

الفصل الخامس: وسائل العمل الاجتماعي

يعتبر العمل الاجتماعي التطوعي من أهم الوسائل المستخدمة للمشاركة في النهوض بمكانة المجتمعات في عصرنا الحالي، ويكتسب العمل الاجتماعي أهمية متزايدة يوماً بعد يوم، فهناك قاعدة مسلم بها مفادها أن الحكومات، سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، لم تعد قادرة على سد احتياجات أفرادها ومجتمعاتها، فمع تعقد الظروف الحياتية ازدادت الاحتياجات الاجتماعية وأصبحت في تغيّر مستمر، ولذلك كان لا بد من وجود جهة أخرى موازية للجهات الحكومية تقوم بملء المجال العام وتكمل الدور الذي تقوم به الجهات الحكومية في تلبية الاحتياجات الاجتماعية، ويطلق على هذه الجهة " المنظمات الأهلية ". وفي أحيان كثيرة يعتبر دور المنظمات الأهلية دوراً سباقاً في معالجة بعض القضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وليس تكميلياً، وأصبح يضع خطاً وبرامج تنموية تحتذي بها الحكومات.

فلذلك يجب أن توظف وسائل العمل التطوعي الآتية الذكر بصفة متكاملة لتمكين المجموعات المستهدفة في المناشط الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية، بل والمعنوية أيضاً.

كذا تمكين تقديم الخدمات لتلبية الإحتياجات الأساسية من خارج المجتمعات المحلية المعنية كما في حالة الإغاثة والنزوح مثلاً.

بالإضافة إلى تملك وسائل الإنتاج لتدخل المجموعات المستهدفة في دورة الاقتصاد القومي ولتتمكن من شراء الخدمات حسب آليات السوق، حتى تضمن استدامة العمل التطوعي المنظم.

المبحث الأول: المقابلات

عادة ما تتعرض الجهود التطوعية للمشكلات التي يتسبب فيها " التكوين الثقافي " للمجموعات المتطوعين .وتحدث هذه الظاهرة عندما يتحمس أحد المسؤولين في المؤسسة إلى الإعتماد على المتطوعين للمشاركة في تنفيذ أحد برامج المؤسسة ومن ثم يعلن في اجتماع يضم الموظفين أن هناك ضرورة للاستعانة بمتطوعين. ويمثل الافتراض الذي يقوم عليه هذا الإعلان في أن البدء في الجهد التطوعي يعد أمراً بسيطاً ويمكن إنجازه على الفور. وعادةً ما يعقب هذا الإعلان تخصيص أحد الموظفين المتحمسون للأمر ليكون مسؤولاً عن المتطوعين على أن يتم تكليفه بالخروج للبحث عن مجموعة منهم وتوظيفهم.

لذا يمر البرنامج التطوعي بالمراحل التالية:

1- جذب المتطوع.

2-المقابلة والتعيين.

3-التوجيه والتعريف.

4-التدريب.

5-المتابعة والتقييم.

6-التقدير (بالتوازي مع كل ما سبق).

1- جذب المتطوعون:

هو عملية مستمرة لإيجاد الأفراد والمجموعات المناسبة للقيام بالمهام التي حددت لهم كمتطوعين داخل المؤسسة.

انه فن تحديد الأفراد والمجموعات واكتشاف دوافعهم وقدراتهم ثم إقناعهم بالتطوع داخل مؤسستك.

- مراحل جذب وتوظيف المتطوعين:

أ- **حدد احتياجات مؤسستك:** يجب على المؤسسة التحديد الكامل لكل احتياجاتها من المتطوعين كما يجب عليها أن تحدد المهارات والصفات التي ترغب في وجودها لدى المتطوعين وذلك قبل عملية التوظيف.

ب- **حدد احتياجات المتطوعين:** من المهم أن تتعرف المؤسسة على احتياجات المتطوعين بشكل عام في المجتمع التي تعمل فيه كما انه من الضروري التعرف على دوافع كل متطوع ولكن في مرحلة لاحقة.

ج- **حدد الوصف الوظيفي " الفرصة التطوعية:** تحديد الوصف الوظيفي للفرصة التطوعية من أهم عوامل نجاح عملية جذب المتطوعين ونجاح عملية التطوع ذاتها حيث عندما يجد المتطوعين الفرصة محددة تحديداً جيداً يساعدهم هذا على اختيار ما يناسبهم ويناسب تطلعاتهم.

د- **حدد المنافع التي سوف تعود على المتطوع من هذه الفرصة:** من الضروري أن يكون هناك وضوح في الرسالة الموجهة للمتطوعين لشغل فرص معنية بحيث تكون المنافع التي ستعود على المتطوع واضحة كان يتعلم المتطوع مهارة معينة إذا قبل هذه الفرصة أو أن يحصل على شهادة خبرة أو أي شكل من أشكال التقدير أو التعلم مما يسهل عملية جذب المتطوعين .من الضروري والهام ألا يكون هناك أي مبالغه في هذه النقطة حيث أن رفع توقعات المتطوعين من فرصه معينة وعدم الوفاء بهذه التوقعات يضرب برنامج التطوع كله في مقتل.

هـ- **خطط لكيفية الوصول إلى المتطوعين:** الوصول للمتطوعين يتطلب خطة محكمة تتناول تحديد مواصفاتهم من حيث الفئة العمرية ومستوى التعليم وأماكن تجمعهم، حدد الرسالة ثم بعد ذلك التفكير في المواد الدعائية التي ستستخدمها في الوصول إليهم ثم خطة زمنية لتنفيذ ذلك.¹

2- المقابلة مع متطوع:

(1) علي عيسى الوباري، الوسائل الاجتماعية لاستقطاب المتطوعين-دراسة لوسائل استقطاب المتطوعين في الأعمال الاجتماعية التطوعية-، منشورات جمعية المنصورة الخيرية، المملكة العربية السعودية، 1424هـ، صص 15-17

في كثير من المؤسسات نجد ان هناك قواعد تختص باجراء المقابلات الشخصية ولكنها في الاغلب تتعلق بكيفية اجراء المقابلات مع الموظفين ولكن هذا يختلف في اتجاهه عن اجراء مقابله مع متطوع. والاختلاف الرئيسي بين المقابلة الشخصية لموظف أو المقابلة الشخصية لمتطوع يتلخص في أن مقابلة المتطوع تركز على تقدير قدرات ورغبة المتطوع ان يشارك بفاعليه في موقع ما داخل المؤسسة، وأما المقابلة التوظيفية تركز على سؤال هو :من يقدر ان يقوم بهذه الوظيفة؟ ولكن مقابلة المتطوعين تركز على أسئلته- من نوع اخر مثل من يريد او لديه الرغبة في القيام بهذا العمل؟ او ماذا يمكنه ان يقدم لتحقيق الهدف؟ وكيف يمكنه المشاركة؟

أ- أغراض مقابلة المتطوعين.

- التعرف على دوافع المتطوع
- تحديد اهتمامات وقدرات المتطوعين
- تحديد مدى ملائمة المتطوع لفرصه معينه
- تقدير مدى توافقهم مع المؤسسة واهدافها واستراتيجيات تنفيذ انشطتها.

ب- من المسؤول عن اجراء المقابلات مع المتطوعين؟

من المفيد أن المقابلات الشخصية مع المتطوعين تكون مسؤولية أكثر من فرد حتى يكون القرار غير متحيز ومبني على اسس ومعايير يتم الاتفاق عليها بين المسؤولين عن اجراء المقابلة قبل البدء فيها . وهناك اقتراحان لمن يصلح أن يدير المقابلة مع المتطوع:

◀ أحد العاملين بالمؤسسة :ويفضل أن يكون مدير الوحدة الذي تتوافر لديها الفرصة المتطوعية بمرافقة أحد العاملين بها ويفضل أن يكون هو نفس الشخص الذي سيتابع المتطوعين الذين سيتم مقابلاتهم بعد استلامهم للفرصة واثناء تنفيذهم لها.

◀ أحد المتطوعين القدامى :ويفضل أن يكون قد تطوع في فرصة مماثلة لتلك التي يتم عمل المقابلة من أجلها وان يكون هذا المتطوع على دراية بطبيعة الفرصة ومتطلباتها والمهارات اللازمة لتنفيذها . كما أنه من المفضل أن يكون المتطوع الذي يشارك في اجراء المقابلة ليس لديه الرغبة أو غير متاح أن يقوم هو بهذه الفرصة وذلك حتى يكون رأيه واحكامه غير متحيزة ومتعادلة

وبوجه عام فأن الشخص الذي لديه القدرة على صنع القرار وسيقوم باجراء المقابلات يجب أن تتوافر فيه مجموعة من الخصائص والمهارات والقدرات التي تؤهله لاجراء المقابلة ونذكر منها ما يلي:

- ✓ لديه معرفة تامة بالمؤسسة وبرامجها وأنشطتها المختلفة تؤهله من الاستجابة لأي استفسار يرد
- ✓ على ذهن المتطوع أثناء المقابلة
- ✓ لديه معرفة شخصية بكل العاملين بالمؤسسة والمهام الوظيفية لهم وطبيعة عملهم بحيث يتمكن
- ✓ من توضيح صورة كاملة للمتطوع حول الهيكل الوظيفي للمؤسسة
- ✓ لديه مهارات الاتصال الفعال.

- ✓ لديه مهارات إدارة المقابلة مثل مهارة التساؤل والاستيضاح والاستفسار عن النقاط الغامضة التي
- ✓ وردت في المقابلة.
- ✓ يلتزم بإطار محدد للمقابلة وبنية أساسية لا يخرج عنها فالمقابلة ليست فرصة للحوار المفتوح.

ج-مكان المقابلة:

يفضل أن تتم المقابلة الشخصية التي يأتي إليها المتطوع في مقر المؤسسة سواء كانت الفرصة داخل المؤسسة أو خارجها في نشاط ما يتعلق بالمؤسسة ويتم تنفيذه في المجتمع. ومن الضروري أن يتوفر داخل المؤسسة مكان مناسب لاجراء المقابلة الشخصية مع المتطوع بحيث يتميز بالدفء والراحة وينقل للمتطوع الشعور بأنه مرحب به في المؤسسة. كما أنه من أهم مواصفات هذا المكان أن يوفر الخصوصية للمتطوع حتى يمكنه أن يتكلم في موضوعات شخصية حول اهتماماته ورغباته دون أي قلق، فكلنا لا نشعر بالراحة إذا تناولنا موضوعات شخصية وشعرنا أن هناك من يجلس ويسترق السمع لما نقول. ولذا فمن المفضل أن تتم المقابلة في مكتب ما بالمؤسسة يكون مخصص في وقت المقابلة للمقابلة فقط.

د - الإعداد للمقابلة:

- على الشخص المسؤول عن اعداد المقابلة أن يعد نفسه جيدا وأن يقوم بالتنسيق مع الزميل الذي سيجري معه المقابلة بحيث يتفقوا على الهدف من المقابلة ومحتوى المقابلة والبنية الأساسية التي ستدور حولها المقابلة. وهناك عدة خطوات عليه مراعاتها للتحضير للمقابلة مثل:
- ◀ قائمة باسماء المتطوعين المرشحين للفرصة التطوعية والتي جاءت نتيجة الإعلان عن الفرصة التطوعية.
- ◀ التوصيف الوظيفي للفرصة وبضم المهام المطلوبة والمهارات اللازمة لأدائها
- ◀ قائمة بالاسئلة التي يمكن أن تدور حولها المقابلة والتي تهدف إلى اكتشاف الدوافع وراء التطوع والمهارات التي يمتلكها التي يمكن أن تتفق مع المهارات اللازمة للفرصة المتاحة.
- ◀ بعض المواد الدعائية والمطويات التي تحوي فكرة المؤسسة وأهدافها وانشطتها.¹

هـ-إنهاء المقابلة:

من المفضل أن يقوم من يدير المقابلة بأنهاؤها مع المتطوع بأن يشكره على حضوره للمقابلة وللوقت الذي قضاه معه ثم يشرح له ما سيحدث في المرحلة التالية وأنه سيتم الاتصال به في خلال أسبوع على الأكثر إذا رؤي أنه من أكثر العناصر المتقدمة ملائمة لتلك الفرصة واكثرها ابتكارا في رؤيته لما

(1) علي عيسى الوباري، مرجع سبق ذكره، ص ص 16-18.

يمكن أن يقدمه في هذا الموقع وأن لم يستقبل أي مكالمات تليفونية في خلال أسبوع فهذا يعني أنه ينتظر اتصال من المؤسسة له في المستقبل لفرص تطوعية أخرى تكون مناسبة له أكثر .

3- التعريف والتوجيه :

عملية إعداد المتطوع لإقامة علاقة واضحة بالمؤسسة والذي يقدم المعلومات التي يحتاج كل متطوع لمعرفتها.

وعادة يكون التوجيه أكثر عمومية من التدريب ويصمم بحيث يغطي ثلاث موضوعات رئيسية

وهي:

-التعريف بالسبب.

-نظم إدارة المتطوع.

-البيئة الإجتماعية للمتطوعين.

-تقديم الفرصة للمتطوعين.

4- التدريب:

التدريب هو عملية بمقتضاها يصبح المتطوعون قادرين على أداء أنماط محددة من العمل.

إن تحديد ما يحتاجه المتطوعون يتطلب الإجابة عن الأسئلة الثلاثة التالية:

-ما المعلومات التي يحتاجونها ليؤدوا عملهم بنجاح؟

-ما المهارات التي يحتاجونها ليؤدوا عملهم بنجاح؟

-ما التوجهات أو السلوكيات التي يحتاجونها ليؤدوا عملهم بنجاح؟

والتدريب بهدف توفير هذه المعلومات وتنمية هذه المهارات ولتوليد هذه التوجهات والسلوكيات

يمكن أن يتم عن طريق إما جلسات تدريب رسمي، جلسات دعم ومساندة أو جلسات تقديم مشورة.

يهدف التدريب لإعداد المتطوعين لأداء أعمال محددة .أحيانا ما يستغرق هذا التدريب وقتا طويلا

خاصة عندما يكون المتطوعون المختارون تنقصهم المهارات المطلوبة للعمل.

قد يكون التدريب من خلال محاضرات، قراءات، المناقشة الجماعية، رحلات ميدانية، أفلام

فيديو، مشاهدة عملية، لعب الأدوار، حالات دراسية، المحاكاة .يقوم المدربون بشكل عام بتوظيف أساليب

تدريبية متنوعة ليتمكنوا من جذب اهتمام المتدربين بشكل أفضل.¹

(1) محمود محمد غانم، القياس والتقويم، الطبعة الأولى، دار الأندلس، الأردن، 1418هـ، ص ص 11-12

5- المتابعة:

من أهم العمليات التي تنشئ علاقة طويلة الأمد مع المتطوعين حيث أن المتابع لابد وأن تربطه بالمتطوع علاقة حميمة يمثل من خلالها المتابع لسير العمل قدوه ومرشد ومعلم وكاتم أسرار للمتطوع وتكون علاقة مباشرة بين المتابع لسير العمل والمتطوع ويتم فيها تعليم للمتطوع وتطوير لمهاراته وتشجيعه على الابتكار والتجريب والمناقشة وربما استخلاص بعض النتائج التي تساعد في تحقيق الهدف. ويجب أن تتسم هذه العلاقة بالنزاهة والثقة بين كلا الطرفين. ويجب التأكيد على وجود الإلتزام والإحترام المتبادل بين المتطوع والمتابع. وتتم عملية المتابعة بصورة دورية حسب المتفق عليه في الخطة الزمنية التي تم وضعها مع المتطوع.

6- التقييم:

إن المسؤولين عن البرامج التطوعية فريق العاملين الذين يعملون مع المتطوعين نادراً ما يتطلعون بحماس كبير إلى إمكانية إجراء تقييم لأحد المتطوعين. إن العديد من البرامج التطوعية لا يمكنها حتى أن تزعم أنه تقوم بتقييم المتطوعين، إلا بمعنى فضفاض للغاية.

لماذا يجب تقييم المتطوعين؟

بدلاً من الشعور بالرهبة حيال فكرة أو إمكانية التقييم، ينبغي على مدير البرنامج التطوعي الذكي أن يدرك حقيقتين على جانب من الأهمية وهما:-
- إن معظم المتطوعين يريدون أن يقوموا بالمهمة على أكمل وجه بقدر الإمكان ويعتبر عدم وجود رد فعل أو مساعدة من العوامل التي تقلقهم وتحط من قدرهم.
- من المنتظر أن "يفوز" المتطوعون في مواقف التقييم وأن يكون ذلك بمثابة الإعراف بدوره.
- عملية تقييم المتطوع هي عملية تبادلية حيث تحتوي في مضمونها على تقييم للمؤسسة أيضاً.¹

المبحث الثاني: سبر الآراء

أولاً- تعريف سبر الآراء:

وهو القيام بدراسة ميدانية حول المشكل الذي نود حله والذي يتطلب القيام بعدة خطوات:

- 1- تحديد عينة الدراسة: أن تحدد العينة بطريقة جيدة و تكون ممثلة للمجتمع المدروس مما سيؤدي بنا للحصول على نتائج جيدة و العكس صحيح.
- 2- جمع البيانات: حيث نقوم بإعداد و تسيير الاستبيان بحيث أولاً نختار الأسئلة المطروحة و بعدها نقوم بتنفيذه بحيث يمكننا الاعتماد على المقابلات المباشرة و المراسلات (عبر الهاتف أو الانترنت).

3- معالجة و تحليل المعطيات المجمعة : بحيث تتم معالجة الأجوبة الجمعة و هذا بالاعتماد على برامج الحاسب الآلي المتخصصة في تحليل المعطيات.

و هناك مؤسسات تنظم عملية جمع البيانات و تحليلها و تصنيفها ثم تقوم ببيعها إلى المؤسسات المختصة في هذا المجال و التي تحتاج إليها.

يعتبر المبدأ الرئيس لسبر الآراء بسيطاً، فالهدف من هذه التقنية هو وصف الكل انطلاقاً من معرفتنا بالجزء، ويشكل "الكل" المجتمع الأصلي Population mère أي مجموع الأشخاص الذي نرغب في معرفة آرائهم، وبالطبع الهدف من التحقيق هو الذي يحدّد هذا المجتمع.

ثانياً-مختلف أنواع سبر الرأي :

1- السبر الفوري: وهو تقصي يتم في مدة زمنية واحدة تماماً، وهي أكثر استعمالاً وأقل تكلفة.

2- السبر المكرر: هو تقصي يجري أكثر من مرة واحدة على نفس الأفراد، وهو قليل الاستعمال، لكنه مهم جداً بنسبة إلى تحديد المتغير. مثل: متابعة تغيير المجتمع قبل كل عملية انتخابية.

3- سبر الاتجاه : تقصي يتم في فترات زمنية مختلفة بطرح نفس الأسئلة تقريباً على أفراد متغيرين وهو يقع بين السبر الفوري والسبر المتكرر. مثل: متابعة صعود درجة شعبية الأحزاب السياسية وانخفاضها عن طريق السبر السياسي.¹

ثالثاً- الفرق بين وسيلة الاستمارة أو سبر الآراء:²

تعتبر الاستمارة تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد بطريقة موجهة، وذلك لأن صيغ الإجابة تحدد مسبقاً هذا ما يسمح بمعالجة كمية، فهناك ثلاث فروق وهي:

1-موضوع الأسئلة :

- ✓ الاستمارة: تتناول أنواع عديدة من المواضيع، لمعرفة الوقائع والاعتقادات والتقييمات.
- ✓ سبر الآراء: يشترك مع بحوث تقصي الآراء بمعنى مساهمة الأفراد حول تقييم ما أو نية القيام بفعل معين.

(1) علي عيسى الوباري، مرجع سبق ذكره، ص 20.

(2) محمود محمد غانم، مرجع سبق ذكره ، ص ص 13-14

2-مجموعة الأفراد المستهدفين:

✓ الاستمارة: لا تغطي نفس الأهداف لسبر الآراء لأن مجموعة الأفراد المستهدفين عادة ما يكون محصورا.

✓ سبر الآراء : مرتبط بتقنية إحصائية تسمح باستعلام مدى مجموعة كبيرة من الأفراد نسبيا.

3-عدد الأسئلة:

✓ الاستمارة: تتضمن عشرات الأسئلة وطولها لا يسمح باتساعها وتخطب فقط مئات الأشخاص كحد أقصى.

✓ سبر الآراء: يتميز بالقصر ولا يتجاوز عادة صفحة أو صفحتين وتخطب آلاف الأشخاص.

المبحث الثالث: مقاييس الشخصية الكمية والكيفية¹

القياس " هو العملية التي نحدد بواسطتها كمية ما يوجد في شيء من الخاصية أو السمة التي نقيس ، وهو علم يبحث في إيجاد دليل عددي أو كمي للصفة أو الشيء الذي نحاول فحصه ومعرفته، ويتم تعيين الدليل العددي المشار إليه بوحدة القياس مثل متر أو السنتيمتر أو الاختبار ."

هنالك عدة اختيارات بخصوص عدد مقاييس الأداء التي ينبغي اعتمادها ، فبعض استمارات التقييم تقتصر على (5) مقاييس و البعض الآخر منها أي من الاستمارات يحتوي على 20 أو 30 مقياساً وقد أظهرت التجارب التطبيقية على الاستمارات ذات العدد المرتفع من المقاييس عدة ملاحظات منها :

1- إن بعض القائمين بالتقويم يهملون ملئ بعضاً منها مما يؤدي إلى اضطراب أداة القياس.

2- إن بعض النظم المطبقة تلجأ إلى تضخيم المقاييس في الاستمارة

3- إن بعض المقيمين يضطر للتأثير على جميع المقاييس المدرجة في الاستمارة رغم يقينه بأن عدداً منها لا علاقة له بمكونات أداء العامل.

يرى بعض المقيمين أن من (6-8) مقاييس كافية في حين يرى البعض أنه يجب أن لا يستخدم أكثر من (9-12).

(1) محمود محمد غانم، مرجع سبق ذكره ، ص ص 9-12

ومن جانبنا نرى إن اختيار أي عدد من المقاييس فأن المبدأ الذي ينبغي إتباعه هو اختيار المقاييس اللازمة لتحقيق الإغراض التي يهدف تحقيقها تقويم الأداء.

ينبغي أن تصاغ المقاييس بكل دقة وعناية كي تكون مدلولاتها محددة وغير قابلة لأي تغيير أو تأويل ، وهذا يتطلب الابتعاد عن العبارات العمومية أو تلك التي تحتمل أكثر من تعبير فمثلاً يفضل استعمال عدد ربطات العملة المنجزة بدلاً من الاندفاع في العمل والاستعداد لتحمل المسؤولية بدلاً من المسؤولية والقدرة على اتخاذ القرار بدلاً من القرار.

وبعد الانتهاء من اختيار المقاييس وصياغتها فإنه يتطلب وزن كل مقياس حسب أهميته النسبية في نجاح العمل المؤدى داخل المنظمة، إذ إن وزن المقياس يعكس الأهمية النسبية له. فمثلاً في عمل فاحص النقد يمكن أن يكون أهمية عدد ربطات العملة التي جرى عدّها من قبله ضعف أهمية كشف العملة المزيفة (هنالك تكنولوجيا متطورة لكشف العملة المزيفة) وأهمية الأخيرة يمكن تكون مساوية لأهمية الوصول إلى العمل في الوقت المحدد وعلى هذا الأساس فأن الوزن المعطى لكل مقياس يمكن أن يكون كما موضح بالجدول.

جدول: يوضح وزن المقاييس	
المقاييس	الوزن
عدد ربطات العمل المنجز	2
الدقة	1
الحضور في العمل	1
التأخير عن العمل	1

وتنقسم المنظمات بالنسبة للطرق المستخدمة في وزن المقاييس إلى:

1- منظمات تعتقد إن مقاييس (الكم والكيف) هما أهم المقاييس وبالتالي يجب أن يوزنا وفقاً لهذه الأهمية.

2- منظمات تؤمن بأن كل مقياس من المقاييس بما فيها الكم والكيف والتي تعترف بهما ، يجب أن ينال

نسبة متساوية أو شبه متساوية من الدرجات الكلية، لأنها تعتقد إن المجتمع الذي يسوده التعاون ويعمل جاهداً للبحث عن طرق تحسين العمل سيصل بلا شك وبطريقة تلقائية إلى زيادة الكم والكيف.

ومن كل ما تقدم ويقدر تعلق الأمر بوزن المقاييس نرى إن الأوزان التي تعطى لمقاييس الأداء يجب أن تتسم بالمرونة حتى تتسجم مع العمل إذا ما أدخلت على العمل تغييرات وخصوصاً أعمال الإدارات العليا والجهات المسؤولة عن التنفيذ، فقد تتغير مسؤولياتهم بطريقة تتطلب هذه المرونة في وزن المقاييس ، أما بالنسبة للأعمال اليدوية والكتابية فأن التغيير نادر ما يحصل فيها.

المبحث الرابع: الملاحظة¹

أولاً-التعريف للملاحظة:

عملية يتوجه فيها المدرب أو الملاحظ بحواسه المختلفة نحو المتدرب ، بقصد مراقبته في موقف نشط ، وذلك من أجل الحصول على معلومات تفيد في الحكم عليه ، وفي تقويم مهاراته وقيمه وسلوكه وأخلاقياته وطريقة تفكيره.

ثانياً-أنواع الملاحظة:

يمكن تقسيم الملاحظة إلى أنواع عديدة من أهمها:

1- الملاحظة التلقائية : عبارة عن صور مبسطة من المشاهدة والاستماع بحيث يقوم الملاحظ فيها بملاحظة السلوكات كما تحدث تلقائياً في الموقف الحقيقية.

2- الملاحظة المنظمة :وهي الملاحظة المخطط لها مسبقاً والمضبوطة ضبطاً دقيقاً ، ويحدد فيها ظروف الملاحظة كالزمان والمكان والمعايير الخاصة للملاحظة.

ثالثاً-خصائص الملاحظة :

1-الحصول على معلومات عن بعض نتائج التعلم التي لا يمكن توفيرها بواسطة طرق التقويم الأخرى.

(1) الفريق الوطني للتقويم، استراتيجيات التقويم وأدواته (الإطار النظري)، إصدار إدارة الامتحانات والاختبارات مديرية الاختبارات ، وزارة التربية والتعليم بالمملكة الأردنية الهاشمية ، كانون أول 2004، ص ص 62-64

- 2- توفير معلومات كمية ونوعية عن نتائج التعلم مما يوفر درجة عالية من الثقة عند اتخاذ القرارات التدريبية ، وتوفر كذلك نوعاً من الشمولية في تقييم النتائج التعليمية.
- 3- تتمتع بمرونة عالية بحيث يمكن تكييفها أو تصميمها بما يتناسب مع النتائج التعليمية المختلفة ومع المراحل العمرية المختلفة.
- 4- توفير معلومات عن قدرات المتعلم في مواقف حقيقية ، توفر فرصة للتنبؤ بتقدم المتعلم ونجاحه في مهنته في المستقبل.

رابعاً-فوائد الملاحظة:

- 1- لا تهدد المتدربين ، وتزود المدربين بمعلومات تعجز وسائل التقييم الأخرى عن تزويدهم بها.
- 2- تعطي الملاحظة اليومية للمتدربين صورة جيدة عن تطورهم.
- 3- وسيلة فعالة وخاصة في المنهج التدريبي متعدد مصادر التعلم ، حيث تعطي المتدربين مجالاً لاختيار المواقف التعليمية التي تناسب قدراتهم وميولهم ورغباتهم مما يتيح مجالاً واسعاً للملاحظة .
- 4- تعطي فرصة للمدرب لتهيئة الجو لإيجاد مواقف تعلم يمكن عن طريقها ملاحظة بعض الاتجاهات والمهارات لدى المتدربين.
- 5- اكتشاف المشكلات حال ظهورها والعمل على حلها قدر الإمكان.
- 6- تقديم تغذية راجعة فورية للمتدربين.

خامساً-خطوات تصميم الملاحظة:

- 1- تحديد الغرض من الملاحظة.
- 2- تحديد نتائج التعلم المراد ملاحظتها.
- 3- تحديد الممارسات والمهام المطلوبة ومؤشرات الأداء.
- 4- ترتيب الممارسات والمهام ومؤشرات الأداء في جدول حسب تسلسل منطقي.
- 5- تصميم أداة تسجيل لهذه الممارسات والمؤشرات مثل (سلم تقدير ، قائمة شطب)¹

(1) المرجع نفسه، ص ص 64-65.

خاتمة

العمل الاجتماعي أصبح مهما في حياة الأفراد والمنظمات والمؤسسات والهيئات لأنه يلعب دورا ملموسا في المرافق العامة والخاصة، ويتكامل مع المؤسسات الرسمية في التعاون والتضامن في سد حاجات المجتمع ويستطيع القيام بالخدمات الخيرية ويساهم بشكل فعال في حركة المجتمع اجتماعيا واقتصاديا وبسبب أهمية العمل الاجتماعي أولت الدول المتقدمة هذا المجال أهمية قصوى في التربية الاجتماعية وأعدت أجيالا للتطوع من خلال المناهج الدراسية في حياة الشباب الدراسية وأقامت المحاضرات والندوات لترسيخ منهج العمل الاجتماعي لتستفيد من طاقات المواطنين والمؤسسات الخيرية الأهلية في إشباع حاجات نفسية و شخصية لدى المتطوعين.

فبفضل الجمعيات والمؤسسات الخيرية ارتفع لواء العمل الاجتماعي التطوعي وبدأ الباحثون بالدراسات والأبحاث لتحسينه وإضافة أدوات و قنوات أخرى تستثمر في العمل الاجتماعي الخيري كالمؤتمرات واللقاءات والندوات وبدأت الجمعيات تأخذ أساليب وأنظمة إدارية حديثة لتطبيقها في العمل التطوعي مثل الكمبيوتر والإنترنت الذي بدوره وظف الطاقات البشرية والمالية في الاتجاه الصحيح ومن منطلق أن العمل الخيري عمل إنساني وديني حثت عليه الشريعة الإسلامية وركزت عليه.