

واقع ممارسة العلاقة المهنية في العمل مع الحالات الفردية للأيتام

اعداد

هبة عيسى حسن عيسى

الملخص العربي:

يحتاج الطفل اليتيم إلى من يتولى رعايته واشباع احتياجاته النفسية والاجتماعية والبدنية حتى يتحقق لديه شخصية متوافقة نفسياً واجتماعياً وصحياً ويتوفر الاشباع لهذه الاحتياجات من خلال الرعاية التي تقدمه دور الرعاية والمؤسسات القائمة على رعاية الأيتام والمؤسسات الايوائية هي كل دار لإيواء الأطفال الذين حرموا من الرعاية الأسرية، ويجب تناول مجال رعاية الأيتام بالدراسة والبحث كأحد فئات المجتمع والتي تحتاج إلى الاهتمام بها ورعايتها وتعويضها عن فقدانها لأسرتها، فالأطفال الأيتام هم أيضاً شباب الغد والاهتمام بهم يساهم في بناء جيل سوي يشارك في بناء مجتمعه، كذلك يجب تناول العلاقة المهنية ودورها الأساسي والمحوري في عملية المساعدة، فهي بمثابة الأسس التي تقوم عليها الممارسة والخطوط الإرشادية للأخصائي الاجتماعي التي بالالتزام بها يستطيع مساعدة العميل في مواجهة ما يعترضه من صعوبات للوصول في النهاية إلى الأهداف المنشودة من التدخل المهني؛ لذلك فإن تناول العلاقة المهنية في مجال رعاية الأيتام بالدراسة والبحث يوضح ويصف واقع الممارسة بالنسبة لهذه الفئة.

وفي اطار ما تقدم تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي للعلاقة المهنية في الواقع الفعلي في العمل مع الحالات الفردية للأيتام من خلال تناولها بالدراسة والبحث وتحديد صورتها بواقع الممارسة وتحديد مستوى أداء الأخصائي الاجتماعي لكل مقوم من مقومات العلاقة المهنية في الواقع العملي.

كلمات مفتاحية: العلاقة المهنية- حالات الأيتام.

Abstract

An orphan child needs someone to take care of him and satisfy his psychological, social and physical needs in order for him to achieve a physically, socially and healthy personality and satisfy these needs through the care provided by care homes, Addressing the field of caring for orphans with study and research as one of the groups in society that needs attention, care and compensation for the loss of its family, professional relationship and its basic and pivotal role in the assistance process must also be addressed, social worker can assist the client in facing the difficulties he encounters in order to finally reach the desired goals of professional intervention. Therefore, studying and researching the professional relationship in the field of caring for orphans clarifies and describes the reality of practice for this category.

this study aims to determine the level of practice of the social worker of the professional relationship in the actual reality in working with individual cases of orphans by studying and researching them and determining their image according to the practice and determining the level of performance of the social worker for each component of the professional relationship in practical reality.

Key words: professional relationship- individual cases of orphans.

أولاً- مشكلة الدراسة وأهميتها: Study Problem and its Importance

تعتبر مرحلة الطفولة أهم مرحلة في حياة الانسان فهي الأساس الذي يتم عليه بناء شخصيته وما يتلقاه الطفل في هذه المرحلة من معلومات ومعارف وتعاملات هو الذي يحدد سماته وسلوكياته والتنشئة الاجتماعية في هذه المرحلة تحدد شخصية الفرد وتكسبه اتجاهات وسلوكيات يتعامل بها مع الأفراد المحيطين والمجتمع ككل والطفل يجب أن يعيش في أسرة تدرك أهمية مرحلة الطفولة والطريقة السليمة للتنشئة الاجتماعية حتى يصبح فرد صالح في المجتمع بطريقة سليمة والطفل الذي فقد والديه يحتاج إلى أسرة تحتضنه وترعاه وتتولى مسئوليات تربيته ليصبح فرداً نافعاً في المجتمع ويستطيع تحمل أعباء الحياة ومواجهة المواقف المختلفة وعدم وجود أسرة تقوم على رعايته يجعله يفتقد الشعور بالأمان ويجعله غير قادر على اشباع احتياجاته

ويحتاج الطفل اليتيم إلى من يتولى رعايته واشباع احتياجاته النفسية والاجتماعية والبدنية حتى يتحقق لديه شخصية متوافقة نفسياً واجتماعياً وصحياً ويتوفر الاشباع لهذه الاحتياجات من خلال الرعاية التي تقدمه دور الرعاية والمؤسسات القائمة على رعاية الأيتام والمؤسسات الايوائية هي كل دار لإيواء الأطفال الذين حرموا من الرعاية الأسرية بسبب اليتيم أو تصدع الأسرة أو الأطفال مجهولي النسب وتهدف المؤسسات الايوائية إلى توفير أوجه الرعاية الاجتماعية والتعليمية والصحية والمهنية والدينية والترويحية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية من الجنسين وتستقبل هذه المؤسسات الأطفال الذين يتخلى عنهم آبائهم وتقوم بتقديم الرعاية اللازمة لهم. (الهادي ، 2017 ، ص57)

وتقوم أي مهنة على مجموعة من الأسس والقواعد التي تتمكن من خلالها من تحقيق أهدافها، ومهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تعتمد في تعاملها مع الإنسان على مجموعة من الأسس والأخلاقيات والقيم المهنية التي تعتبر قواعد إرشادية وموجهات للممارسة وخدمة الفرد كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية تقوم على مجموعة من الأسس المهنية لعملية المساعدة، تتمثل في عدد من المفاهيم والقيم المهنية التي لا تخرج عن قواعد وقيم وأخلاقيات المهنة نفسها بل تعتبر جزءاً لا ينفصل منها.

وقد ظهر مفهوم العلاقة المهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية نتيجة لمحاولات عديدة ساهمت في تحديد جوهر التفاعل في عملية المساعدة بين طرفي العملية (الأخصائي والعميل)، وركزت خدمة الفرد على تعريف طبيعة العلاقة المهنية مع العملاء، والتي تتضمن عملية متبادلة

من المسؤوليات المتشاركة وإدراك حقوق الآخرين وتقبل الاختلاف للوصول إلى العلاقات القوية المتشاركة. (Higham, 2006, P.36)

وعن العلاقة المهنية كأحدى القيم المهنية في خدمة الفرد، فقد أكدت خدمة الفرد منذ البدايات الأولى لها على أهمية التفاعل الإنساني، وحاولت توظيف مفهوم العلاقة لصالح عملائها، والعلاقة المهنية مفهوم عاش حياة خدمة الفرد كلها، تطور بتطورها وعاش كل جديد في اتجاهاتها المتعاقبة منذ بدايات خدمة الفرد، والأسلوب التقليدي في الممارسة ووصولاً إلى استخدام النماذج والمداخل الحديثة في التدخل المهني، واعتبرت العلاقة بين الأخصائي والعميل وسيلة علاجية هامة. (عثمان ، 1984 ، ص90)

ولذلك يعتبر بناء العلاقة المهنية بمثابة الخطوة الرئيسية في الممارسة، والذي تعتمد عليها فعالية جميع الأساليب العلاجية؛ فإذا لم تتوفر لدى الأخصائي الاجتماعي القدرة على بناء العلاقة المهنية فلا يمكن لعملية المساعدة أن تتحقق، أما إذا توفرت لدى الأخصائي الاجتماعي المهارة في تحقيق العلاقة المهنية واكتملت عناصرها فإنها توفر للأخصائي الاجتماعي المناخ المناسب للعمل ومن نموها يستطيع أن يقدم الدعم اللازم للعميل.

ومن الدراسات التي تناولت مجال رعاية الأيتام بالدراسة والبحث دراسة أحمد محمد أحمد بعنوان "دراسة تقييمية عن اعتماد الأخصائي الاجتماعي على التمكين مع الحالات الفردية- دراسة مطبقة على مجال الأيتام" وأكدت الدراسة على ضرورة التخفيف من عبء الحالات الكثيرة التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي من الأيتام. (أحمد ، 2013)

كما أكدت دراسة هبة الله عادل عبد الرحيم بعنوان " مؤشرات تخطيطية لتطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام الرعاية الأيوائية" على إتاحة المشرفين الفرصة للطفل اليتيم للتعبير عن مشاعره وإدراك امكانياته. (عبدالرحيم ، 2015)

وأيضاً أكدت دراسة أيمن أحمد حسن بعنوان " برنامج مقترح للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لدعم فعالية الرعاية المؤسسية للأيتام" على ارتفاع مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدور الممارس العام كتربوي كما أكدت الدراسة على ارتفاع مستوى قيام الأخصائي الاجتماعي بدعم فعالية الرعاية المؤسسية للأيتام. (حسن ، 2016)

ومن الدراسات التي تناولت العلاقة المهنية في خدمة الفرد بالبحث والدراسة دراسة علي زيدان بعنوان (مقياس قوة العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل) والتي استهدفت تصميم مقياس لقوة العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل. (زيدان ، 1990)

وأكدت دراسة بهجت محمد (تقييم استخدام أخصائي خدمة الفرد للعلاقة المهنية في تعزيز القيم الاجتماعية لدى الأحداث الجانحين) على عدم كفاية الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات لأحداث الجانحين في استخدام العلاقة المهنية في تدعيم القيم الاجتماعية لدى الأحداث الجانحين، أيضاً أكدت على عدم كفاية الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام العلاقة المهنية في تدعيم القيم الاجتماعية. (محمد ، 2017)

واتساقاً مع ما سبق تظهر أهمية تناول مجال رعاية الأيتام بالدراسة والبحث كأحد فئات المجتمع والتي تحتاج إلى الاهتمام بها ورعايتها وتوعويتها عن فقدها لأسرتها، فالأطفال الأيتام هم أيضاً شباب الغد والاهتمام بهم يساهم في بناء جيل سوي يشارك في بناء مجتمعه، كذلك أهمية العلاقة المهنية ودورها الأساسي والمحوري في عملية المساعدة، فهي بمثابة الأسس التي تقوم عليها الممارسة والخطوط الإرشادية للأخصائي الاجتماعي التي بالالتزام بها يستطيع مساعدة العميل في مواجهة ما يعترضه من صعوبات للوصول في النهاية إلى الأهداف المنشودة من التدخل المهني؛ لذلك فإن تناول العلاقة المهنية في مجال رعاية الأيتام بالدراسة والبحث يوضح ويصف واقع الممارسة بالنسبة لهذه الفئة.

وفي إطار ما تقدم تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي للعلاقة المهنية في الواقع الفعلي في العمل مع الحالات الفردية للأيتام من خلال تناولها بالدراسة والبحث وتحديد صورتها بواقع الممارسة وتحديد مستوى أداء الأخصائي الاجتماعي لكل مقوم من مقومات العلاقة المهنية في الواقع العملي والتوصل إلى إجابة على تساؤل رئيسي مؤداه ما واقع ممارسة الأخصائي الاجتماعي للعلاقة المهنية في العمل مع الحالات الفردية للأيتام؟

ثانياً: مفاهيم الدراسة:

[1] العلاقة المهنية: Professional Relationship

أول من نادى بمصطلح العلاقة المهنية واستخدم هذا الاصطلاح فيرجينيا روبنسون Virginia Robinson في كتابها *Changing Psychology in Social Case work* ومضمونه أن التبادل الانفعالي والتفاعل الديناميكي الذي ينشأ بين الأخصائي الاجتماعي والعميل يكون من شأنه تكوين علاقة عمل تساعد على حل مشكلات العميل وهذه العلاقة تقوم على الإيمان بكثير من المبادئ الأخلاقية كالقبول والحفاظ على السرية الواجبة واحترام فردية الإنسان وإقرار حقه في تقرير مصيره. (درويش ، 1998 ، 140)

يتطلب كل نمط من أنماط العلاج الاجتماعي إقامة علاقة إنسانية ووفقاً للعلاقات الاجتماعية يصبح التفاعل بين الأفراد المختلفة ممكناً وفي مجال الخدمة الاجتماعية يؤسس الأخصائي الاجتماعي العلاقة مع العميل وفقاً للآتي: (Murugan, 2012, p.13)

أ - العلاقة المهنية: تركز خدمة الفرد اهتمامها على العلاقة المهنية الموجهة لرعاية الناس الآخرين والمختلفة عن العلاقات التقليدية وتعتمد العلاقة المهنية بين الأخصائي والعميل على ظروف ومصادر المؤسسة بالإضافة أيضاً إلى شخصية الأخصائي الاجتماعي والتي تلعب دوراً هاماً في تشكيل العلاقة بالصورة التي تظهر عليها، حيث تتطلب العلاقة المهنية الالتزام من جانب الأخصائي بالنظام واللوائح إلى جانب أن تكون سلوكياته ملائمة ومتناسبة مع المواقف المختلفة ومراعياً لعملائه، ويجب أن يكون لديه القدرة على المدافعة عن عملائه وأن يعمل على إشباع حاجاتهم النفسية.

ب- العلاقة العلاجية: يبدأ العلاج مع بداية العلاقة المهنية بين أخصائي خدمة الفرد والعميل وخلال عملية تكوين العلاقة المهنية تتجه جهود الأخصائي الاجتماعي تجاه إشباع الحاجات النفسية للعميل. العلاقة المهنية هي محصلة لتطبيق مجموعة من المفاهيم المهنية، حيث أن هذا النوع من الارتباط يتطلب توافر عمليات معينة يتحمل عبئها الأخصائي الاجتماعي الذي يوجه عملية المساعدة، ويمكن استعراض المفاهيم المرتبطة بالعلاقة المهنية وتعتبر عن احتياجات العميل كالتالي: (عثمان ، مرجع سبق ذكره ، ص 101 ، 102)

- الفردية: يحتاج العميل أن يعامل كفرد خاص له سماته الخاصة فريد من نوعه له معتقداته وقيمه واتجاهاته.
- التقبل: يحتاج العميل أن يشعر بأنه مقبول بكل ما فيه من حسنات وعيوب من قوة وضعف.
- التوجيه الذاتي: أحياناً يمارس العميل حقه في ممارسة حريته يملك مقدرات نفسه وكونه عميلاً لا يسلبه هذا الحق في هذه الحالة يتم تطبيق مفهوم التوجيه الذاتي.
- التعبير الهادف عن المشاعر: حيث يحتاج العميل للتعبير المطلق عن مشاعره الحبيسة وخاصةً السلبية منها.
- التفاعل الوجداني: يحتاج هنا الأخصائي بأن يشعر باستجابة صادقة لمشاعره وأن يجد التعاطف المناسب لها.
- تجنب إدانة العميل: يحتاج العميل ألا يدان على أفعاله فهي وإن كانت خطأ فهو يتطلع إلى المساعدة والأمل ولا يتطلع إلى الإدانة والاثام.

- السرية: يحتاج العميل إلى أن تصان أسراره الخاصة التي يحرص على الاحتفاظ بها.
 - المقصود بالعلاقة المهنية في هذه الدراسة العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل وتتضمن المقومات الآتية:
 - الاهتمام بالعميل.
 - الالتزام بما تم الاتفاق عليه بين الأخصائي والعميل.
 - التجاوب مع العميل.
 - منح الثقة للعميل
- [2] مفهوم اليتيم:

اليتيم: الذي مات أبوه ويطلق اسم اليتيم تجاوزاً على كل من فقد أحد والديه أو كليهما ويقال للصبي يتيم إذا فقد أباه قبل البلوغ فهو يتيم حتى يبلغ الحلم ويقال للمرأة يتيمة ما لم تتزوج فإذا تزوجت زال عنها اسم اليتيم والجمع أيتام ويتامى. (السدحان ، 2003 ، ص9)

ويقصد بحالات الأيتام في هذه الدراسة الحالات التي يعمل معها أخصائي خدمة الفرد لبحثها واتخاذ الإجراءات اللازمة معها في مؤسسات الأيتام التي سيتم فيها تطبيق الدراسة وتتمثل في حالات الأيتام في مؤسسات رعاية الأيتام يتراوح السن بينهم من 12 : 18 سنة.

ثالثاً: أهداف الدراسة Objectives of the Study:

تتمثل أهداف الدراسة في:

1. تحديد مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي للعلاقة المهنية في العمل مع الحالات الفردية للأيتام.

رابعاً- تساؤلات الدراسة:

تتمثل تساؤلات الدراسة في:

- ما مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي للعلاقة المهنية في العمل مع الحالات الفردية للأيتام؟

ينبثق من التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية:

1. ما مستوى اهتمام الأخصائي بالطفل اليتيم؟
2. ما مستوى التزام الأخصائي بما تم الاتفاق عليه مع الطفل اليتيم؟
3. ما مستوى تجاوب الأخصائي مع الطفل اليتيم؟
4. ما مستوى منح الأخصائي الثقة للطفل اليتيم؟

خامساً: نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية حيث تقوم على التعرف على واقع ممارسة الأخصائي الاجتماعي للعلاقة المهنية في العمل مع الحالات الفردية للأيتام داخل مؤسسات رعاية الأيتام في الواقع الفعلي من خلال التعرف على مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لكل مؤشر من مؤشرات العلاقة المهنية.

سادساً: منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي باستخدام العينة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية الأيتام بمحافظة الفيوم والقاهرة والجيزة.

سابعاً: أدوات الدراسة:

تستخدم هذه الدراسة: استمارة قياس العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل لتطبيقها بمؤسسات رعاية الأيتام للتعرف على مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي للعلاقة المهنية من خلال قياس كل مؤشر من مؤشرات العلاقة المهنية

ثامناً: مجالات الدراسة:**1- المجال البشري:**

يتمثل المجال البشري للدراسة في عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات الأيتام بمحافظات (القاهرة - الجيزة - الفيوم).

2- المجال المكاني:

- مؤسسات رعاية الأيتام بالقاهرة والجيزة والفيوم وعددهم (209) مؤسسة (2) مؤسسة بالفيوم و(54) مؤسسة بالجيزة وعدد (153) مؤسسة بالقاهرة.
- وفقاً للبيان الإحصائي لوزارة التضامن الاجتماعي محافظة القاهرة بها أكبر عدد من مؤسسات الأيتام يليها محافظة الجيزة. (وزارة التضامن الاجتماعي ، البيان الإحصائي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية ، 2017)

▪ بالنسبة للمؤسسات الموجودة في محافظة الفيوم يجب أن تخدم الدراسة مجتمع الفيوم.

▪ تم تطبيق الدراسة في محافظات الفيوم والقاهرة والجيزة.

3- المجال الزمني: من 2019/11 حتى 2020/10.

نتائج الدراسة الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين في مجال الأيتام:
 أولاً: النتائج المرتبطة بالبيانات الأساسية عينة الدراسة الحالية الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام:

1- من حيث النوع الخاص بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام:

جدول رقم (1)

يوضح " النوع الخاص بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام "

م	النوع الخاص بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام	التكرار	النسبة التقديرية %
1	الأخصائيين الاجتماعيين الذكور	10	17.9%
2	الأخصائيات الاجتماعيات	46	82.1%
	إجمالي	56	100%

يتضح من الجدول أن نسبة الأخصائيات الاجتماعيات (الإناث) والتي تمثل 82% أكبر من نسبة الأخصائيين الاجتماعيين (الذكور) والتي تمثل 17.9% وربما يرجع ذلك إلى ضعف الرواتب التي يحصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين وعدم إمكانية الأخصائيين الاجتماعيين (الذكور) الاعتماد عليها في الوفاء بمستلزمات الأسرة.

2- من حيث العمر الخاص بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام:

جدول رقم (2)

يوضح "العمر الخاص بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام"

م	العمر الخاص بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام	التكرار	النسبة التقديرية %
1	20 سنة - إلى أقل من 25 سنة	4	7.1%
2	25 سنة - إلى أقل من 30 سنة	22	39.3%
3	30 سنة - إلى أقل من 35 سنة	8	14.3%
4	35 سنة - إلى أقل من 40 سنة	8	14.3%
5	40 سنة - إلى أقل من 45 سنة	6	10.7%
6	45 سنة فأكثر	8	14.3%
	الإجمالي	56	100.0%

يتضح من الجدول السابق أن الفئة العمرية من 25 إلى أقل من 30 سنة تمثل أكبر نسبة في مجتمع البحث من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام والتي بلغت 39.3% بينما تقع الفئة العمرية من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة في آخر الترتيب الأخير بنسبة 7.1% ربما يرجع ذلك إلى أن الفئة العمرية قبل 30 سنة لا يتحمل فيها الأخصائي كفرد في أسرة أعباء ومسئوليات أفراد هذه الأسرة فيقبل على العمل مهما كانت الظروف المحيطة بهذا العمل.

3- من حيث مدة خبرة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام:

جدول رقم (3)

يوضح "مدة الخبرة الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام"

م	مدة خبرة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام عينة الدراسة	التكرار	النسبة التقديرية %
1	خمس سنوات - إلى أقل من 10 سنوات	30	53.6%
2	10 سنوات - إلى أقل من 15 سنوات	10	17.9%
3	15 سنة - إلى أقل من 20 سنوات	9	16.1%
4	20 سنة فأكثر	7	12.5%
	إجمالي	56	100.0%

يتضح من الجدول السابق أن مدة الخبرة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات تمثل أكبر نسبة في مجتمع البحث من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام والتي بلغت 53.6% بينما بلغت نسبة مدة الخبرة من 20 سنة فأكثر 12.5% وهي أقل نسبة في مجتمع البحث.

4- من حيث المؤهل الدراسي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام:

جدول (4)

يوضح "المؤهل الدراسي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام"

م	المؤهل الدراسي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام	التكرار	النسبة التقديرية %
1	بكالوريوس خدمة اجتماعية	41	73.2%
2	ليسانس آداب اجتماع	7	12.5%
3	دراسات عليا:		
أ	دبلوم دراسات عليا [يحدد التخصص]	4	7.1%
ب	ماجستير [يحدد التخصص]	2	3.6%
ح	دكتوراه [يحدد التخصص]	2	3.6%
	إجمالي	56	100.0%

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية 73.2% وهي أكبر نسبة يليها الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على ليسانس آداب - اجتماع بنسبة 12.5% يليها الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على دبلوم الدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية بنسبة 7.1% يليها الحاصلين على ماجستير الخدمة الاجتماعية بنسبة 3.6% وبنفس النسبة الحاصلين على دكتوراه في الخدمة الاجتماعية.

5- من حيث الدخل الذي يحصل عليه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام:

جدول رقم (5)

م	الدخل الذي يحصل عليه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام	التكرار	النسبة التقديرية %
1	1000 جنية . إلى أقل من 1500 جنية	13	23.2
2	1500 جنية . إلى أقل من 2000 جنية	28	46.4
3	2000 جنية فأكثر	17	30.4
	إجمالي	56	100.0%

يتضح من الجدول السابق أن فئة الدخل من 1500 ج إلى أقل من 2000 ج تمثل أكبر نسبة والتي بلغت 46.4% يليها فئة الدخل من 2000 ج فأكثر يليها فئة الدخل من 1000 ج إلى أقل من 1500 ج والتي بلغت 23.2% وتعتبر فئات الدخل الخاصة بالأخصائيين العاملين في مجال الأيتام غير متناسبة مع الجهود المطلوبة منهم، وفي إطار ذلك تقوم بعض المؤسسات بتحديد يومين أو ثلاثة أيام لحضور الأخصائي الاجتماعي للتناسب جهوده مع الدخل المقدم له من جانب المؤسسة وربما يؤدي ذلك إلى بعد المسافة بين الأخصائي والأطفال الأيتام في المؤسسة.

6- من حيث الدورات التدريبية إلى حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام:

جدول رقم (6) يوضح "الدورات التدريبية إلى حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين

العاملين مع الأيتام"

م	الدورات التدريبية إلى حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام	التكرار	النسبة التقديرية %
	لم يحصل علي أي دورات	30	53.6%
1	دورة واحدة	10	17.9%
2	دورتان	10	17.9%
3	ثلاث دورات	5	8.9%

4	اربع دورات فاكثر	1	1.8%
	إجمالي	56	100.0%

يتضح من الجدول السابق أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين لم يحصلوا على دورات تدريبية يمثلون أكبر نسبة في مجتمع البحث من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام والتي بلغت 53.6% بينما تقع نسبة الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على 4 دورات فأكثر في الترتيب الأخير بنسبة 1.8% ويشير ذلك إلى عدم الزام الجهات المختصة للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل في مجال الأيتام بالحصول على دورات تدريبية وربما يرجع ذلك لقبول المؤسسات والجهات المختصة بأي أخصائي يصلح للتعامل مع الأطفال حيث أن العمل في هذا المجال يعتبر من المهن الطاردة وغير الجاذبة للعمل بها.

7- من حيث محل إقامة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام:

جدول رقم (7)

م	محل إقامة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام	التكرار	النسبة التقديرية %
1	حضر	53	94.6%
2	ريف	3	5.4%
	إجمالي	56	100.0%

يتضح من الجدول السابق أن محل الإقامة بالحضر يمثل أكبر نسبة في مجتمع البحث من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأيتام والتي بلغت 94.6% بينما بلغت نسبة محل الإقامة بالريف 5.4% وربما يرجع ذلك إلى انتشار مؤسسات الأيتام في المناطق الحضرية بينما يندر وجودها في المناطق الريفية فهي مرتبطة أكثر بطبيعة المناطق الحضرية.

جدول رقم (8)

يوضح "مستوى تقييم المؤشرات التي تتعلق باهتمام الأخصائي بالعميل"

م	مؤشرات تتعلق باهتمام الأخصائي بالعميل	مستويات اهتمام الأخصائي بالعميل	مجموع الأوزان	المجموع الأساسي	النسبة التقديرية للتقييم %	الترتيب
1	احترم مشاعر العميل	54	166	2.96	98.81	1
2	أهين المكان المحدد للمقابلة قبل وصول العميل	26	136	2.43	80.95	9
3	أركز على التعبيرات اللفظية للعميل أثناء	39	150	2.68	89.29	5

م	مؤشرات تتعلق باهتمام الأخصائي بالعميل	مستويات اهتمام الأخصائي بالعميل	مجموع الأوزان	المجموع الأساسي	النسبة التقديرية للتقييم %	الترتيب
	المقابلة					
4	أظهر التقدير لتفكير العميل	44	11	1	92.26	3
5	أوقف عن تسجيل ملاحظاتي أثناء المقابلة مع العميل	27	20	9	77.38	10
6	أترك للعميل مساحة للتعبير عن نفسه بحرية	36	18	2	86.90	6
7	أنصت لما يدلي به العميل أثناء حديثه معي	51	5	00	97.02	2
8	أركز على التعبيرات الحركية للعميل أثناء حديثه	33	18	5	83.33	7
9	أصرف بطريقة تشعر العميل باهتمامي به	44	8	4	90.48	4
10	أوقف قليلاً أثناء لحظات صمت العميل	28	27	1	82.74	8
11	أسأل العميل عن أحواله باستمرار	23	28	5	77.38	10
	المتوسط العام لمستوى تقييم المؤشرات التي ترتبط باهتمام الأخصائي بالعميل	405	181	30	86.96%	

يتضح من الجدول السابق أن المؤشر الخاص باحترام الأخصائي لمشاعر الطفل اليتيم يمثل أكبر نسبة في مؤشرات اهتمام الأخصائي الاجتماعي باليتيم والتي بلغت 98.81% بينما يقع في الترتيب الأخير المؤشر الخاص بسؤال الأخصائي عن أحوال الطفل اليتيم باستمرار وفي نفس الترتيب المؤشر الخاص بتوقف الأخصائي عن تسجيل ملاحظاته أثناء المقابلة مع الطفل اليتيم بنسبة 77.38% ويختلف ذلك مع دراسة أمل الشبراوي بعنوان "نحو مؤشرات تقديرية لمستوى المهارة في تكوين العلاقة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين المتعاملين مع الحالات الفردية بمجال المسنين" والتي تشير نتائجها إلى وجود أخطاء مهنية في تطبيق العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل ويشير الجدول السابق إلى أن المتوسط العام لاهتمام الأخصائي بالطفل اليتيم يمثل نسبة 86.96% ويمثل هذا المؤشر أعلى نسبة في مؤشرات ممارسة الأخصائي للعلاقة المهنية في العمل مع الأطفال الأيتام ويؤكد ذلك على اهتمام الأخصائيين (مجتمع الدراسة) بكل ما يخص الطفل اليتيم.

2- النتائج المرتبطة بتقييم المؤشر الثاني:

وهي مؤشرات تتعلق بتقييم بمدى الالتزام بالمسئوليات المحددة بين الأخصائي والعميل:

جدول رقم (9)

يوضح "مؤشرات تتعلق بتقييم بمدي الالتزام بالمسئوليات المحددة بين الأخصائي والعميل"

م	مؤشرات تتعلق بالالتزام بالمسئوليات المحددة بين الأخصائي والعميل	مستويات اهتمام الأخصائي بالعميل	مجموع الأوزان	المجموع الأساسي	النسبة التقديرية للتقييم %	الترتيب
1	أؤدي المسئوليات الخاصة بمساعدة العميل	42	12	2	90.48	4
2	أراجع تنفيذي المهام المتفق عليها مع العميل	47	8	1	94.05	1
3	أناقش مع فريق العمل بالمؤسسة موضوعات تخص العميل	29	15	12	67.79	11
4	أطبق لوائح المؤسسة بما يتناسب مع ظروف العميل	36	14	6	84.52	6
5	أوضح للعميل أهمية أدائه لمسئوليته تجاه حل مشكلته	45	11	00	93.45	2
6	أوجه العميل بأوامر محددة في حالة عدم التزامه بمسئوليته	34	21	1	86.31	5
7	أقابل العميل في المواعيد المحددة	27	25	4	80.36	27
8	أوضح للعميل شروط المؤسسة في تقديم الخدمة	46	7	3	92.26	3
9	أذكر العميل بمسئوليته المحددة عندما يتحدث خارج نطاق المشكلة	35	16	5	84.52	6
10	أقابل العميل بالمكان المحدد من جانب المؤسسة	35	16	5	84.52	6
11	أحرص على انتهاء العلاقة المهنية مع العميل بشكل تدريجي	26	22	8	77.38	10
	المتوسط العام لمستوى المؤشرات التي تتعلق بتقييم مدي الالتزام بالمسئوليات المحددة بين الأخصائي والعميل	402	167	47	85.88%	

يتضح من الجدول أن المؤشر الخاص بمراجعة الأخصائي للمهام المتفق عليها مع الطفل اليتيم يمثل أكبر نسبة 94.05% بينما يمثل المؤشر الخاص بمناقشة الأخصائي لموضوعات تخص الطفل اليتيم مع فريق العمل بالمؤسسة النسبة الأقل والتي تمثل 76.97% وأن المتوسط العام للالتزام الأخصائي بالمسئوليات المحددة بينه وبين الطفل اليتيم يمثل نسبة 85.88% ويختلف ذلك مع دراسة بهجت محمد "تقييم استخدام أخصائي خدمة الفرد للعلاقة المهنية في تعزيز القيم الاجتماعية لدى الأحداث الجانحين" والتي تشير نتائجها إلى أن الأخصائيين يقضون أوقاتهم في

أعمال إدارية وجلسات سمر وعملهم الذي يقومون به لا يؤدي إلى أحداث التغيير المطلوب في الحدث وفي إعادة تشكيل سلوكه.

3- النتائج المرتبطة بتقييم المؤشر الثالث:

وهي مؤشرات تتعلق بتقييم بمدى تجاوب الأخصائي الاجتماعي مع العميل:

جدول رقم (10)

يوضح " مؤشرات تتعلق بتقييم بمدى تجاوب الأخصائي الاجتماعي مع العميل "

م	مؤشرات تتعلق بتجاوب الأخصائي الاجتماعي مع العميل	مستويات اهتمام الأخصائي بالعميل	مجموع الأوزان	المجموع الأساسي	النسبة التقديرية للتقييم %	الترتيب
1	أشارك العميل بخبراتي الخاصة في حل المشكلات	33	21	2	143.00	2.55
2	أعطي العميل تدعيم إيجابي عند الضرورة	39	17	00	151.00	2.70
3	أظهر تعاطفي مع العميل في المواقف المختلفة	37	17	2	147.00	2.63
4	أثني على الجوانب الإيجابية في تصرفات العميل	36	20	00	148.00	2.64
5	أوقف التحدث مع العميل في حالة انفعاله	22	29	5	129.00	2.30
6	أضع نفسي مكان العميل حتى أفهم مشكلته	20	26	10	122.00	2.18
7	أطرح أسئلة توضح تفهمي لطبيعة مشكلة العميل	33	22	1	144.00	2.57
8	أفهم التعبيرات السلبية التي تصدر من العميل	30	19	1	129.00	2.30
9	أظهر ضيقي للعميل من انتقاده لأسلوبي في العمل	1	19	36	77.00	1.38
10	أقاوم الشعور بالملل أثناء حديث العميل	30	20	6	136.00	2.43
	المتوسط العام لمستوى المؤشرات التي تتعلق بتقييم مدى تجاوب الأخصائي الاجتماعي مع العميل	281	210	63	1326	2.37
						78.93%

يتضح من الجدول أن المؤشر الخاص باعطاء الأخصائي تدعيم إيجابي عند الضرورة للطفل اليتيم يمثل أكبر نسبة 89.88% بينما يقع في الترتيب الأخير المؤشر الخاص باظهار الأخصائي الضيق من انتقاد الطفل اليتيم لأسلوبه في العمل بنسبة 45.83% ويعد ذلك من الأخطاء المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في تطبيق العلاقة المهنية والتي أكدت عليها دراسة أمل الشبراوي المطبقة على المسنين ويشير الجدول السابق إلى أن المتوسط العام لتجاوب الأخصائي مع الطفل اليتيم يمثل نسبة 78.93% ويعد هذا مستوى جيد من الممارسة لتجاوب الأخصائي مع الطفل اليتيم.

3- النتائج المرتبطة بتقييم المؤشر الرابع:

وهي مؤشرات تتعلق بتقييم مدي منح الأخصائي الاجتماعي الثقة للعميل:

جدول رقم (11)

يوضح "مؤشرات تتعلق بتقييم مدي منح الأخصائي الاجتماعي الثقة للعميل"

م	مؤشرات تتعلق بمنح الأخصائي الاجتماعي الثقة للعميل	مستويات منح الأخصائي الاجتماعي الثقة للعميل	مجموع الأوزان	المجموع الأساسي للأوزان	النسبة التقديرية للتقييم %	الترتيب
1	أوضح للعميل كيفية استخدام قدراته في حل مشكلته	46	157.00	2.80	93.45	4
2	أظهر للعميل التصرفات الإيجابية التي قام بها في تعامله مع مشكلته	48	160.00	2.86	95.24	2
3	أقبل القصور في أداء العميل للمهام الموكلة إليه	10	106.00	1.89	63.10	10
4	أوضح للعميل كيفية التغلب على السلبيات في أدائه تجاه مشكلته	45	157.00	2.80	93.45	4
5	أشجع العميل على أن يبذل قصارى جهده لحل مشكلته	48	160.00	2.86	95.24	2
6	أظهر للعميل تقديري لما يبذله من جهد في حل مشكلته	21	120.00	2.14	71.43	8
7	أستخدم المقارنة بين العميل وبين اشخاص آخرين لتوجيه سلوكه	6	90.00	1.61	53.57	11
8	أكد للعميل التزامي بحفظ المعلومات المتعلقة بمشكلته	49	161.00	2.88	95.83	1
9	أقبل المظهر الخارجي للعميل	30	141.00	2.52	83.93	6
10	اتفهم طريقة العميل في التفكير	27	138.00	2.46	82.14	7
11	أنتقد أسلوب العميل في التحدث معي	27	119.00	2.13	70.83	9
	المتوسط العام لمستوى المؤشرات التي تتعلق بتقييم مدي منح الأخصائي الاجتماعي الثقة للعميل	357	179	80	2.45	81.66%

يتضح من الجدول السابق أن المؤشر الخاص بتأكيد الأخصائي التزامه بحفظ المعلومات المتعلقة بمشكلة الطفل اليتيم يمثل أكبر نسبة 95.83% بينما يقع في الترتيب الأخير المؤشر الخاص باستخدام الأخصائي للمقارنة في توجيه سلوك الطفل اليتيم 53.57 وبالرغم من قلة نسبة هذا المؤشر إلا أنه يشير إلى نتيجة هامة وهو ضرورة امداد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعلومات اللازمة عن التعامل مع الأطفال بالأسلوب العلمي السليم ويشير الجدول السابق إلى أن المتوسط العام لمنح الأخصائي الاجتماعي الثقة للطفل اليتيم يمثل نسبة 81.66% ويتفق ذلك مع دراسة أمل الشبراوي بعنوان "نحو مؤشرات تقديرية لمستوى المهارة في تكوين العلاقة المهنية لدى

الأخصائيين الاجتماعيين المتعاملين مع الحالات الفردية بمجال المسنين" والتي أكدت نتائجها على أن العلاقة المهنية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين مجال يشعر المسن من خلاله بالثقة.

النتائج العامة للدراسة

يمكننا في ضوء ما تقدم من عرض للنتائج العامة والتي أسفرت الدراسة عنها أن نعرض لهم النتائج المستخلصة من تلك الحقائق وذلك على النحو التالي:

بالنسبة للإجابة على تساؤل الدراسة:

- تحقق ممارسة الأخصائي الاجتماعي للاهتمام بالطفل اليتيم بنسبة 86.96%.
- تحقق ممارسة الأخصائي الاجتماعي للالتزام بالمسئوليات المتفق عليها مع الطفل اليتيم بنسبة 85.88%.
- تحقق ممارسة الأخصائي الاجتماعي للتجاوب مع الطفل اليتيم بنسبة 78.93%.
- تحقق ممارسة الأخصائي الاجتماعي لمنح الثقة للطفل اليتيم بنسبة 81.66%.

مراجع الدراسة:

- 1- الهادي، فوزي محمد (2017): الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية - قضايا في الممارسة مع الأفراد والأسر، الإسكندرية، دار الكتب والدراسات العربية، ص57.
- 2- Higham, Patricia (2006): *Introducing professional practice*, London, Sage publications, 2006, p. 36.
- 3- عثمان، عبد الفتاح (1984): *خدمة الفرد في المجتمع النامي*، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ص90.
- 4- أحمد، أحمد محمد (2013): *دراسة تقييمية عن اعتماد الاخصائي الاجتماعي على التمكين مع الحالات الفردية- دراسة مطبقة على مجال الأيتام*، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- 5- عبدالرحيم، هبة الله عادل (2015): *مؤشرات تخطيطية لتطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام الرعاية الايوائية*، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- 6- حسن، أيمن أحمد (2016): *برنامج مقترح للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لدعم فعالية الرعاية المؤسسية للأيتام*، بحث منشور في مجلة الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين.

- 7- زيدان ، علي (1990) : مقياس قوة العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل، بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- 8- محمد ، بهجت محمد (2017) : تقييم استخدام أخصائي خدمة الفرد للعلاقة المهنية في تعزيز القيم الاجتماعية لدى الأحداث الجانحين، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين.
- 9- درويش ، يحيى (1998) : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، القاهرة، الشركة المصرية العالمية للنشر - لونجمان ، ص140.
- 10- Murugan,Suresh (2012): social work with individuals and groups, MSW department, p. 13.
- 11- عثمان ، عبد الفتاح (1984): مرجع سبق ذكره ، ص ص101، 102.
- 12- السدحان ، عبد الله ناصر (2003): أطفال بلا أسر - الرعاية الاجتماعية لليتامى، الرياض، مكتبة العبيكان ، ص9.
- 13- وزارة التضامن الاجتماعي: البيان الإحصائي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية، 2017.

