة النظرية وبرامج التدريب الميدانى من أهم دعائم اكتساب المهارة فى العمل والتى يعود أثرها مباشرة على مستوى الخدمة المقدمة، كما أن قدرة الأخصائى على ممارسة المهارات المهنية تتوقف على تدريبه على اكتساب تلك المهارة، وخاصة أن جميع المهن لابد من توفير التدريب بها.^(٣)

حيث أوضحت نتائج دراسة أخرى على ضرورة تحديد أبعاد الأداء المهنى لدى القائمين بتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية وخريجها وذلك

(١) فتحى فتحى السيسى: مدى فعالية البرامج التدريبية فى رفع مستوى الأداء المهنى للأخصائيين العاملين مع الأطفال الصم والبكم، المؤتمر العلمى الثامن عشر، المجلد الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٥، ص ٢٠٣١.

(٢) إيمان أحمد موسى أبو ربة: العلاقة بين البرامج التدريبية التشغيلية للأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات العلاجية وزيادة أدائهم المهنى، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ١٩٩٧.

(٣) إبراهيم بيومى مرعى: نماذج ونظريات خدمة الجماعة، القاهرة، دار الجنيدى للطباعة، ٢٠٠٤، ص ٥٦.

من خلال ورش عمل يتم التركيز فيها على المهارات المهنية والقيم وضرورة إجراء تقويم مستمر لها.^(١)

لهذا فالبرامج التدريبية تسعى إلى تزويد الطلاب بالخبرات الكافية فى تطبيق واستخدام المعارف النظرية فى المواقف الاجتماعية المختلفة عن طريق إكسابهم الاتجاهات والمهارات والسلوكيات الملائمة لتكوين الشخصية المهنية المتكاملة التى تستطيع أداء الدور المتوقع منها بالصورة المطلوبة.^(٢)

وهذا ما أكدته إحدى الدراسات حيث أوضحت أن هناك علاقة إيجابية بين البرامج التدريبية وتنمية معارف وخبرات المتدربين، كما أوضحت أن هناك علاقة إيجابية بين البرامج التدريبية وتنمية مهارات المتدربين.^(٣)

وبالتالى نجد أن البرامج التدريبية ما هى إلا مجموعة من العمليات التى عن طريقها يتم إعداد وتأهيل طالب الخدمة الاجتماعية للقيام بمسئوليات عمل معين بالطريقة الأفضل وبمعدل أداء أكبر بمستوى كفاءة وإنتاجية أعلى عن طريق إكسابه المعارف النظرية وبعض

(1) Conklin, John: **The Development of strategic plans implementing assistance Education in social work Education**, Major applied research project, nova. University, 1992

(2) A: P Goldstien: **social work practice**, unitary Approach N.Y Columbia. University press, 1983, p. 19.

(٣) مصطفى حمدى داود: فعالية البرامج التدريبية بالجامعة العمالية بكفر الشيخ كمؤشرات تخطيطية لتنمية الموارد البشرية، رسالة ماجستير، غير منشور، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٤.

الاتجاهات النفسية والاجتماعية المرغوبة واللازمة لنجاحه، ويتجه الهدف الرئيسى للبرنامج التدريبي إلى تنمية الموارد البشرية عن طريق تزويد الطالب بالمعرفة فى أحداث ما وصلت إليه العلوم من مستحدثات فى أساليب العمل وأدواته فى مجال تخصصه وما يتطلبه ذلك من مهارات جديدة يلزم إكسابها للطالب.^(١)

وهنا توصى إحدى الدراسات بضرورة أن يحتوى برنامج التدريب الميدانى على إكساب طالب الخدمة الاجتماعية مهارات الممارسة المهنية مثل المهارة فى تكوين العلاقات، المهارة فى تصميم البرامج، المهارة فى جمع المعلومات، المهارة فى ممارسة العمليات المهنية المختلفة.^(٢)

وأشارت دراسة أخرى على وضع إطار عمل لتخطيط برامج التدريب على مهارات الخدمة الاجتماعية وقد توصلت تلك الدراسة إلى ضرورة وجود أهداف لتلك البرامج - وتوافر العدد الكافى من المدربين والإمكانيات وجود مؤسسات تطبق تلك البرامج - وضرورة إجراء تقييم مستمر لها.^(٣)

(1) Shiriey Fietcher: **Practice Iraiver designing Compete Based Training**, London, Limited, L.T.D. 2003, P. 63.

(٢) نصر خليل عمران: نحو وضع خطة لتطوير التدريب الميدانى لإعداد طلاب الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمى الحادى عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٨.

(٣) سامر على السيد السقا: نحو إطار عمل لتخطيط برامج التدريب على مهارات الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمى الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٢.

لهذا فإن البرامج التدريبية المعنية بالأداء المهني لطالب الخدمة الاجتماعية تحتاج إلى تفعيل وتدعيم مستمر وخاصة أن هذه البرامج تعمل على إكساب المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات لهؤلاء الطلاب.

ولذلك يعتبر الأساس المهارى أحد محاور الإعداد المهني لطالب الخدمة الاجتماعية، كما يحظى موضوع مهارات الممارسة المهنية باهتمام المشتغلين بالخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة تطبيقية يتحدد دورها فى التأثير فى الآخرين والتعامل معهم لذا فهي تحتاج لممارس قادر على التأثير الإيجابى فى الأنساق التى يتعامل معها وليس كشخص أكاديمى نظرى.^(١)

ولأهمية المهارات فى إعداد طالب الخدمة الاجتماعية فإن البرامج التدريبية تمثل قرابة نصف أعداد الطالب، باعتبار أن هذه البرامج الوسيلة الرئيسية لإكساب الطلاب مهارات الممارسة، ولهذا كان تخصيص تدريب الصف الثانى بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية ينصب على محاولة إكساب الطلاب المهارات العامة للممارسة المهنية، أما التدريب خلال الصفين الثالث والرابع فيخصص لاكتساب المهارات التخصصية مثل مهارات العمل مع الجماعات.^(٢)

(١) نصيف فهمى منقريوس، ماهر أبو المعاطى على: مرجع سبق ذكره، ص ٥٥.
(٢) سعيد يمانى العوضى: تأثير برنامج مقترح نحو تنمية مهارات تنفيذ البرنامج فى خدمة الجماعة، المؤتمر العلمى الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠١، ص ٣٨٢.

ولذلك أوصت إحدى الدراسات على ضرورة أن يسير التعليم والتدريب المستمر أثناء الخدمة جنباً إلى جنب مع الممارسة المهنية حتى يتم الارتقاء بالمهارات المهنية ومستوى تقديم الخدمة للعملاء.^(١)

ومما سبق يتضح أهمية اكتساب طالب الخدمة الاجتماعية لمهارات طريقة العمل مع الجماعات لأنها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تستخدم لتزويد الطلاب بالخبرات والمعارف والمهارات التي تساعدهم على تحقيق أغراضهم الفردية والجماعية من خلال ممارسة بعض البرامج التدريبية المخططة التي تتلائم مع احتياجاتهم ورغباتهم.^(٢)

وتعتبر المهارات من المقومات الأساسية للممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، حيث بتوفر المهارات لدى الطلاب الممارسين للعمل مع الجماعات تتوفر القدرة لديهم على الممارسة المهنية، وتتدعم الممارسة فى المجالات المختلفة. ومن هنا نجد أن المهارات هى إحدى ركائز الطريقة والتي يمكن من خلالها استخدام الفهم والمبادئ لتحقيق الأهداف المرغوبة.

وقد أوضحت إحدى الدراسات ارتباط أساليب التدريب المهنية بإكساب الأخصائيين الاجتماعيين المهارات المختلفة كالمهارة فى التسجيل، المهارة فى الاتصال، المهارة فى تصميم وتنفيذ البرامج، وقد

(1) Barbara. J. Daley: **Office of Education (DHEW) Washing on D.C.A.** Final program report from jane Addams school of social work, the school community- pupil- Traning program, university of Illinois, 2001

(٢) محمد شمس الدين أحمد وآخرون: **دراسات فى خدمة الجماعة، القاهرة، دار عقل للطباعة والنشر، ١٩٨٦، ص ١١٥.**

أثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أساليب التدريب وإكساب الأخصائيين تلك المهارات.^(١)

بينما اتفقت معها دراسة أخرى على تحليل أساليب التدريب المهنية لإكساب الطلاب المهارات المهنية للعمل مع الجماعات، والتعرف على الصعوبات التي تواجههم في استخدامها والوقوف على مقترحاتهم لتطوير استخدامها.^(٢)

وهذا ما طالبت به هيلين بالمر Helen Plamer حينما أشارت إلى ضرورة الاهتمام الفعلي من قبل طلاب الخدمة الاجتماعية بفهم المهارات الضرورية اللازمة للممارسة المهنية، لكي يتمكنوا من مواجهة التحديات المعاصرة، خاصة المرتبطة بنطاق الممارسة المهنية، كما أوصت بضرورة تحديد الاحتياجات الفعلية اللازمة لتحسين مهارات الطلاب وتطوير أدائهم المهني.^(٣)

ومن هذا المنطلق تكتسب مهارات العمل مع الجماعات أهمية خاصة، وذلك لأن مهنة الخدمة الاجتماعية وطرقها المختلفة وخاصة طريقة العمل مع الجماعات لها دوراً إيجابياً في التعامل مع طلاب الخدمة

(١) رثعت عبد المنعم عكاشه: العلاقة بين استخدام أساليب التدريب المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وإكسابهم مهارات العمل مع الجماعات في مراكز الشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٩.

(٢) سمر صبحي عمر يوسف: دراسة تحليلية لأساليب التدريب على المهارات المهنية لخدمة الجماعة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٢.

(٣) ناصر عويس عبد التواب: الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٢، ص ٣٤٦: ٣٤٧.

الاجتماعية من أجل تحسين أدائهم وواجباتهم ومسئولياتهم نحو أنفسهم والآخرين وذلك من خلال ما تتمتع به هذه الطريقة من نماذج واتجاهات ومداخل.^(١)

وهذا ما أشارت إليه إحدى الدراسات بأنه من متطلبات ممارسة العمل مع الجماعات هو الاهتمام بالبرامج التدريبية لما تتيحه من فرص لتبادل الخبرات واكتساب المهارات والمساهمة في الإعداد المتميز لهم حتى يمكنهم أداء أدوارهم المهنية بنجاح وفعالية.^(٢)

كما توصلت دراسة أخرى إلى بناء مقياس لمهارات العمل مع الجماعات، يسهم في تقييم عمليات التدخل المهني وقياس فاعلية برامج المؤسسات وكذلك لتحديد معدل الأداء المهني، وطالبت بضرورة وجود تقييم مستمر لها.^(٣)

(١) غانم محمد حسين: المدمنون وقضايا الإدمان "دراسة نفسية استطلاعية"، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية لكتاب، العدد ٤٦، ١٩٩٨، ص ٧٤٠.

(٢) عادل محمود مصطفى: متطلبات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات في إطار العولمة، مجلة الدراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٢، ص ٩٥٠.

(٣) نصيف فهمى منقروس: مقياس مهارات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، المؤتمر العلمي الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩١، ص ٣٩٤.

وبالتالى يمكن عن طريق العمل مع الجماعات المساهمة الفعالة فى تحقيق وايجاد كوادر شبابية مدربة وواعية تساهم فى عمليات التنمية من خلال تصميم برامج تدريبية ذات طابع مهارى.^(١)

وتهدف طريقة العمل مع الجماعات كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية إلى تنمية شخصية الطالب كعضو فى جماعة مما يؤثر بالتالى فى تحقيق نمو الجماعة، وتغيير المجتمع، وتعتمد تلك الطريقة المهنية اعتماداً كبيراً على التفاعل الجماعى واستخدام العلاقات المتبادلة بين الطلاب.

كما تستهدف عملية تقويم البرامج التدريبية لطلاب الخدمة الاجتماعية التعرف على مدى تحقيق أهداف العملية التدريبية وتحديد أوجه القصور أن وجدت حتى يمكن الاستفادة من نتائج هذه العملية عند وضع تصور مقترح من قبل الخبراء والمتخصصين فى الخدمة الاجتماعية لتطوير وتفعيل هذه البرامج فى إكساب الطلاب مهارات العمل مع الجماعات.

ومن خلال العرض السابق لنتائج الدراسات العلمية السابقة التى يتضح من خلالها أهمية المهارات لطلاب الخدمة الاجتماعية واعتبارها حلقة الوصل بين الإعداد النظرى للطالب والتدريب الميدانى له فى الفرقتين الثالثة والرابعة حيث يتم إكساب الطلاب المهارات المهنية ومن بينها المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، وكذلك أظهرت نتائج

(١) إبراهيم بيومى مرعى: العمل مع الجماعات وعملياتها الإشرافية والتحليلية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز توزيع ونشر الكتاب الجامعى، ١٩٩٦، ص ١٨٤.

(* انظر الملاحق، ص ٣٤٢.

الدراسة الاستطلاعية أن هناك بعض المهارات التي يكتسبها الطلاب لممارسة طريقة العمل مع الجماعات ولعل أبرزها المهارة في تكوين العلاقات الاجتماعية، المهارة في وضع وتصميم البرامج، المهارة في حل المشكلة، واقتصر الباحث على هذه المهارات لاستحواذها على أعلى النسب^(*).

وانطلاقاً مما أسفرت عنه توصيات ونتائج الدراسات السابقة سعى الباحث إلى إكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات العمل مع الجماعات عن طريق البرامج التدريبية وإجراء التقييم المستمر لها.

وقد تحددت مشكلة الدراسة فيما يلي:

هل استخدام البرامج التدريبية يؤدي إلى إكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات العمل مع الجماعات؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

١- استمدت هذه الدراسة أهميتها من أهمية البرامج التدريبية وما يمكن أن تسهم به في إمكانية تحقيق تنمية إكساب الطلاب مهارات العمل مع الجماعات في مجالات الممارسة المهنية المختلفة، مما يتطلب ذلك الاهتمام بتدريب الطلاب وإعدادهم المهني الذي يحقق أكبر كفاءة ممكنة في عملهم مستقبلاً.

٢- أهمية البرامج التدريبية في إعداد طالب الخدمة الاجتماعية ميدانياً حيث أن الممارسة الميدانية والعملية هي الطابع المميز لمهنة الخدمة الاجتماعية، لذا ينبغي الاهتمام بالإعداد المهني لدارسي هذه المهنة وذلك من خلال إكسابهم المهارات المهنية اللازمة لأدائهم لمسئولياتهم التي تليق بهذه المهنة.

- ٣- سعت الدراسة إلى تنمية الأداء المهني لطالب الخدمة الاجتماعية من خلال البرامج التدريبية التي تساعد على اكتساب المهارات المختلفة كالمهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية، المهارة فى وضع وتصميم البرامج، المهارة فى حل المشكلة.
- ٤- تعتبر الدراسات التقويمية فى مجال البرامج التدريبية من الدراسات ذات الأهمية البالغة للتأكد من مدى تحقيق تلك البرامج لأهدافها من جهة ومدى فائدتها وفعاليتها للطلاب من جهة أخرى.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تحددت أهداف الدراسة فيما يلى:

- ١- تحديد مدى فعالية البرامج التدريبية فى إكساب الطلاب مهارات العمل مع الجماعات.
- ٢- تحديد أهم المهارات التى يمكن إكسابها للطلاب عن طريق البرامج التدريبية (المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية، المهارة فى وضع وتصميم البرامج، المهارة فى حل المشكلة).
- ٣- تحديد أهم الأساليب التدريبية المستخدمة فى البرامج التدريبية لإكساب الطلاب مهارات العمل مع الجماعات.
- ٤- تحديد أهم المعوقات التى تؤثر على فعالية البرامج التدريبية فى إكساب الطلاب مهارات العمل مع الجماعات.
- ٥- التوصل إلى تصور مقترح لتفعيل البرامج التدريبية لإكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات العمل مع الجماعات.

رابعاً: الموجهات النظرية للدراسة:

تعتبر النظرية العلمية أحد الموجهات الأساسية للإطار النظرى والتطبيقات للدراسة، فعن طريقها يمكن تفسير وتحليل النتائج لتتفق مع الواقع والمجال العلمى للدراسة، وسوف ينطلق الباحث من خلال نظرية النسق الاجتماعى كموجه علمى لدراسته وفقاً لما يلى:

يرى جولدنر (Goldner): أن النسق مجموعة من العناصر أو الأجزاء تكشف عن علاقات متبادلة ببعضها وكل عنصر يجب أن يحقق درجة من الاستقلال ودرجة من الاعتماد على العناصر الأخرى فى نفس الوقت ومن ثم يظهر داخل النسق ميل لأن يحافظ كل جزء فيه على حدوده وميل لأن يدمج هذه الأجزاء فى النسق ككل ويجعلها تتكامل معه.^(١)

وإن مفهوم النسق الاجتماعى عند "بارسونز Parsons" له معنى معين ومحدد هو الشبكة الكلية من التفاعل التى من خلالها يترابط فاعلان أو أكثر بحيث يؤثر كل منها فى سلوك الآخر، وبحيث يسلك كل منهم بصورة جمعية بكل الطرق الممكنة.^(٢)

ويرى "أندرسون Anderson" أن نظرية الأنساق هى أكثر النظريات استخداماً وتطبيقاً فى مجال العمل مع الجماعات وأن هذه

(١) محمد عويس، خالد عبد الفتاح: إدارة المنظمات الاجتماعية "رؤية معاصرة"، القاهرة، مطبعة الكوثر للطباعة، ٢٠٠٦، ص ٥٩.

(٢) جى روثة: دراسة أعمال تالكوت بارسونز، ترجمة محمد الجوهري، أحمد زيد، القاهرة، دار المعارف، ١٩٨١، ص ٦٧.

النظرية تحاول أن تفسر الجماعة أو نسق مكون من مجموعة من العناصر المتفاعلة.^(١)

وتقوم نظرية النسق على فكرة مؤداه: أن النسق هو بناء له وظائف محددة تتساند مع بقية الوظائف الأخرى فى المجتمع لتحقيق التنمية، وأن محور اهتمام النسق الاجتماعى هو العلاقات والتفاعلات بين أجزائه وتعتبر هذه التفاعلات من المكونات الأساسية والرئيسية للنسق والتي يتكون من مجموعة من أفراد يتفاعلون بعضهم مع بعض فى موقف له على الأقل مظهر وجانب فيزيقى أو بيئى ويدفعهم ميل كبير لتحقيق أقصى إشباع ممكن، وتحدد علاقاتهم بمواقفهم فى حدود نسق من الرموز المشتركة والمقررة ثقافياً.^(٢)

ويقوم النسق الاجتماعى بالوظائف التالية:^(٣)

- (١) تحقيق الأهداف.
- (٢) المحافظة على استمرار النسق.
- (٣) التكيف مع التغيرات الداخلية والخارجية.
- (٤) الحفاظ على تكامل النسق.

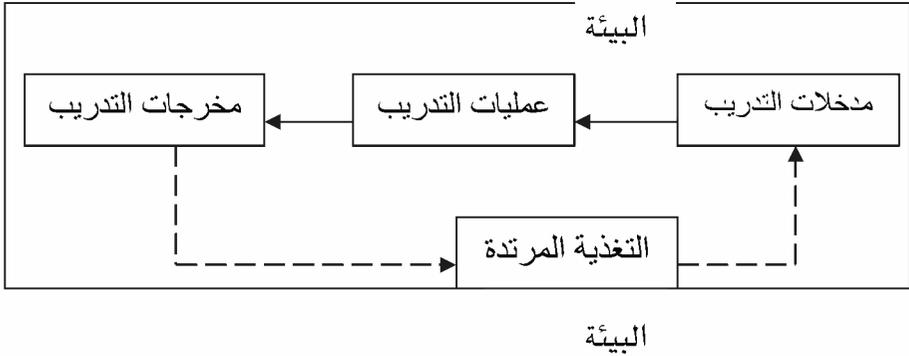
(١) صالح بن عبد الله ابو عباده، عبد المجيد بن طاش نيازى: أساسيات ممارسة طريقة

العمل مع الجماعات، الرياض، مكتبة العبيكان، ٢٠٠٠، ص ٧٦.

(٢) محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٧، ص ٤٧.

(٣) إبراهيم بيومى مرعى وآخرون: الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات، القاهرة، مركز نور الإيمان، ١٩٩٨، ص ١٨.

وترتبط هذه النظرية بتوضيح النظرة الشمولية للبرامج التدريبية على أنها كياناً متكاملًا يتكون من مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة والتي تقوم بعمليات وأنشطة تكون محصلتها النهائية بمثابة المخرجات التي يحققها النظام بأكمله وذلك على النحو الموضح فى الشكل التالى: ^(١)



(١) المدخلات: وتتكون مدخلات البرامج التدريبية من عناصر أساسية هى:

أ) مدخلات بشرية: وتشمل طلاب الفرقة الرابعة بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالمنصورة المطلوب تدريبهم بالمؤسسات التدريبية على العديد من المجالات المهنية، وكذلك القائمين بالعمل التدريبى من مشرفى التدريب (مشرف المعهد - مشرف المؤسسة). وكذلك الموظفين الإداريين المسئولين بالمعهد وبالمؤسسات التدريبية (المساعدون الفنيون) القائمين على تسهيل العملية التدريبية.

(١) عبد الرحمن توفيق: مهارات أخصائى التدريب، ط٢، القاهرة- مركز الخبرات المهنية للإدارة، ٢٠٠٧، ص ص ١٠٠ : ١٠١.

ب) مدخلات مادية: وتتمثل فى الميزانيات المخصصة للتدريب والمباني والمساعدات التدريبية وذلك من خلال تجهيز مكان البرنامج التدريبي بالأجهزة أو الوسائل والأدوات والمعدات وذلك لإجراء العملية التدريبية.

ج) مدخلات معنوية: تتضمن الخبرات والمعارف والمهارات المطلوب إكسابها للطلاب والمشكلات ونواحي القصور والضعف التى يمكن علاجها بالتدريب.

٢) العمليات: ^(١) وهى عبارة عن معالجة معينة تتضمن أنشطة تدريبية وإجراءات وأساليب تدريبية وأدوات مختلفة لتحويل المدخلات وتنقسم إلى ثلاث مراحل:

أ- المرحلة الأولى: وتتمارس فيها عدة إجراءات تتمثل فى:

- تحديد الاحتياجات التدريبية للطلاب.
 - وضع الهدف أو الأهداف من البرنامج التدريبي للطلاب.
 - تصميم البرنامج التدريبي الملائم لاحتياجات الطلاب.
- ب- المرحلة الثانية: يتم فيها تنفيذ البرنامج التدريبي ويحدث فيه التفاعل بين الطلاب ومشرفى التدريب (المدرسين) وموضوع أو محتوى التدريب.
- ج- المرحلة الثالثة: وهى مرحلة متابعة وتقييم البرنامج التدريبي والتأكد من حسن سير البرنامج وذلك من خلال تقييم الطلاب والمشرفين من خلال معايير التقييم المعدة لذلك أو المحددة بالبرنامج.

(١) ليلى شحاته وآخرون: العلوم السلوكية- القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٤، ص ٢٤٢.

٣) **المخرجات:** ^(١) وتشمل مخرجات البرامج التدريبية ثلاث مجموعات من المخرجات وهى:

أ) مخرجات إنسانية وهى: إكساب الطلاب مهارات وقيم واتجاهات ومعارف جديدة وذلك بمعنى أخراج طلاب متدربون ذو خصائص مهارة مهنية.

ب) مخرجات مادية وهى: تتمثل فى النتائج الملموسة للطلاب المتدربين بعد الانتهاء من التدريب مثل تطوير التقارير والأدوات اللازمة لهم.

ج) مخرجات معنوية وهى: تتلخص فى زيادة إكساب الطلاب المعارف والخبرات بجانب تحسن العلاقات بين الطلاب ومشرفى التدريب، وتطوير المهارات المراد التدريب عليها، وتعديل الاتجاهات للطلاب المتدربين.

٤) **البيئة:** ^(٢) وهى مجموعة الظروف المحيطة بالبرنامج التدريبى وتتفاعل معه وهى تنقسم إلى قسمين: (البيئة الداخلية) وتشمل الطلاب المتدربين ومشرفى التدريب (المدرسين) والعلاقات الرسمية وغير الرسمية وأساليب وطرق التدريب وذلك بمعنى الإعداد الداخلى من المعهد لإجراء العملية التدريبية.

- (البيئة الخارجية) وتشمل البعد المجتمعى والبعد التنظيمى والبعد الإدارى.

(١) محمد عويس، خالد عبد الفتاح: مرجع سبق ذكره، ص ٢٠٥.

(٢) ليلي شحاته وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ٢٤٣.

وذلك بمعنى المؤسسات المراد تجهيزها لإجراء العملية التدريبية بداخلها وهذا يسمى التنسيق بين إدارة المعهد والمؤسسات التعليمية المراد التدريب بها.

٥) التغذية المرتدة:^(١) لابد ان تكتمل منظومة التدريب (البرنامج التدريبي) بمقارنة المخرجات الناتجة من العملية التدريبية بالأهداف المحددة مسبقاً لبرنامج التدريب وبيان الانحراف وتعديله بصفة مستمرة. (وهى التعرف على ردود أفعال المستفيدين من البرامج التدريبية) بمعنى تجنب سلبيات البرنامج التدريبي السابق والمحافظة على تنمية موارد وإمكانيات البرنامج التدريبي من أجل الاستمرارية والتجديد والتطوير.

وهذا ما تسعى الدراسة لتحقيقه من تزويد طلاب الخدمة الاجتماعية. بالمعلومات والمعارف والمهارات المهنية الخاصة بطريقة العمل مع الجماعات وذلك من خلال استخدام أساليب تدريبية لكى يصبح لدى الطالب (المتدرب) خبرة عملية من خلال الممارسة الميدانية المهنية التى تساعده على اكتساب تلك المهارات من خلال البرنامج التدريبي المعد لذلك مثل المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية، المهارة فى وضع وتصميم البرامج، المهارة فى حل المشكلة.

ويقوم النسق الاجتماعى على مجموعة من العناصر البنائية والعمليات الأساسية المتمثلة فيما يلى:^(٢)

(١) محمد عويس، خالد عبد الفتاح: مرجع سبق ذكره، ص ٢٠٥.

(٢) محمد محمود مصطفى: خدمة الجماعة المداخل النظرية والممارسة المهنية، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٦، ص ٥٦.

أولاً: العناصر البنائية:

وتتمثل فيما يلي:

(١) **الغايات والأهداف:** وهى ترجمة الحاجات وتطلعات أفراد النسق كما تمثل التفسير الذى يتوقع أعضاء النسق تحقيقه من خلال تفاعلاتهم.

حيث يهدف البرنامج التدريبي إلى إكساب الطلاب المعارف والخبرات والمهارات ومنها مهارات العمل مع الجماعات، ومساعدة الطلاب على تكوين العلاقات الاجتماعية، وتبادل الآراء وغيرها من الأهداف بشرط أن تكون أهداف البرنامج التدريبي محددة وواضحة أمام كلاً من الطالب (المتدرب) ومشرفى التدريب (المدرين) وذلك فى إطار التفاعل والترابط بينهم.

(٢) **المعايير:** وهى القواعد السلوكية التى تحدد تصرفات الأفراد نحو بعضهم البعض، بمعنى التزام الطلاب المتدربين بقواعد البرنامج التدريبي المحددة لتصرفاتهم السلوكية.

(٣) **المكانة أو الدور:** ويقصد بالمكانة الوضع الاجتماعى الذى يعين لصاحبه ويرتبط بالمقاييس السوسيوومترية، أما الدور فهو الأفعال التى يقوم بها الشخص ليؤكد احتلاله لمركزه حيث إن المكانة والدور متلازمان. فهنا يسعى الطالب إلى تحقيق المكانة أو الدور المطلوب منها لتحقيق أدائه المهني فى إطار برنامج التدريب.

(٤) **القوة:** وتعنى القدرة على ضبط سلوك الآخرين والسيطرة عليهم، بمعنى السيطرة على سلوكيات الطلاب والمشرفين فى إطار تدريبي يعمل على ضبط سلوك الآخرين.

(٥) المنزلة والرتبة الاجتماعية: وتقوم على أساس الترتيب الاجتماعى للطلاب أما على أساس الجنس أو السن وهى تختلف من مجتمع لأخر.

(٦) الجزاءات: وهى تتمثل فى المكانات أو العقوبات التى يستخدمها النسق للحد من سلوك الأفراد كإجراء لإحداث الامتثال لمعاييره.

ويعنى ذلك إتباع مبدأ الثواب والعقاب مع الطلاب المتدربين بالبرنامج التدريبي حتى تسهل عملية التقويم والأشراف عليهم من خلال إطار تفاعلى بين الطلاب ومشرفى التدريب.

(٧) التسهيلات: وهى المصادر المادية البشرية التى يسطر عليها أعضاء النسق ويستخدمونها لتحقيق أغراضهم.

وتتمثل فى التمويل المالى والموارد والإمكانات البشرية من طلاب ومشرفى التدريب (المعهدى - المؤسسى) والمساعدون الفنيون، وتستخدم لإنجاح وتحقيق البرنامج التدريبي.

ثانياً: عمليات النسق وتتمثل فى:

(أ) الاتصال: وهى العملية التى يمكن عن طريقها نقل المعلومات والقرارات وتبادل الرموز بين أعضاء النسق ويتم ذلك إما شخصياً أو من خلال الاتصال الجمعى.

والمقصود بها عملية تبادل المعلومات والخبرات بين الطلاب ومشرفى التدريب لإكسابهم المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات والتى تتم عن طريق الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعية ويراعى من خلالها التركيز على محتوى البرنامج التدريبي.

(ب) صياغة حدود النسق: وفيها يتم توجيه أنظار أعضاء الجماعة إلى كيفية حماية حدوده والمحافظة عليه وحماية مصالحه التي تميزه عن غيره.

بمعنى أنه يجب توجيه أنظار الطلاب المتدربين للحفاظ على حدود البرنامج التدريبي وذلك من خلال مشرفي التدريب القائمين بعملية الإشراف حتى لا يخل الطلاب بالنظام التدريبي المحدد لهم.

(ج) التدخل بين الأنساق: وهى العملية التي يتم فيها الارتباط والاتصال بين نسقين اجتماعيين أو أكثر إلى درجة أنه يمكن النظر من خلالها على أنهما وحدة واحدة.

ويتمثل هذا الارتباط والاتصال فى علاقة الطالب بمشرفي التدريب داخل البرنامج التدريبي، فكلما زاد الاتصال بين الطالب والمشرف كلما زاد الارتباط وهذا يعنى أنه يمكن النظر إليهما على أنهم نسق واحد.

(د) اتخاذ القرارات: وهى العملية التي يشترك فيها أعضاء النسق للاختيار الملائم بين عدة بدائل متاحة والعمل على إنجازها.

والمقصود بها عملية إتاحة الفرص أمام الطلاب ومشرفي التدريب (أعضاء البرنامج التدريبي) لاختيار القرارات التي تتناسب معهم للعمل بها فى إطار البرنامج التدريبي إلى جانب قدرتهم على إنجازها.

كما أن عملية اتخاذ القرارات تنبثق من نسق يتكون من عناصر فرعية متفاعلة ومترابطة.

أسباب اختيار نظرية النسق الاجتماعى فى الدراسة:

١- تعتبر نظرية النسق من أهم النظريات التى استفادت منها طريقة العمل مع الجماعات حيث يتم فهم الجماعة على أنها نسق يتكون من عناصر فرعية متفاعلة، أى أن الجماعات التدريبية الموجودة بالبرنامج التدريبى كنسق تتكون من الأنساق الفرعية وهم الطلاب المتدربين والمشرفين (المدرسين) وإمكانيات ومعايير الجماعة فكل نسق من هذه الأنساق يؤثر على الأنساق الأخرى، وأن تحقيق البرنامج التدريبى لأهدافه يتوقف على التكامل بين هذه الأنساق.

٢- من خلال هذه النظرية يمكن النظر إلى أعضاء البرنامج التدريبى كنسق أهدافه هى إكساب وتنمية مهارات العمل مع الجماعات لدى الطلاب المشاركين فيه.

٣- تستخدم نظرية النسق كنظرية قاعدية لأنها تحقق التأمل المعرفى، وتجيد تحليلها للوحدات الاجتماعية التى تتعامل معها.

٤- تركز هذه النظرية على الطالب والجماعة التدريبية وتفاعلهم فى المجتمع الخارجى.

أوجه الاستفادة من نظرية النسق الاجتماعى فى الدراسة:

١- يجب النظر إلى الطلاب بالبرنامج التدريبى على أنهم وحدة واحدة متكاملة وتنقسم فى الوقت إلى عدد من الوحدات الفرعية "أعضاء البرنامج التدريبى".

٢- يعد أعضاء البرنامج التدريبى نسقاً مفتوحاً يتفاعل مع البيئة المحيطة به يؤثر فيها ويتأثر بها.

- ٣- النظر إلى المدرب (مشرف التدريب) كنسق في حد ذاته له خبراته ومهاراته ومعارفه التي تؤهله لأداء دوره ولذا فإن هذه الجوانب لابد أن توضع في الحسبان عند تقويم البرنامج التدريبي.
- ٤- يعد الطلاب مصدر من مصادر الطاقة لنسق البرنامج التدريبي.
- ٥- النظر إلى الطلاب (المتدربين) كنسق مستهدف من التدريب وضرورة معرفة العائد وأثره على إشباع احتياجات الطلاب الفعلية.
- ٦- إن أعضاء البرنامج التدريبي كنسق سوف يعملون على:
- (أ) الحفاظ على درجة عالية من التكامل.
- (ب) المحافظة على استمرارية مكونات النسق في أداء وظائفهم.

الفصل الثانى

مفاهيم الدراسة



أولاً: مفهوم التقويم

ثانياً: مفهوم البرنامج التدريبي

ثالثاً: مفهوم المهارة.

أ- مفهوم المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية.

ب- مفهوم المهارة فى وضع وتصميم البرنامج.

ج- مفهوم المهارة فى حل المشكلة.

مفاهيم الدراسة:

أن تحديد المفاهيم من أهم العناصر الضرورية التي تتضمنها البحوث العلمية بصفة عامة، ويحتاج الباحثون إلى المزيد من الدقة لتحديد المصطلحات والمفاهيم التي يتضمنها أى بحث.^(١)

فمن الضروري بعد اختيار مشكلة البحث أن يحدد الباحث المفاهيم الأساسية والمصطلحات العلمية المرتبطة بموضوع بحثه، حيث أنه كلما اتسم هذا التحديد بالدقة أمكن للباحث أن يجرى بحثه على أساس علمى سليم، وسهل على القراء متابعة البحث وإدراك المعانى والأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها ارتباطاً بمشكلة بحثه.^(٢)

كما يرى بعض العلماء أن عملية تحديد مفاهيم البحث من أهم العمليات المرتبطة بقواعد المنهج العلمى وهى لا تقل خطورة عن عملية التحديد الدقيق للمشكلة أو فروضها أو تساؤلاتها، فهى تحدد نوعاً من الدقة والموضوعية كما أنها تساعد فى تحديد الواقع والذى يسمح بتغييره.^(٣)

ويعرف المفهوم بأنه الوسيلة الرمزية Symbolic التي يستعين بها الإنسان للتعبير عن المعانى والأفكار المختلفة بغية توصيلها لغيره من

(١) هشام سيد عبد المجيد: البحث فى الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ٢٠٠٦، ص ٨٣.

(٢) محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاطى على: المنهج العلمى فى بحوث الخدمة الاجتماعية "أسس نظرية ونماذج تطبيقية"، ط ١، القاهرة، مكتبة زمراء الشرق، ٢٠٠٥، ص ٣٤.

(٣) محمد شفيق: البحث العلمى الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى، ١٩٩٤، ص ٦٢.

الناس، ولكل مصطلح مفهوم مرتبط به، وتعتبر المفاهيم دائماً عن الصفات المجردة التي تشترك فيها الأشياء والوقائع والحوادث دون أن تعنى واقعة أو حادثة بعينها أو شيئاً بذاته.^(١)

وفى ضوء هذه الدراسة سوف يركز الباحث على المفاهيم التالية:

أولاً: مفهوم التقويم.

ثانياً: مفهوم البرنامج التدريبي.

ثالثاً: مفهوم المهارة.

أ- مفهوم المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية.

ب- مفهوم المهارة فى وضع وتصميم البرنامج.

ج- مفهوم المهارة فى حل المشكلة.

أولاً: مفهوم التقويم: Evaluation

عرف التقويم لغوياً بأنه (قوم الشئ أى قدر قيمته وقوم الشئ وزنه ويتضمن التقويم الحكم على الشئ المقوم، أى تحديد قيمة الشئ) وعلى هذا يشير مفهوم التقويم إلى هدف محدد (تقويم مشروع/ برنامج) وقياس مدى تحقيقه للأهداف التى وضع من أجلها.^(٢)

(١) عبد الباسط محمد حسن: أصول البحث الاجتماعى، ط٢، القاهرة، مكتبة وهبة، ١٩٩١، ص ١٧٥.

(٢) رشاد أحمد عبد اللطيف: تقويم المشروعات الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٢، ص ٥.

ويشير التقويم فى معناه اللغوى إلى تحقيق القيمة المقدرة (تقدير/ تثمانين).^(١)

والتقويم من قيم الشئ بمعنى نسب الشئ إلى قيمته أو معرفة الشئ وإظهار قدره.^(٢)

ويعرف قاموس أكسفورد Oxford التقويم بأنه إيجاد تعبير رقمى عن الشئ المراد تقويمه ليعبر عن هذا الشئ.^(٣)

ويعرفه قاموس ويبستر Webster's بأنه تحديد قيمة الشئ أو كم الشئ للتعبير عنه رقمياً أو عددياً.^(٤)

كما يعرف التقويم فى قاموس الخدمة الاجتماعية بأنه قياس أو تقدير إلى أى مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه وأهدافه. وما هى بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج أو المشروع.^(٥)

ويشير البعض إلى أن التقويم هو قياس النتائج المرغوبة وغير المرغوبة لعمل برنامج أو مشروع يحقق أهداف مبتغاة.

(١) منير البعلبكي: المورد، فى قاموس انجلىزى - عربى، ط ٢، بيروت، دار العلم ، ١٩٩٩، ص ٣٢٢.

(٢) إبراهيم مذكور: معجم العلوم الاجتماعية، القاهرة، الهيئة العامة المصرية للكتاب، ١٩٩٥، ص ١٧٣.

(3) Doniach: **The Oxford English- Arabic Dictionary of current usage**, New York, 1979. p.401.

(4) The new international Webster's comprehensive Dictionary of the English language, 1999, p. 439.

(٥) أحمد شفيق السكرى: قاموس الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٠، ص ١٨٦.

كما يعرف أيضا بأنه الجهود المختلفة التي تبذل للتأكد من مدى النجاح فى تحقيق الأهداف، وبنفس المعنى تقريبا فإنه العملية التي من خلالها يمكن تحديد قيمة أو كمية النجاح فى تحقيق الأهداف الموضوعية.^(١)

كما يعرف التقويم بأنه عملية مستمرة يتناول من خلالها الممارسين والعميل عرض أنشطة التدخل، وتقدير التأثير على مشكلة العميل ويجب أن يختبر الممارس والعميل سلوكها بهدف فهم التأثير على أهداف التدخل.^(٢)

كما يمكن تعريفه بأنه تلك الجهود العلمية التي تيسر قياس حجم المنجزات التي تحققت والتغيرات التي حدثت خلال وبعد فعل، وتأثير برنامج وفقا لنوعيته والهدف من تنفيذه.^(٣)

وينظر البعض إليه باعتباره وسيلة تسهم فى التعرف على قدرة البرنامج والأنساق فى تحقيق الأهداف من خلال قياس مدى فعالية الخدمات التي تقدم وأساليب تقديمها ومدى كفايتها والمعوقات التي

(١) محمد رنعت قاسم وآخرون: تنمية المجتمع المحلي، المنصور، مكتبة المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالمنصور، ٢٠٠٥، ص ٣٠٨.

(2) Rosalie Ambrosino and Others: **Social Work and Social Welfare An Introduction**, Sixth ed Australia, Thomson, Brook, Cole, 2008, p.125.

(٣) ليلي شحاته وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ٢٤٢.

تحول دون تطبيقها وفى ذلك إشارة واضحة إلى أن قياس الفعالية هو وسيلة التقويم فى تحقيق أهدافه.^(١)

ويقصد بالتقويم تحديد القيمة الفعلية للمتغيرات التى تصاحب الجهود التى تبذل فى النواحي التى تتعلق بالعمل مع الجماعات فى ضوء أهداف ووظيفة المؤسسة التى يجب أن تحدد على أساس حاجة البيئة.^(٢)

وكذلك هو عملية تقيس مدى القرب أو البعد عن الأهداف المرسومة بأسلوب علمى موضوعى يتصف بالاستمرار والشمول والدقة والاستهداف، وعلى ذلك فعلمية التقويم ترتبط ارتباطاً عضوياً بالأهداف المراد تحقيقها.^(٣)

كما ينظر للتقويم من الناحية التربوية بأنه العملية التى يمكن عن طريقها التعرف على درجة تحقيق الأهداف المرسومة، وهو عملية مستمرة باستمرار تنفيذ المنهاج كما أنها مكتملة للخبرات المكتسبة منه ويقوم بها كل من المعلم والمتعلم.^(٤)

(1)Richard. W. Scoot: **Organizational Natural Open System**,
Prentice Hall Inc, N. J, 1987, p.64.

(٢) محمد شمس الدين أحمد: العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٢، ص ٢٨١.

(٣) محمد على خضر: الأشراف والتقويم فى طريقة العمل مع الجماعات، القاهرة، بدون ناشر، ١٩٩٦، ص ٤٤٢.

(٤) السيد عبد الحميد عطية، سلمى محمود جمعة: التنظير والتطبيق فى طريقة العمل مع الجماعات وعمليات الأشراف والتقويم، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٩، ص ٧٧.

ويرى آخرون التقويم بأنه تقرير الجدوى أو القيمة أو النشاط أو برنامج أو فعل معين، ويعنى بقياس الدرجة التى يحقق عندها هذا النشاط أو البرنامج أو الفعل المنسوب إليه والمتوقع منه تحقيقها.^(١)

والتقويم هو أداة ومنهج علمى يستهدف الكشف عن حقيقة التأثير الكلى أو الجزئى ببرنامج معين، ووسيلته فى ذلك الكشف عن حقيقة التغيير الاجتماعى المادى والمعنوى، ويعرف أيضا بأنه عملية قياس لمعرفة مدى ما تحقق من أهداف تدريبية بهدف الوقوف على مدى تحقيق البرامج التدريبية للأهداف المقررة فى خطة التدريب المستهدفة.^(٢)

وكذلك هو العملية التى يتم إصدار حكم على مدى وصول العملية لأهدافها، ومدى تحقيقها لأغراضها، والعمل على كشف نواحي النقص فى العملية التدريبية أثناء سيرها.^(٣)

ويعرف أيضا بأنه "عملية قياس لمعرفة ما تم تحقيقه من أهداف تدريبية وتتضمن تقييم المتدربين الدارسين والمدربين والبرامج التدريبية، وهو قياس مدى التأثير الذى تركه التدريب على المتدربين وكمية التحصيل التى حصلها المتدربين أو الحصيلة التى خرجوا بها فى العملية

(١) سعيد يمانى العوضى: محاور الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، القاهرة، دار الكوثر للطباعة، ٢٠٠٦، ص ٢١٤.

(٢) عبد المحى محمود حسن صالح، سلمى محمود جمعة: التقويم والأشراف فى طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، دار المعرنة الجامعية، ١٩٩٨، ص ص ١٠٣ - ١٠٤.

(٣) أحمد محمد الطيب: التقويم والقياس النفسى والتربوى، ط١، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٩، ص ٢٣.

التدريبية والعادات الجديدة والمهارات والمعارف والاتجاهات التي اكتسبوها ونوعية التغيير الحادث في سلوكهم.^(١)

ومما سبق يمكن للباحث تحديد مفهوم التقويم في ضوء هذه الدراسة على النحو التالي:

هو مجموعة الإجراءات أو الأداة الأساسية التي تقاس به كفاءة البرامج التدريبية في إكساب الطلاب المهارات المهنية للعمل مع الجماعات لمعرفة مدى ما تحقق من أهدافه التدريبية وتتضمن تقييم المتدربين والقائمين بالأشراف على تلك البرامج التدريبية.

ثانياً: مفهوم البرنامج التدريبي **Training Program**

لتحديد مفهوم البرنامج التدريبي في ضوء هذه الدراسة لابد من تحديد المقصود بالبرنامج، وكذلك المقصود بالتدريب.

أ- مفهوم البرنامج:

يعرف البرنامج في المعجم الوجيز بأنه جمع برامج وتعنى الخطة المرسومة لعمل ما.^(٢)

كما يعرف البرنامج في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه سير العمل الواجب القيام به لتحقيق الأهداف المقصودة كما يوفر الأسس

(١) رشاد أحمد عبد اللطيف: تقويم المشروعات الاجتماعية، مرجح سبق ذكره، ص ص ١١ : ١٢ .

(٢) المعجم الوجيز: معجم اللغة العربية، جمهورية مصر العربية، القاهرة، ١٩٩٩، ص ٤٧ .

الملموسة لإنجاز العمل وتجدد نواحي النشاط الواجب القيام بها خلال مدة معينة.^(١)

ويعرفه قاموس الخدمة الاجتماعية بأنه مجموعة من الأنشطة التي تعتمد على بعضها البعض وموجهة لتحقيق غرض أو مجموعة من الأغراض.^(٢)

ويعتبر مفهوم البرنامج من المفاهيم الأساسية في العمل مع الجماعات وذلك كونه أحد العناصر الأساسية للعمل المهني وأحد القوى ذات الفاعلية في التأثير على الحياة الجماعية، بل يعد البرنامج هو ما تدور حوله الممارسة المهنية للعمل مع الجماعات لذا يعرف البرنامج بأنه كل شئ تفعله الجماعة من أجل تحقيق أهدافها.^(٣)

فالبرنامج هو عملية تربوية يمارسها الأفراد والجماعات، كوسيلة من وسائل ترابطهم الاجتماعي باعتبارها جزء بالغ الأهمية في حياتهم الإنسانية، ويعرف بأنه هو كل شئ وأى شئ تقوم به الجماعة مادام يعمل على تحقيق حاجاتها ورغباتها وإشباع ميول أعضائها. وما دامت هذه

(١) أحمد زكى بدوى: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٩٩، ص ٣١٣.

(٢) أحمد شفيق السكرى: مرجع سبق ذكره، ص ٤٠٧.

(٣) على إبراهيم محرم: نحو برنامج لتنمية مهارات تصميم البرامج الجماعية للمعاقين سمعياً، المؤتمر العلمى السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٤، ص ٢٣٢١.

البرامج تعود على الفرد الواحد من الجماعة والجماعة ككل بالنفع ثم أخيراً على المجتمع.^(١)

كما يعرف بأنه هو كل الأفعال والسلوك والعلاقات والخبرات التي يمارسها الأعضاء وتوفرها الحياة الجماعية فى ضوء تقدير احتياجات الأعضاء ويصممها الأعضاء والأخصائى وتحقق نمو الفرد والجماعة وتساوهم فى تغيير المجتمع.^(٢)

ويعرف أيضاً بأنه عملية تتضمن مجالاً شاملاً لكل ما يتفاعل داخل الجماعات من أنشطة وعلاقات وتجارب وخبرات يعبر عنها أعضاؤها عندما يجتمعون معا ليخططوا وينفذوا أو يتابعوا موضوعاً. فالبرنامج أذن هو كل ما تؤديه الجماعة لتحقيق حاجاتها ورغباتها ومصالحها.^(٣)

ويشير البعض إليه على أنه نشاط موجه يمارس مع الجماعات الصغيرة وذلك بهدف مقابلة الحاجات النفسية والاجتماعية والتي توجه للجماعة والأعضاء.^(٤)

(١) إبراهيم بيومى مرعى: أسس العمل مع الجماعات وعملياتها المهنية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٣، ص ٢٦١ : ٢٦٢.

(٢) نصيف فهمى منقربوس: ديناميات العمل مع الجماعات، القاهرة، مكتبة زفرأ الشرن، ٢٠٠٤، ص ١٣٧.

(٣) عدلى سليمان: أخصائى العمل مع الجماعات"عمليات ومهارات الممارسة"، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٦، ص ١٢١.

(1) Annmenhan and Others: **Community Development, in Encyclopedia of Social Work**, Volume, N.A.S.W., 1999, p.213.

وينظر إلى البرنامج على أنه الوسيلة أو الأداة التي تحقق الأهداف التي ترتبط بالجماعة وأعضائها، والتي تؤدي إلى ممارسة الأنشطة وإنجاز المهام التي تسهم في تحقيق النمو الاجتماعي.

ولما كان البرنامج في العمل مع الجماعات هو الوسيلة التي يتم من خلالها ترجمة الأهداف إلى الواقع. فإن هذا البرنامج يسعى إلى زيادة الخبرات وتنمية المهارات لدى أعضاء الجماعات لتحقيق أقصى معدلات النمو النفسي والاجتماعي.^(١)

ويقصد به النشاط الذي تمارسه الجماعة عن طريقه يتم إحداث التغيير المرغوب فيه في القيم والعادات والتقاليد وأنماط السلوك التي تم اكتسابها في مراحل التنشئة الاجتماعية السابقة لمرحلة تكوين الجماعة الحالية.^(٢)

ويعرف البرنامج إجرائياً بأنه:^(٣)

١- الأفعال والسلوك والعلاقات التي تصدر عن أعضاء الجماعة ويؤديها الأفراد خلال المواقف الجماعية.

(١) ماجدى عاطف محفوظ: فاعلية برنامج تدريبي لتنمية المهارة في إدارة الاجتماعات الإشرافية الجماعية لدى المشرفات الأكاديميات، مجلة الدراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٦، ص ٧٠٠.

(٢) سعيد يمانى العوضى: محاور الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، مرجع سبق ذكره، ص ٢٥٨.

(٣) نصيف فهمى منقربوس، نجوى الحصافى عمران: ديناميات العمل مع الجماعات، القاهرة، مكتبة زمرء الشرق، ٢٠٠٥، ص ١٣٨.

- ٢- تقدير الاحتياجات السيكولوجية والاجتماعية والثقافية والعقلية ومواجهتها من خلال ممارسة الأنشطة المتنوعة.
- ٣- تصميم وتنفيذ الأنشطة وما يرتبط بها من خلال توجيه الأخصائى ومساعدته للأعضاء والجماعة.
- ٤- تحقق ممارسة الأنشطة نمو الفرد والجماعة من الجوانب المختلفة مما يكون له الأثر الواضح فى تغيير المجتمع.
- ٥- أتباع إجراءات وخطوات واضحة بمساعدة الأخصائى لتحقيق التكامل بين الأنشطة والجوانب المرتبطة من تنظيمات ونظم خاصة بها.
- ب- مفهوم التدريب:

إذا تتبعنا الأصل اللغوى لكلمة التدريب.... نجدها مشتقة من (درب) أى اعتاد وعلم ومنها الدرب وهو الطريق^(١) ودرب على شئ بمعنى مرن عليه وحذقه.^(٢)

والتدريب بمعناه الاصطلاحي بشكل عام يعنى، إعداد الأفراد وتأهيلهم لأداء أعمال معينة بإتقان وكفاءة وممارسة تخصصات تقتضيها

(١) رغبعت عبد الحميد الشامى: رحلة مع المدرب المتميز وأساليبه وفنونه، السعودية، مركز القدرات البشرية، ١٩٩٩، ص ٢١.

(٢) محمد خليل الباشا: الكافى معجم عربى حديث، ط ٣، لبنان، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، ١٩٩٤، ص ٤٣٨.

طبيعة العلم المتطور^(١)، وينظر إليه البعض على أنه النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات التي تجعله صالحاً لمزاولة عمل ما.^(٢)

وعرفه معجم إدارة الموارد البشرية وشئون العاملين بأنه جهد مخطط لتغيير سلوك ومهارات الموظفين وتوجهاتهم وأرائهم باستخدام طرق تدريبية وإرشادية مختلفة لتهيئتهم لأداء الأعمال المطلوبة وفقاً لمعايير العمل بشكل مقبول.^(٣)

ويعرفه قاموس الخدمة الاجتماعية بأنه جزء من التعليم المهني للطلاب حيث يطبقون المعلومات والمهارات المطلوبة من خلال ما يتلقونه من دروس في الفصل الدراسي في الممارسة المباشرة مع العملاء. ويظهر ذلك أساساً في الخدمة الاجتماعية في دروس التدريب الميداني حيث يعمل الطلاب تحت الإشراف المهني مع العملاء في مؤسسات اجتماعية أو مجالات الخدمة الاجتماعية.^(٤)

كما يقصد بالتدريب التنمية المنتظمة من المعرفة والمهارة والاتجاهات لشخص ما لكي يؤدي الأداء الصحيح لواجب أو لعمل معطى له، وهو غالباً ما يتكامل بزيادة واستمرارية التعليم.^(٥)

(١) أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٨٦، ص ٤٢٩.

(٢) مهدي حسن زبيلق: إدارة الأفراد من منظور كمي، الأردن، مكتبة الأقصى، ١٩٨٣، ص ١٢١.

(٣) حبيب الصحاف: معجم إدارة الموازن البشرية وشئون العاملين، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٩٧، ص ٥١.

(٤) أحمد شفيق السكري: مرجع سبق ذكره، ص ٣٩٠.

(٥) إيمان أحمد أبو ربة: الاحتياجات التدريبية لمشرفي تدريب مادة الزيارات الميدانية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الحادي والعشرون، ٢٠٠٦، ص ٦٤٩.

فالتدريب يهدف أساساً إلى إحداث عمليات تغيير فى الأفراد الذين تتاح الفرصة لتدريبهم للحصول على معلومات جديدة واكتساب خبرات تمكنهم من الممارسة والتطبيق بفعالية.^(١)

ويشير البعض إليه بأنه محاولة لتحسين الأداء من خلال اكتساب الفرد لمهارات معينة تفيده فى أداء عمله الحالى.^(٢)

ويعرف أيضا بأنه تطوير أو تنمية سلوك الفرد بوسيلة أو أكثر من وسائل التدريب أو وسائل نقل الخبرة فى مجال المعرفة أو المهارة، أو الاتجاهات بغرض تحقيق معيار أداء مرغوب فيه.^(٣)

كما يعرف بأنه التنمية المنتظمة للاتجاهات والمعارف والمهارات المرتبطة بأنماط السلوك والتي يكتسبها الفرد لى يقوم بإنجاز مهمة أو وظيفة معينة بفاعلية.^(٤)

وهناك من عرفه بأنه خبرة عملية وعلمية ينقلها مدرب إلى متدرب بصفة مستمرة بقصد تزويده بمعلومات جديدة عن مجالات العمل وأساليبه ووسائله المتطورة أو إكسابه مهارة معينة أو تعديل بعض نواحي السلوك والاتجاهات والقيم المتصلة بالعمل لديه وذلك من أجل تحقيق نوعاً من

(١) خيرى خليل الجميلى: التنمية الإدارية فى الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٨، ص ٩١.

(٢) أحمد إبراهيم عبد الهادى، أمانى محمد عامر: إدارة الموارد البشرية، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٩٦، ص ١٨١.

(٣) رشاد أحمد عبد اللطيف: إدارة المؤسسات الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، بدون ناشر، ٢٠٠٦، ص ٨٢.

(4) J. Patrick: **Training Research and Practice**, London, Academic Press, 1992, p.2.

التوافق والتفاعل بين الفرد وعمله بما يحقق فى النهاية الاستخدام الأمثل لقوة العمل.^(١)

كما عرف بأنه هو عملية تزويد الأفراد أو الجماعات بالمعلومات والخبرات والمهارات وطرق الأداء والسلوك بحيث يكون هؤلاء الأفراد أو الجماعات قادرين على القيام بوظائفهم بفعالية وكفاءة.^(٢)

وبالنسبة للتدريب فى الخدمة الاجتماعية فهو نشاط مخطط يهدف لإحداث تغييرات فى الفرد والجماعة من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات وطرق العمل مما يجعل هذا الفرد لائقاً للقيام بعمله بكفاءة وإنتاجية عالية.^(٣)

كما يعرف أيضا بأنه العملية التى تتم من خلالها الممارسة الميدانية وتستخدم فيها أسس متعددة مستهدفة لمساعدة الطالب على استيعاب المعارف وتزويده بالخبرات الميدانية وإكسابه المهارات الفنية وتعديل سمات شخصيته بما يؤدى إلى نموه المهنى عن طريق ربط النظرية بالتطبيق من خلال الالتزام بمنهج تدريبي يطبق فى مؤسسات وبإشراف مهنى.^(٤)

(١) محمد الصيرفى: إدارة النفس البشرية (منظور تدريبي) ، سلسلة إصدارات التدريب الإدارى (٢)، القاهرة، مكتبة الأنجلو، ٢٠٠٠، ص ٣٥٥

(٢) راشد محمد عبد الجليل، أحمد فؤاد سالم: إدارة الموارد البشرية، القاهرة، مطبعة النسر الذهبى، ١٩٩٩، ص ٣٢٣.

(٣) طلعت السروجى وآخرون: دليل التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٨، ص ١٨.

(٤) ماهر أبو المعاطى على: دليل التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٠، ص ٢٥.

ويمكن تعريفه بأنه عملية أساسية فى الأعداد المهنى للأخصائى الاجتماعى تهدف إلى إكساب طالب الخدمة الاجتماعية الخبرة العملية اللازمة للممارسة المهنية تحت إشراف مهنى متخصص بفرض إكسابه المهارات اللازمة لمزاولة المهنة فى المجال الذى سيعمل به بعد التخرج.^(١)

لذلك فالتدريب هو مساعدة الطالب للحصول على رؤية واقعية فيما يتعلق بالمعرفة النظرية والمهارة فى تطبيقها وإكسابه الصفات المهنية اللازمة لإعداده كأخصائى اجتماعى.^(٢)

ويعتبر التدريب على المهارات هدفاً من أهداف البرنامج فى طريقة العمل مع الجماعات، وذلك لما يتحقق من خلال الجماعات من تفاعلات وعلاقات وتنافس وتعاون وتبادل خبرات ومعلومات تتيح الفرصة لاكتساب المهارات المتنوعة فى إطار مناخ جماعى مناسب لذلك.^(٣)

ويعرف التدريب إجرائياً بأنه:

- ١- عملية دينامية ومستمرة.
- ٢- له أهداف واضحة ومحددة.

(١) عبد الخالق محمد عفيفى، سعيد يمانى العوضى: دليل مهارات الممارسة المهنية

للأخصائى الاجتماعى، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٧، ص ٢٨.

(٢) وفاء يسرى إبراهيم: مؤشرات تخطيطية للتدريب الميدانى فى مؤسسات التنمية، المؤتمر العلمى الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠١، ص ١٦٠.

(٣) ماجدى عاطف محفوظ: فاعلية برنامج تدريجى لتنمية المهارة فى إعداد الاجتماعات الإشرافية، مرجع سبق ذكره، ص ٧٠٠.

- ٣- هناك تنوع في محتوى التدريب والأساليب المستخدمة فيه بما يتناسب مع طبيعة المتدربين.
- ٤- عملية فنية تستهدف إكساب الطلاب مجموعة من المهارات التي تتعلق بممارسة طريقة العمل مع الجماعات.
- ٥- تتم هذه العملية تحت إشراف مهني متخصص سواء كان معهدى أو مؤسسى.

وفى ضوء ما تم عرضه من آراء مختلفة حول مفهوم البرنامج والتدريب يمكن عرض مفهوم "البرنامج التدريبي".

والبرنامج التدريبي هو مجموعة عناصر مخططة ومتكاملة ومتفاعلة مع بعضها البعض موجّهة لعدد من الأعضاء لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية محددة، وهو بذلك يعرف على أنه العملية المنظمة التي تكسب العضو معارف ومهارات أو قدرات أو أفكار أو آراء لأداء عمل معين ومضمون تلك العملية يعتبر شكلاً من أشكال التعليم قصير المدى مصمم لتحسين المهارات والمعارف والأداء بشكل أفضل.^(١)

ويقصد به "مجموعة من الإجراءات التي تصمم لمساعدة الأفراد على اكتساب المهارات والاتجاهات اللازمة لتطوير أدائهم المهني وهو مجموعة من التدريبات المخططة الملائمة لاحتياجات المتدربين والتي تهدف

(١) نبيل الحسينى النجار، مدحت مصطفى راغب: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية،

القاهرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع، ١٩٩٢، ص ٣٥٣.

إلى تنمية مستوى أدائهم المهني وتتضمن الفهم وتنمية قدراتهم فى مجال معين".^(١)

وينظر إلى البرنامج التدريبي على أنه "نشاط هادف ومخطط لتحقيق أهداف العملية التدريبية خلال فترة زمنية محددة، وهو نتيجة تحديد الاحتياجات التدريبية للمتدربين ومن خلاله يتم التفاعل المتبادل بين جميع عناصر العملية التدريبية".^(٢)

كما يمكن تعريفه بأنه "مجموعة الإجراءات التى تصمم لمساعدة الأفراد على اكتساب المعرفة والمهارات والاتجاهات الضرورية لتطوير أدائهم، وكذلك الخبرات والتجارب التى تساعد فى تعديل سلوكهم وتنمية إمكانياتهم لصالح المؤسسة".^(٣)

ويراه آخرون على أنه مجموعة العمليات التعليمية التى يتم بها إعداد وتأهيل الفرد للقيام بمسئوليات عمل معين بالطريقة الأفضل، وبمعدل أداء أكبر ومستوى كفاءة وإنتاجية أعلى من خلال إكسابه.^(٤)

(1) Malcolm payne: **Modern social work Theory**, Macmillan Publishing co, London, 1991, p. 190.

(٢) يوسف محمد عبد الحميد عبد الفتاح: **العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية**، المؤتمر العلمى السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٣، ص ٤٦٦.

(٣) أحمد مصطفى خاطر: **الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية**، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٠، ص ١٨٥.

(٤) منال فاروق سيد على: **إشباع الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسى**، المؤتمر العلمى الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ٢٠٠٣، ص ٤٩٩.

- المعارف النظرية.

- الاتجاهات والمهارات المرغوبة واللازمة لنجاحه.

وهناك من ينظر إلى البرنامج التدريبي على أنه عملية ديناميكية يتم من خلالها تعديل سلوكى جوهرى فى أداء الطلاب المتدربين لأداء أعمالهم التدريبية بشكل أفضل ويكون ذلك من خلال التدخل المقصود لإكسابهم مهارات أدائية وتفاعلية وتحليلية تتيح لهم أداء وظائفهم بكفاءة وفعالية.^(١)

فالبرنامج التدريبي يستهدف أمداد الطالب بالمعلومات والخبرات والمهارات التى يحتاج إليها للقيام بمسئوليته ولكى يحقق البرنامج التدريبي ذلك ينبغى أن يحدد الأخصائى الاجتماعى أوجه النقص فى هذه الجوانب، والمستهدف الوصول إليه بحيث يكون البرنامج التدريبي هو الوسيلة التى تمكننا من الانتقال بالطالب "المتدرب" من وصفه الحالى إلى وصفه المستهدف.^(٢)

بينما يعرف من جهة أخرى بأنه عملية منظمة تتضمن برنامج مخطط فى المؤسسات الاجتماعية تهدف لمساعدة طلاب الخدمة الاجتماعية على اكتساب المعارف والخبرات والمهارات والقيم فى مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية من خلال إشراف مشترك مؤسسى وأكاديمى يؤهلهم للممارسة المهنية بكفاءة وفعالية.^(٣)

(١) يوسف محمد عبد الحميد عبد الفتاح: مرجع سبق ذكره، ص ٤٦٦.

(٢) رضا سلامة هليل: إدارة المؤسسات الاجتماعية، المنصور، المكتبة العلمية الحديثة، ٢٠٠٩، ص ٨٩.

(٣) وفاء يسرى إبراهيم: مرجع سبق ذكره، ص ١٦٠.

ويعرف أيضا بأنه عملية تهدف إلى معاونة الطلاب على تحسين وتطوير وتنمية خبراتهم ومهاراتهم وقدراتهم وزيادة معلوماتهم. وقد يكون الهدف منه أيضا تغيير أو تعديل سلوكهم أو اتجاهاتهم للتأكيد على النواحي الإيجابية في العمل.^(١)

ومما سبق يمكن للباحث تحديد مفهوم البرنامج التدريبي في ضوء هذه الدراسة على النحو التالي:

هو مجموعة الإجراءات المخططة التي تصمم لمساعدة طلاب الخدمة الاجتماعية على اكتساب مهارات العمل مع الجماعات من خلال مجموعة معارف نظرية وأساليب تدريبية ترتبط بالمهارات المراد تحقيقها وذلك في إطار خطة زمنية محددة لزيادة خبراتهم وقدراتهم على أداء أعمالهم التدريبية.

ثالثاً: مفهوم المهارة Skill

تعرف "المهارة في الاصطلاح اللغوي بالفتح أى الحدق في الشيء"^(٢)، ويقال لمهر الشيء] ومهر به مهر مهارة: أحكمه، صار

(١) عبد الرحمن توفيق: مهارات أخصائي التدريب، ط٢، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ٢٠٠٧، ص ٩٨.

(٢) محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرزقي: معجم مختار الصحاح، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٩٥، ص ٢٦٦.

به حاذقاً فهو ماهر^(١)، كما تعنى كلمة مهارة "Skill" البراعة والحدق.^(٢)

ويعرفها قاموس ويبستر "Webster" بأنها قدرة إنجازية خاصة متوارثة ومكتسبة تميز الفرد عن الآخرين فى ممارسة أنشطة خاصة.^(٣)

بينما يعرفها قاموس علم الاجتماع بأنها تنظيم للسلوك (الفيزيقي أو اللفظي) تطور من خلال عملية التعلم، وأتجه نحو هدف معين أو تركيز على نشاط محدد، ويستخدم المصطلح للإشارة إلى المهارات الاجتماعية أو المهارة فى تقييم المواقف والتأثير فى سلوك الآخرين.^(٤)

ويشير إليها قاموس الخدمة الاجتماعية على أنها القدرة على الاتصال بالآخرين والعمل معهم لتحقيق أهداف اجتماعية محددة وتتضمن هذه المهارة التحدث بطريقة يمكن فهمها والكتابة الواضحة والتركيز على الناس المؤثرين.^(٥)

(١) يسرى بن سعيد حسنين، عبد المجيد بن طاش نيازي: مهارات العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية، مجلة الدراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد السادس، ١٩٩٩، ص ٣٠٧.

(٢) عصام مياص: قاموس الدار "انجليزى- عربى"، ط١، ليبيا، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠، ص ٥١٩.

(3) The new in international Webster's, **Op Cit**, p. 1178.

(٤) محمد عاطف غيث: مرجع سبق ذكره، ص ص ٤٠٩ : ٤١٠.

(٥) أحمد شفيق السكرى: مرجع سبق ذكره، ص ٥٠٠.

كما يقصد بها القدرة على تبادل الفكر، والعمل مع الآخرين لتحقيق أهداف اجتماعية معينة، كالتحدث إلى الناس بأسلوب مفهوم والكتابة إليهم بتعبير صادق، والقدرة على الاتصال بهم والتأثير فيهم.^(١)

وتعرف أيضا بأنها القدرة على تنفيذ نشاط معين بفعالية وموضوعية فى فترة زمنية معينة وتتميز المهارات بقابليتها للتعلم من حيث تسمح لنا بإدراك جوانب من شخصياتنا توضح أن لدينا مهارات يمكن تعلمها بمرور الوقت.^(٢)

ومما هو جدير بالذكر أن المهارة فى الخدمة الاجتماعية هى براعة الأخصائى الاجتماعى فى القيام بعمليات الاتصال وتقدير المشكلات والربط بين الاحتياجات والموارد وتغيير البيئة الاجتماعية.^(٣)

وعرفت أيضا فى الخدمة الاجتماعية بأنها قدرة الأخصائى على التأثير لتعديل سلوك الأنساق التى يتعامل معها أو مساعدتها فى المواقف الصعبة مستخدماً مختلف المعارف والخبرات أثناء ممارسته لعمله المهني.^(٤)

(١) يحيى حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، ط١، القاهرة، الشركة المصرية العالمية للنشر، ١٩٩٨، ص ١٥٤.

(2) Neil Thompson: **Understanding social work, preparing for practice**, London, Macmillan press, 2000., p. 81.

(3) Ropert L. Barker: **The social work Dictionary**, N.A.S.W, 1987, P. 444.

(٤) ماهر أبو المعاطى على: الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى، ط١، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٣، ص ١٦١.

وكذلك هي القدرات الأصلية المكتسبة التي تمكن الفرد من أداء عمل ما ، فكرياً كان أو عقلياً بأقل جهد وأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن وبأدق ما يمكن وبحيث يعطى أعلى عائد ومنفعة ممكنة.^(١)

والمهارة على هذا النحو تعنى أنها درجة الكفاءة والجودة فى الأداء وتتحدد خصائصها فى التنظيم المعقد والاكتساب التدريجى والتكامل الزمنى أو التسلسل.^(٢)

كما ينظر إليها على سلوك يكتسب بالممارسة وبقدرة عالية من الأداء فى أطار مزيج من المعرفة والخبرة، ويمكن أن تكون المهارة حركية أو نفسية أو مهنية.^(٣)

ويمكن القول بأنها قدرة الفرد على التواصل مع الآخرين بطريقة تحقيق أهدافه وحقوقه ومتطلباته وتحقيق إشباعه من خلال التزاماته بألا يحقق أى ضرر بالنسبة للآخرين.^(٤)

ويرى آخرون المهارة على أنها القدرة على استخدام المعرفة بفاعلية وسرعة فى الإنجاز وتنفيذ الأعمال، كما تعتمد على قدرة الشخص

(١) عبد الخالق محمد عفيفى: مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة،

مكتبة عين شمس، ١٩٩٩، ص ص ٣٤ : ٣٥

(٢) أعضاء هيئة التدريس بقسم خدمة الجماعة: مهارات خدمة الجماعة والأشراف، جامعة

حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٤، ص ١٩٧.

(٣) عدلى سليمان: أخصائى العمل مع الجماعات، "عمليات ومهارات الممارسة"، مرجع

سبق ذكره، ص ٦٨.

(1) Luciano L, Abate and Michael A. Milan: **Hand book of social skills, training and research** , New York, Awiley International publication, 1985, p.6.

المهني في التفكير الواقعي، والقدرة على المناقشة والحوار الفعال والقدرة على الإنصات الواعي، والقدرة على مساعدة الآخرين في المواقف المختلفة.^(١)

كما يشير البعض إليها على أنها قدرة الأخصائي الاجتماعي على ممارسة أدواره المهنية بصورة منهجية وجودة وسرعة أعلى لمساعدة عملائه وتحقيق أهداف عملية المساعدة وقيادة وتوجيه عملية المساعدة هذه من خلال تنمية قدرات عملائه في الاعتماد على الذات مستخدماً في ذلك معارفه وخبراته وقدراته واستعداداته في إطار القيم المهنية.^(٢)

وهي نشاط أو قدرة على العمل، وتعتمد على المعرفة، ولكنها متميزة عنها، لأن المعرفة وحدها لا تكفي لتقديم المساعدة، بل يجب استخدام هذه المعرفة وتطبيقها في الممارسة، فالمهارة إذن تعتمد على حساسية الممارس في أدائه لعمله.^(٣)

والمهارة في طريقة العمل مع الجماعات هي قدرة الأخصائي على مساعدة الجماعة لتحقيق أغراضها المهنية من خلال الجماعة كأعضاء أو كجماعة وتحمل مسئولية قيادة الجماعة.^(٤)

-
- (١) ماجدى عاطف محفوظ وآخرون: المهارات التطبيقية للأشراف في العمل مع الجماعات، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠٨، ص ١٣٨.
- (٢) محمد رفعت قاسم وآخرون: التدريب على مهارات العمل الاجتماعي "معارف وخبرات تطبيقية"، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠٥، ص ١٠.
- (٣) إبراهيم بيومي مرعى: نماذج ونظريات في خدمة الجماعة، مرجع سبق ذكره، ص ٤٦.

(4) Philips, Helen: **Whatis group work skill, inperspectives on group practice**, N. Y. Macmillan, inc, 1980, p. 183.

وتعرف أيضا بأنها القدرة على التطبيق أو هي معرفة وخبرة ومقدرة على التنفيذ والأداء كما أنها المقدرة على العمل فى عملية مع جماعة لتحقيق هدف معين ويمكن الوصول إليها من خلال الممارسة والتدريب والتطبيقات العملية.^(١)

وكذلك هى القدرة على تقييم المواقف والتأثير على سلوك الآخرين فالمهارة هى القدرة على إنجاز المهمة المطلوبة بإتقان، وفى الوقت المحدد، مع وجود الرغبة لدى الشخص لتحقيق ذلك.^(٢)

ويرى سمالي Smally المهارة على أنها قدرة الأخصائى الاجتماعى على استخدام طريقة للوصول إلى تحقيق عملية موجهة لتحقيق هدف الخدمة الاجتماعية حيث أن هذا الهدف مرتبط ببرنامج أو خدمة معينة، كما يعرفها مورس وشيفور Sheafor- Morales على أنها القدرة على استخدام المعارف وأساليب التدخل بفعالية.^(٣)

وأيضاً تعرف المهارة على أنها نظام متناسق من النشاط الذى يستهدف تحقيق هدف معين وتصبح هذه المهارة اجتماعية عندما يتفاعل فرد مع آخر ويقوم بنشاط اجتماعى يتطلب منه مهارة ليوائم بين ما يقوم به

(١) نصيف فهمى منقربوس وآخرون: أسس ومجالات العمل مع الجماعات، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٤، ص ٢١٤.

(٢) مدحت محمد أبو النصر: لغة الجسم "دراسة فى نظرية الاتصال الإنسانى غير اللفظى"، ط١، القاهرة، مجموعة النيل العربية، ٢٠٠٦، ص ٧٧.

(3) Barry R.C ournoyer: **Social Work Skills**, 5th ed, Australi, Thomson Brooks Role, 2008, p.4.

الفرد الآخر وبين ما يفعله هو وليصح مسار نشاطه ليحقق بذلك هذه الموائمة.^(١)

وفى نفس السياق يراها البعض على أنها استعداد ينمو بالمعرفة ويصقل بالتمرين ويظهر فى تطبيق وممارسة عمليات خدمة الجماعة لنمو الفرد والجماعة والمساهمة فى تغيير المجتمع.^(٢)

وكذلك هى القدرة على دفع وتيسير عمليتى النمو والتغيير، والسيطرة عليهما فى حدود قدرة الجماعة وأعضائها، واستغلال طاقاتهم إلى أقصى حد ممكن، ولا شك أن ذلك يتضمن طبيعة العلاقات التى يجب أن تقوم بين الأخصائى والجماعة لحدوث هذا النمو والتغيير، واكتساب وتنمية مهارة الأخصائى فى الوقت نفسه.^(٣)

ومما سبق يتضح أن المهارات الأساسية للعمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية هى مجموعة الاتجاهات والأعمال والسلوكيات التى يمارسها الأخصائى الاجتماعى خلال اجتماعات الجماعة بهدف مساعدتها على تحقيق أهدافها ومساعدة أعضاء الجماعة على تحقيق أهدافهم الشخصية من خلال الجماعة.^(٤)

(١) جمال شحاته حبيب: الممارسة العامة منظور حديث فى الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٩، ص ٩٩.

(٢) أمانى البيومى دريش: دور المعسكرات التدريبية فى إكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات العمل مع الجماعات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٨٩، ص ٢٠.

(٣) محمد شمس الدين أحمد: العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٢١٦.

(٤) يسرى بن سعيد حسنين، عبد المجيد بن طاش نيازى: مرجع سبق ذكره، ص ص ٣٠٨ : ٣٠٩.

ويمكن أن نضع بعض الملامح الأساسية لمفهوم المهارة فى الآتى: ^(١)

- القدرة على أداء المهام بكفاءة وفاعلية.
 - حسن الأداء والسرعة والدقة والإبداع الذاتى والموضوعى.
 - القدرة على تطبيق المعرفة المهنية.
 - تعتمد على الاستعداد الشخصى والخصائص الموروثة والمكتسبة.
 - يمكن تعلم المهارة من خلال التدريب والبناء المعرفى.
- وفى ضوء ما سبق يمكن للباحث تحديد مفهوم المهارة على أنها القدرة على إقامة اتصال جماعى فعال ناجح لإحداث التأثير المرغوب فيه مع الآخرين، والقدرة على تحديد الخطوات والإجراءات وتوجيهها مباشرة لتحقيق الأهداف دون إضاعة للوقت والجهد.
- وسوف نعرض فيما يلى مفاهيم بعض المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

- أ- مفهوم المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية.
- ب- مفهوم المهارة فى وضع وتصميم البرنامج.
- ج- مفهوم المهارة فى حل المشكلة.

(١) إبراهيم بيومى مرعى: نماذج ونظريات فى خدمة الجماعة ، مرجع سبق ذكره،

(أ) مفهوم المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية:

الأصل اللغوى لكلمة العلاقة مشتق من (علق) والعلاقة بفتح العين تعنى علاقة الارتباط والتعلق بشئ ما ، والعلاقة بكسر العين تشير إلى علاقة القوس والسوط.^(١)

ويعرف قاموس العلوم الاجتماعية العلاقات الاجتماعية بأنها الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد فى المجتمع والتي تنشأ عن طبيعة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم وأحاسيسهم فى المجتمع، وهذه العلاقات إما تكون بناءة أو هدامة مباشرة أو غير مباشرة.^(٢)

والعلاقات الاجتماعية هى نموذج للتفاعل الاجتماعى بين شخصين أو أكثر ويمثل هذا النموذج أبسط وحدة من وحدات التحليل السوسولوجى، كما أنها تتطوى على الاتصال الهادف، والمعرفة المسبقة بسلوك الشخص الآخر.^(٣)

وتشير العلاقات الاجتماعية إلى العلاقات التى تجرى بين إنسان وآخر بحيث يوجد بينهما تفاعل واستجابة وهذه العلاقات هى الأساس الأول لجميع العمليات الاجتماعية.^(٤)

وهى الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد فى المجتمع وهى تنشأ من طبيعة اجتماعاتهم وتبادل مشاعرهم وأحاسيسهم واحتكاك بعضهم

(١) محمد بن أبى بكر عبد القادر الزازى: مرجع سبق ذكره، ص ١٨٩.

(٢) إبراهيم مذكور وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ٤٠٣.

(٣) محمد عاطف غيث: مرجع سبق ذكره، ص ٤٣٧.

(٤) أحمد زكى بدوى: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٩٣،

بالبعض الآخر ومن تفاعلهم فى المجتمع، ويزداد اهتمام العلاقات الاجتماعية بالسلوك الاجتماعى الذى يكشف عنه التفاعل بين أعضاء الجماعات بهدف تفهم طبيعة العلاقات الاجتماعية وهو ما يطلق عليه عادة أسلوب عمل الجماعة ويمكن اعتبار الفئة الاجتماعية أصغر وحدة يحدث فيها التفاعل بين الفرد والآخرين.^(١)

كما تعرف أيضا بأنها نسق معين ثابت يشمل طرفين (سواء كانا فردين أو جماعتين) تربطهم مادة معينة أو مصلحة اهتمام معين أو قيمة معينة تشكل قاعدة لتفاعلهم بجانب أنها (أى العلاقات) هى نسق معين من الواجبات والمسئوليات أو وظيفة مقننة للطرفين بحيث يكون كل طرف ملزم بأدائها نحو الطرف الآخر.^(٢)

فالعلاقات الاجتماعية حقيقة اجتماعية تنشأ بطريقة مباشرة وبصورة مستمرة بين الأفراد والجماعات، فنجاح هذه العلاقات يتوقف على تصرفات الأفراد تجاه بعضهم البعض.^(٣)

كما ترتبط المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية بالقدرة على الاتصال بنسق التعامل سواء كان فرد أو جماعة أو مؤسسة اجتماعية أو

(١) محمد منير حجاب، سحر محى وهبى: المداخل الأساسية للعلاقات العامة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، بدون سنة نشر، ص ٦٤.

(٢) جابر عوض سيد: التكنولوجيا والعلاقات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٦، ص ١٤٨.

(٣) عز: عبد الجليل عبد العزيز عبد الله: استخدام أسلوب النمذجة السلوكية فى طريقة خدمة الجماعة وتنمية المهارات الاجتماعية لدى الطفل العامل، المؤتمر العلمى الدولى العشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٧، ص ٣١٩.

مجتمع بأكمله حيث ان كل هؤلاء يمثلون أنظمة الاتصال فى الممارسة العامة.^(١)

ويقصد بها أيضا التفاعل النفسى الذى يحدث بين الأخصائى الاجتماعى وعميله سواء كان فرد أو جماعة، وهذا التفاعل يؤدي غرضاً معيناً تهدف إليه المهنة فهو تفاعل موجه له غرض محدد.^(٢)

وتشير المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية إلى القدرة على المبادرة فى تدعيم الصلات وعقد الصداقات وتكوين علاقات سليمة قوامها التفاعل الإيجابى مع الآخرين.^(٣)

كما ينظر إليها البعض على أنها استجابات ومشاعر انفعالية تعلق وتنخفض وتتقدم على أساس السلوك الإنسانى فى المواقف الاجتماعية المختلفة، وما يتبعه من استجابات انفعالية، وذلك حسب تغيير المواقف الاجتماعية والحاجات التى يرغب الإنسان فى الحصول عليها وتعتمد على الثقة والاحترام والحرية المتبادلة بين الأخصائى والعميل أو الأعضاء والجماعة.^(٤)

(1) Mariaio, Neil. McMahan: **The General method of social work practice** N.J, Prentice hall, Englewood cliffs, 1990, p.90.

(٢) نصيف فهمى منقربوس وآخرون: منظومة العمل مع الجماعات وعملياتها الأساسية، جامعة حلوان، بدون ناشر، ١٩٩٥، ص ٩٠.

(٣) نورمان منير حسن: استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة لتنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين، المؤتمر العلمى الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠١، ص ٢٠٠.

(٤) عصام عبد الرزق: تصميم مقياس تنمية المسئولية الاجتماعية لدى جماعات النشاط المدرسى اللاصفية، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٣، ص ٦٧٣.

ويقصد الباحث بمهارة العلاقات الاجتماعية وفقاً لهذه الدراسة بأنها:

قدرة الطالب على الاتصال والتفاعل لإقامة علاقات إيجابية قوامها الثقة والاحترام والحرية مع زملائه من الطلاب، ومع الأخصائى الاجتماعى بالمؤسسات التدريبية، ومع مشرف التدريب القائم بعملية الأشراف على تدريب الطلاب وذلك فى إطار البرنامج التدريبى كوسيلة لإكساب الطلاب المهارة الاجتماعية فى تكوين وتنمية العلاقات الاجتماعية الناجحة.

(ب) مفهوم المهارة فى وضع وتصميم البرنامج:

تتضمن مهارة وضع وتصميم البرنامج مدى قدرة الأخصائى الاجتماعى على تصميم البرنامج وتنفيذه خلال المشاركة مع فريق العمل والطلاب الموجودين بالبرنامج التدريبى طبقاً لنوعه وأهدافه الأساسية.^(١)

وتعرف مهارة وضع وتصميم البرنامج بأنها مجموعة الأنشطة والخبرات التى تصمم وتنفذ بمساعدة الأخصائى وتهدف إلى تحقيق التنشئة والتنمية للأعضاء والجماعة.^(٢)

كما تعرف بأنها سير العمل الواجب القيام به لتحقيق الأهداف المقصودة، كما توفر الأسس الملموسة لإنجاز الأعمال وتحدد نواحي النشاط الواجب القيام بها خلال مدة معينة، ويتضمن وضع البرامج ناحيتين رئيسيتين: الناحية الأولى هى ترجمة البرنامج إلى المشروعات التى

(١) محمد رثعت قاسم، نصيف فهمى منقربوس: إدارة وتنظيم المعسكرات فى المجالات

الاجتماعية التربوية، القاهرة، مكتبة زمراء الشرق، ٢٠٠٥، ص ٦٨.

(٢) جابر عوض سيد: ممارسة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتب الجامعى

الحديث، ١٩٩٩، ص ٢٢٢.

يمكن القيام بها ، وتتضمن الناحية الثانية وضع خطة زمنية لهذه المشروعات.^(١)

وينظر إليها على أنها خطة تتضمن عدة أنشطة لتنمية قدرات الفرد ومهاراته ، ويجب أن يهتم بأن يكون لكل نشاط من أنشطته هدف محدد وأن يراعى التكامل والتناغم بين الأنشطة وذلك مع مراعاة التوزيع تجنباً للتكرار والملل.^(٢)

وكذلك هي مجموعة من الأنشطة المنظمة والتي تهدف إلى الوصول إلى أهداف معينة.^(٣)

وبالإضافة إلى ذلك ينظر إلى البرنامج باعتباره المفهوم أو المدرك أو الفكرة المجردة التي تحتوى على أوجه النشاط المختلفة التي توضع وتنفذ بمعرفة الجماعة ومساعدة الأخصائى لمقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم منذ بدء التفكير فى البرنامج إلى أن يتم تنفيذه.^(٤)

ويرى كلين Klein أن المهارة فى وضع وتصميم البرنامج لها دوراً هاماً فى توفير عديد من القيم المرغوب فيها والتي تساعد على نمو الفرد ونمو الجماعة ككل ، وهذه القيم هي:^(٥)

(١) يحيى حسن درويش: مرجع سبق ذكره، ص ١٣٠.

(٢) ضياء الدين إبراهيم نجم: الجماعات الاجتماعية مداخل نظرية ومواقف تطبيقية، بدون ناشر، ٢٠٠٠، ص ١٠٧.

(3) David rayse: **Program evaluation**, Brooks/cole/ Thomson, U.S.A, 2001, p.5

(٤) جابر عوض سيد: ممارسة العمل مع الجماعات، مرجع سبق ذكره، ص ٢٢٤.

(٥) كرم محمد حمد الجندى وآخرون: عمليات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٧، ص ١٧.

- ١- توفر اتصالاً أكبر وغير شخصى مع الناس.
- ٢- تتضمن ترويحاً وقيماً ترويحية.
- ٣- وسيلة للارتباط بالمؤسسة ولعرفتها والتأثر بها.
- ٤- تعمل على ضم الجماعات معاً.
- ٥- تنمى مهارات اجتماعية.
- ٦- تجمع أشخاصاً ذوى وجهات نظر متباينة معاً.

ويقصد الباحث بمهارة وضع وتصميم البرنامج وفقاً لهذه الدراسة بأنها:

مساعدة الأخصائى للطلاب على تنمية قدراتهم فى وضع وتصميم البرنامج وتنفيذه من خلال المشاركة فى الأنشطة المتنوعة مع زملائه وأعضاء المؤسسة طبقاً لنوع البرنامج وأهدافه الأساسية وذلك فى ضوء العملية التدريبية (البرنامج التدريبى).

(ج) مفهوم المهارة فى حل المشكلة:

تعرف المشكلة بأنها موقف غامض فى حاجة إلى تفسير أو حالة من عدم الاتفاق أو الاتساق أو التوازن بين ما هو كائن وما يجب أن يكون^(١).

وكذلك هى موقف يعجز فيه (الفرد، الجماعة، المجتمع، المؤسسة) عن مواجهته بفاعلية مناسبة بقدراته المالية مما يتطلب تدخل

(١) عبد السلام أبو قحوق: أساسيات التنظيم والإدارة، ط٣، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠١، ص ١٢٣.

طرف ثالث لمساعدته على مواجهتها ، والمشكلة تنقسم إلى مشكلة فردية أو مشكلة جماعية أو مشكلة مجتمعية أو مشكلة مؤسسية.^(١)

ويعرفها معجم المصطلحات الاجتماعية بأنها ظاهرة تتكون من عدة أحداث أو وقائع متشابكة ، وممتزجة ، ببعضها لفترة من الوقت ، ويكتنفها الغموض واللبس ، تواجه الفرد أو الجماعة ويصعب حلها قبل معرفة أسبابها والظروف المحيطة بها وتحليلها للوصول إلى اتخاذ قرار بشأنها.^(٢)

والمشكلة هي عقبة تسد الطريق أمام القدرات التي تكونت عند الفرد لتحقيق هدف مرغوب فيه ، وتوجد المشكلة عند الفرد عندما يلاقى عقبات من خلال محاولته الوصول إلى هدف أو فكرة معينة.^(٣)

ويعرف جيتس *Gates* المشكلة فيقول:

توجد المشكلة بالنسبة لفرد ما عندما يكون أمامه هدف محدد لا يمكنه بلوغه بصور السلوك المألوفة لديه ، وتنشأ الحاجة إلى حل المشكلة عندما يكون هناك عائق يعترض سبيل تحقيق الفرض ، أما إذا كان الطريق ممهداً ومفتوحاً فعندئذ لا تكون ثمة مشكلة.^(٤)

(١) محمد رفعت قاسم، نصيف فهمى منقريوس: مرجع سبق ذكره، ص ٦٤.

(٢) أحمد زكى بدوى: مرجع سبق ذكره، ص ٣٢٧.

(٣) محمود حنفي مصطفى: التدخل المهني لطريقة العمل مع الجماعات وإكساب جماعات الشباب مهارات حل المشكلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٠، ص ٧٣.

(٤) إبراهيم بيومى مرعى، ماجدى عاطف محفوظ: النماذج والنظريات العلمية والمهارات الإشرافية فى خدمة الجماعة، الرياض، مكتبة الرشد، ٢٠٠٦، ص ٢١٣.

ويرى جاريسون Garrison أن المشكلة هي: عمل موقف يحتوى على هدف يراد تحقيقه، ولكن قدرات الفرد تعجز عن تحقيق الهدف.^(١)

ويتفق الباحث مع الرأى الذى يرى أن المشكلة إجرائياً يمكن أن تكون:^(٢)

- ١- أن المشكلة ترتبط بعدم تحقيق الهدف، أما لعدم وضوحه بالنسبة للفرد، أو لعدم قدرة الفرد على إدراك وسائل تحقيق هذا الهدف.
- ٢- عندما لا يستطيع الفرد مواجهة الموقف بقدراته الحالية تصبح لديه مشكلة ويصبح فى حاجة إلى المساعدة.
- ٣- وجود عائق يعرقل تحقيق الأهداف يؤدي إلى وجود مشكلة أمام الإنسان.
- ٤- هناك مواقف مشكلة يصعب على الفرد تحديدها والتعرف عليها ولاسيما أهدافها.
- ٥- قد تتعدى المشكلة حدود الموقف، لتصبح ظاهرة يرتبط بها أحداث ومواقف إشكالية متشابكة تواجه الأفراد والجماعات وتحتاج إلى الدراسة والتحليل للتوصل إلى حلول خاصة بها.

(١) نصيف فهمى منقربوس وآخرون: النماذج والنظريات فى ممارسة خدمة الجماعة، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٧، ص ١٢٤.

(٢) ماجدى عاطف محفوظ: استخدام أخصائى الجماعة لتكنيكى لعب الدور والمناقشة الجماعية واكساب الأعضاء المهارات الإجرائية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٢، ص ٩٠.

ونظراً للتفاعل القائم بين الفرد والبيئة، فإنه من الطبيعي أن يواجه الفرد بالعديد من المواقف الإشكالية، والتي تتطلب منه أن يتبنى استراتيجية معينة فى حلها، أو على الأقل أن يتصرف تجاه الموقف الأشكالى من خلال خطوات منطقية منظمة تؤدي به فى النهاية إلى مواجهة هذا الموقف، أو التوصل إلى حل المشكلة.

وتعرف مهارة حل المشكلة على أنها المجموعة التى يقوم بها الفرد مستخدماً المعلومات والمعارف التى سبق له تعلمها والمهارات التى اكتسبها من التغلب على موقف بشكل جديد وغير مألوف له فى السيطرة عليه، والوصول إلى حل له.^(١)

كما أن مهارة حل المشكلة تعنى الإدراك السليم للمشكلة من خلال التعرف على طبيعتها ونوعيتها وطرح الحلول لمعالجتها مع وضع البدائل والنتائج المحتملة لهذه الحلول، ثم اختيار الأهداف التى يمكن تحقيقها فى ضوء ما سبق ثم تقييم العائد.^(٢)

ويقصد الباحث بمهارة حل المشكلة وفقاً لهذه الدراسة بأنها:

قدرة الطالب على تحديد المشكلة ومعرفة أسبابها واقتراح الحلول المناسبة لها وتنفيذ تلك الحلول والعمل على تقويمها.

(١) سعد محمد زياد: (www.drmosad.com).

(2) Gittenman Alex: **The life model of social work practice**, Columbia university press, N.Y, 1998. p. 130.

الفصل الثالث



البرامج التدريبية لطلاب الخدمة الاجتماعية من منظور طريقة العمل مع الجماعات.

مقدمة

أولاً: أهمية التدريب.

ثانياً: أهداف التدريب.

ثالثاً: مبادئ التدريب.

رابعاً: تصنيفات التدريب.

خامساً: اتجاهات التدريب.

سادساً: مداخل تطوير التدريب.

سابعاً: أساليب التدريب.

ثامناً: فلسفة التدريب على المهارات فى إطار طريقة العمل مع الجماعات.

تاسعاً: تصميم وتنفيذ البرنامج التدريبي فى طريقة العمل مع الجماعات.

عاشراً: تقويم البرنامج التدريبي فى طريقة العمل مع الجماعات.

حادى عشر: معوقات البرنامج التدريبي فى طريقة العمل مع الجماعات.

ثانى عشر: شروط نجاح البرنامج التدريبي فى طريقة العمل مع

الجماعات.

مقدمة:

يعد التدريب فى وقتنا الحاضر ضرورة هامة ولازمة فى جميع المهن باعتباره أحد الدعائم الأساسية التى تعمل على تنمية المعرفة والمعلومات والمهارات والاتجاهات والقدرات للأفراد، إذا ما خطط له بأسلوب سليم لتحقيق الأهداف المتبغاة منه.^(١)

فالتدريب عملية أساسية من العمليات التى يهتم به المسئول عن العمل أو المشرف الذى يشرف على مجموعة من الممارسين حيث أن التدريب عملية تساهم فى إكساب الطلاب المتدربين المعارف والخبرات والمهارات المرتبطة بعملهم وممارستهم من أجل تحقيق الأهداف الخاصة بمجال العمل، وكذلك تحقيق التنمية المهنية اللازمة لمن يقوموا بتلك الأعمال.^(٢)

ويأتى التدريب كنشاط هادف يسعى من أجل تهيئة الفرصة المناسبة للإنسان كما يكتسب ويزيد ويعدل ويطور ويغير ما لديه من معلومات وأفكار ومهارات واتجاهات بصورة دائمة للحفاظ على ما يحققه من إنجازات وللانطلاق دائما للإمام لتحقيق المزيد منها.^(٣)

(١) فوزية سبيت الزير: دليل إرشادى للتدريب الميدانى فى المجال المدرسى، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد التاسع عشر، ٢٠٠٥، ص ٣١٣.

(٢) ماجدى عاطف محفوظ وآخرون: المهارات التطبيقية للإشراف فى العمل مع الجماعات، مرجع سبق ذكره، ص ١٨٣.

(٣) محمد عبد الغنى هلال: التدريب الأسس والمبادئ، ط١، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، ٢٠٠٠، ص ١٣

وبخلاف أن التدريب يكسب الطلاب بعض المعارف العلمية من خلاله، فإنه أيضا يهدف إلى تزويد وإكساب الطلاب والدارسين لمهنة الخدمة الاجتماعية بمجموعة من المهارات المهنية والتي يمكن تطبيقها في مواقف متعددة بالإضافة إلى التركيز على قدرة طالب الخدمة الاجتماعية في الاختيار الواعي بين الكم الهائل من المعارف والمعلومات المتاحة لديه لوضع خطة محكمة لحل المشكلات التي تواجهه في الممارسة.^(١)

ومن هذا المنطلق يمثل التدريب حلقة هامة من حلقات إعداد شخصية طالب الخدمة الاجتماعية، ويعد التدريب بمثابة المؤشر الذي يوضح مدى استفادة الطالب من المواد النظرية التي تدرس في إطار المواد التأسيسية التي تعد الحلقة الأولى في إعداد الطالب، والمواد المهنية المتصلة بطرق الخدمة الاجتماعية والتي تعد الحلقة الثانية في هذا الإطار، ولاشك أن طالب الخدمة الاجتماعية في حاجة إلى التزود بالمعارف والقيم والمهارات الأساسية لممارسة الخدمة الاجتماعية حتى يستطيع أن يستكمل البرنامج التدريبي بالفرقتين الثالثة والرابعة في مؤسسات الممارسة المهنية المتنوعة.^(٢)

وبالتالى فإن البرامج التدريبية تستهدف أساساً إكساب الطلاب الخبرة الكافية لتطبيق واستخدام المعارف النظرية لتكوين الشخصية المهنية المتكاملة لطالب الخدمة الاجتماعية ليكتسبوا بذلك أهمية

(١) عبد الهادى الجوهري: دليل الزيارات الميدانية، القاهرة، المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٦، ص ١٩.

(٢) إيمان محمد الياس محمد: جودة تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على مهارات الممارسة المهنية، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد العشرين، ٢٠٠٦، ص ٨٠٧.

خاصة فى إعدادهم للممارسة المهنية واكتسابهم المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.^(١)

أولاً: أهمية التدريب:

ترجع أهمية التدريب إلى:^(٢)

- ١- التدريب يساعد على زيادة طاقات وإمكانيات المتدربين.
- ٢- التدريب يساعد على رفع مهارات المتدربين والوصول بها للمعايير المطلوبة لأداء الأعمال.
- ٣- التدريب يساعد على زيادة الخبرات وتنوع المهارات لدى الطلاب الذين يتمتعون ببعض تلك الخبرات أو يرغبون فى اكتساب مهارات جديدة بالإضافة للمهارات التى يتمتعون بها.
- ٤- التدريب يساعد المتدربين على تطوير وتنمية خبراتهم من خلال تزويدهم بالخبرات الميدانية المرتبطة بمجال الممارسة.^(٣)

(١) عبد الله سعد الرشد: فاعلية التدريب الميدانى فى إعداد طلاب وطالبات الخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثانى عشر، ٢٠٠٢، ص ٣٥٦.

(٢) عز: عبد الجليل عبد العزيز: تقويم برامج تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على ممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى المجال التعليمى، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٧، ص ٥٠.

(٣) عادل محمد أنس: مقياس اتجاهات طلاب الخدمة الاجتماعية نحو التدريب الميدانى، المؤتمر العلمى السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، ١٩٩٣، ص ٧١٧.

- ٥- التدريب يعتبر إجراءً علاجياً وتربوياً يصمم لزيادة الكفاءة فى التفاعلات الاجتماعية، كما أن التدريب يركز على تعليم سلوكيات جديدة مناسبة لموقف معين.^(١)
- ٦- يساعد على اكتساب الفهم والتبصير بتأثير المشكلات الاجتماعية على الأفراد والجماعات والمجتمعات.
- ٧- يساعد على تكامل المعارف والنظريات التى درسها الطالب وتطبيقها عملياً.
- ٨- يساعد على تنمية المهارات التى تستخدم فى ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية.^(٢)
- ومن خلال العرض السابق تتضح أهمية البرامج التدريبية لطلاب الخدمة الاجتماعية كما يلي:^(٣)
- ١- تعتبر البرامج التدريبية مجالاً لتطبيق المفاهيم النظرية فى الممارسة.

(1) Ronald To Seland: **Social Skill Training "Encyclopedia of social work"**, N.Y, N.A.S.W. "v2", 1987, p. 654.

(٢) سعيد يمانى العوضى: تأثير تطبيق برنامج مقترح نحو تنمية مهارات تنفيذ البرنامج فى خدمة الجماعة، المؤتمر العلمى الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠١، ص ٣٥٣.

(٣) محروس محمود خليفة وآخرون: مقدمة فى التدريب العلمى لطلاب الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٠، ص ٧٣.

٢- البرنامج التدريبي هو الأسلوب الأمثل لاكتساب الممارس (الطالب) الخبرات والمهارات والاتجاهات المهنية فى مختلف المجالات.

٣- التعرف على طبيعة المؤسسات الاجتماعية التى تقوم بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

٤- تهيئ برامج التدريب الفرصة للطالب للملاحظة والتفاعل مع وحدات العمل، والعمل التعاونى مع العاملين بالمؤسسة، الأمر الذى يساعده على تطوير وتنمية استعدادة الشخصى لاكتساب مهارات الممارسة.^(١)

ثانياً: أهداف التدريب:

لكل برنامج تدريبي أهداف محددة تصنف إلى أهداف عامة وأهداف سلوكية ويرتبط نجاح أى برنامج تدريبي بأن تكون له أهداف واضحة ومحدودة حتى يمكن بعد انتهاء التدريب قياس هذه الأهداف لتقييم نتائج التدريب، وتقييم البرنامج التدريبي نفسه بكل ما يرتبط فيه من عناصر كالمدرسين والمتدربين وطرق التدريب وبيئة التدريب.^(٢)

وتسعى برامج التدريب الميدانى فى الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق الأهداف التالية:^(٣)

(١) ضياء الدين إبراهيم نجم: المفاهيم والعناصر الأساسية فى طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتبة الجامعية، ٢٠٠٠، ص ٢٢٤.

(٢) عمر حلمى: التدريب الإدارى، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٤، ص ٤١.

(٣) رشاد أحمد عبد اللطيف وآخرون: التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية "أنشطة وتقارير"، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٢، ص ١١.

- ١- زيادة قدرة الطالب (المتدرب) على التعامل مع المشكلات التي تواجهه أثناء التدريب.
- ٢- مساعدة الطلاب فى الحصول على فرص مناسبة لتعليمهم المهارات الفردية والجماعية ومهارات العمل الاجتماعى المرتبطة بممارسة الخدمة الاجتماعية.
- ٣- إعداد الطلاب لكى يصبحوا أخصائيين اجتماعيين قادرين على العمل مع مختلف المواقف والحالات المهنية والتدخل المهنى لتقديم عملية المساعدة.
- ٤- إكساب الطلاب القيم المهنية وأخلاقيات المهنة عن طريق الممارسة الميدانية.
- ٥- تزويد الطلاب بالخبرات الميدانية المرتبطة بالممارسة المهنية التى ترتبط بعمليات وطرق الخدمة الاجتماعية.^(١)
- ٦- نمو قدرة الطالب على استخدام المعارف الصحيحة فى الممارسة، وكذا ازدياد فهمه للنظريات والمبادئ المجردة التى درسها.
- ٧- إكساب الطلاب الشخصية المهنية المتكاملة.^(٢)

(١) طلعت مصطفى السروجى وآخرون: دليل التدريب الميدانى لطلاب الخدمة

الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٨، ص ٢٢.

(٢) مجدى محمد مصطفى عبد ربه، عماد فاروق محمد صالح: استخدام حلقات النقاش

التدريبية فى تنمية بعض المهارات الأساسية للممارسة المهنية لطلاب الخدمة

الاجتماعية، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة

الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٦، ص ص ١٥١ : ١٥٢.

- ٨- يساعد التدريب على اكتشاف مواهب الطلاب ومهاراتهم وإمكاناتهم، كما يساعد على اكتشاف نقاط الضعف فيهم.
- ٩- يعمل على تغيير اتجاهات الطلاب وإكسابهم قيماً إيجابية جديدة.^(١)

١٠- إكساب الطلاب المهارات الفنية للعمل الميدانى مثل:^(٢)

- المهارة فى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة.
- المهارة فى تصميم البرامج المختلفة.
- المهارة فى حل المشكلة.
- المهارات القيادية مثل قيادة الجماعات وإدارة المناقشات الجماعية..الخ.

كما يمكن أن نجمل الأهداف التى يرمى إليها التدريب عادة

فيما يلى:^(٣)

(أ) أهداف معرفية Knowledge Objective

ونعنى بها إكساب الطلاب معلومات ومعارف تخصصية تتعلق بأعمالهم وأساليب أدائهم لها.

(١) رشاد أحمد عبد اللطيف: إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية، الإسكندرية، المكتبة الجامعية، ٢٠٠٠ ص ١٢٨.

(٢) ماهر أبو المعاطى على: دليل التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٢٨.

(٣) عزى عبد الجليل عبد العزيز: تقويم برامج تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على ممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى المجال التعليمى، مرجع سبق ذكره، ص ٥٣.

Skill Objective (ب) أهداف مهارية

ونعنى بها صقل المهارات والقدرات لدى الطلاب ومساعدتهم على استثمار الطاقات الكامنة لديهم ولم تستخدم بالفعل.

Behavior Objective (ج) أهداف سلوكية

ونعنى بها تعديل السلوك وتطوير أساليب الأداء، وذلك من أجل إتاحة الفرص لمزيد من التحسين والتطوير فى العمل الإنتاجى والمهنى.

وهناك مجموعة من الاعتبارات التى يجب الاهتمام بها حتى يتمكن البرنامج التدريبى لطلاب الخدمة الاجتماعية من تحقيق أهدافه وهى:^(١)

- ١- تحديد ملامح السياسة العامة للتدريب.
- ٢- وضوح الهدف من التدريب بصورة كاملة وأساسية.
- ٣- اختيار المؤسسات الصالحة للتدريب.
- ٤- تنشيط وتجديد معارف ومهارات القائمين على التدريب.
- ٥- تحديد المهام التدريبية والتركيز على مخرجات العملية التدريبية والتى تتمثل فى تحسين ورفع معدلات الأداء.
- ٦- تنظيم إجراءات المتابعة والتقييم للبرنامج التدريبى.
- ٧- تدعيم الإشراف والتوجيه للبدء من حيث مستوى الطالب وقدراته معرفياً ومهارياً.

(١)رشاد أحمد عبد اللطيف: التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ١٢.

٨- اكتساب مهارات مهنية مستهدفة وتنمية مهارات أخرى لدى الطلاب والارتقاء بالمستوى المهارى بما ينعكس إيجابياً على فعالية الأداء والممارسة المهنية مستقبلاً.

ثالثاً: مبادئ التدريب:

تعددت جهات النظر حول مبادئ التدريب وسوف نتناولها على النحو التالى:

فيرى إبراهيم رجب المبادئ على أنها: ^(١)

(١) الاستمرارية:

ويقصد بها تكرار ظهور عناصر البرنامج (المفاهيم، النظريات، الموضوعات، القضايا، المداخل، طرق التفكير) باستمرار فى صور وأشكال متنوعة على اعتبار أن عودة ظهور تلك العناصر يعطى المتدرب فرصاً متكررة للتفكير والشعور والعمل بنفس النظام وبطريقة تتسم بالاتساق مما يكون له أثره فى استيعاب وترسيخ المعارف والاتجاهات المرغوبة بطريقة فعالة.

(٢) التوالى والتعاقب:

ويقصد به ترتيب محتويات البرنامج التدريبي على وجه يضمن انتقال المتدربين من مستوى إلى مستوى أعلى منه بشكل مطرد بحيث يتوقع انه بنهاية خبرات البرنامج التدريبي يكون المتدرب مستعداً لممارسة مسؤولياته المهنية على الوجه المرغوب.

(١) إبراهيم عبد الرحمن رجب: مرجع سبق ذكره، ص ص ١٠: ١٥.

(٣) التكامل:

ويقصد به الارتباط المتبادل بين عناصر البرنامج المتنوعة والتناغم، والتوافق بين الفكر والشعور والعمل. هذا يعنى ضرورة ترتيب البرنامج واختيار عناصره على وجه يعين المتدرب على إدراك العلاقات بين مختلف مكوناته وربط المفاهيم والنظريات بالواقع الامبريقى مباشرة.

(٤) التكافؤ:

ويقصد به إتاحة فرص متكافئة لجميع المتدربين بالرغم من اختلاف مستوياتهم وحاجاتهم من حيث حد أدنى من الخبرات الأساسية اللازمة لهم.

(٥) التعميم أو العمومية:

ويقصد بها أماكن انتقال المعارف والمهارات التى يتعلمها المتدرب وألا يكون محدوداً بحدود المؤسسة التدريبية وإنما يقبل التعميم للعمل فى غير تلك المواقف والمؤسسات والمجالات، بمعنى أن يكون البرنامج مبنياً على أطر تصورية وواضحة وعلى مبادئ عاملة ترتبط بنظرية الممارسة.

(٦) تنمية الاستقلالية لدى المتدرب:

ويقصد بها تنمية روح المبادرة والاستقلال وتحمل المسئولية لدى المتدربين ويرتبط هذا بمبدأ توالى الخبرات التعليمية، فالبرنامج التدريبي ينبغى أن يتحرك باطراد من مستوى من الخبرة إلى المستوى الذى يعلو معطياً مزيداً من المسئولية بشكل متدرج.

ويضيف "غانم سعيد ، وحنان عيسى" إلى المبادئ السابقة ثلاثة مبادئ أساسية أطلقا عليها المبادئ المنظمة للتدريب وهى: ^(١)

١- التخطيط.

٢- التنفيذ.

٣- المتابعة والتقييم والتطوير.

كما يشير ماهر أبو المعاطى إلى مجموعة من المبادئ التى يخضع إليها التدريب وهى: ^(٢)

١- أن الدوافع فى التدريب أمر جوهري لتحقيق فاعليته.

٢- التدريب القائم على الأداء أكثر فاعلية فى النمو المهني.

٣- ضرورة وجود الثواب والعقاب فى التدريب.

٤- ضرورة أن يمارس الطالب التدريب بالسرعة التى تتناسب وإمكانياته.

٥- وجود التفاعل فى التدريب عامل من عوامل نجاحه.

٦- ضرورة تحديد الهدف من التدريب حتى تزيد فاعليته.

(١) غانم سعيد شرف، حنان عيسى سلطان: الاتجاهات المعاصرة فى التدريب أثناء

الخدمة التعليمية، الرياض، دار العلوم للطباعة والنشر، ١٩٨٣، ص ١٤.

(٢) ماهر أبو المعاطى على: إدارة المؤسسات الاجتماعية، ط٣، القاهرة، مكتبة زمراء

الشرق، ٢٠٠٤، ص ٢٨٤.

وهناك وجهة نظر أخرى ترى أن المبادئ التى يجب توفرها فى التدريب كونه عملية متميزة ذات طرفين، طرف يعلم وطرف يتعلم فيما يلى: ^(١)

- ١- اقتناع كلا الطرفين (المدرّب - المتدرّب) بأهمية التغيير الذى يهدف إليه التدريب.
- ٢- خلق موازنة مناسبة بين سرعة التدريب وسرعة استيعاب الطرف المتعلم.
- ٣- وضع الفروق الشخصية للطلاب فى الحسبان عند وضع برنامج عام لمجموعة من الطلاب.
- ٤- ملائمة التدريب لمتطلبات الوظيفة وليس لمتطلبات الطالب الشخصية فقط.
- ٥- التركيز بقدر الإمكان على الجانب التطبيقى فى العملية التدريبية.
- ٦- الاستثمار الأمثل لموارد المنشأة فى عملية التدريب وذلك بالتخطيط، والبرمجة، والتنفيذ، والتقويم المستمر القائم على الحكم على نتائج التدريب على أساس الآثار الفعلية للتدريب والمنعكسة على الأداء وليس على الانطباعات الذهنية من الطرفين عن البرنامج التدريبى.

(١) المعهد العرى للتخطيط بالكويت: اجتماع الخبراء حول الاحتياجات التدريبية للدول العربية الأقل نمواً، الجلسة الثانية، ١٩٨٣، ص ٩٤.

- ويتفق الباحث مع وجهة النظر التى تحدد بعض المبادئ التدريبية فيما يتعلق بالبرنامج التدريبي لطلاب الخدمة الاجتماعية كما يلي:^(١)
- ١- يجب أن يكون لدى الطلاب اهتمام ورغبة فى التعلم قبل قبولهم للتدريب.
 - ٢- يجب أن يتناسب البرنامج التدريبي مع احتياجات الطلاب المتدربين.
 - ٣- يجب أن يتم التدريب أما بواسطة مشرف أو تحت توجيهه.
 - ٤- يجب أن يتساوى معدل التدريب مع معدل ما يستطيع الطالب عمله.
 - ٥- يجب أن يكون البرنامج التدريبي مرناً ومخططاً له حسب مناهج وطرق الخدمة الاجتماعية.
 - ٦- يجب أن تحتوى خطة التدريب على قائمة بالأفكار والمهارات الأساسية للعمل الذى يدرّب من أجله الطالب.
 - ٧- ضرورة وجود التقويم المرحلي.

رابعاً: تصنيفات التدريب:

تتعدد وتتوَع تصنيفات التدريب فهناك من صنف التدريب وفقاً للأفراد المتدربين كما يلي:^(٢)

-
- (١) عبد الهادى الجوهري، إبراهيم أبو الغار: إدارة المؤسسات الاجتماعية، مدخل سوسيولوجي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٧، ص ١٧١: ١٧٣.
 - (٢) محسن العبودى: الاتجاهات الحديثة فى القيادة الإدارية، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٨٤، ص ٢٤٤.

(١) التدريب الفردي Individual Training

وهو التدريب الذى يتم بشكل فردي ويكون الهدف منه رفع مستوى أداء الفرد بزيادة معلوماته ومعارفه فى جانب ما ، وتستخدم فيه أساليب التجريب، والمشاهدة، والمحاكاة.

(٢) التدريب الجماعى Croup Training

وهو التدريب الذى يتم لمجموعة من الأفراد وتستخدم فيه المحاضرات، والندوات الحرة، والندوات الموجهة، والمناقشات. وهناك من صنف التدريب وفقاً للمكان الذى يتم فيه التدريب إلى:

(أ) تدريب فى مواقع العمل.

(ب) تدريب خارج مواقع العمل.

(٣) التدريب المهنى^(١) professional Training

وهو ذلك النوع من التدريب الذى يهدف إلى تنمية القدرات والمهارات الذهنية والحركية لدى الطالب وإكسابه خبرة ومهارة متجددة ومجموعة من المعارف المتنوعة فى مجال أو مجالات مهنية معينة، وتدريبه على القيام بأعمال مهنية مترابطة تهدف إلى رفع الأداء وتطوير المهارات والسلوك المهنى.

وهناك وجهة نظر أخرى تصنف التدريب وفقاً للأسس التالية:^(٢)

(أ) على أساس الهدف:

(١) رمضان محمد القذافى: العلوم السلوكية فى مجال الإدارة والإنتاج، ط١، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٧، ص ٤٢٤.

(٢) المعهد العرى للتخطيط بالكويت: مرجع سبق ذكره، ص ص ١٣٠ : ١٣١.

(١) تدريب إعدادى (تأهيلي): ويبدأ فور التحاق الطالب بالتدريب، ويهدف إلى أحاطته بأنماط السلوك والدور المتوقع منه.

(٢) تدريب وظيفى: ويهدف إلى صقل مهارات خاصة لدى الطالب تؤهله لممارسة عمل محدد والتخصص فى مجال وظيفى معين.

(٣) تدريب مستقبلى: ويتم من خلاله إعداد الطالب وتهيئته من ناحية المهارات والمعارف وأنماط السلوك لكى يمارس أعمالاً قيادية.

(٤) تدريب تنشيطى: ويعتنى هذا التدريب بتجديد المعلومات التى أصبحت قديمة لا تواكب العصر، بالإضافة على انه يعنى بتنشيط المعلومات التى يعترىها النسيان.

(ب) حسب طبيعة الكفايات المطلوبة من التدريب:

أ- تدريب مهارات: وذلك لاكتساب براعة عملية أى أنه يهتم بجانب الممارسة.

ب- تدريب سلوكى: ويعنى بتغيير سلوك معين فى الطالب بتدريبه على نمط سلوكى جديد يناسب العمل.

ج- تدريب توجيهى: ويقصد به تغير مفاهيم الطالب وذلك بإزالة مفاهيم سابقة وتبديلها بما يتناسب مع الجديد.

أما عن أنواع التدريب الخاصة بطلاب الخدمة الاجتماعية داخل المؤسسات الاجتماعية فهى تتحدد فى الآتى: ^(١)

(١) برامج تأهيل:

(١) إبراهيم بيومى مرعى وآخرون: تنمية المجتمعات الريفية وجهود الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٨٣، ص ٢٧٩، ٢٨٠.

وتعد هذه البرامج للطلاب الذين لم يعدوا المهنة الأخصائى
الاجتماعى بهدف استكمال تأهيلهم علمياً ومهنياً.

(٢) برامج التدريب قبل الخدمة:

وتهدف إلى تقديم المساعدة والعون للطلاب الجدد، نظراً
لحاجتهم إلى التكيف المهنى والاجتماعى لأدوارهم ووظائفهم التى
يتحملون فيها المسئولية لأول مرة.

(٣) البرامج التجديدية:

وتهدف إلى ملاحقة التطورات العلمية فى مجال العمل، دراسة
المشاكل الميدانية وإيجاد ما يناسبها من حلول وتعتبر متخصصة فى مجال
عمل معين، ولإنجاز البرامج التدريبية بأنواعها المتعددة فإن الأمر يلزم
استخدام بعض الأساليب التى يمكن بها تنفيذ هذه البرامج.

خامساً: اتجاهات التدريب:

وتتمثل اتجاهات التدريب لطلاب الخدمة الاجتماعية فيما
يلى^(١):

١- اتجاه نظرى:

يستهدف إكساب الطالب معلومات وخبرات جديدة، أو تنمية
المعلومات والخبرات الموجودة لديه.

٢- اتجاه عملى:

(١) عبد الكريم درويش، ليلى تكلا: أصول الإدارة العامة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية،
١٩٩٥، ص ٦٢٩.

يرمى إلى تعليم الطالب مهارات جديدة أو طرق عمل حديثة تكون أكثر فاعلية وإنتاجية وتؤدي إلى الارتقاء بمعدلات أداء الطالب فى عمله وإتقانه بأكبر درجة ممكنة.

٣- اتجاه نفسى وسلوكى:

يرمى إلى تطوير سلوك الطالب والعمل على تنمية الجوانب الإيجابية فى السلوك والتي تتصل بعادات العمل، بحيث يتم التخلص من العادات غير الجيدة وإحلال عادات تتماشى مع الآداب العامة بالمجتمع وتنمى قدرة الطالب على التعامل مع الأحداث بفاعلية أكبر.

سادساً: مداخل تطوير التدريب:

هناك مداخل متعددة لتطوير التدريب فى أى منظمة منها: ^(١)

- ١- مدخل رصد مشكلات التدريب كخطوة أولى نحو مواجهة تلك المشكلات بما لا يقلل من عائد التدريب.
- ٢- مدخل إجراء البحوث والدراسات التى توفر معلومات عن عمليات التخطيط والتنفيذ وتقييم التدريب.
- ٣- مدخل ترشيد العملية التدريبية.
- ٤- مدخل التطوير التنظيمى للمنشأة ويهدف التعرف على مشكلات التدريب وتحديدها لمحاولة مواجهتها وعلاجها بما يسمح للتدريب من تحقيق أهدافه.

سابعاً: أساليب التدريب:

(١) مدحت محمد أبو النصر: رصد مشكلات التدريب كمدخل لتطوير، مجلة الإدارة، المجلد ٣٠، العدد الثانى، القاهرة، ١٩٩٧، ص ١٨.

إن الأسلوب فى اللغة العربية يعنى الطريقة فيقال "سلك أسلوب فلان أى طريقته ومذهبه"^(١) ويعرف الأسلوب التدريبي بأنه المسلك الذى ينتهج لنقل مضمون أو محتوى أى نوع من أنواع التدريب إلى الأفراد تدريبهم.^(٢)

وأن أسلوب التدريب هو الذى يضى الحيوية للبرنامج التدريبي أو يؤدي إلى فشله وتجمده ويتوقف اختيار الأسلوب المناسب المستخدم فى التدريب على مجموعة من الاعتبارات والتى من أهمها:^(٣)

- ١- أن يكون أسلوب التدريب مناسباً للهدف من البرنامج التدريبي.
- ٢- أن يناسب التدريب طبيعة المتدربين وإمكاناتهم وطبيعة عملهم.
- ٣- أن يتناسب الأسلوب التدريبي مع محتوى البرنامج التدريبي.
- ٤- أن يناسب أسلوب التدريب الوقت والميزانية المعتمدة للتدريب.^(٤)

ويرى آخرون أن هناك عوامل تحدد أسلوب التدريب المستخدم فى البرنامج التدريبي وهى:^(٥)

١. المتدربين. يجب مراعاة الأعمار والمستوى التعليمى وخبرات المتدربين.

(١) محمد بن أبى بكر بن عبد القادر الرزى: مرجع سبق ذكره، ص ٩٦.

(٢) أحمد إبراهيم باشا: أسس التدريب الإدارى، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٧٨، ص ١٠٧.

(٣) إبراهيم بيومى مرعى: الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى، القاهرة، بدون ناشر، ٢٠٠٧، ص ٣٥١.

(٤) نادية زغلول سعيد وآخرون: إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠١، ص ١٦٥.

(٥) دليل المترب فى ترب المترين. <http://www.Fao.org.com>.

٢. ظروف التدريب:

أ- زمن التدريب.

ب- مكان التدريب.

ج- التسهيلات والمواد المتاحة.

د- عدد المتدربين.

٣. موضوع التدريب.

٤. الميزات النسبية للمدرب.

وفيما يلي عرض لبعض الأساليب التدريبية المستخدمة فى

البرنامج التدريبى وهى:

أولاً: المحاضرة:

وهى عبارة عن شرح وتوضيح لفظى لموضوع أو مشكلة يقوم به

شخص لديه خبرة فى هذا الموضوع لأعضاء جماعة فى حاجة إليه. وتعد

من الوسائل اللفظية الشائعة الاستعمال فى كثير من المجالات المختلفة.^(١)

وهى من أكثر الأساليب استخداماً فى البرامج التدريبية والتي يتم

فيها عرض الحقائق والمعلومات عن موضوع معين على عدد معين من

المتدربين فى وقت واحد ويقوم المدرب بالدور الرئيسى ولا يساهم المتدربون

فى المحاضرة إلا بالاستماع وقد يكون لهم الحق فى أن يسألوا بعض

الأسئلة ليستوضحوا بعض البيانات فى نهاية المحاضرة أو قبل نهايتها،

(١) محمد محمود مهدي: المدخل فى تكنولوجيا الاتصال الاجتماعى، الإسكندرية،

المكتب الجامعى الحديث، بدون سنة نشر، ص ١٧٨.

وتعتمد المحاضرة على المدرب الكفاء وعلى تخطيطه للمحاضرة وإعداده الجيد لها فى ضوء الهدف المحدد منها.^(١)

ولما كان التدريب على المهارات يتضمن إكساب الطلاب جوانب نظرية ومعرفية بالإضافة إلى زيادة خبراتهم العملية والتطبيقية. فتأتى المحاضرة كوسيلة للتعامل مع الجانب المعرفى النظرى وتوصيله للطلاب بأسلوب علمى مبسط وبطريقة مشوقة وجذابة تساهم فى عملية الفهم والاستيعاب.^(٢)

معنى هذا أن المحاضرة هى وسيلة يتكلم فيها المحاضر وينصت فيها المحاضرون لذلك فهى تعتمد على عنصرين أساسيين هما: المادة العلمية، شخصية المحاضر التى تبدو فى طريقة الإلقاء.^(٣)
ومن مميزات المحاضرة:^(٤)

- أ- تعتبر المحاضرة أحسن وسيلة لتقديم الموضوعات الجديدة.
- ب- تقدم المحاضرة بطريقة منطقية منظمة.
- ج- تعد من أرخص الوسائل خاصة فى مجال التعليم.
- د- يمكن للمحاضر تقديم كمية كبيرة من المعلومات فى وقت قصير.

(١) ماهر أبو المعاطى: دليل التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٣٧.

(٢) إبراهيم بيومى مرعى، ماجدى عاطف محفوظ: مرجع سبق ذكره، ص ١٨٤-

(٣) محمد سيد فهمى: تكنولوجيا الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، بدون سنة نشر، ص ١٩٥.

(٤) محمد محمود مهدي: مرجع سبق ذكره، ص ١٧٩.

- هـ - تدور المحاضرة حول موضوع يمثل أهمية بالنسبة للمستقبل.
- و- تصلح هذه الوسيلة عندما يكون عدد المتدربين كبير وعدد الخبراء محدود.
- ومن عيوب المحاضرة: ^(١)
- أ- صعوبة التعرف على مدى استيعاب المتدربين للمادة أثناء المحاضرة.
- ب- صعوبة توجيه عناية فردية للمتدربين.
- ج- صعوبة التركيز من جانب المتدربين على كلام المحاضر طوال فترة المحاضرة.
- د- ندرة فرصة إشراك المتدربين فى التفكير والمناقشات.
- هـ - أنها طريق واحد للاتصال فلا يستطيع المحاضر أن يعرف ما يدور فى أذهان السامعين ومقدار استيعابهم لما يلقى عليهم من دروس. ^(٢)

ثانياً: المناقشات:

تعتبر المناقشة أحد أساليب التدريب التى تسمح بحرية تبادل المعلومات والأفكار والآراء المتعلقة بموضوع معين بين المدرب والمتدربين وبين المتدربين وبعضهم البعض. ^(٣)

(١)نادية زغلول سعيد وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ١٦٦.

(٢)رياض أمين حمزوى، طلعت مصطفى السروجى: إدارة منظمات الرعاية الاجتماعية،

ط١، الإمارات، بدون ناشر، ١٩٩٨، ص ١٢٣.

(٣)رفعت عبد الحميد الشامى: مرجع سبق ذكره، ص ٦٧.

وتعرف المناقشة على أنها نشاط جماعى يأخذ طابع الحوار الكلامى المنظم الذى يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة.^(١)

وكذلك هى التعاون المقصود بين أشخاص يفكرون ويتناقشون معاً وجهاً لوجه كأفراد وكجماعات تعمل معاً تحت إشراف قائد الجماعة، وتعتبر من الوسائل الأساسية لدراسة المشكلة ومعرفة الأبعاد الأساسية.^(٢)

ويستخدمها المدرب عندما يريد أن يثير روح المشاركة والتعاون بين الطلاب (المتدربين) ويمكن للمناقشات الجماعية أن تعود بفائدة عالية لو روعى تناسق تشكيل الجماعة مع تباين خبراتهم بطريقة جيدة.^(٣)

كما يعرض المدرب فى هذه الطريقة موضوعاً أو قضية أو مشكلة أو حالة عملية على مجموعة المتدربين، ويطلب منهم مناقشتها والتوصل إلى حل لها ويعد هذا تدريباً ذهنياً للأفراد، حيث يتبادلون الآراء ويناقشون الحجج ويؤيدون ويعارضون ويدافعون ويقتنعون، وهم فى كل ذلك يستعملون خبرتهم ويستعينون بالمعلومات التى بحوزتهم.^(٤)

والمناقشة من الأساليب الفعالة فى إحداث التغيير فى جماعة التدريب ومن أهم مزاياها أنها تساعد المتدرب على معرفة الطريقة

(١) نصيف فهمى منقربوس: الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٥، ص ٢٣٢.

(٢) ضياء الدين إبراهيم نجم: الجماعات الاجتماعية "مداخل نظرية ومواقف تطبيقية"، مرجع سبق ذكره، ص ١٠٩.

(٣) أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، ط٣، الإسكندرية، مركز التنمية الإدارية، ١٩٩٨، ص ٣٤٤.

(٤) رياض أمين حمزى، طلعت مصطفى السروجى: مرجع سبق ذكره، ص ١٢٣.

السليمة لمواجهة المشاكل وكيفية التفكير فيها، وتتيح له فرصة التحليل والتعبير عن الرأي وتبادل الأفكار والمعلومات وتصحيح الأفكار الخاطئة.

ومن أهم عيوبها أنها لا تصلح لتدريب من ليست لديهم خبرة ومن ليس لديهم ما يساهمون به فى المناقشات.^(١)

ويرى الباحث أنه عند إجراء المناقشات يتم استخدام نوعين من الأسئلة:

أ- الأسئلة المفتوحة: وهى الأسئلة التى يمكن استخدامها فى تشجيع العفوية والتلقائية، وهى تسمح للمتدربين باستخدام لغتهم وتعبيراتهم الخاصة عند الاستجابة للأسئلة، وهذا يعتبر أسلوباً ناجحاً فى استمرار النقاش والتشجيع على المشاركة.

ب- الأسئلة المغلقة: وهى الأكثر جدوى فى قيادة المناقشة وتركيزه فى نقاط محددة، حيث أنها تتطلب إجابات محددة لأسئلة محددة فهى بالتالى تذكر المتدربين بالنقاط الرئيسية فى المناقشة.

ثالثاً: الندوة:

هى عبارة عن مناقشة متكاملة بين مجموعة من المتخصصين (المدرسين) فى موضوع معين وجمهور معين فى جوانب مختلفة من هذا الموضوع ويتناول المتخصصون الموضوع من جوانبه المتعددة كل منهم يتبادل من زاوية أو من جانب معين.^(٢)

(١) عبد الخالق محمد عفيفى، سعيد يمانى العوضى: مرجع سبق ذكره، ص ٤٩.

(٢) محمد سلامة محمد غبارى، السيد عبد الحميد عطية: الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩١، ص ١١٥.

ولذلك تعد الندوة وسيلة يتم بها تبادل المعلومات والخبرات والتفاعل بين المدربين والمتدربين حول موضوع معين بما يخلق روح الألفة والود.^(١)

ويمكن استخدامها فى المراحل الأولى للتدريب لزيادة معرفة الطالب بمجال ومؤسسة التدريب أو فى الموضوعات التى لها جوانب متعددة.^(٢)

كما أنها وسيلة تشترك فيها أكثر من مدرب فى تناول موضوع ما وعرضه وتحليله ومناقشته مع المتدربين.

وتتميز بأنها تعطى قدراً كبيراً ومتنوعاً من البيانات والمعلومات والحقائق لعدد كبير من المتدربين فى وقت واحد.

ولكن يؤخذ عليها اهتمامها بالنواحي النظرية دون الاهتمام بكيفية استخدام المتدربين لهذه المعارف النظرية فى التطبيق العملى.^(٣)
رابعاً: ورش العمل:

تعتبر ورش العمل من الأساليب المهنية التى تستخدم للعمل مع الجماعات بأنواعها المختلفة وإن كانت ترتبط بإنجاز المهام والتخطيط للبرامج والأنشطة التى تمارس مع العملاء. ليس ذلك فحسب بل كذلك

(١) محمد منير حجاب، سحر محمد وهب: المداخل الأساسية للعلاقات العامة المدخل الاتصالي، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، بدون سنة نشر، ص ١٨٨.

(٢) إبراهيم بيومى مرعى: الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى، مرجع سبق ذكره، ص ٣٥٢.

(٣) نادية زغلول سعيد وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ١٦٧.

تستخدم لتنمية المهارات الاجتماعية وتنشيط التفاعل وتنمية القدرة على العمل التعاونى المشترك.^(١)

وتعرف ورشة العمل بأنها جماعة من الأفراد وذوى اهتمام أو مشكلة مشتركة ترتبط بالمهنة غالباً ويجتمعوا معاً لفترة من الوقت لتحسين تخصصهم أو فهمهم حيث يهدف تدريبهم لتحسين المهارات أو الإمداد بالمعرفة الضرورية لأداء وظائفهم المستقبلية كما قد تركز الأهداف على مهارة أو أكثر لذا فإن المدة الزمنية لبرنامج تدريب ورشة العمل تتنوع فقد تستغرق الدورة التدريبية عدة ساعات- يوم- عدة أيام.^(٢)

ونجاح استخدام ورشة العمل يراعى ما يلى:^(٣)

- ١- أن توفر تدريب مركز للمتدربين لمهارة معينة.
- ٢- توظيف استعدادات وقدرات المتدرب العقلية والسمعية والبصرية جيداً.
- ٣- أن يلائم أسلوب التعلم المتدربين وطبيعتهم.
- ٤- تحديد أطار زمنى لورشة العمل وبرنامج التدريب.

ولورش العمل أهمية قصوى لتطبيقات الخدمة الاجتماعية كمهنة عامة ولخدمة الجماعة بصفة خاصة حيث أنها تسعى إلى تطوير الأعضاء (الطلاب) وإكسابهم المهارات اللازمة لصقل شخصياتهم.

(١) إبراهيم بيومى مرعى، ماجدى عاطف محفوظ: مرجع سبق ذكره، ص ١٨٧.

(٢) هشام الطالب: دليل التدريب القيادى، سلسلة التنمية البشرية، فلسطين، دار المستقبل،

١٩٩٨، ص ٣١٢.

(٣) أحمد ماهر: مرجع سبق ذكره، ص ٣٤٥.

وتتضح هذه الأهمية من خلال النقاط التالية: ^(١)

- ١- تستخدم ورش العمل فى تدريب الطلاب على مهارات العمل الجماعى والقيادة وتحمل المسئولية.
- ٢- تسعى ورش العمل إلى اتخاذ قرارات مدروسة قابلة للتنفيذ هدفها حل المشكلات وإشباع الاحتياجات.
- ٣- تستخدم ورش العمل لتحويل الأهداف العامة بعيدة المدى إلى برامج ومشروعات قابلة للتنفيذ.
- ٤- تستخدم ورش العمل كأداة أساسية فى التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية على المهارات المهنية المختلفة.
- ٥- تستخدم ورش العمل فى الدورات التدريبية التى تهدف إلى تطوير الأخصائيين الاجتماعيين فى مجالات الممارسة المتنوعة.

خامساً: الملاحظة:

الملاحظة فن يرتبط بقدرة الأخصائى الاجتماعى على أداء نشاطه المهنى، فاستخدام أسلوب الملاحظة يساعد الأخصائى على تحليل المواقف المختلفة التى تواجهه أثناء أدائه لعمله، إلى جانب استخدام معارفه ومهاراته استخداماً خلاقاً وفعالاً لتحقيق أهداف الملاحظة، ويجب أن تكون الملاحظة على درجة عالية من الكفاءة والقدرة على الأداء، بالإضافة إلى القدرة على تطبيق المعلومات النظرية بفاعلية، وبذلك يصبح أسلوب الملاحظة من الأساليب الأساسية للممارسة المهنية فى الخدمة

(١) إبراهيم بيومى مرعى، ماجدى عاطف محفوظ: مرجع سبق ذكره، ص ١٨٩

الاجتماعية وكذلك أحد أساليب التدريب المستخدمة فى البرامج التدريبية.^(١)

فالملاحظة هى الأداة الأولية لجمع المعلومات وهى النواة التى يمكن أن يعتمد عليها للوصول إلى المعرفة العلمية، والملاحظة فى أبسط صورها هى النظر إلى الأشياء وإدراك الحالة التى هى عليها.

وتعرف بأنها الأداة التى من خلالها نستطيع التحقق من سلوك الأفراد الظاهرى، عندما يعبرون عن أنفسهم فى مختلف مواقف الحياة اليومية.^(٢)

كما يلاحظ أن مصطلحى أدوات الملاحظة، وأسلوب الملاحظة "ليس مترادفين"، والمقصود بأدوات الملاحظة الأدوات التى يستخدمها أثناء الملاحظة لتسجيل الملاحظات مثل قوائم المراجعة، ومقاييس التقدير، والسجلات القصصية، أما المقصود بأسلوب الملاحظة عملية ملاحظة السلوك ذاتها تمهيداً لتسجيلها.^(٣)

وللملاحظة مزايا متعددة من أهمها: أنها تسمح بتسجيل السلوك وقت حدوثه وفى الحال، كما أنها تسجل السلوك التلقائى ولا تترك المجال للاعتماد على الذاكرة، كما أن الملاحظة تصلح فى دراسة الجماعات المحدودة الحجم، كالجماعات الصغيرة.

(١) محمد البدوى الصافى خليفة: المهارات المهنية للأخصائى الاجتماعى، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٥، ص ١١٣.

(٢) عبد الله محمد عبد الرحمن، محمد على البدوى: مناهج وطرق البحث الاجتماعى، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٢، ص ٣٨٣.

(٣) رجاء محمود أبو علام: مناهج البحث فى العلوم النفسية والتربوية، ط٣، القاهرة، دار النشر للجامعات، ٢٠٠١، ص ٤٣٣.

وذلك بالإضافة إلى أن عملية الملاحظة تستغرق وقتاً طويلاً من الباحث، وكثيراً من التكلفة، كما أن الملاحظة قد تؤدي إلى ظهور نوع من الألفة والمشاعر الشخصية بين الباحث والمبحوث مما قد يؤدي إلى التحيز في البحث والبعد عن الموضوعية.^(١)

سادساً: دراسة الحالات:

في محاولة لإبراز الواقع في عملية التدريب، يتم تعرض الدارسين لحالات من واقع العمل ويقوم الدارسون بتناول أبعادها من حيث المشاكل وأسبابها وحلولها البديلة وتقييم للبدائل المختلفة، ويرى البعض أن الاستفادة محدودة من دراسة الحالات حيث أنها لا تناسب بعض الدارسين كما أن البعض يتقاعس في تحضيرها، وعلى هذا لا يجب الاعتماد عليها بصورة أساسية وإنما بصورة مكملة.^(٢)

ويقصد بالحالة هنا موقفاً محدداً يتضمن إجراءات وتصرفات وسلوكاً معروضاً بطريقة محايدة مع توفير البيانات والمعلومات الأساسية اللازمة، ويطلب مناقشة الموقف وتحليله وتفسيره.

ومن أهم مميزاتاها. أنها تجعل المتدرب عضواً نشيطاً في التدريب بمشاركة حيث يقتصر دور المدرب على إرشاد وتوجيه المناقشة ويقوم المتدربون أنفسهم باقتراح الحلول المناسبة للحالة.

ومن عيوبها أنها لا تصلح إلا للمجموعات الصغيرة من المتدربين، كما أن وقت التدريب عادة لا يتسع للمناقشة الكاملة للحالة وبالتالي تبتز

(١) طلعت إبراهيم لطفى: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، القاهرة، دار غرب للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٥، ص ٨٠.

(٢) أحمد ماهر: مرجع سبق ذكره، ص ٣٤٣.

المناقشة دون التوصل إلى نتائج محددة، هذا بالإضافة إلى صعوبة توافر القادة المدربين الذين يمكنهم توجيه المناقشة بنجاح إذ يتطلب ذلك معلومات وخبرة ومهارة كبيرة ومعرفة بالنواحي المختلفة التي يتطلبها حل المشكلة أو الحالة المعروضة للمناقشة.^(١)

سابعاً: الزيارات الميدانية:

وهي عبارة عن زيارة للواقع ذاته للتعرف عليه ومشاهدته وهي تعتبر لها فائدة كبيرة في اكتساب الخبرات الواقعية وهي تساعد على أن لا يكون التعلم بالجانب النظري فقط إنما يتم التعرف على هذه الحقائق من خلال الرؤية مما يساعد على تعلم أفضل.^(٢)

ومن مميزات هذا الأسلوب إتاحة الفرصة للمتدربين لمشاهدة الواقع الميداني وهذا أكثر فائدة من المحاضرات النظرية، كما أنها تفيد القائمين على التدريب أيضا باكتسابهم الخبرة الميدانية.

ويؤخذ على هذا الأسلوب تكلفته العالية، كما أنه يحتاج إلى وقت طويل كما أنه قد يعطى المتدرب صورة غير واقعية عما يحدث في المؤسسات التدريبية.^(٣)

ثامناً: القيام بالبحوث النظرية والميدانية:

ارتبطت البحوث بالمنهج العلمي وخطواته المترتبة على بعضها البعض، كما أن البحوث تسعى إلى دراسة الواقع الفعلي من المشكلات

(١) ماهر أبو المعاطي على: دليل التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٣٩.

(٢) نصيف فهمي منقريوس: الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجيا المعاصرة، مرجع سبق ذكره، ص ١٩٠.

(٣) نادية زغلول سعيد وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ١٦٧.

وممارسات مختلفة يمكن الوصول إليها وتحليلها من خلال إطار علمي محدد.^(١)

ويتفرع عن هذه البحوث الميدانية التي يقوم بها طالب أو أكثر لبحث معين على الطبيعة وفي مكان العمل توصلًا إلى نتائج معينة تخدم التدريب خصوصاً في الحالات التي يتماثل فيها التدريب وتتحدد فيها الظروف والملابسات وبذلك يمكن التعرف في سهولة ويسر على مواطن الضعف والتوصل إلى العلاج من أقرب طريق.^(٢)

تاسعاً: لعب الدور:

هو مصطلح عام يرمز إلى التمثيل التلقائي للمواقف التي تحتوي على العلاقات الإنسانية، ولا يحتاج إلى نصوص مكتوبة ودون تدريبات طويلة^(٣).

فهو عبارة عن أسلوب يعبر الأعضاء بواسطته عن مواقف ومشكلات من واقع الحياة حيث يؤدونه بشكل تلقائي، ويستخدم كأسلوب تعليمي لاستكشاف عمليات التفاعل بين الأشخاص في مجتمع ما ومساعدة أعضاء الجماعة على فهم وإدراك أحاسيسهم ودوافع سلوكهم، وكذا مشاعر الآخرين ودوافع سلوكهم في المواقف الاجتماعية المختلفة، ولزيادة قدرتهم على أداء السلوك المتوقع والتصرف

(١) نصيف فهمي مقربوس، محمد الظريف سعد: مهارات العملية الإشرافية وتطبيقاتها

المهنية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠٥، ص ٢٢.

(٢) عبد الهادي الجوهري، إبراهيم أبو الغار: مرجع سبق ذكره، ص ١٧٦.

(٣) محمد سلامة محمد غباري، السيد عبد الحميد عطية: مرجع سبق ذكره، ص ١٢٧.

فى شئون حياتهم بشكل أفضل خاصة إذا ما واجهتهم مشكلات أو
اعترضتهم صعوبات فى المستقبل.^(١)

ولعب الدور هو هذا المنهج الذى يمثل فيه الأفراد أدوراً بسيطة
بطريقة تلقائية تكشف عن بعض مواقف الحياة الحقيقية عندهم،
وهكذا يكتسب الجميع فهما واستبصاراً جديداً للموقف.^(٢)

ويستخدم تمثيل ولعب الدور على نطاق واسع فى التدريب على
تنمية المهارات الاجتماعية فى التعريف بمشكلة ما، ويستعان بتمثيل
الأدوار كنقطة بداية لبرنامج تدريبي حيث يستخدم هذا الأسلوب فى
مساعدة الطلاب على فهم أدوارهم الاجتماعية، ذلك من خلال فهم
مشكلاتهم الاجتماعية التى تناقشها الجماعة التدريبية.^(٣)

ويمكن استخدام أسلوب لعب الدور فى مجالين، على
وجه الخصوص، وهما: ^(٤)

(١) استخدامه كوسيلة عرض حيث يعد المدرب مشهداً يشرح فيه
للأعضاء جوانب مشكلة ما، كإحدى مشاكل العلاقات الإنسانية
مثلاً. وقد يختار المدرب موضوع انتشار الفوضى وعدم التنظيم داخل

(١) كرم محمد الجندى: لعب الدور كأحد أساليب التعبير الذى يجب إضافتها لبرامج
خدمة الجماعة، المؤتمر الدولى الخامس عشر للإحصاء والحاسبات العلمية والبحوث
السكانية، جامعة عين شمس، ١٩٨٥، ص ٨٤.

(٢) عبد الرحمن العيسوى: العلاج النفسى، الإسكندرية، دار الفكر الجامعى، ١٩٩٥، ص
٢٤١.

(٣) إبراهيم بيومى مرعى: الاتصال وتطبيقاته فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، بدون ناشر،
بدون سنة نشر، ص ١٤٢.

(٤) رمضان محمد القذافى: مرجع سبق ذكره، ص ٤١١.

الجماعة مثلاً، ثم يترك للأعضاء التفكير فيما ينتابهم من مشاعر فى هذه الحالة قبل أن يطلب منهم اقتراح الحلول المناسبة واختيار أفضلها.

(٢) منح المتدرب فرصة التدريب على المهارات اللازمة للنقاش. فإذا ما افترضنا بأننا نرغب فى تطوير مهارات حل الخلافات مثلاً، فقد نختار أحد مواقف الخلاف الخيالية ثم نطلب من المتدرب بذل جهده لإنهاء الخلاف والتوصل إلى اتفاق بين الطرفين.

ومن أهم مزاياه: أنه أكثر فعالية فى تنمية المهارات والقدرات للمتدربين لأنها تتصل بمواجهة مواقف فى الحياة العملية لأنهم يتصرفون كما لو كانوا فى العمل، كما أن هذا الأسلوب يؤدى إلى المشاركة الفعلية والاندماج الحقيقى نتيجة التغيير المطلوب فى السلوك.

ومن عيوبه: أنه ليس من الممكن خلق الجو الحقيقى للعمل الذى تظهر وتعالج فيه المشكلة، كما أن فن التصرف ومعالجة المشاكل لا يمكن أن يكون نموذجياً بحيث يطبق فى جميع الحالات إذ أن لكل حالة ظروفها التى تقتضى تصرفاً معيناً يناسبها.^(١)

ويرى الباحث أن اختيار أسلوب التدريب يختلف فى كل موقف أثناء التدريب لطلاب الخدمة الاجتماعية باختلاف المشرف، وموضوع التدريب، ومؤسسة التدريب، وعلى من يضع البرنامج التدريبي أن يختار الأساليب المناسبة تبعاً للعوامل السابقة، وأن استخدام أكثر من أسلوب من أساليب التدريب فإنه سوف يساعد فى فعالية التدريب لإعداد طلاب

(١) ماهر أبو المعاطى على: إدارة المؤسسات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٢٩٨.

الخدمة الاجتماعية وإكسابهم مهارات العمل مع الجماعات، فمثلاً يمكن عند بداية التدريب أن تستخدم أسلوب المحاضرة لزيادة استيعاب طلاب التدريب للمعارف اللازمة لتدريبهم على مهارات العمل مع الجماعات، كما أن حلقات النقاش ودراسة الحالات تزود الطلاب بخبرات تتعلق بعملية الممارسة المهنية لمهارات العمل مع الجماعات ويراعى أن تكون الخبرات فى مستوى فهم الطلاب حتى يصل التدريب إلى الصورة الفعالة فى إعداد الطلاب مهنيًا ومهاريًا.

ثامناً: فلسفة التدريب على المهارات فى إطار طريقة العمل مع الجماعات:

ترتكز عملية التدريب على المهارات فى إطار طريقة العمل مع الجماعات على مجموعة من الحقائق الأساسية التى تبرز أهمية هذه العملية والتى تتمثل فى الآتى: ^(١)

١- أن عملية النمو الإنسانى تتطلب تدريب الأفراد على العديد من المهارات الاجتماعية التى تكفل لهم تطوراً إيجابياً فى شتى مجالات الحياة.

٢- يرى "كيرت ليفين Kert Levin" أن الجماعات تعتبر وسيلة أساسية لتحسين العلاقات بين الأفراد وتدريبهم على المهارات الاجتماعية المتنوعة الخاصة بتفاعلاتهم مع المواقف المختلفة.

٣- التدريب على المهارات عملية ضرورية لأى شخص مهنى لإتقان عمله وتحقيق الأهداف المهنية.

(١) إبراهيم بيومى مرعى، ماجدى عاطف محفوظ: مرجع سبق ذكره، ص ص ١٥١، ١٥٢.

٤- التدريب على المهارات مطلب ملح للتنمية البشرية والتوائم مع متطلبات التحديث والتغيير فى العصر الراهن.

٥- أخصائى الجماعة يستطيع القيام بعملية التدريب على المهارات لما له من خبرة بديناميات الجماعة وخبرة تطبيقية للأساليب المتنوعة التى عن طريقها يمكن تحقيق أهداف تلك العملية.

٦- عملية التدريب على المهارات عملية مستمرة تلجأ إليها المؤسسات للارتقاء بالكوادر البشرية وتحسين مستوى الكفاءة فى العمل وزيادة الإنتاج.

تاسعاً: تصميم وتنفيذ البرنامج التدريبى فى طريقة العمل مع الجماعات:

البرنامج التدريبى فى طريقة العمل مع الجماعات هو ذلك البرنامج الذى يركز وبوضوح على تطبيق واستخدام المهارات، والمعلومات، والمعارف، والخبرات التى تزيد من الكفاءة المهنية للطلاب الخدمة الاجتماعية وتمكنهم من الأداء المهنى الفعال فى ممارسة طريقة العمل مع الجماعات.

وعملية التصميم للبرنامج التدريبى تتحدد من خلال وضع أسئلة يجيب عنها المدربون بمعرفة مجال ممارستهم، ويجب أن تكون تلك الأسئلة قبل وأثناء الدورات التدريبية وبناء عليها يتم التخطيط للبرنامج التدريبى.^(١)

(١) عزا: عبد الجليل عبد العزيز: تقويم برامج تدريب الأخصائين الاجتماعيين على ممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى المجال التعليمى، مرجع سبق ذكره، ص ٦٩.

ويجب عند تصميم البرنامج التدريبي مراعاة الاعتبارات

التالية:^(١)

- ١- تحديد أهداف البرنامج التدريبي.
- ٢- حصر المواد التدريبية.
- ٣- تحليل المواد التدريبية وإعداد الإطار العام للبرنامج مع مراعاة أولويات تلك البرامج.
- ٤- وضع المناهج التفصيلية للبرنامج التدريبي.
- ٥- اختيار أسلوب التدريب لكل موضوع فى ضوء هدف البرنامج.
- ٦- تحديد الساعات اللازمة لكل موضوع بدقة.
- ٧- إعداد التكلفة التقديرية للبرنامج التدريبي فى ضوء اللائحة المعتمدة من رئيس الجهة.
- ٨- إعداد استمارات ونماذج التقييم.

كما يوضح النموذج التالى الذى يقدمه

"اكتراند Actrand" سبع خطوات رئيسية لإعداد برنامج تدريبي
وهى:^(٢)

- ١- يجب تحديد أهداف البرنامج التدريبي.

(١) محمد زكى أبو النصر وآخرون: الأسس النظرية والتطبيقية لإدارة مؤسسات مهنة

الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مطبعة الموسيقى، ١٩٩٧، ص ٢٤٥.

(٢) عبد الله محمد عبد الرحمن: إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية

والممارسة الواقعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠١، ص ١٤٨.

- ٢- يجب تطوير المقاييس التى يمكن عن طريقها تقييم عملية التدريب.
- ٣- تحديد مضمون البرنامج التدريبى للطلاب.
- ٤- تصميم أساليب وإعداد مواد التدريب اللازمة.
- ٥- تنفيذ البرنامج التدريبى على المتدربين.
- ٦- مقارنة مستوى المتدربين بعد التدريب وفقاً للمقاييس المعيارية.
- ٧- الاهتمام (برجع الصدى) الذى يعتمد على نظام التغذية المرتدة والتعرف على آراء المتدربين ومدى استفادتهم وتقييمهم للبرامج التدريبية.

ويرى آخرون أنه عند إعداد وتصميم البرنامج التدريبى يتضمن ذلك تحديد البرنامج قبل تنفيذه بفترة كبيرة وإعلانه للمدربين الذين وافقوا عليه، وكذلك للمتدربين الذين سيشترون فيه.^(١)

ويجب أن يوضح البرنامج ما يلى:

- ١- الهدف من البرنامج.
- ٢- أهم الموضوعات التدريبية.
- ٣- المشرف المسئول عن البرنامج.
- ٤- عدد الأيام التدريبية.
- ٥- نظام العمل فى كل يوم تدريبى.

(١) ماجدى عاطف محفوظ وآخرون: المهارات التطبيقية للإشراف فى العمل مع

الجماعات، مرجع سبق ذكره، ص ١٨٦.

- ٦- وسائل وأساليب التدريب التى سوف تتبع.
 - ٧- التوقعات الممكنة من المشاركة فى البرنامج.
 - ٨- واجبات المتدربين فى كافة مراحل التدريب.
- وهناك أهداف محددة لوضع وتصميم أى برنامج تدريبي ومنها ما يلي: ^(١)
- ١- سد الاحتياجات التى تم تحديدها من أجل تأهيل الممارسين.
 - ٢- تقديم حلول تدريبية لسد ثغرات فى الأداء أو كفاءة الممارسين.
 - ٣- سد احتياجات نشأت عند استخدام طريقة عمل أو تنفيذ أو تكنولوجيا جديدة.
 - ٤- مساعدة الممارسين على استيعاب هذا التغيير.
 - ٥- تقديم حلول للمشاكل الخاصة بأداء الممارسين.
 - ٦- تحسين المهارات والمعلومات والأداء داخل المنشأة.

وبالتالى عند الاهتمام بمراعاة هذه المعايير والأهداف السابق ذكرها عند وضع وتصميم البرنامج التدريبي فإن القائم بعملية التصميم هذه يضمن برنامج تدريبي يتميز بالكفاءة والفاعلية والقدرة على تحقيق الأهداف التى وضع من أجلها، وللوقوف على مدى تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه التى تم تحديدها مسبقاً فإن الأمر يستدعى القيام بعملية التقييم لهذا البرنامج التدريبي.

(١) عز: عبد الجليل عبد العزيز: تقويم برامج تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على ممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى المجال التعليمي، مرجع سبق ذكره، ص ٧٠.

الشروط الواجب توافرها فى البرنامج التدريبي الجيد للتصميم:^(١)

- (١) أن يحقق التلبية المباشرة للاحتياج الذى أعد من أجله.
- (٢) أن يلائم مستوى الدارسين المعد من أجلهم.
- (٣) أن يراعى فيه مبادئ الأهم فالمهم فالمستحق مع الاقتصاد على الأهم كلما أمكن.
- (٤) التسلسل المنطقى.
- (٥) أن يقرر له الوقت الكافى.
- (٦) أن يبدأ وينتهى فى الوقت المناسب.
- (٧) مراعاة التنسيق من المواد والمحاضرين والمدرسين.
- (٨) إلا يفقد فيه عنصر التنوع لتحقيق التشويق.
- (٩) التقسيم المنطقى لوحدات الدرس.
- (١٠) تقارب مستويات الدارسين.
- (١١) استخدام الأسلوب التدريبي المناسب.
- (١٢) استخدام الإمكانيات المتاحة بقدر الامكان.

عاشراً: **تقويم البرامج التدريبية فى طريقة العمل مع الجماعات:**

يمثل تقويم البرامج التدريبية أحد المجالات الهامة لبحوث العمليات والتي على أساسها يمكن تقرير مدى النفع المتحقق من نشاط التدريب فمقررات وبرامج التدريب شأنها فى ذلك شأن مجالات الخدمة الاجتماعية يجب أن تخضع للمتابعة والتقويم، ورغم أهمية التقويم إلا أن

(١) عبد الرحمن توفيق: مرجع سبق ذكره، ص ٢٨٢.

القلة النادرة من المنظمات بما فى ذلك تلك المنظمات المتخصصة فى تقديم خدمات التدريب من يمارس عملية التقييم على أساس علمى منظم، وتحتوى عملية التقييم أساساً على تحديد المقاييس التى تستخدم كمعايير لفاعلية التدريب وتصميم استراتيجية التقييم، وهذان العنصران يكونان معاً خطة تقسيم نشاط أو برنامج التدريب.^(١)

فوجود برنامج للتدريب وهيئة قائمة على تنفيذه والإشراف عليه لا يدل فى حد ذاته على ان عملية التعلم تسير بالشكل المطلوب وأن أهداف التدريب ستتحقق فى نهاية الفترة الموضوعة للبرنامج، لذا يدخل ضمن مسئولية مدير التدريب ليس فقط التخطيط للبرنامج وتوفير احتياجات التنفيذ ومتطلباته، وإنما أيضا التحقق خلال تنفيذ البرنامج من أنه يسير فى الطريق الصحيح وأنه فى النهاية سيعطى النتائج المطلوبة.^(٢)

فعملية تقييم البرنامج التدريبي تحكم بصورة مسبقة على ما إذا كانت نفس البرامج ستنجح فى المستقبل أم لا مما يفيد فى تحسين وتطوير الأنظمة والبرامج التدريبية التى يتوقع القيام بها مستقبلاً وإلا فإن عدم التقييم سوف يؤدى إلى فشل كثير من البرامج التدريبية.^(٣)

(١) هناء حافظ بدوى: إدارة المؤسسات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٩، ص ١٨٦.

(٢) صلاح الشنوانى: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية "مدخل الأهداف"، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، ١٩٩٩، ص ١٥٥.

(٣) أحمد صقر عاشور: إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٥، ص ٢٧٤.

وبناء عليه تتحدد أهداف تقويم البرامج التدريبية فيما يلي:

- ١- معرفة مدى استفادة المتدربين من التدريب وما وصلوا إليه من كفاية.
- ٢- معرفة نواحي القوة والضعف فى البرامج التدريبية المنفذة.
- ٣- التعرف على مقدار ما تم إنجازه من خطة التدريب وما تم تحقيقه من أهدافها.
- ٤- قياس مدى صلاحية البرامج التدريبية فى تلبية الاحتياجات التدريبية.
- ٥- قياس كفاية المتدربين ومدى صلاحيتهم لممارسة العمل التدريبى.
- ٦- مقارنة الفوائد الناتجة عن البرنامج بمقدار الإنفاق المادى عليه لتحديد جدوى البرنامج.
- ٧- قياس كفاية إدارة البرنامج من مشرفين وطلاب.
- ٨- المساهمة فى تطوير البرنامج التدريبى من حيث التصميم والتنظيم.^(١)
- ٩- التعرف على ما إذا كان هناك أعطال فى الاتصال بين المدربين والمتدربين.
- ١٠- تحديد العوامل والأسباب التى أدت إلى نجاح البرنامج التدريبى أو فشله.

(١) المنظمة العربية للتربية والعلوم: تقويم البرامج التدريبية فى الوطن العربى، المجلة

العربية للبحوث التربوية، السنة الثانية، العدد الأول، ١٩٨٢، ص ١١٥.

١١- اكتشاف معوقات نجاح البرنامج فى تحقيق أهدافه.

١٢- اكتشاف الأهداف التى تم تحقيقها بالفعل.^(١)

وعملية تقويم أى برنامج تدريبيى يجب أن تشمل ثلاثة أطراف رئيسية وهى التى تمثل العملية التدريبية فى مجموعها وهذه الأطراف هى:^(٢)

١- برامج التدريب.

٢- المتدرب.

٣- القائمون بالتدريب.

وستتناول هذه العناصر بشئ من التفصيل:

أ- برامج التدريب:

حيث يتضمن تقويم برنامج التدريب ما يلى:

١- أهداف البرنامج التدريبيى.

٢- تصميم البرنامج التدريبيى وتنظيمه من حيث المحتوى وإعداده ومدى ملائمة المكان والزمان للتدريب.

٣- عملية التدريب (أى مكوناتها).

٤- النتائج النهائية من البرنامج التدريبيى.

(١) سيد محمد عبد العال: برنامج تدريب T.O.T ، القاهرة، المركز العرى للتنمية

المتكاملة، غير منشورة، ١٩٩٦، ص ٣٠.

(٢) رشاد أحمد عبد اللطيف: إدارة المؤسسات الاجتماعية فى الخدمة الاجتماعية،

الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة، ٢٠٠٧، ص ١١٢ : ١١٣.

ب- المدرب:

ويتضمن تقييم المدرب ما يلي:

- ١- رد فعل المدرب تجاه التدريب.
- ٢- المعلومات التي حصل عليها من البرنامج وتأثيره على تعديل سلوكه واتجاهاته.
- ٣- النتائج التي تظهر في أداء المدرب وعلاقات ومعاملاته مع المدرب.

ج- المدرب:

- ١- كمية المعلومات والمهارات التي قدمها للمتدربين.
 - ٢- أسلوب المعاملة للمتدربين وحثهم على اكتساب الخبرات.
 - ٣- ما يتوفر لديه من مهارات وخبرات مرتبطة بمجال التدريب.
- وتختلف العناصر التي يجب تقييمها في كل من البرنامج التدريبي والمتدرب والمدرب باختلاف المرحلة التي يتم فيها التقييم.
- ويمكن تقييم محتوى البرنامج التدريبي من خلال تعليقات المدربين والمتدربين أثناء تفاعلهم مع الموضوعات التدريبية داخل أنشطة البرنامج التدريبي، ويمكن تقييم أيضا هذا المحتوى من خلال تقديم المهارات والمعارف الجديدة والوقوف على مدى ارتباطها باحتياجات المتدربين.

كما يتنوع تقويم البرنامج التدريبي فى غايته وأهدافه ومنها: ^(١)

١- التقويم التحليلى: ويجرى عادة عند مرحلة التخطيط للبرنامج التدريبي.

٢- التقويم المرحلى البنائى: ويجرى عادة عند تنفيذ البرنامج بهدف التعرف على كفاية التحصيل ومدى ملائمة ظروفه للمتدربين ثم توجيه عمليات التدريب حيال ذلك.

٣- التقويم النهائى الكلى: ويجرى عادة عند انتهاء البرنامج التدريبي، ويتخذ أساليب عملية أو كتابية أو شفوية، وذلك حسب طبيعة كل برنامج، ويهدف إلى التعرف على درجة تحصيل المتدربين للأهداف التدريبية.

٤- التقويم الميدانى: وهو ما يقوم به المختصون بمثابة المتدربين فى مواقعهم للتحقق من كفاية ما تعلموه لمسئولياتهم الوظيفية.

وتقويم البرنامج التدريبي له مراحل ومنها: ^(٢)

(١) التقويم قبل تنفيذ البرنامج التدريبي:

ويتم فى هذه المرحلة التعرف على:

- المعلومات المتوفرة لدى المتدربين.

(١) فيصل ناصر الهاجرى: المشكلات التى تواجه المعلمين المتحقين ببرامج التدريب

أثناء الخدمة بمركز التدريب التربوى بالدمام، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الملك سعود، الرياض، ٢٠٠٤، ص ٣٨.

(٢) عبد الحكيم موسى: تقويم برامج مركز الدراسات التربوية بكلية التربية من وجهة نظر

مديرى المرحلة الابتدائية والمتوسطة والثانوية والموجهين التربويين على مدى ثلاث

أعوام، مجلة جامعة أم القرى، العدد الثانى عشر، ١٩٩٧، ص ١٣٧.

- معرفة الوظائف التدريبية للمتدربين.
- معرفة البرامج التي تم تنفيذها داخل المؤسسة وخارجها.
- التعرف على المشكلات التي تواجه المتدربين في أعمالهم.
- تقييم المواد التي يجب أن يتضمنها البرنامج التدريبي.

(٢) التقييم أثناء تنفيذ البرنامج التدريبي:

- يشمل المدخلات والعمليات والمخرجات التي تحتوى على ما يلي:
- تقييم البرامج من حيث مدى ملائمتها للاحتياجات التدريبية وتقييم أهداف البرنامج. التأكد من سلامة وضع المتدربين وإزالة أى مشاكل تواجههم.
 - التأكد من كفاءة ومناسبة المدرب والبرنامج التدريبي والمدة الزمنية لحاجات ورغبات المتدربين.
 - التأكد من المعلومات وردود الأفعال التي وردت للبرنامج التدريبي.

(٣) التقييم بعد انتهاء البرنامج التدريبي:

هذه الخطوة هي التي تحدد نجاح البرنامج التدريبي أو فشله، وتتم لعلاج القصور الذي حدث في البرنامج، ومن المناسب بعد انتهاء التدريب بفترة إعادة تقييم سلوك المتدرب.

وعند القيام بعملية تقييم البرنامج التدريبي على المدرب القائم
بالبرنامج التدريبي إن يضع أمام عينة مجموعة من الأسئلة ليحاول الإجابة
عليها عملياً عند التقييم وهي: (١)

- ما هي البيانات اللازم توافرها من أجل التقييم الموضوعي للبرنامج
التدريبي؟

- ما هي الأساليب اللازمة لتقييم البرنامج التدريبي؟

- ما هي خطوات التقييم؟

- ما هي المهارات اللازمة لتقييم البرنامج؟

- كيف يتم الاستفادة من نتائج التقييم؟

وإذا ما تمكن المدرب من الإجابة عملياً على مثل هذه الأسئلة
أثناء عملية التقييم فهو بذلك يضمن تحقيق الأهداف من وراء تصميم
البرنامج التدريبي.

حادى عشر: معوقات البرنامج التدريبي فى طريقة العمل مع الجماعات:

هناك بعض المعوقات التى قد تحول دون تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه
أهمها:

١- أن تتضمن محتويات البرنامج التدريبي موضوعات تفوق طاقة
وإمكانات المتدربين.

٢- عدم تناسب محتويات البرنامج التدريبي مع الاحتياجات الفعلية
المطلوبة للمتدربين والمؤسسة التدريبية.

(١) عز: عبد الجليل عبد العزيز: تقييم برامج تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على
ممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى المجال التعليمي، مرجع سبق ذكره، ص ٧٣.

- ٣- عدم توافر المدربين المعدين إعداداً جيداً للقيام بعملية التدريب والإشراف عليها.
- ٤- عدم اختيار الأسلوب التدريبي أو الأساليب المناسبة للتدريب من حيث محتويات البرنامج ونوعية المتدربين.
- ٥- عدم التنفيذ الجيد لبرنامج التدريب وكذا نظام جيد للمتابعة.
- ٦- عدم تقييم برامج التدريب لمعرفة جوانب القوة والضعف والاستفادة من جوانب القوة وتلافى الضعف فى إعداد البرامج التدريبية التالية.
- ٧- عدم اقتناع كل من المتدرب والمدرّب بأهمية التدريب ودوره فى إكساب وتنمية المهارات والخبرات لدى المتدرب للقيام بالمهام المطلوبة منه.^(١)
- ٨- عدم توافر أدوات وأساليب تقييم مقننة وسهلة التطبيق.
- ٩- عدم وجود وعى لدى المتدربين والمدربين بأهمية تقييم برامج التدريب.
- ١٠- عدم توفر معلومات وإحصائيات دقيقة تساعد على تقييم البرامج التدريبية.
- ١١- عدم التخطيط المسبق لعملية تقييم البرامج تؤدى إلى إعاقة العملية التدريبية.^(١)

(١) نادية زغلول سعيد وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ص ١٧١ : ١٧٢.

- ١٢- عدم موضوعية بعض الاختبارات المستخدمة فى التقويم.
- ١٣- عدم استخدام أدوات متنوعة لجمع المعلومات فى تقديم البرامج التدريبية.
- ١٤- لا يوجد تعاون بين كافة الأطراف المرتبطة بالبرامج التدريبية أثناء التقويم.^(٢)
- ١٥- نقص المهارة والخبرة لدى بعض المشرفين القائمين بعملية التدريب.
- ١٦- التكرار فى عرض الموضوعات المطروحة بالبرامج التدريبية وعدم مراعاة التجديد والتحديث بها.
- ١٧- عدم اقتناع الطالب بالبرنامج التدريبى الممارس داخل قاعات التدريب.
- ١٨- الرغبة لدى بعض المتدربين (الطلاب) فى السيطرة على كل وقت البرنامج التدريبى لعرض آرائهم ومقترحاتهم مما يؤدى إلى انزواء باقى المتدربين، وبعدهم عن المدرب (المشرف) والبرنامج التدريبى.
- ١٩- عدم الاستعانة بالخبراء فى التدريب وأساتذة الجامعة المتخصصين فى مجال طريقة العمل مع الجماعات.
- ٢٠- عدم استخدام الأساليب التدريبية المتنوعة والحديثة بالبرنامج التدريبى.

(١) فائز، أحمد رواس: تقويم برامج مركز التدريب التربوى بالرئاسة العامة لتعليم البنات فى مكة وجدة من وجهة نظر المدربات والمتدربين، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ٢٠٠١، ص ٣٧.

(٢) عبد الحكيم موسى: مرجع سبق ذكره، ص ١٣٨.

- ٢١- عدم وجود نظام ثابت ومحدد لمتابعة وتقويم البرنامج التدريبي.^(١)
- ٢٢- عدم القدرة على الابتكار والإبداع فى العملية التدريبية حتى إنها تبدو نمطية.
- ٢٣- الخبرات السيئة السابقة لدى المتدربين (الطلاب) بخصوص البرامج التدريبية.
- ٢٤- حضور البرنامج التدريبي بصورة شكلية وعدم الاهتمام بمدى الاستفادة.
- ٢٥- عدم المشاركة الفعلية فى التدريبات المرتبطة بالبرنامج التدريبي.^(٢)
- ويضيف الباحث بعض الملاحظات التى تعوق البرنامج التدريبي فى تحقيق أهدافه وهى:

- ١- عدم مراعاة المشرف للاحتياجات التدريبية للطلاب.
- ٢- عدم قدرة المشرف على الشرح الواضح للمهارة المراد التدريب عليها.
- ٣- عدم توافر أماكن مناسبة لتدريب الطلاب داخل المؤسسات.
- ٤- ضيق الوقت المخصص للتدريب على المهارات المهنية.
- ٥- تعارض مواعيد التدريب مع أنشطة المؤسسة وخدماتها.
- ٦- عدم صلاحية بعض المؤسسات لتدريب الطلاب.

(١) عز، عبد الجليل عبد العزيز: تقويم برامج تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على ممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى المجال التعليمي، مرجع سبق ذكره، ص ٧٦.

(٢) ماجدى عاطف محفوظ وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ١٨٩.

- ٧- عدم كفاية الإشراف المؤسسى على طلاب التدريب.
 - ٨- زيادة عدد الطلاب بما يفوق سعة المؤسسة.
 - ٩- افتقار المؤسسة إلى ممارسين على مستوى تدريب عالى.
 - ١٠- عدم التحديد الدقيق للتدريب على المهارات فى البرنامج التدريبى.
 - ١١- العشوائية فى تنفيذ البرنامج التدريبى.
 - ١٢- عدم التنوع بين موضوعات البرنامج التدريبى.
 - ١٣- عدم توفير الوسائل اللازمة لإكساب الطلاب مهارات العمل مع الجماعات.
 - ١٤- عدم وجود أنشطة فعلية تسمح باكتساب المهارات.
 - ١٥- عدم كفاية الإشراف المؤسسى على طلاب التدريب.
 - ١٦- عدم اهتمام هيئة الإشراف المؤسسى بإكساب الطلاب مهارات العمل مع الجماعات.
- ثانى عشر: شروط نجاح البرنامج التدريبى فى طريقة العمل مع الجماعات:

لكى ينجح أى برنامج تدريبى ينبغى أن تتوفر فيه الشروط الآتية:^(١)

- ١- أن ترتبط أهداف البرنامج التدريبى بأهداف المؤسسة التى يمارس بها.

(١)نادية زغلول سعيد وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ص ١٧٠: ١٧١.

- ٢- أن تناسب محتويات البرنامج التدريبي وأساليبه مستوى المتدربين واحتياجاتهم الفعلية.
- ٣- توفير الجدية لدى المتدربين وتزايد رغبتهم في الاستفادة من محتوى البرنامج التدريبي.
- ٤- وجود نظام للمتابعة المستمرة لبرنامج التدريب بهدف التأكد من:
- (أ) أن البرنامج يسير وفق برنامجه الزمني الموضوع له.
- (ب) التغلب على الثغرات التي قد تعوق تحقيق البرنامج لأهدافه.
- ٥- وجود نظام لتقويم البرنامج التدريبي يكون الهدف منه.
- (أ) التأكد من تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه.
- (ب) معرفة مدى تحقيق البرنامج لتلبية الاحتياجات التدريبية للمتدربين.
- (ج) الوقوف على ما وصل إليه المتدربين في عملهم من مهارة وكفاءة نتيجة برنامج التدريب.
- ٦- ضرورة التخطيط العلمي المدروس بعناية حتى لا يكون البرنامج التدريبي عشوائياً، ونوعية التخطيط هنا تعنى:^(١)
- (أ) التعرف على احتياجات الجهة المختصة من جانب ومستويات المتدربين من جانب آخر ومراعاة التوازن بينهما.
- (ب) ملائمة محتوى البرنامج من المادة العلمية والتطبيقية لمستوى المتدربين واتساقه مع الهدف من البرنامج التدريبي.

(١) حسنى إبراهيم الرباط وآخرون: الإدارة في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠٣، ص ١٨٧.

- (ج) اختيار الأساليب والوسائل التدريبية التى تتناسب مع طبيعة المادة العلمية والغرض منها.
- (د) مراعاة التجانس فى جماعة المتدربين.

مؤشرات البرنامج التدريبي الناجح^(١)

(العائد)

(محاوور البرنامج التدريبي)



(١) ماجدى عاطف محفوظ وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ١٩٣

ويمكن للباحث أن يضيف عدة شروط للنجاح البرنامج التدريبي وذلك من خلال إشرافه على البرامج التدريبية لطلاب الخدمة الاجتماعية وهي:

- ١- يجب الاستعانة بالخبراء والمتخصصين فى مجال التدريب وفى مجال ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وخاصة فى الجانب المهارى للاشتراك بالبرنامج التدريبى.
- ٢- ضرورة وجود المشرف التدريبى الفعال القادر على إدارة البرنامج التدريبى وتحقيق الأهداف من ورائها (وذلك باستخدامه لأحداث النظريات، والنماذج العلمية، والأساليب والتكنيكات فى طريقة العمل مع الجماعات لإكساب المتدربين المهارات والخبرات والمعارف لتطبيقها بأفضل صورة ممكنة).
- ٣- العمل على توافر المكان المناسب للتدريب والذى يتمشى مع ظروف المتدربين.
- ٤- العمل على مراعاة الفترة الزمنية المناسبة للبرنامج التدريبى من أجل استيعاب المتدربين لكل ما حصلوا عليه من مهارات وخبرات خاصة بطريقة العمل مع الجماعات.
- ٥- يجب تنوع أساليب التدريب المستخدمة فى البرنامج التدريبى وذلك حسب كل موضوع لدى المتدربين.
- ٦- مساعدة المتدربين على الاشتراك فى وضع وتصميم محتوى البرامج التدريبية.

٧- اقتناع كلاً من المدرب والمتدرب بأهمية التدريب فى تنمية مهارات العمل مع الجماعات حتى يكون جاد أو حريصاً على الاستفادة من البرنامج التدريبي.

٨- الاستفادة من نتائج التقويم فى تطوير وتخطيط البرامج التدريبية المستقبلية.

وبالرغم من أهمية شروط نجاح البرنامج التدريبي التى تسعى إلى تحقيق أهدافه إلا أنه قد لا تتوافر كل هذه الشروط بالبرنامج التدريبي وذلك نظراً لبعض المعوقات التى قد تواجه البرنامج.

الفصل الرابع



المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات

- مقدمة

- أولاً: أهمية المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.
- ثانياً: خصائص المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.
- ثالثاً: مستويات المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.
- رابعاً: شروط اكتساب المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.
- خامساً: متطلبات بناء المهارات لطريقة العمل مع الجماعات.
- سادساً: مكونات المهارة الاجتماعية.
- سابعاً: مراحل اكتساب المهارة.
- ثامناً: العوامل المؤثرة في اكتساب المهارة.
- تاسعاً: أسس وأساليب اكتساب المهارة.
- عاشراً: معوقات اكتساب المهارة.
- حادى عشر: مهارات العمل مع الجماعات.

- أ- المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية.
- ب- المهارة فى وضع وتصميم البرنامج.
- ج- المهارة فى حل المشكلة.

مقدمة

إن المهارات المهنية هي إحدى الدعائم الأساسية والمقومات الهامة لممارسة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الجماعات بصفة خاصة وهي تختص بالجانب الفنى والتطبيقى فى المهنة ، وتعتمد فى المقام الأول على شخصية طالب الخدمة الاجتماعية واستعداداته ومدى إعداده المهني ، ومدى فهمه واستيعابه للمعارف المهنية التى يتلقاها ويمر بها فى تدريبه ، ويتوقف ذلك على نجاحه كممارس مهني فى أداء دوره فى مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية على ما لديه من معارف وقيم وخبرات ، بالإضافة إلى قدرته على التطبيق العملى فى تناسق وتناغم بشكل منظومى.^(١)

وتعتبر المهارات المهنية فى الخدمة الاجتماعية ضرورة أساسية فى نجاح الممارسة حيث أنها أحد المكونات التى توجه المسارات الصحيحة بشكل واضح ومحدد ، وتوضح هويتها المهنية والإنسانية من خلال ممارستها مع الوحدات المختلفة تبعاً لموقف التعامل ، كما أنها توفر المؤشرات المناسبة التى يمكن أن تكون أساساً لتقويم ممارسة المهنة بالمؤسسات الاجتماعية والخطوات الفعلية التى تحقق أهداف عملية المساعدة بصورة أفضل.^(٢)

(١) سحر فتحى مبروك: المهارات المهنية للأخصائى الاجتماعى فى اكتشاف ورعاية الموهوبين، المؤتمر العلمى السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٣، ص ٣٠٤.

(٢) نصيف فهمى منقربوس، ماهر أبو المعاطى على: مرجع سبق ذكره، ص ٥٩ : ٦٠.

ومن هذا المنطلق تعد قضية إكساب الطلاب المهارات الاجتماعية ذو أهمية بالغة لأن الطالب قد يكون لديه المعرفة العلمية التي تساعده على التفاعل الإيجابي مع الآخرين فى المواقف المختلفة ولكن تنقصه القدرة العلمية على ممارسة هذه المعرفة فى الواقع الاجتماعى مما يتطلب إكساب الطالب المهارات اللازمة لتطبيق المعارف العلمية من خلال عملية التفاعل الاجتماعى فى الحياة الاجتماعية وصولاً للأهداف المبتغاة من اكتساب تلك المهارات.^(١)

وتركز المهارة على خمس أبعاد تتمثل فى:^(٢)

- ١- تشمل كل من السلوكيات اللفظية وغير اللفظية.
- ٢- يمكن اكتسابها وتعلمها.
- ٣- تنشأ المهارة نتيجة التفاعل الإيجابي بين الفرد وغيره من أفراد المجتمع.
- ٤- لا بد من أن يكون سلوك الفرد مقبول اجتماعياً كى يحكم عليه بالمهارة.
- ٥- الأهداف والنتائج المترتبة على تلك السلوكيات وذلك فيما يتعلق بالشخص والعلاقات بين الأشخاص هى أحد الأحكام الخاصة بكونها مهارة.

(١) أمانى البيومى درويش: دور المعسكرات فى إكساب طلاب الخدمة الاجتماعية المهارات الاجتماعية، المؤتمر العلمى السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٤، ص ٢٠٥٠.

(٢) منى أبو بكر زيتون: اختلاط المراهقين فى التعليم وأثره فى مهاراتهم الاجتماعية، ط١، القاهرة، دار الكتاب الجامعى، ٢٠٠٥، ص ص ٧٥ : ٧٦.

كما تعتمد المهارة عند المهنيين على البناء النظرى الذى يدور حول متطلبات التعليم والتدريب وتنتج عنه عمليات ثلاث هى: ^(١)

- ١- الاختيار الواعى للمعلومات والهدف المهنى.
 - ٢- تفاعل المعلومات المختارة مع القيم المهنية.
 - ٣- التعبير عن هذا التفاعل بالنشاط المهنى المناسب للموقف.
- ولتحقيق ذلك يجب أن يركز البرنامج التدريبى لإكساب المهارات المهنية على ثلاث محاور هى: ^(٢)

- ١- التخطيط للبرنامج التدريبى بعناية.
- ٢- توزيع البرنامج على المدى الزمنى.
- ٣- تصميم النماذج بشكل يضمن نقل المعارف والمهارة إلى الواقع مما يساعد المتدربين على اكتساب إمكانية استخدام المعارف الجديدة وممارسة المهارات المكتسبة.

أولاً: أهمية المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات:

- ١- تعتبر المهارات المرتبطة بالممارسة المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات أحد الأسس التى تقوم عليها خدمة الجماعة كأحد طرق الخدمة الاجتماعية فى عملها مع الجماعات. ^(٣)

(١) محمد رنعت قاسم: نصيف فهمى منقرس: مرجع سبق ذكره، ص ٤١.

(٢) المرجع السابق ذكره، ص ٤١.

(٣) محمد شمس الدين أحمد: العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع

سبق ذكره، ص ٣٧.

- ٢- تقوم على مهارات الممارسة عملية المساعدة التي يقدمها الأخصائى للجماعة وللأعضاء داخل اجتماعات الجماعة وخارجها.
- ٣- تعتبر مهارات الممارسة المهنية الركيزة الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية التي تعتمد على تأثير فرد واحد - وهو الأخصائى - فى عميل - وهو فرد أو عضو أو جماعة - تأثيراً هادفاً، ولكى تنمو هذه المهارة لابد من توافر الاستعداد والتعليم والتدريب.^(١)
- ٤- تعد المهارات ركيزة أساسية من ركائز ميثاق شرف الممارسة للأخصائيين الاجتماعيين من أجل تقوية الممارسة.
- ويرى الباحث أنه تتضح أهمية مهارات العمل مع الجماعات فى هذه الدراسة فيما يلى:

- تدعيم قدرات وإمكانيات طالب الخدمة الاجتماعية على التعامل الجيد مع مختلف المواقف التى تواجهه مع الأفراد والجماعات والمجتمعات.
- تزيد من ثقة طالب الخدمة الاجتماعية فى قدراته وتسهم فى صقل خبراته حيث تهيئ الفرص للابتكار والإبداع فى مجال العمل.
- تزيد من أهمية وفاعلية البرامج التى يمارسها طلاب الخدمة الاجتماعية وتؤكد ثقلهم وفعالية تأثير دورهم المهنى.
- تزيد من الاتصال بين مهنة الخدمة الاجتماعية والمهن المرتبطة بها.

(١) محمد شمس الدين أحمد وآخرون: طريقة خدمة الجماعة (بين النظرية والتطبيق)، القاهرة، العمرانية، ٢٠٠١، ص ص ٢٠٥ : ٢٠٦.

ثانياً: خصائص المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات:

تعددت وجهات النظر حول خصائص المهارة وسوف يتم عرض عدد من وجهات النظر على النحو التالي:

يرى د. إبراهيم بيومي خصائص المهارة فى: ^(١)

- ١- صفة مرتبطة بالأداء الفعلى وليست مرتبطة بوجود القدرة ذاتها فلا معنى لتملكها وتترك خاملة راکدة لم تستثمر.
- ٢- صفة تجمع بين القدرة الخاصة الوراثية (الميل المهنى) والتدريب المقنن.
- ٣- حصيلة طاقة وراثية وأخرى مكتسبة.
- ٤- تجمع بين العقل والعاطفة (الميل) والممارسة (الأداء).
- ٥- المهارة صفة ديناميكية متطورة إلى الأمام دائماً وغير قابلة للتراجع.
- ٦- يمكن إخضاعها للقياس الكمى والكيفى.
- ٧- تتأثر سلباً بالعوامل الاجتماعية والنفسية.
- ٨- هى صفة ترتبط بالكيف وليس بالكم.
- ٩- المهارة سبيل إلى الخلق والإبداع.
- ١٠- تتحدد فى مرحلة الشباب المبكر (عند ظهور الميل المهنى).

(١) إبراهيم بيومي مرعى: مهارات التدخل المهنى فى خدمة الجماعة وتطبيقاتها، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، بدون سنة نشر، ص ص ٣٣: ٣٤.

١١- كفاءتها رهن بالتدريب الكفاء المستمر والمتكامل.

بينما يرى د. محمد رفعت قاسم وآخرون أنها: ^(١)

- ١- يمكن اكتسابها وتميئتها من خلال التعلم.
- ٢- تقاس من خلال أداء (التمييز - الجودة - السرعة).
- ٣- ترتبط بالمعارف والقدرات.
- ٤- يحتاج اكتسابها ونموها إلى استعداد شخصى وقدرات عقلية وجسمية وسلامة الحواس.
- ٥- يرتبط نموها بتدريب الطلاب على مزج المعارف والخبرات بالشواهد الواقعية والربط بين الأفكار والوقائع.
- ٦- تحتاج كل مهارة إلى اكتساب معارف محددة ترتبط بهذه المهارة وتؤدى إليها بشكل أو بأخر وليس كل أنواع المعارف مهارات.

كما يرى ويلفورد Welford بأن المهارات لها خصائص تميزها وهى: ^(٢)

- ١- أنها تتضمن نشاط مرتب ومنظم فى العلاقة بين الهدف والموقف.
- ٢- المهارات يتم تعلمها بصورة تدريجية من خلال خبرات متراكمة أو مكررة.
- ٣- المهارات تتضمن أفعال ترتب ترتيب منظم ومخطط.

(١) محمد رفعت قاسم وآخرون: التدريب على مهارات العمل الاجتماعى، مرجع سبق

نكر، ص ص ١٠: ١١.

(2) Pamela Trevithick: **Social Work Skills**, 2nd ed, England, open University Press, 2005, p. 63.

ثالثاً: مستويات المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات:

أن المهارة لها ثلاث مستويات يتم تعلمهم من خلال التدريب والخبرات وهم كما يلي: ^(١)

- ١- المهارات الأساسية: هذه تنتج من المهارات المطلوبة فى مواقف كثيرة من العمل فى الخدمة الاجتماعية مثل استخدام الأسئلة ذات النهايات المفتوحة أو المغلقة أو توفير المعلومات والمصادر.
- ٢- مهارات متوسطة أو وسيطة: ترتبط بالمهارات التى يراد التعامل فيها مع مواقف صعبة مثل العمل مع مستخدمى الخدمة على أنه صعب التعامل معهم.
- ٣- المهارات المتقدمة: ترتبط بأن يكون قادر على العمل مع المشكلات التى تكون متداخلة ومتشعبة أو المواقف التى تتضمن صراع أو نوع خاص أو مستوى عالى من الإحباط.

رابعاً: شروط اكتساب المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات:

تتعدد وجهات النظر حول شروط اكتساب وتنمية المهارات وسوف نتناولها على النحو التالى:

فيرى د. رشاد عبد اللطيف وآخرون أنها: ^(٢)

- ١- توافق رغبة واستعداد المتدربين فى اكتساب وتنمية مهارات محددة.

(1) Ibid: p. 64.

(٢) رشاد أحمد عبد اللطيف وآخرون: التدريب على مهارات العمل الاجتماعى "معارف وخبرات تطبيقية"، حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٢، ص ص ١١ : ١٢.

- ٢- السلامة الجسدية والنضج العصبى لدى المتدربين.
- ٣- أن تكون نقطة البداية من حيث مستوى المهارة لدى المتدرب لتميتها والارتقاء بها إلى مستويات أرقى.
- ٤- استخدام نماذج تعلم واكتساب المهارات المستهدفة كالتدريب والنقل والتقليد.
- ٥- توجيه المدرب للمتدرب ونصحه وإرشاده لاكتساب وتنمية المهارات وتشجيعه عند الأداء الجيد للمهارة.
- ٦- ارتباط معارف محددة بمهارات بعينها يمكن اكتسابها وتميتها لدى المتدربين.
- ٧- تحليل قدرات المتدرب وتوظيفها لاكتساب وتنمية مهارات معينة أكثر من غيرها وفقاً لقدراته واستعداداته ومعارفه وخبراته.

كما يرى الدمرداش سرحان أنها: ^(١)

(١) الممارسة والتكرار:

فالممارسة لازمة لاكتساب المهارة وينبغى أن تتم الممارسة بصورة طبيعية وفى مواقف عملية وحياتية.

(٢) الفهم وإدراك العلاقات والنتائج:

فبدون الفهم تعتبر المهارة آلية لا تعين صاحبها على مواجهة المواقف الجديدة وحسن التصرف فيها.

(١)الدمرداش عبد المجيد سرحان: المناهج المعاصرة، الكويت، مكتبة الفلاح، ١٩٨٧،

(٣) التوجيه:

بما يعين على اكتساب المهارة وتوجيه المتعلمين إلى أخطائهم ونواحي قوتهم وضعفهم وتعريفهم بأفضل الأساليب للعمل والأداء.

(٤) القدوة الحسنة:

مما يعين على اكتساب المهارة أن يشاهد الدارسون من يمارسون المهارات أثناء أدائها، ويمكن أن تلعب الصور والأفلام السينمائية وزيارة أماكن العمل والأداء دوراً في تعليم المهارة واكتسابها.

(٥) التشجيع:

فالتشجيع والنجاح يؤديان إلى تعزيز التعلم وإلى تقدم ملموس في اكتساب المهارة.

بينما يتفق العلماء على أن شروط اكتساب وتنمية مهارة معينة يتطلب ما يلي:^(١)

- ١- توفر قدرات وراثية خاصة بكل مهارة على حده (مثل التعبيرية في الخدمة الاجتماعية واللفظية في المحاماة).
- ٢- اكتشاف عمدي أو عارض لهذه القدرات فترة ظهور الميل المهني في الفرد في فترة (١٩- ٢٠ سنة) من عمر الإنسان.
- ٣- إتاحة فرصة مناسبة لصقل القدرة وتوجيهها من خلال: تعليم نظري تعليم مهني.

(١) على الدين السيد محمد: الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، القاهرة، بدون ناشر، ٢٠٠٦، ص ١٩١.

- ٤- توفر فرص تدريب عملى هادف لمهنة تعتمد على توافر هذه القدرة فى مجال العمل.
- ٥- اختيار مهنى متخصص لأفضل تخصص ممكن داخل المهنة الأم بمعنى الشخص المناسب فى المكان المناسب.
- ٦- الممارسة تحت الأشراف لفترات مقننة.
- ٧- المتابعة بالتدعيم المناسب ثواباً أو عقاباً.
- ٨- الاستمرارية والمداومة والتحسين والتمرس.

خامساً: متطلبات بناء المهارات فى طريقة العمل مع الجماعات:

يتطلب بناء المهارات مقومات أساسية يمكن أن نحددها كما يلى: ^(١)

أولاً: تحديد أهداف المهارة التى تسعى الطريقة إلى إكسابها للأعضاء ووضع المحددات الأساسية لتلك الأهداف.

ثانياً: الجوانب المعرفية التى تتعلق بالحقائق الأساسية فى العلوم الإنسانية المتعلقة بدراسة الأفراد وديناميكية الجماعات والقوى السيكولوجية والاجتماعية المؤثرة فى المجتمعات والتى تتعلق بالمهارة.

ثالثاً: الحقائق العلمية التى تستند عليها ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بأسلوب تكاملى والعمليات الأساسية المرتبطة بها.

(١) نصيف فهمى منقربوس: مقياس مهارات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع

الجماعات، مرجع سبق ذكره، ص ص ٣٩٣: ٣٩٤.

رابعاً: الاستعدادات الشخصية سواء من الجوانب النفسية أو الاجتماعية أو الصحية أو العقلية.

خامساً: الدراسة العلمية المنتظمة (الإعداد المهني) للأخصائى الاجتماعى مثل استخدام المواقف المهنية وتحليلها ودراسة الأفراد والجماعات فى مؤسسات الممارسة المهنية والتعرف على التجارب الميدانية فى المجالات المختلفة.

سادساً: التدريب واكتساب الخبرة من خلال أتباع أساليب متعلقة بالتفاعل مع الآخرين أو التدخل المهني لتحقيق أهداف محددة.

سابعاً: القدرات التعبيرية اللفظية وغير اللفظية حيث أن كل مهارة تتضمن الجانبين معاً وكل منهم يساهم فى تحقيق أهداف المهارة.

ثامناً: الأبعاد الموقفية ويقصد بها تحديد المواقف الأساسية التى يمكن ان ترتبط بها المهارة ارتباطاً وثيقاً.

تاسعاً: تحديد أساليب التدخل المهني التى يمكن أن ترتبط بالممارسة المهنية من خلال استخدام المهارات المرتبطة بمهنة الخدمة الاجتماعية.

عاشراً: التقويم الذاتى والمهني وهو إدراك الأخصائى الاجتماعى لنفسه وعلاقته بالوحدات التى يتعامل معها (فرد - جماعة - مجتمع) من خلال استخدامه للمهارات المناسبة للموقف والتأكد من أهمية الأساليب المستخدمة فى تطبيق المهارة.

ويضيف د. رشاد عبد اللطيف وآخرون متطلبات أخرى لبناء المهارات وهى: ^(١)

الحادى عشر: تفاعل وانصهار المعارف المرتبطة والقيم الموجهة والأخلاقيات المرتبطة بالخدمة الاجتماعية وذلك فى إطار الاستعداد الشخصى.

الثانى عشر: تحليل الخبرات والتجارب السابقة للممارسة المهنية والتدخل المهنى لتقديم عملية المساعدة.

الثالث عشر: المشاهدة والمحاولة فى إطار التوجيه والإشراف من خلال مشاهدة مهارات وقدرات الممارسين المهنيين على الأداء فى مواقف مختلفة، ومحاولة الأداء وتنمية قدراته للتدريب فى مواقف محددة.

الرابع عشر: تنمية صور الذات والأخر لدى الممارسين بما يعكس الثقة فى القدرات لدى الممارسين وثقتهم فى قدرات الآخرين على الأداء والممارسة.

سادساً: مكونات المهارة الاجتماعية:

وتتمثل مكونات المهارة فيما يلى: ^(٢)

(١) المكون العقلى المعرفى:

يتضمن المعلومات والحقائق المتوفرة لدى الفرد نحو موضوع المهارة، ويشمل ذلك بعض العمليات العقلية، كالتمييز والفهم والاستدلال

(١) رشاد أحمد عبد اللطيف وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ١٣.

(٢) ممدوح عبد المنعم الكنانى، فتحى مصطفى الزيات: المدخل إلى علم النفس، المنصورة، كلية التربية، ٢٠٠٠، ص ص ١٤٤ : ١٤٥.

والحكم، حيث يدرك الفرد مثيرات البيئة ويتصل بها ليتعرف عليها وتتكون لديه الأطر المعرفية لهذه المثيرات، والمدركات، والمفاهيم، والمعتقدات، والتوقعات.

(٢) المكون الانفعالي العاطفي:

يتضمن مشاعر الحب والكراهية التي يوجهها الفرد نحو موضوع المهارة فبعد أن يعلم الفرد مجموعة المعلومات والمعارف عن موضوع المهارة، تظهر لديه بعض المشاعر التي تتجلى في مدى تأييد أو عدم تأييد الفرد لموقف معين، وتتوقف هذه المشاعر من حيث حدتها على درجة وكمية المعلومات التي تتوفر لدى الفرد.

(٣) المكون الأدائي للفاعل:

يوضح مدى التفاعل بين الجاني المعرفي والانفعالي بحيث يعبر سلوك الفرد وتصرفه عن مجموعة المعتقدات والمشاعر التي تكونت لديه، حيث يأتي سلوك الفرد تعبيراً عن رصيد معرفته بشئ ما وعاطفته المصاحبة لهذه المعرفة.

وتقوم مهارات الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات على ثلاثة من المكونات الرئيسية ترتبط بكل مهارة على حدة وهي: ^(١)

١- مجموعة المعارف التي ترتبط بتلك المهارة وتعد من مقتضيات امتلاكها حيث تمثل هذه المعارف العمود الفقري بالنسبة للمهارة.

(١) أيمن السعيد السيد خضر: استخدام الوسائل السمعية البصرية وتنمية مهارات العمل

مع الجماعات لدى طلاب الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية

الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٤، ص ٨١.

- ٢- إدراك وفهم الممارس للعوامل المؤثرة فى أداء هذه المهارة بالشكل الذى يحقق تمكنه من هذه العوامل وقدرته على التحكم فيها.
- ٣- القدرة على تطبيق هذه المعارف المرتبطة بتلك المهارة، وهى الجانب السلوكى الذى يظهر القدرة على إتمام هذه المهارة بالشكل المؤثر والمحقق للهدف من امتلاكها.

سابعاً: مراحل اكتساب المهارة:

تعددت وجهات النظر حول مراحل اكتساب المهارة فيراها د. محمد رفعت قاسم وآخرون على أنها: ^(١)

١- مرحلة التعرف على المهارة (الإدراك).

٢- مرحلة بدء ممارسة المهارة.

٣- ممارسة المهارة واكتسابها.

٤- صقل المهارة.

٥- اكتساب ردود فعل إليه.

حيث لا يعتبر الطالب قد اكتسب المهارة ما لم يحقق على الأقل المستوى الثالث وهو ممارسة المهارة واكتسابها وليس بالضرورة أن يصل كل طالب إلى المراحل العليا لاكتساب المهارات (صقل المهارة واكتساب ردود فعل إليه).

(١) محمد رفعت قاسم وآخرون: التدريب على مهارات العمل الاجتماعى، مرجع سبق ذكره، ص ١٦.

بينما يراها عبد الخالق عفيفى، وسعيد يمانى على أنها تقسم إلى عدة مراحل وهى: (١)

(١) مرحلة التعرف والإدراك:

وفى هذه المرحلة يتعرف الطالب على المهارة وتكون معرفة نظرية بأبعاد المهارة ومفهومها، ويطبق ذلك بالتعرف على المهارة من خلال القراءة عنها فى دليل التدريب العملى وكذلك إجراء البحث عنها والمناقشة المنتظمة لموضوع المهارة وإذا استوعب الطالب ذلك تحول من التعرف على المهارة إلى إدراكها والإحاطة بها.

(٢) مرحلة التدريب على المهارة:

وهنا يقوم الطالب بأداء المهارة تحت إشراف الموجه أى يقوم الطالب بتكرار عناصرها المختلفة ومن خلال التكرار وتعديل الأخطاء تنمو الذات المهنية للطالب، ويجب مراعاة أسس ومبادئ التعليم فى هذه الخطوة، وفى تدريب الصف الثانى أو الثالث تتم ممارسة المهارة عدة مرات بتكرار، حيث تتعدد المواقف المختلفة فى ممارسة المهارة من خلال تعدد الأدوار فمثلاً حفلة السمر يشارك العضو أكثر من مرة فى السمر سواء فى تنفيذ السمر أو ملاحظة السمر أو تقويم السمر، سواء سمر المجموعة أو سمر الرحلة أو سمر المعسكر فهناك تعدد وتكرار فى المواقف.

(١) عبد الخالق محمد عفيفى، سعيد يمانى العوضى: مرجع سبق ذكره،

(٣) مرحلة التثبيت:

فمن خلال تعدد الممارسات فى الخطوة السابقة تثبت المهارة لدى الطالب وتصبح جزء من كيانه المهنى، ومن خلال تثبيت المهارة يكتسب الطالب شروط المهارة وهى الإتقان والسرعة والدقة ومن خلال التثبيت يكتسب الطالب السلوك الصحيح حتى تختفى الاستجابات الخاطئة ويصبح السلوك إيجابى باستمرار.

(٤) مرحلة الممارسة شبه المستقلة:

وفى هذه المرحلة يبدأ الممارس الممارسة شبه المستقلة للمهارة أى تحت إشراف علمى وتوجيه بدون استقلال. وهذا يتم خلال الصف الثالث والرابع حيث يمارس الطلاب هذه المهارة تحت إشراف سواء معهدى أو مؤسسى.

(٥) مرحلة الاستقلال فى ممارسة المهارة:

وفيهما يصبح الطالب قادر على ممارسة المهارة بسرعة وبإتقان وباستقلالية، وذلك يتم بعد التخرج.

ثامناً: العوامل المؤثرة فى اكتساب المهارات:

هناك عوامل مؤثرة فى اكتساب المهارة وهى:^(١)

- ١- تقديم المعلومات الضرورية فقط لا كتساب المهارة ولا داعى للاسترسال فى الحديث عن أشياء ليست مرتبطة بالمهارة.

(١) طلعت السروجى وآخرون: التدريب على مهارات ممارسة الخدمة الاجتماعية، جامعة

حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، بدون سنة نشر،

ص ١٥.

- ٢- تقديم المعلومات عن طريق الدراسة والعروض العملية حيث أنها تمنح الطالب فرصة للمشاهدة والاستماع ثم ممارسة العمل.
- ٣- ترتيب خطوات تقديم المهارة بحيث تكون سلسلة على أن يتلقى الطالب بعد كل خطوة ما يفيد بصحة ما قام به.
- ٤- عدم الوصول بالطالب إلى مرحلة من التعب والملل من ممارسة المهارة.
- ٥- تحديد ما إذا كان الهدف من الدرس إكساب الطالب المهارة كاملة أو جزء منها.
- ٦- تخطيط وتحديد وقت كاف لممارسة المهارة والتدريب عليها.

تاسعاً: أسس وأساليب اكتساب المهارة:

- يمكن حصر أسس وأساليب اكتساب المهارة فيما يلي: ^(١)
- ١- دراسة خواص المهارة المراد تعلمها من خلال الشرح اللغوي للمهارة.
 - ٢- الملاحظة المباشرة للعملية نفسها من خلال شرح عملي للمهارة.
 - ٣- ممارسة العملية بمساعدة وتوجيه من شخص مهني.
 - ٤- التعليم في المجال الطبيعي للعملية نفسها وممارستها كوحدة كلية.
 - ٥- عدم التركيز على جزء من المهارة دون الآخر لأن ذلك يمكن أن يفسد النسق العام للمهارة كلها.

(١) ماجدى عاطف محفوظ وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ص ١٥٦ : ١٥٧.

٦- تركيز الاهتمام على دقة العملية أكثر من التركيز على سرعة الأداء لأن السرعة فى الأداء تكتسب تدريجياً للمتعلم من التكرار.

كما يمكن اكتساب المهارات وتحسينها من خلال ما يلي: ^(١)

- ١- التعليم
- ٢- التعلم.
- ٣- التدريب (البرامج التدريبية)
- ٤- القراءة.
- ٥- الممارسة (خبرات العمل).

عاشراً: معوقات اكتساب المهارة:

يرى نيل وليفتون Nil Welvton من علماء التأهيل المهنى أن

معوقات اكتساب المهارة تتمثل فيما يلي: ^(٢)

- ١- افتقاد بعض القدرات الخاصة بالمهنة والمرتبطة بمهاراتها.
- ٢- قصور عمليات التدريب فنياً وإدارياً وعلاقياً.
- ٣- اضطراب العلاقة بين المدرب والمتدرب.
- ٤- افتقاد المؤسسة التدريبية للعناصر الضرورية للعملية التدريبية من حيث كفاءة المدرب والأجهزة الضرورية للعملية التدريبية والتقنين والشمول.
- ٥- الظروف النفسية والاجتماعية التى تعوق استمرارية عملية التدريب.

(١) مدحت أبو النصر: لغة الجسم "دراسة فى نظرية الاتصال الإنسانى غير اللفظى"، مرجع سبق ذكره، ص ٧٧.

(٢) على الدين السيد: مرجع سبق ذكره، ص ١٩٢.

حادى عشر: مهارات العمل مع الجماعات:

ركز الباحث فى دراسته هذه على إكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات العمل مع الجماعات وتتمثل فى (مهارة تكوين العلاقات الاجتماعية- مهارة وضع وتصميم البرنامج- مهارة حل المشكلة) وذلك للأسباب الآتية:

(١) قام الباحث بدراسة استطلاعية أسفرت عن وجود هذه المهارات بالبرنامج التدريبى ولكنها تحتاج إلى تفعيل لكى يكتسبها الطلاب (*).

(٢) أشرف الباحث على تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية ومدى ملاحظته لأهمية إكساب هذه المهارات للطلاب بصفة خاصة.

(٣) زيادة أهمية هذه المهارات ومكانتها بالنسبة لعملية الأعداد المهنى لطالب الخدمة الاجتماعية.

وسوف نعرض فيما يلى المهارات المهنية التى يجب استخدامها فى البرنامج التدريبى:

١- المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية.

٢- المهارة فى وضع وتصميم البرنامج.

٣- المهارة فى حل المشكلة.

(أ) المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية:

الإنسان اجتماعى بطبعه وليس منعزلاً بل هو متفاعل وتربطه بالآخرين علاقات اجتماعية، هذه العلاقات الاجتماعية لن تخرج فى كل

(* أنظر الملاحق، ٣٤٢).

الظروف والأحوال عن علاقات بين عضو وعضو داخل الجماعة، وعلاقات بين جماعات وجماعة أخرى والعلاقات بينها وبين بنائها العام وغيره من البناءات الأخرى. فضلاً عن علاقة الإنسان بالطبيعة وموقفه منها، تلك العلاقات التي كانت منذ البداية أساساً للحفاظ على الإنسان وإشباع الحاجات الأساسية.^(١)

وبما أن الإنسان كائن اجتماعي متغير من وقت وآخر فإنه من الواجب تقدير هذه الفروق الفردية في جميع اتصالاتنا بالإنسان ويتفاعل الإنسان في المواقف بمعنى أنه يؤثر ويتأثر بالمواقف المختلفة في جميع الأوقات ولهذه الخاصية أهمية خاصة في إيجاد فاعلية وإيجابية للإنسان في المواقف المختلفة.^(٢)

والمهارة في تكوين وتنمية العلاقات الاجتماعية تتأثر بتفاعل الطلاب مع بعضهم البعض، وتفاعلهم مع الأخصائى وهى تؤثر في نجاح المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها، لذا أصبح من الضروري على الأخصائى الاجتماعى أن ينشط هذه العلاقات ويعمل على تنميتها، لكي تؤدي إلى العلاقات الاجتماعية الناجحة، وإكساب الطلاب المهارات والخبرات المستمرة نتيجة لتفاعل الطلاب مع بعضهم البعض وتفاعلهم فيما بينهم وبين أخصائى الجماعة.^(٣)

(١) عبد الباسط عبد المعطى، عادل مختار الهوارى: النظرية المعاصرة لعلم الاجتماع، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٦، ص ٣٤.

(٢) عبد الخالق محمد عفيفى، سعيد يمانى العوضى: مرجع سبق ذكره، ص ١٦٢.

(٣) سمير سالم حسن: العلاقة بين العمل مع جماعات الشباب المعوق وإكسابهم المهارات الاجتماعية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٩، ص ٥٨.

وبالتالى فإن مهارة تكوين العلاقات الاجتماعية هى الأساس الوحيد لمساعدة الطالب على النمو، والقدرة على المعيشة مع الطلاب الآخرين وفهمهم، وكذلك الاشتراك والتعاون معهم فى مختلف الخبرات كأساس لعمليتى النمو والتكيف الاجتماعى.^(١)

وتبدأ العلاقات الاجتماعية بالطالب، فالطالب هو وحدة الإشباع، كذلك فإن الطالب هو وحدة التنظيم الاجتماعى الذى يحوى الجهود الجماعى.^(٢)

كما أن الطالب فى علاقاته الاجتماعية التبادلية مع الآخرين يدرك جانبيين من جوانب شخصيته ويحدد ما يتوقع منه ليحقق بذلك هدفه من التفاعل القائم بينهما، فالعلاقة هى صلة بين شخصين أو أكثر والتفاعل هو التأثير المتبادل بينهما، والعلاقات الاجتماعية المتبادلة هى أرقى أنواع علاقات التفاعل الاجتماعى والتى تبدأ بالعلاقات اللاتبادلية، وتتطور إلى علاقات الاتجاه الواحد، فالعلاقات شبه التبادلية، فالعلاقات المتوازنة ثم تنتهى إلى العلاقات المتبادلة غير المتناسقة وتصل أخيراً إلى المتبادلة المتناسقة.^(٣)

وتتعدد مهارة العلاقات الاجتماعية لدى الطالب فى الجوانب التالية: ^(٤)

(١) محمد شمس الدين أحمد: العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع

سبق ذكر، ص ٢٦١.

(٢) صلاح الشنوانى: مرجع سبق ذكر، ص ٤٩٩.

(٣) فؤاد البهى السيد: علم النفس الاجتماعى، ط٢، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٨١،

ص ٢٠٧.

(٤) إبراهيم بيومى مرعى: الاتصال وتطبيقاته فى الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكر،

ص ١٣٦.

- ١- قدرة الطالب على الترحيب والاهتمام بالأعضاء الجدد.
- ٢- قدرة الطالب على تكوين صداقات جديدة..
- ٣- قدرة الطالب على تقديم المساعدة للأعضاء داخل الجماعة التدريبية.
- ٤- قدرة الطالب على كسب احترام الآخرين له.

ويمكن مناقشة هذه المهارة على النحو التالي:

(أ) مكونات العلاقات الاجتماعية.

(ب) أهداف العلاقات الاجتماعية.

(ج) أنواع العلاقات الاجتماعية.

- وبعد سوف نعرض فيما يلي:

(أ) مكونات العلاقات الاجتماعية: ^(١)

وتتضمن ما يلي:

- ١- تحديد الأهداف المرغوب الوصول إليها (أهداف ذاتية-جماعية- مؤسسية- مجتمعية- مهنية- الخ).
- ٢- التعبير عن المشاعر السلبية أو الإيجابية المرتبطة بموقف العلاقات والتفاعل.
- ٣- التعرف على الآراء والاتجاهات، والأخطار، والخبرات، والتعليقات، والاستعدادات.

(١) محمد رنعت قاسم، نصيف فهمى منقريوس: مرجع سبق ذكره، ص ص ٥٩ : ٦٠.

- ٤- التعرف على المشكلات والصراعات والسلبيات ومحاولة مواجهتها من خلال العلاقات والتعامل.
- ٥- إعادة التكوين الاجتماعى للعلاقات والتفاعل بتصحيح بعض الجوانب وتعديل مسارات العلاقات نحو تحديد الأهداف الإيجابية.
- ٦- مراعاة العلاقة الرسمية والعلاقة غير الرسمية وأيهما أكثر تأثيراً أو كيفية الارتباط بينهما ومدى الصراعات.
- ٧- تحديد المجالات المهنية والاجتماعية لتكوين العلاقات والتفاعل وتفعيل تأثيرها بما يحقق الروح المعنوية العالية وتدعيم العلاقات الإيجابية.

(ب) أهداف العلاقات الاجتماعية:

وتهدف العلاقات الاجتماعية إلى: ^(١)

- ١- تنمية روح التعاون بين الطلاب بعضهم البعض فى محيط التدريب الميدانى.
- ٢- تحفيز الطلاب على الإنتاج والتفاعل الجماعى.
- ٣- تمكن الطلاب من إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية.
- ٤- تنمية شخصياتهم وتعديل اتجاهاتهم ليكونوا مواطنين صالحين.

ج- أنواع العلاقات الاجتماعية:

ويمكن تقسيم العلاقات الاجتماعية إلى: ^(٢)

(١) صلاح الشنوانى: مرجع سبق ذكره، ص ٤٩٨.

(٢) عبد الخالق محمد عفيفى، سعيد يمانى العوضى: مرجع سبق ذكره،

ص ص ١٦٤ : ١٦٥.

(١) التصنيف الأول:

العلاقات الأولية: ويقصد بها العلاقات الوثيقة القوية القائمة بين أعضاء الجماعة، وهذه العلاقات ليست بالضرورة علاقات مواجهة، فقد تنشأ العلاقات القوية عن طريق المراسلات مثلاً.

العلاقات الثانوية: والتي قد لا تستمر وقت طويلاً كالعلاقات الأولية كما أنها أكثر حدوثاً في المجتمع العصري الذي تسود فيه الهيئات والتنظيمات الرسمية.

(٢) التصنيف الثاني:

العلاقات الاجتماعية الوقتية: وهي التي تبدأ وتنتهي مع انتهاء الموقف ومثال ذلك تبادل التحية بين اثنين.

العلاقات الاجتماعية المستمرة: وهي التي تتبادل بين شخص وآخر بصورة دائمة مثال التي تقوم بين الإنسان وغيره وتدعمها روابط الدم والقومية والدين والثقافة كالأب وأولاده.

(٣) التصنيف الثالث: ^(١)

علاقات اجتماعية ايجابية: وهي تلك العلاقات التي تؤدي إلى الملائمة والوفاق بين رغبات أفراد الجماعة الواحدة أو تلك التي تجمع بين مصالح الجماعة ككل والجماعات الأخرى الخارجة على نطاقها الداخلي والمشاركة في إطار المجتمع العام، وهذا النوع من العلاقات يعمل

(١) سوسن عثمان عبد اللطيف، عبد الخالق عفيفي: الدليل المنهجي لتعليم مهارات

الأخصائي الاجتماعي، ط٢، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٥، ص ٣٨٠.

على إيجاد نوع من التعاطف والمشاركة الوجدانية والتضامن الاجتماعي والألفة والتعاون في كافة مظاهر النشاط الاجتماعي، ويرمى إلى الإبقاء على مقومات الجماعة وأسس تكوين المجتمع.

علاقات اجتماعية سلبية: تعرف مظاهر العلاقات السالبة من عناصر التفرقة والخلاف وتعمل على التبادل والانعزال بل النفور والاشمئزاز والكراهية وعدم الثقة والمجافة والتسلط والاعتداء.

وأنها ترمى إلى هدم وتفريق دعائم التنظيم الاجتماعي، ومن أمثلة هذا الصراع، الفوارق الطبقية، والعلاقات الناشئة عن عدم المساواة بين الأفراد والاستسلام والخضوع.

(ب) المهارة في وضع وتصميم البرنامج:

من المعروف أن الفرد يكتسب الخبرات الاجتماعية عن طريق تعامله مع الآخرين كما أن قيمه الخلقية ومعايير الفردية تتعدل عن طريق النشاط الجمعي، هذا بالإضافة إلى أن معايير الجماعة نفسها ترقى وتتقدم بنشاط الأفراد أنفسهم ومن هنا تظهر أهمية البرامج كأداة في التنشئة الاجتماعية ووسيلة من وسائل المحافظة على الصحة الاجتماعية.^(١)

والبرنامج لا يعتبر هدفاً في حد ذاته ولكنه وسيلة لتحقيق أهداف تربوية تتعلق بنمو الأفراد والجماعات والمجتمعات، وتمتد أيضاً إلى خلق علاقات اجتماعية إيجابية بينهم، ففكرة البرنامج إذن تشمل مجالات النشاط والعلاقات والخبرات وردود الأفعال والاستفادة بخبرات

(١) رفعت عبد المنعم عكاشه: العلاقة بين استخدام أساليب التدريب المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وإكسابهم مهارات العمل مع الجماعات في مراكز الشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٩، ص ٦٩.

الأفراد والجماعات، فهي أذن وسيلة لتحقيق غرض أسمى من مجرد
مزاولة الأنشطة وإتقانها.^(١)

ومن هذا المنطلق فإن مهارة وضع وتصميم البرنامج تركز على
فلسفتان إحداهما تركز على النشاط والأخرى تركز على الطلاب
بهدف تنميتهم.^(٢)

كما أنها تساعد على إضافة معلومات جديدة للأعضاء
(الطلاب) وتقديم خبرات إبداعية والتعبير عن النفس واتصالاً بالآخرين
وتنمية مهارات اجتماعية.^(٣)

وقد تشكل هذه المهارة غاية بالنسبة للطلاب باعتبارها تحقق
رغباتهم الذاتية، أما بالنسبة للأخصائى فإنها تعتبر أداة أو وسيلة
لإكساب الطلاب الخصائص الاجتماعية والخبرات الجماعية.^(٤)

ويمكن مناقشة هذه المهارة على النحو التالى:

(أ) عناصر تصميم البرنامج:

وتشتمل عناصر تصميم البرنامج على ما يلى:^(٥)

-
- (١) كرم محمد محمد الجندى وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ص ١٣ : ١٤.
 - (٢) ضياء الدين إبراهيم نجم: الجماعات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ١١١.
 - (٣) عدلى سليمان: العمل الجماعى والتنمية من منظور الخدمة الاجتماعية، القاهرة،
مكتبة عين شمس، بدون سنة نشر، ص ٢٦٥.
 - (٤) ضياء الدين إبراهيم نجم: الجماعات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ١١٢.
 - (٥) محمد سيد فهمى: التحليل فى طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتب
الجامعى الحديث، ١٩٩٨، ص ٢٢٧.

(١) الأعضاء (الطلاب): قدراتهم وإمكانياتهم، ورغباتهم وميولهم
ويجب مراعاة تلك المتغيرات عند وضع وتصميم
البرنامج.

(٢) الأخصائى: بمهاراته وخبراته، وعلاقته بالطلاب ودوره باعتباره
الوسيط بين الجماعة والمؤسسة.

(٣) محتويات البرنامج: وما تتضمنه من أنشطة وعلاقات ومع تعدد
البرامج واختلافها، إلا أن الصعوبة تنحصر فى
اختيار أنسب الأنشطة لتحقيق أهداف معينة.

(ب) متطلبات وضع البرنامج وتنفيذه:

يتطلب وضع البرنامج وتنفيذه مراعاة ما يلى: ^(١)

- ١- تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها عن طريق البرنامج.
- ٢- تحديد الأدوات والوسائل والإمكانيات المتوفرة التى يمكن
استخدامها فى تنفيذ البرنامج لمراعاة حدودها كلما أمكن ذلك.
- ٣- تحديد مهارات وخبرات فريق العمل الذى سيقوم بتنفيذ البرنامج
واستخدام آليات تنفيذ.
- ٤- تحديد الفترة الزمنية المخصصة لتنفيذ البرنامج حتى تتماشى مع
مكوناته وأهدافه.

(ج) أسس وضع وتصميم البرنامج لطلاب الخدمة الاجتماعية:

تزايد أهمية البرامج المختلفة لطلاب الخدمة الاجتماعية بصفة
خاصة وذلك لما تحتويه البرامج من أنشطة وعلاقات وتفاعلات يمارسها

(١) محمد رفعت قاسم، نصيف فهمى متقربوس: مرجع سبق ذكره، ص ٦٩.

الطلاب ضمن البرنامج التدريبي المحدد لهم، وذلك تحت إشراف متخصصين أعدوا إعداد جيد للقيام بهذه المسئوليات بكفاءة بما ينعكس على تحقيق أقصى فرص النمو والتقدم لدى الطلاب المشاركين فى هذه البرامج.

ولذا يتطلب الأمر إعداد وتصميم برامج تتماشى مع احتياجات ورغبات طلاب الخدمة الاجتماعية من خلال البرنامج التدريبي ومن أهم هذه الاحتياجات:

- الحاجة إلى مشاركة الآخرين فى تفاعلاتهم.
- الحاجة إلى الاستقلالية والاحترام للذات الإنجاز.
- الحاجة إلى اكتساب وتنمية المهارات الاجتماعية.
- الحاجة إلى اكتساب وتنمية خبرات ومعارف متنوعة.
- الحاجة إلى القدرة على حل المشكلات.
- الحاجة إلى زيادة الثقة بالنفس.
- الحاجة إلى القدرة على تحمل المسئولية.
- الحاجة إلى اكتساب قيم وأخلاقيات المهنة.

وهناك بعض الأسس التى يجب أن تراعى عند تصميم البرنامج لطلاب الخدمة الاجتماعية والتى تسهم فى إشباع هذه الاحتياجات والرغبات وتهيئة الفرص لتحقيق الأهداف المرغوبة ومن أهم هذه الأسس التى يجب مراعاتها ما يلى: ^(١)

(١) كرم محمد حمد الجندى وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ٢٥.

- ١- يجب اعتبار البرنامج وسيلة لتحقيق أهداف معينة وليس غاية فى حد ذاته.
 - ٢- يجب مراعاة التكامل بين أهداف البرنامج وأهداف المجتمع والمؤسسة والجماعة وأعضائها.
 - ٣- يجب استغلال واستثمار ما يترتب على البرنامج من تفاعل.
 - ٤- أن يراعى اشتراك الطلاب فى وضع وتنفيذ البرنامج.
 - ٥- أن يراعى الظروف الاجتماعية والاقتصادية للطلاب، بحيث يتناسب البرنامج مع المستويات السائدة بين الآخرين.
 - ٦- أن يتفق البرنامج مع حاجات الطلاب مع تغير تلك المساحات تبعاً للتقدم فى مستويات العمر وحاجات النمو.
 - ٧- أن يتفق مع عدد الطلاب المتوقع اشتراكهم فيه.
 - ٨- يجب الاستفادة من الموارد المختلفة التى يمكن أن تسهم فى فعالية البرنامج وتزويد من حصيلة الخبرات التى يوفرها.
 - ٩- يجب أن تتصف البرامج بالمرونة والابتكار حتى يمكن إشباع الحاجات الطارئة والمواقف المتغيرة.
- ويضيف محمد سيد فهمى أسس أخرى عند وضع وتنفيذ البرنامج وتتمثل فى:^(١)

(١) محمد سيد فهمى: التحليل فى طريقة العمل مع الجماعات، مرجع سبق ذكره، ص ٢٢١.

أولاً: مراعاة ميول الطلاب وحاجاتهم.

ثانياً: مراعاة اشتراك الطلاب فى وضع وتنفيذ البرنامج.

ثالثاً: مراعاة التجديد فى البرنامج.

رابعاً: مراعاة تقويم البرنامج.

وترى كل من سالى Sally وبراون Brown أن هناك ثمة خطوات أساسية يمكن أن نسترشد بها فى وضع وتصميم البرنامج على أسس موضوعية هى: ^(١)

- ١- تحليل البرنامج فى جلسات المناقشة.
- ٢- تحديد الغرض من تصميم وتنفيذ البرنامج.
- ٣- اختيار الأنشطة والموضوعات التى من شأنها أن تثرى البرنامج.
- ٤- ربط الاحتياجات المادية للبرنامج بالموارد المتاحة.
- ٥- البدء مبكراً فى تجميع المادة المناسبة للبرنامج.

(د) المراحل الأساسية فى تصميم وتنفيذ البرنامج:

يقوم الأخصائى بمساعدة الأعضاء (الطلاب) فى وضع وتصميم وتنفيذ البرنامج من خلال مواقف الحياة الجماعية ويتبع عدة خطوات أساسية نذكر منها ما يلى: ^(٢)

(١) كرم محمد حمد الجندى وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ٢٥.

(٢) نصيف فهمى منقربوس، نجوى الحصافى عمران: مرجع سبق ذكره، ص ١٤٩.

(١) تحديد أهداف البرنامج الذى تمارسه الجماعة:

ويجب أن يكون ذلك واضحاً وأن ترتبط تلك الأهداف بأهداف الطلاب والأخصائى أيضاً حتى لا تحدث أى صراعات بينهم ومن الضرورى أن يوضح الأخصائى ذلك بالأساليب الآتية:

- أ- مقابلات الطلاب والاستماع إلى كافة الآراء والأفكار ومناقشتهم والوصول إلى توضيح الأهداف التى يحققها البرنامج.
- ب- المناقشات الجماعية وذلك بإتاحة الفرصة أن يعبر كل طالب عن رأيه للجماعة بوضوح وصراحة مع تعليم الطلاب احترام كافة الآراء مهما كانت مختلفة مع رأى الطلاب الشخصية والمشاركة فى تكوين رأى جماعى حول هدف البرنامج.

(٢) تحديد الاحتياجات الأساسية للأعضاء (الطلاب):

وتعتبر الاحتياجات الأساسية للطلاب من المؤثرات الواضحة فى تحقيق أهداف البرنامج والوصول إلى ما يرغبه الطلاب كذلك يعتبر ذلك مصدراً لحدوث بعض المشكلات عند عدم إشباع تلك الاحتياجات. ويراعى الأخصائى فى هذا المجال أهم الخصائص النفسية والاجتماعية التى يتميز بها كل طالب عن غيره.

(٣) توفير الموارد والإمكانيات:

يسعى الأخصائى إلى مساعدة الطلاب نحو توفير الموارد والإمكانيات الخاصة بممارسة البرامج ولذلك يجب أن يراعى الأخصائى الجوانب الآتية فى هذا المجال:

- أ- دراسة الموارد والإمكانيات البشرية مثل قدرات وإمكانيات الطلاب المتاحة حالياً، قدرات وإمكانيات العاملين بالمؤسسة التي يمكن الاستفادة منها في تحقيق أهداف البرنامج.
- ب- دراسة مدى ملائمة تلك الموارد لطبيعة البرنامج الذي سوف يمارسه الطلاب وهل تلك الإمكانيات صالحة ومناسبة.
- ج- ضرورة تحمل الطلاب المشتركين في البرنامج جانباً من المساهمة في توفير تلك الموارد والإمكانيات التي يتم البحث عنها.
- د- يراعى الأخصائى أن الفترة الزمنية المخصصة لممارسة البرنامج كافية لتحقيق الأهداف المرغوبة.

(٤) تحديد شروط الاشتراك في البرنامج:

- من الضروري أن كل برنامج يكون له نظام يتعلق به حيث أن تعدد البرامج واختلاف النظم التي تعلق بها تؤثر في تحديد عدد المشتركين في البرنامج ووضع جوانب تنظيمية معينة.
- ويمكن أن ترتبط تلك الشروط في الجوانب الآتية:
- أ- شروط البرنامج الخاصة بمراعاة الجوانب الزمنية الخاصة بالبرنامج مثل ميعاد بدء البرنامج ونهايته.
- ب- شروط تتعلق بالأدوار التي يجب أن يؤديها كل عضو خلال مشاركته في البرنامج على أن يؤدي كل عضو أدوار تؤكد اهتمامه بهذا المجال.

ج- شروط تتعلق باستمرارية المشاركة فى برامج معينة لفترة خاصة بها مثل البرامج التدريبية مثل التدريب على استخدام الكمبيوتر، التدريب على المهارات الحرفية وغيرها.

(٥) وضع التنظيم المناسب للبرنامج:

يعتبر التنظيم الذى يرتبط بالبرنامج فى مواقف معينة الفرصة المناسبة لاكتشاف قدرات وإمكانيات الطلاب وخاصة الطلاب الذين لم يشاركوا سابقاً فى مثل هذه المواقف.

(٦) وضع الاحتمالات المناسبة للصعوبات التى يمكن أن تواجه البرنامج:

من الضرورى للأخصائى الاجتماعى أن يضع احتمالات للصعوبات التى يمكن أن تواجه البرنامج، ولذلك لابد أن تكون هناك بدائل لتلك الصعوبات ووضع الخطوات التى يمكن استخدامها وأتباعها عند حدوث مثل تلك الصعوبات والتى نذكر منها ما يلى:

(أ) عدم كفاية الموارد والإمكانيات التى نتوقع الحصول عليها فى إطار هذا البرنامج.

(ب) صعوبات راجعة إلى الطلاب من حيث عدم الإقبال على المشاركة بعد بدء البرنامج.

(ج) صعوبات راجعة إلى القواعد وسياسة المؤسسة فى توجيه الطلاب نحو المشاركة فى البرنامج.

(٧) وضع نظام للمتابعة والتقييم يتعلق بممارسة البرنامج.

لابد من وضع نظام للمتابعة والتقييم يكون الهدف منه تحسين البرنامج وليس من أجل تحديد الأخطاء وتوقيع الجزاءات على مرتكبي الأخطاء بل هو المشاركة الجماعية فى مواجهة الصعوبات وإزالة المعوقات. (٨) بدء البرنامج بالأنشطة المتميزة التى تحقق جوانب أساسية متعددة فى حياة الطلاب.

(٩) أعداد نماذج لتسجيل ما يدور فى البرنامج من وقت لآخر والاحتفاظ بها واستخدامها عند الضرورة مثل القيام بالتقييم.

(هـ) دور الأخصائى فى مساعدة الطلاب على تخطيط البرامج:

ويمكن استعراض دور الأخصائى فى مساعدة الطلاب على تخطيط البرامج فيما يلى: ^(١)

- ١- مساعدة الطلاب على اكتشاف حاجاتهم ورغباتهم.
- ٢- مساعدة الطلاب على إدراك قدراتهم وإمكانياتهم، حتى لا يؤدي الطموح الزائد للطلاب إلى وضع برامج تفوق إمكانياتهم ويؤدي فشل التنفيذ إلى ردود فعل سلبية.
- ٣- مساعدة الطلاب على اكتساب خبرة العمل الجماعى فى المناقشة واتخاذ القرارات حيث توفر عملية تخطيط البرنامج مجالات متعددة للمناقشات وعرض الآراء واختيار البدائل واتخاذ القرارات.

(١) أحمد محمد موسى: عمليات العمل مع الجماعات، المنصورة، مطبعة ٦ أكتوبر، ٢٠٠٨، ص ١٦٨.

- ٤- مساعدة الطلاب على تحمل مسؤولية ما يتخذ من قرارات متعلقة بالبرنامج وتحديد الأدوار وتنسيق الجهود.
- ٥- مساعدة الطلاب على اكتساب المهارات الناجمة عن ممارسة عمليات تخطيط وتنفيذ البرامج.
- ٦- مساعدة الطلاب على تخطي العقبات ومواجهة الصعوبات التي قد تفرضها إمكانيات أو موارد المؤسسة، مع استخدام كافة الموارد المتاحة أو التي يمكن توفيرها.

(ج) المهارة فى حل المشكلة:

يعيش الإنسان فى بيئة اجتماعية لبلوغ أهداف يراها ضرورية، قد تكون أهدافاً خاصة أو أهداف اجتماعية عامة، وفى سبيل تحقيقه لتلك الأهداف يواجه مشكلات وصعوبات مادية واجتماعية مختلفة مما يضطره إلى بذل الجهد وابتكار طرق جديدة للسلوك يستعين بها على حل ما يواجهه من مشكلات والاشتراك فى مختلف الأنشطة للتأثير على تلك المشكلات.^(١)

وبالتالى فإن حل المشكلة هى عملية التغلب على الصعوبات التي تقابلها فى الوصول إلى هدف ما، وهى تعمل على إنهاء حالة التوتر واستعادة الكائن الحى لحالة من الاتزان الداخلى، عن طريق التكيف للظروف أو تخفيف العقبات، فحل المشكلات هى قدرة يجب أن نتعلمها ونكتسبها، إنه شئ يجب أن يتطور باستمرار، وهو يتطلب وقتاً وجهداً وتدريياً، كما يتطلب خبرة وفهماً فى صبر وأناة، وأنه يتطلب المساعدة،

(١) محمد عبد الحى نوح: الطريقة المهنية لتنظيم المجتمع، القاهرة، دار الفكر العربى،

١٩٩٨، ص ١٤٩.

ونظر لأن حل المشكلات له أوجه عدة، فإنه يجمع بين التفكير العميق والتوفيق بين العقل والعاطفة والإدارة والعمل، فإنه يتضمن حاجات وأهدافاً وقيماً واعتقادات ومهارات وعادات واتجاهات.^(١)

ويتطلب حل المشكلات سلسلة من الخطوات المنظمة التي تساعد على التوصل إلى حل، وتشكل مجموعها خطوات حل المشكلة، وهذه الخطوات يمكن تعلمها والتدريب على استخدامها في حل المشكلات من قبل الطلاب.^(٢)

ويمكن مناقشة مهارة حل المشكلة على النحو التالي:

(أ) خطوات حل المشكلة:

إذا تحدثنا عن خطوات حل المشكلة فإننا يجب أن نبرز محاولات وسعى الباحثين نحو وضع هذه الخطوات المتعددة ويبرز أيضاً وجهات النظر وآراء الباحثين المختلفة في عرض هذه الخطوات وكيفية استخدامها، فهناك من يعرض خطوات حل المشكلة كالآتي:

يرى شيرشمان "Churchman" أن هناك خطوات رئيسية لحل المشكلة وهي:^(٣)

(١) محمود حنفي مصطفى: مرجع سبق ذكره، ص ص ٨٠ : ٨١.

(٢) إبراهيم بيومي مزعى، ماجدى عاطف محفوظ: مرجع سبق ذكره، ص ٢١٥.

(3) William G. Brueggemann: **The Practice of Macro Social Work**, 2nd, ed, Australia, Brooks Cole Thomson, Learning, 2002 p.p. 55- 57.

١- تحديد المشكلة:

وهى إدراك أن هناك مشكلة تم التعرف عليها وعلى جميع جوانبها.

٢- مصادر جمع المعلومات والبيانات حول المشكلة:

وهى من الناس فى المجتمع والمؤسسات وأيضا من خلال عقد مقابلات مع المشرفين ومن خلال الصحف والتسجيلات ومصادر أخرى.

٣- إيجاد الحلول البديلة:

يجب أن يراعى الأخصائى فرض الفروض التى تتناسب مع المشكلة والعميل موضوع الدراسة فأحيانا يحاول الأعضاء إيجاد فروض تتناسب معهم ولا يراعون الآخرين فيجب عليه إلا يقع فى هذه الأخطاء.

٤- المقارنة بين البدائل:

يجب عليه أن يختار أفضل البدائل الموجودة التى تتناسب مع العميل لحل المشكلات.

٥- اختيار الحل الأمثل:

يجب على الأخصائى مراقبة عملية التغيير لاختيار فعالية الحل أو الخطة التى تم وضعها لحل المشكلة وإن حدث أى شئ يجب عليه أن يعيد تعديل الخطة حتى يصل إلى الهدف المنشود.

٦- تنفيذ الحل:

يجب عليه تنفيذ الحل ويجب أن تكون خطة تنفيذ الحل مرنة يمكن أحداث تعديلات فيها عند حدوث أى شئ غير متوقع.

٧- تقييم الحل أو النتائج:

وهى التى تساعد فى إثراء الجانب المعرفى لدى الأخصائى وتساعد أيضا على حل مشكلة العميل.

ويشير(فيليب Philip) إلى أن هناك عدة خطوات يقوم بها الشخص فى إطار حل المشكلة، وأطلق عليها دورة حل المشكلة، وتتلخص هذه الخطوات فى:^(١)

١- دراسة وتقدير المشكلة:

وهى مرحلة البداية يسعى فيها الفرد على التعرف على المشكلة، وتكوين انطباعات شخصية تجاهها للإحساس بها، وتحديد أنماط السلوك الفعلى الذى يمكن أن تتخذ بصدده هذه المشكلة.

٢- وضع الأهداف:

وفى هذه المرحلة يقوم الفرد بتحديد الوسائل والطرق التى يمكن من خلالها التغلب على المشكلة، ولكنه يحددها على المستوى النظرى فقط ويحتاج إلى تعلم كيف يمكنه اختيار الحل أو الوسيلة المناسبة للتغلب على المشكلة بطريقة عملية.

(1) Philip Presstely and Others: **Social Skills and Personal Problem Solving Tavi tack Publication Limited, London, 1982, p. 210.**

٣- التعلم والتوصل إلى الحلول:

وفى هذه المرحلة يسعى الفرد إلى التفكير المنظم والاجتهاد الذاتى نحو تعلم خبرات جديدة تساعده على التحكم فى المشكلة، والإحساس بوجود حلول لها، واتخاذ خطوات عملية تنفيذية لحل المشكلة.

٤- مرحلة التقويم:

وفى هذه المرحلة يستطيع الفرد أن يكون حاكماً، من خلالها يتعرف على ما إذا كانت المشكلة قد تم حلها، أو لم تحل، فإذا لم يستطيع حل المشكلة يقوم بإعادة الدائرة مرة أخرى.

وهناك وجهة نظر تقترح نموذج سباعى لحل المشكلة يمكن تحديدها فى: ^(١)

١- التهيئة:

وتتضمن إدراك الأفراد المشكلة، وأن حلها يعتبر أمراً هاماً.

٢- تحليل المشكلة:

وتتضمن تحليل الطبيعة الواقعية للمشكلة وأسبابها، وترتبط المشكلة المعروضة للحل عادة، بالعديد من المشكلات الأساسية، لذلك يجب إعادة صياغة المشكلة الأساسية.

٣- وضع المحكات:

ما هى الشروط التى يجب توافرها فى أفضل الحلول.

(١) السيد عبد الحميد عطية: الاتجاهات النظرية والعملية فى ممارسة خدمة الجماعة،

الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩١، ص ص ٢٤٦: ٢٤٧.

٤- وضع البدائل:

يوضع العديد من الحلول المقترحة لاختبار صلاحية كل منها.

٥- اختيار الحل:

باستخدام المحكات وبتقدير الفوائد والخسائر التي ستعود على الجماعة من كل بديل أو حل، يختار أفضل الحلول.

٦- وضع الحل موضوع التنفيذ:

رسم خطة لتنفيذ الحل، ثم حل المشكلة فعلاً.

٧- التقييم:

يقوم أثر تنفيذ الحل، فإذا ما كانت المشكلة قد حلت فعلاً نتوقف عند هذه الخطوة، إما إذا لم تكن قد حلت نرجع ثانية من الخطوة الأولى لكي نقدر هل المشكلة جديرة بالدراسة والحل فعلاً، ثم ننتقل إلى بقية الخطوات وهكذا.

كما أن هناك وجهة نظر أخرى تقترح نموذج رباعي لحل

المشكلة من خلال الخطوات التالية: ^(١)

١- التوجه Orientation

وهذه الخطوات ترتبط بقدرة الطلاب على تحديد المشكلة تحديداً واضحاً وكذلك التخطيط للإجراءات، والعمليات الخاصة بالمشكلة.

(١) نصيف فهمي منقريوس وآخرون: المحتوى العلمي والمهني للنماذج والنظريات في

ممارسة خدمة الجماعة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع

الكتاب الجامعي، ٢٠٠٧، ص ١٥٦.

٢- مرحلة المناقشة: Discussion

وتلك تنصب على تبادل المعلومات بين الطلاب حول المشكلة لتحديد عناصرها، وتحليلها بفهم أسبابها، كما يستطيع الطلاب فى هذه المرحلة وضع الحلول والمفاضلة بينها.

٣- وضع القرار Decision Making

وفى هذه المرحلة يستطيع الطلاب التوصل إلى اتفاق حول اختيار الحل المناسب للمشكلة.

٤- الاستخدام Implementation

ويقصد به تنفيذ الحلول بمعرفة الطلاب، كما يقوم الطلاب بتقويم النتائج للتعرف على مدى فعالية الحلول فى التغلب على المشكلة.

وتشير دراسة د. ماجدى عاطف إلى أنها خرجت بمجموعة من الخطوات لحل المشكلة تتمثل فى الآتى: ^(١)

الخطوة الأولى: تحديد المشكلة:

ويقصد بتحديد المشكلة وصف طبيعتها، وتحديد عناصرها، من الضرورى أن يكون هناك تصور واضح لدى الطلاب بالمشكلة، الأمر الذى يجعل لهذه الخطوة أهمية قصوى، فالتحديد الدقيق للمشكلة يساعد على تصور الحلول المناسبة لها.

(١) ماجدى عاطف محفوظ: استخدام أخصائى الجماعى لتكتيكى لعب الدور والمناقشة الجماعية وإكساب الأعضاء المهارات الإجرائية، مرجع سبق ذكره، ص ٩٨.

الخطوة الثانية: تحديد أسباب المشكلة (تحليل المشكلة).

ويقصد بتحليل المشكلة معرفة الأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة، وتحتاج هذه الخطوة إلى جمع بيانات ومعلومات عن المشكلة، ولذا فإن مشاركة الطلاب فى تحديد أسباب المشكلة أمر ضرورى، ويجب التأكيد على النظرة الشاملة للمشكلة عند تحديد الأسباب.

ونجاح هذه الخطوة يتوقف على مدى قدرة الأخصائى الاجتماعى فى إمداد الطلاب بالمعلومات والبيانات اللازمة، بالإضافة إلى مدى قدرته على إدارة المناقشة بطريقة ديمقراطية، لاستثارة الطلاب وتشجيعهم على طرح الأفكار بصورة أكثر فعالية.

الخطوة الثالثة: اقتراح حلول مختلفة:

ويقصد بذلك أن يقوم الطلاب باقتراح حلول مختلفة للمشكلة، أو على الأقل للتخفيف من حدتها، وقد تتضمن الحلول تعقيداً فى السياسات أو الإجراءات أو فى القيادات أو فى طرق العمل.

ويتوقف نجاح مرحلة وضع البدائل أو اقتراح الحلول الخاصة بالمشكلة على عدة نواحي أساسية هى:

- تشجيع المشاركة المفتوحة بالأفكار.
- استئارة الأعضاء (الطلاب) للمشاركة فى المناقشة.
- الخروج بأقصى حد من الأفكار فى وقت زمنى قصير.
- التأكيد على عدم توجيه النقد للحلول، لخلق مناخ مناسب للتعبير عن الأفكار.
- إمداد المشاركين بالمعلومات الصادقة لتوليد الأفكار.

الخطوة الرابعة: اختيار حل والتخطيط لتنفيذه:

فى هذه المرحلة وبعد أن توصل الطلاب إلى مجموعة كبيرة من الحلول، يقوموا بدراسة كل حل وتحديد مزاياه وعيوبه، ومعرفة التكلفة المتوقعة لكل حل من حيث الوقت والمال والجهد وكذلك مدى فعالية كل من هذه الحلول فى القضاء على أسباب المشكلة.

الخطوة الخامسة: تنفيذ الحل:

وهنا يتم التنفيذ فى إطار الخطة التى وضعها الطلاب والمشاركة فى القيام بالتنفيذ، ويتوقف نجاح الطلاب فى تنفيذ الحل على مدى قدرتهم على تحديد المسئوليات والواجبات الخاصة بكل طالب من الطلاب، ويجب أن تكون خطة تنفيذ الحل مرنة حتى يمكن إحداث تعديلات أو تغييرات فيها عند حدوث أى شئ غير متوقع.

الخطوة السادسة: تقييم الحل:

ويقصد بتقييم الحل معرفة الطلاب مدى فعالية الحل الذى تم تنفيذه فى مواجهة المشكلة، ويتم ذلك من خلال مقارنة النتائج بالأهداف التى تم وضعها فى الخطوة الأولى والثانية، أى أنه إذ كان الحل له تأثير فى القضاء على المشكلة وأسبابها يصبح فعالاً.

والخطوات السابقة تسير فى شكل دائرى فكل خطوة تؤدى إلى الأخرى وهكذا إلى أن نصل إلى تقييم الحل لتعرف على مشكلات جديدة، لنرجع إلى الخطوة الأولى مرة أخرى، أى أن هناك اتصال مستمر لهذه الخطوات.

ومما سبق يقترح الباحث وجهة نظر لخطوات حل المشكلة:

الخطوة الأولى: إدراك المشكلة:

وهى الانتباه إلى أن هناك خلل يستوجب التحليل، أو عقبه تعوق الوصول إلى الهدف المحدد.

الخطوة الثانية: تحديد المشكلة:

فى هذه الخطوة نقوم بتشخيص المشكلة وتتبع أسبابها وظروف حدوثها، ومعدل تكرارها، للوصول إلى الأسباب الحقيقية التى أدت إلى ظهورها.

الخطوة الثالثة: جمع المعلومات الضرورية:

يتم ذلك بجمع البيانات والمعلومات التى تسهم فى حل المشكلة ويتم ذلك بسؤال أنفسنا الأسئلة الأربعة الذهنية وهى:

- أين تحدث المشكلة؟
- متى تحدث المشكلة؟
- لماذا تحدث المشكلة بهذه الكيفية؟ وفى هذا الوقت؟
- لمن تحدث المشكلة؟

الخطوة الرابعة: وضع البدائل الممكنة:

وهذه مرحلة المخزون الابتكارى والتفكير الإبداعى لعميلة حل المشكلات وهى تتطلب ذكر أكبر عدد من الأفكار مما يؤدي على زيادة احتمالات الوصول إلى الحل الأمثل.

الخطوة الخامسة: تقييم البدائل:

تهدف هذه المرحلة إلى اختيار البديل الأمثل، مراجعة الهدف من حل المشكلة، وضع معايير للتقييم، وضع أولويات تشبه المعايير، دراسة كل بديل وفقاً للمعايير الموضوعية، التوصل إلى البديل الذى يحقق أفضل نتائج.

الخطوة السادسة: تطبيق البديل الأمثل لمعرفة فاعلية البديل:

وذلك بوضع البديل موضوع التنفيذ الفعلى ويشمل التطبيق وإجراء التعديلات الضرورية من إعادة تخطيط وتنظيم.

الخطوة السابعة: تقييم النتائج:

تعتمد هذه المرحلة على المعلومات المرتدة عن التنفيذ فى الجوانب التالية:

١- هل أنتج البديل المخرجات المطلوبة فى الوقت المحدد؟ وبالكيفية المطلوبة؟

٢- هل حقق الأهداف المراد تحقيقها؟

٣- ما هو تقييمك الذاتى لأدائك؟

من العرض السابق يتضح لنا أن هناك موجهات أساسية فى إيجاد حلول للمشكلات: ^(١)

١- عدم مناقشة كافة المشكلات بطريقة علنية لجميع الطلاب.

٢- المشكلات التى لها صفة طارئة يمكن مواجهتها فى زمن حدوثها كلما أمكن ذلك.

(١) محمد رفعت قاسم، نصيف فهمى منقربوس: مرجع سبق ذكره، ص ٦٦.

٣- تحويل المشكلات إلى مواقف تعليمية للمشاركين فى البرنامج التدريبي.

٤- مشاركة أصحاب المشكلات ومواجهتها طبقاً لنوع المشكلة.

٥- عدم العودة لذكر المشكلات بعد الوصول إلى علاجها.

ويرى شارلز Charles انه عندما تظهر مشكلة معينة يجب على الأخصائى أن يتدخل لحلها كما يلى: ^(١)

(١) يستخدم أسلوب حل المشكلات بمعنى أن يتعرف على المشكلات واحتياجات كل جزء ووصف البدائل لإشباع احتياجات الطلاب وتقييم خصائص هذه البدائل واختيار أفضلها.

(٢) استخدام التدخلات والأهداف التى تكون مقبولة ومناسبة لكل عضو فى الجماعة.

(٣) وضع بعض القواعد عند دمج الأعضاء (الطلاب) فى حل المشكلات.

(٤) مساعدة الطلاب فى التأكيد على المواجهة والتعامل مع المشكلات.

(٥) أن يكون على أتم الاستعداد للتعامل مع المشكلات التى تأتى من خارج الجماعة.

(1) Charles Zastrow: **Social Work With Groups**, Using the Class as a Group leadership Laboratory, 5th, ed, Australia, Brooks/ Cole Thomson Learning, 2001,p.125.