



الأخصائي الاجتماعي

جدارات الأخصائي الاجتماعي



إعداد
شركة الخبرات الذكية
للتعليم والتدريب
٤٣٦هـ

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد ،
يحظى العمل الخيري باهتمام الجهات الرسمية والشعبية، وذلك لأهميته وارتباطه بإحدى
أهم شرائح المجتمع وهي طبقة ذوي الدخل المنخفضة التي أمر الله عز وجل بالإحسان إليها،
ومن هذا المنطلق أصبح من المهم أن نعتني بالعمل الخيري من مختلف الجوانب، ومن ذلك
العناية بتجويد أعمال هذه الجمعيات والمنظمات وتحسين مخرجاتها بتطبيق النظم المهنية
العلمية الناجحة للتطوير منطلقاً من قراءة للواقع وتحديد للاحتياج بطريقة احترافية،
ومن ضمن ما يساعد على تطوير بيئة العمل الخيري وتحسين أدائه تحديد جدارات
العاملين فيه لتساعد في اختيار وتطوير العاملين وفق معايير دقيقة مبنية على الكفاءة والجدارة
في الاختيار والاعتماد على أهل المعرفة في الإدارة بعيدة عن الاعتبارات الشخصية .

إن تغليب المعايير الشخصية عند اختيار العاملين دون الاعتماد على أسس الكفاءة معياراً للاختيار
سيؤدي إلى تقهقر العمل وتخلف مقومات بناء المجتمع العادل ، إضافة إلى العوامل السلبية التي
سيضيفها هذا الاختيار السلبي إلى مستقبل العمل فتثقل عجلته وتؤخرها بسبب نقص الكفاءة
والمهارة .

ورغبة في رفع كفاءة وفاعلية جمعيات البر والمستودعات الخيرية – باعتبارها إحدى المنظمات
الخيرية في المملكة – يتم من عدة نواحي ومن ضمنها ما يتعلق بالأخصائي الاجتماعي الممارس
لمهنة دراسات حالات الأسر المحتاجة التابعة للجمعية، ونظراً لضعف الاهتمام بهذا الكادر قمنا
بإعداد مصفوفة جدارات ينبغي أن توجد أو يُطوّر وفقها الأخصائي الاجتماعي في الجمعيات
الخيرية ، وقد تم إعداد هذه الجدارات من خلال ورش عمل مع متخصصين وفق منهجية (الديكم)
وتحكيم أكاديميين لأجل الوصول إلى الصورة النهائية للجدارات وهي ما تم إرفاقه في هذا الملف .
نسأل الله تعالى أن يجعل فيه النفع والفائدة وأن يبارك في هذا الجهد .

أولاً : مفهوم الجدارة:

في مؤتمر عقد في جوهانسبرج عام ١٩٩٥م، تم تعريف الجدارة الوظيفية بأنها: مجموعة من السمات والمؤهلات الشخصية والعلمية والعملية والتي تمكن الموظف من تحقيق معدلات أداء متميزة وقياسية، تفوق المعدلات العادية.

ويرى آخرون أن الجدارة الوظيفية تعني: أداء العمل الصحيح، وبطريقة صحيحة، ومن قبل الشخص الصحيح.

ويتم تحديد الجدارات من خلال التعرف على الخصائص المشتركة التي يتمتع بها المتفوقون في العمل ولا يتمتع بها الآخرون.

وقد أكد ماركوس على ثلاثة مداخل لتحديد الجدارة الوظيفية:

الأول: المدخل العلمي؛ حيث إن الجدارة تستند أساساً على تحليل وتوصيف الدور، وتكون نتائج هذا التحليل والتوصيف هو تحديد المهارات والمعارف والاتجاهات المطلوبة لأداء الدور، وتُقيّم هذه الجدارات بمعايير غالباً ما تكون معايير سلوكية.

الثاني: المدخل النفسي؛ حيث إن الجدارة تستند على مميزات الشخصية بما تمتلكه من ذخيرة فنية وسلوكية ودوافع ومعامل ذكاء، حيث تعتبر أفضل الوسائل لتوقع النجاح المهني.

الثالث: مدخل الأعمال؛ حيث إن الجدارة ميزة تنافسية، فالأداء الأعلى هو الذي يحدد الجدارات الوظيفية.

ثانياً : تقسيم الجدارات:

تم تقسيم الجدارات إلى خمسة مكونات بعضها أكثر ظهوراً من الأخرى على النحو التالي :

١- **الدوافع:** هي الأشياء التي يفكر الفرد أو يرغب فيها باستمرار والتي تتسبب في إقدامه على تصرف ما دون سواه؛ وبالتالي تقوم الدوافع باختيار السلوك وتوجيهه نحو أفعال وأهداف معينة بعيداً عن أخرى، مثال على ذلك: دوافع الرغبة في الإنجاز أو دوافع حب العطاء والمساعدة.

٢- **الصفات:** الخصائص المادية والاستجابة المتسقة مع الظروف أو المعلومات مثال: القدرة على التواصل والحوار ودقة الملاحظة والتحليل تعد من أهم صفات الأخصائي الاجتماعي.

- ٣- المفهوم الذاتي: توجهات الفرد، أو قيمه أو صورته الذاتية مثال: الثقة بالنفس أي اعتقاد الشخص أن بإمكانه أن يكون فعالاً في أي حالة تقريباً.
- ٤- المعرفة: المعلومات التي لدى الشخص في مجال معرفي معين: مثال: معرفة الأخصائي بطريقة دراسة الحالة وبعناصر الزيارة الناجحة.
- ٥- المهارة: القدرة على أداء مهمة ذهنية أو مادية. مثال: واحدة من المهارات المادية للأخصائي الاجتماعي كتابة تقرير عن الحالة أو تعبئة بيانات الحالة .. ومن المهارات الذهنية القدرة على حل المشكلات.

ثالثاً : جدارات الأخصائي الاجتماعي في جمعيات البر والمستودعات الخيرية :

لتحديد جدارات الأخصائي الاجتماعي العامل في قطاعات جمعيات البر والمستودعات الخيرية وما شابهها من جهات .. عُقدت ورش عمل ولقاءات وفق أسلوب (الديكم) مع مجموعة متنوعة من الأخصائيين المميزين في أعمالهم ومن ثم تم تحديد الجدارات المطلوبة للأخصائي الاجتماعي لكي يؤدي عمله بكفاءة وفاعلية وعرضها على مجموعة من المختصين والخبراء وتم التوصل للجدارات التالية:

أولاً : في التعامل مع المستفيد :

١. جيد استقبال المستفيد: يبتسم له، يرحب به، يبدي رغبة في مساعدته.
٢. يملك مهارة الإصغاء للمستفيد: يستمع باهتمام، يبدي تعاطف، يوجه الحوار لجوهر المشكلة، لا ينشغل بعمل آخر غير الاستماع للعميل.
٣. جيد التعامل مع المواقف المختلفة: لديه القدرة على التعامل مع مختلف أنواع الأسر ومشكلاتهم المختلفة الاجتماعية والاقتصادية.
٤. جيد التعامل مع الأنماط الشخصية: متفهم للأنماط المختلفة للشخصية، متفهم للنوعيات المشكلة منها، يستطيع استيعابها والتعامل معها.
٥. يبني علاقات مهنية ناجحة مع المستفيدين: تقوم على التقدير والاحترام للعميل ولظروفه وتقوم على الثقة.

ثانياً : في دراسة الحالات :

١. يحدد حاجات ومشكلات المستفيدين: جوهر المشكلة وأعراضها وأسبابها.
٢. يلتزم بالقيم والأخلاقيات المهنية في مجالات الممارسة: حيث يراعى قيم المهنة مثل: سرية معلومات المستفيد والخصوصية وحقوق الاختيارات.
٣. يوجه الأسئلة المناسبة: يراعى التركيز على جوهر المشكلة، وعلى صياغات لا تجرح مشاعر المستفيد.
٤. يملك مهارة معالجة البيانات: يستطيع تفسير وتحليل البيانات.
٥. يجيد إجراء العمليات الحسابية البسيطة.
٦. يجري البحوث: التي تدرس الحالة وتحدد أسبابها وأطرافها وآثارها وسبل علاجها.
٧. يحدد احتياجات أنواع المستفيدين ويرتبها حسب أولوياتها: لديه مهارة في تقدير الحاجات بشكل علمي وترتيب الأولويات حسب أهميته كل حازه.
٨. يصمم خطط التدخل المهني مع أنواع المستفيدين على اختلاف مستوياتها وينفذها: يحدد أساليب العلاج، يحدد الأطراف التي يتعامل معها في العلاج، ينفذ العلاج.
٩. يدير الوقت بكفاءة: لا يضيع الوقت، يختصر إجراءات المستفيد للحصول على الخدمة، لا يؤجل خدمات المستفيدين.
١٠. يملك مهارة التوثيق: يسجل الحالة، يسجل المقابلات، يصنف البيانات.
١١. يستخدم أساليب تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تعاملاته المهنية: يجيد استخدام الحاسب الآلي في تسجيل وتحليل بيانات المستفيد.
١٢. يستخدم الإحصاء والمعاملات الإحصائية في بعض التعاملات المهنية: كالتعرف على أكثر المشكلات انتشاراً، العدد اليومي للعملاء، نسب المشكلات التي تواجهها المنظمة.
١٣. يجيد التعامل مع قواعد البيانات: لديه مهارات الحاسب والتعامل مع برامجه الأساسية.
١٤. يجيد التعامل مع برنامج البحث: يستطيع البحث عن المعلومات والحصول على المعلومة المطلوبة.
١٥. يجيد إجراء الاستعلام واسترجاع المعلومات.

ثالثاً : في الزيارة الميدانية :

- ١ . يملك رخصة قيادة: حتى يستطيع الذهاب للمستفيدين.
- ٢ . يمكنه الاستدلال على الأماكن والطرق.
- ٣ . يجيد استخدام برنامج الخرائط والمواقع باستخدام برامج تحديد الأماكن الإلكترونية.
- ٤ . يملك مهارة التذكر: يتذكر ملخص الحالة، وما قُدم لها من خدمات، وما تم في المقابلات السابقة.
- ٥ . يملك مهارة الربط والاستنتاج: يستطيع ربط الأحداث ببعضها، استنتاج ما يتوقع حدوثه مستقبلاً.

رابعاً: في التوجيه والإرشاد:

- ١ . يملك مهارة الإقناع ولطف الاعتذار للحالات المرفوضة أو غير المقبولة.
- ٢ . يجيد التوجيه والإرشاد المهني: لتوجيه الحالات إلى المؤسسات المجتمعية والخدمات التي يمكن أن تُقدم لها وكيفية الوصول إليها.
- ٣ . يجيد مهارة تقديم المشورة الأسرية: لديه القدرة على تقديم المشورة للأسرة وقتما احتاجت.
- ٤ . يجيد حل المشكلات: يحدد المشكلة بدقة، يميز بين أعراض وأسباب المشكلة الظاهرة والباطنة، ويبتكر حلولاً عملية مناسبة.

خامساً: في المهارات الإدارية:

- ١ . يجيد كتابة الخطابات والتقارير.
- ٢ . يدوّن محاضر الاجتماعات.
- ٣ . يجيد التعامل مع أجهزة الاتصالات الحديثة.
- ٤ . يعد العروض وتقرير الحالة: التي تلخص الحالة وظروفها.
- ٥ . يملك مهارة العرض والتقديم: يقدم أفكاره ويشرح الحالات التي لديه ويوضح البدائل ويبرز مزايا وعيوب كل منها.
- ٦ . يجيد التعامل مع المعاملات المالية وقيود الصرف وحفظ المستندات والمتعلقات.
- ٧ . يساعد المستفيد في نقل المساعدات العينية.

م	الجدارات	التقويم					مبررات عدم تحقيق مستوى الأداء المطلوب
		٥	٤	٣	٢	١	
١	يجيد استقبال المستفيد						
٢	يملك مهارة الإصغاء للمستفيد						
٣	يجيد التعامل مع المواقف المختلفة						
٤	يجيد التعامل مع أنماط الشخصية						
٥	يبنى علاقات مهنية ناجحة مع المستفيدين						
٦	يحدد حاجات ومشكلات المستفيدين						
٧	يلتزم بالقيم والأخلاقيات المهنية في مجالات الممارسة						
٨	يوجه الأسئلة المناسبة						
٩	يملك مهارة معالجة البيانات						
١٠	يجيد إجراء العمليات الحسابية البسيطة						
١١	يجري البحوث						
١٢	يحدد احتياجات أنواع المستفيدين ويرتبها حسب أولوياتها						
١٣	يصمم خطط التدخل المهني وينفذها						
١٤	يدير الوقت بكفاءة						
١٥	يجيد التعامل مع المعاملات المالية ونماذجها						
١٦	يساعد المستفيد في نقل المساعدات العينية						
١٧	يملك مهارة التوثيق						
١٨	يستخدم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تعاملاته المهنية						
١٩	يستخدم الإحصاء والمعاملات الإحصائية في تعاملاته المهنية						
٢٠	يجيد التعامل مع قواعد البيانات						
٢١	يجيد التعامل مع برنامج البحث						

						يُجيد إجراء الاستعلام واسترجاع المعلومات	٢٢
						يملك رخصة قيادة.	٢٣
						يمكنه الاستدلال على الأماكن والطرق.	٢٤
						يُجيد استخدام برامج تحديد المواقع إلكترونياً.	٢٥
						يملك مهارة التذکر	٢٦
						يملك مهارة الربط والاستنتاج	٢٧
						يملك مهارة الإقناع ولطف الاعتذار	٢٨
						يُجيد التوجيه والإرشاد المهني	٢٩
						يُجيد مهارة تقديم المشورة الأسرية	٣٠
						يُجيد حل المشكلات	٣١
						يُجيد كتابة الخطابات والتقارير	٣٢
						يُدوّن محاضر الاجتماعات	٣٣
						يُجيد التعامل مع أجهزة الاتصالات الحديثة	٣٤
						يُعد عروض وتقرير الحالات	٣٥
						يملك مهارة العرض والتقديم	٣٦
مفتاح التصحيح :						المجموع	
١٨٠ - ١٤٠ (تتحقق الجدارات بشكل عالي)							
١٣٩ - ٩٠ (تتحقق الجدارات بشكل متوسط)							
أقل من ٩٠ (تتحقق الجدارات بشكل ضعيف)							
ملخص التقييم:							
.....							
.....							

مراجع للاستزادة حول موضوع الجدارات:

١. احمد السيد كردى: مفهوم وخصائص الجدارة الإدارية، القاهرة، ٢٠١٣م، ص١- ٥.
٢. احمد السيد كردى : الكفاءات الوظيفية، القاهرة، ٢٠١٠م، ص٤- ٥
٣. احمد السيد كردى: أهمية تطبيق معايير الجدارة الوظيفية في اختيار المديرين ، جامعة- كلية بنها التجارة، ٢٠١١م، ص١٣.
٤. إبراهيم عبد الله الزعبيبر : الجدارات الوظيفية للمديرين. كلية التربية، الجامعة، ٢٠٠٥م.
٥. طه كامل مراد: نموذج الجدارة الوظيفية وضع القياسات وتخطيط السياسات واستخدام الأدوات، القاهرة، جامعة قناة السويس، ٢٠٠٩م، ص ص١٦- ٢٥.
٦. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد: المعايير الأكاديمية القياسية لقطاع الخدمة الاجتماعية، القاهرة، ٢٠١٠م، ص ١٤- ٢٣
٧. أشرف محمد إبراهيم عوض: منهجية تحديد معارف وجدارات الموظفين، أبو ظبي، جامعة أبو ظبي، ٢٠١٢م .
٨. أحمد سيد مصطفى، المدير العربي في عالم متميز، مطابع الدار الهندسية، القاهرة، ٢٠٠٨م.
٩. احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعة، الإسكندرية، ٢٠٠٦م .
١٠. قاسم أحمد القريونى، إدارة الإبداع، بحث مقدم في المؤتمر العلمي الأول: الإبداع والتغيرات اقتصاديات المعرفة، جامعة الإسراء، عمان (٢٩- ٣١) آذار، ص٢٢، ٢٠٠٥م.
١١. ماري، شيرتليف، دليل عملي للمدير الناجح: بناء الثقة، مكتبة جرير، الرياض ٢٠٠٧م.

12-Stephenson, J. (Eds.). (2001). Competency in the Learning Society. New York: Peter Lang.

13-Dreyfus,Stuart E.: A Five-Stage Model of the Mental Activities Involved in Directed Skill Acquisition June 13, 2010.

المهام						الواجب
يتأكد من سلامتها	يدقق المستندات	يتسلم المستندات	يعطي نبذة عن الخدمات	يوضح اللوائح	يقابل المستفيد	يستقبل الطلبات
				يحدد الأولويات	يستكمل النواقص	
يرشد المستفيد لكيفية استكمال الطلب	يحدد نواقص الطلب	يستنتج المعلومات	يدون البيانات	يوجه الأسئلة المناسبة	يصنف الحالة	يدرس الحالة
		يحدد الحاجة لزيارة	يعرض فرص النمو والإنتاجية	يقترح حلولاً إرشادية	يعد المخاطبات للجهات ذات العلاقة	
يتصل بالمستفيد حال وصول البطاقة	يعد طلب بطاقة الصراف الخاصة بالمستفيد	يطبع بطاقة تعريف المستفيد برقم ملفه	يدون المعلومات في النظام	يبلغه بنتيجة الطلب	يتصل بصاحب الحالة	يسجل المستفيد
			ينشئ ملفاً للمستفيد	يوضح للمستفيد مدة المساعدة بسنة قابلة للتجديد	يحتفظ بنسخة احتياطية من الرقم السري للبطاقة	
		يتابع الملاحظات المدونة	يتواصل مع المستفيد	يقارن الواقع بالملاحظات المدونة في النظام	يطلب الأوراق والثبوتيات الجديدة	يحدث البيانات
يصور بعد أخذ إذن صاحب الدار للتوثيق	يدون الملاحظات	يقوم بجولة خارجية في المكان	يتعرف على الموقع	يتصل بالمستفيد لتحديد الموعد	يحدد موعد الزيارة المناسب	ينفذ الزيارات الميدانية

				يكتب التقرير النهائي	يطابق المشاهدة مع معلومات الطلب	
يوقف مساعدات الأسر التي تحسنت	يحدد التدخل المناسب في حال حاجة الأسرة له	يعرض فرص النمو على الأسر	يعقد الورش مع المستفيدين	يحل إشكالات المستفيدين مع بقية الباحثين	يقيس رضا المستفيدين	يقوم بالأعمال التتبعية
يعد التقارير	يعد المخاطبات للجهات	يحدث البيانات والنماذج	يحيل الطلبات غير المناسبة للجهات والأقسام	يستقبل البلاغات	يستقبل المخاطبات من الجهات	يقوم بالأعمال المكتبية
يساهم في إعداد مشاريع توعوية	يمثل المنظمة في لقاءات التخصص	يؤرشف السجلات والمعاملات	يعلن عن فرص النمو للأسر	يحضر البرامج التدريبية	يحضر الاجتماعات	
			يكتب القرار النهائي	يناقش الحالة مع صاحب القرار	يعد العرض المناسب	يعرض الحالات على صاحب القرار
	يعيد المساعدات غير المستلمة	يعبئ نماذج الصرف للمالية	يعبئ بيانات نماذج الصرف للمستودع	يسلم المساعدة العينية	يستكمل إجراءات الصرف	ينفذ المساعدة