

تقويم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض: دراسة ميدانية

الجوهرة بنت فهد بن عبد الله الزامل

أستاذ مشارك الخدمة الاجتماعية، قسم الدراسات الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض

(قدم للنشر في 22/10/1433هـ وقبل للنشر في 18/3/1434هـ)

الكلمات المفتاحية: تقويم الجهود المهنية، الممارسة المهنية، رعاية الفتيات، انحراف الأحداث، مؤشرات تخطيطية. ملخص البحث: إن التدابير الوقائية والعلاجية للأحداث المنحرفين ليست مجرد ضرورة إنسانية تحتمها النظرة إلى هؤلاء الأحداث بصفتهم ضحايا للظروف الاجتماعية السيئة، بل أيضاً مصلحة المجتمع ذاته، ولقد أولى المجتمع السعودي انحراف الأحداث اهتماماً ملحوظاً، وذلك من خلال إنشاء دور إصلاح الأحداث ومؤسسات رعاية الفتيات، ولما للممارسة المهنية من دور في مساعدة المنحرفات على مواجهة مشكلاتهن ومساعدتهن لتجاوزها وتأهيلهن للعودة للمجتمع، فكان لزاماً على المهتمين بالخدمة الاجتماعية وبمجال رعاية المنحرفين من تقويم الجهود المهنية داخل هذه المؤسسات بشكل دوري حتى يتمكن الاختصاصيون الاجتماعيون من أداء أدوارهم بشكل فاعل، وهذا ما تسعى الدراسة الحالية للتعرف إليه من خلال "دراسة تقويمية وبناءً على ذلك تتحدد المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في وصف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتقويمها في مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض فيما يتعلق بعناصر الممارسة المهنية المحددة في الدراسة المؤسسة - الاختصاصي العميل المشكلة - عملية المساعدة) والتعرف إلى واقع الممارسة المهنية وتحديد أهم الصعوبات التي تعترض الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع النزيلات بمؤسسة رعاية الفتيات بالرياض. والتوصل إلى مقترحات لزيادة فعالية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتطويرها في مؤسسة رعاية الفتيات. وقد توصلت النتائج إلى أن واقع الممارسة يعاني من وجود قصور في عناصر الممارسة المهنية المحددة في الدراسة، كما توصلت الدراسة إلى صياغة تصور مقترح لمؤشرات تخطيطية محاولة منها لتطوير واقع الممارسة.

مشكلة الدراسة:

ظاهرة انحراف الأحداث ظاهرة اجتماعية لا يكاد يخلو منها أي مجتمع إنساني، فهي تتنوع من حيث طبيعتها وأشكالها وأنواعها، ومن حيث الأساليب المستخدمة في ممارستها من مجتمع إلى آخر، ومن زمن إلى زمن آخر تبعاً لتنوع الظروف والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها (مختصر الدراسات الأمنية، 1986م). كما تعدّ ظاهرة انحراف الأحداث في جميع المجتمعات ظاهرة اجتماعية تستدعي الرعاية والوقاية لهذه الفئة من الصغار لا بكونها ظاهرة إجرامية تستوجب توقيع العقوبات الرادعة، باعتبار أن انحراف الأحداث بصفته سلوكاً بشرياً يصدر عن شخصية إنسانية لم يكتمل نضجها الاجتماعي والعقلي والعاطفي، وهي شخصية الحدث الجانح المكون من عدة مواقف وعلاقات متشابكة، وقد عدّ الحدث مريضاً يجب علاجه لا مجرمًا يتحتم عقابه (الفاعوري، 1985م) ويعد انحراف الأحداث من أهم منابت الجريمة؛ لأنه إذا لم يعالج ويواجه في أطواره الأولى يمكن أن يتحول هؤلاء المنحرفون الصغار ليصبحوا أشد المجرمين خطراً على أمن المجتمع، ولذلك فإنه يمكن القول أن انحراف الكبار ليس في حقيقته إلا امتداد لانحراف الصغار.

وقد أدركت المجتمعات الحديثة بما لا يدع مجالاً للشك أن الأحداث غالباً هم ضحية ظروف اجتماعية

أدت بهم إلى الانحراف وسوء التكيف، وأن تهيئة الظروف الاجتماعية وتدعيمها بالمقومات الصالحة لتنشئتهم في عطف وحنان هي الحفاظ الحقيقي لقواهم وانطلاقهم نحو غايات اجتماعية صالحة (جعفر، 1984م)

ويمثل انحراف الأحداث أحد الظواهر الهدامة في المجتمع، فالحدث المنحرف يعدّ طاقة مفقودة في المجتمع تستدعي إيجاد أجهزة وأنشطة وجهود لعلاج (حامد، 1976م). لذا فإنه يتحتم على كل مجتمع أن يولي الاهتمام البالغ والرعاية لشرائحه كافة وأن يقيم سياجاً منيعاً من عناية وتوجيه وتربية ووقاية وعلاج ليمنع كل ما من شأنه أن يصيب تلك الشرائح المنتجة - أو التي يجب أن تكون كذلك - بالتعطل أو التلف.

ولذلك أدركت كل الأمم أهمية وخطورة تلك المشكلة، وبذلت كل الجهود لمواجهتها التي كان من نتيجتها ظهور التشريعات المتقدمة في مجال رعاية الأحداث، حيث تشكل دراسة السلوك الانحرافي أهمية بالنسبة للعلوم الاجتماعية والإنسانية بصفة عامة والخدمة الاجتماعية بصفة خاصة (السنبل، 1994م).

ومن هنا فإن التدابير الوقائية والعلاجية للأحداث المنحرفين ليست مجرد ضرورة إنسانية تحتمها النظرة إلى هؤلاء الأحداث كونهم ضحايا للظروف الاجتماعية السيئة، بل أيضاً مصلحة المجتمع ذاته، فمن المحتمل

الاجتماعية بين أفراد المجتمع وبالتالي على القيم السائدة في المجتمع. ولقد أولى المجتمع السعودي انحراف الأحداث اهتماماً ملحوظاً، وذلك من خلال إنشاء دور إصلاح الأحداث ومؤسسات رعاية الفتيات (أضواء على الرعاية الاجتماعية في المملكة، 1992م) والخدمة الاجتماعية تؤدي دوراً مهماً وأساسياً في هذا المجال، ونحاول هنا دراسة واقع ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال مهم من مجالات الرعاية الاجتماعية، وهو مجال رعاية الأحداث، وبصفة خاصة في مؤسسة رعاية الفتيات، وهذا ما يفسر لنا موقف الشعور بالخطر الذي يتكون لدى المجتمع حين تمس مشكلة الانحراف إحدى شرائحه، وتنوع الإجراءات التي يلجأ إليها في مواجهة هذه المشكلة، فكيف به إذا كانت هذه الشريحة هي شريحة الإناث؟!

ومشكلة انحراف الفتيات تعدّ مشكلة ذات أبعاد شخصية واجتماعية مهمة، لا يمكن فهم المشكلة واحتوائها ومواجهتها إلا على ضوءها، فالفتاة لها تكوين بيولوجي ونفسي خاص بها، ولها اتجاهات وميول وقدرات مختلفة، كما أنها تعيش في وسط اجتماعي له ثقافته ومتغيراته التي تؤثر في تكوين شخصيتها. فعلى ذلك تصبح فكرة البحث عن سبب معين لتفسير ظاهرة انحراف الفتيات هي فكرة قاصرة، لا سيما في العلوم الاجتماعية التي لا نجزم فيها بوجود علاقة سببية مطلقة (العثمان، 2003م)

أن إصلاح هذا المنحرف قد يوفر على المجتمع جهوداً في الوقاية من شرور مجرم كبير بعد ذلك (حامد، 1976م)

وقد أظهرت نتائج دراسات كل من (الرويس، 1991م) و(العتيبي، 1991م) و(الخريف، 1993م) و(المفلح، 1994م) و(العريني، 1994م) و(الصيرفي، 1996م) و(الثقيل، 1996م) و(الجعفري، 1999م) و(القريع، 1999م) و(الشمري، 2002م) و(الحوشاني، 2002م) و(الزهراني، 2003م)، (العيفان، 2004م) عن دور الظروف الأسرية التي قد تدفع الأبناء والفتيات للانحراف، ومدى العلاقة ما بين المشكلات الأسرية وأساليب المعاملة الوالدية على انحراف الأبناء.

ولذلك كان لابد من الاهتمام بهذه الشريحة، إذا كانت التنشئة الاجتماعية مضطربة، ومن هنا يبرز دور الممارسة المهنية بكفاءة في مؤسسة رعاية الفتيات ضرورة حتمية لاحتواء هذه الفئة وإعادتها للمنظومة المنتجة بالمجتمع، وإيجاد أساليب تعاملية مهنية على مستوى من الكفاءة.

ومشكلة انحراف الأحداث في المجتمع السعودي إنما هي نتاج تلك المتغيرات التي واكبت النمو الاقتصادي وما صاحبه من تغير حضاري انعكست آثاره على سلوك الأفراد واتجاهاتهم، وعلى العلاقات

والدور المتوقع لباحثة الشرطة، كما لا يتصرفن بالأسلوب المهني في المواقف التي تعرض عليهن، وأن السجلات الموجودة لا تعطي الاهتمام الكافي لتوضيح الجوانب الفنية في دور باحثات الشرطة. كما أن الأسلوب المتبع في اختيار من يشغلن هذه الوظيفة لا يضمن توافر الرغبة في العمل أو الصفات الشخصية الواجب توافرها في باحثة الشرطة، وأن هناك قصوراً في التدريب قبل أو أثناء الخدمة.

4- وتشير دراسة (عرفات، 1995م: 819) إلى أن الحرمان من الرعاية الأسرية يؤثر بالسلب في ثباته واستقراره العاطفي أو الاجتماعي ويعرضه لمشكلات اجتماعية ونفسية كثيرة، كما أكدت دراسة (Judith Batchelor, 1998: 246) أن أطفال المؤسسات الإيوائية يعانون انخفاض معدل الرضا والإشباع النفسي بشكل واضح، وصعوبة التكيف مع المؤسسة.

5- وأشارت دراسة كل من (Davidson, 1995: 199)، ودراسة (Friedman, 1991: 555) أن أسلوب الرعاية بهذه المؤسسات يتسم بالروتين المؤسسي والضوابط الصارمة مما ينعكس بالسلب على المقيمين بها.

ورغم التقصير الواضح في هذه المؤسسات، سواء من حيث فعالية الخدمات المقدمة أو الأساليب المتبعة في تقديم الخدمة بها أو مستوى أداء العاملين بها "الاختصاصيين الاجتماعيين" وهذا ما أكدته الدراسات السابقة، إلا أن الخدمة الاجتماعية يمكن لها

ولما للممارسة المهنية من دور مهم في مساعدة المنحرفات على مواجهة مشكلاتهن ومساعدتهن لتجاوزها وتأهيلهن للعودة للمجتمع فقد تناولته العديد من الباحثين:

1- يتضح من نتائج دراسة (الوتيد، 1983م) عن ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الأحداث الجانحين أن الخدمة الاجتماعية لا تمارس مع الأحداث الجانحين على أسس علمية سليمة، وتفتقر الممارسة إلى استخدام الأسلوب المهني، واستخدام وسائل العلاج الذاتي والبيئي والمراقبة الاجتماعية والرعاية اللاحقة، والتأثير في الأنماط السلوكية من خلال العمل مع الجماعات بالمؤسسات، بالإضافة إلى عدم الاهتمام بالملفات الخاصة بالأحداث المودعين.

2- تقويم فعالية ممارسات الخدمة الاجتماعية في الحد من عودة الأحداث إلى الانحراف في مدينة الإسكندرية كما أظهرت نتائج دراسة (سعيد، 1985م) أن غالبية القائمين بممارسة الخدمة الاجتماعية في مؤسسات رعاية الأحداث لهم من الخبرة والدراية ما يؤهلهم للقيام بوظيفتهم، ولديهم أوجه قصور في تطبيق المبادئ المهنية وتتبع الحالات وعمليات التسجيل والعمل مع الجماعات وفي تنظيم المجتمع.

3- كما تبين من دراسة (زيدان، 1974م) عن دور باحثات الشرطة في العمل مع الأحداث المشردين في محافظة القاهرة أن هناك فروقاً بين الدور الممارس

• التعرف إلى النتائج الفعلية لدور الاختصاصية الاجتماعية في العمل مع نزيلات مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض.

• أهم النواحي الإيجابية والسلبية المرتبطة بممارسة الاختصاصية الاجتماعية ودورها بالمؤسسة.

• أهم المعوقات التي تحد من أداء الاختصاصية الاجتماعية لدورها الموصوف بالمؤسسة.

• أهم المقترحات المطلوب إدخالها لتفعيل دور الاختصاصية الاجتماعية في العمل مع نزيلات المؤسسة.

وبناء على ذلك فقد تحددت مشكلة البحث في (ممارسة الخدمة الاجتماعية في مؤسسات رعاية الفتيات - ودراسة تقييمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض).

وبناء على ذلك تتحدد المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في وصف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتقييمها في مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض فيما يتعلق بعناصر الممارسة المهنية المحددة في الدراسة (المؤسسة والاختصاصي و العميل والمشكلة و عملية

المساعدة) والتعرف إلى واقع الممارسة المهنية وتحديد أهم الصعوبات التي تعترض الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية للنزيلات بمؤسسة رعاية الفتيات بالرياض. والتوصل إلى مقترحات لزيادة فعالية والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتطويرها في مؤسسة رعاية الفتيات.

أن تؤدي دوراً مهماً بهذه المؤسسات، فتعمل على إيجاد حياة بديلة أقرب الشبه إلى حياة الأسرة الطبيعية من خلال توفير الجو النفسي والاجتماعي الصحي الذي يساعد على التفاعل والمشاركة وتحمل المسؤولية والتكيف مع نفسه ومع الآخرين حتى يكون مواطناً صالحاً ذا شخصية متزنة ومستقرة.

وإن كان للخدمة الاجتماعية بصفة عامة هذا الدور المهم، والاختصاصية الاجتماعية تمارس دورها والممثل في المساعدة في التغلب على ما يواجههم من صعاب، وتحقيق أفضل تكيف ممكن لهم مع أنفسهم وزملائهم والمؤسسة وأسرهم، ومع المجتمع ككل، وكذلك ربطهم بأسرهم وتهيئتهم لها عند التخرج وتهيئتها هي الأخرى لاستقبالهم بعد أن تقرر المؤسسة إخراجهم، بالإضافة إلى التعاون مع فريق العمل بالمؤسسة في تقديم خدماتها التعليمية - الصحية والترفيهية، الرياضية، والمهنية، والتغذية والثقافية...

ونظراً لما للاختصاصي من دور مهم سبق ذكره، فكان لزاماً على المهتمين بالخدمة الاجتماعية وبمجال رعاية المنحرفين من تقويم الجهود المهنية داخل هذه المؤسسات بشكل دوري حتى يتمكن الاختصاصيون الاجتماعيون من أداء أدوارهم بشكل فاعل، وهذا ما تسعى الدراسة الحالية للتعرف إليه من خلال "دراسة تقييمية" وذلك في إطار القضايا الفرعية التالية:

أهمية الدراسة:

- 1- تزايد مشكلات الانحراف يعد من المشكلات التي تهدد أمن المجتمع.
- 2- الحاجة إلى تطوير الأداء المهني للممارسين.
- 3- رعاية الفتيات في مؤسسة رعاية الفتيات تتطلب تضافر الجهود للوصول إلى إحداث تغيير اتجاهات الفتيات وسلوكهن وأنماطهن.
- 4- ضرورة تطوير الممارسة المهنية يحتم إجراء دراسات تقييمية لمؤسسة رعاية الفتيات ، وصولاً إلى المستوى من الكفاءة والفاعلية للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى:
- 1- التعرف إلى طبيعة أدوار الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات.
 - 2- التعرف إلى النواحي الإيجابية المرتبطة بممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات.
 - 3- التعرف إلى النواحي السلبية المرتبطة بممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات.
 - 4- التعرف إلى معوقات الممارسة المهنية في مؤسسة رعاية الفتيات.
 - 5- التوصل لمقترحات قد تساهم في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع المستفيدات من مؤسسة رعاية الفتيات.

6- صياغة تصور مقترح لتطوير الأداء المهني

لممارسة الخدمة الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات.

مفاهيم الدراسة:

تتضمن هذه الدراسة عدة مفاهيم، وهي:
مفهوم التقويم والممارسة المهنية ومفهوم مؤسسة رعاية الفتيات.

• مفهوم التقويم "Evaluation"

التقويم في الخدمة الاجتماعية:

1- يعرف في قاموس الخدمات الاجتماعية بأنه: وسيلة موضوعية تستهدف الكشف عن حقيقة التأثير الكلي أو الجزئي لبرنامج من البرامج، أو مشروع أثناء سريانه، وفي مجال تنفيذ عملياته (أحمد وآخرون، 1999م: 246).

2- ويعرف بأنه " هو ذلك النوع الذي يهدف إلى تقويم كيفية نجاح البرنامج في تحقيق أهدافه" (Anthony, 1993: 297).

3- ويعرفه عبد العزيز فهمي بأنه " النشاط العلمي المنهجي الذي يقارن بين النتائج المتوقعة كما حددتها خطة العمل، وبين النتائج الفعلية التي تم التوصل إليها بعد تطبيق هذه الخطة" (النوحى، 2001م: 303).

4- يعرف التقويم في قاموس الخدمات الاجتماعية بأنه " قياس أو تقدير إلى أي مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه وأهدافه، وما هي

4- تحديد الصعوبات والمعوقات التي تحد أو تواجه في مؤسسة رعاية الفتيات من أداء الاختصاصية الاجتماعية في العمل مع الحالات لدورها الموصوف.

5- تحديد التعديلات المطلوب إدخالها لتنفيذ دور الاختصاصية الاجتماعية في العمل مع الحالات بالمؤسسة.

6- تحديد نوعية الأدوار الفعلية التي تقوم بها الاختصاصية الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات.

7- تحديد الدور المتوقع من الاختصاصية الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات.

• مفهوم الممارسة المهنية

1- يعرف "شيفور" Sheafor الممارسة المهنية بأنها عملية يرتبط فيها أفراد ذوي احتياجات اجتماعية مع الاختصاصيين الاجتماعيين في عملية ينتج عنها أو تؤدي إلى التغيير الاجتماعي، وهذا التغيير قد يتضمن تغييراً للأفراد أنفسهم، أو إحداث تغيير في نطاق النظم الاجتماعية كالأُسرة- الجماعة- المنظمة- المجتمع المحلي أو المجتمع الأكبر (Sheafor, 1991). كما يقصد بها "قيام الممارس المهني بعمل فيه طبيعة فنية، مع التزامه في هذا العمل بمجموعة من الأحوال أو القواعد التي يمكن أن نطلق عليها الأخلاقيات المهنية" (سعيد، 1985م).

2- وتصف ممارسة الخدمة الاجتماعية ما يقوم به الاختصاصيون الاجتماعيون، وكيف يطبقون المعارف والقيم المهنية في المواقف الإشكالية التي يتعاملون

بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج أو المشروع" (السكري، 2000م: 186).

5- ويعرفه Riecton بأنه " قياس النتائج المرغوبة وغير المرغوبة لبرنامج نفذ، لتحقيق هدف ذي قيمة" (Edward, p. 24).

6- ويرى Lane show أن التقويم هو " عملية تستهدف البحث والتفسير وتقدير نتائج التدخل المهني لظاهرة ما من خلال وسائل معينة" (Lane show & Joyce L., 1999: 61).

ويعنى بالتقويم في هذه الدراسة: هو تلك العملية التي يتم بواسطتها تحديد مدى أداء الاجتماعية للعمل مع نزيلات مؤسسة دار رعاية الفتيات لدورها الفعلي بدور مؤسسة رعاية الفتيات لمعرفة مدى تطابقه أو اختلافه، وكذلك معرفة جوانب القوة والضعف فيه. ويقصد به في الدراسة:

1- تحديد النتائج الفعلية لدور الاختصاصية الاجتماعية في العمل مع نزيلات مؤسسة رعاية الفتيات ومقارنتها بالنتائج المستهدفة كما حددتها خطة العمل بالمؤسسة.

2- تحديد النواحي الإيجابية المرتبطة بممارسة الاختصاصية الاجتماعية في العمل مع النزيلات لدورها بالمؤسسة.

3- تحديد النواحي السلبية المرتبطة بممارسة الاختصاصية الاجتماعية في العمل مع النزيلات لدورها بالمؤسسة.

مباشرة، وذلك للتأثير في شخصية الفرد والجماعة والبيئة باستخدام أساليب مهنية للتدخل حسب نوع ووظيفة المؤسسة وأهدافها (أحمد وآخرون، 1995م).

6- وتعرف الباحثة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بأنها مدى تمكن الاختصاصية الاجتماعية من توظيف المعارف والمهارات والإمكانيات الخاصة بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أثناء العمل مع النزيلات في مؤسسة رعاية الفتيات ومع التقيد بقيم وأخلاقيات المهنة.

7- واستناد إلى ما سبق يمكن تحديد مفهوم الممارسة المهنية في هذه الدراسة بأنه:
أ) تلك الجهود المهنية والعملية التي تقوم بها الاختصاصية الاجتماعية الممارسة.

ب) قيم وأخلاقيات الممارسة المهنية و مراعاة الفروق الفردية وتوافر مكان للممارسة المهنية.
ج) تعتمد على مجموعة من المعارف والمبادئ والقيم والمهارات المرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بصفة عامة.

د) الاعتراف المجتمعي بالممارسة المهنية ذلك في الخدمات التي تقدمها الاختصاصية الاجتماعية لنزيلات مؤسسة رعاية الفتيات و نوعية الخدمات و ومدى رضا المستفيدات عن دور الاختصاصية الاجتماعية.

8- وقد حدد Barker في عام 1987م مستويات ممارسة الخدمة الاجتماعية باثنتي عشرة مهارة أساسية في الخدمة الاجتماعية، وهي التمكن من الآتي:

معها، فهم يقدمون خدمات مباشرة وغير مباشرة للأفراد وللأسر بهدف تحسين أحوالهم المعيشية على اعتبار أن الخدمة الاجتماعية تدخل مخطط وهادف مبني على أساس من المعرفة والقيم المهنية والمهارات التي تهدف إلى إحداث التغيير الفردي والاجتماعي (Macht et. Al., 1986). وممارسة الخدمة الاجتماعية تتطلب المعرفة المرتبطة بمراحل النمو الإنساني والسلوك، وكذلك تلك المعارف المرتبطة بالمؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وكيف تتفاعل مع بعضها بعض (Barker, 1987).

3- والممارسة المهنية هي التدخل المباشر الموجه بالمعرفة العلمية والقيم الذي يعتمد على أساليب ومهارات لتحقيق أهداف معينة (Barker R., 1998).

4- وتعرف الممارسة المهنية بموسوعة معارف الخدمة الاجتماعية بأنها: مجموعة من الأساليب والوسائل والمهارات القائمة على مجموعة من المعارف المتعددة والمستمدة من التراث النظري للخدمة الاجتماعية التي تنفذ بواسطة الممارس المهني، وهو على مستوى عال من الإعداد النظري والميداني لمساعدة سكان المجتمع في مختلف فئاتهم العمرية (Carol M., 1987: 18).

5- والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تسعى إلى تنمية الأداء الاجتماعي للأفراد والجماعات في المؤسسات الاجتماعية عن طريق التدخل المهني للاختصاصي الاجتماعي بطريقة مباشرة أو غير

عمرهن ثلاثين سنة، ويراعى بالنسبة لمن دون الخامسة عشرة أن يمضين فترة التوقيف في قسم خاص بهن داخل المؤسسة.

الاجراءات المنهجية للدراسة

تساؤلات الدراسة:

- 1- ما طبيعة واقع مقومات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات وذلك من حيث مقوم المعارف و مقوم المهارات و القيم والاستعداد والإعداد والاعتراف المجتمعي؟
- 2- ما الجوانب الايجابية المرتبطة بواقع ممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات؟
- 3- ما الجوانب السلبية المرتبطة بواقع ممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات؟
- 4- ما معوقات الممارسة المهنية في مؤسسة رعاية الفتيات؟
- 5- ما واقع الممارسة المهنية من وجهة نظر النزليات بالمؤسسة وذلك من حيث دور الاختصاصية، و مشكلات التعامل مع الاختصاصية، مقترحات النزيلة من توقعاتها من دور الاختصاصية.
- 6- ما التصور المقترح لتطوير الأداء المهني لممارسة الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة؟

نوع الدراسة:

دراسة تقويمية وبناء على ذلك تتحدد المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في وصف وتقويم الممارسة المهنية

هـ) الاستماع إلى الآخرين مع الفهم.

و) إعداد تاريخ اجتماعي من خلال تحصيل المعلومات الدقيقة المجردة، وتجميع الحقائق المرتبطة.

ز) خلق وصيانة علاقات مهنية للمساعدة.

ح) ملاحظة وتفسير السلوك الظاهر والباطن، سواء باستخدام المعرفة بنظريات الشخصية، و طرق التشخيص.

ط) تشجيع المستفيدين (أفراد، وأسر، وجماعات، ومجتمعات) لبذل الجهود لحل مشكلاتهم واكتساب الثقة.

ي) مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بتعاطف وبدون تهديد.

ك) ابتداع حلول خلاقة لحاجات الأفراد.

ل) تحديد الحاجة لتقرير العلاقة العلاجية.

م) القيام بإجراء البحوث-التدخل - واستخدام النتائج وأدبيات المهنة.

ن) التوسط والتفاوض من بين الأجزاء المتصارعة. س) التزويد بخدمات تنظيمية.

ع) تفسير وتوصيل الحاجات الاجتماعية وتوصيلها بموارد الميزانية بالجمهور والمشرعين (Barker, 1987).

مفهوم مؤسسة رعاية الفتيات:

التعريف الإجرائي لمؤسسة رعاية الفتيات مؤسسة تعنى بالفتيات المحولات من قبل سلطات الأمن أو الهيئات القضائية المختصة اللاتي ينسب اليهن ارتكاب جانحة أو انحرافات يعاقب عليها الشرع ولم يتجاوز

- 1- البيانات الأولية.
 - 2- طبيعة ادوار الممارسة المهنية (الاختصاصية الاجتماعية) بمؤسسة رعاية الفتيات.
 - 3- الجوانب الإيجابية المرتبطة بممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات.
 - 4- الجوانب السلبية المرتبطة بممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات.
 - 5- معوقات الممارسة المهنية في مؤسسة رعاية الفتيات.
 - 6- مقترحات لتطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع مستفيدات مؤسسة رعاية الفتيات.
 - 7- تم صياغة العبارات الدالة على كل مؤشر من المؤشرات الستة .
 - 8- تم عرض الاستمارة في صورتها المبدئية على عدد (6) محكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية .
 - 9- استمارة استبانة وذلك بغرض جمع البيانات من النزيلات بمؤسسة رعاية الفتيات بالرياض، ولقد تم اتباع الخطوات السابقة في إعداد صحيفة استبانة الاختصاصيات الاجتماعيات.
- وذلك في ضوء الإطار العام الذي تحدد السلوك المهني لممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال حالات الرعاية (ابو المعاطي، 2000م).
- 1- الالتزام بسرية المعلومات وعدم إفشائها مهما كانت الظروف حفاظا على أسرار العملاء.

للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض فيما يتعلق بعناصر الممارسة المهنية المحددة في الدراسة (المؤسسة والاختصاصي، والعميل، والمشكلة، وعملية المساعدة) والتعرف إلى واقع الممارسة المهنية وتحديد أهم الصعوبات التي تعترض الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية النزيلات بمؤسسة رعاية الفتيات بالرياض. والتوصل إلى مقترحات لزيادة فعالية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتطويرها في مؤسسة رعاية الفتيات.

منهج الدراسة:

المسح الاجتماعي بالحصص الشامل للاختصاصيات الاجتماعيات الممارسات للعمل في مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض، وكذلك منهج المسح الاجتماعي بالحصص الشامل للنزيلات بمؤسسة رعاية الفتيات بالرياض وقت اجراء الدراسة.

ادوات الدراسة:

- اعتمدت الباحثة في جمع البيانات على صحيفة استبانة للاختصاصيات الاجتماعيات الممارسات وذلك بهدف التعرف إلى النتائج الفعلية لدور الاختصاصية الاجتماعية في العمل مع نزيلات مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض.
- قامت الباحثة بمراجعة الإطار النظري المرتبط بموضوع البحث.
- تم تحديد البنود الرئيسية لصحيفة الاستبانة وهي:

- 2- الالتزام بفردية الحالة ومعاملتها معاملة إنسانية
تأكيدا لكرامة العملاء وحقوقهم في المعاملة الانسانية.
- 3- التزام العاملين والمتطوعين بالانتماء المهني
والأمانة والشرف، والبعد عن الشبهات وأن يكونوا
قدوة للعملاء في هذا المجال.
- 4- الاستعداد لتقبل التوجيه والنصيحة عندما
تكون في صالح العملاء.
- 5- القناعة والإيمان بأنه لا يوجد مجرم أو منحرف
لا يمكن إصلاحه أو إعادته إلى المجتمع كمواطن
سوي.
- 6- عدم قبول التمييز بين العملاء من حيث الجنس
والدين واللون والعقيدة، وتوفير الخدمات لكل منهم
تبعاً لاحتياجه لتلك الخدمات لإشباع احتياجاته
ومواجهة مشكلاته.
- 7- العمل دائما لصالح العملاء وأسرهم هو
الهدف الأساسي من برنامج الدفاع الاجتماعي انطلاقا
من تعامل الممارس العام مع كافة اساق التعامل بدءا
من النسق الفردي حتى النسق المجتمعي.
- 8- حسن استقبال العملاء والإنصات الواعي لهم
وتوضيح مواقفهم وحقوقهم وواجباتهم كأساس
لتقديمه المساعدة للعملاء في إطار وظيفة المؤسسة.
- 9- التركيز على أسرة العميل في كل مراحل العمل
باعتبارها سببا من أسباب الانحراف وعاملا من
عوامل تعديل السلوك.
- 10- العمل على حماية العملاء من أي استغلال في
كافة أساليبه ومستوياته.
- 11- أن يستهدف الممارس تطوير نفسه بإيجابية،
ويقاوم التأثير السلبي مستخدما التدريب ومداومة
الاطلاع.
- 12- الاهتمام السريع والفعال لضحايا الجريمة،
وتيسير حصولهم على الخدمات خاصة في بداية
تعاملهم مع مؤسسات رعايتهم.
- 13- تحقيق التوازن في الأداء بين ضحايا السلوك
المنحرف وبين المتورطين في الانحراف وكذلك أسرهم.
- 14- الالتزام بالانتماء المهني والأمانة والشرف في
كافة مراحل العمل والحياة الخاصة، باعتبار أن العمل
يقتضي القدرة للعملاء شكلا وموضوعا.
- 15- التوازن بين البرامج التي تقدم للعملاء
وأسرهم للتكامل بينها لتحقيق الأهداف الوقائية
والعلاجية والتنموية.
- 16- العمل على الاستفادة من إمكانيات أفراد
المجتمع وطاقاتهم في سائر عمليات الدفاع الاجتماعي.

مجالات الدراسة:

المجال البشري:

- جميع الاختصاصيات الاجتماعية بمؤسسة
رعاية الفتيات بالرياض والبالغ عددهن (15)
اختصاصية.

3% من 28-30 عام وهذه الفئات جميعها تقع تحت شروط المؤسسة حيث تنص اللوائح أن يلتحق بهذه المؤسسة الفتيات اللاتي لا تزيد أعمارهن عن ثلاثين سنة ممن يصدر بحقهن أمر التوقيف أو الحبس في قسم خاص بهن داخل المؤسسة (مجموعة نظم ولوائح وكالة وزارة الشؤون الاجتماعية، 1990م) وهذه الفئات جميعها تقع في مرحلة الشباب وهذه المرحلة لها خصائصها واحتياجاتها التي لا بد أن تؤخذ في الاعتبار عند تخطيط البرامج والأنشطة وتنفيذها داخل المؤسسة.

2- المستوى التعليمي:

جدول (2). يوضح خصائص عينة الدراسة على متغير المستوى

التعليمي

المستوى التعليمي	ك	%
أمية	5	14.6
ابتدائي	9	26.5
متوسط	9	26.5
ثانوي	8	23.5
جامعي	3	8.9
مجموع	34	100

والمستوى التعليمي المنخفض، حيث يرى بعض علماء الإجرام أن ارتفاع مستوى التعليم يقلل نسبة ارتكاب الجريمة في المجتمع؛ لأنه بما يودعه في نفوس

- جميع النزليات بمؤسسة رعاية الفتيات بالرياض وقت إجراء الدراسة وعددهن (34) نزيلة. المجال المكاني: لهذه الدراسة يتمثل في مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض. المجال الزمني: تحدد المجال الزمني في فترة اجراء الدراسة بشقيها النظري والعملي من شوال 1432هـ حتى شوال 1433هـ.

1- النتائج الخاصة بتطبيق استمارة البحث على نزليات

مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض

أولاً: البيانات الأساسية الخاصة بنزليات مؤسسة

رعاية الفتيات بالرياض

1- العمر:

جدول (1). يوضح خصائص عينة الدراسة على متغير العمر

الفئة العمرية	ك	%
من 16 إلى 18 سنة	7	20.6
من 19 إلى 21 سنة	15	44.1
من 22 إلى 24 سنة	8	23.5
من 25 إلى 27 سنة	3	8.9
من 28 إلى 30 سنة	1	2.9
مجموع	34	100

الجدول السابق يوضح خصائص عينة الدراسة على متغير العمر، ونجد أن النسبة الكبيرة من الفتيات في المرحلة العمرية من 19 إلى 21 بنسبة 44% وأقل نسبة

والانحراف؛ لأن من يودع فيها يوصف بأنه مجرم، و يوصم المجتمع بتلك الوصمة، وبالتالي قد تكون تلك الوصمة عقبة في سبيل الإصلاح كما وأن تعرضها (السناري، 2010م) وتعد الوصمة ضمن الضغوط الاجتماعية التي قد تؤثر في فرص التغيير الاجتماعي بالنسبة للحالة الاجتماعية أي غير مرغوب فيها للزواج، كما أن لجماعة الرفاق داخل المؤسسة دور اكبيرا في تقليد بعضهم بعضا في الانحراف (Eitle, 2002).

4- طبيعة العمل

جدول (4). يوضح خصائص عينة الدراسة على متغير طبيعة العمل

طبيعة العمل	ك	%
طالبة	15	44.1
لا تعمل	19	55.9
مجموع	34	100

الجدول يوضح خصائص عينة الدراسة بالنسبة للعمل يتضح أن نسبة 56% من عينة الدراسة لا تعمل ونسبة 44% طالبات، وتلك النتيجة قد تكون من نتائج انخفاض الدخل الشخصي، وقد توصلت نتائج معظم الدراسات إلى أن الدخل المنخفض من أسباب ارتكاب الجرائم (الأسمرى، 1414هـ) (العثمان، 2003م) بالإضافة إلى وقت الفراغ المرتبط بالبطالة،

الأفراد من معلومات وقيم يولد لديهم موانع تحول دون إقدامهم على ارتكاب الجريمة في حين أن المستوى التعليمي المنخفض لا يسمح للأفراد بالحصول على مستقبل مهني وطموح مناسب، ومن ثم يكون دافعاً لارتكاب الجريمة (ماجدة حسين، 1416هـ) (العثمان، 2003م).

3- الحالة الاجتماعية :

جدول (3). يوضح خصائص عينة الدراسة على متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	ك	%
أنسة	18	53.0
متزوجة	5	14.6
أرملة	-	-
مطلقة	11	32.4
مجموع	34	100

الجدول السابق يوضح خصائص عينة الدراسة من الفتيات النزيلات، وتبين من الجدول أن غالبية النزيلات لم يسبق لهن الزواج بنسبة 53% يليها فئة المطلقة بنسبة 32.5% من العينة ثم متزوجة بنسبة 14.5% وبقراءة تلك النتائج وبالنسبة للحالة الاجتماعية فإن من لم يسبق لهن الزواج فإن المؤسسة الإصلاحية تؤدي دورا كبيرا في إضفاء صفة الجنوح

يوضح الجدول مدى المعرفة بوجود الاختصاصية الاجتماعية بنسبة 100% من عينة الدراسة أفادت بمعرفتها بالاختصاصيات الاجتماعيات، ويجب استثمار ذلك في توثيق التواصل وتوضيح دور الاختصاصية الاجتماعية، وتعيين أوقات للتوجيه والإرشاد والتفاعل مع احتياجات العينة.

2- أسلوب التعرف إلى الاختصاصية الاجتماعية:

جدول (6). يوضح إجابة مفردات عينة الدراسة عن السؤال الخاص بأسلوب التعرف على الاختصاصية الاجتماعية

أسلوب التعرف	ك	%
قامت بمقابلتي حين حضرت للمؤسسة أول مرة	18	53.0
تقوم بمساعدتي في المواقف التي أحتاج فيها إلى المساعدة	11	32.4
أثناء مرورها على الفتيات داخل المؤسسة	5	14.6
مجموع	34	100

الجدول السابق يوضح أسلوب التعرف إلى الاختصاصية الاجتماعية فأفاد 53% من عينة الدراسة بأن معرفتها بالاختصاصية تمت حين الحضور للمؤسسة كمقابلة استقبال والمتوقع أن يتم إجراء مقابلة استقبال لكل نزيلة من نزيلات المؤسسة حين الحضور لتوضيح دور الاختصاصية، وكذلك إجراء دراسة اجتماعية وفتح ملف لكل حالة من الحالات وتسجيلها،

حيث هناك علاقة طردية بين كمية وقت الفراغ والانحراف، فالزيادة في وقت الفراغ تهيئ للحدث فرصة أكبر للانحراف (السدحان، 1415هـ) ويجب أن توضع خطة للبرامج والأنشطة في المؤسسة للتأهيل للعمل بالنسبة للنزيلات من خلال عمل مشروعات داخل المؤسسة والتدريب عليها والتخطيط لها من خلال دراسات الجدوى الاقتصادية، وتدريب الفتيات على كيفية إقامة مشروعات صغيرة والتدريب عليها داخل المؤسسة. ويجب أن يكون هناك قسم للتأهيل المهني يهدف إلى إخضاع النزيلات إلى الاختبارات المهنية لاستكشاف قدراتهم وميولهم ودرجة استيعابهم وتجاوبهم وعندما تتكون صورة واضحة عن إمكانية كل فتاة ومؤهلاتها توجه نحو المهنة التي تلائمها.

ثانياً: المعرفة بالاختصاصية الاجتماعية من وجهة نظر

النزيلات

1- المعرفة بالاختصاصية الاجتماعية:

جدول (5). يوضح إجابة مفردات عينة الدراسة عن السؤال الخاص بمعرفة الاختصاصية الاجتماعية

الإجابة	ك	%
نعم	34	100
لا	-	-
مجموع	34	100

يقلدون بعضهم بعضاً بدرجة أكبر كلما كانوا متقاربين وبينهم صلات أقوى وإمكانية انتقال السلوك الإجرامي بين الأفراد عن طريق الاتصال والاختلاط الاجتماعي، وهذه حقيقة لا تغفلها غالبية الدراسات العلمية القائمة على دراسة حالة المجرمين والجانحين بشكل عام (السناري، 2010م).

أما النسبة القليلة التي حصلت عليها مديرة المؤسسة فقد تكون دلالة على مدى سوء العلاقة بين المديرية وبين الفتيات ولذلك يجب عند تطوير الأداء لا بد أن تصل رسالة التطوير إلى كل العاملين في المؤسسة حتى يتوافر مناخ مناسب للأداء السليم للتأهيل لتلك الفتيات.

ثالثاً: دور الاختصاصية :

1- دور الاختصاصية الاجتماعية في المساعدة من

وجهة نظر النزيلات

جدول (8). يوضح إجابة مفردات عينة الدراسة عن السؤال الخاص بدور الاختصاصية الاجتماعية في المساعدة (يمكن تسجيل أكثر من اختيار)

م	الدور	التكرارات
1	تسهل لي الإجراءات الإدارية في المؤسسة.	ك 21
		% 61.8
2	تساعدني في حل المشكلات التي تواجهني.	ك 17
		% 50.0
3	تشجعني على المشاركة في الأنشطة	ك 15

وهذا الإجراء المفترض أن يكون من المهام الأساسية في توصيف دور الاختصاصية الاجتماعية، ولذا توصي الدراسة بإجراء دراسة تهدف إلى توصيف مهام دور الاختصاصية الاجتماعية ليوأكب احتياجات الفتيات نزيلات المؤسسة وكذلك متطلبات تطوير الأداء المؤسسي ومهنية دور الاختصاصيات الاجتماعيات واعتماد هذا التوصيف من وزارة الشؤون الاجتماعية.

3- طلب المساعدة عند مواجهة المشكلات

جدول (7). يوضح إجابة مفردات عينة الدراسة عن السؤال الخاص بالأشخاص الذين يتوجهون إليهم عند مواجهة مشكلة

الأشخاص	ك	%
الاختصاصية الاجتماعية	21	61.8
مديرة المؤسسة	1	2.9
الزميلات	12	35.3
مجموع	34	100

الجدول السابق يوضح الأشخاص الذين تتوجه إليه الفتيات عند مواجهة مشكلة فقد حصلت الاختصاصية الاجتماعية على 62% من ثقة الفتيات، يليها الزميلات بنسبة 35% وأخيراً المديرية بنسبة 3%، وهذه النتيجة نستطيع استنتاجها في تنمية الثقة وتكوين علاقات مهنية أوثق حتى تكون الاختصاصية مصدراً أساسياً؛ لأن رجوع الفتيات لزميلاتهن خاصة في حالات الانحراف أمر يوثق الانحراف ويجعل العودة إلى الانحراف أمراً تقبله النفسية وحيث إن الأفراد

الاختصاصية الاجتماعية توصيفا رسميا ، وكذلك وضع دليل لمعايير تقويم ممارسة الدور المهني للاختصاصية الاجتماعية ووضع آلية للمحاسبية والبحث عن عائد الممارسة من خلال البحوث والدراسات للنزليات والأداء المؤسسي.

رابعاً: مشكلات التعامل مع الاختصاصية من وجهة

نظر النزليات :

1- المشكلات والصعوبات المتعلقة بالتعامل مع الاختصاصية الاجتماعية :

جدول (9). يوضح إجابة مفردات عينة الدراسة عن السؤال الخاص بالمشكلات والصعوبات المتعلقة بالتعامل مع الاختصاصية الاجتماعية (يمكن تسجيل أكثر من اختيار)

م	المشكلات والصعوبات	التكرارات
1	عدم السرية.	ك 34
		% 100
2	لا تسعى من نفسها لمساعدتي.	ك 33
		% 97.1
3	طول فترة الانتظار للحدوث معها.	ك 22
		% 64.7
4	لا تتيح لي الفرصة لكي أتحدث معها عن مشكلتي.	ك 21
		% 61.8
5	عدم التعاطف والاهتمام.	ك 19
		% 55.9

	والبرامج في المؤسسة .	%	44.1
4	نادرا ما تساعدني بجدية .	ك	7
		%	20.6

الجدول السابق يوضح دور الاختصاصية الاجتماعية في عملية المساعدة ، وقد حصل تسهيل الإجراءات الإدارية بالمؤسسة على الترتيب الأول ، يليه المساعدة في حل المشكلات التي تواجه الفتيات ، ثم التشجيع على المشاركة في الأنشطة والبرامج ، ثم ندرة المساعدة بجدية بنسبة 20% وفي ذلك دلالة على روتينية عمل الاختصاصية بالمؤسسة حيث تصدرت الأعمال الإدارية بصفتها إحدى المهام الرئيسية لدور الاختصاصية يلي ذلك المساعدة في مواجهة المشكلات ، ثم المشاركة في الأنشطة ويجب أن تكون أولوية الممارسات للفتيات للعمل على الحالات وتفعيل الأنشطة والبرامج في المؤسسة ، والترتيب الأخير الذي يدل على ندرة مساعدة الاختصاصيات الاجتماعيات للفتيات ، وهذا مناف لأخلاقيات الممارسة وقيمها ، فالقيم تحث على مبادرة الاختصاصية للتدخل ، بينما الشكوى من ندرة تدخلها لـ 20% من عينة الدراسة ، لذا يجب رفع أداء الاختصاصيات عن طريق تطوير الأداء من خلال التدريب والتعليم المستمر وكذلك رفع الأداء المؤسسي عن طريق توصيف مهام دور

خصوصية الحديث بنسبة 12٪، وتحري الأسرار من الزميلات بنسبة 3٪. وبقراءة تلك النتائج نقف على إهمال الاختصاصيات لممارسة القيم في الممارسة المهنية، وعدم تحريها الميثاق الأخلاقي للمهنة من مراعاة للسرية، ثم المبادرة إلى التعاطف ثم العلاقة المهنية-التقبل- ومراعاة الفروق الفردية كمبادئ أساسية لممارسة المهنة. وتتفق هذه النتائج مع نتائج (الوتيد، 1983م) و(سعيد، 1985م) في أن غالبية القائمين على ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأحداث لديهم أوجه قصور في تطبيق المبادئ المهنية، وقد يرجع ذلك للإغناء المهني للاختصاصيات؛ نظراً لطبيعة الجرائم والسلوكيات لدى النزليات، فيجب مراعاة تلك العوامل في تحسين الأداء للاختصاصيات، ولذلك يجب تنظيم دورات تدريبية للتدريب على تطبيق الإجراءات المهنية وخطوات الممارسة في ضوء الالتزام بالقيم وتوضيح كيفية تطبيق القيم المهنية، وكذلك الشخصية، حتى يتسنى للاختصاصيات الاجتماعيات في ضوء هذا التطبيق أن يكنّ نموذجاً وقادرة طيبة للالتزام الفتيات (عبد العظيم، 2001م).

خامساً: المقترحات من وجهة نظر النزليات

1- المقترحات الخاصة برفع مستوى الاختصاصيات الاجتماعيات في مؤسسة رعاية الفتيات:

6	سوء المعاملة.	ك	15
		٪	44.1
7	لا تقدم حلول جيدة للمشكلة.	ك	14
		٪	41.2
8	لا يوجد مكان مناسب للتحديث في المشكلة.	ك	8
		٪	23.5
9	عدم وجود خصوصية للحديث معها	ك	4
		٪	11.8
10	تتحرى الأسرار من الزميلات.	ك	1
		٪	2.9
11	التفتيش والعقوبات.	ك	15
		٪	44.1

يوضح الجدول السابق المشكلات والصعوبات المتعلقة بالتعامل مع الاختصاصية وقد علقت كل عينة الفتيات بنسبة 100٪ على أن عدم السرية يليها عدم مبادرة الاختصاصية للمساعدة بنسبة 97٪، يليها طول فترة الانتظار للحديث مع الاختصاصية بنسبة 64٪، يليها عدم إتاحة الفرصة للحديث عن المشكلات الشخصية للفتاة بنسبة 61٪ ثم عدم التعاطف والاهتمام بنسبة 55٪، ثم سوء المعاملة بنسبة 44٪، ثم عدم تقديم حلول جيدة للمشكلة بنسبة 41٪، ثم عدم وجود مكان مناسب للحديث بنسبة 23٪، وأخيراً عدم

جدول (10). يوضح إجابة مفردات عينة الدراسة عن السؤال الخاص بالمقترحات التي تؤدي إلى رفع مستوى الاختصاصيات الاجتماعيات في مؤسسة رعاية الفتيات

م	المقترحات	التكرارات
1	البعد عن التجريح.	ك 26
		٪ 76.5
2	تجنب تذكير الفتيات الدائم بمشكلاتهن.	ك 26
		٪ 76.5
3	زيادة الاهتمام بالنزليات والحنان والتعاطف معهن.	ك 18
		٪ 52.9
4	الوضوح.	ك 10
		٪ 29.4
5	تجنب تكرار اللوم على العميلة وأهلها	ك 4
		٪ 11.8
6	تجنب التفتيش والعقوبات لرفع مستوى الثقة	ك 4
		٪ 11.8

الجدول السابق يوضح مقترحات عينة الدراسة من الفتيات لرفع مستوى الممارسة للاختصاصيات باعتبار أنهن الفئة المستهدفة للتدخل المهني، فقد أجابت 76٪ من فتيات العينة على ضرورة البعد عن التجريح، وهذا دلالة على استخدام بعض الاختصاصيات لأسلوب التجريح كأسلوب ردع وعقاب، وليس تأهيلاً، وكذلك عدم تذكير الفتيات بمشكلاتهن وكأنهن يستخدمن أسلوب المعايير والمشكلات خاصة ارتباطها

بالوصمة، ويبي ذلك الاهتمام والتعاطف، ثم الوضوح وتجنب لوم العميلة وأهلها وتجنب التفتيش، وهذه المقترحات دلالة على استخدام أسلوب العقاب الذي يصل إلى حد التجريح، ويجب على الاختصاصيات الاجتماعيات تبني ممارسة قائمة على الاحترام والتأهيل والتقبل بشكل حاسم وليس الاعتماد على السخرية والتنازع بالتهم واللوم، وفي هذا يشير تايدثيوم إلى أن المجرم لأول مرة قد يتحول إلى مجرم عائد إلى الجريمة بصورة كلية بسبب الرفض الاجتماعي المباشر من قبل المجتمع (السناري، 2010م) وإذا كانت ثقافة المجتمع يشوبها بعض المعتقدات والقيم السلبية بين أعضاء المؤسسة، فإن ذلك يشكل بيئة خصبة لظهور المشكلات ونمو الانطباعات السيئة عن المؤسسة (سليمان، 2005م)، ولذلك يجب وضع معايير لتقويم ممارسات الاختصاصيات الاجتماعيات ضمن برنامج التطوير داخل المؤسسة، وكذلك تدريب الاختصاصيات على الأساليب الحديثة للتأهيل الاجتماعي وتنمية القدرات والمهارات.

2- النتائج الخاصة بتطبيق استمارة البحث على

الاختصاصيات الاجتماعيات

أولاً: البيانات الأساسية

1- العمر

نوعية المؤهل لنوعية مهام الوظيفة من حيث الدراسة الكلية العامة، ولكن ذلك يلزم أيضاً أن يكون هناك قبل الالتحاق دورات متخصصة في دراسة علم الانحراف والجريمة والاتجاهات الحديثة في التأهيل.

3- سنة التخرج

جدول (13). يوضح خصائص عينة الدراسة من الاختصاصيات على متغير سنة التخرج

سنة التخرج	ك	%
1414هـ	1	6.7
1415هـ	1	6.7
1416هـ	2	13.3
1419هـ	3	20.0
1423هـ	1	6.7
1425هـ	4	26.7
لم تحدد	3	20.0
مجموع	15	100

الجدول السابق يوضح سنة التخرج للاختصاصيات وبقراءة الجدول نجد أن الغالبية العظمى من الدارسات تخرجن قبل سنة 1425هـ، أي منذ حوالي ثماني سنوات، وهذا يوجب إعادة التدريب والتعليم المستمر لما حدث من تغييرات في المجتمع أو في تطوير أساليب الممارسة، وتغير التحديات المستمرة،

جدول (11). يوضح خصائص عينة الدراسة من الاختصاصيات على متغير العمر

الفئة العمرية	ك	%
أقل من 30 سنة	-	-
من 30 إلى أقل من 40 سنة	9	60.0
من 40 إلى أقل من 50 سنة	5	33.3
من 50 سنة فأكثر	1	6.7
مجموع	15	100

والجدول يوضح خصائص العينة على متغير العمر والغالبية العظمى من الاختصاصيات الاجتماعيات فوق سن الثلاثين وذلك يعطي فرصة لوجود الخبرة.

2- المؤهل الدراسي :

جدول (12). يوضح خصائص عينة الدراسة من الاختصاصيات على متغير المؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي	ك	%
بكالوريوس الخدمة الاجتماعية	8	53.3
بكالوريوس علم النفس	4	26.7
دبلوم الخدمة الاجتماعية	-	-
بكالوريوس علم الاجتماع	3	20.0
مجموع	15	100

الجدول السابق يوضح خصائص عينة الدراسة على متغير المؤهل الدراسي وتدل النتائج على مدى ملاءمة

نوعية المشكلات المتعلقة بالممارسة والأداء المؤسسي، وكذلك استمرار مشكلات العملاء، والمتتبع لتاريخ الممارسة في تلك المؤسسات في الوطن العربي يجد أن نوعية المشكلات مستمرة، وتكاد تكون متماثلة.

5- كيفية الالتحاق بالعمل في المؤسسة :

جدول (15). يوضح خصائص عينة الدراسة من الأخصائيات على متغير كيفية الالتحاق بالعمل في مؤسسة رعاية الفتيات

الالتحاق	ك	%
عن طريق التعيين	9	60.0
بناء على ترقيتي	3	20.0
منقولة من جهة أخرى للمؤسسة	3	20.0
نقل تأديبي	-	-
مجموع	15	100

الجدول السابق يوضح كيفية الالتحاق بالعمل في مؤسسة رعاية الفتيات، فكانت ما بين التعيين بنسبة 60٪، الترقية 20٪، النقل 20٪. ويجب أن يكون الالتحاق بالعمل بناء على أسلوب متبع في اختيار من يشغل تلك الوظيفة من خلال اختبارات ومقاييس موضوعية، وكذلك مقابلات شخصية لضمان توافر الصفات الشخصية المطلوبة في تلك المهام، وفي هذا ينبغي وضع دليل لمعايير الالتحاق بناء على دراسة علمية بالتعاون مع العلوم النفسية والعلوم الاجتماعية

كما يؤدي إلى ضرورة إجراء دورات تدريبية متعددة تتعلق بمتغيرات الممارسة، وكذلك طبيعة مشكلات الفتيات وطبيعة انحرافاتهن.

4- عدد سنوات العمل بمؤسسة رعاية الفتيات :

جدول (14). يوضح خصائص عينة الدراسة من الاختصاصيات على متغير عدد سنوات العمل بمؤسسة رعاية الفتيات

عدد السنوات	ك	%
أقل من 5 سنوات	6	40.0
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	1	6.7
من 10 إلى أقل من 15 سنة	5	33.3
15 سنة فأكثر	3	20.0
مجموع	15	100

الجدول السابق يوضح خصائص عينة الاختصاصيات على متغير عدد سنوات العمل فنجد أن 53٪ من العينة لديهم عشر سنوات فأكثر في المؤسسة، وهذا يدل على الخبرة إلا أن روتينية الأداء وعدم وجود توصيف لمهام دور الاختصاصية، وكذلك عدم وجود معايير لتقييم الأداء، وعدم وجود تدريب يجعل هذه السنوات أمر ايدعو إلى الملل وإلى الإعياء المهني للممارسة، وبالتالي تتلاشى روح التجديد والابتكار؛ مما يجعل هناك ثباتا واستمرارا في

والتغير السريع، مما يقتضي معها ليس التدريب فقط ولكن إحداث عمليات تغيير متتالية في أساليب التدريب للتكيف مع التغيرات والتحكم فيها (فضلي، 2003م) ولكن نتائج هذا الجدول تدل على قصور في أداء المؤسسات، ولم يوجد اهتمام بالتدريب على الرغم من أن التدريب هو أحد المقومات الأساسية لعملية تحسين أداء المؤسسات وتقوية المعنويات بين العاملين (سليمان، 2005م) حيث يؤهل العاملون في المؤسسة للمشاركة في عملية تغيير البرامج، ويزود العاملون بالمهارات المطلوبة لتأدية الوظائف، ولذلك لا بد من الاهتمام بوضع خطة للتدريب يكون التركيز فيها على عملية بناء المهارات وكيفية أداء العمل.

7- مدى الاستفادة من الدورات المتخصصة في مجال العمل بمؤسسة رعاية الفتيات:

جدول (17). يوضح رأي عينة الدراسة من الاختصاصيات في مدى الاستفادة من الدورات المتخصصة في مجال العمل بمؤسسة رعاية الفتيات

مدى الاستفادة	ك	%
استفادة كاملة	-	-
استفادة متوسطة	8	53.3
لم استفد شيئاً	1	6.7
لا ينطبق	6	40.0
مجموع	15	100

(الخدمة الاجتماعية) لوضع اختبارات قياسية حتى يتسنى الاختيار الملائم لنوعيات الشخصيات لضمان نجاح عمليات التأهيل للفتيات.

6- عدد الدورات المتخصصة في مجال العمل بمؤسسة رعاية الفتيات:

جدول (16). يوضح خصائص عينة الدراسة من الاختصاصيات على متغير عدد الدورات المتخصصة في مجال العمل بمؤسسة رعاية الفتيات

عدد الدورات المتخصصة	ك	%
دورة تدريبية واحدة	3	20.0
دورتان	5	33.3
ثلاث دورات أو أكثر	1	6.7
لم التحق بأي دورة تدريبية	6	40.0
مجموع	15	100

تشير بيانات هذا الجدول إلى أن 40% من الاختصاصيات الاجتماعيات لم تلتحق بأي دورة تدريبية يليها من حصلت على دورتين بنسبة 33.3%، ثم دورة واحدة بنسبة 20%، ثم ثلاث دورات بنسبة 6.7% وللتدريب أهمية للاختصاصيين الاجتماعيين الممارسين للتأهيل للعمل؛ لأن التقدم التكنولوجي واكمه زيادة في المعرفة، بحيث أصبحت المؤسسات تعمل في ظل ظروف بيئية تتسم بعدم الاستقرار

المؤسسة الذين يتعامل معهم المتدرب على استيعاب ما يتعلمونه، وتأييدهم وتشجيعهم وإتاحة الفرصة لهم على تطبيق مثل هذه السلوكيات والخبرات الجديدة (سليمان، 2005م)، فلذلك يجب الاهتمام بتحديث دورات تدريبية قائمة على الاتجاهات الحديثة في الممارسة وتهيئة المناخ المؤسسي لاستيعاب ما يتم التدريب عليه من إجراءات في ممارسة البرامج والأنشطة المختلفة داخل المؤسسة.

ثانياً: طبيعة واقع معارف الممارسة للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات :

1- المعارف

بيانات الجدول السابق تشير إلى رأي عينة الدراسة في مدى الاستفادة من الدورات، حيث أفادت النتائج أن عملية الاستفادة الكاملة من الدورات لم تحدث في أي دورة من الدورات، و كان عدم التردد على أية دورة مفيدة من عدمه نسبته 40٪، يليها الاستفادة المتوسطة بنسبة 53٪، وعدم الاستفادة بنسبة 6.7٪. ولهذه النتائج دلالة على مستوى الدورات التدريبية المنخفض في مدى ما يقدمه لمعرفة ومهارات تفيد في عملية الممارسة، وكذلك المناخ المؤسسي ويرى Sager أن التدريب قد يكون أكثر فاعلية لو استطاع العاملون تطبيق ما تعلموه في بيئة تدعم وتساند السلوكيات والخبرات الجديدة التي يتعلمها ويكتسبها العاملون من التدريب، ذلك يعني وجوب إعداد كل أعضاء

جدول (18). يوضح طبيعة واقع معارف الممارسة للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات

م	المعارف	نعم	إلى حد ما	لا	لم تحدد	الوزن المرجح	مج
1	أقوم بالاستعانة بمراجع الخدمة الاجتماعية عند العمل مع بعض الحالات.	6	5	2	2	2.53	15
		40.0	33.3	13.3	13.3		100
2	أقوم باستخدام المعارف النظرية التي تمت دراستها .	1	12	1	1	2.13	15
		6.7	80.0	6.7	6.7		100
3	التزم بالاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية في عملي بالمؤسسة	-	4	10	1	1.29	15
		-	26.7	66.7	6.7		100

تشير بيانات الجدول السابق إلى واقع معارف الممارسة للخدمة الاجتماعية، حيث دلت النتائج إلى أن

الاستعانة بمراجع الخدمة الاجتماعية عند العمل مع بعض الحالات جاء في الترتيب الأول بوزن مرجح قدره 2.53، يليه استخدام المعارف النظرية التي تم دراستها بوزن مرجح قدره 2.13، وفي الترتيب الأخير بوزن مرجح قدره 1.29 الالتزام بالاتجاهات

الحديثة في العمل ولذلك دلالة على مدى قدم المعارف وعدم حداثة الأمر الذي يؤثر في نوعية الممارسة ومدى تقليدية أساليب التدخل تبعاً لذلك.

2- المهارات

جدول (19). يوضح طبيعة المهارات لدى الممارسة للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات

م	المهارات	نعم	إلى حد ما	لا	لم تحدد	الوزن المرجح	مج
1	يغلب على الممارسة المهنية ممارسة العمل مع الحالات الفردية	14	1	-	-	2.93	15
		93.3	6.7	-	-		100
2	أوثق العلاقة المهنية الجيدة مع الفتيات لكي تساعد على تحقيق الهدف .	12	2	-	1	2.93	15
		80.0	13.3	-	6.7		100
3	أقوم بتشجيع النزيلات على المشاركة في البرامج والأنشطة الموجودة بالمؤسسة .	7	7	-	1	2.60	15
		46.7	46.7	-	6.7		100
4	أحرص على الاستماع الجيد لوجهة نظر الفتيات .	7	8	-	-	2.47	15
		46.7	53.3	-	-		100
5	أحرص على حضور الدورات التدريبية .	8	6	1	-	2.47	15
		53.3	40.0	6.7	-		100
6	أقوم بتطبيق المهارات المهنية للخدمة الاجتماعية مع النزيلات	3	11	-	1	2.33	15
		20.0	73.3	-	6.7		100
7	أقوم بتوعية الأسرة بخطورة رفض الفتاة نتيجة سلوكها	1	11	3	-	1.87	15
		6.7	73.3	20.0	-		100
8	أساعد الفتيات على التخلص من الانفعالات الشديدة .	2	7	6	-	1.73	15
		13.3	46.7	40.0	-		100
9	أقوم بدراسة المشكلات التي ستواجه النزيلات بعد خروجها	1	5	8	1	1.67	15
		6.7	33.3	53.3	6.7		100

الجدول السابق يوضح مهارات الممارسة لدى عينة الدراسة من الاختصاصيات، فقد حصلت ممارسة

فلسفة الممارسة لدى الاختصاصيات القائمة على إيواء النزيلات دون إعطاء أولوية للمجهن داخل الأسرة. وقد يكون ذلك للنقص في المهنيين ذوي الخبرة في العمل الأسرة داخل المنزل الذين لديهم الرغبة في العمل لساعات طويلة في مقر إقامة الأسر على الفلسفة القائمة على إحداث تكيف مع الإيواء في المؤسسة وليس التأهيل للدمج في الأسرة والمجتمع (الشرقاوي، 2003م) ولذلك لابد من الاهتمام بتخطيط برامج له فلسفة قائمة على الدمج داخل المجتمع بتأهيل المجتمع والأسر إعلامياً لقبول الفتاة بعد خروجها من المؤسسة.

3- القيم

العمل مع الحالات الفردية على الترتيب الأول في المهارات ، وكذلك العلاقة المهنية الجيدة وهذا أمر إيجابي للتعامل الفردي مع الفتيات ولكن بالرجوع إلى قراءة البيانات نجد أن العمل مع الحالات ينقصه الجودة في الأداء، وذلك لحصول مهارة دراسة المشكلات التي تواجه النزيلات على الترتيب التاسع حيث إن مبادئ العمل مع الحالات وبديهييات الممارسة هو دراسة المشكلات ولكن في الترتيبات المتأخرة جاءت بشكل تصاعدي مساعدة الفتيات على التخلص من الانفعالات الشديدة بوزن مرجح 1.73 وتوعية الأسرة بخطورة رفض الفتاة نتيجة سلوكها بوزن مرجح 1.87 والمشكلات التي ستواجه الفتيات بعد خروجها بوزن مرجح 1.67 ويدل ذلك على

جدول (20). يوضح طبيعة القيم لدى الممارسة للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات

م	القيم	نعم	إلى حد ما	لا	لم تحدد	وزن نسبي مرجح	مج
1	أضع في اعتباري الفروق الفردية بين النزيلات .	9	5	1	-	2.53	15
		60.0	33.3	6.7	-		100
2	أجد صعوبة في الالتزام بمبادئ الخدمة الاجتماعية .	3	12	-	-	2.20	15
		20.0	80.0	-	-		100
3	تقدم المؤسسة الخدمات للنزيلات دون تمييز بينهن .	6	6	3	-	2.20	15
		40.0	40.0	20.0	-		100
4	نظام العمل بالمؤسسة يكفل السرية التامة للمقابلات مع النزيلات .	2	5	8	-	1.60	15
		13.3	33.3	53.3	-		100

الجدول السابق يوضح مدى توافر مقوم القيم في الممارسة حيث غن القيم وثيقة الصلة بالنشاط المهني في

أي مجتمع من المجتمعات ، وهي وثيقة الصلة بالخدمة الاجتماعية بصفة خاصة ؛ لأن عمل صالاجتماعي في مجال العلاقات الإنسانية جعله أشد حساسية للقيم الاجتماعية، ويوضح الجدول مدى إهمال بعض الجوانب القيمة، حيث تراجع حرص نظام العمل في المؤسسة لكفالة السرية، وهذا الأمر في غاية الأهمية حيث يجب أن تحترم خصوصيات العملاء؛ لأن السرية حق أصيل من حقوق العملاء، كما وأن الصعوبة التي أقرت عينة الدراسة بمواجهتها عند الالتزام بمبادئ

الخدمة الاجتماعية لا بد أن توجه للبحث عنها ومعرفة معوقات تطبيق الجانب القيمي وكذلك عقد دورات تدريبية لتوضيح قواعد التعامل مع المؤسسة كنسق وكذلك مع العاملين والنزيلات، كذلك العمل على تغيير القيم السائدة داخل المؤسسة التي ضمن ثنائها إدانة للعميل ، وأن تكون الفلسفة قائمة على التأهيل والإصلاح وليس التأديب والعقاب.

4- الاستعداد

جدول (21). يوضح طبيعة الاستعداد لدى الممارسة للخدمة الاجتماعية لممارسة المهنة في مؤسسة رعاية الفتيات

م	الاستعداد	نعم	إلى حد ما	لا	لم تحدد	الوزن المرجح	مج
1	اكتسبت المهارات الخاصة بخدمات المؤسسة .	8	6	1	-	2.47	15
		53.3	40.0	6.7	-		100
2	تدربت قبل العمل في مؤسسة الفتيات .	2	1	12	-	1.33	15
		13.3	6.7	80.0	-		100
3	أرى أن عملي في المؤسسة يناسب شخصيتي .	6	7	2	-	2.27	15
		40.0	46.7	13.3	-		100

الجدول أعلاه توضح نتائجه الاستعداد لممارسة المهنة في المؤسسة وقد حصل متغير التدريب قبل العمل على أقل نسبة بوزن مرجح 1.23 والرؤية الذاتية للاختصاصية بمدى ملاءمتها جاء في الترتيب الثاني، ثم اكتساب المهارات بعد العمل وفي ذلك تعريض الممارسة المهنية للعشوائية والارتجال وبالتالي

ثبات واستقرار مشكلات الممارسة فينبغي أن يتم الاختيار أولاً للوظيفة طبقاً لقياسات ثم تدريب الاختصاصيات قبل العمل للتعرف على مجال الممارسة وخاصة أن يتعلمها في أثناء فترة البكالوريوس يكون على عموم العملاء وليس بوجه خاص في الأحداث فيجب التأهيل المهني للاختصاصية الخريجة، وتتفق

النتائج مع نتائج غالبية الدراسات في أن هناك قصورا في التدريب سواء قبل تسلم العمل أو أثناء الخدمة (زيدان 1974م، سعيد 1985م، الوتيد 1983م).

5- الاعتراف المجتمعي

جدول (22). يوضح طبيعة الاعتراف المجتمعي لدى الممارسة للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات

م	الاعتراف المجتمعي	نعم	إلى حد ما	لا	لم تحدد	وزن مرجح	مج
1	يوجد مكان مخصص بالمؤسسة لحفظ السجلات .	13	1	1	-	2.80	15
		86.7	6.7	6.7	-		100
2	يعترف فريق العمل في المؤسسة بطبيعة عمل الاختصاصية الاجتماعية .	6	9	-	-	2.40	15
		40.0	60.0	-	-		100
3	يوجد مكتب مخصص لي بالمؤسسة يسمح لي بمزاولة عملي .	6	1	8	-	1.87	15
		40.0	6.7	53.3	-		100
4	مفردات نظام العمل في المؤسسة يكفل جودة الممارسة (حوافز - وتسهيلات إدارية - واللوائح والقوانين - وتوفير المكان المناسب - ...).	-	7	8	-	1.47	15
		-	46.7	53.3	-		100
5	يقدر المجتمع الخارجي دور الاختصاصية في مؤسسة رعاية الفتيات .	-	5	10	-	1.33	15
		-	33.3	66.7	-		100
6	تلقى الاختصاصية دعم من أفراد المجتمع الخارجي (تبرع - وتطوع - و - ...).	-	3	12	-	1.20	15
		-	20.0	80.0	-		100

الجدول أعلاه يوضح مظاهر الاعتراف المجتمعي كمقوم أساسي من مقومات ممارسة المهنة في المؤسسة،

في الممارسة، أما بالنسبة للدعم والتأييد الذي تتلقاه المؤسسة من المجتمع الخارجي فقد تراجع إلى الترتيب الأخير وبنسبة ضعيفة، وذلك من خلال التقدير والتطوع وأن يكون هناك أفراد مستعدين للدفاع عن المؤسسة وتأييد مهامها والتحدث أمام المجتمع من أصحاب القرار من استمرار دعم المؤسسة وتزويدها بالميزانيات والخطط والبرامج المطلوبة، وذلك دلالة على فقدان التواصل مع المجتمع الخارجي وهو أمر في غاية الأهمية لعملية دمج الفتيات وخاصة أن هناك رفض تسلم النزيلات (السناري، 2010م).

ثالثاً: الجوانب الإيجابية المرتبطة بممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات

وهذا الاعتراف هو الذي يترتب عليه إمداد المهنة بالموارد والتدعيم اللازم للممارسة (أبو المعاطي، 2009م) وقد حصل توفير مكان مخصص لحفظ السجلات على أعلى نسبة بوزن مرجح بلغ 2، يليه اعتراف فريق العمل في المؤسسة بطبيعة عمل الاختصاصية الاجتماعية وتغير تلك الموارد لأولية وليست متخصصة بينما تراجع توفير موارد لازمة لخصوصية الممارسة والضرورية لكي تستطيع الالتزام بمبادئ الممارسة وذلك من خلال توفير مكتب مخصص يضمن السرية، وكذلك عدم وجود مفردات نظام العمل التي تكفل جودة الممارسة بشكل كاف من حوافز، سواء كانت مادية أو معنوية وكذلك التسهيلات الإدارية واللوائح والقوانين الأمر الذي يؤثر في دافعية العاملين وبالتالي التأثير في جودة الأداء

جدول (23). يوضح الجوانب الإيجابية المرتبطة بممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات

م	الجوانب الإيجابية	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن النسبي المرجح	مج
1	أقوم بإجراء المقابلات الفردية مع الفتيات .	15	-	-	3.00	15
		100	-	-		100
2	أحرص على تكوين علاقة مهنية مع الفتيات .	12	1	2	2.87	15
		80.0	6.7	13.3		100
3	أحرص على تعليم الفتاة مفردات النظافة الشخصية .	12	3	-	2.80	15
		80.0	20.0	-		100
4	أحرص على التوجيه الاجتماعي للفتيات على المستوى	12	2	1	2.73	15

100		6.7	13.3	80.0	%	الفردى .	
15	2.60	1	4	10	ك	أحرص على تعليم الفتاة مفردات المهام اليومية المنزلية .	5
100		6.7	26.7	66.7	%		
15	2.47	-	8	7	ك	أتعرف على آراء النزليات فيما يقدم لهن من خدمات .	6
100		-	53.3	46.7	%		
15	2.40	1	7	7	ك	أوجه الفتاة لتعلم بعض الحرف والمهن .	7
100		6.7	46.7	46.7	%		
15	2.33	3	4	8	ك	متابعة التحصيل العلمي للفتاة .	8
100		20.0	26.7	53.3	%		
15	2.20	-	12	3	ك	أقوم بتنظيم لقاءات بين النزليات وأسرهن عند الحاجة لذلك	9
100		-	80.0	20.0	%		
15	2.13	-	13	2	ك	أقوم بتشجيعهن على المشاركة في البرامج والأنشطة داخل المؤسسة .	10
100		-	86.7	13.3	%		
15	2.07	2	10	3	ك	أتابع تنفيذ الخطط العلاجية لحالات الفتيات .	11
100		13.3	66.7	20.0	%		
15	2.07	4	6	5	ك	أقوم بالتوجيه الاجتماعي للنزليات .	12
100		26.7	40.0	33.3	%		
15	2.00	1	13	1	ك	أحرص على تقديم البرامج العلاجية للفتيات .	13
100		6.7	86.7	6.7	%		
15	2.00	5	5	5	ك	أقوم بالمشاركة في جلسات التحقيق مع الفتيات داخل المؤسسة .	14
100		33.3	33.3	33.3	%		
15	2.00	2	11	2	ك	أحرص على إعطاء الوقت الكافي لدراسة حالة الفتيات	15
100		13.3	73.3	13.3	%		
15	2.00	2	11	2	ك	أقوم بوضع الخطة العلاجية لحالة الفتيات في المؤسسة	16
100		13.3	73.3	13.3	%		

بالنسبة للنتائج المرتبطة بالتساؤل الذي مؤداه ما الجوانب الإيجابية المرتبطة بواقع ممارسة الاختصاصية

للنزليات والحرص على تقديم البرامج العلاجية للفتيات، ثم المشاركة في جلسات التحقيق مع الفتيات داخل المؤسسة، والحرص على إعطاء الوقت الكافي لدراسة الحالات، وهذا ما يتنافى أيضاً مع مقترحات النزليات في انتظار الفتيات للحديث مع الاختصاصية، كذلك عدم إتاحة الفرصة للحديث عن المشكلات الشخصية، ثم أخيراً وضع الخطة العلاجية لدراسة الحالات. وهذه الإيجابيات تدل على مهام عشوائية وشخصية لا تعتمد على موضوعية مهنية، كما تم التركيز فقط على التعامل مع الحالات الفردية كأنساق صغرى دون الاهتمام بالتوجيه، وكذلك الانفتاح على المجتمع الخارجي، وإعداد الفتاة للدمج في المجتمع بعد الإفراج عنها من المؤسسة.

رابعاً: الجوانب السلبية المرتبطة بممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات

الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات، بالنسبة للجوانب الإيجابية؟ فقد توصلت الدراسة إلى النتائج الخاصة بالاختصاصيات الاجتماعيات، فقد كانت أولى الإيجابيات إجراء المقابلات الفردية مع الفتيات بنسبة 100%، وبلي ذلك الحرص على تكوين علاقة مهنية ويتناقض ذلك مع مقترحات النزليات حيث ركز على مدى الإساءة من الاختصاصيات في التعامل معهن، بعد ذلك التوجيه بتعليم الفتاة بمفردات النظافة الشخصية، ويلي ذلك التوجيه على المستوى الفردي وثم توجيه الفتاة إلى مفردات المهام المنزلية، ويلي ذلك التعرف على آراء النزليات فيما يقدم لهن من خدمات، ثم توجيه الفتاة لبعض الحرف والمهن، ثم متابعة التحصيل العلمي للفتاة ثم تنظيم لقاءات بين النزليات وأسرهن عند الحاجة إلى ذلك ثم التخطيط لاشتراك النزليات في البرامج والأنشطة بالمؤسسة ثم يلي ذلك متابعة الخطط العلاجية لحالات الفتيات داخل المؤسسة يلي ذلك التوجيه الاجتماعي

جدول (24). يوضح الجوانب السلبية المرتبطة بممارسة الأخصائية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات

م	الجوانب السلبية	نعم	إلى حد ما	لا	وزن مرجح	مجم
1	أقوم بتنسيق جهود الأجهزة المساعدة للمؤسسة لتحقيق الأهداف .	-	3	12	1.20	15
		-	20.0	80.0		100
2	أقوم بإجراء البحوث والدراسات حول المشكلات التي تواجه الفتيات في المؤسسة .	1	1	13	1.20	15
		6.7	6.7	86.7		100
3	أشارك في الدراسات والأبحاث التي تجريها المؤسسة	1	2	12	1.27	15

100		80.0	13.3	6.7	%	عن مشاكل الفتيات .	
15	1.27	11	4	-	ك	أنفذ برامج لتعليم الفتاة أنماط الاتصال الإيجابي مع أفراد أسرتها .	4
100		73.3	26.7	-	%		
15	1.33	10	5	-	ك	أحرص على التوجيه الاجتماعي للفتيات على المستوى الجمعي .	5
100		66.7	33.3	-	%		
15	1.46	9	5	1	ك	أحرص على تنظيم زيارات تتبعية ميدانية لأسر الفتيات لتفهم المشكلات التي تواجههن .	6
100		60.0	33.3	6.7	%		
15	1.47	8	7	-	ك	أحرص على تنمية السلوك الاجتماعي للفتيات .	7
100		53.3	46.7	-	%		
15	1.47	8	7	-	ك	أخطط لتهيئة الفتاة للخروج من المؤسسة .	8
100		53.3	46.7	-	%		
15	1.47	9	5	1	ك	أقوم بتنفيذ برامج ترفيهية داخل المؤسسة .	9
100		60.0	33.3	6.7	%		
15	1.53	7	8	-	ك	أحرص على عمل برامج للفتيات تشبع احتياجاتهن .	10
100		46.7	53.3	-	%		
15	1.60	6	9	-	ك	أقوم بمساعدة الفتيات على التكيف الاجتماعي السليم .	11
100		40.0	60.0	-	%		
15	1.60	8	5	2	ك	أعمل على تأهيل الفتيات لأدوار أسرية مثل (دور الأم- ودور الزوجة) .	12
100		53.3	33.3	13.3	%		
15	1.67	5	10	-	ك	أقوم بتشخيص حالة الفتيات في المؤسسة .	13
100		33.3	66.7	-	%		
15	1.73	4	11	-	ك	أحرص على التوعية بالمشكلة للنزيلة ولأسرتها .	14
100		26.7	73.3	-	%		
15	1.73	4	11	-	ك	أحرص على متابعة النزيلات بعد الخروج من المؤسسة .	15
100		26.7	73.3	-	%		
15	1.73	8	3	4	ك	أقوم بعمل بحث حالة لتتبع حالة النزيلة .	16
100		53.3	20.0	26.7	%		
15	1.73	5	9	1	ك	أتابع مشاركة النزيلات في برامج المؤسسة وأنشطتها،	17

100		33.3	60.0	6.7	%	وتدوين الملاحظات عن ذلك .	
15	1.80	5	8	2	ك	أتابع الفتاة بعد خروجها لضمان عدم الانتكاسة .	18
100		33.3	53.3	13.3	%		
15	1.80	5	8	2	ك	أقوم بإجراء مقابلة استقبال مع النزيلة فور تسلمها .	19
100		33.3	53.3	13.3	%		
15	1.87	3	11	1	ك	أحرص على استخدام أساليب المقابلة .	20
100		20.0	73.3	6.7	%		
15	1.87	4	9	2	ك	أقوم بإعداد دراسة حالة متكاملة لتقديمها للمحكمة قبل الحكم .	21
100		26.7	60.0	13.3	%		
15	1.87	2	13	-	ك	أحرص على حل مشكلات الفتيات النزيلات .	22
100		13.3	86.7	-	%		
15	1.87	3	11	1	ك	أحاول تعديل بعض الظروف الأسرية لتقبل الأسرة عودة الفتاة إليها .	23
100		20.0	73.3	6.7	%		
15	1.93	1	14	-	ك	أحرص على تقديم البرامج العلاجية التي تساعدن على التكيف .	24
100		6.7	93.3	-	%		

وعدم الاهتمام بتنمية السلوك الاجتماعي للفتاة وتهيئة الفتاة للدمج، وإهمال الجوانب الترفيهية والمتابعة بعد الإفراج. وهذه السلبيات تدل على توجه الممارسة إلى مساعدة الفتاة على التوافق المؤسسي أثناء الإقامة، أي الاستيعاب دون التوجه نحو دمج الفتيات في المجتمع الخارجي بعد الإفراج، سواء بالتشغيل أو بالتواجد والتقبل من أسر الفتيات، كذلك التأهيل والإعداد للأدوار الأسرية لتحقيق إمكانية تكوين أسر بالنسبة للفتيات المفرج عنهن.

خامساً: معوقات الممارسة المهنية

بالنسبة للنتائج المرتبطة بالتساؤل الذي مؤداه ما الجوانب السلبية المرتبطة بواقع ممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات، بالنسبة للجوانب السلبية المرتبطة بواقع الممارسة؟ وكانت كالتالي: ترتيب تنازلي من أكثر الجوانب السلبية إلى الأقل سلبية، فكانت أولى الجوانب السلبية كانت ضعف التنسيق بجهود الأجهزة المساعدة، مما يدل على الانغلاق عن المجتمع الخارجي، كذلك إهمال البحوث والدراسات حول المشكلات التي تواجه الفتيات. كذلك عدم تنفيذ برامج لتواصل الفتاة مع أسرتها، حيث رفض الأسر للتواصل وعدم الحرص على التوجيه الجمعي،

جدول (25). يوضح معوقات الممارسة المهنية بمؤسسة رعاية الفتيات

م	المعوقات	نعم	إلى حد ما	لا	وزن مرجح	مج
1	قلة الدورات التدريبية الدورية للعاملات بالمؤسسة .	15	-	-	3.00	15
		100	-	-		100
2	القصور في إعداد الاختصاصيات الاجتماعيات في هذا المجال أثناء فترة دراستهن .	15	-	-	3.00	15
		100	-	-		100
3	عدم تزويد الاختصاصيات الاجتماعيات بالجديد في مجال مهنتهن .	15	-	-	3.00	15
		100	-	-		100
4	عدم ملاءمة القوانين واللوائح بالمؤسسة للتطبيق في الوقت الحالي	15	-	-	3.00	15
		100	-	-		100
5	نقص الحوافز المادية والمعنوية للاختصاصيات الاجتماعيات بالمؤسسة .	15	1	-	2.93	15
		100	6.7	-		93.3
6	كثرة مشكلات الفتيات بالمؤسسة .	15	1	-	2.93	15
		100	6.7	-		93.3
7	قلة عدد ص النفسيات مقارنة بالاختصاصيات الاجتماعيات .	15	1	-	2.93	15
		100	6.7	-		93.3
8	عدم وجود دورات تدريبية نهائية .	15	1	-	2.93	15
		100	6.7	-		93.3
9	صعوبة ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي أحيانا .	15	2	-	2.87	15
		100	13.3	-		86.7
10	عدم وجود غرفة خاصة لكل اختصاصية اجتماعية في المؤسسة	15	4	-	2.73	15
		100	26.7	-		73.3
11	عدم وجود الخبرة الكافية للتعامل مع حالات مؤسسة رعاية الفتيات .	15	3	-	2.80	15
		100	20.0	-		80.0
12	عدم اكتساب الاختصاصية مهارة العمل مع الفريق أثناء الدراسة .	15	2	1	2.73	15
		100	13.3	6.7		80.0
13	كثرة المسؤوليات الإدارية على عاتق الاختصاصية	15	3	1	2.67	15

100		6.7	20.0	73.3	%	الاجتماعية .	
15	2.67	1	3	11	ك	كثرة حجم العمل على الاختصاصيات الاجتماعيات في المؤسسة .	14
100		6.7	20.0	73.3	%		
15	2.40	-	9	6	ك	عدم تفهم الاختصاصية لمشكلات المترددات على المؤسسة .	15
100		-	60.0	40.0	%		
15	2.40	-	9	6	ك	جهل فريق العمل بطبيعة دور الاختصاصية الاجتماعية بالمؤسسة .	16
100		-	60.0	40.0	%		
15	2.27	-	11	4	ك	عدم حرص أسر الفتيات النزيلات على زيارة بناتهن بالمؤسسة	17
100		-	73.3	26.7	%		
15	2.13	2	9	4	ك	عدم تعاون فريق العمل مع الاختصاصيات الاجتماعية بالمؤسسة .	18
100		13.3	60.0	26.7	%		
15	1.87	4	10	-	ك	قلة عدد الاختصاصيات الاجتماعيات بالمؤسسة .	19
100		26.7	66.7	-	%		

بالاختصاصيات الاجتماعيات ويبي ذلك صعوبة ربط الجانب النظري الذي حصلت عليه الاختصاصية أثناء الإعداد بالجانب التطبيقي مما يؤدي إلى عدم وجود الخبرة الكافية للتعامل مع حالات مؤسسة رعاية الفتيات كأحد المعوقات ، ثم يلي ذلك عدم اكتساب الاختصاصية مهارة العمل مع الفريق أثناء الدراسة وكذلك معوقات الموارد، حيث عدم وجود غرفة خاصة لكل اختصاصية اجتماعية في المؤسسة ؛ مما يؤثر في إمكانية السرية ويبي ذلك كثرة المسؤوليات الإدارية على عاتق الاختصاصية الاجتماعية حجم العمل وخاصة الإداري يشكل عبئا على الاختصاصيات الاجتماعيات، ثم جهل فريق العمل بطبيعة دور

بالنسبة للنتائج المرتبطة بالتساؤل الذي مؤداه ما معوقات الممارسة المهنية في مؤسسة رعاية الفتيات ؟ وتوصلت الدراسة إلى أن معوقات الممارسة مرتبة تنازلياً :يأتي المعوق الأول عدم ملاءمة القوانين واللوائح للتطبيق، و قلة الدورات التدريبية للعاملات بالمؤسسة والقصور في إعداد الاختصاصيات الاجتماعيات في مجال تأهيل المنحرفين ونزيلات دور الرعاية أثناء فترة الدراسة بمرحلة البكالوريوس ، وعدم تزويد الاختصاصيات بالجديد في المهنة ، ويبي ذلك نقص الحوافز المادية والمعنوية للاختصاصيات الاجتماعيات بالمؤسسة، وكثرة عدد المشكلات للفتيات بالمؤسسة، بالإضافة إلى قلة عدد الاختصاصيات النفسيات مقارنة

الترتيب الأخير، وهذا يدل على تناقض وتشوش في مدى فهم الاختصاصيات للمهارات.

بالنسبة لمقوم القيم فقد اتضح أن هناك عدم التزام لقيم أساسية، مثل قيمة السرية، بل عبرت معظم العينة بمتوسط وزن مرجح قدره 2.20 بالصعوبة في الالتزام بمبادئ الخدمة الاجتماعية.

بالنسبة لمقوم الإعداد والاستعداد، فقد اتضح أنه ليس هناك أي تأهيل للممارسة مهنية قبل الالتحاق بالعمل، لهذا المجال كذلك أن الالتحاق بالعمل بناء على التعيين أو الترقية.

بالنسبة لمقوم الاعتراف المجتمعي، يوجد إخفاق في الدعم الداخلي في المؤسسة من حيث مفردات نظام العمل في المؤسسة من حوافز- تسهيلات إدارية- ولوائح وقوانين- كذلك إخفاق في الدعم الخارجي من المجتمع من خلال عدم الزيارات المتبادلة - التطوع - والتبرع - إلى آخر ذلك من أشكال التواصل والدعم الخارجي من خلال المجتمع ومؤسساته المختلفة.

بالنسبة للنتائج المرتبطة بالتساؤل الذي مؤداه ما الجوانب الإيجابية المرتبطة بواقع ممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات، بالنسبة للجوانب الإيجابية؟ فقد توصلت الدراسة إلى النتائج الخاصة بالاختصاصيات الاجتماعيات فقد كان أولى الإيجابيات إجراء المقابلات الفردية مع الفتيات بنسبة 100٪، يلي

الاختصاصية الاجتماعية بالمؤسسة، ثم أخيراً عدم حرص أسر الفتيات النزيلات على زيارة بناتهن بالمؤسسة.

مناقشة النتائج العامة للدراسة:

بالنسبة للنتائج المرتبطة بالإجابة عن التساؤل الأول فيما يتعلق بطبيعة واقع مقومات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات فقد توصلت الدراسة إلى الآتي فيما يخص مقومات- والمعرفة- والقيم- والمهارات- والإعداد والاستعداد- والمجتمعي.

فما يتعلق بمقوم المعرفة، فقد اتضح بعد الممارسة عن الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية من حيث التعليم المستمر، واقتصر على الاستعانة بمراجع للخدمة الاجتماعية عند العمل مع بعض الحالات حيث أفادت 40٪ من عينة الدراسة أنها لم تلتحق بأي دورة تدريبية في المجال، وهذا دلالة على تدني مقوم المعرفة كمقوم أساسي في ممارسة أي مهنة سواء بشكل عام أو بشكل متخصص في التعرف وزيادة المعرفة الخاصة بمجال التأهيل والإعداد للدمج في المجتمع.

أما فيما يخص مقوم المهارات، فقد اتضح أن ممارسة العمل مع الحالات الفردية تأخذ الترتيب الأول ولكن مفهوم مهارات العمل مع الحالات مشوش حيث إن دراسة المشكلات التي تواجه النزيلات قد أخذ

تنازلي من أكثر الجوانب السلبية إلى الأقل سلبية، فكانت أول الجوانب السلبية كانت ضعف التنسيق بجهود الأجهزة المساعدة مما يدل على الانغلاق دون المجتمع الخارجي كذلك إهمال البحوث والدراسات حول المشكلات التي تواجه الفتيات، كذلك عدم تنفيذ برامج لتواصل الفتاة مع أسرته حيث رفض الأسر للتواصل وعدم الحرص على التوجيه الجمعي، وعدم الاهتمام بتنمية السلوك الاجتماعي للفتاة وتهيئة الفتاة للدمج، وإهمال الجوانب الترفيهية والمتابعة بعد الإفراج.

بالنسبة للنتائج المرتبطة بالتساؤل الذي مؤداه ما معوقات الممارسة المهنية في مؤسسة رعاية الفتيات؟ وتوصلت الدراسة إلى أن معوقات الممارسة مرتبة تنازلياً، يأتي المعوق الأول في عدم ملاءمة القوانين واللوائح للتطبيق، قلة الدورات التدريبية للعاملات بالمؤسسة والقصور في إعداد الاختصاصيات الاجتماعيات في مجال تأهيل المنحرفين ونزيلات دور الرعاية أثناء فترة الدراسة بمرحلة البكالوريوس، وعدم تزويد الاختصاصيات بالجديد في المهنة ويلى ذلك نقص الحوافز المادية والمعنوية للاختصاصيات الاجتماعيات بالمؤسسة، وكثرة عدد المشكلات للفتيات بالمؤسسة، بالإضافة إلى قلة عدد الاختصاصيات النفسيات مقارنة بالاختصاصيات الاجتماعيات، يلى ذلك صعوبة ربط الجانب النظري الذي حصلت عليه الاختصاصية أثناء

ذلك الحرص على تكوين علاقة مهنية ويتناقض ذلك مع مقترحات النزيلات حيث ركزن على مدى الإساءة من الاختصاصيات في التعامل معهن، يليه بعد ذلك التوجيه بتعليم الفتاة بمفردات النظافة الشخصية، يلي ذلك التوجيه على المستوى الفردي، ثم توجيه الفتاة إلى مفردات المهام المنزلية، يلي ذلك التعرف إلى آراء النزيلات فيما يقدم لهن من خدمات، ثم توجيه الفتاة لبعض الحرف والمهن، ثم متابعة التحصيل العلمي للفتاة ثم تنظيم لقاءات بين النزيلات وأسرهن عند الحاجة إلى ذلك، ثم التخطيط لاشتراك النزيلات في البرامج والأنشطة بالمؤسسة يلي ذلك متابعة الخطط العلاجية لحالات الفتيات داخل المؤسسة يلي ذلك توجيه الاجتماعي للنزيلات والحرص على تقديم البرامج العلاجية للفتيات وشم المشاركة في جلسات التحقيق مع الفتيات داخل المؤسسة والحرص على إعطاء الوقت الكافي لدراسة الحالات، وهذا ما يتنافى أيضاً من مقترحات النزيلات في انتظار الفتيات للحدوث مع الاختصاصية، كذلك عدم إتاحة الفرصة للحدوث عن المشكلات الشخصية، ثم أخيراً وضع الخطة العلاجية لدراسة الحالات.

بالنسبة للنتائج المرتبطة بالتساؤل الذي مؤداه ما الجوانب السلبية المرتبطة بواقع ممارسة الاختصاصية الاجتماعية بمؤسسة رعاية الفتيات، بالنسبة للجوانب السلبية المرتبطة بواقع الممارسة؟ وكانت كالتالي: ترتيب

الاختصاصية المرجع في حالة مواجهة مشكلة، يلي ذلك الزميلات بنسبة 35٪، وجاء في المرتبة الأخيرة مديرة المؤسسة بنسبة 3٪، وجاءت مهام دور الاختصاصية كما أفادت عينة الزميلات بأن أولى المهام هي تسهيل الإجراءات الإدارية بالمؤسسة بنسبة 61٪، يلي ذلك المساعدة في مواجهة المشكلات الشخصية بنسبة 50٪، يلي ذلك التشجيع على المشاركة بالأنشطة بنسبة 44٪، وأخيراً ندرت المساعدة الجادة بنسبة 20٪ من العينة.

وفيما يخص صعوبات التعامل مع الاختصاصية فقد أفادت العينة كلها بنسبة 100٪ بانعدام السرية، يلي ذلك ضعف المبادرة لدى الاختصاصية للمساعدة بنسبة 97٪ من العينة وشكوى 64٪ من عينة الدراسة من طول فترة انتظارهن للحديث مع الاختصاصية، يلي ذلك عدم إتاحة الفرصة للتحدث معها عن المشكلات الشخصية بنسبة 61٪ من عينة الزميلات، يلي ذلك عدم التعاطف والاهتمام من الاختصاصيات للزميلات بنسبة 56٪، ثم سوء المعاملة بنسبة 44٪، ثم التفتيش والعقوبات، ثم عدم خصوصية الحديث معها بنسبة 12٪، وعدم وجود مكان مناسب للتحدث في المشكلة، وجاءت مقترحات الزميلات على النحو التالي: البعد عن التجريح في المعاملة وتجنب تذكير الفتيات الدائم بمشكلاتهن وذلك بنسبة 76٪ من عينة الزميلات أجمعن على ذلك، يلي ذلك زيادة الاهتمام

الإعداد بالجانب التطبيقي مما يؤدي إلى عدم وجود الخبرة الكافية للتعامل مع حالات مؤسسة رعاية الفتيات كأحد المعوقات، يلي ذلك عدم اكتساب الاختصاصية مهارة العمل مع الفريق أثناء الدراسة وكذلك معوقات موارد حيث عدم وجود غرفة خاصة لكل اختصاصية اجتماعية في المؤسسة مما يؤثر على إمكانية السرية، يلي ذلك كثرة المسؤوليات الإدارية على عاتق الاختصاصية الاجتماعية مما يلقي كثرة حجم العمل خاصة الإداري على الاختصاصيات الاجتماعيات، ثم جهل فريق العمل بطبيعة دور الاختصاصية الاجتماعية بالمؤسسة، ثم أخيراً عدم حرص أسر الفتيات الزميلات على زيارة بناتهن بالمؤسسة.

أما النتائج المرتبطة بالتساؤل الذي مؤداه ما واقع الممارسة المهنية من وجهة نظر الزميلات وذلك بالنسبة لدور الاختصاصيات مشكلات التعامل مع الاختصاصيات ومقترحات الزميلات لتفعيل دور الاختصاصيات ليتناسب مع توقعاتهن.

بالنسبة لواقع الممارسة من وجهة نظر الزميلات؟ فقد توصلت الدراسة إلى أن 53٪ فقط من الزميلات أفدن بأن الاختصاصية قابلتهن عندما حضرت إلى المؤسسة، ويدل ذلك على قصور في الممارسة، حيث إن مقابلة الاستقبال من ضمن المهام الأساسية لدور الاختصاصية، كذلك 61٪ من الزميلات ممن يعتبرن

المحور الأول: تطوير الأداء المؤسسي.

المحور الثاني: تطوير الأداء المهني للاختصاصيات الاجتماعيات.

المحور الثالث: تطوير برامج التأهيل الاجتماعي لنزيلات المؤسسة.

أولاً المحور الأول: وهو المتعلق بتطوير الأداء المؤسسي من خلال عملية التقدير، توصلت الدراسة إلى بعض المؤشرات التخطيطية وهي:

وضع فروض ومؤشرات للتدخل	تحديد عوامل المشكلة
إعداد برامج وأنشطة .	المؤسسة غير قادرة على إشباع الاحتياجات.
إعداد دراسة تقديرية بكافة الإمكانيات التي تحتاجها المؤسسة .	الدعم والإمكانيات والخبرات الفنية قليلة دون المستوى .
خلق التفهم- التأثير بالضغط والاستمالة- التوعية- الإقناع- برنامج للتنسيق بين جهود كافة الهيئات والمؤسسات المهتمة بالموضوع .	احتياج لتفهم كل من المجتمع والأسر ومشكلات واحتياجات النزيلات ويتطلب ذلك تضافر جهود عدد من المؤسسات
التأهيل- بناء القدرات- والتقوية والتمكين	إشباع الاحتياجات للإصلاح والتأهيل

ويتم ذلك من خلال:

1- تحديد التطبيقات الإدارية واللوائح المناسبة

والتعاطف يلي ذلك الوضوح، ثم تجنب تكرار لوم العميلة وأهلها، وتجنب التفتيش والعقوبات لرفع مستوى الثقة.

وبالنسبة للنتائج المرتبطة بالتساؤل الأخير، وهو ما التصور المقترح لتطوير الأداء المهني لممارسة الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة؟ فقد توصلت الدراسة إلى مؤشرات تخطيطية لوضع تصور مقترح لتطوير الأداء المؤسسي، وقد اعتمدت الدراسة في صياغة هذا التصور:

- على نتائج الدراسة، وعن تقويم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية الفتيات بالرياض، وذلك بتطبيق أدوات الدراسة على الاختصاصيات الاجتماعيات، النزيلات بالمؤسسة.

- مقابلات الباحثة مع متخذي القرار في الوزارة.

- الأطر النظرية من خلال الرجوع إلى الدراسات والبحوث في هذا المجال.

- مقابلات مع الخبراء، مثل: مقابلة مع أ.د. حسين سليمان أستاذ الخدمة الاجتماعية بجامعة جنوب البنوى، أ.م.د. نجوى إبراهيم الشرقاوي أستاذ مشارك بكلية الآداب قسم الخدمة الاجتماعية للتعرف إلى برامج التأهيل وتجارب بعض الدول في تأهيل المنحرفين والمعرضين للانحراف.

ومؤدى تصور التخطيط للتطوير من خلال ثلاثة

محاور:

- والمرونة استجابة لاحتياجات النزليات.
- 2- تحديث الرؤية والرسالة للتركيز على الدمج بالمجتمع والإعداد للإفراج، وليس العقاب والاستيعاب.
- 3- تقييم الأداء المستمر، مع تزويد العاملين بمرجعيات للتقييم واضحة ومحددة (يتم ذلك من خلال الدراسة).
- 4- المنح والحوافز بوضع نظام لتحفيز دافعية الممارسة.
- 5- الحصول على الدعم البيئي الفعال وذلك بوضع خطة للتواصل مع مؤسسات المجتمع المهتمة بشأن التأهيل وذلك من:
- مؤسسات داعمة لتقديم برامج ترفيهية.
 - مؤسسات إنتاجية لدعم مشروعات إنتاجية للنزليات داخل المؤسسة وبعد الإفراج عنهن.
 - مؤسسات استشارية للاهتمام بتسويق الإنتاج.
 - مؤسسات للتدريب والتأهيل المهني.
 - مؤسسات إعلامية لتكوين رأي عام يقبل النزليات بعد الإفراج عنهن، وتخفيف حدة الوصمة على الإناث فقط.
- 6- إعادة تصميم مهام دور الاختصاصية ويرجع في ذلك إلى توصيف الخدمة المدنية- و مقاييس لجودة الأداء- الأخذ بمقترحات النزليات- والرجوع إلى معايير وصف الأدوار بأنظمة التأهيل في الدول العربية للاستفادة.
- 7- غرس منظومة للقيم الإنسانية والمهنية من خلال توضيح حقوق الإنسان والتركيز على المبادئ المهنية.
- 8- الاهتمام بتدريب العاملين المستمر.
- 9- صياغة نظام لتعيين الاختصاصيات قائم على معايير مهنية ونفسية، وقياس لمهارات واستعداد الاختصاصيات للعمل في هذا المجال.
- 10- استقطاب خبراء ومدربين.
- 11- إجراء الدراسات العلمية والاشتراك في المؤتمرات والندوات العلمية.
- بالنسبة للاختصاصيات يتضمن التطوير ثلاثة عناصر:
- 1- القيم.
 - 2- المعارف.
 - 3- المهارات.
- القيم:
- 1- من خلال التدريب والتعليم لميثاق المهنة الأخلاقي.
 - 2- التركيز على ممارسة القيم المهنية.
 - 3- نشر ثقافة مؤداها احترام قيم الحقوق الشرعية للمدنيين والحقوق الإنسانية.
- المعارف:
- 1- التفكير في إجراء دراسات عليا كالدبلومات

المهنية في مجال التأهيل.

2- تشجيع الاختصاصيات على التعليم المستمر وربطه بالحوافز والترقية.

3- عمل محاضرات لتزويد الاختصاصيات بأحد الاتجاهات في التأهيل.

4- إقامة مكتبة مهنية تضم أحد المراجع العلمية. المهارات:

1- التركيز على برامج التنمية المهنية من خلال الدورات التدريبية.

2- تبادل الزيارات مع المؤسسات لتأهيل المنحرفين داخل المملكة وخارجها.

3- إجراء دورات تدريبية عن مهارات العمل مع الحالات.

4- تخطيط البرامج والأنشطة بناء على رؤية المؤسسة.

5- التخطيط لحمولات التوعية والتبرع والتطوع.

6- مهارات العمل الجماعي.

7- مهارات العمل الفرقي.

8- إجراء الدراسات العلمية.

المحور الثالث:

تطوير برامج التأهيل الاجتماعي للنزيلات وذلك من خلال:

1- التأهيل للدمج بعد الإفراج من خلال دورات تدريبية للتأهيل للأدوار الأسرية- والتوافق

الزواجي- والتعامل مع الضغوط.

2- توافر خدمات إرشادية، و توضيح إجراءات إدارية، وإجراءات تنسيقية لتوفير خدمات مثل: توفير مسكن- وإمكانية استخراج الأوراق الثبوتية- وإعادة القيد في المؤسسات التعليمية بعد الإفراج- والحصول على قرض- وإمكانية إقامة مشروعات إنتاجية- إمكانية التزويج أو التدخل للصلح في حالات النزيلات المتزوجات أو المطلقات أو الآنسات.

3- الإقناع والتفاوض مع الأسر لقبول النزيلات بعد الإفراج.

4- إمكانية تسهيل التواصل مع أطفال النزيلة في حالة وجود أطفال.

5- الاشتراك في تخطيط البرامج أثناء الإقامة.

المراجع:

أبو المعاطي، ماهر. مقدمة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، الرياض: دار الزهراء، 2009م.

الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي

"معالجة للانحراف والجريمة في إطار الممارسة العامة سلسلة مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية"، ط 1، القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 2005م.

أحمد، محمد شمس الدين وآخرون. العمليات الأساسية في العمل مع الجماعات، القاهرة: كلية

- الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1995م.
- . العمليات المهنية في العمل مع الجماعات، القاهرة: نور الإيمان، 1999م.
- الأسمرى، مشبب،. بعض العوامل الاجتماعية المؤثرة في انحراف الأحداث. رسالة ماجستير. غير منشورة، قسم علم الاجتماع، جامعة الملك عبد العزيز، 1414هـ.
- الثقيل، ناصر عماش. العوامل الاجتماعية المؤدية لانحراف الأحداث. رسالة ماجستير. غير منشورة، الرياض: المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، 1996م.
- جعفر، علي محمد. الاحداث المنحرفين (عوامل الانحراف، المسؤولية الجزائية، التدابير) دراسة مقارنة، بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، 1984م.
- الجعفري، عبد الرحمن محمد. علاقة بعض المتغيرات الأسرية بجنوح الأحداث في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، الإحساء: مركز الترجمة والتأليف، 1999م.
- حامد، سعيد عبدالعال. المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي بمكاتب المراقبة الاجتماعية للأحداث بمحافظة القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، قسم خدمة الفرد، 1976م.
- حسين، ماجدة. دراسة لبعض الخصائص الشخصية والذكاء لدى مرتكبات الجرائم من نزيلات سجون مكة المكرمة ومثيلاتهم العاديات. رسالة ماجستير. مقدمة لقسم علم النفس بكلية التربية بجامعة أم القرى، 1416هـ.
- الحوشاني، علي عبد الله. الخصائص الاجتماعية لضحايا جرائم العنف بمدينة الرياض. رسالة ماجستير. غير منشورة، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، قسم الدراسات الاجتماعية، 2003م.
- الخريف، أحمد محمد. جرائم العنف عند الأحداث في المملكة العربية السعودية، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب. رسالة ماجستير. غير منشورة، الرياض، 1993م.
- الرويس، فهد عبد الله. أثر التفكك الأسري في عودة الأحداث للانحراف، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب. رسالة ماجستير. غير منشورة، الرياض، 1991م.
- الزهراني، سعد سعيد. ظاهرة إيذاء الأطفال في المجتمع السعودي، سلسلة بحوث مركز أبحاث مكافحة الجريمة، الرياض: وزارة الداخلية، 2003م.
- زيدان، علي حسين. دور باحثات الشرطة في العمل مع الأحداث المشردين في محافظة القاهرة، رسالة ماجستير، القاهرة: وزارة التعليم العالي، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، 1974م.

المؤسسات الإيوائية معلومي النسب في اسرهم الطبيعية. المؤتمر العلمي السادس عشر 19-20 مارس، القاهرة: مؤتمر كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2003م.

الشمري، ماجد صالح. العوامل الاجتماعية والنفسية وعلاقتها بالعودة للانحراف لدى الأحداث. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب 2002م.

الصيرفي، عبد الله عبد الغني. التنبؤ بانحراف الأحداث من خلال الخصائص الأسرية وأساليب المعاملة الوالدية ومفهوم الذات بالمملكة العربية السعودية، الرياض: مركز أبحاث الجريمة، 1996م.

العتيبي، عران مطلق. التنشئة الأسرية وظاهرة العودة عند الأحداث المنحرفين. رسالة ماجستير. غير منشورة، الرياض: المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، 1991م.

العثمان، حياة عبد العزيز. العوامل الذاتية والاجتماعية المؤثرة في انحراف الفتيات. رسالة ماجستير. غير منشورة، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، قسم الدراسات الاجتماعية، 2003م.

عرفات، زيدان خليل. "ممارسة العلاج الواقعي في خدمة الفرد والتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية والنفسية للأيتام المراهقين المودعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية"، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الثامن، كلية

السنبلي، منيرة عبدالله. ممارسة الخدمة الاجتماعية في مؤسسات رعاية الفتيات. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: كلية الآداب، جامعة الملك سعود، 1994م.

السدحان، عبد الله. قضاء وقت الفراغ وعلاقته بجنوح الأحداث. رسالة ماجستير. منشورة، قسم الدراسات الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، 1415هـ.

سعيد، يسرى سعيد حسنين. تقويم فعالية ممارسة الخدمة الاجتماعية في الحد من عودة الأحداث إلى الانحراف في مدينة الإسكندرية. رسالة ماجستير. جامعة الإسكندرية: معهد العلوم الاجتماعية، شعبة الخدمة الاجتماعية، 1985م.

السكري، أحمد شفيق. قاموس الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2000م.

سليمان، حسين حسن وآخرون. الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، ط1، بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2005م.

السناري، بسمة عبد الله. جرائم النساء العوامل الاجتماعية المؤدية إلى ارتكاب المرأة الجريمة، الرياض: مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2010م.

الشرقاوي، نجوى ابراهيم. معوقات استدماج اطفال

المفلح، عبد العزيز عبد الله. أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها بانحراف الأحداث. رسالة ماجستير. غير منشورة، الرياض: المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، 1994م.

النوحي، عبد العزيز فهمي. الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية: عملية حل المشكلة ضمن إطار نسقي/ايكولوجي، ط 3، القاهرة: الثقافة، 2001م.

الوتيد، عبدالعزيز ابراهيم العبد العزيز. ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الأحداث الجانحين- دراسة استطلاعية بداري الملاحظة بالرياض والقصيم، رسالة ماجستير، الرياض: كلية الآداب، جامعة الملك سعود، قسم الدراسات الاجتماعية، 1983م.

وزارة العمل والشؤون الاجتماعية. مجموعة نظم ولوائح وكالة الوزارة لشؤون الرعاية الاجتماعية. ط 3، الرياض: مطابع الخالد للأوفست، 1990م.

وكالة الوزارة لشؤون الرعاية الاجتماعية. اضواء على الرعاية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية. الرياض: إدارة التخطيط، 1992م.

المراجع الأجنبية:

Anthony M. Graziano and Michael I. Raulin. *Research Methods A process of inquiry*, second edition, copyright, The Lehigh Press, INC Harper Collins College Publisher, 1993.

Barker, R. *The Social Work Dictionary*, Maryland, NASW, 1987.

Barker, R. *The social work dictionary*, 3rd Edition, New York, N.A.W. Press, 1998.

Carol H. Meyer. *Direct Practice in Social Work*, In *Encyclopedia Of Social Work*, New York, N.A.S.W., 1987.

الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1995م.

العريبي، صالح محمد. أساليب المعاملة الوالدية كما يدركها الأبناء وعلاقتها بالسلوك العدواني. رسالة ماجستير. غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، 1994م.

العيفان، حياة محمد. أساليب التنشئة الوالدية وعلاقتها بالسلوك العدواني لدى الفتيات في المرحلة العمرية من (15-18) سنة. رسالة ماجستير. غير منشورة، جامعة الملك سعود، كلية التربية، قسم علم النفس، 2004م.

الفاعوري، خليل. الشباب قضية ورعاية ودور. ط 1، الأردن-عمان: مطابع التاج، 1985م.

فضلي، وفاء. مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، ط 1، بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2003م.

القريع، سليمان محمد. عوامل جناح الأحداث. رسالة ماجستير. غير منشورة، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، قسم الدراسات الاجتماعية، 1999م.

محمد، صفاء عبد العظيم. "دراسة تقويمية لمدى استخدام أخصائي الجماعة القدوة الحسنة في تقليل عنف أعضاء جماعات الأحداث"، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد العاشر، 2001م.

Davidson-Robert. *Pity and Piety "An Historical Geography of the Protestant orphans, Home"*, York-University-Canada, Vol 34, 1995.

Edward, A. Suchman: Op cit, p. 24.

Eitle, David. (*Exploring a source of deviance producing strain for female perceived discrimination and general strain theory*) Journal of Crime Justice, Vol. 30(5), September, 2002.

Friedman. Reena-Sigman. *These our children "Jewish orphanages in the United States"* PHD, Columbia-University, Vol 52, 1991.

Judith batchelor. *"Adaptation to prolonged separation and less in institutionalized children: influences on the psychological capacities of adults "Orphaned" throughout childhood"*, PHD, Smith-College-School-For social work, Vol 59, 1998.

Lane Show and Joyce Lehman. *"Evaluation and Social work practice, Sage Publications"*, LTD, London, 1999.

Macht, Mary Wirtz and Others. *Social work an Introduction*, Charles E. Merrill Publishing Company, A Bell & Howell Company, Columbus Toronto, London, Sydney, 1986.

Sheafor, Bardford W. Horejse C. R. Horejsi. *Social work practice*, Boston, Allyn & Bacon, 1991.

