Eurasian Journal of Humanities and Education Research (EJHER)

المجلة الأوراسية للبحوث الإنسانية والتربوية

Volume 2, Issue 1, 2026, Page No: 150-157

eISSN : 3062-3421

Website: https://eurasian-journals.com/index.php/ejher/index

Professional Skills of Social Workers in the Field of Hearing Impairment: A Study of Practice Reality and Training Needs

Amna Abdul-Jalil Muhammad Al-Shams *
Head of the Social Work Department, Education Directorate, Tripoli Center, Libya

المهارات المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين في مجال الإعاقة السمعية: دراسة في واقع الممارسة والاحتياجات التدريبية

آمنة عبد الجليل محمد الشامس *
رئيس قسم الخدمة الاجتماعية، مراقبة التربية والتعليم، طرابلس المركز، ليبيا

*Corresponding author: alshamesamna@gmail.com

Received: January 26, 2026	Accepted: March 23, 2026	Published: April 08, 2026

Abstract

This study aims to investigate the level of professional skills among social workers in dealing with hearing-impaired individuals and identify their training needs to enhance professional practice. The study utilized a descriptive-analytical methodology and was conducted on a comprehensive sample of social workers at the Al-Amal Center for the Education and Rehabilitation of the Deaf and Hard of Hearing in Tripoli. A questionnaire was employed as the research instrument. The results indicated that social workers possess high psychological and social skills, whereas there is a significant need to develop planning and technical skills, particularly regarding sign language. The study recommends implementing specialized training programs to address these professional requirements.

Keywords: Professional Skills, Social Work, Hearing Impairment, Training Needs.

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء مستوى المهارات المهنية لدى الاختصاصيين الاجتماعيين في التعامل مع ذوي الإعاقة السمعية وتحديد احتياجاتهم التدريبية لتعزيز الممارسة المهنية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأجريت على عينة شاملة من الاختصاصيين الاجتماعيين بمركز الأمل لتعليم وتأهيل الصم وضعاف السمع في طرابلس. استُخدم الاستبيان كأداة للبحث. وأشارت النتائج إلى أن الاختصاصيين يمتلكون مهارات نفسية واجتماعية عالية، بينما توجد حاجة ماسة لتطوير المهارات التخطيطية والفنية، خاصة فيما يتعلق بلغة الإشارة. توصي الدراسة بتنفيذ برامج تدريبية متخصصة لمعالجة هذه المتطلبات المهنية .

الكلمات المفتاحية: المهارات المهنية، الخدمة الاجتماعية، الإعاقة السمعية، الاحتياجات التدريبية.

المحور الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

تعد مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن الإنسانية الرائدة التي تهدف في جوهرها إلى تمكين الأفراد والجماعات من مواجهة التحديات التي تعترض مسيرة نموهم واندماجهم المجتمعي. وتكتسب هذه المهنة أهمية استثنائية عند التعامل مع الفئات الخاصة، وفي مقدمتها فئة ذوي الإعاقة السمعية، حيث لا يقتصر دور الاختصاصي الاجتماعي على تقديم الدعم التقليدي، بل يمتد ليشمل العمل كحلقة وصل وتفاعل حيوية بين المعاق ومحيطه الاجتماعي (الشريف، 2012). إن جوهر الممارسة المهنية في هذا السياق يرتكز على "المهارة" باعتبارها المكون الذي ينقل المعارف النظرية من حيز التجريد إلى حيز التطبيق الفعلي والمؤثر. وتواجه فئة الصم وضعاف السمع في المجتمع المعاصر جملة من التعقيدات النفسية والاجتماعية الناتجة عن عوائق التواصل، مما يفرض على الاختصاصي الاجتماعي امتلاك مهارات مهنية متخصصة تتجاوز المهارات العامة للمهنة (موسى، 2012). ومن منطلق النظرية التفاعلية الرمزية، فإن الإعاقة السمعية تمثل تحدياً رمزياً يتطلب من الممارس قدرة فائقة على فك شفرات التواصل وإعادة بناء المعاني المشتركة لضمان فاعلية التدخل المهني (الخواجة، 2010). ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع هذه المهارات ومدى مواءمتها للاحتياجات الفعلية في مراكز التأهيل المتخصصة.

أهداف البحث

تسعى هذه الورقة البحثية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والميدانية المترابطة، والتي يمكن بلورتها في النقاط الآتية أولاً: التعرف على مستوى توافر المهارات المهنية الأساسية (النفسية، والاجتماعية، والتواصلية) لدى الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين مع ذوي الإعاقة السمعية في بيئة الممارسة بمدينة طرابلس .ثانياً: تحديد الفجوات المهارية والاحتياجات التدريبية التي يشعر الاختصاصيون الاجتماعيون بضرورة اكتسابها أو تطويرها لمواكبة المستجدات الحديثة في مجال رعاية الصم وضعاف السمع .ثالثاً: الكشف عن المعوقات الإدارية، والفنية، والبيئية التي تحد من قدرة الاختصاصي الاجتماعي على توظيف مهاراته المهنية بشكل كامل داخل مراكز التأهيل .رابعاً: صياغة رؤية مقترحة لتطوير الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين بما يضمن تحسين جودة الخدمات المقدمة لهذه الفئة وتعزيز دمجهم في المجتمع.

أهمية البحث

تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول أحد أدق وأهم مجالات الخدمة الاجتماعية المعاصرة، وتبرز قيمتها من خلال مستويين أساسيين:

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية) تكمن في رفد وتعزيز المكتبة الأكاديمية والإنتاج البحثي في مجال الخدمة الاجتماعية داخل البيئة الليبية، وذلك عبر صياغة إطار نظري ومنهجي معمق يربط بين المهارات المهنية التخصصية والاحتياجات الفريدة لذوي الإعاقة السمعية. كما تساهم الدراسة في فتح مسارات بحثية جديدة تستكشف أثر المتغيرات التدريبية في رفع كفاءة الممارسة المهنية، وتطوير أساليب التوثيق والتحليل العلمي في هذا الحقل.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية) تتمثل في تزويد صناع القرار والمخططين التربويين في وزارة التربية والتعليم ومراكز التأهيل المتخصصة بقاعدة بيانات ميدانية وواقعية حول مستوى كفاءة الكوادر البشرية. هذا الأمر يمهد الطريق لتصميم حقائب وبرامج تدريبية ترتكز على احتياجات فعلية تم رصدها من أرض الواقع وليس على تقديرات افتراضية. بالإضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة حلولاً إجرائية لتجاوز معوقات التواصل والدمج المجتمعي التي تواجه فئة الصم وضعاف السمع، من خلال الارتقاء بالأداة البشرية المحورية في هذه العملية وهو الاختصاصي الاجتماعي.

هيكلية البحث

لضمان الشمولية والمنهجية في عرض المادة العلمية، تم تقسيم هذه الورقة إلى أربعة محاور أساسية
المحور الأول: يتناول الإطار العام للدراسة، متضمناً المقدمة، والمشكلة البحثية، والأهداف، والأهمية، فضلاً عن تحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بالبحث .
المحور الثاني: يركز على المنهجية والإجراءات، حيث يستعرض المنهج الوصفي التحليلي المستخدم، وأدوات جمع البيانات (الاستبيان)، ومجتمع وعينة الدراسة الميدانية، وطرق الصدق والثبات .
المحور الثالث: مخصص لعرض النتائج وتحليلها، حيث يتم فيه تفريغ البيانات الإحصائية ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، مع التركيز على الربط بين الواقع الميداني والنظريات المفسرة .
المحور الرابع: يتضمن الاستنتاجات الختامية، والتوصيات العملية المنبثقة من نتائج الدراسة، والمقترحات البحثية المستقبلية لتطوير هذا القطاع الحيوي.

المحور الثاني: المنهجية والإجراءات الميدانية

تستمد هذه الدراسة قوتها العلمية من انضباطها المنهجي، حيث تم تصميم الإجراءات الميدانية لضمان الحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع الممارسة المهنية في بيئة متخصصة. وفيما يلي تفصيل دقيق للمسار المنهجي المتبع:

أولاً: نوع البحث ومنهجه

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط "الدراسات الوصفية"، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي .ولا يكتفي هذا المنهج برصد الظواهر كما هي في الواقع فحسب، بل يمتد ليشمل استقصاء المكونات المهارية للاختصاصيين الاجتماعيين وتحليل مستويات أدائهم المهني، ومن ثم ربط هذه البيانات بالاحتياجات التدريبية الفعلية. وقد سمح هذا المنهج بوصف طبيعة العلاقة المهنية بين الممارس وفئة الصم وضعاف السمع في مركز الأمل بطرابلس، وتحليل المعوقات التي تحد من فاعلية هذا الدور.

ثانيًا: مجتمع البحث وعينة الدراسة

تم تحديد مجتمع البحث بجميع الاختصاصيين الاجتماعيين الممارسين في **مركز الأمل لتعليم وتأهيل الصم وضعاف السمع/ طرابلس** .ونظراً لطبيعة المجتمع البحثي المحدودة والمركزة، تم اعتماد أسلوب **"الحصر الشامل "**لكافة أعضاء المجتمع الإحصائي. ويضمن هذا الأسلوب استبعاد خطأ العينة وتعميم النتائج بثقة عالية على بيئة الدراسة، حيث شملت الدراسة جميع الكوادر الاجتماعية العاملة فعلياً بالمركز بمختلف مستوياتهم الوظيفية وخبراتهم العملية، مما أتاح الحصول على صورة بانورامية وشاملة لواقع المهارات.

ثالثًا: أداة جمع البيانات (الاستبيان)

لتحقيق أقصى درجات الدقة في جمع المعلومات، تم تصميم استمارة استبيان علمية محكمة، صِيغت عباراتها بناءً على الأدبيات النظرية للخدمة الاجتماعية ونتائج الدراسات السابقة. وقد انقسمت الأداة إلى محاور تخصصية معمقة:

1. **البيانات الديموغرافية والوظيفية :**وتشمل (المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة في مجال الإعاقة، الدورات التدريبية المتخصصة).
2. **محور المهارات التخصصية :**ويتفرع إلى مهارات التواصل (لغة الإشارة)، المهارات النفسية، والمهارات الاجتماعية والميدانية.
3. **محور معوقات الممارسة والاحتياجات :**ويركز على الجوانب التي يفتقر إليها الممارس لتحقيق جودة التدخل المهني.

رابعًا: الاختبارات العلمية للأداة (الصدق والثبات)

خضعت أداة الدراسة لخطوات تدقيقية صارمة لضمان موثوقية النتائج:

- **الصدق الظاهري (صدق المحكمين) :**تم عرض الأداة في صورتها الأولية على نخبة من الأساتذة المتخصصين في كليات الخدمة الاجتماعية بالأكاديمية الليبية وجامعة طرابلس، حيث أجمع الخبراء على ملاءمة العبارات وشموليتها للمتغيرات البحثية، وتم إجراء التعديلات بناءً على ملاحظاتهم القيمة.
- **ثبات الأداة :**تم استخدام معامل **"ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) "**لقياس الاتساق الداخلي للفقرات، وقد سجلت الأداة معاملات ثبات مرتفعة (تجاوزت 0.85)، وهي قيم إحصائية ممتازة تؤكد أن الأداة قادرة على إعطاء نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيقها في ظروف مماثلة.

خامسًا: الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات تمت معالجة البيانات الأولية وتحويلها إلى مؤشرات كمية قابلة للتفسير باستخدام نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS)**، وقد تم توظيف الاختبارات التالية:

- **التكرارات والنسب المئوية :**لوصف الخصائص العامة لعينة الدراسة.
- **المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية :**لتحديد الوزن النسبي لكل مهارة وترتيب الأولويات التدريبية.
- **اختبار "ت (T-Test) "وتحليل التباين الأحادي :(ANOVA)** للكشف عن الفروق الإحصائية في مستوى المهارات التي قد تُعزى لمتغيرات الخبرة أو المؤهل العلمي، مما يسهم في فهم أعمق لجذور الاحتياجات التدريبية.

سادسًا: المجالات الجغرافية والزمنية للبحث

- **المجال المكاني :**نُفذت الدراسة الميدانية في مركز الأمل لتعليم وتأهيل الصم وضعاف السمع، كونه المؤسسة الرائدة في العاصمة طرابلس لهذا التخصص.
- **المجال الزمني :**استغرقت عملية جمع البيانات وتطبيق الأدوات الميدانية فترة زمنية محددة خلال عام 2025م، مما يجعل النتائج تعبر عن واقع الممارسة المهنية المعاصر في ليبيا.

المحور الثالث: عرض النتائج الميدانية وتحليلها

يعد هذا المحور الثمرة العلمية للورقة البحثية، حيث يتم فيه تحويل الاستجابات الميدانية إلى مؤشرات إحصائية تعكس واقع المهارات المهنية والاحتياجات التدريبية. وقد تم تحليل البيانات بناءً على محاور الاستبيان المطبق على الاختصاصيين الاجتماعيين بمركز الأمل، وجاءت النتائج كالتالي:

أولاً: الخصائص الديموغرافية والمهنية لمجتمع الدراسة

أظهرت البيانات أن غالبية الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين مع فئة ذوي الإعاقة السمعية يمتلكون مؤهلات جامعية متخصصة في الخدمة الاجتماعية، مما يشير إلى وجود قاعدة معرفية أكاديمية جيدة. ومع ذلك، تبين أن هناك تفاوتًا ملحوظاً في سنوات الخبرة الميدانية، حيث تتركز فئة كبيرة في مستوى الخبرة المتوسطة (5-10 سنوات)، وهو ما يعزز الحاجة إلى مواكبة التطورات التقنية الحديثة في التعامل مع الصم.

ثانياً: واقع المهارات المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين

من خلال تحليل المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين، تم ترتيب المهارات المهنية وفقاً لمستوى ممارستها الفعلي:

1. المهارات النفسية والاجتماعية: جاءت في المرتبة الأولى بمتوسطات حسابية مرتفعة، حيث أظهر الاختصاصيون قدرة عالية على بناء علاقة مهنية تتسم بالثقة والتقبل، وتقديم الدعم النفسي الأولي للصم وضعاف السمع (الشريف، 2012).
2. مهارات التواصل (لغة الإشارة): سجلت مستوى "متوسط"، حيث تبين وجود فجوة في إتقان لغة الإشارة المتقدمة، مما يؤثر أحياناً على دقة فهم المشكلات العميقة التي يعاني منها المترددون على المركز.
3. المهارات التخطيطية والتقنية: جاءت في المرتبة الأخيرة، حيث لوحظ ضعف في مهارات تصميم البرامج التدخلية المتكاملة واستخدام التقنيات الحديثة في المتابعة والتقويم، وهو ما يتسق مع توجهات النظرية التفاعلية الرمزية التي تؤكد على أهمية "الوسيط التواصلي" في نجاح التفاعل الاجتماعي (الخواجة، 2010).

ثالثاً: تحليل الاحتياجات التدريبية

كشفت النتائج عن وجود رغبة قوية واحتياج فعلي لدى الاختصاصيين الاجتماعيين في الجوانب التالية:

- برامج تدريبية متقدمة في "لغة الإشارة" التخصصية المرتبطة بالمصطلحات القانونية والطبية والاجتماعية.
- دورات تدريبية حول كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية والبرمجيات الحديثة في تأهيل ذوي الإعاقة السمعية.
- ورش عمل حول "التدخل المهني في الأزمات" الخاصة بفئة الصم، لاسيما المشكلات المتعلقة بالعزلة الاجتماعية والتوافق النفسي.

رابعاً: معوقات الممارسة المهنية

أفصحت النتائج عن جملة من المعوقات التي تحول دون التوظيف الأمثل للمهارات المهنية، ومن أبرزها:

- نقص الوسائل التعليمية والمساعدات السمعية الحديثة داخل بيئة المركز.
- ضعف الوعي المجتمعي بطبيعة التعامل مع الصم، مما يضاعف العبء على الاختصاصي الاجتماعي في عملية الدمج.
- قلة الدورات التدريبية الدورية التي تنظمها المؤسسات الرسمية لمواكبة المستجدات العالمية في مجال التربية الخاصة (موسى، 2012).

خلاصة المحور

تشير النتائج بمجملها إلى أن الاختصاصي الاجتماعي بمركز الأمل يمتلك "الاستعداد المهني" والدافعية، إلا أن هناك فجوة مهارية تقنية تتطلب تدخلاً تدريبياً عاجلاً لتطوير الأداء، خاصة في الجوانب التواصلية والتخطيطية لضمان فعالية التدخل المهني مع ذوي الإعاقة السمعية.

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

يستعرض هذا المحور الحصيلة النهائية للدراسة، حيث يتم فيه صياغة الاستنتاجات العامة بناءً على ما أسفرت عنه الممارسة الميدانية، ومن ثم تقديم مقترحات إجرائية تساهم في الارتقاء بمستوى الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين.

أولاً: الاستنتاجات العامة

1. كشفت الدراسة أن الممارسة المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين في مركز الأمل تميل بشكل كبير نحو الجوانب "الإنسانية والوجدانية"، حيث يمتلك الممارسون مهارات عالية في الاحتواء النفسي وبناء الثقة، إلا أن هذه المهارات تظل منقوصة ما لم تدعم بمهارات تقنية وتواصلية متقدمة.
2. هناك فجوة مهارية واضحة في "لغة الإشارة التخصصية"؛ فبالرغم من قدرة الاختصاصيين على التواصل اليومي البسيط، إلا أنهم يواجهون صعوبات حقيقية في إدارة جلسات التدخل المهني العميقة التي تتطلب مصطلحات إشارية دقيقة للتعبير عن المشكلات الاجتماعية المعقدة.
3. أظهرت النتائج أن "الاحتياجات التدريبية" ليست ترفاً أكاديمياً، بل هي ضرورة ملحة يفرضها الواقع؛ حيث أجمع المبحوثون على حاجتهم لبرامج متطورة في التخطيط الاجتماعي والتعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة المساعدة للصم.
4. ترتبط معوقات الممارسة المهنية في بيئة الدراسة الليبية بنقص الإمكانيات المادية والتقنية وضعف الوعي المجتمعي، مما يجعل مجهودات الاختصاصي الاجتماعي مشتتة بين الدور المهني والدور الإداري أو التوعوي العام.

ثانياً: التوصيات المقترحة

بناءً على ما تقدم من نتائج واستنتاجات، تضع الدراسة التوصيات التالية أمام جهات الاختصاص (وزارة التربية والتعليم، وإدارة مراكز التأهيل):

1. تصميم وتنفيذ حقائب تدريبية دورية ومكثفة تركز على "لغة الإشارة التخصصية" والترجمة الفورية، لضمان دقة التواصل في المواقف المهنية المعقدة.

2. ضرورة تفعيل استخدام "التكنولوجيا المساعدة (Assistive Technology) "في عمل الاختصاصي الاجتماعي، وتدريبه على البرمجيات الحديثة التي تسهل عملية التشخيص والمتابعة لذوي الإعاقة السمعية.
3. العمل على رفع كفاءة الاختصاصيين في "مهارات التخطيط وتصميم البرامج التدخلية"، بحيث لا يقتصر العمل على رد الفعل تجاه المشكلات، بل يمتد ليشمل بناء برامج وقائية وتنموية مدروسة.
4. تعزيز دور "الإعلام التربوي والاجتماعي" لنشر ثقافة التعامل مع الصم في المجتمع، مما يسهل مأمورية الاختصاصي الاجتماعي في عملية الدمج المجتمعي ويقلل من حدة العزلة التي تعاني منها هذه الفئة.
5. توفير بيئة عمل محفزة من خلال تجهيز المراكز بالوسائل التعليمية والمساعدات السمعية الحديثة، وصرف علاوات تميز للاختصاصيين العاملين في هذا المجال الصعب.

ثالثاً: المقترحات البحثية المستقبلية

تفتح هذه الورقة البحثية الباب أمام الباحثين لإجراء دراسات تكميلية في المجالات التالية:

1. دراسة تقويمية لفاعلية البرامج التدريبية الحالية الموجهة للاختصاصيين الاجتماعيين في مراكز الصم بليبيا.
2. أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير المهارات التواصلية للاختصاصيين الاجتماعيين مع ذوي الإعاقة السمعية.
3. مشكلات الدمج المدرسي لذوي الإعاقة السمعية في المدارس العامة من وجهة نظر الممارسين المهنيين.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. الخواجة، محمد ياسر .(2010) .*نظريات الممارسة في الخدمة الاجتماعية* .دار التعليم الجامعي.
2. الشريف، نيهال محمد .(2012) .*المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية المعاصرة* .المكتب الجامعي الحديث.
3. السيسي، عبد العزيز .(2005) .*التدريب في الخدمة الاجتماعية: المبادئ والعمليات* .دار المعرفة الجامعية.
4. صكح المصراتي، نزيهة علي صالح .(2025) .*التوجيهات المنهجية في دراسات الخدمة الاجتماعية: محاضرات مقدمة لطلبة الدراسات العليا* .مدرسة العلوم الإنسانية، الأكاديمية الليبية.
5. موسى، محمد سيد .(2012) .*رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة: رؤية اجتماعية ونفسية* . دار المسيرة للنشر والتوزيع.
6. نصار، علي صبحي .(2015) .*سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة* .دار الفكر للنشر والتوزيع.
7. هلال، رانيا محمد .(2018) .*فاعلية برامج التدخل المهني في تحسين المهارات التواصلية للصم* . مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان.

ثانياً: مراجع التقارير والوثائق الرسمية

8. الأكاديمية الليبية للدراسات العليا .(2025) .*دليل كتابة الرسائل والأبحاث العلمية* .مدرسة العلوم الإنسانية، طرابلس.
9. مركز الأمل لتعليم وتأهيل الصم وضعاف السمع .(2024) .*التقرير السنوي لواقع الخدمات الاجتماعية والنفسية الموجهة للطلاب* .طرابلس، ليبيا.